

令和3年度 消費生活相談状況のまとめ

令和4年6月21日

高知県立消費生活センター

文化・生活スポーツ部 県民生活課

目 次

○ 令和3年度に高知県立消費生活センターに寄せられた相談等の概要	1
1 県立消費生活センター受付状況	2
(1)相談受付状況	2
(2)個人情報相談	2
2 県内市町村消費生活相談受付状況	3
3 県立消費生活センターが受け付けた消費生活相談内容	4
(1)相談方法別	4
(2)相談結果別	4
(3)契約当事者別	4
(4)商品・サービス大分類別	5
(5)相談の多い商品・サービス	6
(6)販売購入形態別	8
(7)問題商法別	9
(8)架空請求・不当請求	9
(9)フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談	11
(10)投資商品に関する相談	12
(11)新型コロナウイルス感染症に関連する相談	12

令和3年度に高知県立消費生活センターに寄せられた相談等の概要

1 県立消費生活センター受付状況

令和3年度（令和3年4月1日～令和4年3月31日）に寄せられた相談件数は、2,242件で、前年度（2,410件）に比べて168件（7%）減少しました。

相談件数が減少した要因として、新型コロナウイルス感染症や架空請求に関連した相談の減少が挙げられます。

※新型コロナウイルス感染症に関連する相談：71件 前年度：201件 ▲130件
架空請求に関連する相談：36件 前年度：67件 ▲31件

2 県内市町村消費生活相談受付状況

県内市町村の窓口が受け付けた消費生活相談件数は、2,776件で、前年度（3,065件）と比べて289件（9.4%）減少しました。

また、県内市町村の窓口が受け付けた消費生活相談件数と県立消費生活センターとの合計数は、4,999件で、市町村の県内の相談受付数は平成29年度以降、県立消費生活センターの受付件数を上回っています。

※市町村相談件数の県内の相談件数に占める割合：55.5%

3 県立消費生活センターが受け付けた消費生活相談内容

○契約当事者は、依然として60歳以上の割合が高い

年代別にみると70歳以上の契約当事者が585人、60歳代が346人となっており、60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は約42%で、依然として高齢の方からの相談が多い状況にあります。

なお、成年年齢の引き下げの対象となる18歳及び19歳の相談件数は、18件でした。

○相談の多い商品・サービスでは、「商品一般」に関する相談が最多

相談の多い商品・サービスは、迷惑メールや不審な電話、身に覚えのない請求などの相談を含む「商品一般」が222件で最多でした。次に「化粧品」125件、「役務その他」98件、「融資サービス」96件でした。特徴として化粧品のうち定期購入に関する相談が101件あり、約8割と高い割合を占めています。

○販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が最多

販売購入形態別では「通信販売」に関する相談が742件と最も多くなっています。

※件数は、前年度の801件と比べると59件（7.4%）減少。

なお、「通信販売」における定期購入に関する相談は、157件と2割以上を占めており、「解約しようと思い、電話をするがつかまらない」、「低価格に設定されている商品を申込みしたところ定期購入になっていた」といった相談が多くありました。

