

令和4年9月27日
環境生活部くらし安全推進課
043-223-2292

令和3年度の消費生活相談の概要について

県では、消費者センターにおいて県民からの相談に対応するなど、消費者被害の防止等に取り組んでいるところですが、このたび、令和3年度中に県消費者センターと県内の各市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談を集計*しましたので、概要等についてお知らせします。

【相談件数】

48,618件で、前年度に比べ5,912件、率にして10.8%減少しました。

このうち、苦情相談は43,941件、問い合わせ・要望は4,677件となっています。

なお、新型コロナウイルスに関連する相談件数は、1,419件となっています。

【相談者（契約当事者）年齢層別割合】

70歳代が15.3%と最も多く、次いで50歳代、60歳代となっており、60歳代以上の割合は全体の4割近くを占めています。

【相談内容】

年代別にみると、20歳未満は「インターネットゲーム」、20・30歳代は「不動産貸借」、40～70歳代までは「商品一般（商品が特定できないもので、大手通販業者を騙る身に覚えのない料金未納の通知が届いたといった相談など）」に関する相談が多くなっています。

また、80歳以上は「工事・建築」に関する相談が多く、「工事・建築」は30～70歳代でも上位に挙がっています。

*「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」に登録された件数。PIO-NETは国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口を結ぶシステムで、各地に寄せられた相談を一元的に集計するもの。

消費者トラブルはお近くの消費生活相談窓口へ

県や市町村では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行う相談窓口を設けています。不審な電話や訪問、勧誘など、困ったときや心配なときは、まずはお気軽にお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

○ 市町村の消費生活相談窓口については、お住まいの市町村にお問い合わせください。

電話番号がわからないときは、

【消費者ホットライン：局番なしの「188」】まで。

（身近な消費生活相談窓口につながります。）

○ 【千葉県消費者センター 相談専用電話：047-434-0999】

受付時間：（月～金）9時から16時30分 （土）9時から16時 ※祝日・年末年始除く

1 相談件数の推移

(単位：件)

年度		平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
相談件数		49,002	59,727	57,216	54,530	48,618
内訳	県	9,732	10,565	10,930	11,143	10,259
	市町村	39,270	49,162	46,286	43,387	38,359

※相談件数は苦情相談のほか、問い合わせ・要望を含めた総数。

2 相談者（契約当事者）の年齢層別割合

(令和 3 年度)

	20 歳 未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳 以上	不明等
件数	1,006	4,229	4,219	5,561	6,555	5,614	6,715	3,993	6,049
割合	2.3%	9.6%	9.6%	12.7%	14.9%	12.8%	15.3%	9.1%	13.8%

※件数は、苦情相談のみの件数（問い合わせ・要望は除く）。

3 商品・役務（サービス）ごとにみた相談の状況

※令和3年度に商品・役務等及び内容キーワードの分類や内訳について新設・廃止・変更があったため、単純に令和2年度との比較ができません(例:「デジタルコンテンツ」(廃止)→「役務一般」(定義変更)、「映像配信サービス」(新設)、「アダルト情報」(新設)その他多数の分類に振り分け)。令和2年度は参考として掲載しています。

令和 3 年度に相談の多かった商品・役務

順位	商品・役務等	件数
1	商 品 一 般	3,570
2	工 事 ・ 建 築	2,162
3	不 動 産 貸 借	1,858
4	修 理 サ ー ビ ス	1,209
5	他 の 健 康 食 品	1,207
6	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	1,154
7	イ ン タ ー ネット 接 続 回 線	1,054
8	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	977
9	電 気	845
10	基 礎 化 粧 品	747
11	他 の 化 粧 品	737
12	フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金	735
13	四 輪 自 動 車	636
14	ア ダ ル ト 情 報 (R 3 年 度 新 規 項 目)	621
15	他 の 内 職 ・ 副 業	578

(参考:令和2年度)

順位	商品・役務等	件数
1	商 品 一 般	4,538
2	デ ジ タ ル コ ン テ ン ツ	4,149
3	他 の 健 康 食 品	2,553
4	工 事 ・ 建 築	1,998
5	不 動 産 貸 借	1,848
6	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	1,522
7	イ ン タ ー ネット 接 続 回 線	1,345
8	保 健 衛 生 品 そ の 他	1,337
9	修 理 サ ー ビ ス	1,168
10	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	1,014
11	電 気	873
12	フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金	698
13	基 礎 化 粧 品	693
14	四 輪 自 動 車	643
15	他 の 化 粧 品	561

