

令和2年度 岩手県における消費生活相談の概要

(目次)

| | |
|---------------------------|----|
| 〔令和2年度の主な特徴〕 | 1 |
| 1 消費生活相談の概要 | |
| (1) 相談件数の推移 | 2 |
| (2) 契約当事者の男女別、職業別、年代別相談件数 | 3 |
| (3) 契約当事者の居住市町村別相談件数 | 5 |
| (4) 販売購入形態別相談件数 | 6 |
| (5) 処理結果 | 7 |
| 2 消費生活相談の内容 | |
| (1) 商品及びサービス別（大分類）相談件数 | 8 |
| (2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数 | 9 |
| (3) 年代別における相談の多い商品・サービス | 10 |



令和3年7月
岩手県立県民生活センター

いわて消費者トラブル防止
啓発キャラクター「まてのすけ」

PIO-NET※にみる用語の説明

| 用語 | 説明 |
|-------------------------|--|
| 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もの。身に覚えがなく請求の内容や原因が不明なもの。 |
| 保健衛生品 | 人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療器具、化粧品など。 |
| 教養娯楽品 | 主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、固定・携帯電話機、音響・映像製品、スポーツ用品など。 |
| 運輸・通信サービス | 旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。 |
| 移動通信サービス | 携帯電話サービスやPHSサービス等およびモバイルデータ通信サービス。 |
| インターネット接続回線 | 光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。 |
| デジタルコンテンツ | インターネット・DVD・デジタルメディアによって提供される情報やサービス。例えば、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイトなど。 |
| デジタルコンテンツその他 | ギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト（占い、懸賞サイトなど。内容の特定できないサイトの利用を含む）。 |
| 電話勧誘販売 | 販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法。 |
| 訪問購入 | 購入業者が、消費者の自宅など、営業所以外の場所において、売買契約を締結して物品等を購入する方法。 |
| マルチ取引 | 商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。 |
| ネガティブ・オプション (送りつけ商法) | 契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いをさせて代金を支払わせようとする商法。 |
| 契約当事者 | 消費生活上の取引をした当事者。相談者自身の場合もあれば、相談者とは異なる場合もある。 |

分析データは、岩手県立県民生活センター（以下「岩手県」という。）及び市町村（PIO-NETを設置している消費生活センター等。以下「市町村」という。）に寄せられた消費生活相談の状況について、令和3年5月31日までにPIO-NETに登録された情報を基にしています。

（平成30年度及び令和元年度の既公表数値を一部修正）

※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）

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）を蓄積しているデータベースのこと。

〔令和2年度の主な特徴〕

- ① 岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は9,563件で、前年度と比べ0.6ポイント(55件)増加しました。
- ② 男女別では、「男性」からの相談件数は4,292件(44.9%)、「女性」からの相談件数は4,128件(43.2%)となっています。
- ③ 職業別では、多い順に「給与生活者」が3,184件(33.3%)、「無職」が2,628件(27.5%)、「家事従事者」が718件(7.5%)となっており、総相談件数に占める割合は、「給与生活者」と「無職」の上位2者で、全体の約6割を占めています。
- ④ 年代別では、「70歳以上」が2,122件(22.2%)と最も多く、以下「60歳代」が1,487件(15.5%)、「50歳代」が1,324件(13.8%)と続いています。なお、60歳代以上の相談件数は、3,609件で全体の約4割を占めています。
- ⑤ 居住市町村別では、多い順に盛岡市が2,826件(29.6%)、奥州市が775件(8.1%)、一関市が678件(7.1%)、花巻市が524件(5.5%)、北上市が510件(5.3%)となっています。
- ⑥ 販売購入形態別では、多い順に「通信販売」が2,904件(30.4%)、「店舗購入」が1,871件(19.6%)、「電話勧誘販売」が856件(9.0%)、「訪問販売」が475件(5.0%)となっています。
前年度と比べ、店舗購入や電話勧誘販売が減少している一方、通信販売は25.4ポイント(589件)増加しています。
- ⑦ あっせんや助言など相談対応の処理結果は、「助言(自主交渉)」が4,982件(52.1%)、「その他情報提供」が2,946件(30.8%)の項目で、全体の8割以上を占めており、相談解決割合は96.2%となっています。
- ⑧ 商品・サービス別(大分類)相談件数では、サービスに関する相談が4,158件(43.5%)、商品に関する相談が4,135件(43.2%)とおおむね同数となっています。
サービスに関する相談は、アダルト情報サイトやインターネット接続回線などの「運輸・通信サービス」に関する相談や、生命保険やカードローンなどの「金融・保険サービス」に関する相談が、約6割を占めています。
商品に関する相談は、健康食品などの「食料品」に関する相談や化粧品やマスクなどの「保健衛生品」に関する相談の増加により、前年度と比べ17.9ポイント(627件)増加しています。
- ⑨ 商品・サービス別(中分類)相談件数では、架空請求などの「商品一般」、「デジタルコンテンツ」、「フリーローン・サラ金」が上位となっています。
「フリーローン・サラ金」(3位)や「インターネット接続回線」(5位)は、前年度と比べ減少した一方、定期購入などの相談が含まれる「他の健康食品」(6位)が54.1ポイント(140件)増加しています。
- ⑩ 年代別における相談の多い商品・サービスでは、20歳未満ではインターネットを介した商品やサービスなどに関する相談が多く見られ、20歳代から30歳代にかけては、借金や賃貸住宅の契約に関する相談が多く、また、60歳代以上では、「インターネット接続回線」や電力契約に関する「電気」が多くなっています。
なお、各年代で「健康食品」や「化粧品」に関する相談が増加しています。

