

令和2年度
消費生活相談の状況

(山口県消費生活センターの相談状況)

令和3年7月

山口県消費生活センター

〈目 次〉

1 相談概要

(1) 相談件数	1
(2) 年代別の相談件数	1
(3) 男女別の相談件数	1
(4) 販売購入形態別の相談件数	2
(5) 商品・サービス別の相談件数	2
(6) 相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数	3
(7) 内容別の相談件数	3
(8) 振り込め詐欺の相談件数	3
(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数	3
(10) 危害・危険に関する相談	3

2 相談の傾向と特徴

3 令和2年度の主な相談事例

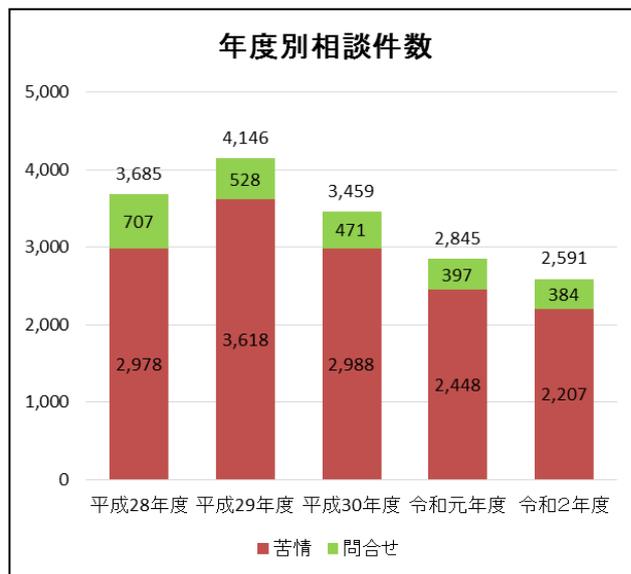
■令和2年度消費生活相談の状況(個表)

1 相談概要

(1) 相談件数（表1）

令和2年4月から令和3年3月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は2,591件で、前年度(2,845件)に比べ254件減少し、前年度の約91.1%となりました。

相談のうち、苦情相談は2,207件で、前年度(2,448件)に比べ241件減少し、前年度の約90.2%となりました。

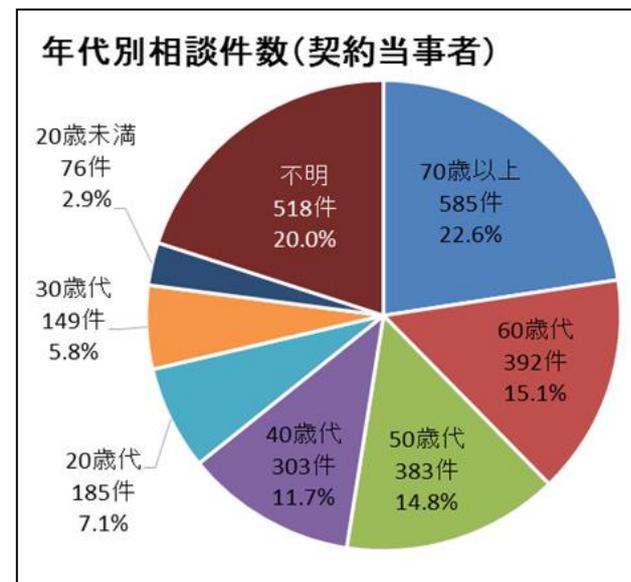


(2) 年代別の相談件数（表2）

相談における契約当事者*を年代別にみると、70歳以上が585件で各年代の中で最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代、20歳代、30歳代、20歳未満の順となっています。

また、契約当事者が65歳以上の高齢者である相談は770件で、全体の29.7%を占めています。

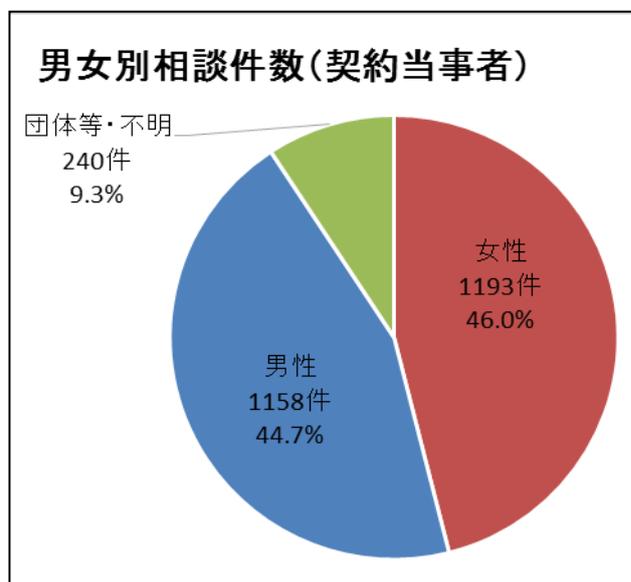
*本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。



