

# 令和元年度

## 消費生活相談状況

### 愛媛県消費生活センター

本報告書は、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に登録されているデータをもとに、平成31年4月1日から令和2年3月31日までの間に愛媛県消費生活センター及び愛媛県内の市町消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談についてデータ集計したものです。

※データ抽出時点（令和2年4月末日）で、PIO-NETに新規、更新情報を含めた登録されているデータに基づきます。未登録のデータは含まれていません。

本報告書の集計分類は、独立行政法人国民生活センターの例によります。

全国消費生活情報ネットワークシステム【PIO-NET(パイオネット、Practical Living Information Online Network System)】は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースです。

# 目 次

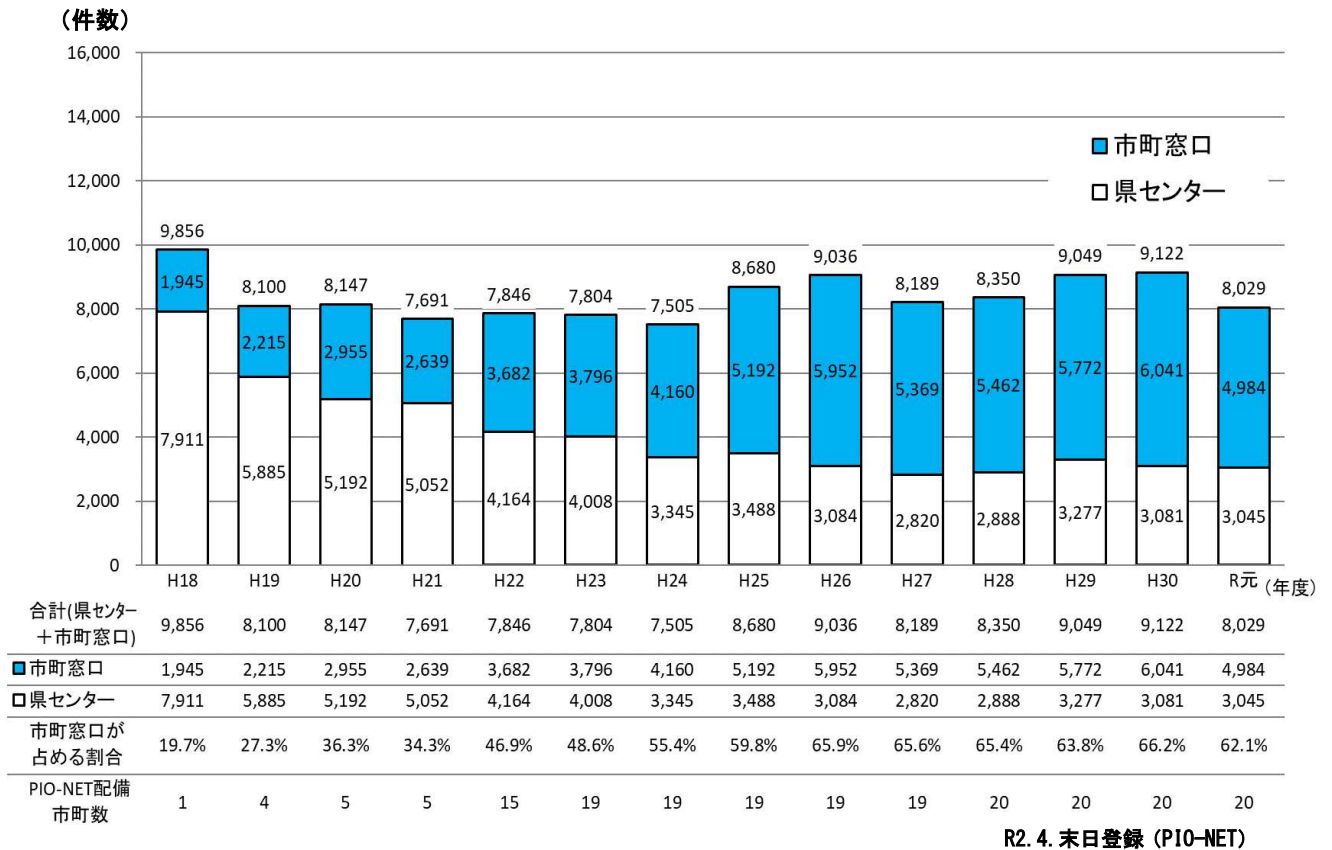
1	相談受付状況	
(1)	相談件数の推移	1
(2)	契約当事者の属性	1
	・ 性別	
	・ 職業別	
	・ 年代別	
	・ 居住地別	
(3)	相談方法別相談件数	3
2	相談内容別相談状況	
(1)	内容別分類別相談件数	4
(2)	販売購入形態別相談状況	4
	・ 販売購入形態別の相談件数の割合	
	・ 販売購入形態別年代別の相談件数	
(3)	商品・役務別相談状況	6
	・ 商品・役務別の相談件数	
	・ 商品・役務別年代別の相談件数	
(4)	平均契約金額の推移	8
(5)	株、公社債及びファンド型投資商品の相談状況	8
	・ 株、公社債及びファンド型投資商品の相談件数	
	・ 株、公社債及びファンド型投資商品の相談の平均金額の推移	
(6)	フリーローン・サラ金の相談状況	9
	・ フリーローン・サラ金の相談件数	
	・ フリーローン・サラ金の相談の年代別割合	
3	相談の特徴	
(1)	架空請求相談件数の推移	10
(2)	デジタルコンテンツの相談状況	12
(3)	インターネット通販の相談状況	12
(4)	新型コロナウイルス感染症関連の相談状況	13
4	危害・危険に関する相談状況	
(1)	危害・危険の相談件数	14
(2)	危害・危険の相談内容	14
	参考資料	
(1)	一般の相談事例	15
(2)	新型コロナウイルス感染症関連の相談事例	17
(3)	用語説明	18

# 1 相談受付状況

## (1) 相談件数の推移

PIO-NET に登録された県全体の相談件数は、平成 19 年度以降、約 8 千件～9 千件の間で推移しており、令和元年度は 8,029 件と、前年度と比較して 1,093 件（12%）減少となっています。なお、内訳は、県センター3,045 件（37.9%）、市町窓口 4,984 件（62.1%）であり、住民に身近な市町窓口の整備拡充が進み、市町への相談割合が約 2/3 を占めています。

図 1 年度別の相談件数等（PIO-NET に登録されたもの）



## (2) 契約当事者の属性

### ・性別

性別で見ると女性が 54.2%、男性が 40.3%（団体・不明が 5.5%）で、前年度同様、女性の比率が男性を上回っています。

表 1 性別の相談件数（PIO-NET に登録されたもの）

性別等	R元年度		H30年度	
	前年度比	件数	件数	割合
男性	0.95	3,234	3,397	(37.2%)
女性	0.83	4,355	5,277	(57.9%)
団体・不明	0.98	440	448	(4.9%)
合計	0.88	8,029	9,122	(100.0%)

注) 不明には無回答を含む。

R2. 4. 末日登録 (PIO-NET)

・職業別

職業別では、給与生活者が29.3%で最も多く、次いで無職(年金生活者を含む)が28.5%となっています。

表2 職業別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

職業等	前年度比	R元年度		H30年度	
		件数	割合	件数	割合
給与生活者	0.92	2,352	(29.3%)	2,549	(27.9%)
無職	0.82	2,291	(28.5%)	2,804	(30.8%)
家事従事者	0.76	820	(10.2%)	1,085	(11.9%)
自営・自由業	0.78	455	(5.7%)	585	(6.4%)
学生	1.57	313	(3.9%)	199	(2.2%)
企業等	1.36	198	(2.5%)	146	(1.6%)
不明	0.91	1,600	(19.9%)	1,754	(19.2%)
合計	0.88	8,029	(100.0%)	9,122	(100.0%)

