

市政担当記者各位

市民局生活安全部消費生活センター

令和2年度消費生活相談の概要

巣ごもり消費で「インターネット通販」のトラブルが過去最多！

令和2年度福岡市消費生活相談の概要をお知らせいたします。

記事やニュースの素材としてご活用いただくなど、市民の皆さまに対し広く注意喚起していただき、消費者被害の未然防止・拡大防止にご協力いただければ幸いです。

1 令和2年度の相談件数は、約12,600件。前年度より2.2%増加

令和2年度の相談件数は12,555件で、前年度と比べると265件(2.2%)の増加となりました。

「架空請求」に関する相談が前年度に続き大幅に減少(▲233件)したものの、新型コロナウイルスに関連する相談・問合せが多く寄せられたほか、巣ごもり消費の増加により「インターネット通販」に関する相談(前年度比+723件)が過去最多となったことが影響しています。

	2年度	元年度	前年度増減
インターネット通販	4,168	3,445	723

2 年代別相談件数では70歳代以上の相談は約2,500件

契約当事者の年代別では、高齢層である60歳代以上の合計では3,963件と依然として全体の約32%を占めています。また、70歳代以上の相談は2,442件(全体の19%)で、前年度と比べ41件増加し、過去8年で最多となりました。

※「福岡県人口移動調査」による令和2年9月1日現在の福岡市推計人口においては、60歳以上の人口構成割合は27.4%、70歳代以上の人口構成割合は16.5%

3 商品・役務分類別相談件数は「デジタルコンテンツ」が1位。「商品一般」や定期購入関連の「他の健康食品」も上位に。

「デジタルコンテンツ^{※1}」は、相談にのるだけで報酬が得られる副業と謳って誘導し、登録後に様々な名目で支払いを請求されるサイト(出会い系サイト)に関する相談や、オンラインゲームの高額請求などの相談が含まれます。

「商品一般^{※2}」は、架空請求の相談が減少したものの、デジタルプラットフォーム^{※3}や運送業者を騙った迷惑メールに関する相談が多く寄せられています。

※1 インターネットを通じた情報提供サービス。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、内容の特定できないサイト利用料など。

※2 商品の相談であるが、商品を特定できない、または特定する必要のないもの。「総合消費料金」、「利用料金」など、商品が不明で身に覚えもない債権について、支払いや連絡を求める不審な電話、はがきに関する相談も含まれる。

※3 インターネット上のショッピングモールやフリマアプリ、マッチングサイトなど。

●令和2年度 商品・役務分類別相談件数

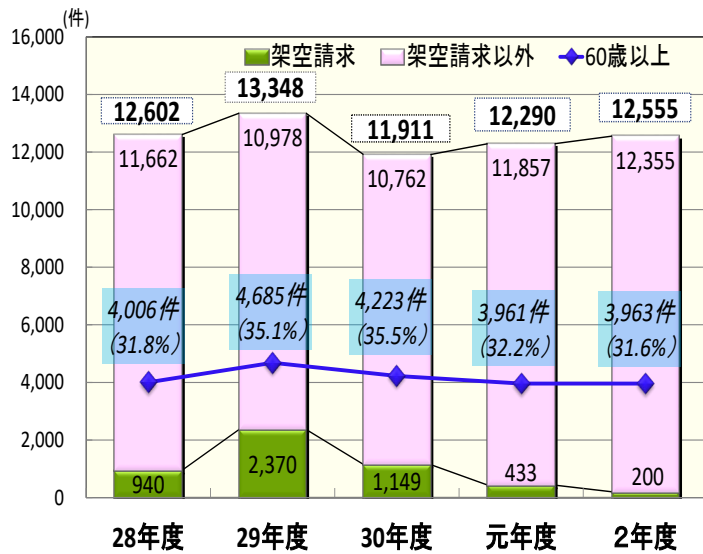
2年度順位	商品・役務分類	2年度	元年度	前年度増減
1	デジタルコンテンツ (うち架空請求)	1,040 (77)	911 (148)	129 (▲71)
2	商品一般 (うち架空請求)	1,029 (102)	1,009 (264)	20 (▲162)
3	不動産貸借	792	889	▲97
4	他の健康食品	523	440	83
5	携帯電話サービス	391	365	26

