

# 令和3年度 消費生活相談の概要

～県内の相談窓口で受け付けた消費生活相談件数の集計～



静岡県くらし・環境部県民生活課

# ◆ ◆ ◆ 目 次 ◆ ◆ ◆

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 令和3年度の消費生活相談の概要               | 1  |
| 1 消費生活相談件数と平均既支払額             |    |
| (1) 消費生活相談件数の推移               | 2  |
| (2) 消費生活相談平均既支払額の推移           | 3  |
| 2 消費生活相談件数の内訳                 |    |
| (1) 年齢層別相談件数の推移               | 4  |
| (2) 販売購入形態別相談件数の推移            | 5  |
| (3) 商品・サービス別相談件数の推移           | 7  |
| (4) 年齢層別の販売購入形態別相談件数          | 8  |
| (5) 年齢層別の商品・サービス別相談件数         | 9  |
| (6) 販売購入形態別の商品・サービス別相談件数      | 10 |
| (7) 定期購入に関する相談件数の推移           | 11 |
| (8) SNS関連の相談件数の推移             | 11 |
| (9) 架空請求に関する相談件数の推移           | 11 |
| (10) 新型コロナウイルス感染症に関する相談件数等の推移 | 11 |
| (11) 18～21歳の若年層の相談件数          |    |
| ①消費生活相談件数と消費生活相談平均既支払額の推移     | 12 |
| ②販売購入形態別・商品サービス別相談件数の推移       | 12 |
| 3 消費生活相談平均既支払額の内訳             |    |
| (1) 年齢層別平均既支払額                | 13 |
| (2) 販売購入形態別平均既支払額             | 13 |
| (3) 投資（FX・暗号資産）に関する平均既支払額     | 13 |
| 4 市町別の消費生活相談受付件数              | 14 |

# 令和3年度の消費生活相談の概要

令和3年度に県と市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は、前年度に比べ減少しましたが、定期購入やSNS関連の相談は多く寄せられています。また、令和4年4月に施行された成年年齢引下げの影響を受け、今後は18～21歳の若年層における相談が増加することが懸念されます。

県・市町の相談窓口では、引き続き、消費生活相談員が様々な消費者トラブル等の相談に対応し、助言や情報提供を行い、公平な立場で解決を図っています。

## 1 令和3年度の消費生活相談の受付状況

令和3年度に県と市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談の件数は23,312件で、昨年度より3,167件（12.0%）減少しました。（単位：件）

| 区分       | 29年度   | 30年度   | 元年度    | 2年度    | 3年度    | 前年度比  |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 消費生活相談件数 | 29,135 | 28,176 | 25,870 | 26,479 | 23,312 | 88.0% |

## 2 令和3年度の消費生活相談の特徴

### （1）定期購入に関する相談件数

定期購入に関する相談件数は1,322件であり、前年度に比べて136件（9.3%）減少しましたが、依然として多くの相談が寄せられています。（単位：件）

| 区分        | 29年度 | 30年度 | 元年度   | 2年度   | 3年度   | 前年度比  |
|-----------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 定期購入の相談件数 | 464  | 570  | 1,249 | 1,458 | 1,322 | 90.7% |

### （2）SNS関連の相談件数

SNS上の広告やSNS上で知り合った見知らぬ相手からの誘いがきっかけでトラブルになったなどのSNS関連の相談件数は1,541件でした。相談件数は年々増加しており、令和3年度は平成29年度の約3倍となっています。（単位：件）

| 区分         | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度   | 3年度   | 前年度比   |
|------------|------|------|-----|-------|-------|--------|
| SNS関連の相談件数 | 515  | 634  | 825 | 1,369 | 1,541 | 112.6% |

### （3）18～21歳の若年層の相談件数

若者が契約当事者となる相談の件数は、例年、成年年齢（本年3月末までは20歳）を境に増加しており、令和3年度は、契約当事者が18～19歳の相談件数は190件、20～21歳の相談件数は376件と、成年年齢を越えた20～21歳の相談件数は18～19歳の約2倍となりました。（単位：件）

| 区分          | 29年度 | 30年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 前年度比  |
|-------------|------|------|-----|-----|-----|-------|
| 18～19歳の相談件数 | 202  | 169  | 241 | 265 | 190 | 71.7% |
| 20～21歳の相談件数 | 351  | 373  | 361 | 422 | 376 | 89.1% |

