

# 令和3年度長野県消費生活センター消費生活相談受付状況

長野県県民文化部くらし安全・消費生活課

**【受付件数（図-1）】 県消費生活センター（北信、中信、南信、東信）に寄せられた苦情相談は5,345件（前年度比84.6%）**

**【契約当事者年代別（図-2、表2-2）】**

29歳以下の相談の割合が4年連続で増加（H30年度 6.3% ⇒ R4年度 9.9%）

60歳以上の相談の割合が4年連続で減少（H30年度47.1% ⇒ R4年度38.5%）

契約当事者の年代別では、29歳以下の相談割合は9.9%（530件・前年度558件、相談割合8.8%） 60歳以上の相談割合は38.5%（2,056件・前年度2,580件、相談割合40.8%）を占めています。

**【商品・サービス別（図-3、表3-2）】**

架空請求を含む「商品一般」に関する相談は減少

定期購入の多数を占める「化粧品」の相談は増加し、一方で「健康食品」の相談は減少

「内職・副業」に関する相談は前年度の4.3倍（年代では20、30歳代の相談が多い）

ハガキやSMS（ショートメッセージサービス）による架空請求や、身に覚えのないクレジットカード使用などの「商品一般」（506件・前年度比76.2%）は減少しましたが、相談の多数を占めています。

「化粧品」（280件・前年度比126.1%）は増加し、「健康食品」（199件・前年度比45.5%）は減少しました。このうち、「1回限りのお試し商品と思ったが複数回購入が条件となっていました」といった「定期購入」に関する相談件数は減少しました。

定期購入 199件（前年度317件 対比62.8%）

うち 化粧品 138件（前年度 96件 対比143.8%）

健康食品 59件（前年度218件 対比 27.1%）

なお、インターネット通販での注文の最終確認画面等で、取引における基本的な事項を明確に表示することを義務付ける改正法は令和4年6月に施行されました。

「内職・副業」に関する相談（112件・前年度比430.8%）は、20歳代、30歳代の相談項目の上位を占めています（表-7）。

**【販売購入形態別（図-4、5）】 通信販売が全体の39.7%**

通信販売が全ての年代で最も多く、2,122件で令和3年度受付件数の39.7%（前年度割合38.1%）を占めています。

訪問購入（65件・前年度比138.3%）は増加し、令和3年度受付件数割合は前年度比0.5ポイント増の1.2%です。

一方、ネガティブ・オプション（送り付け商法）（31件・前年度比55.4%）は、令和3年度割合0.6%（前年度比0.3ポイント減）と減少しています（一方的に送り付けられた商品を直ちに処分可能とする改正法は、令和3年7月に施行されました。）。