また、「通信販売」におけるインターネット利用に関する相談は、全体の件数が減少する中で、60歳以上の高齢者の相談件数は増加しています。

1 県立消費生活センター受付状況

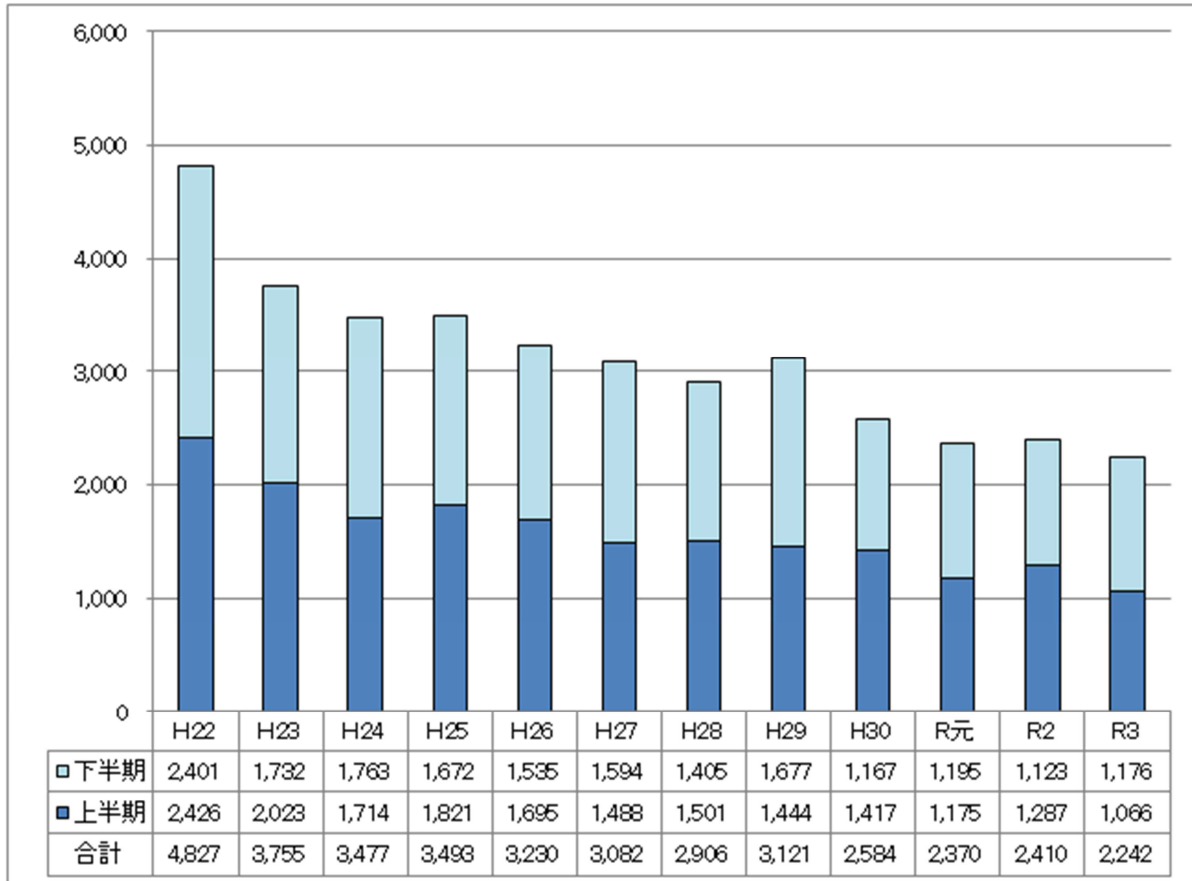
(1) 相談受付状況

令和3年度の相談受付総数は、2,242件で、前年度（2,410件）比では7%（168件）減少している。

表—1 消費生活相談、個人情報相談別件数

	苦情相談	問合せ	要望	R3年度計	R2年度	増減	対前年比 (%)
消費生活相談	2,023	199	1	2,223	2,395	-172	92.8
個人情報相談	18	1	0	19	15	4	126.7
合計	2,041	200	1	2,242	2,410	-168	93.0

図—1 相談受付件数推移



(2) 個人情報相談

令和3年度の消費生活に係る個人情報に関する相談は、19件で、前年度（15件）より4件増加している。

表—2 個人情報相談内容(重複あり)

目的外利用	不適正な取得	情報内容の誤り	漏洩・紛失	委託先の監督	同意のない提供	オプトアウト違反	開示等	苦情の窓口対応	その他
2	4	0	7	0	4	0	0	1	3

2 県内市町村消費生活相談受付状況

県内の市町村の窓口が受け付けた相談は、2,776件で、市町村の県内の相談受付数の合計は、29年度以降、県立消費生活センターの相談受付数を上回っている。消費生活センターを設置している高知市、南国市、幡多広域の合計件数は、2,406件で、市町村受付件数全体の約87%を占めている。

