

消費生活年報 2022

The Annual Report on Consumer Affairs

2022年10月

独立行政法人 国民生活センター

目次

I 消費生活相談からみたこの1年	1
* 相談関連情報を読むうえでのポイント	2
* PIO-NETにみる消費生活相談 ―用語の説明―	3
PIO-NETにみる消費生活相談 ―全国のデータから―	4
1 相談件数等	5
2 商品・役務等の傾向	7
3 販売購入形態別の傾向	10
4 契約金額等	13
5 販売方法や手口等	15
PIO-NETにみる危害・危険情報 ―全国のデータから―	30
1 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要	31
2 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要	38
3 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例	42
医療機関ネットワークの情報と活用	48
国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談	51
国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談	56
II 消費生活関連資料	57
全国の商品テスト概要	58
1 苦情処理テスト	58
2 商品テスト（比較・試買テスト）	61
参考資料 商品テストの商品別分類ごとの一覧	63

I

消費生活相談からみた
この1年

* 相談関連情報を読むうえでのポイント

1 相談の分類について

国民生活センターおよび全国各地の消費生活センター等では、寄せられる消費生活相談について共通の分類を行っている。

相談は、①相談の主体となる商品・役務（サービス）等を分類する「商品・役務等別分類」（以下「商品別分類」という）と、②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」によって分けている。

すなわち、1件の相談について、原則として2種類の分類を行っている。①は1件の相談について1つ選択するが、②は4つを上限として複数選択できる。

2 消費生活年報における統計等について

(1) PIO-NETにみる消費生活相談

国民生活センターと都道府県、政令指定都市および市区町村の消費生活センター等（約1,300カ所）をオンラインネットワークで結んだシステム「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：パイオネット。Practical Living Information Online Network Systemの略。以下『PIO-NET』という）」に蓄積された消費生活相談情報（苦情相談）の集計。

(2) 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談

海外ネットショッピングなど、海外の事業所との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口である「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」で受け付けた相談の集計。

(3) 国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談

日本滞在中に消費者トラブルにあった外国人観光客のための国民生活センターの相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン（Consumer Hotline for Tourists）」で受け付けた相談の集計。

* PIO-NETにみる消費生活相談 一用語の説明一

(商品・役務等)

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えがない請求に関する相談が目立つ。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療機器（医療用具）、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、固定・携帯電話機、電話関連の機器・用品、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
家庭用電気治療器具	原則として医薬品医療機器等法に定められる医療機器のうち、家庭で利用されるもの。電気マッサージ器や温熱治療器など。
移動通信サービス	携帯電話サービス・モバイルデータ通信サービスおよびそれらに付帯するサービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。
デジタルコンテンツその他	ジャンル情報サイトおよびその他の情報サイト（占い・懸賞サイトなど。内容の特定できないサイトの利用を含む）。
複合サービス会員	旅行、飲食店、映画等が安くなる、配送料無料等の特典をうたった会員サービス。
ファンド型投資商品	運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益等の配当を出資者に分配するもの。いわゆる集団投資スキームのほか、預託契約などを含む。
その他金融関連サービス	金融関連サービスのうちその他のサービスで、クレジットカードの入退会・会費に関するものなどを含む。
娯楽等情報配信サービスその他	趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービス。見たり聞いたりして情報そのものを楽しんだり、参照したりするもので、アダルト情報、音楽配信サービス、映像配信サービス以外のものや、その内容が特定できないものを含む。
内職・副業その他	アフィリエイト・ドロップ SHIPPING 内職など。内職や副業の内容が特定できないものを含む。
他の行政サービス	消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関であるもの。
相談その他	主に「売り手」対「買い手」という図式でないもののうち、交通事故や個人間の借金の相談や、その他の既定の分類に当てはまらないもの。

(販売方法・手口等)

用語	説明
インターネット通販	オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申し込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
ワンクリック請求	パソコンやスマートフォンでアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求されるという商法。
家庭訪問	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。
無料商法	「無料サービス」「無料招待」「無料体験」「無料で閲覧」など「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを契約させる商法。
利殖商法	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して、未公開株、ファンドなどへの投資や出資を勧誘する商法。
販売目的隠匿	商品やサービスの販売であることを意図的に隠して消費者に近づき、不意打ち的に契約させようとする販売方法（アポイントメントセールスは含まれていない）。
当選商法	「当選した」「あなただけが選ばれた」などと特別な有利性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを販売する商法。
マルチ取引	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
次々販売	一人の消費者に次から次へと契約させる商法。同じ商品または異なる複数の商品を次々に契約させるケースや、複数の業者が次々に契約させるケースなどがある。
サイドビジネス商法	「内職・副業（サイドビジネス）になる」「脱サラできる」などをセールストークに何らかの契約をさせる商法。
かたり商法（身分詐称）	販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる商法。
点検商法	「点検に来た」「無料で点検する」などと言って消費者宅に來訪し、「水質に問題がある」「布団にダニがいる」などと言って商品やサービスを販売する商法。
クレ・サラ強要商法	売買契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたりクレジット契約を組ませたりする商法。
保険利用可能トーク	「火災保険や住宅保険などの損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」「保険金が出るようサポートするので住宅修理をしないか」などのセールストークで、工事・修理の契約をさせる商法。
偽警告	インターネットを利用している端末に「コンピューターウイルスに感染している」等の偽の警告画面を表示させ、ウイルス対策ソフトやセキュリティーサポート等を契約させる商法。
フィッシング	送信者を詐称した電子メールを送り付けたり、偽の電子メールから偽のホームページに接続させたりする方法で、クレジットカード番号やアカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す方法。
ネガティブ・オプション（送りつけ商法）	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
紹介販売	商品やサービスを購入した人に、知人など他の人を紹介させることによって販売を拡大するシステム。
アポイントメントセールス	「抽選に当たったので景品を取りに来て」「特別なモニターに選ばれた」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言って、電話や郵便等で喫茶店や事務所等へ呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービスを契約させる商法。

(支払方法)

用語	説明
信用供与	消費者の支払いを一定期間猶予すること。
販売信用	クレジット会社等から商品・役務の購入に当たって支払う代金に対して信用供与を受けたもの、または受けることを前提としたもの。
自社割賦	販売会社等に対して代金を2カ月以上かつ3回以上にわたり分割で支払う方法。
包括信用	クレジットカード等により、2カ月を超えて、またはリボルビング方式で支払う方法。
個別信用	クレジット会社等が消費者に代わって販売会社に代金を支払い、消費者は販売会社ではなくクレジット会社等に2カ月を超えて代金を支払う方法。
ローン提携販売	消費者が商品等の代金を金融機関から借り入れ分割で支払う方法であるが、販売店や販売店から委託を受けた保証会社などが、消費者の債務を保証するもののうち、包括方式のもの。

PIO-NETにみる消費生活相談 —全国のデータから—

「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：パイオネット）*」は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースである。PIO-NETは、1984年より、複雑化する消費者問題に対応するため、運用を開始し、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

本稿では、PIO-NETに登録された2021年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行う。なお、分析データは2022年5月末日までに登録された情報を基にしている（「消費生活年報2018」より、2008年度以降の相談件数には、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない）。

