

(速報)消費生活相談の概要＜2021年4月～2022年3月＞

東三河広域連合消費生活相談センター・相談室

令和4年5月

令和3年度(2021年4月～2022年3月)に寄せられた消費生活相談件数は、3,840件でした。
前年と比べ、全体で487件減少(比率△11.3%)しています。
一方、愛知県全体では約13.3%減、全国では約10.9%減となっています。

■相談者居住地別件数(表1-1)

構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分		豊橋市	豊川市	蒲郡市	新城市	田原市	町村※	その他	計
2021年4月～ 2022年3月		2,087	880	368	145	218	17	125	3,840
構成比(%)		54.3	22.9	9.6	3.8	5.7	0.4	3.3	100.0
前年度4月～3月		2,384	933	400	190	246	38	136	4,327
対前年度	件数(件)	△ 297	△ 53	△ 32	△ 45	△ 28	△ 21	△ 11	△ 487
	率(%)	△ 12.5	△ 5.7	△ 8.0	△ 23.7	△ 11.4	△ 55.3	△ 8.1	△ 11.3

※町村は設楽町・東栄町・豊根村の合計、その他は無回答。

■相談窓口別件数(表1-2)

構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分		総合 センター	豊川 センター	蒲郡 センター	新城 センター	田原 センター	町村※	計
2021年4月～ 2022年3月		2,224	902	369	144	201	0	3,840
構成比(%)		57.9	23.5	9.6	3.8	5.2	0.0	100.0
前年度4月～3月		2,549	953	410	194	219	2	4,327
対前年度	件数(件)	△ 325	△ 51	△ 41	△ 50	△ 18	△ 2	△ 487
	率(%)	△ 12.8	△ 5.4	△ 10.0	△ 25.8	△ 8.2	△ 100.0	△ 11.3

※町村は設楽町・東栄町・豊根村の合計。東栄町のオンライン相談は、対応した総合センターで1件カウントしています。

○居住地域別では、すべてのセンターで減少しました。

○窓口別では、すべてのセンターで減少しました。

○全体件数が減少した要因としては、架空請求(ハガキ等)に関する相談(前年85件→14件)、新型コロナ関連(前年344件→122件)、定期購入(前年424件→309件)に関する相談の減少が影響しています。

■相談者年代別件数(表2)

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分		未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	計
2021年4月～ 2022年3月		27	308	374	654	823	575	818	261	3,840
構成比(%)		0.7	8.0	9.8	17.0	21.4	15.0	21.3	6.8	100.0
前年度4月～3月		62	327	461	754	890	691	849	293	4,327
対前年度	件数(件)	△ 35	△ 19	△ 87	△ 100	△ 67	△ 116	△ 31	△ 32	△ 487
	率(%)	△ 56.5	△ 5.8	△ 18.9	△ 13.3	△ 7.5	△ 16.8	△ 3.7	△ 10.9	△ 11.3

○年代別では、すべての年代で減少しました。

【内訳・詳細】

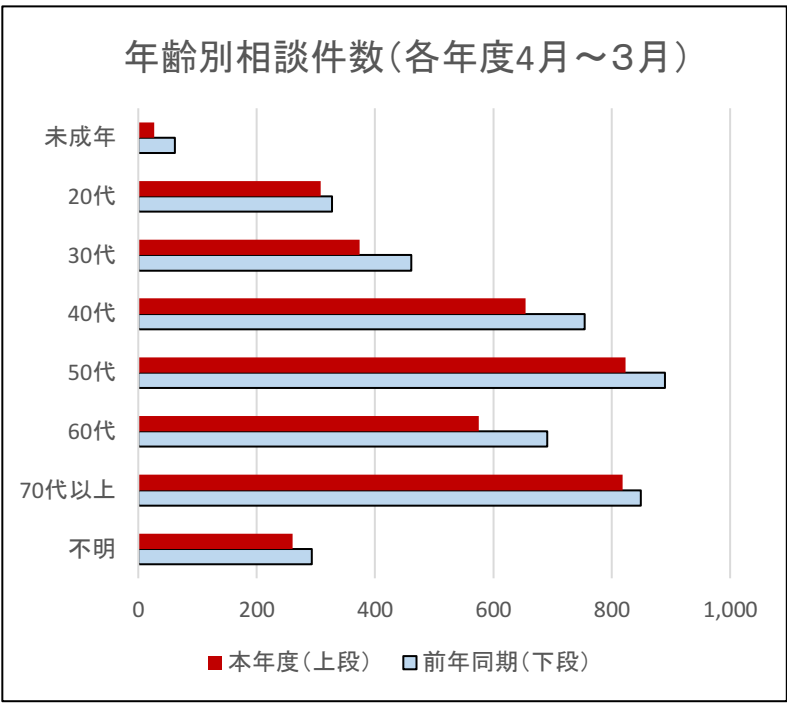
・「判断が不十分な方への契約」に関する相談は、84件で増加しました(前年度81件)。

