

## 令和 3 年度 消費生活相談の受付状況について

消費生活センターでは、消費生活に関する相談窓口を設置し、市民が消費者トラブルにあった場合には、相談・あっせん等を通じて問題の解決を図っている。

### 1. 消費生活相談の概要

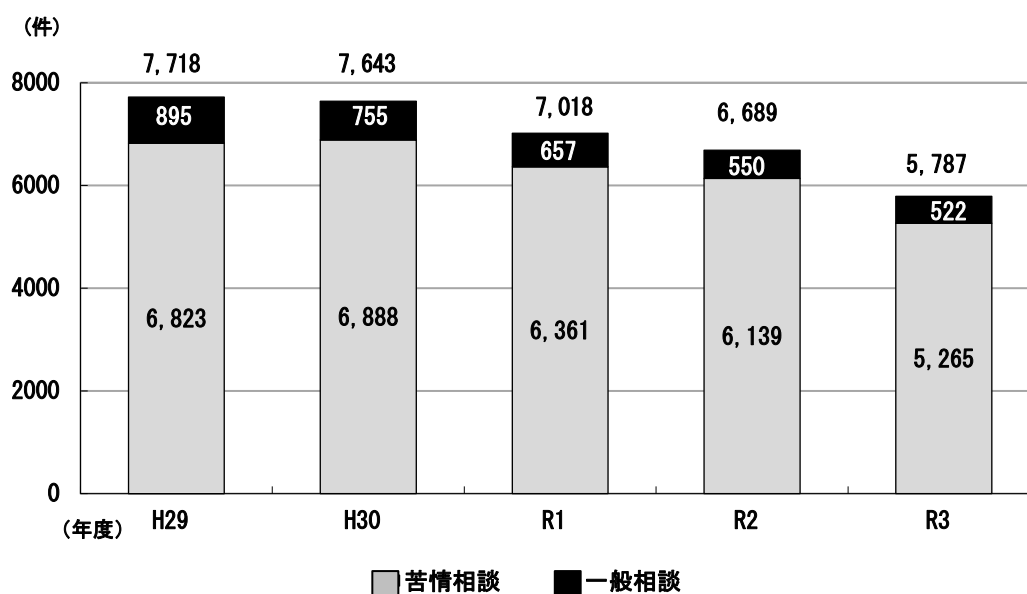
令和 3 年度に寄せられた消費生活相談は 5,787 件で、令和 2 年度に比べて 902 件減少（前年度比 86.5%）した。そのうち、契約トラブルなどに関する苦情相談が 5,265 件で、令和 2 年度に比べて 874 件減少（前年度比 85.8%）した。

表 2、図 2 及び図 3 のとおり、相談者の年代別では、70 歳以上の高齢者の相談は 1,205 件で令和 2 年度に比べて減少したものの、年代別割合では最も多く全体の 22.9%を占めている。

〈表 1〉消費生活相談件数の推移

|      | 令和元年度 |        | 令和 2 年度 |        | 令和 3 年度 |        |       |       |
|------|-------|--------|---------|--------|---------|--------|-------|-------|
|      | 件数    | 構成比    | 件数      | 構成比    | 件数      | 構成比    | 前年度比  | 前々年度比 |
| 合計   | 7,018 | 100.0% | 6,689   | 100.0% | 5,787   | 100.0% | 86.5% | 82.5% |
| 苦情相談 | 6,361 | 90.6%  | 6,139   | 91.8%  | 5,265   | 91.0%  | 85.8% | 82.8% |
| 一般相談 | 657   | 9.4%   | 550     | 8.2%   | 522     | 9.0%   | 94.9% | 79.5% |