1 消費生活相談の概要

(1) 相談件数の推移

ア 令和2年度の岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は、9,563件で、前年度と比べ0.6ポイント（55件）増加しています。

イ 過去10年間の相談件数は、毎年1万件前後で推移しています。

【過去10年分の相談件数】

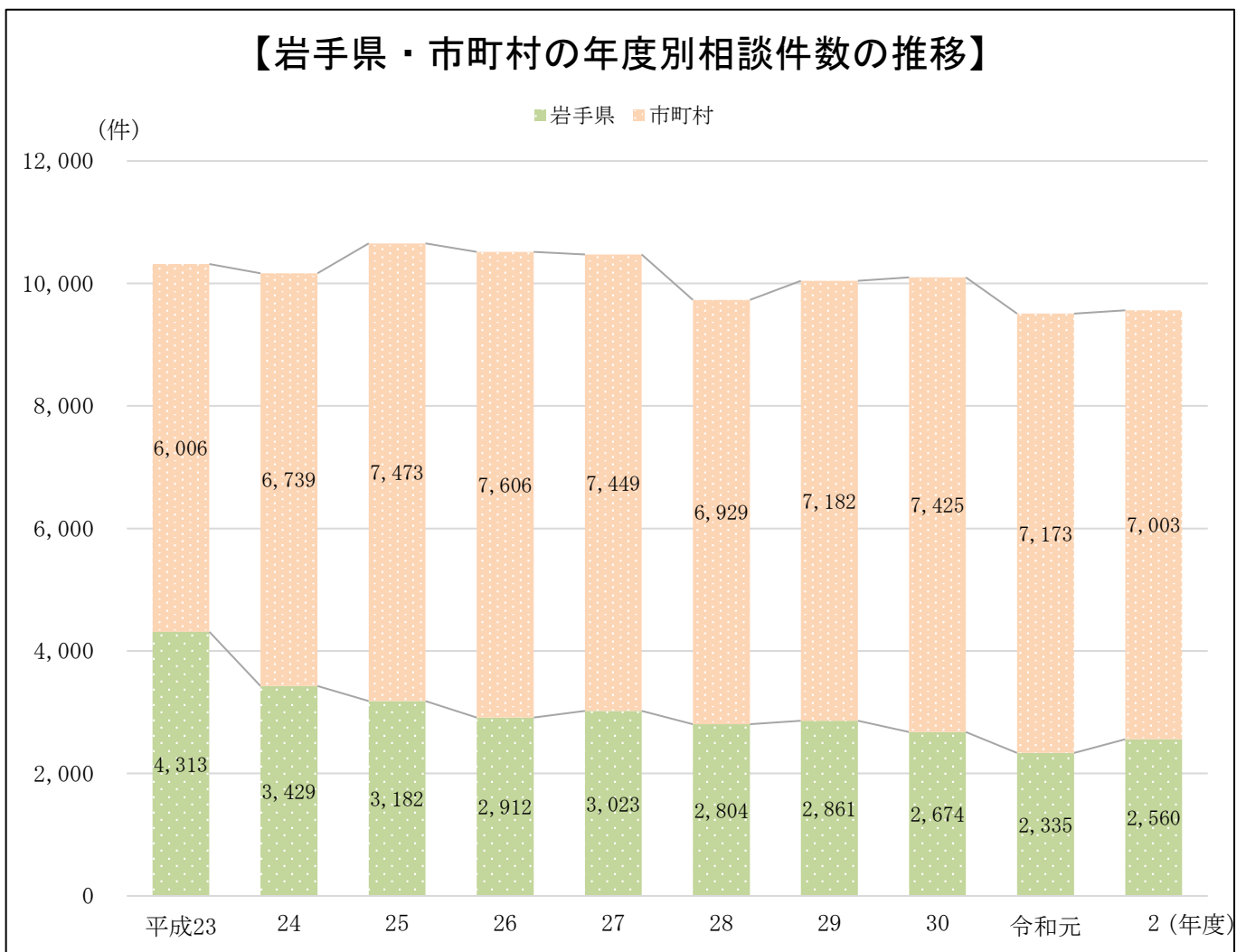
(単位：件)

| 年度 機関 | 平成 23年度 | 平成 24年度 | 平成 25年度 | 平成 26年度 | 平成 27年度 | 平成 28年度 | 平成 29年度 | 平成 30年度 | 令和 元年度 | 令和 2年度 | 増減 (2-元) |
|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| 岩手県 | 4,313 | 3,429 | 3,182 | 2,912 | 3,023 | 2,804 | 2,861 | 2,674 | 2,335 | 2,560 | 225 |
| 市町村 | 6,006 | 6,739 | 7,473 | 7,606 | 7,449 | 6,929 | 7,182 | 7,425 | 7,173 | 7,003 | △170 |
| 合計 | 10,319 | 10,168 | 10,655 | 10,518 | 10,472 | 9,733 | 10,043 | 10,099 | 9,508 | 9,563 | 55 |

(注)「岩手県」の件数は県民生活センター、「市町村」の件数は市町村の消費生活センター等で受理したものです。

(以下同じ。)

【岩手県・市町村の年度別相談件数の推移】



PIO-NET 市町村:8 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14
 設置窓口 岩手県:4 岩手県:2 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1

