

新型コロナウイルス関連の相談

「巣ごもり消費」によるネット通販トラブルが増加！

2020 年度上半期 消費生活相談の概要

- 電話と来所による相談件数は 8,238 件で、前年同時期に比べて 1,769 件減少しました。
*この他、メールによる相談及び電話のガイダンスによる応答 524 件 【資料編 表 1 参照】
- 未成年から 30 歳代までが、昨年度より高い伸び率となりました。 【資料編 グラフ 2 参照】
- 相談内容では、第 1 位はアダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」で 652 件、第 2 位はお試しのつもりが複数回の定期購入が必要だったなどの「健康食品」で 641 件、第 3 位は架空請求はがきなど「商品一般」で 542 件となっています。 【資料編 表 2 参照】
- 全体の中で新型コロナウイルスに関する相談が 1,248 件寄せられました。

消費生活相談の特徴

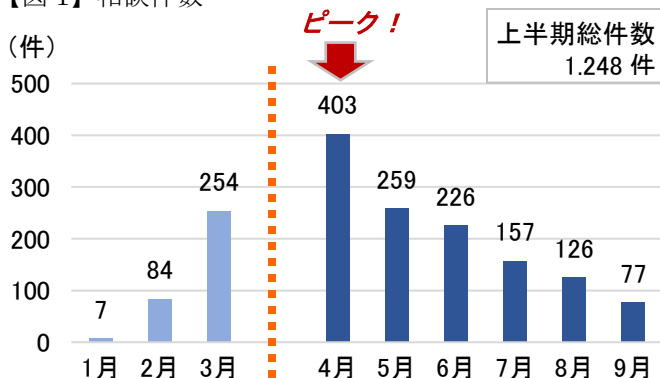
新型コロナウイルス関連の相談

新型コロナウイルスに関連した相談が 4 月をピークに 1,248 件寄せられました。相談内容としては、「注文した覚えがないのにマスクが送られてきた」というネガティブオプションと思われるものや、「新型コロナウイルスのため、スポーツジムが利用できなくなった」などの相談が多く、その他、結婚式や旅行のキャンセルに伴う相談も寄せられました。 【図 1,表 1 参照】

販売購入形態でみると、店舗購入が 385 件、通信販売が 435 件で、店舗購入の第 1 位は「スポーツ・健康教室」の 79 件、通信販売の第 1 位はマスクなど「保健衛生品その他」の 140 件となっています。 【表 2～表 4 参照】

また、個人が持続化給付金の受給を持ち掛けられ、資格がないのに不正に受給してしまったという相談が 15 件寄せられました。 【事例③参照】

【図 1】 相談件数



【表 1】 上位 10 品目

| 順位 | 商品・役務名 | 件数 |
|----|-----------|-----|
| 1 | 保健衛生品その他 | 319 |
| 2 | スポーツ・健康教室 | 89 |
| 3 | 他の行政サービス | 67 |
| 4 | 結婚式 | 60 |
| 5 | デジタルコンテンツ | 46 |
| 6 | 不動産貸借 | 32 |
| 7 | 手配旅行 | 31 |
| 8 | 消毒殺菌剤 | 24 |
| 9 | 商品一般 | 22 |
| 10 | 他の医療用具 | 19 |

【表 2】 販売購入形態別件数

| 販売購入形態 | 件数 | 割合 |
|-------------|------|--------|
| 店舗購入 | 385 | 30.8% |
| 訪問販売 | 30 | 2.4% |
| 通信販売 | 435 | 34.9% |
| マルチ・マルチまがい | 2 | 0.2% |
| 電話勧誘販売 | 12 | 1.0% |
| ネガティブ・オプション | 30 | 2.4% |
| 訪問購入 | 3 | 0.2% |
| その他無店舗 | 5 | 0.4% |
| 不明・無関係 | 346 | 27.7% |
| 合計 | 1248 | 100.0% |

