

令和 2 年度消費生活相談の概要

令和 3 年 5 月 2 0 日
福島県消費生活課
(福島県消費生活センター)

令和 2 年度に「福島県消費生活センター」に寄せられた消費生活相談の概要は、下記のとおりです。

記

1 相談件数

(令和 2 年度は 4, 265 件、前年度より 146 件、3.3%の減少)

令和 2 年度に福島県消費生活センターに寄せられた相談件数は 4,265 件で、前年度の 4,411 件に比べ件数で 146 件、3.3%減少した。

前年度と比較して、マスクの購入に関する相談やダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談件数の増加が見られたが、「民事訴訟最終通知書」等と題する架空請求ハガキ(封書)による相談や、サイトの未払い料金等を名目にした架空請求メールに関する相談が前年度より減少したことから、全体の相談件数は減少した。

2 相談案件当事者の状況

(1) 男女別

(例年同様男性が多い)

男女別で見ると、男性が 2,165 件(構成比 50.8%)、女性が 1,983 件(構成比 46.5%)、その他(団体等)が 117 件(構成比 2.7%)となっている。

(2) 年代別

(70歳以上が最も多く、60歳以上が約4割を占める)

年代別では、前年度に引き続き 70 歳以上が最も多い 945 件(構成比 22.2%)となり、次いで多かった 60 歳代は、776 件(構成比 18.2%)となっており、60 歳以上の割合が全体の約 40.4%を占めたが、前年度の 44.5%より減少した。

また、その他の世代では、20 歳未満及び 30 歳代~50 歳代の各世代で前年度より件数、割合ともに増加がみられた。

3 相談内容

(「商品一般」(架空請求ハガキ(封書)に関する相談等)に関する相談や「デジタルコンテンツ」(パソコンや携帯電話を通じた情報利用に関するトラブル等)に関する相談が依然多いものの、「商品一般」については減少傾向。「他の健康食品」(ダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談等)に関する相談が増加)

(1) 商品別大分類

商品別大分類では、商品そのものに関する相談が 2,147 件と最も多く、前年度比 155 件、7.8%増加した。次いで、役務に関する相談が 1,522 件、商品関連の相談が 305 件となっている。

(2) 商品別細分類

「デジタルコンテンツ」に関する相談(416 件)が最も多く、前年度比 18 件、4.5%の増加となった。次いで多かった「商品一般」に関する相談(366 件)は、前年度比 109 件、22.9%の減少となり、架空請求ハガキ(封書)による相談の減

少がみられた。

「相談その他」（207件）「他の健康食品」（189件）「インターネット接続回線」（166件）と続いており、「他の健康食品」は、前年度比46件、32.2%の増加となり、インターネット通販におけるダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談の増加がみられた。

4 契約当事者年代別に見た相談について

（全ての年代でデジタルコンテンツに関する相談がみられるものの、60歳以上では「商品一般」が1番目）

相談種別を契約当事者年代別に見ると、全年代で「デジタルコンテンツ」に関する相談がみられるものの、60歳以上では「商品一般」が1番目となっている。次に20歳未満では「他の化粧品」、20、30歳代では「フリーローン・サラ金」、40歳代では「保健衛生品その他」、50歳代以上では「インターネット接続回線」に関する相談がみられた。

また、70歳以上では、ほかの年代ではほとんどみられない「リフォーム」などに関する相談が含まれる「工事・建築」が5番目に入っている。

5 新型コロナウイルスに関連する相談

（相談全体に占める割合は9.1%。うちマスクに関連した相談が最も多い）

新型コロナウイルスに関する相談は、令和2年1月からセンターに寄せられており、令和2年度においては387件（相談全体に占める割合9.1%）であった。

インターネット通販で購入したマスクが届かないといった相談や、注文した覚えのないマスクが海外から届いたなど、マスクをはじめとする「保健衛生品その他」の相談が110件と最も多くなった。

このほか特別定額給付金などの行政サービスに関する相談、結婚式等のキャンセルに関連した相談がみられた。

6 東日本大震災に関連する相談

（相談全体に占める割合は0.7%と減少、うち放射能に関連する野菜に関する相談が引き続き1位）

東日本大震災に関連する相談件数は29件で前年度から35件減少し、相談全体に占める割合では前年度の1.5%から0.7%に減少した。

前年度に引き続き、「野菜」の相談が8件で一番多く、これは原発事故による放射能関連の相談であった。このほか、アパートの更新料や原状回復費用に関する相談がみられた「不動産貸借」の相談が5件あった。