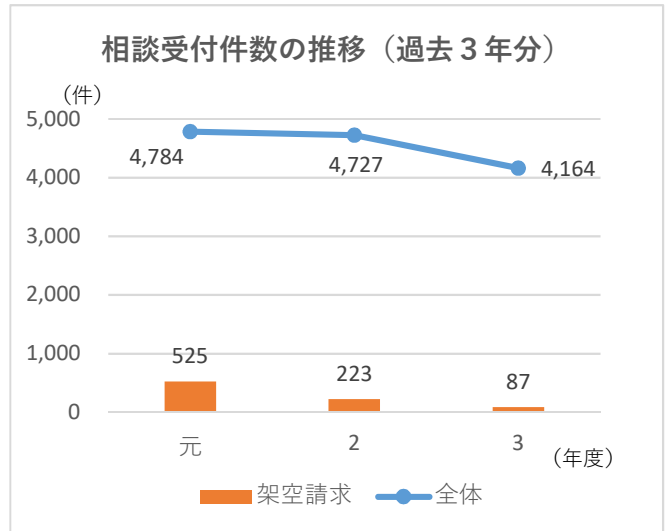


令和3年度 静岡市消費生活相談の傾向 概要版

1 相談件数

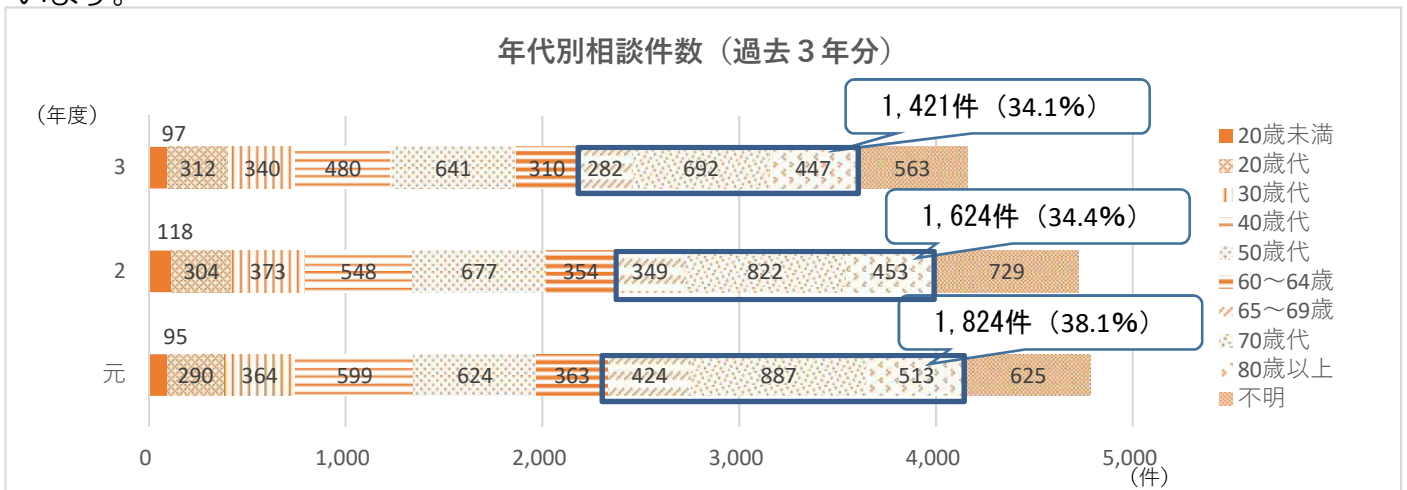
令和3年度に静岡市消費生活センターに寄せられた相談件数は、令和2年度と比較すると、563件（11.9%）の減少となり、**4,164件**でした。また、平成29年度の5,475件をピークに4年連続で減少傾向となっていますが、依然として多くの相談が寄せられています。

近年相談件数の多かった架空請求に関する相談は、昨年度と比較し6割以上減少しました。



2 年代別相談件数

相談の契約当事者（相談において実際に契約等をした人）を年齢別に集計したところ、例年と同様に高齢者の相談が多く、65歳以上の方の相談が**1,421件**と相談全体の**34.1%**を占めています。

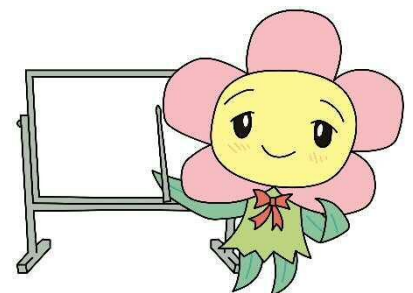


3 特徴的な相談内容

「化粧品」に関する相談が全体としては3位、20歳代と80歳以上を除く年代で高順位となりました。これは主にインターネット通信販売での定期購入トラブルに関するものです。

