

令和2年度消費生活相談の概要

表1

項目		令和2年度	令和元年度	前年度比(%)	
相談件数		4,058	3,958	102.5	
性別	男性	1,951	1,875	104.1	
	女性	1,932	1,878	102.9	
年齢別	20歳未満	85	114	74.6	
	20歳代	276	280	98.6	
	30歳代	310	308	100.6	
	40歳代	536	513	104.5	
	50歳代	580	521	111.3	
	60歳代	666	608	109.5	
	70歳以上	996	942	105.7	
	その他・不明	609	672	90.6	
	平均年齢	56	55	101.8	
	職業別	給与生活者	1,602	1,481	108.2
		自営・自由業	274	309	88.7
家事従事者		343	283	121.2	
学生		99	160	61.9	
無職		1,158	1,064	108.8	
団体		134	149	89.9	
その他・不明		448	512	87.5	
商品大分類		商品一般	421	465	90.5
	食料品	351	304	115.5	
	住居品	144	118	122.0	
	光熱水品	63	55	114.5	
	被服品	177	150	118.0	
	保健衛生品	364	243	149.8	
	教養娯楽品	295	274	107.7	
	車両・乗り物	138	93	148.4	
	土地・建物・設備	82	99	82.8	
	他の商品	8	5	160.0	
	商品計	2,043	1,806	113.1	
	クリーニング	8	14	57.1	
	レンタル・リース・賃借	126	126	100.0	
	工事・建築・加工	83	108	76.9	
	修理・補修	77	45	171.1	
	役務一般	30	26	115.4	
	金融・保険サービス	273	324	84.3	
	運輸・通信サービス	692	686	100.9	
	教育サービス	15	13	115.4	
	教養・娯楽サービス	92	129	71.3	
	保健・福祉サービス	108	138	78.3	
	他の役務	191	225	84.9	
	内職・副業・ねずみ講	13	15	86.7	
	他の行政サービス	72	41	175.6	
	役務計	1,780	1,890	94.2	
	他の相談	235	262	89.7	
	総計	4,058	3,958	102.5	

項目		令和2年度	令和元年度	前年度比(%)	
相談内容分類	安全・衛生	123	116	106.0	
	品質・機能・役務品質	402	403	99.8	
	法規・基準	199	217	91.7	
	価格・料金	723	683	105.9	
	表示・広告	556	462	120.3	
	販売方法	2,338	2,217	105.5	
	契約・解約	3,081	2,996	102.8	
	接客方法	534	454	117.6	
	買物相談	9	10	90.0	
	生活知識	4	5	80.0	
	その他	39	23	169.6	
	販売購入形態	店舗購入	799	801	99.8
		訪問販売	232	272	85.3
通信販売		1,393	1,214	114.7	
マルチ・マルチまがい取引		72	60	120.0	
電話勧誘販売		214	230	93.0	
ネガティブ・オプション		17	13	130.8	
訪問購入		38	29	131.0	
その他無店舗販売		9	7	128.6	
不明・無関係		1,284	1,332	96.4	

資料は、架空請求の音声ガイダンスの件数(779件)及び市町村からの
経由相談の件数(151件)を除いたもの。

表2

令和2年度販売購入形態別の契約当事者の年齢構成

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	令和元年度	増減	対前年度比 (%)	
店舗購入	11	57	78	118	106	137	165	127	799	801	-2	99.8	
令和元年度	13	77	97	109	83	136	160	126	801				
増減	-2	-20	-19	9	23	1	5	1	-2				
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	1	8	8	20	31	33	96	36	233	272	-39	85.7
	通信販売	65	113	138	232	252	250	231	112	1,393	1,214	179	114.7
	マルチ・マルチまがい取引	0	32	8	7	9	5	7	4	72	60	12	120.0
	電話勧誘販売	2	11	14	17	21	37	78	34	214	230	-16	93.0
	ネガティブ・オプション	0	0	1	2	2	1	7	4	17	13	4	130.8
	訪問購入	0	2	0	2	2	7	22	3	38	29	9	131.0
	その他無店舗販売	0	3	0	0	1	0	3	2	9	7	2	128.6
	特殊販売全体	68	169	169	280	318	333	444	195	1,976	1,825	151	108.3
	令和元年度	90	147	129	260	295	267	391	246	1,825			
	増減	-22	22	40	20	23	66	53	-51	151			

