



独立行政法人

国民生活センター

コロナ禍における消費生活相談の概要

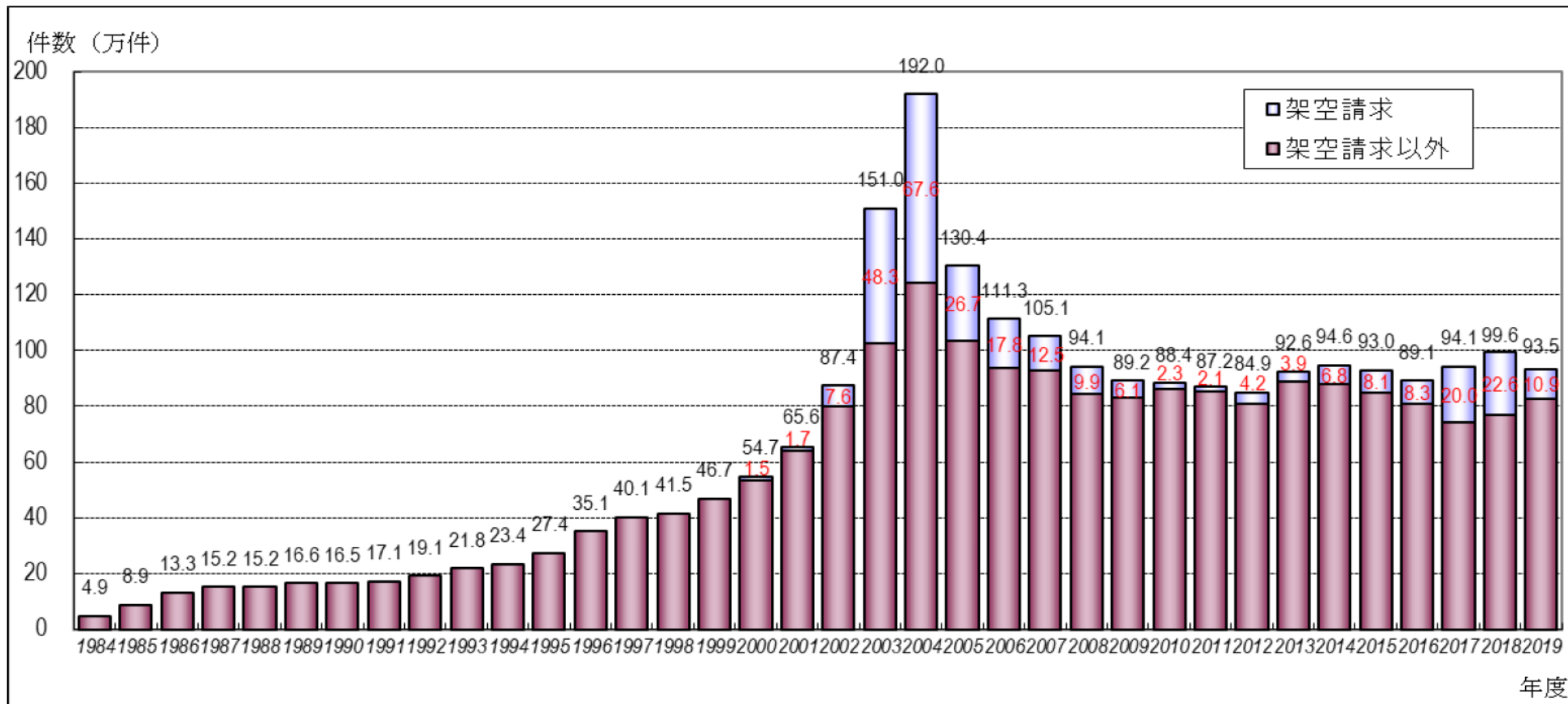
- ・ 消費生活相談の年度別総件数の推移
- ・ 「新しい“消費”生活様式」でのトラブル相談
- ・ 新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要

