

表 1

## 受付件数の推移

(単位：件)

年 度	相談（苦情）	問合せ・要望	計	対前年度比(%)
平成21年度	13,475	2,851	16,326	82.7
平成22年度	11,170	1,980	13,150	80.5
平成23年度	11,063	1,084	12,147	92.4
平成24年度	10,330	989	11,319	93.2
平成25年度	9,966	828	10,794	95.4
平成26年度	9,751	811	10,562	97.9
平成27年度	8,776	728	9,504	90.0
平成28年度	7,388	635	8,023	84.4
平成29年度	6,908	594	7,502	93.5
平成30年度	7,182	496	7,678	102.3
令和元（2019）年度	6,981	520	7,501	97.7
令和2（2020）年度	6,317	427	6,744	89.9
令和3（2021）年度	5,345	370	5,715	84.7

表2

## 契約当事者の年代・男女別の相談（苦情）件数

年 代	令和3年度					令和2年度				
	男性	女性	不明	計	構成比	男性	女性	不明	計	構成比
20歳未満	80	53	5	138	2.6	80	70	5	155	2.5
20歳代	192	197	3	392	7.3	212	185	6	403	6.4
30歳代	185	204	1	390	7.3	236	244	3	483	7.6
40歳代	335	330	0	665	12.4	355	401	1	757	12.0
50歳代	391	391	2	784	14.7	425	461	2	888	14.1
60歳代	432	376	0	808	15.1	588	443	4	1,035	16.4
70歳以上	613	632	3	1,248	23.3	776	763	6	1,545	24.5
不明・団体	302	225	393	920	17.2	355	250	446	1,051	16.6
合 計	2,530	2,408	407	5,345	100.0	3,027	2,817	473	6,317	100.0
男女別 構成比 (%)	47.3	45.1	7.6	100.0	-	47.9	44.6	7.5	100.0	-
29歳以下 (再掲)	272	250	8	530	9.9	292	255	11	558	8.8
60歳以上 (再掲)	1,045	1,008	3	2,056	38.5	1,364	1,206	10	2,580	40.8
60歳以上の男女別 構成比 (%)	41.3	41.9	-	-	-	45.1	42.8	-	-	-

表2-2

### 契約当事者の年度別 年代別の相談（苦情）件数

年 代	相談件数（年度別）					構成比（％）				
	H29	H30	R1	R2	R3	H29	H30	R1	R2	R3
20歳未満	138	100	156	155	138	2.0	1.4	2.2	2.5	2.6
20歳代	395	355	383	403	392	5.7	4.9	5.5	6.4	7.3
30歳代	580	513	500	483	390	8.4	7.1	7.2	7.6	7.3
40歳代	967	847	837	757	665	14.0	11.8	12.0	12.0	12.4
50歳代	1,006	1,058	935	888	784	14.6	14.7	13.4	14.1	14.7
60歳代	1,266	1,565	1,223	1,035	808	18.3	21.8	17.5	16.4	15.1
70歳以上	1,651	1,818	1,819	1,545	1,248	23.9	25.3	26.1	24.5	23.3
不明・団体	905	926	1,128	1,051	920	13.1	12.9	16.2	16.6	17.2
合 計	6,908	7,182	6,981	6,317	5,345	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
29歳以下 （再掲）	533	455	539	558	530	7.7	6.3	7.7	8.8	9.9
60歳以上 （再掲）	2,917	3,383	3,042	2,580	2,056	42.2	47.1	43.6	40.8	38.5

