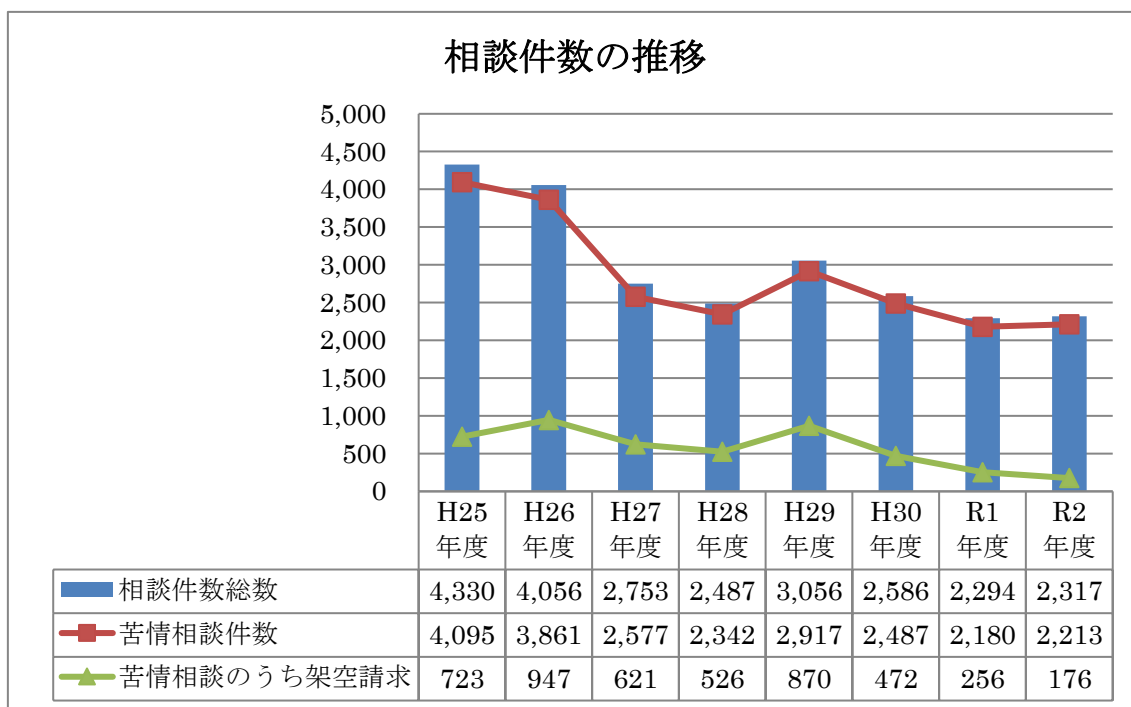


## 三重県消費生活センターの相談件数等の概要（令和2年度）

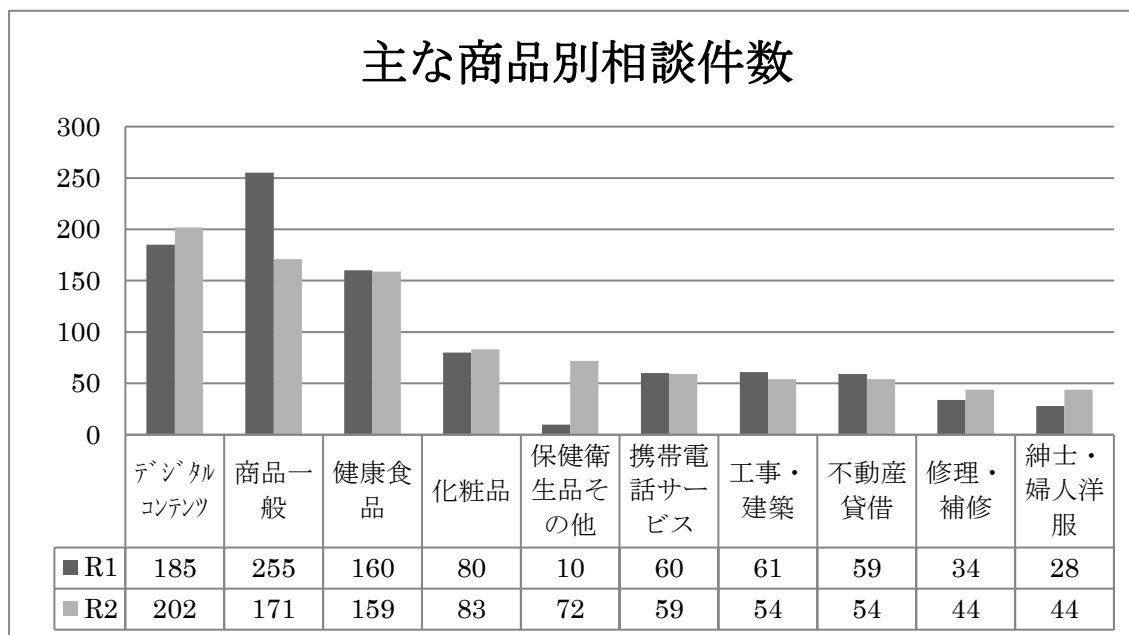
令和2年4月から令和3年3月までの1年間に、三重県消費生活センターで受け付けた消費生活相談件数等の概要をお知らせします。