### （4）新型コロナウイルスに関する相談

新型コロナウイルス感染症に関する相談件数は693件であり、前年度（2,021件）に比べて1,328件（65.7%）減少しました。

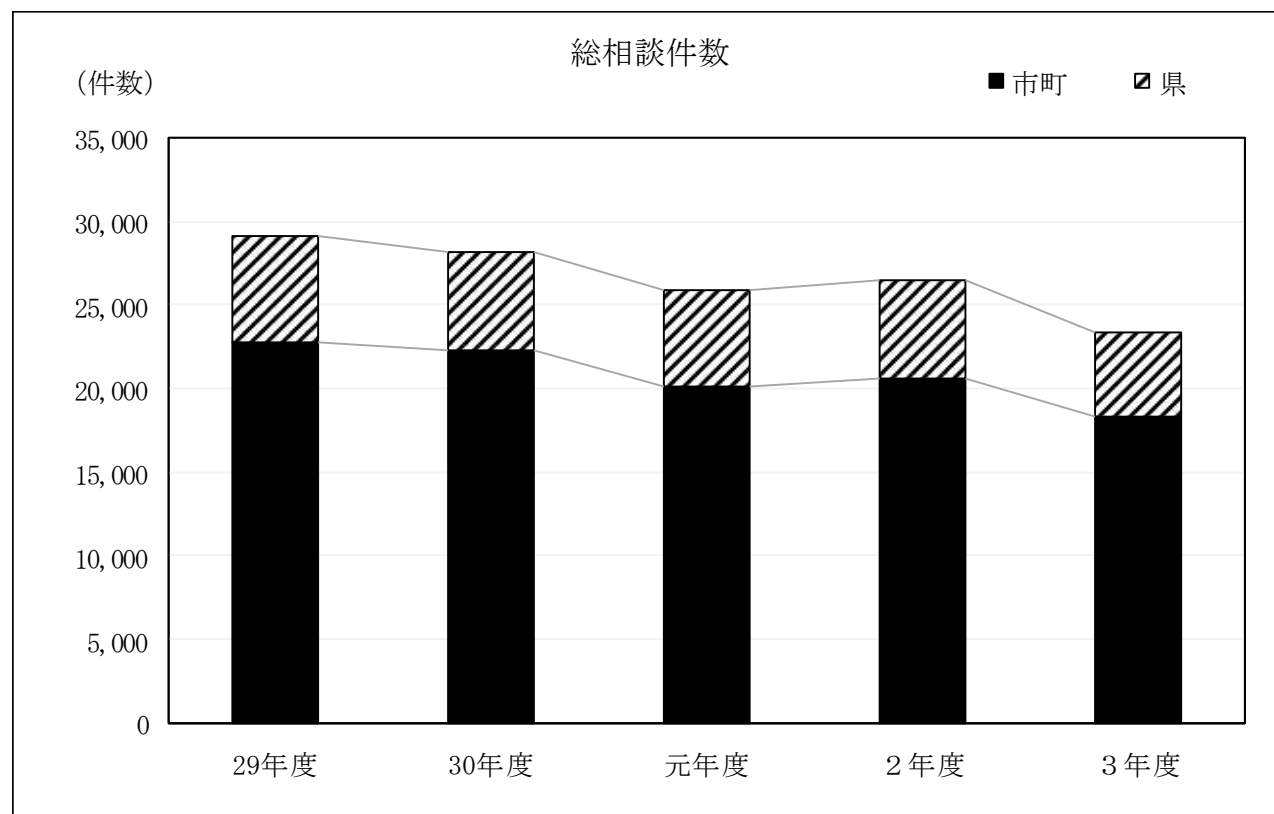
# 1 消費生活相談件数と平均既支払額

## (1) 消費生活相談件数の推移

令和3年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談件数は23,312件であり、前年度の26,479件に比べて3,167件(12.0%)減少し、直近5年間で最も少なくなりました。そのうち、県で受け付けた相談は5,010件で、前年度の5,834件と比べて824件(14.1%)減少しました。また、市町で受け付けた相談は18,302件で、前年度の20,645件と比べて2,343件(11.3%)減少しました。

(単位：件)

| 区 分 |          | 29年度   | 30年度   | 令和元年度  | 令和2年度  | 令和3年度  |
|-----|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 県   | 消費生活相談件数 | 6,388  | 5,937  | 5,739  | 5,834  | 5,010  |
|     | 対前年度比    | 103.8% | 92.9%  | 96.7%  | 101.7% | 85.9%  |
| 市町  | 消費生活相談件数 | 22,747 | 22,239 | 20,131 | 20,645 | 18,302 |
|     | 対前年度比    | 117.8% | 97.8%  | 90.5%  | 102.6% | 88.7%  |
| 合計  | 消費生活相談件数 | 29,135 | 28,176 | 25,870 | 26,479 | 23,312 |
|     | 対前年度比    | 114.4% | 96.7%  | 91.8%  | 102.4% | 88.0%  |



## (2) 消費生活相談平均既支払額の推移

令和3年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談のうち、消費者トラブルにより、既にお金を支払ってしまった金額の平均（平均既支払額）は383千円であり、前年度と比べて54千円（16.4%）増加しました。そのうち、県で受け付けた相談の平均既支払額は360千円で、前年度と比べて18千円（4.8%）減少しました。一方で、市町で受け付けた相談の平均既支払額は390千円で、前年度と比べて77千円（24.6%）増加しました。

（単位：件、千円）

| 区 分           | 29年度      | 30年度      | 令和元年度     | 令和2年度     | 令和3年度     | 前年度比   |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 県の消費生活相談件数    | 6,388     | 5,937     | 5,739     | 5,834     | 5,010     | 85.9%  |
| 既支払額回答件数(A)   | 2,528     | 2,809     | 2,807     | 2,790     | 2,352     | —      |
| 既支払額合計金額(B)   | 3,060,166 | 2,199,505 | 1,007,150 | 1,054,086 | 845,918   | 80.3%  |
| 平均既支払額(B/A)   | 1,211     | 783       | 359       | 378       | 360       | 95.2%  |
| 市町の消費生活相談件数   | 22,701    | 22,239    | 20,131    | 20,645    | 18,302    | 88.7%  |
| 既支払額回答件数(A)   | 7,947     | 9,149     | 8,625     | 8,849     | 7,913     | —      |
| 既支払額合計金額(B)   | 4,152,061 | 3,597,679 | 2,601,055 | 2,769,791 | 3,084,472 | 111.4% |
| 平均既支払額(B/A)   | 522       | 393       | 302       | 313       | 390       | 124.6% |
| 県・市町の消費生活相談件数 | 29,089    | 28,176    | 25,870    | 26,479    | 23,312    | 88.0%  |
| 既支払額回答件数(A)   | 10,475    | 11,958    | 11,432    | 11,639    | 10,265    | —      |
| 既支払額合計金額(B)   | 7,212,227 | 5,797,184 | 3,608,205 | 3,823,877 | 3,930,390 | 102.8% |
| 平均既支払額(B/A)   | 689       | 485       | 316       | 329       | 383       | 116.4% |

※ 平均既支払額は、支払額が0円（クレジットカードで購入・契約した商品・役務の代金がまだ引き落とされていない場合等）の相談を含み、支払額が不明な相談を除いたすべての相談の平均である。