(3) 男女別の相談件数（表3）

契約当事者を男女別にみると、女性が1,193件で全体の46.0%、男性が1,158件で44.7%、女性の比率が男性の比率を1.3%わずかに上回っています。

団体等は、事業者や会社など個人以外の相談です。

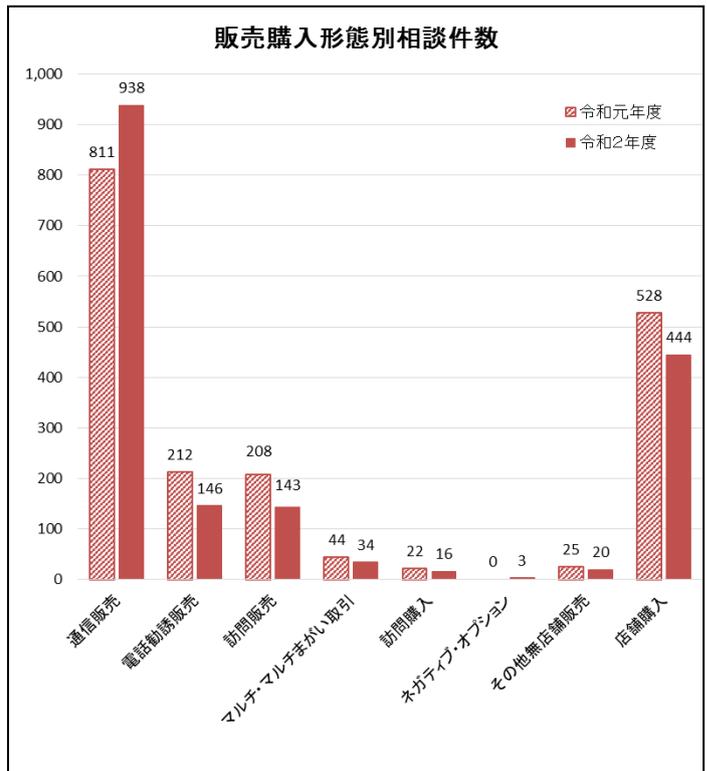


(4) 販売購入形態別の相談件数 (表4)

店舗外販売に関する相談は1,300件で、そのうち「通信販売」が938件で最も多く、相談全体に占める割合は36.2%となっています。次いで「電話勧誘販売」(146件)、「訪問販売」(143件)、「マルチ・マルチまがい取引」(34件)、「訪問購入」(16件)、「ネガティブオプション」(3件)の順となっています。

また、店舗での購入に関する相談は444件となっています。

店舗外販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情の占める割合は93.7%となっています。

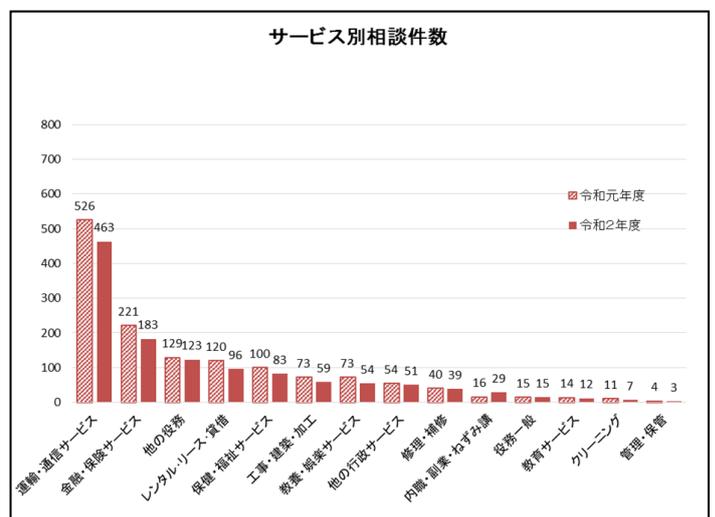
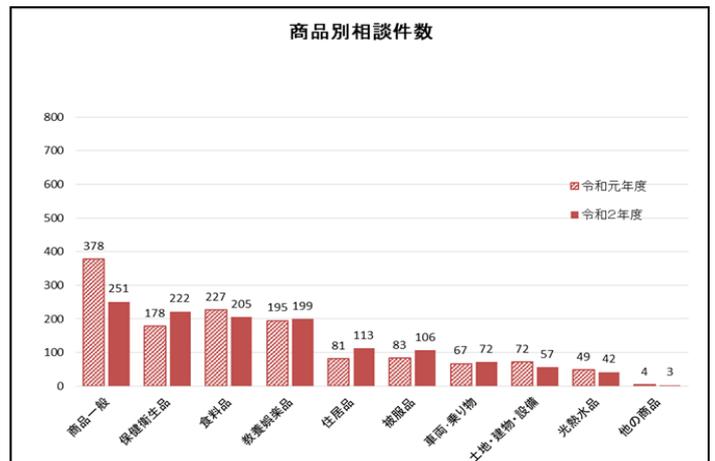


(5) 商品・サービス別の相談件数 (表5)

商品に関する相談は1,270件、サービスに関するものは1,217件、その他の相談に関するものは104件となっています。

商品に関する相談のうち最も多い相談は「商品一般」の251件で、中では迷惑メールや不審メール等、メールに関する相談が多くみられます。次いで「保健衛生品」(222件)、「食料品」(205件)、「教養娯楽品」(199件)、「住居品」(113件)の順になっています。

サービスに関する相談のうち最も多い相談は「運輸・通信サービス」の463件で、インターネットや携帯電話等通信サービスに関する相談が多くみられます。次いで「金融・保険サービス」(183件)、「他の役務」(123件)、「レンタル・リース・貸借」(96件)、「保健・福祉サービス」(83件)の順となっています。



(6) 相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数（表6）

相談の多い商品・サービスの品目を契約当事者の年代別にみると、29歳以下の若者では「放送・コンテンツ等」が46件で最も多く、次いで「レンタル・リース・賃借」（28件）、「健康食品」（21件）、「化粧品」（18件）、「内職・副業」（18件）の順となっています。