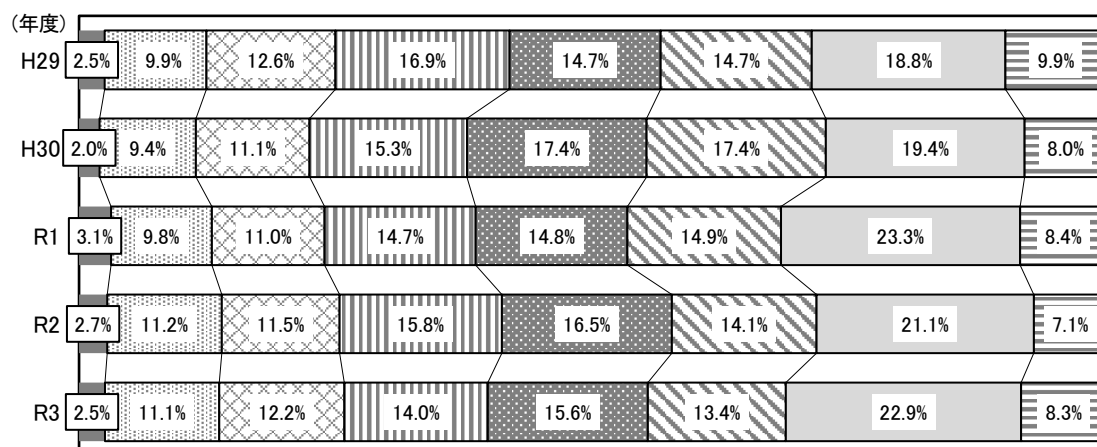
〈図 1〉相談種別件数



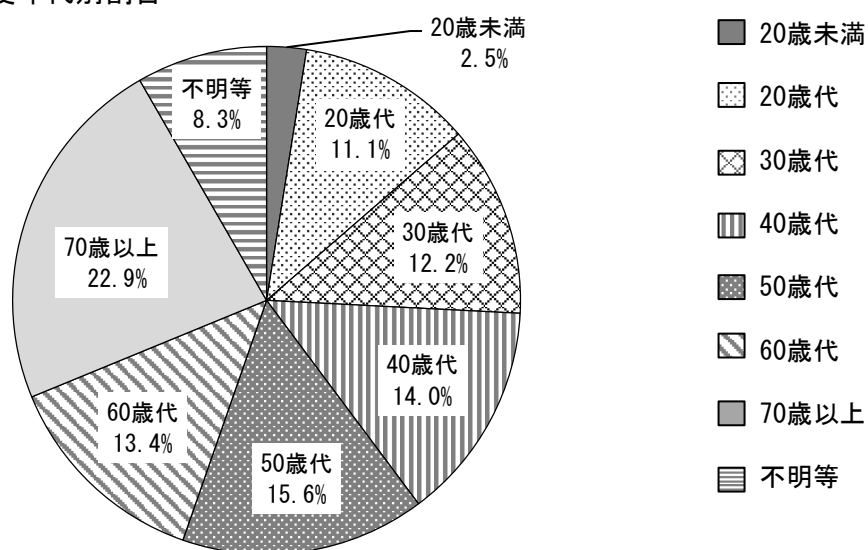
〈表2〉年代別件数（苦情相談）

|        | 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 |
|--------|----------|----------|-------|---------|---------|
| 合計     | 6,823    | 6,888    | 6,361 | 6,139   | 5,265   |
| 20 歳未満 | 170      | 138      | 198   | 168     | 133     |
| 20 歳代  | 675      | 646      | 624   | 685     | 585     |
| 30 歳代  | 858      | 762      | 697   | 703     | 641     |
| 40 歳代  | 1,156    | 1,054    | 936   | 970     | 736     |
| 50 歳代  | 1,004    | 1,205    | 940   | 1,016   | 819     |
| 60 歳代  | 1,003    | 1,202    | 950   | 864     | 708     |
| 70 歳以上 | 1,285    | 1,333    | 1,480 | 1,298   | 1,205   |
| 不明等    | 672      | 548      | 536   | 435     | 438     |

〈図2〉年代別割合(苦情相談)



〈図3〉令和3年度年代別割合



## ○商品及びサービス別苦情相談件数

令和3年度の相談は「商品一般」「不動産貸借」「工事・建築」に分類される相談が上位となっている。「商品一般」は件数が減少しているが、これは、メールによる架空請求や宅配便業者を装う偽のショートメッセージに関する相談が寄せられた一方、はがきによる架空請求の相談が平成30年度をピークに減少していることが一因として考えられる。「不動産貸借」では、退去時の原状回復についての相談が大半を占めている。「工事・建築」が増加した背景として、保険を利用した住宅の修繕を勧める事業者とのトラブルがある。「電気」は電力自由化に関連して契約における苦情相談が増加している。

