

相談状況の傾向・特徴（令和3年度）

■1 相談件数の推移

- 令和3年度の消費生活相談件数は、9,342件で前年度の9,888件からやや減少した。
過去20年間で最も多かった平成16年度の21,391件と比べると2分の1以下となっている。
- 不当請求（架空請求・ワンクリック詐欺）に関する相談が543件で、最も多かった（※）平成17年度の6,714件と比べると12分の1以下、近年で多かった平成29年度の2,913件と比べると5分の1以下で推移している。
- ※ 不当請求に関する統計は、平成17年度から実施している。

図1

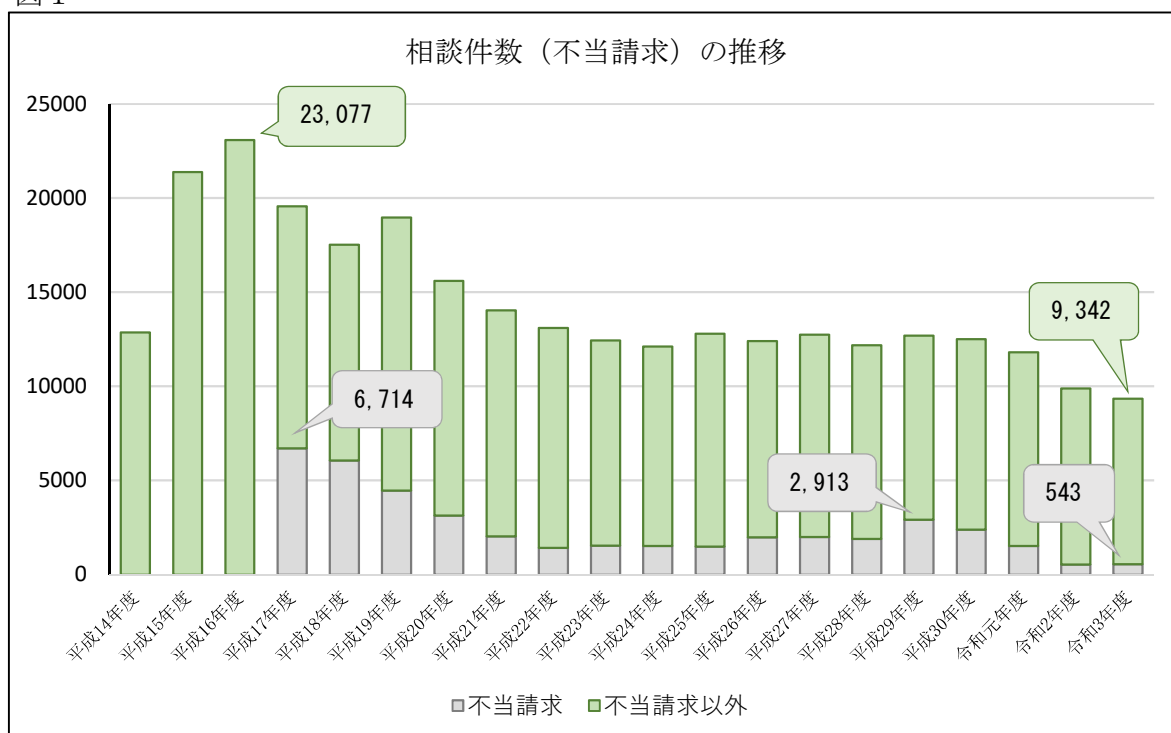


表1

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
総件数	12,864	21,391	23,077	19,570	17,529
不当請求				6,714	6,060
不当請求以外				12,856	11,469

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
総件数	18,966	15,602	14,042	13,100	12,439
不当請求	4,456	3,131	2,031	1,419	1,529
不当請求以外	14,510	12,471	12,011	11,681	10,910

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
総件数	12,123	12,790	12,410	12,749	12,176
不当請求	1,511	1,483	1,980	2,000	1,895
不当請求以外	10,612	11,307	10,430	10,749	10,281

	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
総件数	12,689	12,501	11,803	9,888	9,342
不当請求	2,913	2,387	1,519	539	543
不当請求以外	9,776	10,114	10,284	9,349	8,799

