

令和2年9月17日
独立行政法人国民生活センター

新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要（2020年8月まで）

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等に寄せられた新型コロナウイルス関連の消費生活相談をPIO-NET¹で収集しています。「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）」を5月に公表しましたが²、今回は2020年8月までの傾向や事例をまとめました。

新型コロナウイルス関連の消費生活相談の傾向と特徴

- 全国の消費生活センター等が2020年1月～8月に受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談（2020年8月31日までの登録分）は64,938件で、2月以降増加し、4月には21,072件の相談が寄せられましたが、5月以降は減少傾向にあります
- マスク関連の相談は毎月多く、マスクの品不足や高価格に関する相談、「注文した覚えのないマスクが届いた」など送り付けに関する相談、「商品が届かない」「不良品が届いた」などインターネット通販に関する相談がみられました
- 旅行・宿泊関連や、ヨガ教室、結婚式場等では、「新型コロナウイルス感染症の感染予防等を理由にキャンセルしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」など解約や解約料に関する相談が多くみられました
- 電話やメール等により、消費者の個人情報や、キャッシュカード・銀行口座番号等を詐取しようとするケースなど、新型コロナウイルスや特別定額給付金に便乗した悪質商法に関する相談や、持続化給付金の不正受給を持ち掛けるなどの詐欺が疑われる相談も寄せられました

¹ 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。2020年1月～8月受付、2020年8月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。なお、「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。

² 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日公表）
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200519_1.html

1. PIO-NET にみる「新型コロナウイルス関連」の消費生活相談の傾向

(1) 相談件数の推移

全国の消費生活センター等が2020年1月～8月に受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談（2020年8月31日までの登録分）は64,938件でした。受付月別件数をみると、2月以降増加し、4月には21,072件の相談が寄せられましたが、5月14,831件、6月8,220件、7月5,276件、8月2,404件と減少傾向にあります。（図1）