なお、令和2年度まで上位に入っていた「デジタルコンテンツ」は、よりサービスの内容に合わせた商品別分類をするため廃止となった。関連して「アダルト情報」が新設され上位に入っている。

〈表3〉商品及びサービス別苦情相談件数（上位10位）

|     | 令和元年度       | 令和2年度       | 令和3年度       |
|-----|-------------|-------------|-------------|
| 1位  | 商品一般        | 商品一般        | 商品一般        |
|     | 923         | 617         | 493         |
| 2位  | デジタルコンテンツ   | デジタルコンテンツ   | 不動産貸借       |
|     | 588         | 598         | 311         |
| 3位  | 不動産貸借       | 不動産貸借       | 工事・建築       |
|     | 383         | 330         | 214         |
| 4位  | 他の健康食品      | 他の健康食品      | フリーローン・サラ金  |
|     | 222         | 317         | 166         |
| 5位  | フリーローン・サラ金  | 保健衛生品その他    | インターネット接続回線 |
|     | 200         | 163         | 128         |
| 6位  | インターネット接続回線 | 工事・建築       | 他の健康食品      |
|     | 198         | 157         | 117         |
| 7位  | 工事・建築       | フリーローン・サラ金  | 携帯電話サービス    |
|     | 169         | 155         | 113         |
| 8位  | 四輪自動車       | インターネット接続回線 | 役務その他サービス   |
|     | 116         | 151         | 107         |
| 9位  | 相談その他       | 役務その他サービス   | アダルト情報      |
|     | 103         | 129         | 104         |
| 10位 | 携帯電話サービス    | 携帯電話サービス    | 電気          |
|     | 102         | 108         | 93          |

※商品一般とは

商品関連であることが明確であるが、上記の食料品から他の商品までのいずれであるかを特定できない、又は特定する必要のないもの。

### ○年代別・商品及びサービス別苦情相談件数

年代別では、全年代において、「商品一般」が上位となっている。20歳代から50歳代にかけては「不動産貸借」「フリーローン・サラ金」が上位となっており、60歳代以上では「工事・建築」の相談が多く寄せられている。

一方で、20歳未満は「インターネットゲーム」に関する相談が多く、主に未成年の課金に係る相談である。また、20歳代の「エステティックサービス」「電気」や60歳代の「アダルト情報」のように特定の年代からの相談が多い商品・サービスもあった。

〈表4〉年代別・商品及びサービス別苦情相談件数（上位5位）

|    | 20歳未満          | 20歳代            | 30歳代            | 40歳代           | 50歳代           | 60歳代          | 70歳以上           |
|----|----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|-----------------|
| 1位 | インターネット<br>ゲーム | 不動産<br>貸借       | 不動産<br>貸借       | 商品<br>一般       | 商品<br>一般       | 商品<br>一般      | 商品<br>一般        |
|    | 32             | 63              | 63              | 53             | 75             | 83            | 147             |
| 2位 | 商品<br>一般       | エステティック<br>サービス | 商品<br>一般        | 不動産<br>貸借      | 不動産<br>貸借      | 工事<br>建築      | 工事<br>建築        |
|    | 14             | 42              | 44              | 53             | 58             | 44            | 94              |
| 3位 | 他の<br>化粧品      | 電気              | フリーローン<br>・サラ金  | フリーローン<br>・サラ金 | フリーローン<br>・サラ金 | アダルト<br>情報    | インターネット<br>接続回線 |
|    | 11             | 35              | 31              | 35             | 31             | 37            | 39              |
| 4位 | アダルト<br>情報     | フリーローン<br>・サラ金  | 異性交際関連<br>サービス  | 他の<br>健康食品     | 携帯電話<br>サービス   | 役務その他<br>サービス | 携帯電話<br>サービス    |
|    | 8              | 33              | 14              | 18             | 27             | 21            | 35              |
| 5位 | 他の<br>健康食品     | 他の<br>内職副業      | エステティック<br>サービス | 修理<br>サービス     | 工事<br>建築       | 不動産<br>貸借     | 役務その他<br>サービス   |
|    | 6              | 31              | 14              | 18             | 26             | 19            | 34              |

