



令和4年8月9日(火) 岐阜県発表資料			
担当課	担当係	担当者	電話番号
県民生活相談センター	相談係	春成 浩治	TEL 058-277-1001
			FAX 058-277-1005

## 令和3年度 岐阜県内消費生活相談状況について

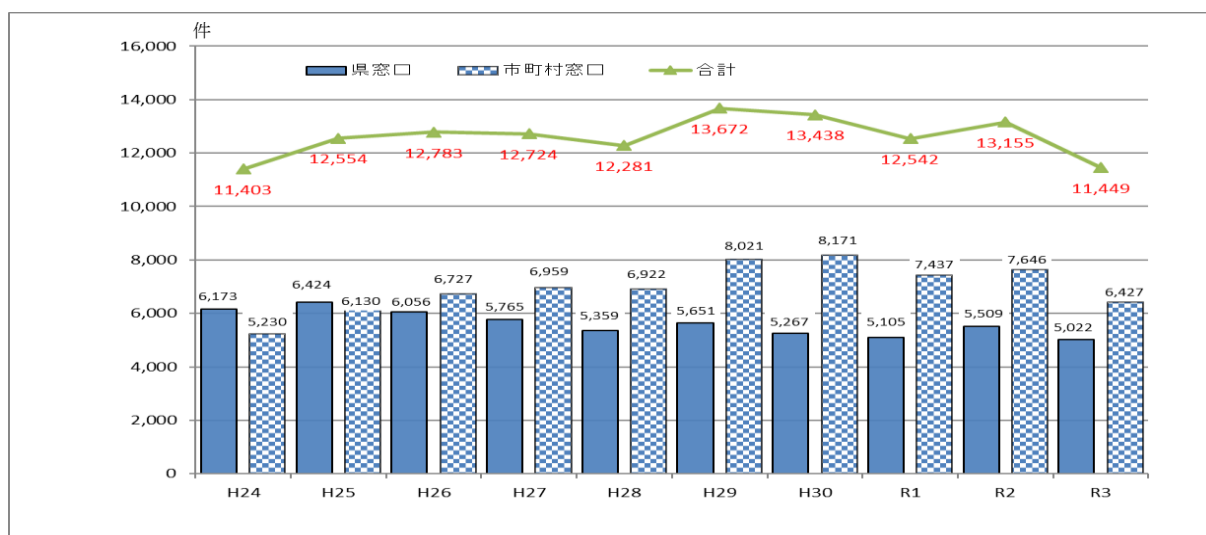
令和3年度に県及び県内42市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談状況をとりまとめましたので、下記のとおりお知らせします。

記

### ◎相談状況(概要)

①県及び市町村の相談件数は11,449件(前年度より13.0%減少)。

〔図1〕相談件数の推移



②平成29・30年度に非常に多かった「架空請求」に関する相談が大幅減。

③「巣ごもり消費」の増加や「新しい生活様式」の広がりにより、通信販売に関する相談が多い。

④65歳以上の高齢者が契約当事者の相談は前年度より減少したものの、全体の25.3%を占める。

⑤新型コロナウイルス感染症に関連した相談は272件で大幅に減少。

●困った時、不安に思った時は、一人で悩まずに消費生活相談窓口にご相談ください。

●消費者ホットライン☎188番で、最寄りの市町村や県の相談窓口につながります。

#### 【県の消費生活相談窓口電話番号】

- ・岐阜県県民生活相談センター 058-277-1003
- ・可茂県事務所 振興防災課 0574-25-3111 (212)
- ・飛騨県事務所 振興防災課 0577-33-1111 (430)

