

# 令和2年度長野県消費生活センター消費生活相談受付状況

長野県県民文化部くらし安全・消費生活課

## ○ 相談の概要

**【受付件数（図-1）】** 県消費生活センター（北信、中信、南信、東信）に寄せられた苦情相談は6,275件（前年度比89.9%）

**【契約当事者年代別（図-2）】** 20歳代を除く年代からの相談が減少

契約当事者の年代別では、20歳代を除き減少しました。（20歳代の相談は399件、前年度比104.2%）60歳以上の相談（2,566件、前年度比84.4%）も減少しましたが、全体の40.9%を占めています。

**【商品・サービス別（図-3）】** 放送・コンテンツ、商品一般が減少  
一方、健康食品、化粧品は増加

有料サイト利用料名目の架空請求や、アダルトサイトなどの「放送・コンテンツ」（714件、前年度比90.6%）、はがき等による架空請求などの「商品一般」（662件、前年度比63.8%）は減少しましたが、依然として相談の多数を占めています。

「健康食品」（436件、前年度比109.8%）「化粧品」（221件、前年度比115.7%）に関する相談が増加しました。健康食品、化粧品の相談では、「1回限りのお試し商品と思ったが、複数回購入が条件となっていた」といった「定期購入」に関するトラブルが多数寄せられています。

（定期購入316件 うち健康食品217件、化粧品96件（それぞれ前年度比108.6%、111.3%、104.3%）

**【販売購入方法別（図-4,5）】** 通信販売が全体の38.2%

通信販売が全ての年代で最も多く、2,397件で38.2%を占めています。

ネガティブ・オプション（送り付け商法）（56件、前年度比140.0%）、訪問購入（押し買い）（47件、前年度比167.9%）の相談が増加しました。

一方、訪問販売（517件、前年度比82.3%）、電話勧誘販売（483件、前年度比67.1%）、店舗購入（1,009件、前年度比84.9%）の相談が減少しました。

**【架空請求（図-9）】** 件数は前年度比30.3%

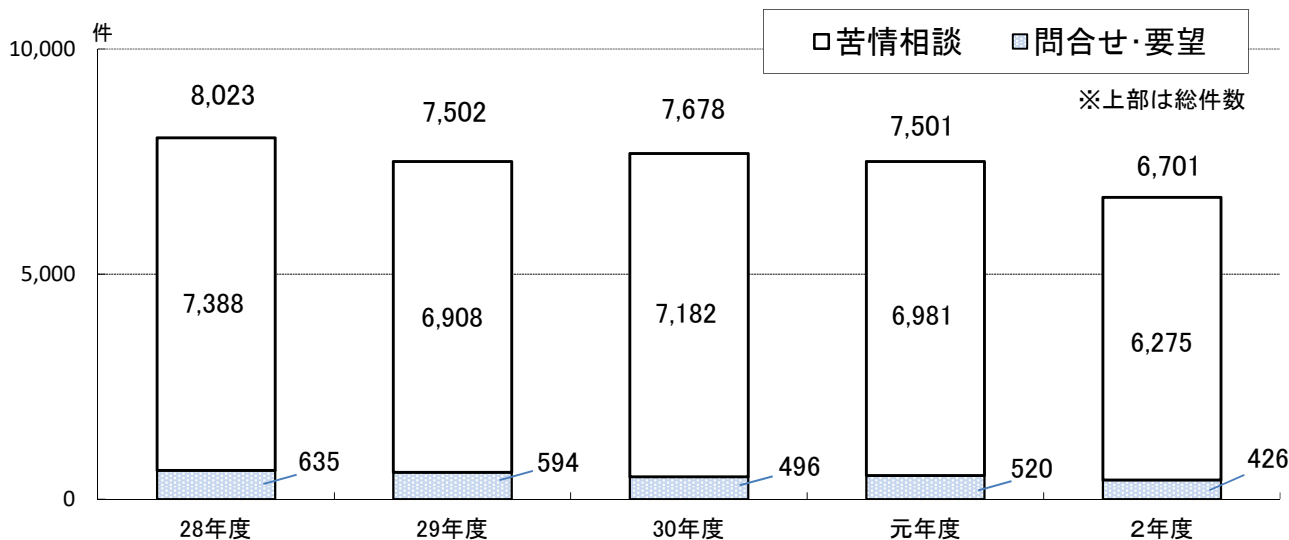
前年度多数寄せられた「訴訟最終告知」といった公的な機関（法務省等）をかたる架空請求のハガキに関する相談などが、大きく減少しました。