表-3 市町村窓口相談受付件数

※()内は、再掲件数

市町村名	R3年度 (件)			市町村名	R2年度 (件)		
	市町村受付数	県受付数	合計		市町村受付数	県受付数	合計
高知市	1,980	1,110	3,090	高知市	2,176	1,183	3,359
室戸市	1	28	29	室戸市	6	38	44
安芸市	22	43	65	安芸市	27	54	81
東洋町	0	7	7	東洋町	2	8	10
奈半利町	0	6	6	奈半利町	4	13	17
田野町	2	9	11	田野町	1	12	13
安田町	0	8	8	安田町	2	12	14
北川村	0	2	2	北川村	1	5	6
馬路村	0	0	0	馬路村	0	4	4
芸西村	1	8	9	芸西村	6	7	13
香南市	125	80	205	香南市	131	106	237
香美市	82	71	153	香美市	94	62	156
南国市	187	128	315	南国市	186	125	311
本山町	2	16	18	本山町	0	13	13
大豊町	13	19	32	大豊町	19	14	33
土佐町	1	14	15	土佐町	1	13	14
大川村	0	2	2	大川村	0	0	0
土佐市	15	95	110	土佐市	11	109	120
いの町	15	111	126	いの町	11	119	130
仁淀川町	2	20	22	仁淀川町	6	19	25
佐川町	0	34	34	佐川町	2	62	64
越知町	1	12	13	越知町	1	21	22
日高村	2	18	20	日高村	1	17	18
須崎市	50	71	121	須崎市	55	76	131
中土佐町	2	11	13	中土佐町	2	22	24
津野町	3	17	20	津野町	3	15	18
梶原町	1	7	8	梶原町	1	9	10
四万十町	3	33	36	四万十町	10	38	48
幡多広域	239	—	239	幡多広域	275	—	275
四万十市	0	53	53	四万十市	0	29	29
宿毛市	0	35	35	宿毛市	1	30	31
土佐清水市	11	13	24	土佐清水市	17	16	33
黒潮町	13	16	29	黒潮町	12	13	25
大月町	1	6	7	大月町	0	4	4
三原村	2	3	5	三原村	1	3	4
(幡多地域計)	(266)	(126)	(392)	(幡多地域計)	(306)	(95)	(401)
市町村合計	2,776	2,106	4,882	市町村合計	3,065	2,271	5,336
市町村不明		43	43	市町村不明		40	40
県外		59	59	県外		58	58
無回答		15	15	無回答		26	26
総計	2,776	2,223	4,999	総計	3,065	2,395	5,460

3 県立消費生活センターが受け付けた消費生活相談内容

(1) 相談方法別

表-4 相談方法別

	R3年度		R2年度		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来 訪	216	9.7	250	10.4	-34
電 話	1,954	87.9	2,090	87.3	-136
文 書	53	2.4	55	2.3	-2
合 計	2,223	100.0	2,395	100.0	-172

(2) 相談結果別

表-5 相談結果別

(令和4年6月5日現在)

他機関 紹介	助言* (自主交渉)	その他* 情報提供	斡旋解決	斡旋不調	処理不能	処理不要	処理中
87	1,266	553	155	22	47	64	29

* 助言(自主交渉)・・・消費者トラブルに対して、相談者が事業者と自主交渉することで解決する可能性があり、かつ自主解決の努力がなされていない相談に対し、自主解決の方法を伝えた場合

(例): クーリングオフの方法を助言、相談に対して助言するとともに関係機関や相談窓口を紹介、不審な電話やメールを無視するよう助言、相談する中で相談者に思い違いを助言等

* その他情報提供・・・斡旋以外の処理で「助言(自主交渉)」に該当しない回答をした場合

(3) 契約当事者別

年代別にみると、相談件数が最も多いのは、70歳以上、次いで50歳代、60歳代となっている。60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は、40%を超える高い割合となっている。なお、20歳未満の相談件数の全体に占める割合は、2.5%で、18歳、19歳の相談件数は、18件であった。

