

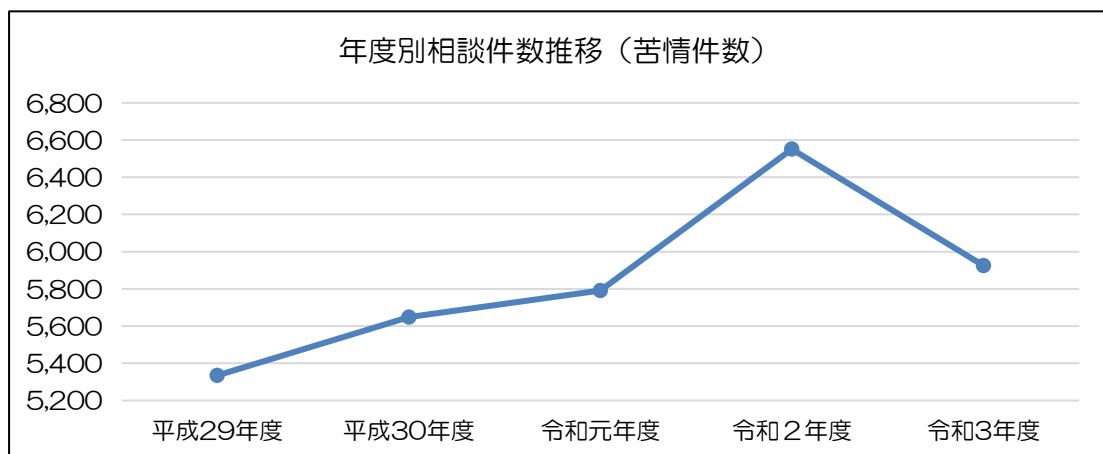
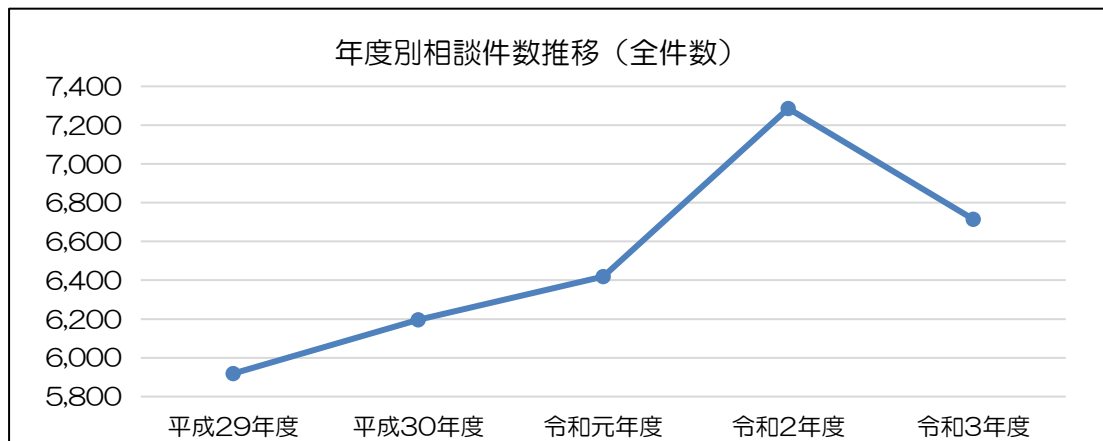
令和3年度 消費生活相談の状況について

(1) 相談件数

- ・ 令和3年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は6,715件で、前年度より571件減少した。そのうち、新型コロナウイルス感染症関連の相談は758件であった。
- ・ 件数の内訳として苦情相談が5,925件（約88.2%）、問合せ相談等が790件（約11.8%）であった。

年度別相談件数

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
全件数	5,919	6,196	6,419	7,286	6,715
(苦情件数)	5,335	5,649	5,791	6,551	5,925
(問合せ件数等)	584	547	628	735	790



(2) 契約当事者

- ・ 契約当事者の性別は、不明分を除き、男性が 2,624 件（約 39.1%）、女性が 3,712 件（約 55.3%）であった。
- ・ 年代別では、70 歳以上以外は、どの年代も相談件数は減少した。
- ・ 60 歳代、70 歳以上の相談件数では、全体に占める割合がそれぞれ約 12.6%と約 28.9%となっており、両世代合せて全体の約 41.5%を占めている。

契約当事者の相談件数【年代別】

年代	令和 2 年度	令和 3 年度	増減数（前年度比）
20 歳未満	185	145	△40 (-21.6%)
20 歳代	556	549	△7 (-1.3%)
30 歳代	640	527	△113 (-17.7%)
40 歳代	1,061	833	△228 (-21.5%)
50 歳代	1,250	1,127	△123 (-9.8%)
60 歳代	958	847	△111 (-11.6%)
70 歳以上	1,755	1,941	186 (+10.6%)
その他・不明	881	746	△135 (-15.3%)
計	7,286	6,715	△571 (-7.8%)

契約当事者の相談件数【職業別】

職業	令和 2 年度	令和 3 年度	増減数（前年度比）
給与生活者	2,413	2,220	△193 (-8.0%)
自営・自由業	335	355	20 (+6.0%)
家事従事者	1,354	1,233	△121 (-8.9%)
学生	263	212	△51 (-19.4%)
無職	1,598	1,790	192 (+12.0%)
団体	102	118	16 (+15.7%)
その他・不明	1,221	787	△434 (-35.5%)
計	7,286	6,715	△571 (-7.8%)