■2 相談件数の推移（契約当事者年代別）

- 契約当事者年代別に見た相談件数は、ほとんどの年代で減少しているが、80歳以上の相談件数は増加した。
- 年代別の順位には大きな変動はなく、全体的に相談件数は減少傾向であるが、80歳以上の相談がやや増加し、不明の相談は倍増している。
- 年齢不明の相談件数が倍以上に増加しているのは、「名義冒用により注文していない商品が届いた」という、実際の契約者の年齢を特定できない相談が急増したためと考えられる。

図2

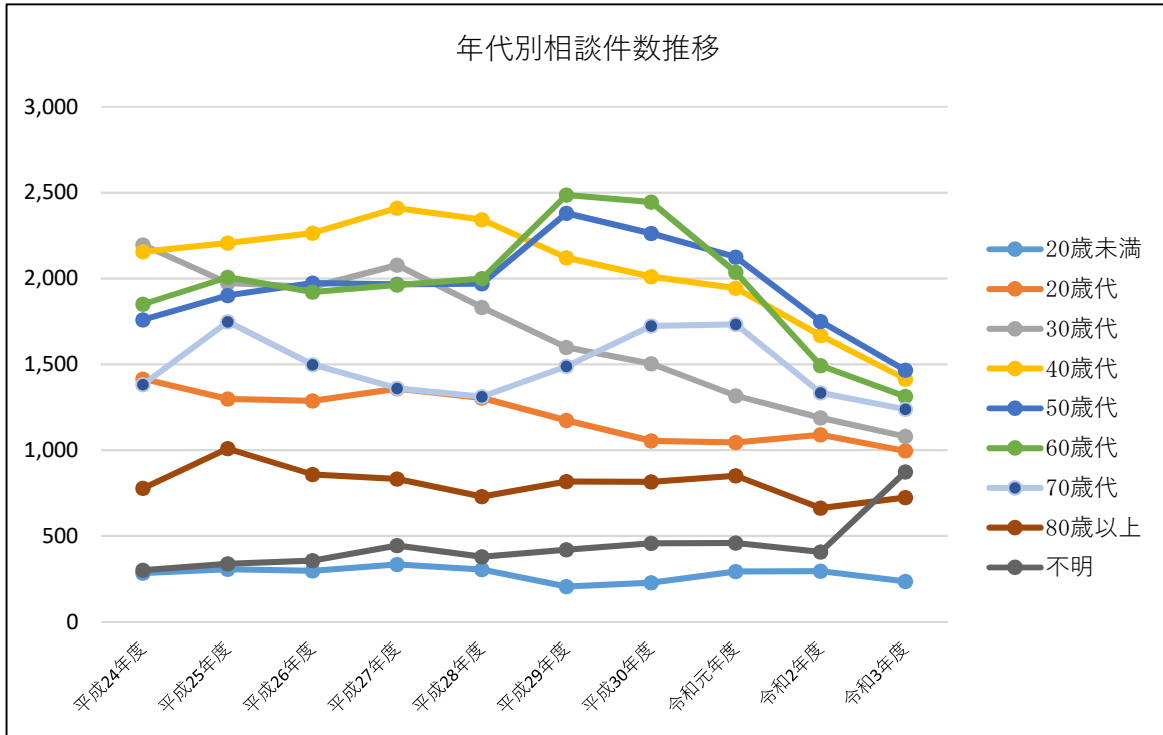


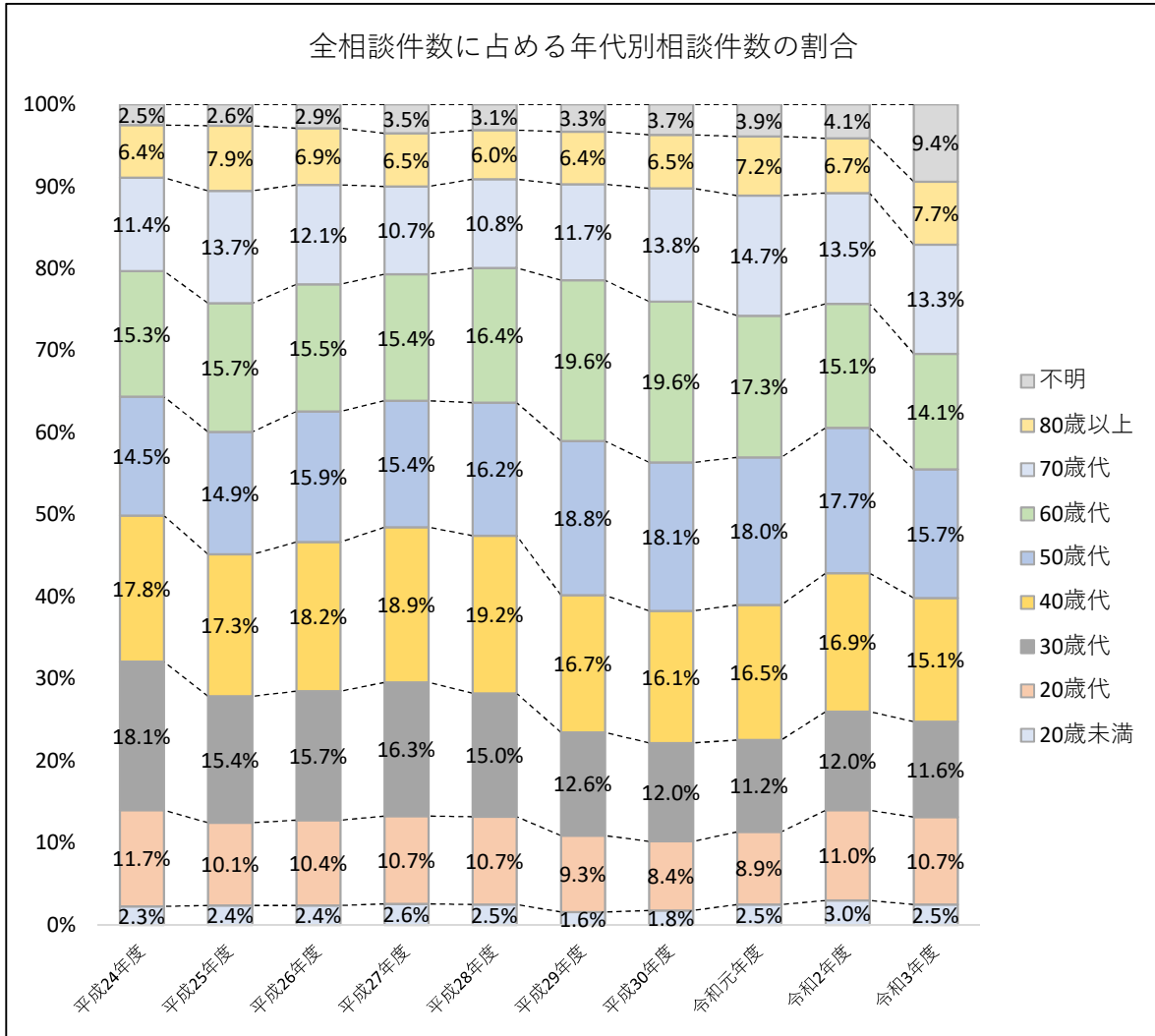
表2

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
20歳未満	284	307	298	335	305
20歳代	1,415	1,298	1,287	1,359	1,305
30歳代	2,195	1,974	1,952	2,078	1,832
40歳代	2,157	2,207	2,264	2,410	2,343
50歳代	1,760	1,901	1,973	1,967	1,970
60歳代	1,850	2,008	1,922	1,962	2,000
70歳代	1,383	1,748	1,499	1,361	1,311
80歳以上	778	1,009	859	832	730
不明	301	338	356	445	380
合計	12,123	12,790	12,410	12,749	12,176

	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
20歳未満	206	229	293	296	236
20歳代	1,174	1,054	1,045	1,090	996
30歳代	1,598	1,504	1,317	1,188	1,080
40歳代	2,120	2,010	1,943	1,668	1,415
50歳代	2,380	2,262	2,125	1,749	1,466
60歳代	2,486	2,445	2,037	1,492	1,313
70歳代	1,488	1,724	1,733	1,334	1,238
80歳以上	817	816	851	663	724
不明	420	457	459	408	874
合計	12,689	12,501	11,803	9,888	9,342

