

## 令和3年度消費生活に関する相談状況について

### 1 要旨

令和3年度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相談の状況を報告する。

### 2 相談状況

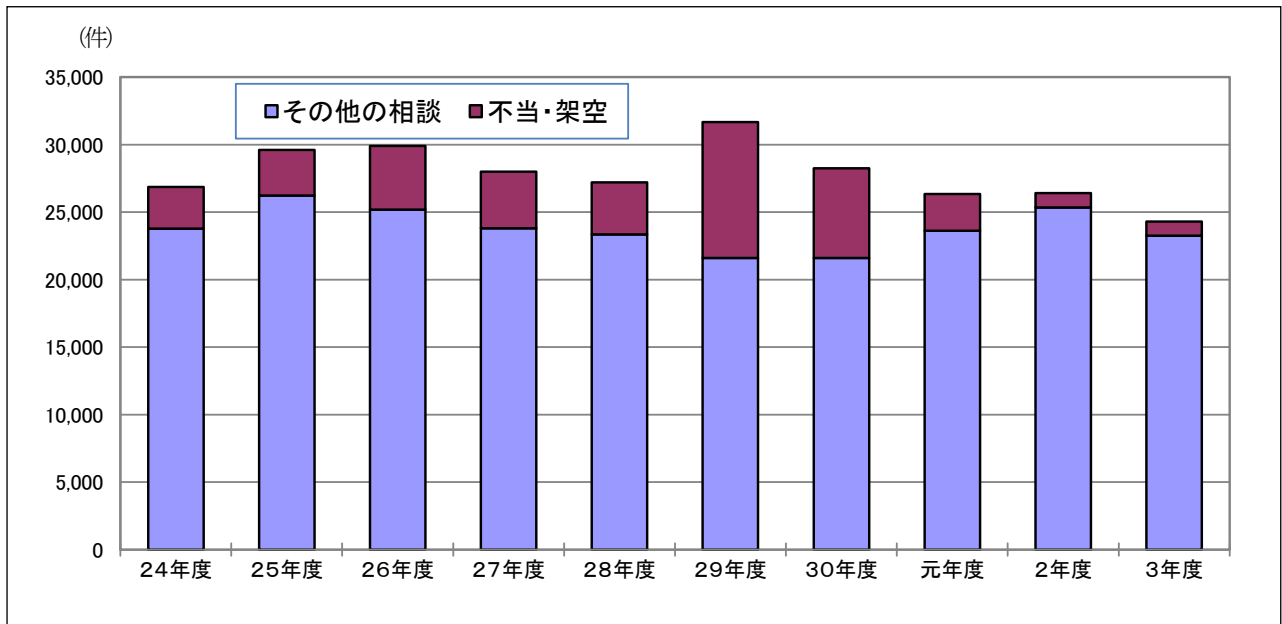
#### (1) 相談件数と推移

- 全体の相談件数は24,298件で、前年度に比べて2,105件減少し、この10年間で最も少なかった。
- 一方、「不当請求・架空請求」に係る相談は1,041件あり、前年度に比べて微減にとどまったが、法務省を騙った封書等による架空請求が頻発した平成29年度と比べると、約1/10の水準となっている。
- また、「その他の相談」は23,257件で、前年に比べ2,088件減少したが、これは、新型コロナウイルス感染症に関連する相談が、1,124件と減少したことが大きく影響している。

図表1 消費生活相談件数の推移

(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	対前年度 増減数
全体件数	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681	28,257	26,356	26,403	24,298	△2,105
不当・架空請求	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065	6,647	2,735	1,058	1,041	△17
うちコロナ関連	-	-	-	-	-	-	-	0	14	9	△5
(構成比)	(11.5)	(11.4)	(15.8)	(15.0)	(14.1)	(31.8)	(23.5)	(10.4)	(4.0)	(4.3)	-
その他の相談	23,775	26,233	25,178	23,806	23,363	21,616	21,610	23,621	25,345	23,257	△2,088
うちコロナ関連	-	-	-	-	-	-	-	332	1,737	618	△1,119
コロナ関連相談合計	-	-	-	-	-	-	-	332	1,751	627	△1,124



(2) 「その他の相談」の商品・役務別の状況

- 最も相談件数が多いのは「商品一般」であるが、前年度と比べて12.9%減少した。
- 通信販売で定期購入が条件であることを認識せずに商品を購入したという相談が、依然として多数寄せられており、商品別に見ると、6位のダイエットサプリメント等の「健康食品」が昨年度から半減した一方で、3位の基礎化粧品、シャンプーなどの「化粧品」は増加している。
- また、8位のオンラインゲーム、出会い系サイトなどが分類される「他の教養・娯楽」が大幅に増加したほか、4位の家屋修理に伴う火災保険申請代行などの「役務その他」も増加した。