【表 3】 店舗購入内訳

| 店舗購入 | | | |
|------|-----------|-----|--------|
| 順位 | 商品・役務名 | 件数 | 割合 |
| 1 | スポーツ・健康教室 | 79 | 20.5% |
| 2 | 結婚式 | 53 | 13.8% |
| 3 | 保健衛生品その他 | 31 | 8.1% |
| 4 | 不動産貸借 | 21 | 5.5% |
| 5 | 学習塾 | 14 | 3.6% |
| その他 | | 187 | 48.6% |
| 合計 | | 385 | 100.0% |

【表 4】 通信販売内訳

| 通信販売 | | | |
|------|-----------|-----|--------|
| 順位 | 商品・役務名 | 件数 | 割合 |
| 1 | 保健衛生品その他 | 140 | 32.2% |
| 2 | デジタルコンテンツ | 40 | 9.2% |
| 3 | 手配旅行 | 29 | 6.7% |
| 4 | 航空サービス | 17 | 3.9% |
| 5 | 消毒殺菌剤 | 16 | 3.7% |
| その他 | | 193 | 44.4% |
| 合計 | | 435 | 100.0% |

①マスクなどの送り付け

【相談事例】

2日前、ポストに「マスク 5 枚」と書いてある荷物が届いた。発送元の会社名に心当たりは無く、開封するも手紙や注文書、請求書等が入っていなかった。新型コロナウイルス感染症の影響でマスクが手に入らないので使いたい気持ちはあるが不審である。注文した覚えはなく、全く心当たりがない。今後請求書が届くのだろうか。どうしたらよいか。(60 歳代 女性)

【アドバイス】

身に覚えがない商品が届いたときは、慌てて事業者に連絡したりせず、まずは家族、親戚、知人などから送られたものか確認しましょう。送り付け商法（ネガティブオプション）の場合は、事業者へ引取りを依頼してから 7 日間、また、相手先に連絡しなくとも 14 日間を経過すれば処分が可能となります。後日、請求書が届いたり、クレジットカードで決済されていないか確認するようにしましょう。

②スポーツジムなどの中途解約

【相談事例】

1 年程前にヨガ教室に入会した。新型コロナウイルス感染症の影響で 3 か月間休会をして、休会費の 3000 円はカードで決済した。来月以降はドアを閉めて行うことになったが、密になってしまうので新型コロナウイルス肺炎の感染が心配だ。退会したいが 2 年縛りの契約なので、今退会を申し出ると解約料等で 3 万円程かかると言われた。支払うべきか。(48 歳代女性)

【アドバイス】

通常、解約手続き等については規約に沿って行われます。新型コロナ肺炎感染の不安があったとしても、ヨガ教室が感染対策をした上で営業しているのであれば、解約については自己都合解約と理解されます。契約内容をよく確認した上で、解約料について納得いかない場合は、納得いかない点を業者に伝え交渉してみましょう。

③持続化給付金の不正受給

【相談事例】

バイト先で知り合った人から個人事業主に成りさえすれば持続化給付金が貰えると教えられた。申請したら振り込まれたが返金したい。今後どうすればよいのか。(20 歳代男性)

【アドバイス】

持続化給付金はコロナ禍の影響により収入減となった事業者（個人事業主を含む）向けの救済措置です。虚偽の申告をすることは犯罪行為（詐欺罪）にあたります。持続化給付金のコールセンターへ返金する旨を申出ましょう。

