

令和3年度消費生活相談の概要

表1

項目		令和3年度	令和2年度	前年度比(%)
相談件数		3,687	4,058	90.9
性別	男性	1,813	1,951	92.9
	女性	1,652	1,932	85.5
年代別	20歳未満	85	85	100.0
	20歳代	256	276	92.8
	30歳代	297	310	95.8
	40歳代	455	536	84.9
	50歳代	555	580	95.7
	60歳代	556	666	83.5
	70歳以上	893	996	89.7
	その他・不明	590	609	96.9
	平均年齢	56	56	100.0
	職業別	給与生活者	1,476	1,602
自営・自由業		264	274	96.4
家事従事者		269	343	78.4
学生		98	99	99.0
無職		986	1,158	85.1
団体		145	134	108.2
その他・不明		449	448	100.2
商品大分類		商品一般	345	421
	食料品	240	351	68.4
	住居品	161	144	111.8
	光熱水品	64	63	101.6
	被服品	187	177	105.6
	保健衛生品	305	364	83.8
	教養娯楽品	258	295	87.5
	車両・乗り物	135	138	97.8
	土地・建物・設備	86	82	104.9
	他の商品	3	8	37.5
	商品計	1,784	2,043	87.3
	クリーニング	8	8	100.0
	レンタル・リース・賃借	117	126	92.9
	工事・建築・加工	112	83	134.9
	修理・補修	98	77	127.3
	役務一般	37	30	123.3
	金融・保険サービス	303	273	111.0
	運輸・通信サービス	249	692	36.0
	教育サービス	12	15	80.0
	教養・娯楽サービス	319	92	346.7
	保健・福祉サービス	131	108	121.3
	他の役務	242	191	126.7
	内職・副業・ねずみ講	37	13	284.6
	他の行政サービス	39	72	54.2
	役務計	1,704	1,780	95.7
	他の相談	199	235	84.7
	総計	3,687	4,058	90.9

項目		令和3年度	令和2年度	前年度比(%)
相談内容分類	安全・衛生	120	123	97.6
	品質・機能・役務品質	470	402	116.9
	法規・基準	190	199	95.5
	価格・料金	780	723	107.9
	表示・広告	617	556	111.0
	販売方法	2,112	2,338	90.3
	契約・解約	2,720	3,081	88.3
	接客方法	684	534	128.1
	買物相談	18	9	200.0
	生活知識	6	4	150.0
	その他	31	39	79.5
	販売購入形態	店舗購入	777	799
訪問販売		247	232	106.5
通信販売		1,263	1,393	90.7
マルチ・マルチまがい取引		52	72	72.2
電話勧誘販売		182	214	85.0
ネガティブ・オプション		15	17	88.2
訪問購入		31	38	81.6
その他無店舗販売		8	9	88.9
不明・無関係		1,112	1,284	86.6

資料は、架空請求の音声ガイダンスの件数(673件)及び市町村からの
 経由相談の件数(133件)を除いたもの。

表2

令和3年度販売購入形態別の契約当事者の年代構成

件数

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	計	令和2年度	増減	対前年度比 (%)	
店舗購入	11	46	95	90	116	124	176	119	777	799	-22	97.2	
令和2年度	11	57	78	118	106	137	165	127	799				
増減	0	-11	17	-28	10	-13	11	-8	-22				
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	3	12	7	35	25	38	102	247	232	15	106.5	
	通信販売	60	95	114	195	237	221	226	1,263	1,393	-130	90.7	
	マルチ・マルチまがい取引	1	29	4	5	4	3	3	52	72	-20	72.2	
	電話勧誘販売	1	13	10	9	25	26	54	44	182	214	-32	85.0
	ネガティブ・オプション	1	2	1	1	3	2	2	3	15	17	-2	88.2
	訪問購入	0	0	0	3	4	9	13	2	31	38	-7	81.6
	その他無店舗販売	0	0	0	1	1	2	3	1	8	9	-1	88.9
	特殊販売全体	66	151	136	249	299	301	403	193	1,798	1,976	-178	91.0
	令和2年度	68	169	169	280	318	333	444	195	1,976			
	増減	-2	-18	-33	-31	-19	-32	-41	-2	-178			

