

令和3(2021)年度消費生活相談状況について

令和4(2022)年6月15日
栃木県県民生活部くらし安全安心課

目次

1	相談件数の概要	1
2	年代別の苦情相談件数	2
3	男女別の苦情相談件数	3
4	商品・サービス別の苦情相談	3
5	苦情相談の特徴	6
○	出前講座等のご案内	9
○	啓発DVD案内	10
○	県内消費生活センター一覧	11

(注) 本資料のデータは、国民生活センターのPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に本登録された令和4(2022)年4月30日現在のデータを活用している。

1 相談件数の概要

(1) 令和3(2021)年度相談件数

——受付相談件数は大幅に減少——

令和3年度に県内の消費生活センター(21か所)で受け付けた相談件数は15,241件、前年度比△2,654件と大幅に減少した。

前年度からの減少は、イベントの中止やマスクなどの新型コロナウイルスに関連する相談、及び令和2年度にステイホームを背景に増加したインターネット通販関連の相談が、大幅に減少したことが要因と考えられる。

○ 苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較

(単位:件、%)

区分	令和3年度 2021		令和2年度 2020		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
苦情相談	13,681	89.8	16,046	89.7	△2,365	△14.7
問合せ相談	1,560	10.2	1,849	10.3	△289	△15.6
合計	15,241	100.0	17,895	100.0	△2,654	△14.8

○ 新型コロナウイルス関連・インターネット通販関連の前年度比較

(単位:件、%)

区分	令和3年度 2021	令和2年度 2020	比較増減	
	件数	件数	件数	増減率
新型コロナウイルス関連	489	1,359	△870	△64.0
インターネット通販関連	3,453	4,408	△955	△21.7

(2) 相談件数の推移

——令和元年度から3年連続の減少——

相談件数の推移をみると、令和元年度以降、3年連続で減少している。次ページのグラフにもあるとおり「架空請求」の相談件数が平成30年度をピークに大きく減少し、直近10年では最も少ない件数となった。

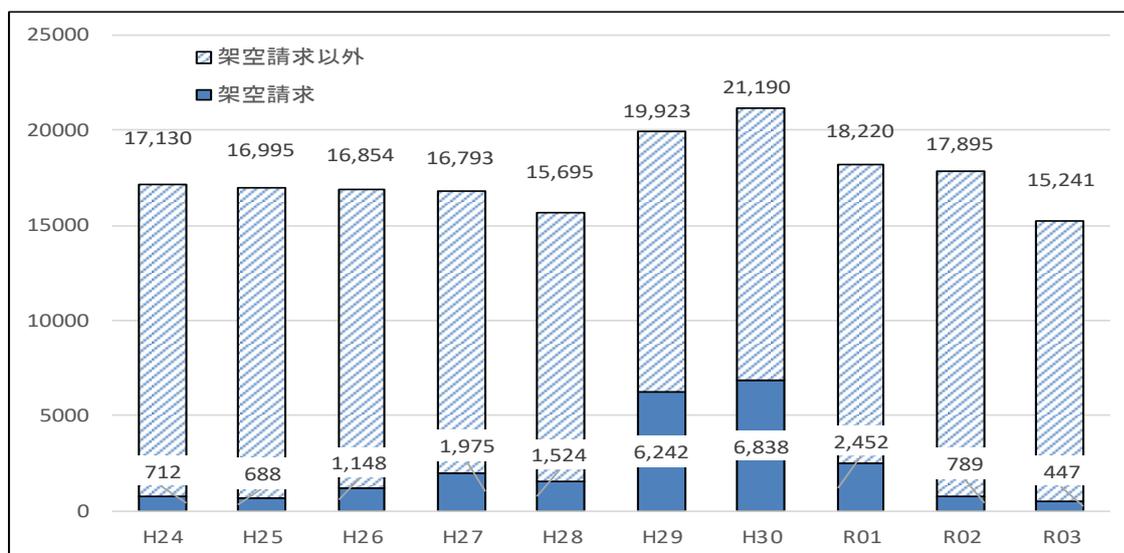
○ 県全体の相談件数の推移

(単位：件)