※同件数の順位については、独立行政法人国民生活センター所管PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）相談分類表順に表記

## ○販売購入形態別苦情相談件数

販売購入形態別にみると、「通信販売」の割合が最も多いが、令和2年度と比較して減少している。「通信販売」の主な商品・サービスでは「アダルト情報」や「他の健康食品」に関する相談が多い。令和2年度より増加した「訪問販売」や「訪問購入」では、無料点検や保険利用を勧められたことをきっかけとした住宅修繕に関する相談や不用品買取に関する相談が多く寄せられている。

〈表5〉販売購入形態別苦情相談件数

|                 |             | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 構成比    | 前年度比   | 主な商品・サービス        |
|-----------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------|--------|------------------|
| 特殊販売<br>(無店舗販売) | 通信販売        | 2,128     | 2,631     | 2,039     | 47.6%  | 77.5%  | アダルト情報<br>他の健康食品 |
|                 | 訪問販売        | 346       | 356       | 407       | 9.5%   | 114.3% | 工事・建築            |
|                 | 電話勧誘販売      | 377       | 293       | 307       | 7.2%   | 104.8% | インターネット接続回線      |
|                 | マルチ・マルチまがい  | 66        | 54        | 36        | 0.8%   | 66.7%  | 化粧品<br>他の健康食品    |
|                 | 訪問購入        | 37        | 26        | 44        | 1.0%   | 169.2% | 着物、貴金属等の買取       |
|                 | ネガティブ・オプション | 14        | 53        | 32        | 0.8%   | 60.4%  | 保健衛生品その他         |
|                 | その他無店舗販売    | 40        | 29        | 31        | 0.7%   | 106.9% | ミネラルウォーター        |
| 店舗購入            |             | 1,836     | 1,534     | 1,386     | 32.4%  | 90.4%  | 不動産貸借            |
| 総件数             |             | 4,844     | 4,976     | 4,282     | 100.0% | 86.1%  |                  |

※不明・無関係を除く

### (参考) 特殊販売の説明

- 通信販売 通信手段（郵便、電話、ファクシミリ、インターネット等）を用いて契約するもの
- 訪問販売 家庭訪販、職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した誘引方法、キャッチセールス、アポイントメントセールス等
- 電話勧誘販売 業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、電話の勧誘により、郵便等で契約を締結するもの
- マルチ・マルチまがい 商品等の販売組織に加入させるため、別の者を加入させれば利益（特定利益）が得られると勧誘し、何らかの金銭負担（特定負担）をさせるもの
- 訪問購入 店舗以外の場所（消費者の自宅等）で、業者が物品の購入（不用品の買い取り等）を行うもの
- ネガティブ・オプション 購入申し込みがないのに商品を一方的に送りつけ代金を請求するもの
- その他の無店舗販売 露店・屋台店等、2日以上での展示販売

## ○処理結果別苦情相談件数

処理結果別にみると、相談者に必要な情報を提供して自主解決の方法をアドバイスする「助言（自主交渉）」が最も多くなっている。また、相談者が高齢であるなど、相談者本人による自主交渉が難しいと予想される場合や自主交渉では解決できなかった場合などは、センターが「あっせん」（相談者と事業者との話し合いによる解決のための調整）を行うが、「あっせん」に入ったものうち9割以上が「あっせん解決」となっている。