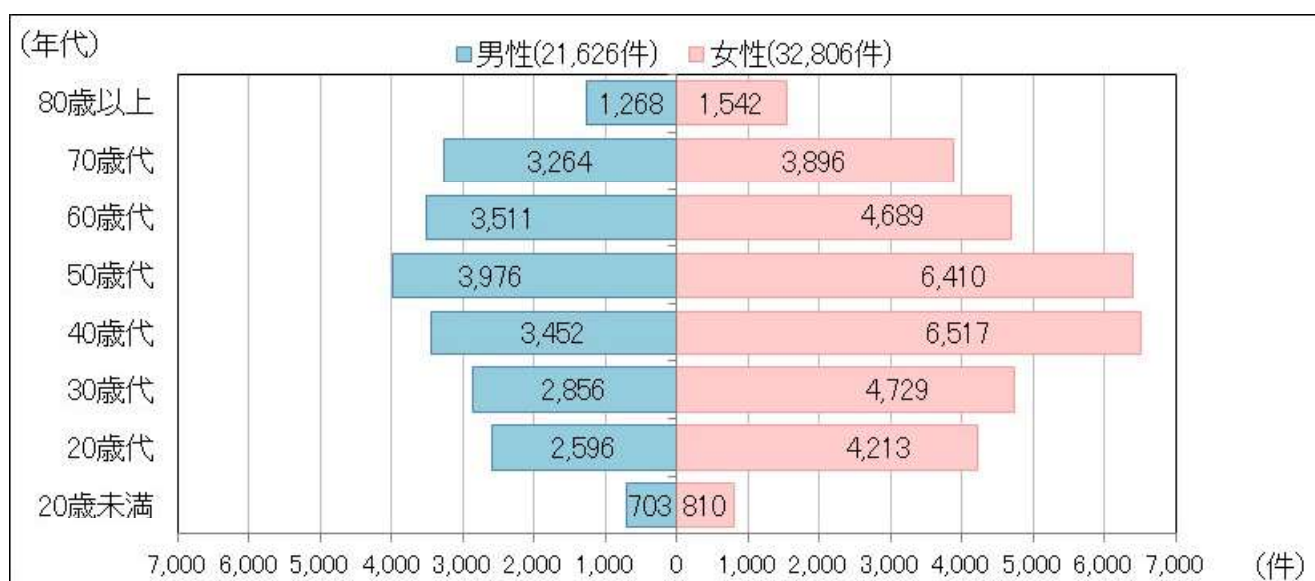
図1. 月別件数



(2) 契約当事者の性別・年齢

契約当事者の性別をみると、男性は4割、女性は6割でした。契約当事者の年齢は50歳代、40歳代が多いですが、その他の年代もみられます。（図2）

図2. 契約当事者の性別・年代別件数（n=54,432、不明・無回答等は除く）



（３）商品・役務等

１月～８月の各月における上位の商品・役務等を表１にまとめました。それぞれの相談の特徴は、以下のとおりです。（表２～表４は「参考資料」参照）

①マスク（他の保健衛生用品） ※（ ）内は表１の商品・役務等名（以下同じ）

「他の保健衛生用品」はマスクに関する相談が大半を占め、１月～８月の各月で最も多く寄せられましたが、件数は５月以降、減少しています。

契約当事者の年齢をみると、４０歳代～７０歳代が多くみられます（商品・役務等別にみた契約当事者の年齢は図３参照。以下、同じ）。

相談内容をみると、４月頃まで「マスクが買えない」「マスクが高額で販売されている」などマスクの品不足や高価格についての相談が寄せられました。

４月には「注文した覚えのないマスクが届いた」などマスクの送り付けに関する相談が急増し、５月にも多くの相談が寄せられました。海外（特に中国）から届くケースが目立ちましたが、消費生活センター等への相談時点では、代金の請求がされていないケースがほとんどでした（表４）。

また、マスクのインターネット通販に関する相談も４月、５月に多く寄せられており、「マスクを注文し、代金を銀行口座に振り込んだが、届かない」「販売事業者と連絡がとれない」などのケースや、届いたマスクが不良品だったり衛生上の問題や汚れのあるケースなどがみられました（事例１）。

②旅行・宿泊関連（海外パックツアー、国内パックツアー、手配旅行、旅行代理業全般、航空サービス、宿泊施設）

「海外パックツアー」、「国内パックツアー」、「手配旅行」や、海外OTA等の「旅行代理業全般」、航空券等の「航空サービス」、ホテル・旅館等の「宿泊施設」など、旅行・宿泊関連の相談は２月、３月に多く寄せられました。

これらの相談は２０歳代～７０歳の各年代でみられ、「キャンセルをしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」のように解約やそれに伴う解約料に関する相談がみられます。「航空サービス」では、航空券をキャンセルし返金されるはずが「返金されない」「事業者と連絡が取れない」などの相談が４月以降も寄せられています（事例２）。

③ヨガ教室（スポーツ・健康教室）、結婚式場（結婚式関連サービス）

ヨガ教室など「スポーツ・健康教室」や、結婚式場など「結婚式関連サービス」に関する相談は４月に多く寄せられ、５月以降は減少しているものの、その後も引き続き相談がみられます。

「スポーツ・健康教室」は２０歳代～５０歳の各年代で相談が寄せられており、「通えない状況なのに、月会費を請求された」など会費に関する相談のほか、「退会したいが、解約費を支払う必要があるのか」のように解約やそれに伴う解約料に関する相談がみられました（事例３）。

「結婚式関連サービス」では、「結婚式場のキャンセルをしたいと申し出たところ、規約通りのキャンセル料を請求された」のように解約やそれに伴う解約料に関する相談が、とくに２０歳代、３０歳代から寄せられました（事例４）。

④トイレットペーパー（ちり紙類）、消毒液（医薬品類）、体温計（他の医療用具）

アルコール消毒液など「医薬品類」、体温計など「他の医療用具」では、商品の品不足についての相談や、インターネット通販で「商品を注文したが、届かない」「サイト業者に電話をしたが、連絡が取れない」などの相談が4月、5月に多く寄せられましたが、6月以降は減少しています。

