

令和 2 年度 消費生活相談状況

茨城県消費生活センター

1 茨城県内の相談件数の推移

令和 2 年度の相談件数は、県消費生活センターが 5,679 件、市町村消費生活センターが 18,832 件で合計 24,511 件となり、前年度より 31 件減少となった。(表 1)

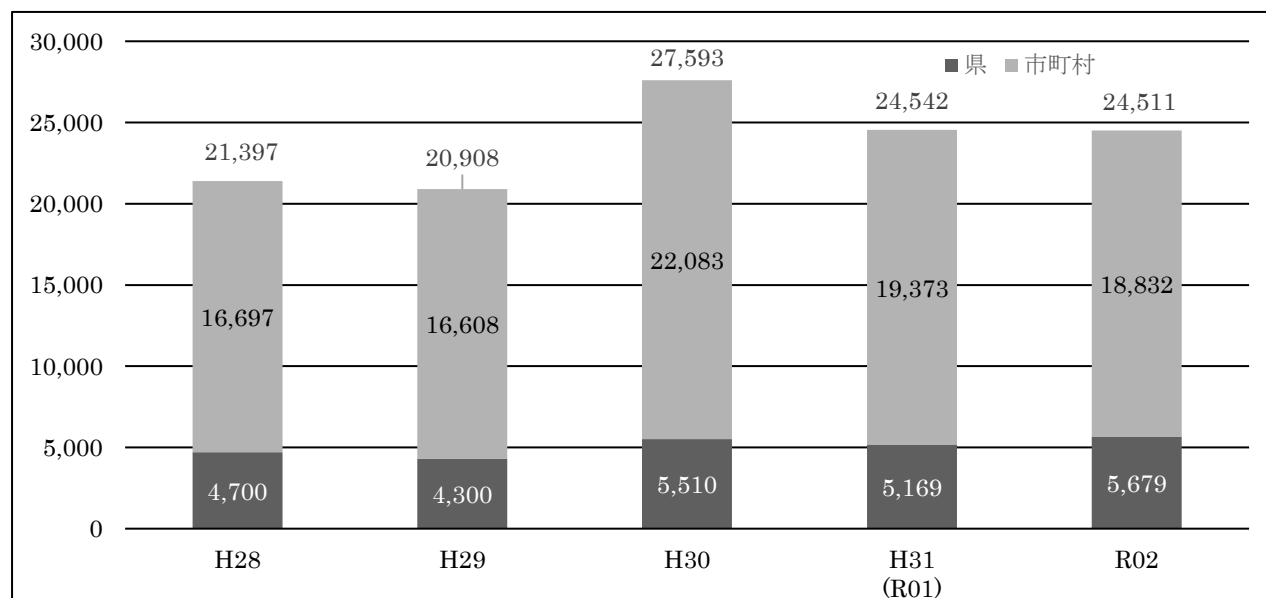
令和 2 年度当初は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い「マスクの入手ができない」等の保健衛生品の相談が急増した。

相談件数の推移を見ると、前年度と比べて県消費生活センターは 510 件の増加、市町村消費生活センターは 541 件減少している。これまで市町村消費生活センターでは、およそ来所での相談が 31%を占めていたが、令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う外出自粛等の理由により 23%に減少した。

なお、市町村への相談件数の割合は全相談の約 8 割を占め、依然として高くなっており、これは平成 27 年 7 月より開始した消費者ホットラインの番号 3 ケタ化や市町村窓口の充実などにより、より身近な市町村消費生活センターへ相談する傾向となりつつあることが理由と思われる。

【表 1】受付機関別消費生活相談件数推移

		平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 31 年度 (令和元年度)	令和 2 年度
県	相談件数 (件)	4,700	4,300	5,510	5,169	5,679
	(うち苦情)	4,270	3,972	5,134	4,783	5,242
	割合 (%)	22.0%	20.6%	20.0%	21.1%	23.2%
44 市町村	相談件数 (件)	16,697	16,608	22,083	19,373	18,832
	(うち苦情)	14,951	14,917	21,364	17,697	17,243
	割合 (%)	78.0%	79.4%	80.0%	78.9%	76.8%
合 計	相談件数 (件)	21,397	20,908	27,593	24,542	24,511
	(うち苦情)	19,221	18,889	26,498	22,480	22,485