2021年度の傾向と特徴

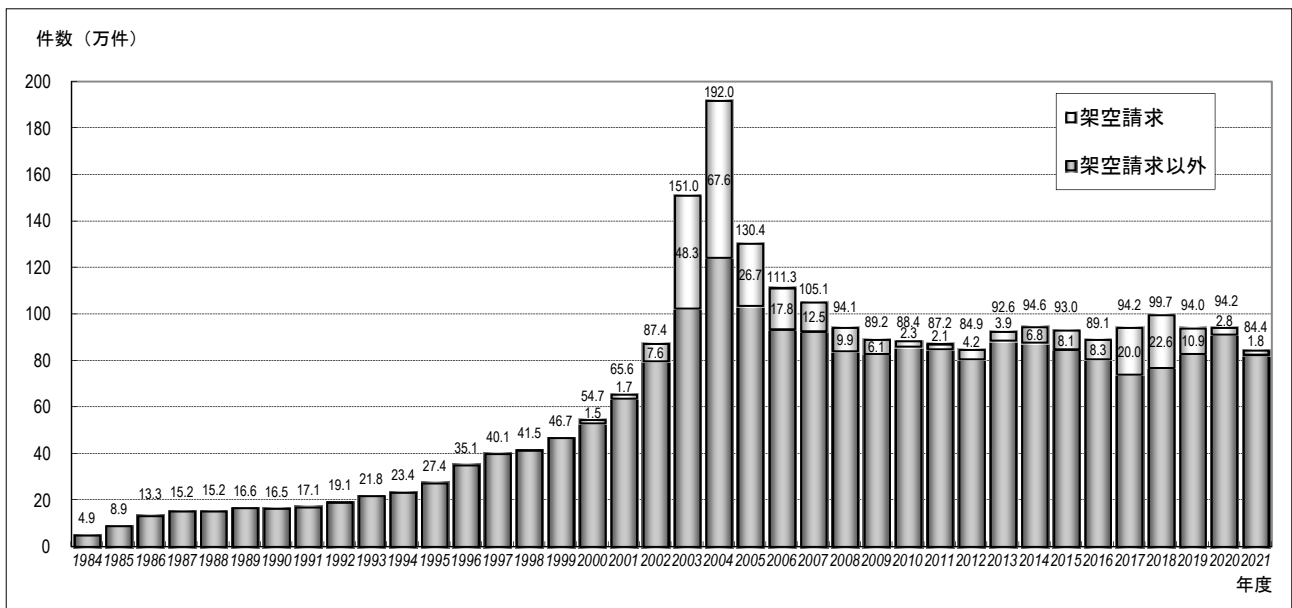
- 2021年度の相談件数は843,664件で、2020年度（942,463件）に比べ約10万件減少した（**図1**）。これは、2020年度と比べ「**架空請求**」の相談、新型コロナウイルス関連の相談等が減少したためである。
- 「**架空請求**」の相談は、2012年度から2018年度にかけて再び増加したが、2019年度は10.9万件、2020年度は2.8万件、2021年度は1.8万件と大幅に減少した（**図1**）。
- 70歳以上の相談の割合は22.9%と依然として全年代で最も多く、20歳代、70歳以上の割合がやや増加している（**図5**）。
- 2020年度と比較して増加が目立ったものとして、SNSやインターネット上の広告をきっかけとしたインターネット通販での定期購入のトラブルがみられる「**化粧品**」、電話勧誘販売で契約した海産物が代引配達で届き受け取ったがクーリング・オフしたいなどの相談が目立つ「**魚介類全般**」、SNS上の割引セール広告から代引配達で注文したら偽物が届いたというインターネット通販のトラブルがみられる「**かばん**」「**アクセサリ**」、還付金詐欺と思われる電話がかかってきたというトラブルがみられる「**他の保健・福祉サービス**」、マッチングアプリ等をきっかけに投資を勧められたというトラブルがみられる「**外国為替証拠金取引**」がある（**表2**、**表9**）。
- 販売購入形態別では、「**通信販売**」の割合が最も高く、2013年度以降同様の傾向にある。2021年度は38.5%で、「**インターネット通販**」「**定期購入**」に関する相談が多くみられる（**表3**、**表11**）。
- 契約購入金額は合計金額3,483億円、平均金額79万円であり、既支払金額は合計金額1,271億円、平均金額35万円であり、2020年度に比べ、合計金額、平均金額ともに増加した（**図8**）。
- 販売方法・手口別にみると、増加傾向にある「**代引配達**」ではかばんや洋服の他、魚介類などの海産物に関する相談、「**フィッシング**」によるクレジットカード情報の詐取に関する相談、「**点検商法**」「**保険利用可能トーク**」では70歳以上の高齢者から、訪問販売で屋根工事や修理サービスなどの高額な契約をしたという相談、「**訪問購入**」では70歳以上の高齢者から、アクセサリに関する相談がみられる（**表11**）。

* PIO-NET（パイオネット）とは、Practical Living Information Online Network Systemの略である。

1 相談件数等

全国の消費生活センター等が受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は、2008年度以降は90万件前後で推移しており、2021年度は843,664件であった（図1、表1）。また、「利用した覚えがない架空の請求を受けているが、どうしたらよいか」などの架空請求に関する相談件数は、2012年度から2018年度にかけて再び増加し、2017年度と2018年度は20万件を超えたが、2019年度は10.9万件、2020年度は2.8万件、2021年度は1.8万件と減少した（図1）。この他、新型コロナウイルス関連の相談件数が2020年度の8万件から、2021年度は2.6万件と減少した。

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移



(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計している。

表1 消費生活相談の年度別総件数

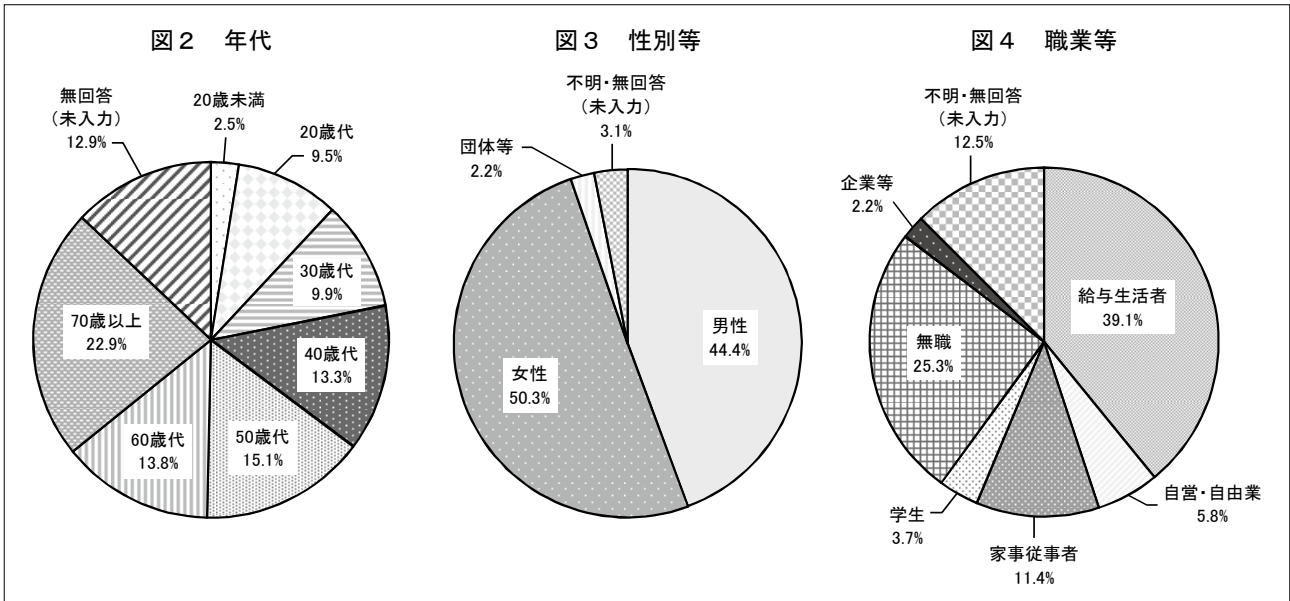
年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1997	400,511	2010	884,233
1985	88,752	1998	415,347	2011	871,908
1986	133,103	1999	467,110	2012	848,688
1987	151,874	2000	547,138	2013	925,842
1988	151,784	2001	655,899	2014	946,238
1989	165,697	2002	874,260	2015	929,994
1990	164,643	2003	1,509,889	2016	890,734
1991	170,833	2004	1,919,674	2017	941,560
1992	191,200	2005	1,303,588	2018	996,805
1993	217,816	2006	1,113,146	2019	939,642
1994	234,022	2007	1,050,837	2020	942,463
1995	274,076	2008	941,058	2021	843,664
1996	351,139	2009	891,703	累積	25,395,420

