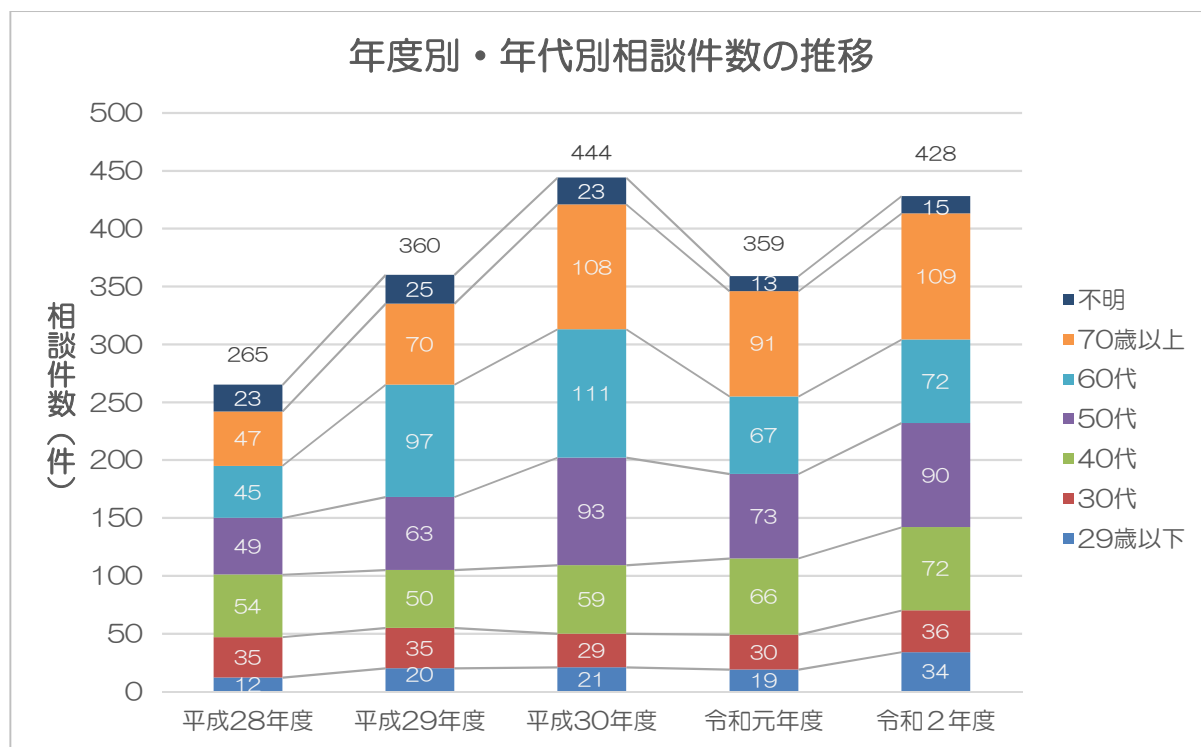


令和2年度下野市消費生活センターにおける相談状況

(1) 相談件数の推移

下野市消費生活センターでは、一定の資格を有する消費生活相談員を配置し、電話や来訪による市民からの相談に対応しています。

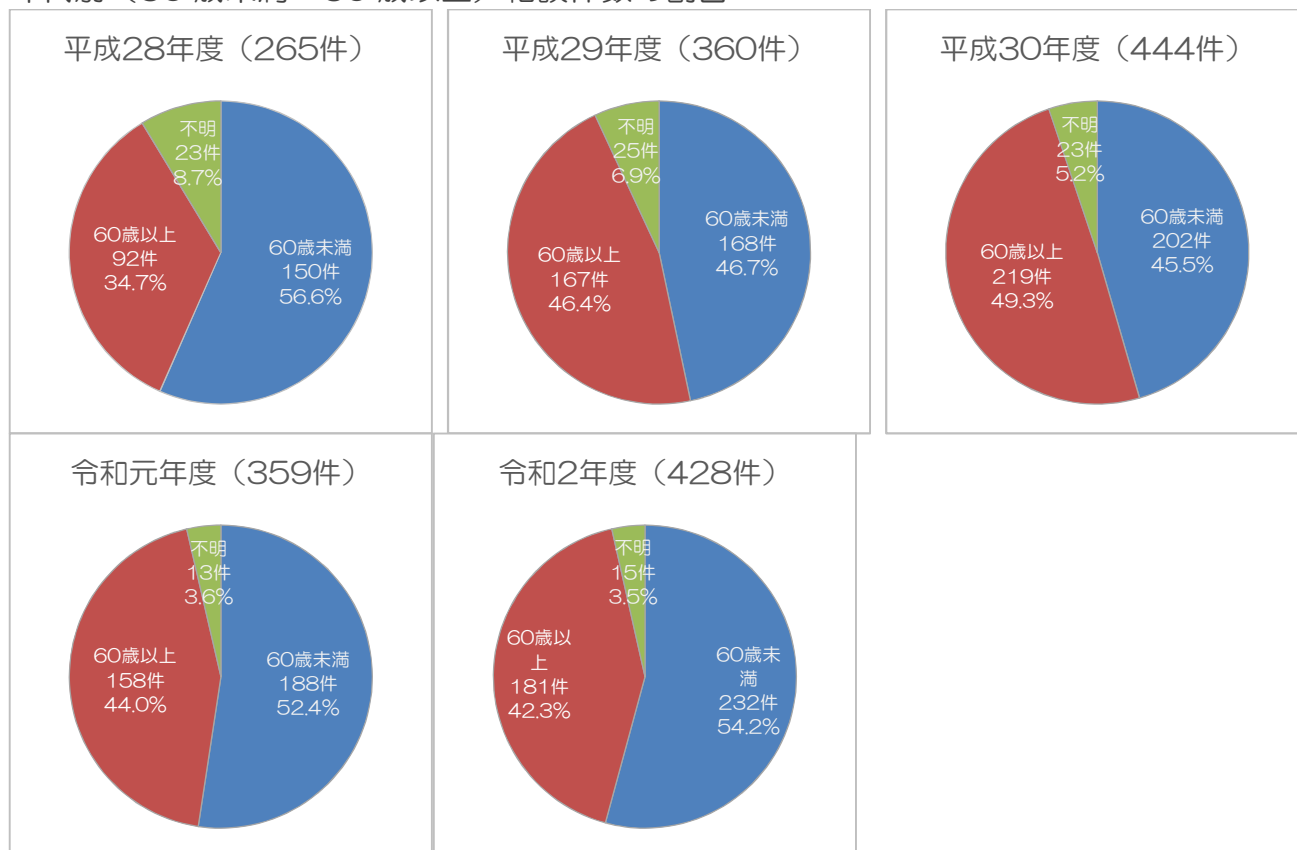
下野市における消費生活相談の件数は、平成21年度以降は多少の増減はあるものの、280件前後で推移し、高止まりの状況にありました。しかしながら、平成29年度から30年度にかけて、主にはがき等による架空請求が多数発生したことにより、平成29年度は360件、平成30年度は444件と大幅に増加しました。令和元年度は359件と多少減少に転じましたが、令和2年度は428件と再び増加しました。



この5年間の相談件数を年代別にみると、消費活動が活発な30代から50代にかけては、相談全体に占める割合が平成28年度は50%台でしたが、平成29年度以降は40%台で推移していました。しかし、令和元年度と2年度は50%台と再び増加しています。

一方、60代以上の年代では、平成28年度の34.7%から平成29年度以降は40%台を推移しています。

年代別（60歳未満・60歳以上）相談件数の割合



不当請求及び架空請求に関する相談件数の相談全体に占める割合は、主にはがき等による架空請求の相談などから平成29年度から30年度にかけて急増しました。しかし、令和元年度以降は減少傾向にあります。

