

■令和3年度 消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	令和3年度			令和2年度			前年度比 (件数)
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
4月	189	169	89.4%	208	178	85.6%	90.9%
5月	162	141	87.0%	224	197	87.9%	72.3%
6月	167	143	85.6%	211	184	87.2%	79.1%
7月	141	125	88.7%	239	206	86.2%	59.0%
8月	125	116	92.8%	223	182	81.6%	56.1%
9月	153	139	90.8%	236	203	86.0%	64.8%
10月	134	121	90.3%	220	189	85.9%	60.9%
11月	130	113	86.9%	203	174	85.7%	64.0%
12月	143	121	84.6%	192	167	87.0%	74.5%
1月	147	126	85.7%	195	161	82.6%	75.4%
2月	144	118	81.9%	214	181	84.6%	67.3%
3月	159	143	89.9%	226	185	81.9%	70.4%
合計	1,794	1,575	87.8%	2,591	2,207	85.2%	69.2%

表2 契約当事者の年代別相談件数

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
令和3年度	59	102	105	167	240	271	394	456	1,794
令和2年度	76	185	149	303	383	392	585	518	2,591
前年度比	77.6%	55.1%	70.5%	55.1%	62.7%	69.1%	67.4%	88.0%	69.2%

表3 契約当事者の男女別相談件数

区分	男性 (割合)	女性 (割合)	団体等・不明	合計
令和3年度	762 42.5%	844 47.0%	188	1,794
令和2年度	1,158 44.7%	1,193 46.0%	240	2,591

表4 販売購入形態別の相談件数

区分		令和3年度			令和2年度			前年度比 (件数)
		件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
店舗外販売	通信販売	620	605	97.6%	938	883	94.1%	66.1%
	訪問販売	132	128	97.0%	143	137	95.8%	92.3%
	電話勧誘販売	101	100	99.0%	146	136	93.2%	69.2%
	マルチ・マルチまがい取引	21	21	100.0%	34	33	97.1%	61.8%
	訪問購入	16	10	62.5%	16	10	62.5%	100.0%
	ネガティブ・オプション	2	2	100.0%	3	3	100.0%	33.3%
	その他無店舗販売	9	9	100.0%	20	16	80.0%	45.0%
小計	901	875	97.1%	1,300	1,218	93.7%	69.3%	
店舗購入	282	254	90.1%	444	397	89.4%	63.5%	
不明・無関係	611	446	73.0%	847	592	69.9%	72.1%	
合計	1,794	1,575	87.8%	2,591	2,207	85.2%	69.2%	

表5 商品・サービス別の相談件数

区分	商品・サービス分類	令和3年度			令和2年度	前年度比	代表的な商品・サービス名
		件数 (内コロナ)	苦情件数 (内コロナ)	(割合)	(件数)	(件数)	
商品	商品一般	181 (2)	159 (2)	87.8%	251	72.1%	商品を特定できないもの(迷惑メール等)
	教養娯楽品	172 (3)	153 (3)	89.0%	199	86.4%	新聞、スマートフォン、電子タバコ
	食料品	133 (5)	124 (5)	93.2%	205	64.9%	ダイエットサプリメント、健康食品、海産物
	保健衛生品	122 (8)	119 (8)	97.5%	222	55.0%	化粧品、育毛剤、マスク
	被服品	79 (0)	77 (0)	97.5%	106	74.5%	靴、靴、洋服、アクセサリ
	住居品	60 (1)	56 (1)	93.3%	113	53.1%	空調・冷暖房機器、家具・寝具
	車両・乗り物	55 (1)	51 (1)	92.7%	72	76.4%	自動車、バイク、自転車
	土地・建物・設備	54 (0)	47 (0)	87.0%	57	94.7%	太陽光発電システム、不動産
	光熱水品	50 (0)	46 (0)	92.0%	42	119.0%	電気、ガス、ガソリン
	他の商品	3 (0)	3 (0)	100.0%	3	100.0%	農機具
商品計		909 (20)	835 (20)	91.9%	1,270	71.6%	
サービス	教養・娯楽サービス	172 (8)	169 (8)	98.3%	54	318.5%	アダルトサイト、出会い系サイト、オンラインゲーム
	金融・保険サービス	141 (4)	121 (4)	85.8%	183	77.0%	フリーローン・サラ金、生命保険
	運輸・通信サービス	139 (2)	124 (2)	89.2%	463	30.0%	携帯電話サービス、光回線、固定電話サービス
	他の役務	95 (4)	82 (4)	86.3%	123	77.2%	冠婚葬祭互助会、求人広告、弁護士
	レンタル・リース・貸借	62 (1)	54 (1)	87.1%	96	64.6%	賃貸住宅、公営住宅
	保健・福祉サービス	54 (2)	43 (2)	79.6%	83	65.1%	エステ、排水管洗浄害虫駆除、歯科治療
	工事・建築・加工	50 (1)	48 (1)	96.0%	59	84.7%	リフォーム工事、新築工事、塗装工事
	内職・副業・ねずみ講	30 (0)	30 (0)	100.0%	29	103.4%	内職・副業一般、アフィリエイト
	修理・補修	28 (0)	25 (0)	89.3%	39	71.8%	車の修理、水道修理、車検
	他の行政サービス	18 (6)	8 (4)	44.4%	51	35.3%	行政サービス、アンケート調査
	役務一般	12 (1)	12 (1)	100.0%	15	80.0%	複合サービス会員
	教育サービス	11 (0)	7 (0)	63.6%	12	91.7%	家庭教師、専門学校
	クリーニング	7 (0)	7 (0)	100.0%	7	100.0%	洋服のクリーニング
	管理・保管	1 (0)	1 (0)	100.0%	3	33.3%	駐車場料金
サービス計		820 (29)	731 (27)	89.1%	1,217	67.4%	
他の相談		65 (1)	9 (1)	13.8%	104	62.5%	相隣関係、相続等消費者問題以外
合計		1,794 (50)	1,575 (48)	87.8%	2,591	69.2%	