図表2 「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		令和2年度	増減率 ((A - B)/ B) × 100	相 談 の 内 容
		相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
苦 情 相 談		19,820	85.2	21,694	△8.6	
1位	商 品 一 般	1,530	6.6	1,757	△12.9	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	1,116	4.8	1,174	△4.9	敷金の返還, 借家の明け渡し, 修理代, 保証金等
3位	化 粧 品	1,056	4.5	899	17.5	基礎化粧品, シャンプーの定期購入が解約できない等
4位	役 務 そ の 他	856	3.7	653	31.1	質問サイト, 占いサイト, 火災保険申請の代行等
5位	インターネット通信サービス	847	3.6	735	15.2	光回線変更の電話勧誘等
6位	健 康 食 品	702	3.0	1,400	△49.9	サプリメントの意図しない定期購入, 商品の効果に不満等
7位	移動通信サービス	661	2.8	636	3.9	携帯電話サービス, モバイルデータ通信等
8位	他の教養・娯楽	648	2.8	321	101.9	出会い系サイト, オンラインゲームの課金等
9位	融資サービス	626	2.7	691	△9.4	多重債務の整理, 過払い金の請求, 住宅ローンの返済等
10位	建築・工事等	486	2.1	494	△1.6	外壁塗装, 屋根等のリフォームの不具合等
そ の 他		11,292	48.6	12,934	△12.7	新電力への契約変更, 副業サイト, 紳士・婦人洋服, 自動車等
問 合 せ ・ 要 望		3,437	14.8	3,651	△5.9	
そ の 他 の 相 談 計		23,257	100.0	25,345	△8.2	

注) 1 「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいう。

2 「問合せ」とは、買い物相談・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い、

「要望」とは、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いう（悪質商法の法的規制強化の要望等）。

### 3 契約当事者の年齢構成別相談状況

#### (1) 若年層（30歳未満）

- 前年度に比べて10.7%減少しており、ダイエットサプリメント等の「健康食品」のインターネット通販における、意図しない定期購入に関する相談や、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。
- 一方で、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」や、新電力への契約変更などの「電気」に関する相談が増加している。
- 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」と「マルチ・マルチまがい」の割合が高い。

#### (2) 一般層（30歳～64歳）

- 前年度に比べて10.4%減少しており、ダイエットサプリメント等の定期購入に係る「健康食品」や、労働・就労問題等が分類される「相談その他」に関するものが減少したことが、その主な要因になっている。
- 一方で、意図せぬ定期購入やその解約などの「化粧品」に関する相談が増加している。
- 販売購入形態別では、「インターネット通販」と「契約前の相談等」が多く、上位2つで全体の約6割を占める。

#### (3) 高齢者（65歳以上）

- 前年度に比べて3.8%減少しており、商品一般に関する相談などが分類される「商品一般」や、他の年齢層と同様に「健康食品」に係る相談が減少したことが、その主な要因となっている。
- 一方で、家屋修理に伴う火災保険申請代行などの「役務その他」や、「化粧品」の定期購入に関する相談が増加している。
- 販売購入形態別では、他の年齢層と比べて「契約前の相談等」と「インターネット通販以外の通信販売」の割合が高い。