トイレットペーパーなど「ちり紙類」では、商品の品不足や高価格についての相談のほか、「ネットでトイレットペーパーを注文したが届かない」「サイト業者に電話をしたが、連絡が取れない」などインターネット通販に関する相談が3月に多く寄せられました。

⑤その他（賃貸アパート・マンション、デジタルコンテンツその他）

「賃貸アパート・マンション」に関する相談では、収入の減少により、家賃の支払いが困難になっているケースのほか、「入居していないが、賃料等を支払わなければならないか」などの相談が寄せられました（事例5）。

「デジタルコンテンツその他」では、「動画配信サービスを申し込み、無料期間内に解約したつもりが、会費が引き落とされた」などの相談が5月以降に多く寄せられたほか、収入が減少した消費者から「誰でも簡単に稼げると説明され、情報商材³を契約してしまった」などの相談もみられました。

（4）新型コロナウイルスに便乗した悪質商法⁴

中央省庁や地方自治体などの行政機関や、銀行や携帯電話会社などの実在する事業者をかたった電話やメール等により、消費者の氏名・住所・電話番号等の個人情報や、キャッシュカード・銀行口座番号・クレジットカード番号等を詐取しようとするケースなどの新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に関する相談は2月頃からみられ、4月、5月に複数の相談が寄せられました。

特別定額給付金⁵に関しては、「給付金の手続きに必要」などとウソの説明をしたり、自治体や給付金申請手続きの代行などをかたり、自宅への訪問や電話、メール等により個人情報、銀行等の通帳・口座番号、キャッシュカード、マイナンバーカード等の情報や金銭を詐取しようとする手口が、4月下旬からみられ、5月、6月に相談が多く寄せられました。また、持続化給付金の不正受給を持ち掛けるなどの詐欺が疑われる相談は5月頃からみられ、7月、8月に相談が多く寄せられました（事例6）⁶。

³ 情報商材とは、インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報のこと。

国民生活センター「簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話に注意！ーインターネット等で取引される情報商材のトラブルが急増ー」（2018年8月2日公表）http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180802_1.html

⁴ 国民生活センター「新型コロナウイルス感染症関連」http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coronavirus.html

⁵ 国民生活センターでは、新型コロナウイルス感染症対策の給付金等に関する消費者トラブルの相談を受け付けるため、2020年5月1日より「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」（相談受付時間：10時～16時（土曜、日曜、祝日を含む）、相談特設番号：フリーダイヤル 0120-213-188）を開設した（7月21日から「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」に名称を変更）。

⁶ 国民生活センター「新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報第7弾）ー受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける手口に気をつけて！ー」（2020年7月10日公表）http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200710_1.html