年度	H24 2012	H25 2013	H26 2014	H27 2015	H28 2016	H29 2017	H30 2018	R01 2019	R02 2020	R03 2021
市町センター	12,632	13,494	13,555	13,501	12,752	16,781	17,996	15,315	15,629	13,589
県センター	4,498	3,501	3,299	3,292	2,943	3,142	3,194	2,905	2,266	1,652
合計	17,130	16,995	16,854	16,793	15,695	19,923	21,190	18,220	17,895	15,241
(県の割合)	26.3%	20.6%	19.6%	19.6%	18.8%	15.8%	15.1%	15.9%	12.7%	10.8%

○ 県全体の相談件数の推移

(単位：件)



2 年代別の苦情相談件数

—すべての世代で相談件数が減少—

契約当事者の年代別の構成比は、例年とほぼ同様となっており、60歳代70歳代が依然として高い状況にある。

○ 契約当事者の年代別構成比

(単位：件、%)

区分	令和3年度 2021		令和2年度 2020		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
19歳以下	306	2.2	418	2.6	△ 112	△ 26.8
20歳代(20～29歳)	1,119	8.2	1,175	7.3	△ 56	△ 4.8
30歳代(30～39歳)	1,282	9.4	1,479	9.2	△ 197	△ 13.3
40歳代(40～49歳)	1,765	12.9	2,314	14.4	△ 549	△ 23.7
50歳代(50～59歳)	2,042	14.9	2,383	14.9	△ 341	△ 14.3
60歳代(60～69歳)	2,190	16.0	2,524	15.7	△ 334	△ 13.2
70歳代(70～79歳)	2,164	15.8	2,561	16.0	△ 397	△ 15.5
80歳以上	1,169	8.5	1,323	8.2	△ 154	△ 11.6
団体等・不明・無回答	1,644	12.1	1,869	11.7	△ 225	△ 12.0
合計	13,681	100.0	16,046	100.0	△ 2,365	△ 14.7

3 男女別の苦情相談件数

——男性の相談件数が女性の相談件数を5年ぶりに上回る——

契約当事者の男女別苦情相談件数は、男性が対前年度比10.9%の減、女性が同比19.1%の減となり、男性の相談件数が女性を上回った。

50歳代以上の女性がターゲットとなった「架空請求」が大きく減少したことが影響している。

○ 契約当事者の男女別構成比

(単位：件、%)

区分	令和3年度 2021		令和2年度 2020		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
男性	6,781	49.6	7,612	47.4	△ 831	△ 10.9
女性	6,296	46.0	7,778	48.5	△ 1,482	△ 19.1
団体等・不明・無回答	604	4.4	656	4.1	△ 52	△ 7.9
合計	13,681	100.0	16,046	100.0	△ 2,365	△ 14.7

4 商品・サービス別の苦情相談

(1) 商品・サービス別

——「商品一般」、「健康食品」が大幅減——

「商品一般」は、商品に関する相談のうち、分類を特定できない又は特定する必要のないものであり、例年1位となっている。ハガキ、SMS等による架空請求関連の相談が前年度から342件減少している(2ページのグラフ参照)ことが減少の一因となっている。

2位の「役務その他」は、「アナログ戻し」(7ページ参照)関連の相談が143件と、前年度65件から倍増している。

前年度3位だった「健康食品」の相談は、対前年比△447件と減少し、10位となっている。

○ 苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位：件、%)

令和3年度 2021					令和2年度 2020			
順位	商品・サービス名	件数	構成比	前年増減	順位	商品・サービス名	件数	構成比
1	商品一般※1	1,569	11.5	△ 653	1	商品一般	2,222	13.8
2	役務その他	731	5.3	127	2	放送・コンテンツ等	1,416	8.8
3	工事・建築・加工	611	4.5	19	3	健康食品	859	5.4
4	化粧品	575	4.2	75	4	インターネット通信サービス	810	5.0
5	インターネット通信サービス※2	566	4.1	△ 244	5	役務その他	604	3.8
6	融資サービス	521	3.8	43	6	工事・建築・加工	592	3.7
7	レンタル・リース・貸借	490	3.6	6	7	化粧品	500	3.1
8	娯楽等情報配信サービス※3	431	3.2	431	8	レンタル・リース・貸借	484	3.0
9	他の教養・娯楽※4	416	3.0	304	9	融資サービス	478	3.0
10	健康食品	412	3.0	△ 447	10	電気	462	2.9
—	その他	7,359	53.8	△ 260	—	その他	7,619	47.5
合計		13,681	100.0	△ 599	合計		16,046	100.0