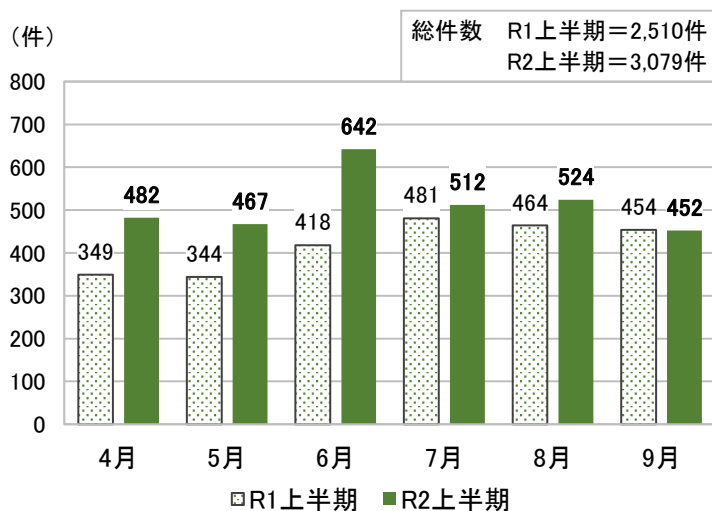
「巣ごもり消費」によるインターネット通販関連の相談

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、家の中で過ごすことが多くなった令和2年度の上半期は、インターネット通販を利用する消費者が増加したため、通信販売関連のトラブルが多く寄せられています。 【図2参照】

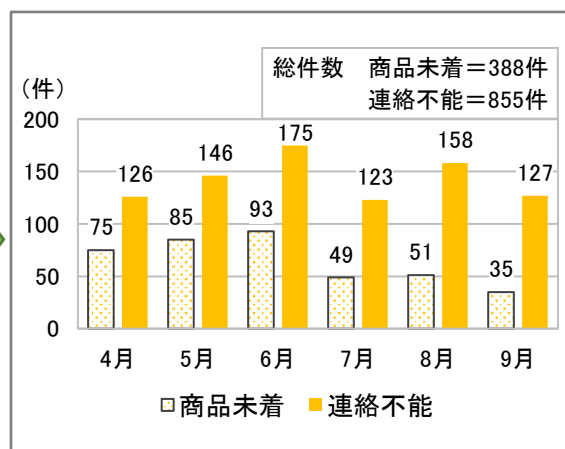
インターネット通販の相談では、「注文したのに商品が届かない」「事業者と連絡がつかない」というトラブルも多く寄せられています。 【図3参照】

また、健康食品や化粧品の定期購入に関連した相談が年々増加しています。契約者年代ごとの件数で見ると、50歳代が第1位となっています。未成年者からも54件の相談が寄せられており、未成年者からの相談のうち5人に1人（20.8%）が定期購入の相談をしている計算になります。 【図4,5参照】

