

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

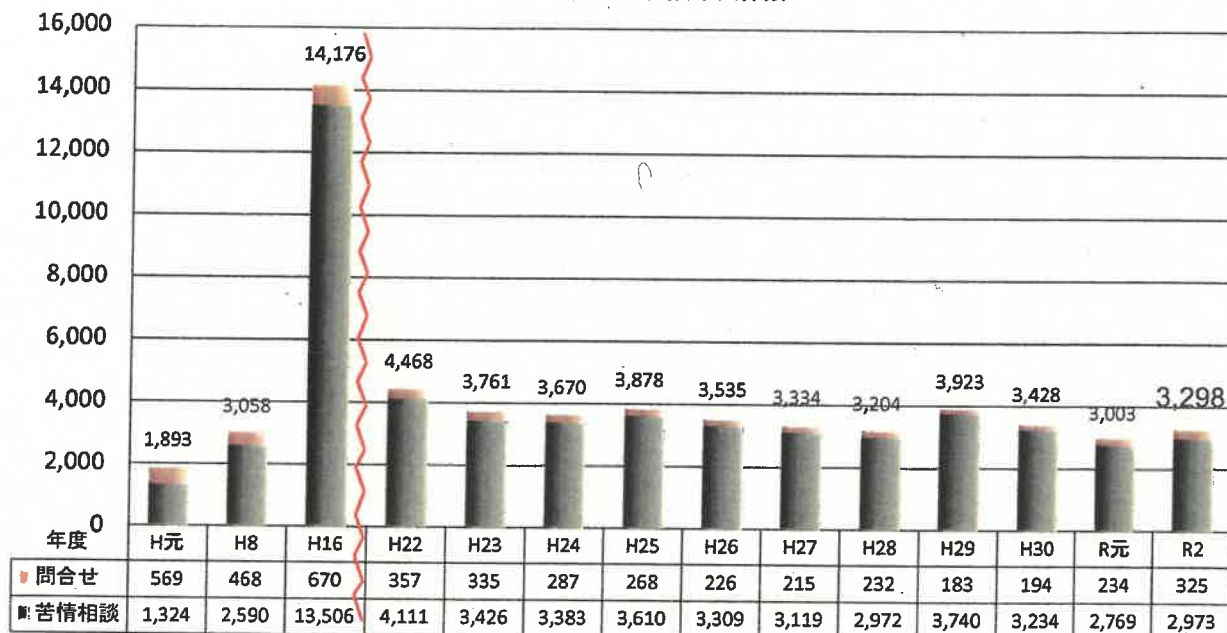
相談内容 ネット通販(定期購入の解約や商品への不満等)や出会い系サイトのトラブル、ワンクリック請求や迷惑メール等

