

# 統計資料

# 1 令和2年度消費生活相談の概要

## 【概況】

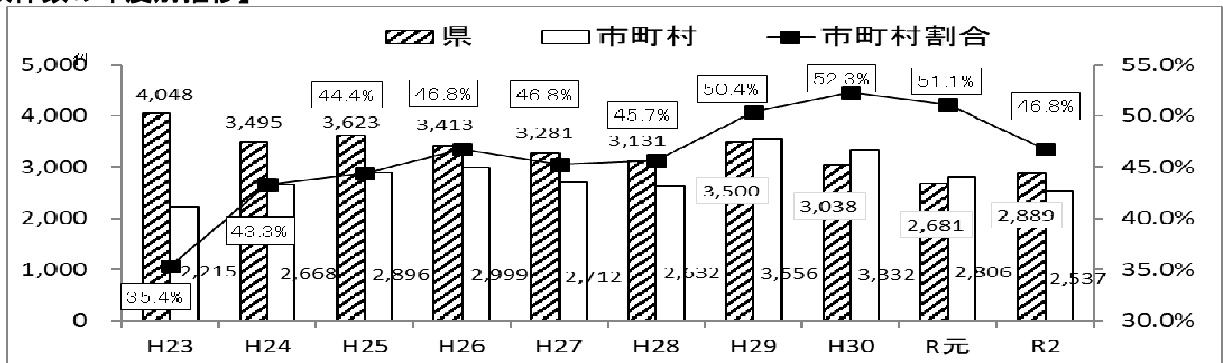
○令和2年度の県消費生活相談窓口への相談件数は2,889件であり、前年度比で7.8%(208件)増加した。  
○内容別では、放送・コンテンツ等(有料サイトやアプリ等の料金請求等)に関する相談が最多となった(287件、9.9%)。

○年代別では、70歳代からの相談割合が最多(557件、19.3%)であり、依然として高齢者からの相談割合が多く、一方で40歳代までの年代の相談件数も増加した。

<高齢者(70歳代以上)の相談事例>

- ・固定電話に不用品回収業者から連絡があり、断ったものの突然訪問してくることはないか不安。
- ・家族に債権回収会社を名乗る者から高額請求があった。家族は認知症で覚えていないため困惑。
- ・屋根瓦がずれていると業者が訪問してきたため口頭で契約したが、解約を希望。

## 【相談件数の年度別推移】



## 【主な相談内容】

順位(前年)	相談内容	件数(構成比)	順位(前年)	相談内容	件数(構成比)
1(2)	放送・コンテンツ等(有料サイト・アプリ等の料金請求等)	287(9.9%)	6(8)	化粧品(美容液、ニキビクリーム等の定期購入等)	109(3.8%)
2(1)	商品一般(身に覚えのない請求、引落等)	257(8.9%)	7(-)	移动通信サービス(携帯電話・モバイルルーターの契約・解約等)	97(3.4%)
3(5)	健康食品(サプリメント等の定期購入等)	217(7.5%)	8(9)	レンタル・リース・賃借(賃貸アパート等)	87(3.0%)
4(4)	融資サービス(多重債務、ローン等)	133(4.6%)	9(6)	役員その他(占い・除霊、弁護士等)	82(2.8%)
5(3)	相談その他(個人間借金、労働相談、不審電話等)	125(4.3%)	10(7)	インターネット通信サービス(プロバイダ、光回線等)	77(2.7%)

<放送・コンテンツ等にかかる相談事例>

- ・「安心・もうかる」と記載された情報商材を購入したが、納得できない内容だったため返金を希望。
- ・SNSアンケートに答えればスマホが100円で購入できるという広告を見てカード番号入力したところゲームの課金となった。

## 【年代別相談件数】

区分	R2	構成比%	R元	構成比%	R元～R2増減	[増減率%]	最多相談内容
19歳以下	23	0.8	17	0.5	6	[35.3]	健康食品
20歳代	160	5.5	114	3.6	46	[40.4]	放送・コンテンツ等
30歳代	306	10.6	219	8.6	87	[39.8]	放送・コンテンツ等
40歳代	491	17.0	389	15.2	102	[26.2]	放送・コンテンツ等
50歳代	494	17.1	516	18.9	△22	[△4.2]	放送・コンテンツ等
60歳代	545	18.9	496	22.7	49	[9.9]	健康食品
70歳以上	557	19.3	532	22.0	25	[4.7]	商品一般
不明	313	10.8	398	8.5	△85	[△21.4]	—
計	2,889	100.0	2,681	100.0	208	[7.8]	放送・コンテンツ等