※ 29年度データはPIO-NET対応端末の設置のない市町を除く。

## 2 消費生活相談件数の内訳

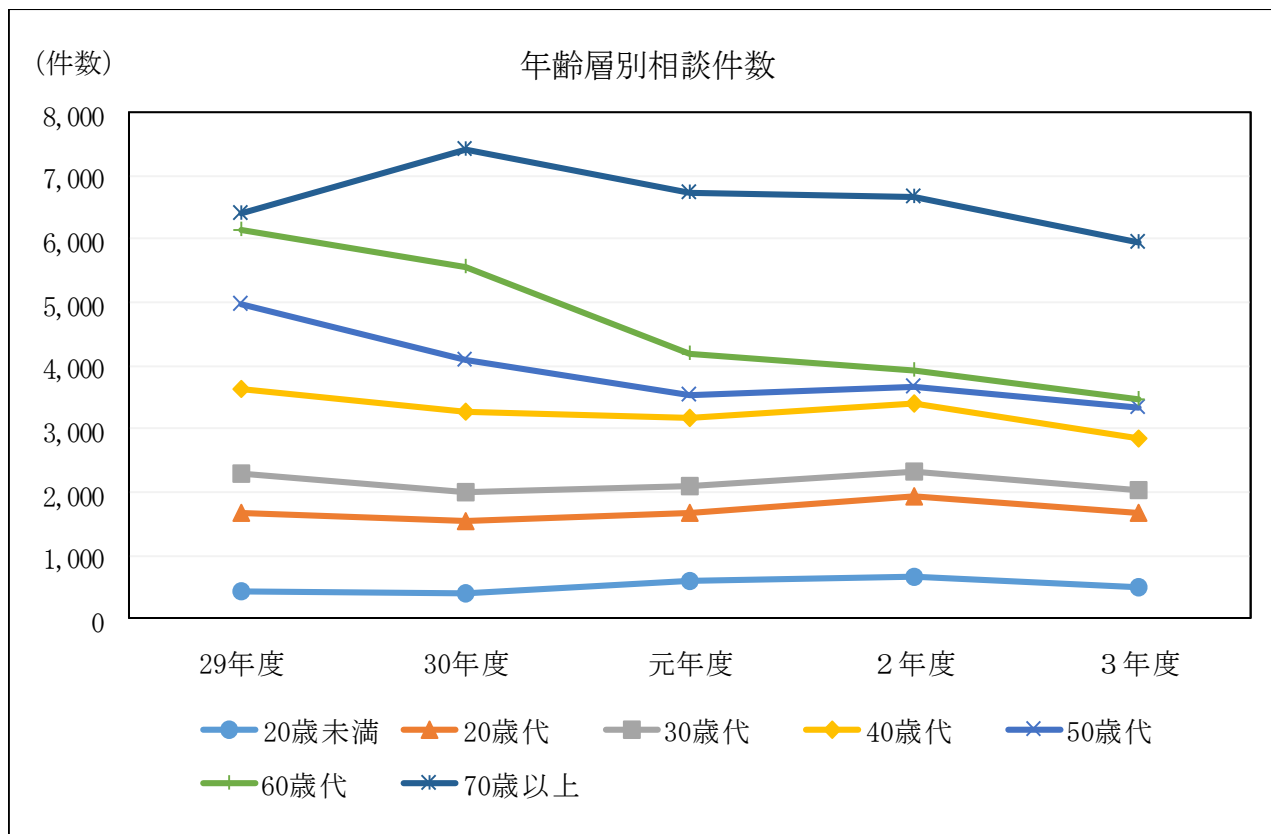
### (1) 年齢層別相談件数の推移

年齢層別相談件数は、例年、年齢層が高くなるほど相談件数が多くなる傾向にあり、令和3年度の70歳以上の相談件数は5,956件（30.1%）と、全ての年齢層の中で最も多くなっています。前年度に比べて全ての年齢層で相談件数が減少し、40～60歳代、70歳以上では直近5年間で最も少なくなっていますが、構成比は前年度から大きな変化は見られませんでした。

（単位：件）

| 区分    | 29年度   |        | 30年度   |        | 令和元年度  |        | 令和2年度  |        | 令和3年度  |        | 前年度比  |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|       | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |       |
| 20歳未満 | 434    | 1.7%   | 402    | 1.7%   | 601    | 2.7%   | 660    | 2.9%   | 491    | 2.5%   | 74.4% |
| 20歳代  | 1,691  | 6.6%   | 1,541  | 6.4%   | 1,675  | 7.6%   | 1,921  | 8.5%   | 1,660  | 8.4%   | 86.4% |
| 30歳代  | 2,288  | 9.0%   | 1,986  | 8.2%   | 2,113  | 9.6%   | 2,325  | 10.3%  | 2,022  | 10.2%  | 87.0% |
| 40歳代  | 3,625  | 14.2%  | 3,258  | 13.4%  | 3,191  | 14.5%  | 3,399  | 15.1%  | 2,845  | 14.4%  | 83.7% |
| 50歳代  | 4,958  | 19.4%  | 4,081  | 16.8%  | 3,532  | 16.0%  | 3,664  | 16.2%  | 3,328  | 16.8%  | 90.8% |
| 60歳代  | 6,137  | 24.0%  | 5,555  | 22.9%  | 4,173  | 19.0%  | 3,920  | 17.4%  | 3,479  | 17.6%  | 88.8% |
| 70歳以上 | 6,399  | 25.1%  | 7,424  | 30.6%  | 6,724  | 30.6%  | 6,667  | 29.6%  | 5,956  | 30.1%  | 89.3% |
| 合計    | 25,532 | 100.0% | 24,247 | 100.0% | 22,009 | 100.0% | 22,556 | 100.0% | 19,781 | 100.0% | 87.7% |

※ 合計値は年齢不明を除く。





## (2) 販売購入形態別相談件数の推移

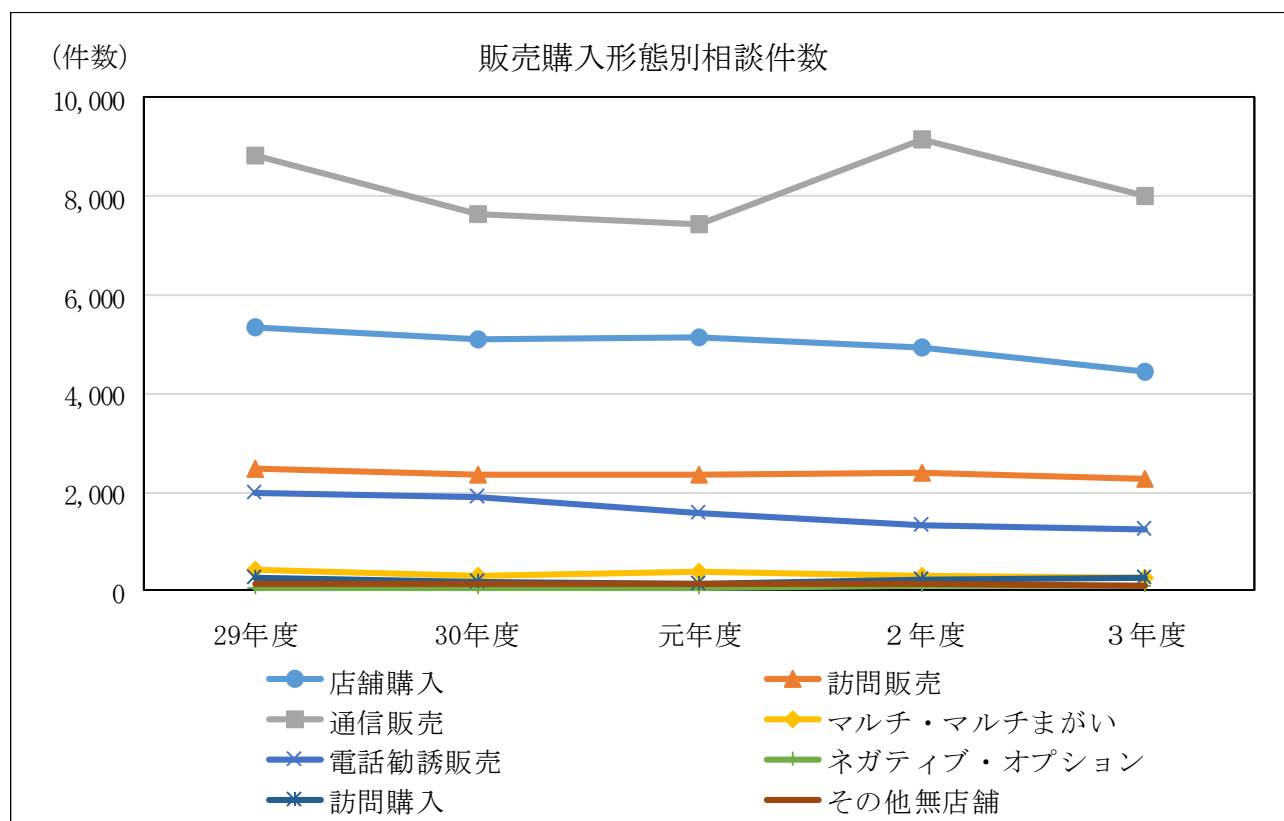
令和3年度の販売購入形態別相談件数は、通信販売が8,018件（47.9%）と最も多く、次いで店舗購入が4,454件（26.6%）、訪問販売が2,262件（13.5%）、電話勧誘販売が1,252件（7.5%）の順に多くなっています。