また、年代別苦情相談件数は70歳以上が最も多く5,611件で、全体の約25%を占めた。20歳未満や20歳代のいわゆる若者からの相談は少なく、約10%となっている一方、60歳以上の高齢者等からの相談については、依然として多くの相談が寄せられており、全体の約40%を占めている。(表2)

【表2】契約当事者年代別苦情相談件数

年度 年齢	平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度 (令和元年度)		令和2年度	
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)
20歳未満	404	2.1%	355	1.9%	377	1.4%	491	2.2%	587	2.6%
20歳代	1,555	8.1%	1,247	6.7%	1,227	4.7%	1,469	6.6%	1,667	7.5%
30歳代	2,219	11.6%	1,870	10.1%	1,648	6.3%	1,718	7.7%	2,001	9.0%
40歳代	3,073	16.1%	3,110	16.7%	2,823	10.8%	2,811	12.6%	2,963	13.3%
50歳代	2,794	14.6%	2,697	14.5%	4,192	16.0%	2,889	13.0%	3,342	15.0%
60歳代	3,399	17.8%	3,327	17.9%	6,569	25.1%	3,900	17.5%	3,596	16.2%
70歳以上	3,816	20.0%	4,153	22.4%	7,095	27.1%	6,601	29.6%	5,611	25.2%
不明・団体	1,855	9.7%	1,816	9.8%	2,277	8.7%	2,390	10.7%	2,496	11.2%
合計	19,115		18,575		26,208		22,269		22,263	

※ 表2から表17の数値は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム。県及び40市町村に設置。）で検索した令和3年5月19日現在のデータを基に分析、計上したものであり、表1中の合計とは一致しない。

また、前年度比・割合については小数点第二位を四捨五入して計算。

2 茨城県内の苦情相談状況

苦情相談件数の上位10位については、表3のとおりである。昨年度と同様、商品一般及びデジタルコンテンツが上位を占めている。

また、年代別で苦情相談内容をみると、各年代とも商品一般及びデジタルコンテンツが上位となっている。

なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、マスクや消毒薬等保健衛生品に関する相談が、対前年度比で約7倍となっている。

【表3】苦情相談の主な商品とサービス

順位	商品・サービス名	令和2年度	平成31年度 (令和元年度)	前年度比
1	商品一般	2,465	4,278	57.6%
2	デジタルコンテンツ	1,821	1,707	106.7%
3	他の健康食品	870	578	150.5%
4	インターネット接続回線	751	1,109	67.7%
5	工事・建築	704	746	94.4%
6	電気	683	446	153.1%
7	役務その他サービス	653	469	139.2%
8	フリーローン・サラ金	627	725	86.5%
9	保健衛生品その他	532	78	682.1%
10	不動産貸借	518	543	95.4%

【表4】 契約当事者年代別苦情相談の主な商品とサービス

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	デジタルコンテンツ 183	デジタルコンテンツ 289	デジタルコンテンツ 177	商品一般 240	商品一般 368	商品一般 492	商品一般 784
2	他の健康食品 96	商品一般 107	商品一般 166	デジタルコンテンツ 240	デジタルコンテンツ 256	デジタルコンテンツ 290	デジタルコンテンツ 302
3	他の化粧品 45	他の健康食品 73	他の健康食品 93	他の健康食品 185	他の健康食品 181	インターネット接続回線 173	役務その他サービス 298
4	商品一般 23	不動産貸借 66	不動産貸借 90	フリーローン・サラ金 102	フリーローン・サラ金 140	工事・建築 135	工事・建築 264
5	基礎化粧品 15	フリーローン・サラ金 66	フリーローン・サラ金 72	不動産貸借 94	インターネット接続回線 117	電気 127	電気 258
6	電気 14	電気 64	四輪自動車 65	保健衛生品その他 79	工事・建築 103	役務その他サービス 126	インターネット接続回線 240
7	上着 8	四輪自動車 52	工事・建築 61	四輪自動車 70	保健衛生品その他 93	他の健康食品 107	修理サービス 156
8	携帯電話サービス 8	他の内職・副業 46	インターネット接続回線 50	複合サービス会員 68	不動産貸借 81	フリーローン・サラ金 105	保健衛生品その他 134
9	保健衛生品その他 7	結婚式 33	電気 41	インターネット接続回線 67	役務その他サービス 67	保健衛生品その他 95	携帯電話サービス 122
10	酵素食品 7	エステティックサービス 32	携帯電話サービス 36	工事・建築 54	基礎化粧品 64	相談その他 82	相談その他 120

