

令和3年度消費生活相談の概要

鹿児島県消費生活センター

令和3年度に、県消費生活センターと県大島消費生活相談所に寄せられた相談の総件数は4,179件で、令和2年度に比べ329件(7.3%)減少しました。令和2年度に急増した新型コロナウイルス感染症関連の相談が落ち着いてきたことが減少の要因と思われます。

また、令和3年度の相談内容では、インターネットを利用した副業や偽通販サイト、通信販売のトラブルなどが増加しています。

1 相談件数

区 分	令和2年度	令和3年度
相談総件数 ^{※1} (対前年度増減)	4,508件 (+9.8%)	4,179件 (△7.3%)
あっせん件数 ^{※2} (対相談総件数比)	389件 (8.6%)	302件 (7.2%)
救 済 額 ^{※3} (件 数)	94,094千円 (495件)	102,759千円 (490件)

※1 相談総件数の令和3年度の内訳(県消費生活センター:3,944件、県大島消費生活相談所:235件)

※2 あっせん:相談窓口が、相談者と事業者等の双方から事実関係・主張・意見の聴取を行って要点を明確化し、必要な情報を双方に情報提供して合意に至るような解決案の提示等を行う行為。

※3 救済額:助言による自主交渉や、あっせんなどを行うことにより、支払わずに済んだお金又は事業者から返金があったお金。県で把握した金額のみを計上。

2 相談の特徴

① 副業サイトに関する相談が増加

【事例1】

「簡単な作業で儲かる」との広告を見て副業サイトに登録したが、高額なサポート費用を請求されたなどの相談が増加

○令和2年度 78件 → 令和3年度 123件

② 偽通販サイトでの商品購入トラブルの相談が増加

【事例2】

○令和2年度 30件 → 令和3年度 71件

③ 通信販売における購入トラブルの相談が複雑化

【事例3】

解約方法が限定されて解約できない、また、意図しない別の契約に誘導されていたなど新たな手口が発生

○令和2年度 307件 → 令和3年度 337件

④ 屋根・外壁塗装工事の訪問販売トラブルの相談が増加

【事例4】

訪問販売の屋根・外壁塗装業者に前金を支払うも工事が履行されない相談や、クーリング・オフを通知するも返金されないなどの相談が増加

○令和2年度 62件 → 令和3年度 80件

⑤ 新型コロナウイルス感染症関連の相談が減少

○令和2年度 329件 → 令和3年度 106件

3 相談件数の多い商品・役務（上位）

商品・役務名	令和2年度	令和3年度	対前年度増減	主な内容
1 商品一般	459件	450件	▲2.0%	・電話会社等を騙る不審なメール ・宅配業者を装った不在通知メール
2 教養・娯楽サービス ※	84件	343件	308.3%	・有料アダルトサイト ・出会い系サイト ・オンラインゲームの高額請求
3 運輸・通信サービス ※	787件	342件	▲56.5%	・光回線の勧誘 ・アナログ戻し及びサポート契約の勧誘
4 食料品	448件	332件	▲25.8%	・サプリメントや健康食品などの定期購入 ・海産物の電話勧誘
5 保健衛生品	390件	328件	▲15.9%	・化粧品やシャンプーなどの定期購入

※ 令和3年度から消費生活相談情報の商品別分類が変更され、「運輸・通信サービス」に分類されていたデジタルコンテンツ等の各種サイトは、サービスの内容に合わせた商品別分類に分けられたため、令和2年度と比較すると「教養娯楽サービス」は大幅に増加し、「運輸・通信サービス」が大幅に減少している。

- 「アダルトサイト情報、インターネットゲーム等」 → 「教養・娯楽サービス」
- 「投資等情報商材」 → 「金融・保険サービス」

4 当事者年齢別相談件数と相談内容

[相談件数の多い商品・役務] (上位3位)

(単位：件，%)

区 分	令和2年度		令和3年度		相談件数 増加率
	相談件数	構成比	相談件数	構成比	
若年者層 (30歳未満)	475	10.5	410	9.8	△13.7
20歳未満	128		102		△20.3
① インターネットゲーム	24		22		△8.3
② 商品一般	8		10		25.0
③ 育毛剤	5		8		60.0
20歳代	347		308		△11.2
① 他の内職・副業	9		32		255.6
② 商品一般	17		21		23.5
③ 賃貸アパート	26		13		△50.0
一般層 (30歳以上60歳未満)	1,556	34.5	1,460	34.9	△6.2
30歳代	413		384		△7.0
① 商品一般	24		45		87.5
② 賃貸アパート	19		22		15.7
③ フリーローン・サラ金	16		16		0
40歳代	521		472		△9.4
① 商品一般	55		42		△23.6
② 賃貸アパート	23		19		△17.4
③ フリーローン・サラ金	13		18		38.5
50歳代	622		604		△2.9
① 商品一般	57		46		△19.3
② 他の健康食品	62		25		△59.7
③ フリーローン・サラ金	21		19		△9.5
高齢者層 (60歳以上)	1,792	39.8	1,693	40.5	△5.5
60歳代	763		724		△5.1
① 商品一般	108		72		△33.3
② 他の健康食品	31		28		△9.7
③ アダルト情報	31		24		△22.6
70歳以上	1,029		969		△5.8
① 商品一般	125		121		△3.2
② 他の健康食品	31		50		61.3
③ 相談その他	22		49		122.7
年齢不明・団体等	685	15.2	616	14.8	△10.1
合計 (相談総件数)	4,508		4,179		△7.3

【年代別に見た相談の現状】

相談件数は、全年齢層において減少しているが、高年齢層からの相談は全年齢層で最も多く、相談総件数の約4割を占めている。

また、若年層からの相談は、相談総件数の1割程度ではあるが、400件余りの相談が寄せられている状況である。