(2) 契約当事者の男女別、職業別、年代別相談件数

ア 男女別相談件数

令和2年度の「男性」からの相談件数は4,292件(44.9%)、「女性」からの相談件数は4,128件(43.2%)となっています。

【男女別相談件数】

(単位:件)

| 性別 \ 年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 男性 | 4,695 | 4,611 | 4,649 | 4,849 | 4,858 | 4,511 | 4,474 | 4,166 | 4,259 | 4,292 |
| 女性 | 4,695 | 4,547 | 4,904 | 4,715 | 4,694 | 4,289 | 4,577 | 4,728 | 4,018 | 4,128 |
| 不明 | 929 | 1,010 | 1,102 | 954 | 920 | 933 | 992 | 1,205 | 1,231 | 1,143 |
| 合計 | 10,319 | 10,168 | 10,655 | 10,518 | 10,472 | 9,733 | 10,043 | 10,099 | 9,508 | 9,563 |

イ 職業別相談件数

令和2年度の職業別相談件数は、多い順に「給与生活者」が3,184件(33.3%)、「無職」が2,628件(27.5%)、「家事従事者」が718件(7.5%)となっています。また、総相談件数に占める割合は、「給与生活者」と「無職」の上位2者で、全体の約6割を占めています。

【職業別相談件数】

(単位:件)

| 職業 \ 年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 給与生活者 | 3,373 | 3,364 | 3,399 | 3,576 | 3,625 | 3,282 | 3,539 | 3,035 | 3,109 | 3,184 |
| 無職 | 2,949 | 3,043 | 3,262 | 3,088 | 2,921 | 2,679 | 2,759 | 3,013 | 2,729 | 2,628 |
| 家事従事者 | 1,083 | 965 | 946 | 880 | 949 | 869 | 866 | 884 | 626 | 718 |
| 自営・自由 | 730 | 660 | 640 | 689 | 734 | 640 | 637 | 628 | 528 | 525 |
| 学生 | 254 | 226 | 260 | 247 | 268 | 217 | 154 | 163 | 246 | 252 |
| 相談窓口 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 行政 | 5 | 6 | 11 | 9 | 4 | 10 | 4 | 3 | 7 | 8 |
| 消費者団体 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 企業・団体 | 94 | 129 | 131 | 121 | 136 | 149 | 173 | 159 | 170 | 157 |
| 不明・無回答 | 1,830 | 1,774 | 2,006 | 1,908 | 1,835 | 1,887 | 1,911 | 2,214 | 2,093 | 2,091 |
| 合計 | 10,319 | 10,168 | 10,655 | 10,518 | 10,472 | 9,733 | 10,043 | 10,099 | 9,508 | 9,563 |

ウ 年代別相談件数

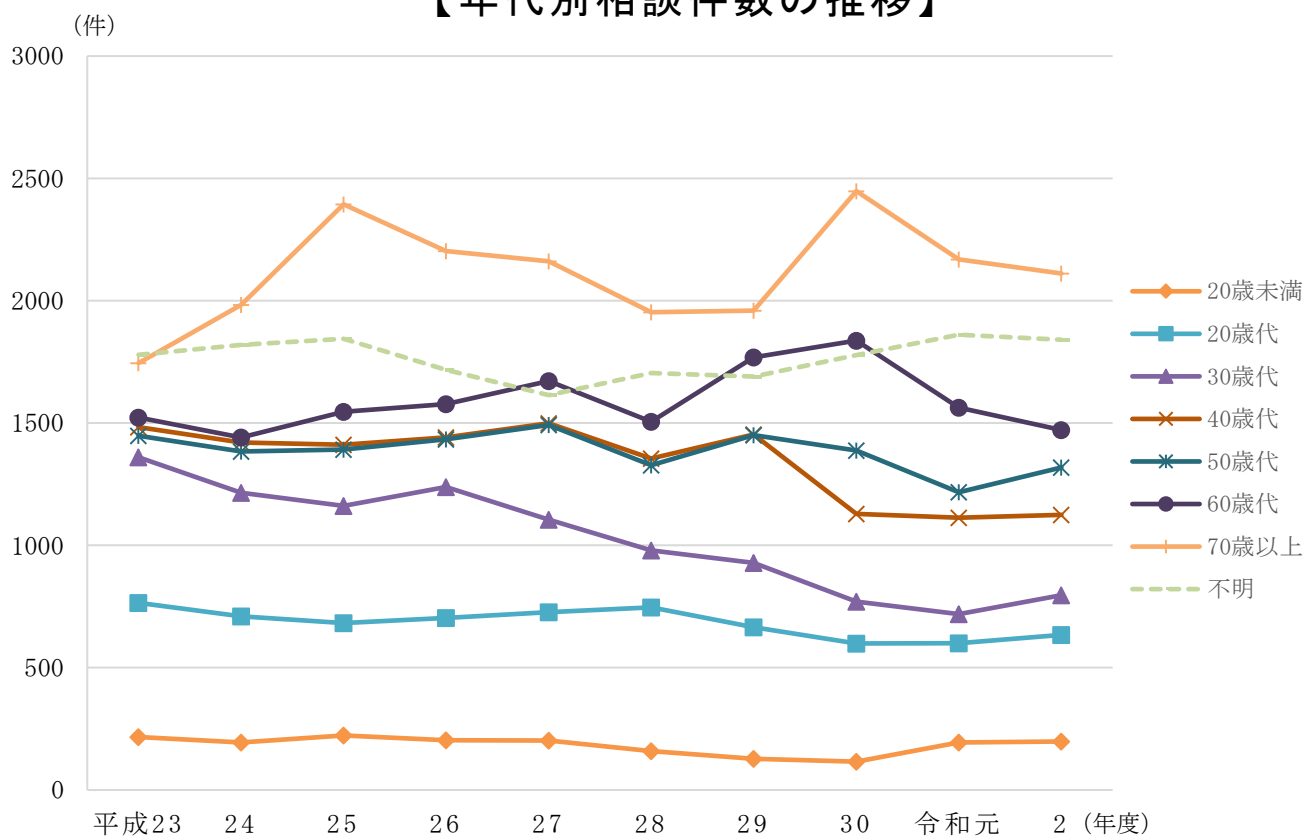
令和2年度の年代別相談件数は、「70歳以上」が2,122件（22.2%）と最も多く、以下「60歳代」が1,487件（15.5%）、「50歳代」が1,324件（13.8%）と続いています。なお、60歳以上の相談件数は、3,609件で全体の約4割を占めています。

