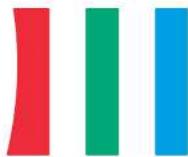


令和2年度

# 消費生活相談年報



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

## 商品・役務上位品目 用語について

【PIO-NET分類・キーワードマニュアルより】

- ・消費生活相談は全国的に統一されたルールや用語で相談内容を全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に記録しています。
- ・相談の主体となる商品・サービス（役務）等を PIO-NET 分類・キーワードマニュアルに定められている「商品・役務等別分類」によって分類しています。

**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に限る。情報を得る媒体は、パソコン、携帯電話、スマートフォン、タブレットなど端末の種類は問わない。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、その他情報サイト、内容の特定できないサイト利用料についてなど。

**商品一般**・・・その商品・役務が何なのか消費者が知らず、どの商品分類か特定できない商品についての相談。請求内容は不明だが、身に覚えのない請求書が届いた場合など。「行政機関を装った不審なアンケートが届いた」、「何かのパンフレットが届いたが、怪しいので開封していない」、「不用品があったら買い取ると電話で勧誘された（訪問購入）」といった相談など。

**役務その他サービス**・・・興信所、弁護士、司法書士、行政書士、広告代理サービス、保証サービスなど個別に分類が定められているサービス以外のサービス。

「ワンクリック請求の解決のため、ネットで見つけた無料相談センターに電話したところ、請求額の半額で解決すると言われた。不審」というワンクリック請求の二次被害に関する相談や「電話で『屋根の無料点検をする』と誘われ了承したが、信頼できないので断りたい」、「インターネットで、アメリカに行くためにESTAの申請をしたが代行業者だった。個人情報心配」、「電話で『以前投資で損失したお金を取り戻してあげる』と誘われ、その為に保証金が必要と言われた」などという相談など。

**他の健康食品**・・・高麗人参茶、クロレラ、ローヤルゼリー、酵母食品、ビタミン剤など個別に分類が定められている健康食品以外の健康食品。例えば、ゲルマニウム飲料、（医療品でない）コラーゲン粉末、肝油など。

# 目 次

I	概 要	1
II	消費生活相談統計	
1	取扱件数及び内訳	3
2	契約当事者の年代性別	3
3	契約当事者の職業等	4
4	月別相談取扱件数	5
5	不当請求に関する相談の月別相談取扱件数	5
6	商品・役務（サービス）の上位品目	6
7	内容別分類	7
8	販売購入形態	8
9	契約購入金額及び既支払金額	9
10	危害・危険情報	10
11	処理結果	11
12	土曜日電話相談	12
資料1	－電子メール相談受付状況－	13
資料2	－被害の回復額等について－	14
資料3	－新型コロナウイルス関連相談受付状況－	15

## ※利用上の注意※

- ① 本文及び統計表の“構成比”の数値は単位未満を四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しない場合があります。
- ② 0.0% → 単位未満を示します。
- ③ 「11 処理結果」については、令和3年5月28日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

※本統計は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）のデータベースをもとに算出しています。

# 令和2年度消費生活相談

## I. 概要

### 1 相談件数

令和2年度に本市で受け付けた相談件数は10,319件でした。前年度(10,001件)と比べて3.2%増加しており、3年連続で10,000件を上回りました。

前年度までの増加要因であったハガキ等による架空請求の相談は大きく減少したものの、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、マスクなどの「保健衛生品その他」に関する相談が288件、巣ごもり需要によるオンラインゲームや映画配信サービス、またサイドビジネスの情報商材などの「デジタルコンテンツ」に関する相談が928件と多く寄せられたことが全体の件数増加に影響しています。

その他、健康食品等の定期購入を主な相談内容とする「他の健康食品」が460件で前年度に引き続き増加(34.9%増)しているほか、トイレの詰まり解消や鍵の解錠などの「修理サービス」に関する相談が194件で前年度(114件)と比べ70.2%増加しています。

(※商品・役務上位品目の用語説明については表紙の裏面参照)

相談者を住所別にみると、中原区、川崎区、高津区の順に多くなっています。

また、相談方法では電話による相談が9,809件(全相談件数の95.1%)と最も多く、次いで来訪による相談が312件(全相談件数の3.0%)、文書(電子メール含む)による相談が198件(全相談件数の1.9%)となっています。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、来所相談を一時休止(令和2年3月30日～)しましたが、令和2年6月1日より感染対策を講じ再開しました。

### 相談者居住地別件数及び各区の人口

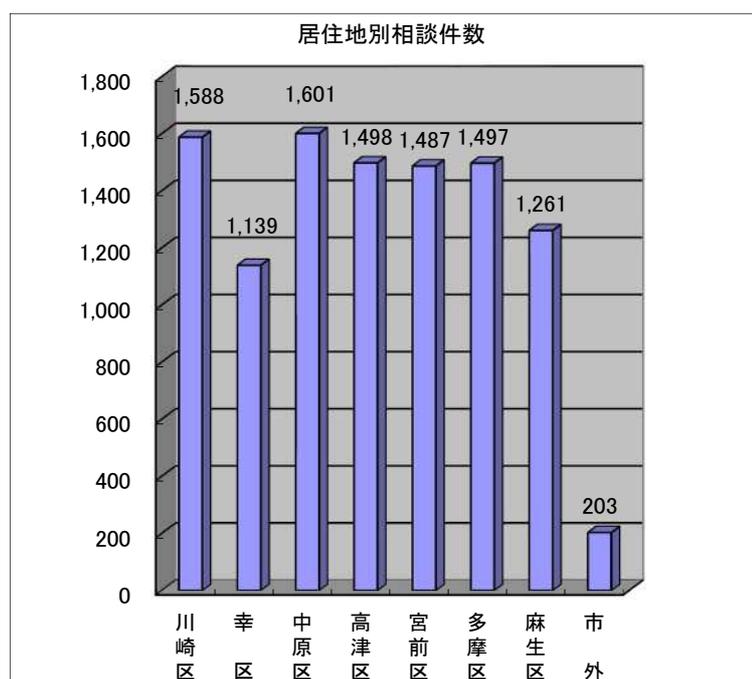
(各区の人口は令和2年10月1日現在)

	川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	市外	不明	合計
件数	1,588	1,139	1,601	1,498	1,487	1,497	1,261	203	45	10,319
構成比(%)	15.4	11.0	15.5	14.5	14.4	14.5	12.2	2.0	0.4	100.0
人口	233,228	171,188	263,785	234,342	233,796	221,853	180,889	—	—	1,539,081
構成比(%)	15.2	11.1	17.1	15.2	15.2	14.4	11.8	—	—	100.0

人口に対する  
相談件数の割合

0.68% 0.67% 0.61% 0.64% 0.64% 0.67% 0.70%

0.67%



### 相談方法

区分	2年度	元年度
来訪(件)	312	580
構成比	3.0%	5.8%
電話(件)	9,809	9,281
構成比	95.1%	92.8%
文書(件)	198	140
構成比	1.9%	1.4%
合計(件)	10,319	10,001
構成比	100.0%	100.0%