【参考】増加の目立つ商品・役務別相談件数

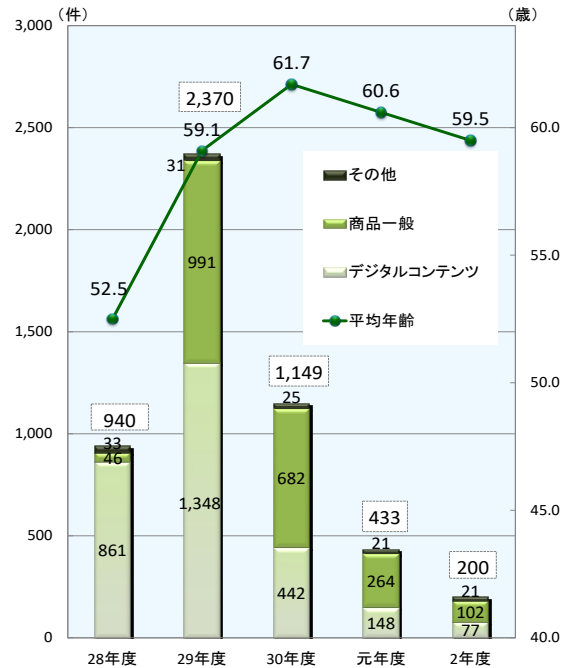
順位	商品・役務名	2年度	元年度	増減	対前年度比
1	保健衛生品その他	314	57	257	+450.9%
2	他の行政サービス	247	89	158	+177.5%
3	デジタルコンテンツ	1,040	911	129	+14.2%
4	修理サービス	222	139	83	+59.7%
	他の健康食品	523	440	83	+18.9%

令和2年度 福岡市消費生活相談 データ

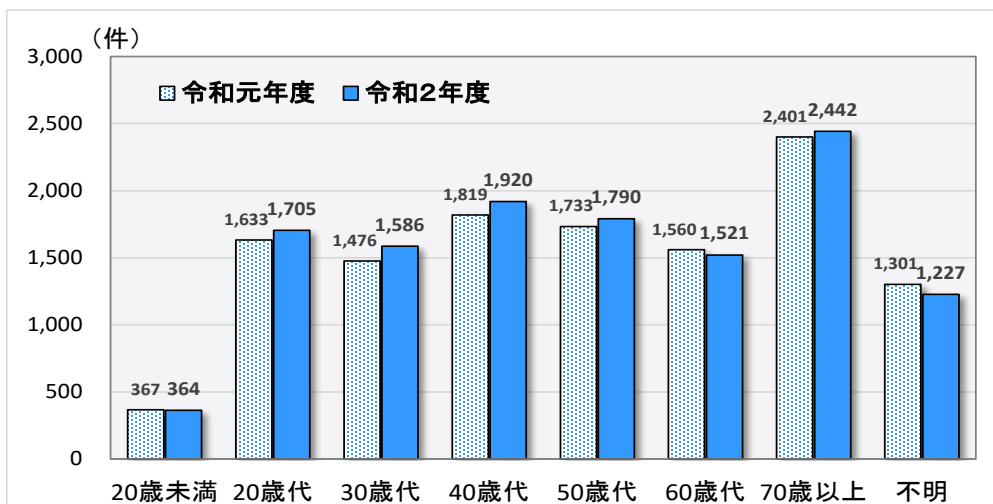
① 過去5年間の相談件数の推移



② 架空請求に関する相談件数



③ 契約当事者の年代別相談件数



④ 令和2年度契約当事者の年代別の商品・役務分類別相談件数 (各年代上位5位)

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数	商品等分類	件数
1	デジタルコンテンツ	118	デジタルコンテンツ	203	不動産貸借	183	不動産貸借	144	デジタルコンテンツ	144	商品一般	157	商品一般	340
2	他の健康食品	44	不動産貸借	147	デジタルコンテンツ	136	デジタルコンテンツ	134	商品一般	128	デジタルコンテンツ	116	デジタルコンテンツ	147
3	他の化粧品	18	エステティックサービス	100	商品一般	97	商品一般	105	他の健康食品	121	不動産貸借	70	携帯電話サービス	103
4	商品一般、電気	各10	商品一般	73	他の健康食品	56	他の健康食品	102	不動産貸借	86	他の健康食品	68	他の行政サービス	64
5			他の健康食品	71	携帯電話サービス	54	携帯電話サービス	73	保健衛生品その他	55	保健衛生品その他	54	保健衛生品その他	62

《主な相談事例》

【相談事例】インターネット通販に関するトラブル

スマホの画像専用SNSを見ていた時に出てきた広告を見て、ネット通販で石油ストーブを注文。商品代金20,000円は個人名義の銀行口座に振り込んだ。商品がなかなか届かないことを不審に思い、業者に連絡をしようとしたが、会社情報には電話番号の記載が無く、住所の記載はあるがインターネットで調べたところ、この住所は存在しないことがわかった。商品を引き渡すか返金してほしい。

<センターからのアドバイス>

- ・通販サイトで商品を注文し、前払いで支払ったが「商品が届かない」という相談が増えています。業者の所在地や電話番号が記載されておらず、連絡手段はEメールだけということが多く、この場合、相手からの返信を待つしかありません。連絡手段がEメールしかない業者との取引は危険です。業者の所在地や電話番号などの情報を、事前に確認しましょう。
- ・インターネット通販では前払いで支払うと、「商品が送られてこない」「送られてきた商品に問題がある」といったリスクを消費者が負うこととなります。前払いした後の被害回復は困難ですので、注文時に“怪しい”と感じたら取引は中止しましょう。