**【県・市町村への相談件数（図-10）】**

計15,237件（前年度比92.5% 件数△1,228件減）

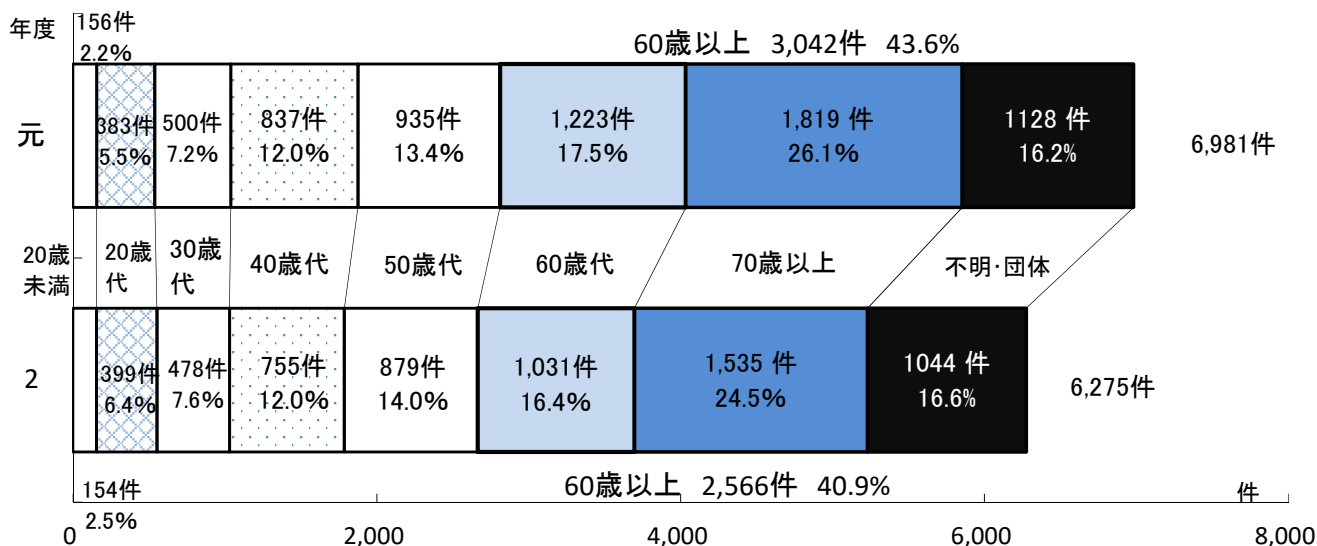
（受付状況 県受付：市町村受付＝41.2%：58.8%（前年度42.4%：57.6%））

