

令和元年度上半期消費生活相談状況

滋賀県総合企画部県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

平成31年4月から令和元年9月までの滋賀県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談をとりまとめたものです。

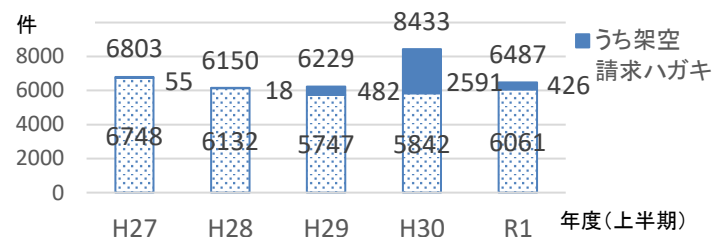
令和元年度上半期消費生活相談の特徴

- お試しのつもりで購入した健康食品や化粧品の契約トラブルに関する相談が急増
- 生命保険の契約に関する相談が増加
- インターネットでのチケット転売に関するトラブルが発生
- 「キャッシュレス決済」に関する相談が増加傾向

1 相談件数

令和元年度上半期の消費生活相談受付件数は6,487件で、前年同期比で23.1%減少しました。直近の5年間をみると、平成30年度に「架空請求ハガキ」の相談が急増しましたが、現時点では収束傾向であり、平成29年度以前の件数に戻っています(図1)。

図1 相談件数の推移



2 相談の特徴

■ お試しのつもりで購入した健康食品や化粧品の契約トラブルに関する相談が急増

インターネット通販等で、「お試し」や1回限りのつもりで健康食品や化粧品を申し込んだが、実は数回または数か月の定期購入が条件だったという「定期購入トラブル」の相談が209件と前年同期比で2.5倍近くまで急増しています(図2)。

年齢別では40歳代から50歳代の女性からの相談が多く(図3)、特にダイエット効果をうたう健康食品の契約に関する相談が多くみられます。男性については、男性用化粧品の契約に関する相談がみられます。

事業者のホームページの表示では定期購入であることを認識しづらいことも多く、解約条件がわかりにくいことや、事業者によっては解約方法を電話のみと限定していることなども、トラブル増加の要因となっています。

図2 定期購入トラブルに関する相談件数の推移

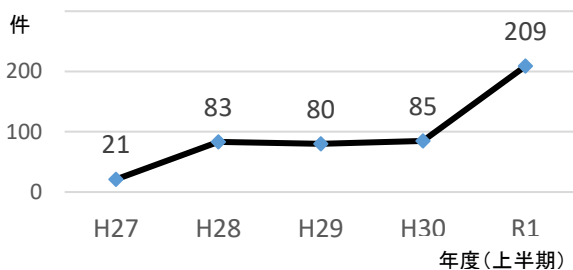
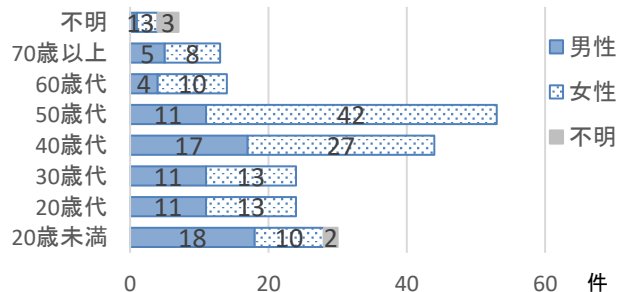


図3 性別・年代別件数(R1上半期)



消費者へのアドバイス

- 商品を注文する際には、「定期購入が条件となっていないか」などの契約内容をしっかり確認しましょう。また、注文の最終確認画面や注文確認メールなど、契約内容を保存しておきましょう。
- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんので、「解約・返品できるかどうか」などの解約条件についても十分確認しましょう。健康食品や化粧品等は、身体に合わない場合や期待している効果が得られない場合もあります。

