

■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	移動通信サービス	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	移動通信サービス	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
令和2年度	37	7
令和元年度	36	10

多重債務・ヤミ金の重複	
	2
	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、肌がかぶれてたかれた。 ・ 瞼を引き上げる目元クリームを塗布したところ、瞼が赤くはれ、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)	<ul style="list-style-type: none"> 毛布を使用したら、目や肌がかゆくなった。
		(危険5)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 エクササイズの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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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	