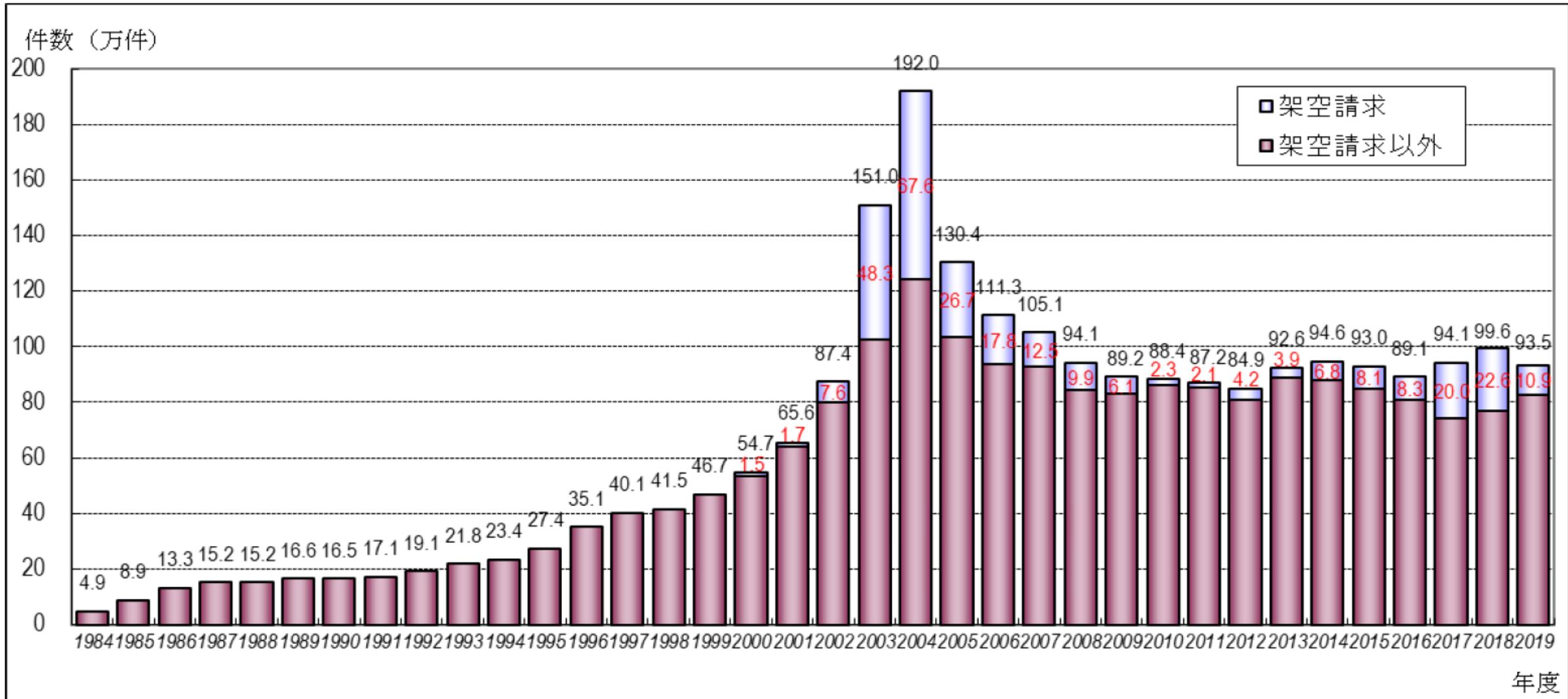


# コロナ禍における消費生活相談の概要

- ・消費生活相談の年度別総件数の推移
- ・「新しい“消費”生活様式」でのトラブル相談
- ・新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要