■ 生命保険の契約に関する相談が増加

生命保険の契約に関する相談は、過去5年間では上半期30件～60件程度で推移していましたが、今年度上半期は79件と前年同期比で49.0%増加しました(図4)。そのうち、70歳以上の高齢者からの相談が44件と半数以上を占めています。生命保険が満期になった際に相続税対策になるなどと勧誘されて受取人を息子に変更したが、実は息子を契約者とする新規の保険に加入させられていたなどのトラブルが多くみられました。

消費者へのアドバイス

- 勧められた保険商品に興味を持って、その場で契約せず家族に相談するなど、冷静に検討しましょう。契約内容がよく理解できないときは、書類への署名や押印はやめましょう。
- 生命保険の契約はクーリング・オフができる場合があります。困ったときは早めに消費生活センターに相談しましょう。

■ インターネットでのチケット転売に関するトラブルが発生

コンサートやスポーツなどのチケットのインターネットにおける転売に関する相談件数が前年同期比の10倍に急増しています(平成30年度上半期:4件、令和元年度上半期:40件)。チケットの種類別相談割合をみると、「スポーツ観覧」および「コンサート」が9割以上を占めています(図5)。

スポーツ大会のチケットをインターネットで検索し、上位に挙がったサイトを公式チケット販売サイトだと思って購入したが、後からチケット転売仲介サイトだとわかり、当日会場に入場できない可能性があるを知ったので解約したいといった相談が多くみられました。

消費者へのアドバイス

- チケットを購入する際は、公式チケット販売サイトかどうかよく確認して購入しましょう。チケット転売仲介サイトでチケットを購入してトラブルになった場合、サイトから当事者間での解決を求められるなど、解決が難しい場合が少なくありません。
- 転売チケットを購入する際は、興行主等のチケット規約で第三者への譲渡や転売が禁止されていないか、入場時の本人確認が必要かどうかを確認しましょう。

図4 生命保険の契約に関する相談件数の推移

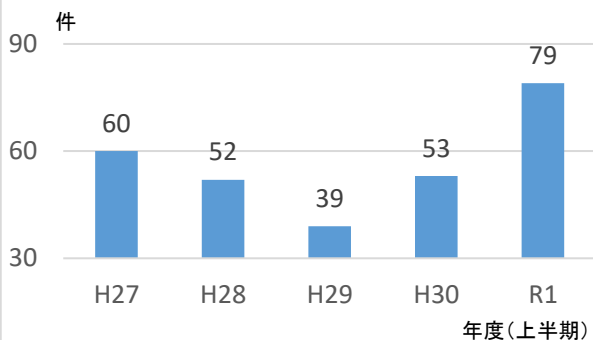
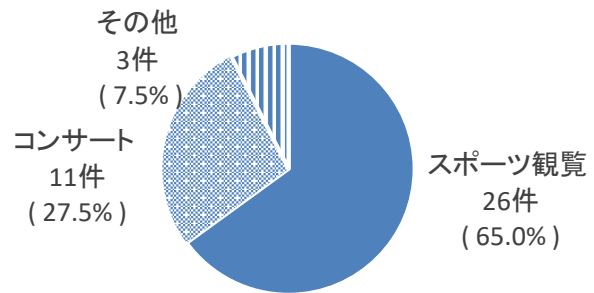


図5 チケットの種類別件数・割合(R1上半期)



■ 「キャッシュレス決済」に関する相談が増加傾向

令和元年10月1日の消費税率引き上げに合わせて、国のポイント還元制度^(※)が開始されました。これに伴い、「どのような制度か教えてほしい」、「自分の持っているクレジットカードではポイント還元されないと言われた」などの問合せが多くみられました。

消費者へのアドバイス

- キャッシュレス決済サービスを申し込む際には、各サービスの特徴や利用規約などをよく確認し、自分に合ったサービスを選択するようにしましょう。
- 不正利用の被害を防ぐために、スマホ決済などはセキュリティ機能を設定するなど安全な状態で利用しましょう。

※キャッシュレス還元加盟店で、指定された決済手段で買い物をすると、購入金額の2%または5%がポイントで消費者に還元されるというものです。

令和元年度上半期消費生活相談受付状況

滋賀県消費生活センター

(滋賀県内消費生活相談窓口で受け付けた相談について述べています。)