今年度からPIO-NETの商品別分類が以下のとおり改訂されており、「娯楽等情報配信サービス」及び「他の教養・娯楽」の増加については、※3、※4が理由

※1:「電子マネー」に関する相談のうち、決済手段に関する相談は、「他の金融関連サービス」(この表のランク外)へ分類変更

※2:「インターネット上の会員サービスなどの複合サービス」は、「役務一般」(この表のランク外)へ分類変更

※3:新設、「放送・コンテンツ等」(廃止)に含まれていた「アダルト情報」248件や「音楽・映像配信サービス」62件等を含む

※4:「放送・コンテンツ等」(廃止)に含まれていた「出会い系サイト」146件や「オンラインゲーム」104件を追加

(2) 年代別

——20歳代以下は、出会い系サイト・アプリ、オンラインゲームなどを含む「他の教養・娯楽」が1位

30歳代以上は、商品別分類が特定されない「商品一般」が1位——

「他の教養・娯楽」は、20歳代以下で1位であり、特に19歳以下では、相談のうち4分の1を占めている。前年度、19歳以下のみでランクインしていた「化粧品」については、40、50、60歳代でランクインした。一方で、前年度、ほとんどの世代でランクインしていた「健康食品」については、20歳代から70歳代でランク外となった。

住宅ローンやカードローンなど各種ローン関連の「融資サービス」が、30、40、50歳代でランクインしているが、特に50歳代においては45%増（66件→96件）となっている。

○契約当事者の年代別の苦情相談上位5商品・サービス（中分類）

（単位：件）

年代	総数	1位 (1位の比率)		2位		3位		4位		5位	
19歳以下	306	他の教養・娯楽	75 (24.5%)	化粧品	46	健康食品	29	娯楽等情報配信サービス	27	商品一般	21
20歳代	1,119	他の教養・娯楽	88 (7.9%)	内職・副業	79	レンタル・リース・貸借	70	商品一般	69	娯楽等情報配信サービス	61
30歳代	1,282	商品一般	95 (7.4%)	レンタル・リース・貸借	78	融資サービス	69	役務その他	58	自動車	54
40歳代	1,765	商品一般	176 (10.0%)	融資サービス	85	化粧品	82	レンタル・リース・貸借	78	インターネット通信サービス	72
50歳代	2,042	商品一般	243 (11.9%)	化粧品	131	融資サービス	96	役務その他	90	インターネット通信サービス	81
60歳代	2,190	商品一般	275 (12.6%)	工事・建築・加工	133	インターネット通信サービス	132	化粧品	128	役務その他	119
70歳代	2,164	商品一般	337 (15.6%)	役務その他	148	工事・建築・加工	139	インターネット通信サービス	113	電気	80
80歳以上	1,169	商品一般	136 (11.6%)	工事・建築・加工	92	役務その他	82	健康食品	79	電気	53

(3) 上位5商品・サービスの相談事例

ア 商品一般

【商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できないもの。ハガキや封書、メール、SMS等による架空請求・不当請求などを含む】

- ・ 宅配便業者を装って「不在のため荷物を持ち帰りました。御確認ください。」とURLが記載されたSMSが届いた。URLにアクセスしてしまったが大丈夫か。
- ・ 大手通販サイトから「利用料金の支払が確認できない。本日中に連絡するように。」とSMSが届いた。対処法を知りたい。
- ・ 「料金未納があり本日中に連絡するように。」とのSMSを受信した。事業者名と電話番号の記載があるが、心当たりはない。

イ 役務その他

【弁護士、司法書士、廃品回収サービス、仲介・代行サービスなど】

- ・ 大手電話会社の委託業者を名乗る会社から「光回線からアナログ回線に戻すと通信料が安くなる。」と言われ、契約をした。後から、サポートサービスとして毎月約3千円が引き落と

されていることがわかった。知らないうちに契約したらしいので、解約したい。

- ・保険金申請代行業者が訪問し、「台風や大雨で被害を受けたことにして保険金を請求できる。」と勧誘され契約したが、問題はないか。

ウ 工事・建築・加工

【新築工事、増改築工事、屋根工事、壁工事、塗装工事、電気工事など】

- ・突然訪問した業者に「屋根がずれている。直さないと雨漏りする可能性がある。」と言われ、屋根の修繕工事の勧誘を受けた。契約を了承し施工してもらったが、あまりにも短時間で工事が終わった。50万円も支払うような工事には見えなかった。減額できないだろうか。