表-6 契約当事者性別等

		R3年度		R2年度		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
性別	男性	974	43.8	1,021	42.6	95.4
	女性	1,103	49.6	1,198	50.0	92.1
	団体	122	5.5	141	5.9	86.5
	不明	24	1.1	35	1.5	68.6
	合 計	2,223	100.0	2,395	100.0	92.8

表-7 契約当事者年齢層

		R3年度		R2年度		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
年代別	20歳未満	55	2.5	77	3.2	71.4
	20歳代	145	6.5	164	6.9	88.4
	30歳代	185	8.3	159	6.6	116.4
	40歳代	277	12.4	302	12.6	91.7
	50歳代	355	16.0	367	15.3	96.7
	60歳代	346	15.6	397	16.6	87.2
	70歳以上	585	26.3	606	25.3	96.5
	団体・不明	275	12.4	323	13.5	85.1
	合 計	2,223	100.0	2,395	100.0	92.8

表-8 契約当事者職業別

	R3年度		R2年度		前年比(%)	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)		
職業別	給与生活者	823	37.0	864	36.1	95.3
	自営・自由業	191	8.6	202	8.4	94.6
	家事従事者	158	7.1	163	6.8	96.9
	学生	71	3.2	99	4.1	71.7
	無職	718	32.3	770	32.2	93.2
	企業・団体	121	5.5	141	5.9	85.8
	その他・不明	141	6.3	156	6.5	90.4
	合計	2, 223	100.0	2, 395	100.0	92.8

(4) 商品・サービス大分類別

商品・サービス大分類でみると、「商品一般」に関する相談が最も多く寄せられている。

表-9 商品・サービス大分類別

	R3年度		R2年度		前年比(%)	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)		
商品	商品一般*	222	10.0	252	10.5	88.1
	食料品	156	7.0	256	10.7	60.9
	住居品	94	4.2	85	3.5	110.6
	光熱水品	65	2.9	71	3.0	91.5
	被服品	94	4.2	105	4.4	89.5
	保健衛生品	182	8.2	196	8.2	92.9
	教養娯楽品	155	7.0	179	7.5	86.6
	車両・乗り物	60	2.7	52	2.2	115.4
	土地・建物・設備	56	2.5	52	2.2	107.7
	他の商品	7	0.3	3	0.1	233.3
	小計	1, 091	49.0	1, 251	52.3	87.2
サービス	クリーニング	8	0.4	5	0.2	160.0
	レンタル・リース・貸借	116	5.2	93	3.9	124.7
	工事・建築・加工	67	3.0	73	3.0	91.8
	修理・補修	38	1.7	30	1.3	126.7
	管理・保管	2	0.1	4	0.2	50.0
	役務(サービス)一般	20	0.9	20	0.8	100.0
	金融・保険サービス	202	9.1	182	7.6	111.0
	運輸・通信サービス	183	8.3	374	15.6	48.9
	教育サービス	7	0.3	7	0.3	100.0
	教養・娯楽サービス	187	8.4	47	1.9	397.9
	保健・福祉サービス	62	2.8	68	2.8	91.2
	他の役務(サービス)	105	4.7	84	3.5	125.0
	内職・副業・ねずみ講	20	0.9	9	0.4	222.2
	他の行政サービス	19	0.9	40	1.7	47.5
小計	1, 036	46.7	1, 036	43.2	100.0	
他の相談	96	4.3	108	4.5	88.9	
合計	2, 223	100.0	2, 395	100.0	92.8	