- 全相談件数に占める年代別相談件数の割合は、80歳以上と不明の相談件数の増加により他の年代の割合は減少している。
- 20歳未満、20歳代、30歳代の若者の割合は、令和2年度に増加傾向が見られたものの令和3年度に減少に転じた。

図3



■ 3 相談件数の推移（品目・役務別）

- 商品・役務別に見た相談件数は、令和3年度についても、例年どおり「賃貸アパート」「商品一般」、「他の健康食品」が上位を占めている。
- 順位別に見ると、賃貸物件の退去に伴う原状回復等に関する「賃貸アパート」の相談が最も多く、次いで不当請求等の相談に関する「商品一般」、定期購入等の相談に関する「他の健康食品」となった。
- 大雪の影響により「除雪・排雪サービス」に関する相談が急増した。契約どおりの回数のサービスが受けられず、返金もされなかったという相談が寄せられています。

図4

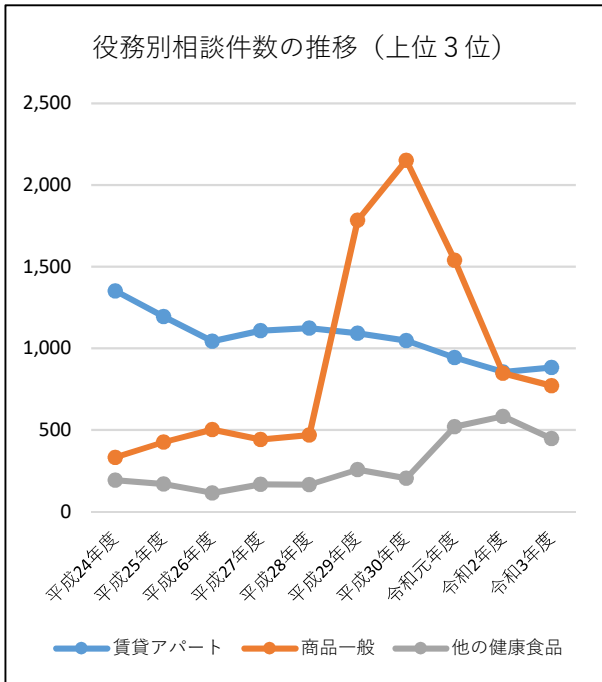


図5

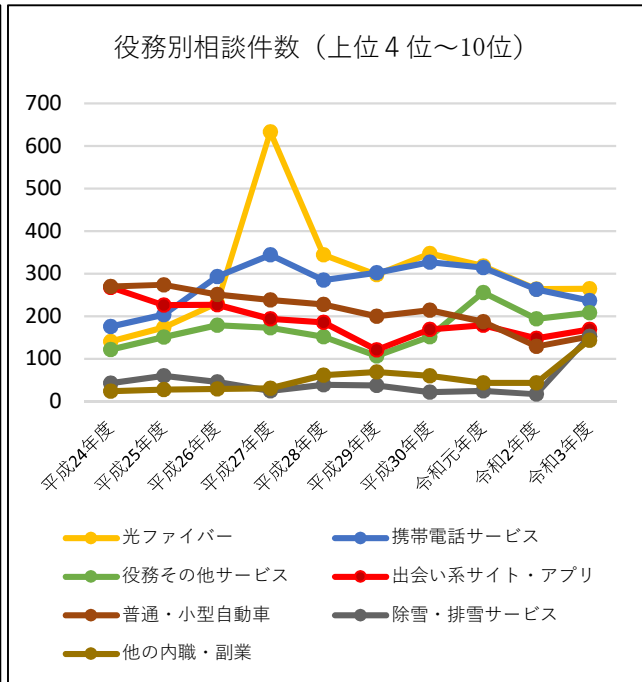


表3

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28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
賃貸アパート	1,352	1,195	1,044	1,109	1,124	1,093	1,048	943	856	883
商品一般	333	427	502	441	469	1,785	2,152	1,539	848	772
他の健康食品	194	169	115	168	165	257	204	521	584	448
光ファイバー	141	174	231	633	344	298	347	318	264	265
携帯電話サービス	176	204	293	344	285	302	327	314	263	237
役務その他サービス	122	151	179	173	152	107	152	256	194	208
出会い系サイト・アプリ	268	226	227	194	186	121	169	179	148	169
普通・小型自動車	270	274	251	238	228	200	214	187	129	153
除雪・排雪サービス	43	60	46	25	39	38	22	25	17	153
他の内職・副業	24	28	29	31	62	69	60	44	44	144

