

# 令和2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

## ○ 相談件数が前年度より増加

令和2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3,292件あり、前年度から236件増えました（前年度比107.7%）。

年齢層では、60歳代以上が全体の4割（43.6%）を占めています。

近年の相談件数は、3千件から4千件の間を推移しています。

## ○ 新型コロナウイルス感染症が拡大

新型コロナウイルス感染症の流行が消費生活に大きな影響を及ぼしています。

令和2年2月以降相談が寄せられ、相談件数は4月の107件をピークに、夏季以降は毎月10件台で推移しています。

相談内容は、初期の頃は「注文したマスクが届かない」、「注文していないマスクが届いた」などのマスク関係が中心でしたが、その後、「結婚式を解約したら思わぬ解約料を請求された」、「新型コロナでアパートの留守中に破裂した水道修理代を請求された」、「事業者が新型コロナで休業していて連絡がつかない」など、生活の広い範囲に及んでいます。

## ○ インターネット通販のトラブルが急増

新型コロナの影響でインターネット通販の利用が増え、トラブルも急増しています。

相談件数は908件で、前年度から254件増加しました（前年度比138.8%）。

相談内容は、「ネットで注文した商品が届かない」、「詐欺サイトだった」、「欠陥製品が届いた」など、多岐にわたります。

年齢層では、50歳代が最多で2割を占めています。すべての年齢層で相談件数が増えていますが、60歳代や20歳代の増え方が目立ちます。

また、20歳未満の消費生活相談の8割がインターネット通販に関するものです。

## ○ 定期購入のトラブルが過去最多

「お試し価格で注文したら定期購入が条件になっていて解約できない」などの定期購入に関するトラブルが大幅に増え、過去最多になりました。

相談件数は256件で、49件の増加です（前年度比123.7%）。

相談の6割が健康食品、3割が化粧品に関するもので、中でも、ダイエットサプリのトラブルが目立ちます。

60歳代の相談が2割で最も多く、60歳代や70歳以上の増え方が顕著です。

相談件数に占める20歳未満の割合が大きいのも特徴です。

定期購入は全国で問題になっており、特定商取引法改正による規制強化が検討されています。

（後記：改正特定商取引法が令和3年6月9日に国会で成立しました。）