

令和3年度消費生活相談状況の概要

1 件数 ⇒ 2年ぶりに減少

- (1) 県内の相談窓口に寄せられた相談件数は、県、市町合わせて8,209件。
・前年度と比較して328件(3.8%)減となり、2年ぶりに減少。
・内訳は、県センター3,077件(37.5%)、市町窓口5,132件(62.5%)。
- (2) (1)のうち、新型コロナに関連する相談件数は、県、市町合わせて296件。
・前年度と比較して407件(57.9%)の減少。
・内訳は、県センター124件(41.9%)、市町窓口172件(58.1%)。

2 年代 ⇒ 60歳以上の方からの相談が4割弱

70歳以上の方からの相談は1,827件(22.3%)と最多、60歳代が1,263件(15.4%)と続く。

3 内容等 ⇒ 「商品一般」が5年連続最多、次いで、「化粧品」、「レンタル・リース・貸借」の相談が続く

- (1) 商品・役務別では、架空請求を含む「商品一般」が777件(9.5%)と最多。次いで、「化粧品」が428件(5.2%)、「レンタル・リース・貸借」が347件(4.2%)と続く。
- (2) 架空請求の件数は154件となり、前年度から116件(43.0%)減少し、SMSによる手口が98.7%を占めている。
- (3) 販売購入形態別では、インターネット通販の普及等を背景に通信販売の相談件数が2,915件(35.5%)と最多。店舗購入が1,595件(19.4%)と続く。
- (4) 定期購入に関する相談は544件(6.6%)となり、前年度から7件(1.3%)増加。40歳代から70歳以上にかけて約7割を占めている。
- (5) SNSをきっかけとする相談は545件(6.6%)と前年度から201件(58.4%)、平成29年度の122件と比較すると4倍以上に増加するなど、幅広い年代で増加傾向にある。
- (6) 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数は県、市町合わせて296件。
内訳は、県センター124件(41.9%)、市町窓口172件(58.1%)。