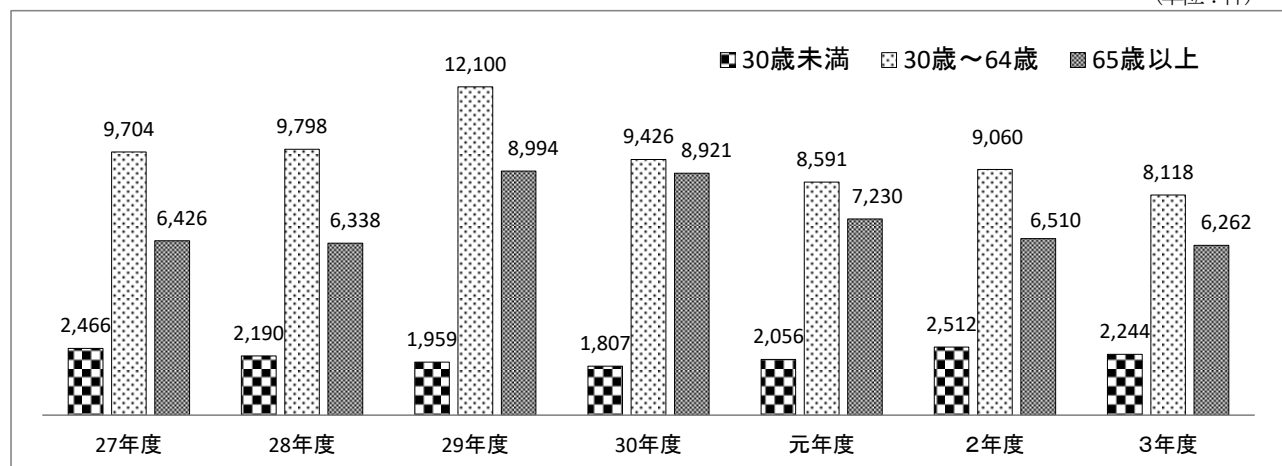
図表3 契約当事者の年齢層別相談件数の推移（件数、構成比）

（単位：件、%）

区分	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
								対前年度 増減率
30歳未満件数 (%)	2,466 (10.8)	2,190 (9.8)	1,959 (7.2)	1,807 (7.5)	2,056 (9.6)	2,512 (11.6)	2,244 (11.3)	△10.7
30歳～64歳件数 (%)	9,704 (42.5)	9,798 (43.7)	12,100 (44.7)	9,426 (39.4)	8,591 (39.7)	9,060 (41.7)	8,118 (41.0)	△10.4
65歳以上件数 (%)	6,426 (28.1)	6,338 (28.3)	8,994 (33.3)	8,921 (37.3)	7,230 (33.4)	6,510 (30.0)	6,262 (31.7)	△3.8
全体	22,858	22,398	27,047	23,940	21,630	21,705	19,776	△8.9

※ 契約当事者の年齢が把握できる苦情相談のみ計上している。

(単位：件)



図表 4 商品・サービス別

(単位：%)

区分	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	10.6	商品一般 (不当・架空請求除く)	6.5	商品一般 (不当・架空請求除く)	8.2
2位	内職・副業	8.7	化粧品	5.9	相談その他	5.0
3位	集合住宅	6.0	集合住宅	5.1	インターネット通信サービス	4.6
4位	理美容	5.6	相談その他	4.4	化粧品	4.5
5位	化粧品	4.9	インターネット通信サービス	3.8	役務その他	4.4

図表 5 販売購入形態別

(単位：%)

区分	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	37.4	インターネット通販	30.6	契約前の相談等	34.2
2位	店舗購入	18.6	契約前の相談等	28.0	店舗購入	16.1
3位	契約前の相談等	17.0	店舗購入	17.9	インターネット通販	13.7
4位	インターネット通販以外の通信販売	9.0	インターネット通販以外の通信販売	9.9	インターネット通販以外の通信販売	12.2
5位	訪問販売	7.3	訪問販売	5.1	訪問販売	9.2
6位	マルチ・マルチまがい	5.7	電話勧誘販売	4.9	電話勧誘販売	8.4
7位	電話勧誘販売	3.2	不当請求・架空請求	1.4	不当請求・架空請求	3.1
8位	その他無店舗	0.8	マルチ・マルチまがい	0.8	訪問購入	1.4
9位	不当請求・架空請求	0.8	その他無店舗	0.6	マルチ・マルチまがい	0.7
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

#### 4 新型コロナウイルス感染症関連の相談状況

##### (1) 商品・サービス別の状況

- 最も相談件数が多いのは、前年度と同様、マスク等が分類される「他の保健衛生品」であったが、マスクの入手困難や注文した覚えのないマスク等の送り付け（ネガティブ・オプション）に関する相談が多数寄せられた前年度に比べると、大幅に減少した。
- 一方で、コロナ禍での販売不振を口実とした海産物の勧誘や送り付けに係る「魚介類」、結婚式や同窓会、宿泊施設やスポーツジム等のキャンセル料に関する相談が多く寄せられた。