【年代別相談件数】

（単位：件）

| 年代 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 20歳未満 | 217 | 194 | 223 | 203 | 202 | 159 | 128 | 116 | 194 | 199 |
| 20歳代 | 765 | 710 | 683 | 703 | 727 | 747 | 666 | 604 | 609 | 639 |
| 30歳代 | 1,360 | 1,215 | 1,161 | 1,239 | 1,105 | 980 | 928 | 772 | 731 | 802 |
| 40歳代 | 1,483 | 1,421 | 1,411 | 1,441 | 1,499 | 1,355 | 1,453 | 1,132 | 1,127 | 1,136 |
| 50歳代 | 1,448 | 1,384 | 1,392 | 1,434 | 1,492 | 1,328 | 1,450 | 1,391 | 1,235 | 1,324 |
| 60歳代 | 1,522 | 1,441 | 1,546 | 1,578 | 1,672 | 1,506 | 1,768 | 1,841 | 1,569 | 1,487 |
| 70歳以上 | 1,745 | 1,983 | 2,394 | 2,203 | 2,161 | 1,953 | 1,960 | 2,452 | 2,185 | 2,122 |
| 不明 | 1,779 | 1,820 | 1,845 | 1,717 | 1,614 | 1,705 | 1,690 | 1,791 | 1,858 | 1,854 |
| 合計 | 10,319 | 10,168 | 10,655 | 10,518 | 10,472 | 9,733 | 10,043 | 10,099 | 9,508 | 9,563 |

【年代別相談件数の推移】



(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数

令和2年度の居住市町村別相談件数は、多い順に盛岡市が2,826件(29.6%)、奥州市が775件(8.1%)、一関市が678件(7.1%)、花巻市が524件(5.5%)、北上市が510件(5.3%)となっています。

【契約当事者の居住市町村別相談件数】

(単位:件)

| 市町村 | 令和元年度 | | | 令和2年度 | | | 増減 B-A |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| | 市町村受付 | 県受付 | 計 A | 市町村受付 | 県受付 | 計 B | |
| 盛岡市 | 2,006 | 815 | 2,821 | 1,906 | 920 | 2,826 | 5 |
| 宮古市 | 145 | 52 | 197 | 190 | 50 | 240 | 43 |
| 大船渡市 | 171 | 35 | 206 | 179 | 43 | 222 | 16 |
| 花巻市 | 389 | 162 | 551 | 374 | 150 | 524 | △27 |
| 北上市 | 411 | 93 | 504 | 389 | 121 | 510 | 6 |
| 久慈市 | 253 | 31 | 284 | 235 | 25 | 260 | △24 |
| 遠野市 | 209 | 27 | 236 | 216 | 27 | 243 | 7 |
| 一関市 | 476 | 117 | 593 | 545 | 133 | 678 | 85 |
| 陸前高田市 | 69 | 32 | 101 | 47 | 28 | 75 | △26 |
| 釜石市 | 148 | 20 | 168 | 166 | 41 | 207 | 39 |
| 二戸市 | 264 | 18 | 282 | 222 | 16 | 238 | △44 |
| 八幡平市 | 120 | 55 | 175 | 100 | 61 | 161 | △14 |
| 奥州市 | 648 | 145 | 793 | 603 | 172 | 775 | △18 |
| 滝沢市 | 157 | 139 | 296 | 154 | 172 | 326 | 30 |
| 雫石町 | 40 | 32 | 72 | 34 | 39 | 73 | 1 |
| 葛巻町 | 9 | 14 | 23 | 13 | 11 | 24 | 1 |
| 岩手町 | 31 | 29 | 60 | 30 | 30 | 60 | 0 |
| 紫波町 | 111 | 87 | 198 | 103 | 89 | 192 | △6 |
| 矢巾町 | 84 | 67 | 151 | 89 | 59 | 148 | △3 |
| 西和賀町 | 8 | 7 | 15 | 9 | 8 | 17 | 2 |
| 金ヶ崎町 | 48 | 18 | 66 | 52 | 40 | 92 | 26 |
| 平泉町 | 27 | 8 | 35 | 19 | 8 | 27 | △8 |
| 住田町 | 16 | 5 | 21 | 15 | 4 | 19 | △2 |
| 大槌町 | 27 | 10 | 37 | 26 | 10 | 36 | △1 |
| 山田町 | 32 | 13 | 45 | 34 | 13 | 47 | 2 |
| 岩泉町 | 14 | 13 | 27 | 14 | 20 | 34 | 7 |
| 田野畑村 | 3 | 5 | 8 | 11 | 6 | 17 | 9 |
| 普代村 | 7 | 1 | 8 | 8 | 1 | 9 | 1 |
| 軽米町 | 34 | 1 | 35 | 30 | 5 | 35 | 0 |
| 野田村 | 17 | 2 | 19 | 24 | 6 | 30 | 11 |
| 九戸村 | 26 | 3 | 29 | 23 | 2 | 25 | △4 |
| 洋野町 | 44 | 16 | 60 | 75 | 9 | 84 | 24 |
| 一戸町 | 63 | 9 | 72 | 64 | 10 | 74 | 2 |
| 不明・無回答 | 1,066 | 254 | 1,320 | 1,004 | 231 | 1,235 | △85 |
| 合計 | 7,173 | 2,335 | 9,508 | 7,003 | 2,560 | 9,563 | 55 |