## 2 契約当事者の特徴

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、60歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、20歳代・30歳代・40歳代で増加、19歳以下で微増、50歳代・60歳代で微減、70歳以上で減少しました。

職業別の人数では、給与生活者が4,724人と最も多く、次いで無職2,068人、家事従事者が1,516人となっています。給与生活者の相談が大幅に増加、家事従事者の相談が大幅に減少しています。

## 3 商品・役務（サービス）の特徴

「デジタルコンテンツ」928件(全体の9.0%)が、平成30年度から1位が続いていた「商品一般」に替わり、3年ぶりに1位となりました。その他上位品目は、2位「商品一般」726件(全体の7.0%)、3位「不動産貸借」527件(全体の5.1%)、4位「他の健康食品」460件(全体の4.5%)、5位「役務その他サービス」348件(全体の3.4%)となりました。

年代別にみると、19歳以下・20歳代では「デジタルコンテンツ」が1位、30歳代では「不動産貸借」が1位、40歳代・50歳代では「デジタルコンテンツ」が1位、60歳代・70歳以上では「商品一般」が1位となりました。

## 4 内容別分類

相談を内容別に分類すると、1位「契約・解約」8,651件(全相談件数に対して83.8%)、2位「販売方法」6,762件(同65.5%)、3位「接客対応」1,845件(同17.9%)、4位「品質・機能、役務品質」1,736件(同16.8%)、5位「価格・料金」1,196件(同11.6%)の順でした。(複数計上)

## 5 販売購入形態

販売購入形態は、店舗購入と店舗外購入に大別され、店舗購入に関する相談件数は1,811件で全体の17.6%、訪問販売、通信販売等の店舗外購入に関する相談件数は5,556件で全体の53.8%となり、前年度と比べ、店舗外購入の比率がさらに高くなりました。

店舗外購入は、前年度比940件増の「通信販売」(4,217件)が1位、「訪問販売」(820件)が2位、「電話勧誘販売」(296件)が3位となりました。店舗外購入の主な商品・役務については、1位の「通信販売」は「デジタルコンテンツ」、2位の「訪問販売」は「修理サービス」、3位の「電話勧誘販売」は「インターネット接続回線」の相談が多く寄せられました。

## 6 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が6,952件(67.4%)、「その他情報提供」が2,046件(19.8%)、あっせん解決が954件(9.2%)となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」が53件(0.5%)あります。

※令和3年5月28日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

## Ⅱ. 消費生活相談統計

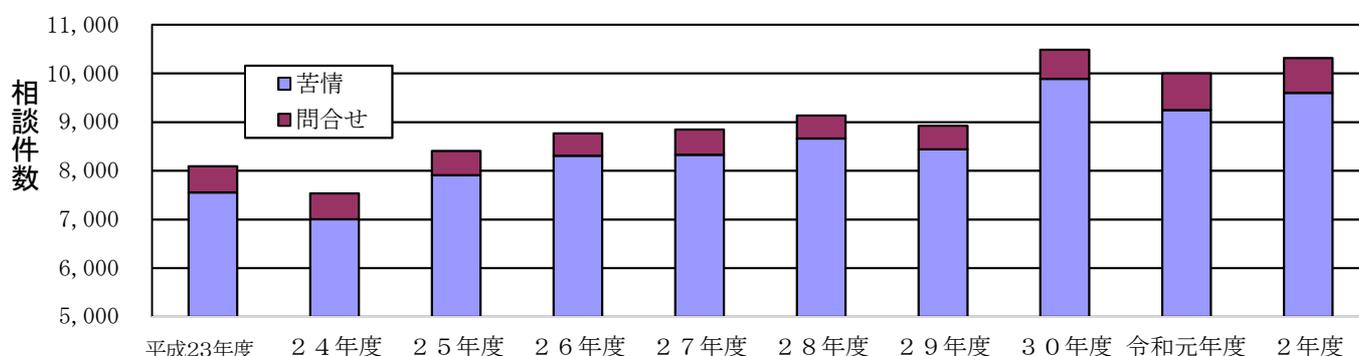
### 1 取扱件数及び内訳

令和2年度の相談件数は10,319件で、前年度(10,001件)と比べて3.2%増加しており、3年連続で10,000件を上回りました。

相談の内訳は、苦情が9,600件、問合せが719件でした。

	28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度
苦情	8,662	8,444	9,893	9,246	9,600
問合せ	476	484	596	755	719
合計	9,138	8,928	10,489	10,001	10,319
増減率	3.3%	△2.3%	17.5%	△4.7%	3.2%

(28年度から土曜日の電話相談を開始)



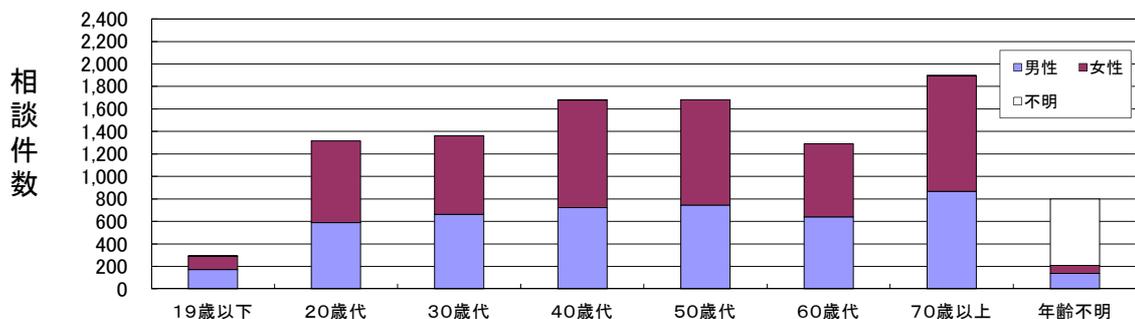
### 2 契約当事者の年代性別

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、60歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、20歳代・30歳代・40歳代で増加、19歳以下で微増、50歳代・60歳代で微減、70歳以上で減少しました。また、契約当事者の平均年齢は、近年上昇傾向でしたが(令和元年度:52.2歳、30年度:53.7歳、29年度:51.2歳、28年度:49.9歳)、令和2年度は50.3歳となり、わずかに平均年齢が下がりました。新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛等も影響していると考えられます。男女別では、女性(5,179件)が男性(4,543件)を上回りました。

契約当事者の年代性別(人) (件数)

区分	2年度							元年度						
	男性	構成比	女性	構成比	不明	合計	構成比	男性	構成比	女性	構成比	不明	合計	構成比
19歳以下	173	1.7%	118	1.1%	3	294	2.8%	123	1.2%	105	1.0%	2	230	2.3%
20歳代	589	5.7%	726	7.0%	0	1,315	12.7%	588	5.9%	563	5.6%	1	1,152	11.5%
30歳代	664	6.4%	698	6.8%	0	1,362	13.2%	549	5.5%	565	5.6%	1	1,115	11.1%
40歳代	723	7.0%	955	9.3%	1	1,679	16.3%	633	6.3%	897	9.0%	0	1,530	15.3%
50歳代	747	7.2%	935	9.1%	0	1,682	16.3%	716	7.2%	1,044	10.4%	0	1,760	17.6%
60歳代	642	6.2%	649	6.3%	0	1,291	12.5%	550	5.5%	808	8.1%	0	1,358	13.6%
70歳以上	867	8.4%	1,027	10.0%	1	1,895	18.4%	822	8.2%	1,285	12.8%	4	2,111	21.1%
年齢不明	138	1.3%	71	0.7%	592	801	7.8%	107	1.1%	107	1.1%	531	745	7.4%
合計	4,543	44.0%	5,179	50.2%	597	10,319	100.0%	4,088	40.9%	5,374	53.7%	539	10,001	100.0%

