

令和2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2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3,298件で、前年度（3,003件）に比べ295件（9.8%）増加した。新型コロナウイルス感染症対策のためのマスクの入手困難による購入トラブルの増加や、外出自粛による在宅時間の増加やスマートフォンの普及を背景に、インターネット通販の利用が増加したことによるトラブルの増加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、70歳以上が最多で710件（前年度646件、対前年度比9.9%増）であった。次いで、60歳代の485件（同404件、20.0%増）、50歳代417件（同367件、13.6%増）、40歳代387件（同315件、22.9%増）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36.2%であり、令和元年度35.0%、平成30年度37.9%と依然として高い状況にある。
- ・未成年の契約にかかる相談件数は94件（前年度54件、74.1%増）であり、過去5年で最多であった。

3. 苦情相談の内容

- ・苦情相談の特徴としては、新型コロナウイルス感染症対策のためのマスク関連の相談の増加がある。春先から国内で入手困難となった状況下で、海外からの送りつけや、購入マスクの品質・機能、発注したマスクが届かない等の相談が多かった。
- ・海外渡航フライト、結婚式場、コンサートチケットのキャンセル料等感染症拡大に関連した相談も目立つ。
- ・商品・役務別では、「商品一般」が420件（前年度423件）で最多であった。電話・はがき・メールによる特定できない商品・サービスの勧誘とそれに伴う解約の相談、また架空請求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257件（同282件）であった。
- ・定期購入、詐欺・模倣品サイト、情報商材やマルチ商法等の儲け話といったネット広告やSNSがきっかけとなる消費者トラブルが多くなっている。
- ・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依然として多い。

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20歳代以下では「デジタルコンテンツ」、30歳代以上では「商品一般」が多い傾向にある。未成年者の「デジタルコンテンツ」は27件（前年度17件、58.8%増）であり、親が気づかないままオンラインゲームで高額課金したという相談が増加した。また、高齢者層でも「デジタルコンテンツ」の相談は非常に多く、インターネットの利用やネット通販等の利用が全世代で日常化していることが影響していると思われる。健康食品に関する相談も、全ての年代で上位にある。

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(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

○受付件数 53件

○利用者内訳

性別件数 男性30件 女性21件 不明2件

年代別件数 20歳未満2件 20歳代10件 30歳代2件
40歳代17件 50歳代9件 60歳代8件
70歳以上2件 不明3件

市町村別件数 松江市21件 出雲市11件 大田市4件 雲南市4件
浜田市2件 安来市2件 奥出雲町2件
隠岐の島町2件 江津市1件 不明4件

相談内容 ネット通販(定期購入の解約や商品への不満等)や出会い系サイトのトラブル、ワンクリック請求や迷惑メール等