

令和2年度

## 消費生活相談 統計表

表1 相談総件数

(単位：件、%)

年 度 (西 暦)	平成27年度 (2015)	平成28年度 (2016)	平成29年度 (2017)	平成30年度 (2018)	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)
件 数	5,755	5,398	5,089	4,437	4,107	4,508
増 加 率	4.5	△6.2	△5.7	△12.8	△7.4	9.8

表2 商品・役務（サービス）別相談件数

(単位：件、%)

区分	順 位	商品・役務名	令和元年度	令和2年度	増 減	備 考
			構成比	構成比	増加率	
商 品	1	商 品 一 般	476 11.6	459 10.2	△17 △3.6	不審な電話，不審なメールなど
	2	食 料 品	386 9.4	448 9.9	62 16.1	健康食品，酵素食品，サプリメントなど
	3	保 健 衛 生 品	272 6.6	390 8.7	118 43.4	マスク，化粧品など
	4	教 養 娯 楽 品	225 5.5	295 6.5	70 31.1	電子たばこ，スマートフォン，ノートパソコン，モバイル端末機器など
	5	被 服 品	124 3.0	211 4.7	87 70.2	紳士婦人洋服，アクセサリ，履き物など
	6	住 居 品	172 4.2	190 4.2	18 10.5	エアコン，電気掃除機，冷蔵庫など
		そ の 他	280 6.8	294 6.5	14 5.0	
商 品 計			1,935 47.1	2,287 50.7	352 18.2	
役 務	1	運 輸 ・ 通 信 サービス	730 17.8	787 17.5	57 7.8	オンラインゲーム，有料動画サイト，情報商材など
	2	金 融 ・ 保 険 サービス	354 8.6	288 6.4	△66 △18.6	借金，ヤミ金，クレジットカード，多重債務など
	3	他 の 役 務	172 4.2	264 5.9	92 53.5	結婚式，旅行，冠婚葬祭互助会など
	4	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	181 4.4	169 3.7	△12 △6.6	賃貸アパートなどの敷金・家賃など
	5	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	102 2.5	136 3.0	34 33.3	屋根工事，塗装工事など
	6	保 健 ・ 福 祉 サービス	185 4.5	125 2.8	△60 △32.4	医療サービス，年金，歯科治療，脱毛エステなど
		そ の 他	251 6.1	267 5.9	16 △6.3	
役 務 計			1,975 48.1	2,036 45.2	61 △3.1	
他 の 相 談			197 4.8	185 4.1	△12 △6.1	
合 計			4,107 100.0	4,508 100.0	401 9.8	

※各構成比の合算値は，四捨五入の関係で，合計と一致しない場合がある。(以下の表も同じ)

表3 内容別相談件数

(単位：件，%)

区分	令和元年度		令和2年度		増減
	件数	相談総件数に占める割合 (4,107)	件数	相談総件数に占める割合 (4,508)	件数
	構成比		構成比		増加率
契約・解約	2,994	72.9	3,368	74.7	374
	42.0		40.6		12.5
販売方法	1,819	44.3	2,377	52.7	558
	25.5		28.6		30.7
価格・料金	670	16.3	720	16.0	50
	9.4		8.7		7.5
接客対応	518	12.6	572	12.7	54
	7.3		6.9		10.4
品質・機能 役務品質	445	10.8	476	10.6	31
	6.2		5.7		7.0
表示・広告	324	7.9	398	8.8	74
	4.5		4.8		22.8
安全・衛生	160	3.9	169	3.7	9
	2.2		2.0		5.6
法規・基準	160	3.9	162	3.6	2
	2.2		2.0		1.3
その他	53	1.3	59	1.3	6
	0.7		0.7		11.3
合計	7,143	173.9	8,301	184.1	1,158
	100.0		100.0		16.2

※1件の相談で複数の内容にわたるものがあるため、件数合計は相談総件数を上回る。

表4 販売形態別相談件数

(単位：件，%)

区分		令和元年度	令和2年度	増減
販売形態		件数	件数	件数
		構成比	構成比	増加率
無 店 舗 販 売	通信販売	1,322	1,693	371
		32.2	37.6	28.1
	訪問販売	287	288	1
		7.0	6.4	0.3
	うち家庭訪販	197	208	11
		4.8	4.6	5.6
	うち点検商法	13	26	13
		0.3	0.6	100.0
	うちSF(催) 商法	5	5	0
		0.1	0.1	0
	うちポイントメ セールス	4	1	△3
		0.1	0.0	△75.0
	電話勧誘販売	255	308	53
		6.2	6.8	20.8
	マルチ・マルチ まがい取引	57	60	3
		1.4	1.3	5.3
送りつけ商法 (ネガティブ・オプション)	9	5	△4	
	0.2	0.1	△44.4	
その他無店舗 販売	20	17	△3	
	0.5	0.4	△15.0	
訪問購入	27	29	2	
	0.7	0.6	7.4	
小計	1,977	2,400	423	
	48.1	53.2	21.4	
店舗購入	906	805	△101	
	22.1	17.9	△11.1	
不明	1,224	1,303	79	
	29.8	28.9	6.5	
合計	4,107	4,508	401	
	100.0	100.0	9.8	

※訪問販売の内訳は、販売方法の主なものを計上してある。

表5 当事者年代別の相談件数

(単位：件，%)