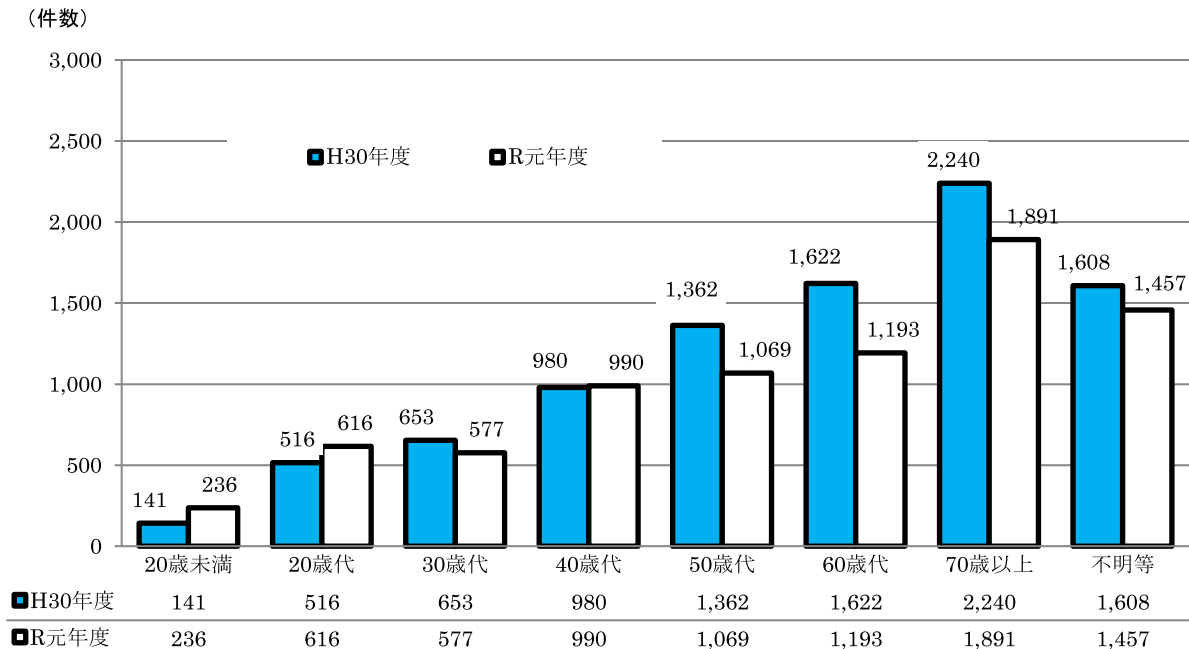
注)不明には無回答を含む。

R2.4. 末日登録 (PIO-NET)

・年代別

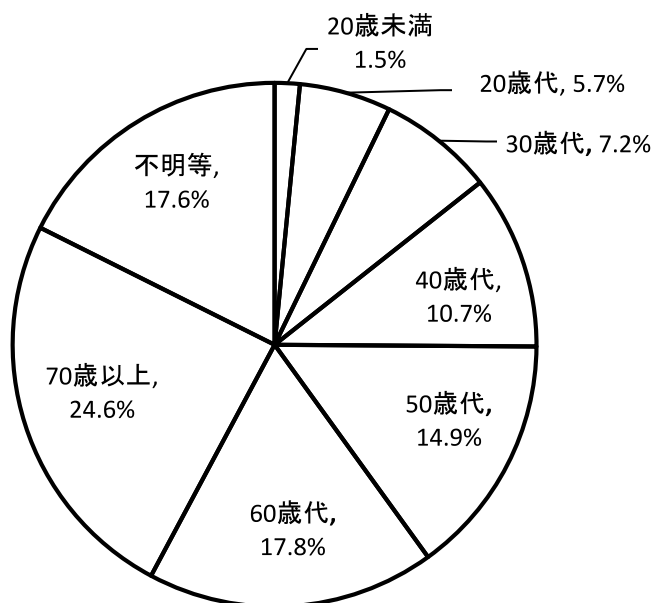
年代別では、70歳以上が23.6%と最も多く、次いで60歳代14.9%、50歳代13.3%の順となっており、70歳以上の割合が依然として最も高くなっています。

図2 年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

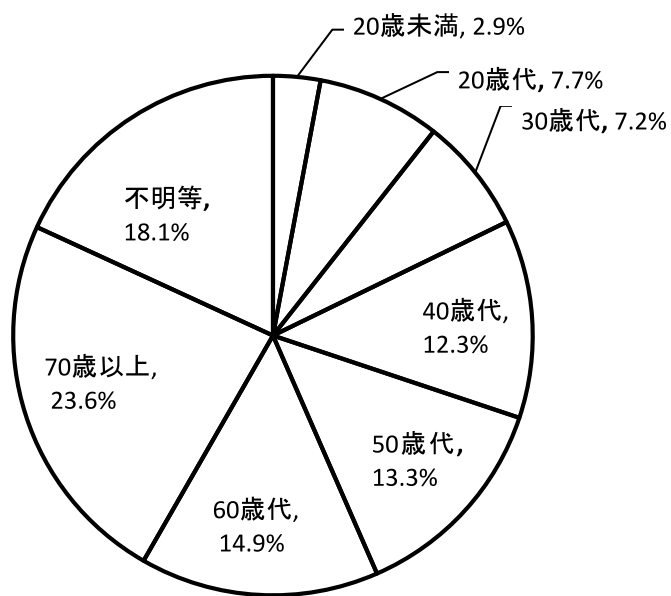


R2.4. 末日登録 (PIO-NET)

図3 年代別の相談件数の割合 (PIO-NETに登録されたもの)



H30年度 (相談件数=9,122)



R元年度 (相談件数=8,029)

R2.4. 末日登録 (PIO-NET)

・居住地別

地域別にみると中予地域が3,996件(49.8%)、東予地域が2,174件(27.1%)、南予地域が1,182件(14.7%)となっています。3町で増加、17市町で減少しています。

表3 居住地別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

市町名	R元年度			H30年度		
	前年度比	相談件数	割合	相談件数	割合	
松山市	0.97	3,396	(42.3%)	3,504	(38.4%)	
今治市	0.91	635	(7.9%)	699	(7.7%)	
宇和島市	0.79	377	(4.7%)	478	(5.3%)	
八幡浜市	0.67	213	(2.7%)	320	(3.5%)	
新居浜市	0.83	837	(10.4%)	1,014	(11.1%)	
西条市	0.79	474	(5.9%)	597	(6.5%)	
大洲市	0.59	110	(1.4%)	187	(2.1%)	
伊予市	0.90	156	(2.0%)	174	(1.9%)	
四国中央市	0.95	211	(2.6%)	221	(2.4%)	
西予市	0.64	137	(1.7%)	213	(2.3%)	
東温市	0.72	154	(1.9%)	215	(2.4%)	
上島町	0.27	17	(0.2%)	62	(0.7%)	
久万高原町	0.87	26	(0.3%)	30	(0.3%)	
松前町	0.78	138	(1.7%)	176	(1.9%)	
砥部町	0.97	126	(1.6%)	130	(1.4%)	
内子町	0.55	71	(0.9%)	128	(1.4%)	
伊方町	1.07	16	(0.2%)	15	(0.2%)	
松野町	1.02	48	(0.6%)	47	(0.5%)	
鬼北町	1.20	120	(1.5%)	100	(1.1%)	
愛南町	0.76	90	(1.1%)	119	(1.3%)	
不明等	0.98	677	(8.4%)	693	(7.6%)	
合計	0.88	8,029	(100.0%)	9,122	(100.0%)	

注) 不明等には愛媛県外居住者、無回答を含む。

R2.4. 末日登録 (PIO-NET)

(3) 相談方法別相談件数

相談の方法は電話によるものが78.3%で最も多く、次いで来訪によるもの21.1%、メール等の文書によるもの0.6%の順となっています。

表4 相談方法別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

相談方法	R元年度		H30年度	
	前年度比	相談件数	相談件数	割合
電話	0.90	6,287	7,012	(76.9%)
来訪	0.82	1,693	2,062	(22.6%)
文書	1.02	49	48	(0.5%)
合計	0.88	8,029	9,122	(100.0%)

注) 文書には電子メール、FAXを含む。

R2.4. 末日登録 (PIO-NET)

## 2 相談内容別相談状況

### (1) 内容別分類別相談件数

最も多いのは「契約・解約」で66.4%、以下「販売方法」の48.0%、「接客対応」の10.9%、「価格・料金」の9.6%の順となっています。

表5 内容別分類別の相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)

年 度	内容別分類	契約・ 解約	販売 方法	接客 対応	価格・ 料金	品質・ 機能、 役務品買	法規・ 基準	表示・ 広告	安全・ 衛生	生活 知識	買物 相談	施設・ 設備	計量・ 量目	包装・ 容器	その他
		前年度比	0.91	0.80	0.85	0.95	0.97	0.97	1.09	1.15	1.12	1.36	0.96	0.67	0.56
元	8,029 件 数	5,333 (66.4%)	3,853 (48.0%)	877 (10.9%)	774 (9.6%)	610 (7.6%)	502 (6.3%)	453 (5.6%)	229 (2.9%)	47 (0.6%)	38 (0.5%)	27 (0.3%)	8 (0.1%)	5 (0.1%)	174 (2.2%)
30	9,122 件 数	5,880 (64.5%)	4,822 (52.9%)	1,034 (11.3%)	811 (8.9%)	627 (6.9%)	519 (5.7%)	415 (4.5%)	200 (2.2%)	42 (0.5%)	28 (0.3%)	28 (0.3%)	12 (0.1%)	9 (0.1%)	167 (1.8%)