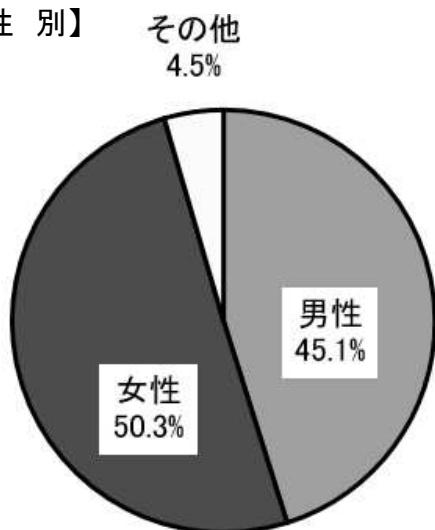
<参考>市町村窓口を含めた市町村別相談件数

【令和2年度 市町村別相談件数】

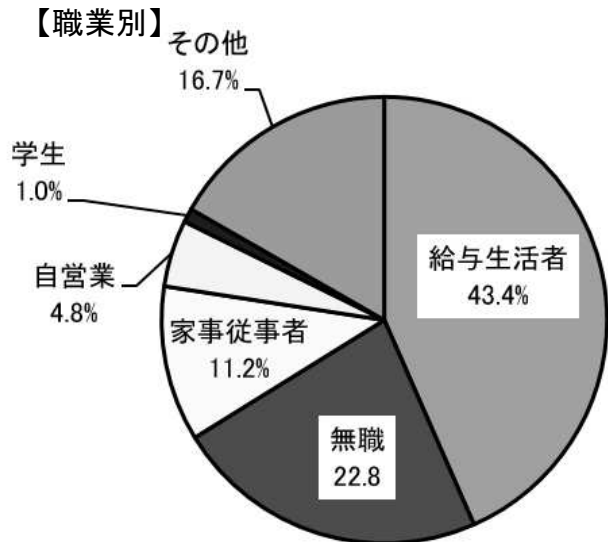
市町村名	総件数 (A)	県受付	市町村受付 (B)	市町村割合 (B/A)
鳥取市	1,715	867	848	49.4%
米子市	1,832	901	931	50.8%
倉吉市	420	199	221	52.6%
境港市	263	114	149	56.7%
岩美町	65	52	13	20.0%
若桜町	31	18	13	41.9%
智頭町	44	32	12	27.3%
八頭町	104	72	32	30.8%
三朝町	50	21	29	58.0%
湯梨浜町	113	54	59	52.2%
琴浦町	106	47	59	55.7%
北栄町	102	46	56	54.9%
日吉津村	26	14	12	46.2%
大山町	107	82	25	23.4%
南部町	72	49	23	31.9%
伯耆町	65	50	15	23.1%
日南町	38	24	14	36.8%
日野町	37	15	22	59.5%
江府町	18	14	4	22.2%
その他	218	218	0	0.0%
計	5,426	2,889	2,537	46.8%

【県消費生活センターにおける相談者の属性】

【性別】



【職業別】



### 【相談内容の件数内訳】

順位	R 元	商品・役務名	件数			備考
			R2	R 元	増減 (%)	
1	(2)	放送・コンテンツ等	282	278	1.5%	有料サイト・アプリ等の料金請求等
2	(1)	商品一般	258	322	-19.9%	身に覚えのない請求、引落等
3	(5)	健康食品	215	144	49.3%	サプリメント等の定期購入等
4	(4)	融資サービス	130	159	-18.2%	多重債務、ローン等
5	(3)	相談その他	122	162	-24.6%	個人間借金、労働相談、不審電話等
6	(8)	化粧品	107	80	33.8%	美容液、ニキビクリーム等の定期購入等

### 【無店舗販売（通信販売・訪問販売等）】

区分	R2	R 元	差引
通信販売	1,102	836	266
電話勧誘販売	170	193	△ 23
訪問販売	170	158	12
マルチ(まがい含む)	22	43	△ 21
その他無店舗	12	19	△ 7
訪問購入	18	22	14
計	1,494	1,271	223