※年齢不明には性別に分類されない団体(法人・事業者)を含む。令和2年度:353件、元年度:346件。



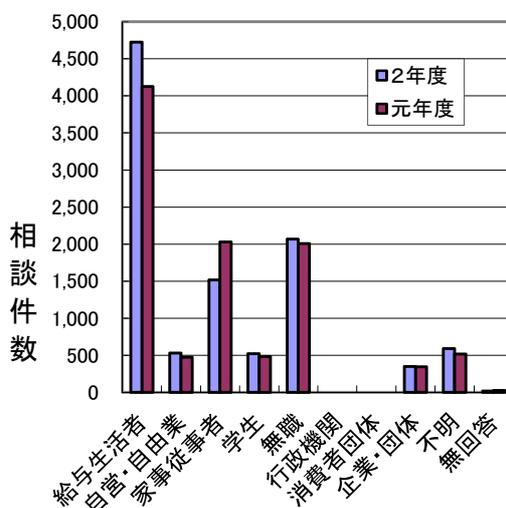
### 3 契約当事者の職業等

職業別の人数では、給与生活者が4,724人と最も多く、次いで無職が2,068人、家事従事者が1,516人となりました。給与生活者の相談が大幅に増加、家事従事者の相談が大幅に減少しています。

契約当事者の職業等(人)

(件数)

区分	2年度	構成比	元年度	構成比
給与生活者	4,724	45.8%	4,128	41.3%
自営・自由業	529	5.1%	472	4.7%
家事従事者	1,516	14.7%	2,027	20.3%
学生	520	5.0%	483	4.8%
無職	2,068	20.0%	2,006	20.1%
行政機関	0	0.0%	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%	0	0.0%
企業・団体	351	3.4%	343	3.4%
不明	592	5.7%	517	5.2%
無回答	19	0.2%	25	0.2%
合計	10,319	100.0%	10,001	100.0%



### 職業別の相談上位品目

#### 給与生活者

順位	商品名	件数	構成比
1	デジタルコンテンツ	442	9.4%
2	不動産貸借	334	7.1%
3	商品一般	266	5.6%

#### 自営・自由業

順位	商品名	件数	構成比
1	デジタルコンテンツ	42	7.9%
2	不動産貸借	33	6.2%
3	商品一般	31	5.9%

#### 家事従事者

順位	商品名	件数	構成比
1	商品一般	136	9.0%
2	他の健康食品	83	5.5%
3	デジタルコンテンツ	82	5.4%

#### 学生

順位	商品名	件数	構成比
1	デジタルコンテンツ	128	24.6%
2	他の健康食品	51	9.8%
3	エステティックサービス	23	4.4%

#### 無職

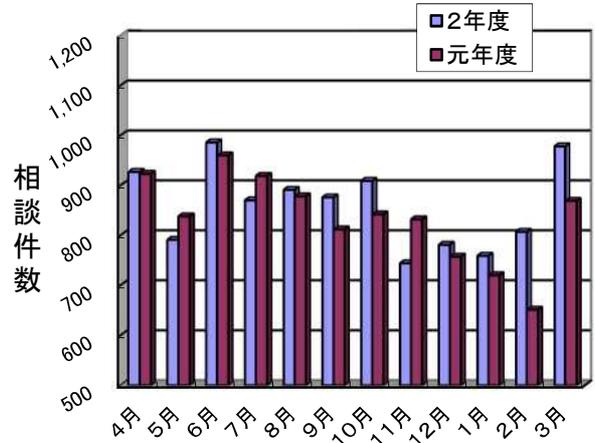
順位	商品名	件数	構成比
1	デジタルコンテンツ	190	9.2%
2	商品一般	173	8.4%
3	工事・建築	98	4.7%

#### 4 月別相談取扱件数

令和2年度の月別取扱件数は、最も多かったのは6月で986件、最も少なかったのは11月で744件、月平均で約860件の相談がありました。

月別相談取扱件数 (件数)

月	2年度	構成比	元年度	構成比
4月	927	9.0%	923	9.2%
5月	791	7.7%	838	8.4%
6月	986	9.6%	960	9.6%
7月	870	8.4%	919	9.2%
8月	891	8.6%	878	8.8%
9月	876	8.5%	812	8.1%
10月	909	8.8%	842	8.4%
11月	744	7.2%	832	8.3%
12月	781	7.6%	757	7.6%
1月	759	7.4%	720	7.2%
2月	807	7.8%	651	6.5%
3月	978	9.5%	869	8.7%
合計	10,319	100.0%	10,001	100.0%
月平均	860件		833件	



#### 5 不当請求に関する相談の月別相談取扱件数

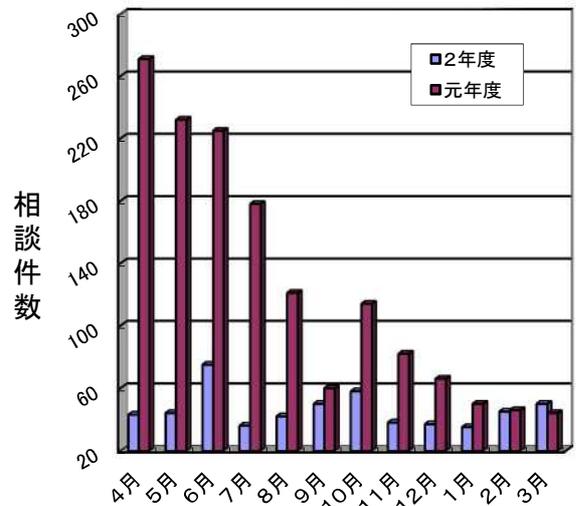
令和2年度の不当請求(架空請求を含む)に関する相談は、前年度(1,489件)と比べて62.9%減少の553件を受け付けました。これは、全相談件数(10,319件)の5.4%を占めています。月別の相談件数は6月が75件と最も多くなりましたが、3月を除き、前年同月を下回っています。

近年、高止まり傾向であった不当請求に関する相談ですが、主な増加要因であった架空請求ハガキの相談が減少したことが、令和2年度の(不当請求に関する)相談件数減少に影響しています。

その一方で、「スマホに『料金未納。今日中に連絡するように』という大手通販モールを名乗るショートメールが届いた。」「アダルトサイトをタップしたところ、高額な登録料の請求が出た。」など、インターネットを介した不当請求に関する相談は依然、一定数寄せられています。

不当請求に関する月別相談取扱件数 (件数)