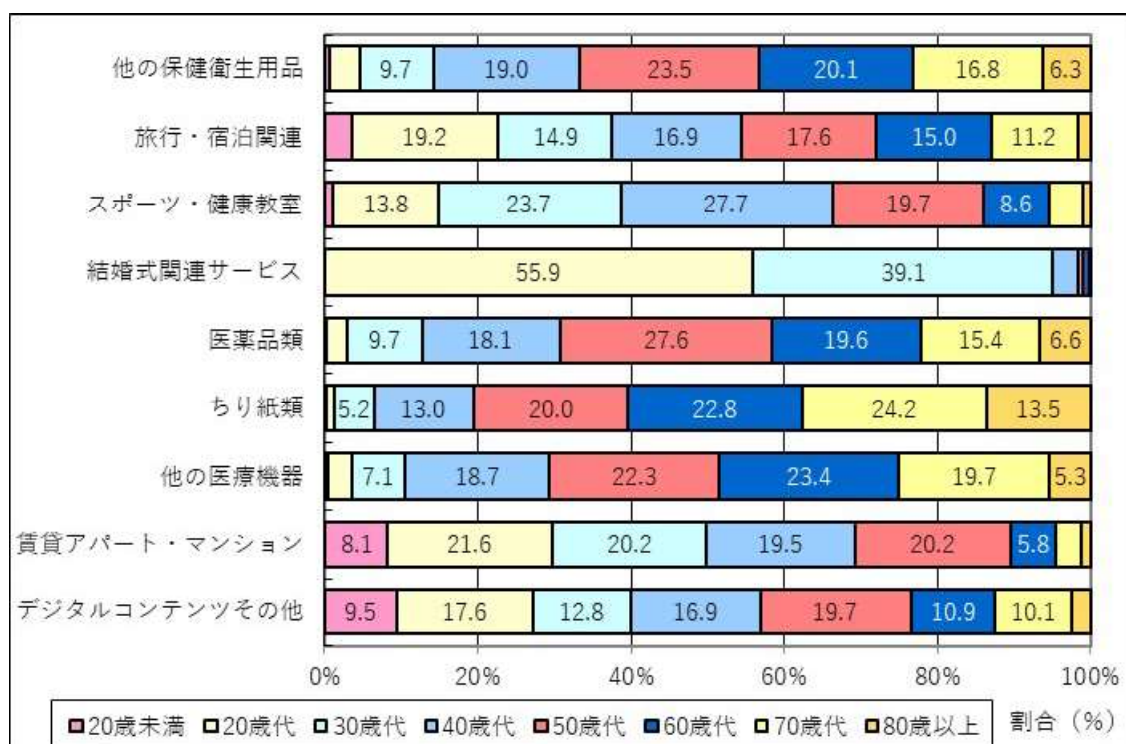
国民生活センター「『新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン』の受付状況（3カ月のまとめ）ー特別定額給付金関連のみならず、持続化給付金に関する相談もー」（2020年8月14日公表）http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200814_1.html

表 1. 月別にみた商品・役務等別件数（上位10位）

2020年1月		2 月		3 月		4 月	
計	160 (100.0)	計	2,500 (100.0)	計	10,475 (100.0)	計	21,072 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
他の保健衛生用品	32 (20.0)	他の保健衛生用品	611 (24.4)	他の保健衛生用品	2,128 (20.3)	他の保健衛生用品	7,619 (36.2)
手配旅行	22 (13.8)	海外バックツアー	212 (8.5)	ちり紙類	839 (8.0)	スポーツ・健康教室	1,371 (6.5)
海外バックツアー	22 (13.8)	航空サービス	197 (7.9)	航空サービス	792 (7.6)	結婚式関連サービス	1,348 (6.4)
航空サービス	16 (10.0)	国内バックツアー	172 (6.9)	スポーツ・健康教室	532 (5.1)	商品一般	608 (2.9)
国内バックツアー	13 (8.1)	手配旅行	139 (5.6)	結婚式関連サービス	523 (5.0)	他の行政サービス	546 (2.6)
医薬品類	6 (3.8)	ちり紙類	111 (4.4)	海外バックツアー	519 (5.0)	航空サービス	474 (2.2)
旅行代理業全般	6 (3.8)	外食	99 (4.0)	手配旅行	508 (4.8)	医薬品類	466 (2.2)
相談その他	6 (3.8)	結婚式関連サービス	92 (3.7)	他の行政サービス	280 (2.7)	賃貸アパート・マンション	404 (1.9)
宿泊施設	5 (3.1)	宿泊施設	83 (3.3)	国内バックツアー	278 (2.7)	移动通信サービス	329 (1.6)
紳士・婦人洋服	4 (2.5)	医薬品類	66 (2.6)	宿泊施設	259 (2.5)	相談その他	312 (1.5)