* 商品一般・・・商品の相談ではあるが、他の分類に特定できない、または特定する必要のない相談
不審なメール、身に覚えのない請求などの相談が含まれます。

(5) 相談の多い商品・サービス

① 相談の多い商品・サービス

○商品・サービスを詳細に区分してみると、「商品一般」に続き、「化粧品」、「役務・その他」、「融資サービス」に関する相談が多かった。

○「化粧品」に関する相談では、解約したいが電話が繋がらない、解約を申し出たが断られたなど、定期購入に関する相談が寄せられている。

○前年度に相談の多かった「健康食品」に関する相談は減少した。

表-10 相談件数の多い商品・サービス

	商品・サービス	R3年度	R2年度	増減
1	商品一般*	222	252	-30
2	化粧品	125	95	30
3	役務その他	98	66	32
4	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	96	101	-5
		91	93	-2
5	借家・賃貸アパート	87	67	20
6	健康食品	78	168	-90
7	他の教養・娯楽 うち インターネットゲーム 出会い系サイト・アプリ	71	-	-
		25	14	11
		24	14	10
8	移動通信サービス 主に 携帯電話サービス	69	65	4
		49	40	9
9	娯楽等情報配信サービス うち アダルト情報サイト	68	-	-
		35	40	-5
9	相談その他	68	80	-12
11	工事・建築	67	70	-3
12	自動車	52	42	10
13	インターネット通信サービス 主に インターネット接続回線 うち 光ファイバー	51	89	-38
		45	75	-30
		36	60	-24
14	電気	44	54	-10
15	修理・補修	38	30	8
	その他	989	-	-
	合計	2,223	2,395	-172

* 商品一般・・・商品の相談ではあるが、他の分類に特定できない、または特定する必要のない相談、不審なメール、身に覚えのない請求などの相談が含まれます。

<参考> 令和3年4月から商品・サービスの分類が一部変更され、「放送・コンテンツ等」が廃止された。「放送・コンテンツ等」に分類していた相談は、「娯楽等情報配信サービス」や「他の教養・娯楽」などに分類されるようになった。

②年齢層別で相談の多い商品・サービス

○年齢層別に相談の多い商品・サービスをみると、「他の教養・娯楽」は、20歳未満で1位、20歳代で1位、「借家・賃貸アパート」は、20歳代で1位、30歳代で2位、「融資サービス」は、30歳代で1位、40歳代で2位となっている。

○50歳代・60歳代・70歳以上の高年齢層では、「商品一般」に関する相談が最も多く寄せられている。

表-11 年齢層別で相談の多い商品・サービス

20歳未満			20歳代			30歳代		
1	他の教養・娯楽	17	1	他の教養・娯楽	14	1	融資サービス	18
	うち インターネットゲーム	16		うち 出会い系サイト・アプリ	8		全て フリーローン・サラ金	18
2	化粧品	10		借家・賃貸アパート	14	2	借家・賃貸アパート	17
3	健康食品	6	3	融資サービス	11	3	自動車	13
4	商品一般	4	4	商品一般	9	4	商品一般	12
	娯楽等情報配信サービス	4	5	電気/役務その他	各6	5	工事・建築	9
うち アダルト情報	2							
40歳代			50歳代			60歳代		
1	化粧品	23	1	商品一般	34	1	商品一般	47
2	融資サービス	20	2	融資サービス	24	2	化粧品	34
	全て フリーローン・サラ金	20						
3	商品一般	16	3	化粧品	18	3	移動通信サービス	14
4	借家・賃貸アパート	14		移動通信サービス	18		主に 携帯電話サービス	10
5	他の教養・娯楽	12		娯楽等情報配信サービス	18		役務その他	14
	うち 出会い系サイト・アプリ	6	うち アダルト情報	9	5	娯楽等情報配信サービス		
							うち アダルト情報	10
70歳以上								
1	商品一般	72						
2	相談その他	34						
3	化粧品	27						
	役務その他	27						
5	工事・建築	26						

(6) 販売購入形態別

「通信販売」に関する相談が742件で最も多く、次いで「店舗購入」461件、「訪問販売」137件となっている。

「通信販売」における定期購入に関する相談は、157件と前年度より36件減少しているものの、「通信販売」全体の約21%を占めている。また、「通信販売」におけるインターネット利用に関する相談は、全体の件数が減少する中で、60歳代及び70歳以上の高齢者層の件数は、増加している。

