

# 令和3年度

## 消費生活相談 統計表

表1 相談総件数

(単位：件、%)

年 度 (西 暦)	平成28年度 (2016)	平成29年度 (2017)	平成30年度 (2018)	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)	令和3年度 (2021)
件 数	5,398	5,089	4,437	4,107	4,508	4,179
増 加 率	△6.2	△5.7	△12.8	△7.4	9.8	△7.3

表2 商品・役務（サービス）別相談件数

(単位：件、%)

区分	順 位	商品・役務名	令和2年度	令和3年度	増 減	備 考
			相談件数 構成比	相談件数 構成比	相談件数 増加率	
商 品	1	商 品 一 般	459 10.2	450 10.8	△9 △2.0	不審な電話, 不審なメールなど
	2	食 料 品	448 9.9	332 7.9	△116 △25.8	健康食品, サプリメントなど
	3	保 健 衛 生 品	390 8.7	328 7.8	△62 △15.9	化粧品, シャンプーなど
	4	教 養 娯 楽 品	295 6.5	235 5.6	△60 △20.3	スマートフォン, スマートウォッチ, ノートパソコン, 電子たばこなど
	5	被 服 品	211 4.7	201 4.8	△10 △4.7	紳士婦人洋服, バッグ, 履き物, アクセサリなど
	6	住 居 品	190 4.2	194 4.6	4 2.1	ソファ, 掃除機, 鍋など
		そ の 他	294 6.5	298 7.1	4 1.3	
商 品 計			2,287 50.7	2,038 48.8	△249 △10.9	
役 務	1	教 養 ・ 娯 楽 サービス ※	84 1.8	343 8.2	259 308.3	アダルトサイト, 出会い系サイト, オンラインゲームなど
	2	運 輸 ・ 通 信 サービス ※	787 17.5	342 8.2	△445 △56.5	光回線, 固定電話, 携帯電話, 放送 受信料など
	3	金 融 ・ 保 険 サービス	288 6.4	326 7.8	38 13.2	借金, 多重債務, 生命保険, クレジ ットカード, ヤミ金など
	4	他 の 役 務	264 5.9	251 6.0	△13 △4.9	結婚式, 冠婚葬祭互助会など
	5	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	169 3.7	170 4.1	1 0.6	賃貸住宅などの敷金・家賃など
	6	保 健 ・ 福 祉 サービス	125 2.8	159 3.7	34 27.2	歯科治療, 脱毛, エステなど
	7	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	136 3.0	153 3.7	17 12.5	屋根工事, 塗装工事など
		そ の 他	183 4.1	214 5.1	31 16.9	
役 務 計			2,036 45.2	1,958 46.8	△78 △3.8	
他 の 相 談			185 4.1	183 4.4	△2 △1.1	
合 計			4,508 100.0	4,179 100.0	△329 △7.3	

※ 令和3年度から消費生活相談情報の商品別分類が変更され、「運輸・通信サービス」に分類されていたデジタルコンテンツ等の各種サイトは、サービスの内容に合わせた商品別分類に分けられたため、令和2年度と比較すると「教養娯楽サービス」は大幅に増加し、「運輸・通信サービス」が大幅に減少している。

○ 「アダルトサイト情報, インターネットゲーム等」 → 「教養・娯楽サービス」

○ 「投資等情報商材」 → 「金融・保険サービス」

※ 各構成比の合算値は、四捨五入の関係で、合計と一致しない場合がある。(以下の表も同じ)

表3 内容別相談件数

(単位：件，%)

年度 区分	令和2年度		令和3年度		増減
	相談件数	相談総件数に 占める割合 (4,508)件	相談件数	相談総件数に 占める割合 (4,179)件	相談件数 増加率
契約・解約	3,368	74.7	3,157	75.5	△211 △6.3
販売方法	2,377	52.7	1,993	47.7	△384 △16.2
価格・料金	720	16.0	714	17.1	△6 △0.8
接客対応	572	12.7	549	13.1	△23 △4.0
品質・機能 役務品質	476	10.6	456	10.9	△20 △4.2
表示・広告	398	8.8	440	10.5	42 21.1
安全・衛生	169	3.7	154	3.7	△15 △8.9
法規・基準	162	3.6	139	3.3	△23 △14.2
その他	59	1.3	57	1.4	△2 △3.3