(1) 商品一般^{※1}に関する相談

商品一般に関する相談は、対前年比 57.6%、1,813 件減少の 2,465 件であった。(表3)
 契約当事者の年代別では、40歳代以上で1位、20歳代・30歳代で2位となっている。
 (表4)

携帯電話やスマートフォンに届いたメールやSMS(ショートメッセージサービス)、ハガキ等の架空請求に関する相談が多く寄せられ、「スマートフォンにアダルトサイトの未納料金を請求するSMSが届いたが、内容に心当たりがない。」といったものや、架空または実在する行政機関等を名乗り、『「民事訴訟裁判通達書」というハガキや封書が届き、至急連絡するようにと書いてあったが、身に覚えが無い」などの相談があった。

(2) デジタルコンテンツ^{※2}に関する相談

デジタルコンテンツに関する相談は、対前年比 106.7%、114 件の増加の 1,821 件であった。(表 3)

契約当事者の年代別では、20 歳未満から 30 歳代で 1 位、40 歳代から 70 歳以上までも 2 位となっている。(表 4)

相談内容としては「スマートフォンで無料動画を閲覧していたところ、途中で年齢認証画面がでてきて、タップすると、アダルトサイトにつながって登録完了になってしまった」というものや、「スマートフォンのアダルト漫画サイトを閲覧しただけで登録と表示され、『登録解除の方はこちらへ』と書いてあった電話番号に電話をすると、高額な請求を受けた」といった相談が寄せられている。

その他には、「ウェブサイトの閲覧中に、突然ウイルス感染の警告メッセージが出てきて、下記の電話番号に連絡していただけるまでは、この画面を閉じないでください。という警告が表示され、電話をかけてしまった。どのようにしたらよいか」といった相談も寄せられている。

また、スマートフォンの普及を背景に、関連する相談が増加している。20 歳未満及び 30 歳代から 60 歳代にかけてのデジタルコンテンツに関する相談は、半数以上がスマートフォンを利用したものとなっている。(表 5)

【表 5】 デジタルコンテンツに関する契約当事者年齢別苦情相談件数

契約当事者 年代	苦情相談件数			左のうちスマートフォンを利用した相談		
	令和 2 年度		平成 31 年度 (令和元年度)	令和 2 年度		平成 31 年度 (令和元年度)
	件数 (件) A	割合 (%)	件数 (件)	件数 (件) B	割合 (%) B/A	件数 (件)
20 歳未満	183	10.0%	128	114	62.3%	70
20 歳代	289	15.9%	202	127	43.9%	95
30 歳代	177	9.7%	154	99	55.9%	84
40 歳代	240	13.2%	266	135	56.3%	139
50 歳代	256	14.1%	259	158	61.7%	146
60 歳代	290	15.9%	314	161	55.5%	170
70 歳以上	302	16.6%	296	113	37.4%	102
不明・団体	84	4.6%	88	36	42.9%	23
合計	1,821		1,707	943	51.8%	829

(3) 他の健康食品^{※3}に関する相談

他の健康食品に関する相談は、対前年比 150.5%、292 件増加の 870 件であった。(表 3)

契約当事者の年代別では、「他の健康食品」に関する相談は、20 歳未満が 2 位、20 歳代から 50 歳代で 3 位となっている。(表 4)