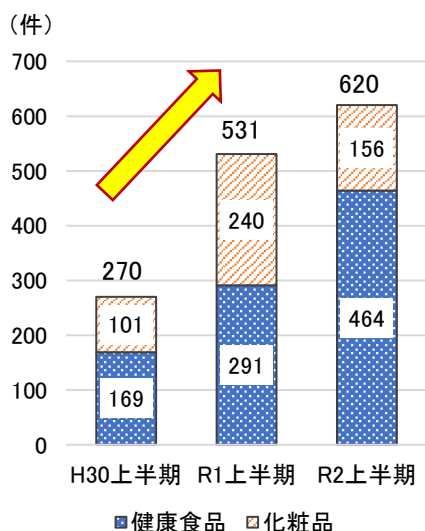
【図2】インターネット通販の相談件数



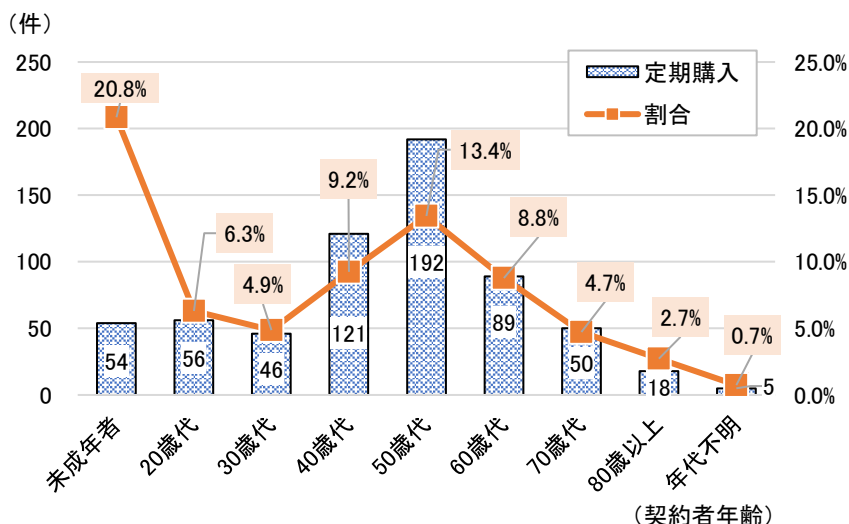
【図3】インターネット通販の相談件数のうち商品未着及び連絡不能の相談件数



【図4】定期購入の相談件数



【図5】契約者年代別の定期購入相談件数と定期購入相談が全体に占める割合



消費生活相談概要(資料編)

(2020年4月1日～2020年9月30日)

横浜市消費生活総合センター

●相談(電話・来所)受付件数(表1)

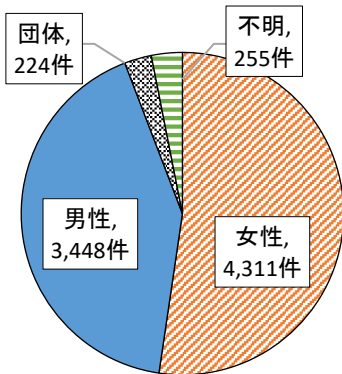
単位:件、(%)

| 区分 | 2020上半期 | 2019上半期 | 増▲減 | 【増減率】 |
|------|-----------------|------------------|---------|------------|
| 苦情相談 | 7,799 (94.7) | 9,575 (95.7) | ▲ 1,776 | 【 ▲ 18.5 】 |
| 問合わせ | 439 (5.3) | 432 (4.3) | 7 | 【 1.6 】 |
| 計 | 8,238 (100.0) | 10,007 (100.0) | ▲ 1,769 | 【 ▲ 17.7 】 |

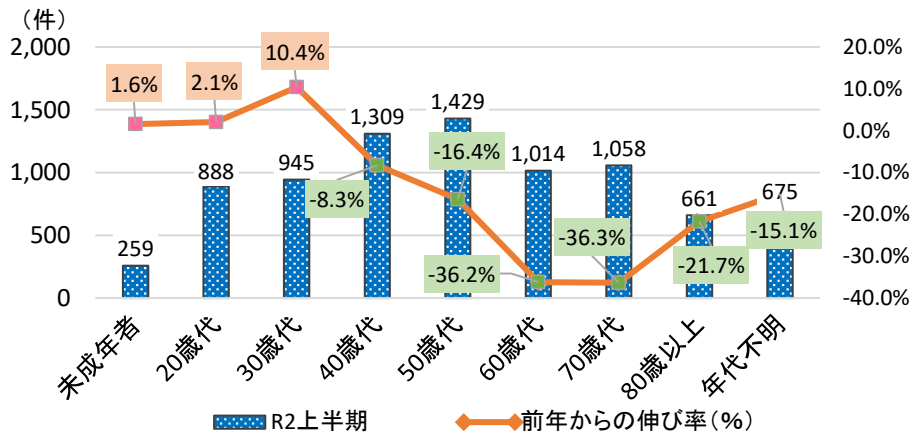
| | | | | |
|------|-------------|--------------|---------|------------|
| その他※ | 524 (-) | 1,581 (-) | ▲ 1,057 | 【 ▲ 66.9 】 |
| 再計 | 8,762 (-) | 11,588 (-) | ▲ 2,826 | 【 ▲ 24.4 】 |

※メールによる相談件数と、相談電話のガイダンス内容のみで納得された件数

●契約者の男女別内訳(グラフ1)



●契約者年代別内訳(グラフ2)



●相談の上位10品目 商品・役務別件数(表2)