不当請求・架空請求に関する相談件数の推移 (件数)

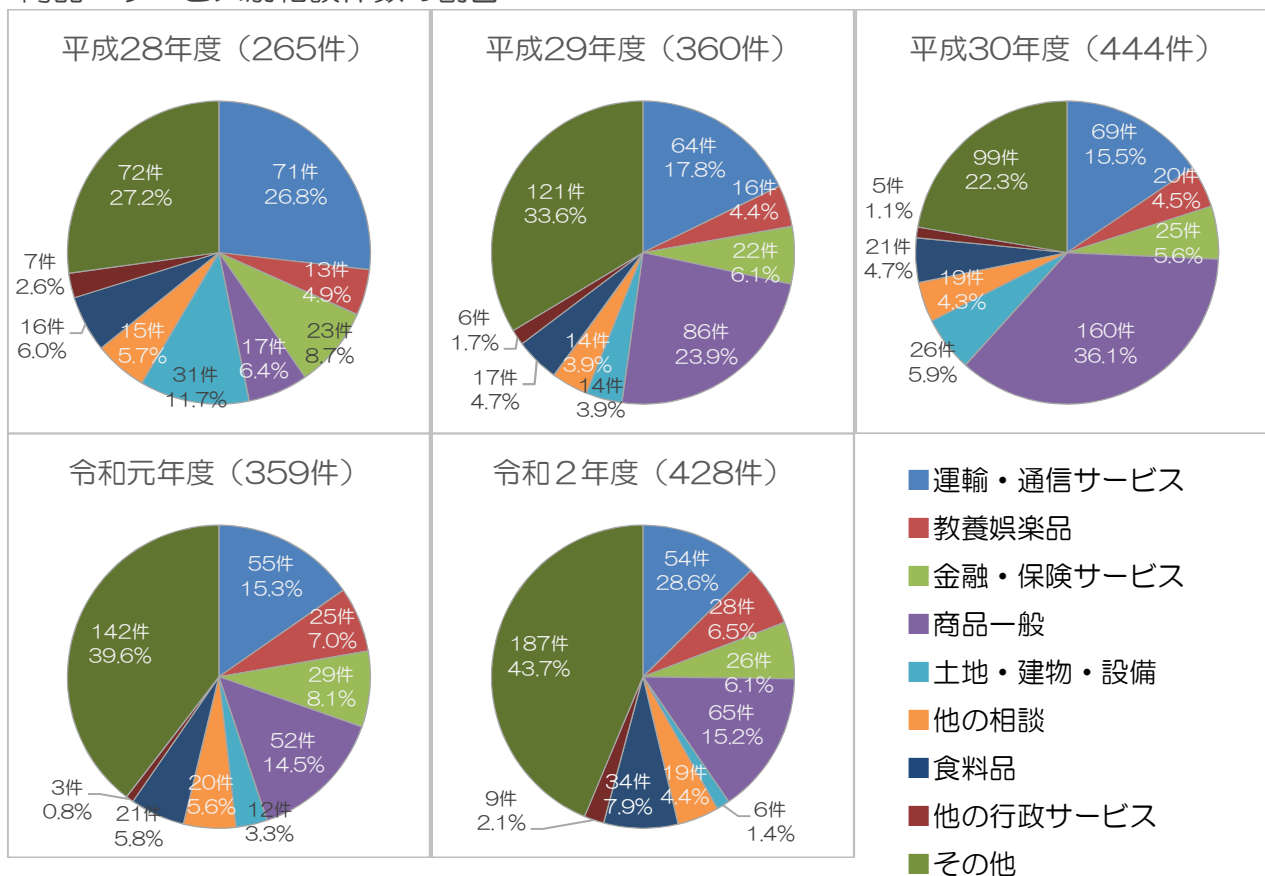
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
総件数	265	360	444	359	428
(うち) 不当請求・架空請求	42	91	161	42	15
	15.8%	25.3%	36.3%	11.7%	3.5%

