

令和2年5月19日
独立行政法人国民生活センター

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）

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等に寄せられた新型コロナウイルス関連の消費生活相談をPIO-NET¹で収集しています。

今回、2020年1月～4月における新型コロナウイルス関連の消費生活相談（2020年5月15日までの登録分）について傾向や事例をまとめました。

新型コロナウイルス関連の消費生活相談（2020年1月～4月）の傾向と特徴

- 全国の消費生活センター等が2020年1月～4月に受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談（2020年5月15日までの登録分）は27,469件で、1月155件、2月2,369件、3月9,973件、4月14,972件と増加しています
- 最も多いのはマスク関連で、マスクの品不足や高価格に関する相談や、インターネット通販で「商品が届かない」などの相談のほか、4月以降は「注文した覚えのないマスクが届いた」といった相談もみられます
- トイレットペーパーについては、品不足や高価格、インターネット通販に関する相談が3月に多く寄せられました
- 国内・海外旅行、航空券、ホテルなどの旅行・宿泊関連や、結婚式場、スポーツジム等では、「新型コロナウイルス感染症の感染予防等を理由にキャンセルしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」など解約や解約料に関する相談が多くみられます
- 新型コロナウイルスに便乗した悪質商法も寄せられており、
 - ・「マスクを無料送付する」などのメール・SMSや、行政機関をかたった電話等で、消費者の個人情報や銀行口座番号・クレジットカード番号等を詐取しようとするケース
 - ・「新型コロナウイルスが水道水に混ざっているので除去する」「新型コロナウイルス治療薬を開発する大手製薬会社名で、社債の購入代金の支払いを求められた」といった悪質な勧誘
 - ・特別定額給付金に関連した詐欺が疑われるケースなどがみられます

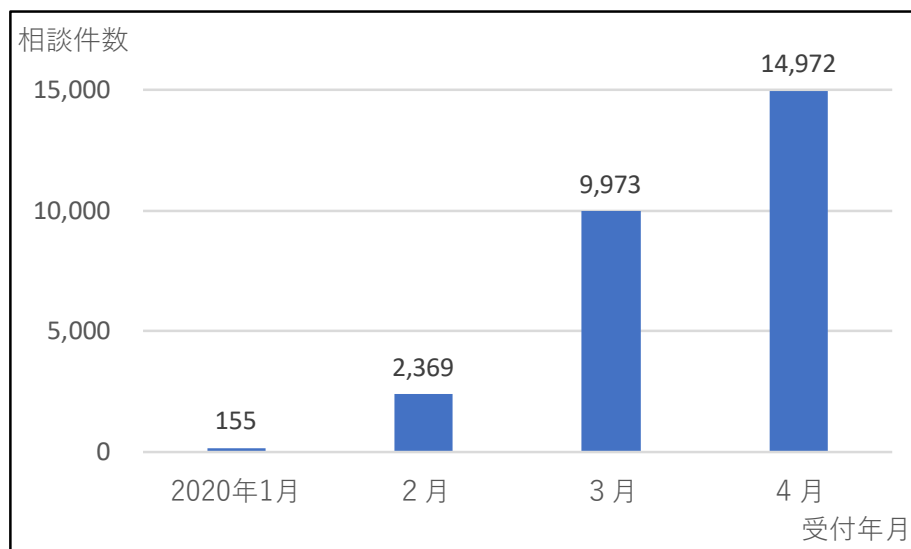
¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2020年1月～4月受付、2020年5月15日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. PIO-NET にみる「新型コロナウイルス関連」の消費生活相談の傾向

(1) 相談件数の推移

全国の消費生活センター等が2020年1月～4月に受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談（2020年5月15日までの登録分）は27,469件でした。2020年1月の相談件数は155件でしたが、その後増加し、2月は2,369件、3月は9,973件、4月は14,972件でした。（図1）

