

令和2年度消費生活相談の概要

鹿児島県消費生活センター

令和2年度に、県消費生活センターと県大島消費生活相談所に寄せられた相談の総件数は4,508件で、令和元年度に比べ401件(9.8%)増加しました。

相談総件数が前年度を上回ったのは、平成27年度以降、5年ぶりのことで、若年者層(30歳未満)と一般層(30歳以上60歳未満)の相談が増加しています。

コロナ禍の中で、マスク等の品薄や旅行・結婚式のキャンセルなど、新型コロナウイルス感染症に関連する相談が数多く寄せられました。

また、インターネット通販やオンラインゲームに関する相談、火災保険申請サポートに関する相談のほか、大手宅配業者をかたったSMSによる不在通知の相談が目立ちました。

1 相談件数

区 分	令和元年度	令和2年度
相 談 総 件 数 ^{※1} (対前年度増減)	4,107件 (▲7.4%)	4,508件 (+9.8%)
あ っ せ ん 件 数 ^{※2} (対相談総件数比)	333件 (8.1%)	389件 (8.6%)
救 済 額 ^{※3} (件 数)	77,318千円 (445件)	91,780千円 (482件)

※1 相談総件数の令和2年度の内訳(県消費生活センター:4,252件、県大島消費生活相談所:256件)

※2 あっせん:相談窓口が、相談者と事業者等の双方から事実関係・主張・意見の聴取を行って要点を明確化し、必要な情報を双方に情報提供して合意に至るような解決案の提示等を行う行為。

※3 救済額:助言による自主交渉や、あっせんなどをすることにより、支払わずに済んだお金又は業者から返金があったお金。県で把握した金額のみを計上。

2 相談の特徴

① 新型コロナウイルス感染症に関連する相談が急増 【事例1, 2】

- ・外出自粛に伴う旅行や宿泊施設、結婚式のキャンセルに関する相談などが増加した。

○令和元年度 61件 → 令和2年度 329件(対前年度増減 +439.3%)

- ② インターネット通信販売による定期購入に関する相談が増加 **【事例3】**
 ・「お試しのつもりが定期購入」の相談に加え、「いつでも簡単に解約できるとうたっているが電話がつながらず解約できない」という相談が増加した。
 ○令和元年度 191件 → 令和2年度 305件 (対前年度増減 +59.7%)
- ③ オンラインゲームの課金に関する相談が増加 **【事例4】**
 ・子供がオンラインゲームに課金し、高額な請求を受けたという相談が増加した。
 ○令和元年度 15件 → 令和2年度 29件 (対前年度増減 +93.3%)
- ④ 火災保険申請サポートに関する相談が発生 **【事例5】**
 ○令和元年度 0件 → 令和2年度 36件 (皆増)
- ⑤ 大手宅配業者をかたったSMSによる不在通知の相談が前年度に引き続き増加 **【事例6】**
 ○令和元年度 32件 → 令和2年度 95件 (対前年度増減 +196.9%)

3 相談件数の多い商品・役務（上位）

商品・役務名	令和元年度	令和2年度	対前年度増減	主な内容
1 運輸・通信サービス	730件	787件	7.8%	・オンラインゲームの高額請求 ・訪問勧誘による光回線の契約変更
2 商品一般	476件	459件	▲3.6%	・宅配業者をかたる不在メール ・注文した覚えのない商品の配送
3 食料品	386件	448件	16.1%	・通信販売によるサプリメントや健康食品などの定期購入
4 保健衛生品	272件	390件	43.4%	・マスクや消毒液などの品薄や送り付け ・通信販売による化粧品などの定期購入
5 教養娯楽品	225件	295件	31.1%	・通信販売による電子タバコなどの定期購入 ・スマートフォンなどの購入

4 当事者年齢別相談件数と相談内容

[相談件数の多い商品・役務] (上位3位)

(単位：件，%)

区 分	令和元年度		令和2年度		相談件数 増加率
	相談件数	構成比	相談件数	構成比	
若年者層 (30歳未満)	409	10.0	475	10.5	16.1
20歳未満	110		128		16.4
① オンラインゲーム	16		24		50.0
② 他の健康食品	12		21		75.0
③ 商品一般	4		8		100.0
20歳代	299		347		16.1
① 他のデジタルコンテンツ	10		29		190.0
② 賃貸アパート	25		26		4.0
③ 他の健康食品	9		19		111.1
一般層 (30歳以上60歳未満)	1,337	32.5	1,556	34.5	16.4
30歳代	344		413		20.1
① 商品一般	20		24		20.0
② 他の健康食品	8		24		200.0
③ 賃貸アパート	12		19		58.3
40歳代	477		521		9.2
① 商品一般	33		55		66.7
② 他の健康食品	26		39		50.0
③ 賃貸アパート	18		23		27.8
50歳代	516		622		20.5
① 他の健康食品	30		62		106.7
② 商品一般	56		57		1.8
③ アダルト情報サイト	14		21		50.0
高齢者層 (60歳以上)	1,729	42.1	1,792	39.8	3.6
60歳代	759		763		0.5
① 商品一般	135		108		▲20.0
② 他の健康食品	31		31		—
③ アダルト情報サイト	17		31		82.4
70歳以上	970		1,029		6.1
① 商品一般	147		125		▲15.0
② 役務その他のサービス	11		40		263.6
③ 光ファイバー	15		37		146.7
年齢不明・団体等	632	15.4	685	15.2	8.4
合計 (相談総件数)	4,107		4,508		9.8

【年代別に見た相談の特徴】

相談総件数が5年ぶりに増加した中、高齢者層の増加率が3.6%であったのに対し、若年者層と一般層の増加率が、それぞれ16%超と、大幅に増加している。

新型コロナ対策である外出自粛の影響で、普段は外出している学生や社会人が外出を控え、在宅でインターネットを利用する機会が増えたことなどが影響していると考えられる。