**【架空請求（図-9）】 件数は前年度比41.9%**

ハガキやSMS（ショートメッセージサービス）による架空請求に関する相談などは、減少が続いています。

**【新型コロナウイルス感染症関連の相談（表-9）】 件数は前年度比33.0%**

マスクや検査キットなどの商品、また、コンサートや結婚式のキャンセルなどの新型コロナウイルス感染症関連相談は減少しました。

**【県・市町村の相談件数（図-10）】 計13,016件（前年度比85.6% 件数2,196件減）**

（受付状況 県受付：市町村受付=41.1%：58.9% （令和2年度41.5%：58.5%））

※ 令和2年度の件数を訂正しました。（令和2年8月発表後より43件増）

※ 令和3年4月、全国一律の商品別分類の見直しで、「放送・コンテンツ等」は、

「他の教養・娯楽」（出会い系サイト、インターネットゲーム等）

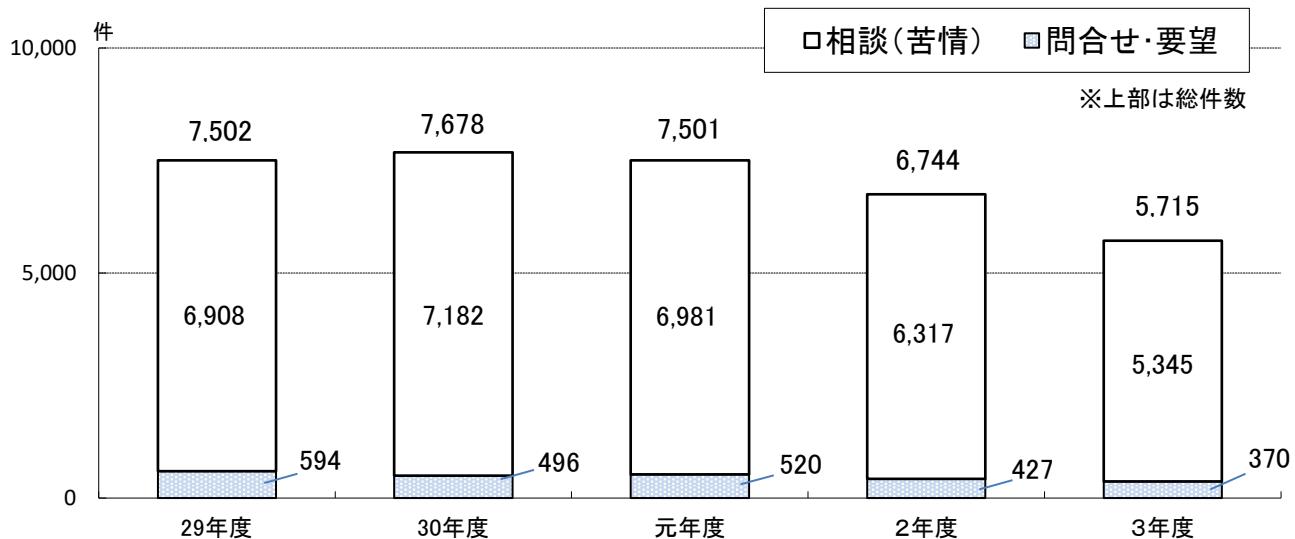
「娯楽等情報配信サービス」（アダルトサイト、映像配信サービス）

「放送」

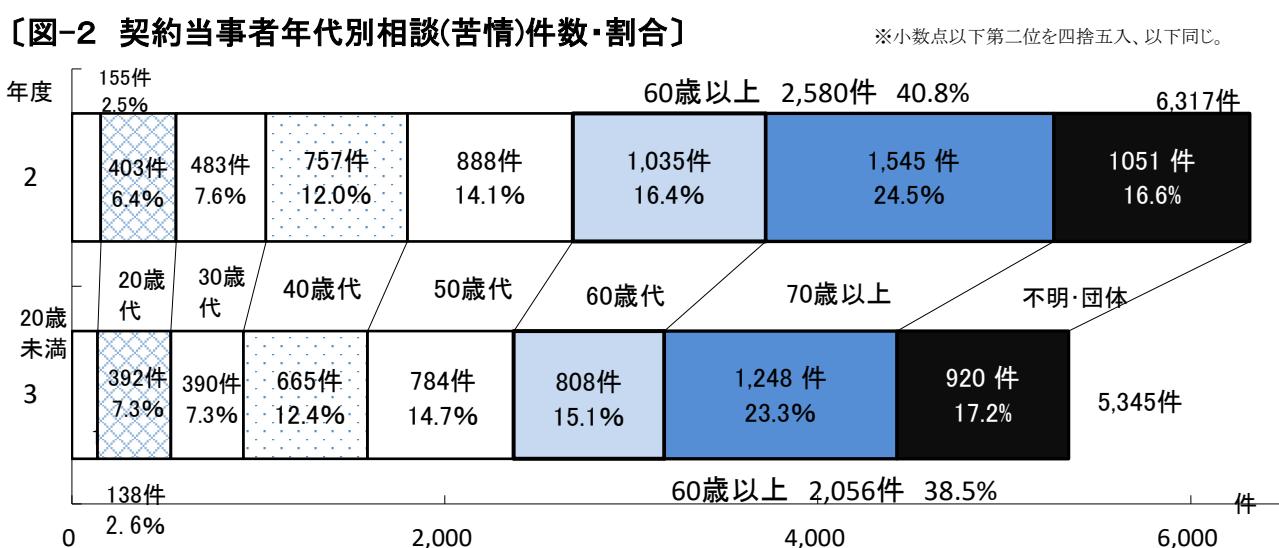
に分割されました。

このため、区分によっては、2年度と3年度の件数比較ができません。

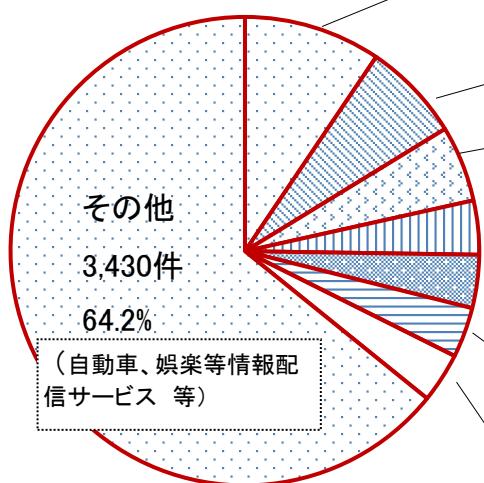
[図-1 受付件数の推移]