①販売購入形態別相談受付件数

表-12 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R3年度	R2年度	増減
通信販売	742	801	-59
店舗購入	461	490	-29
訪問販売	137	146	-9
電話勧誘販売	124	147	-23
マルチ・マルチまがい*	34	29	5
訪問購入	13	25	-12
ネガティブ・オプション*	9	31	-22
その他無店舗	12	13	-1
不明・無関係	691	713	-22
合計	2,223	2,395	-172

* マルチ・・・販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させ、その販売組織に加入させることによって、マージンを得るしくみの商法。儲かると思って加入しても思うように売れず、多額の借金と在庫を抱えることになる。また、他人を勧誘することで自らが加害者になることもある。

* ネガティブ・オプション・・・注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者が購入しなければならぬものと勘違いして支払うことを狙った商法。

②通信販売における定期購入に関する相談

表-13 通信販売における定期購入に関する相談

年度	通信販売 合計	定期購入	定期購入 以外	定期購入の 割合(%)
H27	856	25	831	2.9
H28	910	65	845	7.1
H29	811	81	730	10.0
H30	616	82	534	13.3
R元	647	178	469	27.5
R2	801	193	608	24.1
R3	742	157	585	21.2

③通信販売におけるインターネット利用に関する相談

表-14 通信販売におけるインターネット利用に関する相談

	R3年度	R2年度		R3年度	R2年度
20歳未満	44	52	60歳代	98	88
20歳代	42	53	70歳以上	65	52
30歳代	62	63	不明	32	41
40歳代	118	125	合計	574	599
50歳代	113	125			

(7) 問題商法別

表-15 商法別相談件数と主な商品・サービス

商 法	R3年度	R2年度	増減	主な商品・サービス
無料商法	115	116	-1	アダルト情報(15) 健康食品(13) 化粧品(7)
サイドビジネス商法	37	36	1	内職・副業(12) 化粧品(4)
利殖商法	17	10	7	ファンド型投資商品(8)
点検商法	13	11	2	塗装工事(3) 屋根工事(1) など
当選商法	12	22	-10	宝くじ(1) など

- * 無料商法・・・「無料で点検する。」「お試し無料」など、「無料」をうたい文句に実際は高額な商品売りつける商法。
- * サイドビジネス商法・・・「在宅ビジネスで高収入が得られる。」などと言って勧誘し、実際は高額な教材等を購入させる商法。
- * 利殖商法・・・「必ずもうかる。」「高配当」と利益ばかりを強調し、投資や出資などを勧誘する商法。
- * 点検商法・・・「〇〇の点検をします。」と訪問して、「このままでは家が危ない。」「取り替えないと危険です。」など不安をあおって、商品やサービスの契約をさせる商法。
- * 当選商法・・・「〇〇が当選しました。」などと消費者をだまし、お金を支払わせる商法。

(8) 架空請求・不当請求

① 架空請求（身に覚えのない請求）に関する相談

「架空請求」の相談は、平成29年度には800件を超えていたが、その後、大きく減少し、令和3年度には36件にまで減少した。

表-16 架空請求相談件数 年度別推移

年度	件数
H29	803
H30	492
R元	198
R2	67
R3	36

表-17 架空請求方法

架空請求	R3年度	R2年度	増減
メール	33	58	-25
ハガキ	3	5	-2
電話	0	2	-2
文書(封書、FAX等)	0	2	-2
合計	36	67	-31

②不当請求（インターネット有料サイト等のワンクリック請求を含めた不当な請求）に関する相談

不当請求の相談件数は、緩やかな減少傾向にあったが、令和3年度は前年度（120件）より26件増加している。

相談内容としては、無料のアダルトサイトを視聴しようとしたら、突然会員登録されて高額な請求を受けたというものや、賃貸アパート退去時に高額な退去費用を請求されたなどの相談が寄せられている。