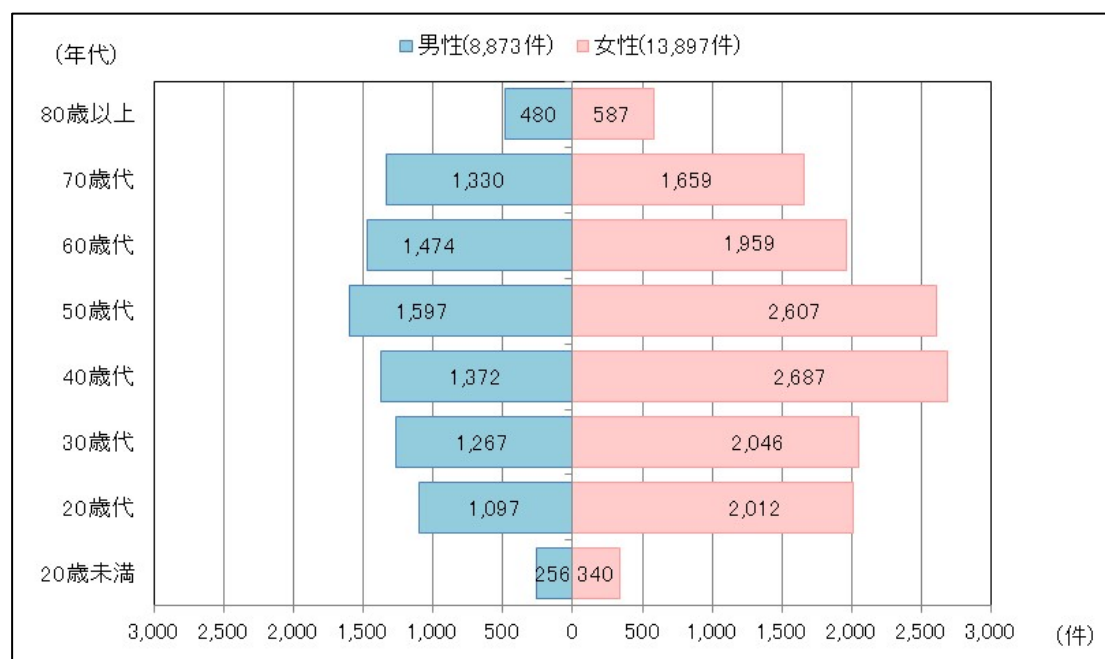
図1. 月別件数



(2) 契約当事者の性別・年齢

契約当事者の性別をみると、男性は8,873件、女性は13,897件でした。契約当事者の年齢は50歳代、40歳代が多いですが、20歳代や70歳代など各年代がみられます。（図2）

図2. 契約当事者の性別・年代別件数（n=22,770、不明・無回答等は除く）



(3) 商品・役務等

相談が多く寄せられた商品・役務等(表1)をみると、マスクなど「保健衛生品その他」(「表1」中の1位。以下、同じ)が全体の約25%を占め、また、各月でも最も多くみられます(表2)。

また、「航空サービス」(4位)、「海外募集型企画旅行」(7位)、「海外手配旅行」(9位)、「ホテル・旅館」(11位)、「国内募集型企画旅行」(12位)、「旅行代理業(全般)」(17位)など旅行・宿泊関連の相談も多く寄せられています。

その他、「結婚式」(2位)、「スポーツ・健康教室」(3位)や「スポーツ施設利用」(16位)、トイレットペーパーなど「ちり紙類」(5位)、アルコール消毒液など「消毒殺菌剤」(10位)、体温計など「他の医療用具」(20位)が上位にみられます。

それぞれの相談の特徴は、以下のとおりです。(表3～表7は「参考資料」参照)

表1. 商品・役務等別件数(上位20位)

順位	商品・役務等	件数 割合(%)	順位	商品・役務等	件数 割合(%)
1	保健衛生品その他	6,947 (25.3)	11	ホテル・旅館	428 (1.6)
2	結婚式	1,681 (6.1)	12	国内募集型企画旅行	419 (1.5)
3	スポーツ・健康教室	1,603 (5.8)		相談その他	419 (1.5)
4	航空サービス	1,380 (5.0)	14	賃貸アパート	406 (1.5)
5	ちり紙類	1,016 (3.7)	15	外食	366 (1.3)
6	他の行政サービス	747 (2.7)	16	スポーツ施設利用	337 (1.2)
7	海外募集型企画旅行	735 (2.7)	17	旅行代理業(全般)	325 (1.2)
8	商品一般	599 (2.2)	18	役務その他サービス	303 (1.1)
9	海外手配旅行	549 (2.0)	19	コンサート	292 (1.1)
10	消毒殺菌剤	531 (1.9)	20	他の医療用具	257 (0.9)

①マスク(保健衛生品その他) ※()内は表1の商品・役務等名(以下同じ)