表3-1

## 商品・サービス別の相談（苦情）件数

商品・サービス別		R3年度	R2年度	対前年度比		主 な 相 談 内 容
		件 数	件 数	件 数	率(%)	
商 品	商品一般	506	664	△ 158	76.2	架空請求 身に覚えのないクレジット使用
	食料品	367	612	△ 245	60.0	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	248	248	0	100.0	家具・寝具 空調・冷暖房機器
	光熱水品	126	145	△ 19	86.9	電気 ガス
	被服品	316	281	35	112.5	紳士・婦人洋服 かばん アクセサリー
	保健衛生品	415	469	△ 54	88.5	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	444	465	△ 21	95.5	パソコン・パソコン関連用品 書籍・印刷物 音響・映像製品
	車両・乗り物	193	168	25	114.9	四輪自動車 自動車用品
	土地・建物・設備	134	137	△ 3	97.8	空調・冷暖房・給湯設備 土地
	他の商品	14	18	△ 4	77.8	農機具
	商品（小計）	2,763	3,207	△ 444	86.2	
サ ー ビ ス	クリーニング	10	14	△ 4	71.4	
	レンタル・リース・貸借	185	185	0	100.0	賃貸アパート 借家 リースサービス
	工事・建築・加工	142	212	△ 70	67.0	塗装工事 屋根工事 新築工事
	修理・補修	79	97	△ 18	81.4	修理サービス
	管理・保管	4	3	1	133.3	駐車料金
	役務一般	57	32	25	178.1	複合サービス会員
	金融・保険サービス	392	419	△ 27	93.6	融資サービス ファンド型投資商品 生命保険
	運輸・通信サービス※	413	1,320	△ 907	31.3	インターネット通信サービス 移動通信サービス 電報・固定電話
	教育サービス	12	16	△ 4	75.0	補習教育
	教養・娯楽サービス※	516	163	353	316.6	他の教養・娯楽（出会い系サイト インターネットゲーム） 娯楽等情報配信サービス 教室・講座
	保健・福祉サービス	134	142	△ 8	94.4	医療 衛生サービス 理美容
	他の役務	396	267	129	148.3	冠婚葬祭 外食・食事宅配
	内職・副業	116	27	89	429.6	副業サイト 情報商材
	他の行政サービス	21	50	△ 29	42.0	公共料金
サービス（小計）	2,477	2,947	△ 470	84.1		
他の相談	105	163	△ 58	64.4	債権回収 相隣関係 相続	
合 計	5,345	6,317	△ 972	84.6		

（注）商品・サービス別分類は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。

※【分類の変更】令和2年度の運輸・通信サービスの「放送・コンテンツ等」は、教養・娯楽サービス（「他の教養・娯楽」「娯楽等情報配信サービス」に変更）したため、件数が変動している。

表3-2

## 商品・サービス別相談（苦情）件数

順位	令和3年度			令和2年度	
	商品・サービス名	件数	主な相談内容・件数	順位	件数
1	商品一般	506	架空請求 57 (クレジットカード 86)	2	664
2	役務その他	364	広告代理サービス 31 祈とうサービス(占い) 27 結婚相手紹介サービス 15	6	220
3	化粧品	280	シャンプー 42 乳液 31 化粧クリーム 21 (定期購入関連 138)	5	222
4	健康食品	199	(サプリメント、酵素食品) (定期購入関連 59)	3	437
5	他の教養・娯楽 ※	196	出会い系サイト・アプリ 80 インターネットゲーム 48	31	46
6	レンタル・リース・貸借	185	賃貸アパート 125 借家 26 リースサービス 14	8	185
7	インターネット通信サービス	185	光ファイバー 102 インターネット接続回線 32	4	337
8	自動車	167	普通・小型自動車 83 軽自動車 33	11	140
9	娯楽等情報配信サービス※	165	アダルト情報 93 映像配信サービス 25	-	-
10	工事・建築・加工	142	塗装工事 34 屋根工事25 新築工事 21	7	212
11	融資サービス	128	フリーローン・サラ金(消費者金融) 100	9	157
12	移動通信サービス	115	携帯電話サービス 92 モバイルデータ通信 21	10	155
13	紳士・婦人洋服	112	上着 27	16	94
14	内職・副業	112	(副業サイト、情報商材、アフィリエイト)	46	26
15	電気	101	(電気料金)	14	115
16	他の教養娯楽品	92	電子タバコ 10 犬 8	17	91
17	相談その他	92	債権回収 8 交通事故 3	12	138
18	修理・補修	79	修理サービス 73	15	97
19	他の金融関連サービス	79	金融コンサルティング 15	23	67
20	教室・講座	72	ビジネス教室 13 スポーツ・健康教室 11	24	59

(注) 1 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。

2 相談(苦情)件数の上位20位までを掲載しているため、表の総数と相談件数の計は一致しない。

3 本表は表3-1より詳細な分類による商品役務について上位から掲載。

※ 令和2年度1位「放送・コンテンツ等」714件は、3年度から、主に「他の教養・娯楽」(出会い系サイト、インターネットゲーム)と「娯楽等情報配信サービス」(アダルト情報)に分類

表 4

## 販売購入形態別相談（苦情）件数

販売購入形態		令和 3 年度			令和 2 年度	
		件 数	構成比 (%)	対前年度比 (%)	件 数	構成比 (%)
特殊 販売	通信販売	2,122	39.7	88.2	2,407	38.1
	訪問販売	447	8.4	85.1	525	8.3
	電話勧誘販売	398	7.4	81.9	486	7.7
	マルチ・マルチまがい	94	1.8	85.5	110	1.7
	ネガティブ・オプション	31	0.6	55.4	56	0.9
	訪問購入	65	1.2	138.3	47	0.7
	その他無店舗	19	0.4	146.2	13	0.2
	小計	3,176	59.4	87.2	3,644	57.7
特殊 販売 以外	店舗購入	891	16.7	87.9	1,014	16.1
	不明・無関係	1,278	23.9	77.0	1,659	26.3
	小計	2,169	40.6	81.1	2,673	42.3
合 計		5,345	100.0	84.6	6,317	100.0

