

令和元年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

◎総 括

1. 相談件数の推移

令和元年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は3,003件で、前年度（3,428件）に比べ425件（12.4%）減少した。平成29年頃から全国的に急増したはがきによる架空請求に関する相談が、平成30年7月の国の架空請求対策以降、大幅に減少したことが要因となっている。

2. 契約当事者年代別相談件数

- ・契約当事者の年代別相談件数は、最多は70歳以上で646件（前年度731件、対前年度比11.6%減）であった。次いで、60歳代の404件（同569件、29.0%減）、50歳代367件（同447件、17.9%減）、40歳代315件（同333件、5.4%減）となった。
- ・60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は35.0%であり、平成30年度37.9%、平成29年度38.4%と依然として高い状況にある。
- ・20歳代以下の相談件数は245件（同216件、13.4%増）となり、5年ぶりに増加した。

3. 苦情相談の内容

- ・商品・役務別では、「商品一般」が423件（前年度747件）で最多であったが、前年度から大きく減少した。はがきやメールによる架空請求や訴訟通知に関する相談が多い。
- ・インターネットによるアダルト情報サイトや有料メール交換サイトの利用料に関する不当請求やワンクリック請求等を中心とした「デジタルコンテンツ」に関する相談が2番目に多く282件（同400件）であった。
- ・スマートフォンやパソコンを使ったネット通販では、「1回だけのつもりで健康食品や化粧品を注文したら実際は3回、4回継続の定期購入だった」というような苦情相談が多くなっている。
- ・スマートフォンの普及を背景にインターネット経由での契約に関するトラブルが増加しており、副業サイト、出会い系サイトなどは20歳代や30歳代からの相談も増えている。
- ・インターネットの日本語サイトから本人が意識しないまま海外事業者と契約し、トラブルとなるケースも増えている。国別では、中国、韓国、シンガポール、米国等となっている。

4. 年代別の苦情相談

- ・苦情相談の多い商品・役務を年代別にみると30歳代以下では「デジタルコンテンツ」、40歳代以上では「商品一般」が多く、前年度と同じであった。後者では、はがきやSMSによる架空請求に関する苦情相談が主である。健康食品に関する相談は、全ての年代で多くなっている。

5. 電子メール相談の概要

電子メールによる消費生活相談受付(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

○受付件数 53件

○利用者内訳

性別件数 男性31件 女性22件

年代別件数 30歳未満16件 30歳代8件 40歳代18件
50歳代4件 60歳代5件 70歳以上2件

市町村別件数 松江市21件 出雲市14件 浜田市3件 益田市2件
江津市2件 奥出雲町2件 その他9件

相談内容 ネット通販や副業サイトでのトラブル、多重債務等