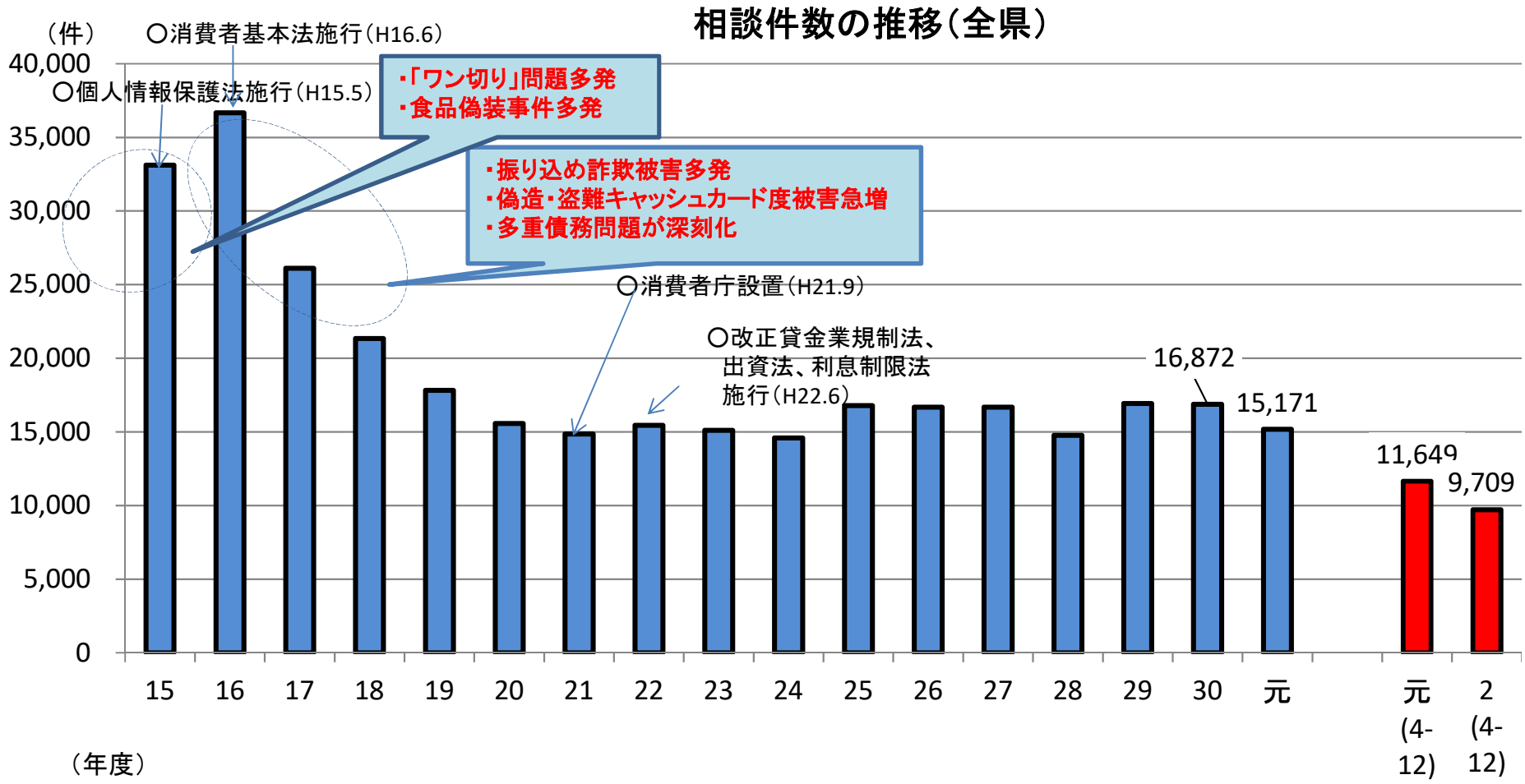
新潟県消費生活センター　　R3．1．31集計　資料1

消費生活相談の状況（全県）－令和2年度12月末現在－

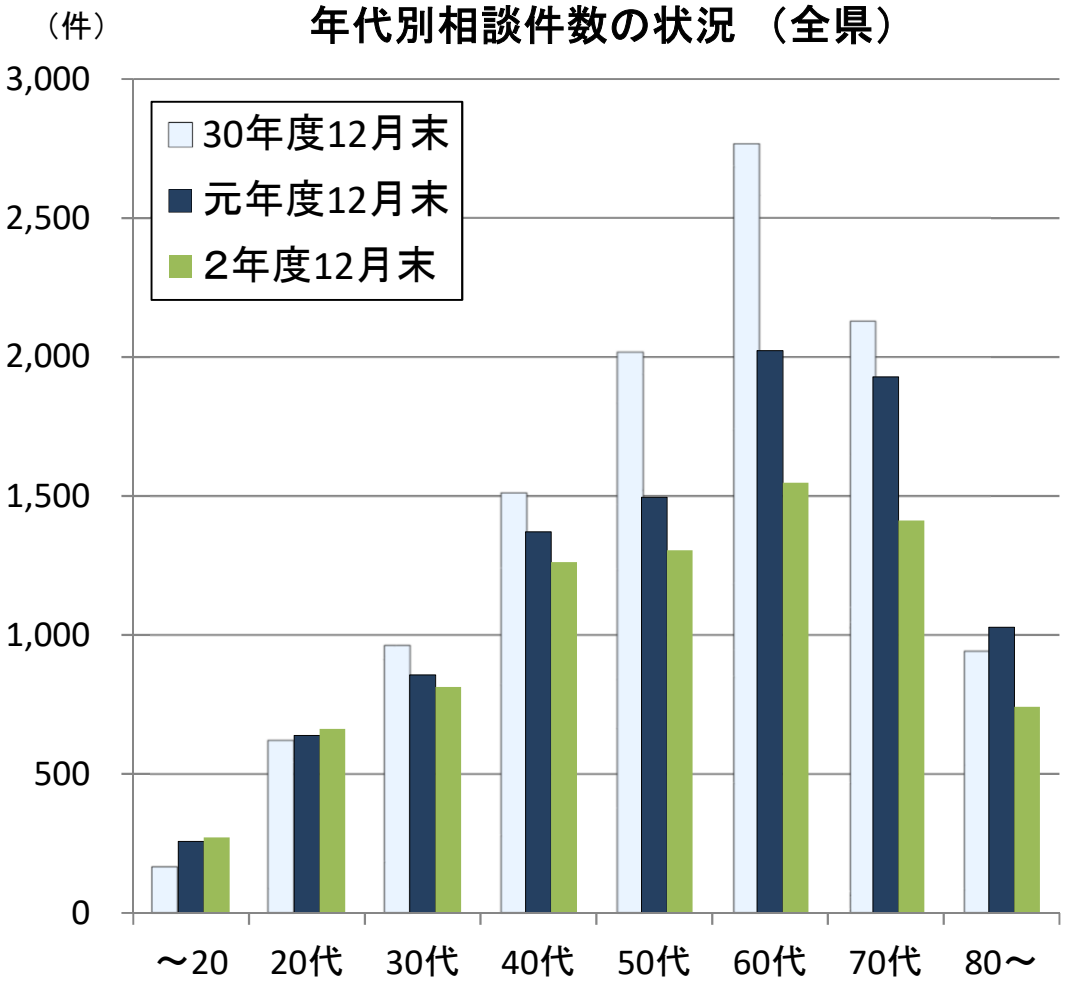
1　相談件数の推移

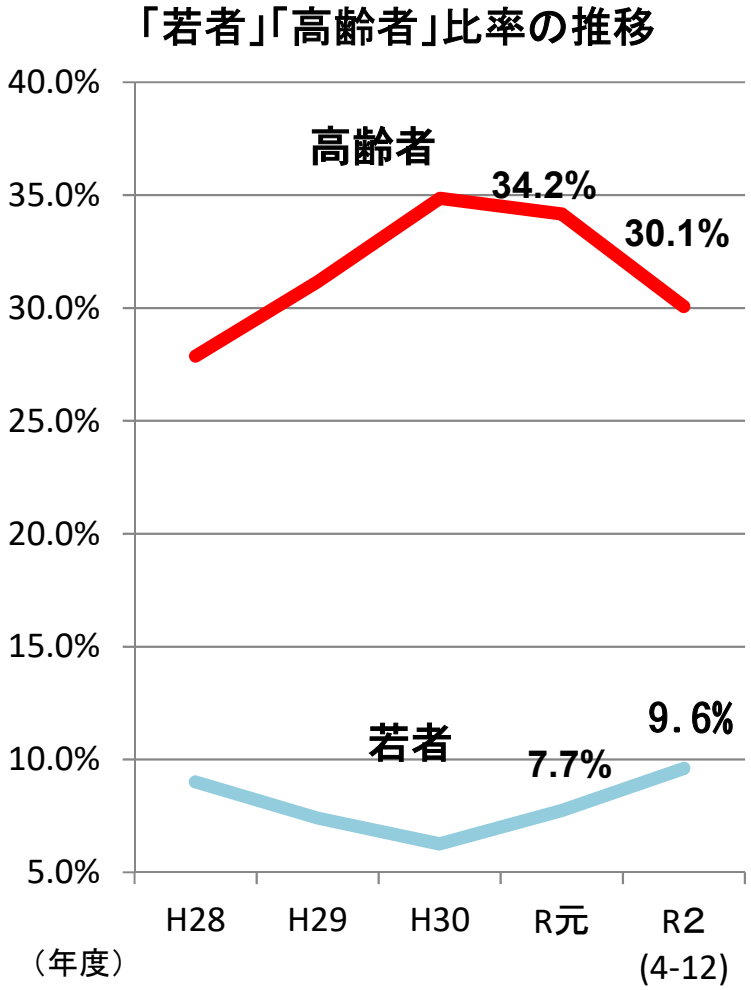
- 令和2年度12月末現在の相談件数は、前年度同期から1,940件減少し9,709件（16.7%減）。
- 支払額1万円以上の相談件数は965件で、前年度同期から78件減少した。



２　年代別相談件数の状況

- 前年度同期比では、20歳未満、20代が増加したが、ほかの年代は減少。60代以上の減少が目立つ。
- 65歳以上の高齢者の相談件数は1,128件減少して2,919件となり、全体に占める割合は30.1%。29歳以下の若者の相談件数は前年度同期から37件増加して933件となり、全体に占める割合は9.6%。

