



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」に資する取組です。

2020年11月27日（金）  
愛知県県民文化局県民生活部県民生活課  
消費生活相談・消費者教育グループ  
担当 近藤、寺澤  
内線 5031・5036  
ダイヤル 052-954-6165

# — 消費者トラブル情報 —

< あいちクリオ通信 2020年11月号 (No. 389) >

## 2020年度上半期（4～9月）消費生活相談の集計と分析

～「新型コロナウイルス関連」の相談や「定期購入」の相談が急増～

### 【2020年度上半期の相談の概要】

～相談件数が11%増加～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、25,279件（県：6,820件、市町村：18,459件）で、前年同期に比べ、2,504件、11.0%増加しました。 →概要データⅠ
- 年代3区分別に増減数をみると、すべての年代区分で増加しており、特に若者(30歳未満)からの相談が3,782件と、前年同期(3,174件)に比べて目立って増加(19.2%)しています。 →概要データⅠ
- 商品・サービス別では、不審な電話・メールや、身に覚えのない商品が届く、などの商品が特定できない「商品一般」が、2,623件で最も多く、以下、アダルトサイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」(2,159件)、「健康食品」(1,999件)、「保健衛生品その他」(1,022件)の順となっています。 →概要データⅡ
- 年代別の平均既支払額\*は、70歳以上の786千円が最も高く、他の年代に比べ高額となり、高齢者の消費者被害の深刻化を表しています。 →概要データⅢ

\*契約金額のうち、既に支払った金額の平均額

### 【2020年度上半期の特徴的相談】

#### ① 新型コロナウイルス関連の相談が3,713件

「マスクが買えない」などのマスクに関する相談や、旅行や結婚式の中止等に伴うキャンセル料の支払いなどに関する相談が急増しました。 →特徴的相談①

#### ② 「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する相談が一段と増加

「お試し」のつもりで申し込んだら実は「定期購入」だった、という相談が、前年同期に比べ、1.4倍に増加しました。 →特徴的相談②

#### ③ 「健康食品」に関連した「危害」に関する相談が1.4倍に増加

インターネット通販などで購入したサプリメントなどの「健康食品」を摂取後に、体調を崩したという相談が増加しました。 →特徴的相談③

◆本集計は、愛知県及び市町村がPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録した相談データ(2020年10月28日現在)に基づいて集計しています。

# 2020年度上半期の消費生活相談概要データ — 速 報 —

## I 相談件数の推移

(単位:件)

区 分		2018年度上半期	2019年度上半期	2020年度上半期	前年同期比増減数(率)	
県・市町村別	県	5,518	5,274	6,820	+1,546	(+29.3%)
	市町村	19,668	17,501	18,459	+958	(+5.5%)
	合計	25,186	22,775	25,279	+2,504	(+11.0%)
契約当事者 年 代 別	70歳以上(高齢者)	5,112	4,368	4,565	+197	(+4.5%)
	30歳未満(若者)	2,578	3,174	3,782	+608	(+19.2%)
	上記以外(一般)	15,114	12,913	13,823	+910	(+7.0%)
	無回答	2,382	2,320	3,109	+789	(+34.0%)