「無料と思ってダイエット食品を申し込んだが、定期購入で 2 回目以降を頼まないと初回は定価となる。解約希望だが電話がつかない。」「お試し価格で申し込んだら 2 回目が届き定期購入だとわかった。4 回購入しないと解約できないと言われた」「2 回目に数カ月分の商品が一度に届き、高額な請求を受けた」という内容の相談が寄せられた。

【表 6】他の健康食品に関する契約当事者年齢別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	総数		販売購入形態 (件数)						
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ・マ ルチまがい	電話勧 誘販売	ネガティブ・ オプション	不明・ 無関係
20 歳未満	96	11.0%	—	—	95	—	—	—	1
20 歳代	73	8.4%	—	—	71	1	1	—	—
30 歳代	93	10.7%	—	—	88	—	—	—	5
40 歳代	185	21.3%	—	2	177	2	—	—	4
50 歳代	181	20.8%	1	—	177	—	1	—	2
60 歳代	107	12.3%	—	1	100	1	3	—	2
70 歳以上	101	11.6%	2	3	61	3	21	2	9
不明・団体	34	3.9%	1	1	29	1	—	—	2
合 計	870		4	7	798	8	26	2	25
			0.4%	0.8%	91.7%	0.9%	2.9%	0.2%	2.8%

(4) インターネット接続回線^{※4}に関する相談

インターネット接続回線に関する相談は、対前年比 67.7%、358 件減少の 751 件であった。(表 3)

契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が 55%を占めている。中でも、訪問販売や電話勧誘によるものが多く、「電話でインターネットの料金が安くなると勧誘され、光回線を契約したがインターネットを使わない。解約したくても業者に電話が繋がらない」といったものや、「大手電話会社又はその関連会社だと誤解してしまったが実際は無関係の業者だった」、「解約を申し出たら高額な違約金を請求された」等のトラブルに関する相談も多く寄せられている。(表 7)

【表 7】 インターネット接続回線に関する契約当事者年齢別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	総数		販売購入形態 (件数)						
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ・マ ルチまがい	電話勧 誘販売	その他 無店舗	不明・ 無関係
20 歳未満	—	—	—	—	—	—	—	—	—
20 歳代	29	3.9%	2	6	8	—	7	—	6
30 歳代	50	6.7%	7	6	7	—	21	1	8
40 歳代	67	8.9%	8	9	8	—	30	—	12
50 歳代	117	15.6%	8	13	7	—	70	—	19
60 歳代	173	23.0%	11	18	7	—	106	—	31
70 歳以上	240	32.0%	12	32	15	1	151	—	29
不明・団体	75	10.0%	3	11	5	—	36	—	20
合 計	751	/	51	95	57	1	421	1	125
			6.8%	12.6%	7.6%	0.1%	56.1%	0.1%	16.6%

- ※1 商品一般
商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求など
- ※2 デジタルコンテンツ
主にインターネットを通じて得られる情報で、デジタルコンテンツ (有料サイト、オンラインゲーム等)、アダルト情報サイト、出会い系サイトの総称
- ※3 健康食品
健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品、海藻等通常の食料品が保有する栄養素、カロリー、嗜好等を超えて薬事的な効果またはそれと類似の効果をうたって製造、販売される食料品の総称。
- ※4 インターネット接続回線
光回線などのインターネット回線やプロバイダに関する「インターネット接続回線」の相談

(5) 多重債務に関する相談

フリーローン・サラ金に関する相談は、対前年比 86.5%、98 件減少の 627 件であった。

(表 3)

相談内容は、「住宅ローンや携帯電話の料金、キャッシングの返済が滞り、支払いができずに困っている」「金融機関のカードローンで借金をしているが、返済が難しくなっている。どうすればよいか。」「完済している消費者金融の過払い金の返還を求めたい。」等、多重債務や債務整理に関するもののほか、ヤミ金融や過払い金の返還請求方法に関する相談などがあった。

また、多重債務に関する相談は、対前年比 88.7%、89 件減少の 699 件であった。(表 8)

年代別では 50 歳代が最も多くなっており、男女別では、男性からの相談が多くなっている。昨年度より相談件数は減少しているが、「住宅ローンの支払いが困難であり、自己破産を考えている」「サラ金と個人の業者から借金があるが、生活が苦しく返済が困難になってしまった」など生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻な内容の相談もある。