[図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合]



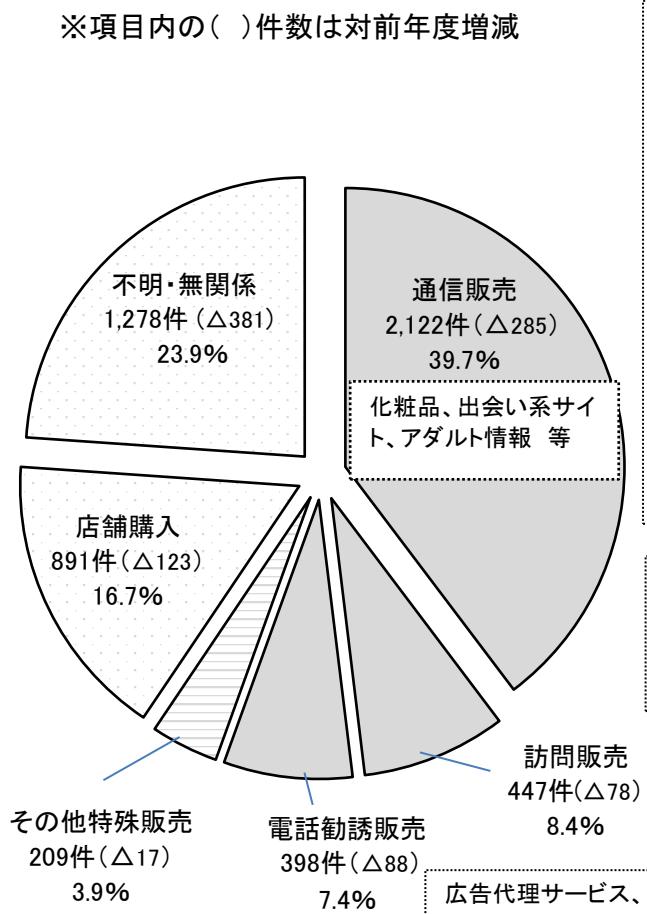
[図-3 商品・サービス別相談(苦情)件数・割合]



|  |                   |      |
|--|-------------------|------|
| 商品一般   | 506件 (前年度比76.2%)  | 9.5% |
| (はがき等による架空請求57件 身の覚えのないクレジットカード使用、商品を特定できないもの 等) |                   |      |
| 役務その他  | 364件 (前年度比165.5%) | 6.8% |
| (広告代理サービス31件 祈とうサービス(占い)27件 等)                   |                   |      |
| 化粧品  | 280件 (前年度比126.1%) | 5.2% |
| (シャンプー42件 乳液31件 化粧クリーム21件 等)                     |                   |      |
| 健康食品   | 199件 (前年度比45.5%)  | 3.7% |
| (サプリメント、酵素食品 等)                                  |                   |      |
| 他の教養・娯楽※   | 196件 (前年度比426.1%) | 3.7% |
| (出会い系アプリ80件 インターネットゲーム48件 等)                     |                   |      |
| レンタル・リース・貸借                                      | 185件 (前年度比100.0%) | 3.5% |
| (賃貸アパート125件 借家26件 等)                             |                   |      |
| インターネット通信サービス                                    | 185件 (前年度比54.9%)  | 3.5% |
| (光ファイバー102件 インターネット接続回線32件 等)                    |                   |      |

※ 分類の見直しにより「他の教養・娯楽」に、出会い系サイト、ゲームが追加

[図-4 販売購入形態別相談(苦情)件数・割合]



【その他特殊販売】 [ ]内は主な商品・サービス

- ・マルチ・マルチまがい商法(連鎖販売取引)  
商品・サービスを契約させ、次は契約者が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージン(利益)が入るという販売形態  
[ファンデ型投資商品、化粧品 等]
- ・ネガティブ・オプション(送り付け商法)  
消費者が申し込んでいないのに、一方的に商品を送付する販売形態  
[アクセサリー、健康食品 等]
- ・訪問購入  
事業者が消費者宅などを訪問して物品を買い取る形態  
[アクセサリー、和服 等]
- ・その他無店舗 [洗車サービス 等]

【特殊販売以外】

- ・店舗購入 [自動車、賃貸アパート、携帯電話サービス 等]
- ・不明・無関係 [不審電話の着信、アンケート調査への苦情 等]

[図-5 販売購入形態に係る商品・サービス別の相談(苦情)件数・割合、年代・性別の件数]

①通信販売 2,122件(対前年度△285件 対前年度比88.2%)

