

令和3年度 消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター

1 「令和3年度 消費生活相談年報」発行の趣旨

本誌は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）」のデータベースをもとに、消費者から寄せられた東京都内の令和3年度分の相談情報を分析して、消費者被害の未然防止や拡大防止に役立てることを目的に発行するものです。

消費生活相談に関心のある方々や、関係行政機関の参考資料として活用していただければ幸いです。

2 記事内容の転載・複写等

本誌記載内容の転載・複写等については、あらかじめ下記にお問い合わせくださるようお願いいたします。

○ 問合せ先

東京都消費生活総合センター相談課

電話：03-3235-1148

目 次

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分	1
1 相談の概要	1
2 相談受付状況	3
(1) 相談件数の推移	3
(2) 受付機関別相談件数	4
(3) 相談区分及び方法別相談件数	5
(4) 契約購入金額	5
3 相談者・契約当事者の属性	6
(1) 相談者の属性（性別・年代別）	6
(2) 相談者の居住する地域別件数	7
(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	8
(4) 契約当事者の属性（職業別）	9
4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	10
(1) 商品・役務大分類別相談件数	10
(2) 商品・役務中分類別相談件数	12
(3) 相談件数の多い商品・役務	14
(4) 内容分類別相談件数	16
(5) 内容キーワード別相談件数	17
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	18
5 販売購入形態別相談件数	20
(1) 販売購入形態別相談件数	20
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	21
(3) 訪問販売	22
＜トピックス：「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が高止まり＞	23
(4) 通信販売	24
＜トピックス：「定期購入」に関する相談が高止まり。令和3年度は化粧品が増加＞	25
(5) マルチ（まがい）商法	26
(6) 電話勧誘販売	27
(7) ネガティブオプション	28
(8) 訪問購入	29
(9) 他の無店舗販売	30
6 支払方法別相談件数	31
(1) 支払方法別	31
(2) 販売信用による支払の相談	32
7 主な相談別特徴	34
(1) 契約当事者別相談件数	34
① 高齢者の相談	34
② 若者の相談	36
＜トピックス：インターネットゲームに関する相談は年々増加＞	38
＜トピックス：脱毛エステに関する相談が大幅増＞	39
③ 判断不十分者契約に関する相談	40
(2) 主な商法・問題別相談件数	42
① 架空・不当請求	42
② インターネット通販	44
＜トピックス：SNSの広告等をきっかけにしたインターネット通販の相談が増加＞	46
③ 利殖商法	47
④ サイドビジネス商法	49
＜トピックス：若者でインターネット利用のサイドビジネスの相談が倍増＞	51
⑤ 無料商法	52
⑥ 原野商法	54
⑦ クレ・サラ強要商法	56

⑧ 点検商法	58
＜トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高＞	60
⑨ 次々販売	61
⑩ 催眠（ＳＦ）商法	62
⑪ アポイントメントセールス	63
⑫ キャッチセールス	64
⑬ 多重債務	65
⑭ 倒産	66
(3) 危害・危険に関する相談件数	67
① 危害に関する相談	67
② 危険に関する相談	69
Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分	70
1 相談受付状況	70
(1) 相談件数の推移	70
(2) 相談区分及び方法別相談件数	71
(3) 契約購入金額	71
2 相談者・契約当事者の属性	72
(1) 相談者の属性（性別・年代別）	72
(2) 相談者の居住する地域別件数	73
(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	74
(4) 契約当事者の属性（職業別）	75
3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	76
(1) 商品・役務大分類別相談件数	76
(2) 商品・役務中分類別相談件数	77
(3) 相談件数の多い商品・役務	79
(4) 内容分類別相談件数	80
(5) 内容キーワード別相談件数	81
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	82
4 販売購入形態別相談件数	84
(1) 販売購入形態別相談件数	84
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	84
(3) 訪問販売	85
(4) 通信販売	86
(5) マルチ（まがい）商法	87
(6) 電話勧誘販売	87
(7) ネガティブオプション	88
(8) 訪問購入	88
(9) 他の無店舗販売	89
5 支払方法別相談件数	90
(1) 支払方法別	90
(2) 販売信用による支払の相談	91
6 主な相談別特徴	92
(1) 契約当事者別相談件数	92
① 高齢者の相談	92
② 若者の相談	93
(2) 主な商法・問題別相談件数	94
① 架空・不当請求	94
② インターネット通販	95
③ 多重債務	96
(3) 危害・危険に関する相談件数	97
① 危害に関する相談	97
② 危険に関する相談	98

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分

1 相談の概要

(1) 相談件数は12万4千件となり、対前年度比9.2%の減少(P. 3)

令和3年度の東京都内の相談件数は124,095件となり、前年度と比較すると12,540件(9.2%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が24,542件(構成比19.8%)、区市町村受付件数が99,553件(同80.2%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.6%、相談方法は「電話」が92.9%を占める(P. 5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.6%、「問合せ」が7.3%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が92.9%、「来所」が6.9%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 最も多い相談の第1位は「レンタル・リース・貸借」、第2位「商品一般」、第3位「役務その他」(P. 14、P. 15)

相談件数の多い商品・役務を見ると、最も多い相談は、「レンタル・リース・貸借」(9,219件)で、相談全体の7.4%を占める。その約8割を「賃貸アパート」が占め、賃貸アパート・マンションの解約や修理代に関する相談などが寄せられた。第2位は「商品一般」(8,566件)で、相談全体の6.9%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談であった。第3位は「役務その他サービス」が5割近くを占める「役務その他」(6,765件、構成比5.5%)である。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の52.2%。なかでも「通信販売」が目立つ(P. 20、P. 21)

店舗購入以外の「特殊販売」は64,798件となり、全相談の52.2%を占める。特殊販売の内訳では「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」、「電話勧誘販売」となっている。

(5) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約3万9千件、全相談の約3割(P. 34、P. 35)

60歳以上の高齢者の相談件数は39,762件と、前年度より5.6%減少した。高齢者の相談が全相談に占める割合は32.0%である。最も多い相談は「商品一般」で、次に「工事・建築・加工」「化粧品」と続く。増加が目立つ相談は、第3位「化粧品」のうち「シャンプー」の207件増加(126.2%増)、第2位「工事・建築・加工」のうち「屋根工事」の257件増加(27.7%増)である。また、高齢者の平均契約金額は95万円と、59歳以下の相談の平均契約金額89万円と比べて高額である。

(6) 若者(29歳以下)の相談は約1万5千件(P. 36、P. 37)

29歳以下の若者の相談件数は15,948件となり、前年度より9.3%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は12.9%である。最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」で、次に「他の教養・娯楽」と続く。特に増加が目立つ相談は、第6位「内職・副業」のうち「他の内職・副業」の246件増加(63.7%増)や、第3位「教室・講座」のうち「ビジネス教室」の122件増加(73.5%増)である。一方減少が目立つ相談は、第3位「教室・講座」のうち「スポーツ・健康教室」の92件減少(33.8%減)である。

(7) 「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が高止まり (P. 23)

トイレの詰まりなどの修理に関する相談は933件と、依然高い件数で推移している。高額な修理費用等の請求に係る相談が74.1%を占めているほか、契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。

(8) 「定期購入」に関する相談が高止まり。令和3年度は化粧品が増加 (P. 25)

インターネット広告を見て格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が4,432件と多く寄せられた。なかでも「化粧品」の購入に関する相談については、前年度比で23.6%増となった。

(9) インターネットゲームに関する相談は年々増加 (P. 38)

インターネットゲームに関する相談は906件で、年々増加している。契約当事者の年代別では20歳未満が当事者である相談が490件と最も多く、対前年度比でも8.4%増となっている。

(10) 脱毛エステに関する相談が大幅増 (P. 39)

脱毛エステに関する相談件数は662件であり、前年度比44.5%増と大幅に増加した。契約当事者の年代別では20歳代が426件で最も多く、対前年度比41.5%増となっている。

(11) SNSの広告等をきっかけにしたインターネット通販の相談が増加 (P. 46)

「インターネット通販」の相談件数は、依然として相談内容別件数の1位となっている。なかでも「SNS」上の広告等をきっかけとして契約した後、トラブルになるなど、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が増加している。

(12) 若者でインターネット利用のサイドビジネスの相談が倍増 (P. 51)

インターネットを利用した内職・副業に関する相談件数が前年度比74.6%増と大幅に増加している。契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。手軽に稼げる内職・副業になる等のセールストークで何らかの契約をさせるサイドビジネス商法に関する相談が70%を超えている。

(13) 点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高 (P. 60)

点検をきっかけとしたリフォーム・修繕工事に関する相談が増加しており、特に屋根工事に関する相談件数が639件と前年度比50.3%増となっている。なかでも、高齢者(60歳以上)が当事者である相談が全体の72.3%を占めている。

(14) 多重債務に関する相談は増加 (P. 65)

多重債務に関する相談は1,814件で、前年度より5.0%増加した。年代別では「20歳代」が355件と最も多く、次いで「50歳代」が325件と続く。平均借入金額は295万4千円で、前年度からは減少している。

(15) 危害に関する相談と危険に関する相談はともに減少 (P. 67～P. 69)

「危害」に関する相談は1,811件で、前年度と比べて5.5%の減少であった。「危害」の原因となった商品・役務では「化粧品」が430件、「医療」が262件となっている。

「危険」に関する相談は316件となり、前年度より5.7%減少した。

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和3年度の東京都内の相談件数は124,095件となり、対前年度比9.2%の減少であった。そのうち東京都受付分は24,542件（構成比19.8%）、区市町村受付分が99,553件（同80.2%）であった。

相談件数は、平成16年度に20万件を超えてピークとなり、その後、平成20年度以降は12万件程で推移し、平成30年度、令和元年度は14万件に近付いた。令和3年度は前年度より12,540件減少となった。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

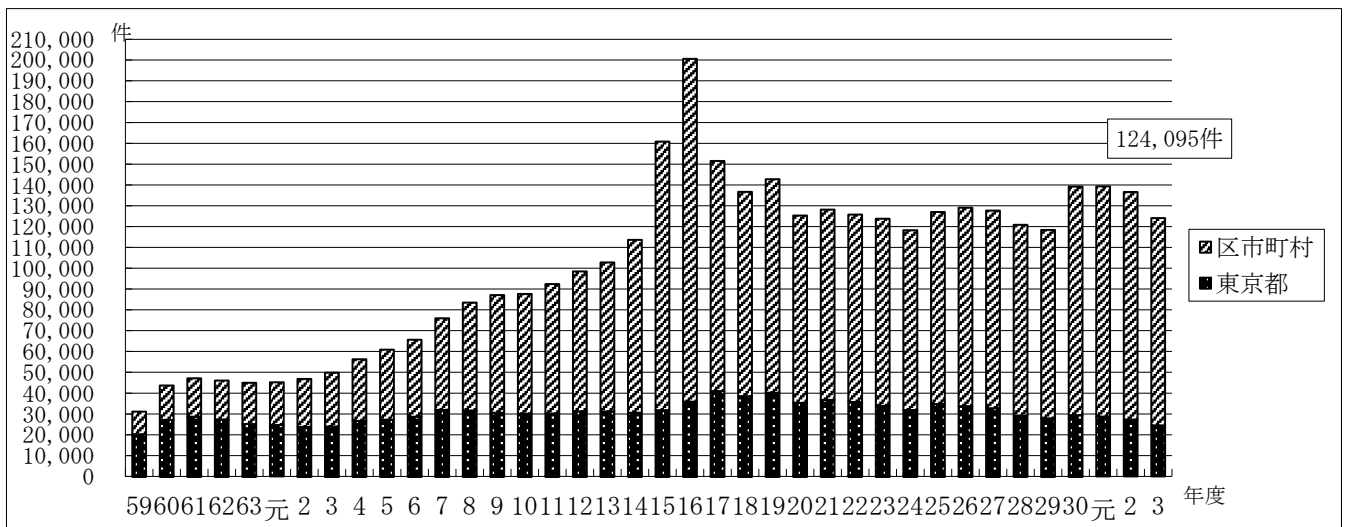


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

単位：件

	昭和59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684	27,216
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597	33,690
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281	60,906

	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
東京都	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
区市町村	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
計	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755	113,570	160,817

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346	92,278
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208	126,951

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553	109,383	99,553
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305	136,635	124,095

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数を見ると、東京都受付分が24,542件で、前年度より2,710件(9.9%)減少している。

23区では71,735件、対前年度比8.3%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,640件、次に「足立区」5,386件、「練馬区」5,194件の順となっている。

市町村では27,818件、対前年度比10.8%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,436件、次に「町田市」3,435件、「府中市」1,570件の順となっている。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

都			
東京都 消費生活 総合センター	3年度	2年度	対前年度比
	24,542 (19.8%)	27,252 (20.0%)	90.1%

区			
	3年度	2年度	対前年度比
千代田区	805	942	85.5%
中央区	1,532	1,656	92.5%
港区	2,544	2,852	89.2%
新宿区	3,804	4,389	86.7%
文京区	1,816	1,956	92.8%
台東区	1,674	1,759	95.2%
墨田区	2,015	2,316	87.0%
江東区	3,309	3,672	90.1%
品川区	3,000	3,193	94.0%
目黒区	2,480	2,655	93.4%
大田区	4,913	5,591	87.9%
世田谷区	6,640	7,330	90.6%
渋谷区	1,864	2,063	90.4%
中野区	2,887	3,191	90.5%
杉並区	3,602	3,971	90.7%
豊島区	2,382	2,594	91.8%
北区	2,786	3,011	92.5%
荒川区	1,492	1,790	83.4%
板橋区	4,125	4,592	89.8%
練馬区	5,194	5,283	98.3%
足立区	5,386	5,479	98.3%
葛飾区	3,520	3,869	91.0%
江戸川区	3,965	4,055	97.8%
区 計	71,735 (57.8%)	78,209 (57.2%)	91.7%

市町村			
	3年度	2年度	対前年度比
八王子市	4,436	4,827	91.9%
立川市	1,361	1,576	86.4%
武蔵野市	1,172	1,333	87.9%
三鷹市	1,088	1,290	84.3%
青梅市	876	926	94.6%
府中市	1,570	1,828	85.9%
昭島市	717	743	96.5%
調布市	1,475	1,589	92.8%
町田市	3,435	3,709	92.6%
小金井市	751	940	79.9%
小平市	1,171	1,326	88.3%
日野市	1,307	1,418	92.2%
東村山市	1,067	1,257	84.9%
国分寺市	755	799	94.5%
国立市	509	445	114.4%
福生市	202	241	83.8%
狛江市	457	549	83.2%
東大和市	428	434	98.6%
清瀬市	722	820	88.0%
東久留米市	693	819	84.6%
武蔵村山市	305	302	101.0%
多摩市	955	1,107	86.3%
稲城市	405	508	79.7%
羽村市	429	548	78.3%
あきる野市	205	226	90.7%
西東京市	1,230	1,496	82.2%
瑞穂町	97	118	82.2%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	27,818 (22.4%)	31,174 (22.8%)	89.2%

総 計	124,095 (100.0%)	136,635 (100.0%)	90.8%
-----	---------------------	---------------------	-------

※日の出町、檜原村、奥多摩町及び島しょ地域については、PIO-NET 未設置のため集計対象外である。

(3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別で見ると、「苦情」は114,882件寄せられ、構成比は92.6%を占める。「問合せ」の件数は9,127件で全体の7.3%、「要望」については86件で全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の92.9%、「来所」による相談は全体の6.9%、「文書」による相談は全体の0.2%となっている。(表-3)

表-3 相談区分別、方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		令和3年度		令和2年度		対前年度比
相談区分	苦 情	114,882	(92.6%)	126,883	(92.9%)	90.5%
	問合せ	9,127	(7.3%)	9,626	(7.0%)	94.8%
	要 望	86	(0.1%)	126	(0.1%)	68.3%
相談方法	電 話	115,313	(92.9%)	128,121	(93.8%)	90.0%
	来 所	8,606	(6.9%)	8,311	(6.1%)	103.5%
	文 書	176	(0.2%)	203	(0.1%)	86.7%
計		124,095	(100.0%)	136,635	(100.0%)	90.8%

(4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額における相談件数は55,016件で全体の44.3%を占める。なかでも最も多いのは「1万円未満」で、構成比は14.2%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,152件で構成比は0.9%となっている。「1億円以上」は47件と前年度（38件）より増加している。平均金額は約95万円となり、前年度より約5万円増加している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和3年度		令和2年度		対前年度比
1万円未満（※0円を含む）	17,671	(14.2%)	20,060	(14.7%)	88.1%
1万円以上5万円未満	17,320	(14.0%)	19,001	(13.9%)	91.2%
5万円以上10万円未満	6,104	(4.9%)	6,147	(4.5%)	99.3%
10万円以上50万円未満	13,921	(11.2%)	13,905	(10.2%)	100.1%
50万円以上100万円未満	4,051	(3.3%)	3,743	(2.7%)	108.2%
100万円以上500万円未満	4,496	(3.6%)	4,475	(3.3%)	100.5%
500万円以上1千万円未満	674	(0.5%)	675	(0.5%)	99.9%
1千万円以上5千万円未満	905	(0.7%)	886	(0.6%)	102.1%
5千万円以上1億円未満	200	(0.2%)	185	(0.1%)	108.1%
1億円以上	47	(0.0%)	38	(0.0%)	123.7%
その他・不明	58,706	(47.3%)	67,520	(49.4%)	86.9%
総件数	124,095	(100.0%)	136,635	(100.0%)	90.8%
総合計金額	61,870,019,346円		61,385,074,268円		100.8%
平均金額（※）	946,184円		888,159円		106.5%

※「その他・不明」を除いて算出

3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性(性別・年代別)

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は55.2%で、「男性」の40.6%を14.6ポイント上回っている。(表-5)

年代別の構成比を見ると、「70歳以上」が最も多く19.0%、次に「50歳代」18.3%、「40歳代」15.6%と続く。前年度と比較すると、「20歳未満」「40歳代」の減少が目立つ。(表-6)

表-5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	令和3年度	令和2年度	対前年度比
男性	50,417 (40.6%)	55,127 (40.3%)	91.5%
女性	68,450 (55.2%)	76,056 (55.7%)	90.0%
団体・不明	5,228 (4.2%)	5,452 (4.0%)	95.9%
計	124,095 (100.0%)	136,635 (100.0%)	90.8%

表-6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和3年度	令和2年度	対前年度比
20歳未満	891 (0.7%)	1,179 (0.9%)	75.6%
20歳代	12,805 (10.3%)	13,703 (10.0%)	93.4%
30歳代	15,384 (12.4%)	17,328 (12.7%)	88.8%
40歳代	19,394 (15.6%)	22,600 (16.5%)	85.8%
50歳代	22,655 (18.3%)	25,185 (18.4%)	90.0%
60歳代	16,285 (13.1%)	17,443 (12.8%)	93.4%
70歳以上	23,569 (19.0%)	24,937 (18.3%)	94.5%
団体・不明	13,112 (10.6%)	14,260 (10.4%)	91.9%
計	124,095 (100.0%)	136,635 (100.0%)	90.8%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する都道府県別で見ると、東京都が120,834件で全体の97.5%、東京都以外の住民からの相談は3,175件で全体の2.6%となっている。東京都以外では、埼玉県、千葉県、神奈川県の新県3県の住民からの相談が2,019件で63.6%を占めている。また、在外日本人からの相談が39件、在日外国人からは47件の相談が寄せられている。(表-7)

表-7 相談者地域別相談件数(令和3年度)

単位: 件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特 別 区		市 部		郡 部	
千代田区	904	八王子市	4,742	瑞穂町	172
中央区	1,682	立川市	1,526	日の出町	73
港区	2,487	武蔵野市	1,300	檜原村	6
新宿区	4,285	三鷹市	1,414	奥多摩町	19
文京区	2,213	青梅市	915	郡部 地域不明	22
台東区	1,912	府中市	1,816	郡部 計	292
墨田区	2,269	昭島市	799		(0.2%)
江東区	4,007	調布市	1,846	島 し ょ 部	
品川区	3,630	町田市	3,628	大島町	19
目黒区	2,871	小金井市	924	利島村	1
大田区	5,829	小平市	1,049	新島村	5
世田谷区	7,851	日野市	1,514	神津島村	6
渋谷区	2,403	東村山市	852	三宅村	8
中野区	3,331	国分寺市	670	御蔵島村	1
杉並区	5,030	国立市	619	八丈町	22
豊島区	2,737	福生市	347	青ヶ島村	1
北区	3,207	狛江市	629	小笠原村	8
荒川区	1,769	東大和市	547	島しよ 地域不明	7
板橋区	4,848	清瀬市	739	島しよ 計	78
練馬区	6,426	東久留米市	846		(0.1%)
足立区	5,219	武蔵村山市	441	都内・地域不明	5,778
葛飾区	3,913	多摩市	871		(4.7%)
江戸川区	4,887	稲城市	557	都内 計	120,834
特別区 地域不明	4	羽村市	480		(97.5%)
特別区 計	83,714	あきる野市	479		
	(67.5%)	西東京市	1,422		
		市部 計	30,972		
			(25.0%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	13	山口県	19
北海道	75	山梨県	33	徳島県	8
青森県	13	長野県	43	香川県	11
岩手県	16	岐阜県	23	愛媛県	11
宮城県	29	静岡県	67	高知県	7
秋田県	7	愛知県	56	福岡県	57
山形県	9	三重県	15	佐賀県	7
福島県	31	滋賀県	16	長崎県	15
茨城県	91	京都府	27	熊本県	16
栃木県	36	大阪府	100	大分県	14
群馬県	45	兵庫県	55	宮崎県	10
埼玉県	748	奈良県	12	鹿児島県	9
千葉県	539	和歌山県	10	沖縄県	28
神奈川県	732	鳥取県	4	道府県 計	3,175
新潟県	29	島根県	7		(2.6%)
富山県	9	岡山県	18	在外日本人	39
石川県	19	広島県	36	在日外国人	47
				合 計	124,095
					(100.0%)

(3) 契約当事者の属性(性別・年代別)

契約当事者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は50.9%で、「男性」の41.3%を9.6ポイント上回っている。(表－8)

年代別の構成比を見ると「70歳以上」が最も多く20.5%、次いで「50歳代」14.8%、「40歳代」13.6%と続く。(表－9)

相談者の年代別件数(表－6)と比較すると、「20歳代」以下と「70歳以上」では相談者の相談件数が契約当事者の相談件数より少なくなっている。契約当事者が「20歳代」以下と「70歳以上」の相談では、家族や周囲の人など本人以外の人から相談が寄せられていることがわかる。

表－8 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	令和3年度		令和2年度		対前年度比
男性	51,274	(41.3%)	56,077	(41.0%)	91.4%
女性	63,155	(50.9%)	70,684	(51.7%)	89.3%
団体・不明	9,666	(7.8%)	9,874	(7.3%)	97.9%
計	124,095	(100.0%)	136,635	(100.0%)	90.8%

表－9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和3年度		令和2年度		対前年度比
20歳未満	2,364	(1.9%)	2,986	(2.2%)	79.2%
20歳代	13,584	(10.9%)	14,596	(10.7%)	93.1%
30歳代	14,470	(11.7%)	16,377	(12.0%)	88.4%
40歳代	16,816	(13.6%)	19,620	(14.4%)	85.7%
50歳代	18,351	(14.8%)	20,741	(15.2%)	88.5%
60歳代	14,331	(11.5%)	15,448	(11.3%)	92.8%
70歳以上	25,431	(20.5%)	26,694	(19.5%)	95.3%
団体・不明	18,748	(15.1%)	20,173	(14.7%)	92.9%
計	124,095	(100.0%)	136,635	(100.0%)	90.8%

(4) 契約当事者の属性(職業別)

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く全体に占める割合は40.0%、次いで「無職」22.1%、「家事従事者」10.0%と続く。(表－10)

表－10 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	令和3年度		令和2年度		対前年度比
給与生活者	49,645	(40.0%)	55,141	(40.4%)	90.0%
自営・自由業	8,752	(7.1%)	9,299	(6.8%)	94.1%
家事従事者	12,371	(10.0%)	15,021	(11.0%)	82.4%
学生	4,705	(3.8%)	5,663	(4.1%)	83.1%
無職	27,431	(22.1%)	29,142	(21.3%)	94.1%
相談窓口	0	(0.0%)	1	(0.0%)	0.0%
行政機関	24	(0.0%)	8	(0.0%)	300.0%
消費者団体	0	(0.0%)	3	(0.0%)	0.0%
企業・団体	3,910	(3.2%)	4,141	(3.0%)	94.4%
その他・不明	17,257	(13.8%)	18,216	(13.4%)	94.7%
合 計	124,095	(100.0%)	136,635	(100.0%)	90.8%

4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

令和3年度の相談件数を商品・役務別で見ると、「商品」に関する相談が56,092件(構成比45.2%)、「役務」に関する相談が64,770件(52.2%)、「他の相談」が3,233件(2.6%)である。「商品」の相談は平成30年度に大きく増加したが、令和元年度以降は減少に転じている。「役務」の相談は横ばいが続いていたが、令和3年度は減少した。

令和3年度における商品・役務の大分類別の相談件数を見ると、最も相談が多かったのは、「教養・娯楽サービス」(11,388件)で、全体の9.2%を占めている。これは「PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)」を運営する独立行政法人国民生活センターが、令和3年4月に行った分類・キーワードの変更の影響が大きい。主に、令和2年度に1位だった「運輸・通信サービス」に含まれていたデジタルコンテンツが、「教養・娯楽サービス」などに分類されることになったこと等によるものである。

次に相談が多かったのはパソコン・パソコン関連用品などの相談を含む「教養娯楽品」(10,229件)であり、相談全体の8.2%を占めている。

第3位は、携帯電話サービスや光ファイバーなどモバイル向けではないインターネット通信サービスに関する相談を含む「運輸・通信サービス」(9,370件：構成比7.6%)である。

第4位は、賃貸アパート・マンションの解約や修理代に関する相談を含む「レンタル・リース・賃借」(9,219件：構成比7.4%)、第5位は、サービス業のうち、どの分類であるかを特定できない相談など含む「他の役務」(8,776件：構成比7.1%)の順になっている。

前年度より件数の増加が目立つものは「教養・娯楽サービス」「役務一般」「内職・副業・ねずみ講」、減少が目立つものは「運輸・通信サービス」「食料品」「保健衛生品」である。「修理・補修」は、令和2年度以降、増加傾向が続いている。(表-11)

表－11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	対前年度比
A 商品一般	7,299	28,939	21,391	10,374 (7.6%)	8,566 (6.9%)	82.6%
B 食料品	6,849	6,668	9,517	10,697 (7.8%)	6,917 (5.6%)	64.7%
C 住居品	4,429	4,327	4,553	6,198 (4.5%)	5,735 (4.6%)	92.5%
D 光熱水品	1,453	1,961	2,524	2,483 (1.8%)	2,907 (2.3%)	117.1%
E 被服品	5,660	5,437	5,776	7,471 (5.5%)	7,924 (6.4%)	106.1%
F 保健衛生品	3,883	4,369	7,367	11,147 (8.2%)	8,565 (6.9%)	76.8%
G 教養娯楽品	8,294	8,512	8,808	10,526 (7.7%)	10,229 (8.2%)	97.2%
H 車両・乗り物	1,670	1,724	1,793	1,752 (1.3%)	1,943 (1.6%)	110.9%
I 土地・建物・設備	4,138	4,000	3,710	3,135 (2.3%)	3,126 (2.5%)	99.7%
J 他の商品	188	170	222	172 (0.1%)	180 (0.1%)	104.7%
商品 計	43,863	66,107	65,661	63,955 (46.8%)	56,092 (45.2%)	87.7%
K クリーニング	983	885	806	591 (0.4%)	515 (0.4%)	87.1%
L レンタル・リース・貸借	8,293	8,324	8,540	9,026 (6.6%)	9,219 (7.4%)	102.1%
M 工事・建築・加工	3,390	3,697	4,263	4,233 (3.1%)	4,791 (3.9%)	113.2%
N 修理・補修	1,695	1,918	1,951	2,843 (2.1%)	3,041 (2.5%)	107.0%
O 管理・保管	485	437	394	361 (0.3%)	397 (0.3%)	110.0%
P 役務一般	186	146	218	147 (0.1%)	786 (0.6%)	534.7%
Q 金融・保険サービス	7,031	7,574	7,396	6,411 (4.7%)	6,831 (5.5%)	106.6%
R 運輸・通信サービス	28,339	25,506	21,922	21,094 (15.4%)	9,370 (7.6%)	44.4%
S 教育サービス	720	688	716	730 (0.5%)	609 (0.5%)	83.4%
T 教養・娯楽サービス	5,690	5,930	6,953	6,557 (4.8%)	11,388 (9.2%)	173.7%
U 保健・福祉サービス	6,020	6,027	6,891	6,501 (4.8%)	6,845 (5.5%)	105.3%
V 他の役務	6,462	6,653	8,114	8,395 (6.1%)	8,776 (7.1%)	104.5%
W 内職・副業・ねずみ講	921	903	857	890 (0.7%)	1,455 (1.2%)	163.5%
X 他の行政サービス	627	695	964	1,496 (1.1%)	747 (0.6%)	49.9%
役務 計	70,842	69,383	69,985	69,275 (50.7%)	64,770 (52.2%)	93.5%
Z 他の相談	3,656	3,725	3,659	3,405 (2.5%)	3,233 (2.6%)	94.9%
合 計	118,361	139,215	139,305	136,635 (100.0%)	124,095 (100.0%)	90.8%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務を中分類別で見た相談件数は、「表－12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、分類・キーワードの変更により新設された商品名以外では、出会い系サイト・アプリやインターネットゲーム等の相談を分類する「他の教養・娯楽」で2,402件の増加（78.3%増）であった。次いで「化粧品」が853件の増加（17.3%増）、「役務その他」が808件の増加（13.6%増）、「他の金融関連サービス」が649件の増加（55.0%増）となっている。