「工事・建築・加工」は、令和2年度（132件）と比べ、相談件数が約1.5倍（194件）に増加しており、令和3年度から30代以降の年代で高順位となっています。相談事例としては、「お宅の屋根がずれているのが見えた。」などと来訪し、無償で点検をすると言うので点検を依頼したところ、高額な修繕工事を勧められたというものです。

20歳代では「内職・副業」に関する相談が2位となりました。「簡単に儲かる仕事がある」と初めに安価なマニュアルの購入を勧め、その後に高額なサポート料を勧める手口です。副業の中身は、アフィリエイト（成果報酬型広告）や転売ビジネス、FX取引、メールでの悩み相談に答える仕事などさまざまなものがあります。



市消費生活センターイメージキャラクター
かいけつ!ハナミン

年代別・商品役務別相談件数

(件)

	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満 97	他の教養・娯楽 25	化粧品 12	娯楽等情報配信サービス 11	商品一般 / 健康食品 各7	
20歳代 312	レンタル・リース・賃借 32	内職・副業 23	理美容 17	融資サービス 16	インターネット通信サービス /他の教養・娯楽 各15
30歳代 340	レンタル・リース・賃借 28	融資サービス 25	商品一般 24	工事・建築・加工 17	インターネット通信サービス /化粧品 各15
40歳代 480	商品一般 36	紳士・婦人服 28	インターネット通信サービス 26	化粧品 25	レンタル・リース・賃借/ 融資サービス 各23
50歳代 641	商品一般 52	化粧品 46	融資サービス 39	インターネット通信サービス 34	工事・建築・加工 27
60歳代 592	商品一般 72	化粧品 38	インターネット通信サービス 33	工事・建築・加工 32	娯楽等情報配信サービス 28
70歳代 692	商品一般 75	インターネット通信サービス 47	役務その他 44	工事・建築・加工 38	化粧品 36
80歳以上 447	商品一般 45	工事・建築・加工 37	相談その他 22	インターネット通信サービス 21	化粧品/役務その他 各19
不明 563	商品一般 60	役務その他 48	レンタル・リース・賃借 43	相談その他 35	工事・建築・加工 28
3年度 4,164	商品一般 379 (9.1%)	インターネット通信サービス 209 (5.0%)	化粧品 204 (4.9%)	工事・建築・加工 / 融資サービス 各194 (4.7%)	
2年度 4,727	商品一般 535 (11.3%)	放送・コンテンツ 等382 (8.1%)	健康食品 274 (5.8%)	インターネット通信サービス 250 (5.3%)	融資サービス 214 (4.5%)

● 語句解説…50音順 (独立行政法人) 国民生活センターが定めたキーワードによる。

用語	主な相談内容
インターネット通信サービス	インターネット通信に関するサービス。主に光回線の契約などの相談。
役務その他	結婚相手紹介サービス、祈とうサービス、パソコンサポート、探偵、保険金申請代行、解錠サービス、不用品回収など。
化粧品	化粧水、化粧クリーム、美容液、洗顔料など化粧品に関する相談。
健康食品	いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等。
工事・建築・加工	新築住宅工事や屋根工事、外壁塗装、住宅のリフォームなど。
娯楽等情報配信サービス	アダルト情報や、音楽・映像など教養、趣味、娯楽を目的としたコンテンツ配信・提供サービス。
紳士・婦人服	紳士・婦人用洋服の上着および中着。注文したスーツが届かないなどの相談も該当します。
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、または特定する必要のない相談。はがきによる架空請求、クレジットの不正利用、不審なメールや荷物に関する相談。
相談その他	消費者問題以外の相談。労働問題や相隣関係、不審な電話などの相談が該当します。
内職・副業	いわゆる内職のほかアフィリエイトや転売ビジネス、副業サイトなどに関する相談。
放送・コンテンツ等	電話やインターネットなどによる情報サービス。2021年度から細分化された。
他の教養・娯楽	出会い系サイトやマッチングアプリ、オンラインゲーム、レジャー施設、宝くじなど。
融資サービス	住宅ローン、自動車ローン、消費者ローン等の融資サービス。多重債務やヤミ金の相談。
理美容	理髪店、美容院、エステティックサロン等が行うサービスに関する相談。
レンタル・リース・賃借	賃貸アパート、借家、月極駐車場、レンタカーや貸衣装など商品を賃貸借する場合の相談。