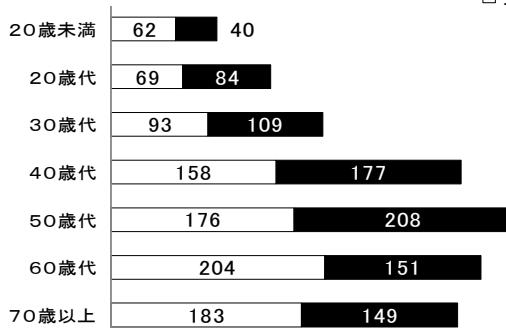
相談件数(上位5品目)

| 商品・サービス                              | 件数  | 前年度件数  | 前年度比(%) |
|--------------------------------------|-----|--------|---------|
| 化粧品(シャンプー、乳液 等)                      | 247 | 196    | 126.0   |
| 他の教養・娯楽(出会い系サイト、インターネットゲーム 等)※       | 169 | 15     | 1,126.7 |
| 娯楽等情報配信サービス(アダルト情報、映像配信サービス 等)※      | 159 | (項目新設) | -       |
| 健康食品(サプリメント、酵素食品等)                   | 140 | 367    | 38.1    |
| 商品一般(SMSによる架空請求、身に覚えのないクレジットカード使用 等) | 136 | 175    | 77.7    |

※分類の見直しにより、対象サービスを追加、または新設

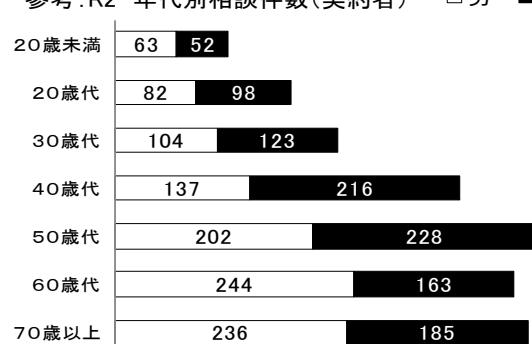
R3 年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



参考:R2 年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



注)不明・団体の件数を除く

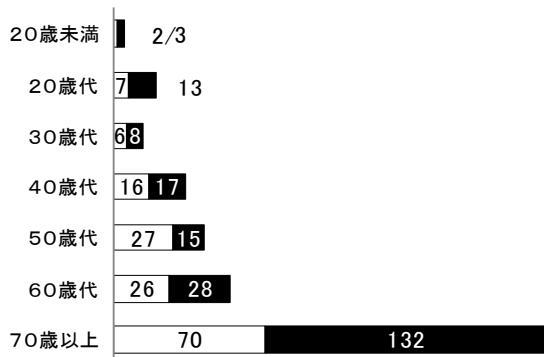
②訪問販売 447件(対前年度△78件 対前年度比85.1%)

相談件数(上位5品目)

| 商品・サービス                 | 件数 | 前年度件数 | 前年度比(%) |
|-------------------------|----|-------|---------|
| 工事・建築・加工(塗装工事、屋根工事 等)   | 60 | 88    | 68.2    |
| 役務その他(申請代行サービス 等)       | 57 | 37    | 154.1   |
| 書籍・印刷物(新聞)              | 33 | 26    | 126.9   |
| 空調・冷暖房・給湯設備(ソーラーシステム 等) | 25 | 16    | 156.3   |
| 修理・補修(修理サービス)           | 23 | 25    | 92.0    |

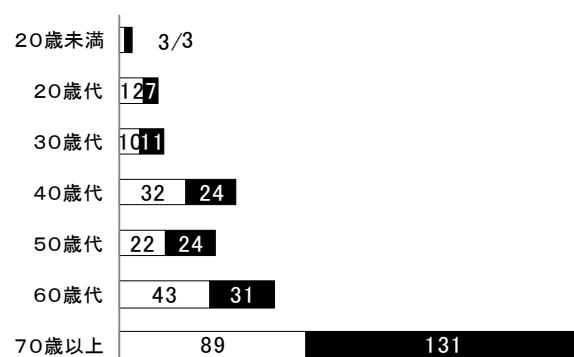
R3 年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



参考:R2 年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



注)不明・団体の件数を除く

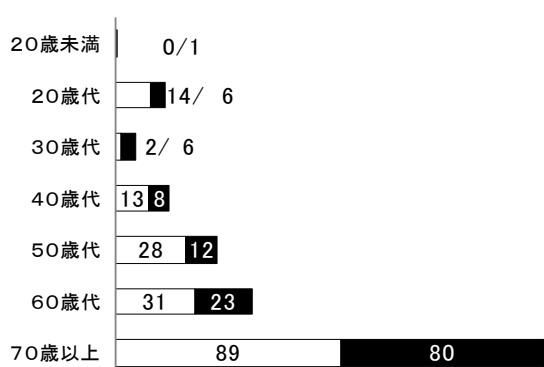
③電話勧誘販売 398件(対前年度△88件 対前年度比81.9%)