【表 8】 多重債務に関する契約当事者年齢別性別苦情相談件数

契約当事者 年代	令和 2 年度					平成 31 年度 (令和元年度)	
	件数 (件)				割合	件数	割合
	男性	女性	不明・団体	計			
20 歳未満	1	—	—	1	0.1%	3	0.4%
20 歳代	51	33	—	84	12.0%	95	12.1%
30 歳代	53	24	1	78	11.2%	103	13.1%
40 歳代	80	36	2	118	16.9%	162	20.6%
50 歳代	96	76	—	172	24.6%	156	19.8%
60 歳代	90	21	—	111	15.9%	110	14.0%
70 歳以上	55	34	—	89	12.7%	100	12.7%
不明・団体	26	10	10	46	6.6%	59	7.5%
合 計	452	234	13	699	100.0%	788	100.0%
	65.6%	33.5%	1.9%	100.0%			

(6) 新型コロナウイルス感染症に関する相談

新型コロナウイルス感染症に関する相談として、1,757件が寄せられた。

月別では、4月、5月の2ヶ月で51.1%にあたる898件の相談が寄せられた。(表9) マスクや消毒薬等の「保健衛生品その他」に関する相談が最も多く473件の相談が寄せられ、次いで特定定額給付金の手続きに関する相談等の「他の行政サービス」が77件であった。

「保健衛生品その他」の販売購入形態は、通信販売によるものが約半数の227件で、「注文した覚えがないマスクが届いた」等のネガティブ・オプションが70件となっている。(表10)

契約当事者の年代別では、70歳以上が最も多く、次いで50歳代・60歳代となっている。60歳代以上で、全体の33.3%を占めている。

販売購入形態別では、通信販売が最も多く、全体の35.4%の564件となった。次いで、店舗購入の408件であった。

【表9】新型コロナウイルス感染症に関する月別相談種別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	446	371	162	118	81	53	43	43	55	86	73	61	1,592
問合せ	43	38	16	10	12	7	5	4	3	12	10	5	165
合計	489	409	178	128	93	60	48	47	58	98	83	66	1,757
割合	27.8%	23.3%	10.1%	7.3%	5.3%	3.4%	2.7%	2.7%	3.3%	5.6%	4.7%	3.8%	

【表10】新型コロナウイルス感染症に関する主なサービスと販売購入形態別苦情相談件数

商品・サービス名	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他無店舗	不明・無関係	合計
保健衛生品その他	22	3	227	—	9	70	—	5	137	473
他の行政サービス	4	—	7	—	1	—	—	—	65	77
商品一般	9	3	11	—	5	2	—	—	30	60
結婚式	54	—	—	—	—	—	—	—	6	60
他の医療用具	1	—	40	—	—	1	—	—	6	48
消毒殺菌剤	14	—	18	—	2	3	—	—	8	45
スポーツ・健康教室	36	—	2	—	—	—	—	—	5	43
デジタルコンテンツ	—	—	36	—	2	—	—	—	3	41
フリーローン・サラ金	27	—	1	—	—	—	—	3	8	39
不動産貸借	24	—	1	—	—	—	—	1	8	34