【相談事例】定期購入関連のトラブル（健康食品）

動画サイトに貼られていた広告を見て一回だけのつもりで、ダイエットサプリ500円を申し込んだ。申込み完了後、よく見たらとても小さな字で3回目からしか解約できず、2回目は約4万円もすると書かれていたことに気が付いた。すぐに解約したいと電話をしたが、広告などに契約条件は書いているとして応じられず。どうしたらいいか。

<センターからのアドバイス>

- ・商品を注文する際には、特に申込みの最終確認画面で、「定期購入が条件となっていないか」「解約・返品できるか」など契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。
- ・インターネット通販をはじめ通信販売ではクーリング・オフ制度はなく、広告に表示された条件に従うこととなります。定期購入が条件となっている場合はその期間や支払うこととなる総額などをしっかりと確認しましょう。
- ・契約後のトラブルに備え、申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておきましょう。

【相談事例】トイレ修理に関するトラブル

トイレが詰まったのでネットで業者を探し、基本料金780円という広告を見て電話した。1時間後に来訪した業者は、ポンプで圧力をかけるのに1万数千円かかると言い、作業に取り掛かったが、つまりは取れず。便器を外して作業すると追加料金がかかり総額5万円だと口頭で説明があった。しかし、数分後、他の方法として、高圧洗浄機で排水溝から排水管に器具を入れて解消する方法になる、プラス15万円かかると言われた。あまりに高いので迷ったが、どこでも同じくらいの価格を取る、妥当な金額だと言われ、次の日まで待てないので作業を依頼。明細には、基本料780円、圧力ポンプ、排水管内通関作業機械使用料、機械洗浄費、衛生管理で約20万円と記載されている。納得いかない。

<センターからのアドバイス>

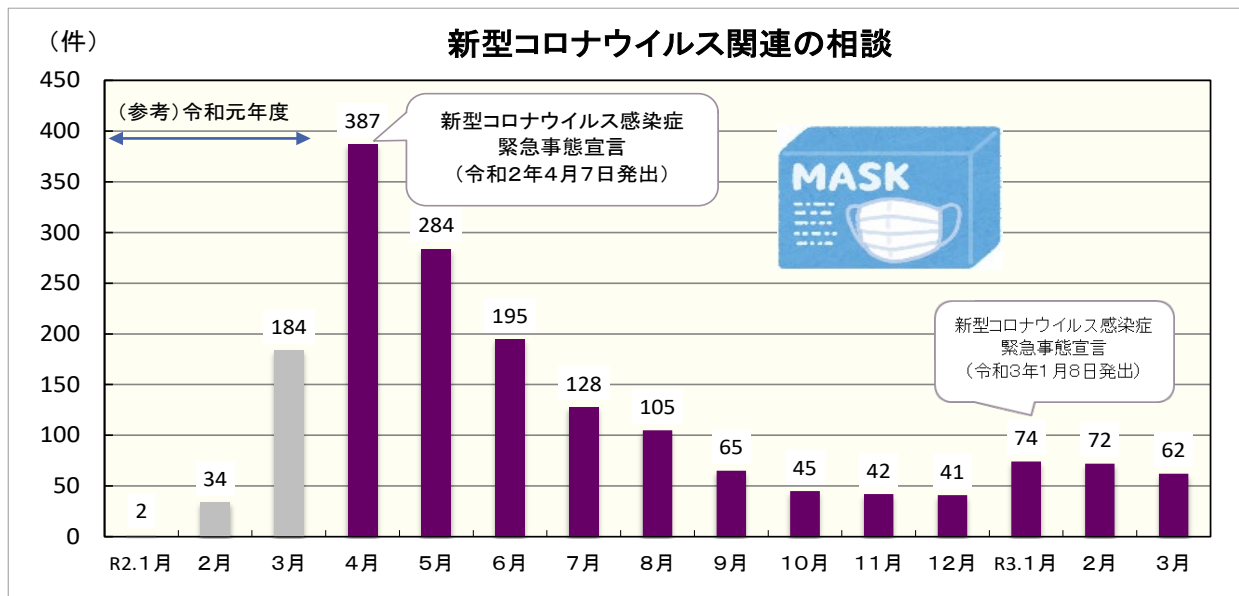
- ・インターネットの広告表示には「基本料金〇百円」など格安な料金が表示されていますが、実際には作業料など様々な名目で、高額料金を請求されるケースがあります。電話の段階で、どのような作業をいくらでしてくれるのか、出張や見積もりにかかる料金の有無などを確認しましょう。
- ・作業前には必ず書面で見積を出すように求め、内容に納得できない場合は慌てて契約せず、複数の事業者から見積をとるなど慎重に対応しましょう。
- ・急を要するトラブルに備え、日頃から家の施工業者や近所の工務店など、安心して依頼できる事業者を確認しておきましょう。ホームページなどから福岡市が指定している排水設備指定工事店一覧も確認できます。