■ 4 切迫当事者65歳以上の相談（品目・役務別）

■ 5 大府県等65歳以上の相談（商品・役務別）

- 契約当事者65歳以上の相談は、「商品一般」の相談が多かったが、不当請求等に関する相談の減少に伴い、平成30年度以降減少している。
- 「賃貸アパート」など、その他の相談については、大きな変動はなかった。
- 6位以下の相談は、「役務その他サービス」「除雪・排雪サービス」と続く。

図6

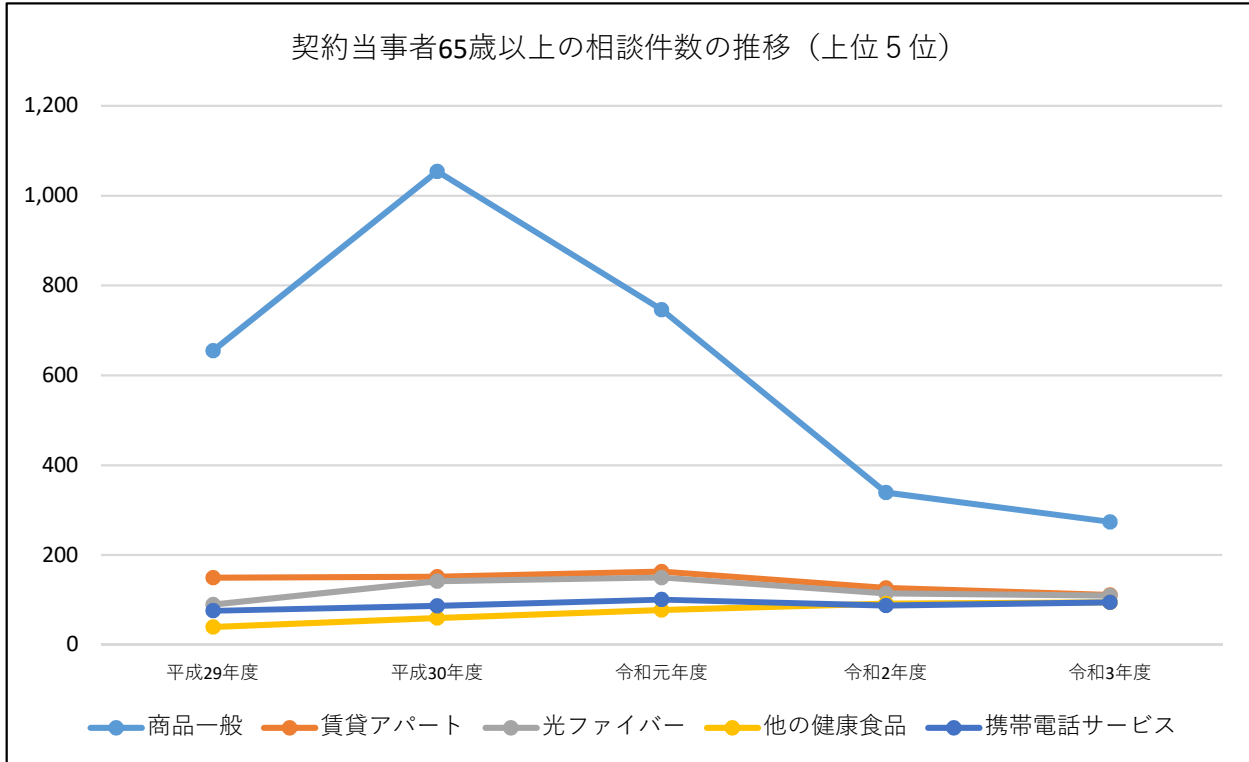


表4

	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
商品一般	655	1,054	746	339	274
賃貸アパート	150	152	163	127	111
光ファイバー	90	142	150	115	110
他の健康食品	40	60	78	92	95
携帯電話サービス	76	87	101	88	95
総件数	3,549	3,905	3,588	2,719	2,627