【表 11】 新型コロナウイルス感染症に関する契約当事者年代別苦情相談の主な商品とサービス

	20歳未満 54	20歳代 138	30歳代 148	40歳代 236	50歳代 280	60歳代 241	70歳以上 289
1	デジタルコンテンツ 11	結婚式 28	保健衛生品その他 31	保健衛生品その他 68	保健衛生品その他 88	保健衛生品その他 83	保健衛生品その他 116
2	他の健康食品 6	保健衛生品その他 17	結婚式 22	スポーツ・健康教室 14	フリーローン・サラ金 11	商品一般 12	他の行政サービス 33
3	保健衛生品その他 4	デジタルコンテンツ 10	携帯電話サービス 6	他の医療用具 12	他の医療用具 10	他の行政サービス 11	商品一般 19
4	自動車運転教習所 3	不動産貸借 6	スポーツ・健康教室 5	商品一般 8	スポーツ・健康教室 10	フリーローン・サラ金 8	消毒殺菌剤 15
5	他の行政サービス 2	手配旅行 6	フリーローン・サラ金 4	フリーローン・サラ金 8	商品一般 10	相談その他 8	相談その他 7
6	鉄道サービス 2	エステティックサービス 6	不動産貸借 4	消毒殺菌剤 7	不動産貸借 9	消毒殺菌剤 8	他の医療用具 7
7	コンサート 2	スポーツ・健康教室 5	他の行政サービス 3	不動産貸借 7	他の行政サービス 5	他の医療用具 7	海外パックツアー 5
8	他のデリバティブ取引 2	フリーローン・サラ金 4	商品一般 3	航空サービス 6	コンサート 5	スポーツ・健康教室 5	役務その他サービス 4
9	パソコン 2	役務その他サービス 3	航空サービス 3	デジタルコンテンツ 5	消毒殺菌剤 5	インターネット接続回線 5	電気 4
10	携帯電話サービス 2	他の内職・副業 3	コンサート 3	スポーツ施設利用 4	他の保健衛生品 4	航空サービス 5	航空サービス 4
10	不動産貸借 2	教養・娯楽サービスその他 3	消毒殺菌剤 3	相談その他 4	外食 4		デジタルコンテンツ 4
				コンサート 4	他の健康食品 4		
					住宅ローン 4		

【表 12】 新型コロナウイルス感染症に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	合計		販売購入形態 (件数)								
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ・マ ルチまがい	電話勧 誘販売	ネガティブ・ オプション	訪問 購入	その他 無店舗	不明・ 無関係
20歳未満	54	3.4%	12	—	37	—	—	—	—	—	5
20歳代	138	8.7%	57	2	41	2	4	5	—	—	27
30歳代	148	9.3%	58	2	52	1	3	5	—	—	27
40歳代	236	14.8%	55	6	100	1	6	10	—	1	57
50歳代	280	17.6%	77	11	112	—	2	17	—	4	57
60歳代	241	15.1%	56	5	81	—	10	14	—	2	73
70歳以上	289	18.2%	44	16	82	—	13	23	1	1	109
不明・団体	206	12.9%	49	8	59	—	5	9	—	2	74
合計	1,592		408	50	564	4	43	83	1	10	429
			25.6%	3.1%	35.4%	0.3%	2.7%	5.2%	0.1%	0.6%	26.9%

(7) 定期購入に関する相談

「1回目 90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」などと通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等の通信販売に関する相談多く寄せられています。

男女別では、女性が約7割を占め、契約当事者の年代では50歳代が最も多く、次いで40歳代、60歳代となっている。（表12）

また、各年代とも通信販売によるものが大部分を占めている。

【表13】 定期購入に関する相談契約当事者年代別性別相談件数

契約当事者年代	件数（件）				割合
	男性	女性	不明・団体等	総計	
20歳未満	43	94	2	139	9.7%
20歳代	41	64	—	105	7.3%
30歳代	39	97	1	137	9.5%
40歳代	59	220	—	279	19.4%
50歳代	75	241	1	317	22.0%
60歳代	57	162	2	221	15.4%
70歳以上	67	93	2	162	11.3%
不明・団体	28	44	7	79	5.5%
合 計	409	1,015	15	1,439	100.0%
	28.4%	70.5%	1.0%	100.0%	

【表14】 定期購入に関する相談契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	不明・無関係
20歳未満	—	—	135	—	—	1	3
20歳代	2	1	100	—	1	—	1
30歳代	1	—	128	—	1	—	7
40歳代	3	1	268	1	1	—	5
50歳代	2	—	311	—	1	—	3
60歳代	2	—	207	1	3	—	8
70歳以上	2	2	135	—	12	3	8
不明・団体	2	1	73	—	—	—	3
合 計	14	5	1,357	2	19	4	38
	1.0%	0.3%	94.3%	0.1%	1.3%	0.3%	2.6%