# 令和2年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

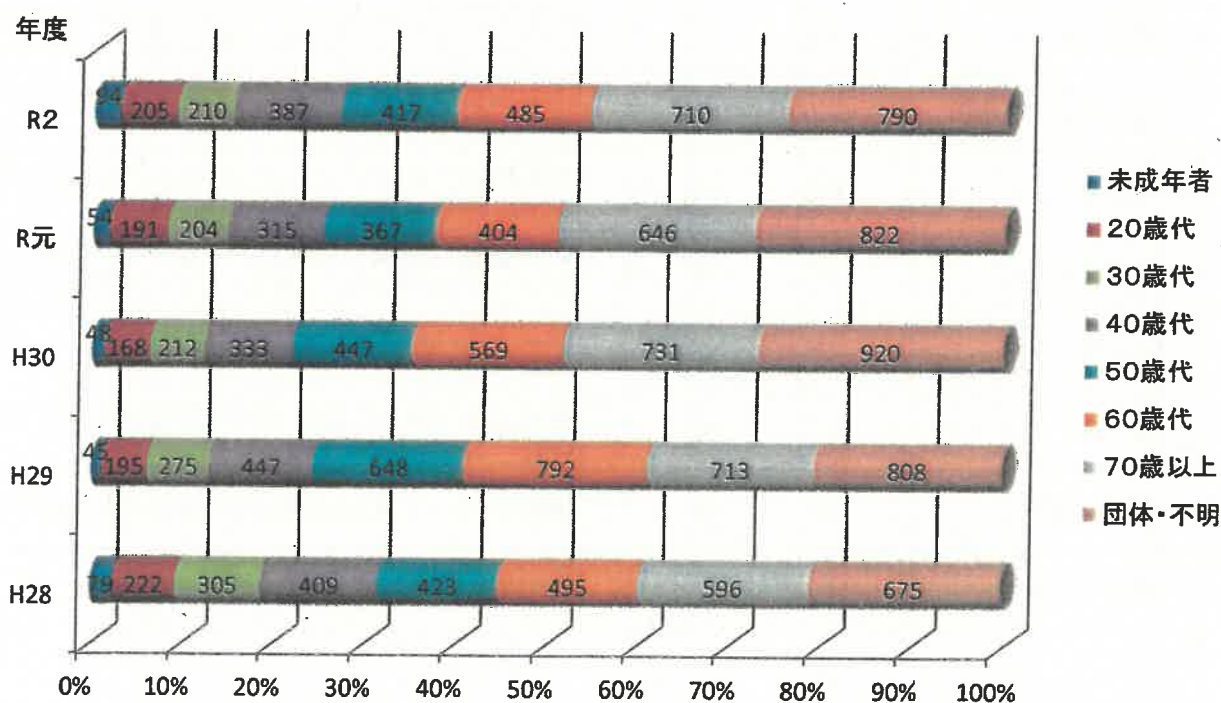
## 1 相談件数の推移

(図1)消費生活相談年次件数



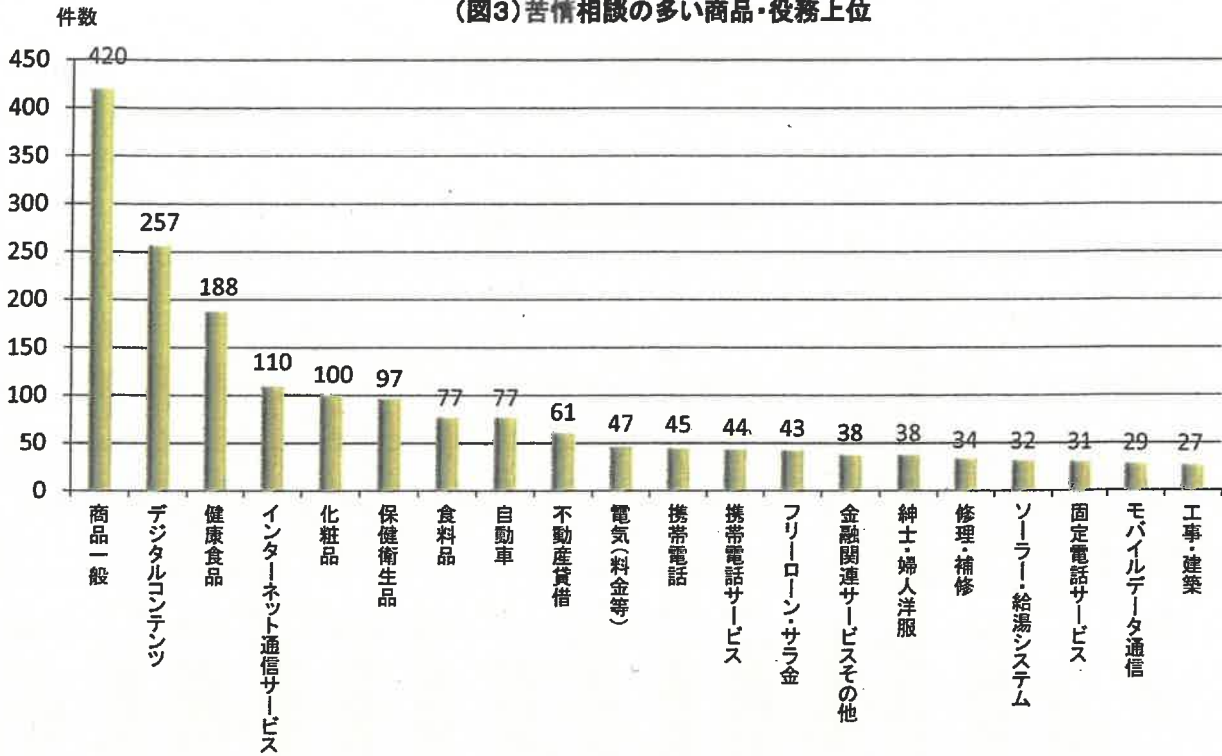
## 2 契約当事者年代別相談件数

(図2)年次別・年代別相談件数の割合



### 3 苦情相談の内容

(図3) 苦情相談の多い商品・役務上位



#### 苦情相談の多かった内容

(件)

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利用料に係る不当請求や架空請求、ワンクリック請求等
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、肌に合わないのに届いた等
6	保健衛生品	97	26	16	マスク関連(海外等から発注していないマスクが届いた、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

#### 4 年代別の苦情相談内容

(件)

未成年者		
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

(件)

20歳代		
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

(件)

30歳代		
1	商品一般	25
2	健康食品	21
3	デジタルコンテンツ	19
4	保健衛生品	8
5	自動車	7
6	紳士・婦人洋服	5
6	化粧品	5

(件)

40歳代		
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	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

(件)

50歳代		
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	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

(件)

60歳代		
1	商品一般	103
2	デジタルコンテンツ	38
3	健康食品	26
4	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

(件)

70歳以上		
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	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

## 5 相談者の居住市町村別相談件数

(件)

市町村名	苦情相談	問合せ	計
松江市	1,136	139	1,275
浜田市	139	12	151
出雲市	526	37	563
益田市	258	14	272
大田市	95	10	105
安来市	113	9	122
江津市	86	9	95
雲南市	127	20	147
市計	2,480	250	2,730
奥出雲町	40	2	42
飯南町	18	2	20
川本町	15	1	16
美郷町	27	5	32
邑南町	40	4	44
津和野町	22	0	22
吉賀町	23	1	24
海士町	2	0	2
西ノ島町	2	0	2
知夫村	4	0	4
隠岐の島町	25	3	28
町村計	218	18	236
不明(県内)	223	48	271
県内計	2,921	316	3,237
県外	47	7	54
外国	0	1	1
不明(県外)	5	1	6
総計	2,973	325	3,298