注1) 内容別分類は、複数記入が可能なため総相談件数とは合致しない。  
注2) ( ) 内は総件数に占める割合。

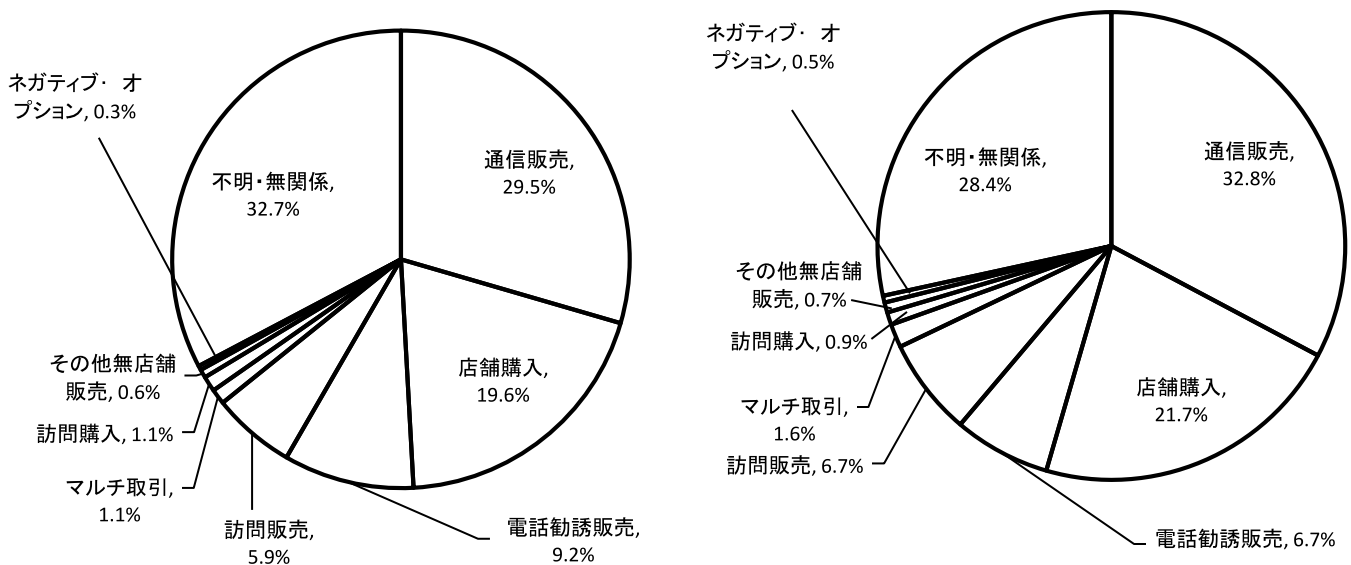
### R2.4. 末日登録 (PIO-NET)

### (2) 販売購入形態別相談状況

#### ・販売購入形態別の相談件数の割合

最も多いのは「通信販売」で32.8%、次いで「店舗購入」の21.7%、「電話勧誘販売」の6.7%、「訪問販売」の6.7%の順となっています。

図4 販売購入形態別の相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)



H30 年度 (相談件数=9,122)

R 元年度 (相談件数=8,029)

R2.4. 末日登録 (PIO-NET)

・販売購入形態別年代別の相談件数

通信販売や店舗購入は全年代層にわたって多く、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入は高齢の方に多く、マルチ取引は20歳代に多いという特徴があります。

表6 販売購入形態別年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

順位	販売購入形態	年 度	合 計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等
1	通信販売	元	2,630	180	271	227	429	435	374	424	290
		30	2,691	97	172	256	369	511	471	475	340
2	店舗購入	元	1,745	28	171	153	210	250	259	310	364
		30	1,790	21	172	187	227	281	236	363	303
3	訪問販売	元	541	10	35	36	41	35	68	235	81
		30	536	7	29	29	54	46	86	196	89
4	電話勧誘販売	元	537	2	16	24	46	61	84	205	99
		30	841	2	27	40	67	71	140	301	193
5	マルチ取引	元	130	3	35	12	9	21	16	11	23
		30	98	1	25	8	11	10	18	12	13
6	訪問購入	元	70	0	1	1	2	7	12	31	16
		30	99	2	0	2	6	7	18	49	15
7	その他 無店舗販売	元	56	0	4	4	11	5	7	10	15
		30	54	0	3	8	11	1	8	12	11
8	ネガティブ・ オプション	元	38	1	2	3	5	3	5	8	11
		30	28	0	2	2	4	2	1	12	5
-	不明・無関係	元	2,282	12	81	117	237	252	368	657	558
		30	2,985	11	86	121	231	433	644	820	639
	合 計	元	8,029	236	616	577	990	1,069	1,193	1,891	1,457
		30	9,122	141	516	653	980	1,362	1,622	2,240	1,608

R2.4.末日登録 (PIO-NET)

(3) 商品・役務別相談状況

・商品・役務別の相談件数

最も多いのは、架空請求を含む「商品一般」に関するもので1,126件、次いで「放送・コンテンツ等」に関するもので718件、3番目は「健康食品」に関するもので548件となっており、「健康食品」は昨年度に比べて215件(165%)の大幅な増加になっています。

表7 商品・役務別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

順位	商品・役務名	R元年度		H30年度	
		前年度比			
1	商品一般	0.50	1,126 (14.0%)	2,241 (24.6%)	
2	放送・コンテンツ等	0.73	718 (8.9%)	982 (10.8%)	
	デジタルコンテンツ	0.73	632 (7.9%)	860 (9.4%)	
3	健康食品	1.65	548 (6.8%)	333 (3.6%)	
4	レンタル・リース・賃借	1.06	340 (4.2%)	320 (3.5%)	
	借家・賃貸アパート等	1.06	303 (3.8%)	287 (3.1%)	
5	インターネット通信サービス	0.77	306 (3.8%)	396 (4.3%)	
6	化粧品	2.12	301 (3.7%)	142 (1.6%)	
7	融資サービス	0.88	299 (3.7%)	340 (3.7%)	
	フリーローン・サラ金	0.82	246 (3.1%)	299 (3.3%)	
8	役務その他	1.05	250 (3.1%)	239 (2.6%)	
9	相談その他	0.81	215 (2.7%)	264 (2.9%)	
10	移動通信サービス	1.31	209 (2.6%)	159 (1.7%)	
11	工事・建築・加工	1.09	191 (2.4%)	176 (1.9%)	
12	自動車	1.05	165 (2.1%)	157 (1.7%)	
13	電気	0.73	123 (1.5%)	169 (1.9%)	
14	書籍・印刷物	0.93	98 (1.2%)	105 (1.2%)	
15	他の金融関連サービス	1.10	96 (1.2%)	87 (1.0%)	
16	他の行政サービス	1.06	91 (1.1%)	86 (0.9%)	
17	電話機・電話機用品	1.01	90 (1.1%)	89 (1.0%)	
18	修理・補修	0.96	86 (1.1%)	90 (1.0%)	
19	空調・冷暖房・給湯設備	0.77	72 (0.9%)	93 (1.0%)	
20	ファンド型投資商品	0.78	69 (0.9%)	89 (1.0%)	
-	ランキング外の総件数	-	2,636 (32.8%)	2,565 (28.1%)	
	合計	0.88	8,029 (100.0%)	9,122 (100.0%)	

