

令和元年度消費生活相談の概要

鹿児島県消費生活センター

令和元年度の相談総件数は4,107件で、前年度に比べ330件(7.4%)減少しました。

相談内容の特徴として、身に覚えのない請求や利用した覚えのない料金を請求される「架空請求」に関する相談は前年度に比べて減少したものの、圧着はがきや封書、後納郵便を利用したものや大手通販業者を騙るなど、新たな手口による相談が寄せられています。

他には、健康食品や化粧品の通信販売でお試しのつもりが定期購入になっていたという相談が大きく増加しています。

年代別に見ると、高齢者層(60歳以上)からの相談割合は、年々増加傾向にあり、全体の4割を超えました。

また、若年者層(30歳未満)からの相談割合も、3年ぶりに増加しています。

1 相談の概要

(1) 相談件数(大島消費生活相談所を含む。)

(単位：件，%，万円)

区 分	H30年度	R元年度
相 談 件 数 (対前年度比)	4,437 (▲12.8)	4,107 (▲7.4)
あ っ せ ん 件 数 (対相談件数比)	288 (+7.5)	333 (+8.1)
救 済 額 (件 数)	14,677 (455)	7,350 (432)

※ 救済額：相談案件について、助言による自主交渉や、あっせんなどを行うことにより、支払わずに済んだお金又は業者から返金があったお金のこと。県で把握した金額のみを計上。

(ア) 令和元年度の相談の特徴

① 架空請求に関する相談は大きく減少したが新たな手口が発生【事例1，2】

架空請求(ワンクリック請求、利用した覚えのない請求)は大きく減少したものの、依然として多くの相談が寄せられ、被害額は増加した。

また、圧着はがきや封書、後納郵便を利用したものや、大手通販業者を騙るなどの新たな手口が見られた。

総 数 H30：658件 → R元：321件 (▲51.2%)

既 支 払 H30：10件 → R元：10件

【既支払額 5,145千円 → 7,424千円】

② 「お試しのつもりが定期購入」の相談急増【事例4, 5】

健康食品や化粧品のインターネット等による通信販売で、お試しのつもりが定期購入になっていたという相談が大きく増加した。

* 健康食品

H30: 68件 → R元: 131件 (+ 92.6%)

* 化粧品

H30: 47件 → R元: 96件 (+104.3%)

③ 転売サイトによるチケット購入等に関する相談が増加【事例6】

公式サイトと勘違いし転売サイトで購入してしまったという相談が急増した。

* 観戦チケット

H30: 9件 → R元: 22件 (+144.4%)

④ 「新型コロナ関連」の相談が増加【事例9, 10】

年明けから新型コロナウイルス感染症の影響から旅行等のキャンセルやマスク、消毒液などの品薄、転売などの相談が寄せられ始めた。

* 新型コロナ関連

H30: 0件 → R元: 61件 (皆増)

⑤ 消費税増税に伴う消費税に関する相談が増加【事例11】

昨年10月からの消費税増税に伴う「軽減税率」、「キャッシュレス」等に関する相談が寄せられた。

* 消費税

H30: 12件 → R元: 39件 (+ 225.0%)

(イ) 相談件数の多い商品・役務 (上位)

(単位: 件, %)

	商品・役務名	H30年度	R元年度	対前年度比
①	運輸・通信サービス	873	730	▲16.4
②	商品一般	657	476	▲27.5
③	食料品	321	386	+20.2
④	金融・保険サービス	396	354	▲10.6
⑤	保健衛生品	158	272	+72.2
⑥	教養娯楽品	260	225	▲13.5
⑦	保健・福祉サービス	142	185	+30.3
⑧	レンタル・リース・賃借	209	181	▲13.4

【相談対象を前年度と比較した特徴】

① 「運輸・通信サービス」に関する相談は減少 (▲ 16.4%)

* デジタルコンテンツ (ショートメールを悪用した架空請求など)

H30: 288件 → R元: 180件 (▲ 37.5%)

* アダルト情報サイト（ワンクリック請求など）

H30: 104件 → R元: 68件 (▲ 34.6%)

② 「商品一般」に関する相談は減少 (▲ 27.5%)

