

令和3年度上期の消費生活に関する相談状況について

〔 令和4年3月29日
消費生活課 〕

1 概要

令和3年度上期（令和3年4月～9月）に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活に関する相談は全体で12,083件、うち「苦情相談」は10,423件で、前年度上期に比べ1,412件、12.0%の減少となった。

「不当請求・架空請求」に係る相談は475件であり、前年度上期に比べ27件、5.4%の減少となっているが、これは、法務省を騙った封書等による架空請求が減少したことが主な要因となっている。

また、「その他の苦情相談」は9,948件で、前年度上期に比べ1,385件、12.2%減少した。

なお、令和2年度に増加した新型コロナウイルス感染症に関連する相談については、感染拡大当初に多かったマスクの入手困難や送り付け等に係る相談などが減少したことにより、令和2年度上期の1,367件から374件へと大幅に減少した。

表1 消費生活相談件数の状況（令和3年度上期）

（単位：件、%）

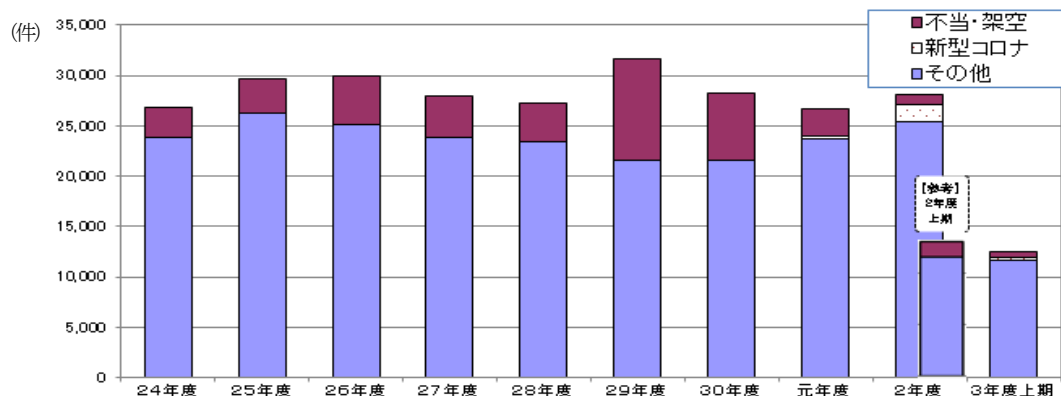
区 分	令和3年度上期 相談件数 (A)	令和2年度上期 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
苦 情 相 談	10,423	11,835	△1,412	△12.0
うち新型コロナ関連	374	1,367	△993	△72.6
不当請求・架空請求	475	502	△27	△5.4
うち新型コロナ関連	4	9	△5	△55.6
その他の苦情相談	9,948	11,333	△1,385	△12.2
うち新型コロナ関連	370	1,358	△988	△72.8
問 合 せ	1,647	1,822	△175	△9.6
要 望	13	30	△17	△56.7
消費生活相談合計	12,083	13,687	△1,604	△11.7

（注）「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいい、「問合せ」（買物相談・生活知識等苦情が発生していない相談や、事業者からの相談等をいう。）及び「要望」（悪質商法の法的規制強化の要望等、消費者保護や消費生活の安定・向上に向けた希望の表明など。）を除いたものである。

表2 消費生活相談の件数の推移

（単位：件、%）

区 分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度		3年度 上期
									全体	上期	
消費生活相談合計	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681	28,257	26,356	26,403	13,687	12,083
不当・架空	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065	6,647	2,735	1,058	502	475
構成比	11.5	11.4	15.8	15.0	14.1	31.8	23.5	10.4	4.0	3.7	3.9
新型コロナ	—	—	—	—	—	—	—	322	1,751	1,367	374
構成比								1.2	6.6	10.0	3.1



