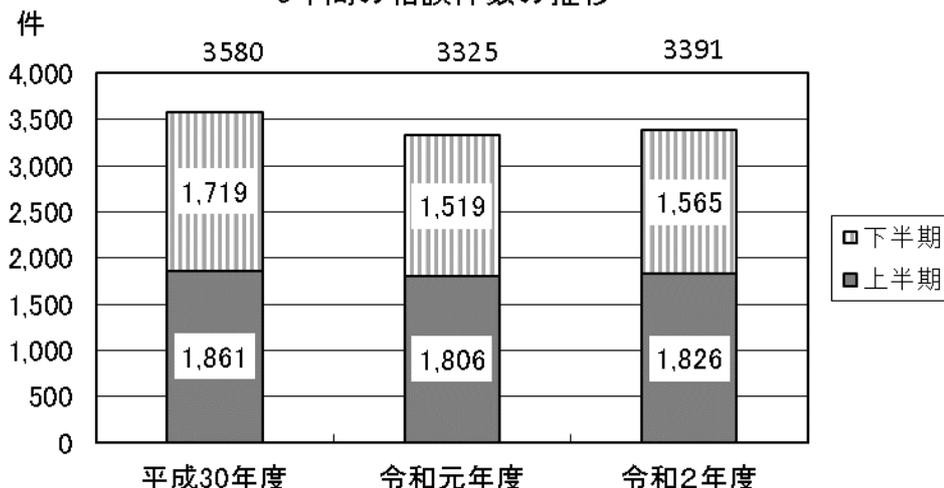


令和2年度 浜松市くらしのセンター消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで令和2年度に受け付けた相談件数は3,391件で、前年度同期（3,325件）よりも66件増加（約2%）しました。新型コロナウイルスの影響か、支援金詐欺、お金儲けのノウハウと称したインターネットで取引される情報商材などの契約の相談が増え、相談内容の上位を占めています。最近ではSNSの利用者の増加で、年代を問わずSNS上での広告や知り合った人からの勧誘、個人間取引がきっかけとなる相談が増えてきました。

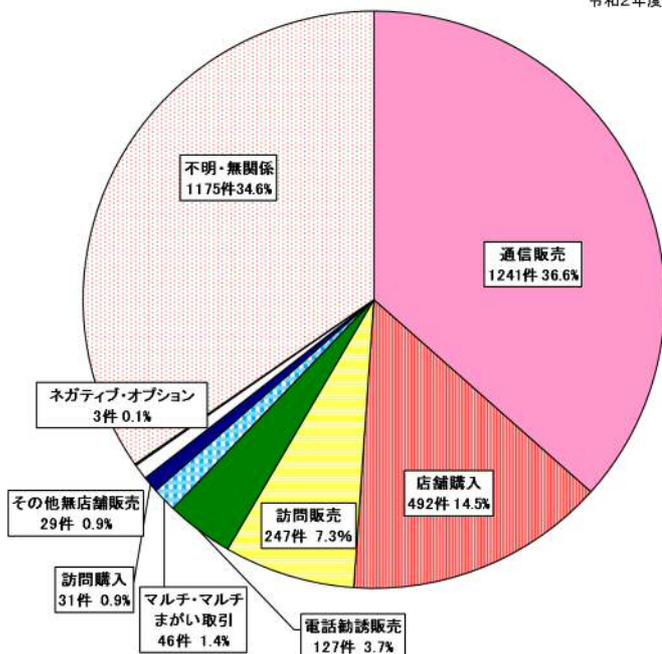
3年間の相談件数の推移



◀販売形態別相談件数▶

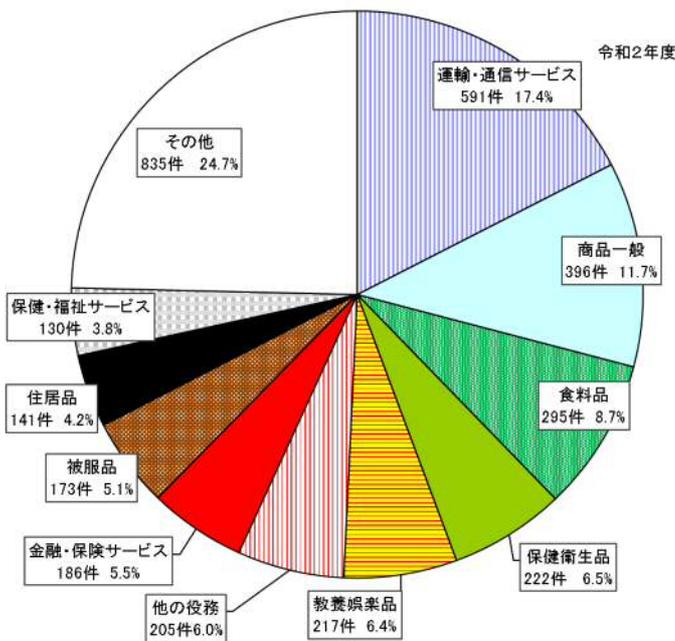
販売形態別では、通信販売（インターネット、テレビ、SNSなどの利用による契約）が1,241件、次いで店舗購入（携帯電話、車、美容エステなどの店舗による契約）が492件、訪問販売（リフォーム工事など自宅訪問による契約）が247件、電話勧誘販売（健康食品、投資など電話での勧誘による契約）が127件となっています。