### 1. 相談件数全般に関する概要



- ・ R2年度の相談件数総数は2,317件で、R1年度に比べて1.0%（23件）増加しました。
- ・ 相談件数総数のうち、問い合わせ等を除く消費生活苦情相談件数は2,213件で、R1年度に比べて1.5%（33件）増加しました。
- ・ 消費生活苦情相談件数の中で、架空・不当請求に関する相談は、176件で、R1年度に比べて31.3%（80件）減少しました。

## 2. 商品・役務別にみた概要



- ・ R2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、社会や暮らしが大きく変化したことを受けて、消費生活でも「便乗した悪質商法」が見られ、在宅時間の増加と相まって、オンライン取引に関連した相談が目立ちました。
- ・ 商品別にみると、トップ2の順位が入れ替わり、1番目の「デジタルコンテンツ」に関する相談は202件で、R1年度の185件と比べて17件9.2%増加しました。
- ・ 一方で、架空請求や商品が特定されない等2番目の「商品一般」は171件で、R1年度の255件と比べて84件32.9%減少しました。
- ・ 3番目の「健康食品」は159件でR1年度の160件と比べて1件減少、4番目の「化粧品」は83件でR1年度の80件と比べて3件増加と、殆ど変化はありませんでした。
- ・ 5番目の「保健衛生品その他」はR1年度は10件でしたが、新型コロナウイルス感染症によりマスクの需要が増大したことで、R2年度は72件と大きく増加しました。
- ・ 「携帯電話サービス」は59件で、R1年度の60件と比べて1件の減少で概ね横這いでした。
- ・ 「工事・建築」は54件で、R1年度の61件と比べて7件11.5%減少しました。
- ・ 「不動産貸借」は54件で、R1年度の59件と比べて5件8.5%減少しました。
- ・ 「修理・補修」は44件で、R1年度の34件と比べて10件29.4%増加しました。
- ・ 「紳士・婦人洋服」は44件で、R1年度の28件と比べて16件57.1%増加しました。

### 3. 契約当事者性別にみた概要

	男性			女性		
	商品・役務名	R2	R1	商品・役務名	R2	R1
1	デジタルコンテンツ	126	123	健康食品	113	125
2	商品一般	83	92	商品一般	81	154
3	携帯電話サービス	31	38	デジタルコンテンツ	71	60
4	工事・建築 不動産貸借	各 27	41 35	化粧品	63	50
5	インターネット接続回線	26	39	保健衛生品その他	37	4
	合計	1,024	1,054	合計	1,042	996

・契約当事者の性別で見ると、男性の割合が 46.3% (1,024 人)、女性の割合が 47.1% (1,042 人) で、R1 年度と比べ件数・割合ともに女性が増加しました。

・男性については、R1 年度と同様に「デジタルコンテンツ」が 126 件で最も多く、女性の 71 件に対して約 1.8 倍の件数となりました。

・次いで「商品一般」が 2 番目に多く 83 件で、R1 年度より減少し、「携帯電話サービス」についても R1 年度より減少し 31 件と 3 番目に多くなりました。

