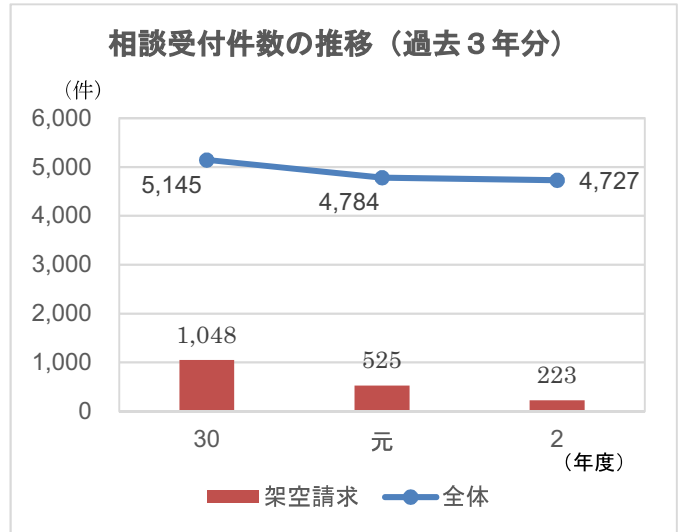


# 令和2年度 静岡市消費生活相談の傾向 概要版

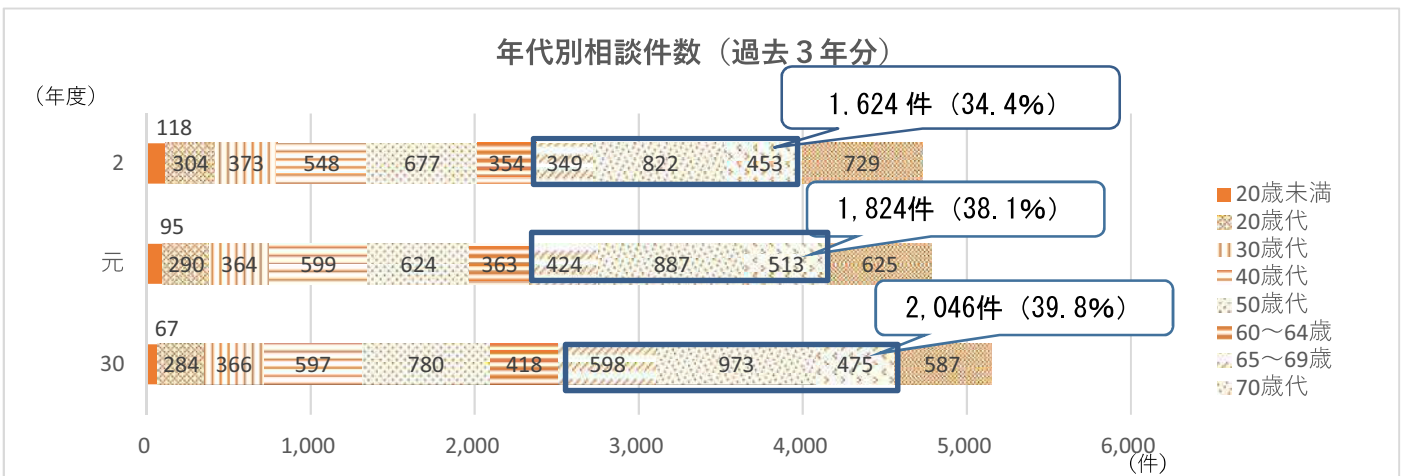
## 1 相談件数

令和2年度に静岡市消費生活センターに寄せられた相談件数は、**4,727件**でした。令和元年度と比較すると、57件（1.2%）の減少となり、2年連続で4,000件台となりました。近年相談件数の多かった架空請求に関する相談は、昨年度と比較し半減しました。



## 2 年代別相談件数

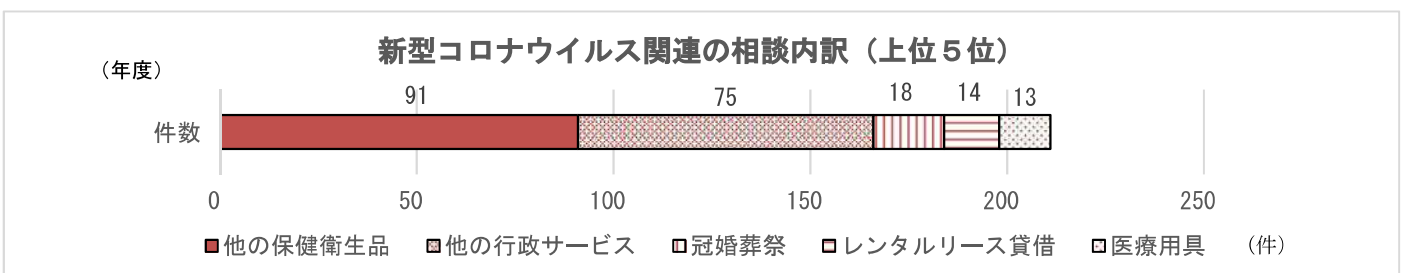
相談の契約当事者（相談において実際に契約等をした人）を年齢別に集計したところ、例年のように高齢者の相談が多く、65歳以上の方の相談が**1,624件**と相談全体の**34.4%**を占めています。