5 月		6 月		7 月		8 月	
計	14,831 (100.0)	計	8,220 (100.0)	計	5,276 (100.0)	計	2,404 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
他の保健衛生用品	5,252 (35.4)	他の保健衛生用品	1,649 (20.1)	他の保健衛生用品	727 (13.8)	他の保健衛生用品	376 (15.6)
スポーツ・健康教室	761 (5.1)	他の行政サービス	772 (9.4)	他の行政サービス	377 (7.1)	結婚式関連サービス	222 (9.2)
他の行政サービス	750 (5.1)	スポーツ・健康教室	464 (5.6)	他の役務サービス	293 (5.6)	他の役務サービス	212 (8.8)
結婚式関連サービス	489 (3.3)	商品一般	253 (3.1)	結婚式関連サービス	278 (5.3)	他の行政サービス	109 (4.5)
商品一般	477 (3.2)	デジタルコンテンツその他	228 (2.8)	スポーツ・健康教室	264 (5.0)	航空サービス	91 (3.8)
医薬品類	443 (3.0)	医薬品類	228 (2.8)	航空サービス	161 (3.1)	スポーツ・健康教室	86 (3.6)
他の医療機器	383 (2.6)	結婚式関連サービス	221 (2.7)	デジタルコンテンツその他	146 (2.8)	賃貸アパート・マンション	62 (2.6)
移动通信サービス	318 (2.1)	航空サービス	188 (2.3)	商品一般	146 (2.8)	医薬品類	57 (2.4)
デジタルコンテンツその他	248 (1.7)	他の医療機器	168 (2.0)	コンサート	119 (2.3)	商品一般	56 (2.3)
賃貸アパート・マンション	241 (1.6)	紳士・婦人洋服	165 (2.0)	賃貸アパート・マンション	114 (2.2)	手配旅行	55 (2.3)

図3. 商品・役務等別にみた契約当事者の年代別割合⁷



2. 新型コロナウイルス関連の相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】ネットでマスクを注文したが、不良品だった

6月末に通販サイトでマスクを注文した。7月末に届くはずが、届かなかったので通販サイトにメールで連絡をしたら、「8月初旬までに発送」と返信が届いた。その後、商品は届いたが、開封したら汚れやほつれのある不良品だった。通販サイトに返金を申し出るため電話をしているが、すぐに切れてしまい、連絡がとれない。どうすればいいか。（2020年8月 40歳代 女性）

【事例2】キャンセルした航空券の代金が返金されない

昨年11月に海外の航空会社のホームページで7万円の往復航空券を予約したが、新型コロナウイルスの影響で4か月前にキャンセルした。「解約後2～3か月で返金する」とのことだったが、未だに返金されない。航空会社に電話し、折り返しの電話を依頼しているが、電話はない。チャットで問い合わせても「解約後2～3か月で返金する」と定型の返事があるだけだ。このまま返金されないのではないかと不安だ。（2020年7月 40歳代 男性）

【事例3】教室が閉鎖になっていた月の会費を返金してほしい

ヨガ教室が新型コロナウイルス感染防止のため閉鎖となり、4月は通えなかった。5月～7月は休会したので、会費はかからなかった。7月末に退会を申し出たところ「規約で前々月の25日までに退会届を提出しなければならないことになっているので、8月分の会費はいただきま

⁷ 契約当事者の年代別の割合は、無回答を除いて算出。旅行・宿泊関連は、海外バックツアー、国内バックツアー、手配旅行、旅行代理業全般、航空サービス、宿泊施設について集計。なお、図3において割合が5.0%未満の場合は、値の記載を省略してある。

す」と言われた。また、教室が閉鎖されていた4月分の会費14,000円については、私の自己都合で通わなかったのではないのだから、現金で返金してほしいと言ったが、受け付けてもらえなかった。(2020年7月 30歳代 女性)

【事例4】結婚式場をキャンセルしたら、キャンセル料を請求された

今年1月に結婚式場へ行き、結婚式の予約をし、申込金として20万円を支払った。これまでに料理の内容等も話し合ってきたが、新型コロナウイルスのため、他県に住む親族が参加できない可能性が出てきた。1年間は延期できると言われているが、キャンセルを申し出たところ、追加でキャンセル料が12万円発生すると言われた。自己都合によるキャンセルではないのでキャンセル料を支払いたくない。(2020年8月 20歳代 男性)