相談件数(上位5品目)

| 商品・サービス                 | 件数 | 前年度件数 | 前年度比(%) |
|-------------------------|----|-------|---------|
| 役務その他(広告代理サービス 等)       | 98 | 46    | 213.0   |
| インターネット通信サービス(光ファイバー 等) | 66 | 161   | 41.0    |
| 魚介類(カニ、鮮魚 等)            | 39 | 27    | 144.4   |
| 健康食品(サプリメント 等)          | 26 | 23    | 113.0   |
| 電気(電気料金)                | 25 | 36    | 69.4    |

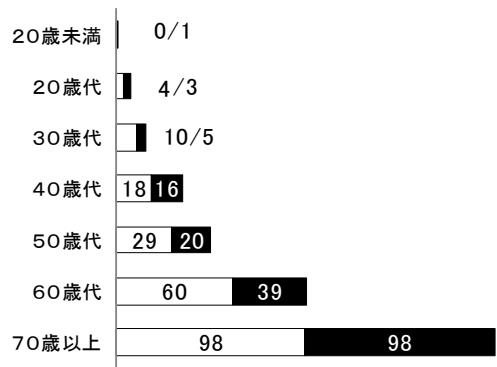
R3 年代別相談件数(契約者)

□男 ■女



参考:R2 年代別相談件数(契約者)

□男 ■女

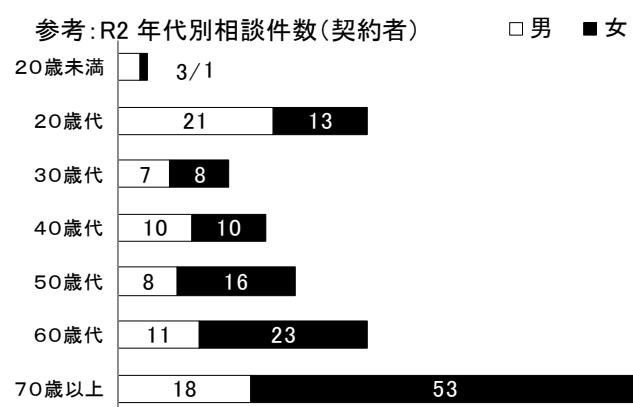
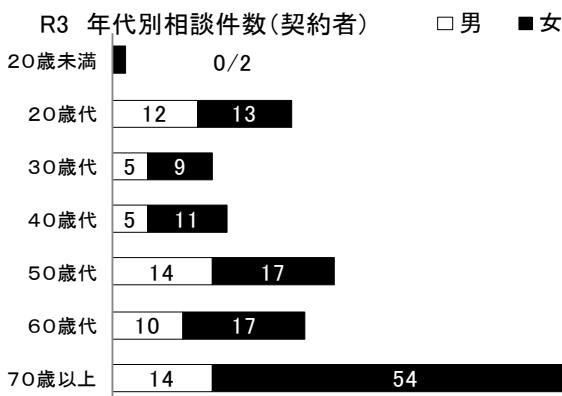


注)不明・団体の件数を除く

④その他特殊販売の計 209件(対前年度△17件 対前年度比92.5%)

相談件数(上位販売購入形態)

| 商品・サービス             | 件数 | 前年度件数 | 前年度比(%) |
|---------------------|----|-------|---------|
| マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)  | 94 | 110   | 85.5    |
| 訪問購入(押し買い)          | 65 | 47    | 138.3   |
| ネガティブ・オプション(送り付け商法) | 31 | 56    | 55.4    |
| その他無店舗(洗車サービス 等)    | 19 | 13    | 146.2   |