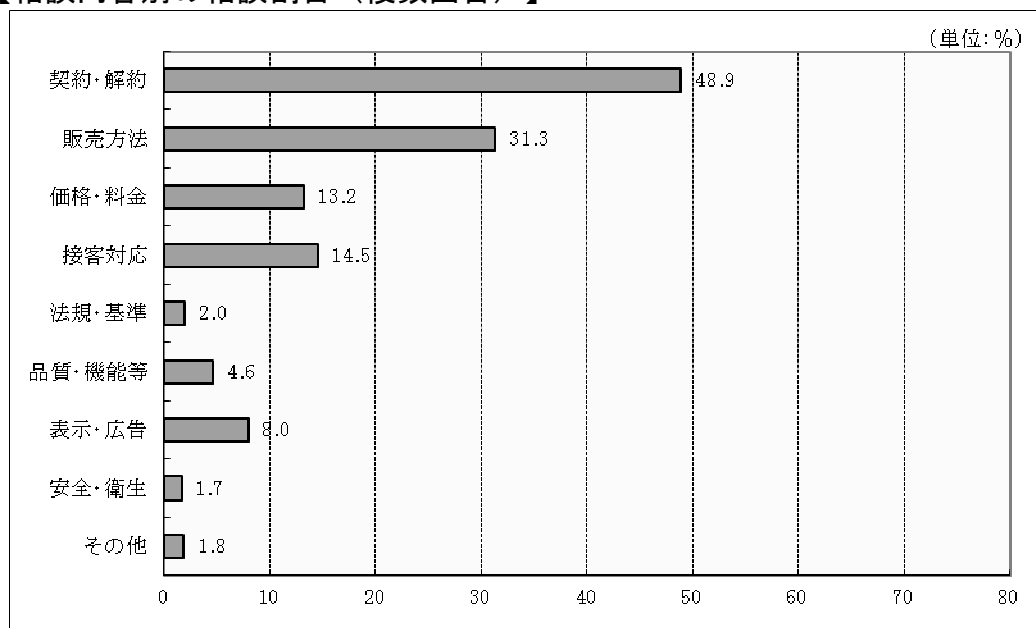
### 【販売購入形態別に係る相談(内訳)】

(単位:件、%)

区分	相談全体		～29歳		30～59歳		60歳～		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
店舗購入	437	15.1%	21	11.7%	216	17.2%	159	14.8%	
訪問販売	家庭訪販	112	3.9%	6	3.4%	43	3.4%	50	4.7%
	キャッチセールス	6	0.2%	2	1.1%	3	0.2%	1	0.1%
	アポイントメントセールス	5	0.2%	0	0.0%	5	0.4%	0	0.0%
	ホームパーティ	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	SF商法	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
	不明	46	1.6%						
計	170	5.9%	8	4.5%	51	4.1%	52	4.8%	
通信販売	1,102	38.1%	102	57.0%	592	47.2%	337	31.4%	
マルチ・マルチまがい	22	0.8%	6	3.4%	8	0.6%	7	0.7%	
電話勧誘販売	170	5.9%	5	2.8%	56	4.5%	89	8.3%	
送り付け商法	20	0.7%	1	0.6%	9	0.7%	7	0.7%	
訪問購入	18	0.6%	0	0.0%	6	0.5%	9	0.8%	
その他無店舗販売	12	0.4%	3	1.7%	2	0.2%	5	0.5%	
不明・無関係	879	30.4%	33	18.4%	315	25.1%	408	38.0%	
合計	2,830	100.0%	179	100.0%	1,255	100.0%	1,073	100.0%	