月	2年度	構成比※	元年度	構成比※
4月	43	4.6%	271	29.4%
5月	44	5.6%	232	27.7%
6月	75	7.6%	225	23.4%
7月	36	4.1%	178	19.4%
8月	42	4.7%	121	13.8%
9月	50	5.7%	60	7.4%
10月	58	6.4%	114	13.5%
11月	38	5.1%	82	9.9%
12月	37	4.7%	66	8.7%
1月	35	4.6%	50	6.9%
2月	45	5.6%	46	7.1%
3月	50	5.1%	44	5.1%
合計	553	5.4%	1,489	14.9%



※当該月の相談取扱件数に対する比率

## 6 商品・役務（サービス）の上位品目

毎年概ね同じ商品・サービスが上位を占めていますが、「デジタルコンテンツ」が928件で、平成30年度から1位が続いていた「商品一般」に替わり、3年ぶりに1位となりました。これは、「商品一般」の架空請求ハガキに関する相談等が減少したこと、コロナ禍の巣ごもり需要によりオンラインゲームや映画配信サービス、出会い系サイトなどの相談件数が増えたことによるものと考えられます。そのほか「副業を紹介する無料動画サイトを見て転売ビジネスの情報商材を購入したが、クーリング・オフしたい」などの情報商材に関する相談が寄せられました。

2位は、「商品一般」の726件で、「覚えのない国際配送便が届いた。」や「クレジットカードが不正利用された」などの相談が寄せられました。前年度(1,435件)と比べて49.4%と大きく減少しています。

4位の「他の健康食品」460件は、前年度(増加率61.1%)に引き続き、34.9%と大きく増加しています。この「他の健康食品」の相談内容の大多数が、「ネット通販で睡眠改善サプリを購入した後で2回目以降が高額の定期購入だと気づいた。返品を拒否され不満。」などの定期購入に関する相談となっています。また、「保健衛生品その他」は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、マスク等に関する相談が急増したことにより、前年の6倍以上の相談が寄せられ6位となりました。さらに、10位の「修理サービス」では、「トイレが詰まり、ネットで探した業者を呼び依頼した。あっという間に作業が終わったが高額請求され困惑。」など、緊急時の駆け付けサービスに関するトラブルの相談が増加しています。

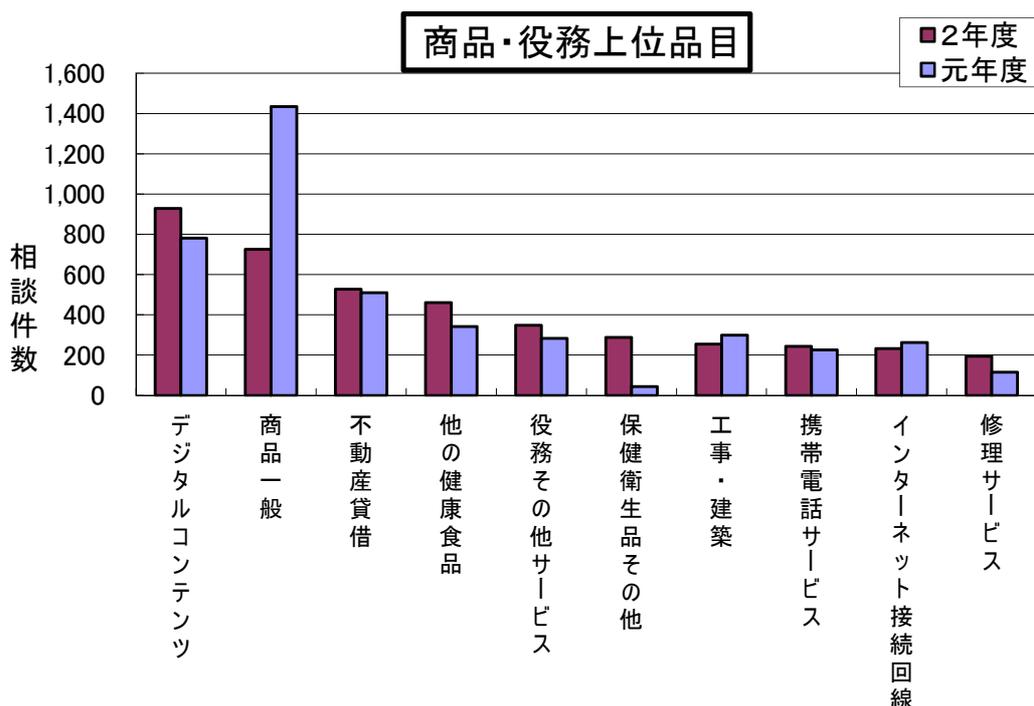
(商品・役務上位品目の用語説明については表紙の裏面参照／新型コロナウイルス関連相談はP15参照)

商品・役務上位品目

(件数)

順位	商品・サービス	2年度	構成比	元年度	構成比	元年度 順位	備考(2年度)
1	デジタルコンテンツ	928	9.0%	781	7.8%	(2)	不当請求 258 件他
2	商品一般	726	7.0%	1,435	14.3%	(1)	不当請求 129 件他
3	不動産貸借	527	5.1%	509	5.1%	(3)	賃貸アパート 483 件他 ※1
4	他の健康食品	460	4.5%	341	3.4%	(4)	
5	役務その他サービス	348	3.4%	283	2.8%	(6)	
6	保健衛生品その他	288	2.8%	43	0.4%	(40)	
7	工事・建築	254	2.5%	298	3.0%	(5)	
8	携帯電話サービス	243	2.4%	225	2.2%	(8)	
9	インターネット接続回線	232	2.2%	263	2.6%	(7)	
10	修理サービス	194	1.9%	114	1.1%	(12)	

※1賃貸アパートの相談は、賃貸住宅の敷金、並びに原状回復トラブルが多くを占めています。



契約当事者を年代別にみると、19歳以下・20歳代では「デジタルコンテンツ」が1位、60歳代・70歳以上では「商品一般」が1位と、前年と変わりませんでした。30歳代では「不動産貸借」が1位、40歳代・50歳代では「デジタルコンテンツ」が1位と、前年と変動がありました。また、30歳代から60歳代において、「保健衛生品その他」が上位にあがっています。

### 当事者年代別・商品等順位

年代	1位	2位	3位	4位	5位	総件数
19歳以下	デジタルコンテンツ 101	他の健康食品 51	他の化粧品 18	商品一般 8	音響・映像機器 6	294
20歳代	デジタルコンテンツ 170	不動産貸借 108	商品一般 57	他の健康食品 48	エステティックサービス 47	1,315
30歳代	不動産貸借 119	デジタルコンテンツ 103	商品一般 66	他の健康食品 44	保健衛生品その他 31	1,362
40歳代	デジタルコンテンツ 127	不動産貸借 109	他の健康食品 90	商品一般 89	保健衛生品その他 60	1,679
50歳代	デジタルコンテンツ 147	商品一般 119	他の健康食品 104	保健衛生品その他 66	役務その他サービス 63	1,682
60歳代	商品一般 136	デジタルコンテンツ 121	他の健康食品 58	不動産貸借 53	保健衛生品その他 44	1,291
70歳以上	商品一般 165	デジタルコンテンツ 121	工事・建築 111	役務その他サービス 88	携帯電話サービス 54	1,895
総合計	デジタルコンテンツ 928	商品一般 726	不動産貸借 527	他の健康食品 460	役務その他サービス 348	10,319

