

令和元年度消費生活に関する相談状況について

〔 令和2年6月19日
消費生活課 〕

1 趣旨

令和元年度に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談の状況を報告する。

2 相談状況

(1) 令和元年度相談件数と推移

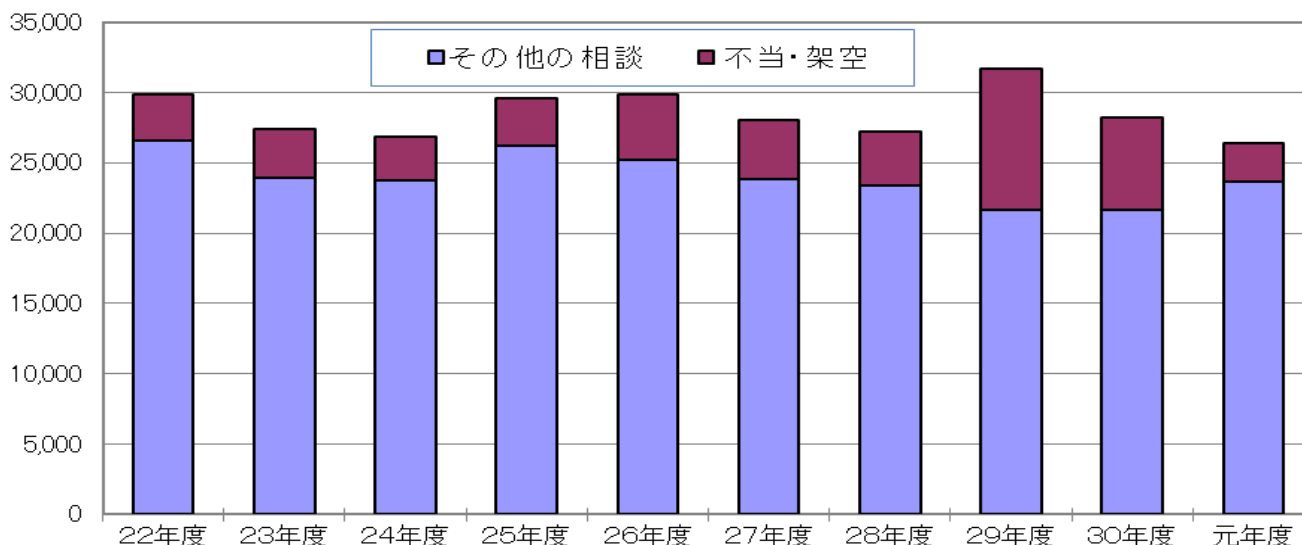
- 令和元年度の全体の相談件数は、26,356件で、前年度に比べ1,901件減少し、この10年間で最も少なかった。
- そのうち、「不当請求・架空請求」の相談が例年同様最も多く、消費生活相談全体の10.4%を占める。しかしながら、『法務省等をかたる架空請求はがき』の手口が急増した平成29年度と比較すると、7割以上減少し、この10年間で最も少なかった。
- この状況は全国的にも同様で、令和2年版の消費者白書では「2018年（平成30年）に26.0万件に上った架空請求に関する相談件数が、半分の13.0万件となったことが、相談件数全体の減少の要因となっていると考えられる」とされている。

図表1 消費生活相談件数の推移

(単位:件,%)

区分	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
全体件数	29,872	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681	28,257	26,356
不当・架空	3,337	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065	6,647	2,735
構成比	11.2	12.7	11.5	11.4	15.8	15.0	14.1	31.8	23.5	10.4

(件)



(2) 「その他の相談」の商品・役務別の状況

「不当請求・架空請求」を除く「その他の相談件数」は増加しており、2位の「健康食品」と7位の「化粧品」が、それぞれ前年度比64.6%、66.0%増加したことがその理由として考えられる。具体的には、SNSなどで安価な初回お試し価格の表示により消費者を誘引した上で、定期購入コースを契約させる内容の相談が多く寄せられた。

図表2 「その他の相談」の商品・役務別相談件数の内訳

(単位：件、%)