(1) 契約当事者の属性等

契約当事者が70歳以上の相談の割合が最も高くなる年度が続いており、2021年度は22.9%であった。また2021年度は2020年度と比べ、20歳代、70歳以上の割合がやや増加している（図5）。

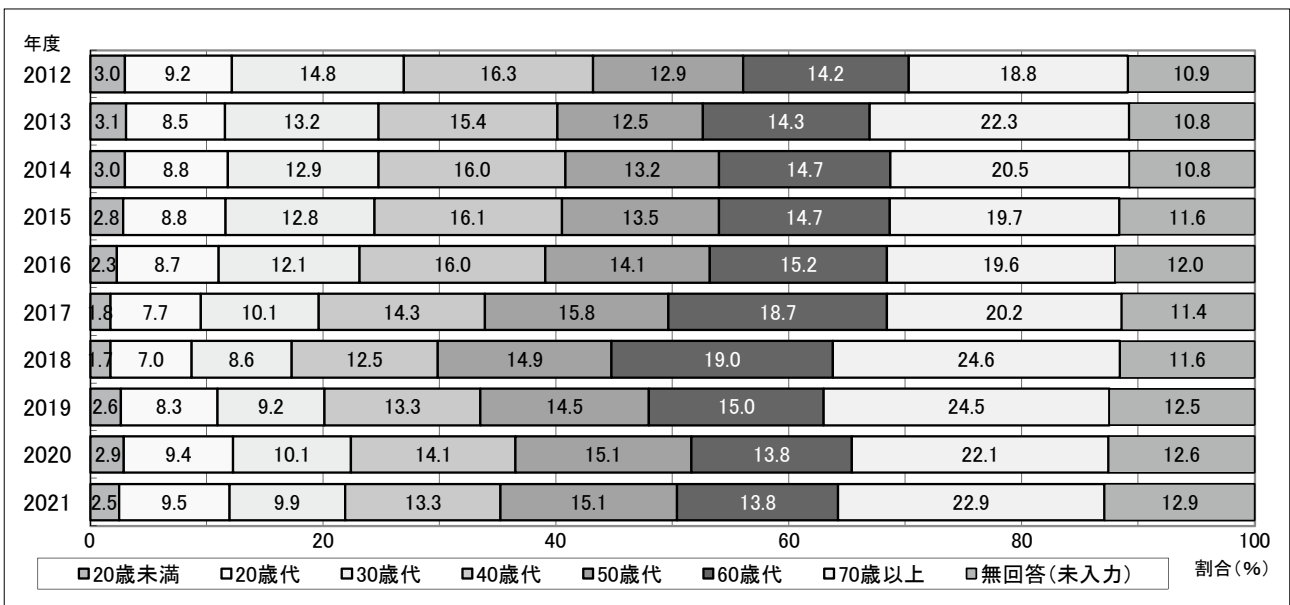
また、契約当事者が20歳未満の相談では66.5%が、また70歳以上の相談では22.9%が、契約当事者とは別の人からの相談であった（図6 7頁）。

図2～4 2021年度の契約当事者の属性（割合）



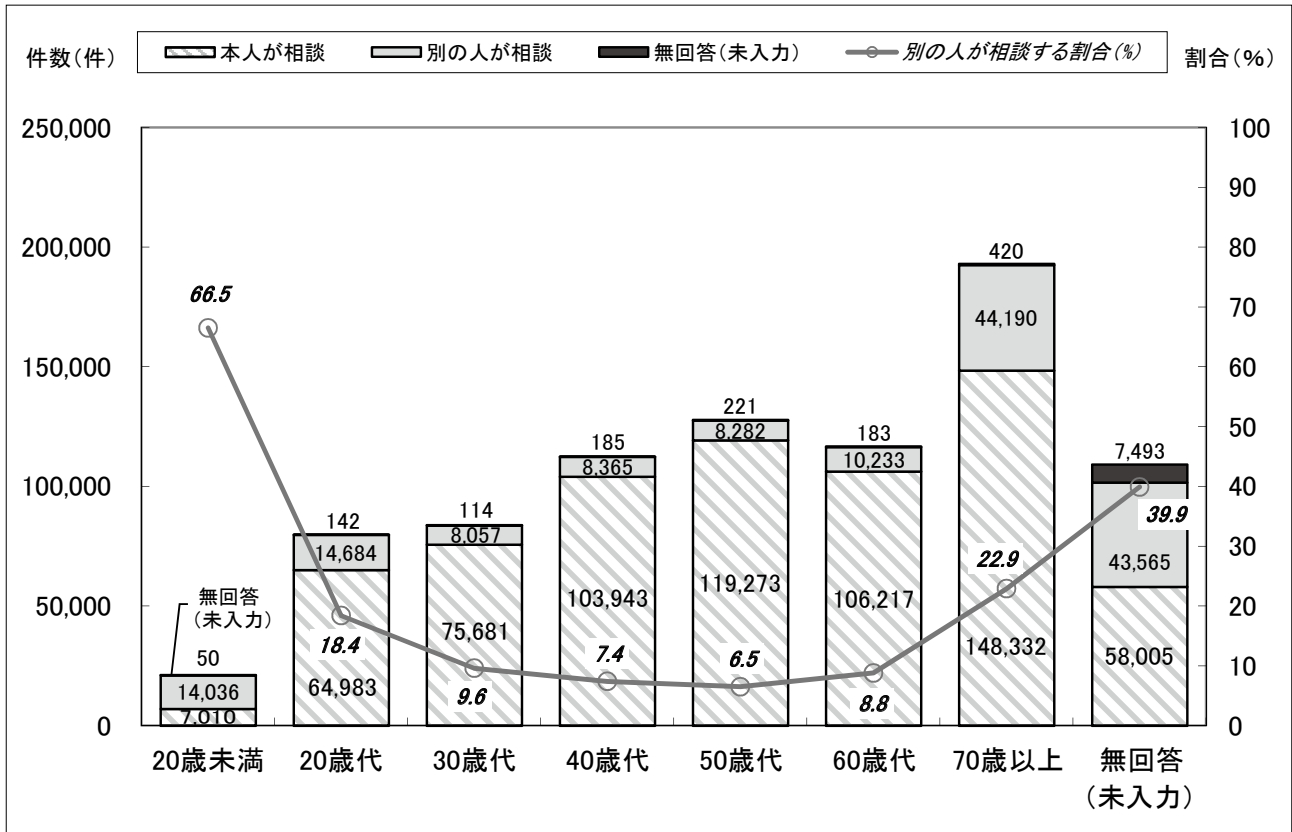
(注) 図中の割合は2021年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図5 年度別にみた契約当事者年代別割合



(注) 図中の割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図6 契約当事者の年代別相談者の内訳（2021年度）



2 商品・役務等の傾向

(1) 商品・役務等別にみた相談の状況

2021年度は「商品一般」が1位であった。架空請求に関する相談が減少したものの、デジタルプラットフォームや運送業者をかたった迷惑メールに関する相談が多く寄せられた。「化粧品」が2位、「健康食品」が4位であり、定期購入契約に関する相談が多かった。「賃貸アパート・マンション」が3位、「移动通信サービス」が5位、「インターネット接続回線」が6位であった（表10 26～27頁）。