注)商品・役務名は、(独)国民生活センターホームページ内  
<http://datafile.kokusen.go.jp/> の検索メニュー内の項目解説を参考



・商品・役務別年代別の相談件数

「商品一般」に関するものは20歳代以上で、「放送・コンテンツ等」に関するものは全年代で上位を占めており、「健康食品」は特に40歳代以上で上位を占めています。

表8 商品・役務別年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

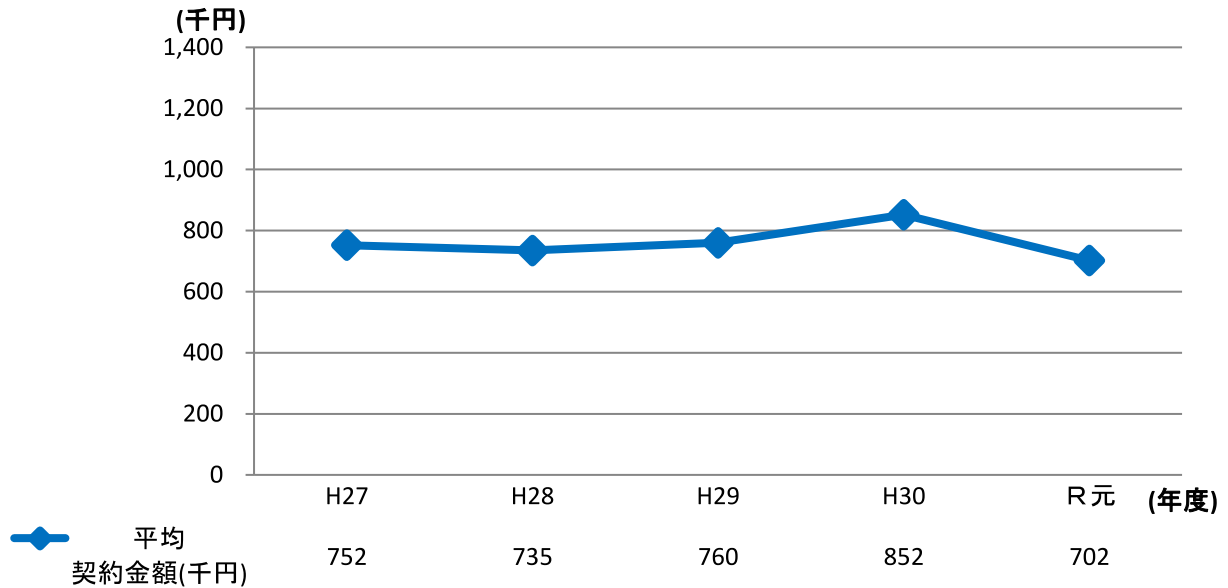
順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	放送・コンテンツ等	60	放送・コンテンツ等	112	放送・コンテンツ等	49	商品一般	129
2	化粧品	50	レンタル・リース・貸借	39	商品一般	42	健康食品	93
3	健康食品	48	商品一般	34	レンタル・リース・貸借	42	放送・コンテンツ等	85
4	レンタル・リース・貸借	7	理美容	33	健康食品	30	レンタル・リース・貸借	53
5	紳士・婦人洋服	7	健康食品	32	融資サービス	29	融資サービス	53
6	商品一般	5	化粧品	31	化粧品	25	インターネット通信サービス	36
7	音響・映像製品	4	融資サービス	26	役務その他	21	化粧品	33
8	玩具・遊具	4	移动通信サービス	25	自動車	20	自動車	29
9	自動車	4	自動車	17	工事・建築・加工	17	役務その他	26
10	観覧・鑑賞	4	インターネット通信サービス	15	移动通信サービス	17	紳士・婦人洋服	17

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	不明等	件数
1	商品一般	152	商品一般	212	商品一般	343	商品一般	209
2	健康食品	117	放送・コンテンツ等	107	放送・コンテンツ等	126	レンタル・リース・貸借	90
3	放送・コンテンツ等	101	健康食品	74	健康食品	110	役務その他	81
4	融資サービス	43	インターネット通信サービス	65	インターネット通信サービス	95	放送・コンテンツ等	78
5	移动通信サービス	41	融資サービス	55	工事・建築・加工	70	相談その他	77
6	化粧品	40	化粧品	54	相談その他	59	融資サービス	53
7	インターネット通信サービス	40	レンタル・リース・貸借	38	役務その他	49	健康食品	44
8	レンタル・リース・貸借	36	役務その他	27	化粧品	48	移动通信サービス	39
9	自動車	32	工事・建築・加工	27	書籍・印刷物	44	インターネット通信サービス	39
10	工事・建築・加工	28	生命保険	25	電気	38	工事・建築・加工	34

(4) 平均契約金額の推移

令和元年度の全体の平均契約金額は、約 702 千円で、前年度の約 852 千円から約 150 千円の減少となりました。

図5 平均契約金額の推移 (PIO-NET に登録されたもの)



注)金額は、受付けた相談のうち、契約金額が確認できたもので算出している。

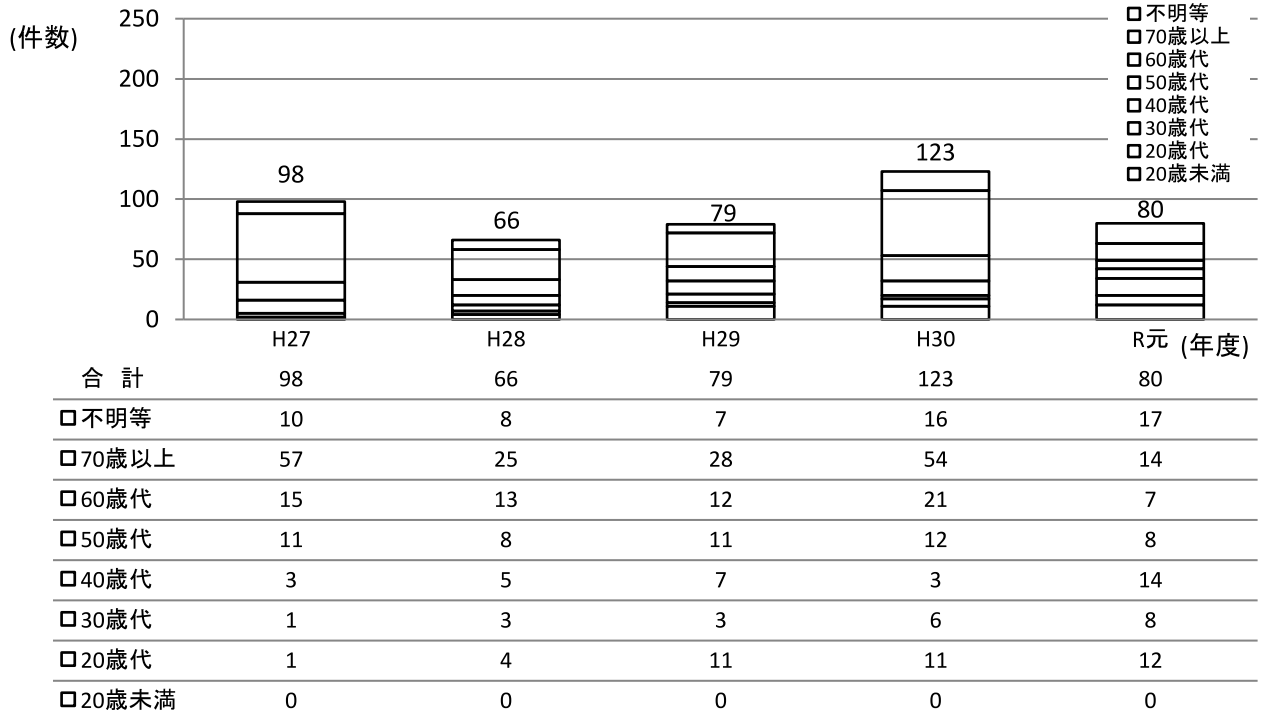
R2. 4. 末日登録 (PIO-NET)

(5) 株、公社債及びファンド型投資商品の相談状況

・株、公社債及びファンド型投資商品の相談件数

未公開株を含む「株」、社債等に係る相談の「公社債」及び資金運用の配当等を謳う「ファンド型投資商品」に関する相談は、合計で 80 件となり、前年度に比べ 43 件 (35.0%) の減少となりました。

図6 株、公社債及びファンド型投資商品の相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)

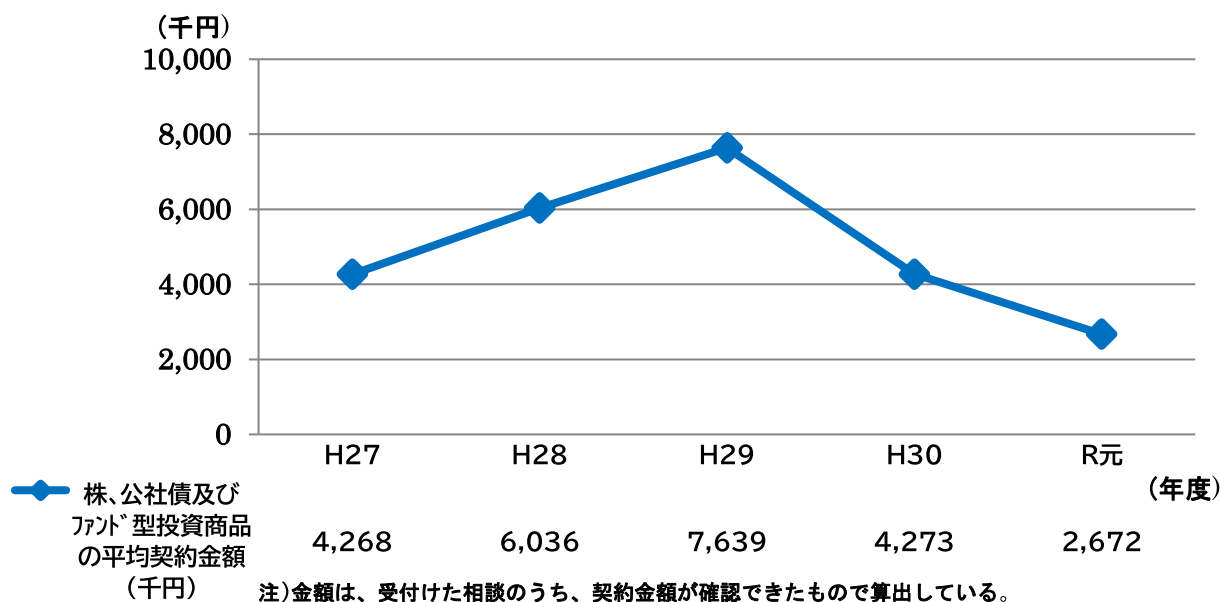


R2. 4. 末日登録 (PIO-NET)