区 分	令和元年度		平成30年度	増減率 ((A - B)/ B) × 100	相 談 の 内 容	
	相談件数(A)	構成比	相談件数(B)			
苦 情 相 談	20,100	85.1	18,451	8.9		
1位	情報提供サービス	1,324	5.6	1,382	△4.2	出会い系サイト等の利用、FX等の情報商材、セキュリティソフト、オンラインゲーム、副業サイト等
2位	健康食品	1,279	5.4	777	64.6	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、効果に不満等
3位	不動産貸借	1,126	4.8	1,184	△4.9	修理代、敷金の返還、借家の明け渡し、仲介手数料等
4位	商品一般	1,110	4.7	1,039	6.8	公的機関を騙ったり、個人情報聞き出そうとする不審な電話、通信販売等
5位	インターネット通信サービス	788	3.3	1,188	△33.7	光回線変更の電話勧誘、遠隔操作によるプロバイダの変更等
6位	融資サービス	784	3.3	819	△4.3	多重債務の整理、過払い金の請求、住宅ローンの返済等
7位	化粧品	772	3.3	465	66.0	意図しない定期購入、強引な電話勧誘等
8位	役務その他	721	3.1	516	39.7	弁護士、求人広告、結婚相手紹介サービス等
9位	移動通信サービス	615	2.6	568	8.3	携帯電話サービス、モバイルデータサービス等
10位	建築・工事等	530	2.2	538	△1.5	新築住宅の建築、床下、屋根等のリフォームの不具合、点検商法等
そ の 他		11,051	46.8	9,975	10.8	自動車、電気料金、排水管工事、紳士・婦人服、等
問 合 せ ・ 要 望		3,521	14.9	3,159	11.5	
そ の 他 の 相 談 計		23,621	100.0	21,610	9.3	

注) 1 「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいう。

2 「問合せ」とは、買い物相談・生活知識等苦情が発生していない相談や事業者からの相談等をいい、

「要望」とは、消費者保護や消費生活の安定・向上に向けた希望の表明などをいう（悪質商法の法的規制強化の要望等）。

3 契約当事者の年齢構成別相談状況（不当請求・架空請求を含む苦情相談）

（1）相談件数の推移

① 若年層（30歳未満）

前年度に比べて246件増加しており、化粧品や健康食品などの定期購入に関する相談が前年度に比べて増加したことが、その主な要因となっている。

② 一般層（30歳～64歳）

前年度に比べて837件減少しており、50歳代から70歳代までの女性をターゲットとした『法務省等をかたる架空請求はがき』などの「不当請求・架空請求」の相談が前年度に比べて減少したことが、その主な要因となっている。

