

# 令和2年度の消費生活相談の状況

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

## 特徴

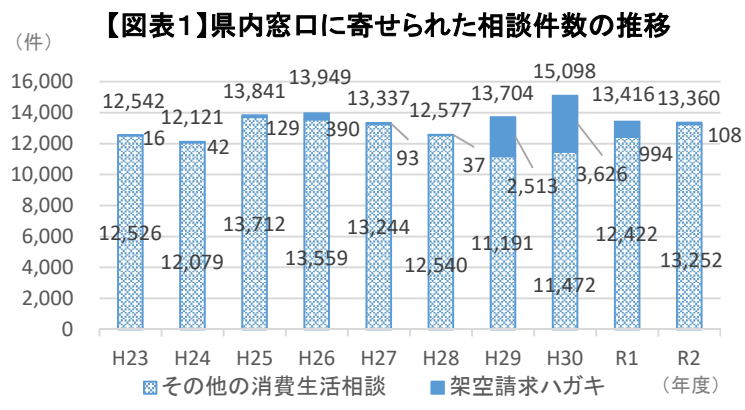
- 新型コロナウイルス感染症に関連した相談が急増
- インターネット通販に関する相談が過去最多
- 高齢者の消費生活相談件数が依然として高水準
- 若者の消費生活相談件数が高止まり
- 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が増加
- 「保険を使って住宅を修理できる」という勧誘に関する相談が急増

## I 総括

### 1 相談件数

令和2年度の滋賀県内の消費生活相談受付件数は13,360件で、前年度とほぼ同じ水準となりました。

ただし、「架空請求ハガキ」を除いた相談件数は13,252件で、前年度より830件(6.7%)増えています【図表1】。



### 2 年齢別相談件数の割合

相談件数を契約者の年齢別に見ると、70歳代が15.7%と最も多く、次いで50歳代(14.1%)、60歳代(13.9%)、40歳代(12.8%)と続きます【図表2】。

### 3 商品・サービス別相談状況

商品・サービス別では、前年度に引き続き、インターネット情報サービスが最多となりました。パソコン使用中に突然ウイルスに感染したと警告画面が表示され、電話をかけると遠隔操作され、セキュリティソフトを電子マネーで購入するよう求められたという相談等がみられます。次に、定期購入トラブルにかかる健康食品と化粧品に関する相談が増加しています。新型コロナウイルス感染症の感染拡大にともない、保健衛生品(主にマスク)に関する相談が前年度の7倍以上と大幅に増えました【図表3】。

【図表2】年齢別相談件数の割合

年齢層	相談割合
80歳以上	8.2%
70歳代	15.7%
60歳代	13.9%
50歳代	14.1%
40歳代	12.8%
30歳代	8.9%
20歳代	7.9%
20歳未満	2.7%
不明	15.7%

【図表3】商品・サービス別相談状況

令和2年度			元年度
順位	商品・役務名	件数	件数
1	インターネット情報サービス	1,197	1,224
2	健康食品	727	599
3	化粧品	436	380
4	保健衛生品	339	44
5	フリーローン・サラ金	337	440
6	賃貸住宅	330	332
7	光回線・プロバイダ関連サービス	313	362
8	工事・建築	311	332
9	移動通信サービス	279	255
10	行政サービス	252	166