表－12 商品・役務中分類別相談件数

	商 品 名	3 年 度	2 年 度	増 減
A	商 品 一 般	8,566	10,374	△ 1,808
B	食 料 品	6,917	10,697	△ 3,780
	食料品一般	156	232	△ 76
	穀類	242	226	16
	魚介類	752	460	292
	肉類	102	109	△ 7
	乳卵類	119	119	0
	野菜・海草	171	167	4
	油脂・調味料	140	132	8
	果物	192	229	△ 37
	菓子類	375	339	36
	飲料	698	766	△ 68
	酒類	215	181	34
	調理食品	476	505	△ 29
	健康食品	3,261	7,196	△ 3,935
	食料品その他	18	36	△ 18
C	住 居 品	5,735	6,198	△ 463
	住居品一般	42	44	△ 2
	食生活機器	836	651	185
	食器・台所用品	809	763	46
	洗濯・裁縫用具	300	369	△ 69
	掃除用具	248	371	△ 123
	洗浄剤等	200	193	7
	空調・冷暖房機器	845	1,078	△ 233
	家具・寝具	1,292	1,483	△ 191
	室内装備品	200	270	△ 70
	照明器具	236	194	42
	他の住居品	727	782	△ 55
D	光 熱 水 品	2,907	2,483	424
	光熱水品一般	10	7	3
	電気	2,160	1,847	313
	ガス	566	458	108
	石油	38	46	△ 8
	水道	77	75	2
	他の光熱水品	56	50	6
E	被 服 品	7,924	7,471	453
	被服品一般	74	77	△ 3
	和服	238	185	53
	洋服一般	114	133	△ 19
	子供洋服	97	136	△ 39
	洋装下着	447	481	△ 34
	紳士・婦人洋服	3,109	3,169	△ 60
	履物	837	794	43
	かばん	1,384	1,012	372
	アクセサリー	975	790	185
	他の身の回り品	574	610	△ 36
	生地・糸類	38	57	△ 19
	他の被服品	37	27	10
F	保 健 衛 生 品	8,565	11,147	△ 2,582
	保健衛生品一般	16	29	△ 13
	医薬品	446	638	△ 192
	医療用具	799	1,061	△ 262
	化粧品	5,777	4,924	853
	理美容器具・用品	532	470	62
	他の保健衛生品	995	4,025	△ 3,030
G	教 養 娯 楽 品	10,229	10,526	△ 297
	教養娯楽品一般	14	13	1
	文具・事務用品	204	246	△ 42
	パソコン・パソコン関連用品	1,444	1,646	△ 202
	電話機・電話機用品	1,329	1,524	△ 195
	学習教材	222	350	△ 128
	書籍・印刷物	1,416	1,279	137
	音響・映像製品	1,178	1,259	△ 81
	スポーツ用品	675	594	81
	カメラ類	169	152	17
	時計	558	453	105
	他の光学機器	69	31	38
	玩具・遊具	981	903	78
	楽器	166	156	10
	他の教養娯楽品	1,804	1,920	△ 116
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,943	1,752	191
	車両・乗り物一般	6	3	3
	自動車	1,215	1,143	72
	自動車用品	214	189	25
	自転車・用品	422	354	68
	運搬用具	62	48	14
	他の乗り物	24	15	9
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	3,126	3,135	△ 9
	土地・建物・設備一般	83	115	△ 32
	土地	459	436	23
	建物一般	19	17	2
	集合住宅	930	937	△ 7
	戸建住宅	429	487	△ 58
	他の建物	22	17	5
	住宅構成材	129	131	△ 2
	空調・冷暖房・給湯設備	384	328	56
	衛生設備	212	227	△ 15
	屋外装備品	269	235	34
	他の住宅設備	190	205	△ 15
J	他 の 商 品	180	172	8
	商 品 計	56,092	63,955	△ 7,863

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、分類・キーワードの変更により廃止された商品名以外では、「健康食品」で3,935件の減少（54.7%減）であった。次いで、マスクなどの相談を分類する「他の保健衛生品」が3,030件の減少（75.3%減）、どの商品・役務別分類であるか特定できない相談を分類する「商品一般」が1,808件の減少（17.4%減）となっている。

単位：件

	商 品 名	3 年 度	2 年 度	増 減		商 品 名	3 年 度	2 年 度	増 減
K	ク リ ー ニ ン グ	515	591	△ 76	U	保健・福祉サービス	6,845	6,501	344
L	レンタル・リース・貸借	9,219	9,026	193		保健・福祉一般	5	5	0
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	4,791	4,233	558		医療	2,542	2,798	△ 256
N	修 理 ・ 補 修	3,041	2,843	198		理美容	1,685	1,588	97
O	管 理 ・ 保 管	397	361	36		浴場	26	33	△ 7
P	役 務 一 般	786	147	639		衛生サービス	584	525	59
Q	金融・保険サービス	6,831	6,411	420		健康関連サービス ※1	479		479
	金融・保険一般	64	64	0		保育	61	95	△ 34
	生命保険	593	725	△ 132		老人福祉・サービス	317	354	△ 37
	損害保険	437	466	△ 29	V	他の保健・福祉	1,146	1,103	43
	その他の保険	184	227	△ 43		他 の 役 務	8,776	8,395	381
	預貯金・証券等	660	736	△ 76		外食・食事宅配	1,104	1,198	△ 94
	デリバティブ取引	657	430	227		冠婚葬祭	580	996	△ 416
	ファンド型投資商品	624	762	△ 138		家事サービス	327	244	83
	融資サービス	1,784	1,822	△ 38		役務その他	6,765	5,957	808
	他の金融関連サービス	1,828	1,179	649	W	内職・副業・ねずみ講	1,455	890	565
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	9,370	21,094	△ 11,724		内職・副業一般	38	25	13
	運輸・運送サービス一般	16	8	8		自動販売機	13	13	0
	旅客運送サービス	407	680	△ 273		内職・副業	1,399	849	550
	郵便・貨物運送サービス	829	983	△ 154		無限連鎖講	5	3	2
	放送・通信サービス一般	47	27	20	X	他の行政サービス	747	1,496	△ 749
	電報・固定電話	506	526	△ 20		役 務 計	64,770	69,275	△ 4,505
	移動通信サービス	3,692	4,403	△ 711	Z	他 の 相 談	3,233	3,405	△ 172
	放送・コンテンツ等 ※2		10,878	△ 10,878		消費者運動	28	34	△ 6
	インターネット通信サービス	3,109	3,589	△ 480		家庭管理	45	37	8
	放送 ※1	764		764		健康管理	10	10	0
S	教 育 サ ー ビ ス	609	730	△ 121		相隣関係	487	464	23
	教育一般	0	1	△ 1		慣習・しきたり	33	26	7
	学校教育	110	175	△ 65		婚姻	17	22	△ 5
	補習教育	462	502	△ 40		相続	124	140	△ 16
	他の教育	37	52	△ 15		相談その他	2,489	2,672	△ 183
T	教養・娯楽サービス	11,388	6,557	4,831		合 計	124,095	136,635	△ 12,540
	教養・娯楽一般	11	5	6					
	旅行代理業	344	892	△ 548					
	宿泊施設	262	292	△ 30					
	教室・講座	2,845	3,399	△ 554					
	観覧・鑑賞	528	489	39					
	娯楽等情報配信サービス ※1	2,879		2,879					
	ソフトウェアライセンス ※1	692		692					
	各種会員権	78	133	△ 55					
	他の教養・娯楽	3,749	1,347	2,402					

※1 新設された項目
※2 廃止された項目

(3) 相談件数の多い商品・役務

相談件数の多い商品・役務を、中分類別に上位20位まで示したものが「表-13」である。独立行政法人国民生活センターが令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

最も多い相談は、「レンタル・リース・貸借」(9,219件)で、相談全体の7.4%を占める。その8割以上を占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

第2位は「商品一般」(8,566件)で、昨年度から減少したが相談全体の6.9%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談である。

第3位は「役務その他」(6,765件)で、特に「祈とうサービス」(398件、221.0%増)が大きく増加している。これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、令和2年度は「運輸・通信サービス」に含まれていた「占いサイト」が、「祈とうサービス」に分類されることになったことによるものである。

第4位は「化粧品」(5,777件)で、インターネットで無料の動画サイトに表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、実は、複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が多く寄せられた。

第5位は「工事・建築・加工」(4,791件)で、「屋根工事」に関する相談が多く寄せられた。

前年度より増加が目立つ相談としては、「他の金融関連サービス」が649件増加(55.0%増)とあるが、主に、令和2年度は「運輸・通信サービス」に含まれていた金融関連のデジタルコンテンツが、「他の金融関連サービス」に分類されることになったことによるものである。

一方、前年度より減少が目立つ相談としては、「健康食品」が3,935件減少(54.7%減)、「商品一般」が1,808件減少(17.4%減)、「移動通信サービス」が711件減少(16.1%減)、「教室・講座」が554件減少(16.3%減)となっている。

表－13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位 (「相談その他」(2,489 件)は除く)

単位：件

	商品・役務名	3 年度	2 年度	対前年度比		商品・役務名	3 年度	2 年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	9,219	9,026	102.1%	11	修理・補修	3,041	2,843	107.0%
	賃貸アパート	7,522	7,262	103.6%	12	娯楽等情報配信サービス ※	2,879		－
	借家	303	261	116.1%		アダルト情報 ※	1,279	(1,408)	(90.8%)
	不動産賃借サービス	290	430	67.4%		他の娯楽等情報配信サービス ※	708		－
	リースサービス	245	222	110.4%		映像配信サービス ※	521	(536)	(97.2%)
2	商品一般	8,566	10,374	82.6%		音楽配信サービス ※	117	(110)	(106.4%)
3	役務その他	6,765	5,957	113.6%	13	教室・講座	2,845	3,399	83.7%
	役務その他サービス	3,121	3,411	91.5%		スポーツ・健康教室	844	1,434	58.9%
	廃品回収サービス	656	506	129.6%		ビジネス教室	533	365	146.0%
	祈とうサービス	398	124	321.0%		外国語・会話教室	225	330	68.2%
4	化粧品	5,777	4,924	117.3%	14	医療	2,542	2,798	90.9%
	シャンプー	927	641	144.6%		医療サービス	1,554	1,318	117.9%
	乳液	802	650	123.4%		歯科治療	667	627	106.4%
5	工事・建築・加工	4,791	4,233	113.2%	15	電気	2,160	1,847	116.9%
	屋根工事	1,649	1,305	126.4%	16	他の金融関連サービス	1,828	1,179	155.0%
	衛生設備工事	581	614	94.6%		金融関連サービスその他	1,099	938	117.2%
	工事・建築サービス	423	457	92.6%		金融コンサルティング	517	79	654.4%
	新築工事	407	370	110.0%	17	他の教養娯楽品	1,804	1,920	94.0%
6	他の教養・娯楽	3,749	1,347	278.3%	18	融資サービス	1,784	1,822	97.9%
	出会い系サイト・アプリ ※	1,121	(1,071)	(104.7%)		フリーローン・サラ金	1,553	1,565	99.2%
	インターネットゲーム ※	906	(849)	(106.7%)		住宅ローン	97	87	111.5%
	教養・娯楽サービスその他	651	385	169.1%	19	理美容	1,685	1,588	106.1%
	スポーツ施設利用	232	333	69.7%		エステティックサービス	1,264	1,121	112.8%
7	移動通信サービス	3,692	4,403	83.9%		脱毛エステ	662	458	144.5%
	携帯電話サービス	2,804	3,147	89.1%		痩身エステ	221	247	89.5%
	モバイルデータ通信	843	1,212	69.6%		パーマ	206	214	96.3%
8	健康食品	3,261	7,196	45.3%	20	パソコン・パソコン関連用品	1,444	1,646	87.7%
9	紳士・婦人洋服	3,109	3,169	98.1%		ノートパソコン	299	362	82.6%
9	インターネット通信サービス	3,109	3,589	86.6%		パソコンソフト	274	263	104.2%
	光ファイバー	1,661	1,903	87.3%		モバイル専用端末機器	257	266	96.6%

※ 新設されたキーワード項目

令和 3 年 4 月に行った分類・キーワードの変更に
より、新設された商品・役務名が存在するが、前年度
と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括
弧で示し、単純比較できない場合は空欄としてい
る。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各
中分類の件数には含めていない。

(4) 内容分類別相談件数

内容分類別で見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の75.9%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の47.0%、次いで「接客対応」が14.9%となっている。

前年度と比較すると、「契約・解約」が8,799件減少(8.5%減)、「販売方法」が5,305件減少(8.3%減)する一方で、「価格・料金」は338件増加(2.3%増)している。(表－14)

表－14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和3年度	令和2年度	対前年度比
安全・衛生	3,923 (3.2%)	4,320 (3.2%)	90.8%
品質・機能 ・役務品質	16,694 (13.5%)	17,197 (12.6%)	97.1%
法規・基準	2,954 (2.4%)	2,935 (2.1%)	100.6%
価格・料金	14,932 (12.0%)	14,594 (10.7%)	102.3%
計量・量目	106 (0.1%)	118 (0.1%)	89.8%
表示・広告	9,849 (7.9%)	10,354 (7.6%)	95.1%
販売方法	58,309 (47.0%)	63,614 (46.6%)	91.7%
契約・解約	94,207 (75.9%)	103,006 (75.4%)	91.5%
接客対応	18,448 (14.9%)	19,819 (14.5%)	93.1%
包装・容器	147 (0.1%)	137 (0.1%)	107.3%
施設・設備	200 (0.2%)	144 (0.1%)	138.9%
買物相談	570 (0.5%)	566 (0.4%)	100.7%
生活知識	403 (0.3%)	485 (0.4%)	83.1%
その他	1,454 (1.2%)	1,786 (1.3%)	81.4%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位20位まで示したものが「表－15」である。なかでも多いのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「電子広告」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「クーリングオフ一般」の1,002件増加(22.2%増)、「家庭訪販」の975件増加(12.6%増)、「SNS」の966件増加(15.5%増)であり、減少が目立つのは「インターネット通販」の7,097件減少(16.7%減)、「解約一般」の5,086件減少(12.9%減)となっている。

なお、独立行政法人国民生活センターが令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、「定期購入」が新設されたほか、「プライバシー」が「個人情報」へと名称変更になった。

表－15 内容キーワード別相談件数 上位 20 位 単位：件

順位	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	インターネット通販	35,330	42,427	83.3%
2	解約一般 ※1	34,274	39,360	87.1%
3	返金	17,972	19,089	94.1%
4	電子広告	16,423	17,462	94.0%
5	高価格・料金	13,434	13,313	100.9%
6	連絡不能	12,876	15,629	82.4%
7	契約書・書面一般 ※2	12,742	12,495	102.0%
8	説明不足	10,650	10,965	97.1%
9	信用性	9,592	11,199	85.7%
10	クレーム処理	8,969	9,484	94.6%
11	家庭訪販	8,690	7,715	112.6%
12	クレジットカード	8,382	8,094	103.6%
13	返品	7,662	8,132	94.2%
14	定期購入 ※3	7,621	－	－
15	詐欺	7,590	7,695	98.6%
16	SNS	7,187	6,221	115.5%
17	個人情報 ※4	6,222	5,890	105.6%
18	約束不履行	6,167	6,587	93.6%
19	クーリングオフ一般 ※5	5,514	4,512	122.2%
20	補償	5,312	5,122	103.7%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

※3：新設されたキーワード項目

※4：令和2年度における内容キーワード名は「プライバシー」

※5：クーリングオフに関する相談のうち「クーリングオフ回避」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類別における内容分類の件数は、「表－16」のとおりである。

表－16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数(令和３年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品役質 ・品機質 ・品機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	8,615	38	193	263	384	3	559
B 食料品	6,917	640	1,021	145	507	37	1,072
C 住居品	5,737	445	1,701	103	429	2	598
D 光熱水品	2,907	35	119	84	482	10	30
E 被服品	7,928	73	1,393	119	411	9	1,154
F 保健衛生品	8,565	649	1,310	110	594	11	1,366
G 教養娯楽品	10,135	223	1,870	192	687	7	898
H 車両・乗り物	1,943	145	561	54	198	0	189
I 土地・建物・設備	3,126	104	590	143	362	5	159
J 他の商品	180	1	9	9	17	0	8
K クリーニング	515	13	330	30	31	1	11
L レンタル・リース・貸借	9,219	378	1,822	402	2,479	7	127
M 工事・建築・加工	4,791	110	1,095	84	795	3	174
N 修理・補修	3,040	55	663	47	1,065	1	432
O 管理・保管	397	13	64	10	67	1	39
P 役務一般	786	1	13	12	39	0	37
Q 金融・保険サービス	6,853	14	163	253	645	2	220
R 運輸・通信サービス	9,355	56	1,078	153	1,397	0	343
S 教育サービス	609	5	70	26	83	0	30
T 教養・娯楽サービス	11,445	115	558	229	1,478	1	913
U 保健・福祉サービス	6,845	674	1,382	194	1,061	1	415
V 他の役務	8,768	119	623	211	1,566	5	930
W 内職・副業・ねずみ講	1,438	1	30	27	130	0	134
X 他の行政サービス	747	16	36	54	25	0	11
Z 他の相談 ※	3,234	0	0	0	0	0	0
合 計	124,095	3,923	16,694	2,954	14,932	106	9,849

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
4,108	5,948	785	11	17	18	31	170
4,078	5,193	895	39	6	13	33	40
2,956	4,079	916	14	10	55	27	47
1,534	2,254	423	1	3	8	11	29
5,420	6,698	1,024	10	6	13	8	27
5,823	7,336	1,071	21	5	21	10	31
5,741	8,035	1,656	17	3	39	24	70
823	1,587	365	0	1	4	1	8
1,254	2,025	441	1	22	44	25	59
106	151	16	1	0	1	0	3
59	357	193	1	0	1	0	2
1,169	7,466	1,868	2	53	13	17	60
2,526	3,446	688	2	8	60	7	29
1,487	2,086	448	1	6	53	4	21
58	266	122	0	5	1	0	8
529	691	57	0	0	0	0	1
2,666	5,760	862	4	4	22	31	83
3,677	7,488	2,202	6	11	22	21	74
158	509	127	1	0	0	1	7
7,003	10,020	1,334	6	18	13	7	39
1,831	4,571	1,490	1	9	65	63	298
4,048	6,696	1,289	6	11	102	33	130
1,179	1,311	60	1	0	1	1	1
76	234	116	1	2	1	48	217
0	0	0	0	0	0	0	0
58,309	94,207	18,448	147	200	570	403	1,454

(複数選択項目)

5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

令和3年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は27,388件で、全相談の22.1%を占めている。訴訟を想起させる名称でハガキ・封書を送り付ける架空請求相談の減少に伴い、元年度に31.6%であった「不明・無関係」の割合が令和3年度は、25.7%に減少している。

一方、「特殊販売」は64,798件で、全体に占める割合は52.2%であり、前年度(52.1%)に引続き、依然として高水準である。

特殊販売の内訳を見ると、令和3年度も引き続き「通信販売」(構成比 37.3%)が最も多く、次いで「訪問販売」(9.4%)、「電話勧誘販売」(3.1%)となっている。(表-17)

表-17 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
全相談件数	118,361 (100.0%)	139,215 (100.0%)	139,305 (100.0%)	136,635 (100.0%)	124,095 (100.0%)
店舗購入	34,662 (29.3%)	32,643 (23.4%)	32,374 (23.2%)	30,422 (22.3%)	27,388 (22.1%)
特殊販売（店舗外販売）	59,713 (50.4%)	60,356 (43.4%)	62,965 (45.2%)	71,195 (52.1%)	64,798 (52.2%)
訪問販売	10,167 (8.6%)	10,348 (7.4%)	10,835 (7.8%)	10,509 (7.7%)	11,671 (9.4%)
通信販売	41,374 (35.0%)	42,246 (30.3%)	43,905 (31.5%)	53,470 (39.1%)	46,337 (37.3%)
マルチ(まがい)商法	1,828 (1.5%)	1,533 (1.1%)	1,745 (1.3%)	1,338 (1.0%)	1,172 (0.9%)
電話勧誘販売	4,444 (3.8%)	4,602 (3.3%)	4,806 (3.4%)	3,673 (2.7%)	3,803 (3.1%)
ネガティブオプション	204 (0.2%)	185 (0.1%)	280 (0.2%)	821 (0.6%)	318 (0.3%)
訪問購入	895 (0.8%)	659 (0.5%)	593 (0.4%)	721 (0.5%)	835 (0.7%)
他の無店舗販売	801 (0.7%)	783 (0.6%)	801 (0.6%)	663 (0.5%)	662 (0.5%)
不明・無関係	23,986 (20.3%)	46,216 (33.2%)	43,966 (31.6%)	35,018 (25.6%)	31,909 (25.7%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

令和３年度の特種販売の形態別に、契約当事者の年齢別構成比を示したものが「表－18」である。

屋根工事や新聞などに係る契約の相談が多い「訪問販売」では、「70歳以上」の割合が36.1%と最も多く、60歳以上の高齢者が全体の46.6%を占める。

インターネット通販などが多い「通信販売」では、「50歳代」が18.4%と最も多く、次いで「40歳代」が17.3%、「70歳以上」が14.7%、「60歳代」が13.2%と続く。

他の内職副業や金融コンサルティングなどの相談が多い「マルチ(まがい)商法」では、「20歳代」が51.2%と最も多い。

光ファイバーや電気の相談が多い「電話勧誘販売」では、「70歳以上」が31.4%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の43.9%を占める。

書籍や魚介類などを一方的に送りつけて代金を請求する「ネガティブオプション」は、「70歳以上」が21.4%と最も多い。

購入業者が消費者の自宅等を訪問し、商品を買取る「訪問購入」は、「70歳以上」が55.0%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の69.9%を占める。

展示販売や店舗ではない場所での販売などの「他の無店舗販売」でも、「70歳以上」が24.0%と最も多い。

「特殊販売」全体の中で最も相談件数が多いのは「70歳以上」で、次に「50歳代」、「40歳代」、「60歳代」の順となっている。いずれの年代でも「通信販売」の相談件数が最も多く、次いで「訪問販売」となっている。

表－18 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数(令和３年度)

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	３年度 計
訪問販売	145 (1.2%)	1,822 (15.6%)	896 (7.7%)	912 (7.8%)	1,129 (9.7%)	1,219 (10.4%)	4,218 (36.1%)	1,330 (11.4%)	11,671 (100.0%)
通信販売	1,667 (3.6%)	4,632 (10.0%)	6,090 (13.1%)	7,996 (17.3%)	8,549 (18.4%)	6,130 (13.2%)	6,822 (14.7%)	4,451 (9.6%)	46,337 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	15 (1.3%)	600 (51.2%)	110 (9.4%)	100 (8.5%)	94 (8.0%)	56 (4.8%)	96 (8.2%)	101 (8.6%)	1,172 (100.0%)
電話勧誘販売	17 (0.4%)	426 (11.2%)	281 (7.4%)	357 (9.4%)	506 (13.3%)	474 (12.5%)	1,194 (31.4%)	548 (14.4%)	3,803 (100.0%)
ネガティブオプション	4 (1.3%)	21 (6.6%)	32 (10.1%)	34 (10.7%)	51 (16.0%)	37 (11.6%)	68 (21.4%)	71 (22.3%)	318 (100.0%)
訪問購入	2 (0.2%)	13 (1.6%)	20 (2.4%)	43 (5.1%)	89 (10.7%)	124 (14.9%)	459 (55.0%)	85 (10.2%)	835 (100.0%)
他の無店舗販売	10 (1.5%)	105 (15.9%)	75 (11.3%)	87 (13.1%)	96 (14.5%)	57 (8.6%)	159 (24.0%)	73 (11.0%)	662 (100.0%)
特殊販売 計	1,860 (2.9%)	7,619 (11.8%)	7,504 (11.6%)	9,529 (14.7%)	10,514 (16.2%)	8,097 (12.5%)	13,016 (20.1%)	6,659 (10.3%)	64,798 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は11,671件で、全相談件数の9.4%を占める。件数は前年度に比べ11.1%増加している。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－19」である。

最も多い相談は「工事・建築・加工」(2,524件)で、主に「屋根工事」や「衛生設備工事」などである。

第2位は「修理・補修」(1,565件)である。トイレの詰まり解消修理などの「修理サービス」が多い。

第3位は「役務その他」(1,278件)であり、「廃品回収サービス」や、火災保険などで住宅の修理ができると謳う業者による保険申請代行サービスに関する相談が多い。

増加が目立つものとしては、「屋根工事」「修理サービス」などがあげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「クーリングオフ一般」「高価格・料金」が多い。(表－20)

表－19 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	2,524	2,120	119.1%
	屋根工事	1,416	1,089	130.0%
	衛生設備工事	329	317	103.8%
	塗装工事	207	147	140.8%
2	修理・補修	1,565	1,312	119.3%
	修理サービス	1,554	1,303	119.3%
3	役務その他	1,278	1,217	105.0%
	役務その他サービス	457	846	54.0%
	廃品回収サービス	304	163	186.5%
4	電気	1,054	905	116.5%
5	書籍・印刷物	636	566	112.4%
	新聞	628	562	111.7%
6	インターネット通信サービス	450	402	111.9%
	光ファイバー	303	247	122.7%
7	衛生サービス	296	243	121.8%
	駆除サービス	224	91	246.2%
	建物清掃サービス	61	125	48.8%
8	放送 ※	294		—
	テレビ放送サービス一般	133	(130)	(102.3%)
	ケーブルテレビ放送	115	(107)	(107.5%)
9	教室・講座	252	240	105.0%
	ビジネス教室	118	87	135.6%
	タレント・モデル養成教室	52	65	80.0%
10	ガス	241	179	134.6%
	訪問販売 計	11,671	10,509	111.1%
	全相談件数に占める割合	(9.4%)	(7.7%)	

表－20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	クーリングオフ一般	3,170	2,547	124.5%
2	高価格・料金	2,987	2,482	120.3%
3	解約一般	2,788	2,685	103.8%
4	契約書・書面一般	2,413	2,091	115.4%
5	信用性	1,657	1,586	104.5%

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

※ 新設されたキーワード項目

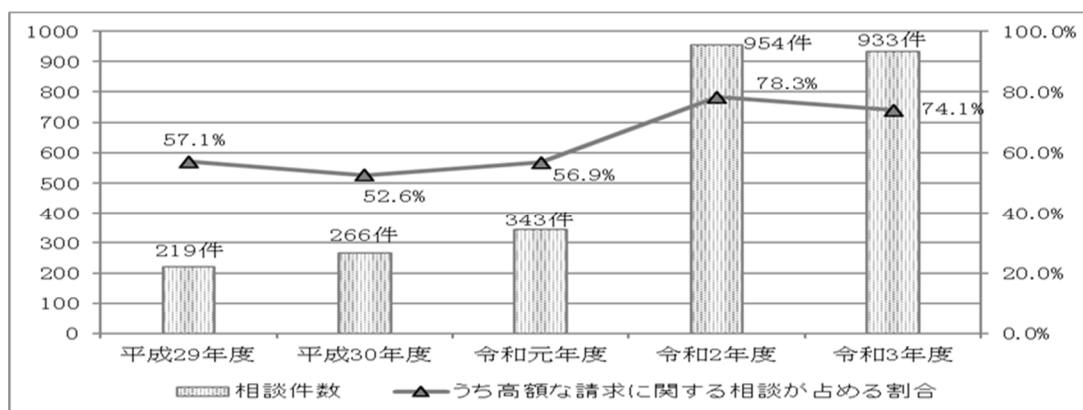
トピックス：「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が高止まり

トイレの詰まりなどの修理に関する相談件数は 933 件（前年度比 2.2%減）と、依然高い件数で推移している。相談の内容をみると高額な修理費用等の請求に係る相談が 74.1%を占めている。

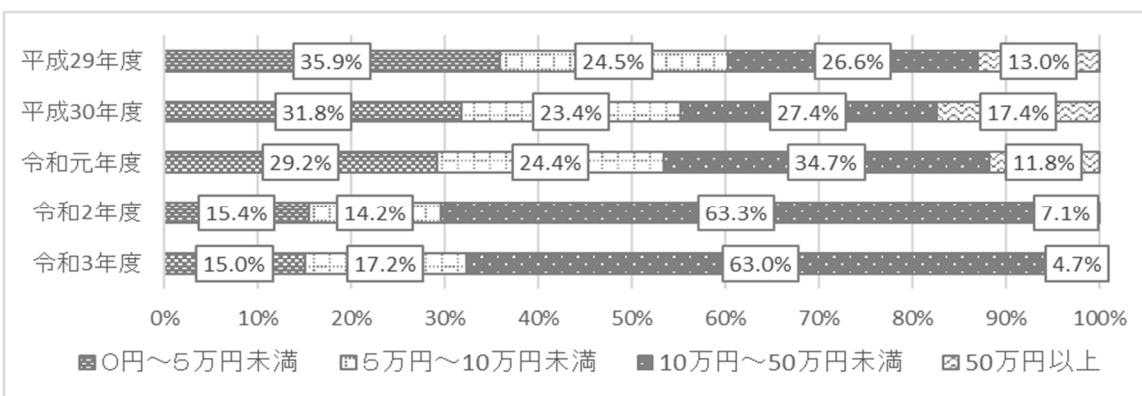
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和元年度までは 10 万円未満の割合が半数以上を占めていたが、令和 2 年度に「10 万円以上 50 万円未満」の割合が大きく増加し、令和 3 年度も 63.0%を占めた。契約当事者の年代別では 20 歳代が最も多く、前年度比でも 4.9%増となっている。