③ 高齢者（65歳以上）

前年度に比べて1,690件減少しており、上記の一般層と同様に「不当請求・架空請求」の相談が前年度に比べて減少したことが、その主な要因となっている。

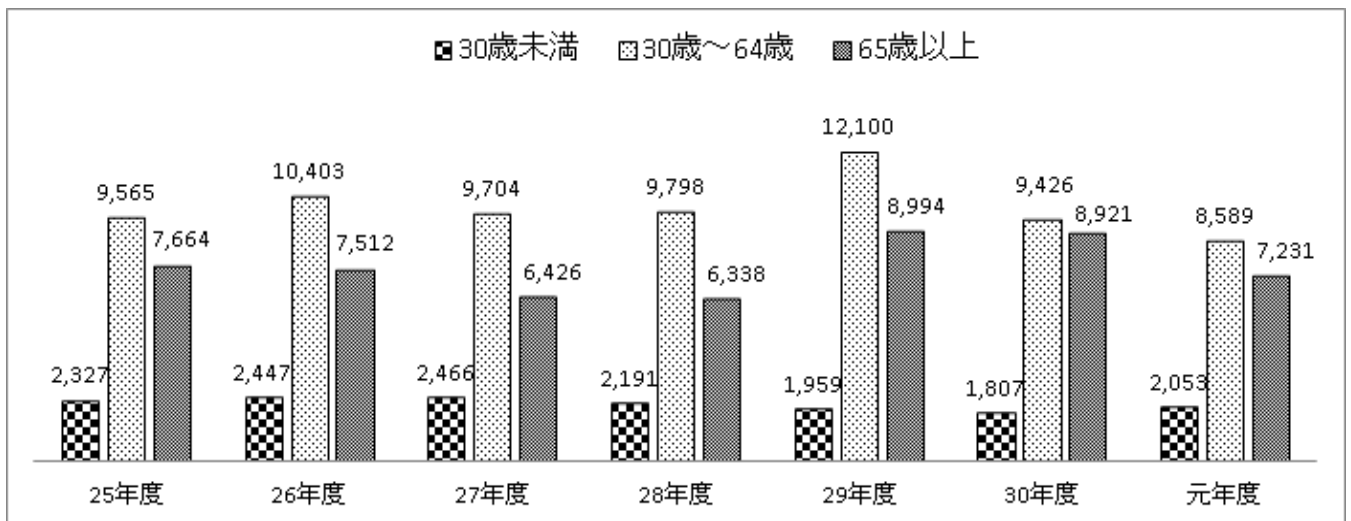
図表3 契約当事者の年齢層別相談件数の推移（件数、構成比）

（単位：件、%）

区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	
							対前年度 増減率	
30歳未満件数 (%)	2,327 (9.9)	2,447 (9.9)	2,466 (10.8)	2,190 (9.8)	1,959 (7.2)	1,807 (7.5)	2,053 (9.5)	12.0
30歳～64歳件数 (%)	9,565 (40.6)	10,403 (42.2)	9,704 (42.5)	9,798 (43.7)	12,100 (44.7)	9,426 (39.4)	8,589 (39.7)	△9.7
65歳以上件数 (%)	7,664 (32.5)	7,512 (30.5)	6,426 (28.1)	6,338 (28.3)	8,994 (33.3)	8,921 (37.3)	7,231 (33.4)	△23.4
全体	23,575	24,649	22,858	22,398	27,047	23,940	21,627	△10.7

※ 契約当事者の年齢が把握できる苦情相談のみ計上している。

（単位：件）



(2) 商品・サービス別及び販売購入形態別の状況

① 若年層（30歳未満）

- 商品・サービス別では、オンラインゲーム、出会い系サイト、情報商材等のデジタルコンテンツが分類される「情報提供サービス」、除毛剤などの「化粧品」、ダイエットサプリなどの「健康食品」が上位を占める。
- 販売購入形態別では、他の年齢層と比べて「インターネット通販」と「マルチ・マルチまがい」の割合が高い。

② 一般層（30歳～64歳）

- 商品・サービス別では、出会い系サイト、アダルトサイトなどの「情報提供サービス」、ダイエットサプリなどの「健康食品」や、個人間金銭貸借など商品・サービスの契約以外に関する相談が分類される「他の相談」、が上位を占める。
- 販売購入形態別では、「契約前の相談等」と「インターネット通販」が多く、上位2つで全体の55.0%を占める。

③ 高齢者（65歳以上）

- 商品・サービス別では、「不当請求・架空請求」の割合が14.0%を占め、一般層と比較すると2.7倍近く高い。
- 販売購入形態別では、他の年齢層と比べて「不当請求・架空請求」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」の割合が高い。

図表4 商品・サービス別

(単位：%)

区分	若年層 (30歳未満)		一般層 (30歳～64歳)		高齢者 (65歳以上)	
	商品・サービス名	構成比	商品・サービス名	構成比	商品・サービス名	構成比
1位	情報提供サービス	18.1	情報提供サービス	9.9	不当請求・架空請求	14.0
2位	化粧品	7.7	健康食品	6.9	情報提供サービス	6.0
3位	健康食品	7.5	他の相談	5.2	商品一般 (不当請求・架空請求を除く)	8.9
4位	集合住宅	5.6	不当請求・架空請求	5.2	他の相談	5.2
5位	理美容	5.3	集合住宅	4.9	健康食品	3.8