※年齢不詳は省略したため、各年代別の合計は相談全体件数とは一致しない。

【相談内容別の相談割合（複数回答）】



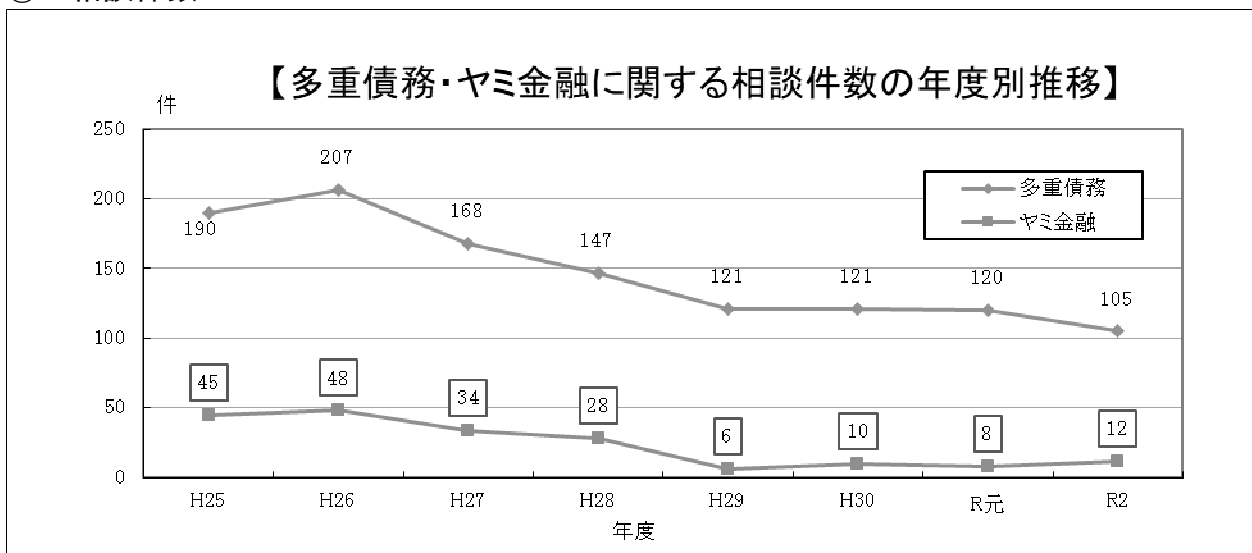
【相談内容別の受付件数】

区 分		受付件数 (単位:件)	割合
商 品	商品一般	258	8.9%
	食料品	304	10.5%
	住居品	124	4.3%
	光熱水品	50	1.7%
	被服品	111	3.8%
	保健衛生品	216	7.5%
	教養娯楽品	200	6.9%
	車両・乗り物	56	1.9%
	土地・建物・設備	87	3.0%
	他の商品	2	0.1%
	商品計	1408	48.7%
役 務	クリーニング	4	0.1%
	レンタル・リース・賃借	86	3.0%
	工事・建築・加工	71	2.5%
	修理・補修	29	1.0%
	管理・保管	1	0.0%
	役務一般	18	0.6%
	金融・保険サービス	222	7.7%
	運輸・通信サービス	525	18.2%
	教育サービス	7	0.2%
	教養娯楽サービス	68	2.4%
	保健・福祉サービス	75	2.6%
	他の役務	107	3.7%
	内職・副業・ねずみ講	17	0.6%
	他の行政サービス	55	1.9%
役務計	1285	44.5%	
他の相談	196	6.8%	
合計	2,889	100.0%	

## 2 令和2年度多重債務相談の概要

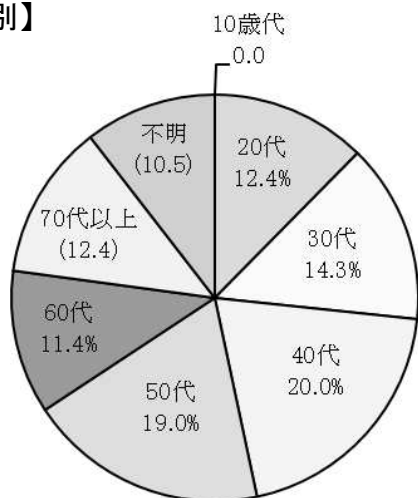
- 多重債務の相談は平成20年度の1,197件をピークに減少傾向にあり、令和2年度は105件で、昨年度の120件から減少(△15件)している。
- ヤミ金融の相談も平成15年度をピークに減少が続いており、令和2年度は12件に留まっている。令和2年度は、前年度比50%(4件)の増となっているが、昨年度と同様、低い水準が続いている。