エ 化粧品

【基礎化粧品、シャンプーなど】

- ・スマホでSNSを見ていたらシャンプーの広告があった。安いと思い注文したが毎月届く定期コースだった。解約したいが電話が繋がらない。
- ・SNSで「初回980円。いつでも解約OK。」という広告を見て、美白クリームを注文した。2回目以降は7千円もするので、解約しようと思い電話をしても繋がらない。次回発送日の10日前までに伝える必要があるのに電話が繋がらず困っている。

オ インターネット通信サービス

【光回線などのインターネット回線やプロバイダに係る料金やサービスなど】

- ・通話料が安くなると電話で勧誘があり、固定電話を光回線に変更したら請求金額が高額になった。アナログ回線に戻りたいが、事業者には電話が繋がらない。

5 苦情相談の特徴

(1) 若者に多い相談

○若者の苦情相談上位5商品・サービス(小分類)

(単位:件)

年代	1位		2位		3位		4位		5位	
19歳以下	オンラインゲーム	59	脱毛剤	27	他の健康食品	26	商品一般	21	アダルト情報	19
	(他の教養・娯楽)	75	(化粧品)	46	(健康食品)	29	(商品一般)	21	(娯楽等情報配信サービス)	27
20歳代	他の内職・副業	70	商品一般	69	賃貸アパート	59	カーローン・サラ金	46	出会い系サイト・アプリ	45
	(内職・副業)	79	(商品一般)	69	(レンタル・リース・貸借)	70	(融資サービス)	49	(他の教養・娯楽)	88

小分類での順位であるため、4ページの中分類とは順位が異なる。下段()内に記載の中分類名が上位分類となる。

——19歳以下に多い「オンラインゲーム」に関する相談——

19歳以下のオンラインゲームに関する相談は、平成30(2018)年以前は概ね20件台であったが、令和元(2019)年以降、53件(R1)、61件(R2)、59件(R3)と増加した。

ほとんどが親からの相談で「子どもが親のクレジットカードを知らないうちに利用して、オンラインゲームに課金していた。」といった類の相談であった。

消費者へのアドバイス

- ・カードの名義人に対して管理責任を問われる事があります。クレジットカードの管理をきちんとしましょう。
- ・ゲーム端末やOSによっては、あらかじめ機能に制限をかける「ペアレンタルコントロール」の設定が可能です。子どもが利用する場合は設定することをおすすめします。
- ・アプリで課金の際は、「必ず保護者に相談する」「プリペイド式のカードを利用する」など親子でルールを決めることも有効です。

——19歳以下、2位の「脱毛剤」、3位の「他の健康食品」に関する相談——

19歳以下の2位3位の相談に関しては、同じような傾向が見られる。「SNSで脱毛剤の広告を見た。安かったので定期購入と知らずに申し込んだ。2回目が届いたが、不要なので解約したい。」「お試しでいつでも解約できると思いダイエットサプリの定期購入を申し込んだ、4回購入が条件になっていることを後から知った。高額なので支払えないので解約したい。」といった類の相談であった。「他の健康食品」はほとんどがダイエットサプリに関する相談であった。

消費者へのアドバイス

- ・こうした通信販売の「定期購入」による被害相談の増加が顕著であったことから、令和4年6月1日からの改正特定商取引法の施行で、事業者には、ネット通販での取引における基本的な事項について、最終確認画面で明確に表示することが義務付けられました。(定期購入においては、2回目以降の代金も表示するなど。)消費者の皆さんは、注文を確定する前の画面で、必要事項をしっかりと確認しましょう。
- ・通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認しましょう。

——20歳代で最も多い「他の内職・副業」に関する相談——

20歳代の「他の内職・副業」に関する相談は例年より突出して多く、前年度(19件)の3.6倍となり、同じく突出が見られた平成27年度(73件)に次いで多かった。全世代の件数(140件)の半数が20歳代であった。

「SNSで副業サイトの広告を見て、『1日10分で簡単に10万円稼げる』と書いてあり、経済的に困っていたので、登録した。初期費用として、マニュアル代2万円を支払った。広告の内容のように簡単に稼げそうになく、友達に相談したところ騙されていると指摘され怖くなり相談した。」等、マニュアル代（情報商材代）を最初に支払わせる場合が多い。販売購入形態においても、SNSのみでなく、先輩・知人にセミナーなどに誘われて登録したうえで、更に友人知人を紹介すれば、報酬がもらえると言われるなどのマルチ取引に関する相談も、若者に多い相談となっている。