(2) 2021年度の商品・役務等の傾向

2020年度と比較して、相談件数に大きな変化があった商品・役務等を表2（9頁）にまとめた。2021年度で特徴的なものは、以下のとおりである。なお、〔 〕内の数字は表2中の順位を示す。

1) 増加の目立つ商品・役務等

①化粧品〔1位〕

SNSやインターネット上で、通常価格より低価格で購入できるという広告を見て、「化粧品」を購入したところ、実際は定期購入が条件の契約だったというインターネット通販に関する相談が増加している。

②魚介類全般〔2位〕

魚介類の販売業者から、「新型コロナウイルスの影響で困っている」「以前購入してもらったことがある」などと電話で勧誘され、断り切れずに購入することにしたが冷静になって考えなおすとクーリング・オフしたいという相談や、商品が代引配達で届いたので支払ったが、価格に見合わないので解約したいという相談が増加した。

③かばん〔3位〕、アクセサリ〔6位〕

SNS上の広告でブランド品の「かばん」や「アクセサリ」が百貨店の閉店などを理由に割引セールで安くなっており、代引配達で注文したところ、偽物と思われる物が届いたという相談が増加した。

④他の保健・福祉サービス〔4位〕

行政の職員を名乗る人物から還付金の手続きについて電話があり、電話番号や口座番号を聞かれたという相談が増加した。また、新型コロナウイルスのワクチン接種に関連した不審な電話に関する相談などもみられた。

⑤外国為替証拠金取引〔5位〕

SNS上の「簡単にもうかる」といった広告や、SNSやマッチングアプリなどで知り合った相手からの勧誘をきっかけに、投資用口座に入金したが、その後相手と連絡が取れなくなったという相談が増加した。

⑥エステティックサービス〔7位〕

「エステティックサービス」の中でも、脱毛エステが6割近くを占めている。「エステティックサービス」全体の相談内容としては、解約や返金に関するものが多い。また、解約しようと店に電話をかけているが繋がらないといった相談もみられる。

2) 減少の目立つ商品・役務等

定期購入に関する相談のうち、「健康食品」〔1位〕の購入に関する相談が減少した。「他の保健衛生用品」〔2位〕は、2020年度に増加した新型コロナウイルス感染症対策のためのマスクや消毒液についての相談件数が減少した。「インターネット接続回線」〔3位〕は2020年度に引き続き減少している。

その他、「結婚式関連サービス」〔5位〕、「スポーツ・健康教室」〔8位〕、「航空サービス」〔10位〕、「手配旅行」〔13位〕、「海外パッケージツアー」〔20位〕も2020年度に増加した新型コロナウイルス関連の相談件数が減少した。

表2 2021年度に増加件数・減少件数が多かった商品・役務等

増加件数の多い商品・役務等						減少件数の多い商品・役務等					
順位	商品・役務等	2021年度	2020年度	差	対前年度比	順位	商品・役務等	2021年度	2020年度	差	対前年度比
1	化粧品	44,608	36,692	7,916	1.22	1	健康食品	29,381	60,755	-31,374	0.48
2	魚介類全般	3,261	938	2,323	3.48	2	他の保健衛生用品	4,991	24,126	-19,135	0.21
3	かばん	8,170	6,261	1,909	1.30	3	インターネット接続回線	21,220	25,874	-4,654	0.82
4	他の保健・福祉サービス	2,502	866	1,636	2.89	4	相談その他	9,111	13,096	-3,985	0.70
5	外国為替証拠金取引	3,024	1,586	1,438	1.91	5	結婚式関連サービス	1,905	4,546	-2,641	0.42
6	アクセサリ	6,229	4,930	1,299	1.26	6	移动通信サービス	24,870	27,351	-2,481	0.91
7	エステティックサービス	6,945	5,828	1,117	1.19	7	タバコ用品	2,460	4,745	-2,285	0.52
8	電気	15,117	14,133	984	1.07	8	スポーツ・健康教室	3,332	5,522	-2,190	0.60
9	広告代理サービス	2,690	1,909	781	1.41	9	携帯電話	7,220	8,860	-1,640	0.81
10	社会保険	4,156	3,465	691	1.20	10	航空サービス	986	2,494	-1,508	0.40
11	ビジネス教室	1,827	1,167	660	1.57	11	飲料	4,847	5,959	-1,112	0.81
12	玩具・遊具その他	2,277	1,625	652	1.40	12	パソコン	4,372	5,333	-961	0.82
13	屋根工事	7,230	6,651	579	1.09	13	手配旅行	502	1,458	-956	0.34
14	鮮魚	2,849	2,299	550	1.24	14	医薬品類	3,185	4,059	-874	0.78
15	他の光学機器	688	220	468	3.13	15	宅配便サービス	1,548	2,370	-822	0.65
16	廃品回収サービス	2,223	1,788	435	1.24	16	電子ゲーム・ソフト	1,796	2,616	-820	0.69
17	和服	1,946	1,519	427	1.28	17	生命保険	5,271	6,080	-809	0.87
18	時計・時計付属品	3,558	3,146	412	1.13	18	フリーローン・サラ金	18,065	18,826	-761	0.96
19	歯みがき用品	772	365	407	2.12	19	相隣関係	1,468	2,188	-720	0.67
20	ゴルフ用品	933	527	406	1.77	20	海外パッケージツアー	76	654	-578	0.12

(注) 2021年度に商品別分類を変更したことなどにより、比較できない商品・役務等を除いている。

(3) 契約当事者と商品別分類

全年代・性別で、架空請求に関連して「商品一般」の相談がみられ、40歳以上に多くみられる。定期購入契約に関連して「化粧品」や「健康食品」の相談も全年代で多いが、「化粧品」は特に20歳未満と20歳代の男性で脱毛剤などの相談が多くみられる。2020年度より減少したとはいえ「インターネット接続回線」の相談も全年代で多く、特に70歳以上で多くみられる。「賃貸アパート・マンション」の相談は20歳代から50歳代を中心に幅広い年代にみられる。「エステティックサービス」の相談は20歳代の女性を中心に多く、「インターネットゲーム」の相談は20歳未満の男性に多くみられる。「アダルト情報」の相談は20歳未満、50歳代、60歳代、70歳以上の男性を中心に多くみられる（表7 18～21頁）。

3 販売購入形態別の傾向

(1) 店舗購入

「店舗購入」に関する相談は、2014年度以降、件数が減少している（表3 11頁）。相談内容をみると、他の販売購入形態に比べて、「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」「接客対応」の割合が高い（表4 12頁）。契約当事者の年代別では、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代の相談がいずれも10%台、70歳以上の相談は20%を超えた（図7 12頁）。

また、商品・役務等別では、2020年度に引き続き「賃貸アパート・マンション」「移动通信サービス」が多い（表9-1 24頁）。

(2) 店舗外販売

「店舗外販売」とは、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売購入形態を指す。

「店舗外販売」に関する相談は、2015年度から2018年度は件数が減少傾向にあったが、2019年度以降、割合が増加している（表3 11頁）。相談内容をみると「販売方法」や「契約・解約」など「取引」に関するものが多い（表4 12頁）。

①訪問販売

「訪問販売」に関する相談は2018年度までは減少、2019年度は件数・割合ともに増加、2020年度は件数・割合ともに減少したが、2021年度は件数・割合ともに再び増加した（表3 11頁）。契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が39.6%と高い（図7 12頁）。商品・役務等別では、「修理サービス」が最も多くなっており、次いで「電気」が2位となっている（表9-1 24頁）。

②通信販売

「通信販売」に関する相談の件数・割合は、2020年度に比べ減少したものの、販売購入形態別では最も高い。（表3 11頁）。契約当事者の年代別では、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上の相談がいずれも14～18%台である（図7 12頁）。商品・役務等別では、「化粧品」や「健康食品」などの定期購入に関連する相談が多い（表9-1 24頁）。