〔図-1 受付件数の推移〕

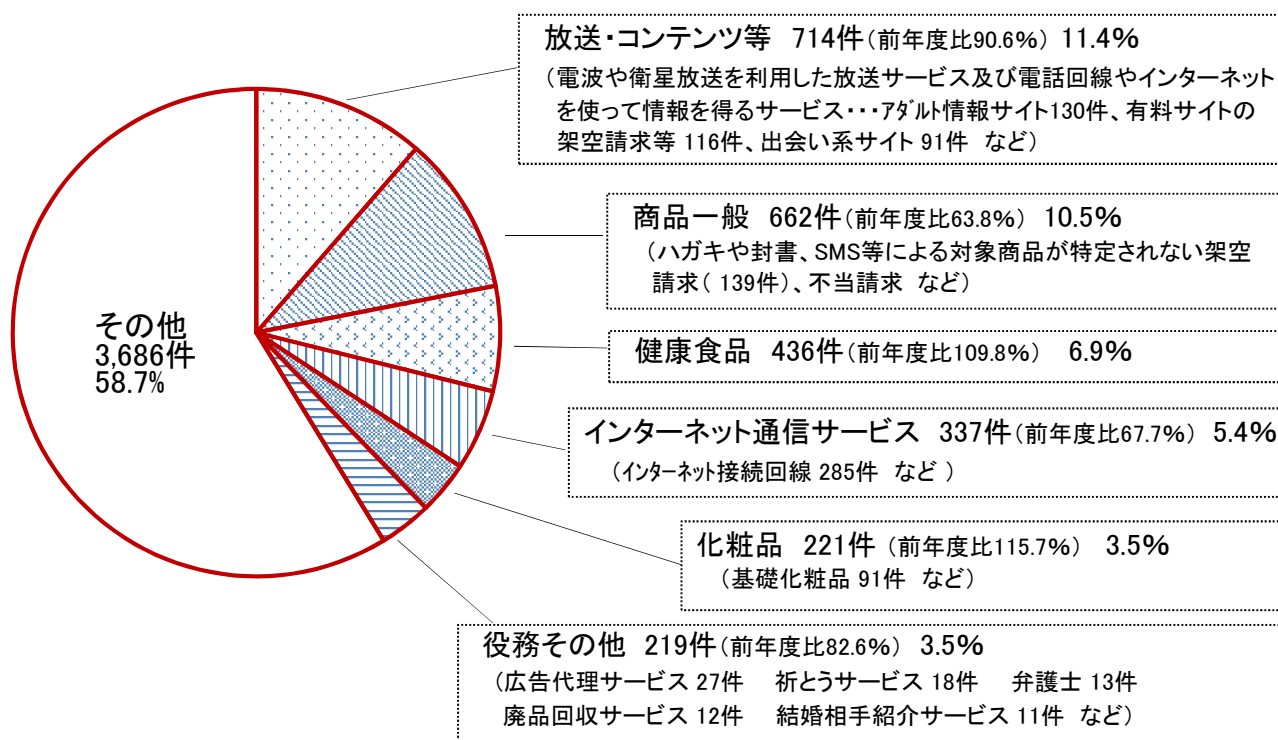


〔図-2 契約当事者年代別 苦情相談件数・割合〕

※小数点以下第二位を四捨五入、以下同じ。

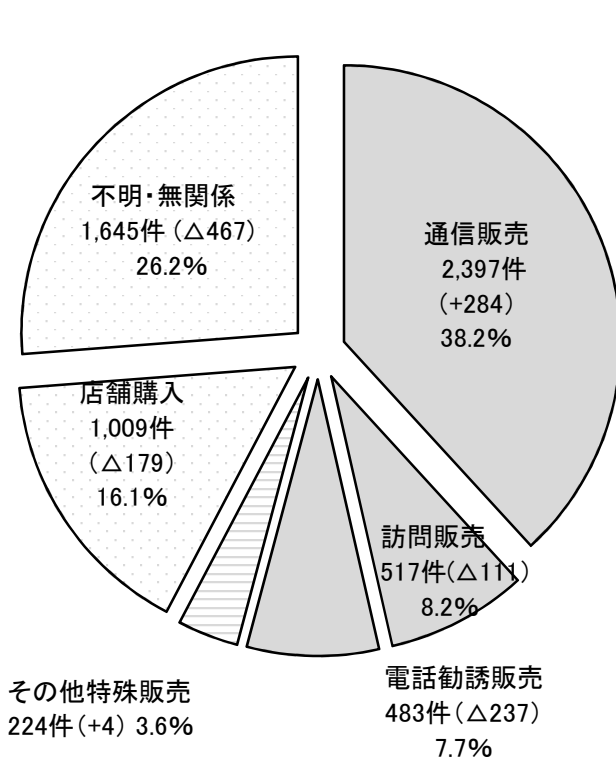


〔図-3 商品・サービス別 苦情相談件数・割合〕



〔図-4 販売購入方法別 苦情相談件数・割合〕

※項目内の( )は対前年度増減



【特殊販売】

[ ]内は主な商品・役務

- ・通信販売 [アダルトサイトなどの放送コンテンツ、健康食品 など]
- ・訪問販売 [工事・建築・加工、インターネット通信サービス、電気 など]
- ・電話勧誘販売[インターネット通信、電気、電話 など]

【その他特殊販売】

- ・マルチ・マルチまがい商法(連鎖販売取引)  
商品・サービスを契約させ、次は契約者が買い手を探し、買い手が  
増えるごとにマージン(利益)が入るといふ販売形態  
[ファンド型投資商品、健康食品 など]
- ・ネガティブ・オプション(送り付け商法)  
消費者が申し込んでいないのに、一方的に商品を送付する販売形態  
[マスクなど保健衛生品、書籍、健康食品 など]
- ・訪問購入  
事業者が消費者宅などを訪問して物品を買い取る形態  
[貴金属、和服 など]
- ・その他無店舗 [かばん、生命保険 など]

【特殊販売以外】

- ・店舗購入 [レンタル・リース・貸借、自動車、工事・建築・加工 など]
- ・不明・無関係 [架空請求に関するハガキ など]