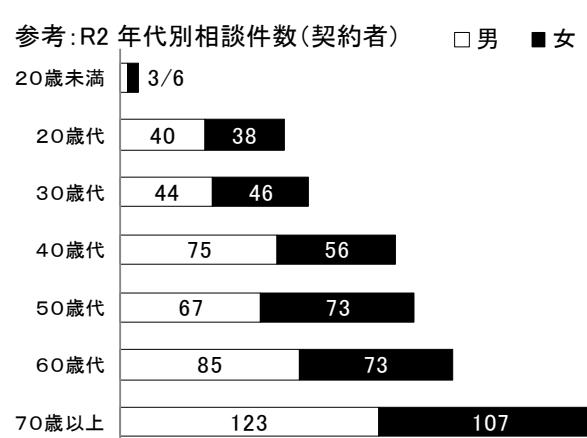
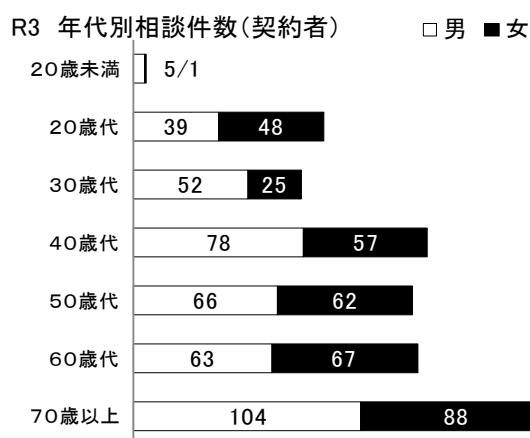


注)不明・団体の件数を除く

⑤特殊販売以外(店舗購入)891件(対前年度△123件 対前年度比87.9%)

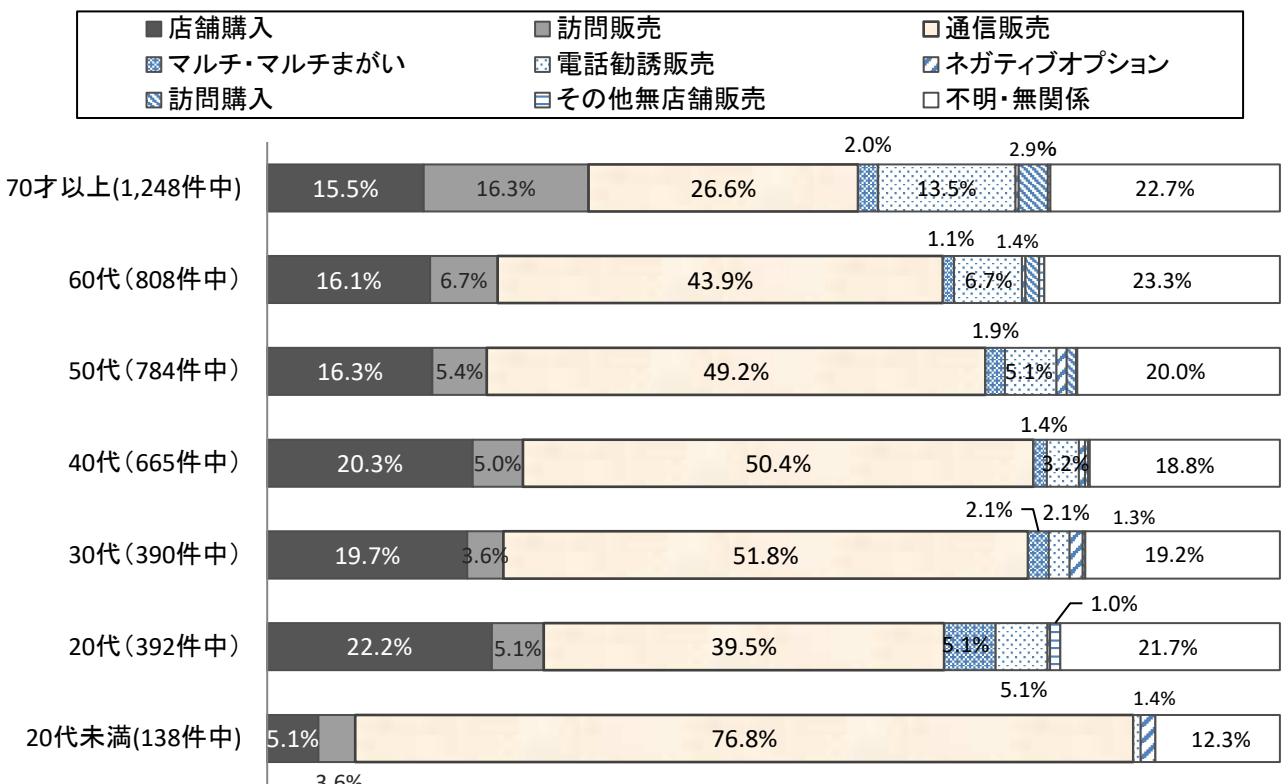
相談件数(上位5品目)

| 商品・サービス                    | 件数  | 前年度件数 | 前年度比(%) |
|----------------------------|-----|-------|---------|
| 自動車(普通自動車、軽自動車 等)          | 115 | 98    | 117.3   |
| レンタル・リース・貸借(賃貸アパート、借家 等)   | 99  | 98    | 101.0   |
| 移動通信サービス(携帯電話サービス 等)       | 50  | 62    | 80.6    |
| 融資サービス(フリーローン・サラ金(消費者金融)等) | 45  | 52    | 86.5    |
| 工事・建築・加工(新築工事 等)           | 40  | 61    | 65.6    |



