

滋賀県における新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要(令和2年1月～9月)

1 相談件数の推移と相談者の性別・年齢

令和2年1月～9月の滋賀県内の消費生活相談件数は、対前年比12%増の10,329件でした。その内、新型コロナウイルス関連の消費生活相談件数は1,032件で、全相談件数の1割を占めており、月別では4月をピークに5月以降は減少しています。(図1)

また、相談者の性別をみると、男性は373件、女性は440件でした。相談者の年齢は40歳代～70歳代が多くなっています。(図2)

図1. 新型コロナ関連月別件数(令和2年)

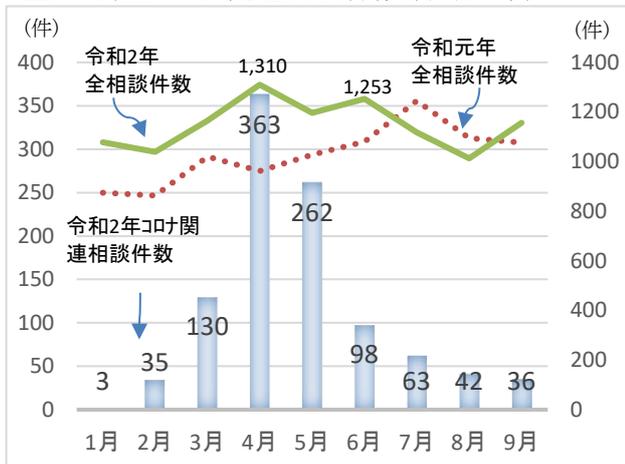
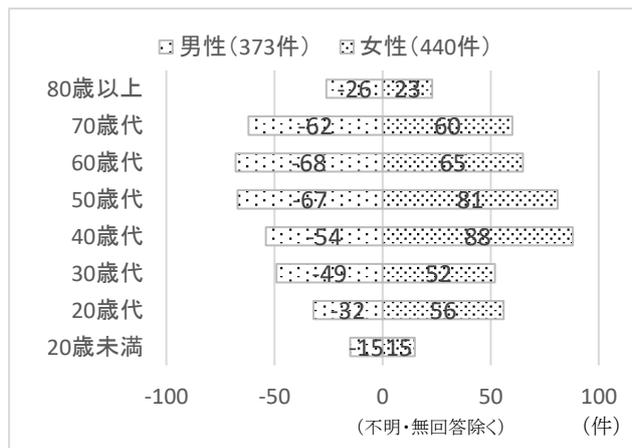


図2. 契約当事者の性別・年代別件数(n=813)



R2.10.26日時点集計

2 商品(役務含む)別相談件数 図3. 相談月別、商品(役務含む)別相談件数(上位5位)

商品(役務含む)別相談件数を見ると、各月ともマスク等の「保健衛生品その他」の相談が多くみられましたが、6月以降は大幅に減少しました。

2、3月には旅行や航空サービスのキャンセルの相談が多く寄せられ、旅行関連の相談が2割を超えました。

4月には、スポーツジムなどの解約や休会費、あるいは結婚式のキャンセル料などの相談が多く寄せられるようになりました。

2月		3月		4月	
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
保健衛生品その他	7 (20.0)	保健衛生品その他	19 (14.6)	保健衛生品その他	114 (31.4)
海外旅行	6 (17.1)	航空サービス	15 (11.5)	結婚式	14 (3.9)
航空サービス	4 (11.4)	ちり紙類	13 (10.0)	スポーツ施設利用	9 (2.5)
国内旅行	4 (11.4)	海外旅行	12 (9.2)	スポーツ・健康教室	9 (2.5)
結婚式	2 (5.7)	賞衣装	5 (3.9)	賃貸アパート/フリーローン・サラ金	14 (3.9)
計	35 (100.0)	計	130 (100.0)	計	363 (100.0)
5月		6月		7月	
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
保健衛生品その他	91 (25.1)	保健衛生品その他	38 (10.5)	保健衛生品その他	11 (3.0)
スポーツ・健康教室	10 (2.8)	結婚式	4 (1.1)	航空サービス	4 (1.1)
他の医療用具	8 (2.2)	消毒殺菌剤	4 (1.1)	コンサート	3 (0.8)
結婚式	8 (2.2)	賃貸アパート	3 (0.8)	スポーツ施設利用/結婚式	2 (0.6)
消毒殺菌剤	7 (1.9)	航空サービス/スポーツ・健康教室	6 (1.7)		
計	262 (100.0)	計	98 (100.0)	計	63 (100.0)

3 相談事例とアドバイス

【事例1】注文した覚えのないマスクが届いた。

→注文した覚えのない商品は受け取らないようにしましょう。万が一受け取ってしまった場合は、14日間保管した後、処分することができます。

【事例2】 ネット通販で消毒液を注文したが届かない。

→外出自粛の影響でネット通販を利用する機会が増え、トラブルが急増しています。まずは通販サイトに配送状況をご確認ください。ただし、偽ショッピングサイトも確認されていますので、いつもと異なるサイトを利用する際は特にご注意ください。