(4) 販売購入形態別相談件数

令和2年度の販売購入形態別相談件数は、多い順に「通信販売」が2,904件(30.4%)、「店舗購入」が1,871件(19.6%)、「電話勧誘販売」が856件(9.0%)、「訪問販売」が475件(5.0%)となっています。

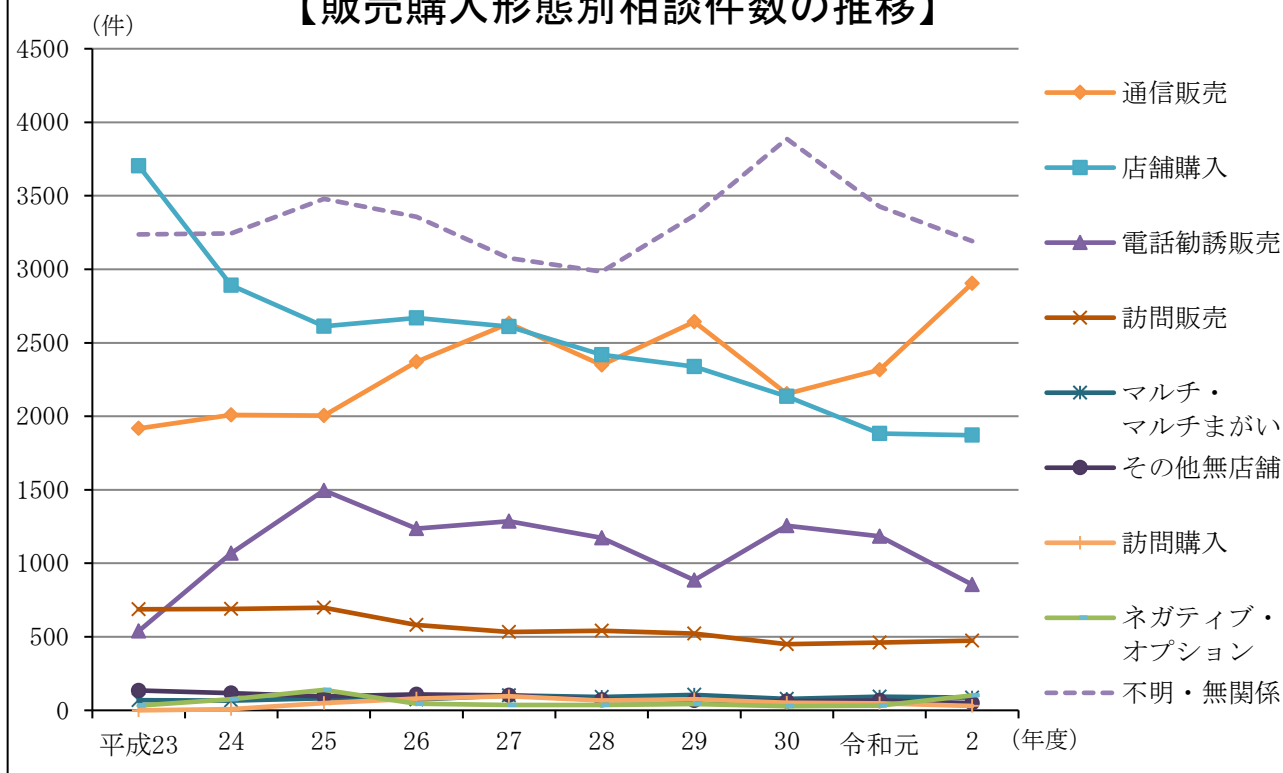
前年度と比べ、店舗購入や電話勧誘販売が減少している一方、通信販売は25.4ポイント(589件)増加しています。

【販売購入形態別相談件数】

(単位:件)

| 形態・区分 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 通信販売 | 1,917 | 2,008 | 2,004 | 2,371 | 2,632 | 2,349 | 2,642 | 2,152 | 2,315 | 2,904 |
| 店舗購入 | 3,704 | 2,890 | 2,613 | 2,668 | 2,610 | 2,419 | 2,338 | 2,136 | 1,882 | 1,871 |
| 電話勧誘販売 | 539 | 1,069 | 1,496 | 1,237 | 1,287 | 1,173 | 886 | 1,256 | 1,184 | 856 |
| 訪問販売 | 687 | 690 | 698 | 580 | 532 | 542 | 521 | 450 | 461 | 475 |
| マルチ・マルチまがい | 69 | 66 | 81 | 73 | 101 | 91 | 105 | 77 | 93 | 86 |
| その他無店舗 | 135 | 116 | 95 | 108 | 101 | 71 | 67 | 62 | 67 | 49 |
| 訪問購入 | 0 | 9 | 50 | 79 | 96 | 67 | 75 | 51 | 48 | 30 |
| ネガティブ・オプション | 31 | 76 | 139 | 45 | 36 | 37 | 43 | 28 | 31 | 101 |
| 不明・無関係 | 3,237 | 3,244 | 3,479 | 3,357 | 3,077 | 2,984 | 3,366 | 3,887 | 3,427 | 3,191 |
| 合計 | 10,319 | 10,168 | 10,655 | 10,518 | 10,472 | 9,733 | 10,043 | 10,099 | 9,508 | 9,563 |