「保健衛生品その他」はマスクに関する相談が大半を占め、30歳代以上の各年代で最も相談件数が多くみられます(表3)。

相談内容をみると、1月以降「マスクが買えない」「マスクが高額で販売されている」などマスクの品不足や高価格についての相談が寄せられています。2月には、フリマサービスでのマスクの高額転売に関する相談が増えましたが、3月15日の国民生活安定緊急措置法に基づくマスクの転売規制以降は減少しました。4月になると「注文した覚えのないマスクが届いた」などマスクの送り付けに関する相談が急増しました(表7)。海外(特に中国)から届くケースが目立ちますが、「請求書は同梱されていない」(事例1)のように、消費生活センター等への相談時点では、消費者に対して代金の請求がされていないケースがほとんどです。

マスクのインターネット通販に関する相談も寄せられており(表5)、「マスクを注文し、代金

を銀行口座に振り込んだが、届かない」(事例2)などのケースや、「注文しようとサイトに個人情報を入力し送信したが、連絡がない」など個人情報の詐取が目的と思われるケース、届いたマスクが不良品だったり衛生上の問題や汚れのあるケースなどがみられます。

②結婚式場（結婚式）

結婚式場など「結婚式」に関する相談は2月以降増加しており(表2)、20歳代、30歳代で多くみられます(表3)。

相談内容をみると、「結婚式場のキャンセルをしたいと申し出たところ、規約通りのキャンセル料を請求された」のように解約やそれに伴う解約料に関する相談がみられます(事例3、事例4、表6)。また、「〇か月以内であれば無料で延期できると提案されたが、日程が合わない」「延期することに決めたが、高額な追加料金がかかる」など、結婚式の延期に関する相談もみられます。

③スポーツジム、ヨガ教室等（スポーツ・健康教室、スポーツ施設利用）

スポーツジムやヨガ教室など「スポーツ・健康教室」「スポーツ施設利用」に関する相談は3月から多く寄せられ、4月に増加しています(表2)。また、20歳代～60歳代の各年代で相談が多くみられます(表3)。相談内容をみると、スポーツジムやヨガ教室等について「通えない状況なのに、月会費を請求された」など会費に関する相談のほか、キャンペーン等(割引等の適用があるが、一定期間は契約を継続することが条件となっている等)で入会した場合に「契約期間中で解約できない」「解約には違約金が必要」と説明されたケースや「解約したのに、利用しない翌月分の利用料がかかる」ケース(事例5)など解約に関する相談、また、「電話で解約したいと伝えましたが、店舗でのみ受け付けると言われた」など解約手続きに関する相談がみられます(表6)。

その他、店舗が営業していない場合では「休会となったが、休会費がかかる」などの相談も寄せられています(事例6)。

④トイレットペーパー、消毒液、体温計（ちり紙類、消毒殺菌剤、他の医療用具）

アルコール消毒液など「消毒殺菌剤」や体温計など「他の医療用具」では、商品の品不足についての相談や、インターネット通販で「商品を注文したが、届かない」「サイト業者に電話をしたが、連絡が取れない」などの相談がみられ(事例7)、4月に増加しています(表2、表5)。また、「注文した覚えのない商品が届いた」などの相談もみられます(表7)。

「ちり紙類」では、トイレットペーパーに関する相談が多く、SNS上で「新型コロナの影響でトイレットペーパーが今後なくなる」といった不確かな情報が投稿・拡散されたり、その内容が報道されたこと等から、3月にトイレットペーパーの品不足や高価格についての相談や、「ネットでトイレットペーパーを注文したが届かない」「サイト業者に電話をしたが、連絡が取れない」などインターネット通販に関する相談(事例8)が急増しましたが、4月には減少しました(表2)。また、「ちり紙類」は40歳代以上の各年代で相談が多くみられました(表3)。

⑤旅行・宿泊関連（海外募集型企画旅行、海外手配旅行、国内募集型企画旅行、旅行代理業（全般）、航空サービス、ホテル・旅館）

航空券等の「航空サービス」のほか、「海外募集型企画旅行」、「海外手配旅行」、「国内募集型企

画旅行」や、海外 OTA 等の「旅行代理業（全般）」、「ホテル・旅館」など、旅行・宿泊関連の相談は2月・3月に多く寄せられ（表2）、また、各年代で見られました（表3）。

これらの相談では、「キャンセルをしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」のように解約やそれに伴う解約料に関する相談がみられます（事例9、事例10、事例11、表6）。LCCの航空券について「キャンセルしたが、払い戻しされない」といった相談や、手配旅行では「キャンセルにより全額返金されるはずが、手数料を請求された」といった相談、また、「旅行会社が倒産してしまい、旅行代金が返金されない」という相談も寄せられています。