30歳～59歳では「放送・コンテンツ等」が105件で最も多く、次いで「商品一般」（67件）、「健康食品」（63件）、「化粧品」（45件）の順となっています。

60歳以上では「商品一般」が119件で最も多く、次いで「放送・コンテンツ等」（83件）、「健康食品」（43件）、「役務その他」（40件）の順となっています。

(7) 内容別の相談件数（表7）

最も多い相談内容は「契約・解約」に関するもので1,339件、次いで「販売方法」（1,015件）、「接客対応」（347件）、「品質・機能」（261件）、「表示・広告」（142件）、「価格・料金」（138件）の順となっています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数（表8）

振り込め詐欺の相談は61件で、前年度（258件）に比べ197件減少し、前年度の23.6%になりました。その内、架空請求に関する相談は60件で、前年度（255件）に比べ195件減少しています。

(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数（表9）

多重債務の相談件数は37件で、前年度（36件）に比べ1件増加しています。また、ヤミ金融の相談件数は7件で、前年度（10件）に比べ3件減少しています。

(10) 危害・危険に関する相談（表10）

商品やサービスに関する相談のうち、危害・危険に関する相談は43件で、前年度（42件）に比べ1件増加しました。内訳は、危害が34件、危険が9件となっています。

危害に関する相談は、食料品に関する相談が12件で最も多く、次いで保健衛生品が8件、保健・福祉サービスが3件となっています。

また、危険に関する相談は、住居品が5件、教養・娯楽品が2件となっています。

「危害」は、体にけが・病気等の被害が生じたという相談、「危険」は、危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談です。

2 相談の傾向と特徴

(1) 通信販売に関する相談が引き続き多い

販売購入形態別の相談件数では、引き続きインターネット通販を中心とした「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられています。その相談内容では、前年度同様、デジタルコンテンツ（副業サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等）に関する相談が上位になっています。

また、健康食品や化粧品に関する相談も多く、SNSやウェブサイトの広告を見て注文し、通常よりも低価格で1回だけのお試しのつもりで商品を購入したが、2回目が届き定期購入だったことが分かった、という相談が目立ちます。

(2) インターネット関連の相談が引き続き多い

商品・サービス別の相談件数で最も多い「運輸・通信サービス」については、前年度同様インターネットや携帯電話等通信サービスに関する相談が多く、デジタルコンテンツの利用料についてや、光回線、携帯電話サービスの契約に関する相談が上位になっています。また、インターネット使用中にウイルスに感染したなど偽の警告画面を出しセキュリティソフトをインストールさせ料金を請求する「セキュリティソフト」に関する相談や、副業やお金もうけのノウハウなどと称してインターネット等で情報商材を販売する「情報商材」に関する相談も引き続き寄せられています。

(3) 架空請求に関する相談は減少

平成29年度に急増した、「日本民事訴訟管理センター」「国民訴訟通達センター」など公的機関に類似した名称を名乗り、身に覚えのない「総合消費料金未納分最終通達書」等のタイトルで、商品名が不明の料金が未納により訴状が提出されたなどと記載し電話連絡を促す「架空請求はがき」の相談は、令和元年度には大幅に減少し、令和2年度ではさらに減少しています。

令和2年度の架空請求はがきに関する相談は6件で、前年度（168件）に比べて162件減少し、前年度の3.5%、平成29年度の0.8%になりました。また、架空請求メールに関する相談は50件で、前年度（71件）に比べて21件減少し、前年度の70.4%、平成29年度の8.5%になりました。

他にも、実在する債権回収業者と類似の商号を騙る業者が「債権譲渡を受けた」などと架空の債権を請求するケースの相談も寄せられています。

(4) 高齢者の相談状況

契約当事者が65歳以上の相談は770件で、前年度（906件）と比べて136件減少しましたが、相談件数全体に占める率は29.7%で、引き続き高い割合となっています。

65歳以上の割合が高い相談を販売購入形態別にみると、「訪問購入」は16件中10件（62.5%）、「訪問販売」は143件中63件（44.1%）、は「電話勧誘販売」146件中59件（40.4%）が65歳以上となっています。

商品・サービス別では「修理・補修」は39件中19件（48.7%）、「書籍・印刷物」は45件中21件（46.7%）、「商品一般」では251件中95件（37.8%）を65歳以上が占めています。

相談内容では、訪問販売での新聞購読契約、迷惑メールや架空請求、不用品の訪問購入などが目立ちます。また、契約当事者以外（親族や福祉関係者など）からの相談が多いのも特徴です。

高齢者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	65歳以上	全年齢	割合
1	通信販売	217	938	23.1%
2	店舗購入	127	444	28.6%
3	訪問販売	63	143	44.1%
4	電話勧誘販売	59	146	40.4%
5	訪問購入	10	16	62.5%
6	その他無店舗販売	9	20	45.0%
7	マルチ・マルチまがい取引	5	34	14.7%
8	ネガティブ・オプション	1	3	33.3%
9	不明・無関係	279	847	32.9%
	総件数	770	2,591	29.7%

高齢者の相談の多い商品・サービスの品目（上位10位）

	品目	65歳以上	全年齢	割合
1	商品一般	95	251	37.8%
2	放送・コンテンツ等	57	260	21.9%
3	健康食品	31	139	22.3%
4	役務その他	31	87	35.6%
5	インターネット通信サービス	27	91	29.7%
6	工事・建築・加工	23	59	39.0%
7	化粧品	23	103	22.3%
8	書籍・印刷物	21	45	46.7%
9	他の保健衛生品	21	79	26.6%
10	修理・補修	19	39	48.7%
	その他	422	1,438	—
	総件数	770	2,591	29.7%

(5) 未成年者の相談状況

契約当事者が未成年者となっているトラブルの相談は76件で、前年度(88件)と比べて12件減少しました。販売購入形態別にみると、「通信販売」が58件で最も多く、商品・サービスの品目別では「放送・コンテンツ等」が22件と最も多くなっています。