消費者ホットライン  
いちゃ  
☎(局番なし)188番  
最寄りの市町村や県の相談窓口につながります

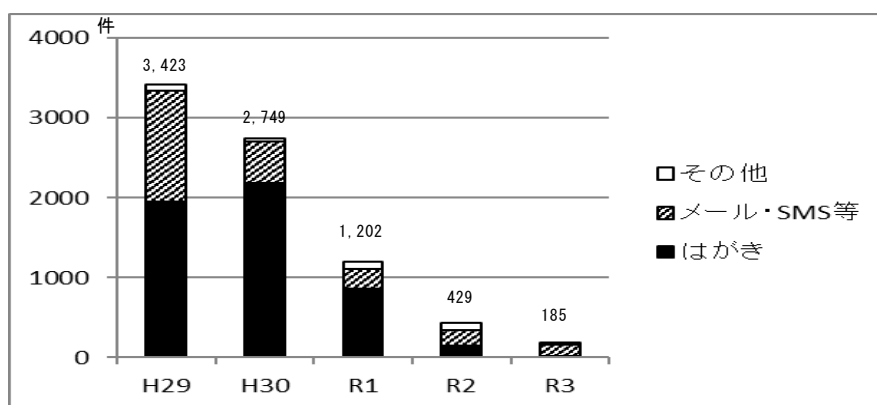
## ◎相談状況（詳細）

### 1. 相談件数

#### ①概況〔図1・図2〕

- ・県及び市町村での相談件数は11,449件で、前年度より1,706件（13.0%）減少した。
- ・県窓口の件数は5,022件（43.9%）、市町村窓口の件数は6,427件（56.1%）で、いずれも前年度より減少した。
- ・公的機関等をかたって身に覚えのない料金等をハガキやメールにより請求する「架空請求」に関する相談が185件となり、前年度（429件）に比べて244件（56.9%）減少した。

〔図2〕 架空請求に関する相談件数の推移



#### ②契約当事者の年代別状況

- ・契約当事者の年代別で見ると、50歳代が最も多く（1,524件）、13.3%を占めている。65歳以上の高齢者は2,898件で25.3%を占め、前年度より0.6ポイント低下した。

〔表1〕

- ・成年年齢前後の若者については、19歳では57件であるのに比べ20歳では150件と急増しており、成年に達した若者が消費者トラブルに遭いやすい傾向がうかがえる。

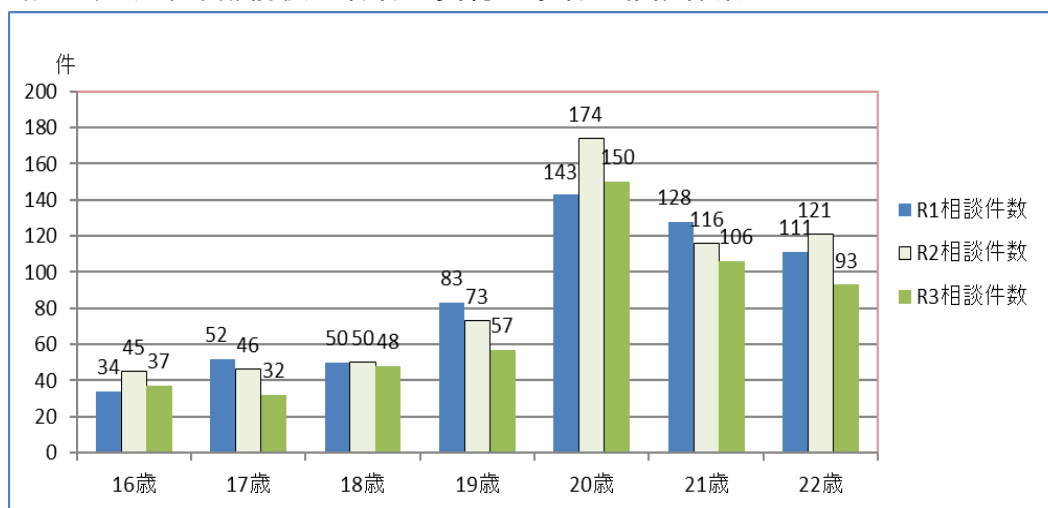
〔図3〕

〔表1〕 契約当事者の年代別相談件数

		10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	65歳以上
R3	件数	15	262	947	938	1,421	1,524	1,351	1,348	899	2,744	2,898
	割合	0.1%	2.3%	8.3%	8.2%	12.4%	13.3%	11.8%	11.8%	7.9%	24.0%	25.3%
R2	件数	18	337	1,108	1,063	1,671	1,614	1,641	1,688	922	3,093	3,407
	割合	0.1%	2.6%	8.4%	8.1%	12.7%	12.3%	12.5%	12.8%	7.0%	23.5%	25.9%

