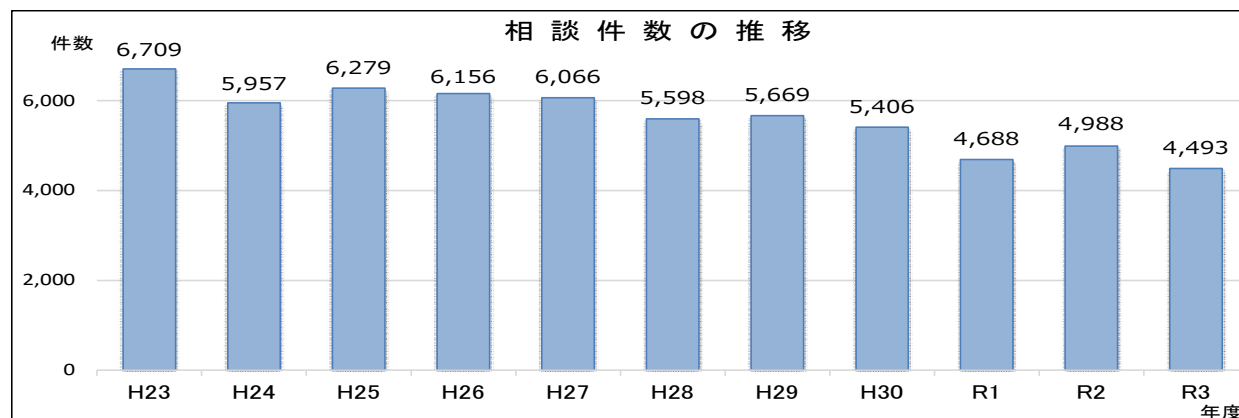


## 富山県消費生活センターの相談受付状況について

## 1 富山県消費生活センターの相談件数の推移

- 令和3年度に県センターに寄せられた相談件数は4,493件で、前年度に比べ495件(9.9%)減少した。
- 市町村の相談件数についても、県センターと同様、令和3年度は524件(13.1%)減少した。



(単位: 件)

区分	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3
県センター	6,709	5,957	6,279	6,156	6,066	5,598	5,669	5,406	4,688	4,988	4,493
市町村	3,590	3,310	3,904	3,644	3,192	3,576	3,977	4,302	3,880	3,996	3,472
県+市町村	10,299	9,267	10,183	9,800	9,258	9,174	9,646	9,708	8,568	8,984	7,965

(注) 「2 契約当事者の年代別内訳」以降の統計数値について

※ 県センター分は、1の件数から「架空請求音声ガイダンス」\* (H23:1,363件、R2:779件、R3:673件)及び市町村からの経由相談(R2:151件、R3:133件)を差し引いた件数。

\* 架空請求音声ガイダンスとは、センターへ相談電話をかけた際に音声ガイダンスに従って「架空請求」を選択すると、その対処法のメッセージが流れるもの。

※ 市町村分は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を導入している市町村(10市)の状況。

## 2 契約当事者の年代別内訳 (下段( )は構成比)

- 県センターでは、30歳代が平成23年度14.4%から令和3年度8.1%へ6.3ポイント減少している。
- 一方、70歳以上の割合が、県センターでは平成23年度14.9%から令和3年度24.2%へ9.3ポイント増加したほか、60歳代でも15.1%を占めるなど、高齢者の割合が大きくなっている。

(単位: 件)

区分	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	計	
H23年度 県センター	171 (3.2%)	406 (7.6%)	769 (14.4%)	835 (15.6%)	712 (13.3%)	785 (14.7%)	798 (14.9%)	870 (16.3%)	5,346 (100%)	
R2年度	県センター	85 (2.1%)	276 (6.8%)	310 (7.6%)	536 (13.2%)	580 (14.3%)	666 (16.4%)	996 (24.5%)	609 (15.1%)	4,058 (100%)
	市町村	101 (2.6%)	300 (7.8%)	328 (8.5%)	488 (12.7%)	489 (12.7%)	526 (13.7%)	1,101 (28.6%)	516 (13.4%)	3,849 (100%)
	県+市町村	186 (2.3%)	576 (7.3%)	638 (8.1%)	1,024 (13.0%)	1,069 (13.5%)	1,192 (15.1%)	2,097 (26.5%)	1,125 (14.2%)	7,907 (100%)
R3年度	県センター	85 (2.3%)	256 (6.9%)	297 (8.1%)	455 (12.3%)	555 (15.1%)	556 (15.1%)	893 (24.2%)	590 (16.0%)	3,687 (100%)
	市町村	57 (1.8%)	280 (8.6%)	278 (8.6%)	411 (12.6%)	426 (13.1%)	447 (13.8%)	943 (29.0%)	408 (12.5%)	3,250 (100%)
	県+市町村	142 (2.0%)	536 (7.7%)	575 (8.3%)	866 (12.5%)	981 (14.1%)	1,003 (14.5%)	1,836 (26.5%)	998 (14.4%)	6,937 (100%)