その他、航空会社や旅行代理店に電話が繋がらないケースや、海外 OTA のサイトにアクセスできないケースもみられます。

3月末に東京オリンピック・パラリンピック大会の延期が発表された以降は、「観戦のために予約していたホテルをキャンセルしたところ、約款通りのキャンセル料を請求された」という相談も寄せられています。

⑥その他（賃貸アパート、外食、コンサート）

「賃貸アパート」に関する相談では、収入の減少により、家賃の支払いが困難になっているケースや、退去・解約を申し出たところ「規約により違約金を請求された」「敷金の返還を断られた」といったケースがみられます。また、大学生が授業開始の遅れにより「アパートの入居日の変更を申し出たところ、できないと言われた」「まだ入居していないが、賃料等を支払わなければならないか」などの相談も寄せられています（事例12）。

表2. 受付年月別にみた商品・役務等別相談件数（上位10位）

2020年1月		2月		3月		4月	
計	155 (100.0)	計	2,369 (100.0)	計	9,973 (100.0)	計	14,972 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
保健衛生品その他	32 (20.6)	保健衛生品その他	521 (22.0)	保健衛生品その他	1,765 (17.7)	保健衛生品その他	4,629 (30.9)
海外募集型企画旅行	17 (11.0)	航空サービス	194 (8.2)	ちり紙類	831 (8.3)	結婚式	1,072 (7.2)
航空サービス	16 (10.3)	海外募集型企画旅行	151 (6.4)	航空サービス	782 (7.8)	スポーツ・健康教室	1,056 (7.1)
海外手配旅行	16 (10.3)	国内募集型企画旅行	139 (5.9)	スポーツ・健康教室	525 (5.3)	商品一般	457 (3.1)
国内募集型企画旅行	11 (7.1)	ちり紙類	110 (4.6)	結婚式	517 (5.2)	他の行政サービス	452 (3.0)
相談その他	6 (3.9)	外食	98 (4.1)	海外募集型企画旅行	383 (3.8)	航空サービス	388 (2.6)
旅行代理業(全般)	5 (3.2)	結婚式	92 (3.9)	海外手配旅行	348 (3.5)	消毒殺菌剤	315 (2.1)
手配旅行(全般)	5 (3.2)	海外手配旅行	87 (3.7)	他の行政サービス	278 (2.8)	賃貸アパート	299 (2.0)
ホテル・旅館	4 (2.6)	ホテル・旅館	68 (2.9)	国内募集型企画旅行	228 (2.3)	相談その他	253 (1.7)
海外受注型企画旅行	3 (1.9)	コンサート	50 (2.1)	ホテル・旅館	226 (2.3)	他の医療用具	205 (1.4)
留学等斡旋サービス	3 (1.9)						

「外食」に関する相談では、歓送迎会や、結婚式の二次会、卒業パーティーなどのために予約をしていた飲食店にキャンセルを申し出たところ「キャンセル料を請求された」といった相談がみられます（事例 13、表 6）。

「コンサート」に関する相談では、中止になったコンサートについて「チケット代金を払い戻すという連絡があったが、いつ返金されるのか連絡がない」「チケット代金の払い戻し手続きをしたが、期日までに返金されない」などの相談が寄せられています。

（４）新型コロナウイルスに便乗した悪質商法

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に関する相談も寄せられています²。

「マスクを無料送付する」などのメールや、中央省庁や地方自治体などの行政機関をかたった電話や「行政から委託された」といった電話により、消費者の氏名・住所・電話番号などの個人情報や、キャッシュカード・銀行口座番号・クレジットカード番号等を詐取しようとするケースがみられます。

また、電話やSMS（ショートメッセージサービス）で「新型コロナウイルスが水道水に混ざっているので除去する」など根拠のない説明がされたケースや、「大手製薬会社名で新型コロナウイルス治療薬に関する書類が届き、後日、電話で社債の購入代金の支払いを求められた」ケース、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ケースのように、悪質な勧誘もみられます。その他、「助成金」や「ウイルス検査」をうたい、個人情報や口座情報を詐取しようとするケースやオレオレ詐欺のようなケースも見られます。