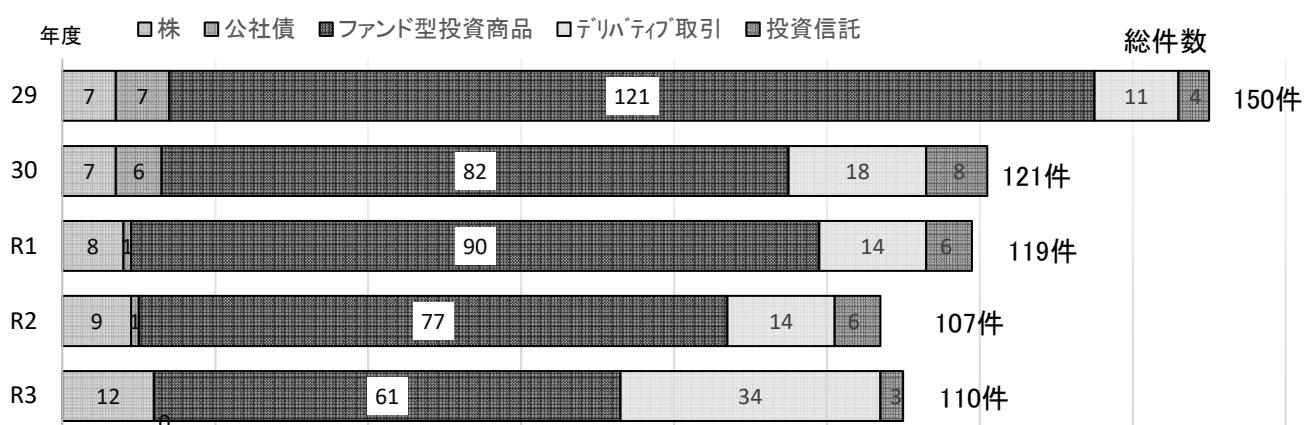
注)不明・団体の件数を除く

[図-6 年齢別の販売購入形態別相談(苦情)の状況]