③マルチ取引

「マルチ取引」に関する相談は件数・割合ともに2019年度以降、件数・割合ともに減少傾向であった（表3 11頁）。契約当事者の年代別では、20歳代の相談が43.6%を占めている（図7 12頁）。商品・役務等別では、「内職・副業その他」が最も多く、次いで「化粧品」が2位となっている（表9-1 24頁）。

④電話勧誘販売

「電話勧誘販売」に関する相談は2020年度に比べて件数は減少した（表3 11頁）。契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が35.1%を占める（図7 12頁）。商品・役務等別では、「インターネット接続回線」が2014年度以降1位であるほか、光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなるという勧誘でアナログ回線に戻すための手続き代行やオプションサービスの料金を請求されるトラブルが増加したため「他の役務サービス」が2位となっている。また、「魚介類全般」「鮮魚」が2020年度に比べて増加した（表9-2 25頁）。

⑤ネガティブ・オプション

「ネガティブ・オプション」に関する相談件数は2020年度に比べて件数・割合ともに減少した（表3）。契約当事者の年代別では、70歳以上が22.2%である（図7 12頁）。商品・役務等別では、「中身不明の身に覚えがない荷物が届いた」などの相談がみられた「商品一般」が1位、「マスクなどが届いたが、身に覚えがない」などの相談がみられた「他の保健衛生用品」が2位である（表9-2 25頁）。

⑥訪問購入

「訪問購入」に関する相談は2017年度以降、件数・割合ともに減少していたが、2020年度以降は件数が増加した（2021年度は割合も増加）（表3）。契約当事者の年代別では、70歳以上が55.7%を占める（図7 12頁）。商品・役務等別では、2013年度以降「アクセサリ」の相談が最も多い（表9-2 25頁）。

表3 年度別にみた販売購入形態別相談件数・割合の推移

年度	販売形態 年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売						合計	
			訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘 販売	ネガティブ・ オプション	訪問購入		その他 無店舗販売
			上段：件数			下段：割合（%）				
2012	848,688 (100.0)	268,381 (31.6)	90,027 (10.6)	253,196 (29.8)	9,746 (1.1)	78,668 (9.3)	4,109 (0.5)	679 (0.1)	8,471 (1.0)	444,896 (52.4)
2013	925,842 (100.0)	275,627 (29.8)	89,139 (9.6)	279,245 (30.2)	9,596 (1.0)	100,589 (10.9)	7,298 (0.8)	7,159 (0.8)	8,045 (0.9)	501,071 (54.1)
2014	946,238 (100.0)	267,648 (28.3)	87,583 (9.3)	318,256 (33.6)	11,119 (1.2)	89,956 (9.5)	2,818 (0.3)	7,820 (0.8)	7,798 (0.8)	525,350 (55.5)
2015	929,994 (100.0)	262,420 (28.2)	85,213 (9.2)	324,268 (34.9)	11,503 (1.2)	79,763 (8.6)	2,772 (0.3)	8,600 (0.9)	7,012 (0.8)	519,131 (55.8)
2016	890,734 (100.0)	242,728 (27.3)	80,993 (9.1)	325,605 (36.6)	11,369 (1.3)	68,975 (7.7)	3,041 (0.3)	8,611 (1.0)	6,607 (0.7)	505,201 (56.7)
2017	941,560 (100.0)	227,698 (24.2)	78,180 (8.3)	317,343 (33.7)	11,968 (1.3)	58,075 (6.2)	2,939 (0.3)	8,377 (0.9)	6,298 (0.7)	483,180 (51.3)
2018	996,805 (100.0)	216,635 (21.7)	77,122 (7.7)	297,818 (29.9)	10,588 (1.1)	60,213 (6.0)	2,732 (0.3)	6,603 (0.7)	6,050 (0.6)	461,126 (46.3)
2019	939,642 (100.0)	212,380 (22.6)	79,472 (8.5)	308,747 (32.9)	11,708 (1.2)	57,118 (6.1)	3,087 (0.3)	5,220 (0.6)	6,308 (0.7)	471,660 (50.2)
2020	942,463 (100.0)	197,094 (20.9)	75,963 (8.1)	373,927 (39.7)	10,175 (1.1)	48,489 (5.1)	6,693 (0.7)	6,018 (0.6)	5,286 (0.6)	526,551 (55.9)
2021	843,664 (100.0)	178,998 (21.2)	77,877 (9.2)	324,885 (38.5)	8,742 (1.0)	45,324 (5.4)	3,767 (0.4)	6,872 (0.8)	5,156 (0.6)	472,623 (56.0)

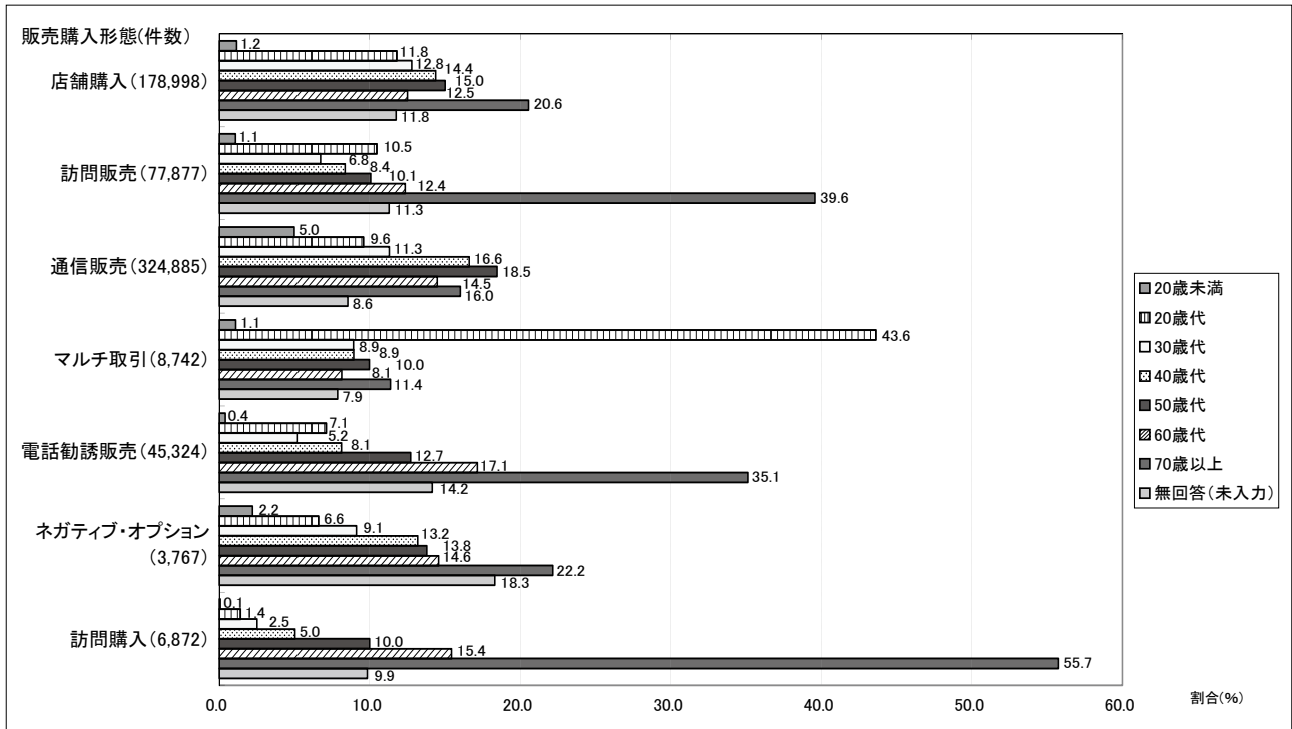
（注1）表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。「不明・無関係」を除いているため、「店舗購入」と「店舗外販売」の割合を合計しても100とならない。