図表6 商品・サービス別相談件数（上位10位）

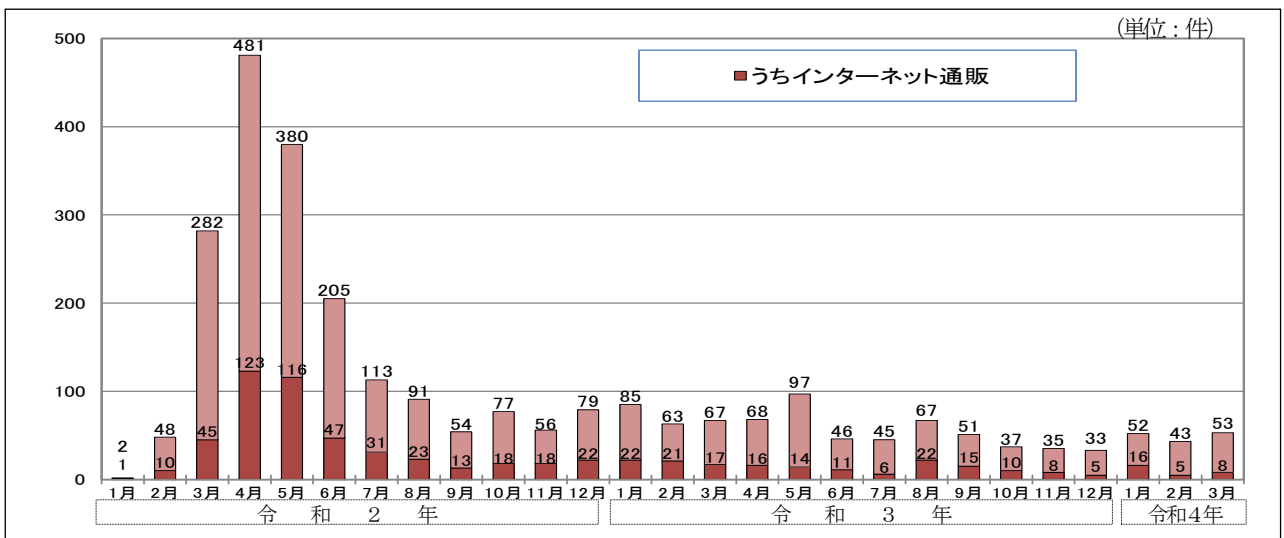
令和3年度				令和2年度				
区分		件数	構成比	区分		件数	構成比	
1位	他の保健衛生品	63	10.1	代金振込後のマスクの未着等	1位	他の保健衛生品	435	24.8
2位	魚介類	62	9.9	海産物の迷惑勧誘電話、送り付け等	2位	他の行政サービス	82	4.7
3位	冠婚葬祭	39	6.2	結婚式のキャンセル等	3位	教室・講座	80	4.6
4位	融資サービス	34	5.4	多重債務等に関する相談等	4位	冠婚葬祭	71	4.1
5位	他の教養・娯楽	27	4.3	スポーツジムの利用料等	5位	商品一般	65	3.7
6位	商品一般	24	3.8	不審なメール等	6位	旅行代理業	63	3.6
6位	医療用具	24	3.8	代金振込後のパルスオキシメーターの未着等	7位	融資サービス	60	3.4
8位	教室・講座	23	3.7	スポーツジムやヨガ教室のキャンセル料等	8位	情報提供サービス	48	2.7
9位	他の保健・福祉	22	3.5	新型コロナワクチン接種に関する問い合わせ等	9位	医薬品	47	2.7
10位	宿泊施設	20	3.2	宿泊予約のキャンセル等	10位	集合住宅	42	2.4
その他		289	46.1	特別定額給付金、コンサートチケットのキャンセル、化粧品の定期購入等	その他		758	43.3
合計		627	100.0		合計		1,751	100.0

注) 「他の保健衛生品」とは、保健衛生品のうち、医薬品、医療用具、化粧品、理美容器具・用品以外のもの。

##### (2) 相談件数の推移

令和2年1月以降の相談件数の推移を見てみると、初の緊急事態宣言が発令され、マスク等の入手困難に関する相談が多かった令和2年4月の481件をピークに、それ以降は落ち着きを見せている。

図表7 新型コロナウイルス関連相談 月別件数推移



## 5 今後の対応

令和3年度の相談状況等を踏まえ、「第3次広島県消費者基本計画（計画期間：令和2年度～6年度）」に基づく取組を次のとおり進めていく。

○ 若年層（30歳未満）においては、本年4月から成年年齢が引き下げられ、成年になりたての若者の消費者被害が懸念されることから、県教育委員会と連携して高等学校等での出前講座の実施や、SNSを活用した啓発事業を行うとともに、相談情報や新たな手口などをモニタリングし、被害が拡大しないよう注意喚起を行う。

○ 高齢者（65歳以上）の相談件数は減少傾向にあるものの、突然事業者が訪問し、不意打ち的に勧誘され、十分に考える時間もなく契約させられる訪問販売や、電話勧誘販売に関する相談が依然として多数寄せられている。