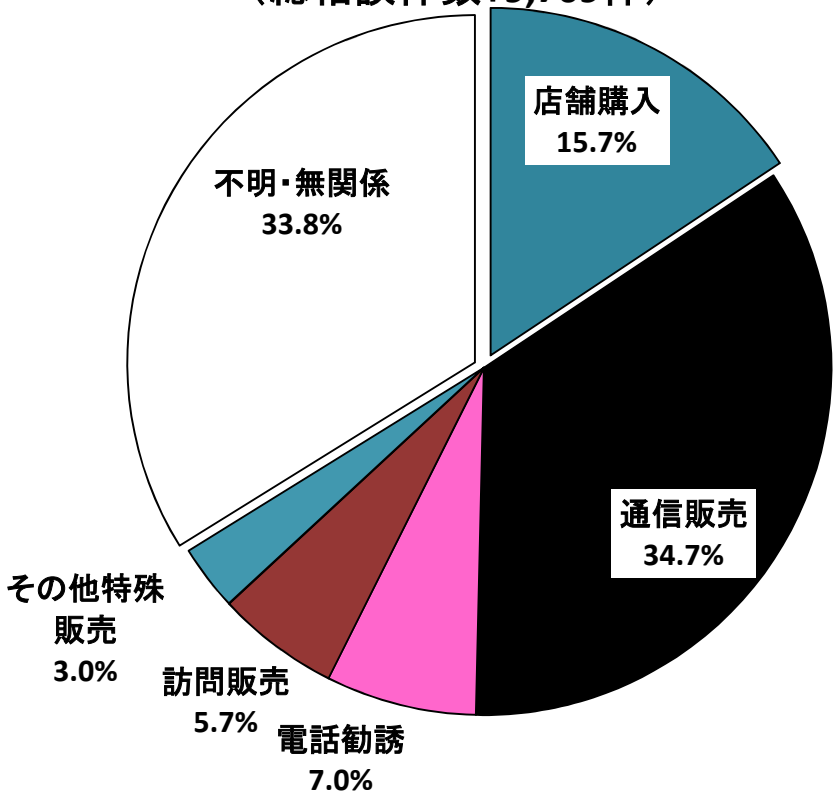




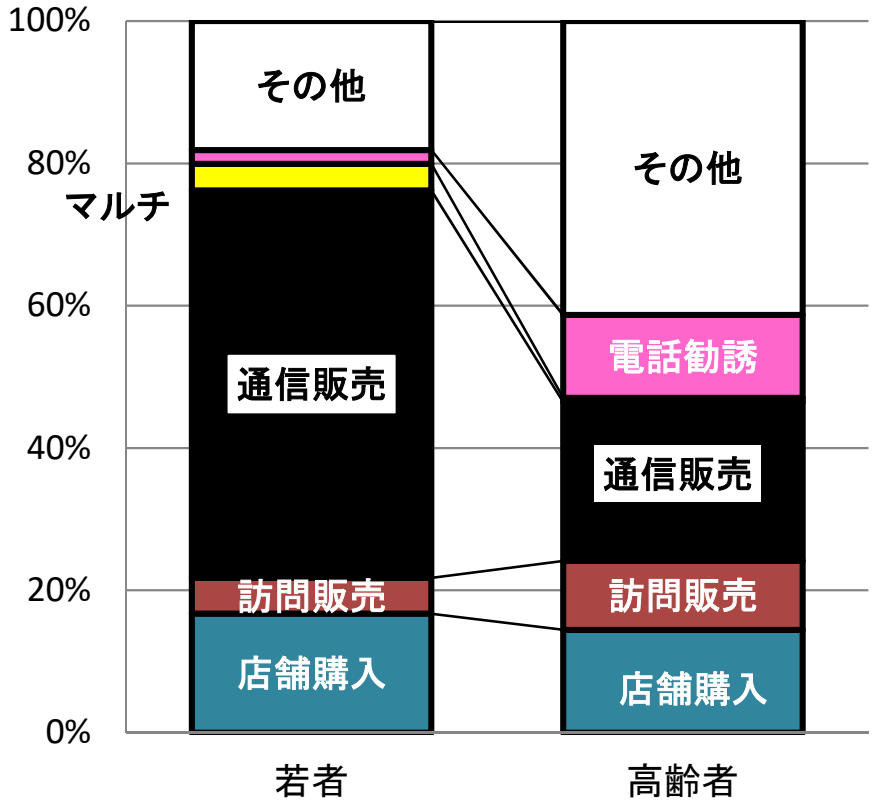
3　販売形態別相談件数の状況（令和2年度12月末）

- 「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問販売」等、トラブルの多い特殊販売関係が全体の50.5%。
- 「通信販売」は3,369件で前年度同期から319件減増加し、全体の34.7%を占め、「不明・無関係」を除き、引き続き最多。
  - ・若　者・・・「通信販売」が前年度同期から28件増加し、相談全体の54.5%を占める。
  - ・高齢者・・・ 相談全体が減少する中で「通信販売」が60件の増加。「電話勧誘販売」は前年度同期から238件減少した。若者に比べ「訪問販売」、「電話勧誘販売」の割合が高い。

販売形態別の構成
（総相談件数：9,709件）



「若者」と「高齢者」の販売形態の違い



4　相談の多い商品・役務

- 「商品一般」が前年度同期比1,022件減少したものの、1,092件で最多。
- 「インターネット情報」は782件で、前年度同期から160件減少したが引き続き上位。
- 「健康商品」「保健衛生品その他」「電気」「不動産賃貸」が増加した。

順位	元年度（15,171件）		2年度4-12月（9,709件）	件数	前 年度同期比
1	商品一般		商品一般	1,092	▲1,022
2	デジタルコンテンツ		デジタルコンテンツ	782	▲160
3	インターネット接続回線		健康食品	664	＋110
4	健康食品		インターネット接続回線	339	▲329
5	フリーローン・サラ金		保健衛生品その他	294	＋281
6	不動産貸借		電気	286	＋23
7	電気		不動産貸借	278	＋4
8	工事・建築		フリーローン・サラ金	252	▲102
9	固定電話サービス		四輪自動車	177	▲16
10	四輪自動車		役務その他サービス	170	±0

注）商品一般：商品を特定できないもの。架空請求はがきを含む。

＜若者＞

- 「デジタルコンテンツ」は12件減少したが、155件で、引き続き最多。
- 「健康食品」が113件で前年度同期から39件の増加。

順位	元年度（1,174件）		2年度4-12月（933件）	件数	前年度同期比
1	デジタルコンテンツ		デジタルコンテンツ	155	▲12
2	健康食品		**健康食品**	118	＋39
3	商品一般		**商品一般**	48	＋1
4	フリーローン・サラ金		不動産貸借	38	▲4
5	不動産貸借		フリーローン・サラ金	29	▲15