相談内容では、デジタルコンテンツ、ネット通販で購入した化粧品・サプリメントの定期購入、オンラインゲームの課金に関する相談が目立ちます。また、契約当事者以外（親など）からの相談が多いのも特徴です。

(6) 新型コロナウイルスに関する相談状況

新型コロナウイルスに関連した相談は197件で、そのほとんどが上半期に集中し、150件(76.1%)となっています。中でも、4月、5月は特に多く、消費生活相談全体の件数における割合がそれぞれ24.5%、17.9%となっています。

相談内容では、マスクや体温計等の通信販売に関するものが多く、コンサートや旅行、結婚式などのキャンセル料に関する相談も多くみられます。

また、国や地方公共団体の各種給付金等に関する問い合わせも寄せられています。

3 令和2年度の主な相談事例

(1) サプリメントの定期購入 (通信販売/食料品)

スマホのSNS広告に、ダイエットサプリメントが「初回1袋100円、2回目以降定価3,920円を半額」「購入回数縛りのない商品」とあったので、公式サイトからコンビニ後払いで注文した。昨日、商品が届いたが振込票が同封されていなかった。業者にお問い合わせしたところ、振込票は後日郵送されるとのことであったが、あわせて、6日後に4か月分20袋が届くので、総額3万9,300円を支払うように言われた。苦情を言うと、2回目の商品を受け取らなければ解約できないコースだと言われたが納得できない。事前に購入条件を確認したが、そのような表示はなかったと思うし、気が付かなかった。警察へ相談したところ、消費生活センターを紹介された。(60代・男性)

【処理結果】

センターで公式サイトの申し込み画面を確認したところ、「通常価格3,920円」と大きく記載されたものを赤斜線で消し、小さく「1袋6粒入り(6日分)」と表示されていた。その下に、目立つように大きなピンクの文字で「初回特別価格100円」、その横に「今すぐ応募する」と大きな緑のボタンがあった。下にスクロールしていくと、数行に渡り定期コースの説明書きがあり、「初回1袋分と2回目4か月分を一括して購入することが条件」と白文字で小さく表示されていた。また、「総額39,300円(税込)」も同じく小さな文字で表示されていた。

相談者は、「100円で1か月分を受けとり、2回目以降も1か月分を3,920円の半額で購入する契約と思い購入した」とのことであった。

業者に広告表示の問題点を指摘し、相談者の苦情と解約したい意向を伝えたが、画面に書いてあるので問題はないとの回答であった。相談者が他の薬も服用しているため4か月分も受け取れない旨を訴えたところ、医師の診断書があれば内容確認後に2回目以降の解約に応じるとのことであった。相談者が診断書を送り商品を返品後、解約された。

(2) 未成年者が行ったオンラインゲームの課金 (通信販売/運輸・通信サービス)

11歳の息子にゲーム機で無料ゲームをさせていたが、親の知らない間に有料アイテムを購入していたようで、クレジット会社からの請求明細書を見て約14万円の利用があることがわかった。息子を問いただすと、友人にクレジットカード番号を入力すればアイテムが購入できると教わり、私の財布から勝手にカードを抜き取り、番号を入力したとのことだった。アカウントは私のメールアドレスで作成しているが、課金があった際に通知はなく、クレジットカード会社からの明細を見るまでは気づかなかった。支払いはやむを得ないのだろうか。(30代・女性)

【処理結果】

未成年者契約の取り消しとクレジットカード保有者のカード管理義務について情報提供した。相談者から業者に未成年者契約取消しを申し出たところ、業者から「個人とのやり取りは行っていない、第三者機関を通して相談するように」と言われたとの

ことであった。センターが業者に架電し、相談内容を伝え、未成年者契約の取消しを依頼した。利用情報等について相談者や本人から聞き取りを行い、報告してほしいとのことだったので、相談者に利用したクレジットカード番号、利用金額、アカウント情報、登録の生年月日、ゲーム機の製造番号等を聞き取り業者に報告したところ、指定口座に全額返金するとの連絡があった。

(3) 光卸回線契約 (電話勧誘販売/運輸・通信サービス)

利用中のA電話会社の名前を出して、「A社傘下の事業者です。今回電話回線を〇〇ラインに変更します。お弁当箱のようなものを設置するだけです。」と電話があった。A社による電話回線の何らかの変更だと思い了承したが、その後届いた業者からの書面を確認したところ、A社とは全く無関係な業者からの電話であったことがわかった。書面には「初期契約解除が可能」と書いてある。契約を解除したい。

(80代・男性)

【処理結果】

書面を確認したところ、2つのオプションがついた光卸回線の契約であることがわかった。相談者は今までインターネット回線を利用したことはなく、今後も利用するつもりはないとのことだったので、センターから業者に架電し、相談者は契約内容を理解していないこと、不要なインターネット回線を勧められて契約に至っていることについて苦情を伝えた。業者がすべての契約について無償解除に応じたので、相談者にセンターに相談した結果無償解除に応じてもらったことをハガキに書いて業者へ出しておくよう助言し、書き方と出し方を助言した。

(4) 副業サイト (アフィリエイト広告) (電話勧誘販売/内職・副業・ねずみ講)

