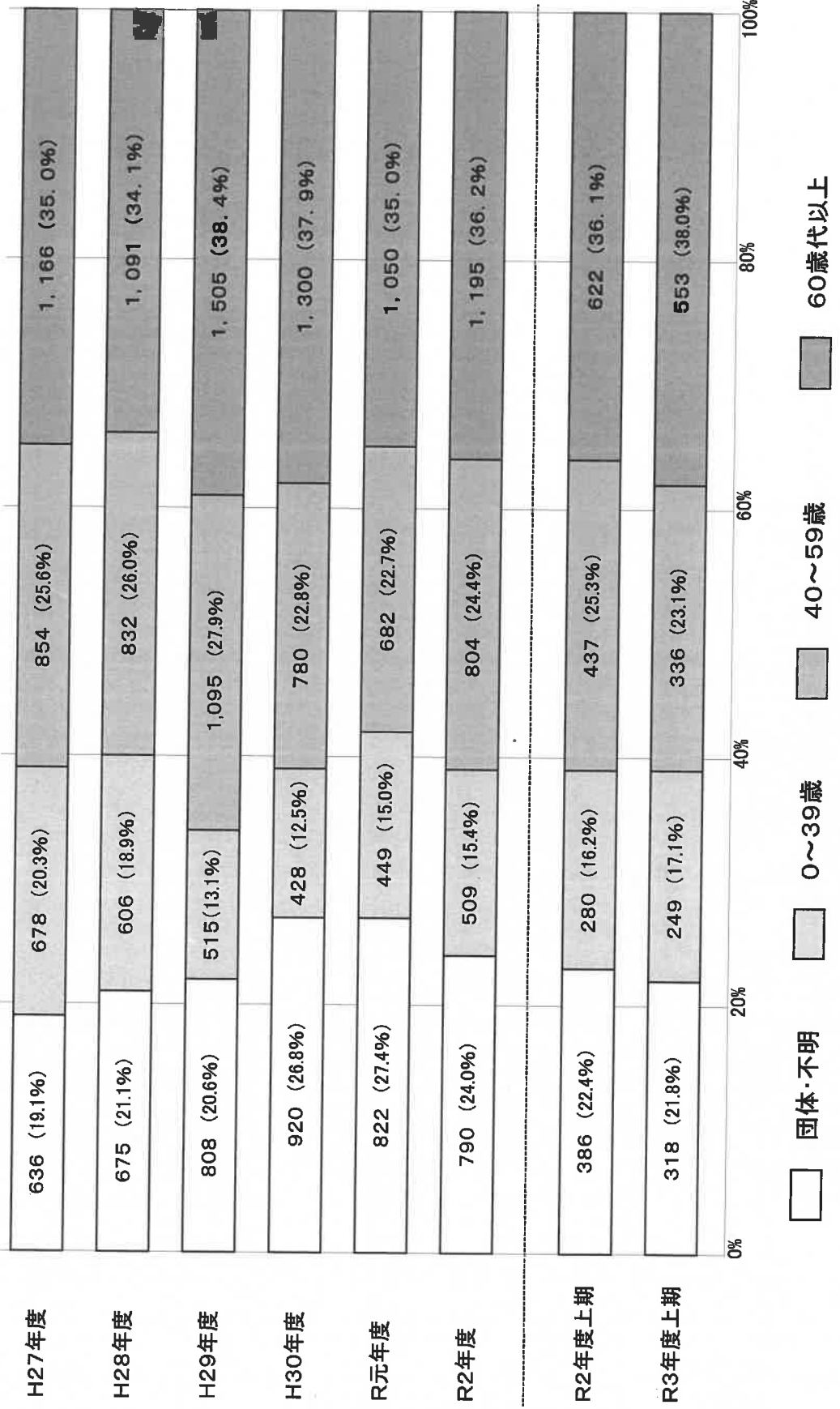


島根県消費者センターの相談状況 契約当事者の年次別・年代別相談件数とその割合の推移

相談件数
(苦情+問合せ)



令和2年度契約当事者年代別相談内容(苦情)

※相談件数=3,298件
(うち苦情相談=2,973件)

20歳代以下では「デジタルコンテンツ」が1位で、30歳代以上では「商品一般」が1位であった。「デジタルコンテンツ」については、スマートフォンが全世代に普及してきたこともあり、世代を通じて上位である。

未成年者の「デジタルコンテンツ」では、親が気付かないままオンラインゲームの課金をしたという相談が多かった。

「健康食品」、「化粧品」については、全ての年代で上位であり、通信販売による意図しない定期購入のトラブルが増加している。

未成年者

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	27
2	健康食品	18
3	化粧品	12
4	紳士・婦人洋服	4
4	教育サービス	4
6	商品一般	3

20歳代

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	28
2	商品一般	16
3	自動車	12
4	健康食品	10
5	理美容	9
6	化粧品	8
6	内職・副業一般	8
8	不動産貸借	7
8	インターネット通信サービス	7
10	モバイルデータ通信	6

30歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	25
2	健康食品	21
3	デジタルコンテンツ	19
4	他の保健衛生品	8
5	自動車	7
6	紳士・婦人洋服	5
6	化粧品	5

40歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	49
2	デジタルコンテンツ	32
3	健康食品	28
4	自動車	18
5	化粧品	14
6	不動産貸借	12
7	複合サービス会員	10
8	他の保健衛生品	9
8	携帯電話	9
8	インターネット通信サービス	9

50歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	54
1	デジタルコンテンツ	54
3	健康食品	30
4	インターネット通信サービス	19
5	化粧品	18
6	他の保健衛生品	11
7	不動産貸借	10
8	金融関連サービスその他	8
8	紳士・婦人洋服	8
8	携帯電話サービス	8

60歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	103
2	デジタルコンテンツ	38
3	健康食品	26
4	他の保健衛生品	22
5	化粧品	19
6	インターネット通信サービス	18
7	食料品	17
8	自動車	11
9	ソーラー・給湯システム	10
10	携帯電話	7
10	携帯電話サービス	7

70歳以上

順位	商品名	件数
1	商品一般	96
2	デジタルコンテンツ	40
3	健康食品	37
4	インターネット通信サービス	35
5	電気(料金等)	24
6	食料品	21
7	他の保健衛生品	20
8	新聞	13
8	固定電話サービス	13
10	化粧品	12
10	預貯金・証券等	12
10	金融関連サービスその他	12

契約当事者60歳代・70歳以上の過去5年間の苦情相談上位

(60歳代)

年度 順位	H28		H29		H30		R元		R2		R2(上期)		R3(上期)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	122	商品一般	330	商品一般	189	商品一般	70	商品一般	103	商品一般	38	商品一般	39
2	商品一般	44	デジタルコンテンツ	170	デジタルコンテンツ	82	デジタルコンテンツ	46	デジタルコンテンツ	38	健康食品	19	役務その他	17
3	インターネット通信サービス	43	インターネット通信サービス	41	インターネット通信サービス	36	健康食品	25	健康食品	26	他の保健衛生品	19	化粧品	13
4	健康食品	18	工事・建築	11	健康食品	18	インターネット通信サービス	21	他の保健衛生品	22	デジタルコンテンツ	18	他の保健・福祉	9
5	自動車	13	フリーローン・サラ金	11	化粧品	15	化粧品	19	化粧品	19	食料品	10	インターネット通信サービス	8
6	食料品	11	自動車	10	フリーローン・給湯システム	15	携帯電話サービス	12	インターネット通信サービス	18	化粧品	8	※医薬情報配信サービス	8
7	フリーローンシステム	11	フリーローン・給湯システム	10	電気(料金等)	12	生命保険	8	食料品	17	自動車	8	健康食品	6
8	不動産賃借	11	不動産賃借	8	フリーローン・サラ金	12	電気(料金等)	7	自動車	11	インターネット通信サービス	7	電気(料金等)	6
9	修理・補修	9	健康食品	8	音響・映像製品	10	工事・建築	7	フリーローン・給湯システム	10	フリーローン・給湯システム	5	工事・建築・加工	6
10	生命保険	9	修理・補修	8	携帯電話サービス	9	フリーローン・サラ金	7	携帯電話	7	携帯電話サービス	4		6
	フリーローン・サラ金	9							携帯電話サービス	7				

※R3より
※「デジタルコンテンツ」細分化

(70歳以上)

年度 順位	H28		H29		H30		R元		R2		R2(上期)		R3(上期)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	71	食品一般	148	商品一般	198	商品一般	132	商品一般	96	商品一般	39	商品一般	47
2	健康食品	55	デジタルコンテンツ	82	デジタルコンテンツ	48	健康食品	46	デジタルコンテンツ	40	デジタルコンテンツ	23	健康食品	15
3	食品一般	54	健康食品	53	健康食品	43	デジタルコンテンツ	45	健康食品	37	健康食品	22	インターネット通信サービス	14
4	食料品	26	インターネット通信サービス	43	インターネット通信サービス	37	インターネット通信サービス	36	インターネット通信サービス	35	他の保健衛生品	16	化粧品	11
5	インターネット通信サービス	26	書籍・印刷物	22	フリーローン・サラ金	19	医薬品	14	電気(料金等)	24	インターネット通信サービス	15	相談その他	11
6	修理・補修	18	医療用具	14	電気(料金等)	18	新聞	13	食料品	21	電気(料金等)	14	役務その他	10
7	教養娯楽品	15	工事・建築	14	書籍・印刷物	15	携帯電話サービス	11	他の保健衛生品	20	食料品	13	電気(料金等)	8
8	預貯金・証券等	14	教養娯楽品	13	修理・補修	15	電気(料金等)	9	新聞	13	他の行政サービス	11	医療用具	8
9	美容器具・用品	11	新聞	12	工事・建築	14	金融関連サービスその他	9	固定電話サービス	9	預貯金・証券等	8	書籍・印刷物	8
10	新聞	11	電気(料金等)	10	医療用具	13	固定電話サービス	9	化粧品	12	金融関連サービスその他	8	移動・通信サービス	8
			生命保険	10					預貯金・証券等	12				
									金融関連サービスその他	12				