図表5 販売購入形態別

(単位：%)

区分	若年層 (30歳未満)		一般層 (30歳～64歳)		高齢者 (65歳以上)	
	販売購入形態別	構成比	販売購入形態別	構成比	販売購入形態別	構成比
1位	インターネット通販	38.5	契約前の相談等	29.1	契約前の相談等	31.4
2位	店舗購入	21.9	インターネット通販	25.9	店舗購入	16.7
3位	契約前の相談等	17.6	店舗購入	20.6	不当請求・架空請求	12.9
4位	インターネット通販以外の通信販売	7.9	インターネット通販以外の通信販売	9.0	訪問販売	10.5
5位	訪問販売	4.9	不当請求・架空請求	4.7	インターネット通販以外の通信販売	9.5
6位	マルチ・マルチまがい	3.9	訪問販売	4.7	インターネット通販	8.8
7位	電話勧誘販売	2.2	電話勧誘販売	3.8	電話勧誘販売	7.8
8位	その他無店舗	1.5	マルチ・マルチまがい	0.9	訪問購入	0.9
9位	不当請求・架空請求	1.2	その他無店舗	0.9	その他無店舗	0.7
10位	ネガティブ・オプション	0.2	訪問購入	0.2	マルチ・マルチまがい	0.6
11位	訪問購入	0.0	ネガティブ・オプション	0.2	ネガティブ・オプション	0.3

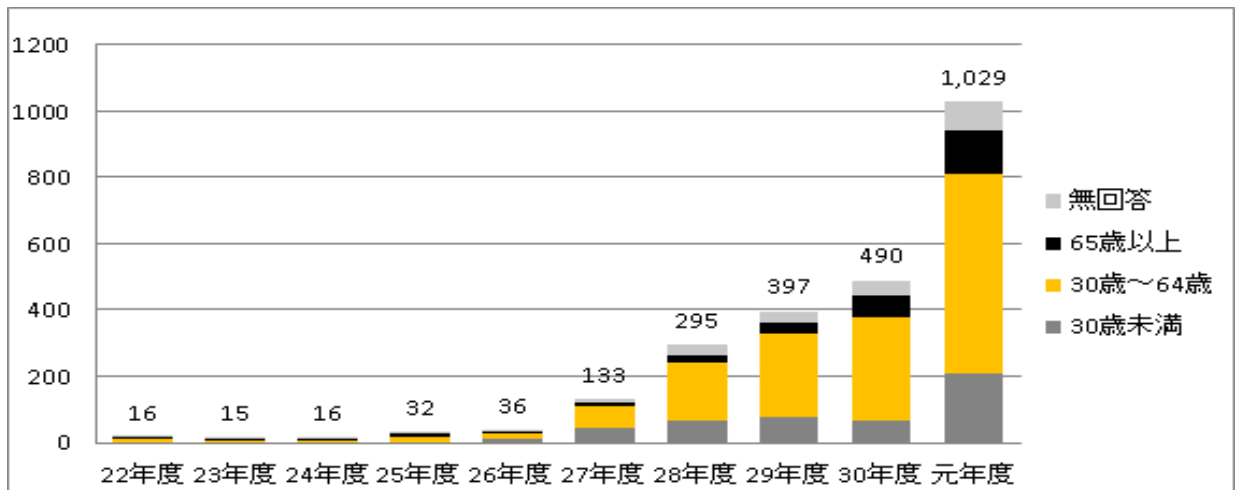
4 令和元年度の特徴

(1) 「定期購入」に関する相談が急増

- 令和元年度は、意図しない化粧品や健康食品などの「定期購入」に関連する相談件数が、前年度に比べて2倍以上と急増している。年齢層別でも、全ての年齢層で増加しているが、特に若年層（30歳未満）では、3倍以上に急増しており、このことが若年層全体の相談件数を押し上げている。
- 主な相談内容は、「インターネット通販で『ダイエット効果のあるサプリメント、初回お試し500円』という広告をみて注文した。一か月後、また同じ商品が届き、定期購入契約であることが分かった。」などである。