また、前年度に比べ、訪問購入を除いた全ての販売購入形態で相談件数が減少し、店舗購入、訪問販売、マルチ・マルチまがい、電話勧誘販売、その他無店舗では、直近5年間で最も少なくなっています。

（単位：件）

| 区分   | 29年度                     |        | 30年度   |        | 令和元年度  |        | 令和2年度  |        | 令和3年度  |        | 前年度比  |        |
|------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
|      | 件数                       | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |       |        |
| 店舗購入 | 5,330                    | 27.3%  | 5,093  | 28.7%  | 5,143  | 29.8%  | 4,946  | 26.6%  | 4,454  | 26.6%  | 90.1% |        |
| 特殊販売 | 訪問販売 <sup>1</sup>        | 2,458  | 12.6%  | 2,361  | 13.3%  | 2,353  | 13.7%  | 2,381  | 12.8%  | 2,262  | 13.5% | 95.0%  |
|      | 通信販売                     | 8,842  | 45.4%  | 7,654  | 43.2%  | 7,437  | 43.2%  | 9,139  | 49.2%  | 8,018  | 47.9% | 87.7%  |
|      | マルチ・マルチまがい <sup>2</sup>  | 418    | 2.1%   | 309    | 1.7%   | 394    | 2.3%   | 290    | 1.6%   | 271    | 1.6%  | 93.4%  |
|      | 電話勧誘販売                   | 1,978  | 10.1%  | 1,924  | 10.9%  | 1,566  | 9.1%   | 1,330  | 7.2%   | 1,252  | 7.5%  | 94.1%  |
|      | ネガティブ・オプション <sup>3</sup> | 73     | 0.4%   | 57     | 0.3%   | 68     | 0.4%   | 108    | 0.6%   | 91     | 0.6%  | 84.3%  |
|      | 訪問購入 <sup>4</sup>        | 272    | 1.4%   | 195    | 1.1%   | 146    | 0.8%   | 238    | 1.3%   | 273    | 1.6%  | 114.7% |
|      | その他無店舗                   | 127    | 0.7%   | 146    | 0.8%   | 129    | 0.7%   | 140    | 0.7%   | 107    | 0.7%  | 76.4%  |
| 合計   | 19,498                   | 100.0% | 17,739 | 100.0% | 17,236 | 100.0% | 18,572 | 100.0% | 16,728 | 100.0% | 90.1% |        |

※ 合計値は販売購入形態が不明・無関係（贈答品などで、購入者がどのような販売購入形態で入手したか不明なものや販売や購入とは無関係な相談）を除く。



- \*1 訪問販売  
事業者が消費者の自宅に訪問して、商品や権利の販売又は役務の提供を行う契約をする取引。
- \*2 マルチ・マルチまがい  
マルチ商法・マルチまがい商法。  
マルチ商法とは、商品やサービスを販売しながら会員を勧誘すると紹介料が得られるとして、消費者を販売員にして、会員を増やしながら商品を販売していく商法。  
マルチまがい商法とは、実質はマルチ商法と同じでありながら、法律の定義に該当しないように装って規制を逃れているもの。
- \*3 ネガティブ・オプション  
送り付け商法。注文していない商品を、勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法。
- \*4 訪問購入  
事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引。



### (3) 商品・サービス別（上位10品目）相談件数の推移

令和3年度の商品・サービス別相談件数は、「商品一般」に関する相談件数が2,123件と1位ですが、前年度と比べて769件（26.6%）減少しました。また、「他の健康食品」に関する相談件数も前年度と比べて、639件（54.5%）減少しました。

（単位：件）

| 順位 | 29年度                     |       | 30年度                     |       | 令和元年度                    |       | 令和2年度                    |       | 令和3年度               |       |
|----|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|---------------------|-------|
|    | 商品名                      | 件数    | 商品名                      | 件数    | 商品名                      | 件数    | 商品名                      | 件数    | 商品名                 | 件数    |
| 1  | 商品一般 <sup>1</sup>        | 6,311 | 商品一般 <sup>1</sup>        | 6,899 | 商品一般 <sup>1</sup>        | 3,877 | 商品一般 <sup>1</sup>        | 2,892 | 商品一般 <sup>1</sup>   | 2,123 |
| 2  | デジタルコンテンツ <sup>3</sup>   | 2,523 | 光ファイバー                   | 1,024 | 光ファイバー                   | 989   | 他の健康食品 <sup>2</sup>      | 1,172 | フリーローン・サラ金          | 715   |
| 3  | 光ファイバー                   | 1,019 | デジタルコンテンツ <sup>3</sup>   | 900   | 他の健康食品 <sup>2</sup>      | 806   | 光ファイバー                   | 798   | 光ファイバー              | 677   |
| 4  | フリーローン・サラ金               | 922   | フリーローン・サラ金               | 869   | フリーローン・サラ金               | 732   | 他のデジタルコンテンツ <sup>4</sup> | 764   | 賃貸アパート              | 581   |
| 5  | 他のデジタルコンテンツ <sup>4</sup> | 680   | 他のデジタルコンテンツ <sup>4</sup> | 719   | 他のデジタルコンテンツ <sup>4</sup> | 620   | フリーローン・サラ金               | 728   | 他の健康食品 <sup>2</sup> | 533   |
| 6  | 相談その他                    | 662   | 相談その他                    | 610   | 相談その他                    | 602   | 賃貸アパート                   | 604   | 相談その他               | 488   |
| 7  | アダルト情報サイト                | 652   | 賃貸アパート                   | 590   | 賃貸アパート                   | 568   | 保健衛生品その他                 | 561   | 携帯電話サービス            | 477   |
| 8  | 賃貸アパート                   | 525   | 電気                       | 522   | 電気                       | 474   | 相談その他                    | 550   | 電気                  | 442   |
| 9  | 他の健康食品 <sup>2</sup>      | 518   | 他の健康食品 <sup>2</sup>      | 485   | 携帯電話サービス                 | 425   | 役務その他サービス                | 472   | 役務その他サービス           | 413   |
| 10 | テレビ放送サービス                | 403   | アダルト情報サイト                | 483   | 修理サービス                   | 398   | 修理サービス                   | 468   | 修理サービス              | 385   |

※ 29年度はPIO-NET 対応端末の設置のない市町を除く。

\*1 商品一般

商品・役務が特定できないもの。ハガキによる架空請求はここに含まれる。

\*2 他の健康商品

ブランド品や商品名は分かるが、特定の成分区分に該当しない健康食品。  
ダイエットや筋肉増強などのサプリメントに関する相談はここに含まれる。

\*3 デジタルコンテンツ

インターネットを通じて得られる情報で内容が特定できないサイト等。  
メールによる架空請求はここに含まれる。

\*4 他のデジタルコンテンツ

内容は特定できるが、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などの特定のサイトには該当しないもの。  
情報商材（副業等で高収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報）を含む。