・株、公社債及びファンド型投資商品の相談の平均契約金額の推移

平成 29 年度の 7,639 千円をピークに減少し、令和元年度の平均契約金額は約 2,672 千円で、前年度の約 4,273 千円と比べて約 1,601 千円(37.5%) 減少しました。

図 7 株、公社債及びファンド型投資商品の相談の平均契約金額 (PIO-NET に登録されたもの)

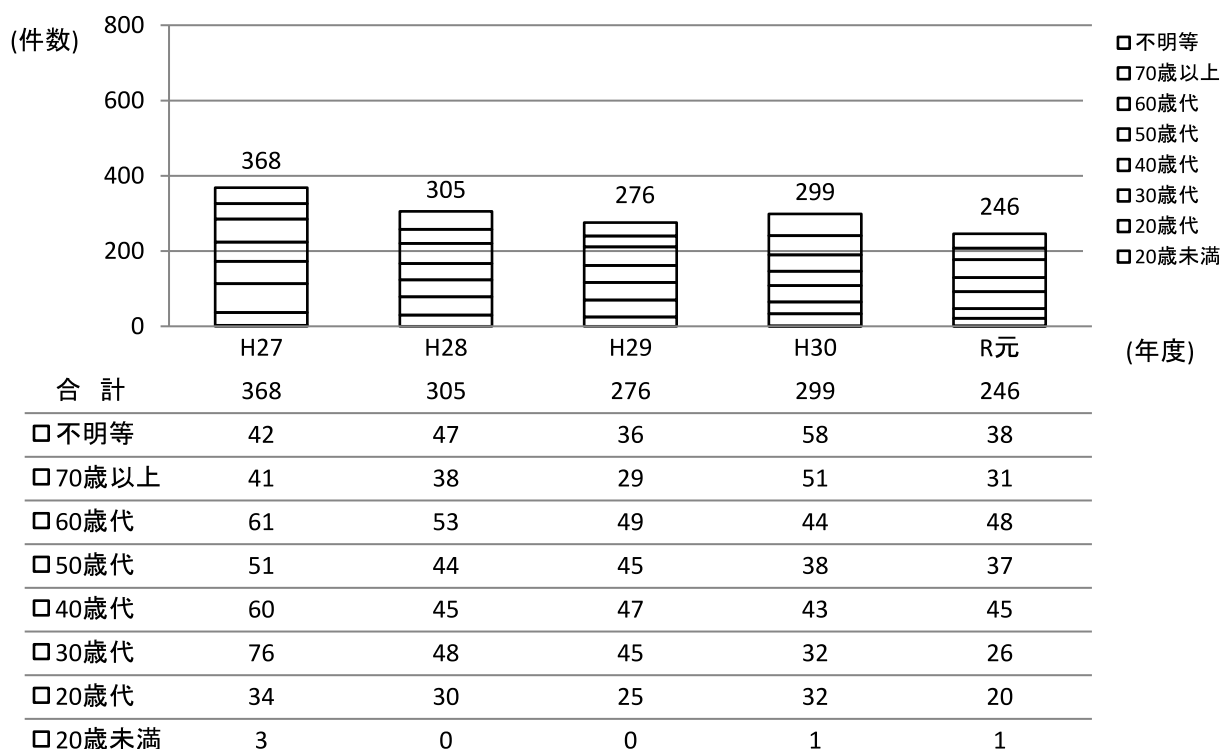


(6) フリーローン・サラ金の相談状況

・フリーローン・サラ金の相談件数

年度別推移をみると過去 5 年間は減少傾向にあり、令和元年度は過去 5 年間で最も少なく、前年度に比べても 53 件(17.7%) 少ない 246 件でした。

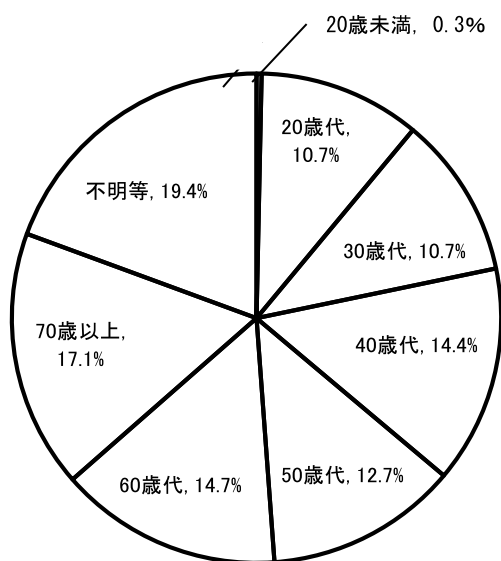
図 8 フリーローン・サラ金の相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)



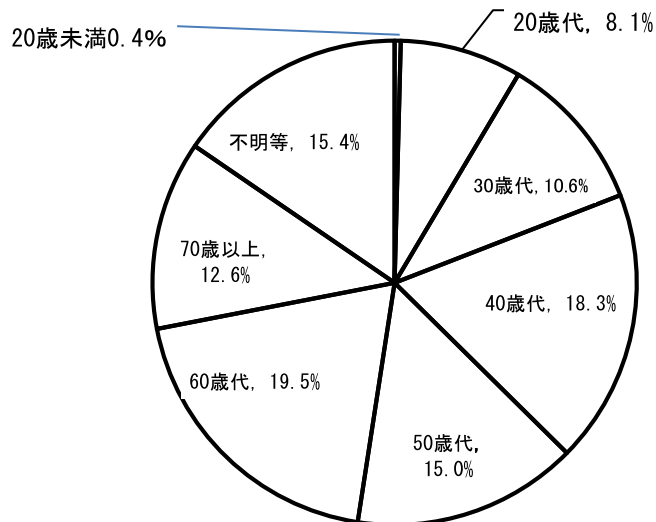
R2.4. 末日登録(PIO-NET)

- ・フリーローン・サラ金の相談の年代別割合  
年代別では、60歳代が最も多く、次いで40歳代、50歳代の順になっています。

図9 フリーローン・サラ金の相談の年代別割合 (PI0-NET に登録されたもの)



H30 年度 (相談件数=299)



R 元年度 (相談件数=246)

R2. 4. 末日登録 (PI0-NET)

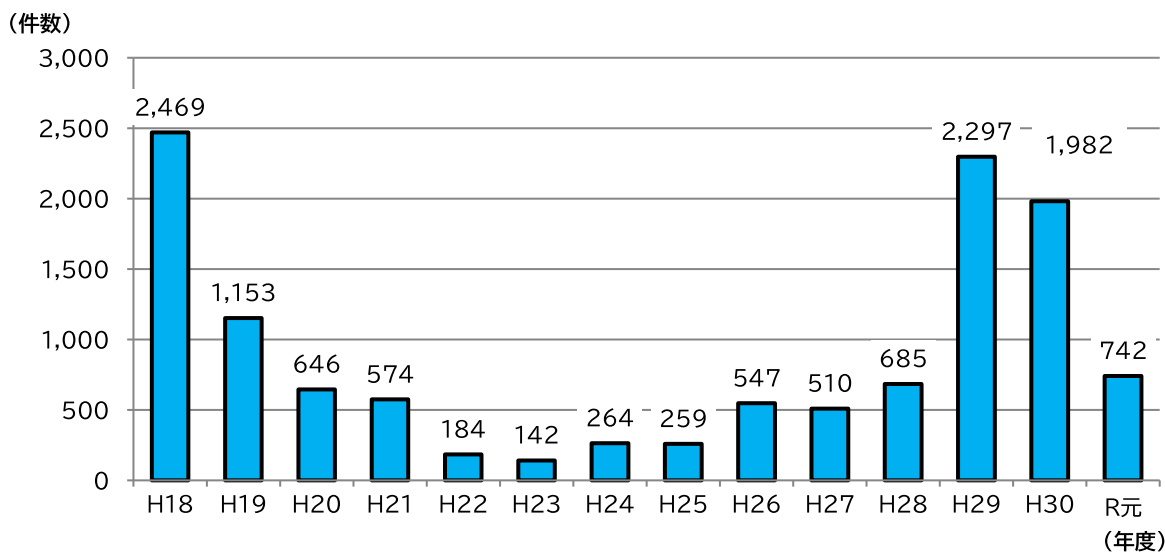
### 3 相談の特徴

#### (1) 架空請求相談件数の推移

##### ・架空請求の相談件数

平成 18 年度の 2,469 件をピークに平成 28 年度までは減少傾向にありました。平成 29 年度、30 年度は、全国的に法務省等の公的機関をかたる架空請求はがきが横行したため大きく増加に転じていましたが、令和元年度は減少しています。