※R3より
※「デジタルコンテンツ」細分化

苦情相談の多い商品・役務上位

1. 令和2年度／令和元年度対比

順位	商品・役務	R2年度	R元年度	R元年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	420	423	1	不審な電話、はがき、メール等による特定できない商品やサービスの勧誘とそれに伴う解約、架空請求等
2	デジタルコンテンツ	257	282	2	アダルト情報サイト・有料メール交換サイトの不当請求やワンクリック請求、ウイルス対策ソフト、オンラインゲーム等
3	健康食品	188	176	3	通信販売で1回だけのつもりで注文した健康食品が定期購入だった、注文していないのに届いた等
4	インターネット通信サービス	110	135	4	プロバイダやインターネット回線の勧誘方法・料金・サービス等の内容に関する事等
5	化粧品	100	83	6	通信販売で1回だけのつもりで注文した化粧品が定期購入だった、肌に合わないので解約したい等
6	他の保健衛生品	97	26	16	マスク関連(発注していないマスクが海外から届いた、発注したマスクが届かない、購入したマスクが粗悪品)等
7	食料品	77	92	5	食品包装の表示・店頭での表示の誤り、食品の安全性等
7	自動車	77	65	8	購入した自動車の不具合、購入や売却時の契約に関する事等
9	不動産貸借	61	66	7	借家・アパートを退出した際の原状回復の費用負担等
10	電気(料金等)	47	41	11	電話勧誘による電気の契約切り替えに関する事等

2. 令和3年度上期(9月末時点)／

令和2年度上期

順位	商品・役務	R3年度 9月末	主 な 内 容
1	商品一般	191	不審な電話、はがき、メール等による特定できない商品やサービスの勧誘とそれに伴う解約、架空請求等
2	化粧品	63	通信販売で1回だけのつもりで注文した化粧品が定期購入だった、肌に合わないので解約したい等
3	役務その他	59	自然災害による家屋修繕のための保険請求サポート、占いサイトの多額請求、結婚相談所の解約等
4	健康食品	44	通信販売で1回だけのつもりで注文した健康食品が定期購入だった、注文していないのに届いた等
5	他の教養・娯楽	43	オンラインゲームの高額課金(デ)、出会い系サイトのトラブル(デ)、高額当選したとのメール等
6	移動通信サービス	41	携帯電話やモバイルデータ通信に係る契約に関する事等
7	インターネット通信サービス	40	プロバイダやインターネット回線の勧誘方法・料金・サービス等の内容に関する事
7	相談その他	40	消費者問題以外の相談で、生活知識や健康、相隣関係、相続等以外
9	電気(料金等)	36	電話勧誘による電気の契約切り替えに関する事等
10	娯楽等情報配信サービス	35	アダルトサイト、音楽配信サイト等の料金プランの変更、解約金などに関する事

順位	商品・役務	R2年度 9月末
1	商品一般	182
2	デジタルコンテンツ	137
3	健康食品	122
4	他の保健衛生品	88
5	インターネット通信サービス	59
6	化粧品	55
7	食料品	42
8	自動車	36
9	不動産貸借	34
10	携帯電話サービス	26

過去5年間の苦情相談上位

年度	H28		H29		H30		R元		R2		R2上期 (4~9月)		R3上期 (4~9月)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	デジタルコン テンツ	682	商品一般	843	商品一般	747	商品一般	423	商品一般	420	商品一般	182	商品一般	191
2	インターネット 通信サービス	213	デジタルコン テンツ	762	デジタルコン テンツ	400	デジタルコン テンツ	282	デジタルコン テンツ	257	デジタルコン テンツ	137	化粧品	63
3	商品一般	200	インターネット 通信サービス	218	インターネット 通信サービス	160	健康食品	176	健康食品	188	健康食品	122	役務その他	59
4	健康食品	125	健康食品	116	健康食品	139	インターネット 通信サービス	135	インターネット 通信サービス	110	他の保健衛生 品	88	健康食品	44
5	フリーロー ン・サラ金	93	フリーロー ン・サラ金	89	フリーロー ン・サラ金	101	化粧品	83	化粧品	100	インターネット 通信サービス	59	他の教養・娛 楽	43
6	不動産貸借	83	工事・建築	79	化粧品	77	不動産貸借	66	他の保健衛生 品	97	化粧品	55	移動通信サー ビス	41
7	自動車	77	自動車	66	電気(料金等)	70	自動車	65	食料品	77	食料品	42	インターネット 通信サービス	40
8	食料品	76	不動産貸借	62	自動車	69	フリーロー ン・サラ金	62	自動車	77	自動車	36	相談その他	40
9	修理・補修	56	ソーラー・給湯 システム	49	工事・建築	58	携帯電話サー ビス	61	不動産貸借	61	不動産貸借	34	電気(料金等)	36
10	化粧品	49	化粧品	48	不動産貸借	55	電気(料金等)	41	電気(料金等)	47	携帯電話サー ビス	26	娯楽等情報配 信サービス	35