消費者へのアドバイス

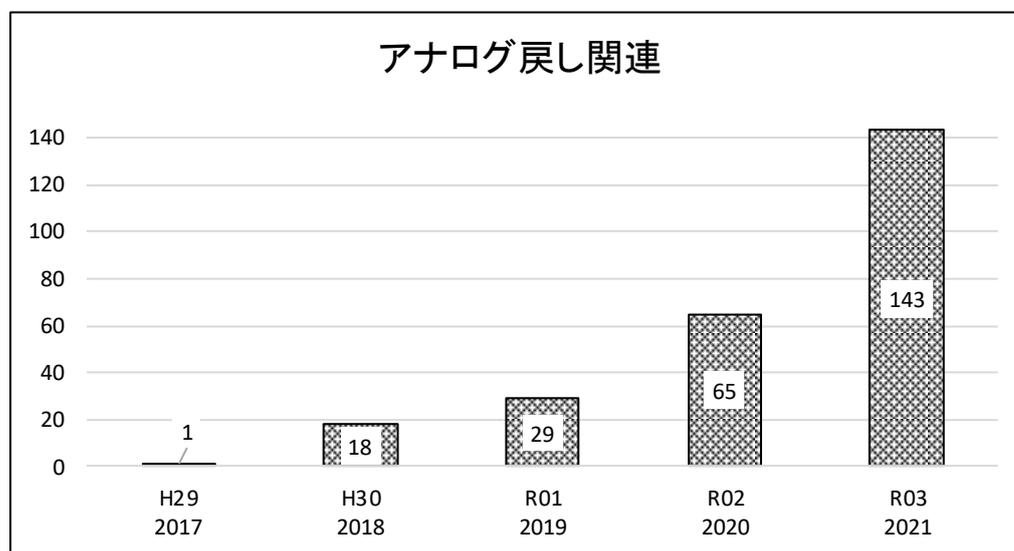
- ・「副業」を行うための「マニュアル」を売りつけようとする事業者には注意しましょう。
- ・簡単な作業を短時間するだけで誰でも1日数万円を稼ぐことができることはまずありません。
- ・先輩や友人からの誘いでも何の話なのかきちんと確認し、不要なときは、はっきり断りましょう。
- ・令和4年4月から、成年年齢が18歳に引き下げられ、現在20歳代で多くみられるもうけ話の消費者トラブルに、成年になったばかりの18歳・19歳も巻き込まれるおそれがあるので注意が必要です。

(2) 急増した相談

——いわゆる「アナログ戻し」に関する相談——

「大手電話会社の委託業者を名乗る会社から『光回線からアナログ回線に戻すと通信料が安くなる』と電話勧誘され、契約をした。後から、サポートサービスとして毎月約3千円が引き落とされていることがわかった。知らないうちに契約したらしいので、解約したい。」などの相談が急増。

