

令和3年度
消費生活相談の概要

静岡県くらし・環境部県民生活課

目 次

令和3年度の消費生活相談の概要	1
1 消費生活相談件数と平均既支払額	
(1) 消費生活相談件数の推移	2
(2) 消費生活相談平均既支払額の推移	3
2 消費生活相談件数の内訳	
(1) 年齢層別相談件数の推移	4
(2) 販売購入形態別相談件数の推移	5
(3) 商品・サービス別相談件数の推移	7
(4) 年齢層別の販売購入形態別相談件数	8
(5) 年齢層別の商品・サービス別相談件数	9
(6) 販売購入形態別の商品・サービス別相談件数	10
(7) 定期購入に関する相談件数の推移	11
(8) SNS関連の相談件数の推移	11
(9) 架空請求に関する相談件数の推移	11
(10) 新型コロナウイルス感染症に関する相談件数等の推移	11
(11) 18～21歳の若年層の相談件数	
①消費生活相談件数と消費生活相談平均既支払額の推移	12
②販売購入形態別・商品サービス別相談件数の推移	12
3 消費生活相談平均既支払額の内訳	
(1) 年齢層別平均既支払額	13
(2) 販売購入形態別平均既支払額	13
(3) 投資（FX・暗号資産）に関する平均既支払額	13
4 市町別の消費生活相談受付件数	14

※ 項目に「県」「市町」の区分のないものは、県及び市町の合計値を用いる。

令和3年度の消費生活相談の概要

令和3年度に県と市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は、前年度に比べ減少しましたが、定期購入やSNS関連の相談は多く寄せられています。

また、令和4年4月に施行された成年年齢引下げの影響を受け、今後は18～21歳の若年層における相談が増加することが懸念されます。

県・市町の相談窓口では、引き続き、消費生活相談員が様々な消費者トラブル等の相談に対応し、助言や情報提供を行うとともに、相談者と事業者の間に入って公平な立場で解決を図ります。

1 令和3年度の消費生活相談の受付状況

令和3年度に県と市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談の件数は23,312件で、昨年度より3,167件（12.0%）減少しました。（単位：件）

区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比
消費生活相談件数	29,135	28,176	25,870	26,479	23,312	88.0%

2 令和3年度の消費生活相談の特徴

（1）定期購入に関する相談

定期購入に関する相談件数は1,322件であり、前年度に比べて136件（9.3%）減少しましたが、依然として多くの相談が寄せられています。（単位：件）

区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比
定期購入の相談件数	464	570	1,249	1,458	1,322	90.7%

（2）SNS関連の相談件数の推移

SNS上の広告やSNS上で知り合った見知らぬ相手からの誘いがきっかけでトラブルになったなどのSNS関連の相談件数は1,541件でした。相談件数は年々増加しており、令和3年度は平成29年度の約3倍となっています。（単位：件）

区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比
SNS関連の相談件数	515	634	825	1,369	1,541	112.6%

（3）18～21歳の若年層の相談件数

若者が契約当事者となる相談の件数は、例年、成年年齢（本年3月末までは20歳）を境に増加しており、令和3年度は、契約当事者が18～19歳の相談件数は190件、20～21歳の相談件数は376件と、成年年齢を越えた20～21歳の相談件数は18～19歳の約2倍となりました。（単位：件）

区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比
18～19歳の相談件数	202	169	241	265	190	71.7%
20～21歳の相談件数	351	373	361	422	376	89.1%