【表 15】 定期購入に関する主なサービスと契約当事者年代別苦情相談件数

	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・団体	合計
他の健康食品	70	57	75	132	121	80	46	27	608
基礎化粧品	11	2	7	26	46	44	33	12	181
他の化粧品	35	15	5	12	19	16	11	1	114
頭髮用化粧品	3	—	5	17	26	24	15	4	94
健康食品	4	5	5	24	15	8	4	12	77
タバコ用品	—	3	11	17	22	5	5	4	67
酵素食品	6	6	8	9	16	6	2	2	55
高麗人参茶	—	—	6	13	12	5	3	—	39
化粧品	2	—	2	4	6	4	4	2	24
メイクアップ化粧品	—	—	2	5	10	2	1	1	21

3 その他

販売購入形態別の苦情相談状況は、通信販売に関する形態が最も多く、前年度から1,349件増加し、7,672件となった。また、店舗・無店舗購入別では、無店舗購入に関する相談が55.7%を占めた。(表 15)

【表 16】 販売購入形態別苦情相談状況

	令和2年度		平成31年度 (令和元年度)		対前年比		
	件数	割合	件数	割合	件数	増減率	
店舗購入	4,360	19.6%	4,500	20.2%	△140	△3.1%	
無店舗購入	12,411	55.7%	10,901	49.0%	1,510	13.9%	
内訳	訪問販売	2,409	10.8%	1,999	9.0%	410	20.5%
	通信販売	7,672	34.5%	6,323	28.4%	1,349	21.3%
	マルチ・マルチまがい	207	0.9%	192	0.9%	15	7.8%
	電話勧誘販売	1,616	7.3%	2,034	9.1%	△418	△20.6%
	ネガティブ・オプション	228	1.0%	83	0.4%	145	174.7%
	訪問購入	153	0.7%	87	0.4%	66	75.9%
	その他無店舗	126	0.6%	183	0.8%	△57	△31.1%
不明・無関係	5,492	24.7%	6,868	30.8%	△1,376	△20.0%	
合計	22,263		22,269		△6		

最も多かった「通信販売」の商品・サービス件数別では、「デジタルコンテンツ」が最も多く、次いで「他の健康食品」、「商品一般」の順となり、スマートフォンなどの普及により、インターネットでの通信手段による契約が多かった。(表 17)

次に多い販売購入形態は、実際に店舗へ契約者が出向いて購入、契約をする「店舗購入」の形態で、4,360件あった。商品・サービス件数別では、「フリーローン・サラ金」が最も多く、次いで、「不動産貸借」、「四輪自動車」の順であった。(表 17)

【表 17】 販売購入形態別苦情相談状況

	通信販売		店舗購入	
	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
1	デジタルコンテンツ	1,563	フリーローン・サラ金	377
2	他の健康食品	798	不動産貸借	342
3	商品一般	621	四輪自動車	324
4	保健衛生品その他	264	携帯電話サービス	211
5	基礎化粧品	247	工事・建築	186
6	他の化粧品	148	携帯電話	124
7	頭髮用化粧品	121	修理サービス	114
8	他のネット通信関連サービス	111	商品一般	98
9	役務その他サービス	110	医療サービス	89
10	健康食品	107	金融関連サービスその他	69

相談処理の結果については、助言（自主解決のためのアドバイス）が多数を占めている。

また、県及び市町村消費生活センターであっせんを行った2,520件のうち、2,272件の相談を解決できた。（表 18）

【表 18】 苦情相談処理結果

販売購入形態	令和2年度		平成31年度 (令和元年度)
	件数	割合	件数
助言	16,060	72.1%	16,547
その他情報提供	2,539	11.4%	2,197
あっせん	2,520	11.3%	2,390
解決	2,272	10.2%	2,195
不調	248	1.1%	195
他機関紹介	523	2.3%	520
処理不要 ※1	411	1.8%	411
処理不能 ※2	148	0.7%	173
継続処理中 他	62	0.3%	31
合計	22,263	100.0%	22,269

※1 処理不要：相談の取り下げ 等

※2 処理不能：連絡先不明 等