特に昨年8月から今年1月にかけて、県内で1か月あたり二桁の相談があった。



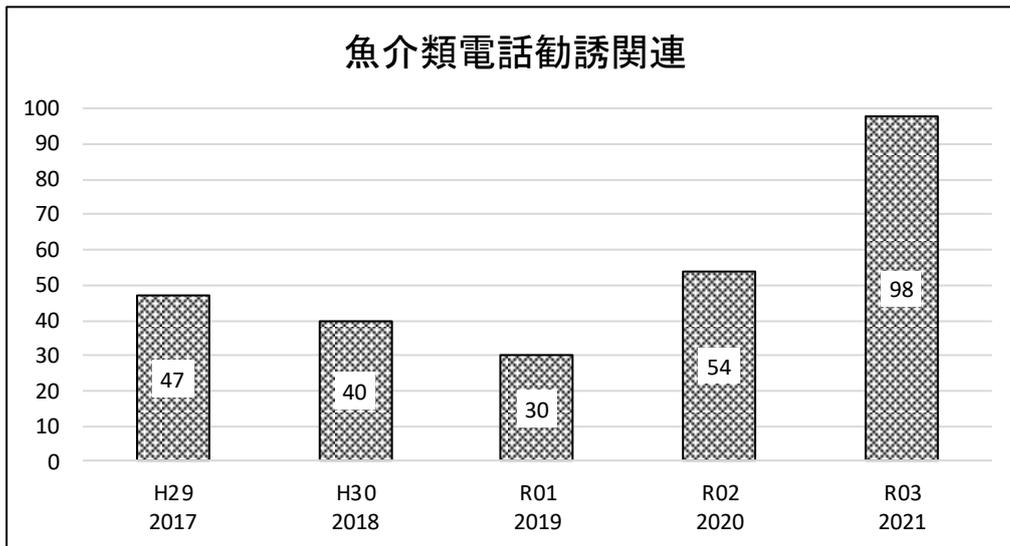
消費者へのアドバイス

- ・大手通信会社の名前を出しても、実際は関係のない事業者であるケースがあります。勧誘を受けた事業者名をしっかりと確認しましょう。
- ・知らないうちに、必要のないサービスの契約を結んでいるケースが増えています。契約の内容をよく確認し、必要がないと思ったらきっぱり断りましょう。
- ・光回線をアナログ回線に戻す場合は、現在の契約先や回線事業者に問い合わせましょう。
- ・一定期間内であれば、クーリング・オフできる場合もあります。

——「魚介類」の電話勧誘に関する相談——

「『コロナ禍のため困っている。魚介類を買って欲しい』と電話があり、最初は断ったが、しつこく勧誘されたため、断り切れずに了承してしまった。届いた魚介類があまりにも貧相なため、返品したいが、業者と連絡がとれない。」

「自宅に『安い蟹がある』と電話があり、『高齢の二人暮らしなので食べきれない』と断ったにもかかわらず、代引き配達で海産物が届いた。受け取り拒否をしたが、再度届いた場合、どうしたらよいか。」などの相談が、6月、8月、11月に県内で1か月あたり二桁の相談があった。



商品別分類が「魚介類」かつ販売購入形態が「電話勧誘販売」又は「送り付け商法(ネガティブ・オプション)」の事例を集計

消費者へのアドバイス

【電話勧誘に対し「買う」と承諾したが、やめたいケース】

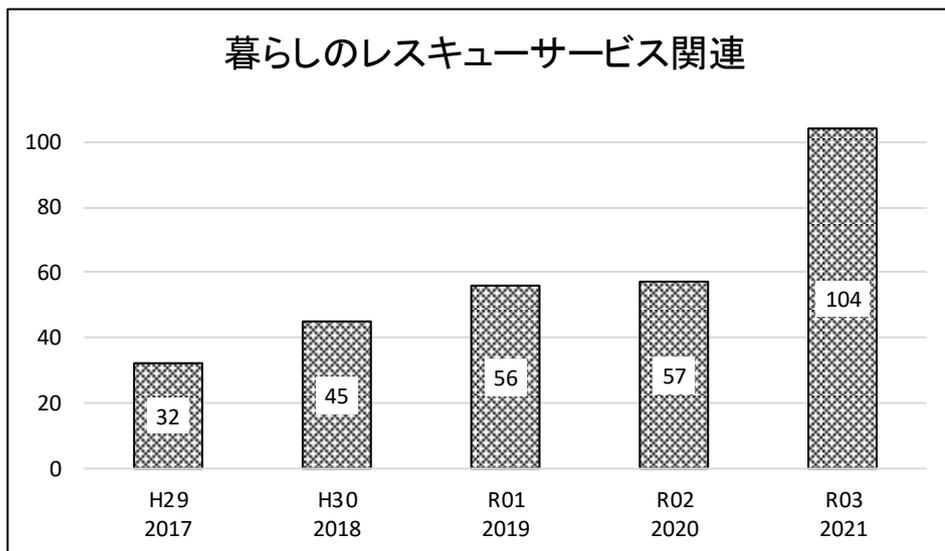
- ・電話勧誘の場合、クーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間内に通知を出しましょう。

【電話勧誘に対し「要らない」と断ったが、一方的に送られてきたケース】

- ・送付票に記載された事業者の所在地、名称、連絡先をメモに残し、受取拒否しましょう。
- ・受け取ってしまった場合でも、注文をしていないのに一方的に送られてきた商品は、到着してすぐに処分できます。処分する際は、送り主や連絡先、商品等を写真に撮る、届いた時の状況をメモするなど「一方的に送り付けられた商品」である証拠を残しておきましょう。
- ・代金や補償を要求されても支払う義務はありません。支払いには応じないようにしましょう。

