

# 令和元年度消費生活相談の概要について

福井県消費生活センター

## ○相談件数は前年度よりやや減少

令和元年度に福井県消費生活センターに寄せられた消費生活相談は3,056件あり、前年度の3,382件から326件減少しました。近年の相談件数は3千件台で推移しています。

## ○架空請求が急減したが依然として高い水準

公的機関や債権回収業者等の名称をかたって、利用した覚えのない料金や賠償をハガキやメールで請求する「架空請求」の相談が425件ありました。前年度の894件の半数以下に減少しましたが、相談全体の1割以上を占め、依然として高い水準です。

## ○健康食品や化粧品の定期購入に関するトラブルが倍増

「インターネット通販」など「通信販売」のトラブルが増えており、相談件数は891件で全体の3割を占めています。中でも、「健康食品」や「化粧品」などの「定期購入」に関する相談が207件あり、前年度の107件から倍増しました。スマートフォンで「お試し無料」、「初回100円」といった広告を見て注文し、2回目が届いて定期購入の契約だったと分かり解約したいが、すぐには応じてもらえないなどの相談が増えています。

## ○新型コロナウイルス感染症関連の相談が急増

令和2年に入ってから新型コロナウイルス感染症に関連する相談が急増しています。令和2年3月までに74件の相談があり、「注文していないマスクが届いた」などマスクに関する相談や、旅行やスポーツ教室、結婚式などのキャンセルに関する相談が目立っています。

## ○70歳以上の高齢者および20歳未満の若者のトラブルが増加

契約当事者の年齢層では、70歳以上の高齢者のトラブルが893件で最も多く、全体の3割を占めています。前年度からは29件増加しました。また、20歳未満、20歳代、30歳代も前年度から増加しました。特に、20歳未満の若者のトラブルが2割増と大きく増加しています。