2 「その他の相談」の商品・役務別苦情相談件数

最も相談件数が多いのは「商品一般」であるが、前年同期との比較においては4.8%減少している。

一方、「他の教養・娯楽」（6位）や「内職・副業」（11位）などが大幅に増加しており、このうち、「他の教養・娯楽」は、出会い系サイトやオンラインゲームなどに係る相談が増えている。また、「内職・副業」は、特に30歳未満の若年層が出会い系サイトやマッチングアプリ等を通じ、副業サイト等に誘引されるケースが増えたことなどが理由として考えられる。

表3 「その他の相談」の商品・役務別相談件数の内訳

(単位:件, %)

区分	令和3年度上期		令和2年度上期		増減率 ($\frac{A-B}{B}$) ×100	相談の内容	
	相談件数 (A)	構成比	相談件数 (B)	構成比			
1位	商品一般	774	7.8	813	7.2	△4.8	不審なメール・SMS, 個人情報を聞き出そうとする電話等
2位	不動産貸借	589	5.9	640	5.7	△8.0	修理代, 敷金の返還, 借家の明け渡し, 保証金等
3位	化粧品	571	5.7	437	3.9	30.7	定期購入を解約できない, シャンプー, 基礎化粧品等
4位	役務その他	438	4.4	315	2.8	39.1	質問サイト, 火災保険の申請代行等
5位	インターネット通信サービス	416	4.2	373	3.3	11.5	光回線変更の電話勧誘等
6位	他の教養・娯楽	362	3.6	83	0.7	336.1	出会い系サイト, オンラインゲームの課金等
7位	健康食品	343	3.5	903	8.0	△62.0	定期購入を解約できない, 商品の効果に不満等
8位	移動通信サービス	329	3.3	321	2.8	2.5	携帯電話サービス, モバイルデータサービス等
9位	融資サービス	313	3.2	333	2.9	△6.0	多重債務の整理, 過払金の請求, 住宅ローンの返済等
10位	建築・工事等	274	2.8	215	1.9	27.4	外壁塗装, 屋根等のリフォームの不具合, 点検商法等
11位	内職・副業	211	2.1	91	0.8	131.9	副業サイト, 情報商材, オンラインカジノ等
12位	電気	197	2.0	120	1.1	64.2	新電力への契約変更等
13位	自動車	191	1.9	193	1.7	△1.0	購入契約の解除, 車両の交換・不具合等
14位	紳士・婦人洋服	147	1.5	213	1.9	△31.0	返品, 通信販売での商品未着・イメージ違い等
15位	他の金融関連サービス	137	1.4	114	1.0	20.2	クレジットカードの年会費・手数料の請求等
16位	他の教養娯楽品	132	1.3	157	1.4	△15.9	電子タバコ, ペット, 釣竿等
17位	電話機・電話機用品	119	1.2	138	1.2	△13.8	携帯電話・スマートフォン等
18位	娯楽等情報配信サービス	112	1.1	(※R3年度から新設された区分)			アダルトサイト, 動画配信サービス等
19位	医療	107	1.1	129	1.1	△17.1	歯科治療, 整骨院, 医療サービス等
20位	理美容	101	1.0	88	0.8	14.8	脱毛エステ, 痩身エステ等
その他		4,085	41.1	5,657	49.9	△27.8	スポーツ教室, 健康器具, 海産物等
その他苦情相談合計		9,948	100	11,333	100		

3 契約当事者の年齢構成別相談状況（不当請求・架空請求を含む苦情相談）

(1) 若年層（30歳未満）

- 前年度上期に比べて192件、率にして14.1%減少しており、サプリメント等の定期購入に係る「健康食品」や賃貸アパート等の「集合住宅」に関する相談が減少したことが、その主な要因となっている。
- 商品・サービス別では、出会い系サイトやオンラインゲームの課金等が分類される「他の教養・娯楽」、副業サイトやオンラインカジノのアフィリエイトなどの「内職・副業」、賃貸アパートなどの「集合住宅」が上位を占めている。
- 販売購入形態別では、他の年齢層と比べて、「インターネット通販」の割合が高くなっている。