〈表 6〉 処理結果別苦情相談件数

|        |          | 令和元年度 |        | 令和2年度 |        | 令和3年度 |        |
|--------|----------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|        |          | 件数    | 割合     | 件数    | 割合     | 件数    | 割合     |
| 合 計    |          | 6,361 | 100.0% | 6,139 | 100.0% | 5,265 | 100.0% |
| 内<br>訳 | 他機関紹介    | 136   | 2.1%   | 150   | 2.4%   | 142   | 2.7%   |
|        | 助言(自主交渉) | 4,080 | 64.1%  | 4,116 | 67.1%  | 3,460 | 65.7%  |
|        | その他情報提供  | 1,550 | 24.4%  | 1,315 | 21.4%  | 1,087 | 20.6%  |
|        | あっせん解決   | 476   | 7.5%   | 457   | 7.5%   | 460   | 8.7%   |
|        | あっせん不調   | 34    | 0.5%   | 38    | 0.6%   | 40    | 0.8%   |
|        | 処理不能     | 44    | 0.7%   | 21    | 0.3%   | 26    | 0.5%   |
|        | 処理不要     | 38    | 0.6%   | 33    | 0.5%   | 31    | 0.6%   |
|        | 処理継続中    | 3     | 0.1%   | 9     | 0.2%   | 19    | 0.4%   |
| 即日処理件数 |          | 5,396 | 84.8%  | 5,126 | 83.5%  | 4,209 | 79.9%  |