#### (4) 年齢層別の販売購入形態別相談件数

令和3年度の年齢層別の販売購入形態別相談件数は、全ての年齢層で通信販売に関する相談が最も多くなっており、構成比で見ると、特に20歳未満で87.6%と高くなっています。また、他の年齢層に比べて60歳代、70歳以上では訪問販売の割合が高くなっている一方で、20歳代ではマルチ・マルチまがいの割合が高くなっています。

(単位：件)

| 区 分   |     | 店舗購入  | 特 殊 販 売 |       |            |        |            |      | 合計   |        |
|-------|-----|-------|---------|-------|------------|--------|------------|------|------|--------|
|       |     |       | 訪問販売    | 通信販売  | マルチ・マルチまがい | 電話勧誘販売 | ネガティブオプション | 訪問購入 |      | その他無店舗 |
| 20歳未満 | 件数  | 36    | 8       | 395   | 3          | 7      | 2          | 0    | 0    | 451    |
|       | 構成比 | 8.0%  | 1.8%    | 87.6% | 0.7%       | 1.5%   | 0.4%       | 0.0% | 0.0% | 100.0% |
| 20歳代  | 件数  | 441   | 107     | 666   | 87         | 76     | 5          | 0    | 8    | 1,390  |
|       | 構成比 | 31.7% | 7.7%    | 47.9% | 6.2%       | 5.5%   | 0.4%       | 0.0% | 0.6% | 100.0% |
| 30歳代  | 件数  | 466   | 139     | 860   | 30         | 57     | 7          | 6    | 8    | 1,573  |
|       | 構成比 | 29.6% | 8.8%    | 54.7% | 1.9%       | 3.6%   | 0.5%       | 0.4% | 0.5% | 100.0% |
| 40歳代  | 件数  | 657   | 174     | 1,273 | 14         | 109    | 11         | 8    | 17   | 2,263  |
|       | 構成比 | 29.0% | 7.7%    | 56.2% | 0.6%       | 4.8%   | 0.5%       | 0.4% | 0.8% | 100.0% |
| 50歳代  | 件数  | 663   | 214     | 1,411 | 38         | 161    | 18         | 28   | 12   | 2,545  |
|       | 構成比 | 26.1% | 8.4%    | 55.4% | 1.5%       | 6.3%   | 0.7%       | 1.1% | 0.5% | 100.0% |
| 60歳代  | 件数  | 629   | 327     | 1,263 | 36         | 242    | 17         | 49   | 14   | 2,577  |
|       | 構成比 | 24.4% | 12.7%   | 49.0% | 1.4%       | 9.4%   | 0.7%       | 1.9% | 0.5% | 100.0% |
| 70歳以上 | 件数  | 1,023 | 966     | 1,416 | 41         | 409    | 19         | 158  | 31   | 4,063  |
|       | 構成比 | 25.2% | 23.8%   | 34.8% | 1.0%       | 10.0%  | 0.5%       | 3.9% | 0.8% | 100.0% |
| 合計    | 件数  | 3,915 | 1,935   | 7,284 | 249        | 1,061  | 79         | 249  | 90   | 14,862 |
|       | 構成比 | 26.4% | 13.0%   | 49.0% | 1.7%       | 7.1%   | 0.5%       | 1.7% | 0.6% | 100.0% |

※ 合計値は年齢及び販売購入形態が不明・無関係を除く。

### (5) 年齢層別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和3年度の年齢層別の商品・サービス別相談件数は、20歳未満、20歳代を除いた全ての年齢層で、「商品一般」に関する相談が最も多くなっており、「他の健康食品」「フリーローン・サラ金」も、全ての年齢層で高順位となっています。

20歳未満や20歳代では、「インターネットゲーム」「脱毛剤・脱毛エステ」「出会い系サイト・アプリ」「他の娯楽等情報配信サービス」等が高順位となっています。

（単位：件）

| 順位 | 20歳未満         | 件数  | 20歳代          | 件数  | 30歳代        | 件数  | 40歳代       | 件数  |
|----|---------------|-----|---------------|-----|-------------|-----|------------|-----|
| 1  | インターネットゲーム    | 97  | 他の内職・副業       | 102 | 商品一般        | 129 | 商品一般       | 205 |
| 2  | 脱毛剤           | 46  | 賃貸アパート        | 82  | 賃貸アパート      | 126 | フリーローン・サラ金 | 116 |
| 3  | 他の健康食品        | 38  | 商品一般          | 81  | フリーローン・サラ金  | 78  | 賃貸アパート     | 94  |
| 4  | 商品一般          | 28  | 出会い系サイト・アプリ   | 78  | 普通・小型自動車    | 51  | 他の健康食品     | 73  |
| 5  | アダルト情報        | 25  | フリーローン・サラ金    | 68  | 光ファイバー      | 41  | 光ファイバー     | 65  |
| 6  | 他の娯楽等情報配信サービス | 16  | 脱毛エステ         | 52  | 新築工事        | 40  | 複合サービス会員   | 57  |
| 7  | 出会い系サイト・アプリ   | 12  | 普通・小型自動車      | 39  | 出会い系サイト・アプリ | 39  | 修理サービス     | 44  |
| 8  | 化粧品その他        | 10  | 他の娯楽等情報配信サービス | 36  | 他の内職・副業     | 38  | アダルト情報     | 43  |
| 9  | 紳士・婦人洋服       | 9   | 電気            | 33  | 他の健康食品      | 37  | 相談その他      | 43  |
| 10 | 教養・娯楽サービスその他  | 9   | 金融コンサルティング    | 29  | 電気          | 32  | 普通・小型自動車   | 42  |
| 順位 | 50歳代          | 件数  | 60歳代          | 件数  | 70歳以上       | 件数  |            |     |
| 1  | 商品一般          | 278 | 商品一般          | 356 | 商品一般        | 642 |            |     |
| 2  | フリーローン・サラ金    | 112 | フリーローン・サラ金    | 127 | 光ファイバー      | 221 |            |     |
| 3  | 光ファイバー        | 104 | 光ファイバー        | 124 | 修理サービス      | 170 |            |     |
| 4  | 他の健康食品        | 89  | アダルト情報        | 103 | 他の健康食品      | 160 |            |     |
| 5  | 賃貸アパート        | 77  | 携帯電話サービス      | 80  | 携帯電話サービス    | 152 |            |     |
| 6  | アダルト情報        | 70  | 他の健康食品        | 77  | 役務その他サービス   | 152 |            |     |
| 7  | 携帯電話サービス      | 67  | 役務その他サービス     | 68  | フリーローン・サラ金  | 144 |            |     |
| 8  | 役務その他サービス     | 52  | 電気            | 59  | 電気          | 141 |            |     |
| 9  | 紳士・婦人用バッグ     | 50  | 賃貸アパート        | 54  | 相談その他       | 137 |            |     |
| 10 | 普通・小型自動車      | 50  | 修理サービス        | 50  | 屋根工事        | 126 |            |     |

## (6) 販売購入形態別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和3年度の販売購入形態別の商品・サービス別相談件数の中で、最も相談件数が多い通信販売では、「商品一般」「他の健康食品」に関する相談が高順位となっています。また、訪問販売と電話勧誘販売では、「光ファイバー」に関する相談が多くなっています。