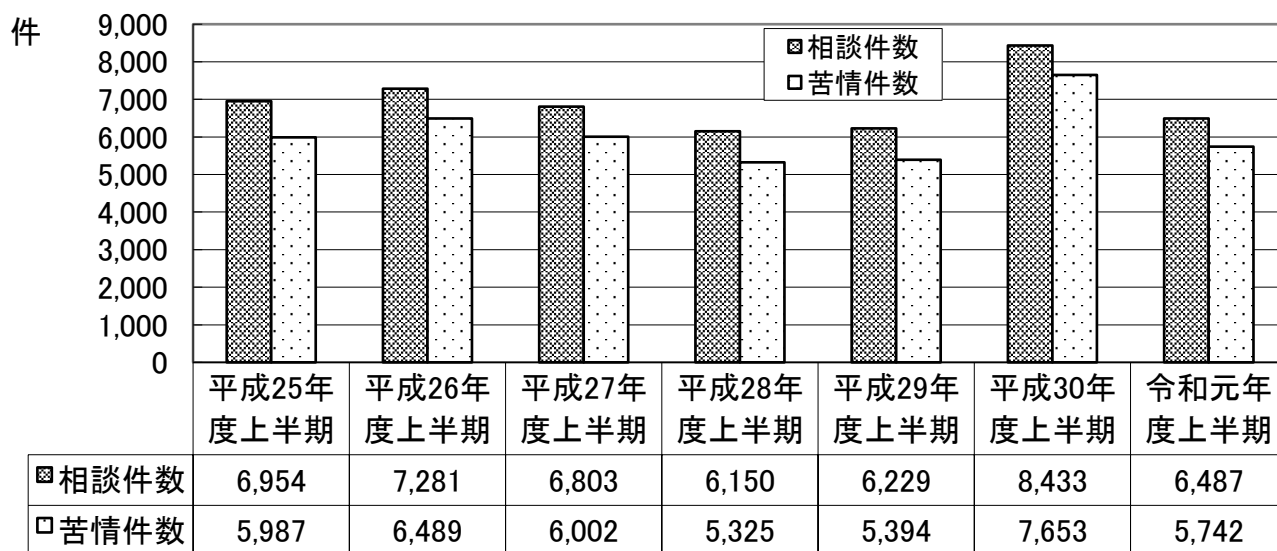
1 相談受付件数

(1) 相談受付総件数・特殊販売件数

	相 談 件 数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の 特殊販売の 割 合
		内 苦情件数 (苦情の割合)		内 苦情件数 (苦情の割合)	
令和元年度 上半期	6,487	5,742 (88.5%)	2,973	2,875 (96.7%)	45.8%
平成30年度 上半期	8,433	7,653 (90.8%)	3,315	3,209 (96.8%)	39.3%
前 年 同 期 比	増 減	△ 1,946	△ 1,911	△ 342	—
	比 率	76.9%	(75.0%)	89.7%	

◆特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、初タイプ・オプション、訪問購入、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

(2) 相談受付総件数の推移



(3) 相談方法別相談件数

	令和元年度上半期		平成30年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
来 訪	1,636	25.2%	2,451	29.1%
電 話	4,816	74.2%	5,915	70.1%
文 書	35	0.5%	67	0.8%
合 計	6,487	100.0%	8,433	100.0%

※比率は、小数点以下第2位で四捨五入していますので、計欄の数値と合わない場合があります。
(以下の表も同様)