（4）新型コロナウイルスに関する相談

新型コロナウイルス感染症に関する相談件数は693件であり、前年度(2,021件)に比べて1,328件（65.7%）減少しました。

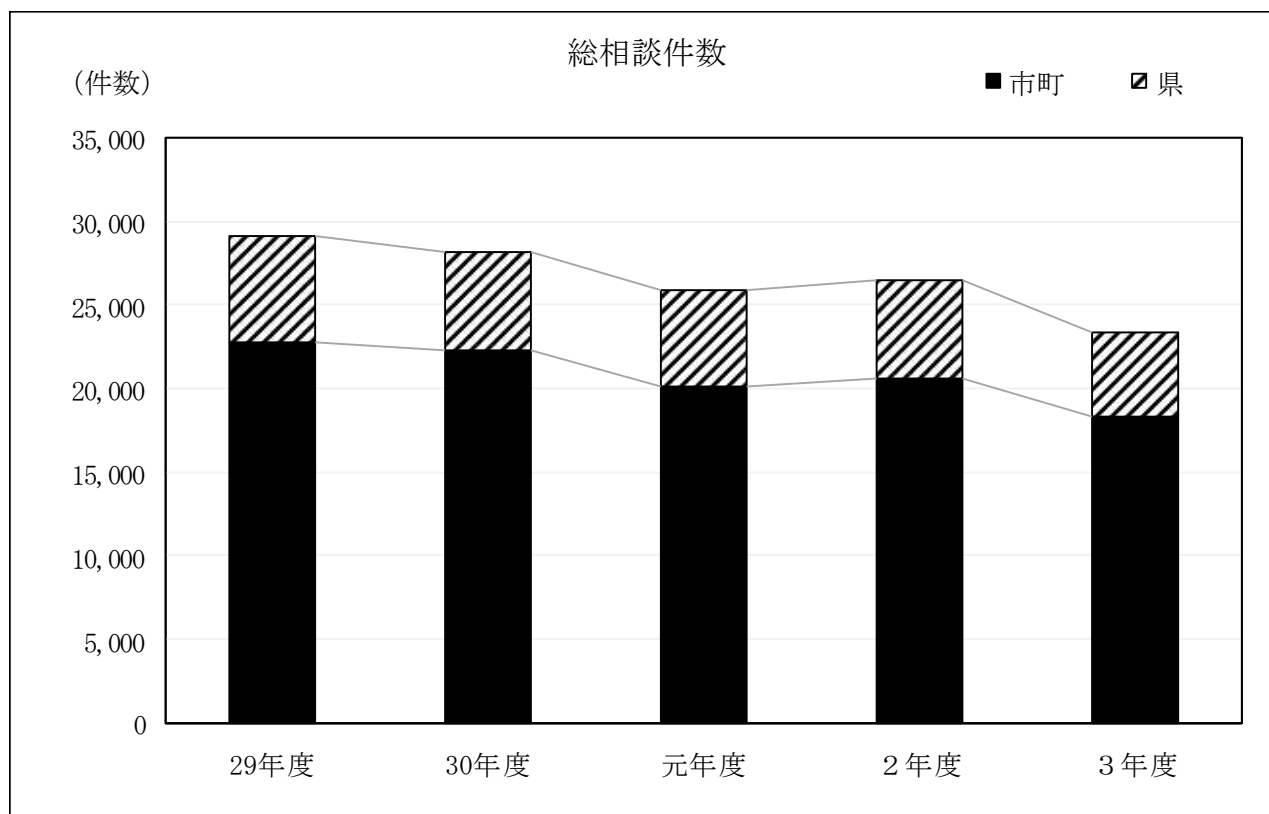
1 消費生活相談件数と平均既支払額

(1) 消費生活相談件数の推移

令和3年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談件数は23,312件であり、前年度の26,479件に比べて3,167件(12.0%)減少し、直近5年間で最も少なくなりました。そのうち、県で受け付けた相談は5,010件で、前年度の5,834件と比べて824件(14.1%)減少しました。また、市町で受け付けた相談は18,302件で、前年度の20,645件と比べて2,343件(11.3%)減少しました。

(単位：件)

区 分		29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
県	消費生活相談件数	6,388	5,937	5,739	5,834	5,010
	対前年度比	103.8%	92.9%	96.7%	101.7%	85.9%
市町	消費生活相談件数	22,747	22,239	20,131	20,645	18,302
	対前年度比	117.8%	97.8%	90.5%	102.6%	88.7%
合計	消費生活相談件数	29,135	28,176	25,870	26,479	23,312
	対前年度比	114.4%	96.7%	91.8%	102.4%	88.0%



(2) 消費生活相談平均既支払額の推移

令和3年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談のうち、消費者トラブルにより、既にお金を支払ってしまった金額の平均（平均既支払額）は383千円であり、前年度と比べて54千円（16.4%）増加しました。そのうち、県で受け付けた相談の平均既支払額は360千円で、前年度と比べて18千円（4.8%）減少しました。一方で、市町で受け付けた相談の平均既支払額は390千円で、前年度と比べて77千円（24.6%）増加しました。

（単位：件、千円）

区 分	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
県の消費生活相談件数	6,388	5,937	5,739	5,834	5,010	85.9%
既支払額回答件数(A)	2,528	2,809	2,807	2,790	2,352	—
既支払額合計金額(B)	3,060,166	2,199,505	1,007,150	1,054,086	845,918	80.3%
平均既支払額(B/A)	1,211	783	359	378	360	95.2%
市町の消費生活相談件数	22,701	22,239	20,131	20,645	18,302	88.7%
既支払額回答件数(A)	7,947	9,149	8,625	8,849	7,913	—
既支払額合計金額(B)	4,152,061	3,597,679	2,601,055	2,769,791	3,084,472	111.4%
平均既支払額(B/A)	522	393	302	313	390	124.6%
県・市町の消費生活相談件数	29,089	28,176	25,870	26,479	23,312	88.0%
既支払額回答件数(A)	10,475	11,958	11,432	11,639	10,265	—
既支払額合計金額(B)	7,212,227	5,797,184	3,608,205	3,823,877	3,930,390	102.8%
平均既支払額(B/A)	689	485	316	329	383	116.4%

※ 平均既支払額は、支払額が0円（クレジットカードで購入・契約した商品・役務の代金がまだ引き落とされていない場合等）の相談を含み、支払額が不明な相談を除いたすべての相談の平均である。

