

令和 2 年 (2020 年) 度における道立消費生活センターの消費生活相談の状況

- 札幌市民からの相談が急増したことにより相談件数は前年同期比 36.6%の大幅増※
- インターネット通販、特に定期購入トラブルが昨年度を上回る勢いで大幅に増加。
- 相談の傾向に新型コロナウイルス関連の影響と考えられる特徴がみられる。

※令和 2 年 4 月から令和 3 年 1 月までの登録受付件数

■令和 2 年 4 月から令和 3 年 1 月までの相談件数は前年同期比 36.6%の大幅増加

- ・札幌市民からの相談件数が前年同期比 71.3%の大幅増（増加寄与度 34.1%）。
- ・（参考）全道の相談件数（PIO-NET 登録済み件数）は前年同期比で 2%減

■インターネット通販、特に定期購入トラブルに関する相談が顕著に増加している

・「定期購入」を内容とする相談件数の大幅増

- ・（販売購入形態）「通信販売」83.2%増
- ・（内容等キーワード）「インターネット通販」85.4%増
- ・（商品・役務別）「健康食品」69.1%増、「化粧品」45.7%増



・これにより高齢者以外の階層や給与生活者で相談が増加、購入契約金額 5 万円未満が多数

- ・（年齢別）「50 歳代」63.7%増、「40 歳代」54.6%増、「30 歳代」63.8%増
- ・（職業別）「給与生活者」61.9%増
- ・（契約・購入金額）「1 万円未満」87.9%増、「5 万円未満」48.0%増、（平均金額）38.9%減

■新型コロナウイルス関連の影響と考えられる消費生活相談の状況

・「新型コロナ関連」の相談件数は 569 件（3/10 現在）

※PIO-NET を指定ワード「新型コロナ関連」で検索。苦情のみ。経由相談含まない。

- ・衛生用品に関する相談、休業・キャンセルに伴う相談が多い。



・マスクに関する相談が大幅増

- ・（商品・役務別）「他の保健衛生品」：前年の 20 倍（12 件→240 件）

・給付金等に関する問合せ・相談が増加

- ・（商品・役務別）「他の行政サービス」：前年の約 3 倍（43 件→117 件）

・送りつけに関する相談が増加

- ・（販売購入形態）「ネガティブ・オプション」：前年の 5 倍超（14 件→76 件）

■その他の特徴的な傾向

・「デジタルコンテンツ」関係の相談が増加に転じた

- ・（商品・役務別）「放送・コンテンツ」60.9%増（オンラインゲーム、副業サイト、情報商材などが増加）

・不招請勧誘系の相談は横ばい（訪問販売）又は減少（電話勧誘販売、訪問購入）

・20 歳代以下の相談件数が増加に転じた。（67.5%増）

（以上）