図-2 不当請求相談件数 年度別推移

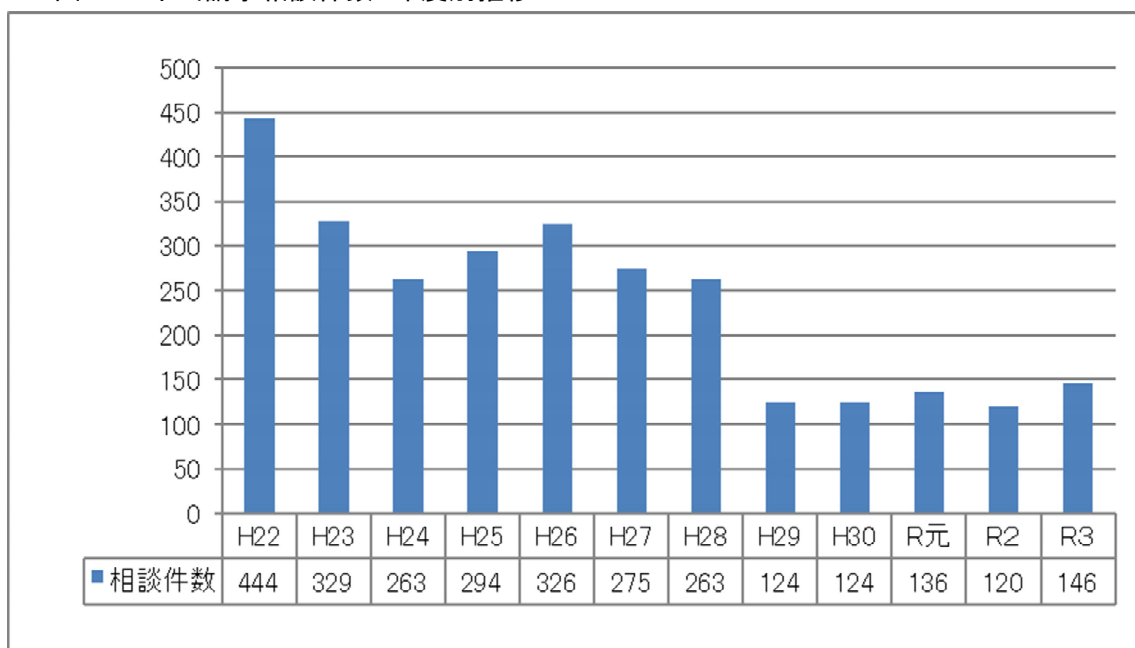


表-18 不当請求 主な商品・サービス

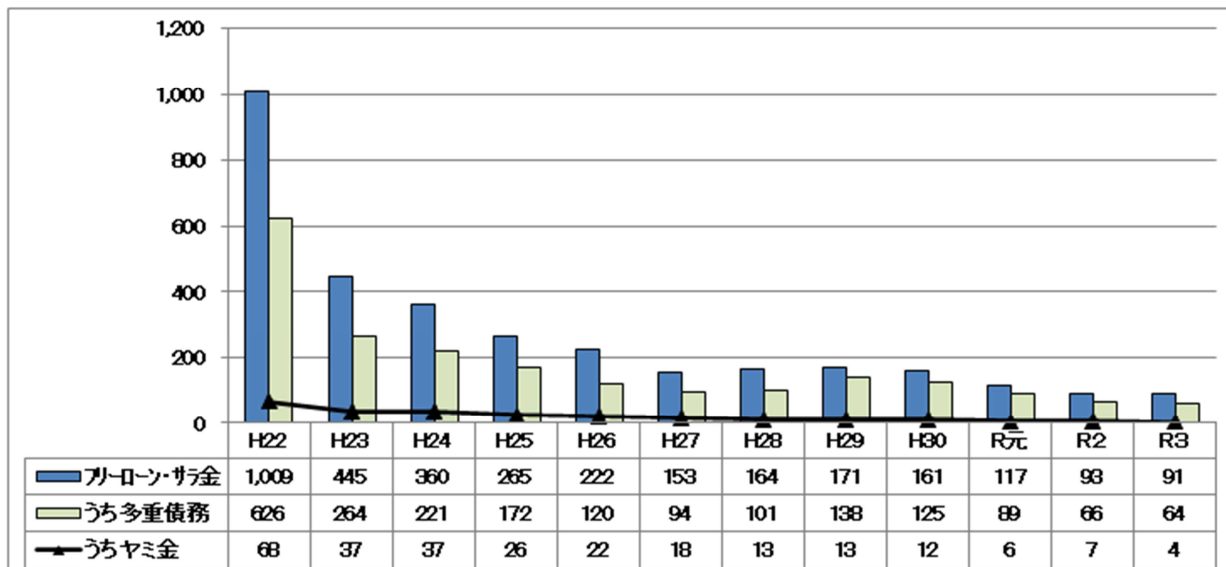
	商品・サービス	R3年度	R2年度	増減
1	娯楽等情報配信サービス	42	—	—
	うち アダルト情報	33	36	-3
2	商品一般	28	18	10
3	借家・賃貸アパート	9	3	6
4	化粧品	7	3	4
5	役務その他	6	0	6
6	健康食品	5	8	-3
	役務一般	5	4	1
	その他	44	—	—
	合計	146	120	26