「即日収益、月収200万円稼ぎませんか」というスマホの広告を見て、無料通話アプリに友達登録した。ブログに広告を載せて稼げるようサポートする、2千万円稼いだ人がいる、7千円でガイドブックを購入するように、と指示され、指定の口座に振り込んだ。アプリのメッセージに届いたリンク先に個人情報を入力し、翌日、電話での勧めに応じ70万円のプランを申し込んだ。20万円を口座に振り込み、残りは消費者金融で借りるよう指示され、消費者金融から借りた50万円を振り込んだ。その後、90万円のプランへの変更を勧められ応じたが、1円の収益も得られなかった。追加の20万円はまだ支払っていない。先日、「コロナ禍で大変だろうからサポート期間を延長して3万円を支払う。契約変更書類を送るので、必要事項を記入し返送するように」と電話がかかったが、届いた書類は解約同意書だったので、確認の電話をしたところ、「返送しないと20万円を請求する」と言われた。だまされたと思う。警察にも相談したがこれ以上の支払いはしたくない。いくらかでも返金してほしい。

(20代・男性)

【処理結果】

電話で契約の主要部分の説明を受けて申し込みをしていることから、「電話勧誘販売」に該当し、書面不交付によるクーリング・オフが可能と思われ、書き方や通知の仕方を助言した。また、広告や無料通話アプリの履歴、着信履歴をスクリーンショットで保存するよう助言した。さらに、今後はセンターが対応するので、業者への連絡

には対応しないよう伝えた。相談者からクーリング・オフを通知した旨の報告を受け、センターから業者に確認の電話をしたところ、「電話勧誘はしていない。クーリング・オフは絶対に認めない」「取り消しにも応じない。利用規約に基づいて返金する」とのことであった。その後、「返金額はわずかになるが、センターが連絡してきたので早期解決のため割り増しして返金する」とのことで、70万円の4割、28万円の返金を申し出てきた。相談者との話し合いの結果、早期解決し早く縁を切りたいとのことであり、合意することとした。相談者は今夜、弁護士相談の予約を入れているとのことだったので、業者が作成した合意書のひな型を弁護士に確認し、問題がなければ業者に書類を送付し、問題があれば「弁護士が作成した合意書を送付する」と業者に通知したうえで送るように助言した。

(5) 高額当選を知らせるメール（通信販売／運輸・通信サービス）

9,000万円の賞金を獲得する権利があるとメールが入った。外国から賞金を銀行口座に振り込む振込手数料が必要とのことで、クレジットカードとデビットカードで11万円払った。取引銀行に外国からの振込手数料について問い合わせたところ、事前に支払う必要はなく、振込手数料を差し引いた額が口座に振り込まれるとの説明を受けた。この後、9,000万円の振り込みにさらに12万5千円が必要と言われ、詐欺だとわかった。返金してほしい。（50代・男性）

【処理結果】

センターから決済代行業者、クレジットカード会社、デビットカード会社に連絡し、決済代行業者とクレジットカード会社には支払い停止や返金の手続きに必要な経緯書を送ることになった。デビットカード会社は保険案件ではないので対応できないとのことであった。当初、決済代行業者から5万円の返金の提案があったが、相談者が納得せず、交渉を重ね、9万円の返金で合意することとなり、決済代行業者において取り消し処理された。なお、手続きを進める中で相談者が決済に使用したのはクレジットカード2枚であり、デビットカードは使用していなかったことが判明した。決済代行業者から和解書の送付があり、相談者が署名し返送した。

(6) 偽の警告画面（通信販売／運輸・通信サービス）

パソコン画面がフリーズしてしまったので画面上に記載されていた電話番号に電話をした。片言の日本語で「あなたのパソコンはウイルスに侵されている」と言われ、指示どおりにメールアドレスを送ったところ、パソコンが動くようになった。今後サポートをするので、5年間か7年間かを選んでほしいと言われ、5年間を選び、クレジットカード番号を指定の画面に入力し、7万3,894円を支払った。友人に相談したところ詐欺だと言われた。返金してほしい。（50代・男性）

【処理結果】

クレジットカード会社に連絡して、調査を依頼するよう助言した。また、CCJ（国民生活センター越境消費者センター[※]）が提供している海外サイトへのメールのひな型を提供し、業者に契約取り消しのメールを送るよう助言した。その後相談者から、契約が取り消され返金されたと報告があった。

※国民生活センター越境消費者センター（Cross-border Consumer center Japan : CCJ）は、海外の

(7) 高齢者の新聞購読契約 (訪問販売/教養娯楽品)

高齢で独居の母が認知症と心臓病を患い入院した。退院後は施設に入所し、自宅に戻ることはないため新聞の解約を申し出たところ、断られた。契約書が見つからず契約期間等はよくわからないが、景品として受け取った洗剤はすべて未使用だ。解約できないか。(60代・女性)

【処理結果】

解約は販売店との交渉になると伝え、「新聞購読契約に関するガイドライン」について説明した。ガイドラインの中に「解約に応じるべき場合」に「購読が困難になる病気・入院・転居など、解約が合理的だと考えられるとき」という記載があることを伝え、販売店と交渉するよう助言し、うまくいかない場合は新聞社の本社にも相談するように助言した。

その後相談者から、新聞社本社が販売店に苦情を伝えてくれ解約ができることになったが、景品代2,000円と解約料3,000円を求められた、との連絡があった。金額が妥当かわからないとのことで、センターから本社へ問い合わせたところ、金額の定めはないが相場より安いと思うとのことだった。これを相談者に伝え、景品を返却し、3千円の解約料を支払う交渉について助言した。

(8) 高齢者の不用品訪問購入 (訪問購入/被服品)

認知症の母が、夜間訪問した業者に指輪と衣類を500円で売却したようだ。契約書は受け取っている。業者に何度も電話を掛けるが、呼び出し音が鳴るだけで繋がらない。クーリング・オフしたいので書き方を教えて欲しい。(50代・女性)