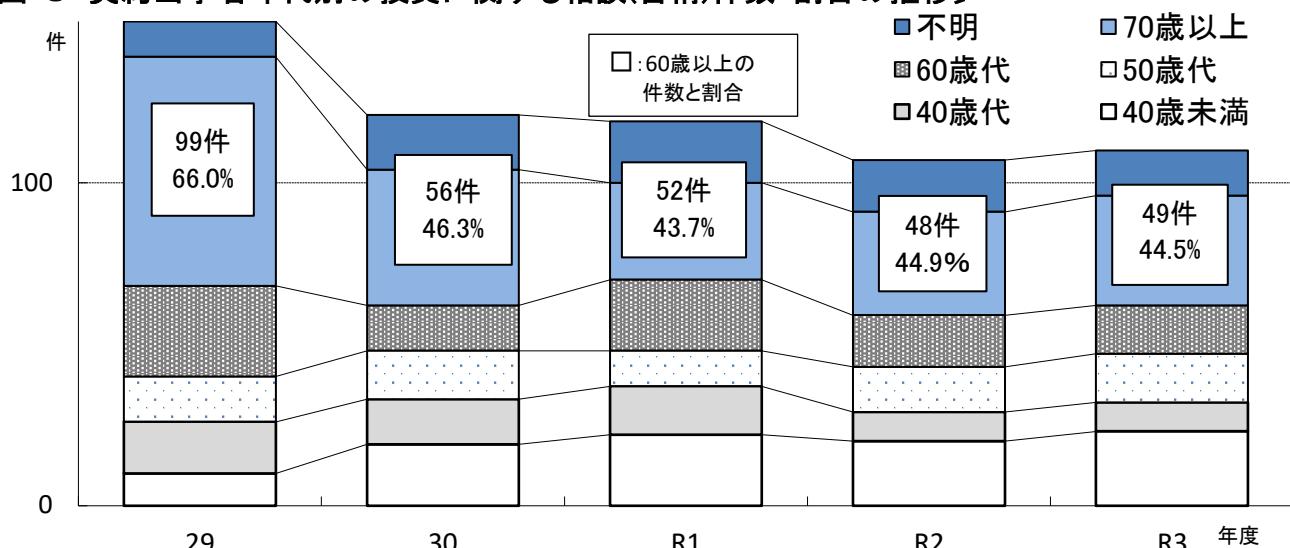


※1.0%未満の項目は比率の記載を省略しています。

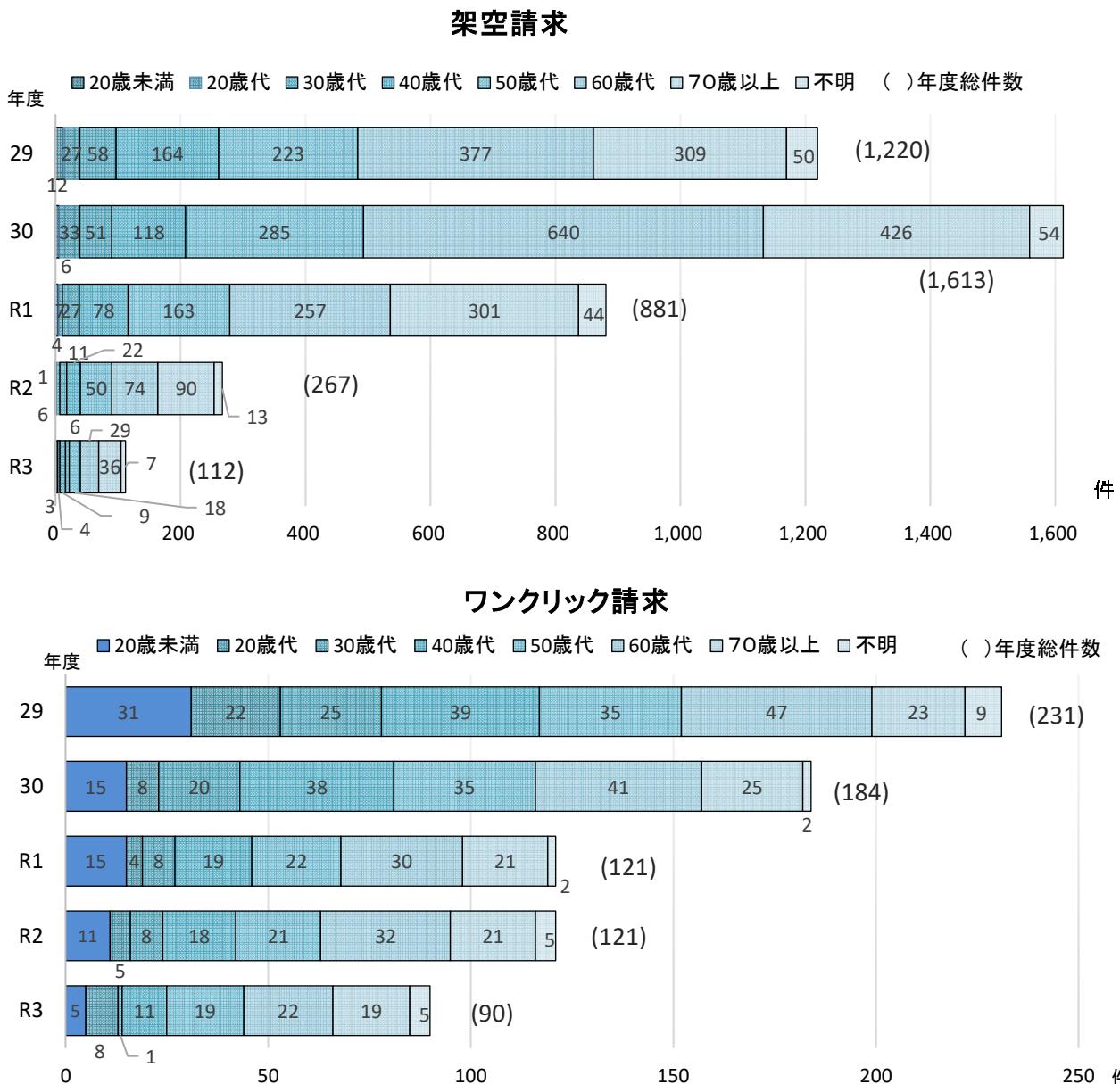
[図-7 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移]



[図-8 契約当事者年代別の投資に関する相談(苦情)件数・割合の推移]



〔図-9 県のセンターに寄せられた架空請求とワンクリック請求に関する相談(苦情)件数の推移と年代別割合〕



〔図-10 全国と県・市町村における消費生活相談(苦情)件数の推移〕