※1件の相談で複数の内容にわたるものがあるため、件数合計は相談総件数を上回る。

表4 販売形態別相談件数

(単位：件，%)

区分 販売形態		令和2年度	令和3年度	増減
		相談件数 構成比	相談件数 構成比	相談件数 増加率
無 店 舗 販 売	通信販売	1,693 37.6	1,422 34.0	△271 △16.0
	訪問販売	288 6.4	291 6.9	3 1.0
	うち家庭訪問	208 4.6	181 4.3	△27 △13.0
	うち点検商法	26 0.6	7 0.2	△19 △73.1
	うちSF(催眠)商法	5 0.1	9 0.2	4 80.0
	うちポイントメント サービス	4 0.0	3 0.1	△1 △25.0
	電話勧誘販売	308 6.8	293 7.0	△15 △4.9
	マルチ・マルチまがい 取引	60 1.3	60 1.4	0 -
	送りつけ商法 (ネガティブ・オプション)	5 0.1	2 0.0	△3 △60.0
	その他無店舗販売	17 0.4	14 0.3	△3 △17.6
	訪問購入	29 0.6	28 0.7	△1 △3.4
	小計	2,400 53.2	2,110 50.5	△290 △12.1
	店舗購入	805 17.9	783 18.7	△22 △2.7
不明	1,303 28.9	1,286 30.8	△17 △1.3	
合計	4,508 100.0	4,179 100.0	△329 △7.3	

※訪問販売の内訳は、販売方法の主なものを計上してある。

**表5 当事者年代別の相談件数**

(単位：件，%)

区分	令和2年度		令和3年度		増減	
	相談件数	構成比	相談件数	構成比	相談件数	増加率
20歳未満	128	2.8	102	2.4	△26	△20.3
20歳代	347	7.7	308	7.4	△39	△11.2
30歳代	413	9.2	384	9.2	△29	△7.0
40歳代	521	11.6	472	11.3	△49	△9.4
50歳代	622	13.8	604	14.5	△18	△2.9
60歳代	763	16.9	724	17.3	△39	△5.1
70歳以上	1,029	22.8	969	23.2	△60	△5.8
その他・不明	685	15.2	616	14.7	△69	△10.1
合計	4,508	100.0	4,179	100.0	△329	△7.3

**表6 若年者層（30歳未満）と高齢者層（60歳以上）の相談件数の推移**

(単位：件，%)

区分	若年者層（30歳未満）		高齢者層（60歳以上）	
	相談件数	構成比	相談件数	構成比
平成元年度	896	22.7	619	15.7
5年度	1,245	27.8	809	18.1
10年度	1,697	28.3	1,355	22.6
15年度	5,916	32.2	2,625	14.3
16年度	4,999	25.6	3,144	16.1
17年度	2,433	19.7	3,536	28.6
18年度	1,859	18.4	2,639	26.1
19年度	1,508	18.1	1,988	23.9
20年度	1,260	17.4	1,994	27.5
21年度	1,038	14.9	2,064	29.6
22年度	909	13.8	2,109	32.1
23年度	884	14.0	1,975	31.3
24年度	659	11.8	2,007	36.0
25年度	606	10.6	2,019	35.3
26年度	586	10.6	1,919	34.8
27年度	635	11.0	1,984	34.5
28年度	575	10.7	1,949	36.1
29年度	477	9.4	1,927	37.9
30年度	371	8.4	1,757	39.6
令和元年度	409	10.0	1,729	42.1
2年度	475	10.5	1,792	39.8
3年度	410	9.8	1,693	40.5