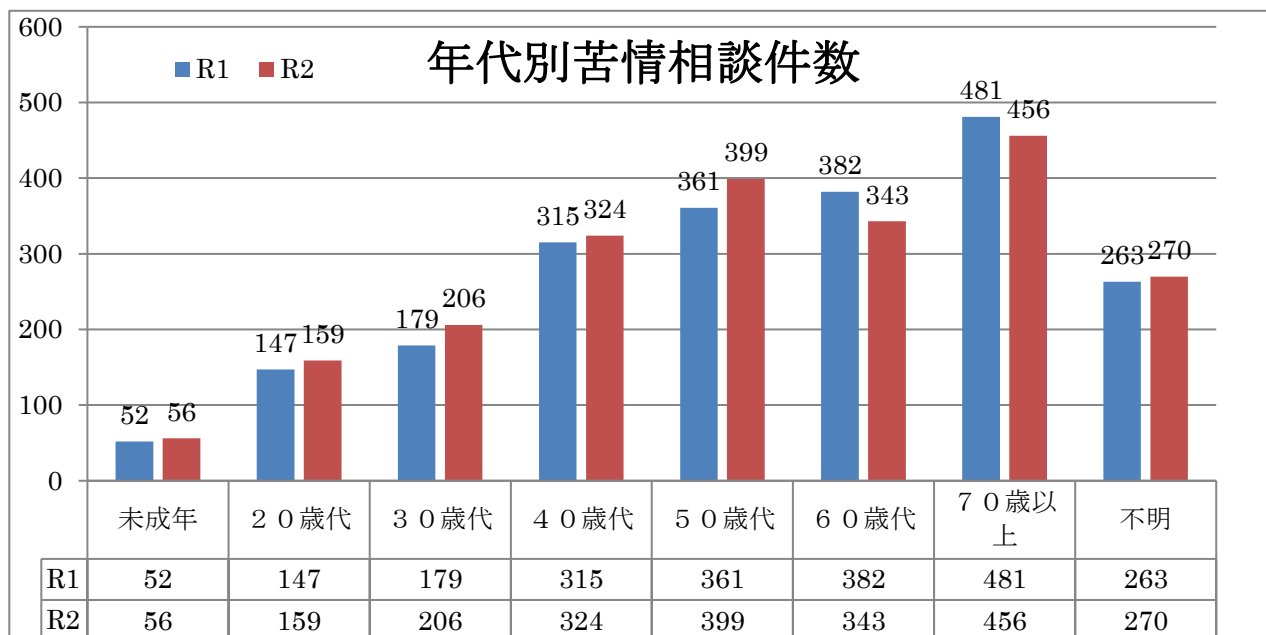
・女性については、1 番目が「健康食品」113 件、2 番目が「商品一般」81 件と、件数も減少し、R1 年度との順位が入れ替わりました