※インターネット情報サービス: アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報・サービスのこと

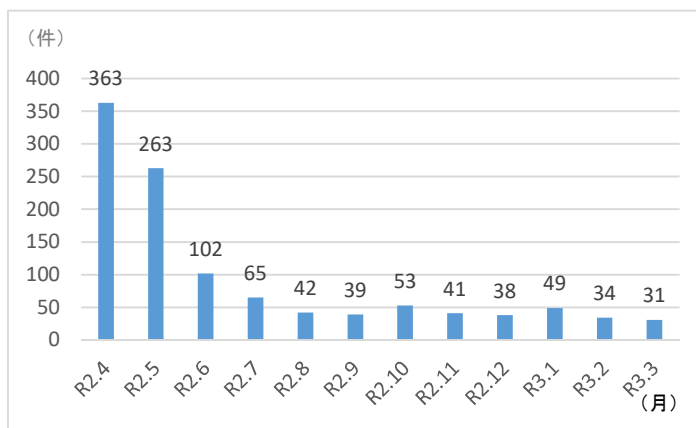
## II 特徴的な相談内容

### 1 新型コロナウイルス感染症に関連した相談が急増

新型コロナウイルス感染症に関連する相談は1,120件となり、ピークとなった4月には363件の相談が寄せられました【図表4】。

商品・サービス別にみると、最も多かったのがマスク等の保健衛生品に関するもので、「どこにも売っていない」、「注文したのに届かない」、「注文していないのに届いた」等の相談が約27%を占めました。また、結婚式やスポーツ教室、航空券等のキャンセル料についての相談が目立ったほか、特別定額給付金やGo toキャンペーン等の支援制度等に関する相談や、収入が減ったため副業サイトに登録し、トラブルにあったという相談もみられました【図表5】。

【図表4】新型コロナウイルス関連の月別相談件数



【図表5】商品・サービス別相談件数

順位	商品・役務等	件数	割合
1	保健衛生品	305	27.2%
2	行政サービス	102	9.1%
3	結婚式	48	4.3%
4	スポーツ・健康教室	33	2.9%
5	フリーローン・サラ金	26	2.3%
6	航空サービス	25	2.2%
7	医療用具	23	2.1%
7	インターネット情報サービス	23	2.1%
9	賃貸アパート	21	1.9%
10	コンサート	20	1.8%

#### 【事例】

令和元年に結婚式場の申し込みをした。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で今までに2回延期し、令和3年1月に挙式を予定していたが、飲食を伴う披露宴はできないと思いキャンセルを申し出た。以前は無料で延期できたが、今回高額なキャンセル料を請求すると言われた。自己都合でキャンセルするわけではないのに、納得がいかない。(30歳代 女性)

#### センターからの助言

キャンセル料は、基本的には契約時の規約等に従うこととなります。新型コロナウイルス感染症の流行は事業者側に原因があるわけではなく、事業者が感染予防対策を取りながらサービスを提供している場合、キャンセル料を請求すること自体は不当とは言えません。ただし、事業者に生ずる平均的な損害の額を超える高額なキャンセル料は無効となりますので、キャンセル料の具体的な内訳を確認し、当事者同士で話し合い、歩み寄ることが重要です。

#### 【事例】

新型コロナウイルス感染症の影響で仕事が減り、収入を得たくてインターネットで副業を探していた。「資産家から資産譲渡してもらえる」というサイトで、メールの交換を始めた。メール交換のためのポイントを電子マネーやクレジット決済で購入していたがいつまでたっても資産譲渡を受けられなかった。だまされたと思うので、解約して返金してほしい。(40歳代 女性)

#### センターからの助言

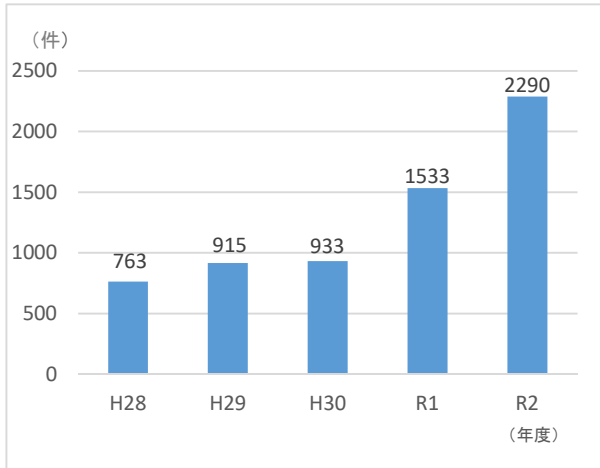
「簡単に高額収入を得られる」というインターネットの副業サイトを利用して、トラブルになるケースがみられます。インターネットの情報をうのみにしないようにしましょう。簡単な作業で報酬が支払われたり、知らない人から大金をもらえることはありませんし、いったん払ってしまった金銭を取り戻すことは簡単ではありません。甘い言葉に騙されず、安易に連絡をとるのはやめましょう。