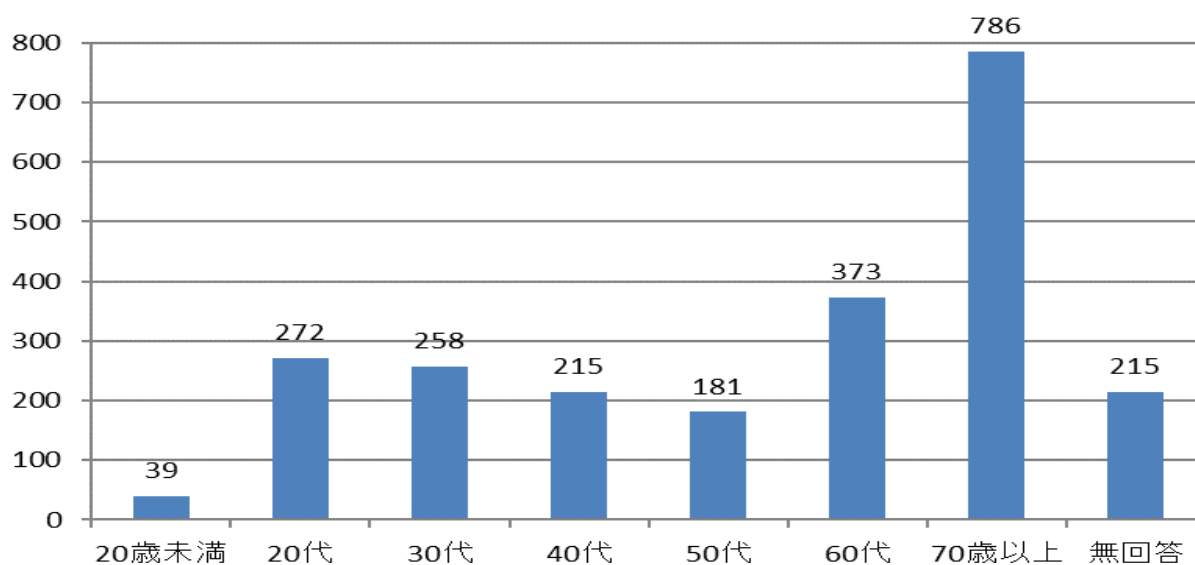
## II 商品・サービス別件数(上位5位)

(単位:件)

年度	順位	1	2	3	4	5
2020年度 上半期	商品一般	うち ・架空請求ハガキ 387 ・架空請求メール 166 ・その他 2,070 2,623	デジタル コンテンツ 2,159	健康食品 1,999	保健衛生品その他 1,022	化粧品 914
	前年同期比増減数	(-746)	(-20)	(+800)	(+1,000)	(-84)
2019年度 上半期	商品一般	うち ・架空請求ハガキ 1,879 ・架空請求メール 186 ・その他 1,304 3,369	デジタル コンテンツ 2,179	健康食品 1,199	化粧品 998	工事・建築 703

## III 年代別平均既支払額

(単位:千円)



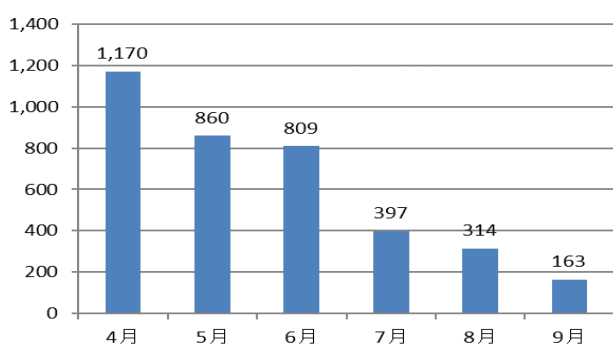
## 2020年度上半期の特徴的相談

### ①新型コロナウイルス関連の相談が3,713件

- ★ **新型コロナウイルス関連の相談は、2020年1月から始まり、2020年度上半期に3,713件寄せられました。**全般的に3月から6月は多く寄せられましたが、7月以降は減少し9月は、4月のピーク時の約7分の1に減少しています。
- ☆ **商品・サービス別では、マスクなどの「保健衛生品その他」に関する相談が928件で最も多く、以下、「他の行政サービス」(557件)、「結婚式」(285件)、「スポーツ・健康教室」(144件)、「航空サービス」(125件)の順となっています。**
- ☆ 「保健衛生品その他」に関する相談では、**マスクの品不足・高価格に関する相談や「注文したマスクが届かない」などの相談が多く寄せられました。**
- ☆ 「他の行政サービス」に関する相談では、新型コロナ対策として支給される**各種給付金の手続**に関する相談が中心となっていますが、中には、「持続化給付金の不正受給を持ちかけられた」など、新型コロナ対策に便乗した**給付金詐欺**に関する相談も寄せられました。
- ☆ 「結婚式」「スポーツ・健康教室」及び「航空サービス」に関する相談では、「新型コロナウイルス感染症予防を理由にキャンセルしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」など、**解約や解約料**に関する相談が多くみられます。

