

報道発表資料

令和2年12月15日
独立行政法人国民生活センター

消費者問題に関する2020年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。

2020年は、新型コロナウイルス感染症の流行により、社会や暮らしが大きく変化しました。消費生活でも「便乗した悪質商法」が見られたほか、「インターネット通販」や「定期購入トラブル」など、オンライン取引に関連した相談が目立つ年になりました。

<2020年の10大項目>

- ◆新型コロナウイルス感染症が流行 消費生活にも大きく影響
- ◆キャッシュレス決済 利用進むも不正使用相次ぐ
- ◆販売を伴う預託等取引契約は原則禁止 消費者庁検討委員会が意見を提示
- ◆デジタル・プラットフォーム等に関する消費者取引の環境整備を検討
- ◆年齢問わず発生 無くならない身の回りの事故
- ◆子ども、高齢者を問わずオンライン関連の相談増加
- ◆「お試し」定期購入のトラブルが過去最高
- ◆改正民法施行 消費生活にも密接に関連
- ◆特定適格消費者団体による被害回復訴訟で初めての判決が確定
- ◆国民生活センター創立から半世紀を迎える

◆新型コロナウイルス感染症が流行 消費生活にも大きく影響（表1、2）

- ・いまだ世界的に猛威を振るっている新型コロナウイルス感染症。国内でも一時マスクやアルコール消毒製品が不足するなど消費生活にも大きな影響が出ました。また、いわゆる巣ごもり需要によりインターネット通販の相談が増加したほか、新型コロナウイルスに便乗した悪質商法の相談も寄せられました。
- ・当センターでは、ホームページに特設ページ「新型コロナウイルス感染症関連」をいち早く開設したほか、便乗商法についての注意喚起や除菌・消毒・手指洗浄用アルコールに関する情報提供を逐次行いました。また、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」を開設し対応しました。

◆キャッシュレス決済 利用進むも不正使用相次ぐ

- ・昨年10月の消費税増税のタイミングで開始されたキャッシュレス決済利用によるポイント還元事業に加え、コロナ禍での巣ごもり需要などによるインターネット通販の利用増加や、現金の受け渡し避けられる利点などもあり、キャッシュレス決済の利用も進みました。
- ・その一方で、大手通信電話会社などのキャッシュレス決済サービスで不正使用の発覚が相次ぎました。

◆販売を伴う預託等取引契約は原則禁止 消費者庁検討委員会が意見を提示

- ・多くの消費者被害を発生させていた「販売を伴う預託等取引契約」に対し、消費者庁の「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」は、8月に報告書を取りまとめ、これを原則禁止にすべき、との意見を示しました。

◆デジタル・プラットフォーム等に関する消費者取引の環境整備を検討

- ・オンラインによる消費者取引の多くにデジタル・プラットフォーム企業が介在し、既に重要な社会基盤となっている現在、消費者がその特徴を留意して利用するとともに消費者トラブル等に対するデジタル・プラットフォーム企業の役割も重要視されています。
- ・消費者庁が7月に開催した「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」ではデジタル社会における消費者への普及啓発や対応した消費者教育の在り方等についてまとめられた他、8月には消費者の安全・安心と消費者からの信頼性の確保に向け、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」から論点整理が示されました。

◆年齢問わず発生 無くならない身の回りの事故

- ・今年も年代を問わず様々な身の回りの事故が発生しました。幼児のベランダからの転落事故や食品による窒息事故、介護ベッドの手すり等に高齢者が挟まれての死亡事故等が繰り返されています。
- ・当センターでは、おむつ交換台からの乳幼児転落や、遊戯施設におけるトランポリンの事故、ホットヨガにおける危害などについて注意喚起を行いました。

◆子ども、高齢者を問わずオンライン関連の相談増加（表2、3）

- ・新型コロナウイルス感染症を想定した「新しい生活様式」の実践例に通信販売の利用が示されているなか、5月にはインターネット通販のトラブルが相談全体の30%を超えました。また、定期購入、詐欺・模倣品サイト、情報商材やマルチ商法等の儲け話といったネット広告やSNSがきっかけとなる消費者トラブルが多くなっています。
- ・高齢者においても、ネット通販やデジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの情報通信に関連する相談が多く寄せられる一方で、オンラインゲームに関しては全相談件数のうち、未成年の相談が半数以上を占め、依然として増加傾向にあります。