(注) 1 販売購入形態の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

2 訪問販売に、キャッチセールス、アポイントメントセールス及びSF（催眠）商法を含む。

表 5

## 契約・購入金額別相談（苦情）件数

区 分	令和 3 年度			令和 2 年度	
	件 数	構成比 (%)	対前年度比 (%)	件 数	構成比 (%)
1 万円未満	702	25.6	88.2	796	27.0
1 万円以上 5 万円未満	784	28.6	92.5	848	28.8
5 万円以上 10 万円未満	198	7.2	97.1	204	6.9
10 万円以上 50 万円未満	562	20.5	97.2	578	19.6
50 万円以上 100 万円未満	156	5.7	100.0	156	5.3
100 万円以上 500 万円未満	282	10.3	99.3	284	9.6
500 万円以上 1,000 万円未満	29	1.1	85.3	34	1.2
1,000 万円以上 5,000 万円未満	27	1.0	64.3	42	1.4
5,000 万円以上	1	0.0	50.0	2	0.1
合 計	2,741	100.0	93.1	2,944	100.0
平均金額 (円)	624,846			758,570	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表 6

## 令和3年度 販売購入形態に係る商品・サービス別の相談（苦情）上位品目件数

順位	全体		店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい		電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		訪問購入		その他無店舗		不明・無関係	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	商品一般	506	自動車	115	工事・建築・加工	60	化粧品	247	ファンド型投資商品	29	役務その他	98	商品一般	8	商品一般	16	移动通信サービス	3	商品一般	296
2	役務その他	364	レンタル・リース・貸借	99	役務その他	57	他の教養・娯楽	169	化粧品	15	インターネット通信サービス	66	アクセサリ	3	アクセサリ	13	役務その他	3	相談その他	88
3	化粧品	280	移动通信サービス	50	書籍・印刷物	33	娯楽等情報配信サービス	159	健康食品	9	魚介類	39	菓子類	2	和服	7	レンタル・リース・貸借	2	レンタル・リース・貸借	72
4	健康食品	199	融資サービス	45	空調・冷暖房・給湯設備	25	健康食品	140	商品一般	6	健康食品	26	健康食品	2	履物	4	教室・講座	2	融資サービス	72
5	他の教養・娯楽	196	工事・建築・加工	40	修理・補修	23	商品一般	136	内職・副業	6	電気	25	紳士・婦人洋服	2	カメラ類	4	他の教養・娯楽	2	役務その他	68
6	レンタル・リース・貸借	185	修理・補修	33	電気	22	役務その他	106	他の保健衛生品	5	電報・固定電話	22	他の身の回り品	2	他の教養娯楽品	4	飲料	1	インターネット通信サービス	54
7	インターネット通信サービス	185	医療	31	インターネット通信サービス	18	紳士・婦人洋服	95	飲料	3	内職・副業	19	他の保健衛生品	2	自動車	4	食生活機器	1	電気	40
8	自動車	167	役務その他	31	家具・寝具	15	内職・副業	81	教室・講座	3	商品一般	17	パソコン・パソコン関連用品	2	紳士・婦人洋服	3	電話機・電話機用品	1	工事・建築・加工	38
9	娯楽等情報配信サービス	165	商品一般	27	他の住宅設備	15	他の教養娯楽品	54	空調・連暖房機器	2	移动通信サービス	9	書籍・印刷物	2	被服品一般	2	他の教養娯楽品	1	移动通信サービス	32
10	工事・建築・加工	142	他の金融関連サービス	22	衛生サービス	15	かばん	47	役務一般	2	教室・講座	9	果物	1	空調・冷暖房機器	1	修理・補修	1	他の金融関連サービス	30
11	融資サービス	128	理美容	21	他の住居品	14	インターネット通信サービス	40	その他の保険	2	化粧品	7	履物	1	かばん	1	デリバティブ取引	1	電報・固定電話	27
12	移动通信サービス	115	他の教養娯楽品	19	放送	12	パソコン・パソコン関連用品	39	預貯金・証券等	2	デリバティブ取引	7	電話機・電話機用品	1	音響・映像製品	1	融資サービス	1	生命保険	20
13	紳士・婦人洋服	112	和服	15	生命保険	10	役務一般	38	移动通信サービス	2	他の金融関連サービス	6	時計	1	時計	1			他の行政サービス	19
14	内職・副業	112	電話機・電話機用品	15	学習教材	9	教室・講座	37	油脂・調味料	1	集合住宅	4	玩具・遊具	1	楽器	1			自動車	15
15	電気	101	外食・食事宅配	12	健康食品	8	音響・映像製品	36	学習教材	1	空調・冷暖房・給湯設備	4	他の教養娯楽品	1	レンタル・リース・貸借	1			ファンド型投資商品	14
16	他の教養娯楽品	92	空調・冷暖房機器	11	飲料	7	スポーツ用品	34	他の教養娯楽品	1	ファンド型投資商品	4			工事・建築・加工	1			健康食品	13
17	相談その他	92	電気	11	食器・台所用品	6	家具・寝具	32	自動車用品	1	他の教養・娯楽	4			他の商品	1			役務一般	12
18	修理・補修	79	土地	11	ガス	6	自動車	31	衛生設備	1	飲料	3							他の保健衛生品	11
19	他の金融関連サービス	79	教室・講座	10	和服	5	ソフトウェアライセンス	31	娯楽等情報配信サービス	1	修理・補修	3							パソコン・パソコン関連用品	11
20	教室・講座	72	他の教養・呉服	10	パソコン・パソコン関連用品	5	履物	26	役務その他	1	ソフトウェアライセンス	3							土地	11
	その他	1,974	その他	263	その他	82	その他	544	その他	1	その他	23							その他	335
	合計	5,345	合計	891	合計	447	合計	2,122	合計	94	合計	398	合計	31	合計	65	合計	19	合計	1,278