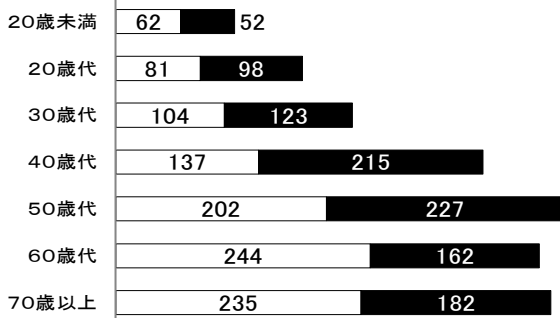
〔図-5 販売購入方法に係る商品・サービス別 苦情相談件数・割合、年代・性別の件数〕

①通信販売 2,397件(対前年度284件増 対前年度比113.4%)  
相談件数(上位5品目)

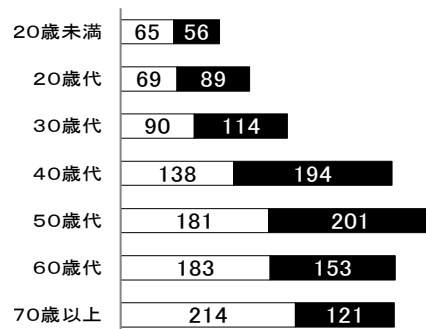
商品・サービス別	件数	前年度件数	前年度比(%)
放送・コンテンツ等(アダルト情報サイト、出会い系サイト等)	601	661	90.9
健康食品	366	310	118.1
化粧品	195	157	124.2
商品一般	175	134	130.6
紳士・婦人洋服	77	42	183.3

R2 年代別相談件数(契約者)

□ 男 ■ 女



参考: R1 年代別相談件数(契約者) □ 男 ■ 女



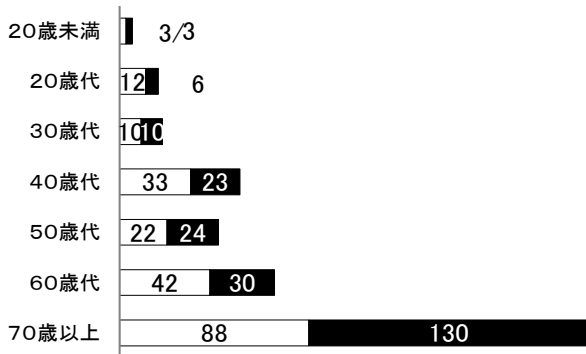
注)不明・団体の件数を除く

②訪問販売 517件(対前年度111件減 対前年度比82.3%)

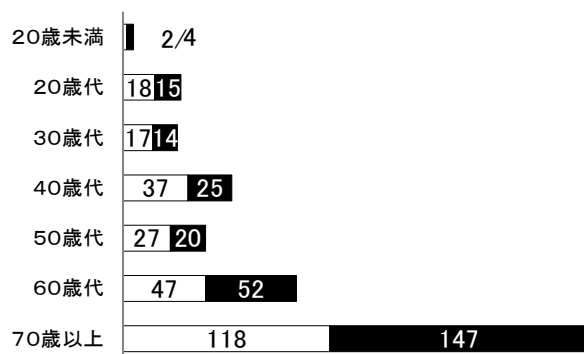
相談件数(上位5品目)

商品・サービス別	件数	前年度件数	前年度比(%)
工事・建築・加工(塗装工事、屋根工事等)	85	69	123.2
インターネット通信サービス	59	66	89.4
役務その他(祈とうサービス、結婚相手紹介サービス等)	37	55	67.3
電気	32	50	64.0
書籍・印刷物(新聞)	26	27	96.3

R2 年代別相談件数(契約者) □男 ■女



参考:R1 年代別相談件数(契約者) □男 ■女



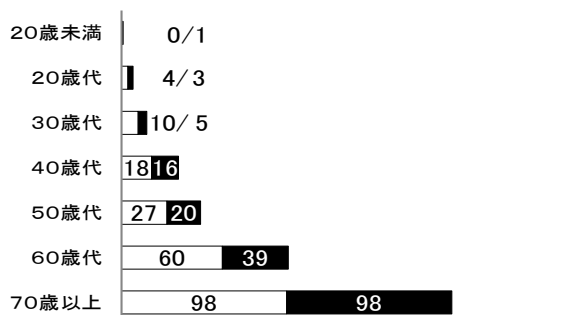
注)不明・団体の件数を除く

③電話勧誘販売 483件(対前年度237件減 対前年度比67.1%)