## 2 インターネット通販に関する相談が過去最多

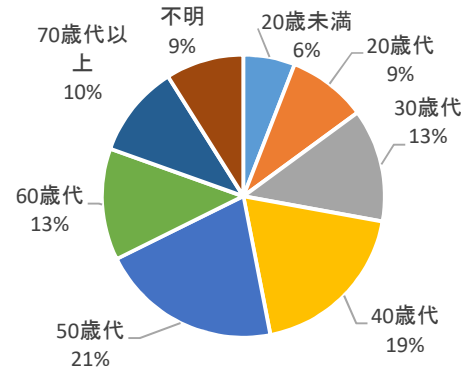
インターネット通販に関する相談は、2,290件寄せられ、前年度と比べて757件、49.4%増加し過去最多となりました【図表6】。新型コロナウイルス感染症の拡大による外出自粛の影響で、インターネット通販を利用する機会が多くなったことが考えられ、相談件数全体の17%を占めました。そのうち最も多かったのは健康食品に関する相談で536件、次いで化粧品に関する相談が314件でした。

年齢別でみると、50歳代が最も多く、40歳代、30歳代と続きますが、幅広い年代から相談が寄せられています【図表7】。

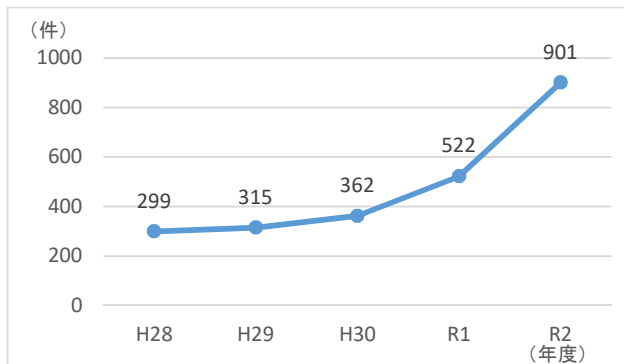
【図表6】  
インターネット通販に関する相談件数の推移



【図表7】  
インターネット通販に関する相談の年齢別割合



【図表8】  
商品未着・連絡不能等に関する相談件数の推移

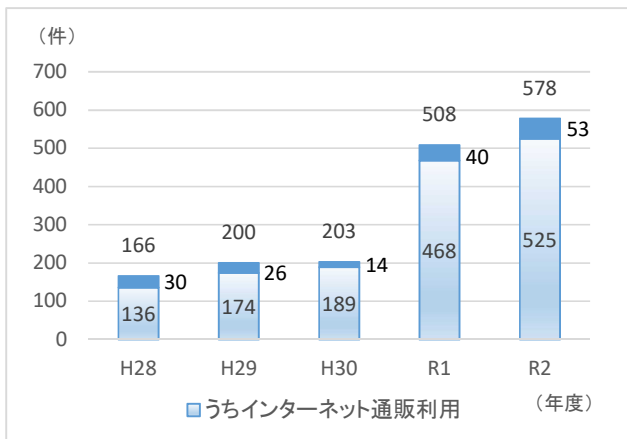


### (1)「商品が届かない」という相談が急増

注文した商品が届かない、注文した商品とは異なるものが届いた、業者と連絡がとれなくなったというトラブルが急増し、前年度比約1.7倍の901件となりました【図表8】。

コロナ禍の品不足や物流の停滞により到着が遅れ、後日届いたという事例もありますが、実在の通販サイトをかたる偽サイト等、悪質な通販サイトに関連する相談が多くみられました。

【図表9】定期購入に関する相談件数の推移



### (2) 定期購入トラブルの増加が続く

「お試し価格のつもりで注文したら定期購入だった」という、定期購入に関する相談は578件で過去最多となりました。そのうち、インターネット通販利用者の相談が9割を占めています【図表9】。

定期購入に関する相談のうち、約6割が健康食品、約3割が化粧品に関するものとなっています。

SNS上の広告や動画広告をきっかけに、定期購入であることを認識しないまま商品を注文してしまったケースや、解約したいが事業者と電話が繋がらないといったケースが多くみられました。

### 【事例】

通販サイトでブランド時計が定価よりも安くなっていたので、銀行振込で支払い購入したが、商品が届かない。サイトに記載されている電話番号に電話したが、現在使われてないとアナウンスが流れ、連絡が取れなかった。だまされたのだろうか。(50歳代 女性)