(9) フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談

フリーローン・サラ金や多重債務相談は、平成22年度以降減少傾向にあり、令和3年度は前年度（93件）より2件減少し、91件であった。

相談内容としては、多額の借金があるため債務整理をしたいというものや、昔の借金の返済請求書が届いたなどの相談が寄せられている。

図-3 フリーローン・サラ金、多重債務相談件数 年度別推移



* 多重債務…借入社数にかかわらず借金の返済が困難になった状態

表-19 フリーローン・サラ金 年代別・性別相談件数

フリーローン・サラ金	男性	女性	団体・不明	R3年度	R2年度	増減
20歳未満	0	0	0	0	0	0
20歳代	8	3	0	11	8	3
30歳代	14	4	0	18	8	10
40歳代	11	9	0	20	19	1
50歳代	13	11	0	24	20	4
60歳代	3	2	0	5	11	-6
70歳以上	5	4	0	9	19	-10
不明	3	1	0	4	8	-4
合計	57	34	0	91	93	-2

表-20 多重債務 残債務額

残債務額	件数	残債務額	件数
～50万円未満	4	600万円台	0
50万円～100万円未満	5	700万円台	0
100万円台	10	800万円台	0
200万円台	3	900万円台	3
300万円台	6	1,000万円以上	2
400万円台	2	不明	28
500万円台	1	合計	64

(10) 投資商品に関する相談

投資商品に関する相談件数は減少傾向にあったが、令和3年度はファンド型投資商品が増加し17件となっている。

表-21 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 相談件数推移と60歳以上の相談件数

	R元年度	R2年度	R3年度	R3年度 60歳以上	R3年度 60歳以上割合 (%)
公社債	2	1	0	0	0.0
未公開株	0	0	0	0	0.0
ファンド型 投資商品	17	11	17	5	29.4
合計	19	12	17	5	29.4

表-22 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 契約金額・既支払い金額

	平均額	最高額	総額
契約金額	1,837,860円	7,230,000円	18,378,604円
既支払い金額	1,559,225円	7,230,000円	15,592,250円

※平均額は、金額が不明な相談を除き、0円を含む全ての相談の平均である。

(11) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

新型コロナウイルス感染症に関連する相談は、71件あり、前年度(201件)から大幅に減少した。

相談内容としては、注文した覚えのないマスクが届いたといったものや、電話勧誘でコロナで困っていると言われ海鮮セットを契約してしまったなどの相談が寄せられている。

表-23 新型コロナウイルス感染症に関する相談件数

	R3年度	R2年度	増減
件数	71	201	-130

表-24 新型コロナウイルス感染症 相談件数の多い商品・サービス

	商品・サービス	R3年度	R2年度	増減
1	他の保健衛生品	10	49	-39
2	魚介類	6	3	3
	融資サービス	6	6	0
5	他の行政サービス	6	19	-13
	借家・賃貸アパート	4	4	0
	他の保健・福祉	4	2	2
	その他	35	118	-83
	合計	71	201	-130