表6 相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数(契約当事者年代別)

順位	29歳以下		30～59歳		60歳以上	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	教養・娯楽サービス	38	教養娯楽品	59	商品一般	77
2	光熱水品	12	教養・娯楽サービス	56	教養娯楽品	64
3	内職・副業・ねずみ講	12	商品一般	46	運輸・通信サービス	63
4	保健衛生品	11	食料品	42	教養・娯楽サービス	55
5	金融・保険サービス	10	被服品	39	食料品	54
6	保健・福祉サービス	9	保健衛生品	39	金融・保険サービス	54
7	商品一般	8	金融・保険サービス	39	保健衛生品	52
8	食料品	8	運輸・通信サービス	27	他の役務	36
9	被服品	8	レンタル・リース・貸借	26	保健・福祉サービス	26
10	教養娯楽品	7	車両・乗り物	23	被服品	24

表7 内容別の相談件数（上位10位）

区分	契約・解約	販売方法	品質・機能	接客対応	価格・料金	表示・広告	安全・衛生	法規・基準	買物相談	生活知識
令和3年度	892	668	221	173	118	100	49	36	29	3
令和2年度	1,339	1,015	261	347	138	142	103	78	47	6

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれる場合があるため、延べ件数

表8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	融資保証金詐欺	オレオレ詐欺	還付金詐欺	合計
令和3年度	23	0	0	0	23
令和2年度	60	1	0	0	61

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

(左のうち)

項目 年度	多重債務	ヤミ金融
令和3年度	32	6
令和2年度	37	7

多重債務・ヤミ金の重複
3
2

表10 危害・危険に関する相談

順位	商品・サービス	件数	主な内容等
1	保健衛生品	10 (危害10)	<ul style="list-style-type: none"> 湿布をしたら肌がかぶれた。 脱毛クリームを使用したら、肌にぶつぶつが出来た。 白髪染めを使用したら、皮膚にかゆみが出た。 白髪染めを使用したら、皮膚に発疹が出た。 まつ毛美容液を使用したら、目がかゆくなった。 化粧品を使用したら、健康被害が出た。 化粧品を使用したら、塗布した部分がかゆくなった。(3) ホワイトニング用の歯磨き粉を使用したら、口内炎が出来た。
2	食料品	5 (危害3)	<ul style="list-style-type: none"> サプリメントを飲んだら不正出血した。 ダイエットサプリメントを飲んだら、おなかが痛くなった。 健康食品を服用すると不整脈が起きた。
		(危険2)	<ul style="list-style-type: none"> 惣菜店の唐揚げを食べたらプラスチック片が混入していた。 フリーズドライの味噌汁を飲んだら、ステンレス製の金属片が混入していた。
3	保健・福祉サービス	3 (危害3)	<ul style="list-style-type: none"> 白髪染めの遠赤外線マシンの熱で頭頂部にやけどした。 整体治療で強く押され、肋骨が折れ周囲に水が溜まった。 接骨院でマッサージを受けたら、骨にひびが入った。

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
4	住居品	4 (危害3)	<ul style="list-style-type: none"> 耐熱ポットに熱いお茶を入れたら、爆発し、腕にやけどを負った。 木製の汁椀で味噌汁を飲んだら、異臭がし、嘔吐を繰り返した。 柔軟剤の臭いが強く、吐き気や頭痛がする。
		(危険1)	<ul style="list-style-type: none"> 温風ヒーターの送風口の周りが熱で歪んできた。
5	商品一般	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> コンビニ入り口のマットに躓き転倒し、膝と手の甲が痛くなった。
5	被服品	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> 子供用キャラクタースリッパのパーツが取れ、お尻にあざが出来た。
5	レンタル・リース・貸借	1 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> 入居した賃貸アパートの臭いが酷くのどが痛くなった。
5	土地・建物・設備	1 (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> 電気温水器の配線が燃えていた。
5	車両・乗り物	1 (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> 購入したばかりの中古車両から出火し全焼した。
計	危 害 22件		
	危 険 5件		