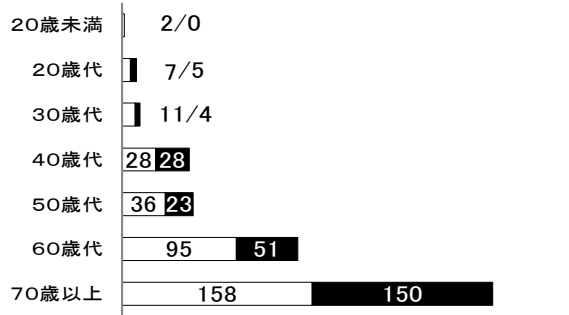
相談件数(上位5品目)

商品・サービス別	件数	前年度件数	前年度比(%)
インターネット通信サービス	161	282	57.1
役務その他(広告代理サービス、祈とうサービス等)	46	48	95.8
電気	36	105	34.3
電報・固定電話	36	50	72.0
放送・コンテンツ等	29	31	93.5

R2 年代別相談件数(契約者) □男 ■女



参考:R1 年代別相談件数(契約者) □男 ■女

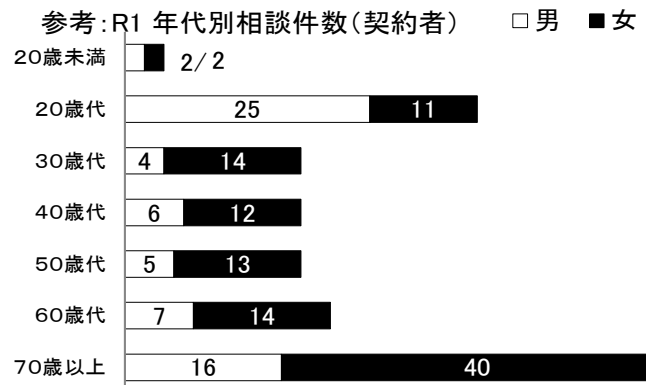
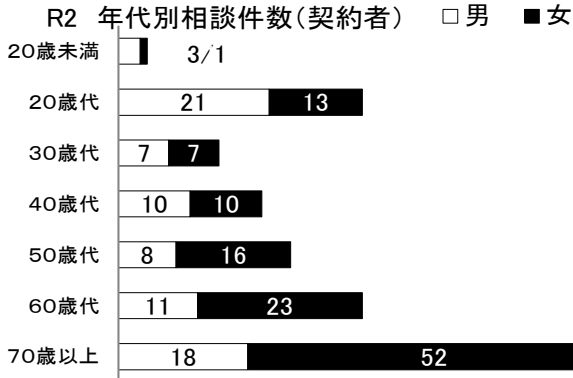


注)不明・団体の件数を除く

④その他特殊販売の計 224件(対前年度4件増 対前年度比101.8%)

相談件数(上位5品目)

商品・サービス別	件数	前年度件数	前年度比(%)
マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)	108	133	81.2
ネガティブ・オプション(送り付け商法)	56	40	140.0
訪問購入(押し買い)	47	28	167.9
その他無店舗	13	19	68.4

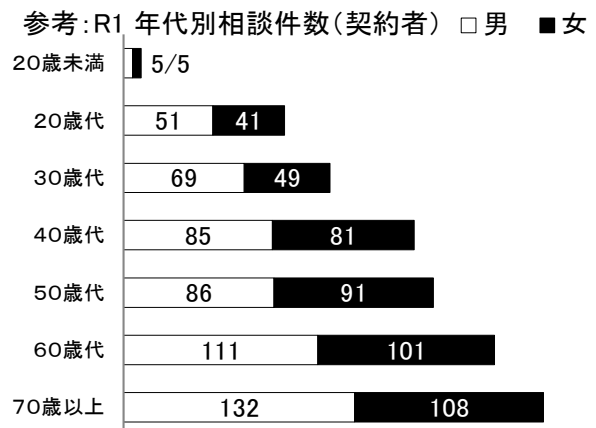
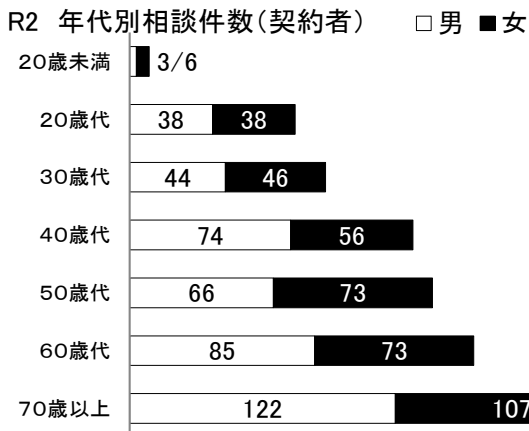