■ 5 契約当事者20歳未満の相談（商品・役務別）

■ 〇 大抵の相談は30歳未満の相談（向こう10年分）

- 契約当事者30歳未満の相談は、例年同様「賃貸アパート」の相談が最も多い。
- 「他の健康食品」については、令和2年度まで増加傾向にあったが、減少に転じた。
- 6位以下の相談は、「インターネットゲーム」「普通・小型自動車」と続く。

図7

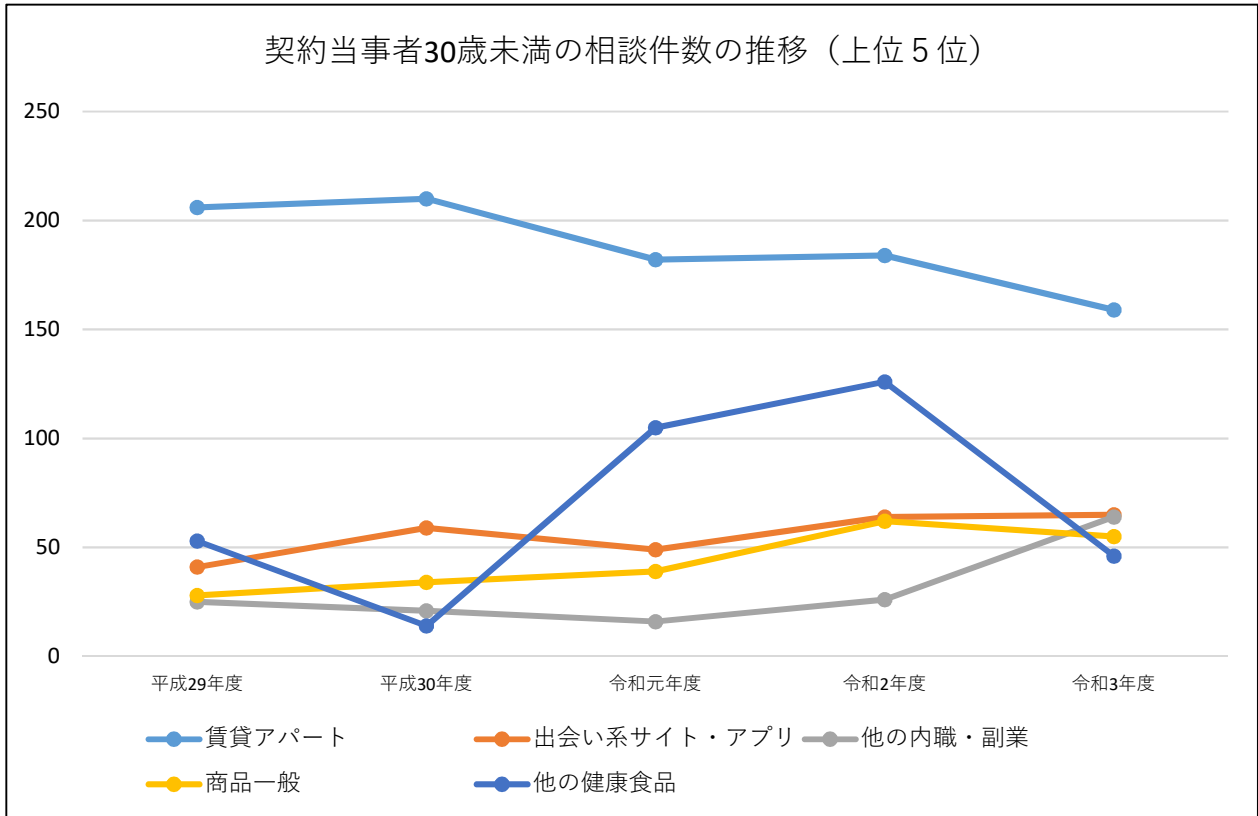


表5

	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
賃貸アパート	206	210	182	184	159
出会い系サイト・アプリ	41	59	49	64	65
他の内職・副業	25	21	16	26	64
商品一般	28	34	39	62	55
他の健康食品	53	14	105	126	46
総件数	1,380	1,283	1,388	1,386	1,232