### センターからの助言

事業者と連絡がとれない場合、詐欺サイトの可能性が高いと思われます。詐欺や模倣品トラブルにあわないように、購入前にサイト内の情報をよく確認しましょう。①販売価格が大幅に割引されている、②支払方法が銀行振込のみである、③事業者への連絡方法が問い合わせメールやフリーメールだけである等、少しでもおかしいと思うことがあれば利用しないほうが賢明です。また、事前にインターネット上で該当サイトに関するトラブル情報を確認することも、トラブル回避に役立ちます。

### 【事例】

定期購入で電子タバコを購入した。2回目まで受け取ったが、高額なので解約したい。事業者へ電話をかけたが、音声ガイダンスで「手続きはWEB上で行います。SMS(ショートメッセージサービス)を送信するのでそこから手続きしてください」と案内され、オペレーターと話せなかった。SMSが届いたのは確認したが、その先に進めない。手続きが複雑で解約できずに困った。(60歳代 男性)

### センターからの助言

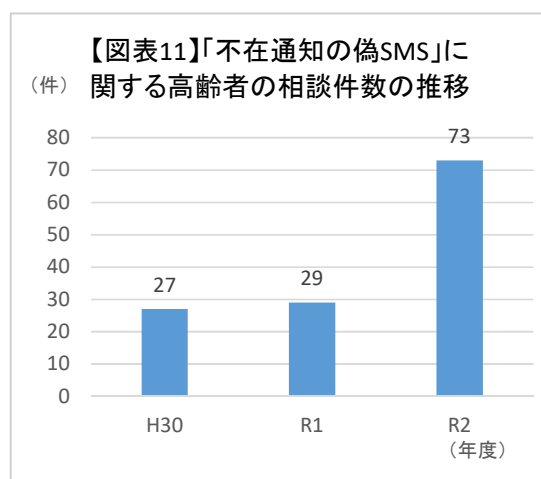
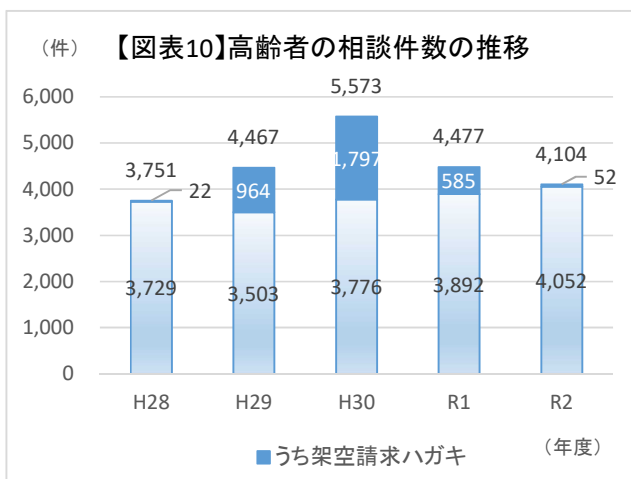
通信販売にはクーリング・オフ制度はないため、広告に表示された返品・解約条件に従うことになります。購入前に、支払うことになる総額、定期購入の期間、解約・返品の可否に加え、解約の申し出先や方法(電話・メール等)を必ず確認し、申込み画面を保存しましょう。

「お試し価格」などの低価格の広告にひかれて、定期購入と気づかずに申込みをしてしまったという相談も多いため、広告や申込み画面をスクロールして最後まで確認してください。

## 3 高齢者の消費生活相談件数が依然として高水準

高齢者(65歳以上)の相談件数は、平成30年度をピークにその後減少に転じ、令和2年度は前年度より373件減少し、4,104件となりました。ただし、架空請求ハガキに関する相談件数を除くと、増加傾向が続いており、割合は全体の3割を占めるなど、依然として高水準となっています【図表10】。商品・サービス別では、インターネット情報サービスに関する相談が最も多く、次いで健康食品や化粧品に関する相談が上位にみられます。

また、宅配便業者を装った「不在通知の偽SMS」に関する高齢者の相談件数は73件で、前年度の2.5倍と急増しました【図表11】。



### 【事例】

スマートフォンにSMSが届き、「不在のため荷物を持ち帰った。連絡をください」と書かれていて、確認するようにとURLが記載されていた。以前にも届き、覚えがないので無視していたら再度同様のSMSが届いた。どうすればよいか。(70歳代 男性)