(単位：件)

| 順位 | 店舗購入<br>(4,454)   | 件数  | 訪問販売<br>(2,262)     | 件数  | 通信販売<br>(8,018)   | 件数  | マルチ・マルチまがい<br>(271) | 件数 |
|----|-------------------|-----|---------------------|-----|-------------------|-----|---------------------|----|
| 1  | 賃貸アパート            | 347 | 光ファイバー              | 225 | 商品一般              | 563 | ファンド型<br>投資商品       | 33 |
| 2  | フリーローン・<br>サラ金    | 311 | 電気                  | 194 | 他の健康食品            | 411 | 他の内職・副業             | 26 |
| 3  | 携帯電話サービス          | 264 | 屋根工事                | 181 | アダルト情報            | 343 | 複合サービス会員            | 21 |
| 4  | 普通・小型自動車          | 188 | 修理サービス              | 178 | 出会い系サイト・<br>アプリ   | 275 | 他の健康食品              | 20 |
| 5  | 医療サービス            | 104 | 役務<br>その他サービス       | 98  | 役務<br>その他サービス     | 170 | 化粧品                 | 16 |
| 6  | 歯科治療              | 99  | 塗装工事                | 64  | シャンプー             | 167 | 商品一般                | 13 |
| 7  | 商品一般              | 98  | プロパンガス              | 53  | インターネット<br>ゲーム    | 159 | 健康食品                | 13 |
| 8  | 修理サービス            | 94  | 衛生設備工事              | 41  | 他の内職・副業           | 156 | 金融<br>コンサルティング      | 8  |
| 9  | スマートフォン           | 93  | 申請代行サービス            | 41  | 化粧品その他            | 142 | モバイル専用<br>端末機器      | 7  |
| 10 | 新築工事              | 92  | ソーラーシステム            | 39  | 他の娯楽等<br>情報通信サービス | 123 | 浄水器                 | 6  |
| 順位 | 電話勧誘販売<br>(1,252) | 件数  | ネガティブ・オプション<br>(91) | 件数  | 訪問購入<br>(273)     | 件数  | その他無店舗<br>(107)     | 件数 |
| 1  | 光ファイバー            | 201 | 商品一般                | 21  | 商品一般              | 51  | フリーローン・<br>サラ金      | 5  |
| 2  | 魚介類               | 103 | 保健衛生品<br>その他        | 9   | 指輪                | 25  | 商品一般                | 4  |
| 3  | 電気                | 70  | 身の回り品<br>その他        | 4   | ネックレス             | 17  | 家庭用<br>電気治療器具       | 4  |
| 4  | 他の内職・副業           | 50  | 書籍                  | 4   | 着物類               | 15  | ファンド型<br>投資商品       | 4  |
| 5  | 役務<br>その他サービス     | 46  | デジタル<br>ディスクソフト     | 4   | アクセサリ             | 15  | 金融関連<br>サービスその他     | 4  |
| 6  | かに                | 44  | 魚介類                 | 2   | 被服品一般             | 13  | パーキング               | 3  |
| 7  | 商品一般              | 41  | 菓子類                 | 2   | 靴                 | 13  | 金融<br>コンサルティング      | 3  |
| 8  | 他の健康食品            | 41  | 紳士・婦人洋服             | 2   | 紳士・婦人洋服           | 12  | 宝くじ                 | 3  |
| 9  | インターネット<br>接続回線   | 36  | 他の玩具・遊具             | 2   | 食器                | 10  | 果実                  | 2  |
| 10 | 広告代理<br>サービス      | 31  | 鮮魚                  | 1   | 腕時計               | 8   | ミネラル<br>ウォーター       | 2  |

※ 販売購入形態が不明・無関係のものは除く。

※ ( ) 内は全相談件数。

\* 「健康食品」：高麗人参凝縮液、クロレラ、ローヤルゼリー等のいわゆる健康食品。

## (7) 定期購入に関する相談件数の推移

「初回無料」「お試し」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等に関する、令和3年度の相談件数は1,322件であり、前年度に比べて136件(9.3%)減少しました。(単位：件)

| 区分   | 29年度 | 30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 前年度比  |
|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 相談件数 | 464  | 570  | 1,249 | 1,458 | 1,322 | 90.7% |

※ 29年度データはPI0-NET対応端末の設置のない市町を除く。

## (8) SNS関連の相談件数の推移

SNS上の広告がきっかけとなるトラブルや、SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル等のSNS関連の相談件数は年々増加し、令和3年度は平成29年度の約3倍の1,541件となっています。(単位：件)

| 区分   | 29年度 | 30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 前年度比   |
|------|------|------|-------|-------|-------|--------|
| 相談件数 | 515  | 634  | 825   | 1,369 | 1,541 | 112.6% |

※ 29年度データはPI0-NET対応端末の設置のない市町を除く。

## (9) 架空請求に関する相談件数の推移

ハガキや電子メールで身に覚えのない商品やサービスの料金を請求される「架空請求」に関する、令和3年度の相談件数は497件であり、前年度の49.3%にまで減少しました。(単位：件)

| 区分           | 29年度  | 30年度  | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 前年度比  |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 相談件数         | 8,128 | 6,504 | 2,717 | 1,009 | 497   | 49.3% |
| ハガキによる架空請求   | 4,910 | 5,251 | 1,917 | 189   | 48    | 25.4% |
| ハガキ以外による架空請求 | 3,218 | 1,253 | 800   | 820   | 449   | 54.8% |

## (10) 新型コロナウイルス感染症に関する相談件数等の推移

令和3年度の新型コロナウイルス感染症に関する相談件数は693件であり、前年度に比べて1,328件(65.7%)減少しました。商品・サービス別の相談件数では、「保健衛生品その他」が最も多くなっています。

新型コロナウイルス感染症に関する月別相談件数の推移 (単位：件)

| 区分    | 4月  | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計    |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-------|
| 令和2年度 | 573 | 398 | 248 | 145 | 106 | 87 | 76  | 71  | 69  | 78 | 90 | 80 | 2,021 |
| 令和3年度 | 69  | 83  | 62  | 54  | 77  | 93 | 37  | 32  | 34  | 60 | 46 | 46 | 693   |

新型コロナウイルス感染症に関する商品・サービス別相談件数の推移 (単位：件)

| 区分       | 1位 (74件)     | 2位 (33件)       | 3位 (31件)     | 4位 (30件) | 5位 (27件)           |
|----------|--------------|----------------|--------------|----------|--------------------|
| 商品・サービス名 | 保健衛生品<br>その他 | フリーローン・<br>サラ金 | 保健・福祉<br>その他 | 魚介類      | 他の医療器具<br>他の行政サービス |

## (11) 18～21歳の若年層の相談件数

### ① 消費生活相談件数と消費生活相談平均既支払額の推移

令和3年度の契約当事者が18～19歳の相談件数は190件、20～21歳の相談件数は376件となり、20～21歳の相談件数は18～19歳の約2倍となりました。また、18～19歳の平均既支払額は86千円、20～21歳の平均既支払額は215千円となり、20～21歳の平均既支払額は18～19歳の約2.5倍となりました。