【処理結果】

クーリング・オフ通知の書き方と方法について情報提供した。翌日、クーリング・オフを通知したことを確認した後、相談者の意向でセンターより業者に連絡し、クーリング・オフを通知したことを伝えて速やかな返品を依頼した。その際、契約書に記載すべき事項である商品の特徴が記載されていないことを伝えた。業者は、きちんと管理しているので他の商品と間違えることなく返品するとのことだった。その後、相談者より、業者から電話があり返品するとの連絡があったと報告があったので、万が一、指輪と衣類が届かない、もしくは母のものとは違うものが届いた場合は、再度センターへ連絡するように伝えた。

(9) 老人ホームの入居権の劇場型勧誘 (訪問販売/金融・保険サービス)

84歳で一人暮らしの母宛てに不動産業者から電話があり、「老人ホームの入居権が当たったので申し込んでもどうか」と言われたという。その後、建築業者が母宅を訪問し住所や氏名の記入用紙を渡されたので、言われるがまま記入し渡したという。再び建築業者から、続いて不動産業者から、権利証ができたので郵送するという電話があったという。母の様子を見に来て母からこうした話を聞き、居住地の消費生活センターがパンフレットで注意喚起している「劇場型の詐欺」ではないかと思い、電話

をした。まだ被害はないが、今後の電話や訪問への対応を教えて欲しい。私が母宅にいる間にも、非通知の電話が4～5回かかってきている。(40代・女性)

【処理結果】

劇場型の詐欺であることを伝え、非通知電話や心当たりのない電話には決して出ないよう、また、訪問される可能性もあるので玄関ドアは施錠し開けないように助言した。さらに、直ちに警察に通報するよう助言した。また今度、何かあったらすぐに相談できるようにセンターの電話番号を電話機のそばにおいてほしいと伝えた。

(10) 高齢者の水回り工事 (訪問販売/土地・建物・設備)

トイレのタンクから水漏れの音がするので、新聞に入っていた広告を見て水回りトラブルの修理業者に電話した。訪問した業者に、「古いタンクなので取り換えた方がよい、車に新しいタンクを積んでいるのですぐに交換できる、費用は、16万円程度」と言われた。20年以上前に取り付けたタンクだが16万円の高額は払えないので修理してほしいと頼んだ。3か所の部品を交換し、6万6,000円を請求されたが支払いはしていない。その日のうちに小さな水漏れの音がしたので、翌日、修理を頼んだ業者に電話をすると、「水漏れするのは分かっていた、追加で1万3,000円かかる、後ほど担当者を行かせる」と言われたが、断った。その後電話があり、修理工事費を払うように言われた。息子に相談すると、工事費が高いのではないかと聞いていた。(80代・女性)

【処理結果】

相談者に請求書をFAXしてもらい確認すると、6万6,000円から7,000円値引きして、5万9,000円の請求とされていたが明細はなかった。業者にセンターから明細を記載した請求書を送るよう申し出たところ、相談者宅に「部品代1万945円、工事代1か所1万6,000円、3か所で4万8,000円、請求額5万9,000円」と記載された明細が届いた。トイレタンク製

造メーカーの修理部門に部品代金と工事代金を問い合わせたところ、部品代金は3か所で1万2,300円、工事代金は2万円から2万6,000円程度、その他出張旅費が必要になると情報提供があった。業者に1つの部品を取り換えるだけで工事代金1万6,000円は高額だと申し出たが、5万9,000円を払ってもらえればよいと言うばかりだった。そのうち、業者から「いくらだったら払えるのか」との質問があり、相談者から部品代金1万945円と工事代金2万6,000円であれば支払いできると聞いていると伝えると、3万6,945円を月末までに払ってほしいとのことだった。相談者に業者の回答を伝えところ了承され、後日指定口座に振込みをすませたと連絡があった。

(11) 新型コロナウイルスの影響での旅行のキャンセル (通信販売/教養・娯楽サービス)

新型コロナウイルス感染症が流行する前、新婚旅行に行くため、ネットで見つけた旅行会社に、今から3か月後の海外募集型企画旅行を申し込み、2人分の旅行代金約90万円を振り込んだ。ところが、新型コロナウイルス感染拡大が懸念され始めたので、キャンセルすると申し出た。キャンセル料は10万円だが、仮に7か月以内に行

くのであれば無条件で代替旅行を手配すると言われたので、キャンセルを撤回し、当初日程の3か月後に行くことにした。ところが、旅行地のホテルが営業中止になったという理由で、その日程での旅行が中止になり、旅行会社から再度の日程変更を求められている。現在、旅行地は行政庁から渡航中止勧告が発出されており、私も勤務先から海外への渡航禁止を言い渡されている。いったん無条件でキャンセルしたいが可能か。(20代、男性)

【処理結果】

外務省ホームページに、旅行地への渡航中止勧告が出されていること、航空会社によっては運航中止となっていることが掲載されていた。この状況では指定期限日までに日程を組みなおすことはできない、勤務先からの海外渡航禁止勧告もあると書き添えて、無条件キャンセルを旅行会社にメールで申し出て、回答を待つよう助言し、メール文の記載内容についても助言した。後日、相談者より、旅行会社から現地ホテルをキャンセルしたので旅行契約を解約すると連絡があり、支払い済みの90万円も返金されたと報告があった。