#### センターからの助言

宅配便業者を騙るSMSに記載されているURLにアクセスすることで、フィッシング被害にあう可能性や、不正なアプリをインストールさせられる可能性があります。URLには安易にアクセスせずに公式ホームページ等で正式な不在通知であるか確認してください。

URLにアクセスしてしまった場合は、不審なアプリがインストールされていないか確認し、インストールされていた場合は、スマートフォンを機内モードに設定しアンインストールしてください。万が一、偽サイトにIDやパスワードを入力してしまったら、すぐにパスワードを変更し、不正な請求がないか確認しましょう。

### 【事例】

高齢の母親がSF商法(催眠商法)のターゲットになっているらしく、業者から届いたDMを持参し、定期的に開かれる集いに通っていることがわかった。会場は参加者が入ったら説明が終了するまで途中出入りは禁止になる。複数人に勧誘され、いろいろな商品を次々に契約していた。解約できるだろうか。(50歳代 女性)

#### センターからの助言

SF商法は、閉め切った会場に人を集め、日用品などをただ同然で配って雰囲気を盛り上げ、冷静な判断ができなくなった来場者に高額な商品を契約させる手口です。契約時の状況により、クーリング・オフ等の対象となる場合があります。

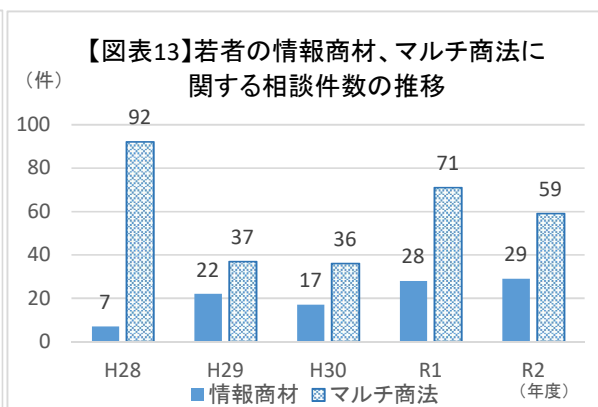
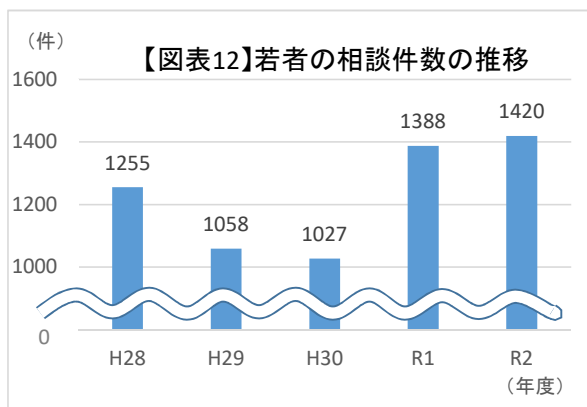
高齢者がこうした会場に出向く背景には、健康、お金への不安や日常的な寂しさ等があるといわれています。ご家族や周りの方は、購入済みの商品やお金の使い方について怒ったり頭ごなしに否定したりせず、契約した当事者に解約の意思を確認しましょう。

## 4 若者の消費生活相談件数が高止まり

若者(29歳以下)の相談件数は1,420件(全体の10.6%)となり、急増した前年度から高止まりしています。【図表12】。

特に100万円以上の高額な金額を支払った相談において、副業やもうけ話に関する相談が目立っており、情報商材に関する相談は29件、マルチ商法に関する相談は59件寄せられました【図表13】

友人から誘われ、断り切れずに契約してしまったり、SNSの簡単に稼げるという広告を見て契約したが簡単に稼げる内容ではなかった等の相談がみられます。すぐに元が取れるといわれ、クレジットカードで高額な決済をしたり、消費者金融で借金して支払ってしまったという事例もありました。



※情報商材: インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報のこと。PDFや動画、メールマガジン等の様々な形式があります。

※マルチ商法: 商品・サービスを契約して、次は自分がその組織の勧誘者となって紹介料報酬等を得る商法。人を紹介することで組織が拡大していくのが特徴。

### 【事例】

友人から食事に誘われ出かけると、同席した別の男性から暗号資産(仮想通貨)の投資を勧誘された。5人勧誘するとさらにもうかると言われ、消費者金融で借金をして契約した。もうかると思ったので会社も辞めてしまったが、家族に反対されたので解約したい。(20歳代 男性)