※件数は、苦情相談のみの件数(問い合わせ・要望は除く)。

① 商品一般

商品を特定できないものなどに関する相談です。

携帯電話のSMS（ショートメッセージサービス）に、宅配便業者を騙る不在通知や、大手通販業者・携帯電話会社等を騙り身に覚えのない未納料金を請求する通知が届いたといった相談が多く寄せられました。

② 工事・建築

主に屋根工事等の住宅リフォームに関する相談です。

突然業者が来訪し「近所で工事していたらお宅の屋根がずれているのが見えた。無料で点検してあげる」、「火災保険を使えば個人負担なしで無料で工事できる」などと勧誘を受け、高額なリフォーム工事を契約してしまったといった相談が多く寄せられました。

③ 不動産貸借

賃貸アパート（集合住宅の賃貸借）の相談が8割以上を占めています。特に退去時の高額な原状回復費用や、保証金や敷金に関するトラブルが多く寄せられました。

④ 修理サービス

主にトイレの詰まりや洗面所の水漏れなど水回り修繕に関する相談です。

「インターネットに『基本料金数百円から』という広告を出している業者にトイレの詰まり修理を依頼したが、来訪した業者は『詰まりが酷い』などと言って次々に高額な作業を実施し、最終的に数十万円の修理代金を請求された」といった相談が多く寄せられました。

⑤ 他の健康食品

主にダイエットサプリなどの健康食品に関する相談です。

「お試し価格 500 円の健康食品を購入したところ、定期購入になっていた」、「いつでも解約できるとあったが、業者に電話がつかまらない」といった相談が多く寄せられました。

4 新型コロナウイルスに関連する相談の状況

(1) 相談件数の推移

(単位：件)

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度※1	合計
相談件数※2	765	4,838	1,419	232	7,254
内 県	213	1,104	349	73	1,739
訳 市町村	552	3,734	1,070	159	5,515

※1：令和4年7月31日時点でPIO-NETに登録されている相談件数。

※2：相談件数は苦情相談のほか、問い合わせ・要望を含めた総数。

(2) 令和3年度に相談の多かった商品・役務

順位	商品・役務等	件数	相談の概要
1	保健衛生品その他	121	主にマスクに関する相談で、「注文した覚えのないマスクが自宅に届いたがどうしたらよいか」といった相談が多く寄せられました。
2	魚介類	62	「新型コロナの影響で海産物の売上が落ちている、安くするので助けると思って買って欲しくないか」などと電話勧誘を受け購入したが、粗悪品が届いたといった相談が多く寄せられました。
3	スポーツ・健康教室	44	主にスポーツジムやヨガ教室に関する相談で、「新型コロナの感染拡大を受け退会することにしたが違約金を請求された」といった解約等に関する相談が多く寄せられました。
4	フリーローン・サラ金	43	「新型コロナの影響で収入が激減し、クレジットカードの支払いや消費者金融への返済ができず困っている」といった相談が多く寄せられました。
〃	航空サービス	43	「新型コロナ拡大を受け航空券をキャンセルしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」「キャンセルしたが払い戻しされない」などのキャンセルに伴う解約料に関する相談が多く寄せられています。

※件数は、苦情相談のみの件数（問い合わせ・要望は除く）。

(参考：令和2年度)

順位	商品・役務等	件数	相談の概要
1	保健衛生品その他	1,168	主にマスクに関する相談で、特に令和2年4月から6月にかけて、「注文した覚えのないマスクが自宅に届いた」、「通販で注文したマスクが届かない」といった相談が多く寄せられました。
2	スポーツ・健康教室	233	主にスポーツジムやヨガ教室に関する相談で、「通えないのに月会費を請求された」、「店舗に電話もメールも繋がらず解約できない」といった月会費や解約等に関する相談が多く寄せられました。
3	結 婚 式	190	「コロナ禍でキャンセルを申し出たところ、キャンセル料を請求された」といった解約料に関する相談や、結婚式延期に係る追加料金に関する相談が多く寄せられました。
4	他 の 医 療 用 具	149	主に体温計やパルスオキシメーターに関する相談で、「インターネット通販で注文したが、商品が届かない」といった相談が多く寄せられました。
5	他の行政サービス	143	主に特別定額給付金に関する相談で、「いつ給付されるのか」といった給付金の申請に関する相談が多く寄せられました。