## 3 新型コロナウイルス感染症関連の相談の特徴

新型コロナウイルス感染症関連の相談件数は、366件（全相談件数に占める割合7.7%）でした。

商品・役務別の相談件数の上位について、1位の「他の保健衛生品」は、マスク関連の相談（「マスクを入手できない」、「高額だ」、「頼んでいないのに届いた」）、2位の「他の行政サービス」は、特別定額給付金に関する問合せ、3位の「冠婚葬祭」は、結婚式の延期やキャンセルに関する相談、4位の「レンタル・リース・賃貸借」は、賃貸物件の退去や貸衣装のキャンセルに関する相談でした。



# 年代別・商品別相談件数

(件)

	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満 118	放送・コンテンツ等 44	健康食品 20	商品一般 11	化粧品 8	玩具・遊具 4
20歳代 304	放送・コンテンツ等 43	商品一般 24	レンタル・リース・貸借 21	健康食品 19	融資サービス 17
30歳代 373	放送・コンテンツ等 36	商品一般 / 融資サービス 各29件		レンタル・リース・貸借 19	健康食品 / インターネット通信サービス 各18件
40歳代 548	放送・コンテンツ等 48	健康食品 44	商品一般 39	融資サービス 34	レンタル・リース・貸借 27
50歳代 677	放送・コンテンツ等 69	商品一般 67	健康食品 57	インターネット通信サービス 40	融資サービス 35
60歳代 703	商品一般 129	放送・コンテンツ等 66	インターネット通信サービス 46	健康食品 43	融資サービス 38
70歳代 822	商品一般 134	インターネット通信サービス 54	放送・コンテンツ等 53	健康食品 34	他の行政サービス 33
80歳以上 453	商品一般 39	工事・建築・加工 / インターネット通信サービス / 相談その他 各26件			他の行政サービス 25
不明 729	商品一般 63	レンタル・リース・貸借 60	相談その他 56	役務その他 45	他の行政サービス 40
2年度 4727	商品一般 535 (11.3%)	放送・コンテンツ等 382 (8.1%)	健康食品 274 (5.8%)	インターネット通信サービス 250 (5.3%)	融資サービス 214 (4.5%)
元年度 4784	商品一般 742 (15.5%)	放送・コンテンツ等 380 (7.9%)	融資サービス 274 (5.7%)	インターネット通信サービス 268 (5.7%)	健康食品 249 (5.2%)

● 語句解説…50音順 (独立行政法人) 国民生活センターが定めたキーワードによる。

用語	意味
インターネット通信サービス	インターネット通信に関するサービス。光回線の契約など。
役務その他	結婚相手紹介サービスや祈とうサービス、前の契約の被害回復などといった役務の相談。
玩具・遊具	主に、乳児、幼児、児童が遊ぶ目的で使用するもの。大人が使用するものでも、プラモデル、モデルガンのような実物を模した商品を含む。
化粧品	「医薬品医療機器等法」に定める化粧品。人の身体を清潔にし、美化することを目的とするもので、機械・器具ではないもの。医薬部外品を含む(紅筆、まゆブラシ等の化粧用小物は含まない。)
健康食品	いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等。医薬品や医薬部外品は含まない。
工事・建築・加工	新築住宅工事や屋根工事、住宅のリフォームなど。
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談。はがきによる架空請求のほか、クレジットの不正利用、不審なメールなどもここに含まれる。
放送・コンテンツ等	電話やインターネットなどによる情報サービス。相談では、意図しない出会い系サイト、アダルトサイトの登録画面になってしまったことによる架空・不当請求が多い。
他の行政サービス	消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関であるもの。行政の行うアンケート調査など。
融資サービス	多重債務やヤミ金の債務の整理方法、融資保証金詐欺についての問い合わせや利息についての相談、住宅ローンのことなど。
レンタル・リース・貸借	商品を賃貸借する場合の相談。不動産の場合は使用貸借も含む。