図表6 「定期購入」に関する消費生活相談件数（年齢層別）

(単位:件)

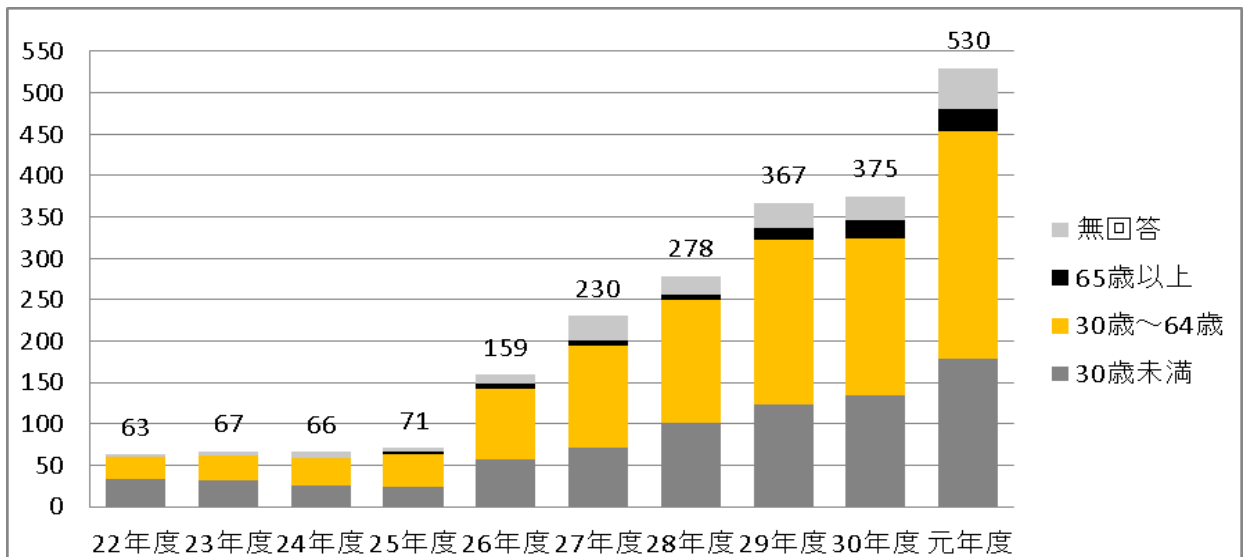


(2) SNSが何らかの形で関連している相談が増加傾向

- SNSが何らかの形で関連している消費生活相談も、この10年間増加傾向にある。特に、令和元年度は前年度に比べて約1.4倍に増加しており、年齢層別でも、全ての年齢層で増加している。
- 主な相談内容は、SNSの広告から誘引される定期購入に関する相談のほか、副業や投資で高額収入を得るためのノウハウと称して販売されている情報商材及び出会い系サイトに関する相談などである。

図表7 SNSが何らかの形で関連している消費生活相談件数（年齢層別）

(単位:件)



5 今後の対応

令和元年度の相談状況を踏まえ、今年度から取組を開始する「第3次広島県消費者基本計画（計画期間：令和2年度～6年度，以下「第3次計画」という。）」に基づき，次の取組などを進めていく。

- 相談が急増している定期購入や，SNSが何らかの形で関連している事例については，県ホームページ，メルマガなどにより注意喚起を行っている。今後も，県警，市町など関係機関と相談情報を共有し，市町広報誌等も活用して消費者被害の防止を図っていく。
- 不当請求・架空請求などの相談件数は減少しているものの，事業者から突然訪問を受けたり電話を受けたりして不意打ち的に勧誘され，十分に考える時間もなく契約させられる訪問販売や電話勧誘販売に関する相談が，高齢者から多く寄せられている。これらの状況を踏まえ，引き続き，高齢者本人やその見守り者を対象とした啓発講座の実施などに市町と協力して取り組む。

また，第3次計画では，地域コミュニティの衰退等により，高齢単身者等の孤立が懸念されることを踏まえ，新たな取組として，離れて暮らす家族に，高齢者の消費トラブルの早期発見のポイントや対処に必要な情報を継続的に提供していくこととしており，この取組を確実に進めていく。