2 契約当事者・相談者の属性

(1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	令和元年度 上半期		平成30年度 上半期		令和元年度 上半期		平成30年度 上半期		令和元年度 上半期		平成30年度 上半期		令和元年度 上半期		平成30年度 上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	112	3.7%	52	1.8%	68	2.2%	53	1.0%	5	1.5%	2	0.6%	185	2.9%	107	1.3%
20歳代	265	8.8%	193	6.8%	252	8.0%	212	4.0%	3	0.9%	1	0.3%	520	8.0%	406	4.8%
30歳代	309	10.3%	271	9.6%	261	8.3%	282	5.4%	1	0.3%	1	0.3%	571	8.8%	554	6.6%
40歳代	367	12.2%	366	12.9%	474	15.0%	536	10.2%	2	0.6%	0	0.0%	843	13.0%	902	10.7%
50歳代	386	12.9%	389	13.7%	524	16.6%	910	17.3%	2	0.6%	0	0.0%	912	14.1%	1,299	15.4%
60歳代	467	15.6%	502	17.7%	471	14.9%	1,310	24.9%	3	0.9%	5	1.4%	941	14.5%	1,817	21.5%
70歳以上	755	25.2%	757	26.7%	860	27.2%	1,529	29.1%	3	0.9%	6	1.7%	1,618	24.9%	2,292	27.2%
不明	336	11.2%	300	10.6%	249	7.9%	423	8.0%	213	64.4%	251	72.1%	798	12.3%	974	11.5%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	99	29.9%	82	23.6%	99	1.5%	82	1.0%
計	2,997	100.0%	2,830	100.0%	3,159	100.0%	5,255	100.0%	331	100.0%	348	100.0%	6,487	100.0%	8,433	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	令和元年度 上半期		平成30年度 上半期		令和元年度 上半期		平成30年度 上半期		令和元年度 上半期		平成30年度 上半期		令和元年度 上半期		平成30年度 上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	36	1.3%	10	0.3%	14	0.4%	9	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	50	0.8%	19	0.2%
20歳代	186	6.6%	153	4.7%	193	5.7%	183	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	379	5.8%	336	4.0%
30歳代	282	10.0%	253	7.8%	310	9.1%	327	6.6%	0	0.0%	0	0.0%	592	9.1%	580	6.9%
40歳代	388	13.7%	389	12.0%	590	17.3%	636	12.9%	0	0.0%	0	0.0%	978	15.1%	1,025	12.2%
50歳代	443	15.7%	449	13.9%	712	20.9%	974	19.7%	0	0.0%	0	0.0%	1,155	17.8%	1,423	16.9%
60歳代	491	17.4%	668	20.7%	547	16.0%	1,218	24.7%	0	0.0%	0	0.0%	1,038	16.0%	1,886	22.4%
70歳以上	718	25.4%	971	30.1%	776	22.7%	1,278	25.9%	0	0.0%	0	0.0%	1,494	23.0%	2,249	26.7%
不明	282	10.0%	338	10.5%	270	7.9%	315	6.4%	3	1.2%	7	2.7%	555	8.6%	660	7.8%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	246	98.8%	255	97.3%	246	3.8%	255	3.0%
計	2,826	100.0%	3,231	100.0%	3,412	100.0%	4,940	100.0%	249	100.0%	262	100.0%	6,487	100.0%	8,433	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	令和元年度 上半期		平成30年度 上半期		令和元年度 上半期		平成30年度 上半期	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	2,289	35.3%	2,583	30.6%	2,503	38.6%	2,783	33.0%
無職	1,857	28.6%	2,312	27.4%	1,702	26.2%	2,379	28.2%
家事従事者	755	11.6%	1,724	20.4%	901	13.9%	1,717	20.4%
自営・自由業	324	5.0%	411	4.9%	368	5.7%	487	5.8%
学生	249	3.8%	149	1.8%	103	1.6%	60	0.7%
行政機関・相談窓口	4	0.1%	4	0.0%	104	1.6%	111	1.3%
団体・不明	1,009	15.6%	1,250	14.8%	806	12.4%	896	10.6%
計	6,487	100.0%	8,433	100.0%	6,487	100.0%	8,433	100.0%