### 3 販売購入形態別の状況（下段（ ）は構成比）

- 県センターでは、店舗購入については、平成23年度は消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの相談が多かったことなどから29.5%を占めていたが、令和3年度は件数がほぼ半減し、21.1%へ8.4ポイント減少している。
- 一方、通信販売については、化粧品や健康食品等の定期購入に関する相談の増加や、アダルト情報サイトや出会い系サイトでの不当請求等の相談が依然として多いことなどから、平成23年度27.5%から令和3年度34.3%へ6.8ポイント増加している。

（単位：件）

区分	店舗外販売							店舗購入	不明・無関係	計	
	訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話誘導販売	訪問購入(*)	ネガティブ・オプション(*)	その他無店舗				
H23年度 県センター	523 (9.8%)	1,471 (27.5%)	74 (1.4%)	443 (8.3%)	— (—)	82 (1.5%)	53 (1.0%)	1,575 (29.5%)	1,125 (21.0%)	5,346 (100%)	
R2年度	県センター	233 (5.7%)	1,393 (34.3%)	72 (1.8%)	214 (5.3%)	38 (0.9%)	17 (0.4%)	9 (0.2%)	799 (19.7%)	1,283 (31.7%)	4,058 (100%)
	市町村	291 (7.6%)	1,283 (33.3%)	48 (1.3%)	255 (6.6%)	35 (0.9%)	39 (1.0%)	13 (0.3%)	731 (19.0%)	1,154 (30.0%)	3,849 (100%)
	県+市町村	524 (6.6%)	2,676 (33.9%)	120 (1.5%)	469 (5.9%)	73 (0.9%)	56 (0.7%)	22 (0.3%)	1,530 (19.4%)	2,437 (30.8%)	7,907 (100%)
R3年度	県センター	247 (6.7%)	1,263 (34.3%)	52 (1.4%)	182 (4.9%)	31 (0.8%)	15 (0.4%)	8 (0.2%)	777 (21.1%)	1,112 (30.2%)	3,687 (100%)
	市町村	328 (10.1%)	1,006 (31.0%)	46 (1.4%)	223 (6.9%)	46 (1.4%)	18 (0.5%)	18 (0.5%)	678 (20.9%)	887 (27.3%)	3,250 (100%)
	県+市町村	575 (8.3%)	2,269 (32.7%)	98 (1.4%)	405 (5.8%)	77 (1.1%)	33 (0.5%)	26 (0.4%)	1,455 (21.0%)	1,999 (28.8%)	6,937 (100%)

（\*）訪問購入・・・平成25年2月特定商取引法改正により、取引形態として「訪問購入」が追加された。

（\*）ネガティブ・オプション・・・注文していないにもかかわらず、商品を一方的に送りつける商法。

### 4 令和3年度の相談内容の傾向と特徴

- 令和2年度に急増した新型コロナウイルス関連の相談が落ち着いたことや架空請求の相談が減少したことなどから、全体の相談件数は減少した。
- 相談内容としては、外壁工事や屋根工事等の工事・建築に関する相談が増加したほか、アダルト情報サイトの不当請求や出会い系サイトなど異性交際関連サービスの契約・解約に関する相談、光回線の事業者変更や解約などインターネット接続回線の相談などが依然として多く寄せられた。
- 近年、増加傾向にあった通信販売での定期購入に関する相談は、令和2年度に比べ若干減少したものの依然として多く寄せられ、また、その商品の種類としては、これまで主流だった健康食品が減少し、化粧品関係が増加した。
- 新型コロナウイルス関連の相談は、令和3年度113件で令和2年度304件から大きく減少した。相談内容としては、マスク等の感染防止対策用品等に関する相談や結婚式場をはじめとした各種契約の解除・キャンセル料に関する相談のほか、ワクチン接種に関する相談などが寄せられた。