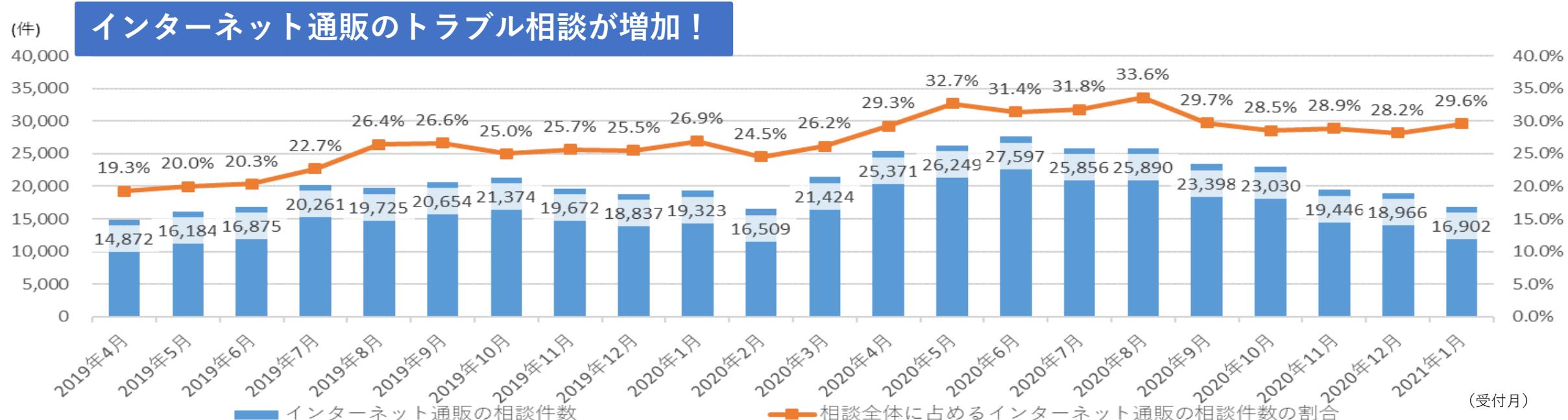
2021年3月16日  
独立行政法人国民生活センター  
理事 川口徳子

# 消費生活相談の年度別総件数の推移



（「架空請求」の件数は2000年度以降集計している。）

（注1）本資料のデータは、2020年10月7日発行の「消費生活年報2020」の「PIO-NETによる消費生活相談 - 全国のデータから -」をもとに作成。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）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。



## 主な相談内容

### ①「お試し」定期購入

(健康食品、化粧品、飲料)

- 「お試し〇円」などと広告するが、複数回の購入が条件
- 未成年者のトラブルが目立つ

### ②身の回り品

(紳士・婦人洋服、かばん、靴、家具類)

- 詐欺的な通販サイトに関するトラブル  
「注文した商品が届かない」「粗悪品・模倣品が届いた」など

### ③マスク・体温計・消毒用品

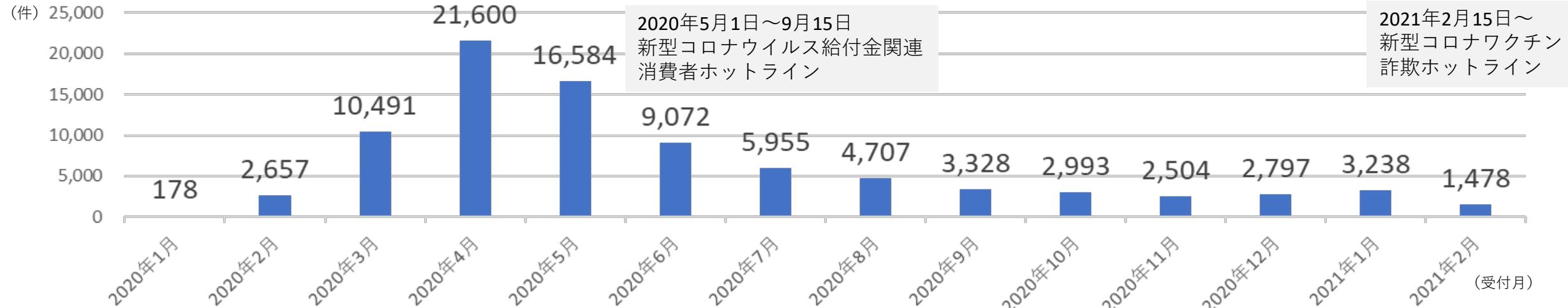
- 新型コロナウイルス感染対策商品 (2020年2月～)  
「高額な値段で販売されている」「商品が届かない」「粗悪品が届いた」など

### ④「サービス」の契約トラブル

- 映画配信サービスなどの「デジタルコンテンツ」  
・スマートフォンやゲーム機を用いた「オンラインゲーム」

## 「新型コロナウイルス関連」の相談件数

約87,000件 (2020年1月～2021年2月)



## 主な相談内容

### ①マスク

- ・品不足、高価格 (2020年4月頃まで)
- ・送り付け商法 (2020年4～5月)、ネット通販 (2020年4月～)

### ②旅行・宿泊関連、スポーツジム・ヨガ教室、結婚式場など

- ・解約、解約料

### ③トイレットペーパー、消毒液・体温計

- ・品不足
- ・ネット通販 (2020年3～5月)
- ・2020年6月以降減少傾向
- ・2021年1月以降、パルスオキシメーターの相談が急増

### ④新型コロナウイルスに便乗した悪質商法

- ・個人情報や、キャッシュカード・銀行口座番号等の詐取 (2020年4～5月)
  - ※特別定額給付金に便乗した手口 (2020年4月～)
  - ※持続化給付金の不正受給を持ち掛ける手口 (2020年7月～)

### ⑤新型コロナワクチンに関する相談

- ・ワクチン接種に関する怪しい電話
- ・ワクチン開発の投資話など

(注4) 本資料のデータは、2021年2月28日までのPIO-NET登録分。「新型コロナウイルス関連」は、消費者からの相談の背景に「新型コロナウイルス」が関連していると思われる消費生活相談を対象としている。

(注5) 「主な相談内容」は、国民生活センター「新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要 (2020年1月～4月)」(2020年5月19日) および「新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要 (2020年8月まで)」(2020年9月17日) をもとに、最近の相談傾向を加え作成。