身に覚えのない架空請求のほか、宅配業者を騙る不在連絡メールやキャリア決済でのフィッシング詐欺の相談が寄せられた。

③ 「食料品」に関する相談は増加 (+ 20.2%)

健康食品のインターネット等による通信販売で、お試しのつもりが定期購入になっていたという相談が大きく増加した。

* 健康食品

H30: 166件 → R元: 273件 (+ 64.5%)

④ 「金融・保険サービス」に関する相談は減少 (▲ 10.6%)

生命保険会社の不正販売の報道により、生命保険に関する相談は増加した。

* フリーローン・サラ金

H30: 160件 → R元: 133件 (▲ 16.9%)

* 普通生命保険

H30: 25件 → R元: 36件 (+ 44.0%)

⑤ 「保健衛生品」に関する相談は増加 (+72.2%)

化粧品のインターネット等による通信販売で、お試しのつもりが定期購入になっていたという相談が大きく増加した。

* 化粧品

H30: 89件 → R元: 151件 (+69.7%)

⑥ 「教養娯楽品」に関する相談は減少 (▲ 13.5%)

* 電話機・電話機用品

H30: 56件 → R元: 42件 (▲ 25.0%)

* 書籍・印刷物

H30: 38件 → R元: 13件 (▲ 65.8%)

⑦ 「保健・福祉サービス」に関する相談は増加 (+ 30.3%)

厚生労働省からの「雇用保険料の追加費用に関する通知」に関する信用性を問う相談が増加した。

* 社会保険

H30: 9件 → R元: 39件 (+333.3%)

* 脱毛エステ

H30: 12件 → R元: 16件 (+ 33.3%)

⑧ 「レンタル・リース・賃借」に関する相談は減少 (▲ 13.4%)

賃貸アパート退去時の原状回復費用の請求や敷金精算に関する相談が多かった。

* 賃貸アパート

H30: 130件 → R元: 124件 (▲ 4.6%)

(2) 当事者年齢別相談件数と相談内容

[相談件数の多い商品・役務] (上位3位)

(単位：件，%)

区 分	H30年度 相談件数	R元年度		増減率
		相談件数	構成比	
若年者層 (30歳未満)	371	410	10.0	+10.5
20歳未満	89	111		+24.7
① オンラインゲーム	8	16		+100.0
② 他の健康食品	3	12		+300.0
③ アダルト情報サイト	6	8		+33.3
20歳代	282	299		+6.0
① 賃貸アパート	13	25		+92.3
② 商品一般	31	17		▲45.2
③ フリーローン・サラ金	19	15		▲21.1
一般層 (30歳以上60歳未満)	1,449	1,336	32.5	▲7.8
30歳代	337	343		+1.8
① フリーローン・サラ金	19	26		+36.8
② 商品一般	31	20		▲35.5
③ 他のデジタルコンテンツ	10	19		+90.0
40歳代	479	477		▲0.4
① 商品一般	41	33		▲19.5
② 他の健康食品	13	26		+100.0
③ フリーローン・サラ金	18	19		+5.6
50歳代	633	516		▲18.5
① 商品一般	90	56		▲37.8
② 他の健康食品	16	30		+87.5
③ 賃貸アパート	22	22		0.0
高齢者層 (60歳以上)	1,757	1,729	42.1	▲1.6
60歳代	846	761		▲10.0
① 商品一般	215	135		▲37.2
② 他の健康食品	23	31		+34.8
③ フリーローン・サラ金	26	25		▲3.8
70歳以上	911	968		+6.3
① 商品一般	168	147		▲12.5
② 他の健康食品	29	51		+75.9
③ 普通生命保険	11	21		+90.9
年齢不明・団体等	860	632	15.4	▲26.5
合計 (相談総件数)	4,437	4,107		▲7.4

※「相談その他」は、消費者問題以外の相談であるため除く。

【年代別に見た相談の特徴】

- ① 相談件数が全体として減少している中で、70歳以上からの相談は前年度を上回り、高齢者層(60歳以上)からの相談割合は、全体の42.1%と4割を超えた。
- ② 若年者層(30歳未満)の相談では、20歳未満、20歳代ともに前年度を上回り、相談割合としても、全体の10.0%と3年ぶりに増加した。