【販売購入形態別相談件数の推移】



(5) 処理結果

令和2年度の処理結果は、「助言（自主交渉）」が4,982件（52.1）、「その他情報提供」が2,946件（30.8%）の項目で、全体の8割以上を占めており、相談解決割合※は、96.2%となっています。

【処理結果】

（単位：件、%）

| 処理結果 | 令和元年度 | | 令和2年度 | | 備 考 |
|-----------------------|-------|--------|-------|--------|--|
| | 件数 | 割合 (%) | 件数 | 割合 (%) | |
| 助 言 (自主交渉) ① | 5,200 | 54.7 | 4,982 | 52.1 | 相談者が事業者に自主交渉することで解決する可能性があり、自主解決の方法をアドバイスしたものの。 |
| そ の 他 情 報 提 供 ② | 2,712 | 28.5 | 2,946 | 30.8 | 架空請求について請求者に連絡しないようアドバイスしたものの、相談者の求めに応じて問題点を整理し関係する情報を提供したものの、面会による相談が必要なケースで近隣の消費生活センターを紹介したものなど。 |
| 他 機 関 紹 介 ③ | 346 | 3.6 | 311 | 3.3 | 相談の内容が消費生活に関するものではなかったため、適切な相談窓口を紹介したもの。 |
| あっせん解決 ④ | 894 | 9.4 | 960 | 10.0 | 消費生活相談員があっせんを行い、解決したものの。 |
| あっせん不調 | 54 | 0.6 | 72 | 0.7 | 消費生活相談員があっせんを行ったが、不調に終わったもの。 |
| 処 理 不 能 | 74 | 0.8 | 78 | 0.8 | 「相談者に連絡がとれなくなった」「事業者が倒産し連絡が取れなくなった」など、物理的理由で処理できなかったもの。 |
| 処 理 不 要 | 228 | 2.4 | 214 | 2.3 | 相談者が単に消費生活センターに情報提供しただけで、特段の処理や対応を希望しなかったもの。 |
| 無 回 答 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | |
| 合 計 | 9,508 | 100.0 | 9,563 | 100.0 | |

※相談解決割合は、①～④の合計

2 消費生活相談の内容

(1) 商品及びサービス別（大分類）相談件数

ア 令和2年度は、サービスに関する相談が4,158件（43.5%）、商品に関する相談が4,135件（43.2%）とおおむね同数となっています。

イ サービスに関する相談は、アダルト情報サイトやインターネット接続回線などの「運輸・通信サービス」に関する相談や、生命保険やカードローンなどの「金融・保険サービス」に関する相談が、約6割を占めています。

ウ 商品に関する相談は、健康食品などの「食料品」に関する相談や化粧品やマスクなどの「保健衛生品」に関する相談の増加により、前年度と比べ17.9ポイント（627件）増加しています。