※総合計には年代不明及び団体(法人・事業者)の801件を含む。

## 7 内容別分類

複数計上のため、他の内容と重複しているものが多くありますが、センターに寄せられた相談は、「契約・解約」に関するものが中心となっており、全相談件数の8割以上を占めています。

### 内容別分類

(件数)※複数計上

内容	令和2年度	構成比	内容	令和2年度	構成比
安全・衛生	180	1.7%	接客対応	1,845	17.9%
品質・機能、役務品質	1,736	16.8%	包装・容器	12	0.1%
法規・基準	216	2.1%	施設・設備	5	0.05%
価格・料金	1,196	11.6%	買物相談	8	0.1%
計量・量目	5	0.05%	生活知識	14	0.1%
表示・広告	798	7.7%	その他	34	0.3%
販売方法	6,762	65.5%	不明	271	2.6%
契約・解約	8,651	83.8%	合計	21,733	—

## 8 販売購入形態

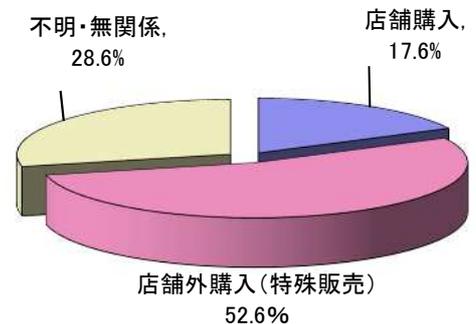
店舗外購入(特殊販売)が全体の53.8%を占めており、中でも通信販売が7割強を占めています。通信販売に含まれている不当請求に関する相談は369件で、8.8%を占めています。

※店舗外購入(特殊販売)のうち、訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、訪問購入については、消費者トラブルの多い特定の取引類型として、「特定商取引に関する法律」においてトラブル防止のルールが定められています。

販売購入形態

(件数)

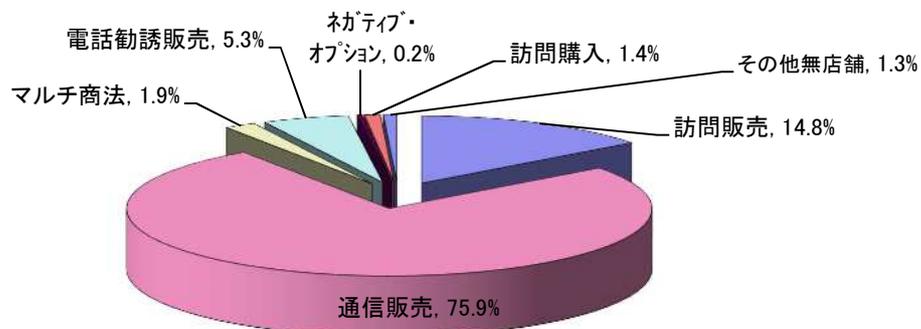
形態	2年度	構成比	元年度	構成比
店舗購入	1,811	17.6%	2,022	20.2%
店舗外購入(特殊販売)	5,556	53.8%	4,654	46.5%
不明・無関係	2,952	28.6%	3,325	33.2%
合計	10,319	100.0%	10,001	100.0%



店舗外購入(特殊販売)の内訳

(件数)

形態	2年度	構成比	元年度	構成比	商品・役務(サービス)上位
訪問販売	820	14.8%	767	16.5%	修理サービス134件、工事・建築132件、電気80件
通信販売	4,217	75.9%	3,277	70.4%	デジタルコンテンツ810件、他の健康食品427件、商品一般191件
マルチ商法	106	1.9%	111	2.4%	他の内職・副業21件、デジタルコンテンツ14件、教養娯楽教材10件
電話勧誘販売	296	5.3%	354	7.6%	インターネット接続回線60件、デジタルコンテンツ34件、役務その他サービス32件
ネガティブ・オプション	17	0.3%	4	0.1%	保健衛生品その他9件、他のシャツ2件、商品一般1件ほか
訪問購入	54	1.0%	56	1.2%	商品一般6件、四輪自動車5件、着物類4件ほか
その他無店舗	46	0.8%	85	1.8%	役務その他サービス5件、レンタルサービス3件、デジタルコンテンツ3件
合計	5,556	100.0%	4,654	100.0%	



**訪問販売**＝家庭・職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、キャッチセールス、アポイントメントセールス等

**通信販売**＝郵便、ファクシミリ、テレビ、インターネット等を用いて契約するもの

**マルチ商法**＝販売組織の加入者が次々に消費者を加入させ、ピラミッド式に組織を拡大していく商法

**ネガティブ・オプション**＝勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法

**訪問購入**＝消費者の自宅等を訪問し、物品を買い取るいわゆる「押し買い」

**その他無店舗**＝露店、屋台や特設展示場での商品の販売等

## 9 契約購入金額及び既支払金額

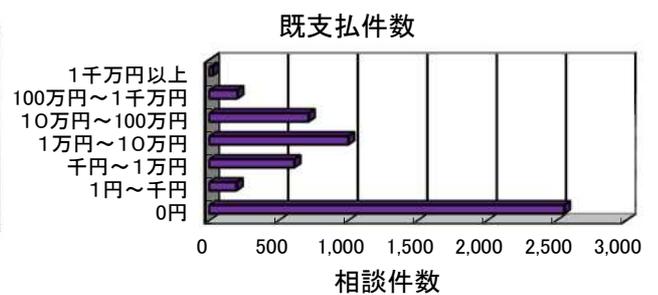
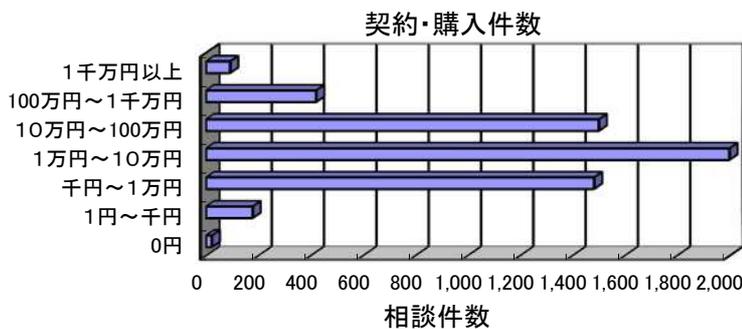
令和2年度の相談における金額別契約購入件数は、「不明」を除くと、「1万円以上10万円未満」が2,272件と最多で、「10万円以上100万円未満」の相談も1,501件と多くなっています。金額別既支払件数では、「0円」「不明」を除くと、「1万円以上10万円未満」が最も多く、1,002件でした。