相談の多くは、トイレが詰まったので慌ててネットで検索し、「基本料金数百円～」などの格安の表示をしている事業者に来てもらったところ、詰まりが解消しないからと、便器交換、排水管修理など作業を次々と勧められ、最終的に数十万円の高額な料金を請求されたという相談である。

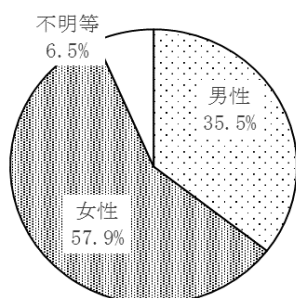
【トイレ修理に関する相談件数及び高額な請求の相談が占める割合の推移】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	15	12	125.0%
20歳代	216	206	104.9%
30歳代	144	148	97.3%
40歳代	113	118	95.8%
50歳代	88	96	91.7%
60歳代	72	89	80.9%
70歳以上	166	166	100.0%
不明等	119	119	100.0%
計	933	954	97.8%

出典：
「令和 3 年度
消費生活相談概要」

(4) 通信販売

通信販売とは、通信手段(インターネット、郵便、電話、預貯金口座に対する払込み、ファクシミリ等)を用いて契約する販売方法であり、マルチ(まがい)商法、電話勧誘販売、ネガティブオプションにあたらな

い場合をいう。

通信販売に関する相談件数は46,337件となり、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数37.3%を占める。前年度と比べ7,133件減少(13.3%減)している。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－21」である。

最も多い相談は「化粧品」(5,209件)で、通信販売全体の11.2%を占める。主なものは「シャンプー」や「乳液」であるが、どちらも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第2位は「他の教養・娯楽」(2,829件)であり、前年度から大きく増加しているが、これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更によるものである。前年度には「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツが、「他の教養・娯楽」や、新設された第6位の「娯楽等情報配信サービス」等に分類されることになったことによるものである。

第3位は「健康食品」(2,760件)であり、「化粧品」と同じく定期購入に関する相談が多く寄せられている。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「解約一般」が多い。(表－22)

表－21 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件				
商品・役務名		3年度	2年度	対前年度比
1	化粧品	5,209	4,408	118.2%
	シャンプー	892	600	148.7%
	乳液	752	627	119.9%
2	他の教養・娯楽	2,829	417	678.4%
	出会い系サイト・アプリ ※	1,078	〔 1,047 〕	〔 103.0% 〕
	インターネットゲーム ※	874	〔 808 〕	〔 108.2% 〕
3	健康食品	2,760	6,622	41.7%
4	紳士・婦人洋服	2,706	2,763	97.9%
5	商品一般	2,665	3,121	85.4%
6	娯楽等情報配信サービス ※	2,567		—
	アダルト情報 ※	1,234	〔 1,362 〕	90.6%
	他の娯楽等情報配信サービス ※	569		—
	映像配信サービス ※	439	〔 459 〕	95.6%
	音楽配信サービス ※	103	〔 105 〕	98.1%
7	役務その他	2,233	1,655	134.9%
8	かばん	1,189	835	142.4%
	紳士・婦人用バッグ	911	586	155.5%
9	他の教養娯楽品	1,080	1,206	89.6%
	ペット用品	226	173	130.6%
	タバコ用品	216	444	48.6%
10	家具・寝具	911	1,069	85.2%
	通信販売 計	46,337	53,470	86.7%
	全相談件数に占める割合	(37.3%)	(39.1%)	

※ 新設されたキーワード項目

表－22 通信販売 相談内容別件数

単位：件				
内容キーワード		3年度	2年度	対前年度比
1	インターネット通販	34,048	40,937	83.2%
2	解約一般	18,053	21,966	82.2%
3	電子広告	12,519	14,179	88.3%
4	連絡不能	9,146	11,212	81.6%
5	返金	8,977	9,469	94.8%

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

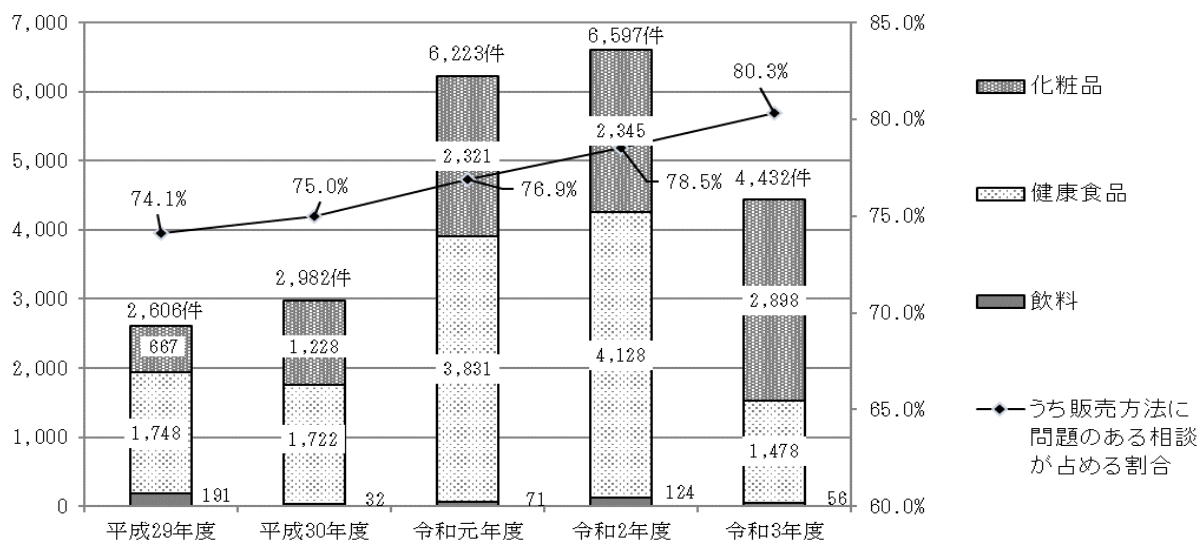
トピックス：「定期購入」に関する相談が高止まり。令和３年度は化粧品が増加。

SNS等に表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、実は複数回商品を購入しなければならない「定期購入」だったという相談が、令和３年度も多く寄せられた。相談件数は4,432件と前年度に比べて32.8%減少しているものの、「化粧品」の購入に関する相談については対前年度比で23.6%増加している。

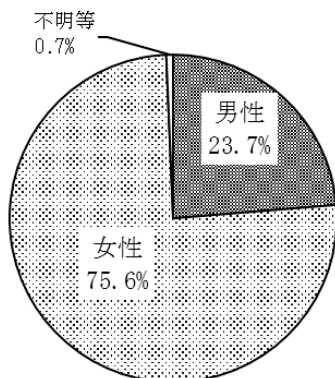
また、複数回購入しないと解約できない等、販売方法に問題があると考えられる相談の割合が令和３年度は80.3%とはじめて8割を超えた。

男女別では、女性が75.6%を占めている。契約当事者の年代別では70歳以上の年代で増加している。

【定期購入に関する相談件数及び販売方法に問題があると考えられる割合の推移】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	296	484	61.2%
20歳代	249	516	48.3%
30歳代	311	631	49.3%
40歳代	664	1,271	52.2%
50歳代	1,090	1,658	65.7%
60歳代	890	1,011	88.0%
70歳以上	790	754	104.8%
不明等	142	272	52.2%
計	4,432	6,597	67.2%

出典：「令和３年度消費生活相談概要」

(5) マルチ(まがい)商法

いわゆる「マルチ商法」とは、商品等の購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を集めれば紹介料報酬等が得られると告げて組織を拡大させていく販売方法であり、特定商取引法第33条で「連鎖販売取引」として規制されている。

マルチ(まがい)商法に関する相談件数は1,172件で、前年度に比べ12.4%の減少であった。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-23」である。

最も多い相談は「内職・副業」であり、主なものは「他の内職・副業」であるが、SNSがきっかけとなる情報商材のトラブル等の相談が多く寄せられた。

第3位の「他の金融関連サービス」が前年度から大きく増加しているが、これは主に令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更によるものである。前年度には「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていた自動売買ツール等が「他の金融関連サービス」に分類されることになったことによるものである。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「解約一般」が多い。(表-24)

表-23 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	内職・副業	210	157	133.8%
	他の内職・副業	203	146	139.0%
2	化粧品	121	76	159.2%
3	他の金融関連サービス	102	14	728.6%
	金融コンサルティング	79	3	2633.3%
	金融関連サービスその他	19	11	172.7%
4	健康食品	101	120	84.2%
5	商品一般	91	91	100.0%
6	教室・講座	80	75	106.7%
	ビジネス教室	60	46	130.4%
7	ファンド型投資商品	55	136	40.4%
8	役務一般	39	56	69.6%
	複合サービス会員	29	50	58.0%
9	パソコン・パソコン関連用品	38	27	140.7%
	モバイル専用端末機器	31	10	310.0%
10	デリバティブ取引	36	26	138.5%
	外国為替証拠金取引	22	11	200.0%
	マルチ(まがい)商法 計	1,172	1,338	87.6%
	全相談件数に占める割合	(0.9%)	(1.0%)	

表-24 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	636	694	91.6%
2	解約一般	439	545	80.6%
3	返金	399	411	97.1%
4	紹介販売	318	485	65.6%
5	クーリングオフ一般	265	280	94.6%

(6) 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは、事業者が電話をかけ、又はダイレクトメールなどの郵便物若しくは電子メールなどにより消費者に電話をかけさせて勧誘し、郵便等（郵便、ファクシミリ、銀行振込など）で契約を締結させる販売方法である。

電話勧誘販売に関する相談件数は3,803件で、前年度に比べ3.5%増加している。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－25」である。

最も多い相談は、光ファイバーなどの「インターネット通信サービス」であった。第2位は「役務その他」であり、特に自営業者等からの「求人広告」に関する相談が大きく増加している。第3位は「魚介類」であり、解約に関する相談が多く寄せられた。

増加が目立つものとしては、「他の金融関連サービス」が前年度から大きく増加しているが、これは主に令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更によるものである。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「クーリングオフ一般」が多い。（表－26）

表－25 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	インターネット通信サービス	532	844	63.0%
	光ファイバー	409	681	60.1%
2	役務その他	519	344	150.9%
	役務その他サービス	281	227	123.8%
	広告代理サービス	100	35	285.7%
3	魚介類	503	232	216.8%
	かに	103	107	96.3%
4	電気	193	160	120.6%
5	内職・副業	174	98	177.6%
	他の内職・副業	162	79	205.1%
6	教室・講座	139	82	169.5%
	ビジネス教室	75	34	220.6%
7	商品一般	127	220	57.7%
8	他の金融関連サービス	117	21	557.1%
	金融コンサルティング	87	6	1450.0%
	金融関連サービスその他	21	14	150.0%
9	健康食品	116	127	91.3%
10	化粧品	98	61	160.7%
	電話勧誘販売 計	3,803	3,673	103.5%
	全相談件数に占める割合	(3.1%)	(2.7%)	

表－26 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	解約一般	1,145	1,177	97.3%
2	クーリングオフ一般	796	498	159.8%
3	虚偽説明	497	526	94.5%
4	強引	476	476	100.0%
5	契約書・書面一般	453	363	124.8%

(7) ネガティブオプション

ネガティブオプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送りつけ、相手方から商品の返送又は購入しない旨の通知がない限り、勝手に購入の意思ありとみなして、その代金を請求するという販売方法である。

ネガティブオプションに関する相談件数は318件で、前年度に比べて61.3%の減少であった。これは、マスクの送り付けに関する相談などの「他の保健衛生品」が大きく減少したことによる。

最も多い相談は「商品一般」、第2位は「他の保健衛生品」、第3位は「アクセサリー」である。（表－27）

相談内容をキーワード別で見ると、「中華人民共和国」「代金配達」「返金」が多い。「中華人民共和国」に関しては、「中国から身に覚えのない荷物が届いた」との相談が多く寄せられている。（表－28）

表－27 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	商品一般	63	124	50.8%
2	他の保健衛生品	23	434	5.3%
3	アクセサリー	19	16	118.8%
	指輪	7	3	233.3%
4	書籍・印刷物	18	12	150.0%
	書籍	8	5	160.0%
5	紳士・婦人洋服	14	11	127.3%
	ネガティブオプション 計	318	821	38.7%
	全相談件数に占める割合	(0.3%)	(0.6%)	

表－28 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	中華人民共和国	72	304	23.7%
2	代金配達	52	41	126.8%
3	返金	42	25	168.0%
4	連絡不能	39	84	46.4%
5	個人情報 ※	30	76	39.5%

※：令和2年度における内容キーワード名は「プライバシー」

(8) 訪問購入

訪問購入とは、購入業者が消費者の自宅等を訪問し、売買契約の申込みを受け、又は、売買契約を締結して物品などを購入することである。

訪問購入に関する相談件数は835件となっている。商品・役務別では「アクセサリー」が最も多く、次いで、商品買取り業者からの電話勧誘に関する相談などの「商品一般」が多い。(表－29)

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」「信用性」が多い。(表－30)

表－29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	アクセサリー	198	169	117.2%
	ネックレス	66	49	134.7%
	指輪	50	56	89.3%
2	商品一般	116	119	97.5%
3	他の教養娯楽品	50	36	138.9%
	コレクション用品	14	13	107.7%
	人形	12	8	150.0%
4	和服	47	33	142.4%
	着物類	40	28	142.9%
5	食器・台所用品	35	29	120.7%
	食器	35	28	125.0%
6	自動車	34	38	89.5%
	普通・小型自動車	18	23	78.3%
	オートバイ	8	5	160.0%
7	かばん	29	16	181.3%
	紳士・婦人用バッグ	20	12	166.7%
7	時計	29	19	152.6%
	腕時計	26	17	152.9%
9	紳士・婦人洋服	24	31	77.4%
9	役務その他	24	24	100.0%
	廃品回収サービス	15	15	100.0%
	訪問購入 計	835	721	115.8%
	全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.5%)	

表－30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	電話勧誘	266	336	79.2%
2	信用性	228	188	121.3%
3	契約書・書面一般	196	109	179.8%
4	クーリングオフ一般	191	145	131.7%
5	強引	156	149	104.7%

(9) 他の無店舗販売

他の無店舗販売とは、①露店、屋台、その他これらに類する店（バス、トラックに物品を陳列して消費者が自由に商品を選択できる場合など）での販売、②ホテル、公会堂、体育館、集会場などで2日以上の間期間にわたって行われる展示販売、③その他「店舗」とはいえないところでの販売である。

他の無店舗販売に関する相談件数は662件である。商品・役務別では、コンサルティング、廃品回収サービスなどの「役務その他」が最も多く、次に多いのが「工事・建築・加工」である。（表－31）

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」、「高価格・料金」「返金」が多い。（表－32）

表－31 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	役務その他	76	84	90.5%
	役務その他サービス	38	44	86.4%
	廃品回収サービス	14	27	51.9%
2	工事・建築・加工	52	40	130.0%
	屋根工事	14	6	233.3%
3	管理・保管	35	29	120.7%
	パーキング	32	22	145.5%
4	レンタル・リース・貸借	34	27	125.9%
	賃貸アパート	14	5	280.0%
4	修理・補修	34	65	52.3%
	修理サービス	34	65	52.3%
6	教室・講座	24	29	82.8%
	ビジネス教室	10	9	111.1%
7	他の金融関連サービス	23	9	255.6%
	金融関連サービスその他	11	5	220.0%
8	飲料	17	19	89.5%
8	旅客輸送サービス	17	15	113.3%
	タクシーサービス	12	5	240.0%
8	他の教養・娯楽	17	6	283.3%
	他の無店舗販売 計	662	663	99.8%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

表－32 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	解約一般	185	147	125.9%
2	高価格・料金	157	147	106.8%
3	返金	145	138	105.1%
4	説明不足	88	78	112.8%
5	約束不履行	65	75	86.7%

6 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別

支払方法別に相談件数を示したのが「表－33」である。支払方法としては「信用供与無」「販売信用」「借金契約」「不明・無関係」がある。

「信用供与無」は43,351件で全体に占める割合は34.9%であり、相談件数は前年度と比べ9.8%減少している。主に現金一括払いである「即時払」は、全相談件数の約4分の1を占めているものの、相談件数は前年度と比べ10.2%減少している。

クレジット利用などの「販売信用」は25,832件で、全体の20.8%を占めている。このうち、翌月一括払いなどの「2か月内払い」の件数が20,460件と最も多く、全体の16.5%を占めている。次に多いのがクレジット払いやリボルビング払いなどの「包括信用」(1,828件)で全体の1.5%、次が個別クレジットなどの「個別信用」(1,553件)で全体の1.3%を占めている。

また、サラ金等の消費者ローンや、クレジットカードのキャッシングなどの「借金契約」(2,187件)は、全体に占める割合が1.8%となっている。

表－33 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		令和3年度	令和2年度	対前年度比
信用供与無	即時払	30,799 (24.8%)	34,280 (25.1%)	89.8%
	前払式割賦	23 (0.0%)	38 (0.0%)	60.5%
	前払式特定	105 (0.1%)	72 (0.1%)	145.8%
	他の前払式	4,660 (3.8%)	5,038 (3.7%)	92.5%
	不明	7,764 (6.3%)	8,645 (6.3%)	89.8%
	小 計	43,351 (34.9%)	48,073 (35.2%)	90.2%
販売信用	自社割賦	466 (0.4%)	465 (0.3%)	100.2%
	包括信用	1,828 (1.5%)	2,151 (1.6%)	85.0%
	個別信用	1,553 (1.3%)	1,503 (1.1%)	103.3%
	ローン提携販売	11 (0.0%)	8 (0.0%)	137.5%
	2か月内払い	20,460 (16.5%)	22,496 (16.5%)	90.9%
	他の販売信用	274 (0.2%)	314 (0.2%)	87.3%
	不明	1,240 (1.0%)	1,393 (1.0%)	89.0%
	小 計	25,832 (20.8%)	28,330 (20.7%)	91.2%
借金契約		2,187 (1.8%)	2,229 (1.6%)	98.1%
不明・無関係		52,725 (42.5%)	58,003 (42.5%)	90.9%
合 計		124,095 (100.0%)	136,635 (100.0%)	90.8%

＜「信用供与の有無」について＞

信用供与とは、「消費者の支払いを一定期間猶予する」ということで、猶予されている間、消費者は販売信用を受けていることになる。

(2) 販売信用による支払の相談

支払方法のうち「販売信用」による支払いに該当した相談について、商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-34」である。

最も多い相談は、「化粧品」(2,819件)で、販売信用の相談全体の10.9%を占めている。定期購入した化粧品の支払いに関する相談が多く寄せられている。

第3位の「他の教養・娯楽」が前年度から大きく増加しているが、これは主に令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更によるものである。前年度には「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツの一部が「他の教養・娯楽」に分類されることになったことによるものである。「インターネットゲーム」、「出会い系サイト・アプリ」などの支払いに関する相談が多く寄せられている。

その他、前年度に比べて件数の増加が目立つ相談としては、第5位の「役務その他」に含まれる「祈とうサービス」が大きく増加している。これも第3位の「他の教養・娯楽」と同様に、前年度に「放送・コンテンツ等」に含まれていた「占いサイト」が「祈とうサービス」に分類されることになったことによるものである。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「解約一般」が多い。(表-35)

表－34 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	化粧品	2,819	2,094	134.6%
	シャンプー	487	312	156.1%
	乳液	441	330	133.6%
2	商品一般	1,601	1,591	100.6%
3	他の教養・娯楽	1,492	232	643.1%
	インターネットゲーム ※	602	〔 566 〕	〔 106.4% 〕
	出会い系サイト・アプリ ※	499	〔 514 〕	〔 97.1% 〕
	スポーツ施設利用	60	77	77.9%
4	健康食品	1,371	3,052	44.9%
5	役務その他	1,332	977	136.3%
	役務その他サービス	922	782	117.9%
	祈とうサービス	85	9	944.4%
	結婚相手紹介サービス	61	52	117.3%
6	紳士・婦人洋服	1,156	1,353	85.4%
7	理美容	909	793	114.6%
	エステティックサービス	839	709	118.3%
8	移动通信サービス	905	1,095	82.6%
	携帯電話サービス	555	685	81.0%
	モバイルデータ通信	340	399	85.2%
9	教室・講座	872	883	98.8%
	ビジネス教室	248	164	151.2%
	スポーツ・健康教室	215	258	83.3%
	外国語・会話教室	80	115	69.6%
10	娯楽等情報配信サービス ※	811		—
	他の娯楽等情報配信サービス ※	335		—
	映像配信サービス ※	300	〔 338 〕	〔 88.8% 〕
	音楽配信サービス ※	58	〔 64 〕	〔 90.6% 〕
	アダルト情報 ※	34	〔 38 〕	〔 89.5% 〕
	販売信用 計	25,832	28,330	91.2%
	全相談件数に占める割合	(20.8%)	(20.7%)	

※ 新設されたキーワード項目

< 「販売信用」に該当する相談について >

消費者が商品・役務の購入にあたり、支払う代金に対して、信販会社等から信用供与を受けた場合、又は受けることを前提とした場合に該当する。

表－35 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	インターネット通販	14,929	17,645	84.6%
2	解約一般	12,224	13,963	87.5%
3	クレジットカード	7,031	6,795	103.5%
4	電子広告	6,764	7,277	93.0%
5	返金	5,555	6,212	89.4%

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

7 主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は39,762件寄せられ、前年度(42,142件)から5.6%減少したが、高齢者の相談が全相談に占める割合は32.0%と微増した。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「商品一般」(3,174件)であるが、訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付ける架空請求の相談が減少したことにより、前年度(4,242件)に比べ減少した。

第2位の「工事・建築・加工」(2,570件)では、屋根工事などの家庭訪販で、点検をきっかけとして契約がなされる類の工事の相談が多く寄せられている。

第3位は「化粧品」(2,384件)で、主なものは「シャンプー」や「乳液」である。どちらも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

前年度より増加が目立つ相談は、「化粧品」の648件増加(37.3%増)、「工事・建築・加工」の328件増加(14.6%増)である。(表-36)

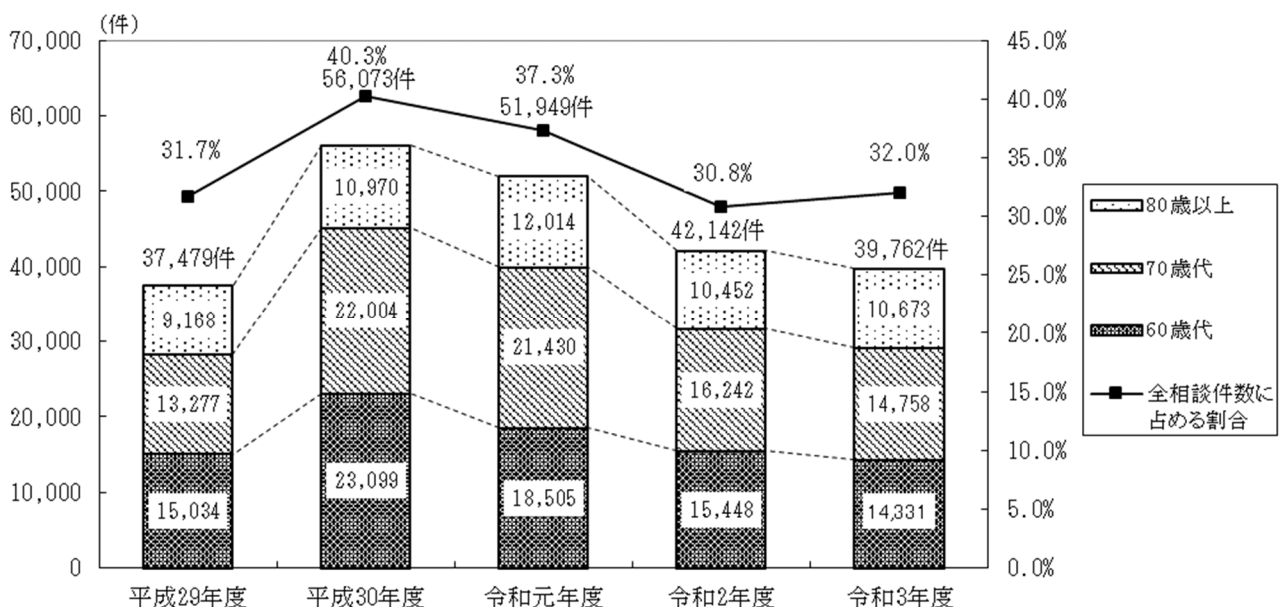
契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.3%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。

「60歳代」「70歳代」「80歳以上」の年代別では、前年度と比べ「80歳以上」が増加している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の67.3%を占めている。

平均契約金額は95万円と、59歳以下の相談の平均契約金額89万円と比べて高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」が上位にある。また、「家庭訪販」の件数が大きく増加している。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移



表－36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	商品一般	3,174	4,242	74.8%
2	工事・建築・加工	2,570	2,242	114.6%
	屋根工事	1,186	929	127.7%
	衛生設備工事	290	294	98.6%
	工事・建築サービス	216	252	85.7%
	塗装工事	208	175	118.9%
3	化粧品	2,384	1,736	137.3%
	乳液	379	287	132.1%
	シャンプー	371	164	226.2%
4	役務その他	2,343	2,145	109.2%
	役務その他サービス	1,206	1,400	86.1%
	廃品回収サービス	226	156	144.9%
5	移動通信サービス	1,468	1,329	110.5%
	携帯電話サービス	1,305	1,143	114.2%
	モバイルデータ通信	146	173	84.4%
6	健康食品	1,276	1,988	64.2%
7	レンタル・リース・賃借	1,205	1,155	104.3%
	賃貸アパート	925	853	90.4%
8	修理・補修	1,170	1,047	111.7%
	修理サービス	1,139	1,022	111.4%
9	娯楽等情報配信サービス ※	1,042		—
	アダルト情報 ※	632	〔 640 〕	〔 98.8% 〕
	他の娯楽等情報配信サービス ※	160		—
	映像配信サービス ※	135	〔 100 〕	〔 135.0% 〕
10	インターネット通信サービス	966	1,212	79.7%
	光ファイバー	494	632	78.2%
	他のネット通信関連サービス	219	297	73.7%
	高齢者相談 計	39,762	42,142	94.4%
	全相談件数に占める割合	(32.0%)	(30.8%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	3年度	2年度	対前年度比
	相談件数	39,762	42,142	94.4%
性別	男性	16,820	17,839	94.3%
	女性	22,387	23,658	94.6%
	不明	555	645	86.0%
年代別	60歳代	14,331	15,448	92.8%
	70歳代	14,758	16,242	90.9%
	80歳以上	10,673	10,452	102.1%
職業別	給与生活者	6,917	7,353	94.1%
	自営・自由業	2,942	3,044	96.6%
	家事従事者	6,577	7,490	87.8%
	学生	20	13	153.8%
	無職	20,195	21,128	95.6%
	その他・不明	3,111	3,114	99.9%
	平均契約金額(千円)	946	958	98.7%
	平均既払金額(千円)	581	512	113.5%
1	解約一般	10,104	10,255	98.5%
2	インターネット通販	8,730	9,692	90.1%
3	家庭訪販	4,723	4,256	111.0%
4	契約書・書面一般	4,216	3,942	107.0%
5	高価格・料金	4,171	3,967	105.1%
6	信用性	4,104	4,721	86.9%
7	電子広告	3,804	3,568	106.6%
8	連絡不能	3,744	4,078	91.8%
9	返金	3,733	3,881	96.2%
10	説明不足	3,381	3,336	101.3%

＜参考：平均契約購入金額の推移＞

単位：千円

	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
高齢者契約購入金額	1,780	1,463	1,452	958	946
59歳以下契約購入金額	1,056	1,088	985	810	891
全体契約購入金額	1,347	1,260	1,179	888	946

「平均契約購入金額の推移」のうち令和3年度については、年齢不明・未回答の相談者の平均契約購入金額が高額であったことから、高齢者契約購入金額と全体契約購入金額がほぼ同額となっている。

② 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は15,948件で、前年度(17,582件)から9.3%減少したが、若者の相談件数が全相談件数に占める割合は前年度と同じ12.9%となった。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は787件で、前年度(1,023件)から23.1%減少した。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「レンタル・リース・賃借」(1,746件)で、若者の相談全体の10.9%を占めている。そのほとんどが、賃貸アパート・マンションに関する相談である。修理費や敷金の返還、原状回復費用の負担に関する相談が多い。

第2位は「他の教養・娯楽」(1,330件)で前年度から大きく増加しているが、これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更によるものである。前年度には「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツが、「他の教養・娯楽」や、新設された第9位の「娯楽等情報配信サービス」等に分類されることになったことによるものである。