(注) 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

表 7

## 令和3年度 契約当事者の年代別に係る商品・サービス別の相談（苦情）上位品目件数

順位	全体		20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		不明・団体	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	商品一般	506	他の教養・娯楽	31	レンタル・リース・貸借	40	商品一般	30	商品一般	55	商品一般	72	商品一般	102	商品一般	125	役務その他	96
2	役務その他	364	化粧品	24	内職・副業	36	内職・副業	25	役務その他	35	化粧品	56	化粧品	64	役務その他	106	商品一般	92
3	化粧品	280	健康商品	17	商品一般	23	自動車	22	自動車	33	役務その他	49	役務その他	54	健康食品	84	レンタル・リース・貸借	46
4	健康食品	199	娯楽等情報配信サービス	11	自動車	23	レンタル・リース・貸借	20	化粧品	32	他の教養・娯楽	37	インターネット通信サービス	44	工事・建築・加工	54	相談その他	46
5	他の教養・娯楽	196	商品一般	7	他の教養・娯楽	20	他の教養・娯楽	20	レンタル・リース・貸借	30	健康食品	30	娯楽等情報配信サービス	38	インターネット通信サービス	53	電気	32
6	レンタル・リース・貸借	185	紳士・婦人洋服	6	融資サービス	17	化粧品	15	紳士・婦人洋服	24	娯楽等情報配信サービス	28	移動通信サービス	26	化粧品	50	インターネット通信サービス	29
7	インターネット通信サービス	185	役務その他	4	娯楽等情報配信サービス	17	紳士・婦人洋服	13	他の教養・娯楽	22	紳士・婦人洋服	24	融資サービス	22	電報・固定電話	37	自動車	28
8	自動車	167	理美容器具・用品	3	化粧品	15	融資サービス	12	移動通信サービス	21	融資サービス	24	自動車	21	書籍・印刷物	32	融資サービス	26
9	娯楽等情報配信サービス	165	他の教養娯楽品	3	教室・講座	14	教室・講座	12	教室・講座	21	自動車	23	他の教養・娯楽	19	電気	31	他の教養・娯楽	25
10	工事・建築・加工	142	内職・副業	3	理美容	14	娯楽等情報配信サービス	11	健康食品	20	インターネット通信サービス	23	工事・建築・加工	17	娯楽等情報配信サービス	31	化粧品	24
11	融資サービス	128	電気	2	役務その他	12	健康食品	10	インターネット通信サービス	20	レンタル・リース・貸借	22	健康食品	15	移動通信サービス	27	工事・建築・加工	23
12	移動通信サービス	115	履物	2	紳士・婦人洋服	8	家具・寝具	9	娯楽等情報配信サービス	19	工事・建築・加工	21	魚介類	14	家具・寝具	24	他の教養娯楽品	21
13	紳士・婦人洋服	112	他の身の回り品	2	インターネット通信サービス	8	工事・建築・加工	8	工事・建築・加工	18	内職・副業	16	空調・冷暖房・給湯設備	14	修理・補修	23	移動通信サービス	17
14	内職・副業	112	パソコン・パソコン関連用品	2	健康食品	7	移動通信サービス	8	他の教養娯楽品	15	修理・補修	15	修理・補修	13	他の教養・娯楽	22	健康食品	16
15	電気	101	自動車	2	電気	7	役務その他	8	かばん	13	役務一般	15	パソコン・パソコン関連用品	12	魚介類	21	紳士・婦人洋服	16
16	他の教養娯楽品	92	レンタル・リース・貸借	2	電話機・電話機用品	7	パソコン・パソコン関連用品	7	内職・副業	13	かばん	14	他の教養娯楽品	12	ファンド型投資商品	21	パソコン・パソコン関連用品	16
17	相談その他	92	他の金融関連サービス	2	冠婚葬祭	7	スポーツ用品	7	他の金融関連サービス	12	他の金融関連サービス	14	レンタル・リース・貸借	12	他の教養娯楽品	19	他の行政サービス	16
18	修理・補修	79	放送	2	和服	6	他の教養娯楽品	7	パソコン・パソコン関連用品	11	ソフトウェアアライアンス	13	紳士・婦人洋服	11	医薬品	18	修理・補修	13
19	他の金融関連サービス	79	食器・台所用品	1	移動通信サービス	6	ファンド型投資商品	7	スポーツ用品	11	他の教養娯楽品	12	音響・映像製品	11	他の金融関連サービス	18	電報・固定電話	12
20	教室・講座	72	学習教材	1	他の金融関連サービス	6	インターネット通信サービス	7	融資サービス	10	医療	12	他の金融関連サービス	11	他の保健衛生品	16	他の住居品	11
	その他	1,974	その他	11	その他	99	その他	132	その他	230	その他	264	その他	276	その他	436	その他	315
	合計	5,345	合計	138	合計	392	合計	390	合計	665	合計	784	合計	808	合計	1,248	合計	920