販売購入形態が「不明・無関係」(1,283件)は除く。

令和2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 (276件)		30歳代 (310件)		40歳代 (536件)		50歳代 (580件)		60歳代 (666件)		70歳以上 (996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	健康食品	12	デジタルコンテンツ	25	健康食品	25	商品一般	35	商品一般	62	商品一般	88	商品一般	132
2	オンラインゲーム	12	商品一般	19	賃貸アパート	20	デジタルコンテンツ	33	健康食品	54	デジタルコンテンツ	44	健康食品	60
3	デジタルコンテンツ	11	賃貸アパート	13	商品一般	17	健康食品	27	デジタルコンテンツ	40	健康食品	44	デジタルコンテンツ	41
4	アダルト情報サイト	4	複合サービス会員	12	デジタルコンテンツ	16	フリーローン・サラ金	19	保健衛生品その他	25	アダルト情報サイト	23	保健衛生品その他	28
5	普通・小型自動車	3	出会い系サイト	10	フリーローン・サラ金	10	アダルト情報サイト	15	賃貸アパート	15	保健衛生品その他	19	光回線	27

年齢不明: 609件

令和2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	ヤミ金融件数
令和2年度	83	6
令和元年度	96	4
対前年度比 %	86.5	

2 相談の概要

(1) 債務者特性

ア 性別・年齢別内訳 ()内は総件数に占める割合

件数

区 分	男 性	女 性	団体等	計	20才未満	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	不明
令和2年度	51	32	0	83	0	6	10	19	12	14	14	8
	(61.4)	(38.6)	(0.0)	(100)	(0.0)	(7.2)	(12.0)	(22.9)	(14.5)	(16.9)	(16.9)	(9.6)
令和元年度	66	28	2	96	0	18	19	14	15	11	6	13
対前年度比 %	77.3	114.3	-	86.5	-	33.3	52.6	135.7	80.0	127.3	233.3	61.5

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2年度	43	3	1	0	27	9	83
	(51.8)	(3.6)	(1.2)	(0.0)	(32.5)	(10.9)	(100)
令和元年度	49	6	1	0	26	14	96
対前年度比 %	87.8	50.0	100.0	-	103.8	64.3	86.5

(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2年度	34	10	2	0	37	83
	(41.0)	(12.0)	(2.4)	(0.0)	(44.6)	(100)
令和元年度	48	10	1	1	36	96
対前年度比 %	70.8	100.0	200.0	-	102.8	86.5

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2年度	21	6	10	2	1	4	39	83
	(25.3)	(7.2)	(12.0)	(2.4)	(1.2)	(4.8)	(47.1)	(100)
令和元年度	14	11	7	9	3	4	48	96
対前年度比 %	150.0	54.5	142.9	22.2	33.3	100.0	81.3	86.5

(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	計
令和2年度	5	41	1	0	1	10	25	83
	(6.0)	(49.4)	(1.2)	(0.0)	(1.2)	(12.0)	(30.2)	(100)
令和元年度	13	47	2	2	3	4	25	96
対前年度比 %	38.5	87.2	50.0	-	33.3	250.0	100.0	86.5

(3)-2 苦情の内訳

不審・信用 できるか	執拗な勧誘・ DM迷惑	金利	第三者の 無断使用
4	2	2	2

(4) 借入金の使途別内訳 ()内は総件数に対する割合

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2年度	22	2	5	2	2	0	50	83
	(26.5)	(2.4)	(6.0)	(2.4)	(2.4)	(0.0)	(60.3)	(100)
令和元年度	19	4	1	3	6	0	63	96
対前年度比 %	115.8	50.0	500.0	66.7	33.3	-	79.4	86.5

表 4

県全体の相談件数

年度	県センター		市町村		県計
	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
対前年度比(%)	102.5		103.0		102.8

注)県センター分は、音声ガイダンス及び市町村からの経由相談を除く。