注)不明・団体の件数を除く

⑤特殊販売以外(店舗購入)1,009件(対前年度179件減 対前年度比84.9%)

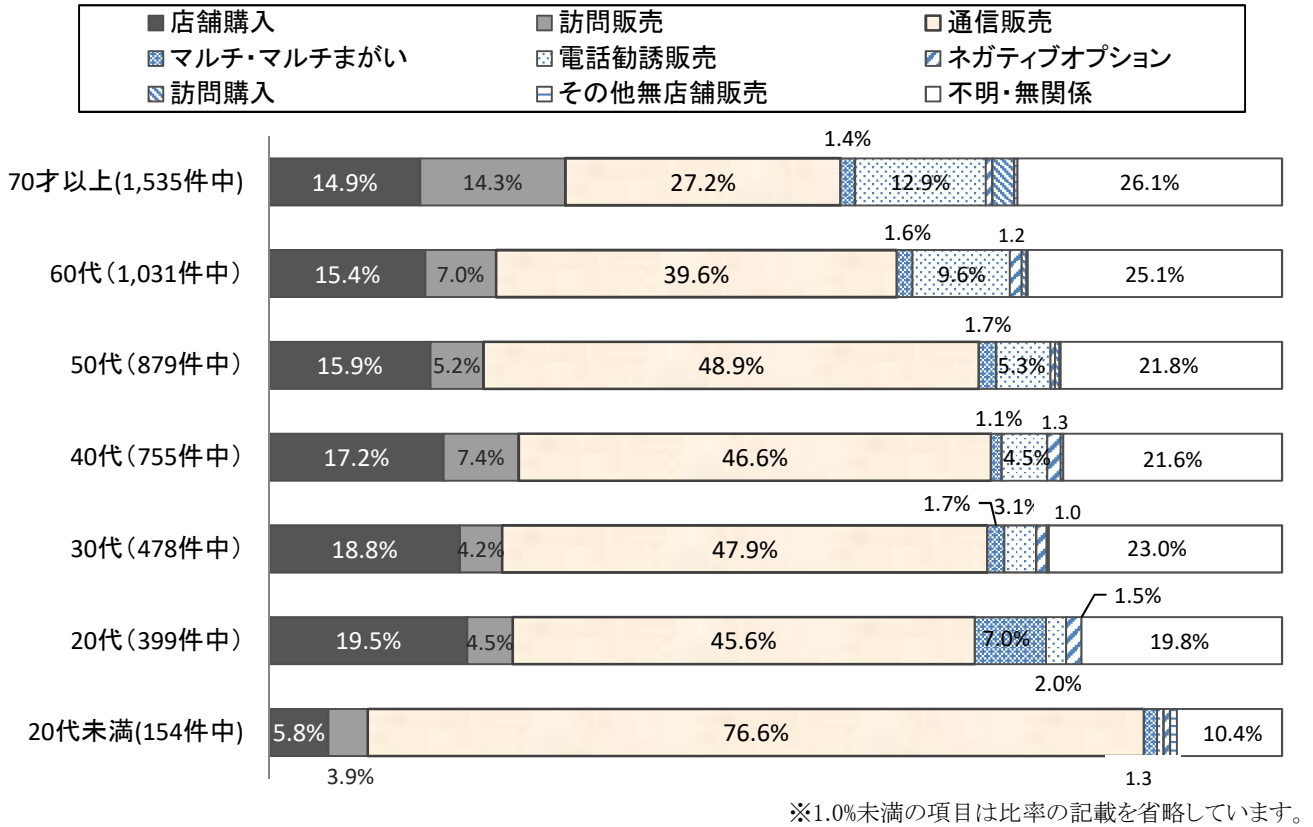
相談件数(上位5品目)

商品・サービス別	件数	前年度件数	前年度比(%)
レンタル・リース・貸借(賃貸アパート、借家等)	98	123	79.7
自動車	97	80	121.3
工事・建築・加工(新築工事、増改築工事等)	61	72	84.7
移动通信サービス(携帯電話サービス等)	61	62	98.4
融資サービス(フリーローン・サラ金等)	52	78	66.7