区分	令和元年度		令和2年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増加率
20歳未満	110	2.7	128	2.8	18	16.4
20歳代	299	7.3	347	7.7	48	16.1
30歳代	344	8.4	413	9.2	69	20.1
40歳代	477	11.6	521	11.6	44	9.2
50歳代	516	12.6	622	13.8	106	20.5
60歳代	759	18.5	763	16.9	4	0.5
70歳以上	970	23.6	1,029	22.8	59	6.1
その他・不明	632	115.4	685	15.2	53	8.4
合計	4,107	100.0	4,508	100.0	401	9.8

表6 若年者層（30歳未満）と高齢者層（60歳以上）の相談件数の推移

(単位：件，%)

区分	若年者層（30歳未満）		高齢者層（60歳以上）	
	件数	構成比	件数	構成比
平成元年度	896	22.7	619	15.7
5年度	1,245	27.8	809	18.1
10年度	1,697	28.3	1,355	22.6
15年度	5,916	32.2	2,625	14.3
16年度	4,999	25.6	3,144	16.1
17年度	2,433	19.7	3,536	28.6
18年度	1,859	18.4	2,639	26.1
19年度	1,508	18.1	1,988	23.9
20年度	1,260	17.4	1,994	27.5
21年度	1,038	14.9	2,064	29.6
22年度	909	13.8	2,109	32.1
23年度	884	14.0	1,975	31.3
24年度	659	11.8	2,007	36.0
25年度	606	10.6	2,019	35.3
26年度	586	10.6	1,919	34.8
27年度	635	11.0	1,984	34.5
28年度	575	10.7	1,949	36.1
29年度	477	9.4	1,927	37.9
30年度	371	8.4	1,757	39.6
令和元年度	409	10.0	1,729	42.1
2年度	475	10.5	1,792	39.8

表7 若年者層（30歳未満）の相談に多い商品・役務（サービス）（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	令和元年度	令和2年度	増減	備考
1	運輸・通信サービス	103	133	20	オンラインゲーム，出会い系サイト，アダルト情報サイトなど
2	食料品	40	50	10	健康食品，ミネラルウォーター，酵素食品など
3	保健衛生品	43	40	△3	化粧品，脱毛剤，歯磨き粉など
4	レンタル・リース・貸借	30	29	△1	賃貸アパートなど
5	他の役務	11	27	16	結婚式など

表8 高齢者層（60歳以上）の相談に多い商品・役務（サービス）（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	令和元年度	令和2年度	増減	備考
1	運輸・通信サービス	270	314	44	光回線，インターネット回線，携帯電話サービスなど
2	商品一般	282	233	△49	不審な電話，商品に関する一般的な相談など
3	保健衛生品	111	162	52	化粧品，マスク，配置薬など
4	食料品	158	148	△10	健康食品，酵素食品，サプリメント相談など
5	金融・保険サービス	172	127	△45	借金，生命保険など

## 令和2年度消費生活相談統計表（説明）

### ● 相談総件数（表1）

\* 相談総件数は4,508件で、令和元年度と比較し401件(9.8%)増加した。

### ● 商品・役務（サービス）別相談件数（表2）

\* 「商品」で最も多かったのは、「商品一般」の459件で、令和元年度と比較すると17件(3.6%)減少した。

その内容は、大手宅配業者をかたった不在通知がSMSで送信されるものなど、不審なメールや不審な電話に関するものが特に多かった。

\* 「役務」で最も多かったのは、「運輸・通信サービス」の787件で、令和元年度と比較すると57件(7.8%)増加した。

その内容は、オンラインゲームの高額課金や有料動画サイトのワンクリック請求など、インターネットに関する相談が多かった。

### ● 内容別相談件数（表3）

\* 「契約・解約」に関する相談が最も多く、相談総件数の74.7%を占め、次いで「販売方法」に関する相談が、52.7%を占めた。

### ● 販売形態別相談件数（表4）

\* 「通信販売」の相談が、1,693件で最も多く、相談総件数の37.6%と約4割を占めた。

\* 「通信販売」や「訪問販売」などの「無店舗販売」の相談は2,400件で、相談総件数の53.2%と半数以上を占め、件数は令和元年度と比較し、21.4%増加した。

### ● 当事者年代別の相談件数（表5）

\* 年代別の相談件数は、「70歳以上」が1,029件で、相談総件数の22.8%と、全年代の中で最も多かった。

\* 「30歳代」と「50歳代」の相談が、令和元年度と比較し、20%以上増加した。

\* 「20歳未満」の相談は128件で、相談総件数の2.8%と低いものの、件数は令和元年度と比較し、16.4%増加した。

### ● 若年者層と高齢者層の相談件数の推移（表6）

\* 若年者層(30歳未満)は、相談件数・構成比ともに、最も少なかった平成30年度から徐々に増加、令和2年度は、前年度から66件増加して475件となり、相談総件数に占める構成率は10.5%で、前年度と比較し、増加した。

\* 高齢者層(60歳以上)は、前年度から63件増加して1,792件となったが、相談総件数が増加したことにより、構成比は39.8%と、前年度と比較し減少した。

### ● 若年者層・高齢者層の相談に多い商品・役務（表7～8）

\* 若年者層(30歳未満)の相談で件数が多かったのは、  
①運輸・通信サービス、②食料品、③保健衛生品の順であった。

\* 高齢者層(60歳以上)の相談で件数が多かったのは、  
①運輸・通信サービス、②商品一般、③保健衛生品の順であった。