特別定額給付金に関しては、

- ・特別定額給付金の代理申請業務を行う団体を名乗る者から電話で個人情報や口座情報を聞かれた
- ・高齢の母が訪問してきた誰かに銀行通帳やマイナンバーカードを渡してしまった
- ・給付金の手続きができると思いアクセスしたサイトに、マイナンバーカードの情報を教えてしまった
- ・登録してもないのに、役所からメールで特別定額給付金の手続きが始まったと案内が来た
- ・携帯電話会社を名乗るメールが届き、記載のURLにアクセスして特別定額給付金の申請をするよう案内された

など詐欺が疑われるケースもみられます³。

² 国民生活センター「新型コロナウイルス感染症関連」
http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coronavirus.html

³ 国民生活センター「『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）」（2020年5月8日公表）
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200508_1.html

2. 新型コロナウイルス関連の相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】注文した覚えのないマスクが届いた

荷物が届いたので開封してみると、マスクが50枚入っていたが、頼んだ覚えがない。請求書は入っていないが、中国語で書かれた製品合格証が入っていた。送り状には国内の事業者の名称と住所が書いてあるが、電話番号の記載はない。（2020年4月 20歳代女性）

【事例2】ネットでマスクを注文したが、届かない

ネット通販で、使い捨てマスク60枚入り2箱を約1万3000円で注文した。注文後確認メールが届き、銀行振り込みを指定された。クレジットカード払いにしたいとメールを出したが、システムメンテナンスのためできないと返信があったので、指定口座に振り込んだ。その後、商品が届かないので問い合わせメールを出したが、返信はない。サイトに掲載されている電話番号にかけたが、使われていないとのアナウンスが流れる。（2020年3月 40歳代男性）

【事例3】結婚式場をキャンセルしたら、キャンセル料を請求された

3月中旬に結婚式をする予定だが、参列者が新型コロナウイルスに感染すると困るのでキャンセルしようと思い、式場に連絡したところ「不可抗力の事態であれば代金200万円は全額返金となるが、今回は当たらない。規定により今日だと45%、明日だと100%のキャンセル料がかかる」と言われた。コロナウイルスは不可抗力の事態ではないのか。（2020年2月 30歳代女性）

【事例4】結婚式場の日程変更を提案されたが、新型コロナウイルスが終息するとは思えない

5月末に結婚式を予定していたが、遠方からの招待客も多く、高齢者もいることから取りやめることにして事業者へ電話をしたところ、「4か月間以内の日程であれば、手数料無料で日時変更に応じる」「解約の場合は自己都合によるため、規定により契約金額の40%である約150万円の解約料を請求する」と言われた。日程を変更しても、4か月間で新型コロナウイルスの蔓延が終息するとは思えない。（2020年4月 30歳代男性）

【事例5】スポーツクラブを退会したが、翌月分の会費を支払うよう説明された

新型コロナウイルスの感染拡大が不安で、3月下旬に「3月でスポーツクラブを退会する」と申し出たら、「月末で退会する場合は、その月の10日までに申し出る必要がある」ことが約款で規定されているため、来月分の月会費は発生すると伝えられた。（2020年3月 50歳代 男性）

【事例6】ヨガ教室を休会したいが、休会費がかかると説明された

4月に緊急事態宣言が出されたので、ヨガ教室が休止となったが、約3,000円の休会費が発生している。レッスンが受講できないのに休会費が発生することに納得がいかないので何度も事業者へ電話をしているが、全くつながらない。退会したいが、入会1年以内の退会は違約金が2万5,000円かかる。（2020年4月 20歳代女性）

【事例7】ネットで消毒用アルコールを注文したが、詐欺サイトのような

1週間前にネットショップで消毒用アルコールを注文し、銀行振り込みで3,000円支払った。

商品が届かないので確認したところ、実在するネットショップを装った偽サイトのようなのだ。実在のネットショップには、「偽サイトに注意」という表記があった。(2020年3月 40歳代女性)

【事例8】 ネットでトイレットペーパーを注文したが、届かない

トイレットペーパーがドラッグストアなどで品切れになっている。自宅には数ロールしか残っていないので心配になり、オンラインモールで12ロール5,000円のトイレットペーパーを見つけ、高いとは思ったが「在庫わずか」と記載されていたので4パック注文した。1週間程度で届くと書かれていたのにまだ届かず、家のトイレットペーパーも少なくなってきた。(2020年3月 60歳代男性)

【事例9】 海外旅行をキャンセルしたが、全額返金してもらえないか（募集型企画旅行）

3月中旬に海外旅行を予定していたが、クルーズ船内での感染症のニュースを見て怖くなりキャンセルしたところ、旅行代金180万円のうちキャンセル料が20万円かかるとのことだった。ところがその後、事業者がツアーをすべて取りやめると発表し、旅行申込者には旅行代金全額が返金されることになったが、同じ扱いをしてもらえないのか。(2020年3月 60歳代男性)