——トイレ、水漏れ、鍵等、日常生活でのトラブル「暮らしのレスキューサービス」に関する相談——

「トイレが詰まり、ネットで検索しホームページに『トイレ修理 8千円』と掲載してある業者に修理を依頼した。すぐに業者が来訪し、トイレを見て『便器を外していいか』と聞かれた。3万円の見積りを提示され、直らないのは困るので了承した。更に『排水管の高圧洗浄が必要だ』と言われ、結局総額で、7万円の契約をした。後から考えると高いと思うし、必要のない作業もあったと思う。クーリング・オフできないか。」などの相談が増加している。



消費者へのアドバイス

- ・ 広告の表示や電話で説明された料金をうのみにしないようにしましょう。
- ・ 契約する場合は複数社から見積りを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう。
- ・ 緊急を要するトラブルの発生に備え、事前に初期対応方法や修理事業者についての情報を収集しましょう。
- ・ 料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう。
- ・ 自宅への訪問を依頼して契約した場合であっても、クーリング・オフができることがあります。



消費者トラブルの未然防止のために、出前講座等を実施しています。

無料

出前講座等のご案内

No.	事業名等	事業概要	実施時期	対 象					
				小学校	中学校	特別 学校 支援	高等 学校	大学 等	高一 般者 ()
1	くらしのセミナー (出前講座)	消費生活センターの相談員等により、最近の悪質商法の手口と対応方法などについての講座を実施	通年 (希望に応じて 対応)	○	○	○	○	○	○
2	金融広報アドバイ ザー派遣	ものやお金、金融(金融商品の特徴や年金、税金等)、経済・社会の仕組みなどの講座(おこづかいゲームを組み入れることも可)	通年 (希望に応じて 対応)	○	○	○	○	○	○
3	消費者カレッジ (専門家派遣)	社会経験が乏しい若者は悪質業者のターゲットになりやすいため、消費者トラブルについて知ってもらう講座等を実施	通年 (希望に応じて 対応)	△	△	△	○	○	△
4	高齢者・障害者 支援者養成講座	高齢者・障害者を見守る立場にある人(介護事業所職員、民生委員・児童委員等)を対象に、消費者被害の実態、見守りについて講演 平日の夜間、休日等の対応も可	通年 (希望に応じて 対応)	△	△	△	△	△	○
5	啓発演劇	県内の小中学校を巡回公演している「らくりん座」により消費者被害防止の演劇を上演 【児童・生徒・障害者向け】15分 【一般・高齢者向け】30分	5~2月 (希望に応じて 対応)	○	○	○	△	△	○

【出前講座の問い合わせ先】くらし安全安心課 消費者行政推進室(栃木県消費生活センター) ☎028-623-2135

若者が巻き込まれやすい消費者トラブルの動画を栃木県チャンネルで公開中。ぜひ御覧ください！

若者だって狙われている！ **危険な**消費者トラブル

episode1 オンラインゲームトラブル（4分23秒）

まさかのゲーム破産?!

大学進学を機に親の承諾を得てつくったクレジットカードを使い大好きなオンラインゲームで課金を続けていたら高額な請求が…どうしよう!?



episode2 マルチ商法（6分25秒）

こんなのあり?…

友達から、お金の増やし方を教えてくれるセミナーを紹介された。興味もあるし、話を聞くだけなら大丈夫だよね…。



episode3 デート商法（5分55秒）

ボクに訪れた甘い騙しの春

SNSで知り合った彼女とデート。彼女に誘われるままについていったら何と高額なジュエリーを買わされる羽目に…、どうすればいいの!?



episode4 美容系トラブル（7分46秒）

美の甘い罠

キレイになりたい!そんな一心でエステを体験した彼女。よく確認もしないで契約書にサインしてしまったことでトラブルに発展!?



DVD を栃木県消費生活センターで貸出しています。

【県内消費生活センター一覧】

センター名	電話番号	センター名	電話番号
宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	さくら市消費生活センター	028-681-2575
足利市消費生活センター	0284-73-1211	那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	下野市消費生活センター	0285-44-4883
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	上三川町消費生活センター	0285-56-9153
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	0285-81-3881
日光市消費生活センター	0288-22-4743	壬生町消費生活センター	0282-82-1106
小山市消費生活センター	0285-22-3711	野木町消費生活センター	0280-23-1333
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	高根沢町消費生活センター	028-675-3000
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	那須町消費生活センター	0287-72-6937
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621	栃木県消費生活センター	028-625-2227
那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900		

困ったときは、ひとりで悩まず、早めに消費生活センターへ相談を！
消費者ホットライン ☎188（いやや！悪質商法！）

