

令和2年度 近江町消費生活センターの相談状況について

1. 相談件数（割合）

	H30年度		R元年度		R2年度		対前年比
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
苦情相談	1,860件	88%	1,796件	91%	1,946件	88%	108.4%
問い合わせ	247件	12%	172件	9%	259件	12%	150.6%
合計	2,107件	100%	1,968件	100%	2,205件	100%	112.0%

2. 年代別相談件数（割合）

	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	合計
相談件数	45件 (2%)	241件 (11%)	183件 (8%)	276件 (13%)	309件 (14%)	267件 (12%)	482件 (22%)	402件 (18%)	2,205件 (100%)

3. 商品・役務別相談件数（割合） ※ 上位5区分

区分	具体例	R元年度 件数 (割合)	R2年度 件数 (割合)	対前年比
1 商品一般	公的機関を装ったハガキ、覚えがない商品やサービスの架空請求 等	328件 (17%)	291件 (13%)	88.7%
2 放送・コンテンツ等	有料サイトによる利用料の架空請求 等	203件 (10%)	218件 (10%)	107.4%
3 健康食品	健康食品の通信販売 等	102件 (5%)	144件 (7%)	141.2%
4 レンタル・リース・賃借	アパート敷金精算・原状回復 等	81件 (4%)	98件 (4%)	121.0%
5 化粧品	化粧品の通信販売 等	82件 (4%)	81件 (4%)	98.8%
その他	マスク購入、融資サービス、インターネット通信サービス 等	1,172件 (60%)	1,373件 (62%)	117.2%
合計		1,968件 (100%)	2,205件 (100%)	112.0%

4. 令和2年度の特徴

架空請求（商品一般等）

前年度に比べて相談件数は減っているが、送り主不明で種子のようなものが送られたり、注文していないのに、知らない業者からマスクが送られてきたといった事例が発生している。

通信販売（健康食品・化粧品）

コロナ禍でインターネット注文が増えるなか、1回限りの購入のつもりが実際は定期継続購入が条件であり、一定期間解約できないといった相談が増加している。