※ 29年度データはPIO-NET対応端末の設置のない市町を除く。

2 消費生活相談件数の内訳

(1) 年齢層別相談件数の推移

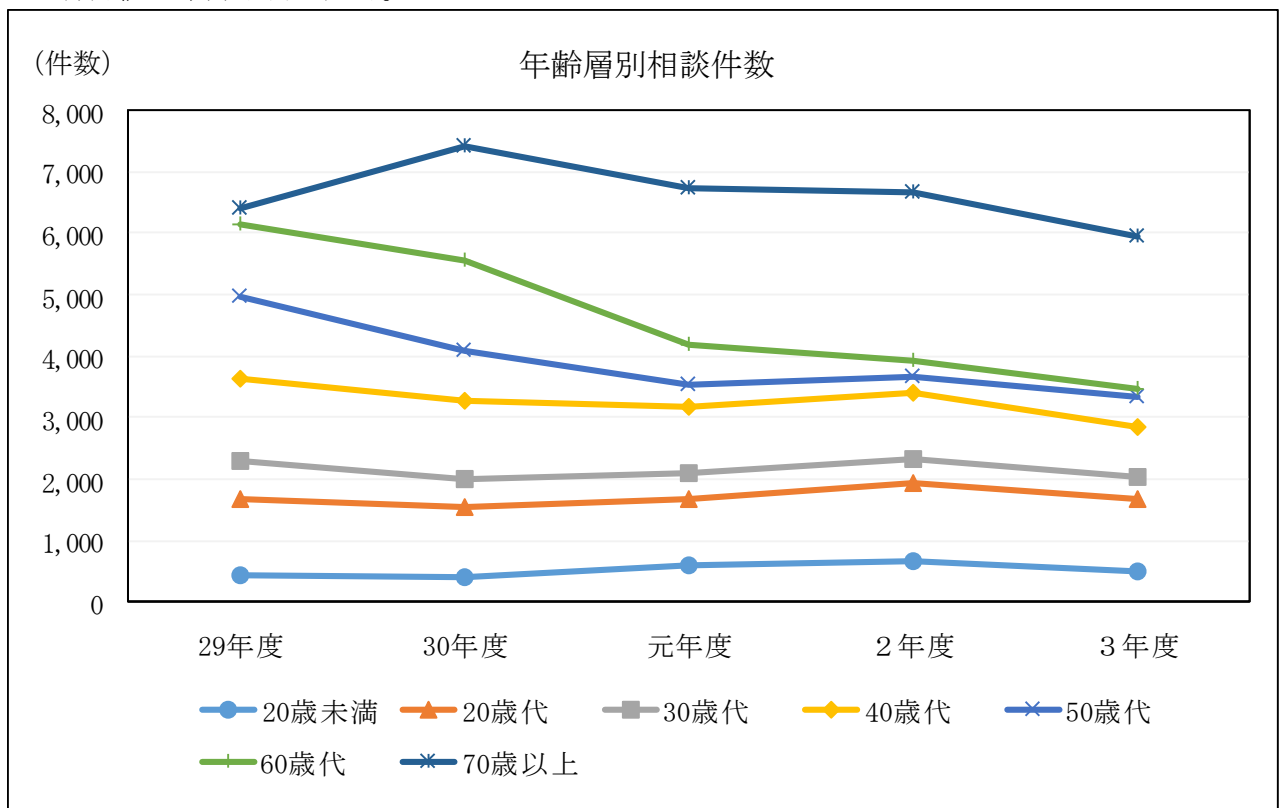
年齢層別相談件数は、例年、年齢層が高くなるほど相談件数が多くなる傾向にあり、令和3年度の70歳以上の相談件数は5,956件（30.1%）と、全ての年齢層の中で最も多くなっています。前年度に比べて全ての年齢層で相談件数が減少し、40～60歳代、70歳以上では直近5年間で最も少なくなっていますが、構成比は前年度から大きな変化は見られませんでした。

（単位：

件）

区分	29年度		30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度比
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
20歳未満	434	1.7%	402	1.7%	601	2.7%	660	2.9%	491	2.5%	74.4%
20歳代	1,691	6.6%	1,541	6.4%	1,675	7.6%	1,921	8.5%	1,660	8.4%	86.4%
30歳代	2,288	9.0%	1,986	8.2%	2,113	9.6%	2,325	10.3%	2,022	10.2%	87.0%
40歳代	3,625	14.2%	3,258	13.4%	3,191	14.5%	3,399	15.1%	2,845	14.4%	83.7%
50歳代	4,958	19.4%	4,081	16.8%	3,532	16.0%	3,664	16.2%	3,328	16.8%	90.8%
60歳代	6,137	24.0%	5,555	22.9%	4,173	19.0%	3,920	17.4%	3,479	17.6%	88.8%
70歳以上	6,399	25.1%	7,424	30.6%	6,724	30.6%	6,667	29.6%	5,956	30.1%	89.3%
合計	25,532	100.0%	24,247	100.0%	22,009	100.0%	22,556	100.0%	19,781	100.0%	87.7%