※割合は、小数点以下第2位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

〔図3〕 成年年齢前後の若者が契約当事者の相談件数



## 2. 相談内容

### ①商品・サービス別〔表2〕

- ・「商品一般」に関する相談（992件）が最多ではあるが、架空請求に関する相談の減少を受け、前年度（1,308件）より316件（24.2%）減少した。
- ・次いで多いのは、「化粧品」（604件）で、前年度より66件（12.3%）増加し、「定期購入（安価な1回だけのお試しのつもりで申し込んだら、定期購入になっていた等）」の相談が多く寄せられた。
- ・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、出会い系サイトやオンラインゲーム等に関する相談は「他の教養・娯楽」へ、アダルト情報サイト等に関する相談は「娯楽等情報配信サービス」などに分類が細分化された。なお、「娯楽等情報配信サービス」は、上記の変更により、新規に追加された分類である。

〔表2〕 商品・サービス別相談件数（上位10位）

順位	商品・サービス別	R2	R3	前年度比	主な相談内容
1	商品一般	1,308	992	75.8%	架空請求に関する相談等
2	化粧品	538	604	112.3%	化粧品の定期購入等
3	役務その他	413	503	121.8%	他に属さないサービス
4	相談その他	494	416	84.2%	消費生活問題以外の相談等
5	健康食品	903	393	43.5%	健康食品の定期購入等
6	他の教養・娯楽	97	389	-	出会い系サイト、オンラインゲーム等
7	工事・建築・加工	338	383	113.3%	屋根工事、塗装工事等
8	レンタル・リース・貸借	408	379	92.9%	賃貸アパート、借家等
9	インターネット通信サービス	451	348	77.2%	光回線等のインターネット接続回線等
10	娯楽等情報配信サービス	-	342	-	アダルト情報サイト等

※「商品一般」：商品・サービスが特定できないもの。架空請求ハガキはここに含まれる。

※令和2年度「他の教養・娯楽」の件数は旧分類に基づいて算出されたものであり、時系列の比較ができないため、前年度比は記載しない。

## ②販売購入形態別〔表3〕

- ・いわゆる「巣ごもり消費」の増加や「新しい生活様式」の広がりにより、「通信販売」(4,130件)に関する相談が最多。そのうち、「インターネット通販」(3,022件)は、前年度より890件(22.8%)減少。なお、「インターネット通販」は「店舗購入」(2,172件)に関する相談を平成27年度以降連続して上回っている。

〔表3〕販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R2 件数	R3			主な商品・サービス
		件数	割合	前年度比	
店舗購入	2,395	2,172	19.0%	90.7%	レンタル・リース・貸借、自動車等
通信販売	5,032	4,130	36.1%	82.1%	化粧品、健康食品、アダルト情報サイト、出会い系サイト、商品一般等
うちインターネット通販	(3,912)	(3,022)	(26.4%)	77.2%	
訪問販売	1,123	1,210	10.6%	107.7%	工事・建築・加工、書籍・印刷物等
電話勧誘販売	641	666	5.8%	103.9%	インターネット通信サービス、魚介類等
マルチ・マルチまがい取引	193	125	1.1%	64.8%	内職・副業、化粧品、健康食品等
ネガティブ・オプション	102	71	0.6%	69.6%	商品一般、書籍等
訪問買取	65	82	0.7%	126.2%	アクセサリ、商品一般等
その他無店舗	59	52	0.5%	88.1%	役務その他、レンタル・リース・貸借等
不明・無関係	3,545	2,941	25.7%	83.0%	工事・建築・加工、役務その他等
合計	13,155	11,449	100%	87.0%	

※インターネット通販：インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。アダルト情報サイトなどのサイト利用料、オンラインゲーム等のサービスも含む。

※マルチ・マルチまがい取引：商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。

※ネガティブ・オプション：送り付け商法。注文していないにもかかわらず、商品を一方的に送り付け、受け取ったことで購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法。

※訪問買取：購入業者が消費者の自宅などの営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結し物品等を買取る方法。

※その他無店舗：移動する店舗（露店や屋台等）、展示会場など、店舗とは言えないところで契約等した場合。

※不明・無関係：購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するかわからない場合や、販売や購入という概念とは無関係な相談。