第3位は「教室・講座」(920件)であり、このうち「ビジネス教室」に関する相談が前年度より73.5%増加している。

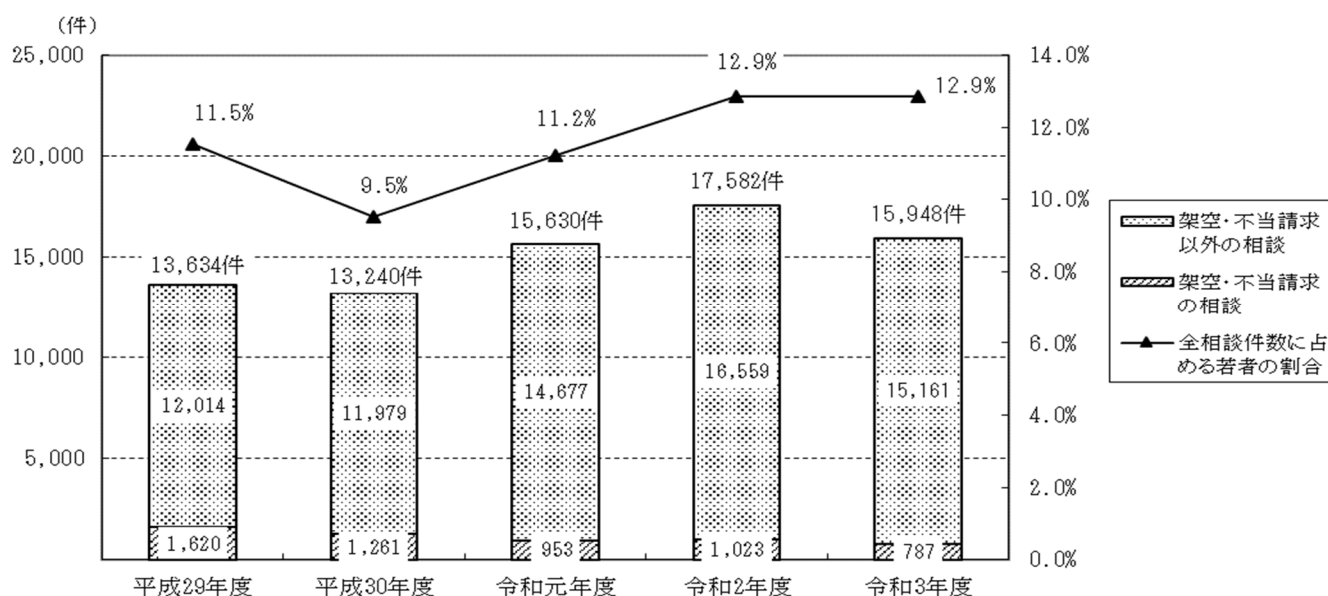
前年度より増加が目立つ相談は、分類・キーワードの変更によるものを除けば、第6位「内職・副業」のうちアフィリエイト内職等を含む「他の内職・副業」の246件増加(63.7%増)、第3位「教室・講座」のうち「ビジネス教室」の122件増加(73.5%増)である。

一方、減少が目立つ相談は、第3位「教室・講座」のうち「スポーツ・健康教室」の92件減少(33.8%減)などである。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が53.4%と、「男性」をやや上回っている。年代別では「20歳代」が8割以上を占めている。職業別では「給与生活者」が5割以上、「学生」が約3割である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」が多く、「クーリングオフ一般」「高価格・料金」などの増加が目立つ。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移



表－38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	1,746	1,611	108.4%
	不動産賃借	1,630	1,484	109.8%
	賃貸アパート	1,569	1,440	109.0%
	レンタルサービス	105	117	89.7%
2	他の教養・娯楽	1,330	265	501.9%
	インターネットゲーム ※	566	〔 525 〕	〔 107.8% 〕
	出会い系サイト・アプリ ※	357	〔 394 〕	〔 90.6% 〕
	教養・娯楽サービスその他	141	99	142.4%
3	教室・講座	920	928	99.1%
	ビジネス教室	288	166	173.5%
	スポーツ・健康教室	180	272	66.2%
	タレント・モデル養成教室	100	115	87.0%
4	理美容	816	638	127.9%
	エステティックサービス	707	541	130.7%
	脱毛エステ	455	320	142.2%
5	役務その他	774	583	132.8%
	役務その他サービス	412	367	112.3%
	廃品回収サービス	134	100	134.0%
6	内職・副業	754	475	158.7%
	他の内職・副業	632	386	163.7%
7	商品一般	606	667	90.9%
8	化粧品	552	629	87.8%
	脱毛剤	221	260	85.0%
9	娯楽等情報配信サービス ※	535		—
	他の娯楽等情報配信サービス ※	226		—
	アダルト情報 ※	161	〔 201 〕	〔 80.1% 〕
	映像配信サービス ※	79	〔 145 〕	〔 54.5% 〕
10	医療	485	528	91.9%
	医療サービス	353	323	109.3%
	若者相談 計	15,948	17,582	90.7%
	全相談件数に占める割合	(12.9%)	(12.9%)	

※ 新設されたキーワード項目

＜参考：若者の年代別の商品サービス上位＞

	20歳未満（2,366件）		20～24歳（6,508件）		25～29歳（7,074件）	
1	インターネットゲーム	490	賃貸アパート	487	賃貸アパート	1,047
2	健康食品	184	他の内職・副業	400	商品一般	261
3	脱毛剤	156	脱毛エステ	265	修理サービス	188
4	商品一般	91	商品一般	253	他の内職・副業	188
5	アダルト情報	75	電気	247	電気	178
6	他の娯楽等情報配信サービス	59	役務その他サービス	214	役務その他サービス	170
7	出会い系サイト・アプリ	50	医療サービス	181	脱毛エステ	162
8	電気	44	出会い系サイト・アプリ	174	医療サービス	146
9	化粧品その他	41	修理サービス	163	フリーローン・サラ金	134
10	他の内職・副業	38	金融コンサルティング	159	出会い系サイト・アプリ	134
11	賃貸アパート	35	ビジネス教室	146	ビジネス教室	131
12	役務その他サービス	30	他の娯楽等情報配信サービス	104	結婚式	108
13	脱毛エステ	29	健康食品	102	スポーツ・健康教室	99
14	コンサート	27	フリーローン・サラ金	86	携帯電話サービス	89
15	教養・娯楽サービスその他	27	光ファイバー	76	光ファイバー	89

表－39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	3年度	2年度	対前年度比
	相談件数	15,948	17,582	90.7%
性別	男性	7,331	8,001	91.6%
	女性	8,511	9,451	90.1%
	不明	106	130	81.5%
年代別	10歳未満	163	157	103.8%
	10歳代	2,201	2,829	77.8%
	20歳代	13,584	14,596	93.1%
職業別	給与生活者	9,376	9,920	94.5%
	自営・自由業	499	509	98.0%
	家事従事者	213	336	63.4%
	学生	4,470	5,309	84.2%
	無職	838	915	91.6%
	その他・不明	552	593	93.1%
	平均契約金額(千円)	572	618	92.6%
	平均既払金額(千円)	217	189	114.8%
1	解約一般	5,980	7,101	84.2%
2	インターネット通販	5,168	6,618	78.1%
3	返金	3,931	3,990	98.5%
4	高価格・料金	2,886	2,756	104.7%
5	電子広告	2,848	3,065	92.9%
6	契約書・書面一般	2,129	2,070	102.9%
7	S N S	1,845	1,848	99.8%
8	未成年者契約	1,695	2,071	81.8%
9	クーリングオフ一般	1,564	1,273	122.9%
10	連絡不能	1,519	2,096	72.5%

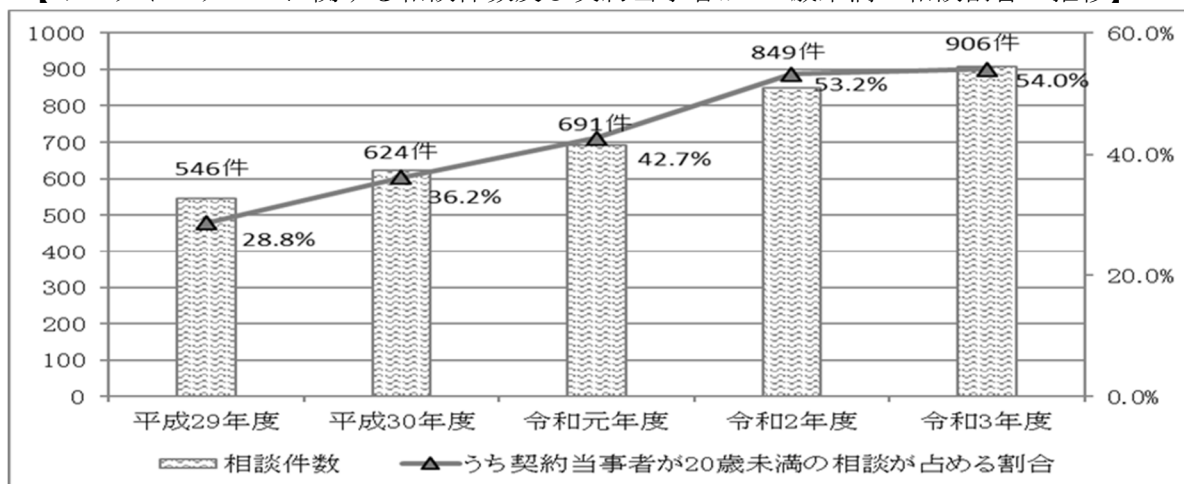
令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含まれていない。

トピックス：インターネットゲームに関する相談は年々増加

インターネットに接続して、同時に複数の人が参加する「インターネットゲーム」に関する相談は906件であり、前年度比6.7%増と令和3年度も増加している。20歳未満が当事者である相談が全体の54%と多い。

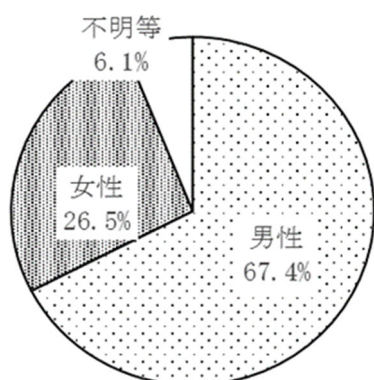
男女別では、男性が67.4%を占める。契約当事者の年代別では20歳未満が最も多く、490件で対前年度比108.4%となっている。そのほか、20歳代、30歳代、および50歳代が前年度から増加している。未成年の子どもが、オンラインゲームで親の同意なく高額な課金をしたことが判明したため取り消したいという相談が多く寄せられた。

【オンラインゲームに関する相談件数及び契約当事者が20歳未満の相談割合の推移】



※ 令和3年度については、令和3年4月から国民生活センターの商品別キーワード変更により、キーワード「オンラインゲーム」が「インターネットゲーム」に変更されたため、「インターネットゲーム」の相談件数を計上している。

【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	490	452	108.4%
17歳以下	472	438	107.8%
18歳、19歳	18	14	128.6%
20歳代	77	73	105.5%
30歳代	98	88	111.4%
40歳代	83	93	89.2%
50歳代	59	43	137.2%
60歳代	13	13	100.0%
70歳以上	12	20	60.0%
不明等	74	67	110.4%
計	906	849	106.7%

出典：「令和3年度消費生活相談概要」

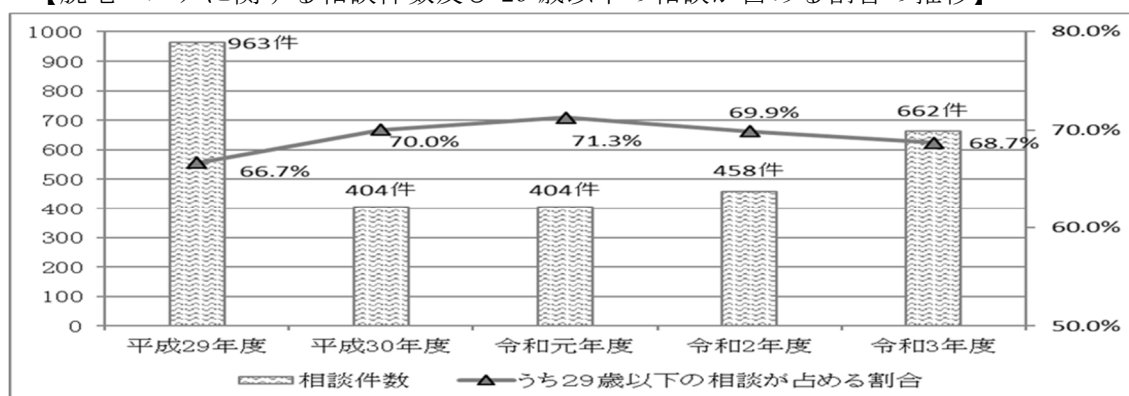
トピックス：脱毛エステに関する相談が大幅増

脱毛エステに関する相談件数は662件であり、前年度比44.5%増と大幅に増加している。平成30年以降は減少し400件台で推移していたが、令和3年度は大きく増加に転じた。

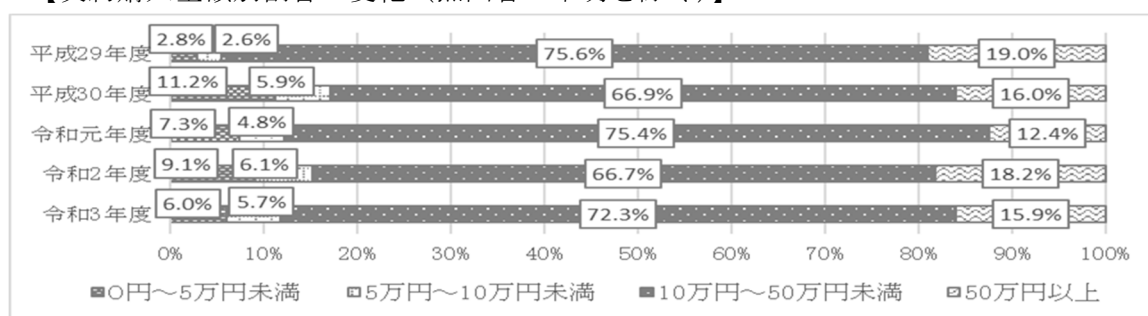
男女別では、女性が78.1%を占める。契約当事者の年代別では20歳代が最も多く、426件で対前年度比41.5%増となっている。また、20歳未満から50歳以上の全ての年代で、前年度と比べ増加している。契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「10万円以上50万円未満」の割合が72.3%と大きく、過去5年に渡り「10万円以上50万円未満」の割合が7割前後で推移している。

数百円の脱毛エステのお試しや月々3,000円程度で通えるといった広告を見て申込み、サロンに行くと、高額な脱毛コースを勧められ断り切れず契約してしまったという相談が多く寄せられた。

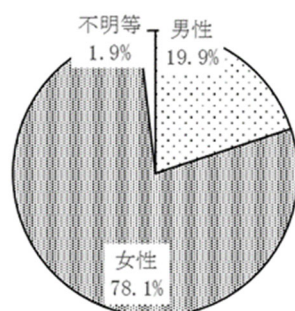
【脱毛エステに関する相談件数及び29歳以下の相談が占める割合の推移】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件】（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
17歳以下	2	3	66.7%
18歳、19歳	27	16	168.8%
20歳代	426	301	141.5%
30歳代	109	64	170.3%
40歳代	53	35	151.4%
50歳以上	18	15	120.0%
不明等	27	24	112.5%
計	662	458	144.5%

出典：「令和3年度消費生活相談概要」

③ 判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、加齢に伴う疾病、精神障害や知的障害など、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約のことである。令和3年度の相談件数は1,721件あり、前年度と比べて16.4%増加した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「工事・建築・加工」(159件)であり、「屋根工事」「衛生設備工事」「工事・建築サービス」などの相談が寄せられている。

第2位は「書籍・印刷物」(135件)で、そのうち「新聞」が約9割を占める。

第3位は「健康食品」(113件)である。購入の経路は電話勧誘、インターネット通販、テレビショッピング、新聞広告など様々である。

前年度より増加が目立つ相談は、「移动通信サービス」のうち「携帯電話サービス」28件増加(93.3%増)、「工事・建築・加工」のうち「屋根工事」の25件増加(38.5%増)、「化粧品」の25件増加(54.3%増)である。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が60.4%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が73.4%を占める。職業別では「無職」が68.5%、「家事従事者」が10.7%を占める。

平均契約金額は181万4千円、平均既払金額は79万3千円となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「家庭訪販」が多い。(表-41)

表－40 判断不十分者契約 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	159	142	112.0%
	屋根工事	90	65	138.5%
	衛生設備工事	14	20	70.0%
	塗装工事	12	10	120.0%
	工事・建築サービス	10	17	58.8%
2	書籍・印刷物	135	136	99.3%
	新聞	122	128	95.3%
3	健康食品	113	123	91.9%
4	商品一般	81	68	119.1%
5	役務その他	80	64	125.0%
	役務その他サービス	36	45	80.0%
	申請代行サービス ※	9		—
	廃品回収サービス	7	4	175.0%
6	化粧品	71	46	154.3%
7	魚介類	70	50	140.0%
	かに	15	21	71.4%
7	移动通信サービス	70	38	184.2%
	携帯電話サービス	58	30	193.3%
	モバイルデータ通信	12	8	150.0%
9	他の教養・娯楽	54	17	317.6%
	出会い系サイト・アプリ ※	19	〔 12 〕	〔 158.3% 〕
	教養・娯楽サービスその他	10	11	90.9%
	インターネットゲーム ※	8	〔 6 〕	〔 133.3% 〕
10	アクセサリ	50	43	116.3%
	ネックレス	17	14	121.4%
	指輪	12	15	80.0%
	判断不十分者契約 計	1,721	1,479	116.4%
	全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.1%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	1,721	1,479	116.4%
性別	男性	614	472	130.1%
	女性	1,039	958	108.5%
	団体	12	7	171.4%
	不明	56	42	133.3%
年代別	20歳未満	15	12	125.0%
	20歳代	49	28	175.0%
	30歳代	40	29	137.9%
	40歳代	47	52	90.4%
	50歳代	83	51	162.7%
	60歳代	74	64	115.6%
	70歳以上	1,264	1,127	112.2%
	不明	149	116	128.4%
職業別	給与生活者	132	94	140.4%
	自営・自由業	33	33	100.0%
	家事従事者	184	155	118.7%
	学生	13	7	185.7%
	無職	1,179	1,063	110.9%
	その他・不明	180	127	141.7%
	平均契約金額(千円)	1,814	1,626	111.6%
	平均既払金額(千円)	793	979	81.0%
1	解約一般	684	607	112.7%
2	家庭訪販	531	545	97.4%
3	契約書・書面一般	331	250	132.4%
4	高価格・料金	306	234	130.8%
5	クリーニングオフ一般	259	227	114.1%
6	電話勧誘	206	174	118.4%
7	返金	177	142	124.6%
8	強引	139	141	98.6%
9	心身障害者関連	138	97	142.3%
10	インターネット通販	136	123	110.6%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談は7,068件で、全相談件数に占める割合は5.7%であった。相談件数は、前年度(8,660件)に比べて18.4%減少したが、これは「架空請求」(1,893件)の相談が大きく減少したことによる。(図-4)

商品・役務別で見ると、「商品一般」(1,528件)で、架空・不当請求の相談全体の21.6%を占める。前年度に比べて621件減少(28.9%減)した。これは主に、訴訟を想起させる名称で金銭要求するハガキや封書等を送り付ける架空請求の相談が減少したことによるものである。

第2位は、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された「娯楽等情報配信サービス」である。ワンクリック請求などの相談が多い「アダルト情報」が75.1%を占めている。

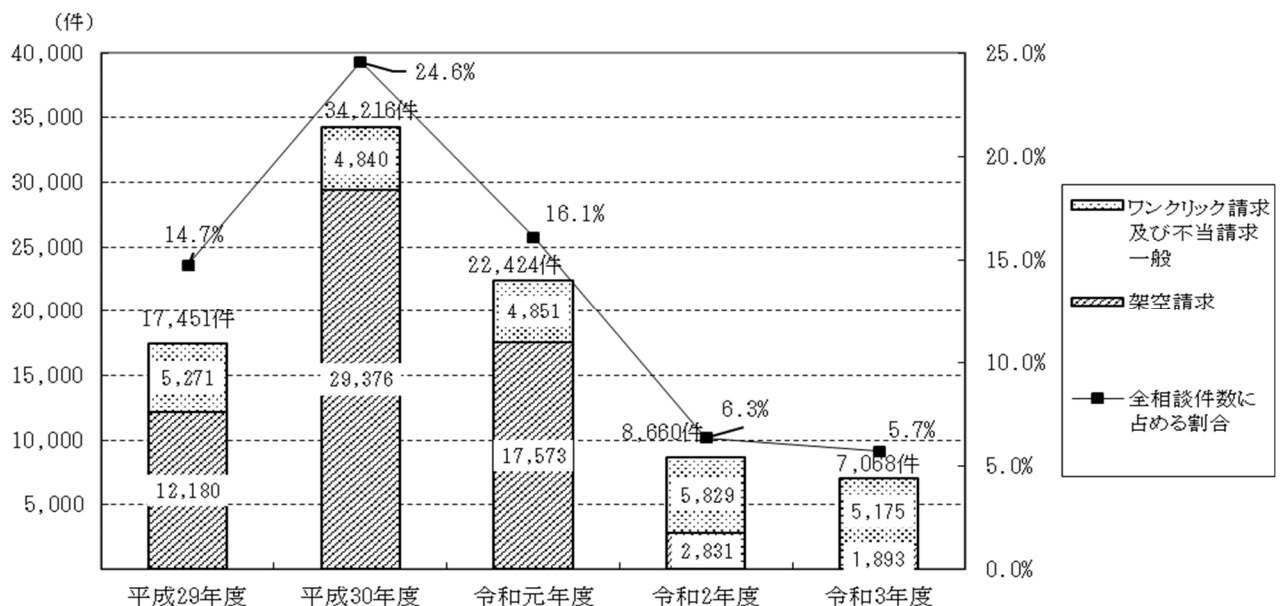
第3位は「レンタル・リース・貸借」(485件)で、このうち「賃貸アパート」(392件)が80.8%を占めており、退去の際の敷金返還に係る相談が多く寄せられている。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が49.9%と「女性」を上回っている。年代別では、「70歳以上」の相談が最も多い。また、前年度と比べて全ての年代で減少している。職業別では「給与生活者」が40.9%を占め最も多く、次いで「無職」が24.1%、「家事従事者」は8.7%と続いている。

平均契約金額(架空・不当請求で請求された金額)は32万2千円、平均既払金額は8万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「不当請求一般」「インターネット通販」が多く、新設されたキーワード項目である「ショートメッセージ」も第4位となっている。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



注) 内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与しているもの。

注) 上記内容キーワードは複数選択が可能であるため、「ワンクリック請求」と「不当請求一般」の合計は、上記グラフの数値と一致しない。

表－42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	商品一般	1,528	2,149	71.1%
2	娯楽等情報配信サービス ※	1,513		—
	アダルト情報 ※	1,137	(1,240)	(91.7%)
	映像配信サービス ※	130	(119)	(109.2%)
3	レンタル・リース・貸借	485	485	100.0%
	賃貸アパート	392	394	99.5%
4	移動通信サービス	406	360	112.8%
	携帯電話サービス	333	290	114.8%
	モバイルデータ通信	66	61	108.2%
5	役務その他	346	288	120.1%
	役務その他サービス	194	163	119.0%
	祈とうサービス	39	7	557.1%
	広告代理サービス	26	17	152.9%
6	役務一般	289	20	1445.0%
7	他の教養・娯楽	257	50	514.0%
	出会い系サイト・アプリ ※	81	(97)	(83.5%)
	インターネットゲーム ※	58	(63)	(92.1%)
8	インターネット通信サービス	234	238	98.3%
	他の通信関連サービス	97	111	87.4%
	光ファイバー	80	68	117.6%
9	健康食品	213	404	52.7%
10	化粧品	144	150	96.0%
	乳液	25	23	108.7%
	シャンプー	22	17	129.4%
	架空・不当請求 計	7,068	8,660	81.6%
	全相談件数に占める割合	(5.7%)	(6.3%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	7,068	8,660	81.6%
性別	男性	3,525	4,137	85.2%
	女性	3,021	4,052	74.6%
	団体	144	111	129.7%
	不明	378	360	105.0%
年代別	20歳未満	145	229	63.3%
	20歳代	642	794	80.9%
	30歳代	639	842	75.9%
	40歳代	880	1,078	81.6%
	50歳代	1,142	1,445	79.0%
	60歳代	1,147	1,427	80.4%
	70歳以上	1,634	1,980	82.5%
	不明	839	865	97.0%
職業別	給与生活者	2,889	3,586	80.6%
	自営・自由業	521	600	86.8%
	家事従事者	613	985	62.2%
	学生	245	375	65.3%
	無職	1,704	1,991	85.6%
	その他・不明	1,096	1,123	97.6%
	平均契約金額(千円)	322	386	83.4%
	平均既払金額(千円)	84	128	65.6%
1	不当請求一般	4,176	4,747	88.0%
2	インターネット通販	2,813	3,977	70.7%
3	架空請求	1,893	2,831	66.9%
4	主な相談内容			
5	ショートメッセージ ※	1,350		—
6	高価格・料金	1,313	1,339	98.1%
7	解約一般	1,308	1,527	85.7%
8	ポルノ・風俗	1,106	1,125	98.3%
9	ワンクリック請求	1,037	1,152	90.0%
10	クレジットカード	892	853	104.6%
	契約書・書面一般	842	864	97.5%

② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。アダルト情報サイトや出会い系サイトなどのデジタルコンテンツ提供サービスなどの相談もここに含まれる。

相談件数は35,330件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は28.5%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」（4,575件）で、「インターネット通販」の12.9%を占める。前年度と比べて17.6%増加しており、特に定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第3位の「娯楽等情報配信サービス」は、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された項目である。前年度は「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツのうち、「アダルト情報」や「映像配信サービス」などが「娯楽等情報配信サービス」に、「出会い系サイト・アプリ」や「インターネットゲーム（前年度までの名称は「オンラインゲーム」）などが第4位の「他の教養・娯楽」に、「占いサイト」が第7位の「役務その他」に含まれる「祈とうサービス」に分類されることになった。いずれのデジタルコンテンツも、支払いに関する相談が多く寄せられている。

その他、前年度に比べて件数の増加が目立つ相談としては、第8位の「かばん」（1,036件）が39.8%増加している。偽サイトに係る相談が多く寄せられた。（表－44）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が54.6%と、「男性」を上回っている。

年代別では「50歳代」「40歳代」からの相談が多いが、いずれの年代も相談件数が減少している。

職業別では「給与生活者」が全体の約5割を占め、「無職」「家事従事者」もそれぞれ1割以上を占める。

平均契約金額は15万9千円、平均既払金額は12万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「電子広告」「連絡不能」「返金」に関する相談が多く、新設されたキーワード項目である「定期購入」も第5位となっている。（表－45）

表－44 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	化粧品	4,575	3,889	117.6%
	シャンプー	814	561	145.1%
	乳液	665	580	114.7%
2	紳士・婦人洋服	2,443	2,549	95.8%
3	娯楽等情報配信サービス※	2,228		—
	アダルト情報 ※	1,133	(1,265)	(89.6%)
	他の娯楽等情報配信サービス ※	480		—
	映像配信サービス ※	358	(377)	(95.0%)
4	他の教養・娯楽	2,209	244	905.3%
	出会い系サイト・アプリ ※	917	(929)	(98.7%)
	インターネットゲーム ※	748	(721)	(103.7%)
5	健康食品	2,138	5,907	36.2%
6	商品一般	1,633	2,298	71.1%
7	役務その他	1,533	1,050	146.0%
	役務その他サービス	1,000	870	114.9%
	祈とうサービス	230	15	1533.3%
	結婚相手紹介サービス	109	35	311.4%
	廃品回収サービス	42	35	120.0%
8	かばん	1,036	741	139.8%
9	他の教養娯楽品	913	1,077	84.8%
	ペット用品	202	161	125.5%
	タバコ用品	194	430	45.1%
10	家具・寝具	741	861	86.1%
	椅子類	216	244	88.5%
	ふとん類	168	147	114.3%
	インターネット通販 計	35,330	42,423	83.3%
	全相談件数に占める割合	(28.5%)	(31.0%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	35,330	42,423	83.3%
性別	男性	14,532	17,154	84.7%
	女性	19,298	23,666	81.5%
	団体	468	469	99.8%
	不明	1,032	1,134	91.0%
年代別	20歳未満	1,467	1,984	73.9%
	20歳代	3,701	4,635	79.8%
	30歳代	4,885	5,952	82.1%
	40歳代	6,497	8,145	79.8%
	50歳代	6,918	8,257	83.8%
	60歳代	4,850	5,307	91.4%
	70歳以上	3,880	4,385	88.5%
	不明	3,132	3,758	83.3%
職業別	給与生活者	17,284	20,547	84.1%
	自営・自由業	2,842	3,014	94.3%
	家事従事者	3,795	4,968	76.4%
	学生	2,054	2,807	73.2%
	無職	5,302	6,374	83.2%
	その他・不明	4,053	4,713	86.0%
	平均契約金額(千円)	159	117	135.9%
	平均既払金額(千円)	123	78	157.7%
1	解約一般	14,700	18,668	78.7%
2	電子広告	11,347	13,135	86.4%
3	連絡不能	7,814	9,717	80.4%
4	返金	7,026	7,610	92.3%
5	定期購入 ※	6,280		—
6	S N S	4,585	4,157	110.3%
7	詐欺	4,511	4,477	100.8%
8	商品未着	4,510	4,782	94.3%
9	クレジットカード	4,499	4,444	101.2%
10	返品	4,338	4,925	88.1%