※ 合計値は年齢不明を除く。



(2) 販売購入形態別相談件数の推移

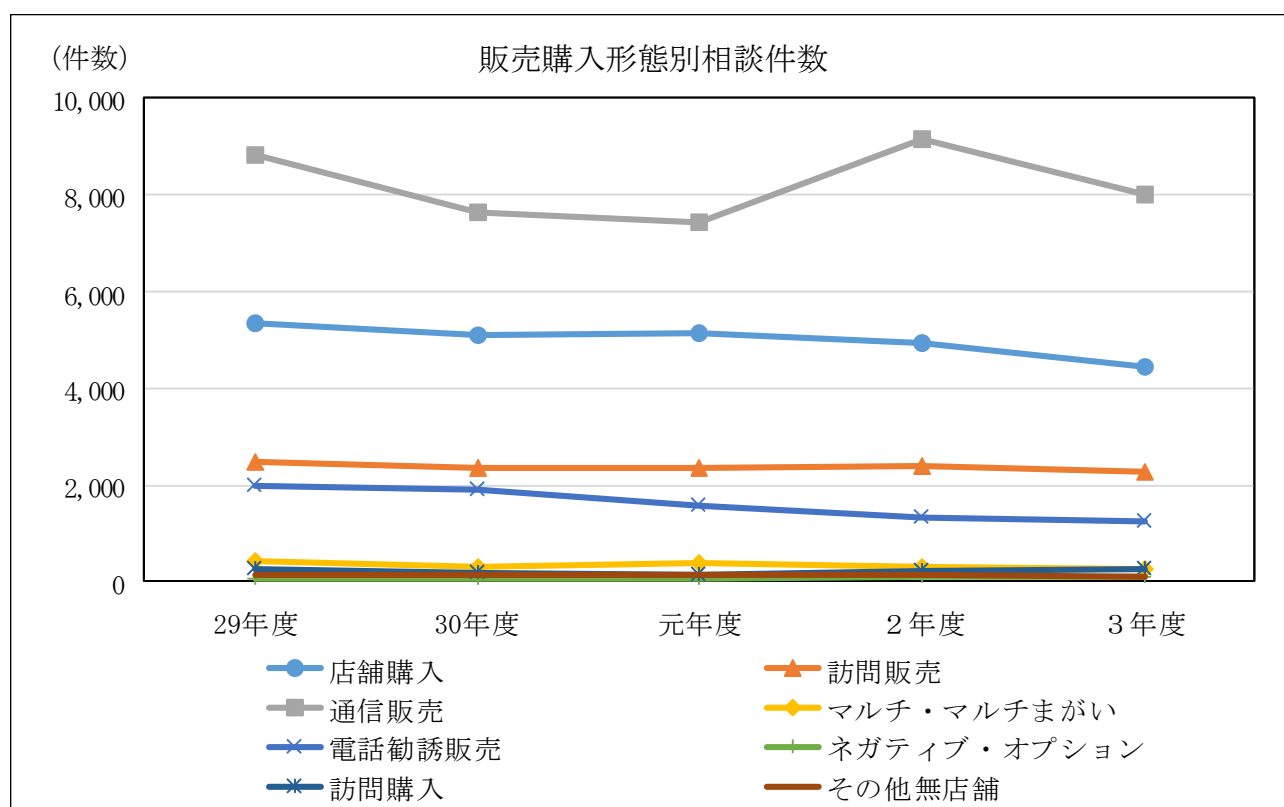
令和3年度の販売購入形態別相談件数は、通信販売が8,018件(47.9%)と最も多く、次いで店舗購入が4,454件(26.6%)、訪問販売が2,262件(13.5%)、電話勧誘販売が1,252件(7.5%)の順に多くなっています。

また、前年度に比べ、訪問購入を除いた全ての販売購入形態で相談件数が減少し、店舗購入、訪問販売、マルチ・マルチまがい、電話勧誘販売、その他無店舗では、直近5年間で最も少なくなっています。

(単位：件)

区分	29年度		30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度比	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比		
店舗購入	5,330	27.3%	5,093	28.7%	5,143	29.8%	4,946	26.6%	4,454	26.6%	90.1%	
特殊販売	訪問販売 ¹	2,458	12.6%	2,361	13.3%	2,353	13.7%	2,381	12.8%	2,262	13.5%	95.0%
	通信販売	8,842	45.4%	7,654	43.2%	7,437	43.2%	9,139	49.2%	8,018	47.9%	87.7%
	マルチ・マルチまがい ²	418	2.1%	309	1.7%	394	2.3%	290	1.6%	271	1.6%	93.4%
	電話勧誘販売	1,978	10.1%	1,924	10.9%	1,566	9.1%	1,330	7.2%	1,252	7.5%	94.1%
	ネガティブ・オプション ³	73	0.4%	57	0.3%	68	0.4%	108	0.6%	91	0.6%	84.3%
	訪問購入 ⁴	272	1.4%	195	1.1%	146	0.8%	238	1.3%	273	1.6%	114.7%
	その他無店舗	127	0.7%	146	0.8%	129	0.7%	140	0.7%	107	0.7%	76.4%
合計	19,498	100.0%	17,739	100.0%	17,236	100.0%	18,572	100.0%	16,728	100.0%	90.1%	

※ 合計値は販売購入形態が不明・無関係(贈答品などで、購入者がどのような販売購入形態で入手したか不明なものや販売や購入とは無関係な相談)を除く。



- *1 訪問販売
事業者が消費者の自宅に訪問して、商品や権利の販売又は役務の提供を行う契約をする取引。

- *2 マルチ・マルチまがい
マルチ商法・マルチまがい商法。
マルチ商法とは、商品やサービスを販売しながら会員を勧誘すると紹介料が得られるとして、消費者を販売員にして、会員を増やしながら商品を販売していく商法。
マルチまがい商法とは、実質はマルチ商法と同じでありながら、法律の定義に該当しないように装って規制を逃れているもの。

- *3 ネガティブ・オプション
送り付け商法。注文していない商品を、勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法。

- *4 訪問購入
事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引。

(3) 商品・サービス別（上位10品目）相談件数の推移

令和3年度の商品・サービス別相談件数は、「商品一般」に関する相談件数が2,123件と1位ですが、前年度と比べて769件（26.6%）減少しました。また、「他の健康食品」に関する相談件数も前年度と比べて、639件（54.5%）減少しました。