**表7 若年者層（30歳未満）の相談に多い商品・役務（サービス）（上位5位）**

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	令和2年度	令和3年度	増減	備考
1	教養・娯楽サービス	22	79	50	オンラインゲーム，出会い系サイト，アダルトサイトなど
2	内職・副業・ねずみ講	13	39	26	副業サイト，情報商材など
3	保健衛生品	40	33	△7	除毛・脱毛クリーム，化粧品など
4	商品一般	25	31	6	フィッシングサイト，ギフト券など
5	金融・保険サービス	22	28	6	借金，多重債務，ヤミ金など

**表8 高齢者層（60歳以上）の相談に多い商品・役務（サービス）（上位5位）**

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	令和2年度	令和3年度	増減	備考
1	商品一般	233	193	△40	不審なメールや電話，身に覚えのない請求や不在通知など
2	運輸・通信サービス	314	176	△138	光回線，固定電話，携帯電話サービスなど
3	食料品	148	170	22	健康食品，サプリメント，海産物など
4	金融・保険サービス	127	144	17	借金，クレジットカード，生命保険など
5	保健衛生品	162	142	△20	育毛剤，シャンプー，化粧品，補聴器など

## 令和3年度消費生活相談統計表（説明）

### ● 相談総件数（表1）

\* 相談総件数は4,179件で、令和2年度と比較し、329件(7.3%)減少した。

### ● 商品・役務（サービス）別相談件数（表2）

\* 「商品」で最も多かったのは、「商品一般」の450件で、令和2年度と比較すると9件(2.0%)の減少だった。

その内容は、電話会社や大手宅配業者をかたった料金未払通知や不在通知をSMSで送信されるものなど、不審なメールや不審な電話に関するものが特に多かった。

\* 「役務」で最も多かったのは、「教養・娯楽サービス」の343件で、令和2年度と比較すると259件(308.3%)と大幅に増加しているが、これは、令和3年度の消費生活相談情報の商品別分類の変更により、「運輸・通信サービス」に分類されていたデジタルコンテンツ等の各種サイトが、サービスの内容に合わせた商品別分類（例：アダルトサイト情報等→「教養・娯楽サービス」へ、投資等情報商材→「金融・保険サービス」へ）に振り分けられたことによるもの。

その内容は、アダルトサイトのワンクリック請求や出会い系サイト、オンラインゲームの高額課金など、インターネットに関する相談が多かった。

### ● 内容別相談件数（表3）

\* 「契約・解約」に関する相談が最も多く、相談総件数の75.5%を占め、次いで「販売方法」に関する相談が、47.7%を占めた。

### ● 販売形態別相談件数（表4）

\* 「通信販売」の相談が、1,422件で最も多く、相談総件数の34%であった。

\* 「通信販売」や「訪問販売」などの「無店舗販売」の相談は2,110件で、相談総件数の50.5%と約半数を占めた。

### ● 当事者年代別の相談件数（表5）

\* 年代別の相談件数は、「70歳以上」が969件で、相談総件数の23.2%と、全年代の中で最も多かった。

\* 「20歳未満」の相談は102件で、相談総件数の2.4%、件数は令和2年度と比較して20.3%減少、全年代の中で減少率が最も高かった。

### ● 若年者層と高齢者層の相談件数の推移（表6）

\* 若年者層(30歳未満)は、前年度から65件減少して410件となり、相談総件数に占める構成比は9.8%で、2年ぶりに10%を下回った

\* 高齢者層(60歳以上)は、前年度から99件減少して1,693件となったが、相談総件数が減少したことにより、構成比は40.5%と、前年度と比較し増加した。

### ● 若年者層・高齢者層の相談に多い商品・役務（表7～8）

\* 若年者層(30歳未満)の相談で件数が多かったのは、①教養・娯楽サービス、②内職・副業・ねずみ講、③保健衛生品の順であった。

\* 高齢者層(60歳以上)の相談で件数が多かったのは、①商品一般、②運輸・通信サービス、③食料品の順であった。