相談の特徴

(1) 新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要

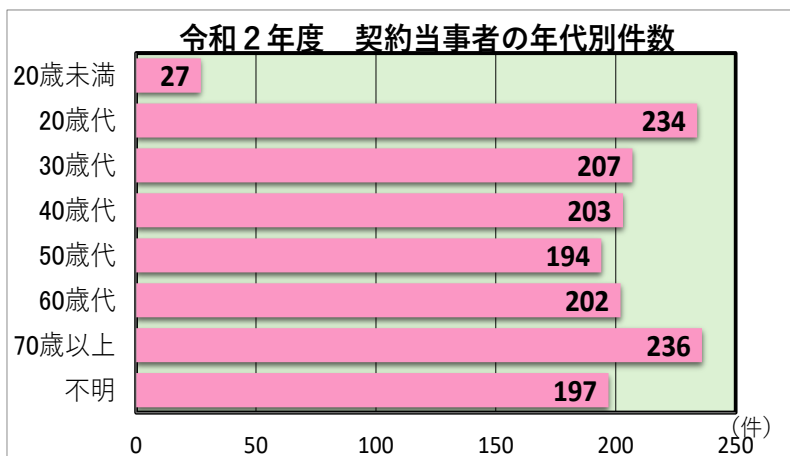
○相談件数の推移

令和2年度の新型コロナウイルス関連の消費生活相談は 1,500 件で、緊急事態宣言が発出された4月には最多となる 387 件の相談が寄せられました（4月に受け付けた相談全体の約 33%に相当）。5月以降は減少傾向が続きましたが、再び緊急事態宣言が発出された令和3年1月は増加に転じ、以降、微減傾向となっています。



○契約当事者の年代別属性

契約当事者の年齢は 20 歳代、70 歳以上が多いですが、その他の年代はほとんど変わりません（20 歳未満を除く）。



●新型コロナウイルス関連の契約当事者年代別 (単位: 件)

	2年度	割合
20歳未満	27	1.8%
20歳代	234	15.6%
30歳代	207	13.8%
40歳代	203	13.5%
50歳代	194	12.9%
60歳代	202	13.5%
70歳以上	236	15.7%
不明	197	13.1%
合計	1,500	100.0%

○商品・役務別の相談件数

件数が最も多いのはマスクや消毒液などの「保健衛生品その他」272件で、新型コロナウイルス関連の相談全体の約2割を占めています。次いで、特別定額給付金や持続化給付金などの「他の行政サービス」、次に「結婚式」や「スポーツ・健康教室」のキャンセルやそれに伴う返金の相談も上位となっています。

●新型コロナ関連商品・役務分類相談件数

順位	商品・役務分類	2年度	割合	主な商品・役務
1	保健衛生品その他	272	18.1%	マスク
2	他の行政サービス	147	9.8%	特別定額給付金、持続化給付金
3	結婚式	63	4.2%	結婚式・披露宴
	スポーツ・健康教室	63	4.2%	スポーツジム・ヨガ教室
5	不動産賃借	48	3.2%	賃貸アパート・マンション
6	デジタルコンテンツ	47	3.1%	情報商材、映画配信サービスなど
7	商品一般@	44	2.9%	不審なメール
8	他の医療用具	38	2.5%	パルスオキシメーター、体温計
9	手配旅行	35	2.3%	国内手配旅行、海外手配旅行
10	エステティックサービス	31	2.1%	脱毛エステ、痩身エステ

○商品・役務別の特徴

1位「保健衛生品その他」

マスクなどが含まれ、相談件数がピークに達した4月には118件もの相談が寄せられました。この時期にはマスクの品薄や高額転売、ネット通販で購入したマスクが届かないなどの相談や、一方で頼んでいないマスクが届いたなどの送り付け商法とみられる相談もみられました。マスクの需給の改善等に伴い転売規制が解除された8月以降は、関連する相談は減少したものの、インターネット通販でのトラブルや送り付け商法とみられる相談は継続して寄せられています。

(参考) このうち「インターネット通販」に関する相談 92件 (33.8%)

このうち「送り付け商法」に関する相談 81件 (29.8%)