(注) 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。

表 8

## 内容別相談（苦情）件数

相 談 内 容 別 分 類	令和 3 年度		令和 2 年度		対前年度比	
	A	%	B	%	(A-B)	(A/B) %
安 全 ・ 衛 生	157	2.9	212	3.4	△ 55	74.1
品 質 ・ 機 能、役 務 品 質	485	9.1	585	9.3	△ 100	82.9
法 規 ・ 基 準	79	1.5	86	1.4	△ 7	91.9
価 格 ・ 料 金	460	8.6	583	9.2	△ 123	78.9
計 量 ・ 量 目	6	0.1	6	0.1	0	100.0
表 示 ・ 広 告	250	4.7	234	3.7	16	106.8
販 売 方 法	3,327	62.2	3,700	58.6	△ 373	89.9
契 約 ・ 解 約	3,612	67.6	4,172	66.0	△ 560	86.6
接 客 対 応	429	8.0	539	8.5	△ 110	79.6
包 装 ・ 容 器	3	0.1	7	0.1	△ 4	42.9
施 設 ・ 設 備	4	0.1	8	0.1	△ 4	50.0
( 相 談 件 数 )	(5,345)		(6,317)			

(注) 1 相談内容別分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

2 複数選択項目

表 9

## 新型コロナウイルス感染症関連の相談（苦情）

商品・サービス	R1年度 (1～3月)	R2年度 (A)	R3年度 (B)	(B)－(A)
他の保健衛生品（マスク、検査キット等）	22	106	16	△ 90
観覧・鑑賞（コンサート）	2	14	10	△ 4
冠婚葬祭（結婚式）	10	20	9	△ 11
魚介類（カニ、海産物の購入）	0	1	8	7
レンタル・リース・貸借（賃貸アパート、貸衣装）	2	16	8	△ 8
商品一般（商品券）	1	15	7	△ 8
医療用具（パルスオキシメーター）	1	12	6	△ 6
ファンド型投資商品（配当）	1	13	6	△ 7
融資サービス（フリーローン・サラ金）	0	14	5	△ 9
旅行代理業（航空チケット、ツアー）	11	14	5	△ 9
宿泊施設（ホテル、旅館）	3	17	5	△ 12
教室・講座（スポーツジム、ヨガ教室）	3	7	5	△ 2
医薬品（アルコール消毒液）	3	14	1	△ 13
その他	23	179	55	△ 124
合 計	82	442	146	△ 296