【商品及びサービス別（大分類）相談件数】

（単位：件）

| 業務別 | 年度 | 平成 23年度 | 平成 24年度 | 平成 25年度 | 平成 26年度 | 平成 27年度 | 平成 28年度 | 平成 29年度 | 平成 30年度 | 令和 元年度 | 令和 2年度 |
|-------------|----|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|
| 金融・保険サービス | | 2,160 | 2,096 | 1,818 | 1,744 | 1,453 | 1,297 | 1,484 | 1,312 | 1,143 | 997 |
| 運輸・通信サービス | | 1,632 | 1,934 | 1,992 | 2,404 | 2,732 | 2,360 | 2,496 | 1,991 | 1,943 | 1,669 |
| レンタル・リース・賃借 | | 531 | 518 | 476 | 511 | 400 | 459 | 398 | 369 | 288 | 318 |
| 他の役務 | | 375 | 387 | 404 | 412 | 417 | 338 | 309 | 351 | 336 | 328 |
| 保健・福祉サービス | | 270 | 237 | 252 | 290 | 315 | 338 | 270 | 230 | 320 | 246 |
| 工事・建築・加工 | | 290 | 259 | 326 | 276 | 249 | 230 | 193 | 238 | 193 | 171 |
| 教養・娯楽サービス | | 248 | 294 | 239 | 171 | 166 | 159 | 120 | 178 | 188 | 170 |
| 修理・補修 | | 145 | 105 | 107 | 122 | 78 | 98 | 103 | 85 | 90 | 107 |
| 内職・副業・ねずみ講 | | 48 | 37 | 33 | 18 | 31 | 30 | 27 | 35 | 40 | 52 |
| 役務一般 | | 29 | 19 | 35 | 78 | 79 | 78 | 92 | 43 | 59 | 57 |
| クリーニング | | 44 | 43 | 33 | 41 | 26 | 25 | 29 | 21 | 23 | 18 |
| 教育サービス | | 35 | 32 | 25 | 30 | 30 | 40 | 36 | 28 | 16 | 20 |
| 管理・保管 | | 10 | 12 | 7 | 10 | 8 | 9 | 8 | 11 | 10 | 5 |
| サービスに関する相談計 | | 5,817 | 5,973 | 5,747 | 6,107 | 5,984 | 5,461 | 5,565 | 4,892 | 4,649 | 4,158 |
| 商品一般 | | 767 | 381 | 460 | 605 | 558 | 530 | 893 | 1,584 | 948 | 906 |
| 教養娯楽品 | | 448 | 440 | 507 | 423 | 422 | 444 | 445 | 443 | 411 | 568 |
| 食料品 | | 327 | 601 | 841 | 420 | 430 | 468 | 468 | 517 | 656 | 783 |
| 土地・建物・設備 | | 432 | 364 | 404 | 369 | 327 | 297 | 292 | 257 | 249 | 271 |
| 住居品 | | 227 | 214 | 204 | 257 | 253 | 231 | 212 | 182 | 200 | 275 |
| 被服品 | | 182 | 222 | 285 | 262 | 259 | 229 | 243 | 186 | 240 | 325 |
| 車両・乗り物 | | 251 | 214 | 220 | 222 | 239 | 257 | 200 | 195 | 215 | 187 |
| 保健衛生品 | | 182 | 156 | 191 | 158 | 152 | 175 | 247 | 221 | 399 | 589 |
| 光熱水品 | | 68 | 79 | 63 | 66 | 65 | 65 | 134 | 297 | 172 | 214 |
| 他の商品 | | 28 | 27 | 51 | 27 | 17 | 16 | 17 | 20 | 18 | 17 |
| 商品に関する相談計 | | 2,912 | 2,698 | 3,226 | 2,809 | 2,722 | 2,712 | 3,151 | 3,902 | 3,508 | 4,135 |
| 他の相談 | | 1,444 | 1,399 | 1,472 | 1,379 | 1,347 | 1,196 | 1,236 | 1,228 | 1,224 | 1,111 |
| 他の行政サービス | | 146 | 98 | 210 | 223 | 419 | 364 | 91 | 77 | 127 | 159 |
| その他計 | | 1,590 | 1,497 | 1,682 | 1,602 | 1,766 | 1,560 | 1,327 | 1,305 | 1,351 | 1,270 |
| 合計 | | 10,319 | 10,168 | 10,655 | 10,518 | 10,472 | 9,733 | 10,043 | 10,099 | 9,508 | 9,563 |

(2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数

ア 令和2年度は、架空請求などの「商品一般」、「デジタルコンテンツ」、「フリーローン・サラ金」が上位となっています。

イ 「フリーローン・サラ金」（3位）や「インターネット接続回線」（5位）は、前年度と比べて減少した一方、定期購入などの相談が含まれる「他の健康食品」（6位）は、54.1ポイント（140件）増加しています。

【商品及びサービス別（中分類）相談件数：上位10位】

（単位：件）

| 順位 | 令和元年度 | | 令和2年度 | | 相談例（令和2年度） |
|----|--------------|------|--------------|------|---|
| | 商品・サービス（大分類） | 相談件数 | 商品・サービス（大分類） | 相談件数 | |
| | 中分類 | | 中分類 | | |
| 1 | 商品一般 | 948 | 商品一般 | 906 | <ul style="list-style-type: none"> 『紛争確認通知』というハガキが届いたが、身に覚えがない。信用できるか。 スマホに宅配業者から「不在のため荷物を持ち帰りました」とSMSが届いた。 身に覚えのない荷物が海外から届いた。 |
| | 商品一般 | | 商品一般 | | |
| 2 | インターネット接続回線 | 700 | インターネット接続回線 | 638 | <ul style="list-style-type: none"> 無料のアダルトサイトを見ていたら、いきなり登録完了となり、高額な料金を請求された。 ネットビジネスを勧められ副業サイトに登録したが、儲からない。 オンラインゲームの利用料が高額で支払えない。 |
| | インターネット接続回線 | | デジタルコンテンツ | | |
| 3 | フリーローン・サラ金 | 654 | フリーローン・サラ金 | 564 | <ul style="list-style-type: none"> 高額な借金がある。債務整理をしたい。 サラ金から借り入れをしたが、返済できない。 収入が大幅に減り、カードローンの返済が困難になった。弁護士に相談したい。 |
| | フリーローン・サラ金 | | フリーローン・サラ金 | | |
| 4 | デジタルコンテンツ | 633 | 他の相談 | 511 | <ul style="list-style-type: none"> 携帯電話に心当たりのない番号から何度も着信がある。 専門の相談窓口を教えてください。 弁護士の無料法律相談を受けたい。 |
| | デジタルコンテンツ | | 相談その他 | | |
| 5 | 相談その他 | 569 | インターネット接続回線 | 488 | <ul style="list-style-type: none"> 電話料金が安くなると言われ光回線を契約したが、請求金額が高くなった。 モデムを交換すると通信料金が無料になると電話があった。 |
| | 相談その他 | | インターネット接続回線 | | |
| 6 | 不動産貸借 | 267 | 他の健康食品 | 399 | <ul style="list-style-type: none"> 初回お試し500円のダイエットサプリメントを申し込んだら、定期購入だった。解約したい。 初回無料の健康食品を申し込んだ。届いた商品を開封したら初めて定期購入だとわかった。 解約したいが電話が繋がらない。 |
| | 不動産貸借 | | 他の健康食品 | | |
| 7 | 他の健康食品 | 259 | 不動産貸借 | 296 | <ul style="list-style-type: none"> アパートを退去したら、敷金を超える高額な修繕費を請求された。納得できない。 現状回復費用の考え方を教えてください。 |
| | 他の健康食品 | | 不動産貸借 | | |
| 8 | 相続 | 257 | 相続 | 243 | <ul style="list-style-type: none"> 相続の相談をしたい。 相続放棄について相談したい。 |
| | 相続 | | 相続 | | |
| 9 | 工事・建築 | 186 | 電気 | 179 | <ul style="list-style-type: none"> 電気料金が安くなると電話勧誘を受け申し込んだら、請求金額が高額になった。納得できない。 電力会社を変更したが、料金が高くなったので、元に戻したい。 |
| | 工事・建築 | | 電気 | | |
| 10 | 固定電話サービス | 157 | 工事・建築 | 169 | <ul style="list-style-type: none"> 新築した住宅の不具合が見つかった。相談したい。 新築請負契約について、解約時に頭金を全額返金すると言われたが、返金されない。 |
| | 固定電話サービス | | 工事・建築 | | |