（単位：件）

順位	29年度		30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1	商品一般 ¹	6,311	商品一般 ¹	6,899	商品一般 ¹	3,877	商品一般 ¹	2,892	商品一般 ¹	2,123
2	デジタルコンテンツ ³	2,523	光ファイバー	1,024	光ファイバー	989	他の健康食品 ²	1,172	フリーローン・サラ金	715
3	光ファイバー	1,019	デジタルコンテンツ ³	900	他の健康食品 ²	806	光ファイバー	798	光ファイバー	677
4	フリーローン・サラ金	922	フリーローン・サラ金	869	フリーローン・サラ金	732	他のデジタルコンテンツ ⁴	764	賃貸アパート	581
5	他のデジタルコンテンツ ⁴	680	他のデジタルコンテンツ ⁴	719	他のデジタルコンテンツ ⁴	620	フリーローン・サラ金	728	他の健康食品 ²	533
6	相談その他	662	相談その他	610	相談その他	602	賃貸アパート	604	相談その他	488
7	アダルト情報サイト	652	賃貸アパート	590	賃貸アパート	568	保健衛生品その他	561	携帯電話サービス	477
8	賃貸アパート	525	電気	522	電気	474	相談その他	550	電気	442
9	他の健康食品 ²	518	他の健康食品 ²	485	携帯電話サービス	425	役務その他サービス	472	役務その他サービス	413
10	テレビ放送サービス	403	アダルト情報サイト	483	修理サービス	398	修理サービス	468	修理サービス	385

※ 29年度はPI0-NET 対応端末の設置のない市町を除く。

*1 商品一般

商品・役務が特定できないもの。ハガキによる架空請求はここに含まれる。

*2 他の健康商品

ブランド品や商品名は分かるが、特定の成分区分に該当しない健康食品。ダイエットや筋肉増強などのサプリメントに関する相談はここに含まれる。

*3 デジタルコンテンツ

インターネットを通じて得られる情報で内容が特定できないサイト等。メールによる架空請求はここに含まれる。

*4 他のデジタルコンテンツ

内容は特定できるが、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などの特定のサイトには該当しないもの。情報商材（副業等で高収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報）を含む。

(4) 年齢層別の販売購入形態別相談件数

令和3年度の年齢層別の販売購入形態別相談件数は、全ての年齢層で通信販売に関する相談が最も多くなっており、構成比で見ると、特に20歳未満で87.6%と高くなっています。また、他の年齢層に比べて60歳代、70歳以上では訪問販売の割合が高くなっている一方で、20歳代ではマルチ・マルチまがいの割合が高くなっています。

(単位：件)

区 分		店舗購入	特 殊 販 売						合計	
			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
20歳未満	件数	36	8	395	3	7	2	0	0	451
	構成比	8.0%	1.8%	87.6%	0.7%	1.5%	0.4%	0.0%	0.0%	100.0%
20歳代	件数	441	107	666	87	76	5	0	8	1,390
	構成比	31.7%	7.7%	47.9%	6.2%	5.5%	0.4%	0.0%	0.6%	100.0%
30歳代	件数	466	139	860	30	57	7	6	8	1,573
	構成比	29.6%	8.8%	54.7%	1.9%	3.6%	0.5%	0.4%	0.5%	100.0%
40歳代	件数	657	174	1,273	14	109	11	8	17	2,263
	構成比	29.0%	7.7%	56.2%	0.6%	4.8%	0.5%	0.4%	0.8%	100.0%
50歳代	件数	663	214	1,411	38	161	18	28	12	2,545
	構成比	26.1%	8.4%	55.4%	1.5%	6.3%	0.7%	1.1%	0.5%	100.0%
60歳代	件数	629	327	1,263	36	242	17	49	14	2,577
	構成比	24.4%	12.7%	49.0%	1.4%	9.4%	0.7%	1.9%	0.5%	100.0%
70歳以上	件数	1,023	966	1,416	41	409	19	158	31	4,063
	構成比	25.2%	23.8%	34.8%	1.0%	10.0%	0.5%	3.9%	0.8%	100.0%
合計	件数	3,915	1,935	7,284	249	1,061	79	249	90	14,862
	構成比	26.4%	13.0%	49.0%	1.7%	7.1%	0.5%	1.7%	0.6%	100.0%

※ 合計値は年齢及び販売購入形態が不明・無関係を除く。

(5) 年齢層別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和3年度の年齢層別の商品・サービス別相談件数は、20歳未満、20歳代を除いた全ての年齢層で、「商品一般」に関する相談が最も多くなっており、「他の健康食品」「フリーローン・サラ金」も、全ての年齢層で高順位となっています。