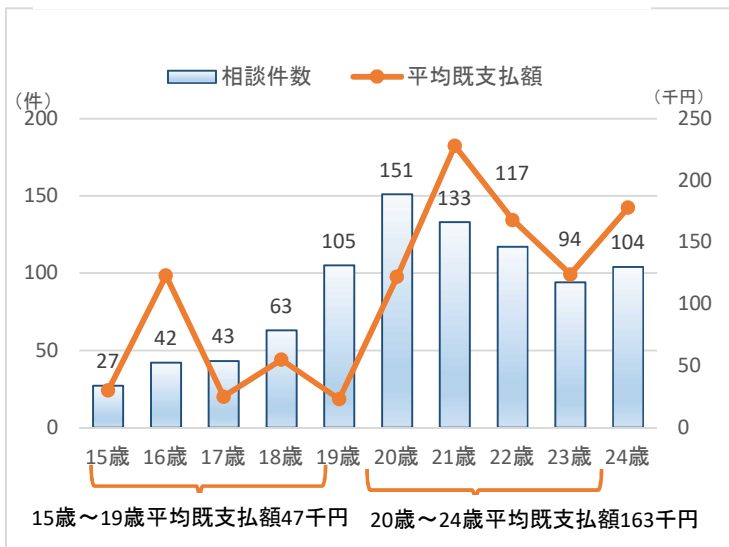
### センターからの助言

暗号資産(仮想通貨)に関連付けた投資は、その実態や内容を確認することが難しいため、投資の実態がわからない場合や、もうかる仕組みとリスクが十分に理解できなければ取引しないようにしましょう。また、暗号資産交換業・金融商品取引業の登録業者であるかを金融庁ウェブサイト等で必ず確認しましょう。

15歳～24歳の年齢別相談件数をみると、20歳を境に相談が急増し、20歳の相談件数151件は、19歳の約1.5倍となっています。また、平均既支払額は15歳～19歳の約47千円に対し、20歳～24歳では約163千円と20歳を境に高額化します【図表14】。

令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられ、18歳、19歳でも、親の同意なく一人で契約ができるようになります。一方で未成年者取消ができなくなるため、さまざまな勧誘のターゲットになる可能性があります。契約の知識や社会的経験が少ないため、消費者トラブルにあいやすく、これまで以上に若者の消費者トラブルが拡大することが懸念されます。

【図表14】15～24歳の相談件数と平均既支払額

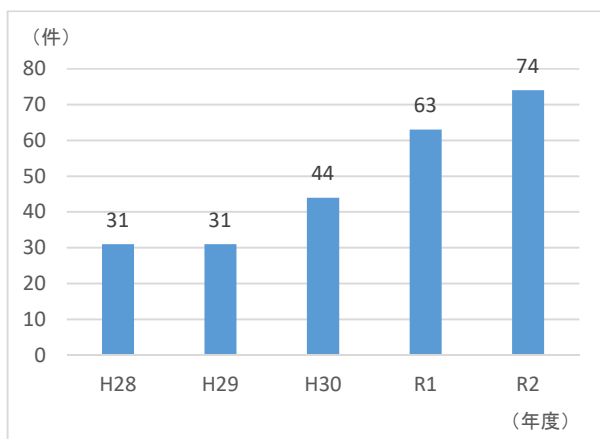


## 5 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が増加

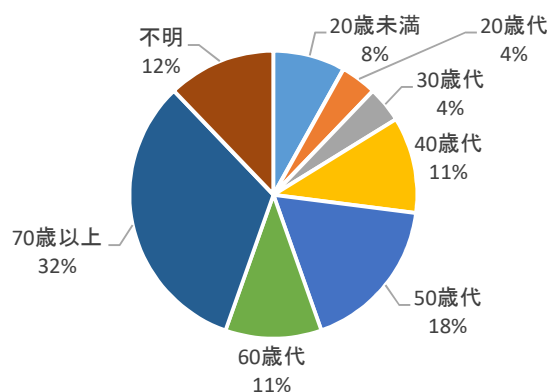
トイレや鍵の修理、害虫・害獣等の駆除等いわゆる「暮らしのレスキューサービス」に関するトラブルが3年連続で増加し、74件の相談が寄せられました。特に70歳以上の相談が目立ちました【図表15、16】。