＜高齢者＞

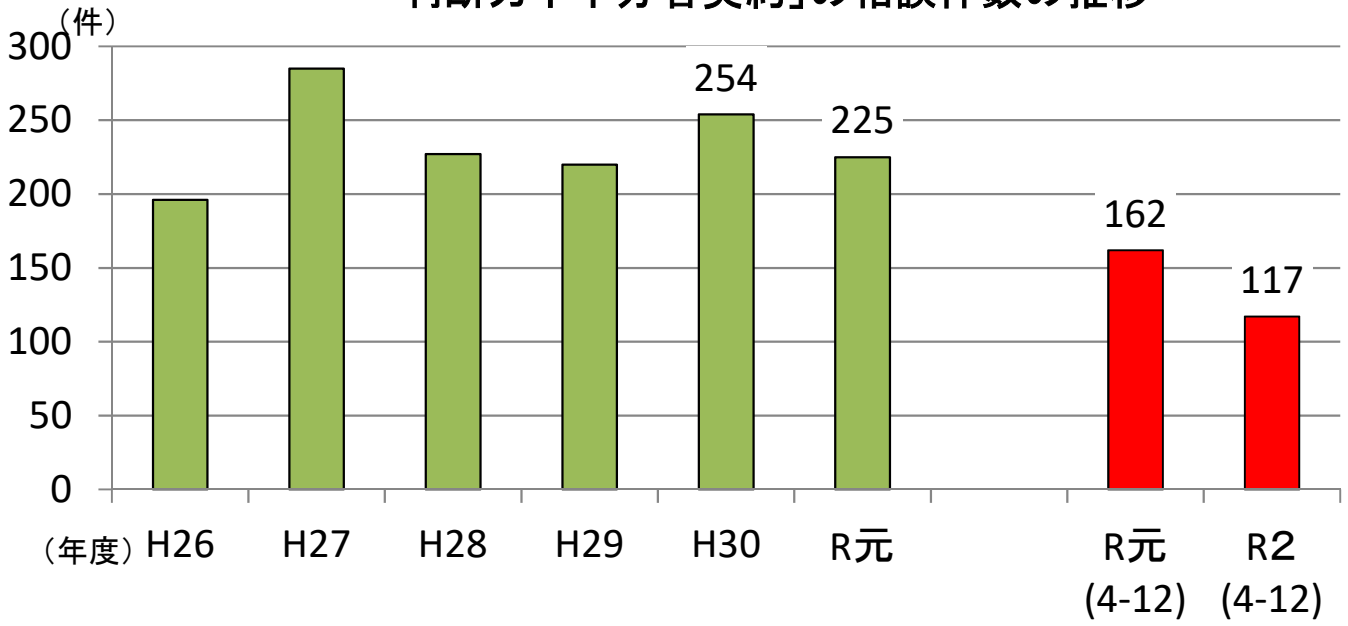
- 「商品一般」は379件で前年度同期から593件の大幅減少（架空請求関係の減が要因）。
- 「インターネット接続回線」が159件で148件の減少。
- これ以外では、「保健衛生品その他」（6位）が76件で68件の増加。

順位	元年度（5,184件）		2年度4-12月（2,919件）	件数	前年度同期比
1	商品一般		商品一般	379	▲593
2	インターネット接続回線		デジタルコンテンツ	167	▲26
3	デジタルコンテンツ		インターネット接続回線	159	▲148
4	健康食品		健康食品	133	▲26
5	固定電話サービス		**電気**	124	＋5

＜判断力不十分者＞

- 「判断力不十分者契約」の相談件数は117件で前年度同期から45件減少。
- 品目別では「健康食品」「商品一般」「インターネット接続回線」と続く。

「判断力不十分者契約」の相談件数の推移



※ 「判断力不十分者契約」とは、精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約であることが問題であるもの

元年度（225件）			2年度4-12月（117件）			前年度同期比
1	健康食品	47件	1	健康食品	19件	▲18件
2	商品一般	14件	2	商品一般	7件	▲3件
2	インターネット接続回線	14件	3	インターネット接続回線	6件	▲1件