20歳未満や20歳代では、「インターネットゲーム」「脱毛剤・脱毛エステ」「出会い系サイト・アプリ」「他の娯楽等情報配信サービス」等が高順位となっています。

(単位：件)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	インターネットゲーム	97	他の内職・副業	102	商品一般	129	商品一般	205
2	脱毛剤	46	賃貸アパート	82	賃貸アパート	126	フリーローン・サラ金	116
3	他の健康食品	38	商品一般	81	フリーローン・サラ金	78	賃貸アパート	94
4	商品一般	28	出会い系サイト・アプリ	78	普通・小型自動車	51	他の健康食品	73
5	アダルト情報	25	フリーローン・サラ金	68	光ファイバー	41	光ファイバー	65
6	他の娯楽等情報配信サービス	16	脱毛エステ	52	新築工事	40	複合サービス会員	57
7	出会い系サイト・アプリ	12	普通・小型自動車	39	出会い系サイト・アプリ	39	修理サービス	44
8	化粧品その他	10	他の娯楽等情報配信サービス	36	他の内職・副業	38	アダルト情報	43
9	紳士・婦人洋服	9	電気	33	他の健康食品	37	相談その他	43
10	教養・娯楽サービスその他	9	金融コンサルティング	29	電気	32	普通・小型自動車	42
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数		
1	商品一般	278	商品一般	356	商品一般	642		
2	フリーローン・サラ金	112	フリーローン・サラ金	127	光ファイバー	221		
3	光ファイバー	104	光ファイバー	124	修理サービス	170		
4	他の健康食品	89	アダルト情報	103	他の健康食品	160		
5	賃貸アパート	77	携帯電話サービス	80	携帯電話サービス	152		
6	アダルト情報	70	他の健康食品	77	役務その他サービス	152		
7	携帯電話サービス	67	役務その他サービス	68	フリーローン・サラ金	144		
8	役務その他サービス	52	電気	59	電気	141		
9	紳士・婦人用バッグ	50	賃貸アパート	54	相談その他	137		
10	普通・小型自動車	50	修理サービス	50	屋根工事	126		

(6) 販売購入形態別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和3年度の販売購入形態別の商品・サービス別相談件数の中で、最も相談件数が多い通信販売では、「商品一般」「他の健康食品」に関する相談が高順位となっています。また、訪問販売と電話勧誘販売では、「光ファイバー」に関する相談が多くなっています。

(単位：件)

順位	店舗購入 (4,454)	件数	訪問販売 (2,262)	件数	通信販売 (8,018)	件数	マルチ・マルチまがい (271)	件数
1	賃貸アパート	347	光ファイバー	225	商品一般	563	ファン型 投資商品	33
2	フリーローン・ サラ金	311	電気	194	他の健康食品	411	他の内職・副業	26
3	携帯電話サービス	264	屋根工事	181	アダルト情報	343	複合サービス会員	21
4	普通・小型自動車	188	修理サービス	178	出会い系サイト・ アプリ	275	他の健康食品	20
5	医療サービス	104	役務 その他サービス	98	役務 その他サービス	170	化粧品	16
6	歯科治療	99	塗装工事	64	シャンプー	167	商品一般	13
7	商品一般	98	プロパンガス	53	インターネット ゲーム	159	健康食品	13
8	修理サービス	94	衛生設備工事	41	他の内職・副業	156	金融 コンサルティング	8
9	スマートフォン	93	申請代行サービス	41	化粧品その他	142	モバイル専用 端末機器	7
10	新築工事	92	ソーラーシステム	39	他の娯楽等 情報通信サービス	123	浄水器	6
順位	電話勧誘販売 (1,252)	件数	ネガティブ・オプション (91)	件数	訪問購入 (273)	件数	その他無店舗 (107)	件数
1	光ファイバー	201	商品一般	21	商品一般	51	フリーローン・ サラ金	5
2	魚介類	103	保健衛生品 その他	9	指輪	25	商品一般	4
3	電気	70	身の回り品 その他	4	ネックレス	17	家庭用 電気治療器具	4
4	他の内職・副業	50	書籍	4	着物類	15	ファン型 投資商品	4
5	役務 その他サービス	46	デジタル ディスクソフト	4	アクセサリ	15	金融関連 サービスその他	4
6	かに	44	魚介類	2	被服品一般	13	パーキング	3
7	商品一般	41	菓子類	2	靴	13	金融 コンサルティング	3
8	他の健康食品	41	紳士・婦人洋服	2	紳士・婦人洋服	12	宝くじ	3
9	インターネット 接続回線	36	他の玩具・遊具	2	食器	10	果実	2
10	広告代理 サービス	31	鮮魚	1	腕時計	8	ミネラル ウォーター	2

※ 販売購入形態が不明・無関係のものは除く。

※ () 内は全相談件数。

* 「健康食品」：高麗人参凝縮液、クロレラ、ローヤルゼリー等のいわゆる健康食品。

(7) 定期購入に関する相談件数の推移

「初回無料」「お試し」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等に関する、令和3年度の相談件数は1,322件であり、前年度に比べて136件(9.3%)減少しました。(単位：件)

区分	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
相談件数	464	570	1,249	1,458	1,322	90.7%

※ 29年度データはPI0-NET対応端末の設置のない市町を除く。

(8) SNS関連の相談件数の推移

SNS上の広告がきっかけとなるトラブルや、SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル等のSNS関連の相談件数は年々増加し、令和3年度は平成29年度の約3倍の1,541件となっています。(単位：件)

区分	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
相談件数	515	634	825	1,369	1,541	112.6%

※ 29年度データはPI0-NET対応端末の設置のない市町を除く。

(9) 架空請求に関する相談件数の推移

ハガキや電子メールで身に覚えのない商品やサービスの料金を請求される「架空請求」に関する、令和3年度の相談件数は497件であり、前年度の49.3%にまで減少しました。(単位：件)

区分	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
相談件数	8,128	6,504	2,717	1,009	497	49.3%
ハガキによる架空請求	4,910	5,251	1,917	189	48	25.4%
ハガキ以外による架空請求	3,218	1,253	800	820	449	54.8%