◆「お試し」定期購入のトラブルが過去最高（表4）

- ・ホームページ等で「1回目 90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月間の「定期購入」が条件となっている健康食品や飲料、化粧品の通信販売に関する相談が過去最高となりました。
- ・6月、消費者委員会から『「悪質なお試し商法」に関する意見』が、また8月に消費者庁「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」からも規制や法執行の強化などの意見が示されました。

◆改正民法施行 消費生活にも密接に関連

- ・2017年5月に成立した「民法の一部を改正する法律」が4月から施行されました。改正民法では、約120年にわたる社会経済の変化に対応するため、契約等に関する基本的ルール（債権法）の変更とともに、現在裁判や取引の実務で通用している民法の基本的なルールが明文化されました。
- ・この改正は消費者保護にも重点が置かれており、消費者契約の様々な場面にも関連します。

◆特定適格消費者団体による被害回復訴訟で初めての判決が確定

- ・特定適格消費者団体「消費者機構日本」による、消費者団体訴訟制度に基づく共通義務確認訴訟において、当該団体勝訴の判決が出され、3月に確定しました。
- ・また、当センターでは、特定適格消費者団体である特定非営利活動法人「埼玉消費者被害をなくす会」が提起した共通義務確認訴訟について、当該団体より立担保援助要請を受け、支払保証委託契約による立担保援助を初めて実施しました。

◆国民生活センター創立から半世紀を迎える

- ・国民生活センターは、1970年10月1日に特殊法人として発足し、本年で創立50周年を迎えました。コロナ禍の制約の中、10月には創立50周年記念シンポジウムを開催し、これまでの軌跡をたどるとともにこれからの時代に求められる国民生活センターの役割について意見交換を行いました。

(参考資料1) 関連する相談件数等

相談件数は2020年11月30日までにPIO-NET※に登録されたもの。また、2019年の（ ）内の数字は、2019年11月30日までにPIO-NETに登録された相談件数。

※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）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

表1. 新型コロナウイルスに関する相談件数

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
新型コロナ ウイルス	177	2,657	10,485	21,526	16,462	8,978	5,860	4,588	3,177	2,652	1,090

表2. インターネット通販に関する相談件数

	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
全相談件数	239,239	238,537	208,883	215,949 (177,952)	235,807
契約当事者が60歳 以上の相談件数	55,853	63,227	54,176	50,796 (41,784)	54,523
[割合]	[23.3%]	[26.5%]	[25.9%]	[23.5%]	[23.1%]

表3. オンラインゲームに関する相談件数

	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
全相談件数	4,167	4,202	4,733	5,367 (4,447)	5,253
契約当事者が20歳 未満の相談件数	1,337	1,581	1,981	2,818 (2,315)	3,056
[割合]	[32.1%]	[37.6%]	[41.9%]	[52.5%]	[58.2%]
契約当事者が10歳 未満の相談件数	283	324	424	559 (460)	780
[割合]	[6.8%]	[7.7%]	[9.0%]	[10.4%]	[14.8%]

表4. 通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数

	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
通信販売での健康食品等の 「定期購入」	13,673	17,027	21,980	44,747 (35,966)	52,402