### ① 相談件数

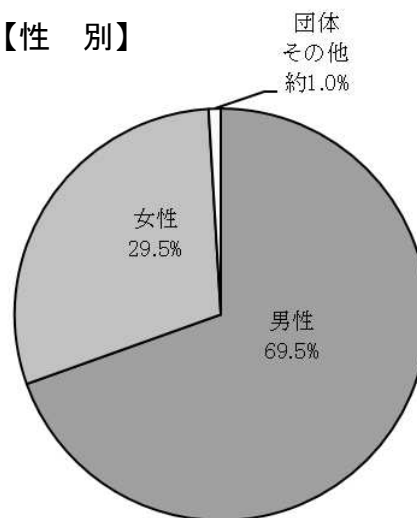


### ② 多重債務相談者の属性別の状況

#### 【年齢別】

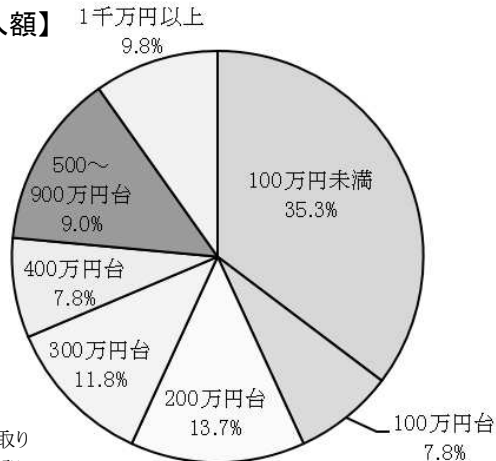


#### 【性別】

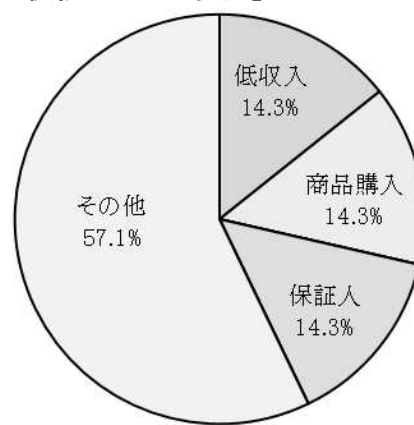


### ③ 内容別の状況

#### 【借入額】



#### 【多重債務に至った要因】



※全105件中、開取りできた51件の内訳

※全105件中、開取りできた7件の内訳

### 3 令和2年度消費者啓発・公開講座の実施状況

#### 【児童、生徒、学生等対象講座】

開催日	開催地	テーマ	講師・対象	会場	参加人数
5月22日	鳥取市	鳥取大学医学部保健学科 大学入門ゼミ（1回目）	講師：消費生活相談員 対象：学生	鳥取大学医学部 保健学科	120
5月22日	鳥取市	鳥取大学医学部保健学科 大学入門ゼミ（2回目）	講師：消費生活相談員 対象：学生	鳥取大学医学部 保健学科	120
2月16日	鳥取市	ネットトラブルにあわないために	講師：消費生活相談員 対象：学生	鳥取県緑風高校	52