令和2年度



- * **通信販売** カタログ通販・テレビショッピング・インターネットで商品を契約した場合
- * **店舗購入** 店舗で契約した場合
- * **訪問販売** 販売員が訪ねてきて商品などを契約した場合
- * **電話勧誘販売** 販売業者が電話をかけて勧誘し、郵便などで契約を結んだ場合
- * **マルチ商法** 販売組織に加入した人が次々に友人や知人を勧誘し、会員を増やし商品などを販売する商法
- * **訪問購入** 店舗以外の場所で物品を買い取ってもらう契約をした場合
- * **その他無店舗** 行商・露天商・屋台店などで契約した場合
- * **ネガティブ・オプション** 消費者が申込みをしていないのに、一方的に送りつけてきた場合
- * **不明・無関係** 上記に当てはまらない場合

＜商品等分類別相談件数＞



商品等分類別では、運輸・通信サービス（携帯電話・出会い系サイト・情報教材・光回線など）が591件と最も多く、出会い系サイトからの副業勧誘や支援金詐欺などが含まれています。商品一般（商品が特定できないもの、不明なもの）が396件、偽の荷物不在メールや海外から送り付けられた商品、架空請求などが含まれています。食料品（健康食品等の定期購入、注文した覚えのない食品が届いたなど）が295件、保健衛生品（マスク、化粧品等）が222件となりました。

＜契約者年代別相談件数＞

年代別件数では、年代層が上がるほど相談件数が多くなっています。契約者本人からの相談が基本ですが、若年層や高年層の中には、家族や福祉事業者からの相談もあります。若年層はゲーム課金、サプリやエステなどの解約、中年層は、情報商材、定期購入など、高年層は電話や訪問販売での様々な契約の相談が寄せられています。全体では、定期購入や光回線の相談が多くみられます。

令和2年度 年代別にみた商品等分類別相談件数上位3位

令和3年3月31日

年代	1位	2位	3位
20歳未満 (96件)	運輸・通信サービス (ゲーム課金 動画サイト等 39件)	食料品 (サプリ、ダイエット食品等 19件)	保健衛生品 (脱毛、除毛、化粧品等 10件)
20歳代 (278件)	運輸・通信サービス (情報商材、出会い系等 61件)	保健・福祉サービス (エステ、理美容等 25件)	商品一般 (せどり、海外から届く不明な商品 等 22件)
30歳代 (281件)	運輸・通信サービス (情報商材、光回線の勧誘等 52件)	被服品 (商品未着、返品交換 等 25件)	食料品 (サプリ、健康食品等 22件)
40歳代 (408件)	運輸・通信サービス (情報商材、光回線の勧誘等 65件)	食料品 (サプリ、健康食品等 50件)	教養娯楽品 (学習教材、スマートフォン等 37件)
50歳代 (420件)	運輸・通信サービス (光回線の勧誘、出会い系サイト 等 80件)	食料品 (健康食品の定期購入等 44件)	保健衛生品 (マスク、化粧品等 42件)
60歳代 (487件)	運輸・通信サービス (光回線の勧誘、出会い系サイト 等 87件)	商品一般 (荷物不在メール、海外から届く 不明な商品等 87件)	食料品 (健康食品の定期購入等 87件)
70歳以上 (662件)	運輸・通信サービス (光回線の勧誘、出会い系サイト 等 100件)	商品一般 (荷物不在メール、海外から届く 不明な商品等 92件)	金融・保険サービス(金融融資、 生命保険、クレジットカード等 55件)
その他・不明 (759件)	運輸・通信サービス (情報商材、光回線の勧誘等 107件)	商品一般 (荷物不在メール、海外から届く 不明な商品等 99件)	金融・保険サービス(金融融資、 生命保険、クレジットカード等 46件)