契約購入金額の平均額は753,945円、最高額は約7,680万円で、中古分譲マンションに関する相談でした。

また、既支払金額の平均額は489,533円、最高額は約5,000万円で、FX投資に関する相談でした。

### 金額別契約購入件数及び既支払件数

金額別	契約・購入件数	構成比	既支払件数	構成比
1億円以上	0	0.0%	0	0.0%
1千万円以上～1億円未満	92	0.9%	27	0.3%
100万円以上～1千万円未満	421	4.1%	204	2.0%
10万円以上～100万円未満	1,501	14.5%	717	6.9%
1万円以上～10万円未満	2,272	22.0%	1,002	9.7%
1千円以上～1万円未満	1,483	14.4%	614	6.0%
1円以上～1千円未満	178	1.7%	198	1.9%
0円	22	0.2%	2,557	24.8%
不明	4,350	42.2%	5,000	48.5%
合計	10,319	100.0%	10,319	100.0%



### 相談取扱件数上位品目の契約購入金額及び既支払額

商品・サービス	2年度 契約購入金額		2年度 既支払金額	
	平均額	最高額	平均額	最高額
デジタルコンテンツ	309,264円	20,000,000円	448,478円	20,000,000円
商品一般	387,152円	36,000,000円	812,724円	36,000,000円
不動産貸借	192,486円	2,900,000円	123,502円	800,000円
他の健康食品	24,284円	580,000円	12,681円	315,000円
役務その他サービス	252,354円	3,600,000円	190,290円	2,850,000円
保健衛生品その他	8,916円	70,000円	6,119円	24,500円
工事・建築	2,831,293円	50,000,000円	2,574,200円	40,000,000円
携帯電話サービス	72,007円	1,500,000円	60,812円	420,000円
インターネット接続回線	37,979円	391,250円	44,309円	264,000円
修理サービス	200,595円	7,000,000円	120,554円	700,000円
令和2年度平均額	753,945円		489,533円	
(令和元年度平均額)	1,018,254円		662,131円	

※契約購入金額及び既支払金額の最高額となる事例の商品・役務名は、それぞれ「他の集合住宅」「他のデリバティブ取引」となるため、この表には記載されていません。

## 10 危害・危険情報

危害は商品・役務等に関連して、身体にけが・病気等の疾病(危害)を受けたという相談で、令和2年度の危害に関する相談件数は141件となり、前年度と比べて26件減少(15.6%減)しました。1位は「皮膚障害」、2位は「消化器障害」、3位は「熱傷」でした。

危険は、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談で、令和2年度の危険に関する相談件数は48件となり、前年度と比べて2.1%増加しました。1位は「破損・折損」、2位は「異物の混入」、3位は「過熱・こげる」「機能故障」でした。

### 危 害

(件数)

危害内容	2年度	元年度	危害内容	2年度	元年度
皮膚障害	42	57	感覚機能の低下	0	2
消化器障害	27	30	頭蓋(内)損傷	0	0
熱傷	12	8	内臓損傷	0	0
呼吸器障害	7	7	筋・腱の損傷	0	0
擦過傷・挫傷・打撲傷	7	4	窒息	0	0
刺傷・切傷	5	7	凍傷	0	0
中毒	5	2	感電障害	0	0
神経・脊髄の損傷	4	4	不明	1	1
骨折	3	3	その他の傷病及び諸症状	26	39
脱臼・捻挫	2	3	合 計	141	167

### 危 険

(件数)

危険内容	2年度	元年度	危険内容	2年度	元年度
破損・折損	9	9	火災	1	1
異物の混入	6	5	ガス漏れ	1	0
過熱・こげる	5	3	部品脱落	1	1
機能故障	5	1	発火・引火	0	4
発煙・火花	4	1	点火・燃焼・消火不良	0	0
燃料・液漏れ等	3	1	漏電・電波等の障害	0	0
転落・転倒・不安定	3	1	バリ・鋭利	0	0
操作・使用性の欠落	3	1	異物の侵入	0	1
化学物質による危険	2	11	その他	1	6
破裂	2	1	不明	0	0
腐敗・変質	2	0	合 計	48	47

## 11 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が 6,952 件(67.4%)、「その他情報提供」が 2,046 件(19.8%)、あっせん解決が 954 件(9.2%)となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は 53 件(0.5%)となっています。

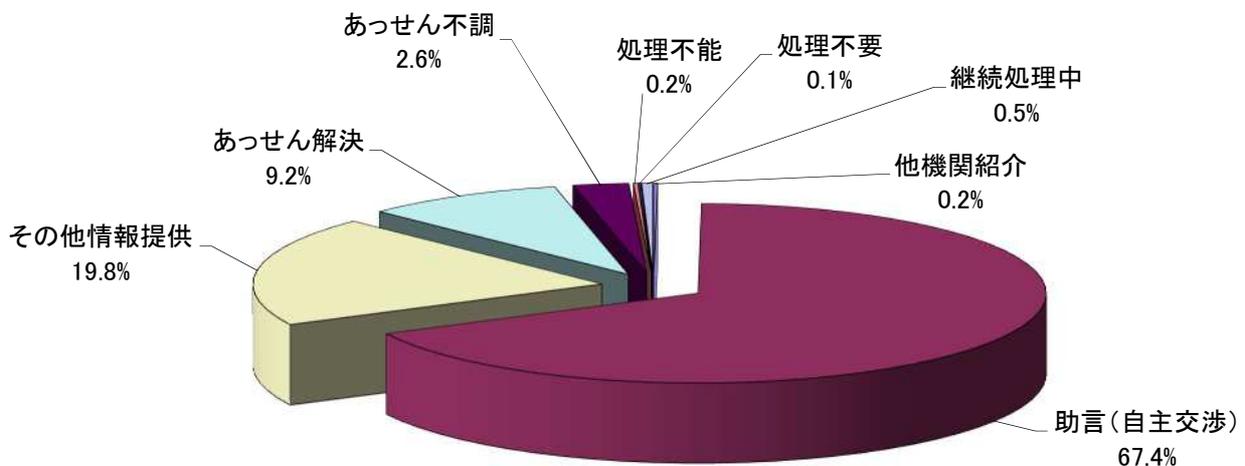
### 処理結果

(令和3年5月28日現在)

	件数	内容
他機関紹介	17	消費者センターの業務範囲ではない相談のため本来の相談機関を紹介したもの。
助言(自主交渉)	6,952	現に発生している消費者トラブルに対して、センターがあっせんの労をとらなくても相談者が自主交渉することで解決する可能性があり、かつ自主解決の努力がなされていない相談に対し、自主交渉の方法をアドバイスしたもの。
その他情報提供	2,046	まだ具体的なトラブルは発生しておらず「この事業者は信用できるか」といった相談に対応したもの。あるいは、具体的なトラブルが発生しており最終的に他機関を紹介しても業務範囲内としてアドバイスや情報提供したもの。(センターが相談者に代わって事業者と連絡をし、相談者の疑問点や苦情内容の単なる状況確認のみを行い、それを相談者に伝えるのみで相談が終了したものも含める。)もしくは、あっせん以外の処理で「助言(自主交渉)」に該当しないもの。
あっせん解決	954	あっせんにより、「契約どおり履行」「全面解約・取消」「返金」「交換・代替品」「修理・補修」「損害賠償・治療費」「解決・見舞金」「一部解約・取消」のほか、損害賠償が物品でなされた、謝罪の意味で物品が手渡された、解約交渉したところ当初の契約内容を変更して新たな契約をした、などの解決をみたもの。
あっせん不調	265	あっせんをしたにもかかわらず解決をみなかったもの。また、あっせんにより消費者被害の救済が十分なされても、解決案内容について消費者がそれ以上の解決の結果を望んだとき。
処理不能	22	相談者と連絡がとれなくなった、事業者と連絡がとれなくなったなどの理由で処理できなかったもの。
処理不要	10	相談者が単に情報提供だけで、処理を望んでいない、またセンターがあっせん等をする前に、相談者が相談を取下げたもの。
継続処理中	53	
合計	10,319	