（注2）「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

（注3）「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

（注4）2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」を新設した。

図7 主な販売購入形態別に見た契約当事者年代割合（2021年度）



(注1) 図中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表4 販売購入形態別に見た内容別分類ごとの相談件数の割合（2021年度）

販売形態	内容別分類	件数	安全・衛生	品質・機能、 品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備
店舗外販売	店舗購入	178,998	12,248 (6.8)	44,584 (24.9)	6,878 (3.8)	37,744 (21.1)	407 (0.2)	8,354 (4.7)	35,792 (20.0)	128,761 (71.9)	48,069 (26.9)	390 (0.2)	591 (0.3)
	訪問販売	77,877	625 (0.8)	5,380 (6.9)	1,474 (1.9)	16,101 (20.7)	24 (0.0)	3,345 (4.3)	59,410 (76.3)	61,325 (78.7)	8,746 (11.2)	34 (0.0)	71 (0.1)
	通信販売	324,885	7,600 (2.3)	33,189 (10.2)	3,908 (1.2)	34,937 (10.8)	320 (0.1)	45,902 (14.1)	227,759 (70.1)	274,187 (84.4)	43,184 (13.3)	454 (0.1)	100 (0.0)
	マルチ取引	8,742	85 (1.0)	345 (3.9)	472 (5.4)	1,040 (11.9)	0 (0.0)	162 (1.9)	7,154 (81.8)	7,359 (84.2)	524 (6.0)	6 (0.1)	2 (0.0)
	電話勧誘販売	45,324	216 (0.5)	1,313 (2.9)	641 (1.4)	5,414 (11.9)	22 (0.0)	1,630 (3.6)	38,620 (85.2)	33,116 (73.1)	4,349 (9.6)	20 (0.0)	20 (0.0)
	ネガティブ・オプション	3,767	5 (0.1)	35 (0.9)	40 (1.1)	99 (2.6)	0 (0.0)	43 (1.1)	3,113 (82.6)	2,296 (61.0)	152 (4.0)	4 (0.1)	1 (0.0)
	訪問購入	6,872	12 (0.2)	98 (1.4)	262 (3.8)	462 (6.7)	4 (0.1)	288 (4.2)	5,081 (73.9)	4,066 (59.2)	941 (13.7)	3 (0.0)	2 (0.0)
	その他無店舗	5,156	131 (2.5)	664 (12.9)	205 (4.0)	1,290 (25.0)	11 (0.2)	360 (7.0)	2,156 (41.8)	3,906 (75.8)	974 (18.9)	9 (0.2)	28 (0.5)

(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。ただし、内容別分類は複数回答項目のため合計しても100とならない。

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

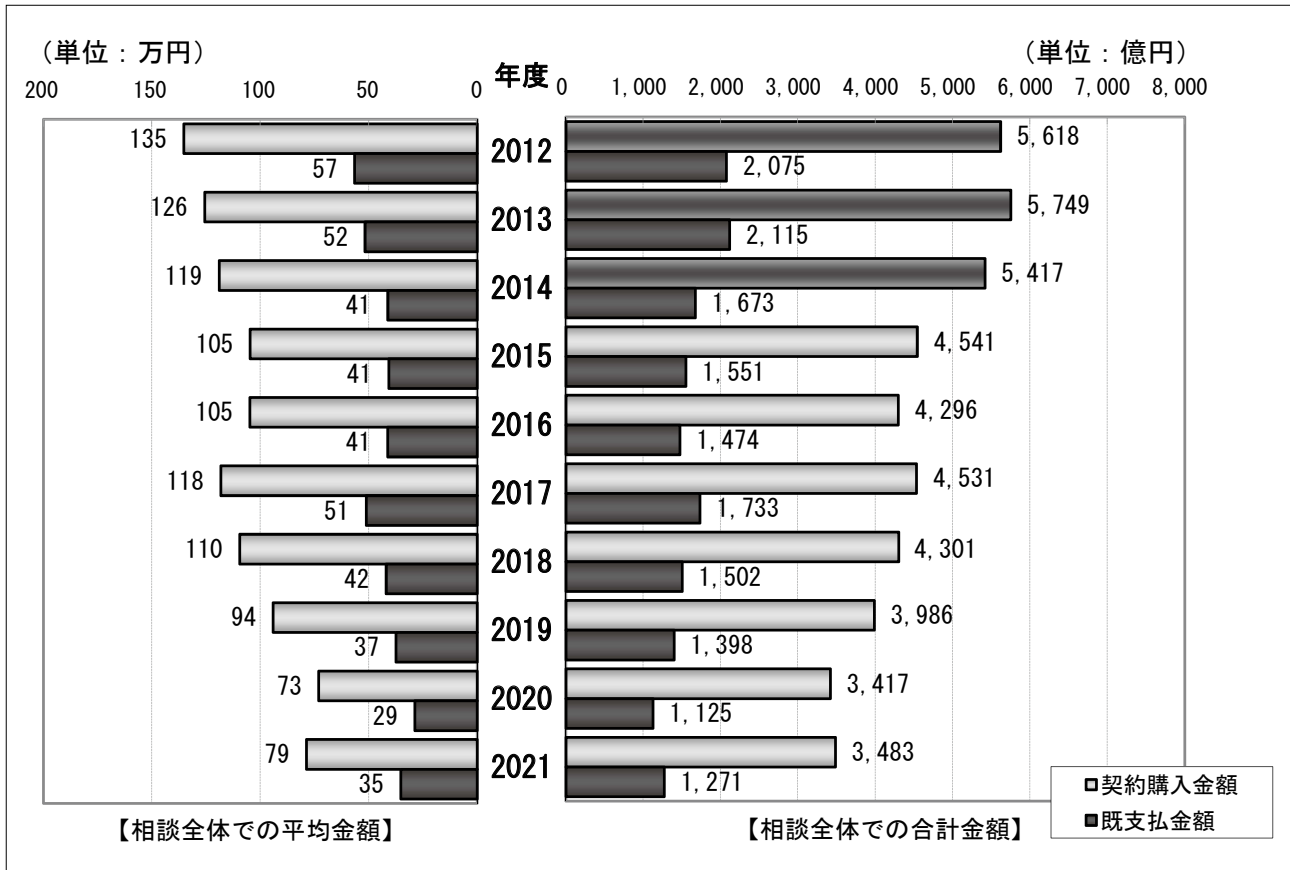
(注3) 「訪問販売」には「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

4 契約金額等

(1) 契約購入金額および既支払金額

2021年度の契約購入金額は合計金額3,483億円、平均金額79万円であり、既支払金額は合計金額1,271億円、平均金額35万円であり、2018年度以降、合計金額、平均金額ともに減少していたが、2021年度は2020年度より合計金額、平均金額ともに増加した（図8）。

図8 年度別にみた契約購入金額および既支払金額の推移



(注) 図中の金額は、合計金額では1億円未満を、平均金額では1万円未満を四捨五入した値である。
平均金額は、金額が不明な相談を除き、0円を含むすべての相談の算術平均である。

(2) 代金支払方法

「信用供与無し」の件数は2014年度以降は件数・割合ともに減少しており、「即時払」の件数も2014年度以降減少している。一方、「他の前払い式」の割合は、2012年度以降増加している。

「販売信用」では、「2か月内払い」の割合が2012年度以降増加しており、「販売信用」が全体に占める割合は33.4%に増加した。また、「借金契約」の件数は2012年度以降減少している（表5）。