(参考資料2) 関連する国民生活センターの公表資料

◆新型コロナウイルス感染症が流行 消費生活にも大きく影響

- ・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報) (2020年2月28日)
- ・新型コロナウイルスに便乗した架空の“マスク販売広告メール”にご注意！(速報第2弾) (2020年3月12日)
- ・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第3弾)－行政機関名をかたる電話、行政から委託されたという業者からの電話には応じないようにしましょう－ (2020年3月12日)
- ・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第4弾)－「新型コロナウイルスが水道水に混ざっている」等の根拠のない話には耳を貸さないで－ (2020年3月31日)
- ・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第5弾)－「助成金があるので個人情報教えてほしい」等の“なりすまし”や“オレオレ詐欺”に注意－ (2020年4月3日)
- ・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第6弾)－SNSの書き込みや広告で関心を惹き、不審な通販サイトへ誘導する手口に気をつけましょう－ (2020年4月13日)
- ・「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(第1報)－通帳やマイナンバーなどは、絶対に教えない！渡さない！－ (2020年5月8日)
- ・除菌や消毒をうたった商品について正しく知っていますか？－新型コロナウイルスに関連して－ (2020年5月15日)
- ・新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要(2020年1月～4月) (2020年5月19日)
- ・「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(第2報)－通帳やキャッシュカード、マイナンバーなどは、絶対に教えない！渡さない！－ (2020年6月2日)
- ・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第7弾)－受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける手口に気をつけて！－ (2020年7月10日)
- ・「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(3カ月のまとめ)－特別定額給付金関連のみならず、持続化給付金に関する相談も－ (2020年8月14日)
- ・液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度 (2020年9月17日)
- ・新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要(2020年8月まで) (2020年9月17日)
- ・訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた新型コロナウイルス関連の相談まとめ (2020年11月5日)

◆キャッシュレス決済 利用進むも不正使用相次ぐ

- ・(特別調査) 消費者トラブルからみる立替払い型の後払い決済サービスをめぐる課題 (2020年1月23日)

◆年齢問わず発生 無くない身の回りの事故

- ・スプレー缶製品・カセットボンベによる事故の防止策－正しい廃棄で事故を防止！－ (2020年2月20日)

- ・「セルフエステ」の契約は慎重に検討しましょう！－安さ、手軽さが強調されている一方で、危害や解約トラブルが発生しています－ (2020年2月13日)
- ・手動車椅子の破損に注意－使用中にフレームや車輪などが破損する事故が発生－ (2020年3月19日)
- ・おむつ交換台からの子どもの転落に注意！－頭部損傷リスクが高く、入院する事例が寄せられています－ (2020年3月19日)
- ・柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供 (2020年) (2020年4月9日)
- ・「ホットヨガ」によるめまい、のぼせ、吐き気、頭痛に注意！－レッスン中だけではなく、レッスン後に体調不良となることも－ (2020年7月9日)
- ・遊戯施設におけるトランポリンでの事故にご注意ください！－骨折や、神経損傷等の重症例も－ (2020年12月9日)

◆子ども、高齢者を問わずオンライン関連の相談増加

- ・愛のギフトを受け取ってほしい！？それってもしかして「国際ロマンス詐欺」？ (2020年2月13日)
- ・SNSをきっかけとした消費者トラブルにご注意！ 中高「生」だけでなく中高「年」も (2020年4月9日)
- ・給与のファクタリング取引と称するヤミ金に注意！－高額な手数料や強引な取り立ての相談が寄せられています－ (2020年6月12日)
- ・海老で鯛を釣る？棚からぼた餅？“利益誘引型のサイト”－「話を聞くだけで100万円」「当選したので3億円を支援する」などの誘いに注意－ (2020年7月16日)
- ・2019年度の越境消費者相談の概要－越境消費者センター（CCJ）で受け付けた相談から－ (2020年8月6日)
- ・自宅で完結？手軽に痩せられる？痩身をうたうオンライン美容医療にご注意！－糖尿病治療薬を痩身目的で消費者に自己注射させるケースがみられます－ (2020年9月4日)
- ・2019年度にみる60歳以上の消費者トラブル－80歳以上の相談件数が過去最高に！周囲の見守りがいっそう重要です－ (2020年9月17日)
- ・新しい“消費”生活様式の影響で相談増加！？インターネット通販のトラブルにあらためて注意！ (2020年9月17日)
- ・格安をうたう家具や家電品等の模倣サイトにご注意！－注文した商品が届かない！いったいどこで契約したの！？－ (2020年10月1日)
- ・それって占い？！占い師や鑑定士を名乗る者から次々とメッセージが届いてやめられない－占いサイトのトラブルに注意－ (2020年11月26日)
- ・宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMSに注意しましょう－URLにはアクセスしない、ID・パスワードを入力しない！－ (2020年11月26日)

◆「お試し」定期購入のトラブルが過去最高

- ・2019年度にみる60歳以上の消費者トラブル－80歳以上の相談件数が過去最高に！周囲の見守りがいっそう重要です－ (2020年9月17日)