販売購入形態が「不明・無関係」(1,112件)は除く。

令和3年度 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務 <参考>

件数

順位	20歳未満 (85件)		20歳代 (256件)		30歳代 (297件)		40歳代 (455件)		50歳代 (555件)		60歳代 (556件)		70歳以上 (893件)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	インターネットゲーム	12	商品一般	19	不動産貸借	21	商品一般	33	商品一般	63	商品一般	53	商品一般	101
2	他の化粧品	9	不動産貸借	16	商品一般	17	四輪自動車	16	他の健康食品	17	工事・建築	26	相談その他	40
3	他の健康食品	7	四輪自動車	15	工事・建築	15	フリーローン・サラ金	15	基礎化粧品	16	他の健康食品	20	工事・建築	35
4	商品一般	6	異性交際関連サービス	11	フリーローン・サラ金	13	基礎化粧品	14	相談その他	16	アダルト情報	20	他の健康食品	34
5	アダルト情報サイト	4	携帯電話サービス	9	他の内職・副業	11	不動産貸借	13	インターネット接続回線	15	修理サービス	16	インターネット接続回線	30

年齢不明: 590件

令和3年度消費者金融相談の概要

表3

1 相談件数

区 分	相談総件数 件	うちヤミ金融 件数 件
令和3年度	66	7
令和2年度	83	6
対前年度比 %	79.5	116.7

2 相談の概要

(1) 債務者特性

ア 性別・年代別内訳 []内は総件数に占める割合

件数

区 分	男 性	女 性	団体等	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
令和3年度	47	18	1	66	0	9	13	15	14	1	11	3
	(71.2)	(27.3)	(1.5)	(100)	(0.0)	(13.6)	(19.7)	(22.7)	(21.2)	(1.5)	(16.7)	(4.6)
令和2年度	51	32	0	83	0	6	10	19	12	14	14	8
対前年度比 %	92.2	56.3	-	79.5	-	150.0	130.0	78.9	116.7	7.1	78.6	37.5

イ 職業別内訳 []内は総件数に占める割合

件数

職 業	給 与	自営・自由	主婦	学生	無 職	不 明	計
令和3年度	39	2	1	0	17	7	66
	(59.1)	(3.0)	(1.5)	(0.0)	(25.8)	(10.6)	(100.0)
令和2年度	43	3	1	0	27	9	83
対前年度比 %	90.7	66.7	100.0	-	63.0	77.8	79.5

(2) 負債状況

ア 借入業者数別内訳 []内は総件数に占める割合

件数

区 分	0～4社	5～9社	10～14社	15～19社	不明	計
令和3年度	30	7	1	0	28	66
	(45.5)	(10.6)	(1.5)	(0.0)	(42.4)	(100.0)
令和2年度	34	10	2	0	37	83
対前年度比 %	88.2	70.0	50.0	-	75.7	79.5

イ 借入金額別内訳 []内は総件数に占める割合

件数

区 分	100万円以下	100万円超～ 200万円以下	200万円超～ 300万円以下	300万円超～ 500万円以下	500万円超～ 1000万円以下	1000万円超	その他不明	計
令和3年度	11	3	4	4	2	4	38	66
	(16.7)	(4.5)	(6.1)	(6.1)	(3.0)	(6.1)	(57.5)	(100.0)
令和2年度	21	6	10	2	1	4	39	83
対前年度比 %	52.4	50.0	40.0	200.0	200.0	100.0	97.4	79.5

(3) 相談内容別内訳 []内は総件数に占める割合

件数

区 分	法的知識	整理方法	再発防止	低利の借入先	取り立て	苦情	その他不明	計
令和3年度	4	31	4	0	3	7	17	66
	(6.1)	(47.0)	(6.1)	(0.0)	(4.5)	(10.6)	(25.7)	(100.0)
令和2年度	5	41	1	0	1	10	25	83
対前年度比 %	80.0	75.6	400.0	-	300.0	70.0	68.0	79.5

(3)-2 苦情の内訳

不審・信用 できるか	金利	第三者の 無断使用
4	2	1

(4) 借入金の使途別内訳 []内は総件数に占める割合

件数

区 分	生活費	名義貸し	ギャンブル	遊 興	事 業	保 証	その他不明	計
令和3年度	11	3	11	2	5	0	34	66
	(16.7)	(4.5)	(16.7)	(3.0)	(7.6)	(0.0)	(51.5)	(100.0)
令和2年度	22	2	5	2	2	0	50	83
対前年度比 %	50.0	150.0	220.0	100.0	250.0	-	68.0	79.5

表 4

県全体の相談件数

年度	県センター		市町村		計
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数
平成28年度	4,597	56.2	3,576	43.8	8,173
平成29年度	4,845	54.9	3,977	45.1	8,822
平成30年度	4,577	51.5	4,302	48.5	8,879
令和元年度	3,958	50.5	3,880	49.5	7,838
令和2年度	4,058	50.4	3,996	49.6	8,054
令和3年度	3,687	51.5	3,472	48.5	7,159
対前年度比(%)	90.9		86.9		88.9