(10) 新型コロナウイルス感染症に関する相談件数等の推移

令和3年度の新型コロナウイルス感染症に関する相談件数は693件であり、前年度に比べて1,328件(65.7%)減少しました。商品・サービス別の相談件数では、「保健衛生品その他」が最も多くなっています。

新型コロナウイルス感染症に関する月別相談件数の推移 (単位：件)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
令和2年度	573	398	248	145	106	87	76	71	69	78	90	80	2,021
令和3年度	69	83	62	54	77	93	37	32	34	60	46	46	693

新型コロナウイルス感染症に関する商品・サービス別相談件数の推移 (単位：件)

区分	1位 (74件)	2位 (33件)	3位 (31件)	4位 (30件)	5位 (27件)
商品・サービス名	保健衛生品 その他	フリーローン・ サラ金	保健・福祉 その他	魚介類	他の医療器具 他の行政サービス

(11) 18～21歳の若年層の相談件数

① 消費生活相談件数と消費生活相談平均既支払額の推移

令和3年度の契約当事者が18～19歳の相談件数は190件、20～21歳の相談件数は376件となり、20～21歳の相談件数は18～19歳の約2倍となりました。また、18～19歳の平均既支払額は86千円、20～21歳の平均既支払額は215千円となり、20～21歳の平均既支払額は18～19歳の約2.5倍となりました。

また、前年度に比べ、18～19歳における相談件数及び平均既支払額と20～21歳の相談件数は減少しましたが、20～21歳の相談件数の平均既支払額は約1.5倍に増加しました。

(単位：件、千円)

区分	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
18～19歳の相談件数	202	169	241	265	190	71.7%
平均既支払額(A)	62	66	64	127	86	67.7%
20～21歳の相談件数	351	373	361	422	376	89.1%
平均既支払額(B)	356	181	181	146	215	147.3%

※ 29年度データはPI0-NET対応端末の設置のない市町を除く。

② 販売購入形態別・商品サービス別相談件数の推移

令和3年度の契約当事者が18～21歳の販売購入形態別相談件数は、18～19歳、20～21歳の両方で通信販売の件数が多くなっています。また、店舗購入やマルチ・マルチまがい、電話勧誘販売は20歳を境に大きく増加しています。

令和3年度の契約当事者が18～21歳の商品・サービス別相談件数は、「出会い系サイト・アプリ」「他の娯楽等情報配信サービス」が高順位となっています。20～21歳では、この他、18～19歳に比べ、「他の内職・副業」が高順位となっています。

販売購入形態別相談件数 (単位：件)

区分	18～19歳	20～21歳	
店舗購入	23	71	
特殊販売	訪問販売	7	18
	通信販売	127	177
	マルチ・マルチまがい	3	30
	電話勧誘販売	6	25
	ネガティブ・オプション	1	1
	訪問購入	0	0
	その他無店舗	0	0
合計	167	322	

商品・サービス別相談件数 (単位：件)

18～19歳	件数	20～21歳	件数
商品一般	16	他の内職・副業	39
他の娯楽等情報配信サービス	13	出会い系サイト・アプリ	27
出会い系サイト・アプリ	10	他の娯楽等情報配信サービス	16
他の健康食品	9	商品一般	14
アダルト情報	9	脱毛エステ	13
脱毛剤	8	賃貸アパート	9
紳士・婦人洋服	7	金融コンサルティング	9
脱毛エステ	6	アダルト情報	8
電気	5	教養・娯楽サービスその他	8
教養・娯楽サービスその他	5	医療サービス	8

※29年度データはPI0-NET対応端末の設置のない市町を除く。

3 消費生活相談平均既支払額の内訳

(1) 年齢層別平均既支払額

令和3年度の年齢層別平均既支払額は、60歳代、70歳以上が400千円以上で高額になっています。また、平均既支払額は年齢層が高いほど高額になる傾向にあります。

(単位：件、千円)

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	合計
相談件数	491	1,660	2,022	2,845	3,328	3,479	5,956	19,781
既支払額 回答件数(A)	322	974	991	1,436	1,638	1,572	2,437	9,370
既支払額 合計金額(B)	19,515	250,610	339,033	534,918	539,195	722,166	1,113,071	3,518,508
平均既支払額 (B/A)	61	257	342	373	329	459	457	376

(2) 販売購入形態別平均既支払額

令和3年度の販売購入形態別平均既支払額は、マルチ・マルチまがいの平均既支払額が1,385千円と最も高く、次いでその他無店舗が1,023千円、店舗購入が675千円となっています。相談件数が最も多かった通信販売の平均既支払額は、191千円となっており、他の販売購入形態に比べて低くなっています。

(単位：件、千円)

区分	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	合計
相談件数	4,454	2,262	8,018	271	1,252	91	273	107	16,728
既支払額 回答件数(A)	1,847	1,015	5,271	178	574	30	11	55	8,981
既支払額 合計金額(B)	1,246,639	473,425	1,006,266	246,585	144,681	138	235	56,286	3,174,255
平均既支払額 (B/A)	675	466	191	1,385	252	5	21	1,023	353

(3) 投資 (FX・暗号資産) に関する平均既支払額

令和3年度の投資 (FX・暗号資産) に関する平均既支払額は3,001千円であり、前年度に比べ486千円 (19.3%) 増加し、相談件数・合計金額は直近5年間で最も大きくなっています。

(単位：件、千円)