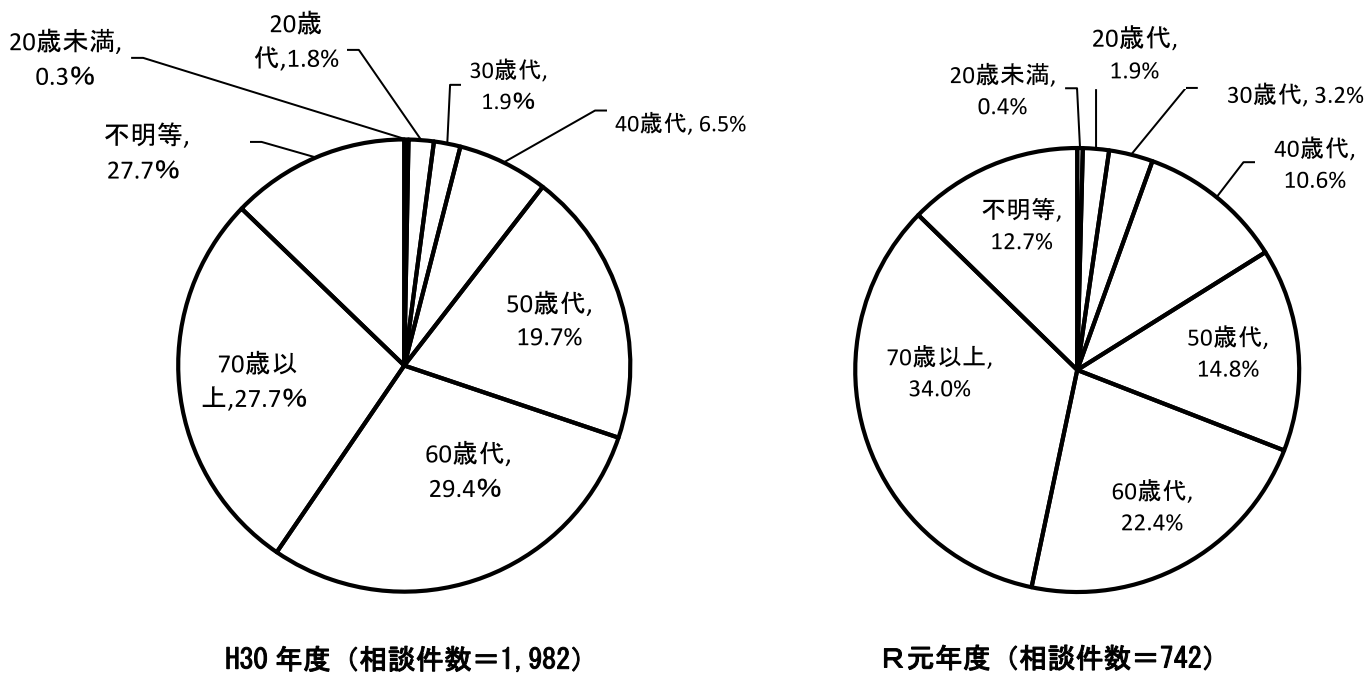
図 10 相談件数の推移 (PI0-NET に登録されたもの)



R2. 4. 末日登録 (PI0-NET)

- 架空請求の相談の年代別割合  
年代別では50歳代から70歳代が全体の7割強を占めています。

図 11 年代別の相談件数の割合 (PIO-NET に登録されたもの)



R2. 4. 末日登録 (PIO-NET)

- 架空請求の内訳  
はがき・封書による架空請求の比率がメールによる架空請求を上回っています。

表 9 架空請求の媒体別相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)

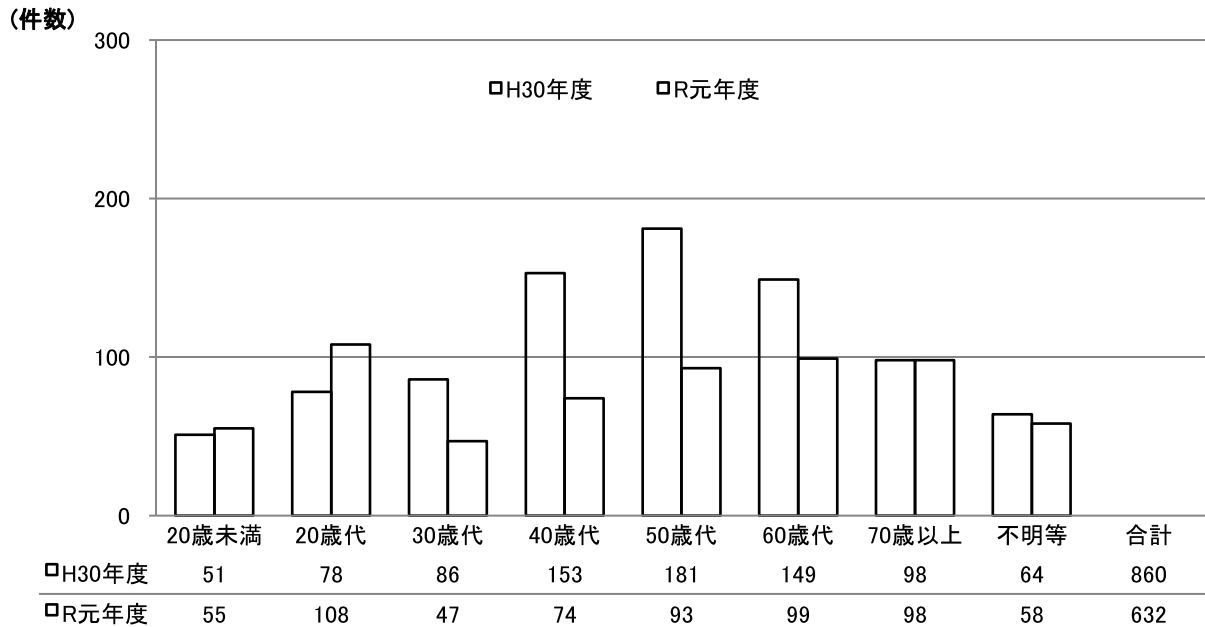
媒体等	R元年度		H30年度	
	前年度比	相談件数	相談件数	比率
はがき	0.31	362 (48.8%)	1,159	(58.5%)
封書	19.00	19 (2.6%)	1	(0.1%)
SNS等	0.44	361 (48.6%)	822	(41.4%)
合計	0.37	742 (100.0%)	1,982	(100.0%)

R2. 4. 末日登録 (PIO-NET)

(2) デジタルコンテンツの相談状況

アダルト情報サイト、出会い系サイトやオンラインゲーム等のデジタルコンテンツに関する相談は減少傾向にあります。依然として全年代層から相談が寄せられており、20歳のほか、50歳代から70歳以上で多くなっています。

図12 デジタルコンテンツの年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)