2位「他の行政サービス」

5月から7月にかけて特別定額給付金の申請方法等の問い合わせ、7月から10月にかけて持続化給付金の不正受給に係る相談が多く寄せられました。

3位「結婚式」

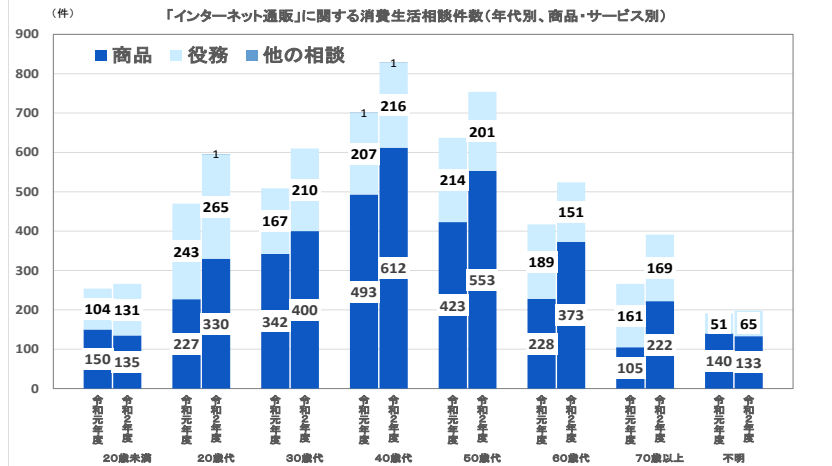
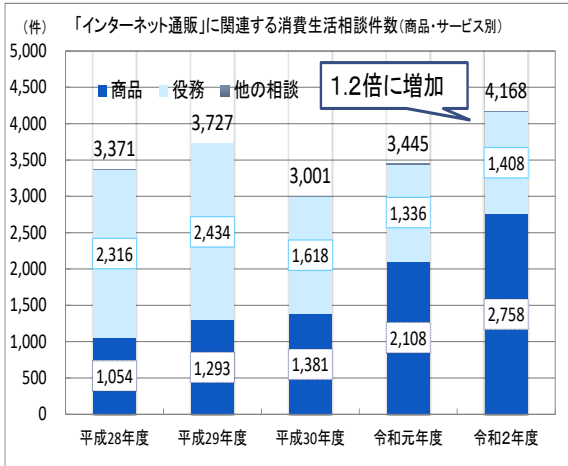
20歳代と30歳代からの相談が多数寄せられました。相談件数は、4月にピークに達し(22件)、「結婚式をキャンセルしたら、規約どおりのキャンセル料を請求された」、「延期をするには、別途50%の延期料の支払いが必要と言われた」など、キャンセル料の支払いや式の延期に関する相談がみられました。5月の緊急事態宣言解除以降も、「延期をしたが、新型コロナウイルスが終息しないため、キャンセルを申し出ると高額なキャンセル料を請求された」など、結婚式を延期したものの、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が終息しないため、延期後にやむを得ずキャンセルを申し出てトラブルになるケースもみられました。

3位「スポーツ・健康教室」

30歳代と40歳代からの相談が多数寄せられました。スポーツジムやヨガ教室等で、新型コロナウイルス感染防止のため一時的に閉鎖となっていたにも関わらず、「通えない状況なのに、月会費を請求された」など会費に関する相談のほか、キャンペーン等(割引等の適用があるが、一定期間は契約を継続することが条件となっている等)での入会のため「契約期間中で解約できない」「解約には違約金が必要」と説明されたなど解約に関する相談が寄せられました。また、「電話で解約したいと伝えたが、店舗でのみ受け付けると言われた」など解約手続きに関する相談もみられました。

(2) 「インターネット通販」に関する相談が増加 <全ての年代>

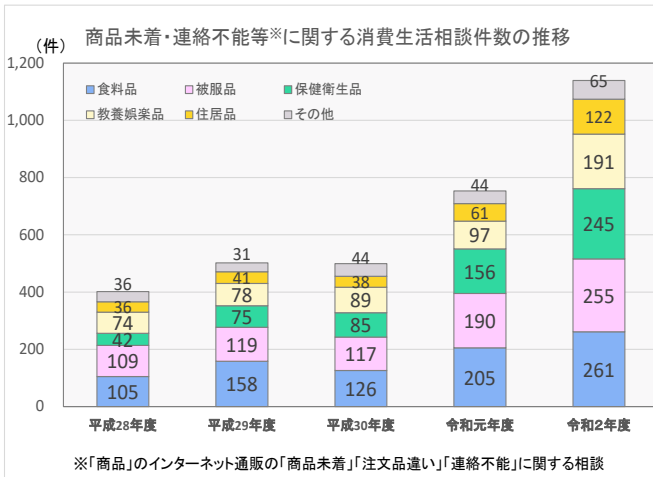
インターネット通販に関する消費生活相談は、ショッピングサイト等で商品を購入する「商品」に関する相談と、コンテンツ配信等の「サービス」に関する相談に分けられます。中でも「商品」に関する相談は件数割合共に増加しており、令和2年度は「商品」の割合が66.2%と約3分の2を占めています。商品の相談内容をみると、注文した商品が届かない「商品未着」、注文した商品とは異なる商品を業者が送付する「注文品違い」、業者と連絡が取れなくなる「連絡不能」が令和2年度に急増しました。その影響もあり、インターネット通販に関する相談は前年度の約1.2倍に増加し、過去最多（相談全体の約33%）となりました。年代別にみると全年代まんべんなく増えていますが、特に40歳代、20歳代、70歳以上の順で増加が目立ちます。