【事例3】 旅行や航空券、スポーツジム、結婚式場などをキャンセル・退会したら解約料を請求された。

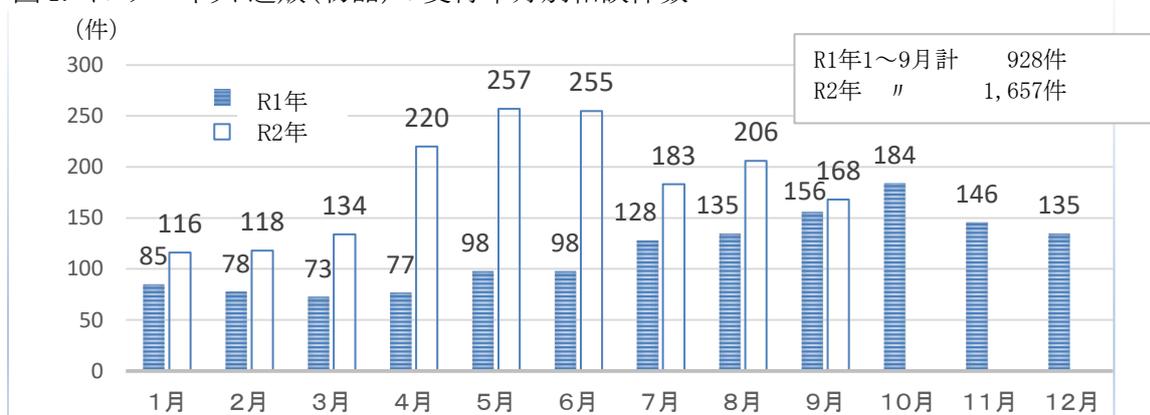
→通常は契約時の約款や規約に従いますが、当事者双方に帰責性のない「不可抗力」による履行不能の場合は、支払義務はないものとして契約の解消や変更が主張できます。しかし、実際には、キャンセルの申し出のタイミング等、ケース毎に帰責性の程度には差がありますので、解決に向けて、当事者どうしが話し合い、歩み寄ることが重要です。

【事例4】 学生時代の友人を通じて、簡単に儲けられると誘われ、持続化給付金の申請方法を教えられた。

→持続化給付金は事業者に対して支給されます。受給資格のない（事業を行っていない）サラリーマンや学生、無職の人が申請・受給することは詐欺行為にあたる考えられます。持続化給付金と知らずに誘いに乗った場合でも、罪に問われる可能性があるため、絶対に誘いに応じないようにしましょう。

4 外出自粛に伴い、インターネット通販に関する相談が増加

図4. インターネット通販(物品)の受付年月別相談件数

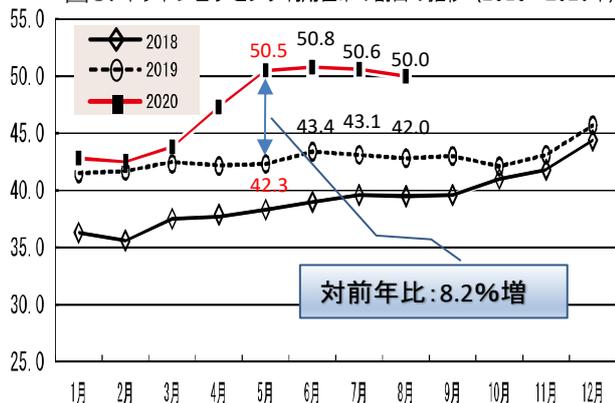


R2.10.26日時点集計

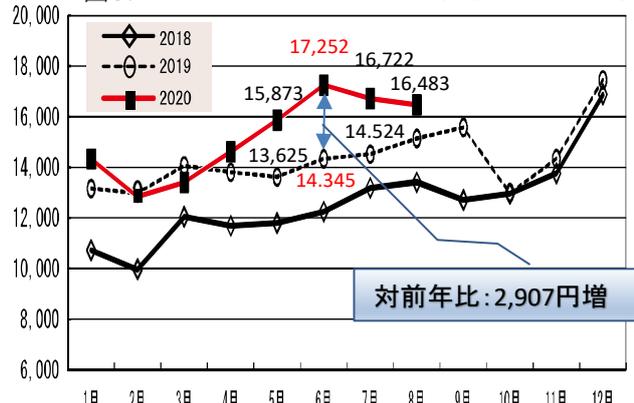
外出自粛や在宅勤務などにより、自宅で過ごす事が多くなり、ネット通販利用世帯の割合は5月には初めて5割を超え、支出額も増加しています。(図5、6) このような「巣ごもり消費」と言われる生活様式の変化に伴って、県内の消費生活センターに寄せられるネット通販でのトラブルに関する相談(令和2年1月～9月)は、前年同月と比較して約1.8倍の1,657件に急増しました。(図4)

相談事例としては、健康食品等を安価な「お試し価格」で購入したが、複数回の購入が条件だったといった定期購入トラブルに関するものが目立ちます。また、商品代金を支払ったのに商品が届かない、業者と連絡が取れない、粗悪品が届いた等の詐欺的な通販サイトに関するトラブルも寄せられました。

(%) 図5. ネットショッピング利用世帯の割合の推移(2018～2020年)



(円) 図6. ネットショッピングの支出額の推移(2018～2020年)



出典: 総務省統計局(令和2年10月9日発表) 家計消費状況調査 ネットショッピングの状況について(二人以上の世帯)