※割合は、小数点以下第2位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

## 3. 年代別相談の特徴

### ①商品・サービス別〔表4〕

- ・20歳未満では、出会い系サイトやオンラインゲームなどの「他の教養・娯楽」、定期購入「化粧品」に関する相談が多い。
- ・20歳代では、「内職・副業」、出会い系サイトやオンラインゲームなどの「他の教養・娯楽」に関する相談が多い。
- ・30歳代では、賃貸アパートなど「レンタル・リース・貸借」に関する相談が多い。
- ・40歳代から60歳代では、「化粧品」に関する相談が多い。
- ・70歳代では、「健康食品」に関する相談が多い。
- ・60歳代及び70歳以上では、屋根工事等の「工事・建築・加工」に関する相談も多い。

〔表4〕 契約当事者の年代別商品・サービス別件数（上位5位）

年代	1位	件数	2位	件数	3位	件数	4位	件数	5位	件数	総件数
20歳未満	他の教養・娯楽	62	化粧品	37	健康食品/娯楽等情報配信サービス	26	-	-	商品一般	17	277
20歳代	内職・副業	94	他の教養・娯楽	70	商品一般	66	レンタル・リース・貸借	46	理美容	41	947
30歳代	商品一般	65	レンタル・リース・貸借	61	自動車	40	他の教養・娯楽/役務その他	38	-	-	938
40歳代	商品一般	93	化粧品	74	役務その他	68	レンタル・リース・貸借	54	紳士・婦人洋服	48	1,421
50歳代	化粧品	133	商品一般	119	他の教養・娯楽	56	役務その他	52	娯楽等情報配信サービス	50	1,524
60歳代	商品一般	138	化粧品	112	工事・建築・加工	59	インターネット通信サービス	56	娯楽等情報配信サービス/役務その他	53	1,351
70歳以上	商品一般	179	健康食品	130	工事・建築・加工	124	役務その他	105	化粧品	104	2,247

②販売購入形態別

- ・「訪問販売」及び「電話勧誘販売」に関する相談は、70歳以上の高齢者に非常に多い。

〔表5〕

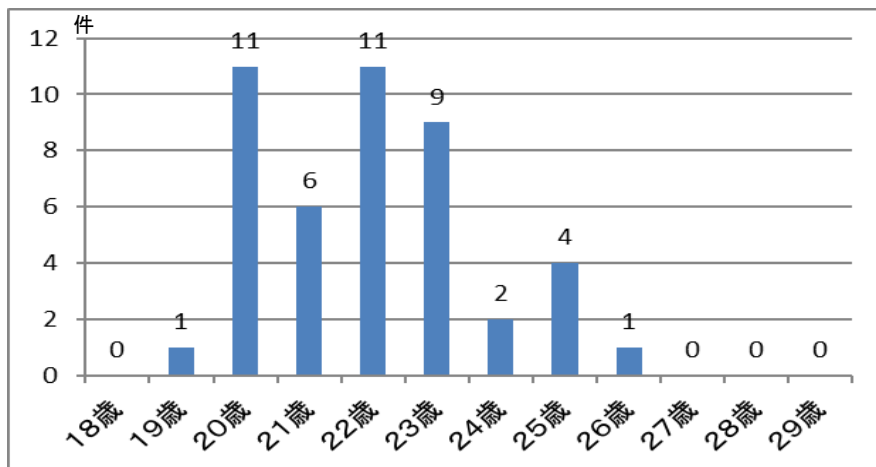
- ・「マルチ・マルチまがい取引」に関する相談は、20歳代が突出して多く、年齢別に見ると、成年に達した直後である20歳で相談が急増している。

〔表5、図4〕

〔表5〕 契約当事者の年代別販売購入形態別相談件数

	店舗購入	通信販売		訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい取引	ネガティブ・オプション	訪問買取	その他無店舗	不明・無関係	合計
		うちインターネット通販									
20歳未満	18	225	206	10	1	2	0	0	0	21	277
20歳代	191	367	279	129	51	44	5	2	6	152	947
30歳代	232	393	301	91	33	14	7	2	6	160	938
40歳代	301	664	513	119	63	12	14	7	5	236	1,421
50歳代	263	706	574	122	97	12	5	13	9	297	1,524
60歳代	228	555	422	119	107	9	8	9	3	313	1,351
70歳以上	436	598	296	389	184	12	11	28	6	583	2,247