(3) 契約購入金額

- ・ 10 万円未満の比較的少額な契約購入に関する相談件数が 1,730 件で、全体の約 65.3%を占めた。

契約購入金額別相談件数

契約購入金額	令和 2 年度	令和 3 年度	増減数 (前年度比)
1 万円未満	822	733	△89 (-10.8%)
1 万円以上～5 万円未満	795	752	△43 (-5.4%)
5 万円以上～10 万円未満	230	245	15 (+6.5%)
10 万円以上～50 万円未満	610	552	△58 (-9.5%)
50 万円以上～100 万円未満	113	135	22 (+19.5%)
100 万円以上～500 万円未満	180	176	△4 (-2.2%)
500 万円以上～1 千万円未満	23	13	△10 (-43.5%)
1 千万円以上～5 千万円未満	38	41	3 (+7.9%)
5 千万円以上～1 億円未満	4	3	△1 (-25.0%)
1 億円以上	0	0	0 (-)
計	2,815	2,650	△165 (-5.9%)

※契約購入金額の不明な事案や契約購入に至っていない事案は、表に記載していない。

(4) 相談内容別

- 令和2年度に引き続き、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで「販売方法」「接客対応」「価格・料金」といった順で多くの相談が寄せられた。

相談内容別件数

区分	相談内容	令和2年度	令和3年度
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談	5,037	4693
販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の窓口、セールストック等のいずれかひとつでも問題がある相談	2,574	2427
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談	1,116	989
価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談	843	776
品質・機能・役務品質	商品の品質、機能、性能、故障、不具合、使い勝手及び役務の内容・水準等に関する相談	795	772
表示・広告	商品、役務の内容、取引条件及び取引に関する事項について、事業者が行う表示、広告、マーク等の相談	602	517
安全・衛生	身体、生命の被害及びその恐れのある事故、火災、発火等の危険、食品衛生、発がん性や残留農薬等、安全衛生に関する相談	201	181
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の基準に関する相談	116	100

※1件の相談で、内容区分が複数に該当する場合は、それぞれの区分に件数カウントしている。

(5) 商品・サービス別

- ・「化粧品関係」や「不動産賃借」、「新聞」の相談件数が、昨年度に比べ増加した。
- ・「健康食品関係」の相談件数は、昨年度に比べ大幅に減少した。

商品・サービス別の相談件数

順位	商品・役務	令和2年度	令和3年度	主な相談内容
1	商品一般	558	532	債権の内容が不明な架空請求に関する相談、知らない相手・会社からの不審な電話・メール・ハガキの相談、商品券・プリペイドカード・ポイントカードの取扱いに関する相談、個人情報の削除に関する相談など
2	化粧品関係	274	340	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談、商品使用後の体調トラブルやその後の解約についての相談など
3	不動産賃借	225	241	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
4	インターネット 配信サービス	－※	227	アダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない有料情報サービス等の利用料に関する相談など
5	携帯電話関連	249	210	携帯電話の契約内容や携帯電話機本体の不具合に係るトラブルに関する相談など
6	工事・建築	190	183	修繕工事やリフォーム工事に係る高額請求や解約に関する相談など
7	健康食品関係	413	179	申し込んだ覚えのない健康食品の送り付けに関する相談や、健康食品摂取後の体調不良に関する相談など
8	インターネット 接続回線	141	133	回線契約に係る請求金額や解約時のトラブルに関する相談や、執拗な勧誘行為に関する相談など
9	修理サービス	139	120	水道蛇口やトイレ、配水管、エアコン等の修理費用に関する相談など
10	新聞	70	91	景品付き長期購読契約に係る解約時のトラブルに関する相談など

※PIO-NET（パイオネット）による登録商品名が令和3年度から変更となったため。

なお、PIO-NET（パイオネット）とは、全国消費生活情報ネットワークのことで、各自治体に専用端末を置き、住民（消費者）から受けた相談情報を入力し国への伝達、集約、分析を行う情報システム。

(6) 販売購入形態別

- ・ 通信販売に関する相談が 2,456 件と最も多く、次いで店舗購入に関する相談が 1,416 件、訪問販売に関する相談が 602 件と続いた。
- ・ 無店舗販売に係る相談においては、年代別ではいずれの年代においても「通信販売」が多く、70 歳以上の年代では他の年代に比べて「訪問販売」や「電話勧誘販売」が多い結果となった。

販売購入形態別相談件数

販売購入形態		令和 2 年度	令和 3 年度	増減数（前年度比）
店舗購入		1,624	1,416	△208 (-12.8%)
無店舗販売	訪問販売	711	602	△109 (-15.3%)
	通信販売	2,887	2,456	△431 (-14.9%)
	マルチ・マルチまがい	95	63	△32 (-33.7%)
	電話勧誘販売	261	235	△26 (-10.0%)
	ネガティブ・オプション	42	17	△25 (-59.5%)
	訪問購入	45	49	4 (+8.9%)

販売購入形態	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
訪問販売	3	44	29	57	80	74	257
通信販売	116	235	245	412	491	338	448
マルチ・マルチまがい	1	29	4	5	7	6	3
電話勧誘販売	0	17	13	18	39	32	94
ネガティブ・オプション	0	2	1	4	0	1	7
訪問購入	0	0	1	3	5	12	25

(7) 苦情処理状況

- 消費生活センターに寄せられた相談のうち、消費者と事業者の交渉が円滑に行われるようにセンターが間に入る「あっせん」の苦情処理状況は、以下のとおりであった。

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
あっせん件数	924	876	983	1,033	976
(解 決)	854	791	910	935	872
(不 調)	70	85	73	98	104
あっせん解決率	92.4%	90.3%	92.6%	90.5%	89.3%

※表の数値は苦情件数のみで、問合せ・要望は含んでいない。