・「未成年者への契約」に関する相談は、84件で減少しました(前年度122件)。

・「心身障がい者への契約」に関する相談は、146件で減少しました(前年度168件)。

・「SNSを活用した商品購入など」への相談は、273件で増加しました(前年度263件)。

・絶対儲かると言われ、デジタルツールを購入する「情報商材」の相談は、63件で増加しました(前年度44件)。



■品目別相談件数(表3－1) ※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分		商品計 ①	商品のうち主なもの				サービス計 ②	サービスのうち主なもの				他の相談計 ③	計 ①+②+③
			商品一般	保健衛生品	教養娯楽品	食料品		教養・娯楽 ※	金融・保険	運輸・通信	他の役務		
2021年4月～ 2022年3月		1,850	347	286	271	270	1,899	426	388	273	199	91	3,840
構成比(%)		48.2	9.0	7.4	7.1	7.0	49.5	11.1	10.1	7.1	5.2	2.4	100.0
前年度4月～3月		2,245	504	319	341	429	1,999	111	403	712	165	83	4,327
対前 年度	件数(件)	△ 395	△ 157	△ 33	△ 70	△ 159	△ 100	315	△ 15	△ 439	34	8	△ 487
	率(%)	△ 17.6	△ 31.2	△ 10.3	△ 20.5	△ 37.1	△ 5.0	283.8	△ 3.7	△ 61.7	20.6	9.6	△ 11.3

①商品分類では「商品一般」が最も多く347件でした(前年度比△157件・△31.2%)。
「特定消費料金未納の訴訟最終告知のお知らせ(ハガキ)」など、架空請求に関する相談の減少が主な要因です。
化粧品の定期購入に関する相談を含む「保健衛生品」は286件(前年比△33件、△10.3%)と減少しました。
健康食品の定期購入に関する相談を含む「食料品」は270件(前年比△159件、△37.1)と減少しました。
②サービス分類では「教養・娯楽」が最も多く426件でした(前年度比315件・283.8%)。
※これはデジタルコンテンツに係る分類が「運輸・通信サービス」から「教養・娯楽」に移行したことに因ります。

■商品等別相談件数(表3－2) ※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分(順 位)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2021年4月～ 2022年3月		商品一般	フリーローン・サラ金	賃貸アパート	他の健康食品	携帯電話サービス	光ファイバー	出会い系アプリ	役務その他サービス※	アダルト情報	相談その他
		347	178	90	89	80	77	75	70	67	63
前年度4月～3月		504	184	105	182	93	88	64	55	59	55
対前 年度	件数(件)	△ 157	△ 6	△ 15	△ 93	△ 13	△ 11	11	15	8	8
	率(%)	△ 31.2	△ 3.3	△ 14.3	△ 51.1	△ 14.0	△ 12.5	17.2	27.3	13.6	14.5

・「フリーローン・サラ金」は178件(前年度184件)と減少しました。
・定期購入のトラブルを含む「他の健康食品」は89件(前年度182件)で減少しました。
・「役務その他サービス」は70件(前年度55件)と増加しました。
※このうち、「アナログ戻し」が21件(前年度2件)と大幅に増えました。

■販売購入形態別相談件数(表4) ※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分		店舗購入	店舗外取引に関する相談					店舗外取引計	不明・無関係	計
			訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	その他			
2021年4月～ 2022年3月		906	330	1,328	190	57	40	1,945	989	3,840
構成比(%)		23.6	8.6	34.6	4.9	1.5	1.0	50.6	25.8	100.0
前年度4月～3月		1,041	350	1,506	213	66	47	2,182	1,104	4,327
対前 年度	件数(件)	△ 135	△ 20	△ 178	△ 23	△ 9	△ 7	△ 237	△ 115	△ 487
	率(%)	△ 13.0	△ 5.7	△ 11.8	△ 10.8	△ 13.6	△ 14.9	△ 10.9	△ 10.4	△ 11.3

○店舗購入は906件(前年比△135件・△13.0%)で減少しました。
○店舗外取引は1,945件(前年比△237件・△10.9%)で減少しました。

【内訳・詳細】

- ・店舗購入では「フリーローン・サラ金」が84件(前年度90件)で最も多く、次いで「賃貸アパート」に関する相談が64件(前年度74件)でした。
- ・店舗外取引では「訪問販売」330件(前年度350件)で減少し、「通信販売」が1,328件(前年度1,506件)と減少しました。
- ・「訪問販売」では「新聞」が31件(前年度36件)、次いで「電気」が21件(前年度30件)でした。
- ・「通信販売」では「他の健康食品」が74件(前年度169件)、次いで「出会い系サイト」が71件(新キーワードのため比較なし)でした。
- ・「電話勧誘販売」ではインターネット接続回線を含む「光ファイバー」に関する相談が31件(前年度42件)で減少しました。
- ・身に覚えのない商品を送り付ける「ネガティブオプション」に関する相談が4件(前年度14件)と減少しました。