・一方で 3 番目の「デジタルコンテンツ」は 71 件で、R1 年度より 11 件 18.3% の増加となりました。

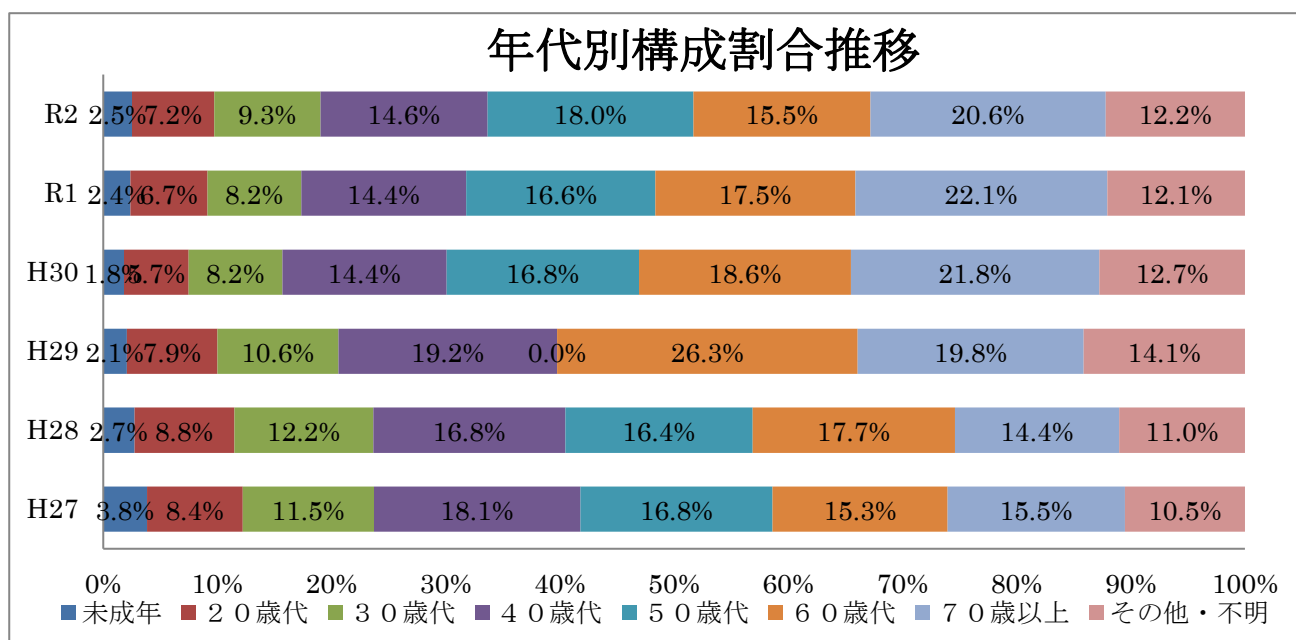
・その他、男性では、「工事・建築」・「不動産貸借」が 27 件で 4 番目、「インターネット接続回線」が 26 件で 5 番目、女性では、「化粧品」が 63 件で 4 番目、「保健衛生品その他」が 37 件で 5 番目となっています。

・特に「デジタルコンテンツ」「化粧品」「保健衛生品その他」の増加が目立ち、生活様式の変化による影響と思われます。

#### 4. 契約当事者年代別にみた概要



- ・契約当事者を年代別で見ると、件数は70歳以上が456件（構成割合20.6%）で最も多く、以下は50歳代、60歳代、40歳代、30歳代、20歳代、未成年の順となり、R1年度と比べると、50歳代と60歳代の順番が逆転しました。
- ・60歳以上からの相談件数は64件減少したものの、全体の36.1%を占めています。
- ・年代別の主な商品・役務については、50歳代までの全年代において、「デジタルコンテンツ」が最も多く、60歳代以上の年代で「商品一般」が最も多くなりました。また、全年代で、「デジタルコンテンツ」・「健康食品」が上位に入っています。



5. 販売購入形態別にみた概要

販売購入形態	R2 年度	R1 年度	商品・役務名(R2年度)					
			1		2		3	
通信販売	913	744	デジタルコンテンツ	169	健康食品	137	化粧品	77
店舗購入	500	602	携帯電話サービス	42	不動産貸借	39	四輪自動車	33
訪問販売	169	180	新聞 工事・建築	各 17	電気	12	修理・補修	8
電話勧誘販売	132	120	インターネット接続 回線	20	デジタルコンテンツ 電気	各 16	健康食品	9
マルチ商法	23	28	ファンド型投資商品	4	デジタルコンテンツ	3	婦人下着、化粧品、 教室・講座など	各 2
訪問購入	13	22	アクセサリ	3	紳士・婦人洋服	2	ミシン、ベッド、 靴、カメラなど	各 1
ネガティブ オプション	8	8	保健衛生品その他	5	アクセサリ、書籍、住居管理設備			各 1