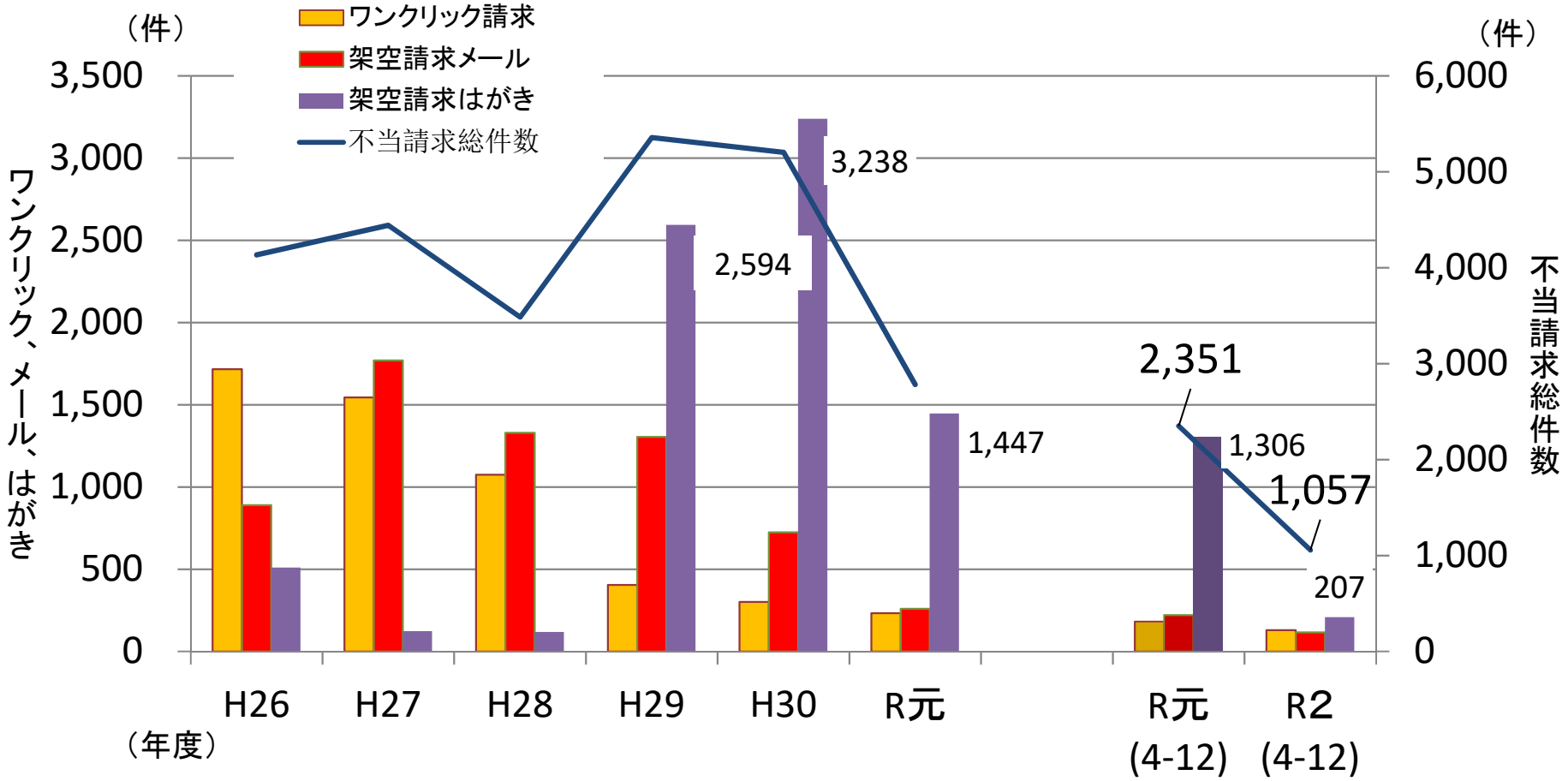
５　問題商法に関する相談状況（令和２年度4-12月）

問題商法	主な手口	相談件数 （うち65歳以上）	前年度 同期比
不当請求	二重請求や、不当な取り立て、根拠のない架空請求、ワンクリック請求など。	1,057 （309）	▲1,294 （▲644）
無料商法	「無料」であることをセールストークや広告に使い、商品やサービスを売りつけるもの。	162 （43）	▲155 （▲56）
サイドビジネス商法	「サイドビジネス（副業）になる」等セールストークに、何らかの契約をさせるもの。	128 （10）	▲17 （▲2）
利殖商法	利殖になることを強調して投資や出資の契約をさせるもの。	77 （20）	▲22 （▲4）
次々販売	一人の消費者に次から次へと商品やサービスを売りつけるもの。	65 （26）	▲23 （▲24）
二次被害	一度被害にあった人を再び勧誘し、被害を与えるもの。	35 （10）	▲12 （▲4）
点検商法	点検を口実に家に上がり込み、不安をあおって、布団や住宅のリフォームなどを契約させるもの。	32 （18）	▲9 （▲11）
当選商法	「当選した」、「景品が当たった」、「あなただけ選ばれた」などと特別扱いであるように思わせて契約させるもの。	73 （17）	＋32 （＋3）
SF商法（催眠商法）	人を集めて日用品等を無料で配り、雰囲気を盛り上げて商品を売りつけるもの。	28 （18）	▲13 （▲11）

○ 不当請求（「ワンクリック請求」、「架空請求メール」、「架空請求はがき」等）に関する相談状況

- 不当請求に関する相談は、1,057件で前年度同期比で1,294件の減。
- 29・30年度に大きく増加した「架空請求はがき」の相談件数が、207件で1,099件の減。
- 「架空請求メール」、「ワンクリック請求」の相談も減少。