表5 年度別にみた支払方法別相談件数・割合

支払方法	年度	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
		上段：件数 下段：割合 (%)									
合計		634,080 (100.0)	682,106 (100.0)	676,470 (100.0)	651,314 (100.0)	604,737 (100.0)	554,765 (100.0)	538,243 (100.0)	553,972 (100.0)	573,345 (100.0)	521,784 (100.0)
信用供与無し (小計)		508,318 (80.2)	555,894 (81.5)	545,671 (80.7)	517,524 (79.5)	470,571 (77.8)	408,699 (73.7)	380,116 (70.6)	367,297 (66.3)	361,585 (63.1)	323,615 (62.0)
即時払		399,627 (78.6)	430,476 (77.4)	414,547 (76.0)	381,676 (73.8)	332,615 (70.7)	282,115 (69.0)	267,954 (70.5)	263,764 (71.8)	261,463 (72.3)	234,174 (72.4)
前払式割賦		1,076 (0.2)	766 (0.1)	130 (0.0)	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	216 (0.1)	202 (0.1)	235 (0.1)	219 (0.1)
前払式特定		2,654 (0.5)	3,344 (0.6)	2,618 (0.5)	2,664 (0.5)	1,882 (0.4)	1,500 (0.4)	1,269 (0.3)	1,121 (0.3)	970 (0.3)	981 (0.3)
他の前払式		7,560 (1.5)	16,654 (3.0)	18,747 (3.4)	19,490 (3.8)	20,933 (4.4)	18,424 (4.5)	18,532 (4.9)	19,135 (5.2)	25,673 (7.1)	24,493 (7.6)
販売信用 (小計)		71,600 (11.3)	81,372 (11.9)	87,343 (12.9)	94,371 (14.5)	99,085 (16.4)	112,681 (20.3)	125,297 (23.3)	157,242 (28.4)	186,540 (32.5)	174,106 (33.4)
自社割賦		6,740 (9.4)	7,068 (8.7)	6,632 (7.6)	6,453 (6.8)	5,736 (5.8)	5,093 (4.5)	4,311 (3.4)	3,849 (2.4)	3,346 (1.8)	3,421 (2.0)
包括信用		18,429 (25.7)	19,419 (23.9)	18,812 (21.5)	19,533 (20.7)	19,096 (19.3)	20,298 (18.0)	21,383 (17.1)	21,688 (13.8)	21,188 (11.4)	18,315 (10.5)
個別信用		19,780 (27.6)	20,535 (25.2)	20,575 (23.6)	21,175 (22.4)	20,271 (20.5)	20,005 (17.8)	17,682 (14.1)	16,693 (10.6)	15,015 (8.0)	14,470 (8.3)
ローン提携 販売		682 (1.0)	956 (1.2)	656 (0.8)	415 (0.4)	102 (0.1)	70 (0.1)	70 (0.1)	78 (0.0)	82 (0.0)	89 (0.1)
2か月内払い		21,125 (29.5)	28,498 (35.0)	35,049 (40.1)	40,681 (43.1)	47,019 (47.5)	59,355 (52.7)	73,045 (58.3)	104,608 (66.5)	135,750 (72.8)	127,463 (73.2)
他の販売信用		851 (1.2)	790 (1.0)	789 (0.9)	749 (0.8)	748 (0.8)	986 (0.9)	1,143 (0.9)	1,489 (0.9)	1,516 (0.8)	1,464 (0.8)
借金契約		54,162 (8.5)	44,840 (6.6)	43,456 (6.4)	39,419 (6.1)	35,081 (5.8)	33,385 (6.0)	32,830 (6.1)	29,433 (5.3)	25,220 (4.4)	24,063 (4.6)

(注) 合計、小計には不明・無関係等を含まない。「信用供与無し」の内訳の割合は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の割合は「販売信用」の小計値をそれぞれ100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

5 販売方法や手口等

販売方法・手口別にみると、1位の「インターネット通販」、2位の「定期購入」は、「化粧品」や「健康食品」などのインターネット通販での定期購入契約に関連する相談件数が多い。3位の「家庭訪販」や4位の「電話勧誘販売」は、70歳以上の高齢者に相談が多い。5位の「かたり商法（身分詐称）」は、架空請求の相談が減少した影響で相談件数が減少したが、9位「フィッシング」では、実在の企業になりすました電子メールを受信し、偽のホームページに誘導され、クレジットカード番号等を詐取されたといった相談がみられる。6位「代引配達」は、インターネット通販で割引セール洋服やかばんを注文し代引配達で受け取ったが、商品が偽物だったという相談や、電話勧誘販売で契約した海産物が代引配達で届き受け取ったが、クーリング・オフしたいなどの相談がみられる。7位「無料商法」では、初回が無料の定期購入契約や、無料と思って登録したサイトの利用料金に関する相談などがみられる。8位「サイドビジネス商法」は、20歳代を中心に内職・副業や情報商材などの相談がみられる。10位「ワンクリック請求」は、「アダルト情報」の相談が減少した影響で相談件数が減少した。11位「マルチ取引」は、20歳代を中心に内職・副業や化粧品、健康食品などの相談がみられる。13位「点検商法」や18位「保険利用可能トーク」は、70歳以上の高齢者に相談が多く、訪問販売で屋根工事、修理サービスなどの高額な契約をしたとの相談や、「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談がみられる。17位「偽警告」は、いわゆる「サポート詐欺」（パソコン等でインターネットを使用中に突然偽警告画面等が出て、電話をかけさせ、有償サポート等の契約を迫る手口）に関する相談がみられる。19位「訪問購入」は、不要な物を買って取ってもらおうと依頼したら、アクセサリーや貴金属を強引に買い取られたなどの相談がみられる（表11 28～29頁）。

表6-1 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数

2017年度		件数 割合 (%)	2018年度		件数 割合 (%)	2019年度		件数 割合 (%)
全 体		941,560 (100.0)	全 体		996,805 (100.0)	全 体		939,642 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般※	146,561 (15.6)	1	商品一般※	228,485 (22.9)	1	商品一般※	139,595 (14.9)
2	デジタルコンテンツ その他※	107,661 (11.4)	2	デジタルコンテンツ その他※	74,319 (7.5)	2	健康食品	54,684 (5.8)
3	インターネット 接続回線	33,814 (3.6)	3	インターネット 接続回線	33,086 (3.3)	3	デジタルコンテンツ その他※	50,009 (5.3)
4	賃貸アパート・ マンション	31,938 (3.4)	4	健康食品	32,956 (3.3)	4	化粧品	34,553 (3.7)
5	健康食品	30,352 (3.2)	5	賃貸アパート・ マンション	32,475 (3.3)	5	インターネット 接続回線	34,186 (3.6)
6	フリーローン・サラ金	25,777 (2.7)	6	フリーローン・サラ金	25,331 (2.5)	6	賃貸アパート・ マンション	31,413 (3.3)
7	アダルト情報サイト※	25,387 (2.7)	7	移動通信サービス	23,553 (2.4)	7	移動通信サービス	25,227 (2.7)
8	移動通信サービス	23,819 (2.5)	8	化粧品	20,368 (2.0)	8	フリーローン・サラ金	22,113 (2.4)
9	化粧品	16,019 (1.7)	9	アダルト情報サイト※	18,749 (1.9)	9	他の役務サービス※	18,176 (1.9)
10	放送サービス※	15,467 (1.6)	10	相談その他	14,227 (1.4)	10	相談その他	14,119 (1.5)
11	相談その他	13,489 (1.4)	11	修理サービス	13,944 (1.4)	11	修理サービス	13,845 (1.5)
12	四輪自動車	13,168 (1.4)	12	他の役務サービス※	12,955 (1.3)	12	アダルト情報サイト※	13,716 (1.5)
13	修理サービス	12,248 (1.3)	13	四輪自動車	12,925 (1.3)	13	電気	13,398 (1.4)
14	他の役務サービス※	11,702 (1.2)	14	放送サービス※	12,852 (1.3)	14	四輪自動車	13,157 (1.4)
15	紳士・婦人洋服	11,454 (1.2)	15	電気	11,802 (1.2)	15	紳士・婦人洋服	11,926 (1.3)
16	新聞	9,441 (1.0)	16	紳士・婦人洋服	10,408 (1.0)	16	放送サービス※	11,629 (1.2)
17	出会い系サイト	8,719 (0.9)	17	ファンド型投資商品※	10,267 (1.0)	17	出会い系サイト	8,927 (1.0)
18	エステティック サービス	8,687 (0.9)	18	出会い系サイト	8,915 (0.9)	18	生命保険	8,808 (0.9)
19	その他金融関連 サービス※	7,400 (0.8)	19	新聞	8,809 (0.9)	19	その他金融関連 サービス※	8,213 (0.9)
20	携帯電話	6,976 (0.7)	20	その他金融関連 サービス※	7,459 (0.7)	20	新聞	7,696 (0.8)
21	飲料	6,889 (0.7)	21	携帯電話	7,097 (0.7)	21	携帯電話	7,500 (0.8)
22	ファンド型投資商品※	6,837 (0.7)	22	生命保険	6,589 (0.7)	22	社会保険	6,395 (0.7)
23	生命保険	6,473 (0.7)	23	インターネット 通信関連サービス※	6,532 (0.7)	23	インターネット 通信関連サービス※	6,321 (0.7)
24	インターネット 通信関連サービス※	6,460 (0.7)	24	エステティック サービス	6,441 (0.6)	24	エステティック サービス	6,222 (0.7)
25	電気	5,759 (0.6)	25	医療サービス※	5,851 (0.6)	25	医療サービス※	5,966 (0.6)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年度に商品別分類を変更したことなどにより、※が付いているものについては、2020年度以前と2021年度での時系列の比較はできない(「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列での比較はできない)。