- 本資料に関するお問い合わせは下記へお願いします。

山口県消費生活センター

〒753-8501 山口県山口市滝町1-1 山口県環境生活部県民生活課内

TEL：083-924-2421 FAX：083-923-3407

Mail：manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

- 本資料は山口県消費生活センターのホームページにも掲載しています。

■令和2年度 消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	令和2年度			令和元年度			前年度比 (件数)
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
4月	208	178	85.6%	212	179	84.4%	98.1%
5月	224	197	87.9%	212	178	84.0%	105.7%
6月	211	184	87.2%	271	235	86.7%	77.9%
7月	239	206	86.2%	269	234	87.0%	88.8%
8月	223	182	81.6%	233	193	82.8%	95.7%
9月	236	203	86.0%	235	206	87.7%	100.4%
10月	220	189	85.9%	274	245	89.4%	80.3%
11月	203	174	85.7%	224	194	86.6%	90.6%
12月	192	167	87.0%	183	157	85.8%	104.9%
1月	195	161	82.6%	218	183	83.9%	89.4%
2月	214	181	84.6%	220	192	87.3%	97.3%
3月	226	185	81.9%	294	252	85.7%	76.9%
合計	2,591	2,207	85.2%	2,845	2,448	86.0%	91.1%

表2 契約当事者の年代別相談件数

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
令和2年度	76	185	149	303	383	392	585	518	2,591
令和元年度	88	174	215	324	377	412	687	568	2,845
前年度比	86.4%	106.3%	69.3%	93.5%	101.6%	95.1%	85.2%	91.2%	91.1%

表3 契約当事者の男女別相談件数

区分	男性	(割合)	女性	(割合)	団体等・不明	合計
令和2年度	1,158	44.7%	1,193	46.0%	240	2,591
令和元年度	1,184	41.6%	1,402	49.3%	259	2,845

表4 販売購入形態別の相談件数

区分	令和2年度			令和元年度			前年度比 (件数)	
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)		
店舗外販売	通信販売	938	883	94.1%	811	781	96.3%	115.7%
	電話勧誘販売	146	136	93.2%	212	200	94.3%	68.9%
	訪問販売	143	137	95.8%	208	189	90.9%	68.8%
	マルチ・マルチまがい取引	34	33	97.1%	44	43	97.7%	77.3%
	訪問購入	16	10	62.5%	22	19	86.4%	72.7%
	ネガティブ・オプション	3	3	100.0%	0	0	—	—
	その他無店舗販売	20	16	80.0%	25	24	96.0%	80.0%
	小計	1,300	1,218	93.7%	1,322	1,256	95.0%	98.3%
店舗購入	444	397	89.4%	528	462	87.5%	84.1%	
不明・無関係	847	592	69.9%	995	730	73.4%	85.1%	
合計	2,591	2,207	85.2%	2,845	2,448	86.0%	91.1%	

表5 商品・サービス別の相談件数

区分	商品・サービス分類	令和2年度			令和元年度 (件数)	前年度比 (件数)	代表的な商品・サービス名
		件数	苦情件数	(割合)			
商品	商品一般	251	216	86.1%	378	66.4%	商品を特定できないもの(不審なメール、架空請求等)
	保健衛生品	222	195	87.8%	178	124.7%	化粧品、医薬品、マスク
	食料品	205	185	90.2%	227	90.3%	サプリメント、健康食品、海産物
	教養娯楽品	199	174	87.4%	195	102.1%	新聞、スマートフォン、テレビ
	住居品	113	95	84.1%	81	139.5%	家具・寝具、空調・冷暖房機器
	被服品	106	95	89.6%	83	127.7%	洋服、アクセサリ、靴
	車両・乗り物	72	66	91.7%	67	107.5%	自動車、自転車、バイク
	土地・建物・設備	57	51	89.5%	72	79.2%	ソーラーシステム、不動産、給湯器
	光熱水品	42	37	88.1%	49	85.7%	電気、ガス、水道、ガソリン
	他の商品	3	3	100.0%	4	75.0%	農機具
	商品計	1,270	1,117	88.0%	1,334	95.2%	
サービス	運輸・通信サービス	463	437	94.4%	526	88.0%	デジタルコンテンツ、携帯電話サービス、光回線
	金融・保険サービス	183	152	83.1%	221	82.8%	生命保険、フリーローン・サラ金
	他の役務	123	100	81.3%	129	95.3%	結婚式、冠婚葬祭互助会、司法書士
	レンタル・リース・貸借	96	82	85.4%	120	80.0%	賃貸住宅、ウォーターサーバー
	保健・福祉サービス	83	58	69.9%	100	83.0%	医療、エステティック、社会保険
	工事・建築・加工	59	54	91.5%	73	80.8%	リフォーム工事、新築工事、塗装工事
	教養・娯楽サービス	54	46	85.2%	73	74.0%	スポーツクラブ、ホテル、コンサートチケット
	他の行政サービス	51	27	52.9%	54	94.4%	行政サービス、調査
	修理・補修	39	34	87.2%	40	97.5%	トイレの修理、車の修理、車検
	内職・副業・ねずみ講	29	28	96.6%	16	181.3%	アフィリエイト、ネットビジネス
	役務一般	15	14	93.3%	15	100.0%	複合サービス会員
	教育サービス	12	12	100.0%	14	85.7%	家庭教師、学習塾、専門学校
	クリーニング	7	5	71.4%	11	63.6%	洋服のクリーニング、布団のクリーニング
	管理・保管	3	3	100.0%	4	75.0%	マンション管理
サービス計	1,217	1,052	86.4%	1,396	87.2%		
他の相談	104	38	36.5%	115	90.4%	相隣関係、相続等消費者問題以外	
合計	2,591	2,207	85.2%	2,845	91.1%		

表6 相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数(契約当事者年代別)