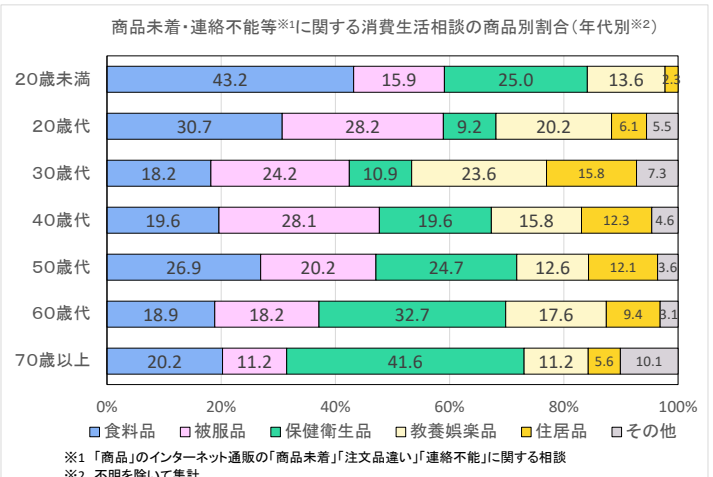
インターネット通販に係る商品・役務別相談件数(年代別上位5位)

20歳未満			20歳代			30歳代					
商品・役務名	件数	割合	商品・役務名	件数	割合	商品・役務名	件数	割合			
計	266	100%	計	596	100%	計	610	100%			
デジタルコンテンツ	113	42.5%	デジタルコンテンツ	161	27.0%	デジタルコンテンツ	114	18.7%			
他の健康食品	44	16.5%	他の健康食品	66	11.1%	他の健康食品	56	9.2%			
他の化粧品	18	6.8%	商品一般@	26	4.4%	商品一般@	29	4.8%			
健康食品@	7	2.6%	紳士・婦人洋服@	13	2.2%	紳士・婦人洋服@	21	3.4%			
基礎化粧品	7	2.6%	他の化粧品	12	2.0%	野菜飲料、携帯電話サービス	各11	1.8%			
40歳代			50歳代			60歳代			70歳以上		
商品・役務名	件数	割合	商品・役務名	件数	割合	商品・役務名	件数	割合	商品・役務名	件数	割合
計	829	100%	計	754	100%	計	524	100%	計	391	100%
デジタルコンテンツ	117	14.1%	デジタルコンテンツ	124	16.4%	デジタルコンテンツ	95	18.1%	デジタルコンテンツ	127	32.5%
他の健康食品	99	11.9%	他の健康食品	116	15.4%	他の健康食品	62	11.8%	商品一般@	49	12.5%
基礎化粧品	34	4.1%	基礎化粧品	34	4.5%	基礎化粧品	35	6.7%	他の健康食品	25	6.4%
紳士・婦人洋服@	31	3.7%	頭髮用化粧品	28	3.7%	商品一般@	29	5.5%	基礎化粧品	22	5.6%
商品一般@	29	3.5%	商品一般@	26	3.4%	保健衛生品その他	18	3.4%	保健衛生品その他	17	4.3%