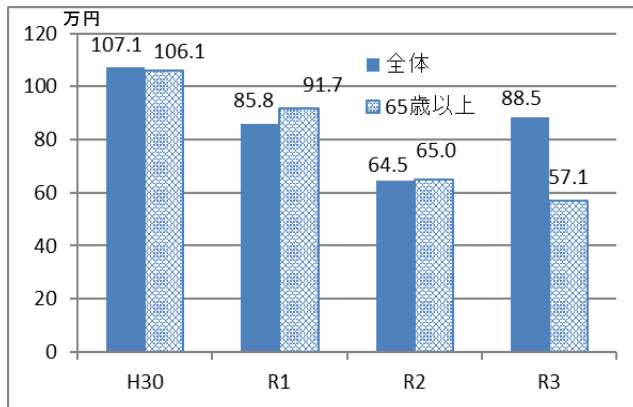
〔図4〕 マルチ・マルチまがい取引に関する若者の年齢別相談件数



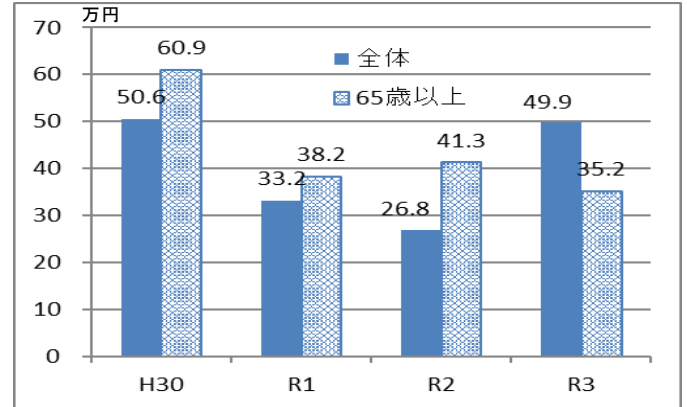
#### 4. 平均契約購入金額及び平均既支払金額

- 平均契約購入金額は 88.5 万円で、前年度（64.5 万円）より 24.0 万円（37.2%）増加。  
65 歳以上の高齢者では 57.1 万円で、前年度（65.0 万円）より 7.9 万円（12.2%）減少。〔図 5〕
- 平均既支払金額は 49.9 万円で、前年度（26.8 万円）より 23.1 万円（86.2%）増加。  
65 歳以上の高齢者では 35.2 万円で、前年度（41.3 万円）より 6.1 万円（14.8%）減少。〔図 6〕
- 年代別に見ると、平均契約購入金額は 30 歳代、平均既支払金額は 80 歳以上が最も高かった。〔図 7〕