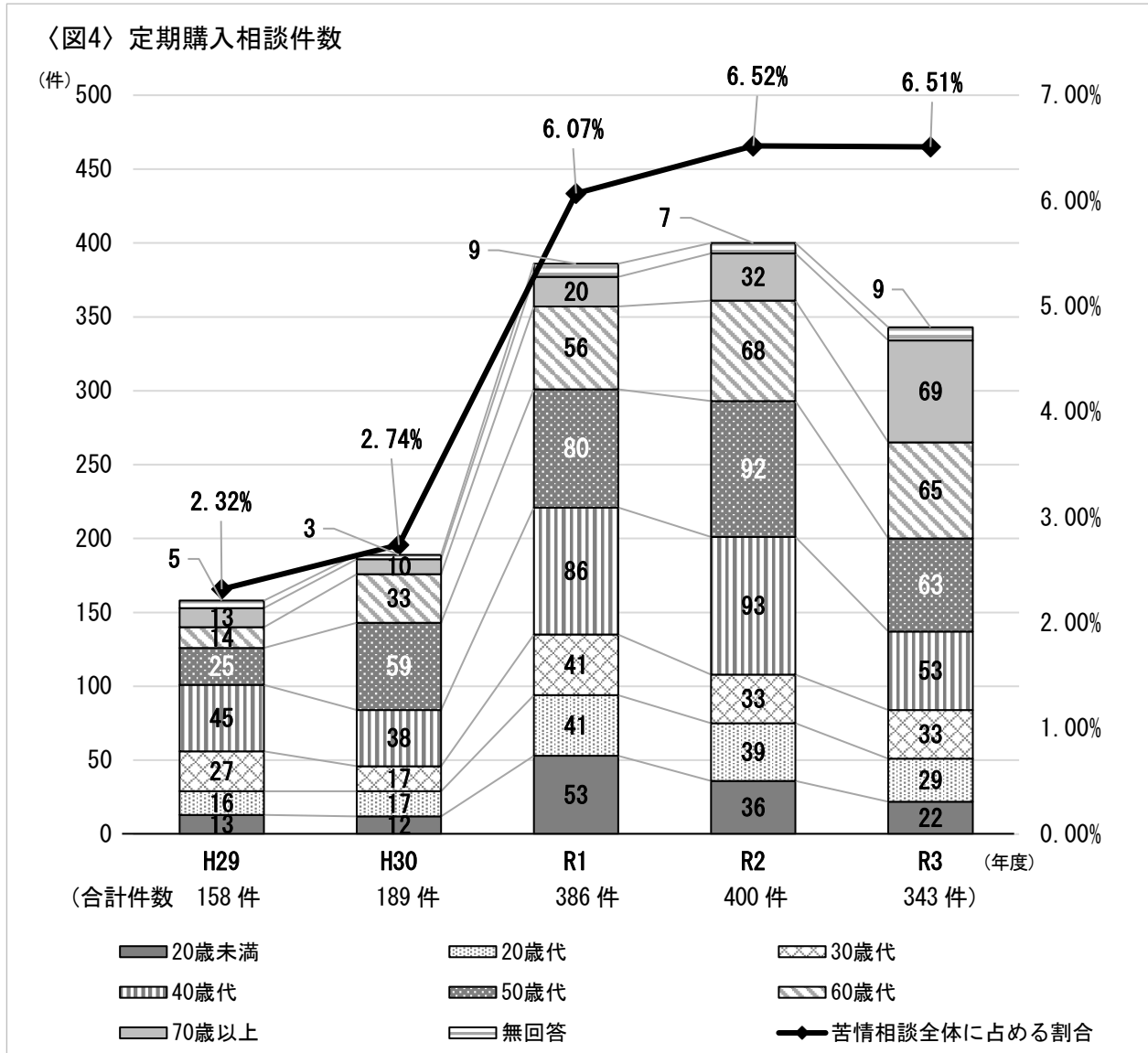
## （参考） 処理結果別の説明

- 他 機 関 紹 介 消費生活センターの業務範囲外の相談のため本来の相談機関を紹介したもの
- 助 言（自主交渉） 相談者が自主交渉することで解決する可能性のある相談について、自主解決の方法をアドバイスしたもの
- そ の 他 情 報 提 供 消費生活センターの業務範囲内の相談だが、あっせんや助言（自主交渉）に該当せず、他機関を紹介したものなど
- あ っ せ ん 解 決 あっせんの結果、解決がみられたもの
- あ っ せ ん 不 調 あっせんにもかかわらず解決をみなかったもの
- 処 理 不 能 相談者や事業者と連絡が取れなくなった等、何らかの物理的理由で処理できなかったもの
- 処 理 不 要 相談者が処理を望んでいない場合や取り下げた場合など

## 2. 消費生活相談の傾向

### ① 定期購入に関する相談

定期購入に関する相談は「初回送料のみ」などの広告を見て「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したが、複数回の定期購入が条件だったというトラブルで、令和元年度に急増した。以降全体の相談件数に占める割合が高止まりしており、年代を問わず、相談が寄せられている。商品及びサービス別では「化粧品」やダイエットサプリなどの「健康食品」が大半を占めている。



〈表7〉 定期購入 商品及びサービス別件数

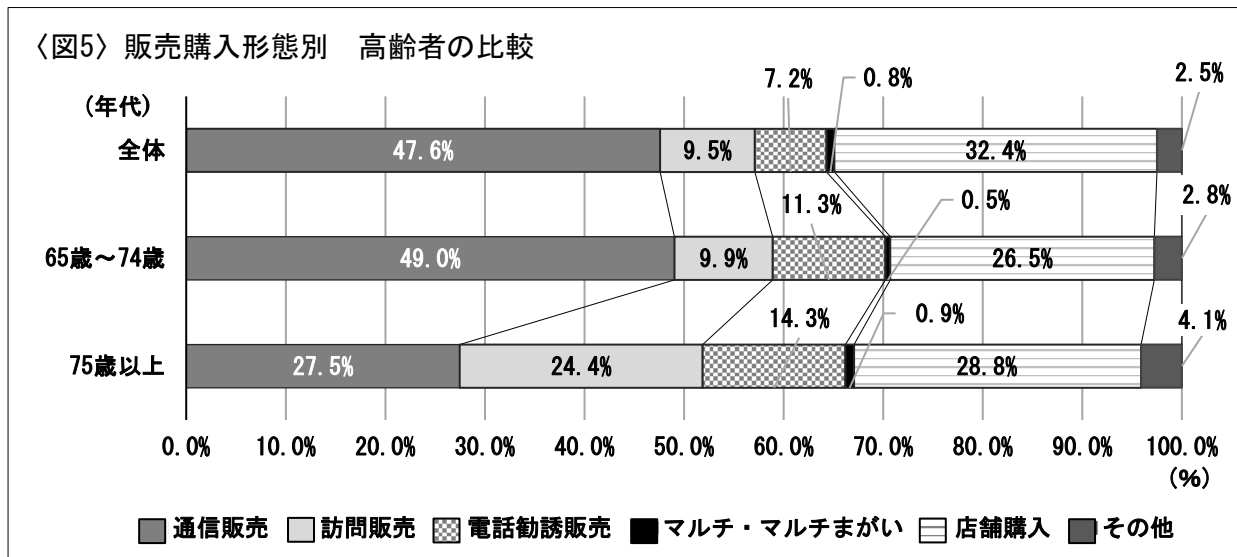
| 商品・サービス    | 相談件数 |
|------------|------|
| 1 化粧品      | 189  |
| 2 健康食品     | 105  |
| 3 理美容器具・用品 | 13   |
| 4 他の教養娯楽品  | 11   |
| 5 飲料       | 6    |
| 医薬品        | 6    |