サービスの契約トラブルとしては、情報商材、オンラインゲーム、映画配信サービスを含む「デジタルコンテンツ」の相談が目立っています。



※「商品」のインターネット通販の「商品未着」「注文品違い」「連絡不能」に関する相談



※1 「商品」のインターネット通販の「商品未着」「注文品違い」「連絡不能」に関する相談

※2 不明を除いて集計

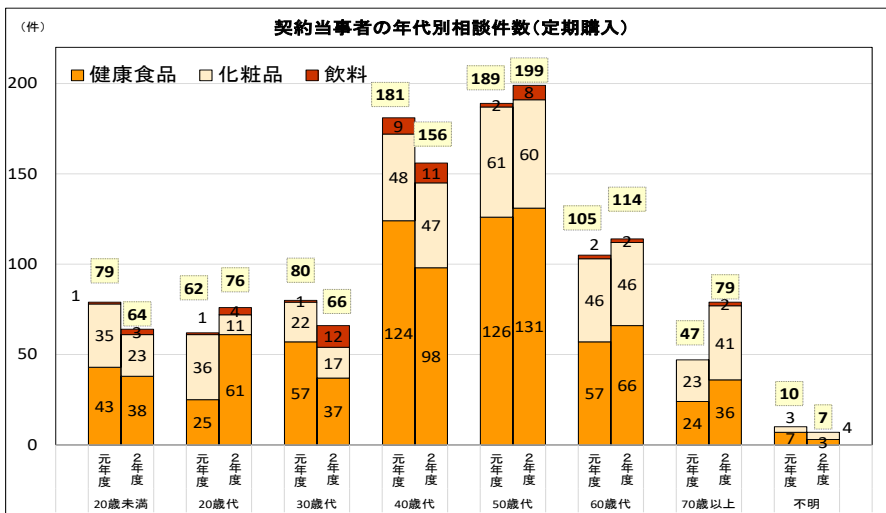
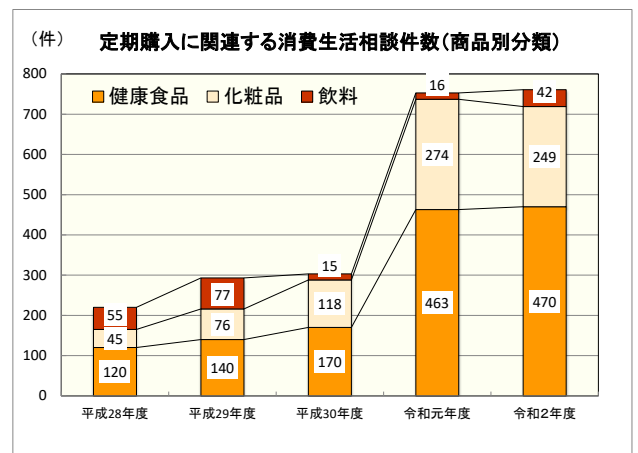
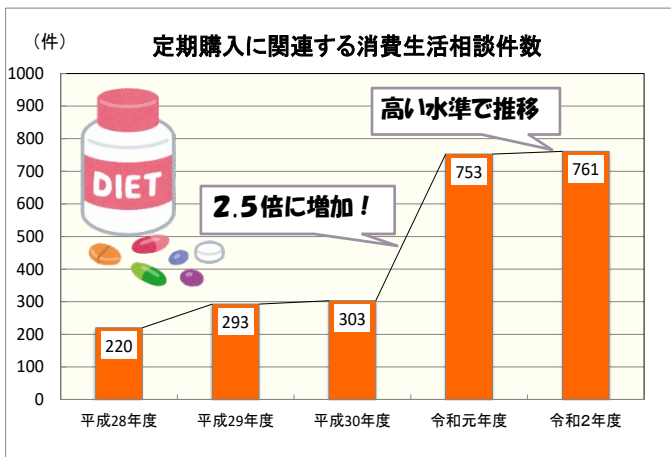
(3)「定期購入」に関する相談は増加が続く <全ての年代>

販売サイト等で「初回無料」「お試し価格」など、通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月（2回以上）の購入が条件となっている健康食品や化粧品などの通信販売に関する相談(以下、「定期購入」に関する相談)が多く寄せられています。

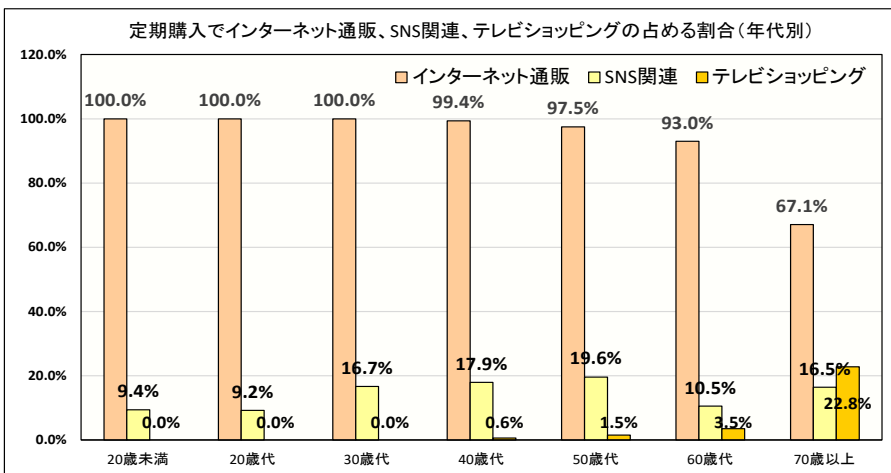
定期購入の相談は令和元年度に引き続き増加傾向にあり、令和2年度は761件でほとんどが健康食品と化粧品で占められ、そしてその9割以上がインターネット通販によるものです。

また、年齢層別の件数では40～50歳代が多く、増加率が高いのは70歳以上（32件増、+68.1%）と20歳代（14件増、+22.6%）となっています。

定期購入については、未成年者のトラブルが目立っていることも特徴で、「お小遣いの範囲で買えると思って契約したら、2回目以降に高額な請求があり、支払えない」というトラブルも多く寄せられています。その結果、20歳未満の全相談件数のうち約2割が定期購入の相談となっています。



飲料の例	青汁 スムージー など
化粧品の例	美容液 美白クリーム 育毛剤 ファンデーション シャンプー など
健康食品の例	ダイエットサプリ 酵素サプリ 豊胸サプリ 筋肉増強サプリ など