不当請求（「ワンクリック請求」、「架空請求メール」、「架空請求はがき」）の相談件数



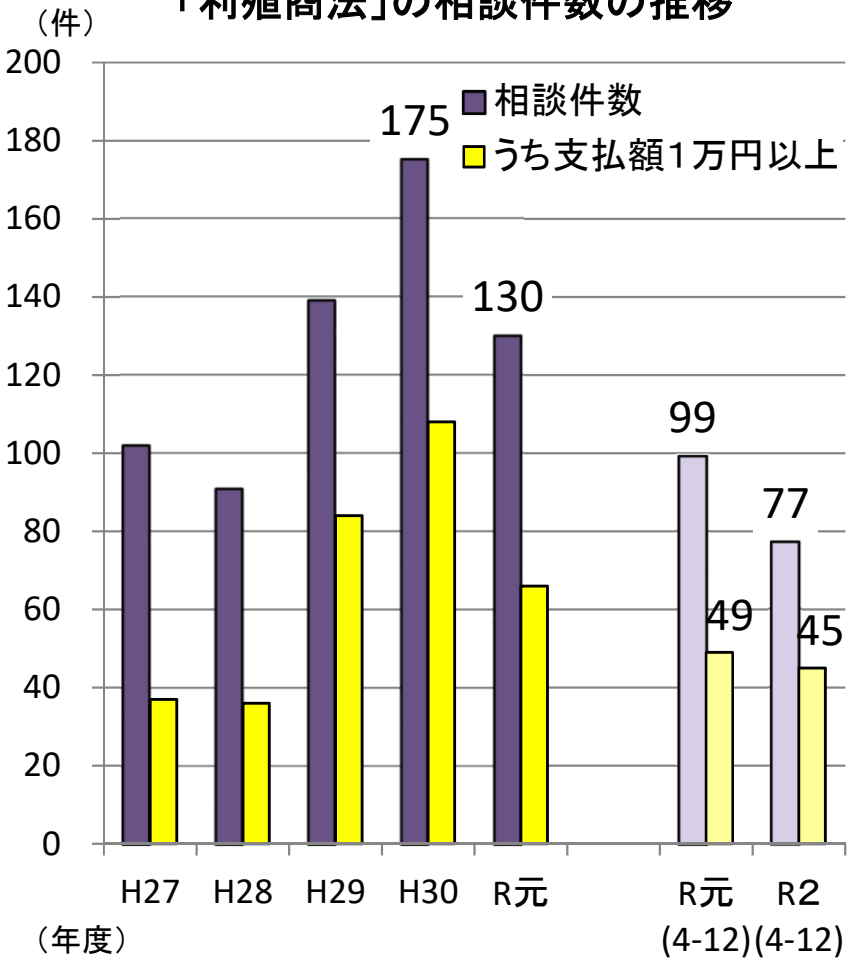
○「利殖商法」に関する相談状況

- 相談件数は77件で、対前年度同期比で22件の減。
- 支払額1万円以上の相談件数も45件で、4件の減。
- 平均支払額は約330万円で約19万円の減。

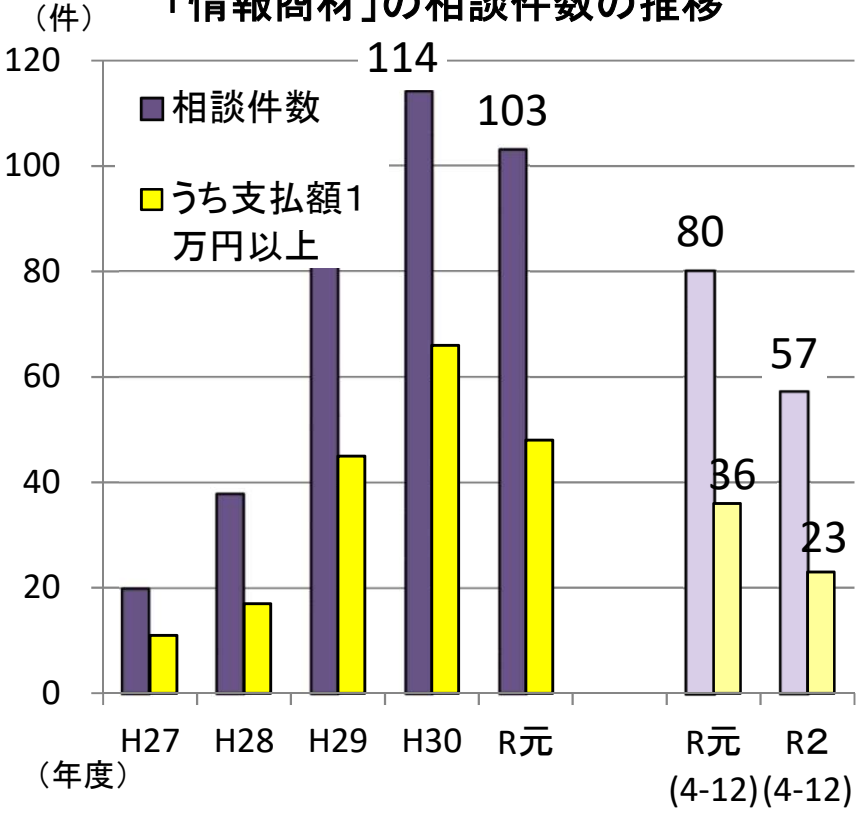
○「情報商材」に関する相談状況

- 相談件数は57件で、前年度同期比23件の減。
- 支払額1万円以上の相談件数も23件で、13件の減。
- 平均支払額は約31万円で約4万円の減。