## ② 高齢者からの相談概要

販売購入形態別に見ると、65歳以上は「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高くなっており、75歳以上ではそれらの割合が更に高くなっている。

「訪問販売」は、自宅の屋根や外壁等の修繕に関連した工事・建築が最も多く、「電話勧誘販売」ではインターネット接続回線に関する相談が多い。

また、65歳以上の相談者の状況では、本人以外からの相談割合が高齢になるほど高くなっており、家族や本人と接する機会の多い周囲の方から相談が寄せられている。

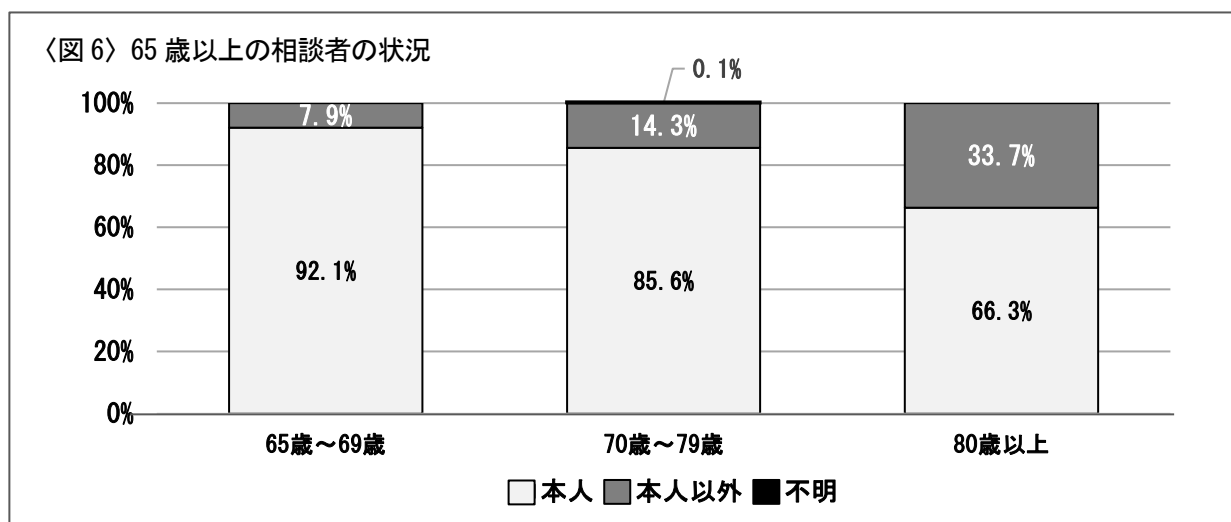


〈表8〉65歳以上の訪問販売内訳件数

| 商品・サービス名 | 件数 |
|----------|----|
| 工事・建築 など | 69 |
| 修理サービス   | 20 |
| 新聞       | 17 |
| その他      | 98 |