【事例5】入居していない賃貸アパートの家賃を請求された

今年3月、息子が大学生になり一人暮らしをするために、契約期間1年・家賃月5万円の賃貸アパートの定期借家契約をした。新型コロナウイルスの流行で大学がオンライン授業になったので、引っ越しはしなかった。後期から通学授業の予定だったが、今年度はオンライン授業になることが決まった。不動産会社に解約したいと申し出たら「契約書上、1年間分の家賃を請求する」と言われた。アパートに入居しておらず、こちらの責任で解約する訳ではないので納得できない。(2020年7月 50歳代 男性)

【事例6】職場の同僚から「お金をもらえろ」と誘われたが、持続化給付金の不正申請だった

職場の同僚から「勝手にお金を振り込んでくれるみたいだから申請してみないか」と誘われ、免許証、銀行通帳の画像を送った。別の友人に相談したところ、持続化給付金の不正受給ではないかと指摘されたので、同僚から電話があった時に断った。しかし「申請代行業者に既に個人情報渡したので、やめることはできない」と言われた。手数料60万円を振り込むよう約束していたが、まだ払っていない。今後どうしたらよいか。(2020年8月 30歳代 男性)

3. 消費者へのアドバイス

○利用規約等で解約条件やキャンセル料をよく確認しましょう

旅行や航空券、ホテル、結婚式場、スポーツジムなどの解約や解約料に関する相談が多く寄せられています。

利用規約等で「どういう場合に解約できるのか」「解約料がいつから、どのくらいかかるのか」をしっかりと確認しましょう。

○インターネット通販でのトラブルに気を付けましょう

「サイトに正確な運営情報（運営者氏名、住所、電話番号）が記載されていない」「日本語の表現が不自然である」「支払方法が銀行振込のみ」等の場合は特に注意が必要です。

少しでも怪しい、おかしいと思ったら、利用をしたり、個人情報やクレジットカード番号等を入力したりしないようにしましょう。

○注文した覚えのない商品が届いたら、受け取りや支払いをしないようにしましょう⁸

請求書が入っていない場合でも、後日クレジットカードの請求がある可能性がありますので、毎月の明細書をチェックしましょう。

普段からの備えとして、通信販売等を利用した場合は必ず家族に伝え、「誰が注文したか分からない荷物は受け取らない」等、ルールを決めておきましょう。

○新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に注意しましょう

行政機関や実在する企業になりすまし、メールやSMS、サイト、電話などで消費者の個人情報などを詐取しようとする手口がみられます。

暗証番号、口座番号、通帳、キャッシュカード、マイナンバーは「絶対に教えない！渡さない！」ようにしましょう。

○持続化給付金の受給資格がない人は、受給できると持ちかけられても絶対に応じないようにしましょう

持続化給付金は事業者（個人事業者を含む）に対して支給されます。事業を行っておらず受給資格がないサラリーマンや学生、無職の人が、自身を事業者と偽って申請・受給することは犯罪行為（詐欺罪）にあたると考えられます。誘いに乗った消費者自身も罪に問われる可能性が高いため、絶対に誘いに応じないでください。

○不安に思った場合や、トラブルが生じた場合、また「怪しいな？」と思ったら、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

＊消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。

- ・消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）



国民生活センター 公式LINEアカウント
LINE ID：@line_ncac
[QRコード]を読み取って「友だち追加」！



⁸ 消費者庁「新型コロナウイルス感染症に便乗した身に覚えのない商品の送り付けにご注意ください」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/pdf/200415_1100_representation_cms214_01.pdf

【参考資料】PI0-NETにみる「新型コロナウイルス関連」の相談の概要

表2. 通信販売のうち「インターネット通販」に関する相談の商品・役務等別相談件数（上位5位）

2020年1月		2月		3月		4月	
計	62 (100.0)	計	746 (100.0)	計	3,018 (100.0)	計	5,071 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
手配旅行	14 (22.6)	他の保健衛生用品	212 (28.4)	他の保健衛生用品	788 (26.1)	他の保健衛生用品	2,549 (50.3)
他の保健衛生用品	12 (19.4)	航空サービス	127 (17.0)	航空サービス	535 (17.7)	航空サービス	328 (6.5)
航空サービス	10 (16.1)	手配旅行	75 (10.1)	手配旅行	337 (11.2)	医薬品類	234 (4.6)
海外バックツアー	6 (9.7)	医薬品類	45 (6.0)	宿泊施設	177 (5.9)	手配旅行	174 (3.4)
旅行代理業全般	5 (8.1)	宿泊施設	41 (5.5)	旅行代理業全般	172 (5.7)	他の医療機器	146 (2.9)