トイレの水漏れや鍵の紛失等のトラブルは、慌ててしまい修理業者をインターネットや電話帳で検索して、上位に表示される業者等に依頼をすることが多くみられます。修理箇所を見た業者に追加の作業が必要と言われて断り切れずに契約し、高額な費用を請求されたという相談等が寄せられました。

【図表15】「暮らしのレスキューサービス」に関する相談件数の推移



【図表16】「暮らしのレスキューサービス」に関する相談の年代別割合



### 【事例】

大雪の日に玄関の鍵を紛失してしまい、インターネットで見つけた業者に問い合わせた。電話では「玄関の開錠は14,000円」と言われたが、訪問してきた業者は「80,000円になる。値段は鍵によって違う」と言う。高額だったが早く家に入りたかったので仕方なく了承した。ところが開錠してくれると思ったらいきなり説明もなく鍵を破壊され、怖くなって支払ってしまった。(70歳代 女性)

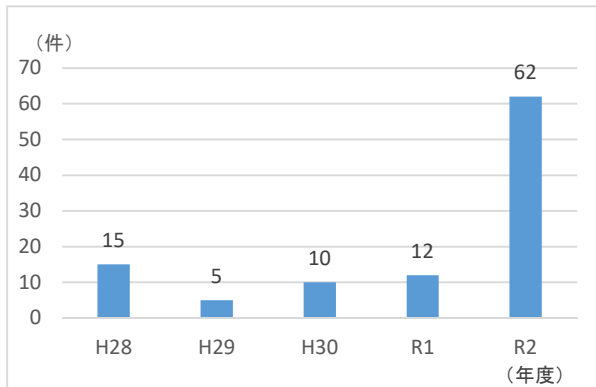
### センターからの助言

開錠を急ぐあまり、契約内容や料金について十分に検討できないまま依頼してしまいがちですが、作業内容と料金、見積料やキャンセル料がかかるか等よく確認しましょう。高額な請求額や作業内容に納得できない場合は、その場で料金を支払わず、消費生活センターに相談してください。

また、急いでインターネットで見つけた業者に依頼してトラブルにあうケースが多いので、緊急時に備えて事前に信頼できる業者やサービス内容、料金の相場を調べておくことも有効です。

## 6 「保険を使って住宅を修理できる」という勧誘に関する相談が急増

【図表17】保険金が使えたと勧誘する住宅修理サービスに関する相談件数の推移



「保険を使って住宅を修理できる」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談は62件で、前年度と比べて約5倍と急増しました【図表17】。

「自宅の屋根を無料点検し、過去の台風で被害を受けたところがあれば、火災保険の保険金で修理できる。保険の請求も代行で申請する」という電話での勧誘が目立ちました。

中には点検後に修理工事をキャンセルすると、高額な手数料を請求されるといった事例もみられました。

### 【事例】

自宅に「ドローン撮影で屋根に不具合があれば、火災保険で修理ができる。費用は掛からない」と電話がかかってきて、無料で点検してもらえたらと了承した。ドローンの撮影日は不明だったが、後日業者から届いた申請書類を保険会社に提出したところ、保険が下りなかった。業者に「保険金が出ないので修理はしない」と告げると、「修理しない場合、手数料30万円を支払ってもらう」と言われてしまった。(70歳代 女性)

### センターからの助言

「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されても、本当に保険金が支払われるのかわかりません。特に修理工事をキャンセルした際に高額な手数料やキャンセル料を請求されるトラブルが多くみられるため、安易に契約しないようにしましょう。

実際に台風等で被害が発生した場合は、自分で加入している保険会社に直接相談しましょう。

## 『『成年(おとな)』になるということ』動画教材配信中！

民法改正により、令和4年4月から成年年齢が18歳になります。

そこで、「成年年齢の引き下げ」とは何かを知り、成年になることの自覚を促す動画を作成しましたので、ぜひご覧ください。

You Tube動画：<https://youtu.be/YWNyAXUfV5I>