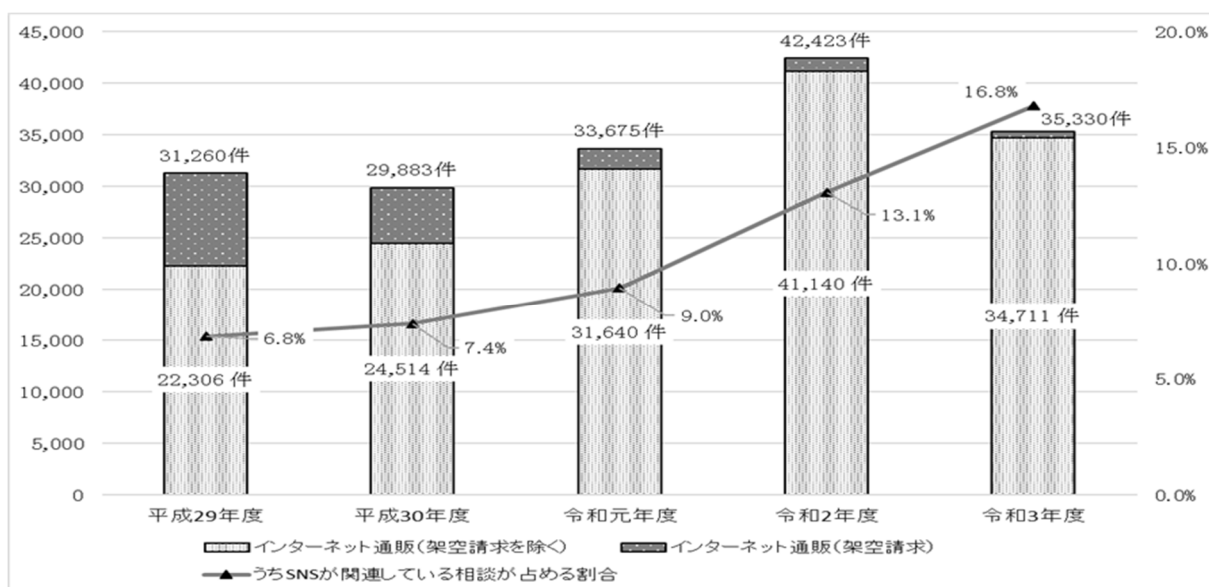
トピックス：SNSの広告等をきっかけにしたインターネット通販の相談が増加

「インターネット通販」の相談件数は35,330件と前年度に比べて16.7%減少したが、依然として相談内容別件数の1位となっている。契約当事者の年代別では40歳代、50歳代が多い。

「インターネット通販」のなかでも「SNS」上の広告をきっかけとして契約した後トラブルになるなど、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が増加傾向にあり、件数では40歳代、50歳代が多いが、60歳代および70歳代以上の相談件数が前年度より大きく増加している。

また、令和3年度に急増しているのが、「紳士・婦人用バッグ」の「偽サイト、偽物」等に係る相談である。SNSで百貨店の閉店セール広告を見つけ、大幅割引のブランドバッグを注文したが商品が届かない。調べてみたら偽サイトだったようで、問い合わせをしようにも販売サイトがなくなっているといった相談が多く寄せられた。

【インターネット通販の相談件数及びSNSが関連している相談が占める割合の推移】



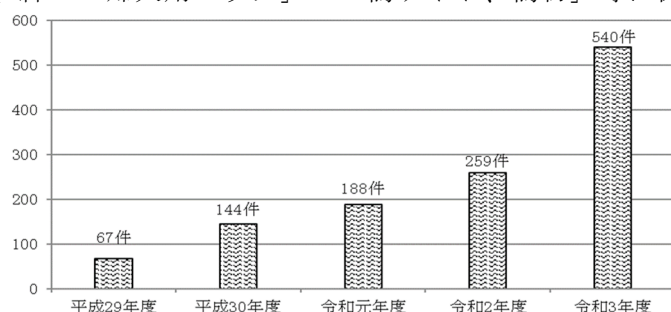
【契約当事者の年代別件数】(単位：件)

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	1,467	1,984	73.9%
20歳代	3,701	4,635	79.8%
30歳代	4,885	5,952	82.1%
40歳代	6,497	8,145	79.8%
50歳代	6,918	8,257	83.8%
60歳代	4,850	5,307	91.4%
70歳以上	3,880	4,385	88.5%
不明等	3,132	3,758	83.3%
計	35,330	42,423	83.3%

【SNSが関連した相談の契約当事者の年代別件数】(単位：件)

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	208	294	70.7%
20歳代	927	1,035	89.6%
30歳代	820	839	97.7%
40歳代	1,178	1,131	104.2%
50歳代	1,397	1,194	117.0%
60歳代	775	583	132.9%
70歳以上	383	259	147.9%
不明等	244	214	114.0%
計	5,932	5,549	106.9%

【「紳士・婦人用バッグ」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移】



出典：「令和3年度消費生活相談概要」

③ 利殖商法

「利殖商法」とは、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法である。

相談件数は1,265件で、前年度(1,231件)に比べて2.8%増加した。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.0%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「デリバティブ取引」(299件)であり、「利殖商法」全体の23.6%を占める。また、前年度に比べて76.9%増加した。「デリバティブ取引」は通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするものであるが、FX（外国為替証拠金取引）に関する相談が多く寄せられた。

第2位は「ファンド型投資商品」(279件)で、「利殖商法」全体の22.1%を占めるが、前年度に比べて20.1%減少した。儲かりそうな投資話、暗号資産（仮想通貨）への投資、海外不動産への投資、農園事業への出資など様々な相談が寄せられている。

第3位は「他の金融関連サービス」(277件)で、386.0%増と前年と比較して大きく増加している。これは、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていた自動売買ツール等が「他の金融関連サービス」に分類されることになったためである。（表－46）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が55.7%と、「女性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が27.3%を占めており、次いで「30歳代」が16.2%、「70歳以上」が14.6%を占めている。また、前年度と比較すると「60歳代」「50歳代」「40歳代」が大きく増加している。

職業別では「給与生活者」が53.8%、「無職」が17.3%を占めている。

平均契約金額は433万2千円、平均既払金額は365万円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「SNS」「詐欺」「高価格・料金」が増加しているほか、新設されたキーワード項目である「暗号資産」も第5位となっている。（表－47）

表－46 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	デリバティブ取引	299	169	176.9%
	外国為替証拠金取引	219	103	212.6%
2	ファンド型投資商品	279	349	79.9%
3	他の金融関連サービス	277	57	486.0%
	金融コンサルティング	172	17	1011.8%
	金融関連サービスその他	91	28	325.0%
4	預貯金・証券等	52	53	98.1%
	公社債	14	16	87.5%
	未公開株	14	15	93.3%
	投資信託	11	10	110.0%
5	集合住宅	51	62	82.3%
	新築分譲マンション	26	26	100.0%
	中古分譲マンション	12	21	57.1%
5	内職・副業	51	28	182.1%
	他の内職・副業	48	27	177.8%
7	役務その他	35	40	87.5%
	役務その他サービス	30	37	81.1%
8	他の教養・娯楽	33	17	194.1%
	ギャンブル情報 ※	17	〔 16 〕	〔 106.3% 〕
	教養・娯楽サービスその他	11	16	68.8%
9	教室・講座	31	29	106.9%
	ビジネス教室	21	18	116.7%
	他の教室・講座	9	10	90.0%
10	パソコン・パソコン関連用品	25	14	178.6%
	パソコンソフト	15	7	214.3%
	利殖商法 計	1,265	1,231	102.8%
	全相談件数に占める割合	(1.0%)	(0.9%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	1,265	1,231	102.8%
性別	男性	705	665	106.0%
	女性	538	540	99.6%
	団体	3	2	150.0%
	不明	19	24	79.2%
年代別	20歳未満	6	20	30.0%
	20歳代	345	412	83.7%
	30歳代	205	193	106.2%
	40歳代	161	126	127.8%
	50歳代	165	127	129.9%
	60歳代	138	92	150.0%
	70歳以上	185	192	96.4%
	不明	60	69	87.0%
職業別	給与生活者	681	592	115.0%
	自営・自由業	120	109	110.1%
	家事従事者	60	74	81.1%
	学生	100	161	62.1%
	無職	219	215	101.9%
	その他・不明	85	80	106.3%
	平均契約金額(千円)	4,332	4,439	97.6%
	平均既払金額(千円)	3,650	3,228	113.1%
1	返金	568	516	110.1%
2	解約一般	440	470	93.6%
3	S N S	423	300	141.0%
4	詐欺	367	220	166.8%
5	暗号資産 ※	291		—
6	インターネット通販	270	248	108.9%
7	儲からない	224	260	86.2%
8	高価格・料金	202	161	125.5%
9	信用性	192	189	101.6%
10	虚偽説明	182	198	91.9%

④ サイドビジネス商法

「サイドビジネス商法」とは、副業や内職で収入になるなどうたって契約をさせる商法である。

相談件数は2,026件で、前年度（1,953件）に比べて3.7%増加した。また、「サイドビジネス商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.6%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」（717件）で、「サイドビジネス商法」の35.4%を占める。また、前年度に比べて64.8%増加した。「内職・副業」のうち「他の内職・副業」が約9割を占めるが、アフィリエイト、オンラインカジノ関連の相談が多く寄せられている。「販売業内職」「タレント・モデル内職」の相談も寄せられている。

第2位は「教室・講座」（187件）で、前年度（129件）と比べて45.0%増加した。「ビジネス教室」がこのうち約7割を占めている。

第3位は、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された「娯楽等情報配信サービス」（169件）、第4位は「他の教養・娯楽」（166件）で、ともに、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツの一部が新たに分類されることになった項目である。（表－48）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が56.9%と、「男性」を上回っているほか、前年度と比較して15.0%増加している。

年代別では「20歳代」が最も多く、半数以上を占めている。

職業別では「給与生活者」が57.5%、「学生」が14.4%を占めている。

平均契約金額は70万8千円、平均既払金額は53万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「返金」「SNS」が上位にある。（表－49）

表－48 サイドビジネス商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	内職・副業	717	435	164.8%
	他の内職・副業	645	378	170.6%
	タレント・モデル内職	19	18	105.6%
	販売業内職	12	18	66.7%
2	教室・講座	187	129	145.0%
	ビジネス教室	129	72	179.2%
	他の教室・講座	26	27	96.3%
	タレント・モデル養成教室	21	22	95.5%
3	娯楽等情報配信サービス ※	169		—
	他の娯楽等情報配信サービス ※	153		—
4	他の教養・娯楽	166	36	461.1%
	出会い系サイト・アプリ ※	89	〔 97 〕	〔 91.8% 〕
	教養・娯楽サービスその他	48	36	133.3%
	ギャンブル情報 ※	15	〔 7 〕	〔 214.3% 〕
5	他の金融関連サービス	154	11	1400.0%
	金融コンサルティング	132	3	4400.0%
6	役務その他	120	100	120.0%
	役務その他サービス	115	92	125.0%
7	化粧品	62	39	159.0%
8	デリバティブ取引	49	27	181.5%
	外国為替証拠金取引	38	17	223.5%
9	商品一般	48	63	76.2%
9	健康食品	48	60	80.0%
	サイドビジネス商法 計	2,026	1,953	103.7%
	全相談件数に占める割合	(1.6%)	(1.4%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－49 サイドビジネス商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	2,026	1,953	103.7%
性別	男性	838	910	92.1%
	女性	1,153	1,003	115.0%
	団体	5	3	166.7%
	不明	30	37	81.1%
年代別	20歳未満	82	93	88.2%
	20歳代	1,053	1,017	103.5%
	30歳代	252	235	107.2%
	40歳代	230	206	111.7%
	50歳代	173	187	92.5%
	60歳代	82	76	107.9%
	70歳以上	72	56	128.6%
	不明	82	83	98.8%
職業別	給与生活者	1,165	1,037	112.3%
	自営・自由業	150	124	121.0%
	家事従事者	74	93	79.6%
	学生	292	386	75.6%
	無職	239	211	113.3%
	その他・不明	106	102	103.9%
	平均契約金額(千円)	708	606	116.8%
	平均既払金額(千円)	537	395	135.9%
1	解約一般	921	922	99.9%
2	返金	791	736	107.5%
3	S N S	721	616	117.0%
4	インターネット通販	587	657	89.3%
5	電子広告	536	470	114.0%
6	情報商材 ※	439		—
7	クーリングオフ一般	394	343	114.9%
8	高価格・料金	356	239	149.0%
9	虚偽説明	353	325	108.6%
10	書面不交付	351	272	129.0%

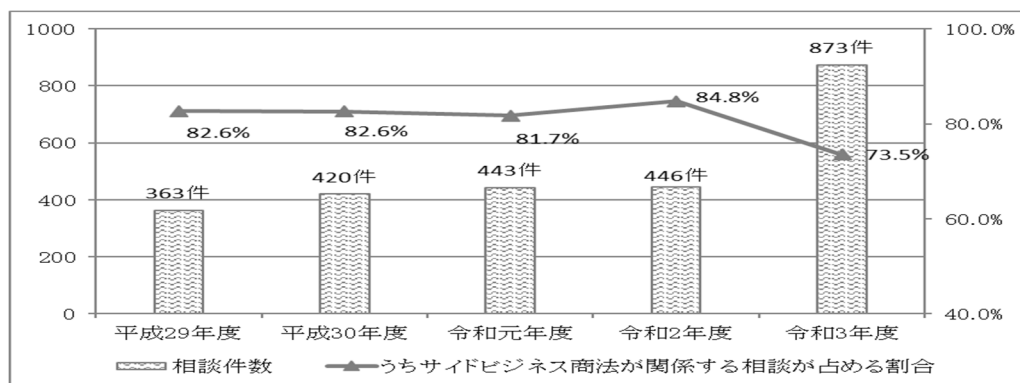
トピックス：若者でインターネット利用のサイドビジネスの相談が倍増

インターネットを利用した内職・副業に関する相談件数は873件であり、前年度比74.6%増と大幅に増加している。相談内容を見ると、手軽に稼げる内職・副業になる等のセールストークで何らかの契約をさせるサイドビジネス商法に関する相談が70%を超えている。

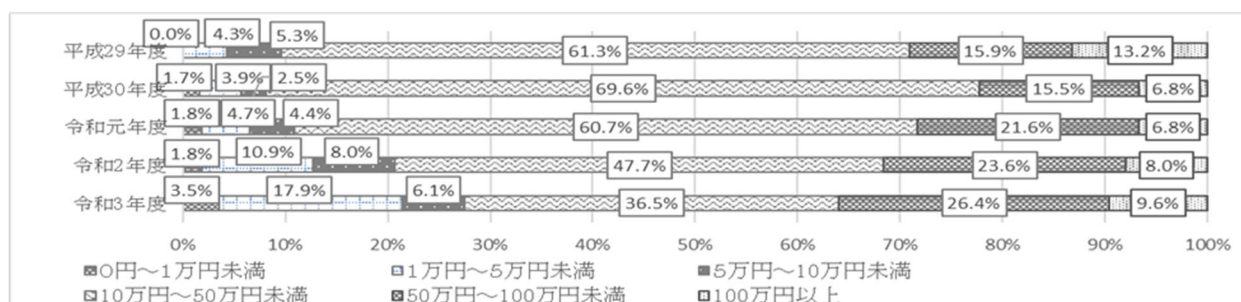
男女別では、女性が58.6%を占める。契約当事者の年代別では20歳代が最も多く、487件（対前年度比88.8%増）となっている。契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「10万円以上50万円未満」の割合が36.5%と最も大きい。

相談の多くは、無料動画アプリで「スマホをタップするだけで収入が得られる」との広告を見て登録しサポート料を数十万円払ったが、儲からないので返金を希望したいといった内容である。

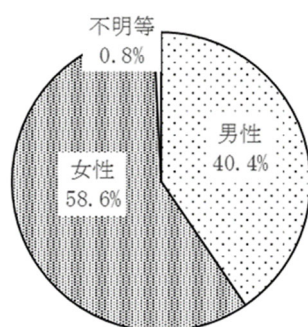
【インターネットを利用した内職・副業に関する相談件数及びサイドビジネス商法が関係する相談が占める割合の推移】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
17歳以下	1	2	50.0%
18歳、19歳	25	17	147.1%
20歳代	487	258	188.8%
30歳代	123	43	286.0%
40歳代	86	44	195.5%
50歳代	78	41	190.2%
60歳代	33	18	183.3%
70歳以上	12	8	150.0%
不明等	28	15	186.7%
計	873	446	195.7%

出典：「令和3年度消費生活相談概要」

⑤ 無料商法

「無料商法」とは、「無料」であることを強調して勧誘し、商品やサービスを売りつける商法である。

相談件数は2,250件で、前年度(2,551件)に比べて11.8%減少した。また、「無料商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.8%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「役務その他」(380件)となっている。このうち「広告代理服务」では自営業者等からの「求人広告」に関する相談が大きく増加している。「廃品回収サービス」では見積り無料で業者に来てもらったが見積額が高額だったとの相談が寄せられた。また、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度は「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツのうち「占いサイト」が「祈とうサービス」に分類された。

第2位は、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された項目である「娯楽等情報配信サービス」(244件)であり、前年度は「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツのうち「アダルト情報」や「映像配信サービス」等が分類された。

第3位は「工事・建築・加工」(224件)で、このうち約6割を「屋根工事」が占めている。(表-50) 契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が54.4%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が24.3%を占める。また、前年度と比較すると、「20歳未満」「40歳代」「50歳代」で大きく減少している。

職業別では「給与生活者」が全体の36.7%、「無職」が24.0%を占めている。

平均契約金額は30万7千円、平均既払金額は7万6千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」「電子広告」が多い。(表-51)

表－50 無料商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	役務その他	380	339	112.1%
	役務その他サービス	97	223	43.5%
	広告代理サービス	95	33	287.9%
	祈とうサービス	70	4	1750.0%
	廃品回収サービス	54	40	135.0%
2	娯楽等情報配信サービス ※	244		—
	アダルト情報 ※	95	〔 126 〕	〔 75.4% 〕
	映像配信サービス ※	68	〔 104 〕	〔 65.4% 〕
	他の娯楽等情報配信サービス ※	57		—
3	工事・建築・加工	224	225	99.6%
	屋根工事	133	144	92.4%
	工事・建築サービス	41	35	117.1%
4	修理・補修	178	74	240.5%
	修理サービス	170	73	232.9%
5	教室・講座	135	141	95.7%
	スポーツ・健康教室	57	60	95.0%
	ビジネス教室	20	22	90.9%
	他の教室・講座	18	16	112.5%
6	移動通信サービス	109	126	86.5%
	モバイルデータ通信	66	37	178.4%
	携帯電話サービス	43	89	48.3%
7	理美容	96	71	135.2%
	エステティックサービス	94	69	136.2%
8	インターネット通信サービス	94	77	122.1%
	光ファイバー	55	38	144.7%
9	化粧品	90	80	112.5%
9	他の教養・娯楽	90	12	750.0%
	出会い系サイト・アプリ ※	39	〔 43 〕	〔 90.7% 〕
	教養・娯楽サービスその他	21	4	525.0%
	無料商法 計	2,250	2,551	88.2%
	全相談件数に占める割合	(1.8%)	(1.9%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	2,250	2,551	88.2%
性別	男性	828	981	84.4%
	女性	1,223	1,439	85.0%
	団体	154	92	167.4%
	不明	45	39	115.4%
年代別	20歳未満	61	90	67.8%
	20歳代	342	344	99.4%
	30歳代	209	252	82.9%
	40歳代	248	367	67.6%
	50歳代	298	420	71.0%
	60歳代	274	301	91.0%
	70歳以上	547	551	99.3%
	不明	271	226	119.9%
職業別	給与生活者	825	998	82.7%
	自営・自由業	161	177	91.0%
	家事従事者	267	290	92.1%
	学生	131	197	66.5%
	無職	540	597	90.5%
	その他・不明	326	292	111.6%
	平均契約金額(千円)	307	248	123.8%
	平均既払金額(千円)	76	67	113.4%
1	解約一般	862	1,139	75.7%
2	インターネット通販	719	1,131	63.6%
3	電子広告	498	634	78.5%
4	家庭訪販	397	437	90.8%
5	信用性	386	360	107.2%
6	高価格・料金	351	333	105.4%
7	契約書・書面一般	323	309	104.5%
8	電話勧誘	284	234	121.4%
9	返金	277	262	105.7%
10	説明不足	260	254	102.4%

⑥ 原野商法

「原野商法」とは、ほとんど無価値で将来の値上がりの見込みがない土地を、値上がりするかのように偽って売りつける商法である。

相談件数は92件で、前年度(96件)と比べ同程度であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(73件)で、「原野商法」全体の約8割を占める。「山林」が「土地」のうち4割以上を占める。また、「原野商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.1%であった。相談内容を見ると、「親が昔購入した他県の山林」「遠方に所有している山林」などについて、「買い取りたい」「買い手がついた」などの電話勧誘などがあり、これらが新たな被害の入口となっているケースが多い。また、単なる売却契約だと思っていたら気づかぬうちに、「別の土地を買わされていた」「土地の交換をさせられていた」といった被害が多く、事業者の手口が巧妙で悪質な内容もある。「別荘地」「土地一般」に分類された相談も、手口は同様である。

第2位は「役務その他」(14件)で、「原野商法」全体の15.2%を占める。過去に原野商法で土地などを購入した消費者に対し、購入や売却できる旨で勧誘し、「土地の測量や整地」「土地の広告費」「不動産仲介業者への手数料」などの名目で金銭を支払わせようとする手口に関する相談が寄せられている。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では男女ほぼ半々の割合であった。

年代別では「70歳以上」が62.0%を占める。

職業別では「無職」が全体の55.4%、「家事従事者」が14.1%を占めている。

平均契約金額は322万4千円、平均既払金額は265万8千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、過去に原野商法の被害にあった者の「二次被害※」の相談が最も多く55件であった。「二次被害※」「電話勧誘」「信用性」が上位にあり、中でも「電話勧誘」は前年度に比べて相談件数が増加している。(表-53)

※内容キーワード「二次被害」は、客観的に見て、二次被害の前提となる一次被害が存在していた場合に付与する。相談者が最初の契約を被害と感じていなくても、客観的に見て1回目の契約・勧誘も被害だと思えば付与する。また、二次被害だけでなく、三次、四次被害も含めて「二次被害」を付与する。

表－52 原野商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	土地	73	66	110.6%
	山林	42	35	120.0%
	土地一般	16	10	160.0%
	別荘地	5	18	27.8%
2	役務その他	14	18	77.8%
	不動産仲介サービス	3	7	42.9%
	役務その他サービス	3	6	50.0%
	測量サービス	3	4	75.0%
3	管理・保管	3	8	37.5%
	管理・保管サービス	3	8	37.5%
	原野商法 計	92	96	95.8%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表－53 原野商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		92	96	95.8%	
性 別	男性	46	56	82.1%	
	女性	44	37	118.9%	
	団体	0	0	—	
	不明	2	3	66.7%	
年 代 別	20歳未満	0	0	—	
	20歳代	0	1	0.0%	
	30歳代	0	1	0.0%	
	40歳代	0	1	0.0%	
	50歳代	7	7	100.0%	
	60歳代	12	11	109.1%	
	70歳以上	57	59	96.6%	
	不明	16	16	100.0%	
職 業 別	給与生活者	8	10	80.0%	
	自営・自由業	6	5	120.0%	
	家事従事者	13	10	130.0%	
	学生	0	0	—	
	無職	51	56	91.1%	
	その他・不明	14	15	93.3%	
	平均契約金額(千円)		3,224	4,767	67.6%
平均既払金額(千円)		2,658	3,836	69.3%	
1	主 な 相 談 内 容	二次被害 ※	55	62	88.7%
2		電話勧誘	36	33	109.1%
3		信用性	32	33	97.0%
4		家庭訪販	25	22	113.6%
5		契約書・書面一般	16	18	88.9%
6		詐欺	10	7	142.9%
6		DM広告	10	8	125.0%
8		クーリングオフ一般	7	4	175.0%
8		解約一般	7	7	100.0%
10		高価格・料金	6	6	100.0%

⑦ クレ・サラ強要商法

「クレ・サラ強要商法」とは、商品・サービスの契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法である。

相談件数は604件で、前年度（444件）に比べて36.0%増加した。また、全相談件数における「クレ・サラ強要商法」の割合は0.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」（152件）である。うち「他の内職・副業」の相談は146件で9割以上を占めている。「収入が得られる」と副業を勧められ高額な契約料を支払うために借金をさせられるケースが多い。

第2位は「他の金融関連サービス」（106件）で、1666.7%増と前年度と比較して激増している。これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていた自動売買ツール等が「他の金融関連サービス」に分類されることになったためである。

第3位は「他の教養・娯楽」（65件）で、209.5%増と前年度と比較して倍増している。これも「他の金融関連サービス」と同じく、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツの一部が「他の教養・娯楽」に分類されることになったためである。（表-54）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」「女性」の比率はほぼ同数である。

年代別では「20歳代」が最も多く、8割以上を占める。また、「20歳未満」以外の全ての年代で増加している。

職業別では「給与生活者」が「クレ・サラ強要商法」全体の59.4%、「学生」が29.5%を占めている。

平均契約金額は94万1千円、平均既払金額は75万4千円であり、ともに前年度と比較して高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「返金」「サイドビジネス商法」「解約一般」「SNS」に関する相談が多く、新設されたキーワード項目である「情報商材」も第9位となっている。（表-55）

表－54 クレ・サラ強要商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	内職・副業	152	75	202.7%
	他の内職・副業	146	63	231.7%
2	他の金融関連サービス	106	6	1766.7%
	金融コンサルティング	86	5	1720.0%
	金融関連サービスその他	15	1	1500.0%
3	他の教養・娯楽	65	21	309.5%
	ギャンブル情報	39	〔 11 〕	〔 354.5% 〕
	教養・娯楽サービスその他	15	21	71.4%
	インターネットゲーム	7	〔 3 〕	〔 233.3% 〕
4	教室・講座	62	44	140.9%
	ビジネス教室	44	22	200.0%
	他の教室・講座	10	10	100.0%
	タレント・モデル養成教室	3	10	30.0%
5	役務その他	43	24	179.2%
	役務その他サービス	42	24	175.0%
6	娯楽等情報配信サービス ※	31		—
	他の娯楽等情報配信サービス ※	27		—
7	パソコン・パソコン関連用品	28	16	175.0%
	パソコンソフト	16	11	145.5%
8	学習教材	21	98	21.4%
	教養娯楽教材	19	90	21.1%
9	デリバティブ取引	20	9	222.2%
	外国為替証拠金取引	17	5	340.0%
9	ファンド型投資商品	20	15	133.3%
	クレ・サラ強要商法 計 全相談件数に占める割合	604 (0.5%)	444 (0.3%)	136.0%

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－55 クレ・サラ強要商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		604	444	136.0%	
性別	男性	302	272	111.0%	
	女性	296	170	174.1%	
	団体	1	0	—	
	不明	5	2	250.0%	
年代別	20歳未満	11	15	73.3%	
	20歳代	509	396	128.5%	
	30歳代	32	15	213.3%	
	40歳代	22	5	440.0%	
	50歳代	12	4	300.0%	
	60歳代	7	2	350.0%	
	70歳以上	1	0	—	
	不明	10	7	142.9%	
職業別	給与生活者	359	212	169.3%	
	自営・自由業	15	10	150.0%	
	家事従事者	7	1	700.0%	
	学生	178	194	91.8%	
	無職	33	18	183.3%	
	その他・不明	12	9	133.3%	
	平均契約金額(千円)		941	692	136.0%
平均既払金額(千円)		754	529	142.5%	
1	主 な 相 談 内 容	返金	321	204	157.4%
2		サイドビジネス商法	309	240	128.8%
3		解約一般	299	231	129.4%
4		S N S	220	133	165.4%
5		高価格・料金	182	120	151.7%
6		クーリングオフ一般	181	113	160.2%
7		アポイントメントセールス	158	106	149.1%
8		書面不交付	150	91	164.8%
9		情報商材 ※	140		—
10		利殖商法	120	115	104.3%

⑧ 点検商法

「点検商法」とは、「点検に来た」と来訪し「もう使用できない」「修理不能」「早めに替えないと危険」などと消費者の不安をあおり、商品やサービスの契約をさせる商法である。屋根、雨樋、床下など見えない箇所の不具合を指摘して、工事・修理などを口実に支払いをさせる手口が多い。

相談件数は1,295件で、前年度(1,004件)に比べて29.0%増加した。また、「点検商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.0%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「工事・建築・加工」(799件)で、「点検商法」全体の61.7%を占める。「屋根工事」が「工事・建築・加工」のうち約8割を占めるが、「屋根が壊れている」「屋根瓦がずれている」「近所で工事をしていたので訪問した」などと言って家庭に入り込む手口が多い。次いで、雨樋・床下などの「工事・建築サービス」が多いが、突然訪問してきた業者が「火災保険を利用して実費負担なく修理できる」などと勧誘するケースが多い。そのほか「衛生設備工事」「塗装工事」「増改築工事」の相談も寄せられている。

第2位は「修理・補修」(177件)であり、「点検商法」全体の13.7%を占める。全てが「修理サービス」に関する相談で、屋根、雨樋、床下などの修理に関する相談が寄せられた。

第3位は「役務その他」(89件)で、前年度と比較して減少している。「役務その他サービス」が「役務その他」のうち約6割、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された項目である「申請代行サービス」が約3割を占めている。火災保険を使って修理ができるとうたう業者による保険申請代行サービスに関する相談が多い。このほか、「ガス器具点検に来た業者」「床下点検に来た業者」などに関する相談も寄せられている。(表-56)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が57.0%を占める。次いで多いのが「60歳代」で15.6%を占める。

職業別では「無職」が全体の51.0%を占め、次いで多いのが「給与生活者」「家事従事者」である。

平均契約金額は93万9千円、平均既払金額は18万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(1,128件)が最も多い。また、「クーリングオフ一般」「信用性」「屋根」「虚偽説明」が多く、いずれも増加している。(表-57)