(2) 商品・サービス別相談件数の推移

相談内容については、第一次計画の開始期間である平成 24 年度以降、情報化社会の進展を反映し、インターネットを介した情報サービス等に関するトラブルや電子メールによる架空請求といった運輸・通信サービスが最も多い相談内容となっていました。平成 29 年度と 30 年度は、はがき等による架空請求に関する相談の急増に伴い、商品一般（具体的に特定できない商品に関する相談）が最も多い相談内容となりました。

令和元年度は運輸・通信サービスが最も多い相談内容だったものの、令和 2 年度は再び商品一般が最も多い相談内容となりました。はがき等による架空請求の相談は大幅に減少しましたが、宅配業者を装って不在通知を SMS で送り、個人情報を入力させようとするものや身に覚えがなく中身が分からない商品が送られてきたといった別の商品一般に関する相談が多く寄せられたことが一因とみられます。

商品・サービス別相談件数の割合



また、商品一般に次いでインターネットトラブル等の運輸・通信サービスに関する相談や健康食品の定期購入等の食料品に関する相談も多く寄せられました。さらに、新型コロナウイルスの流行により、4月・5月頃にマスクや消毒液に関する相談が多く寄せられたことから、保健衛生品や保健・福祉サービスも上位を占めています。

商品・サービス別相談件数（上位5位まで）

	平成28年度 (総件数265)	平成29年度 (総件数360)	平成30年度 (総件数444)	令和元年度 (総件数359)	令和2年度 (総件数428)
1	運輸・通信サービス 71	商品一般 86	商品一般 160	運輸・通信サービス 55	商品一般 65
2	土地・建物・設備 31	運輸・通信サービス 64	運輸・通信サービス 69	商品一般 52	運輸・通信サービス 54
3	金融・保険サービス 23	金融・保険サービス 22	土地・建物・設備 26	金融・保険サービス 29	食料品 34
4	商品一般 17	他の役務 19	金融・保険サービス 25	保健・福祉サービス 27	保健衛生品 32
5	食料品、他の役務 16	食料品 17	食料品、他の役務 21	教養娯楽品 25	保健・福祉サービス 30

※独立行政法人国民生活センターの分類による

令和2年度 年代別、商品・サービス別相談件数（上位5位まで）

	29歳以下 (総件数34)	30代 (総件数36)	40代 (総件数72)	50代 (総件数90)	60代 (総件数72)	70歳以上 (総件数109)
1	運輸・通信サービス 8	被服品 5	食料品 運輸・通信サービス 10	商品一般 23	商品一般 16	商品一般 15
2	食料品 教養娯楽品 金融・保険サービス 4	金融・保険サービス 4	保健衛生品 9	運輸・通信サービス 12	保健・福祉サービス 12	運輸・通信サービス 11
3	商品一般 3	住居品 保健衛生品 運輸・通信サービス 3	教養娯楽品 8	保健衛生品 9	運輸・通信サービス 7	他の役務 10
4	被服品 保健衛生品 土地・建物・設備 2	教養娯楽品、 車両・乗り物 工事・建築・加工 役務一般 保健・福祉サービス 他の役務、他の相談 2	工事・建築・加工 6	食料品 7	食料品 教養娯楽品 5	保健・福祉サービス 9
5	車両・乗り物 レンタル・リース・貸 借 教養・娯楽サービス 他の行政サービス 他の相談 1	商品一般 食料品 レンタル・リース・貸 借 内職・副業・ねずみ講 1	商品一般 5	光熱水品 金融・保険サービス 5	保健衛生品 修理・補修 金融・保険サービス 他の役務 3	工事・建築・加工 金融・保険サービス 8

※独立行政法人国民生活センターの分類による