5月		6月		7月		8月	
計	4,062 (100.0)	計	2,280 (100.0)	計	1,525 (100.0)	計	597 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
他の保健衛生用品	1,663 (40.9)	他の保健衛生用品	529 (23.2)	他の保健衛生用品	334 (21.9)	他の保健衛生用品	128 (21.4)
他の医療機器	277 (6.8)	デジタルコンテンツその他	153 (6.7)	航空サービス	121 (7.9)	航空サービス	60 (10.1)
医薬品類	202 (5.0)	紳士・婦人洋服	151 (6.6)	デジタルコンテンツその他	103 (6.8)	手配旅行	38 (6.4)
紳士・婦人洋服	174 (4.3)	航空サービス	138 (6.1)	手配旅行	77 (5.0)	健康食品	36 (6.0)
デジタルコンテンツその他	158 (3.9)	他の医療機器	128 (5.6)	化粧品	75 (4.9)	デジタルコンテンツその他	27 (4.5)

表3. 「解約」「解約料」に関する相談の商品・役務等別相談件数（上位5位）

2020年1月		2月		3月		4月	
計	103 (100.0)	計	1,361 (100.0)	計	4,963 (100.0)	計	7,407 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
海外バックツアー	22 (21.4)	海外バックツアー	205 (15.1)	航空サービス	685 (13.8)	結婚式関連サービス	1,146 (15.5)
手配旅行	21 (20.4)	航空サービス	173 (12.7)	海外バックツアー	484 (9.8)	他の保健衛生用品	1,128 (15.2)
航空サービス	15 (14.6)	国内バックツアー	163 (12.0)	手配旅行	459 (9.2)	スポーツ・健康教室	872 (11.8)
国内バックツアー	13 (12.6)	手配旅行	131 (9.6)	結婚式関連サービス	443 (8.9)	航空サービス	393 (5.3)
他の保健衛生用品	8 (7.8)	外食	91 (6.7)	スポーツ・健康教室	310 (6.2)	海外バックツアー	239 (3.2)

5 月		6 月		7 月		8 月	
計	4,788 (100.0)	計	2,786 (100.0)	計	2,064 (100.0)	計	953 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
他の保健衛生用品	883 (18.4)	他の保健衛生用品	302 (10.8)	結婚式関連サービス	247 (12.0)	結婚式関連サービス	201 (21.1)
スポーツ・健康教室	545 (11.4)	スポーツ・健康教室	296 (10.6)	スポーツ・健康教室	182 (8.8)	航空サービス	75 (7.9)
結婚式関連サービス	419 (8.8)	結婚式関連サービス	191 (6.9)	航空サービス	123 (6.0)	他の保健衛生用品	67 (7.0)
移動通信サービス	166 (3.5)	デジタルコンテンツその他	136 (4.9)	他の保健衛生用品	109 (5.3)	スポーツ・健康教室	57 (6.0)
航空サービス	162 (3.4)	航空サービス	126 (4.5)	手配旅行	95 (4.6)	手配旅行	42 (4.4)

表 4. 「ネガティブオプション」に関する相談の月別件数⁹

	2020年2月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月
ネガティブオプション	13	164	1,956	2,006	532	126	97
他の保健衛生用品	11	152	1,816	1,754	455	104	81
他の医療機器	0	1	19	50	17	7	5
その他	2	11	121	202	60	15	11

⁹ 商品が送り付けられてくる相談。代金の請求がない場合も含む。なお、1 月は 0 件。