表－56 点検商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	799	551	145.0%
	屋根工事	624	411	151.8%
	工事・建築サービス	44	38	115.8%
	衛生設備工事	43	37	116.2%
	塗装工事	23	19	121.1%
	増改築工事	18	14	128.6%
2	修理・補修	177	113	156.6%
	修理サービス	177	109	162.4%
3	役務その他	89	121	73.6%
	役務その他サービス	54	115	47.0%
	申請代行サービス ※	30		—
	耐震診断サービス	1	4	25.0%
4	空調・冷暖房・給湯設備	47	23	204.3%
	ガス瞬間湯沸器	25	10	250.0%
5	衛生サービス	37	48	77.1%
	白蟻駆除サービス	27	20	135.0%
	建物清掃サービス	5	15	33.3%
6	インターネット通信サービス	22	14	157.1%
	他のネット接続回線	17	9	188.9%
	光ファイバー	2	3	66.7%
7	他の住居品	19	11	172.7%
	消火器	11	8	137.5%
8	放送 ※	15		—
	ケーブルテレビ放送	14	〔 13 〕	〔 107.7% 〕
9	他の住宅設備	13	13	100.0%
	床下換気扇	5	4	125.0%
10	電気	10	17	58.8%
	点検商法 計	1,295	1,004	129.0%
	全相談件数に占める割合	(1.0%)	(0.7%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		1, 295	1, 004	129. 0%	
性 別	男性	578	461	125. 4%	
	女性	655	502	130. 5%	
	団体	10	8	125. 0%	
	不明	52	33	157. 6%	
年 代 別	20歳未満	0	1	0. 0%	
	20歳代	14	11	127. 3%	
	30歳代	24	22	109. 1%	
	40歳代	55	66	83. 3%	
	50歳代	132	116	113. 8%	
	60歳代	202	148	136. 5%	
	70歳以上	738	536	137. 7%	
	不明	130	104	125. 0%	
職 業 別	給与生活者	220	211	104. 3%	
	自営・自由業	64	37	173. 0%	
	家事従事者	195	158	123. 4%	
	学生	4	1	400. 0%	
	無職	660	484	136. 4%	
	その他・不明	152	113	134. 5%	
平均契約金額(千円)		939	1, 102	85. 2%	
平均既払金額(千円)		187	190	98. 4%	
1	主 な 相 談 内 容	家庭訪販	1, 128	852	132. 4%
2		クーリングオフ一般	394	293	134. 5%
3		信用性	300	251	119. 5%
4		屋根	291	132	220. 5%
5		虚偽説明	238	177	134. 5%
6		契約書・書面一般	208	151	137. 7%
7		高価格・料金	205	163	125. 8%
8		見積り	182	137	132. 8%
9		強引	168	132	127. 3%
10		無料商法	161	178	90. 4%

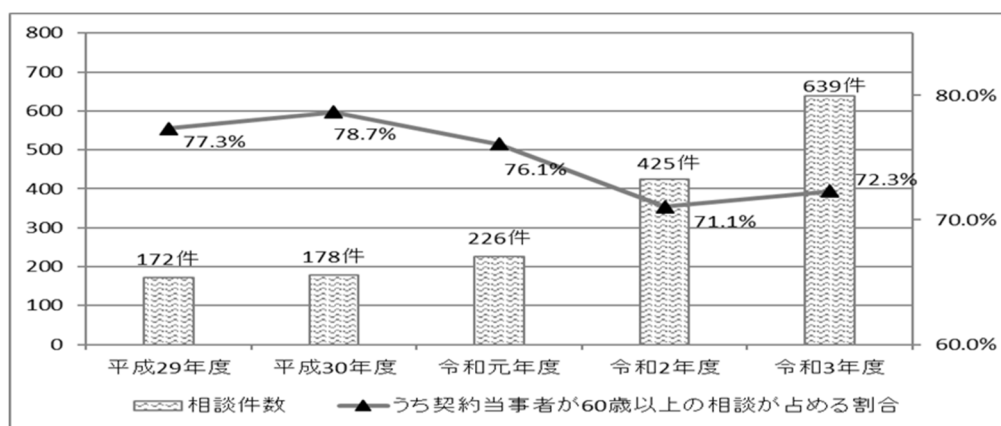
トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高

点検をきっかけとしたリフォーム・修繕工事に関する相談が 812 件と増加しており、特に屋根工事に関する相談件数が 639 件と前年度比 50.3% 増となっている。なかでも、高齢者（60 歳以上）が当事者である相談が全体の 72.3% を占めている。

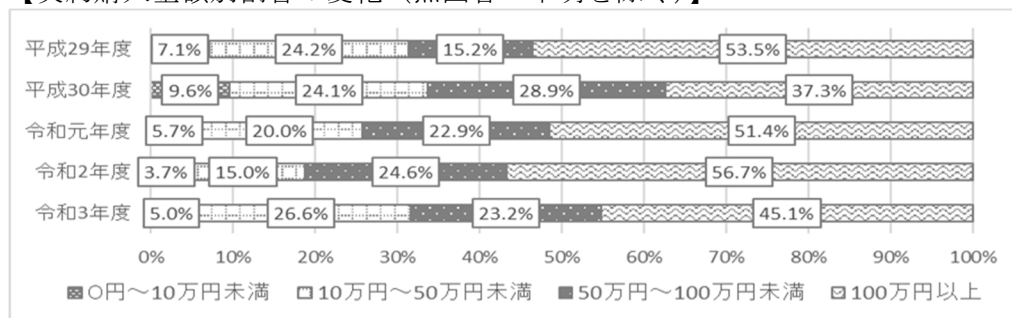
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、100 万円以上の割合が 45.1% と最も多い。契約当事者の年代別では 80 歳代が最も多い。

その多くは、突然、近所で工事をしているという業者が来訪し、家の瓦が壊れているから無料で点検すると屋根に上がってしまったところ、瓦の不具合を指摘され、心配になって工事契約をしたといった相談である。

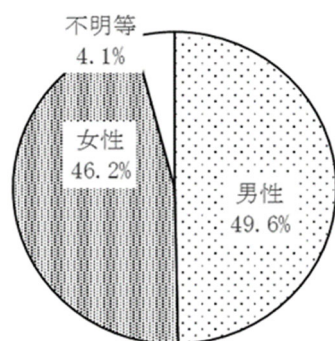
【点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
29歳以下	2	1	200.0%
30歳代	8	8	100.0%
40歳代	29	21	138.1%
50歳代	81	53	152.8%
60歳代	102	76	134.2%
70歳代	150	106	141.5%
80歳代	181	106	170.8%
90歳以上	29	14	207.1%
不明等	57	40	142.5%
計	639	425	150.4%

出典：「令和3年度消費生活相談概要」

⑨ 次々販売

「次々販売」とは、一事業者又は複数の事業者が一人の消費者に次から次へと商品売買や役務提供の契約をさせる販売手口である。

相談件数は576件で、前年度に比べて23.3%の増加であった。

商品・役務別で見ると、「工事・建築・加工」が最も多く、「次々販売」全体の17.9%を占める。屋根や雨樋などの工事をきっかけに、別の箇所の工事も次々と勧められ契約してしまったといった相談が寄せられた。

第2位は「他の教養・娯楽」と「役務その他」(38件)であり、ともに前年から大きく増加している。これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていた出会い系サイトやギャンブル情報が「他の教養・娯楽」に、占いサイトが「役務その他」の「祈とうサービス」に分類されることになったためである。

「マッチングアプリで知り合った異性から、別の出会い系サイトに誘われ、連絡先を交換するため次々とポイントを支払ったが連絡先は交換できなかった」といった相談などが寄せられた。(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が65.5%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が5割以上を占める。職業別では「無職」が最も多く、4割以上を占める。

平均契約金額は336万4千円、平均既払金額は276万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「高価格・料金」「家庭訪販」が多いほか、「判断不十分者契約」も増加している。(表-59)

表-58 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	103	88	117.0%
	屋根工事	44	29	151.7%
2	他の教養・娯楽	38	12	316.7%
	出会い系サイト・アプリ ※	26	30	86.7%
	ギャンブル情報 ※	4	1	400.0%
2	役務その他	38	18	211.1%
	役務その他サービス	15	10	150.0%
	祈とうサービス	15	1	1500.0%
4	理美容	25	24	104.2%
	エステティックサービス	24	22	109.1%
5	家具・寝具	23	14	164.3%
	ふとん類	23	14	164.3%
	次々販売 計	576	467	123.3%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.3%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表-59 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	576	467	123.3%
性別	男性	181	147	123.1%
	女性	377	317	118.9%
	団体	6	1	600.0%
	不明	12	2	600.0%
年代別	20歳未満	4	3	133.3%
	20歳代	58	69	84.1%
	30歳代	26	22	118.2%
	40歳代	41	33	124.2%
	50歳代	59	37	159.5%
	60歳代	64	48	133.3%
	70歳以上	300	239	125.5%
	不明	24	16	150.0%
職業別	給与生活者	158	136	116.2%
	自営・自由業	39	16	243.8%
	家事従事者	88	69	127.5%
	学生	15	12	125.0%
	無職	239	215	111.2%
	その他・不明	37	19	194.7%
	平均契約金額(千円)	3,364	2,734	123.0%
	平均既払金額(千円)	2,767	2,153	128.5%
1	主な相談内容			
2	解約一般	247	178	138.8%
3	高価格・料金	240	199	120.6%
4	家庭訪販	206	175	117.7%
5	返金	168	135	124.4%
	判断不十分者契約	103	75	137.3%

⑩ 催眠（ＳＦ）商法

「催眠（ＳＦ）商法」とは、閉め切った会場等に人を集め、日用品等をただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品売りつける商法であり、「新製品普及会」という事業者が始めたことから、その頭文字をとって「ＳＦ商法」とも呼ばれる。

相談件数は53件で、前年度に比べて40.4%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の4割以上を占める。件数は前年度と比べて34.3%の減少であった。第2位は、家庭用電気治療器具などの「医療用具」、第3位は「商品一般」である。（表－60）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が86.8%と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が7割以上を占め、職業別では「無職」が約5割、「家事従事者」が約2割を占める。

平均契約金額は29万4千円、平均既払金額は19万円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「解約一般」が多いほか、「判断不十分者契約」が大きく増加している。（表－61）

表－60 催眠（ＳＦ）商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	健康食品	23	35	65.7%
2	医療用具	11	9	122.2%
	家庭用電気治療器具	8	6	133.3%
3	商品一般	5	10	50.0%
4	家具・寝具	2	22	9.1%
	ふとん類	2	22	9.1%
4	空調・冷暖房機器	2	1	200.0%
	空気清浄機	1	1	100.0%
	催眠（ＳＦ）商法 計	53	89	59.6%
	全相談件数に占める割合	(0.0%)	(0.1%)	

表－61 催眠（ＳＦ）商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比
相 談 件 数		53	89	59.6%
性別	男性	3	11	27.3%
	女性	46	72	63.9%
	団体	1	1	100.0%
	不明	3	5	60.0%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	3	0	—
	30歳代	0	0	—
	40歳代	1	1	100.0%
	50歳代	4	4	100.0%
	60歳代	2	2	100.0%
	70歳以上	39	73	53.4%
	不明	4	9	44.4%
職業別	給与生活者	6	7	85.7%
	自営・自由業	1	1	100.0%
	家事従事者	13	18	72.2%
	学生	0	0	—
	無職	28	54	51.9%
	その他・不明	5	9	55.6%
平均契約金額(千円)		294	641	45.9%
平均既払金額(千円)		190	516	36.8%
主な相談内容	高価格・料金	20	43	46.5%
	解約一般	14	23	60.9%
	判断不十分者契約	11	3	366.7%
	クーリングオフ一般	9	24	37.5%
	次々販売	9	5	180.0%

⑪ アポイントメントセールス

「アポイントメントセールス」とは、販売意図を明らかにしないで、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できるというて、電話やメールなどで呼び出す販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は628件で、前年度に比べて13.8%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」（158件）であり、「アポイントメントセールス」全体の25.2%を占める。このうち最も多い「ビジネス教室」は前年度と比較して61.2%増と大きく増加している。「タレント・モデル養成教室」の相談は、殆どがいわゆる「オーディション商法」である。

第2位は「内職・副業」（116件）で前年度より46.8%増加した。オンラインカジノやアフィリエイトなどの「他の内職・副業」の相談が多く寄せられている。第3位は「他の金融関連サービス」（63件）であり、前年度と比較して激増している。これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていた自動売買ツール等が「他の金融関連サービス」に分類されることになったためである。（表－62）

契約当事者の属性を見ると、性別では男女ほぼ半々の割合であった。年代別では「20歳代」が約7割を占めた。職業別では、「給与生活者」が64.8%、「学生」が16.9%を占めた。

平均契約金額は76万6千円、平均既払金額は46万1千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「クーリングオフ一般」「解約一般」「返金」が多い。（表－63）

表－62 アポイントメントセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	教室・講座	158	144	109.7%
	ビジネス教室	79	49	161.2%
	タレント・モデル養成教室	35	55	63.6%
	他の教室・講座	27	21	128.6%
2	内職・副業	116	79	146.8%
	他の内職・副業	80	59	135.6%
	タレント・モデル内職	32	14	228.6%
3	他の金融関連サービス	63	7	900.0%
	金融コンサルティング	58	3	1933.3%
4	役務その他	55	51	107.8%
	役務その他サービス	47	39	120.5%
5	他の教養・娯楽	44	17	258.8%
	ギャンブル情報 ※	28	〔 11 〕	〔 254.5% 〕
	教養・娯楽サービスその他	10	16	62.5%
	アポイントメントセールス 計	628	552	113.8%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.4%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－63 アポイントメントセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	628	552	113.8%
性別	男性	295	282	104.6%
	女性	325	267	121.7%
	団体	4	3	133.3%
	不明	4	0	—
年代別	20歳未満	12	13	92.3%
	20歳代	441	382	115.4%
	30歳代	64	46	139.1%
	40歳代	36	26	138.5%
	50歳代	30	29	103.4%
	60歳代	11	21	52.4%
	70歳以上	22	24	91.7%
	不明	12	11	109.1%
職業別	給与生活者	407	343	118.7%
	自営・自由業	34	29	117.2%
	家事従事者	13	15	86.7%
	学生	106	91	116.5%
	無職	51	58	87.9%
	その他・不明	17	16	106.3%
	平均契約金額(千円)	766	1,056	72.5%
	平均既払金額(千円)	461	477	96.6%
1	主 な 相 談 内 容			
1	クーリングオフ一般	253	222	114.0%
3	解約一般	253	205	123.4%
4	返金	242	180	134.4%
4	高価格・料金	211	145	145.5%
5	サイドビジネス商法	193	159	121.4%

⑫ キャッチセールス

「キャッチセールス」とは、繁華街等で通行人を呼び止め、近くの営業所等に同行させて契約をさせる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は147件で、前年度に比べて25.6%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、エステティックサービスなどの「理美容」で、「街で声をかけられエステの体験をした際に、高額な定期コースを勧められ契約したが解約したい」などの相談が寄せられた。第2位は「移动通信サービス」で「不要なオプションを付けるように言われ断り切れなかった」といった相談が寄せられた。第3位はミネラルウォーターなどの「飲料」で、「ショッピングモールやスーパーでウォーターサーバーの契約をしたが、不要なので解約したい」といった相談が多い。(表-64)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が66.7%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く49.7%を占める。職業別では、「給与生活者」が53.1%、「学生」が17.0%を占める。

平均契約金額は82万3千円、平均既払金額は15万2千円である。

キーワード別で見ると、「解約一般」「クーリングオフ一般」が多い。(表-65)

表-64 キャッチセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	理美容	28	23	121.7%
	エステティックサービス	26	15	173.3%
	パーマ	2	8	25.0%
2	移动通信サービス	15	6	250.0%
	モバイルデータ通信	8	3	266.7%
	携帯電話サービス	7	3	233.3%
3	飲料	11	10	110.0%
	ミネラルウォーター	10	10	100.0%
3	教室・講座	11	5	220.0%
	タレント・モデル養成教室	6	2	300.0%
5	外食・食事宅配	8	10	80.0%
	外食	8	10	80.0%
	キャッチセールス 計	147	117	125.6%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-65 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	147	117	125.6%
性別	男性	46	40	115.0%
	女性	98	74	132.4%
	団体	0	1	0.0%
	不明	3	2	150.0%
年代別	20歳未満	8	6	133.3%
	20歳代	73	57	128.1%
	30歳代	21	11	190.9%
	40歳代	8	9	88.9%
	50歳代	6	6	100.0%
	60歳代	6	7	85.7%
	70歳以上	18	12	150.0%
	不明	7	9	77.8%
職業別	給与生活者	78	70	111.4%
	自営・自由業	6	2	300.0%
	家事従事者	12	6	200.0%
	学生	25	21	119.0%
	無職	21	12	175.0%
	その他・不明	5	6	83.3%
	平均契約金額(千円)	823	818	100.6%
	平均既払金額(千円)	152	134	113.4%
1	解約一般	57	47	121.3%
2	クーリングオフ一般	48	28	171.4%
3	高価格・料金	36	41	87.8%
4	契約書・書面一般	32	16	200.0%
5	強引	23	15	200.0%
5	無料商法	23	23	100.0%
5	返金	23	12	191.7%

⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は1,814件で、前年度と比べて5.0%の増加であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が60.9%を占める。年代別では「20歳代」が19.6%、「50歳代」が17.9%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く5割以上を占めており、次に「無職」が多く2割以上を占めている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は1,085件で、多重債務相談全体の約6割を占める。

借入金の総額は、「100万円未満」が21.8%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(19.3%)、「500万円以上1,000万円未満」(7.3%)となっている。平均借入金額は約295万4千円で、前年度と比較して減少している。(表-66)

多重債務相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された相談内容をみると、「コロナ禍で減収。約300万円の借り入れがあるほか、国からの助成金の借り入れもある。返済できないので借金を整理したい。」「地方で一人暮らしをしている父に多額の借金があることが発覚した。父は年金生活者で返済はできない。どうすれば良いか。」などの相談が寄せられている。

表-66 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年度	2 年度	対前年度比
相 談 件 数		1,814	1,728	105.0%
性 別	男性	1,105	1,073	103.0%
	女性	668	605	110.4%
	団体	9	13	69.2%
	不明	32	37	86.5%
年 代 別	20歳未満	5	11	45.5%
	20歳代	355	283	125.4%
	30歳代	219	239	91.6%
	40歳代	276	286	96.5%
	50歳代	325	299	108.7%
	60歳代	212	200	106.0%
	70歳以上	260	235	110.6%
	不明	162	175	92.6%
職 業 別	給与生活者	984	917	107.3%
	自営・自由業	113	98	115.3%
	家事従事者	65	47	138.3%
	学生	33	28	117.9%
	無職	478	493	97.0%
	その他・不明	141	145	97.2%

項 目		3 年度	2 年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,085	1,053	103.0%
	住宅ローン	44	31	141.9%
	他の融資サービス	15	18	83.3%
借入金総額	100万円未満	396	393	100.8%
	100万円以上 300万円未満	351	348	100.9%
	300万円以上 500万円未満	130	123	105.7%
	500万円以上 1,000万円未満	132	119	110.9%
	1,000万円以上	48	86	55.8%
	記入有計	1,057	1,069	98.9%
	平均借入金額(千円)	2,954	4,406	67.0%

⑭ 倒産

契約した事業者が経営破たんしたなどの「倒産」に関する相談は328件で、前年度に比べて60.5%の減少であった。

主な商品・役務で見ると、「工事・建築」「エステティックサービス」「電気」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。

最も多い「工事・建築」であるが、「キッチンのリフォームを業者に依頼したが経営が立ち行かなくなり工事が止まったままになっている。」「雨樋の施工不良が判明したので施工業者に連絡をしたが倒産していた。どうしたらよいか。」などの相談が寄せられた。

次に件数の多い「エステティックサービス」には、「長年通っていたエステサロンが閉店した。何の連絡もないが、チャージ残金を返金してほしい。」「昨年度契約した全身脱毛エステが別業者に引き継がれると聞き来店したところ、別料金が発生することが判明し納得できない。」などの相談が寄せられた。」

倒産に係る相談の平均契約金額は215万円、平均既払金額は204万円である。(表－67)

表－67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比
相 談 件 数		328	831	39.5%
性 別	男性	115	213	54.0%
	女性	193	565	34.2%
	団体	9	20	45.0%
	不明	11	33	33.3%
年 代 別	20歳未満	0	3	0.0%
	20歳代	43	131	32.8%
	30歳代	51	126	40.5%
	40歳代	50	119	42.0%
	50歳代	43	126	34.1%
	60歳代	35	87	40.2%
	70歳以上	64	132	48.5%
	不明	42	107	39.3%
職 業 別	給与生活者	149	469	31.8%
	自営・自由業	34	32	106.3%
	家事従事者	36	84	42.9%
	学生	6	14	42.9%
	無職	59	128	46.1%
	その他・不明	44	104	42.3%

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比
主 要 商 品 ・ 役 務	工事・建築	24	25	96.0%
	エステティックサービス	21	112	18.8%
	商品一般	14	52	26.9%
	電気	14	12	116.7%
	ファンド型投資商品	14	29	48.3%
平均契約金額(千円)		2,150	1,966	109.4%
平均既払金額(千円)		2,040	786	259.5%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談である。

令和3年度の「危害」に関する相談は1,811件で、前年度と比べて5.5%の減少であった。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(638件)であり、次いで、「その他の傷病及び諸症状」(473件)、「消化器障害」(166件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位5位を見ると、最も多い相談は「化粧品」(430件)である。「シャンプー」や「乳液」などの定期購入にかかるものが多い。「シャンプー」では「頭皮にかゆみが出た」「白髪に効果があるという商品を使用したところ脱毛の症状が出た。」などの、「乳液」では「皮膚がかぶれた」「シミに効果があるという商品を使用したところ肌が赤くなりかゆみが出た。」など様々な相談が寄せられた。

第2位は、「医療」(262件)である。うち「医療サービス」(176件)では、「美容医療」が多くを占め、「医療全身脱毛の施術を受けた際、足に火傷を負った」「二重瞼の手術を受けたが、腫れが引かない」といった相談が寄せられた。また「歯科治療」(58件)では、インプラントやクリーニングに関するものが多く、「インプラントを施術したところアレルギー反応が出た」「クリーニングをしたら歯にクラックが入った」などの相談が寄せられた。

第3位は「理美容」(169件)で、主な内訳は脱毛や痩身などの「エステティックサービス」(86件)や「パーマ」(49件)である。「美容脱毛で肌荒れが発生し、なかなか痕が治らない」といった相談などが寄せられた。

第5位は「レンタル・リース・貸借」(75件)で主な内訳は「賃貸アパート」(66件)である。居室のカビや外壁工事の塗料の臭いなどによる健康被害の相談が寄せられている。(表-68)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が多く75.8%である。年代別では「50歳代」が最も多い。

職業別では、「給与生活者」が最も多く41.5%、次いで「無職」が18.8%、「家事従事者」が15.3%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(789件)が「危害に関する相談」全体の43.6%と最も多いが、前年と比較して減少している。「治療1ヶ月以上」は105件、「死亡」は4件寄せられている。(表-69)

表－68 危害の内容 商品・役務別件数(令和３年度)

単位：件

商品・役務(上位5位)	合 計	危 害 の 内 容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	1,811	37	12	1	114	72	2	4	33	21	1	12	111	2	638	2	13	55	166	473	42
化粧品	430																				
シャンプー	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	0	0	1	0	8	1
乳液	69	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	67	0	0	0	0	1	0
医療	262																				
医療サービス	176	0	0	0	1	5	0	1	0	1	0	4	29	2	48	0	0	2	6	75	2
歯科治療	58	0	0	0	2	1	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	46	3
理美容	169																				
エステティックサービス	86	2	0	0	10	1	0	0	2	0	0	0	24	0	37	0	0	0	2	8	0
パーマ	49	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	3	0	26	0	0	0	0	14	0
健康食品	147																				
他の健康食品	85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	46	13	1
酵素食品	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	12	2	0
レンタル・リース・貸借	75																				
賃貸アパート	66	2	2	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	14	2	23	7

表－69 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		1,811	1,916	94.5%	
被害者	性別	男性	401	440	91.1%
		女性	1,372	1,442	95.1%
		不明	38	34	111.8%
	年代別	20歳未満	48	54	88.9%
		20歳代	184	177	104.0%
		30歳代	230	238	96.6%
		40歳代	305	330	92.4%
		50歳代	365	430	84.9%
		60歳代	254	254	100.0%
		70歳以上	272	297	91.6%
		不明	153	136	112.5%
		職業別	給与生活者	751	812
	自営・自由業		139	113	123.0%
	家事従事者		277	320	86.6%
	学生		71	63	112.7%
	無職		340	391	87.0%
	その他・不明		233	217	107.4%

項 目		3 年度	2 年度	対前年度比
危害程度	治療 1 週間未満	388	367	105. 7%
	1 ～ 2 週間	147	99	148. 5%
	3 週間～ 1 か月	89	73	121. 9%
	1 か月以上	105	116	90. 5%
	死亡	4	6	66. 7%
	不明	289	322	89. 8%
	医者にかからず	789	933	84. 6%

② 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、危害につながるおそれがある相談である。令和３年度の「危険」に関する相談件数は316件で、前年度(335件)より19件減少した。

危険の内容を見ると、最も多いものが「異物の混入」(46件)、第２位が「過熱・こげる」(45件)、第３位が「発煙・火花」(41件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(17件)が最も多く、その危険内容として多いのは「機能故障」であり、走行中の故障に関する相談も寄せられている。第２位は「スマートフォン」(12件)で、「過熱・こげる」に関する相談が多く寄せられた。第３位は「電球類」「賃貸アパート」「外食」であり、「賃貸アパート」では、賃貸アパートの備品等に関して「転落・転倒・不安定」などの相談が寄せられた。(表－70)

表－70 危険の内容 商品・役務別件数(令和３年度)

単位：件

商品・役務(上位10位)	合 計	危険の内容																					
		火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体	316	9	29	41	45	0	1	3	1	10	3	8	37	9	27	12	1	11	1	46	2	19	1
1 普通・小型自動車	17	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0
2 スマートフォン	12	0	2	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 電球類	9	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 賃貸アパート	9	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0
3 外食	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0
6 弁当	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	1
6 電話関連機器・用品	8	0	1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 空気清浄機	7	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
9 ヘアードライヤー	6	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 テレビジョン	6	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
9 電動自転車	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0

Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パンク時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し、体制を強化した平成17年度に相談件数が4万1千件近くとなる第3のピークとなったが、その後、架空・不当請求に関する相談は、やや沈静化した。平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって相談件数が再び増加したが、その後減少に転じ、平成28年度以降は概ね2万5千件から3万件の間で推移している。（都表－1、都図－1）

都表－1 相談件数の推移（東京都）単位：件

年度	昭和44年度	45年度	46年度	47年度	48年度	49年度	50年度	51年度	52年度	53年度	54年度	55年度
件数	5,871	6,759	9,212	11,617	13,521	16,477	13,126	12,326	11,365	10,212	11,298	12,949

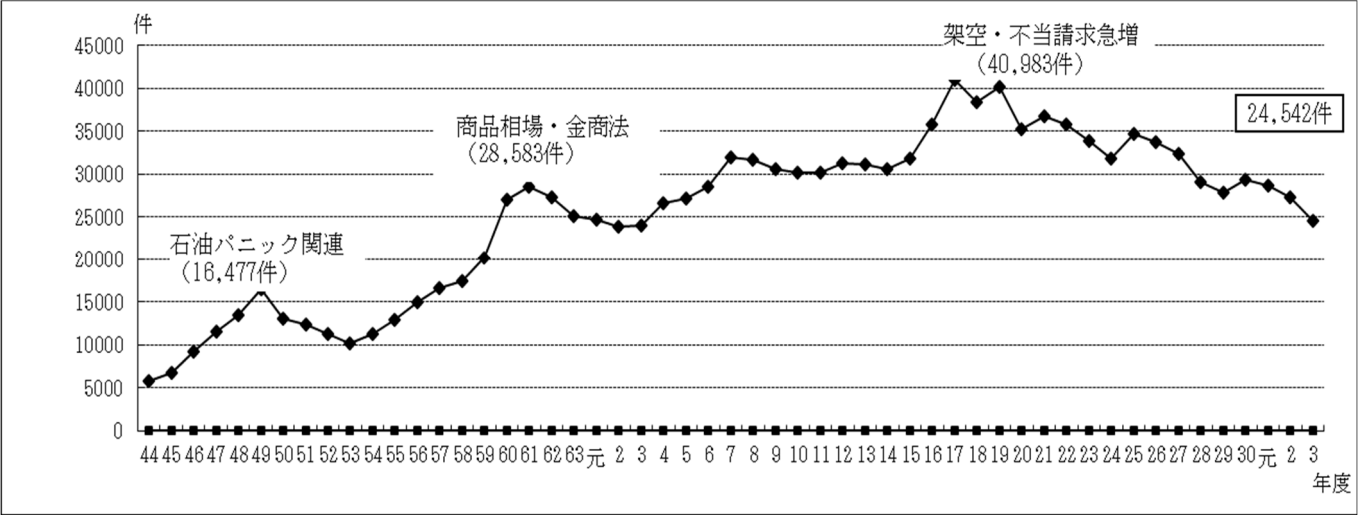
年度	56年度	57年度	58年度	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度
件数	15,058	16,585	17,409	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684

年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
件数	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792	35,834

年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673	33,692	32,732	29,148

年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
件数	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542