単位:件、(%)

| 順位 | 商品・役務名 | 2020上半期 | 2019上半期 | 増▲減 | 【増減率】 |
|----|-------------|-----------------|------------------|---------|-------------|
| 1 | デジタルコンテンツ | 652 (7.9) | ② 739 (7.4) | ▲ 87 | 【 ▲ 11.8 】 |
| 2 | 健康食品 | 641 (7.8) | ③ 444 (4.4) | ▲ 197 | 【 ▲ 44.4 】 |
| 3 | 商品一般 | 542 (6.6) | ① 1,838 (18.4) | ▲ 1,296 | 【 ▲ 70.5 】 |
| 4 | 不動産貸借 | 375 (4.6) | ⑤ 397 (4.0) | ▲ 22 | 【 ▲ 5.5 】 |
| 5 | 保健衛生品その他 | 348 (4.2) | - 7 (0.1) | ▲ 341 | 【 4,871.4 】 |
| 6 | 工事・建築 | 309 (3.8) | ④ 405 (4.0) | ▲ 96 | 【 ▲ 23.7 】 |
| 7 | 役務その他サービス | 227 (2.8) | ⑦ 271 (2.7) | ▲ 44 | 【 ▲ 16.2 】 |
| 8 | インターネット接続回線 | 196 (2.4) | ⑥ 292 (2.9) | ▲ 96 | 【 ▲ 32.9 】 |
| 9 | 携帯電話サービス | 179 (2.2) | ⑧ 225 (2.2) | ▲ 46 | 【 ▲ 20.4 】 |
| 10 | 修理サービス | 137 (1.7) | ⑨ 158 (1.6) | ▲ 21 | 【 ▲ 13.3 】 |
| | その他 | 4,632 (56.2) | 5,231 (52.3) | ▲ 599 | 【 ▲ 11.5 】 |
| | 計 | 8,238 (100.0) | 10,007 (100.0) | ▲ 1,769 | 【 ▲ 17.7 】 |

注:○数字は前年同時期の順位

商品一般は昨年度に比べ大幅に減少しているが、高齢者へのはがきなどによる架空請求の減少が影響している。(昨年度1,281件、今年度6件)

●年代別上位5品目 商品・役務別件数(表3)

単位:件

| 順位 | 未成年者 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 80歳以上 |
|----|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1 | デジタルコンテンツ 78 | デジタルコンテンツ 106 | 不動産貸借 77 | 健康食品 121 | 健康食品 180 | デジタルコンテンツ 91 | 商品一般 89 | 工事・建築 61 |
| 2 | 健康食品 44 | 不動産貸借 74 | デジタルコンテンツ 66 | デジタルコンテンツ 78 | デジタルコンテンツ 88 | 商品一般 82 | デジタルコンテンツ 88 | 商品一般 52 |
| 3 | 他の化粧品 25 | 健康食品 61 | 健康食品 53 | 不動産貸借 77 | 商品一般 80 | 健康食品 78 | 工事・建築 64 | 健康食品 38 |
| 4 | 商品一般 14 | 結婚式 36 | 商品一般 47 | 商品一般 67 | 保健衛生品その他 76 | 保健衛生品その他 60 | 保健衛生品その他 59 | デジタルコンテンツ 30 |
| 5 | 携帯電話サービス 8 | 商品一般 30 | スポーツ・健康教室 27 | 保健衛生品その他 59 | 不動産貸借 54 | 工事・建築 37 | 健康食品 52 | 保健衛生品その他 23 |

【国民生活センターの商品・役務別分類】

デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、アダルト情報サイト・出会い系サイト等の不当請求に関するもの
健康食品・・・酵素食品、高麗人参茶などの定期購入等に関するもの
他の化粧品・・・香水、マニキュア、脱毛剤などに関するもの
商品一般・・・商品の特定が出来ない/身に覚えのない架空請求等に関するもの
携帯電話サービス・・・携帯電話サービス等への加入・利用に関するもの
不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの
保健衛生品その他・・・マスクが不足している/身に覚えのないマスクが送られてきた等の相談に関するもの
工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの

利用上の注意

各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。