(3) 年代別における相談の多い商品・サービス

年代別の特徴として、20歳未満ではインターネットを介した商品やサービスなどに関する相談が多く見られ、20歳代から30歳代にかけては、借金や賃貸契約に関する相談が多く、また、60歳代以上では、「インターネット接続回線」や電力契約に関する「電気」が多くなっています。

なお、令和2年度は、各年代で「健康食品」や「化粧品」に関する相談が増加しています。

【年代別における相談の多い商品・サービス：上位5位】

| 順位 | | 1位 | 2位 | 3位 | 4位 | 5位 |
|-------|--------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 年代 | 年度 | | | | | |
| 20歳未満 | R2 | 健康食品 | 化粧品 | オンラインゲーム | デジタルコンテンツその他 | 商品一般 |
| | 199件 | 46件 | 22件 | 20件 | 15件 | 14件 |
| | R1 | 健康食品 | 化粧品 | アダルト情報サイト | デジタルコンテンツその他 | オンラインゲーム |
| | 194件 | 45件 | 29件 | 17件 | 16件 | 11件 |
| 20歳代 | R2 | フリーローン・サラ金 | デジタルコンテンツその他 | 商品一般 | 健康食品 | 賃貸アパート・マンション |
| | 639件 | 71件 | 65件 | 49件 | 42件 | 26件 |
| | R1 | フリーローン・サラ金 | デジタルコンテンツその他 | 健康食品 | エステティックサービス | 出会い系サイト |
| | 609件 | 80件 | 46件 | 35件 | 31件 | 27件 |
| 30歳代 | R2 | フリーローン・サラ金 | 商品一般 | 健康食品 | デジタルコンテンツその他 | 賃貸アパート・マンション |
| | 802件 | 89件 | 63件 | 59件 | 36件 | 33件 |
| | R1 | フリーローン・サラ金 | 健康食品 | デジタルコンテンツその他 | 賃貸アパート・マンション | 商品一般 |
| | 731件 | 82件 | 42件 | 40件 | 38件 | 37件 |
| 40歳代 | R2 | 健康食品 | フリーローン・サラ金 | 商品一般 | デジタルコンテンツその他 | 移动通信サービス |
| | 1,136件 | 120件 | 114件 | 95件 | 62件 | 41件 |
| | R1 | フリーローン・サラ金 | デジタルコンテンツその他 | 健康食品 | 商品一般 | インターネット接続回線 |
| | 1,127件 | 137件 | 81件 | 74件 | 64件 | 53件 |
| 50歳代 | R2 | 商品一般 | フリーローン・サラ金 | 健康食品 | インターネット接続回線 | 化粧品 |
| | 1,324件 | 133件 | 107件 | 105件 | 68件 | 63件 |
| | R1 | フリーローン・サラ金 | 商品一般 | インターネット接続回線 | 健康食品 | デジタルコンテンツその他 |
| | 1,235件 | 112件 | 102件 | 101件 | 83件 | 51件 |
| 60歳代 | R2 | 商品一般 | インターネット接続回線 | フリーローン・サラ金 | デジタルコンテンツその他 | 健康食品 |
| | 1,487件 | 172件 | 108件 | 76件 | 72件 | 65件 |
| | R1 | 商品一般 | インターネット接続回線 | フリーローン・サラ金 | デジタルコンテンツその他 | 相談その他 |
| | 1,569件 | 262件 | 169件 | 96件 | 83件 | 57件 |
| 70歳以上 | R2 | 商品一般 | インターネット接続回線 | 健康食品 | 電気 | 相談その他 |
| | 2,122件 | 244件 | 180件 | 113件 | 84件 | 79件 |
| | R1 | 商品一般 | インターネット接続回線 | 健康食品 | 相談その他 | フリーローン・サラ金 |
| | 2,185件 | 291件 | 231件 | 119件 | 102件 | 84件 |

岩手県立県民生活センター

所在地：〒020-0021

岩手県盛岡市中央通三丁目 10-2

電話：019-624-2209（消費生活相談専用）

：019-624-2586（事務）

FAX：019-624-2790

URL：<https://pref.iwate.jp/shouhiseikatsu>

Twitter、Facebook：「岩手県立県民生活センター」で検索