#### ◆新型コロナウイルス関連の相談件数

(単位：件)



#### ◆商品・サービス別件数

(単位：件、%)

内訳	件数	構成比※
保健衛生品その他	928	25.0
他の行政サービス	557	15.0
結婚式	285	7.7
スポーツ・健康教室	144	3.9
航空サービス	125	3.4
その他	1,674	45.1
計	3,713	100.0

※単位未満を四捨五入しているため、内訳の計と合計が一致しない場合がある。

#### 【相談事例】

友人から「事業者でなくても、申請の仕方を工夫すれば誰でも持続化給付金が受け取れる。成功報酬は5割。」と言われた。犯罪ではないとも言われたが、詐欺ではないか。  
(20代 男性)

#### 【アドバイス】

- 持続化給付金は事業者（個人事業者も含む）に対して支払われます。事業を行っていないサラリーマンや学生、無職の人が、事業者を装って申請することは犯罪行為にあたると考えられます。誘いに乗った消費者自身も罪に問われる可能性が高いです。
- 「サラリーマンでも持続化給付金がもらえる」、「自営していることにして申請すれば、持続化給付金がもらえる」などといった、受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける悪質な誘いには、絶対に乗らないでください。
- 同僚など身近な人から誘いを受けたというケースもありますが、受給資格がない場合はきっぱりと断りましょう。

## ② 「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する相談が一段と増加

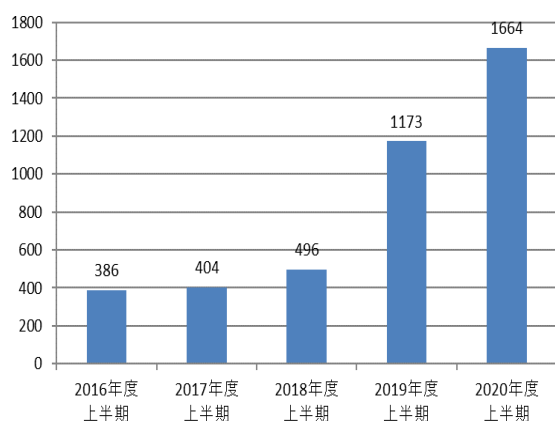
★ 「インターネット通販で1回だけのお試しのつもりで申し込んだら、実は複数回購入しなければならない定期購入だった」という相談が、一段と増加しています。

☆ 「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談は1,664件で、前年同期（1,173件）に比べ、**1.4倍**に増加しています。

☆ 男女別では、7割以上が女性であり、年代別でみると、50代、40代からの相談が特に多くなっています。

### ◆ 「健康食品」「化粧品」の定期購入の相談件数

(単位：件)



### ◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件、%)

年代別	2020年度 上半期	2019年度 上半期	増減率	2020年度上半期 構成比※
未成年	226	176	28.4	13.6
20代	179	153	17.0	10.8
30代	173	122	41.8	10.4
40代	348	227	53.3	20.9
50代	374	274	36.5	22.5
60代	208	131	58.8	12.5
70歳以上	104	55	89.1	6.3
無回答	52	35	48.6	3.1
計	1,664	1,173	41.9	100.0

※単位未満を四捨五入しているため、内訳の計と合計が一致しない場合がある。

### ◆ 契約当事者の性別

①男性：465件(27.9%) ②女性：1,188件(71.4%) ③団体等・不明・無回答：11件(0.7%)

#### 【相談事例】

ネット通販で500円の「お試し」筋肉増強サプリを注文した。1回のみで購入したが、後になって4回の定期購入であることがわかった。解約を申し出たところ、「初回分を定価の7,000円で買い取る必要がある。」と言われた。納得いかない。(40代 男性)