「利殖商法」の相談件数の推移



「情報商材」の相談件数の推移

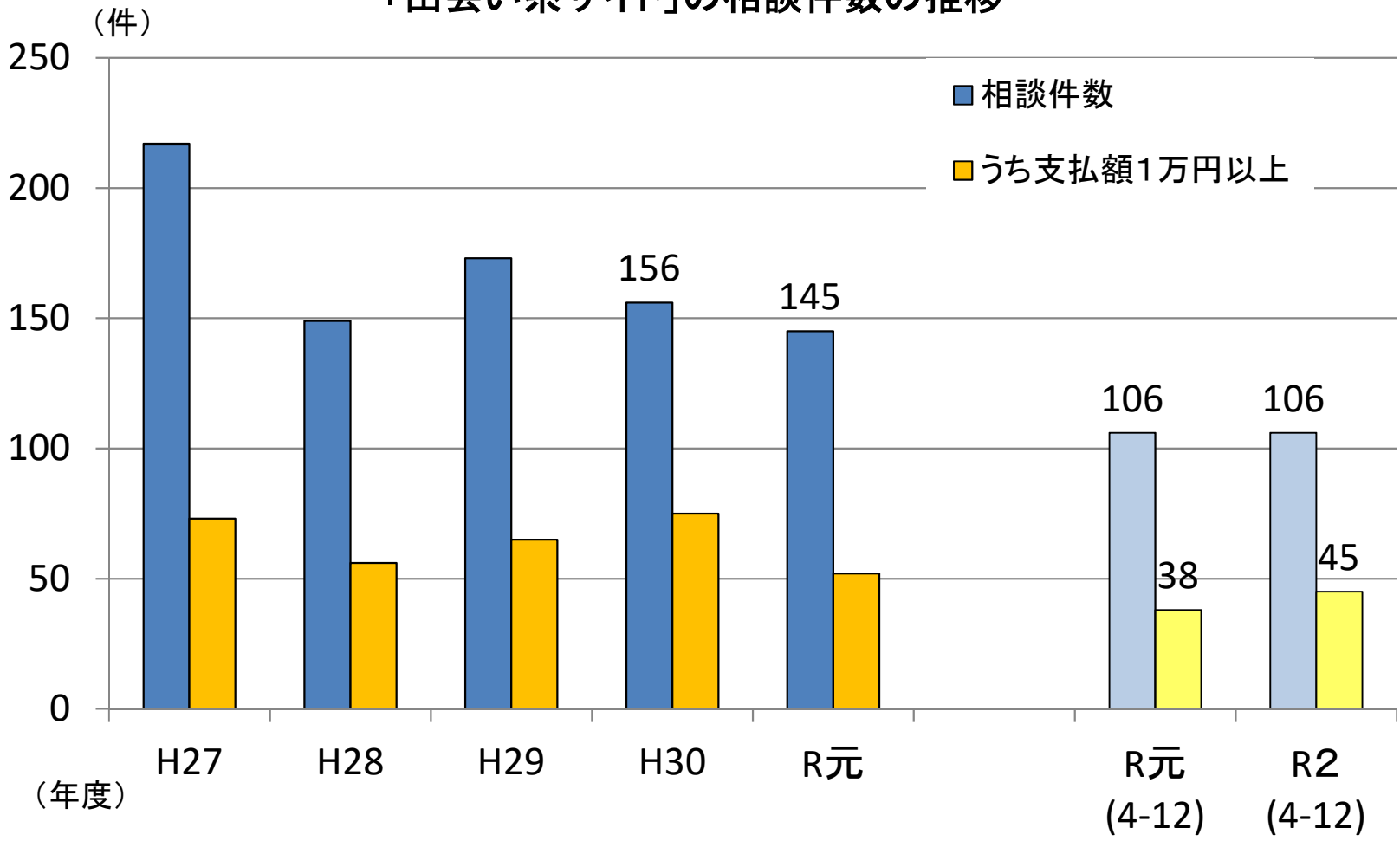


※　情報商材とは、インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等として販売されている情報

○「出会い系サイト」に関する相談状況

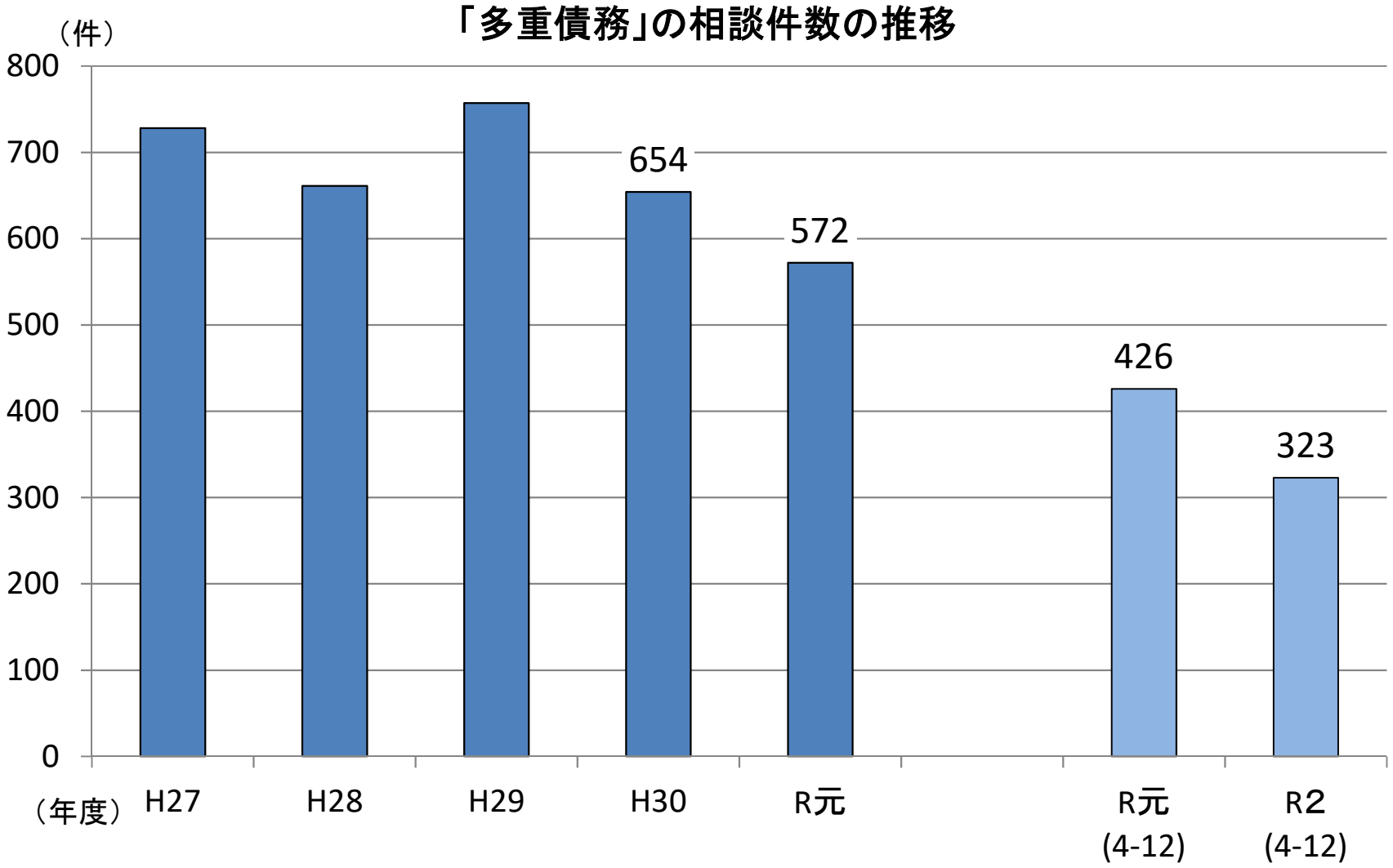
- 相談件数は106件で前年度同期と同数。
- 支払額1万円以上の相談件数は45件で7件の増。
- 平均支払金額は約31万円で前年度同期比約53万円の減。