※令和3年5月28日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

※あっせん：事業者との間に入って話し合いを取り持つこと。



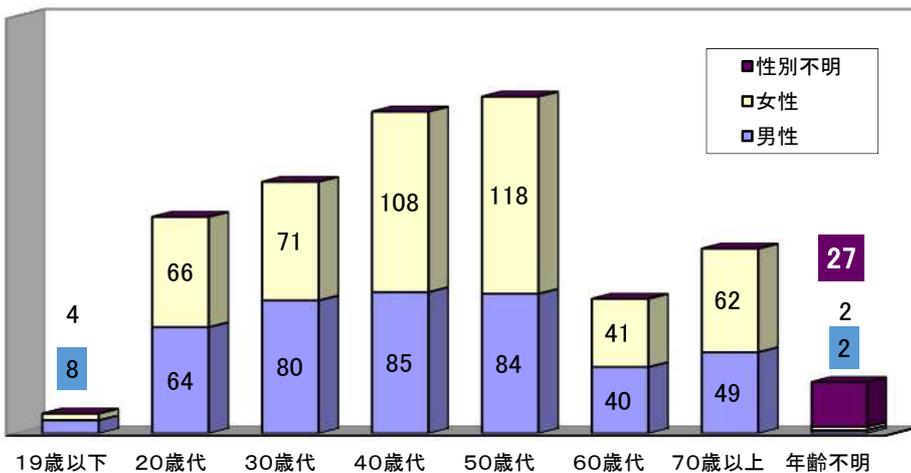
## 12 土曜日電話相談

令和2年度の土曜日電話相談件数は、911件で、前年度(756件)より155件増加しました。相談者の男女比をみると、女性(472件)が男性(412件)を上回っており、40歳代、50歳代からの相談が多く寄せられました。

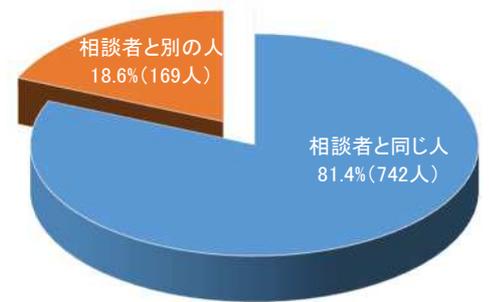
平日と土曜日における相談件数

	平日			土曜日			総件数
	日数	件数	1日平均	日数	件数	1日平均	
2年度	243日	9,408件	38.7件	49日	911件	18.6件	10,319件
元年度	240日	9,245件	38.5件	48日	756件	15.8件	10,001件

【相談者の年代別性別分布】



【相談者と契約者の同異の構成】



土曜日電話相談は、契約者本人からの相談の比率が81.4%と約8割程度が契約者本人からの相談となりました。

相談者の職業等をみると「給与生活者」からの相談については、平日が48.5%だったのに対して、土曜日は60.7%となっており、平日を大きく上回っています。このことから、「給与生活者」からの相談については、平日に比べて、土曜日の割合が高い傾向がみられ、平日に相談できない相談者の利便性が向上しているものと捉えられます。

「給与生活者」から受けた平日と土曜日の相談件数

	平日			土曜日		
	総数	給与生活者 相談件数	割合	総数	給与生活者 相談件数	割合
2年度	9,408件	4,567件	48.5%	911件	553件	60.7%
元年度	9,245件	3,934件	42.6%	756件	438件	58.0%

# 一電子メール相談受付状況一

平成20年4月から電子メールによる相談を受け付けています。専用フォームから入力、送信されたメールを受付日から5開所日以内で相談者の希望する回答方法(メールか電話のどちらかを選択)で回答しています。

メールによる回答は、相談内容をもとに示す一般的な見解で、回答は1回限りとしています。さらなる相談や事業者への申入れを希望する場合は、電話または来所で対応し、必要に応じてあっせんに入るなど解決に向けたサポートを行っています。

※電子メールによる相談受付後、電話でやり取りの上、あっせんや助言等を行った場合は消費生活相談件数に計上しています。

但しメールで回答したものについては、PIO-NET に登録する情報が不十分なため消費生活相談件数に計上していません。

## メール相談の現況

令和2年度の電子メール相談受付件数は、320件で、前年度(201件)と比べて119件(59.2%)増加しました。最も多い月は3月の41件、最も少ない月は12月の14件となっています。

送信時間は、センターの相談受付時間内(月～木9時～16時・金9時～19時・土10時～16時)が、100件(31.3%)、受付時間外が220件(68.7%)となっており、受付時間外の有効な相談手段となっています。

上位品目は、1位「デジタルコンテンツ」37件、2位「不動産貸借」、「他の健康食品」各18件となっています。

### 1 相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和2年度	28	36	28	27	26	19	21	17	14	39	24	41	320
令和元年度	10	11	15	10	25	26	21	13	20	16	15	19	201

### 2 送信時間

時間	件数
受付時間内	100
受付時間外	220
計	320

### 3 商品・役務の上位品目

順位	商品名	件数
1	デジタルコンテンツ	37
2	不動産貸借	18
2	他の健康食品	18

## 相談者の状況

男女別では、男性が163件、女性が155件で、年代別では、40歳代(95件)と30歳代(86件)とで全体の半数以上を占めています。

職業別でみると、第1位は「給与生活者」の249件で、全体の77.8%を占めています。第2位は「無職」の24件(7.5%)となっています。

### 4 男女別

性別	件数
男	163
女	155
不明	2
計	320

### 5 年代別

年代	件数
19歳以下	3
20歳代	57
30歳代	86
40歳代	95
50歳代	58
60歳代	14
70歳以上	4
不明	3
計	320

### 6 職業別

職業	件数
給与生活者	249
自営・自由業	18
家事従事者	16
学生	10
無職	24
その他	3
不明	0
計	320

電子メールによる相談は、インターネットに接続可能なパソコン、スマートフォン等があればいつでも相談できる便利なシステムであり、センターの開所時間に相談できない消費者も手軽に利用できることが大きな利点となっています。

## － 被害の回復額等について －

消費生活センターに消費生活相談を行うと、その内容等は、苦情相談の記録を収集して消費者行政に役立てることを目的として構築された、「全国消費生活情報ネットワークシステム(以下 PIO-NET)」に入力されます。この年報も PIO-NET に入力された内容を統計的に処理し、作成しています。