【事例10】 航空券をキャンセルしたところ、手数料を請求された（手配旅行）

2月上旬に旅行サイトで、3月中旬の往復航空券を予約した。最近、航空会社から通知が届き、「新型コロナウイルスの感染拡大により、航空券の予約をキャンセルする場合は全額を返金する」と書いてあった。ところが、旅行サイトに電話をすると、手数料を請求すると言われた。支払わなければならないのか。(2020年2月 40歳代男性)

【事例11】 ホテルをキャンセルしたら、キャンセル料を請求された

国内旅行をする予定で1か月前に旅行サイトでホテルを予約したが、緊急事態宣言が出されたため、旅行をキャンセルすることにした。ホテルに連絡したところ「自己都合になり、宿泊日の27日前からは、宿泊費の100%のキャンセル料がかかる」と言われた。(2020年4月 20歳代女性)

【事例12】 入居していない賃貸アパートの家賃を免除してもらえないか

大学生の娘が東京で就職活動をするために、3月から5月上旬までのウィークリーマンションの申し込みをした。しかし、コロナウイルスの影響で会社説明会が開催されず、娘はインターネットで就職活動することになった。3月分の家賃は支払うつもりだが、4月以降は免除してほしい。(2020年3月 50歳代男性)

【事例13】 居酒屋のキャンセルをしようとしたら、キャンセル料を請求された

居酒屋で送別会を行う予定が、週末や夜の外出自粛要請が出されたので、店舗へキャンセルの連絡を入れたところ「前日のキャンセル料率は50%なので、2万5,000円を振り込むように」と言われた。「自己都合ではなく社会情勢上のキャンセルなのに、常時と同じキャンセル規定を適用するのか」と聞いたが、「ルールだ」の一点張りだった。(2020年3月 30歳代女性)

3. 消費者へのアドバイス

○利用規約等で解約条件やキャンセル料をよく確認しましょう

旅行や航空券、ホテル、結婚式場、スポーツジムなどでの解約や解約料に関する相談が多く寄せられています。

利用規約等で「どういう場合に解約できるのか」「解約料がいつから、どのくらいかかるのか」をしっかりと確認しましょう。

○インターネット通販でのトラブルに気を付けましょう

「代金を支払ったのに商品が届かない」「注文しようとサイトに個人情報を入力したが、連絡がない」等のトラブルが発生しています。

「サイトに正確な運営情報（運営者氏名、住所、電話番号）が記載されていない」「日本語の表現が不自然である」「支払方法が銀行振込のみ」等の場合は特に注意が必要です。

少しでも怪しい、おかしいと思ったら、利用をしたり、個人情報やクレジットカード番号等を入力したりしないようにしましょう。

○注文した覚えのない商品が届いたら、受け取りや支払いをしないようにしましょう⁴

請求書が入っていない場合でも、後日クレジットカードの請求がある可能性がありますので、毎月の明細書をチェックしましょう。

普段からの備えとして、通信販売等を利用した場合は必ず家族に伝え、「誰が注文したか分からない荷物は受け取らない」等、ルールを決めておきましょう。

○新型コロナウイルスに便乗した悪質商法が発生していますので注意しましょう

行政機関や実在する企業になりすまし、メールやSMS、サイト、電話などで消費者の個人情報を詐取しようとする手口がみられます。

暗証番号、口座番号、通帳、キャッシュカード、マイナンバーは「絶対に教えない！渡さない！」ようにしましょう。

○不安に思った場合や、トラブルが生じた場合、また「怪しいな？」と思ったら、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

⁴ 消費者庁「新型コロナウイルス感染症に便乗した身に覚えのない商品の送り付けにご注意ください」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/pdf/200415_1100_representation_cms214_01.pdf

(参考資料) PI0-NETにみる「新型コロナウイルス関連」の相談の概要

表3. 契約当事者の年代別にみた商品・役務等別相談件数(上位10位)