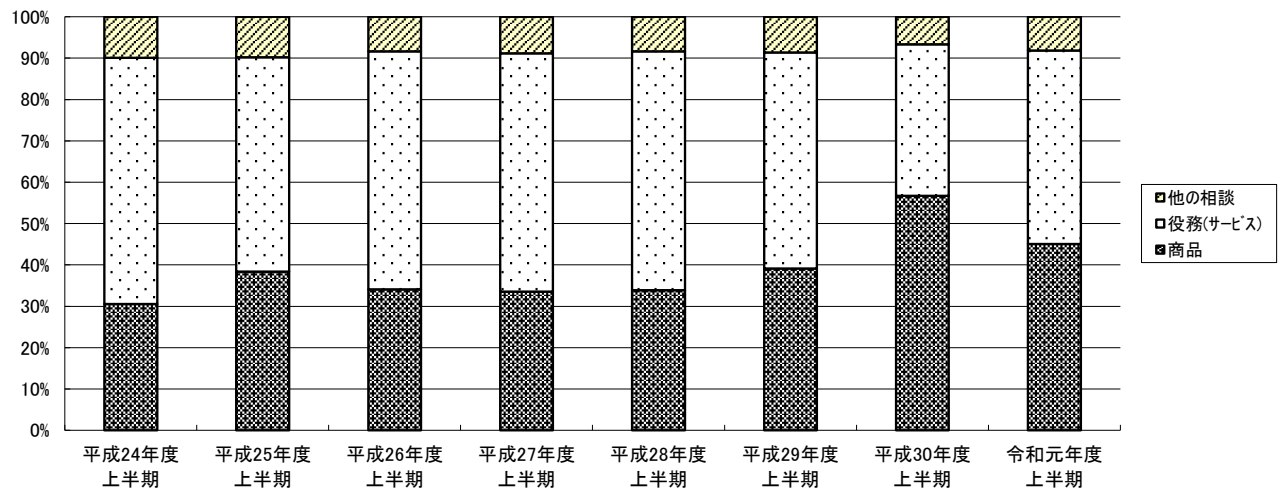
3 商品別の相談受付件数

(1) 商品別相談件数

項目		代表的な商品・サービスの例	令和元年度上半期		平成30年度上半期	
			相談件数	%	相談件数	%
商 品	商品一般	架空請求、商品が特定できないもの	934	14.4	3,063	36.3
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	392	6.0	306	3.6
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	209	3.2	170	2.0
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	141	2.2	126	1.5
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	207	3.2	215	2.5
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容用具	264	4.1	154	1.8
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	422	6.5	366	4.3
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	161	2.5	141	1.7
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	186	2.9	231	2.7
	他の商品	農機具、貴金属	6	0.1	9	0.1
商 品 計			2,922	45.0	4,781	56.7
役 務	クリーニング	クリーニング	17	0.3	20	0.2
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	218	3.4	228	2.7
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	178	2.7	180	2.1
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	95	1.5	129	1.5
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	15	0.2	9	0.1
	役務一般	複合サービス会員	27	0.4	37	0.4
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、未公開株、ファンド型投資商品、公社債	531	8.2	572	6.8
	運輸・通信サービス	インターネット情報サービス、光回線・プロバイダ関連サービス	1,122	17.3	1,216	14.4
	教育サービス	学習塾、家庭教師	25	0.4	26	0.3
	教養・娯楽サービス	教室・講座、海外宝くじ、コンサート	160	2.5	158	1.9
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	261	4.0	220	2.6
	他の役務	冠婚葬祭互助会、結婚相手紹介サービス、広告代理サービス、外食	283	4.4	231	2.7
	内職・副業	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	37	0.6	30	0.4
行政サービス	アンケート調査等	65	1.0	36	0.4	
役 務 計			3,034	46.8	3,092	36.7
他の相談		個人間借金、相続、婚姻、交通事故等消費者問題以外の相談	531	8.2	560	6.6
総 件 数			6,487	100	8,433	100

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	平成24年度上半期	平成25年度上半期	平成26年度上半期	平成27年度上半期	平成28年度上半期	平成29年度上半期	平成30年度上半期	令和元年度上半期
商品	1,809	2,668	2,483	2,283	2,083	2,437	4,781	2,922
役務	3,529	3,605	4,190	3,919	3,551	3,256	3,092	3,034
他の相談	588	681	608	601	516	536	560	531
合計	5,926	6,954	7,281	6,803	6,150	6,229	8,433	6,487