平成27年9月の PIO-NET の刷新で、「救済金額」と「救済金額の内容」が入力項目として追加されました。このことにより、入力必須項目ではないため一部の相談での入力となっていますが、消費生活センターにおいて助言やあっせんを行った結果、消費者の被害が金銭的にどのように回復されたか可視化することができるようになりました。

「救済金額の内容」は以下の3つです。

- ① 回復額(既に契約・申し込みしてしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された金額。または、支払いを免除された金額)
- ② クーリング・オフ額(クーリング・オフを根拠に返金、解約・取り消された金額)
- ③ 未然防止額(まだ契約していないが、介入後、トラブルが解消されたもの。相談者の申告による金額も含む)

令和2年度に寄せられた相談のうち、救済金額について入力があったものは 1,317 件、全体の 12.8% となっています。救済金額の内容別件数や合計額等は以下のとおりです。

(件数)

救済金額の内容	件数	合計額	最高額	平均
回復額	908	282,041,396 円	45,000,000 円	310,618 円
クーリング・オフ額	170	76,038,697 円	5,000,000 円	447,287 円
未然防止額	239	65,202,419 円	3,360,368 円	272,814 円

※令和3年5月28日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

既に契約・申し込みをしていた相談である①と②の被害回復額を詳細にみてみますと、

- ① 回復額の合計件数は 908 件、合計額は約 2 億 8,204 万円となっています。最高額は 4,500 万円で、新築分譲マンションに関する相談でした。908 件のうち消費生活相談員によるあっせん解決は、595 件となっています。上位品目は、1位デジタルコンテンツ、2位他の健康食品、3位基礎化粧品でした。
- ② クーリング・オフ額の合計件数は 170 件、合計額は約 7,604 万円となっています。最高額は 500 万円で、投資用のマンションに関する相談でした。170 件のうち消費生活相談員によるあっせん解決は 64 件となっています。上位品目は1位工事・建築、2位デジタルコンテンツとエステティックサービスでした。

### ① 回復額 ② クーリング・オフ額 ③未然防止額の金額別件数 (件数)

金額別	① 回復額	構成比	②クーリング・オフ額	構成比	③未然防止額
1億円以上	0	0.0%	0	0.0%	0
1千万円以上～1億円未満	6	0.6%	0	0.0%	0
100万円以上～1千万円未満	27	3.0%	21	12.4%	6
10万円以上～100万円未満	190	20.9%	97	57.0%	155
1万円以上～10万円未満	393	43.3%	42	24.7%	68
1千円以上～1万円未満	275	30.3%	9	5.3%	9
1円以上～1千円未満	17	1.9%	1	0.6%	1
合計	908	100.0%	170	100.0%	239

※令和3年5月28日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

令和2年1月以降、新型コロナウイルス関連の相談が本市消費者行政センターに多く寄せられたため、令和2年度の新型コロナウイルス関連相談\*の推移や内訳をまとめました。

\*ウイルス対策目的の商品・役務だけでなく、新型コロナウイルスに関する調査・支援制度、コロナ禍に便乗した売り方、「新型コロナウイルスへの不安が背景にある」、「新型コロナウイルスの影響により商品・役務の解約を断られた」などの相談

### 相談概要

令和2年3月から相談件数が増加し、4月に267件に達した後、7月以降100件以内で推移しています。9月まで「保健衛生品その他」の相談が最多でしたが、その後減少、「他の医療用具」等の相談が増加しています。

#### 1 相談件数推移

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	267	211	166	97	94	58	63	45	49	79	69	50	1,248

(参考)令和2年1月3件、2月28件、3月153件

1位の「保健衛生品その他」は、大半がマスクに関する相談で、「注文した覚えのないマスクが届いた。不審」「ネットでマスクを注文後、再度検索したらサイトがなくなっていた」などインターネットでの購入やマスクの送り付け等に関する相談が多く寄せられました。2位の「スポーツ・健康教室」、4位の「結婚式」、9位の「手配旅行」については、キャンセル料や休止中の利用料等に関する相談が多く寄せられました。4位の「デジタルコンテンツ」については、映画配信サービスなど在宅時間を楽しむコンテンツ等に関する相談が寄せられました。また、5位の「他の行政サービス」の中には、給付金に便乗した商法の相談も含まれています。

#### 2 商品・役務の上位品目

順位	商品・役務(サービス)	件数	構成比(%)	主な商品・サービス
1	保健衛生品その他	261	20.9%	マスクなど
2	スポーツ・健康教室	75	6.0%	スポーツクラブ、ホットヨガ教室など
3	結婚式	63	5.0%	結婚式、結婚式2次会など
4	デジタルコンテンツ	48	3.8%	映画配信サービス、オンラインゲーム、出会い系サイトなど
5	他の行政サービス	47	3.8%	特別定額給付金、休業補償など
6	他の医療用具	40	3.2%	パルスオキシメーター、体温計など
7	商品一般	33	2.6%	スーパー、クレジットカードの不正利用など
8	不動産貸借	30	2.4%	賃貸アパート・マンションなど
9	手配旅行	29	2.3%	海外手配旅行、国内手配旅行など
10	役務その他サービス	23	1.8%	質問サイト、ライブハウスなど

### 契約当事者の特徴

契約当事者の年代別では、多い順に40歳代、50歳代、30歳代となりました。多くの世代において「保健衛生品その他」が上位となりましたが、その他の品目では、年代により違いがみられました。

区分	男性	構成比	女性	構成比	性別不明	合計	構成比	商品・役務(サービス)		
								1位	2位	3位
19歳以下	20	1.6%	18	1.4%	0	38	3.0%	デジタルコンテンツ(12)	手配旅行(3)	他の健康食品(2)
20歳代	62	5.0%	115	9.2%	0	177	14.2%	結婚式(33)	保健衛生品その他(17)	スポーツ・健康教室(16)
30歳代	79	6.3%	115	9.2%	0	194	15.5%	保健衛生品その他(29)	結婚式(26)	スポーツ・健康教室(17)
40歳代	77	6.2%	146	11.7%	0	223	17.9%	保健衛生品その他(56)	スポーツ・健康教室(21)	デジタルコンテンツ(9)
50歳代	85	6.8%	117	9.4%	0	202	16.2%	保健衛生品その他(60)	他の医療用具(14)	消毒殺菌剤(9)
60歳代	79	6.3%	80	6.4%	0	159	12.7%	保健衛生品その他(40)	他の医療用具(11)	他の行政サービス(11)
70歳以上	76	6.1%	84	6.7%	0	160	12.8%	保健衛生品その他(43)	他の行政サービス(11)	医療サービス(8) 商品一般(8)
年齢不明	10	0.8%	9	0.7%	76	95	7.6%	—	—	—
合計	488	39.1%	684	54.8%	76	1,248	100.0%			



消費者ホットライン(全国統一電話番号)

局番なし 188 いやや!

## 川崎市消費者行政センター

(経済労働局産業政策部消費者行政センター)

〒210-0007

川崎市川崎区駅前本町1-1-2

川崎フロンティアビル10F

TEL044-200-2263

令和3年6月発行(訂正版)