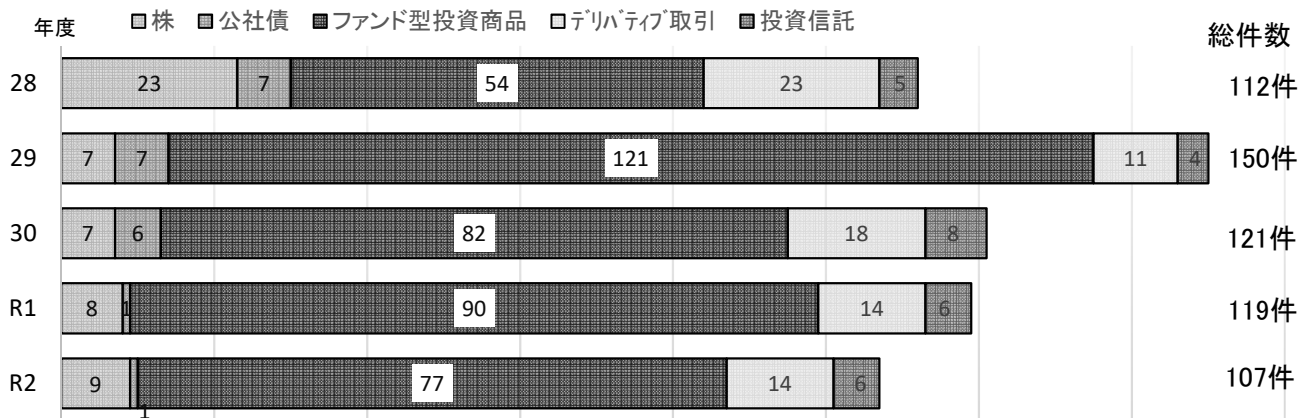


注)不明・団体の件数を除く

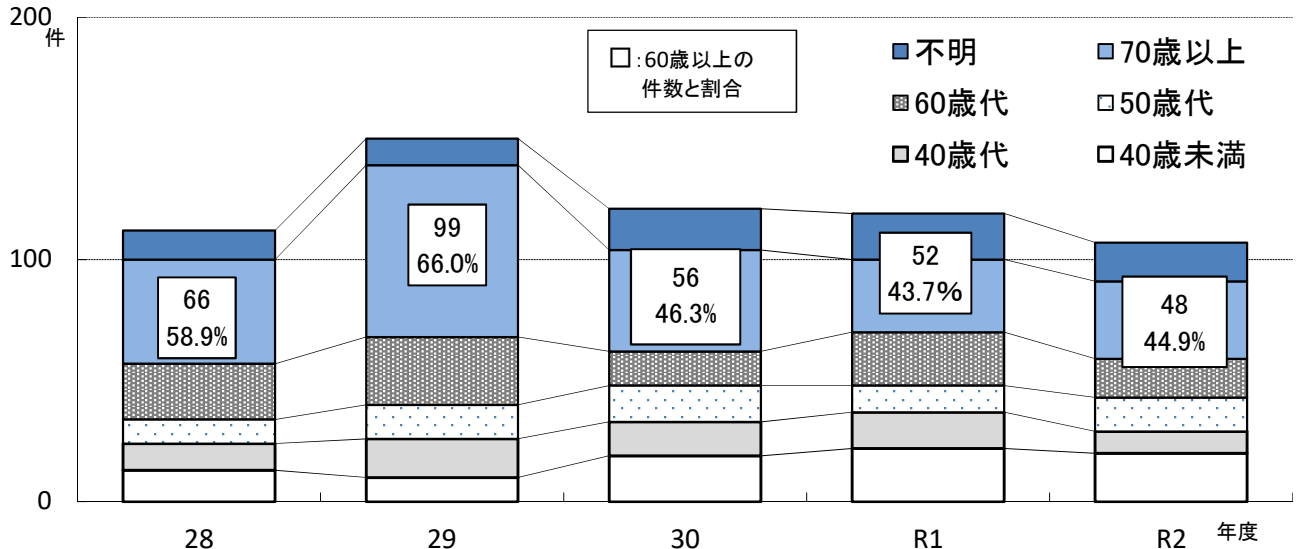
〔図-6 年齢別 販売購入方法別 苦情相談の状況〕



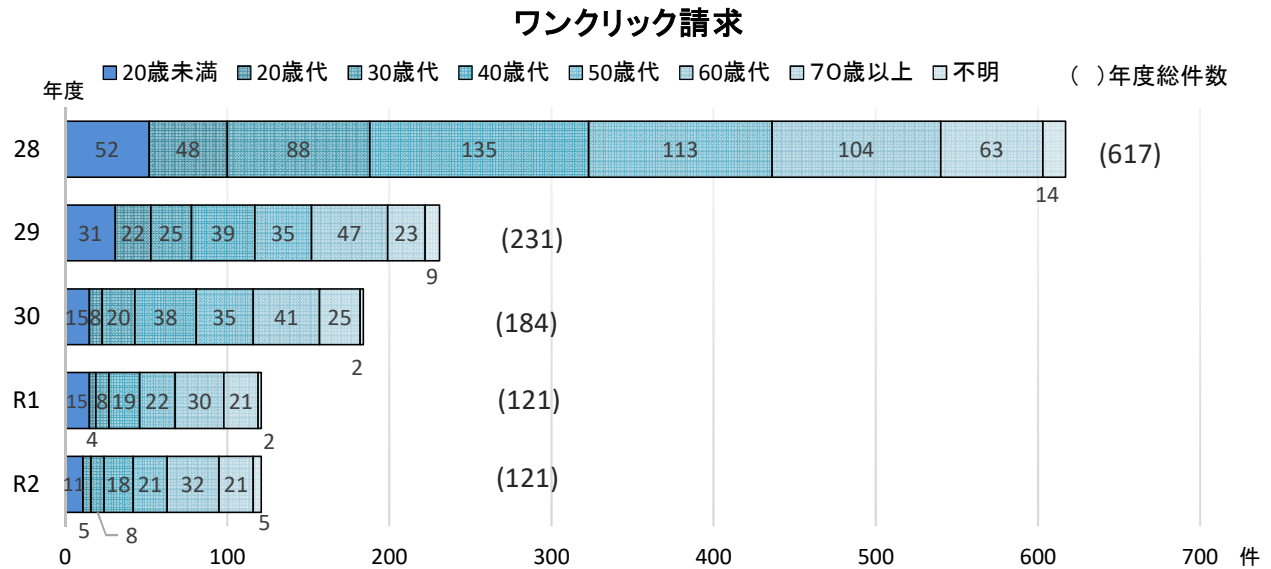