また、前年度に比べ、18～19歳における相談件数及び平均既支払額と20～21歳の相談件数は減少しましたが、20～21歳の相談件数の平均既支払額は約1.5倍に増加しました。

(単位：件、千円)

| 区 分         | 29年度 | 30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 前年度比   |
|-------------|------|------|-------|-------|-------|--------|
| 18～19歳の相談件数 | 202  | 169  | 241   | 265   | 190   | 71.7%  |
| 平均既支払額(A)   | 62   | 66   | 64    | 127   | 86    | 67.7%  |
| 20～21歳の相談件数 | 351  | 373  | 361   | 422   | 376   | 89.1%  |
| 平均既支払額(B)   | 356  | 181  | 181   | 146   | 215   | 147.3% |

※ 29年度データはPIO-NET対応端末の設置のない市町を除く。

### ② 販売購入形態別・商品サービス別相談件数の推移

令和3年度の契約当事者が18～21歳の販売購入形態別相談件数は、18～19歳、20～21歳の両方で通信販売の件数が多くなっています。また、店舗購入やマルチ・マルチまがい、電話勧誘販売は20歳を境に大きく増加しています。

令和3年度の契約当事者が18～21歳の商品・サービス別相談件数は、「出会い系サイト・アプリ」「他の娯楽等情報配信サービス」が高順位となっています。20～21歳では、この他、18～19歳に比べ、「他の内職・副業」が高順位となっています。

販売購入形態別相談件数（単位：件）

| 区 分  | 18～19歳      | 20～21歳 |
|------|-------------|--------|
| 店舗購入 | 23          | 71     |
| 特殊販売 | 訪問販売        | 18     |
|      | 通信販売        | 177    |
|      | マルチ・マルチまがい  | 30     |
|      | 電話勧誘販売      | 25     |
|      | ネガティブ・オプション | 1      |
|      | 訪問購入        | 0      |
|      | その他無店舗      | 0      |
| 合計   | 167         | 322    |

商品・サービス別相談件数（単位：件）

| 18～19歳            | 件数 | 20～21歳            | 件数 |
|-------------------|----|-------------------|----|
| 商品一般              | 16 | 他の内職・副業           | 39 |
| 他の娯楽等<br>情報配信サービス | 13 | 出会い系サイト・<br>アプリ   | 27 |
| 出会い系サイト・<br>アプリ   | 10 | 他の娯楽等<br>情報配信サービス | 16 |
| 他の健康食品            | 9  | 商品一般              | 14 |
| アダルト情報            | 9  | 脱毛エステ             | 13 |
| 脱毛剤               | 8  | 賃貸アパート            | 9  |
| 紳士・婦人洋服           | 7  | 金融<br>コンサルティング    | 9  |
| 脱毛エステ             | 6  | アダルト情報            | 8  |
| 電気                | 5  | 教養・娯楽<br>サービスその他  | 8  |
| 教養・娯楽<br>サービスその他  | 5  | 医療サービス            | 8  |

※29年度データはPIO-NET対応端末の設置のない市町を除く。



### 3 消費生活相談平均既支払額の内訳

#### (1) 年齢層別平均既支払額

令和3年度の年齢層別平均既支払額は、60歳代、70歳以上が400千円以上で高額になっています。また、平均既支払額は年齢層が高いほど高額になる傾向にあります。

(単位：件、千円)

| 区分              | 20歳未満  | 20歳代    | 30歳代    | 40歳代    | 50歳代    | 60歳代    | 70歳以上     | 合計        |
|-----------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------|
| 相談件数            | 491    | 1,660   | 2,022   | 2,845   | 3,328   | 3,479   | 5,956     | 19,781    |
| 既支払額<br>回答件数(A) | 322    | 974     | 991     | 1,436   | 1,638   | 1,572   | 2,437     | 9,370     |
| 既支払額<br>合計金額(B) | 19,515 | 250,610 | 339,033 | 534,918 | 539,195 | 722,166 | 1,113,071 | 3,518,508 |
| 平均既支払額<br>(B/A) | 61     | 257     | 342     | 373     | 329     | 459     | 457       | 376       |

#### (2) 販売購入形態別平均既支払額

令和3年度の販売購入形態別平均既支払額は、マルチ・マルチまがいの平均既支払額が1,385千円と最も高く、次いでその他無店舗が1,023千円、店舗購入が675千円となっています。相談件数が最も多かった通信販売の平均既支払額は、191千円となっており、他の販売購入形態に比べて低くなっています。

(単位：件、千円)

| 区分              | 店舗購入      | 訪問販売    | 通信販売      | マルチ・<br>マルチまがい | 電話勧誘<br>販売 | ネガティブ・<br>オプション | 訪問購入 | その他<br>無店舗 | 合計        |
|-----------------|-----------|---------|-----------|----------------|------------|-----------------|------|------------|-----------|
| 相談件数            | 4,454     | 2,262   | 8,018     | 271            | 1,252      | 91              | 273  | 107        | 16,728    |
| 既支払額<br>回答件数(A) | 1,847     | 1,015   | 5,271     | 178            | 574        | 30              | 11   | 55         | 8,981     |
| 既支払額<br>合計金額(B) | 1,246,639 | 473,425 | 1,006,266 | 246,585        | 144,681    | 138             | 235  | 56,286     | 3,174,255 |
| 平均既支払額<br>(B/A) | 675       | 466     | 191       | 1,385          | 252        | 5               | 21   | 1,023      | 353       |

#### (3) 投資 (FX・暗号資産) に関する平均既支払額

令和3年度の投資 (FX・暗号資産) に関する平均既支払額は3,001千円であり、前年度に比べ486千円 (19.3%) 増加し、相談件数・合計金額は直近5年間で最も大きくなっています。

(単位：件、千円)

| 区分              | 29年度      | 30年度      | 令和元年度   | 令和2年度   | 令和3年度     | 前年度比   |
|-----------------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|--------|
| 相談件数            | 414       | 554       | 480     | 477     | 643       | 134.8% |
| 既支払額<br>回答件数(A) | 241       | 388       | 299     | 322     | 445       | 138.2% |
| 既支払額<br>合計金額(B) | 1,137,065 | 1,275,049 | 727,332 | 809,842 | 1,335,452 | 164.9% |
| 平均既支払額<br>(B/A) | 4,718     | 3,286     | 2,433   | 2,515   | 3,001     | —      |