20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代	
計	612 (100.0)	計	3,131 (100.0)	計	3,326 (100.0)	計	4,070 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
オンラインゲーム	56 (9.2)	結婚式	784 (25.0)	保健衛用品その他	543 (16.3)	保健衛用品その他	1,003 (24.6)
航空サービス	46 (7.5)	航空サービス	271 (8.7)	結婚式	535 (16.1)	スポーツ・健康教室	431 (10.6)
保健衛用品その他	40 (6.5)	保健衛用品その他	214 (6.8)	スポーツ・健康教室	383 (11.5)	航空サービス	230 (5.7)
賃貸アパート	32 (5.2)	スポーツ・健康教室	194 (6.2)	航空サービス	201 (6.0)	ちり紙類	100 (2.5)
コンサート	27 (4.4)	海外手配旅行	159 (5.1)	海外手配旅行	84 (2.5)	学習塾	95 (2.3)
他の健康食品	22 (3.6)	貸衣装	113 (3.6)	賃貸アパート	69 (2.1)	消毒殺菌剤	87 (2.1)
鉄道サービス	20 (3.3)	海外募集型企画旅行	111 (3.5)	ホテル・旅館	61 (1.8)	商品一般	70 (1.7)
海外募集型企画旅行	19 (3.1)	旅行代理業(全般)	93 (3.0)	スポーツ施設利用	53 (1.6)	ホテル・旅館	69 (1.7)
自動車運転教習所	19 (3.1)	留学等斡旋サービス	78 (2.5)	海外募集型企画旅行	48 (1.4)	海外手配旅行	68 (1.7)
国内募集型企画旅行	18 (2.9)	外食	77 (2.5)	消毒殺菌剤	47 (1.4)	賃貸アパート	63 (1.5)
役務その他サービス	18 (2.9)						
50歳代		60歳代		70歳代		80歳以上	
計	4,221 (100.0)	計	3,441 (100.0)	計	2,999 (100.0)	計	1,077 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
保健衛用品その他	1,304 (30.9)	保健衛用品その他	1,166 (33.9)	保健衛用品その他	1,009 (33.6)	保健衛用品その他	345 (32.0)
スポーツ・健康教室	290 (6.9)	ちり紙類	179 (5.2)	他の行政サービス	225 (7.5)	ちり紙類	109 (10.1)
航空サービス	221 (5.2)	他の行政サービス	162 (4.7)	ちり紙類	195 (6.5)	他の行政サービス	59 (5.5)
ちり紙類	166 (3.9)	海外募集型企画旅行	159 (4.6)	海外募集型企画旅行	150 (5.0)	商品一般	38 (3.5)
消毒殺菌剤	110 (2.6)	航空サービス	154 (4.5)	商品一般	93 (3.1)	海外募集型企画旅行	29 (2.7)
海外募集型企画旅行	104 (2.5)	スポーツ・健康教室	124 (3.6)	航空サービス	89 (3.0)	消毒殺菌剤	23 (2.1)
他の行政サービス	100 (2.4)	国内募集型企画旅行	93 (2.7)	国内募集型企画旅行	85 (2.8)	健康食品(全般)	20 (1.9)
商品一般	81 (1.9)	商品一般	89 (2.6)	消毒殺菌剤	70 (2.3)	医療サービス	18 (1.7)
海外手配旅行	80 (1.9)	消毒殺菌剤	73 (2.1)	スポーツ・健康教室	56 (1.9)	相談その他	18 (1.7)
ホテル・旅館	71 (1.7)	相談その他	60 (1.7)	相談その他	51 (1.7)	国内募集型企画旅行	16 (1.5)

表4. 契約当事者の地域別⁵にみた商品・役務等別相談件数（上位5位）

北海道・東北		北関東		南関東	
計	2,170 (100.0)	計	1,258 (100.0)	計	8,445 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
保健衛生品その他	671 (30.9)	保健衛生品その他	389 (30.9)	保健衛生品その他	1,827 (21.6)
航空サービス	111 (5.1)	結婚式	50 (4.0)	スポーツ・健康教室	711 (8.4)
結婚式	102 (4.7)	ちり紙類	48 (3.8)	結婚式	543 (6.4)
他の行政サービス	71 (3.3)	スポーツ・健康教室	46 (3.7)	航空サービス	408 (4.8)
スポーツ・健康教室	70 (3.2)	商品一般	45 (3.6)	ちり紙類	303 (3.6)
		航空サービス	45 (3.6)		
甲信越・北陸		東海		近畿	
計	1,531 (100.0)	計	2,426 (100.0)	計	4,947 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
保健衛生品その他	496 (32.4)	保健衛生品その他	581 (23.9)	保健衛生品その他	1,193 (24.1)
ちり紙類	74 (4.8)	結婚式	214 (8.8)	スポーツ・健康教室	423 (8.6)
結婚式	68 (4.4)	航空サービス	135 (5.6)	航空サービス	283 (5.7)
スポーツ・健康教室	65 (4.2)	スポーツ・健康教室	111 (4.6)	結婚式	271 (5.5)
他の行政サービス	61 (4.0)	海外募集型企画旅行	68 (2.8)	ちり紙類	197 (4.0)
中国		四国		九州・沖縄	
計	1,582 (100.0)	計	714 (100.0)	計	3,157 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
保健衛生品その他	383 (24.2)	保健衛生品その他	231 (32.4)	保健衛生品その他	810 (25.7)
国内募集型企画旅行	108 (6.8)	航空サービス	35 (4.9)	結婚式	218 (6.9)
他の行政サービス	80 (5.1)	結婚式	32 (4.5)	航空サービス	205 (6.5)
結婚式	78 (4.9)	他の行政サービス	32 (4.5)	ちり紙類	160 (5.1)
スポーツ・健康教室	57 (3.6)	スポーツ・健康教室	22 (3.1)	他の行政サービス	127 (4.0)

