

全国の消費生活相談件数の推移

<令和4年版消費者白書より抜粋>

1 2021年の消費生活相談の概況

<消費生活相談件数は減少しており、架空請求の相談件数も減少している>

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談の件数をみると、2021年は85.2万件であり、前年（94.1万件）を大きく下回りました。架空請求に関する相談件数は、2021年は1.9万件であり、前年（3.4万件）から大きく減少しました（図表 I-1-3-1）。また、新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談も、前年より減少しました。

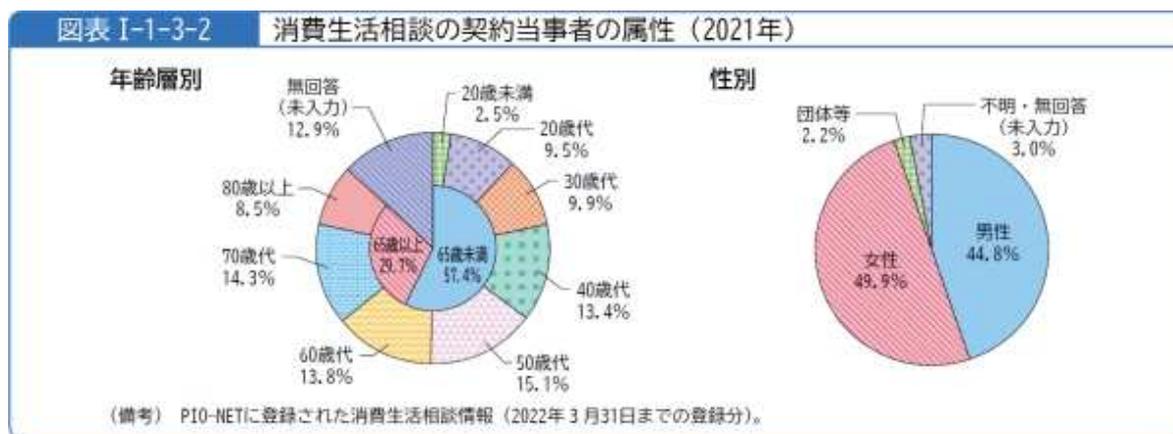


消費生活相談件数の長期的な推移をみると、2004年度に192.0万件とピークに達しました。このとき、架空請求に関する相談件数が67.6万件と急増し、全体の35.2%を占めていました。その後、架空請求に関する相談は減少し、消費生活相談件数の全体も減少傾向でしたが、2008年以降の10年間は年間90万件前後と、依然として高水準で推移し続けました。2018年には、架空請求に関する相談が約26万件に達し、消費生活相談件数は再び100万件を超えました。

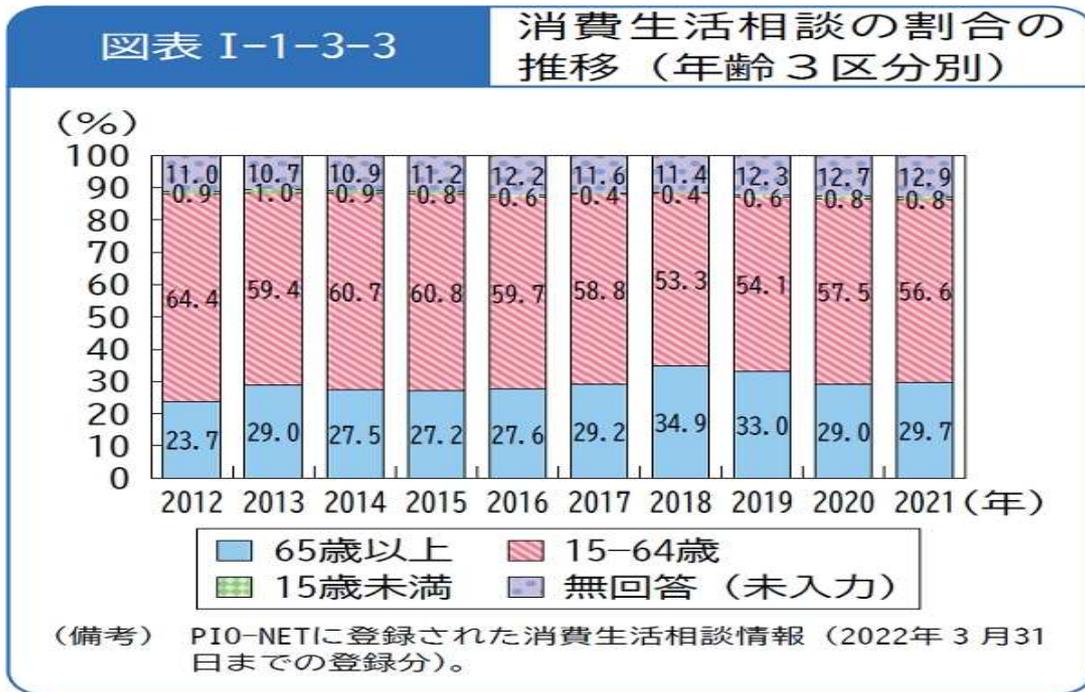
その後、架空請求に関する相談件数は2019年に減少に転じ、2021年は、2011年に並ぶ低水準でした。

2 属性別にみた2021年の相談状況

2021年の消費生活相談について、属性別にみると、年齢層別では65歳以上の高齢者が契約当事者全体の29.7%を占めています。10歳ごとの区分でみると、2021年は、50歳代が15.1%と最も多く、次いで70歳代（14.3%）、60歳代（13.8%）でした。性別では、女性が49.9%、男性が44.8%と女性の割合が高くなっています（図表 I-1-3-2）。



年齢3区分別に消費生活相談割合について過去10年間の推移をみると、65歳以上の高齢者の消費生活相談割合は、3割前後で推移しています（図表 I-1-3-3）。



3 新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談の概況 <新型コロナウイルス関連の相談件数は、2021年は横ばい傾向>

新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談の相談件数は、2021年は1か月当たり1,000件から4,000件の間で推移しています。2021年には、新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成24年法律第31号）に基づく緊急事態宣言が2度発出されましたが、2020年4月の緊急事態宣言発出時のような相談件数の急増は発生しませんでした（図表 I-1-4-1）。