このため、引き続き、高齢者本人やその見守り者を対象とした啓発活動に加え、離れて暮らす家族に、高齢者の消費トラブルの早期発見のポイントや対処に必要な情報を、市町公式SNS等を通じてゴールデンウィークやお盆・年末年始等の帰省時期及び緊急事案の発生時にタイムリーに配信する。

○ 電話相談が不得意な人、消費者トラブルを自己解決しようとする人、県や市町の相談窓口へ出向くのが困難な人などの多様なニーズに対応するため、県ホームページの「消費者情報啓発サイト」に開設している「FAQ（よくある相談事例）」の充実を図るとともに、「メール相談フォーム」を改善してより利用しやすくするなど、消費者トラブルの潜在化防止のための取組を進める。

特に、今年度は、若者に親和性のあるSNSを活用した広報を夏休み期間中に集中的に展開し、この取組の認知度を高めることで、若者が相談しやすい環境を整備する。

○ 多様化・複雑化が見込まれる相談内容に対応できるよう、市町の消費生活相談員等に対し、「体系的な研修計画」に基づく研修を実施するとともに、受講状況やアンケート結果等を踏まえ、研修内容の充実を行うなど、相談員のスキルアップに向けた取組を継続して行う。

## 令和4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 相談件数
県 の 窓 口	県生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	6,586
	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	168
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	81
計（窓口数 3）			6,835 (28.1)
市 ・ 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	7,027
	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）	1,219
	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）	134
	大崎上島町消費生活相談窓口	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）	2
	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）	583
	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）	755
	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	4,866
	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）	193
	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）	182
	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）	88
	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）	51
	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）	1,185
	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）	713
	安芸高田市消費生活相談窓口	火曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	48
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（注）（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み） （注）金曜日は9時～15時（12時～13時は休み）	31
	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）	179
	海田町消費生活相談窓口	木曜日（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	19
	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）	44
	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）	17
	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）	3
	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）	39
	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）	34
	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）	51
計（窓口数 23）			17,463 (71.9)
合計（窓口数 26）			24,298

令和3年度 県民相談の状況について

参考2

県では、消費生活相談のほかに、行政に対する相談、相続・遺言などの家事相談、交通事故の相談などを県内3か所の窓口で受け付けている。

令和3年度の相談件数は1,351件で、前年度に比べ313件(18.8%)減少した。

3区分のうち最も件数が多いのは行政相談であり、その中の「生活・福祉・保健関係」(366件)及び「商工・農林水産関係」(86件)に関するものだけで、全相談(1,351件)の33.5%を占めている。

相談件数の内訳

(単位:件,%)

区 分	令和3年度 相談件数 (A)	令和2年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
県 民 相 談	1,351	1,664	△313	△18.8
行政相談	659	984	△325	△33.0
家事相談	552	549	3	0.5
交通事故相談	140	131	9	6.9

行政相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和3年度		令和2年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
生活・福祉・保健関係	366	55.5	505	△27.5	社会福祉, 保健・衛生・医療など
土木建築関係	60	9.1	65	△7.7	建築・住宅・土地, 道路・河川・砂防など
防災・防犯関係	49	7.4	68	△27.9	暴力・防犯, 交通安全など
商工・農林水産関係	86	13.1	193	△55.4	労働・雇用, 農林水産業など
そ の 他	98	14.9	153	△35.9	税金, 情報公開・個人情報など
計	659	100.0	984	△33.0	

家事相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和3年度		令和2年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
相続・遺言	245	44.4	224	9.4	遺産分割, 相続放棄など
結婚・離婚	144	26.1	160	△10.0	離婚, 親権・養育など
家庭内問題	66	12.0	69	△4.3	夫婦の財産, 親の扶養など
そ の 他	97	17.5	96	1.0	親族の扶養など
計	552	100.0	549	0.5	

交通事故相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和3年度		令和2年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
賠償関係	74	52.9	81	△8.6	賠償額算定
保険関係	39	27.9	30	30.0	自賠責保険, 労災, 社会保険の請求方法
示談の仕方	7	5.0	12	△41.7	示談の仕方
過失割合	20	14.2	8	150.0	過失割合
計	140	100.0	131	6.9	

相談窓口別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和3年度	令和2年度	増減率((A-B)/B)×100
	相談件数(A)	相談件数(B)	
県生活センター(消費生活課内)	1,100	1,354	△18.8
東部地域県民相談室(東部総務事務所内)	211	237	△11.0
北部地域県民相談室(北部総務事務所内)	40	73	△45.2
計	1,351	1,664	△18.8