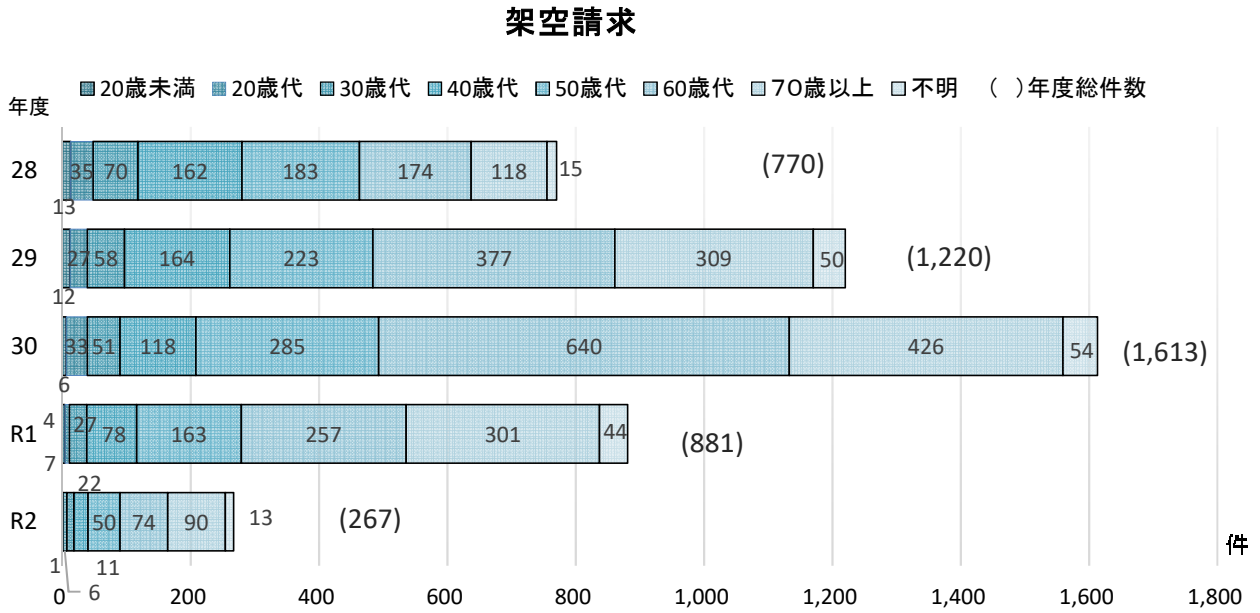
〔図-7 商品別投資に関する苦情相談件数の推移〕



〔図-8 契約当事者年代別 投資に関する苦情相談件数・割合の推移〕



〔図-9 架空請求とワンクリック請求に関する苦情相談件数の推移と年代別割合〕



〔図-10 全国と県・市町村における消費生活苦情相談件数の推移〕