(参考) 以下に関連する相談が占める割合

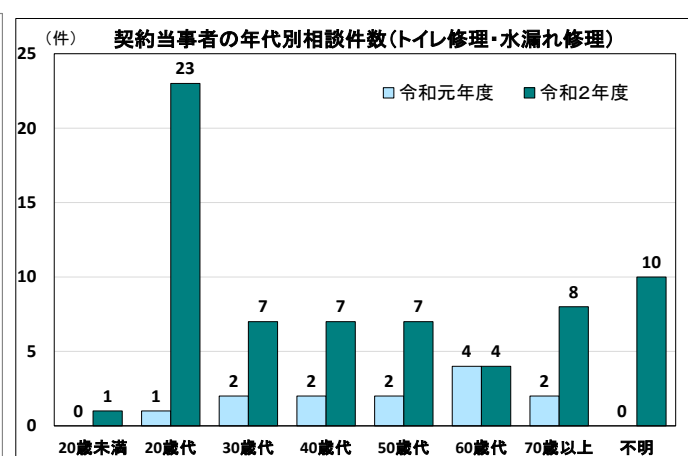
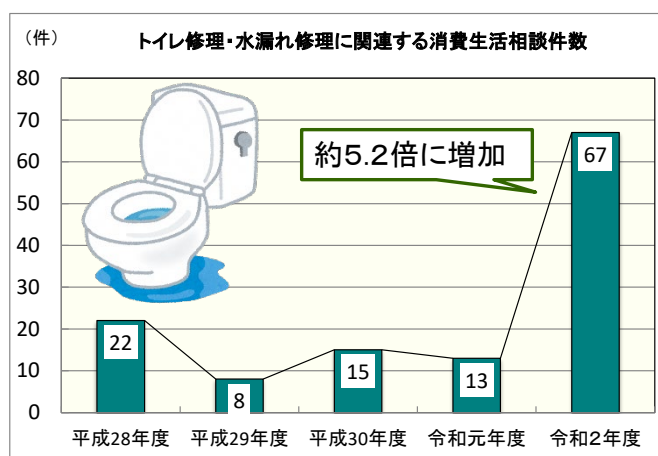
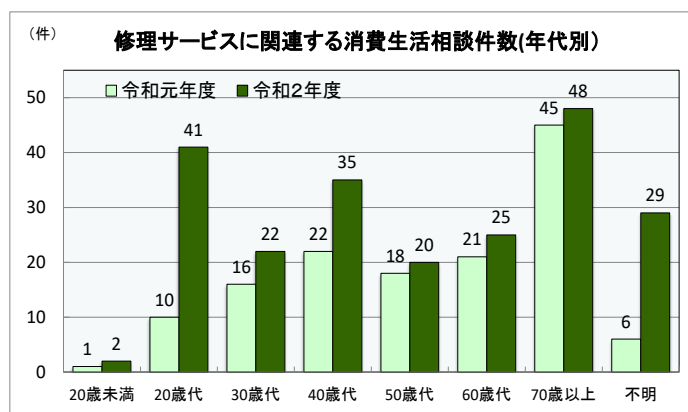
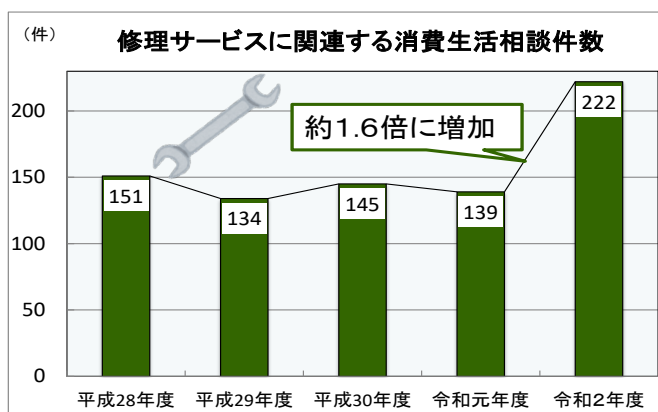
	全年代の平均割合
インターネット通販	94.5%
SNS関連※	15.2%
テレビショッピング	3.4%

※SNS以外では解約できない等の相談を含む

(4)「トイレ修理・水漏れ修理」に関する相談が急増 <若年者>

令和2年度に増加が目立つ「修理サービス」については、トイレ修理・水回り修理において、広告表示を大幅に上回る高額な料金を請求されたなどのトラブルの急増が要因となっています。

相談の多くは、トイレが詰まり慌てて業者をネットで検索し、「基本料金〇百円」等の格安の表示をしている事業者に来てもらったところ、詰まりが解消しないとして、高圧洗浄を勧めたり、便器を外したりと次々と作業を提案され、最終的には数十万円の料金を請求されたというものです。中には「便器が古いので新品に交換するしかない」と強引に提供する事例もありました。トイレ修理・水漏れ修理に関する相談は前年度の約5.2倍に急増し、年代別に見ると20歳代の増加が特に目立ちます。



福岡市消費生活センター相談コーナー 電話:092-781-0999
 ※消費者ホットライン「188番(いやや!)」でもお住まいの地域の消費生活センターをご案内いたします。

その他の統計は市消費生活センターHP「令和3年度事業概要」をご覧ください。

【本資料の問い合わせ先】市民局生活安全部消費生活センター
 電話：092-712-2929（内線 192-4711）担当：萩尾、藤崎