〈表9〉65歳以上の電話勧誘販売内訳件数

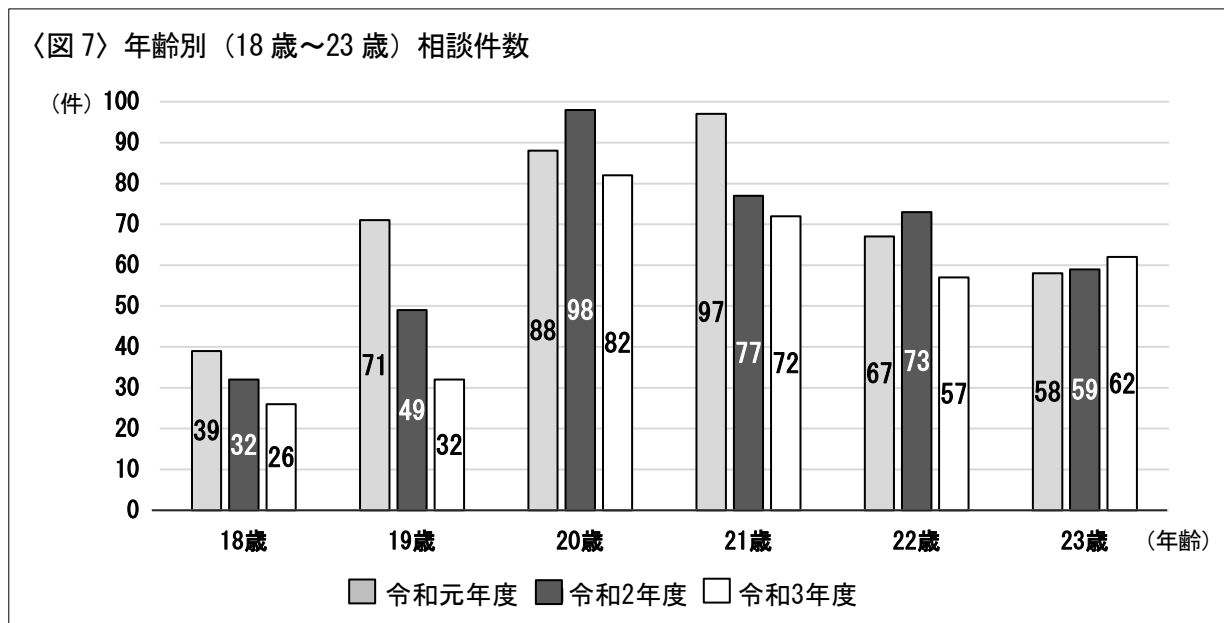
| 商品・サービス名    | 件数  |
|-------------|-----|
| インターネット接続回線 | 24  |
| 商品一般        | 15  |
| 申請代行サービス    | 11  |
| その他         | 104 |





### ③ 若者からの相談概要

18歳から23歳までの年齢別相談件数を見ると、成年年齢を境に相談件数が増加する傾向にある。令和3年度の相談内容としては、20歳未満ではインターネットゲームに関するもの、20歳代では不動産貸借、エステティックサービスに関するものが多く寄せられている。



#### 【参考】令和3年度 成年年齢引き下げに伴う若者の消費者被害防止の取り組み

- ・若者向け啓発動画の作成及び啓発
  - ミヤギテレビ スポットCM (2/1～3/15 16回放送)
  - YouTube バンパー広告 (1/14～2/13 約37万回表示)
  - Yahoo!ディスプレイ広告 (1/14～2/13 約327万回表示、約5.2万回再生)
  - JR仙台駅東西自由通路 J・ADビジョン広告 (2/28～3/6)
- ・小学校、中学校、高等学校向け消費者教育教材への掲載
- ・家庭向け消費者教育パンフレット等の配布
- ・消費生活情報「ゆたかな暮らし」記事掲載 (2022年3月号)
- ・教員向け消費者教育情報誌「選ぶ眼、決める力」記事掲載 (第23号：2022年3月発行)
- ・消費者教育講座における啓発 (市内高等学校及び大学7校で実施 参加者数1,644名)
- ・仙台市メール配信システムによるメール配信 (3回：3/4、3/18、4/1配信)
- ・大学へのメール配信 (県内13大学学生課あて：3/23配信)
- ・ラジオ放送による啓発 (Date fm 生放送番組内での60秒CM 3月下旬3回放送)

#### ④ 多重債務について

令和3年度に寄せられた多重債務相談は139件であった。相談件数は令和2年度から増加に転じ、苦情相談全体に占める割合も増えている。

令和3年度に受け付けた多重債務相談のうち、他機関につないだ相談件数は、仙台弁護士会に27件、(公財)日本クレジットカウンセリング協会15件、みやぎ青葉の会14件となっている。