- 若年層（30歳未満）における化粧品や健康食品などの定期購入に関する相談の急増などを踏まえ，啓発講座等での具体的な事例として取り上げるなど，若年層を対象とした実践的な消費者教育を進めていく。

令和2年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓 口 開 設 日 等		令和元年度 相談件数
県 の 窓 口	県 消 費 生 活 課	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時		6,317
	東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日	（祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時 （12時～13時は休み）	277
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日		135
計（窓口数 3）				6,729 (25.5%)
市 ・ 町 の 窓 口	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時		7,912
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）		1,305
	竹原市消費生活相談室 （竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の 相談窓口）	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		131
	大崎上島町地域経営課内	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）		3
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		584
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）		860
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分		5,773
	府中市消費生活センター	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		189
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、水曜日は相談員は不在 9時～16時（12時～13時は休み）		169
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		117
	大竹市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		81
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）		1,241
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		685
	安芸高田市消費生活相談窓口	火曜日、木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）		64
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		43
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		205
	海田町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、相談員の勤務は木曜日のみ（9時30分～16時30分） 9時～17時		24
	熊野町消費生活相談窓口	月曜日～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、相談員の勤務は木曜日のみ 10時～16時（12時～13時は休み）		49
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		10
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		18
	北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		52
	世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		34
	神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		78
計（窓口数 23）				19,627 (74.5%)
合 計（窓口数 26）				26,356

令和元年度 県民相談の状況について

県では、消費生活相談のほかに、行政に対する相談、相続・遺言などの家事相談、交通事故の相談などを県内3か所の窓口で受け付けている。

令和元年度の相談件数は1,381件で、前年度に比べ31件(2.3%)増加した。

3区分のうち最も件数が多いのは家事相談であり、その中の「相続・遺言」(289件)及び「結婚・離婚」(245件)に関するものだけで、全相談(1,381件)の38.7%を占めている。

相談件数の内訳

(単位:件,%)

区 分	令和元年度 相談件数 (A)	平成30年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
県 民 相 談	1,381	1,350	31	2.3
行政相談	453	372	81	21.8
家事相談	768	739	29	3.9
交通事故相談	160	239	△79	△33.1

行政相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和元年度		平成30年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
生活・福祉・保健関係	141	31.1	111	27.0	社会福祉, 保健・衛生・医療など
土木建築関係	50	11.0	57	△12.3	建築・住宅・土地, 道路・河川・砂防など
防災・防犯関係	68	15.0	67	1.5	暴力・防犯, 交通安全など
商工・農林水産関係	70	15.5	29	141.4	労働・雇用, 農林水産業など
そ の 他	124	27.4	108	14.8	税金, 情報公開・個人情報など
計	453	100.0	372	21.8	

家事相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和元年度		平成30年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
相 続 ・ 遺 言	289	37.6	290	0.0	遺産分割, 相続放棄など
結 婚 ・ 離 婚	245	31.9	249	△1.6	離婚, 親権・養育など
家 庭 内 問 題	102	13.3	93	9.7	夫婦の財産, 親の扶養など
そ の 他	132	17.2	107	23.4	親族の扶養など
計	768	100.0	739	3.9	

交通事故相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和元年度		平成30年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
賠 償 関 係	78	48.8	115	△32.2	賠償額算定
保 険 関 係	34	21.2	61	△44.3	自賠責保険, 労災, 社会保険の請求方法
示 談 の 仕 方	22	13.8	21	4.8	示談の仕方
過 失 割 合	26	16.2	42	△38.1	過失割合
計	160	100.0	239	△33.1	

相談窓口別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和元年度	平成30年度	増減率((A-B)/B)×100
	相談件数(A)	相談件数(B)	
県生活センター(消費生活課内)	962	904	6.4
東部地域県民相談室(東部総務事務所内)	342	371	△7.8
北部地域県民相談室(北部総務事務所内)	77	75	2.7
計	1,381	1,350	2.3