区分	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度比
相談件数	414	554	480	477	643	134.8%
既支払額 回答件数(A)	241	388	299	322	445	138.2%
既支払額 合計金額(B)	1,137,065	1,275,049	727,332	809,842	1,335,452	164.9%
平均既支払額 (B/A)	4,718	3,286	2,433	2,515	3,001	—

※ 件数は、相談登録情報 (件名・相談概要) に「投資」「FX」「暗号資産」の3つのキーワードが含まれた相談を集計したもの

4 市町別の消費生活相談受付件数

(単位：件)

市町名	県		市町		合計 (c=a+b)	人口1千人あたり
	受付 (a)	受付/合計 (a/c)	受付 (b)	受付/合計 (b/c)		
賀茂広域消費生活センター	62	23.4%	203	76.6%	265	4.6
熱海市	122	40.4%	180	59.6%	302	9.1
伊東市	74	23.2%	245	76.8%	319	5.0
沼津市	437	28.5%	1,094	71.5%	1,531	8.2
三島市	113	22.2%	397	77.8%	510	4.8
御殿場市	51	7.8%	602	92.2%	653	7.7
裾野市	56	15.3%	310	84.7%	366	7.4
伊豆市	40	25.8%	115	74.2%	155	5.7
伊豆の国市	77	38.3%	124	61.7%	201	4.3
函南町	79	34.5%	150	65.5%	229	6.3
清水町	77	30.4%	176	69.6%	253	8.1
長泉町	76	43.9%	97	56.1%	173	4.0
小山町	29	17.8%	134	82.2%	163	9.0
富士市	122	6.6%	1,719	93.4%	1,841	7.6
富士宮市	84	12.9%	566	87.1%	650	5.1
東部管内計 (A)	1,499	19.7%	6,112	80.3%	7,611	6.6
静岡市	765	15.5%	4,164	84.5%	4,929	7.2
焼津市	142	14.4%	844	85.6%	986	7.3
藤枝市	127	10.6%	1,075	89.4%	1,202	8.6
島田市	73	13.4%	473	86.6%	546	5.8
牧之原市	49	10.6%	414	89.4%	463	10.9
吉田町	60	60.6%	39	39.4%	99	3.5
川根本町	17	60.7%	11	39.3%	28	4.8
中部管内計 (B)	1,233	14.9%	7,020	85.1%	8,253	7.3
磐田市	128	14.3%	767	85.7%	895	5.4
掛川市	259	41.0%	372	59.0%	631	5.5
袋井市	129	28.7%	320	71.3%	449	5.1
御前崎市	38	48.7%	40	51.3%	78	2.6
菊川市	63	20.9%	238	79.1%	301	6.4
森町	29	40.3%	43	59.7%	72	4.2
浜松市	1,275	28.8%	3,145	71.2%	4,420	5.6
湖西市	64	20.7%	245	79.3%	309	5.4
西部管内計 (C)	1,985	27.7%	5,170	72.3%	7,155	5.5
小計 (D=A+B+C)	4,717	20.5%	18,302	79.5%	23,019	-
不明 (E)	219	100.0%	-	-	219	-
県外 (F)	74	100.0%	-	-	74	-
合計 (D+E+F)	5,010	21.5%	18,302	78.5%	23,312	6.5

※賀茂広域消費生活センターは、賀茂地域1市5町の消費生活相談窓口である。

※「県受付」は県民生活センターで受け付けた相談者住所別相談件数、「市町受付」は市町の消費生活センターで受け付けた相談件数。

◆ 県の消費生活相談窓口 ◆

東部県民生活センター	中部県民生活センター	西部県民生活センター
055-952-2299	254-202-6006	053-452-2299

※ 受付時間は平日 9 : 00～16 : 00

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

◆ 市町の消費生活相談窓口 ◆

下田市	賀茂広域 消費生活センター 0558-24-2299	伊豆の国市 消費生活センター	055-948-2901	牧之原市 市民相談センター	0548-23-0088
東伊豆町		伊豆市 消費生活センター	0558-72-9858	吉田町 産業課	0548-33-2122
河津町		富士市 消費生活センター	0545-55-2756	川根本町 くらし環境課	0547-56-2236
南伊豆町		富士宮市 消費生活センター	0544-22-1197	浜松市 くらしのセンター	053-457-2205
松崎町		函南町 消費生活センター	055-979-8131	磐田市 消費生活センター	0538-37-2113
西伊豆町		清水町 消費生活センター	055-981-8238	袋井市 消費生活センター	0538-44-3174
沼津市 消費生活センター	055-934-4841	長泉町総合相談センター (くらし環境課)	055-989-5514	掛川市 消費生活センター	0537-21-1149
三島市 市民生活相談センター	055-983-2621	小山町 消費生活センター	0550-76-6117	菊川市 消費生活センター	0537-35-0937
裾野市 消費生活センター	055-995-1854	静岡市 消費生活センター	054-221-1056	御前崎市 消費生活センター	0537-85-1135
御殿場市 消費生活センター	0550-83-1629	焼津市 消費生活センター	054-626-1147	湖西市 消費生活相談室	053-576-1609
熱海市 協働環境課	0557-86-6197	藤枝市 消費生活センター	054-643-3305	森町 産業課	0538-85-6319
伊東市 消費生活センター	0557-52-3362	島田市 消費生活センター	0547-36-7153		

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

令和4年6月

静岡県くらし・環境部県民生活課
静岡県静岡市葵区追手町9番6号
電話 054-221-2175