都図－1 年度別相談件数の推移（東京都）



(2) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分を見ると、「苦情」は23,331件寄せられ全体の95.1%を占める。「問合せ」は1,192件となり全体の4.8%を占める。「要望」は19件で全体の0.1%とわずかであった。前年度と比べて「苦情」は9.7%の減少、「問合せ」は13.3%の減少となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談は24,227件で全体の98.7%を占めている。「来所」による相談は270件と全体の1.1%と、「文書」による相談は45件で全体の0.2%となっている。(都表-2)

都表-2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		令和3年度	令和2年度	対前年度比
相談区分	苦 情	23,331 (95.1%)	25,847 (94.8%)	90.3%
	問合せ	1,192 (4.8%)	1,375 (5.0%)	86.7%
	要 望	19 (0.1%)	30 (0.1%)	63.3%
相談方法	電 話	24,227 (98.7%)	27,002 (99.1%)	89.7%
	来 所	270 (1.1%)	203 (0.7%)	133.0%
	文 書	45 (0.2%)	47 (0.2%)	95.7%
計		24,542 (100.0%)	27,252 (100.0%)	90.1%

(3) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額は全体の42.2%を占める。最も多いのは「1万円未満」で、全体の12.9%を占めている。また、契約購入金額が1千万円以上の金額の相談は268件で、全体の1.1%となっている。なかでも「1億円以上」は8件となっている。平均金額は約114万円と、前年度より約6万3千円減少している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和3年度	令和2年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	3,173 (12.9%)	3,471 (12.7%)	91.4%
1万円以上 5万円未満	3,166 (12.9%)	3,373 (12.4%)	93.9%
5万円以上 10万円未満	1,116 (4.5%)	1,141 (4.2%)	97.8%
10万円以上 50万円未満	2,904 (11.8%)	2,872 (10.5%)	101.1%
50万円以上 100万円未満	825 (3.4%)	801 (2.9%)	103.0%
100万円以上 500万円未満	891 (3.6%)	872 (3.2%)	102.2%
500万円以上 1千万円未満	156 (0.6%)	157 (0.6%)	99.4%
1千万円以上 5千万円未満	198 (0.8%)	199 (0.7%)	99.5%
5千万円以上 1億円未満	62 (0.3%)	49 (0.2%)	126.5%
1億円以上	8 (0.0%)	13 (0.0%)	61.5%
その他・不明	12,043 (49.1%)	14,304 (52.5%)	84.2%
総件数	24,542 (100.0%)	27,252 (100.0%)	90.1%
総合計金額	14,244,113,618円	15,567,869,214円	91.5%
平均金額 (※)	1,139,620円	1,202,338円	94.8%

※「その他・不明」を除いて算出

2 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性（性別・年代別）

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は53.4%で、「男性」の42.0%を11.4ポイント上回っている。（都表－4）

年代別では、「50歳代」が最も多く全体の19.5%、次に「40歳代」が16.7%、次が「70歳以上」15.3%の順となっている。（都表－5）

都表－4 相談者性別相談件数

単位：件

性別	令和３年度	令和２年度	対前年度比
男性	10,307 (42.0%)	11,414 (41.9%)	90.3%
女性	13,094 (53.4%)	14,619 (53.6%)	89.6%
団体・不明	1,141 (4.6%)	1,219 (4.5%)	93.6%
計	24,542 (100.0%)	27,252 (100.0%)	90.1%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和３年度	令和２年度	対前年度比
20歳未満	172 (0.7%)	228 (0.8%)	75.4%
20歳代	2,662 (10.8%)	2,728 (10.0%)	97.6%
30歳代	3,101 (12.6%)	3,538 (13.0%)	87.6%
40歳代	4,088 (16.7%)	4,796 (17.6%)	85.2%
50歳代	4,784 (19.5%)	5,455 (20.0%)	87.7%
60歳代	3,121 (12.7%)	3,328 (12.2%)	93.8%
70歳以上	3,743 (15.3%)	4,077 (15.0%)	91.8%
団体・不明	2,871 (11.7%)	3,102 (11.4%)	92.6%
計	24,542 (100.0%)	27,252 (100.0%)	90.1%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する地域別件数は、「都表－6」のとおりである。

都表－6 相談者地域別相談件数（令和３年度）

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特 別 区		市 部		郡 部	
千代田区	211	八王子市	404	瑞穂町	64
中央区	341	立川市	223	日の出町	65
港区	685	武蔵野市	197	檜原村	5
新宿区	784	三鷹市	344	奥多摩町	13
文京区	433	青梅市	135	郡部 地域不明	22
台東区	324	府中市	323	郡部 計	169
墨田区	308	昭島市	110		(0.7%)
江東区	737	調布市	382	島 し よ 部	
品川区	708	町田市	285	大島町	19
目黒区	486	小金井市	203	利島村	1
大田区	1,043	小平市	245	新島村	5
世田谷区	1,313	日野市	244	神津島村	6
渋谷区	555	東村山市	151	三宅村	8
中野区	635	国分寺市	228	御蔵島村	1
杉並区	1,465	国立市	143	八丈町	21
豊島区	501	福生市	143	青ヶ島村	0
北区	496	狛江市	182	小笠原村	9
荒川区	288	東大和市	138	島しよ 地域不明	7
板橋区	769	清瀬市	60	島しよ 計	77
練馬区	1,382	東久留米市	161		(0.3%)
足立区	836	武蔵村山市	157	都内 地域不明	1,250
葛飾区	519	多摩市	170		(5.1%)
江戸川区	990	稲城市	165	都内 計	22,652
特別区 地域不明	3	羽村市	55		(92.3%)
特別区 計	15,812	あきる野市	265		
	(64.4%)	西東京市	231		
		市部 計	5,344		
			(21.8%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	8	山口県	15
北海道	45	山梨県	22	徳島県	8
青森県	4	長野県	23	香川県	6
岩手県	7	岐阜県	12	愛媛県	8
宮城県	19	静岡県	43	高知県	4
秋田県	5	愛知県	34	福岡県	28
山形県	4	三重県	5	佐賀県	2
福島県	18	滋賀県	12	長崎県	9
茨城県	58	京都府	18	熊本県	9
栃木県	24	大阪府	63	大分県	9
群馬県	25	兵庫県	37	宮崎県	9
埼玉県	438	奈良県	9	鹿児島県	6
千葉県	330	和歌山県	9	沖縄県	20
神奈川県	400	鳥取県	4	道府県 計	1,874
新潟県	16	島根県	6		(7.6%)
富山県	4	岡山県	7	在外日本人	11
石川県	9	広島県	23	在日外国人	5
				合 計	24,542
					(100.0%)

(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）

契約当事者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合が49.3%で、「男性」の42.1%を上回っている。（都表－7）

年代別では、「70歳以上」が最も多く全体の17.1%、次に「50歳代」が15.2%、「40歳代」が14.1%となっている。（都表－8）

都表－7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	令和3年度	令和2年度	対前年度比
男性	10,319 (42.1%)	11,431 (41.9%)	90.3%
女性	12,103 (49.3%)	13,538 (49.7%)	89.4%
団体・不明	2,120 (8.6%)	2,283 (8.4%)	92.9%
計	24,542 (100.0%)	27,252 (100.0%)	90.1%

都表－8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和3年度	令和2年度	対前年度比
20歳未満	474 (1.9%)	585 (2.1%)	81.0%
20歳代	2,942 (12.0%)	2,993 (11.0%)	98.3%
30歳代	2,946 (12.0%)	3,306 (12.1%)	89.1%
40歳代	3,462 (14.1%)	4,072 (14.9%)	85.0%
50歳代	3,724 (15.2%)	4,365 (16.0%)	85.3%
60歳代	2,681 (10.9%)	2,889 (10.6%)	92.8%
70歳以上	4,188 (17.1%)	4,449 (16.3%)	94.1%
団体・不明	4,125 (16.8%)	4,593 (16.9%)	89.8%
計	24,542 (100.0%)	27,252 (100.0%)	90.1%

(4) 契約当事者の属性（職業別）

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く42.3%、次いで「無職」18.1%、「家事従事者」8.8%と続く。（都表－9）

都表－9 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	令和3年度	令和2年度	対前年度比
給与生活者	10,375 (42.3%)	11,429 (41.9%)	90.8%
自営・自由業	1,816 (7.4%)	1,990 (7.3%)	91.3%
家事従事者	2,170 (8.8%)	2,770 (10.2%)	78.3%
学生	1,001 (4.1%)	1,187 (4.4%)	84.3%
無職	4,446 (18.1%)	4,747 (17.4%)	93.7%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	2 (0.0%)	1 (0.0%)	200.0%
消費者団体	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
企業・団体	914 (3.7%)	982 (3.6%)	93.1%
その他・不明	3,818 (15.6%)	4,146 (15.2%)	92.1%
合 計	24,542 (100.0%)	27,252 (100.0%)	90.1%

3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

都表－10 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	対前年度比
A 商品一般	1,589	4,896	3,675	2,002 (7.3%)	1,598 (6.5%)	79.8%
B 食料品	1,542	1,377	1,928	2,038 (7.5%)	1,325 (5.4%)	65.0%
C 住居品	989	925	932	1,183 (4.3%)	1,100 (4.5%)	93.0%
D 光熱水品	275	311	416	419 (1.5%)	465 (1.9%)	111.0%
E 被服品	1,269	1,184	1,300	1,490 (5.5%)	1,528 (6.2%)	102.6%
F 保健衛生品	905	966	1,655	2,152 (7.9%)	1,638 (6.7%)	76.1%
G 教養娯楽品	1,914	1,841	2,042	2,090 (7.7%)	2,003 (8.2%)	95.8%
H 車両・乗り物	394	388	385	346 (1.3%)	373 (1.5%)	107.8%
I 土地・建物・設備	1,027	926	821	655 (2.4%)	605 (2.5%)	92.4%
J 他の商品	49	42	90	64 (0.2%)	50 (0.2%)	78.1%
商品 計	9,953	12,856	13,244	12,439 (45.6%)	10,685 (43.5%)	85.9%
K クリーニング	161	123	124	94 (0.3%)	83 (0.3%)	88.3%
L レンタル・リース・貸借	2,203	2,124	1,943	2,059 (7.6%)	1,991 (8.1%)	96.7%
M 工事・建築・加工	615	647	684	719 (2.6%)	716 (2.9%)	99.6%
N 修理・補修	341	364	343	537 (2.0%)	574 (2.3%)	106.9%
O 管理・保管	122	106	78	68 (0.2%)	84 (0.3%)	123.5%
P 役務一般	42	34	39	18 (0.1%)	202 (0.8%)	1122.2%
Q 金融・保険サービス	1,564	1,555	1,494	1,294 (4.7%)	1,463 (6.0%)	113.1%
R 運輸・通信サービス	7,187	5,932	4,630	4,147 (15.2%)	1,787 (7.3%)	43.1%
S 教育サービス	174	168	167	192 (0.7%)	151 (0.6%)	78.6%
T 教養・娯楽サービス	1,582	1,605	1,770	1,473 (5.4%)	2,531 (10.3%)	171.8%
U 保健・福祉サービス	1,225	1,180	1,295	1,271 (4.7%)	1,330 (5.4%)	104.6%
V 他の役務	1,512	1,501	1,836	1,735 (6.4%)	1,815 (7.4%)	104.6%
W 内職・副業・ねずみ講	251	248	198	183 (0.7%)	276 (1.1%)	150.8%
X 他の行政サービス	185	170	218	360 (1.3%)	172 (0.7%)	47.8%
役務 計	17,164	15,757	14,819	14,150 (51.9%)	13,175 (53.7%)	93.1%
Z 他の相談	740	771	689	663 (2.4%)	682 (2.8%)	102.9%
合 計	27,857	29,384	28,752	27,252 (100.0%)	24,542 (100.0%)	90.1%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

都表－11 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

	商 品 名	3 年 度	2 年 度	増 減
A	商 品 一 般	1,598	2,002	△ 404
B	食 料 品	1,325	2,038	△ 713
	食料品一般	33	40	△ 7
	穀類	52	43	9
	魚介類	151	94	57
	肉類	19	22	△ 3
	乳卵類	22	30	△ 8
	野菜・海草	29	32	△ 3
	油脂・調味料	32	27	5
	果物	36	42	△ 6
	菓子類	89	77	12
	飲料	139	142	△ 3
	酒類	44	33	11
	調理食品	91	99	△ 8
	健康食品	584	1,351	△ 767
	食料品その他	4	6	△ 2
C	住 居 品	1,100	1,183	△ 83
	住居品一般	8	10	△ 2
	食生活機器	147	133	14
	食器・台所用品	150	137	13
	洗濯・裁縫用具	49	71	△ 22
	掃除用具	51	67	△ 16
	洗浄剤等	43	33	10
	空調・冷暖房機器	173	199	△ 26
	家具・寝具	252	272	△ 20
	室内装備品	42	61	△ 19
	照明器具	52	45	7
	他の住居品	133	155	△ 22
D	光 熱 水 品	465	419	46
	光熱水品一般	1	3	△ 2
	電気	344	296	48
	ガス	90	74	16
	石油	4	17	△ 13
	水道	12	16	△ 4
	他の光熱水品	14	13	1
E	被 服 品	1,528	1,490	38
	被服品一般	15	20	△ 5
	和服	45	31	14
	洋服一般	25	29	△ 4
	子供洋服	25	14	11
	洋装下着	95	96	△ 1
	紳士・婦人洋服	588	615	△ 27
	履物	142	165	△ 23
	かばん	264	225	39
	アクセサリー	196	149	47
	他の身の回り品	121	131	△ 10
	生地・糸類	5	10	△ 5
	他の被服品	7	5	2
F	保 健 衛 生 品	1,638	2,152	△ 514
	保健衛生品一般	5	7	△ 2
	医薬品	86	96	△ 10
	医療用具	143	208	△ 65
	化粧品	1,109	925	184
	理美容器具・用品	107	106	1
	他の保健衛生品	188	810	△ 622
G	教 養 娛 楽 品	2,003	2,090	△ 87
	教養娯楽品一般	1	7	△ 6
	文具・事務用品	49	47	2
	パソコン・パソコン関連用品	306	328	△ 22
	電話機・電話機用品	259	300	△ 41
	学習教材	48	110	△ 62
	書籍・印刷物	260	206	54
	音響・映像製品	240	290	△ 50
	スポーツ用品	110	136	△ 26
	カメラ類	27	29	△ 2
	時計	123	96	27
	他の光学機器	12	4	8
	玩具・遊具	175	182	△ 7
	楽器	40	29	11
	他の教養娯楽品	353	326	27
H	車 両 ・ 乗 り 物	373	346	27
	車両・乗り物一般	1	1	0
	自動車	238	233	5
	自動車用品	42	47	△ 5
	自転車・用品	74	55	19
	運搬用具	12	10	2
	他の乗り物	6	0	6
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	605	655	△ 50
	土地・建物・設備一般	16	26	△ 10
	土地	89	92	△ 3
	建物一般	4	6	△ 2
	集合住宅	209	212	△ 3
	戸建住宅	79	101	△ 22
	他の建物	3	3	0
	住宅構成材	26	26	0
	空調・冷暖房・給湯設備	71	70	1
	衛生設備	34	39	△ 5
	屋外装備品	41	44	△ 3
	他の住宅設備	33	36	△ 3
J	他 の 商 品	50	64	△ 14
	商 品 計	10,685	12,439	△ 1,754

単位：件

	商 品 名	3 年 度	2 年 度	増 減
K	ク リ ー ニ ン グ	83	94	△ 11
L	レンタル・リース・貸借	1,991	2,059	△ 68
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	716	719	△ 3
N	修 理 ・ 補 修	574	537	37
O	管 理 ・ 保 管	84	68	16
P	役 務 一 般	202	18	184
Q	金融・保険サービス	1,463	1,294	169
	金融・保険一般	8	14	△ 6
	生命保険	98	138	△ 40
	損害保険	91	78	13
	その他の保険	31	56	△ 25
	預貯金・証券等	148	155	△ 7
	デリバティブ取引	123	82	41
	ファンド型投資商品	120	162	△ 42
	融資サービス	410	383	27
	他の金融関連サービス	434	226	208
R	運輸・通信サービス	1,787	4,147	△ 2,360
	運輸・運送サービス一般	1	1	0
	旅客運送サービス	109	163	△ 54
	郵便・貨物運送サービス	165	183	△ 18
	放送・通信サービス一般	6	5	1
	電報・固定電話	88	78	10
	移動通信サービス	731	894	△ 163
	放送・コンテンツ等 ※2		2,199	△ 2,199
	インターネット通信サービス	558	624	△ 66
	放送 ※1	129		129
S	教 育 サ ー ビ ス	151	192	△ 41
	教育一般	0	1	△ 1
	学校教育	30	41	△ 11
	補習教育	114	134	△ 20
	他の教育	7	16	△ 9
T	教養・娯楽サービス	2,531	1,473	1,058
	教養・娯楽一般	0	1	△ 1
	旅行代理業	98	247	△ 149
	宿泊施設	66	66	0
	教室・講座	655	735	△ 80
	観覧・鑑賞	122	139	△ 17
	娯楽等情報配信サービス ※1	726		726
	ソフトウェアライセンス ※1	132		132
	各種会員権	13	27	△ 14
	他の教養・娯楽	719	258	461

	商 品 名	3 年 度	2 年 度	増 減
U	保健・福祉サービス	1,330	1,271	59
	保健・福祉一般	2	1	1
	医療	558	638	△ 80
	理美容	341	310	31
	浴場	8	8	0
	衛生サービス	70	62	8
	健康関連サービス ※1	139		139
	保育	10	12	△ 2
	老人福祉・サービス	87	83	4
	他の保健・福祉	115	157	△ 42
V	他 の 役 務	1,815	1,735	80
	外食・食事宅配	253	268	△ 15
	冠婚葬祭	130	233	△ 103
	家事サービス	68	53	15
	役務その他	1,364	1,181	183
W	内職・副業・ねずみ講	276	183	93
	内職・副業一般	3	6	△ 3
	自動販売機	3	3	0
	内職・副業	270	174	96
	無限連鎖講	0	0	0
X	他の行政サービス	172	360	△ 188
	役 務 計	13,175	14,150	△ 975
Z	他 の 相 談	682	663	19
	消費者運動	5	5	0
	家庭管理	11	9	2
	健康管理	1	1	0
	相隣関係	92	90	2
	慣習・しきたり	5	7	△ 2
	婚姻	1	2	△ 1
	相続	16	17	△ 1
	相談その他	551	532	19
	合 計	24,542	27,252	△ 2,710

※1 新設された項目

※2 廃止された項目

(3) 相談件数の多い商品・役務

都表－12 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位 (「相談その他」(551 件)を除く) 単位：件

	商品・役務名	3 年度	2 年度	対前年度比		商品・役務名	3 年度	2 年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	1,991	2,059	96.7%	11	健康食品	584	1,351	43.2%
	賃貸アパート	1,671	1,713	97.5%	12	修理・補修	574	536	107.1%
	借家	59	51	115.7%		修理サービス	558	529	105.5%
	不動産賃借サービス	54	94	57.4%	13	インターネット通信サービス	558	624	89.4%
2	商品一般	1,598	2,002	79.8%		光ファイバー	345	374	92.2%
3	役務その他	1,364	1,181	115.5%		他のネット通信関連サービス	99	97	102.1%
	役務その他サービス	623	649	96.0%	13	医療	558	638	87.5%
	廃品回収サービス	129	97	133.0%		医療サービス	359	325	110.5%
	結婚相手紹介サービス	89	48	185.4%		歯科治療	131	125	104.8%
	不動産仲介サービス	68	62	109.7%	15	他の金融関連サービス	434	226	192.0%
4	化粧品	1,109	925	119.9%		金融関連サービスその他	242	185	130.8%
5	移動通信サービス	731	894	81.8%		金融コンサルティング	139	18	772.2%
	携帯電話サービス	569	641	88.8%	16	融資サービス	410	383	107.0%
	モバイルデータ通信	158	246	64.2%		フリーローン・サラ金	356	326	109.2%
6	娯楽等情報配信サービス ※	726		—		住宅ローン	19	24	79.2%
	アダルト情報 ※	339	(367)	(92.4%)	17	他の教養娯楽品	353	326	108.3%
	他の娯楽等情報配信サービス ※	182		—		ペット用品	64	45	142.2%
	映像配信サービス ※	110	(96)	(114.6%)		教養娯楽品その他	58	58	100.0%
	音楽配信サービス ※	29	(17)	(170.6%)		タバコ用品	57	76	75.0%
7	他の教養・娯楽	719	258	278.7%		ペット動物	56	46	121.7%
	出会い系サイト・アプリ ※	179	(195)	(91.8%)		室内装飾品	51	26	196.2%
	インターネットゲーム ※	160	(158)	(101.3%)	18	電気	344	296	116.2%
	教養・娯楽サービスその他	146	82	178.0%	19	理美容	341	310	110.0%
8	工事・建築・加工	716	719	99.6%		エステティックサービス	256	214	119.6%
	屋根工事	218	231	94.4%		脱毛エステ	127	89	142.7%
	衛生設備工事	76	116	65.5%		痩身エステ	42	42	100.0%
9	教室・講座	655	735	89.1%		パーマ	45	50	90.0%
	スポーツ・健康教室	166	252	65.9%	20	パソコン・パソコン関連用品	306	328	93.3%
	ビジネス教室	122	116	105.2%		パソコン	158	172	91.9%
10	紳士・婦人洋服	588	615	95.6%		パソコン関連機器・用品	80	91	87.9%

※ 新設されたキーワード項目

令和 3 年 4 月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

(4) 内容分類別相談件数

都表－13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和3年度	令和2年度	対前年度比
安全・衛生	851 (3.5%)	989 (3.6%)	86.0%
品質・機能 ・役務品質	3,410 (13.9%)	3,421 (12.6%)	99.7%
法規・基準	716 (2.9%)	664 (2.4%)	107.8%
価格・料金	3,188 (13.0%)	3,144 (11.5%)	101.4%
計量・量目	17 (0.1%)	25 (0.1%)	68.0%
表示・広告	1,180 (4.8%)	1,166 (4.3%)	101.2%
販売方法	11,424 (46.5%)	12,372 (45.4%)	92.3%
契約・解約	19,204 (78.2%)	21,170 (77.7%)	90.7%
接客対応	3,712 (15.1%)	4,041 (14.8%)	91.9%
包装・容器	32 (0.1%)	26 (0.1%)	123.1%
施設・設備	65 (0.3%)	46 (0.2%)	141.3%
買物相談	41 (0.2%)	54 (0.2%)	75.9%
生活知識	32 (0.1%)	35 (0.1%)	91.4%
その他	184 (0.7%)	356 (1.3%)	51.7%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

都表－14 内容キーワード別相談件数 単位：件

順位	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	インターネット通販	6,791	8,309	81.7%
2	解約一般 ※1	6,549	7,455	87.8%
3	返金	3,309	3,447	96.0%
4	高価格・料金	2,593	2,592	100.0%
5	電子広告	2,575	2,722	94.6%
6	契約書・書面一般 ※2	2,292	2,179	105.2%
7	連絡不能	2,208	2,749	80.3%
8	説明不足	2,009	1,929	104.1%
9	クレーム処理	1,805	1,913	94.4%
10	信用性	1,715	2,018	85.0%
11	クレジットカード	1,653	1,598	103.4%
12	詐欺	1,642	1,471	111.6%
13	返品	1,414	1,401	100.9%
14	定期購入 ※3	1,406	－	－
14	S N S	1,406	1,274	110.4%
16	家庭訪販	1,265	1,203	105.2%
17	個人情報 ※4	1,222	905	135.0%
18	約束不履行	1,210	1,198	101.0%
19	修理代	1,086	975	111.4%
20	クーリングオフ一般 ※5	1,060	820	129.3%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

※3：新設されたキーワード項目

※4：令和2年度における内容キーワード名は「プライバシー」

※5：クーリングオフに関する相談のうち「クーリングオフ回避」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

都表－15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（令和３年度）

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	1,598	11	48	58	88	0	65
B 食料品	1,325	143	221	36	103	4	157
C 住居品	1,100	113	361	28	73	0	72
D 光熱水品	465	12	18	16	86	3	5
E 被服品	1,528	14	256	28	63	0	123
F 保健衛生品	1,638	150	280	42	122	4	156
G 教養娯楽品	2,003	51	412	52	155	3	111
H 車両・乗り物	373	26	116	14	41	0	27
I 土地・建物・設備	605	16	123	33	73	0	17
J 他の商品	50	1	1	4	4	0	3
K クリーニング	83	2	47	5	6	0	1
L レンタル・リース・貸借	1,991	72	330	93	568	0	25
M 工事・建築・加工	716	21	176	24	128	1	8
N 修理・補修	574	4	118	6	239	0	42
O 管理・保管	84	6	11	2	13	1	9
P 役務一般	202	0	2	2	8	0	4
Q 金融・保険サービス	1,463	5	46	60	143	0	23
R 運輸・通信サービス	1,787	10	232	20	292	0	48
S 教育サービス	151	2	18	5	22	0	2
T 教養・娯楽サービス	2,531	23	113	51	341	0	103
U 保健・福祉サービス	1,330	139	312	61	226	0	50
V 他の役務	1,815	24	150	53	361	1	120
W 内職・副業・ねずみ講	276	0	7	7	21	0	6
X 他の行政サービス	172	6	12	16	12	0	3
Z 他の相談 ※	682	—	—	—	—	—	—
合 計	24,542	851	3,410	716	3,188	17	1,180

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
791	1,160	173	2	3	2	1	28
753	992	167	7	1	2	7	2
545	793	177	2	3	5	3	6
232	359	91	0	1	0	0	3
1,079	1,310	207	2	0	0	2	3
1,128	1,393	206	3	1	5	1	4
1,086	1,597	323	4	1	7	1	8
152	293	65	0	1	0	0	1
252	412	76	0	6	5	0	9
29	43	2	0	0	0	0	0
12	62	23	0	0	1	0	0
293	1,693	362	2	23	0	0	2
334	566	113	0	4	3	2	1
282	452	82	1	3	1	0	1
15	54	26	0	1	0	0	2
154	183	16	0	0	0	0	0
565	1,286	185	3	0	2	3	8
693	1,457	441	0	2	5	4	14
42	135	30	1	0	0	0	1
1,556	2,263	292	3	8	0	0	4
353	972	322	0	4	2	3	35
828	1,427	281	1	3	1	1	16
233	258	6	0	0	0	0	0
17	44	46	1	0	0	4	36
—	—	—	—	—	—	—	—
11,424	19,204	3,712	32	65	41	32	184

(複数選択項目)

4 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

都表－16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
全相談件数	27,857 (100.0%)	29,384 (100.0%)	28,752 (100.0%)	27,252 (100.0%)	24,542 (100.0%)
店舗購入	7,514 (27.0%)	6,536 (22.2%)	6,294 (21.9%)	5,498 (20.2%)	4,955 (20.2%)
特殊販売（店舗外販売）	14,260 (51.2%)	13,345 (45.4%)	13,429 (46.7%)	13,864 (50.9%)	12,480 (50.9%)
訪問販売	1,807 (6.5%)	1,844 (6.3%)	1,910 (6.6%)	1,790 (6.6%)	1,862 (7.6%)
通信販売	10,449 (37.5%)	9,746 (33.2%)	9,736 (33.9%)	10,748 (39.4%)	9,263 (37.7%)
マルチ(まがい)商法	574 (2.1%)	476 (1.6%)	567 (2.0%)	379 (1.4%)	304 (1.2%)
電話勧誘販売	1,012 (3.6%)	938 (3.2%)	887 (3.1%)	638 (2.3%)	690 (2.8%)
ネガティブオプション	46 (0.2%)	28 (0.1%)	46 (0.2%)	76 (0.3%)	58 (0.2%)
訪問購入	164 (0.6%)	130 (0.4%)	105 (0.4%)	114 (0.4%)	132 (0.5%)
他の無店舗販売	208 (0.7%)	183 (0.6%)	178 (0.6%)	119 (0.4%)	171 (0.7%)
不明・無関係	6,083 (21.8%)	9,503 (32.3%)	9,029 (31.4%)	7,890 (29.0%)	7,107 (29.0%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

都表－17 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数（令和3年度）

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	3年度計
訪問販売	32 (1.7%)	358 (19.2%)	163 (8.8%)	162 (8.7%)	181 (9.7%)	167 (9.0%)	565 (30.3%)	234 (12.6%)	1,862 (100.0%)
通信販売	314 (3.4%)	951 (10.3%)	1,189 (12.8%)	1,644 (17.7%)	1,754 (18.9%)	1,197 (12.9%)	1,237 (13.4%)	977 (10.5%)	9,263 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	3 (1.0%)	159 (52.3%)	22 (7.2%)	28 (9.2%)	21 (6.9%)	13 (4.3%)	25 (8.2%)	33 (10.9%)	304 (100.0%)
電話勧誘販売	2 (0.3%)	75 (10.9%)	60 (8.7%)	72 (10.4%)	83 (12.0%)	80 (11.6%)	195 (28.3%)	123 (17.8%)	690 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	7 (12.1%)	6 (10.3%)	8 (13.8%)	8 (13.8%)	11 (19.0%)	9 (15.5%)	9 (15.5%)	58 (100.0%)
訪問購入	2 (1.5%)	1 (0.8%)	2 (1.5%)	11 (8.3%)	16 (12.1%)	22 (16.7%)	69 (52.3%)	9 (6.8%)	132 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (1.2%)	24 (14.0%)	22 (12.9%)	23 (13.5%)	27 (15.8%)	6 (3.5%)	42 (24.6%)	25 (14.6%)	171 (100.0%)
特殊販売 計	355 (2.8%)	1,575 (12.6%)	1,464 (11.7%)	1,948 (15.6%)	2,090 (16.7%)	1,496 (12.0%)	2,142 (17.2%)	1,410 (11.3%)	12,480 (100.0%)