#### 【アドバイス】

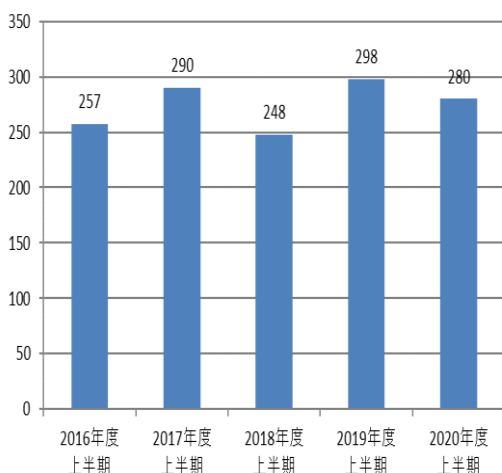
- 「初回お試し」や「初回キャンペーン価格」と書かれている場合は、定期購入が条件となっている場合があります。
- 定期購入の場合、申込・確認画面上に、定期購入契約である旨及び支払代金の総額、契約期間その他の販売条件を表示することになっています。
- 商品を注文する際には、**定期購入が条件となっていないか**、また**「返品可否とその条件(返品特約)」**、**事業者の連絡先**などを十分確認することが大切です。
- **通信販売(インターネット注文含む。)**には、**クーリング・オフの適用はありません**。**返品特約をしっかりと確認しましょう。**

### ③ 「健康食品」に関連した「危害」に関する相談が1.4倍に増加

- ★ 商品やサービス・設備等に関連して、身体にけがや体調不良等の害を受けたという「危害」の相談がここ数年、同水準で推移しており、2020年度上半期は、280件となりました。
- ☆ 商品・サービス別にみると、「健康食品」に関する相談が前年同期（77件）に比べ1.4倍の110件と最も多く、以下、「化粧品」、「医療サービス」、「エステティックサービス」、「歯科治療」など、美容・医療に関するものが上位となっています。
- ☆ 男女別では、女性が7割以上を占めています。

#### ◆ 「危害」に関する相談件数

(単位：件)



#### ◆ 商品・サービス別上位5位の状況

(単位：件、%)

	商品・サービス別	2020年度 上半期	2019年度 上半期	増減率	主な危害の内容
1	健康食品	110	77	42.9	サプリメントなどによる下痢等の消化器障害
2	化粧品	57	68	▲16.2	除毛剤などによるかぶれ、湿疹等の皮膚障害
3	医療サービス	9	17	▲47.1	美容医療などによる熱傷等
4	エステティックサービス	8	12	▲33.3	脱毛エステによる熱傷等
5	歯科治療	7	9	▲22.2	インプラントによる痛み、腫れ等
—	その他	89	115	▲22.6	—
	計	280	298	▲6.0	—

#### ◆ 契約当事者の性別

- ①男性：62件(22.1%) ②女性：209件(74.6%) ③団体等・不明・無回答：9件(3.2%)

#### 【相談事例】

ネット通販で初回500円の痩身サプリを注文した。飲んでみたら下痢になったため、解約を申し出たところ、「サプリとの因果関係が証明された診断書を提出すれば、途中解約を受け付ける」と言われた。納得いかない。(50代 女性)

#### 【アドバイス】

- 体調に異変を感じたら、すぐに利用を中止しましょう。症状が重い場合は、商品等を持って、速やかに医療機関を受診しましょう。
- 診断書の提出が解約の条件であれば、提出はやむを得ないと考えます。
- 持病のある方が健康食品を利用する場合には、かかりつけの医療機関に相談しましょう。
- 人によっては、体質に合わないことがあります。注文する際は、定期購入が条件となっていないか確認し、定期購入を避けて、まずは1回分を購入するようにしましょう。

消費生活相談窓口の御案内

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。  
消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、早めに御相談ください。

**消費者ホットライン ☎188 (いやや!)**

- 身近な消費生活相談窓口につながります。 -

愛知県消費生活総合センター

電話番号	相談受付時間	
	消費生活相談	多重債務法律相談(完全予約制)(※)
(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00

※多重債務法律相談は、各実施日の2日前(国民の祝日等の休日は除く)までに予約の連絡をしてください。