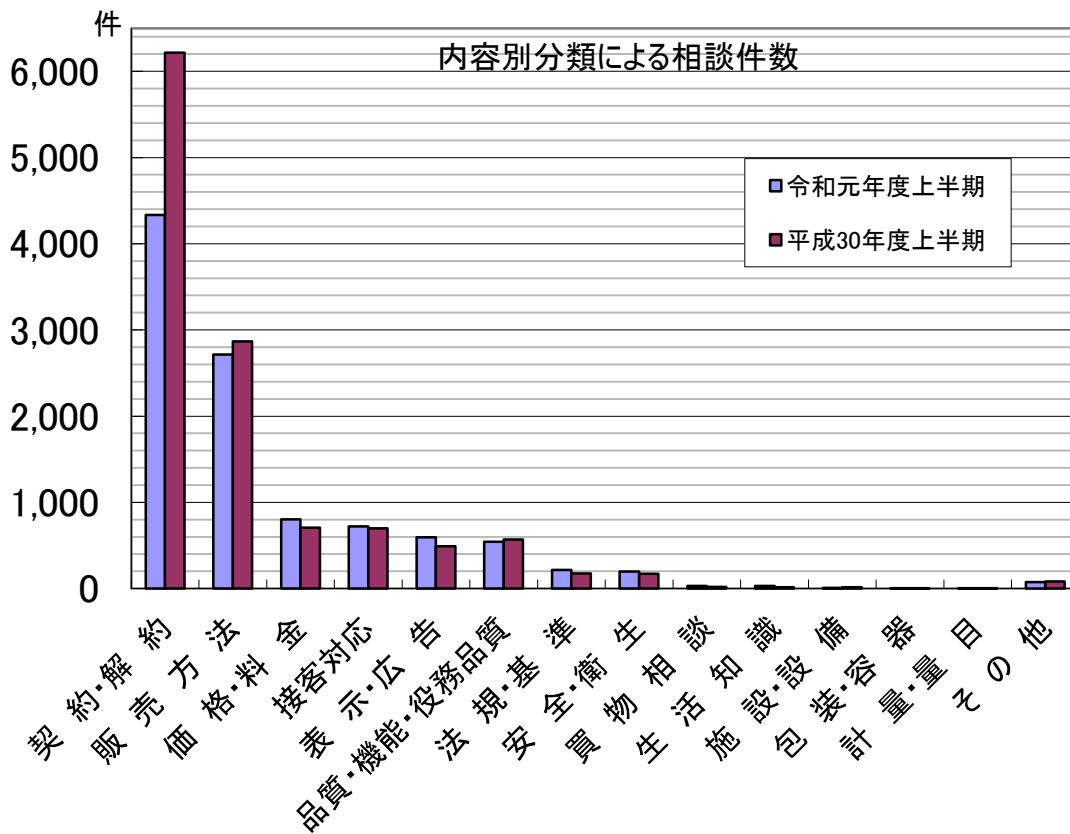
(3) 相談件数の上位20品目

令和元年度上半期			平成30年度上半期		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	インターネット情報サービス	653	1	ハガキによる架空請求	2,591
2	ハガキによる架空請求	426	2	インターネット情報サービス	668
3	健康食品	268	3	光回線・プロバイダ関連サービス	211
4	フリーローン・サラ金	217	4	フリーローン・サラ金	208
5	化粧品	185	5	賃貸住宅	175
6	賃貸住宅	170	5	工事・建築	175
7	工事・建築	168	7	健康食品	173
8	光回線・プロバイダ関連サービス	167	8	放送サービス	126
9	移動通信サービス	144	9	修理サービス	124
10	自動車	121	10	自動車	113
11	電気	111	11	移動通信サービス	100
12	修理サービス	93	12	電気	93
13	相続	85	13	化粧品	91
14	放送サービス	82	14	相続	87
15	電話機・電話機用品	79	15	ファンド型投資	83
15	生命保険	79	16	空調・冷暖房・給湯設備	78
17	医療	74	17	相隣関係	77
18	行政サービス	65	17	医療	71
19	相隣関係	64	19	電話機・電話機用品	60
20	空調・冷暖房・給湯設備	59	20	紳士・婦人洋服	53

4 内容別分類相談件数

(1件の相談で複数項目に該当するものあり)