⁵ 北海道・東北（北海道・青森県・岩手県・秋田県・宮城県・山形県・福島県）、北関東（茨城県・栃木県・群馬県）、南関東（埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県）、甲信越・北陸（新潟県・山梨県・長野県・富山県・石川県・福井県）、東海（岐阜県・静岡県・愛知県・三重県）、近畿（滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県）、中国（鳥取県・島根県・岡山県・広島県・山口県）、四国（徳島県・香川県・愛媛県・高知県）、九州・沖縄（福岡県・佐賀県・長崎県・熊本県・大分県・宮崎県・鹿児島県・沖縄県）

表5. 通信販売のうち「インターネット通販」に関する相談の商品・役務等別相談件数（上位5位）

2020年1月		2月		3月		4月	
計	61 (100.0)	計	681 (100.0)	計	2,811 (100.0)	計	3,462 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
保健衛生品その他	12 (19.7)	保健衛生品その他	176 (25.8)	保健衛生品その他	632 (22.5)	保健衛生品その他	1,552 (44.8)
海外手配旅行	12 (19.7)	航空サービス	125 (18.4)	航空サービス	531 (18.9)	航空サービス	269 (7.8)
航空サービス	10 (16.4)	海外手配旅行	52 (7.6)	海外手配旅行	235 (8.4)	消毒殺菌剤	157 (4.5)
旅行代理業(全般)	4 (6.6)	ホテル・旅館	35 (5.1)	旅行代理業(全般)	169 (6.0)	他の医療用具	107 (3.1)
海外募集型企画旅行	4 (6.6)	旅行代理業(全般)	33 (4.8)	ホテル・旅館	157 (5.6)	ホテル・旅館	83 (2.4)

表6. 「解約」「解約料」に関する相談の商品・役務等別相談件数（上位5位）

2020年1月		2月		3月		4月	
計	101 (100.0)	計	1,331 (100.0)	計	4,837 (100.0)	計	5,429 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
海外募集型企画旅行	17 (16.8)	航空サービス	170 (12.8)	航空サービス	677 (14.0)	結婚式	913 (16.8)
航空サービス	15 (14.9)	海外募集型企画旅行	145 (10.9)	結婚式	438 (9.1)	保健衛生品その他	665 (12.2)
海外手配旅行	15 (14.9)	国内募集型企画旅行	132 (9.9)	海外募集型企画旅行	359 (7.4)	スポーツ・健康教室	661 (12.2)
国内募集型企画旅行	11 (10.9)	外食	90 (6.8)	海外手配旅行	316 (6.5)	航空サービス	323 (5.9)
保健衛生品その他	8 (7.9)	結婚式	82 (6.2)	スポーツ・健康教室	306 (6.3)	海外募集型企画旅行	159 (2.9)

表7. 「ネガティブオプション」に関する相談の商品・役務等別相談件数（上位5位）⁶

3月		4月	
計	110 (100.0)	計	1,080 (100.0)
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
保健衛生品その他	98 (89.1)	保健衛生品その他	975 (18.0)
商品一般	4 (3.6)	商品一般	27 (0.5)
その他、「他の医療用具」等に関する相談が寄せられた。		他の保健衛生品(全般)	15 (0.3)
		消毒殺菌剤	12 (0.2)
		他の医療用具	11 (0.2)

⁶ 商品が送り付けられてくる相談。代金の請求がない場合も含む。なお、1月は0件、2月は6件