(3) 訪問販売

都表－18 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	328	361	90.9%
	屋根工事	185	194	95.4%
	衛生設備工事	45	61	73.8%
	塗装工事	26	19	136.8%
	工事・建築サービス	17	24	70.8%
2	修理・補修	317	279	113.6%
	修理サービス	316	278	113.7%
3	役務その他	217	199	109.0%
	役務その他サービス	76	122	62.3%
	廃品回収サービス	63	32	196.9%
4	電気	162	145	111.7%
5	書籍・印刷物	99	80	123.8%
	新聞	99	80	123.8%
6	インターネット通信サービス	80	67	119.4%
	光ファイバー	62	44	140.9%
7	教室・講座	64	60	106.7%
	ビジネス教室	23	18	127.8%
	タレント・モデル養成教室	21	23	91.3%
8	放送 ※	51		－
	テレビ放送サービス一般 ※	30	(20)	(150.0%)
	ケーブルテレビ放送 ※	20	(12)	(166.7%)
9	内職・副業	42	19	221.1%
	他の内職・副業	25	14	178.6%
	タレント・モデル内職	15	3	500.0%
10	空調・冷暖房・給湯設備	36	26	138.5%
	給湯システム	22	16	137.5%
	ソーラーシステム	13	9	144.4%
	訪問販売 計	1,862	1,790	104.0%
	全相談件数に占める割合	(7.6%)	(6.6%)	

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	クリーニングオブ一般	566	477	118.7%
2	高価格・料金	558	489	114.1%
3	解約一般	466	432	107.9%
4	契約書・書面一般	409	415	98.6%
5	電子広告	323	271	119.2%

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

※ 新設されたキーワード項目

(4) 通信販売

都表－20 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	化粧品	966	798	121.1%
	シャンプー	162	102	158.8%
	乳液	131	136	96.3%
2	娯楽等情報配信サービス ※	642		—
	アダルト情報 ※	330	(365)	(90.4%)
	他の娯楽等情報配信サービス ※	136		—
	映像配信サービス ※	94	(80)	(117.5%)
3	他の教養・娯楽	522	74	705.4%
	出会い系サイト・アプリ ※	163	(191)	(85.3%)
	インターネットゲーム ※	155	(146)	(106.2%)
	教養・娯楽サービスその他	109	31	351.6%
4	紳士・婦人洋服	516	527	97.9%
5	商品一般	509	744	68.4%
6	役務その他	488	352	138.6%
	役務その他サービス	300	257	116.7%
	結婚相手紹介サービス	58	7	828.6%
	祈とうサービス	40	10	400.0%
7	健康食品	481	1,248	38.5%
8	かばん	229	186	123.1%
9	他の教養娯楽品	200	203	98.5%
	ペット用品	48	32	150.0%
10	家具・寝具	185	193	95.9%
	椅子類	51	50	102.0%
	ふとん類	47	40	117.5%
	通信販売 計	9,263	10,748	86.2%
	全相談件数に占める割合	(37.7%)	(37.4%)	

※ 新設されたキーワード項目

都表－21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	インターネット通販	6,576	8,094	81.2%
2	解約一般	3,269	3,941	82.9%
3	電子広告	1,791	2,091	85.7%
4	連絡不能	1,622	2,031	79.9%
5	返金	1,529	1,585	96.5%

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

(5) マルチ（まがい）商法

都表－22 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	内職・副業	56	40	140.0%
	他の内職・副業	54	37	145.9%
2	他の金融関連サービス	46	5	920.0%
	金融コンサルティング	30	1	3000.0%
	金融関連サービスその他	14	4	350.0%
3	化粧品	38	19	200.0%
4	健康食品	26	28	92.9%
5	商品一般	18	11	163.6%
	マルチ(まがい)商法 計	304	379	80.2%
	全相談件数に占める割合	(1.2%)	(1.4%)	

都表－23 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	216	230	93.9%
2	解約一般	113	152	74.3%
3	返金	102	109	93.6%
4	紹介販売	79	159	49.7%
5	クーリングオフ一般	78	72	108.3%

(6) 電話勧誘販売

都表－24 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	役務その他	100	69	144.9%
	役務その他サービス	42	47	89.4%
	広告代理サービス	19	5	380.0%
2	インターネット通信サービス	99	166	59.6%
	光ファイバー	83	143	58.0%
3	魚介類	96	43	223.3%
	かに	20	20	100.0%
4	教室・講座	40	23	173.9%
	ビジネス教室	23	14	164.3%
5	集合住宅	30	29	103.4%
	新築分譲マンション	8	6	133.3%
	中古分譲マンション	7	8	87.5%
6	他の金融関連サービス	27	4	675.0%
	金融コンサルティング	17	1	1700.0%
	金融関連サービスその他	8	3	266.7%
7	電気	25	16	156.3%
7	内職・副業	25	18	138.9%
	他の内職・副業	23	12	191.7%
9	商品一般	23	33	69.7%
9	娯楽等情報配信サービス ※	23		—
	他の娯楽等情報配信サービス ※	17		—
	電話勧誘販売 計	690	638	108.2%
	全相談件数に占める割合	(2.8%)	(2.3%)	

都表－25 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	解約一般	187	208	89.9%
2	クーリングオフ一般	163	71	229.6%
3	契約書・書面一般	88	59	149.2%
3	虚偽説明	88	72	122.2%
5	信用性	87	116	75.0%

※ 新設されたキーワード項目

(7) ネガティブオプション

都表－26 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	商品一般	10	7	142.9%
2	化粧品	5	0	—
2	他の保健衛生品	5	35	14.3%
	保健衛生品その他	4	34	11.8%
	ネガティブオプション 計	58	76	76.3%
	全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.3%)	

都表－27 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	代引配達	18	9	200.0%
2	返金	13	0	—
3	連絡不能	8	8	100.0%
4	返品	7	1	700.0%
5	中華人民共和国	6	30	20.0%
5	契約書・書面一般	6	3	200.0%

(8) 訪問購入

都表－28 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	アクセサリー	33	28	117.9%
	ネックレス	11	4	275.0%
	指輪	8	14	57.1%
2	商品一般	16	19	84.2%
3	和服	10	5	200.0%
	着物類	8	5	160.0%
3	他の教養娯楽品	10	2	500.0%
	人形	3	0	—
	季節行事用品	2	1	200.0%
5	時計	9	3	300.0%
	腕時計	8	3	266.7%
	訪問購入 計	132	114	115.8%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.4%)	

都表－29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	家庭訪販	49	48	102.1%
2	信用性	33	31	106.5%
3	クーリングオフ一般	31	30	103.3%
3	電話勧誘	31	60	51.7%
5	価格・料金一般	23	8	287.5%

(9) 他の無店舗販売

都表－30 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	14	6	233.3%
	不動産貸借	9	3	300.0%
	レンタルサービス	4	3	133.3%
1	管理・保管	14	2	700.0%
	パーキング	13	2	650.0%
1	役務その他	14	10	140.0%
	役務その他サービス	7	6	116.7%
	廃品回収サービス	3	4	75.0%
4	工事・建築・加工	10	2	500.0%
	衛生設備工事	3	1	300.0%
	塗装工事	2	0	—
4	修理・補修	10	13	76.9%
	修理サービス	10	13	76.9%
	他の無店舗販売 計	171	119	143.7%
	全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.4%)	

都表－31 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	解約一般	49	25	196.0%
2	返金	34	24	141.7%
3	高価格・料金	29	28	103.6%
4	契約書・書面一般	25	16	156.3%
5	説明不足	21	6	350.0%

5 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別

都表－32 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等		令和3年度	令和2年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	4,117 (16.8%)	4,808 (17.6%)	85.6%
	前払式割賦	0 (0.0%)	3 (0.0%)	0.0%
	前払式特定	14 (0.1%)	12 (0.0%)	116.7%
	他の前払式	833 (3.4%)	920 (3.4%)	90.5%
	不明	2,261 (9.2%)	2,417 (8.9%)	93.5%
	小 計	7,225 (29.4%)	8,160 (29.9%)	88.5%
販売 信用	自社割賦	70 (0.3%)	87 (0.3%)	80.5%
	包括信用	311 (1.3%)	365 (1.3%)	85.2%
	個別信用	314 (1.3%)	303 (1.1%)	103.6%
	ローン提携販売	3 (0.0%)	1 (0.0%)	—
	2か月以内払い	3,679 (15.0%)	4,030 (14.8%)	91.3%
	他の販売信用	15 (0.1%)	15 (0.1%)	100.0%
	不明	360 (1.5%)	394 (1.4%)	91.4%
	小 計	4,752 (19.4%)	5,195 (19.1%)	91.5%
借金契約		494 (2.0%)	475 (1.7%)	104.0%
不明・無関係		12,071 (49.2%)	13,422 (49.3%)	89.9%
合 計		24,542 (100.0%)	27,252 (100.0%)	90.1%

(2) 販売信用による支払の相談

都表－33 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	化粧品	477	378	126.2%
	シャンプー	85	51	166.7%
	乳液	70	69	101.4%
2	商品一般	295	307	96.1%
3	他の教養・娯楽	260	36	722.2%
	インターネットゲーム ※	102	(96)	(106.3%)
	出会い系サイト・アプリ ※	77	(96)	(80.2%)
	教養・娯楽サービスその他	43	10	101.4%
4	役務その他	255	206	123.8%
	役務その他サービス	187	156	101.4%
5	健康食品	223	558	40.0%
	販売信用 計	4,752	5,195	91.5%
	全相談件数に占める割合	(19.4%)	(19.1%)	

※ 新設されたキーワード項目

都表－34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	インターネット通販	2,652	3,169	83.7%
2	解約一般	2,189	2,504	87.4%
3	クレジットカード	1,391	1,363	102.1%
4	電子広告	971	1,024	94.8%
5	返金	957	1,054	90.8%

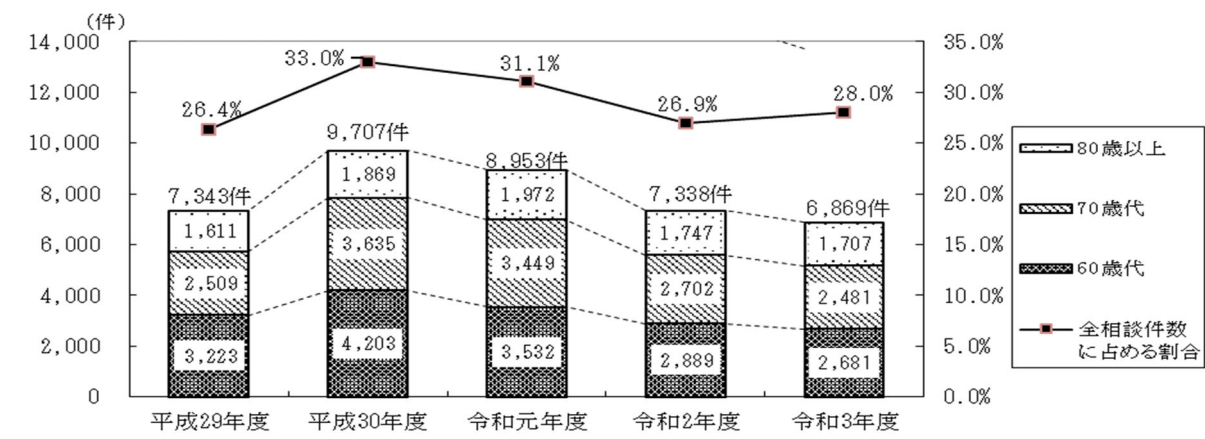
令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

6 主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者の相談

都図－2 高齢者の相談件数推移



都表－35 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件			
商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1 商品一般	534	702	76.1%
2 化粧品	443	299	148.2%
シャンプー	65	24	270.8%
乳液	61	53	115.1%
3 役務その他	415	361	115.0%
役務その他サービス	209	242	86.4%
廃品回収サービス	45	19	236.8%
申請代行サービス ※	40		—
4 工事・建築・加工	343	348	98.6%
屋根工事	156	155	100.6%
衛生設備工事	33	42	78.6%
5 移動通信サービス	256	228	112.3%
携帯電話サービス	233	188	123.9%
モバイルデータ通信	22	39	56.4%
6 娯楽等情報配信サービス ※	245		—
アダルト情報 ※	152	151	100.7%
他の娯楽等情報配信サービス ※	40		—
映像配信サービス ※	25	14	178.6%
7 健康食品	220	341	64.5%
8 レンタル・リース・貸借	204	210	97.1%
賃貸アパート	161	167	96.4%
9 修理・補修	166	175	94.9%
修理サービス	163	173	94.2%
10 インターネット通信サービス	149	210	71.0%
光ファイバー	90	133	67.7%
高齢者相談 計	6,869	7,338	93.6%
全相談件数に占める割合	(28.0%)	(26.9%)	

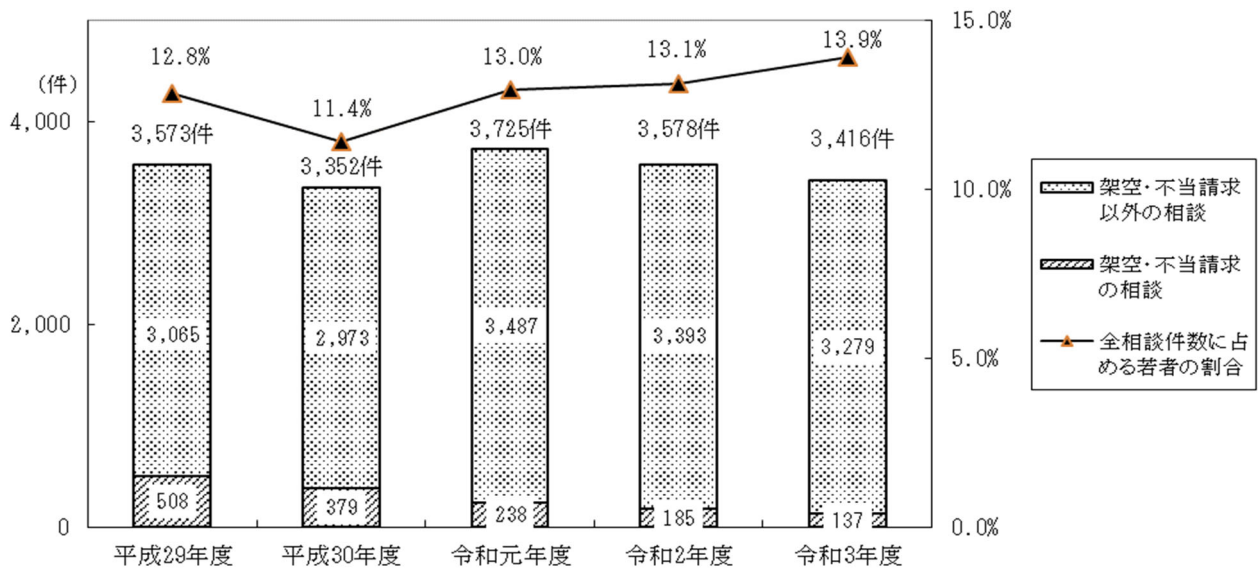
※ 新設されたキーワード項目

都表－36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件				
項 目		3年度	2年度	対前年度比
相 談 件 数		6,869	7,338	93.6%
性 別	男性	3,136	3,294	95.2%
	女性	3,692	4,007	92.1%
	不明	41	37	110.8%
年 代 別	60歳代	2,681	2,889	92.8%
	70歳代	2,481	2,702	91.8%
	80歳以上	1,707	1,747	97.7%
職 業 別	給与生活者	1,354	1,372	98.7%
	自営・自由業	605	606	99.8%
	家事従事者	1,100	1,370	80.3%
	学生	7	4	175.0%
	無職	3,120	3,261	95.7%
	その他・不明	683	725	94.2%
平均契約金額(千円)		1,286	1,343	95.8%
平均既払金額(千円)		724	708	102.3%
主 な 相 談 内 容	1 解約一般	1,717	1,701	100.9%
	2 インターネット通販	1,622	1,842	88.1%
	3 高価格・料金	694	640	108.4%
	4 契約書・書面一般	649	605	107.3%
	5 家庭訪販	626	645	97.1%
	6 信用性	615	768	80.1%
	7 返金	607	607	100.0%
	8 連絡不能	594	665	89.3%
	9 定期購入 ※	578		—
	10 電子広告	547	487	112.3%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-37 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件			
商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1 レンタル・リース・貸借	410	401	102.2%
賃貸アパート	376	356	105.6%
2 他の教養・娯楽	254	49	518.4%
インターネットゲーム ※	103	92	112.0%
出会い系サイト・アプリ ※	56	76	73.7%
教養・娯楽サービスその他	30	24	125.0%
3 教室・講座	224	213	105.2%
ビジネス教室	67	59	113.6%
スポーツ・健康教室	38	55	69.1%
4 役務その他	173	109	158.7%
役務その他サービス	90	56	160.7%
廃品回収サービス	33	24	137.5%
5 理美容	164	122	134.4%
エステティックサービス	139	97	143.3%
6 内職・副業	150	95	157.9%
他の内職・副業	118	72	163.9%
タレント・モデル内職	23	15	153.3%
7 娯楽等情報配信サービス ※	139		—
他の娯楽等情報配信サービス ※	61		—
アダルト情報 ※	46	48	95.8%
8 商品一般	132	121	109.1%
9 医療	108	144	75.0%
医療サービス	78	84	92.9%
歯科治療	20	28	71.4%
10 化粧品	107	120	89.2%
若者相談 計	3,416	3,578	95.5%
全相談件数に占める割合	(13.9%)	(13.1%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

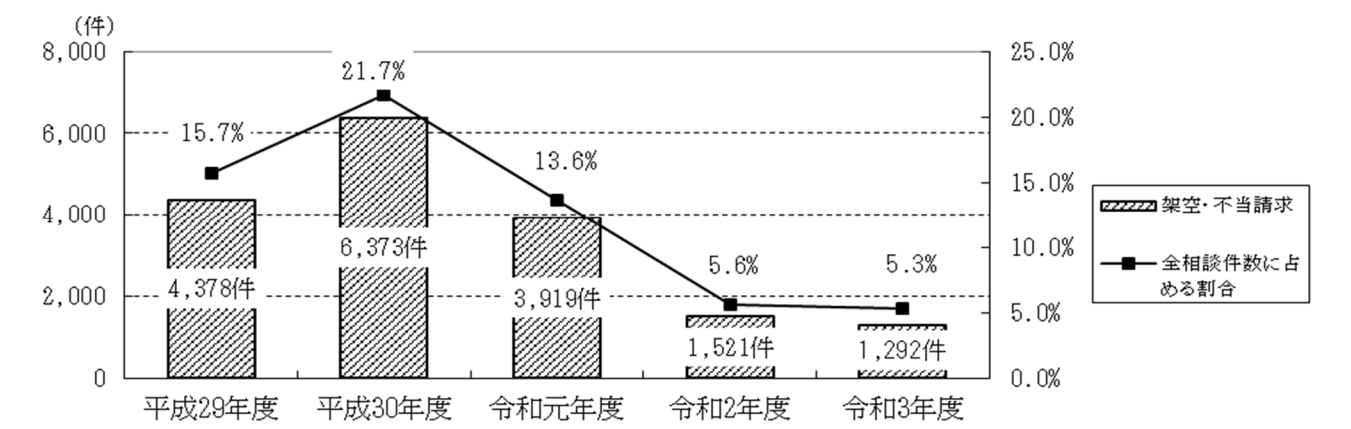
単位：件				
項目		3年度	2年度	対前年度比
相談件数		3,416	3,578	95.5%
性別	男性	1,594	1,673	95.3%
	女性	1,791	1,880	95.3%
	不明	31	25	124.0%
年代別	10歳未満	31	31	100.0%
	10歳代	443	554	80.0%
	20歳代	2,942	2,993	98.3%
職業別	給与生活者	2,070	2,023	102.3%
	自営・自由業	95	116	81.9%
	家事従事者	30	62	48.4%
	学生	929	1,077	86.3%
	無職	175	182	96.2%
	その他・不明	117	118	99.2%
平均契約金額(千円)		673	756	89.0%
平均既払金額(千円)		235	205	114.6%
主な相談内容	1 解約一般	1,248	1,394	89.5%
	2 インターネット通販	971	1,200	80.9%
	3 返金	716	687	104.2%
	4 高価格・料金	607	622	97.6%
	5 電子広告	479	483	99.2%
	6 契約書・書面一般	456	429	106.3%
	7 SNS	376	381	98.7%
	8 未成年者契約	340	420	81.0%
	9 クーリングオフ一般	322	233	138.2%
	10 サイドビジネス商法	289	297	97.3%

※ 新設されたキーワード項目

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

都図－4 架空・不当請求に関する相談件数推移



都表－39 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名		3年度	2年度	対前年度比
1 娯楽等情報配信サービス ※		384		—
	アダルト情報 ※	300	329	91.2%
	映像配信サービス ※	32	15	213.3%
	他の娯楽等情報配信サービス ※	19		—
2 商品一般		341	457	74.6%
3 役務一般		91	3	3033.3%
4 移动通信サービス		53	43	123.3%
	携帯電話サービス	45	35	128.6%
	モバイルデータ通信	8	7	114.3%
5 レンタル・リース・賃借		52	39	133.3%
	賃貸アパート	40	31	129.0%
5 他の教養・娯楽		52	4	1300.0%
	出会い系サイト・アプリ ※	18	23	78.3%
	教養・娯楽サービスその他	9	2	450.0%
7 役務のその他		44	33	133.3%
	役務その他サービス	27	14	192.9%
	祈とうサービス	7	2	350.0%
8 インターネット通信サービス		33	26	126.9%
	他のネット関連サービス	18	14	128.6%
	光ファイバー	11	7	157.1%
9 健康食品		21	53	39.6%
10 外食・食事宅配		20	17	117.6%
	外食	16	16	100.0%
架空・不当請求 計		1,292	1,521	84.9%
全相談件数に占める割合		(5.3%)	(5.6%)	

都表－40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3年度	2年度	対前年度比
相 談 件 数		1,292	1,521	84.9%
性 別	男性	700	837	83.6%
	女性	502	608	82.6%
	団体	26	17	152.9%
	不明	64	59	108.5%
年 代 別	20歳未満	30	47	63.8%
	20歳代	107	138	77.5%
	30歳代	105	120	87.5%
	40歳代	167	205	81.5%
	50歳代	220	275	80.0%
	60歳代	228	272	83.8%
	70歳以上	287	318	90.3%
	不明	148	146	101.4%
職 業 別	給与生活者	576	689	83.6%
	自営・自由業	105	93	112.9%
	家事従事者	96	141	68.1%
	学生	50	78	64.1%
	無職	252	312	80.8%
	その他・不明	213	208	102.4%
平均契約金額(千円)		385	507	75.9%
平均既払金額(千円)		48	83	57.8%
主 要 相 談 内 容	1 インターネット通販	662	906	73.1%
	2 不当請求一般	510	557	91.6%
	2 架空請求	510	664	76.8%
	4 ショートメッセージ ※	350		—
	5 ポルノ・風俗	299	310	96.5%
	6 ワンクリック請求	279	315	88.6%
	7 身分詐称	219	283	77.4%
	8 高価格・料金	218	188	116.0%
	9 クレジットカード	148	141	105.0%
	10 解約一般	122	126	96.8%

※ 新設されたキーワード項目

②インターネット通販

都表－41 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	化粧品	852	717	118.8%
	シャンプー	141	99	142.4%
	乳液	117	126	92.9%
2	娯楽等情報配信サービス ※	571		—
	アダルト情報 ※	315	(347)	(90.8%)
	他の娯楽等情報配信サービス ※	117		—
	映像配信サービス ※	70	(70)	(100.0%)
	音楽配信サービス ※	23	(10)	(230.0%)
3	紳士・婦人洋服	449	476	94.3%
4	健康食品	373	1,131	33.0%
5	他の教養・娯楽	360	41	878.0%
	出会い系サイト・アプリ ※	129	(161)	(80.1%)
	インターネットゲーム ※	128	(115)	(111.3%)
	教養・娯楽サービスその他	65	19	342.1%
6	商品一般	326	559	58.3%
7	役務その他	298	190	156.8%
	役務その他サービス	196	159	123.3%
	結婚相手紹介サービス	39	5	780.0%
8	かばん	204	166	122.9%
9	他の教養娯楽品	178	172	103.5%
	ペット用品	46	28	164.3%
	タバコ用品	34	58	58.6%
10	家具・寝具	159	154	103.2%
	椅子類	45	43	104.7%
	インターネット通販 計	6,791	8,307	81.8%
	全相談件数に占める割合	(27.7%)	(30.5%)	

※ 新設されたキーワード項目

都表－42 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年度	2 年度	対前年度比
相 談 件 数		6,791	8,307	81.8%
性別	男性	2,854	3,487	81.8%
	女性	3,653	4,514	80.9%
	団体	99	92	107.6%
	不明	185	214	86.4%
年代別	20歳未満	272	349	77.9%
	20歳代	699	849	82.3%
	30歳代	910	1,134	80.2%
	40歳代	1,255	1,615	77.7%
	50歳代	1,367	1,702	80.3%
	60歳代	906	1,015	89.3%
	70歳以上	716	827	86.6%
	不明	666	816	81.6%
職業別	給与生活者	3,422	4,083	83.8%
	自営・自由業	547	659	83.0%
	家事従事者	698	941	74.2%
	学生	381	507	75.1%
	無職	857	1,069	80.2%
	その他・不明	886	1,048	84.5%
平均契約金額(千円)		140	133	105.3%
平均既払金額(千円)		111	93	119.4%
1 2 3 4 5 主な相談内容	解約一般	2,563	3,304	77.6%
	電子広告	1,504	1,852	81.2%
	連絡不能	1,357	1,750	77.5%
	定期購入 ※	1,163		—
	返金	1,109	1,197	92.6%

③ 多重債務

都表－43 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年度	2 年度	対前年度比
相 談 件 数		436	386	113.0%
性別	男性	254	236	107.6%
	女性	172	141	122.0%
	団体	3	2	150.0%
	不明	7	7	100.0%
年代別	20歳未満	0	4	0.0%
	20歳代	104	55	189.1%
	30歳代	67	60	111.7%
	40歳代	77	57	135.1%
	50歳代	78	76	102.6%
	60歳代	41	51	80.4%
	70歳以上	45	48	93.8%
	不明	24	35	68.6%
職業別	給与生活者	272	217	125.3%
	自営・自由業	29	23	126.1%
	家事従事者	9	15	60.0%
	学生	7	9	77.8%
	無職	97	92	105.4%
	その他・不明	22	30	73.3%

項 目		3 年度	2 年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	282	226	124.8%
	住宅ローン	14	11	127.3%
	他の目的限定ローン	4	4	100.0%
借入金総額	100万円未満	70	75	93.3%
	100万円以上 300万円未満	79	66	119.7%
	300万円以上 500万円未満	42	29	144.8%
	500万円以上 1,000万円未満	47	33	142.4%
	1,000万円以上	13	13	100.0%
	記入有計	251	216	116.2%
平均借入金額（千円）		3,756	3,804	98.7%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表－44 危害の内容 商品・役務別件数（令和３年度）

単位：件

商品・役務(上位10位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	413	7	3	0	28	29	0	2	4	3	1	3	24	0	145	0	2	13	36	99	14
1 医療サービス	40	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6	0	12	0	0	0	0	18	1
2 賃貸アパート	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	6	0	5	4
3 シャンプー	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	3	0
4 乳液	16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
5 他の健康食品	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	7	4	0
5 化粧品その他	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0	0	0	0	4	0
5 整体	15	1	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0
8 ファウンデーション	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
9 スポーツ・健康教室	10	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	0
9 歯科治療	10	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	1

都表－45 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項 目			3 年 度	2 年 度	対前年度比
相 談 件 数			413	436	94.7%
被害者	性別	男性	94	99	94.9%
		女性	306	328	93.3%
		不明	13	9	144.4%
	年代別	20歳未満	9	12	75.0%
		20歳代	48	40	120.0%
		30歳代	55	51	107.8%
		40歳代	67	71	94.4%
		50歳代	77	112	68.8%
		60歳代	61	53	115.1%
		70歳以上	55	68	80.9%
不明	41	29	141.4%		
職業別	給与生活者	172	185	93.0%	
	自営・自由業	39	28	139.3%	
	家事従事者	54	77	70.1%	
	学生	13	13	100.0%	
	無職	70	82	85.4%	
	その他・不明	65	51	127.5%	

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比
危害程度	治療 1 週間未満	83	69	120.3%
	1 ～ 2 週間	29	14	207.1%
	3 週間～ 1 ヶ月	14	22	63.6%
	1 ヶ月以上	23	33	69.7%
	死亡	2	1	200.0%
	不明	65	66	98.5%
	医者にかかわらず	197	231	85.3%

② 危険に関する相談

都表－46 危険の内容 商品・役務別件数（令和３年度）

単位：件

商品・役務(上位10位)	合 計	危険の内容																					
		火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体	82	1	5	14	9	0	0	2	0	5	2	1	9	2	7	2	0	5	0	11	1	6	0
1 普通・小型自動車	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
2 電球類	4	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 電話関連機器・用品	4	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 空気清浄機	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 弁当	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
5 他の屋外食生活器具	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 鍋	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
5 ベッド類	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
5 電池	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 テレビジョン	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

登録番号(3)28

令和4年9月発行

編集・発行 東京都消費生活総合センター
新宿区神楽河岸1-1
セントラルプラザ16階
電話 03(3235)1258

印刷所 株式会社まこと印刷

リサイクル適性(B)

この印刷物は、板紙へ
リサイクルできます。



古紙配合率70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)