「出会い系サイト」の相談件数の推移



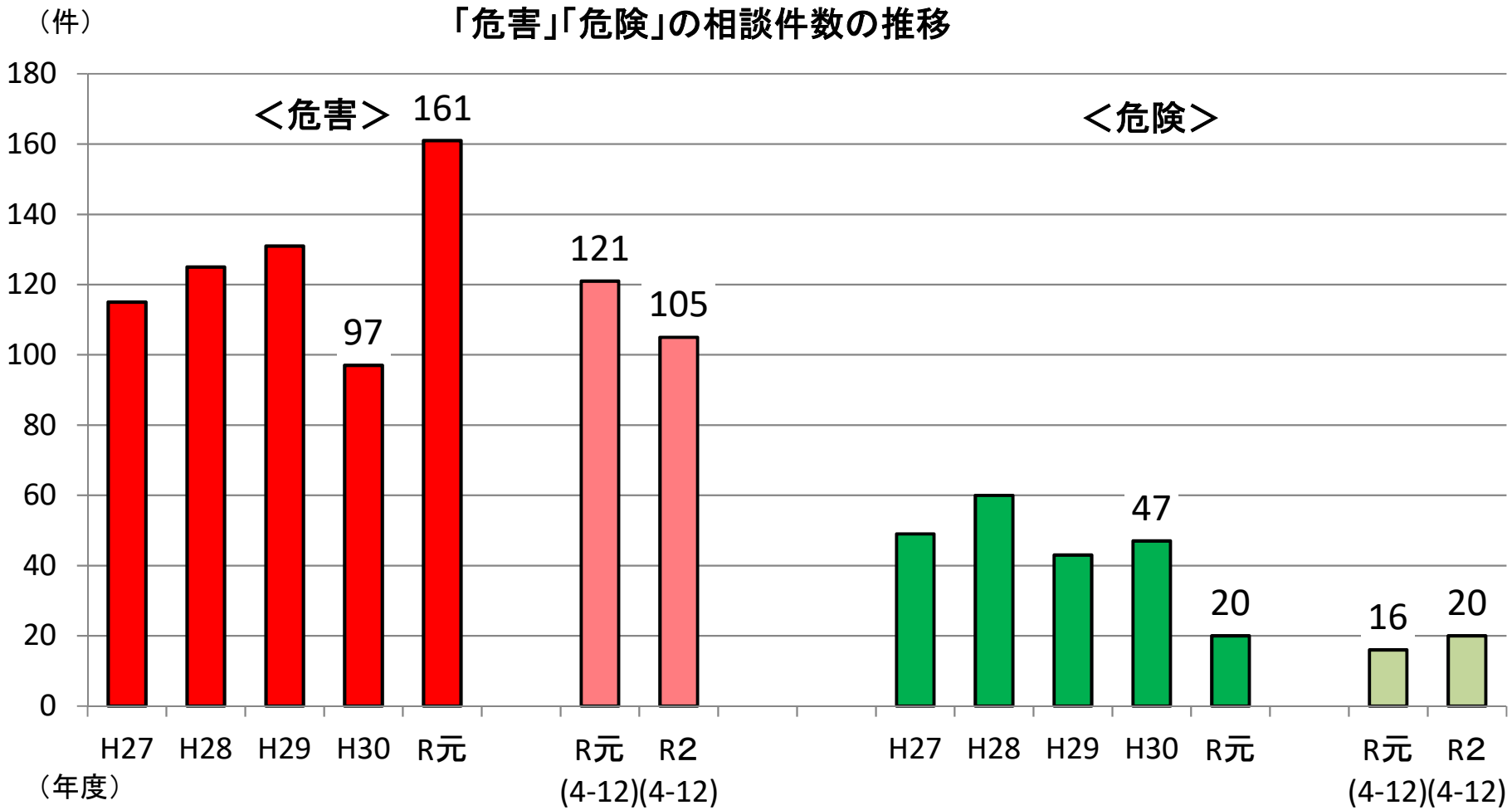
６「多重債務」に関する相談状況

- 相談件数は323件で前年度同期比103件の減。
- 平均借入金額は約1,742万円で前年同期に比べ3.6倍に増。



7 「危害」「危険」の相談状況

- 「危害」は105件で、前年度同期比16件の減。「危険」は20件で4件の増。
- 「危害」は、「健康食品」、「化粧品」が上位。
- 「危険」は、「電話機・電話機用品」、「空調・冷暖房機器」が上位。

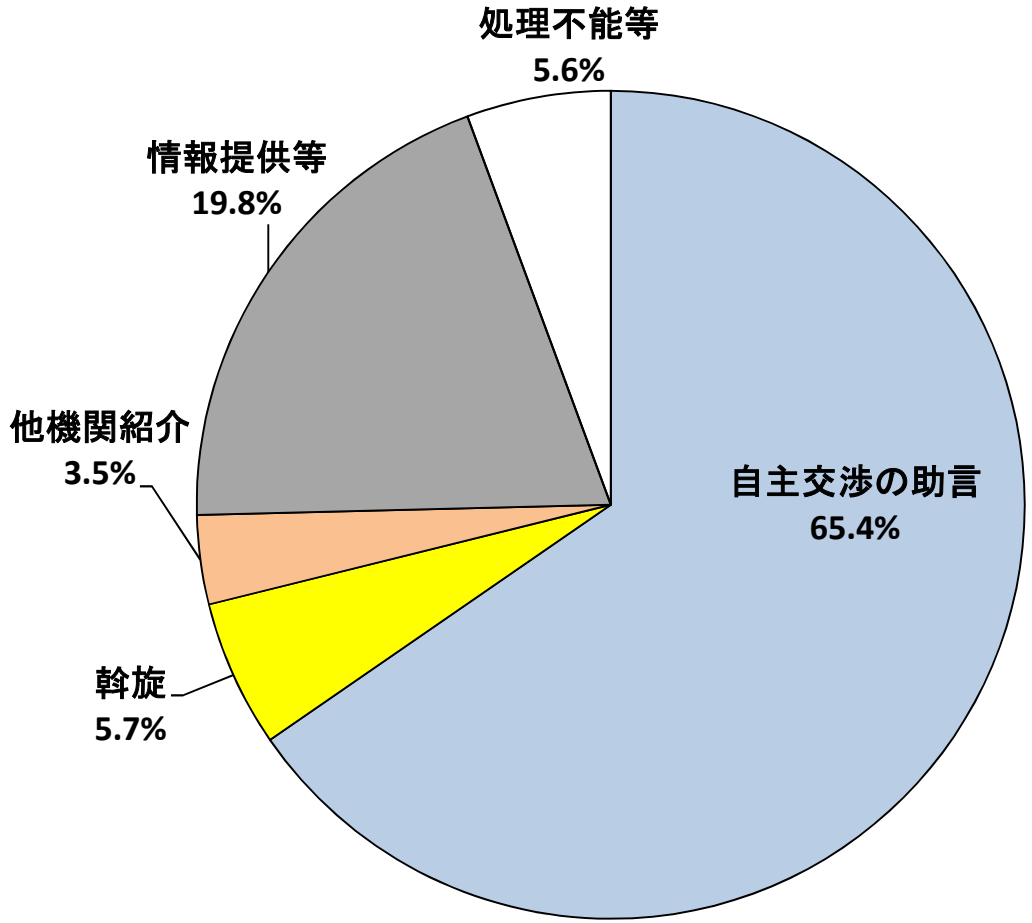


危害　：　商品などにより人身事故（けが）が起こった場合
危険　：　商品などにより危害に至っていないが、人身事故のおそれがあるもの

８　相談対応の状況（令２年度4月-12月）

- 「自主交渉の助言」が65.4%全体ので減少。情報提供等が19.8%で増加。
- 「斡旋」件数は558件で、うち斡旋解決が515件、斡旋不調が43件。

相談対応の状況（総相談件数：9,709件）



【参考】令和2年中の特殊詐欺被害発生状況（新潟県警調べ）

- 令和2年中の県内の特殊詐欺被害は、件数が144件で、前年比で10件減少。
- 1件あたりの被害額が1,000万円を超える被害も数件発生、被害額の号系は2億9,869万円で、前年比で3,570万円増加。
- オレオレ詐欺、預貯金詐欺、キャッシュカード詐欺盗の被害は、すべて65歳以上の高齢者。

	被害件数（件）			被害額（万円）		
	令和元年	令和2年	増減	令和元年	令和2年	増減
オレオレ詐欺	76	12	▲64	13,576	2,008	▲11,488
預貯金詐欺	-	43	43	-	4,445	4,445
架空料金請求詐欺	60	51	▲9	10,758	15,516	4,758
融資保証金詐欺	3	8	5	278	1,012	734
還付金詐欺	2	6	4	100	562	462
金融商品詐欺	0	1	1	0	2,700	2,700
ギャンブル詐欺	1	3	2	12	85	73
交際あっせん詐欺	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
キャッシュカード詐欺盗	12	20	8	1,575	3,461	1,886
合　　計	154	144	▲10	26,299	29,869	3,570