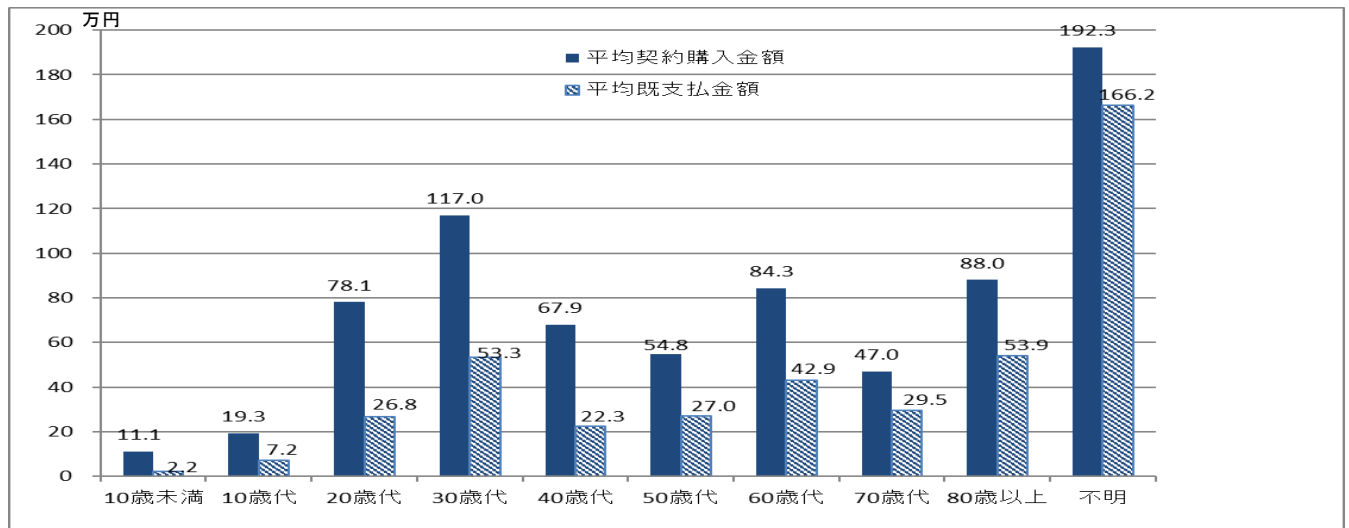
〔図 5〕 平均契約購入金額の推移



〔図 6〕 平均既支払金額の推移



〔図 7〕 契約当事者の年代別平均契約購入金額及び平均既支払金額





## 5. 新型コロナウイルス感染症に関する相談状況

- ・新型コロナウイルス感染症に関連する相談は 272 件で、前年度より 721 件（72.6%）減少し、全相談件数の 2.4%であった。新型コロナウイルス感染症に関する相談は、令和 2 年 4 月（356 件）がピークであり、その後、大幅に減少している。〔表 6〕
- ・契約当事者の年代別に見ると、40 歳代が多くなっている。〔表 7〕
- ・商品・サービス別に見ると、海産物の電話勧誘に関する相談など「魚介類」（36 件）が最も多く、全体の 13.2%を占めた。次いで多いのが、「注文した覚えのないマスクが届いた」といった「他の保健衛生品」に関する相談（29 件）、スポーツジム・ヨガ教室の休会・退会など「教室・講座」に関する相談（19 件）であった。〔表 8〕

〔表 6〕 新型コロナウイルス感染症関連の月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
R3	33	32	37	19	26	22	23	11	11	19	22	17	272
R2	356	214	87	55	40	33	36	30	42	45	32	23	993

〔表 7〕 契約当事者の年代別新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
件数	6	21	27	42	34	30	34	9	69
割合	2.2%	7.7%	9.9%	15.4%	12.5%	11.0%	12.5%	3.3%	25.4%

※割合は、小数点以下第 2 位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が 100%とならない場合がある。

〔表 8〕 新型コロナウイルス感染症関連の商品・サービス別相談件数（上位 5 位）

順位	商品・サービス	件数	割合	主な相談内容
1	魚介類	36	13.2%	海産物の電話勧誘等
2	他の保健衛生品	29	10.7%	マスクの送り付け等
3	教室・講座	19	7.0%	スポーツジム・ヨガ教室等の休会・退会等
4	冠婚葬祭	16	5.9%	結婚式のキャンセル、延期等
5	相談その他	14	5.1%	消費者問題以外の相談
	総数	272		

### 【参考】 相談事例

#### ○インターネット通販の定期購入に関する相談

インターネットで、お試しのつもりで、ネイルケアジェルを 500 円で購入した。その後、同じ商品が届き高額な請求を受け、定期購入と分かった。解約したい。（60 歳代 女性）

#### ○マルチ・マルチまがい取引に関する相談

出会い系サイトで知り合った女性に誘われて、オンラインカジノの儲け話の説明会に参加した。入会金を支払い会員になり、誰かを誘えばマージンが入ると説明があり、お金を支払ったが、解約したい。（20 歳代 男性）

### ○レンタル・リース・貸借に関する相談

賃貸アパートを解約したが、原状回復費用として多額の請求が提示された。内訳をみると、日照により変色したクロスの変更費用が多くを占めていて、納得できない。  
(30歳代 女性)

### ○工事・建築・加工に関する相談

自宅の屋根を無料点検すると業者が訪問してきた。今すぐ修理したほうが良いと言われ、20万円の屋根修理工事の契約をした。知り合いに見てもらったら、すぐに修理が必要な箇所はないと言われ、解約したくなった。(70歳代 男性)

### ○内職・副業に関する相談

SNSで知り合った人から、副業サイトを勧められ、9万円のサポート契約をして代金を振り込んだが、聞いていた話と違うので、解約して返金してほしい。  
(20歳代 女性)

### ○新型コロナウイルス感染症に関する相談

コロナで海産物が売れず大変との勧誘電話がかかってきたが、断りきれずに1万円の契約をしてしまった。怪しいのでやめたい。(50歳代 男性)