(2) 一般層（30歳～64歳）

- 前年度に上期に比べて731件、率にして15.3%減少しており、「健康食品」や新型コロナウイルスに関連したマスクなどの「他の保健衛生品」に関する相談が減少したことが、その主な要因となっている。
- 商品・サービス別では、不審なメールや電話などが分類される「商品一般」、シャンプーや美容液などの「化粧品」、賃貸アパートなどの「集合住宅」が上位を占めている。
- 販売購入形態別では、若年層と同様に「インターネット通販」の割合が最も高く、次に「契約前の相談等」の割合が高くなっている。

(3) 高齢者（65歳以上）

- 前年度上期に比べて138件、率にして4.3%減少しており、「健康食品」や封書等による「架空請求」に関する相談が減少したことが、その主な要因となっている。
- 商品・サービス別では、不審なメールや迷惑メールなどが分類される「商品一般」、シャンプーや美容液などの「化粧品」、光回線などの「インターネット通信サービス」が上位を占めている。
- 販売購入形態別では、「契約前の相談等」が最も多く、他の年齢層と比べて「インターネット通信」の占める割合が低くなっている。

表4 契約当事者の年齢層別相談件数の推移

(単位: 件, %)

区分	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	令和2年度		令和3年度上期	
						全体	上期		対前年度 上期増減率
30歳未満 (構成比)	2,466 (10.8)	2,190 (9.8)	1,959 (7.2)	1,807 (7.5)	2,056 (9.5)	2,512 (11.6)	1,360 (12.0)	1,168 (11.8)	△14.1
うち新型コロナ (構成比)	—	—	—	—	28 (8.4)	203 (11.6)	147 (11.1)	45 (12.0)	△69.4
30歳～64歳 (構成比)	9,704 (42.5)	9,798 (43.7)	12,100 (44.7)	9,426 (39.4)	8,591 (39.7)	9,060 (41.7)	4,792 (42.4)	4,061 (41.1)	△15.3
うち新型コロナ (構成比)	—	—	—	—	139 (41.9)	779 (44.5)	589 (44.6)	178 (47.6)	△69.8
65歳以上 (構成比)	6,426 (28.1)	6,338 (28.3)	8,994 (33.3)	8,921 (37.3)	7,230 (33.4)	6,510 (30.0)	3,195 (28.3)	3,057 (30.9)	△4.3
うち新型コロナ (構成比)	—	—	—	—	99 (29.8)	419 (23.9)	304 (23.0)	81 (21.7)	△73.4
全体	22,858	22,398	27,047	23,940	21,630	21,705	11,302	9,879	△12.6

※件数は、契約当事者の年齢が把握できる苦情相談のみ。

(単位：件)