※ 件数は、相談登録情報 (件名・相談概要) に「投資」「FX」「暗号資産」の3つのキーワードが含まれた相談を集計したもの



## 4 市町別の消費生活相談受付件数

(単位：件)

| 市町名          | 県         |                | 市町        |                | 合計<br>(c=a+b) | 人口1千人あたり |
|--------------|-----------|----------------|-----------|----------------|---------------|----------|
|              | 受付<br>(a) | 受付/合計<br>(a/c) | 受付<br>(b) | 受付/合計<br>(b/c) |               |          |
| 賀茂広域消費生活センター | 62        | 23.4%          | 203       | 76.6%          | 265           | 4.6      |
| 熱海市          | 122       | 40.4%          | 180       | 59.6%          | 302           | 9.1      |
| 伊東市          | 74        | 23.2%          | 245       | 76.8%          | 319           | 5.0      |
| 沼津市          | 437       | 28.5%          | 1,094     | 71.5%          | 1,531         | 8.2      |
| 三島市          | 113       | 22.2%          | 397       | 77.8%          | 510           | 4.8      |
| 御殿場市         | 51        | 7.8%           | 602       | 92.2%          | 653           | 7.7      |
| 裾野市          | 56        | 15.3%          | 310       | 84.7%          | 366           | 7.4      |
| 伊豆市          | 40        | 25.8%          | 115       | 74.2%          | 155           | 5.7      |
| 伊豆の国市        | 77        | 38.3%          | 124       | 61.7%          | 201           | 4.3      |
| 函南町          | 79        | 34.5%          | 150       | 65.5%          | 229           | 6.3      |
| 清水町          | 77        | 30.4%          | 176       | 69.6%          | 253           | 8.1      |
| 長泉町          | 76        | 43.9%          | 97        | 56.1%          | 173           | 4.0      |
| 小山町          | 29        | 17.8%          | 134       | 82.2%          | 163           | 9.0      |
| 富士市          | 122       | 6.6%           | 1,719     | 93.4%          | 1,841         | 7.6      |
| 富士宮市         | 84        | 12.9%          | 566       | 87.1%          | 650           | 5.1      |
| 東部管内計 (A)    | 1,499     | 19.7%          | 6,112     | 80.3%          | 7,611         | 6.6      |
| 静岡市          | 765       | 15.5%          | 4,164     | 84.5%          | 4,929         | 7.2      |
| 焼津市          | 142       | 14.4%          | 844       | 85.6%          | 986           | 7.3      |
| 藤枝市          | 127       | 10.6%          | 1,075     | 89.4%          | 1,202         | 8.6      |
| 島田市          | 73        | 13.4%          | 473       | 86.6%          | 546           | 5.8      |
| 牧之原市         | 49        | 10.6%          | 414       | 89.4%          | 463           | 10.9     |
| 吉田町          | 60        | 60.6%          | 39        | 39.4%          | 99            | 3.5      |
| 川根本町         | 17        | 60.7%          | 11        | 39.3%          | 28            | 4.8      |
| 中部管内計 (B)    | 1,233     | 14.9%          | 7,020     | 85.1%          | 8,253         | 7.3      |
| 磐田市          | 128       | 14.3%          | 767       | 85.7%          | 895           | 5.4      |
| 掛川市          | 259       | 41.0%          | 372       | 59.0%          | 631           | 5.5      |
| 袋井市          | 129       | 28.7%          | 320       | 71.3%          | 449           | 5.1      |
| 御前崎市         | 38        | 48.7%          | 40        | 51.3%          | 78            | 2.6      |
| 菊川市          | 63        | 20.9%          | 238       | 79.1%          | 301           | 6.4      |
| 森町           | 29        | 40.3%          | 43        | 59.7%          | 72            | 4.2      |
| 浜松市          | 1,275     | 28.8%          | 3,145     | 71.2%          | 4,420         | 5.6      |
| 湖西市          | 64        | 20.7%          | 245       | 79.3%          | 309           | 5.4      |
| 西部管内計 (C)    | 1,985     | 27.7%          | 5,170     | 72.3%          | 7,155         | 5.5      |
| 小計 (D=A+B+C) | 4,717     | 20.5%          | 18,302    | 79.5%          | 23,019        | -        |
| 不明 (E)       | 219       | 100.0%         | -         | -              | 219           | -        |
| 県外 (F)       | 74        | 100.0%         | -         | -              | 74            | -        |
| 合計 (D+E+F)   | 5,010     | 21.5%          | 18,302    | 78.5%          | 23,312        | 6.5      |

※賀茂広域消費生活センターは、賀茂地域1市5町の消費生活相談窓口である。

※「県受付」は県民生活センターで受け付けた相談者住所別相談件数、「市町受付」は市町の消費生活センターで受け付けた相談件数。

◆ ◆ ◆ 県の消費生活相談窓口 ◆ ◆ ◆

| 東部県民生活センター   | 中部県民生活センター   | 西部県民生活センター   |
|--------------|--------------|--------------|
| 055-952-2299 | 054-202-6006 | 053-452-2299 |

※ 受付時間は平日 9:00~16:00

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

◆ ◆ ◆ 市町の消費生活相談窓口 ◆ ◆ ◆

|                   |                                  |                         |              |                  |              |
|-------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------|------------------|--------------|
| 下田市               | 賀茂広域<br>消費生活センター<br>0558-24-2299 | 伊豆の国市<br>消費生活センター       | 055-948-2901 | 牧之原市<br>市民相談センター | 0548-23-0088 |
| 東伊豆町              |                                  | 伊豆市<br>消費生活センター         | 0558-72-9858 | 吉田町<br>産業課       | 0548-33-2122 |
| 河津町               |                                  | 富士市<br>消費生活センター         | 0545-55-2756 | 川根本町<br>くらし環境課   | 0547-56-2236 |
| 南伊豆町              |                                  | 富士宮市<br>消費生活センター        | 0544-22-1197 | 浜松市<br>くらしのセンター  | 053-457-2205 |
| 松崎町               |                                  | 函南町<br>消費生活センター         | 055-979-8131 | 磐田市<br>消費生活センター  | 0538-37-2113 |
| 西伊豆町              |                                  | 清水町<br>消費生活センター         | 055-981-8238 | 袋井市<br>消費生活センター  | 0538-44-3174 |
| 沼津市<br>消費生活センター   | 055-934-4841                     | 長泉町総合相談センター<br>(くらし環境課) | 055-989-5514 | 掛川市<br>消費生活センター  | 0537-21-1149 |
| 三島市<br>市民生活相談センター | 055-983-2621                     | 小山町<br>消費生活センター         | 0550-76-6117 | 菊川市<br>消費生活センター  | 0537-35-0937 |
| 裾野市<br>消費生活センター   | 055-995-1854                     | 静岡市<br>消費生活センター         | 054-221-1056 | 御前崎市<br>消費生活センター | 0537-85-1135 |
| 御殿場市<br>消費生活センター  | 0550-83-1629                     | 焼津市<br>消費生活センター         | 054-626-1147 | 湖西市<br>消費生活相談室   | 053-576-1609 |
| 熱海市<br>協働環境課      | 0557-86-6197                     | 藤枝市<br>消費生活センター         | 054-643-3305 | 森町<br>産業課        | 0538-85-6319 |
| 伊東市<br>消費生活センター   | 0557-52-3362                     | 島田市<br>消費生活センター         | 0547-36-7153 |                  |              |

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

令和4年6月

静岡県暮らし・環境部県民生活課  
静岡県静岡市葵区追手町9番6号  
電話 054-221-2175