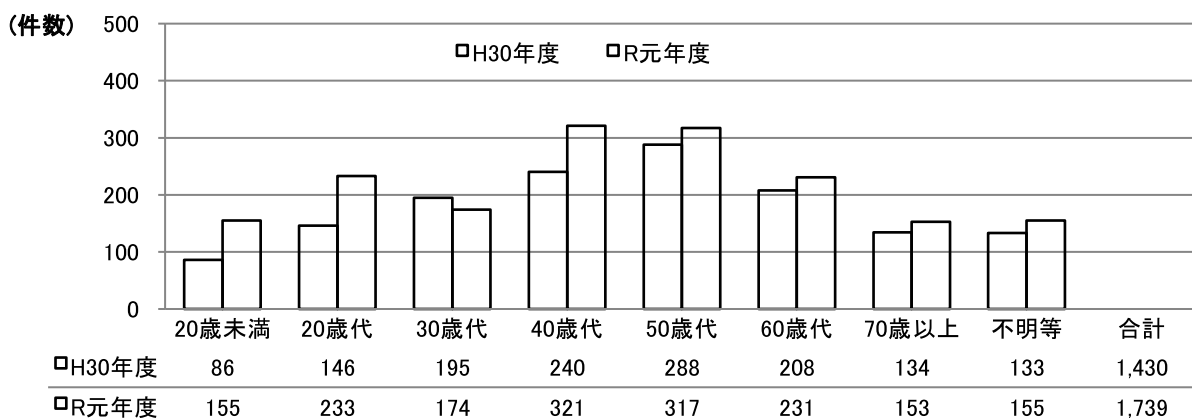
注) アダルト情報サイト、出会い系サイトのほか、オンラインゲームやギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト(占いサイト、懸賞サイトなど)も含む。

R2.4. 末日登録(PIO-NET)

(3) インターネット通販の相談状況

インターネット通販に関する相談は、情報通信機器の普及の進展に伴い、相談件数は高水準にあり、全年代層から相談が寄せられており、40歳代が最も多く、次いで50歳代となっています。

図13 インターネット通販の年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)



注) オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。

ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。

R2.4. 末日登録(PIO-NET)

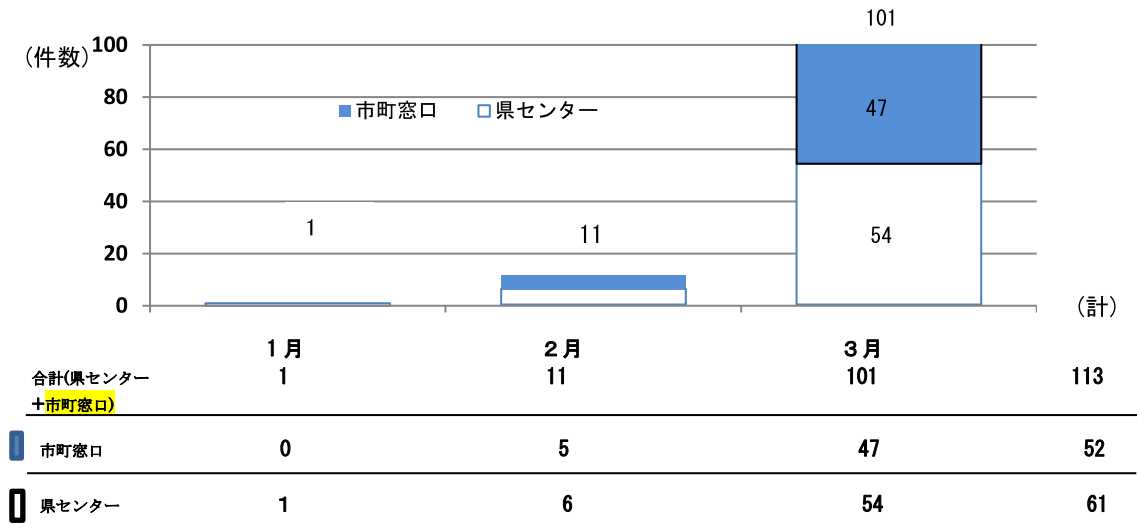
(4) 新型コロナウイルス感染症関連の相談状況

令和2年1月から3月までに寄せられた新型コロナウイルス感染症関連の相談件数は113件となっています。

内訳は、県センター61件(54.0%)、市町窓口52件(46.0%)であり、県センターへの相談割合が5割以上を占めています。

[ 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数 ]

図14 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)



R2.4. 末日登録 (PIO-NET)

[ 商品・役務別相談件数 ]

商品・役務別では、特にマスクが購入できない、高額である、注文していたのに届かない等のほか、結婚式や航空券のキャンセル料についての相談が多く、「保健衛生品その他」が35件(31.0%)を占め、「旅客運送サービス」、「旅行代理業」、「冠婚葬祭」等のキャンセル料にかかるものが37件(32.7%)となっています。

表10 相談・役務等別件数 (PIO-NETに登録されたもの)

順位	分類	件数
1	他の保健衛生品	35
2	旅客運送サービス	14
3	旅行代理業	12
4	冠婚葬祭	11
5	相談その他	6

順位	分類	件数
6	観覧・鑑賞	4
6	宿泊施設	4
6	教室・講座	4
6	他の教養・娯楽	4
6	他の行政サービス	4

R2.4. 末日登録 (PIO-NET)

#### 4 危害・危険に関する相談状況

商品や役務等に関連して身体にけがや体調不良等の害を受けたという「危害」についての相談は125件で、危害を及ぼすおそれのある「危険」についての相談は25件となりました。

##### (1) 危害・危険の相談件数

表11 危害・危険の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

内容	年度	合計	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	以外・リース・賃借	工事・建築・加工	修理・補修	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務
危害	元	125	1	39	6	1	0	40	4	0	4	2	1	0	1	0	2	22	2
	30	79	0	26	6	1	0	15	3	3	2	5	0	0	0	0	1	17	0
危険	元	25	0	4	10	1	0	0	3	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	30	24	0	2	9	1	0	0	3	4	1	0	1	0	0	0	0	2	1
合計	元	150	1	43	16	2	0	40	7	5	6	2	1	0	1	0	2	22	2
	30	103	0	28	15	2	0	15	6	7	3	5	1	0	0	0	1	19	1

注)相談者からの申し出によるものであり、事実関係を確認したものではない。

R2.4.末日登録 (PIO-NET)

##### (2) 危害・危険の相談内容

表12 危害の相談内容 (PIO-NETに登録されたもの)

商品等分類	件数	商品・役務名
保健衛生品	40	化粧品(35)、医療用具(2)、理美容器具・用品(2)、医薬品(1)
食料品	39	健康食品(29)、菓子類(4)、調理食品(3)、魚介類(1)、野菜・海草(1)、飲料(1)
保健・福祉サービス	22	理美容(10)、医療(8)、老人福祉・サービス(4)
住居品	6	家具・寝具(3)、洗浄剤等(1)、空調・冷暖房機器(1)、他の住居品(1)
教養娯楽品	4	スポーツ用品(2)、電話機・電話機用品(1)、玩具・遊具(1)
土地・建物・設備	4	空調・冷暖房・給湯設備(2)、戸建住宅(1)、屋外装備品(1)
レンタル・リース・賃借	2	レンタル・リース・賃借(2)
教養・娯楽サービス	2	教室・講座(2)
他の役務	2	外食・食事宅配(2)
商品一般	1	商品一般(1)
光熱水品	1	他の光熱水品(1)
工事・建築・加工	1	工事・建築・加工(1)
金融・保健サービス	1	損害保険(1)
合計	125	

表13 危険の相談内容 (PIO-NETに登録されたもの)

商品等分類	件数	商品・役務名
住居品	10	食生活機器(4)、空調・冷暖房機器(2)、家具・寝具(2)、掃除用具(1)、照明器具(1)
車両・乗り物	5	自動車(5)
食料品	4	飲料(2)、穀類(1)、魚介類(1)
教養娯楽品	3	電話機・電話機用品(2)、音響・映像製品(1)
土地・建物・設備	2	住宅構成材(1)、空調・冷暖房・給湯設備(1)
光熱水品	1	他の光熱水品(1)
合計	25	

R2.4.末日登録 (PIO-NET)