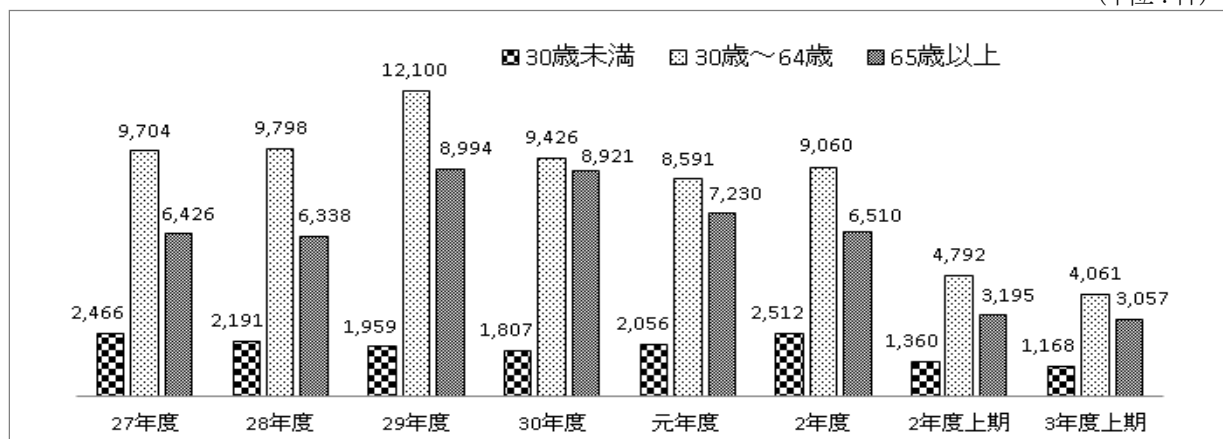


表5 商品・サービス別

(単位：%)

区分 順位	若年層 (30歳未満)		一般層 (30歳～64歳)		高齢者 (65歳以上)	
	商品・サービス名	構成比	商品・サービス名	構成比	商品・サービス名	構成比
1位	他の教養・娯楽	11.5	商品一般 (不当・架空請求除く)	7.3	商品一般 (不当・架空請求除く)	9.2
2位	内職・副業	9.8	化粧品	7.1	化粧品	5.8
3位	集合住宅	5.7	集合住宅	6.0	インターネット通信サービス	4.9
4位	理美容	5.7	インターネット通信サービス	4.1	役務その他	4.7
5位	化粧品	5.4	役務その他	4.1	戸建住宅	4.2

表6 販売購入形態別

(単位：%)

区分 順位	若年層 (30歳未満)		一般層 (30歳～64歳)		高齢者 (65歳以上)	
	販売購入形態別	構成比	販売購入形態別	構成比	販売購入形態別	構成比
1位	インターネット通販	39.3	インターネット通販	32.4	契約前の相談等	25.4
2位	店舗購入	18.3	契約前の相談等	23.0	店舗購入	17.4
3位	契約前の相談等	14.4	店舗購入	19.8	インターネット通販	17.3
4位	インターネット通販以外の通信販売	8.9	インターネット通販以外の通信販売	10.6	インターネット通販以外の通信販売	13.3
5位	訪問販売	8.6	訪問販売	5.9	訪問販売	11.2
6位	マルチ・マルチまがい	5.8	電話勧誘販売	4.7	電話勧誘販売	9.4
7位	電話勧誘販売	2.8	不当請求・架空請求	1.4	不当請求・架空請求	2.7
8位	その他無店舗	1.0	マルチ・マルチまがい	0.8	訪問購入	1.6
9位	不当請求・架空請求	0.6	その他無店舗	0.5	マルチ・マルチまがい	0.8
10位	ネガティブ・オプション	0.3	訪問購入	0.4	その他無店舗	0.7
11位	訪問購入	0.0	ネガティブ・オプション	0.3	ネガティブ・オプション	0.3

4 新型コロナウイルス関連の相談状況

最も相談件数が多いのは「他の保健衛生品」に関するもので、マスクに関する相談が大半を占めている。

次いで、海産物の勧誘や送り付けに係る「魚介類」、多重債務等に関する相談の「融資サービス」のほか、結婚式や同窓会、宿泊施設やヨガ教室等のキャンセル料に関する相談が多く寄せられた。