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

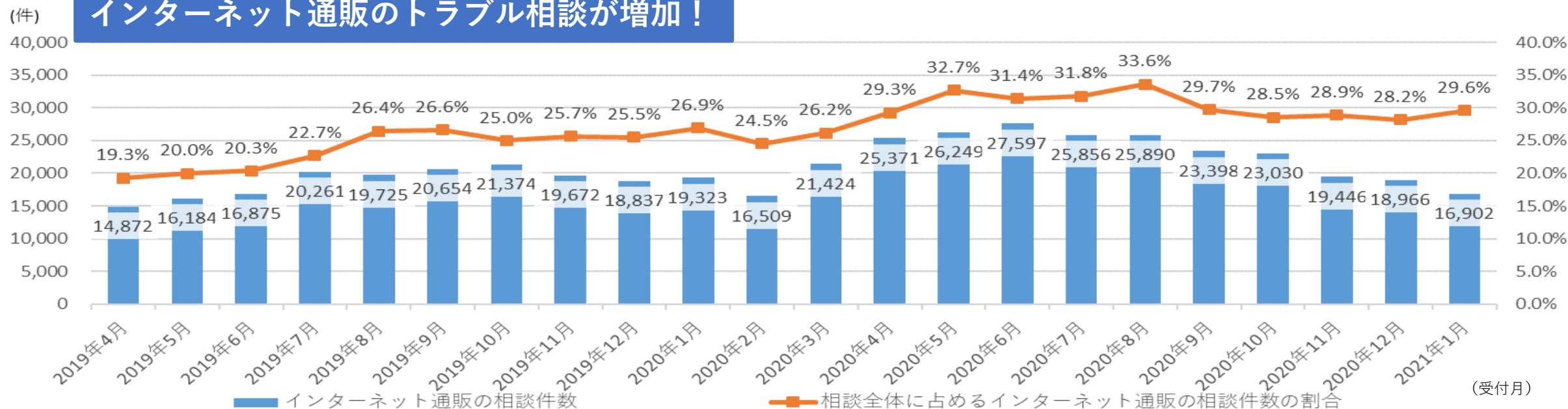


（「架空請求」の件数は2000年度以降集計している。）

（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にみる消費生活相談 - 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。

「新しい“消費”生活様式」でのトラブル相談

インターネット通販のトラブル相談が増加！



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」

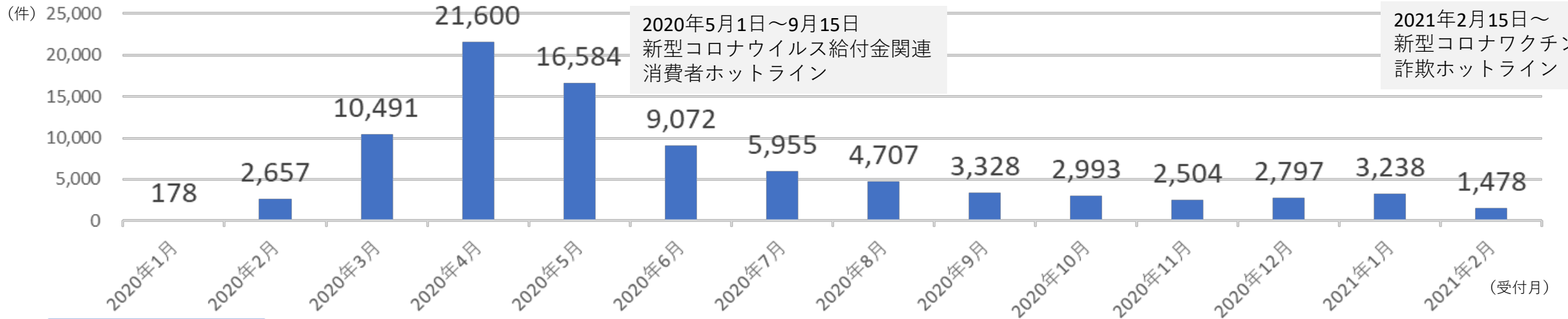
(注2) 本資料のデータは、2021年2月28日までのPIO-NET登録分。

(注3) 「主な相談内容」は、国民生活センター「新しい“消費”生活様式」の影響で相談増加！？インターネット通販のトラブルにあらためて注意！（2020年9月17日）をもとに作成。

新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要

「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。