分類項目	令和元年度上半期		平成30年度上半期	
	相談件数(a)	相談件数に占める割合 a/b %	相談件数(c)	相談件数に占める割合 c/d %
契約・解約	4,332	66.8%	6,215	73.7%
販売方法	2,713	41.8%	2,866	34.0%
価格・料金	802	12.4%	707	8.4%
接客対応	720	11.1%	700	8.3%
表示・広告	593	9.1%	492	5.8%
品質・機能・役務品質	543	8.4%	568	6.7%
法規・基準	215	3.3%	176	2.1%
安全・衛生	197	3.0%	172	2.0%
買物相談	32	0.5%	20	0.2%
生活知識	32	0.5%	17	0.2%
施設・設備	10	0.2%	16	0.2%
包装・容器	5	0.1%	3	0.0%
計量・量目	4	0.1%	5	0.1%
その他	75	1.2%	82	1.0%
受付総件数	6,487 (b)		8,433 (d)	



5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	令和元年度上半期		平成30年度上半期	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	1,247	19.2%	1,272	15.1%
通信販売	1,929	29.7%	2,247	26.6%
訪問販売	520	8.0%	544	6.5%
電話勧誘販売	331	5.1%	334	4.0%
マルチ取引	67	1.0%	54	0.6%
訪問購入	51	0.8%	63	0.7%
その他無店舗	48	0.7%	48	0.6%
ネガティブ・オプション	27	0.4%	25	0.3%
不明・無関係	2,267	34.9%	3,846	45.6%
計	6,487	100.0%	8,433	100.0%

(2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	インターネット情報サービス	569	工事・建築	51	光回線・プロバイダ関連サービス	68	複合サービス会員	10
2	商品一般	241	電気	49	商品一般	37	内職・副業	9
3	健康食品	206	新聞	40	健康食品	27	商品一般	8
4	化粧品	154	放送サービス	40	電気	27	健康食品	7
5	観覧・鑑賞	53	生命保険	36	インターネット情報サービス	20	ファンド型投資	7

(3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	相談件数	※主な商品・役務	相談件数	※主な商品・役務	相談件数	※主な商品・役務	相談件数	※主な商品・役務
20歳未満	125	インターネット情報サービス(51)	14	電気(5)			4	複合サービス会員(1)
20歳代	196	インターネット情報サービス(55)	41	電気(15)	19	インターネット情報サービス(6)	24	内職・副業(7)
30歳代	211	インターネット情報サービス(59)	29	空調・冷暖房・給湯設備(4)	20	インターネット情報サービス(5)	8	複合サービス会員(2)
40歳代	319	インターネット情報サービス(83)	39	複合サービス会員(5)、放送サービス(5)	31	光回線・プロバイダ関連サービス(11)	6	複合サービス会員(2)
50歳代	335	インターネット情報サービス(95)	54	空調・冷暖房・給湯設備(8)	33	光回線・プロバイダ関連サービス(9)	5	飲料(2)
60歳代	275	インターネット情報サービス(97)	100	工事・建築(17)	39	光回線・プロバイダ関連サービス(17)	9	健康食品(3)
70歳以上	312	インターネット情報サービス(102)	191	生命保険(23)	138	健康食品(22)	6	ファンド型投資(3)
無回答	156		52		51		5	
計	1,929		520		331		67	

※「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を（ ）書きしたものです。

6 危害・危険に関する相談件数

商品・役務項目	危 害		危 険	
	令和元年度 上半期	平成30年度 上半期	令和元年度 上半期	平成30年度 上半期
商品一般	2	0	0	0
食料品	17	12	4	3
住居品	4	7	7	3
光熱水品	0	0	2	0
被服品	2	1	0	0
保健衛生品	11	9	1	1
教養娯楽品	2	4	1	2
車両・乗り物	1	2	4	4
土地・建物・設備	0	0	0	2
レンタル・リース・賃貸	1	1	0	0
修理・補修	0	0	0	2
教養・娯楽サービス	1	1	0	0
保健・福祉サービス	13	17	0	0
他の役務	8	1	2	0
計	62	55	21	17

危 害 : 商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

危 険 : 危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談