なお、月別の相談件数は、感染拡大の第4波が到来した4月～5月に増加したのち一旦減少したが、第5波が到来した8月にかけて再び増加し、9月以降再び減少に転じている。

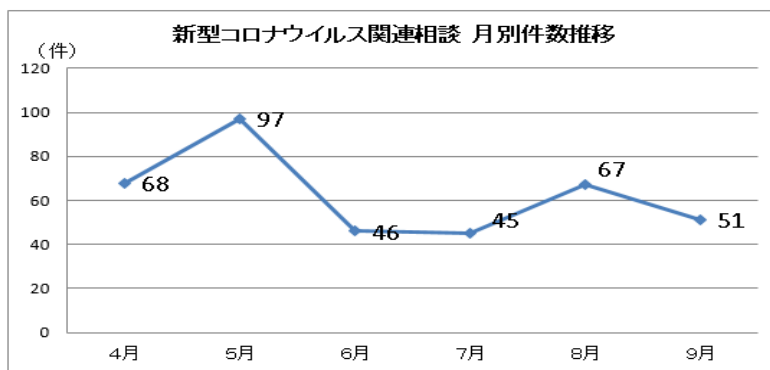
(1) 商品・役務別相談件数

表7 商品・役務別相談件数（上位10位）

(単位:件, %)				【参考:令和2年度上期】	(単位:件, %)			
区 分		件数	構成比	相 談 内 容	区 分		件数	構成比
1位	他の保健衛生品	37	9.9	代金振込後のマスクの未着等	1位	他の保健衛生品	411	30.0
2位	魚 介 類	28	7.5	海産物の迷惑勧誘電話, 送り付け等	2位	教室・講座	70	5.1
3位	融 資 サ ー ビ ス	27	7.2	多重債務等に関する相談等	3位	他の行政サービス	67	4.9
4位	他の教養・娯楽	23	6.1	スポーツジムの利用料, オンラインゲームの高額請求等	4位	冠 婚 葬 祭	58	4.2
5位	冠 婚 葬 祭	20	5.3	結婚式のキャンセル料等	5位	商 品 一 般	50	3.7
6位	医 療 用 具	17	4.5	代金振込後のパルスオキシメーターの未着等	6位	医 薬 品	42	3.1
6位	他の保健・福祉	17	4.5	ワクチン接種に関する不審な電話等	7位	旅 行 代 理 業	41	3.0
8位	宿 泊 施 設	14	3.7	宿泊予約や同窓会のキャンセル料等	8位	情報提供サービス	38	2.8
9位	教室・講座	13	3.5	ヨガ教室や英会教室のキャンセル料等	9位	集 合 住 宅	37	2.7
10位	観 覧 ・ 鑑 賞	12	3.2	コンサートやスポーツ観覧チケットの払い戻し等	10位	融 資 サ ー ビ ス	36	2.6
そ の 他		166	44.4	成人式の着付け, 情報商材等	そ の 他		517	37.8
合 計		374	100		合 計		1,367	100

※ 「他の保健衛生品」とは、保健衛生品のうち、医療品、医療器具、化粧品、理美容器具・用品以外のもの。

(2) 月別相談件数（令和3年度上期）



令和3年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等		令和3年度 上期相談件数
県の 窓口	県消費生活課	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。）9時～17時		3,308
	東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日	（祝日，年末年始は除く。） 9時15分～16時 （12時～13時は休み）	84
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日		41
計（窓口数 3）				3,433 (28.4%)
市の ・ 町の 窓 口	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時		3,502
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）		591
	竹原市消費生活相談室 （竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の 相談窓口）	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		71
	大崎上島町地域経営課内	奇数月の第1金曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）		1
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		285
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）		335
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 8時30分～16時30分		2,452
	府中市消費生活センター	月曜，火曜，木曜，金曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		99
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） ※ただし，水曜日は相談員は不在 9時～16時（12時～13時は休み）		90
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		48
	大竹市消費生活センター	火曜日，金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		24
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）		590
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		349
	安芸高田市消費生活相談窓口	火曜日，木曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）		20
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み） 金曜日は9時～15時（12時～13時は休み）		15
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		84
	海田町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） ※ただし，相談員の勤務は木曜日のみ（9時30分～16時30分）		6
	熊野町消費生活相談窓口	月曜日～金曜日（祝日，年末年始は除く。） ※ただし，相談員の勤務は月・水曜日のみ 10時～16時（12時～13時は休み）		18
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		9
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		2
	北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		17
	世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		15
	神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日，年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		27
計（窓口数 23）				8,650 (71.6%)
合計（窓口数 26）				12,083