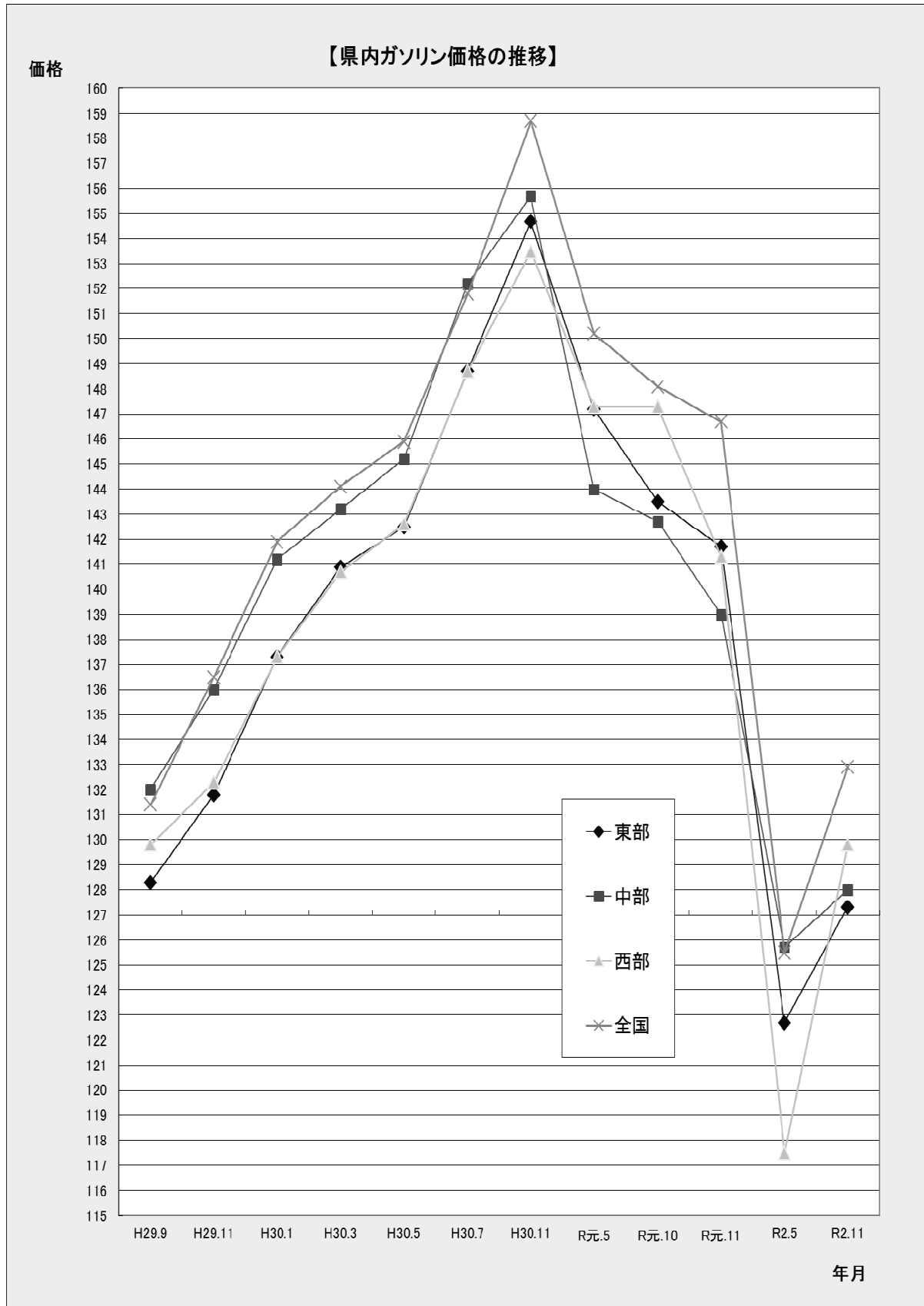
#### 【一般講座】

開催日	開催地	テーマ	講師・対象	会場	参加人数
1月25日	米子市	知っておきたい消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：鳥取県トラック協会	ANAクラウンプラザ ホテル米子	19
2月22日	米子市	中学技術・家庭科「消費生活・環境」 消費者教育の取り組み	講師：消費生活相談員 対象：西部地区技術・家庭科研究部	鳥取県消費生活セ ンター研修室	4
3月5日	鳥取市	令和2年度東部地区アディクション 関係者ネットワーク研究会	講師：消費生活相談員 対象：東部地区アディク ション関係者ほか	鳥取県立精神保健 福祉センター	23

#### 【とっとり消費者大学公開講座】

開催日	テーマ	講師	会場	参加人数
8月25日	老いる前の整理講演会	NPOコンシューマー ズ京都	米子コンベン ションセンター	31
8月26日	老いる前の整理講演会	NPOコンシューマー ズ京都	倉吉市上灘公民 館	28
10月16日	もったいないを広めよう	鳥取短期大学教授	鳥取県立生涯学習 センター	25
12月18日	お墓ってな～に	(有) 姫田石材店	エキパル倉吉	26
2月3日	ネット犯罪の被害にあわないために ～パソコン、スマホのセキュリティ対策～	鳥取県警サイバー犯罪 対策課	とりぎん文化会 館	14
2月16日	ネット犯罪の被害にあわないために ～パソコン、スマホのセキュリティ対策～	鳥取県警サイバー犯罪 対策課	米子コンベン ションセンター	15

## 4 令和2年度ガソリン小売価格調査の実施結果



### 【調査概要】

- 調査時点:原則毎月第1月曜日(H30.7～:5月・11月の半年毎調査に変更、R元.10月は臨時実施)
- 各地域市街地を中心に行った調査結果です。
- 各地域から抽出した県内30店舗(H30.7～:15店舗)の店頭表示フリー価格の平均値を掲載しています。
- 全国平均価格は資源エネルギー庁の石油製品価格調査結果を引用しています。