順位	29歳以下		30～59歳		60歳以上	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	放送・コンテンツ等	46	放送・コンテンツ等	105	商品一般	119
2	レンタル・リース・貸借	28	商品一般	67	放送・コンテンツ等	83
3	健康食品	21	健康食品	63	健康食品	43
4	化粧品	18	化粧品	45	役務その他	40
5	内職・副業	18	相談その他	34	化粧品	35
6	商品一般	15	レンタル・リース・貸借	29	インターネット通信サービス	35
7	移动通信サービス	10	他の保健衛生品	28	他の保健衛生品	28
8	インターネット通信サービス	10	自動車	28	相談その他	27
9	自動車	9	融資サービス	23	工事・建築・加工	25
10	紳士・婦人洋服	7	移动通信サービス	23	他の行政サービス	24
	理美容	7				

表7 内容別の相談件数（上位10位）

区分	契約・解約	販売方法	接客対応	品質・機能	表示・広告	価格・料金	安全・衛生	法規・基準	買物相談	生活知識
令和2年度	1,339	1,015	347	261	142	138	103	78	47	6
令和元年度	1,466	1,195	285	242	236	161	94	73	45	20

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれる場合があるため、延べ件数

表8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	融資保証金詐欺	オレオレ詐欺	還付金詐欺	合計
令和2年度	60	1	0	0	61
令和元年度	255	2	1	0	258

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

(左のうち)

項目 年度	多重債務	ヤミ金融	多重債務・ヤミ金の重複
令和2年度	37	7	2
令和元年度	36	10	0

表10 危害・危険に関する相談

順位	商品・サービス	件数	主な内容等
1	食料品	12 (危害12)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ダイエットサプリメントを飲んだら、胃が痛くなった。(2件) ・ ダイエットサプリメントを飲んだら、おなかが痛くなった。(2件) ・ ダイエットサプリメントを飲んだら、目の周りがかゆくなりアレルギーの症状が出た。 ・ ダイエットサプリメントを飲んだら、胸つかえと下痢の症状が出た。 ・ ダイエット青汁を飲んだら、首から下の皮膚に湿疹が出た。 ・ スムージーを飲んだら、下痢が止まらなくなった。 ・ サプリメントを飲んだら胃が痛くなり、病院を受診した。 ・ スーパーで購入した弁当を食べたら、血圧が急上昇して意識不明になり、その後視力障害になった。 ・ 高麗人参の健康食品を飲んだら、体に発疹が出てかゆくなった。 ・ スパークリングワインを開封したらコルク栓が飛び出て目に直撃。眼球が痛く、視界に浮遊物が出るようになった。
2	保健衛生品	8 (危害8)	<ul style="list-style-type: none"> ・ マイナスイオンが出るドライヤーを使用したら、顔がヒリヒリした。 ・ 電解水生成器を使用したら、アトピーの症状が悪化した。 ・ 美容ジェルを使用したら、肌がかゆくなった。 ・ 外国製のマスクを使用したら、くしゃみが出た。 ・ シャンプーを使用したら、肌がかぶれた。 ・ 除毛剤を使用したら、肌がかゆくなった。 ・ 外国製のマスクを使用したら、肌がかぶれてたまたま。 ・ 顔を引き上げる目元クリームを塗布したところ、頬が赤くはれ、かゆくなった。

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
3	住居品	6 (危害1)	・ 毛布を使用したら、目や肌がかゆくなった。
		(危険5)	・ リビングの吹き抜けに設置している昇降式照明器具のロープが切れ、照明器具が天井から落ちてきた。 ・ 電気のこぎりの使用中に刃が外れた。 ・ 電気ポットの取っ手を持つと、指が本体に当たり熱かった。 ・ IHクッキングヒーターの汚れ防止マットを使用したところ、熱で溶けた。 ・ 珪藻土バスマットにアスベストが含まれていることがわかった。
4	教養・娯楽品	4 (危害2)	・ ルームランナーの突起部分で足の指を切り、10針縫った。 ・ 化学物質過敏症のため、ペットシートや柔軟仕上げ剤のにおいで気分が悪くなった。
		(危険2)	・ スマートフォンをソファに置いていたところ、発熱し白煙が上がった。 ・ 子供用の乗用玩具に空いている穴に子供が手を入れ、抜けなくなった。
5	保健福祉サービス	3 (危害3)	・ 在宅介護サービス後、事業者が給湯器の設定温度を60℃から40℃に戻す作業を怠り、気付かずに湯を浴びた母が臀部に大火傷を負った。 ・ 鍼灸院での施術後、足が腫れ、疼痛の症状が出た。 ・ カイロプラクティックの施術後、体が痛くなった。
6	光熱水品	2 (危害1)	・ 風力発電の風車から発生する騒音と低周波で頭痛になった。
		(危険1)	・ 電柱から自宅までの電気の引込線から発火した。
	土地・建物・設備	2 (危害1)	・ オール電化ソーラーシステムの蓄電池から出火した。
		(危険1)	・ 5年前に購入した太陽光発電パネルの裏側のシートが劣化が著しい。
	レンタル・リース・賃借	2 (危害2)	・ 賃貸アパートの生活音が原因のストレスで難聴になった。 ・ 公営住宅の風呂の扉が外れて体に当たり、怪我をした。
教養・娯楽サービス	2 (危害2)	・ ゴルフカートに乗っていたところ急停止し、手に持っていたクラブが折れ、肩が痛くなった。 ・ エクササイズインストラクター養成講座を受講後、激痛を伴う腰痛になった。	
10	車両・乗り物	1 (危害1)	・ 車のフロントガラス越しの視界が歪んで見え、頭が痛くなった。
	運輸・通信サービス	1 (危害1)	・ バスに乗り席に座ろうとした時、バスが揺れて転倒し、頭部を打って意識がなくなった。
計	危害	34件	
	危険	9件	