- ・ R1 年度に比べて、「通信販売」が 169 件 (22.7%)、「電話勧誘販売」が 12 件 (10.0%) 増加し、「店舗購入」が▲102 件 (▲16.9%)、「訪問販売」が▲11 件 (▲6.1%)、「マルチ商法」が▲5 件 (▲17.9%)、「訪問購入」が▲9 件 (▲40.9%) 減少しました。
- ・ 「通信販売」では、「デジタルコンテンツ」が 157 件から 169 件に、「健康食品」が 127 件から 137 件に、「化粧品」が 69 件から 77 件に増加し、購入形態が対面から非対面に変化していることが伺えます。
- ・ 「店舗購入」では、「携帯電話サービス」が 47 件から 42 件に、「不動産貸借」が 55 件から 39 件に、「四輪自動車」が 49 件から 33 件に減少しました。
- ・ 「訪問販売」では、「新聞」が 34 件から 17 件に減少しました。
- ・ 「電話勧誘販売」では、「インターネット接続回線」が 31 件から 20 件に減少し、「電気」が 9 件から 16 件、「デジタルコンテンツ」は 9 件から 16 件に増加し、「健康食品」は 16 件から 9 件に減少しました。

6. 販売方法・手口別にみた概要

販売方法・手口	R2年 度	R1年 度	商品・役務名(R2年度)					
			1		2		3	
インターネット通販	723	567	デジタルコンテンツ	136	健康食品	120	化粧品	69
電話勧誘	139	119	インターネット接続回線	21	デジタルコンテンツ	17	電気	16
家庭訪販	131	140	工事・建築	16	新聞、電気	各 12	給湯システム	8
無料商法	68	55	デジタルコンテンツ	17	健康食品 広告代理システム	各 9	工事・建築	7
代引配達	46	34	魚介類	6	健康食品 かぼん	各 4	紳士・婦人洋服 履物、化粧品	各 3
ネガティブオプション	40	17	保健衛生品その他	15	商品一般	3	健康食品、 空調・冷暖房機器など	各 2
テレビショッピング	39	16	健康食品	13	化粧品	5	家具・寝具 医療用具	各 3
点検商法	21	5	工事・建築	4	食器・台所用品 衛生サービス	各 3	修理・補修 空調・冷暖房・給湯設備	各 2
サイドビジネス商法	20	17	デジタルコンテンツ	8	内職・副業	4	健康食品、化粧品 学習教材など	各 1
利殖商法	18	13	デジタルコンテンツ	8	ファンド型投資商品	7	デリバティブ取引 内職・副業など	各 1
当選商法	12	8	携帯電話	3	商品一般	2	フリーローン・サラ金 デジタルコンテンツなど	各 1
アフィリエイト	10	6	デジタルコンテンツ 内職・副業	各 4	インターネット通信サービス、ホームページ作成代行など			各 1

※ 1 件の相談で 2 つ以上の販売方法・手口が含まれる相談もあります。

- ・相談件数の最も多い「インターネット通販」の相談は 723 件で、R1 年度の 567 件と比べて 156 件 27.5%と大きく増加しました。上位商品では R1 年度と同様に「デジタルコンテンツ」・「健康食品」・「化粧品」と変化はありませんでした。
- ・「電話勧誘」の相談は、R1 年度に比べて 20 件増加し、「デジタルコンテンツ」が 10 件増加しています。
- ・「家庭訪販」の相談は、R1 年度に比べて 9 件減少し、上位商品は R1 年度の「テレビ放送サービス」に替わって、「電気」「給湯システム」の相談が増加しました。

- ・「無料商法」の相談は、R1年度に比べて13件増加し、上位商品では「工事・建築」の相談が増加しましたが、概ねR1年度と変化はありませんでした。
- ・「代引配達」の相談では、「魚介類」に関する相談が増加し、R1年度に比べて全体で12件増加しました。
- ・「ネガティブオプション」の相談は、マスクに関連する相談が増加し、R1年度に比べて全体で23件増加しました。
- ・「テレビショッピング」の相談は、健康食品の相談が増加し、R1年度に比べて全体で23件増加しました。
- ・「点検商法」の相談は、R1年度に比べて16件の大幅増加となりました。
- ・「サイドビジネス商法」の相談は、R1年度に比べて3件増加しました。
- ・「利殖商法」の相談は、R1年度に比べて5件増加しました。
- ・「当選商法」の相談は、R1年度に比べて4件増加しました。
- ・「アフィリエイト」の相談は、R1年度に比べて4件増加しました。