## 参考資料

### (1) 一般の相談事例

キーワード	相談内容	属性
・ 架空請求はがき	<p>国の機関を装った「法務省管轄支局民間訴訟通達センター」からはがきが届いた。以前にも同じような「はがき」が2回届いた。国の機関から届いたようだが心当たりがないので無視した。今回も同じようなはがきだが、3回目なので心配だ。無視して大丈夫だろうか。</p>	40歳代 女性
・ 架空請求メール	<p>スマートフォンに、大手通信業者を装った名前で「利用料金の確認」というSMSが届いたため、業者に電話を掛けてしまった。</p> <p>業者から電話があり、「登録記録があるが、料金が未納だ。299,600円払うように」と言われた。身に覚えがないこと、何の登録かわからないことを伝えると、相手から電話を切ったが、生年月日と名前を伝えてしまった。詐欺だと思うがどうしたらいいか。</p>	70歳代 男性 299,600円
・ 出会い系サイト	<p>出会い系サイトで出会った既婚女性と無料通話アプリでやり取りをしていたところ、他の出会い系サイトに誘導された。そこで会員登録をするためにポイントが必要になったので、クレジットカード3枚で128万円と、電子マネーで30万円の支払いをしたが電話番号の交換は出来なかった。</p> <p>その後35万円分のポイントを電子マネーを購入しようとコンビニへ行ったところ、店員に支払いを止めるよう説得され、さらに警察からも説得されたため、返金を求めたい。</p>	70歳代 男性 1,580,000円
・ 情報商材	<p>会社の同僚から「お金を稼げる」と、FX取引の情報商材を勧められ、無料通話アプリのグループに参加した。後日、県外で同僚とは別の人から説明を受け、書面にサインをし、40万円を手渡した。その後さらに230万円手渡した。私が契約したので同僚は何パーセントかのマージンをもらっているようだ。情報商材は既にダウンロードして教育動画も閲覧することは可能だ。情報商材を辞めたいので「返金してほしい」が、返金してもらえないのか。</p>	30歳代 男性 2,700,000円
・ 占いサイト	<p>健康や死後のことで悩みがあり、スマートフォンで見つけた無料の占いサイトに登録した。</p> <p>占い師から「幸せになれる」「人生が変わる」などと言われ、気持ちが楽になったが、無料期間終了後、他の占い師や鑑定士と名乗る人物からメールが届き、相談したところ、高額なポイントカード（2枚合計26,800円）や電子マネー（37,500円）を送ったほか、銀行振込（36,000円）をしてしまった。</p> <p>効果が無く騙されたと思うので返金してほしい。</p>	50歳代 女性 103,300円

<p>・ 定期購入</p>	<p>スマートフォンに表示された SNS の広告から、便秘や痩身に効果のあるという健康食品(モニター価格 500 円)を申し込み、代金はコンビニで支払った。</p> <p>後日、業者から「2 回目を送る」とメールが届き、定期購入だと分かった。</p> <p>定期購入だと知っていたら契約しなかった。摂取したところ便秘がひどくなったので解約したい。</p>	<p>40 歳代 女性 28,553 円</p>
<p>・ 訪問購入</p>	<p>県外の業者から「古い靴はないか。」との電話があった。訪問を承諾したところ、業者が来訪し、古い靴ではなく、「貴金属は」と尋ねられたので、持っている指輪やネックレスを見せたところ、貴金属の選別をし、そのうち 11 点を「買い取る」と言ってきた。その中には母の形見の立て爪ダイヤの指輪もあり、「それは形見なので売りたいくない」と断ったが、今は流行らない等言いくるめられ、結局売ることにした。貴金属は合計 11 点で 107,500 円、その他靴や衣類の不用品は合計 2,500 円、総計 11 万円で契約した。しかしよく考えると、本当に妥当な値段だったのか、詐欺的な業者ではなかったのかと不安になった。形見の指輪も返してほしいため、クーリング・オフをしたほうがいいか。来訪した業者とまた会うのは不安でもあり迷っている。</p>	<p>60 歳代 女性 110,000 円</p>
<p>・ マルチ商法</p>	<p>息子が仮想通貨のマルチ商法にのめり込み、投資セミナーの代金の支払いのために消費者金融で 300 万円ほど借金している。自分だけが被害に合うのならまだしも、既に友人を 6 人ほど紹介しているようで、友人まで巻き込んで被害を拡大させている。</p> <p>息子は仕事を辞めるつもりのように、「これから投資で儲かるからセミナー代 300 万円は全然高くない」と何を言っても聞いてくれない。どうすればいいか。</p>	<p>20 歳代 男性 3,000,000 円</p>
<p>・ クレジットカード引落とし ・ 未成年者契約</p>	<p>小学生の子ども 2 人が、タブレットのゲームで課金していたことに気が付いた。支払いはキャリア決済になっており、2 か月間で 8 万円の請求が上がってきている。子どもがタブレットでゲームをすることは容認していたが、どのように決済したのかは分からない。何とかならないか。</p>	<p>10 歳代 女性 80,000 円</p>

(2) 新型コロナウイルス感染症関連の相談事例

キーワード	相談事例	属性
マスク関連	<p>マスクや消毒液を買うため、開店前から並んでいたが買えなかった。入荷予定日は「わからない」と言われ、店頭にも、「いつ入荷するかはわからない」と表示されている。</p> <p>マスクと消毒液はいつになったら手に入るのか。</p>	60歳代 女
キャンセル料		
結婚式の延期	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で、4日後に予定していた結婚式の延期を式場に申し出たところ、「挙式予定日から5営業日以内に、挙式代に延期手数料100万円を加算して支払うよう」言われた。契約書と規約には、延期手数料の請求根拠が見当たらないので式場に請求の根拠の提示を求めたが「内部資料なので提示できない」と断られた。支払う必要があるのか。</p>	30歳代 男 3,500,000円
旅行の延期	<p>新型コロナウイルス感染症が心配で、1か月後に出発予定の海外募集型旅行の日程の延期を旅行代理店に申し出たところ、「一旦キャンセルし、再度申し込んでほしい」と断られた。キャンセルするとキャンセル料40万円がかかり、前払いした旅行代金の一部も返金されなくなるため延期したいがどうすればいいか。</p>	60歳代 男 1,600,000円
航空便の変更	<p>新型コロナウイルス感染症の影響でイベントが延期になった。それに伴い予約していた航空便の変更を行おうとしたところ、利用予定の路線が運休することがわかった。予約はキャンセルせざるを得ないため、手数料が1,000円かかり、残りはポイントにより返金されるとのことだが、運休は航空会社の都合であり、手数料を負担するのはおかしい。</p>	50歳代 女
スポーツジムの会費	<p>毎月1万円の会費を支払ってスポーツジムを利用している。新型コロナウイルス感染症の影響で、施設の半分が使用できないにも関わらず、通常通りの会費を請求された。サービスが完全履行されないのに、会費を全額徴収されることに納得できない。</p>	50歳代 女 10,000円

### (3)用語説明

#### ・販売購入形態別（4～5ページ関係）

通信販売	通信手段（郵便、電話、電報、インターネットなど）を用いて契約する販売方法。一般的には、ネット通販、カタログ通販、テレビショッピング等で商品を購入すること。
店舗購入	通常は、消費者が店舗に出向いた場合をいう。また、店舗とは言わない場所でも消費者が出向いた場所で契約をして受ける役務など訪問販売にあてはまらないものを含む。
電話勧誘販売	事業者が消費者に電話をかけて郵便等で契約を締結する販売方法。他にも販売目的を明らかにしないで消費者に電話をかけさせるものも含む。
訪問販売	通常は、家庭を訪問して契約する販売方法。1日だけ開催する展示会、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法（催眠商法）、販売意図を明らかにしないで呼び出して契約させる販売方法も含む。
訪問購入	物品の購入を業として営む者が、店舗等以外の場所（消費者の自宅等）を訪問して行う物品の購入のことをいう。
マルチ取引 （連鎖販売取引）	商品等を買って会員になり、友人知人に商品を売るほか、入会を勧め、販売組織の加入者を増やすことで大きな利益が得られると勧める販売方法である。扱われる商品等は、健康食品、化粧品などが多い。
その他無店舗 販売	店舗でないところやホテルや集会場などでの2日以上での展示販売、露店や屋台などでの販売を指し、ほとんどは展示会販売によるもの。扱われる商品は、パソコン、絵画、医療用具、健康食品などがある。
ネガティブ・ オプション （送りつけ商法）	契約を結んでいないのに商品を勝手に送りつけ、その商品の代金を請求する商法。扱われる商品は、書籍、健康食品、海産物などが多い。
不明・無関係	購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するのか不明な場合や、販売や購入という概念には無関係な相談。

#### ・商品・役務別（6～7ページ関係）

商品一般	商品名を特定できない商品。電子マネー、プリペイドカード、商品券、商店での接客態度など。
デジタルコンテ ンツ	インターネットを利用して受けるサービス。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、画像配信サービス、音楽配信サービス、ギャンブル情報サイト、占いサイト、懸賞サイトなど多岐に渡る。
役務その他	既存の区分に該当しない役務。興信所、弁護士、司法書士、行政書士、廃品回収、広告代理サービスなど。
相談その他	既存の区分に該当しない相談。消費生活相談に該当しない相談。経営相談、労働問題、傷害・暴力、交通事故、個人間の金銭貸借など。
他の保健・福祉	既存の区分に該当しない保健・福祉サービス。年金、社会保険、生活保護、児童福祉など。
役務一般	役務名を特定できない役務。
ランキング外の 総件数	分類される区分が150を超えており、第21位以下の総計。

#### ・危害・危険（14ページ関係）

危 害	商品、役務、設備に関連して、身体にけがや病気等の疾病（危害）を受けた相談
危 険	危害を受けてはいないが、そのおそれがある相談