(注3) 「出会い系サイト・アプリ」(2020年度以前は「出会い系サイト」)、「インターネットゲーム」(2020年度以前は「オンラインゲーム」)は、分類や名称の変更があったものの含まれている相談が同じため、時系列の比較ができる。

表6-2 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数

2020年度		件数 割合 (%)	2021年度		件数 割合 (%)
全 体		942,463 (100.0)	全 体		843,664 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般※	91,834 (9.7)	1	商品一般※	76,384 (9.1)
2	健康食品	60,755 (6.4)	2	化粧品	44,608 (5.3)
3	デジタルコンテンツ その他※	50,123 (5.3)	3	賃貸アパート・ マンション	32,707 (3.9)
4	化粧品	36,692 (3.9)	4	健康食品	29,381 (3.5)
5	賃貸アパート・ マンション	32,666 (3.5)	5	移动通信サービス	24,870 (2.9)
6	移动通信サービス	27,351 (2.9)	6	インターネット 接続回線	21,220 (2.5)
7	インターネット 接続回線	25,874 (2.7)	7	他の役務サービス※	19,802 (2.3)
8	他の保健衛生用品	24,126 (2.6)	8	紳士・婦人洋服	18,732 (2.2)
9	他の役務サービス※	22,118 (2.3)	9	フリーローン・サラ金	18,065 (2.1)
10	フリーローン・サラ金	18,826 (2.0)	10	修理サービス	16,147 (1.9)
11	紳士・婦人洋服	18,363 (1.9)	11	電気	15,117 (1.8)
12	修理サービス	16,554 (1.8)	12	アダルト情報※	12,894 (1.5)
13	電気	14,133 (1.5)	13	四輪自動車	12,560 (1.5)
14	アダルト情報サイト※	13,617 (1.4)	14	内職・副業その他※	11,233 (1.3)
15	相談その他	13,096 (1.4)	15	出会い系サイト・ アプリ	10,156 (1.2)
16	四輪自動車	12,684 (1.3)	16	その他金融関連 サービス※	9,235 (1.1)
17	出会い系サイト	10,597 (1.1)	17	相談その他	9,111 (1.1)
18	携帯電話	8,860 (0.9)	18	かばん	8,170 (1.0)
19	その他金融関連 サービス※	8,433 (0.9)	19	娯楽等情報配信 サービスその他※	7,251 (0.9)
20	他の行政サービス※	7,884 (0.8)	20	屋根工事	7,230 (0.9)
21	オンラインゲーム	7,157 (0.8)	21	携帯電話	7,220 (0.9)
22	屋根工事	6,651 (0.7)	22	インターネットゲーム	7,046 (0.8)
23	新聞	6,570 (0.7)	23	エステティック サービス	6,945 (0.8)
24	放送サービス※	6,512 (0.7)	24	医療サービス※	6,582 (0.8)
25	インターネット 通信関連サービス※	6,415 (0.7)	25	新聞	6,430 (0.8)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年度に商品別分類を変更したことなどにより、※が付いているものについては、2020年度以前と2021年度での時系列の比較はできない(「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列での比較はできない)。

(注3) 「出会い系サイト・アプリ」(2020年度以前は「出会い系サイト」)、「インターネットゲーム」(2020年度以前は「オンラインゲーム」)は、分類や名称の変更があったもの含まれている相談が同じため、時系列の比較ができる。

表7-1 2021年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			20歳未満			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	インターネットゲーム	4,322	1	インターネットゲーム	3,511	1	健康食品	1,463
2	化粧品	2,938	2	化粧品	1,620	2	化粧品	1,296
3	健康食品	1,951	3	アダルト情報	658	3	インターネットゲーム	708
4	商品一般	1,071	4	商品一般	514	4	商品一般	528
5	アダルト情報	995	5	健康食品	474	5	紳士・婦人洋服	364
6	紳士・婦人洋服	631	6	出会い系サイト・アプリ	331	6	アダルト情報	306
7	娯楽等情報配信サービスその他	604	7	娯楽等情報配信サービスその他	289	7	娯楽等情報配信サービスその他	305
8	出会い系サイト・アプリ	544	8	紳士・婦人洋服	259	8	エステティックサービス	240
9	内職・副業その他	363	9	電気	184	9	出会い系サイト・アプリ	211
10	電気	297	10	内職・副業その他	157	10	内職・副業その他	203
11	エステティックサービス	282	11	移动通信サービス	144	11	他の教養・娯楽サービス	141
12	他の教養・娯楽サービス	267	12	音楽・映像配信サービス	141	12	賃貸アパート・マンション	123
13	賃貸アパート・マンション	261	13	他の役務サービス	133	13	コンサート	114
14	移动通信サービス	242	13	賃貸アパート・マンション	133	14	電気	112
14	音楽・映像配信サービス	242	15	他の教養・娯楽サービス	120	15	かばん	111
16	他の役務サービス	216	16	靴・運動靴	105	16	移动通信サービス	95
17	靴・運動靴	163	17	四輪自動車	91	16	音楽・映像配信サービス	95
18	かばん	143	18	電子ゲーム・ソフト	90	18	医療サービス	91
19	コンサート	138	19	修理サービス	87	19	他の身の回り品	85
19	学習塾・予備校	138	20	歯みがき用品	85	20	他の役務サービス	81
21	修理サービス	134	21	自動二輪車	83	21	他の教養娯楽品類	65
22	他の身の回り品	128	22	パソコン	80	22	美容院	64
23	その他金融関連サービス	123	23	玩具・遊具その他	79	23	靴・運動靴	55
24	四輪自動車	121	24	学習塾・予備校	75	24	学習塾・予備校	53
25	医療サービス	116	24	携帯電話	75	25	スポーツ・健康教室	51
25	玩具・遊具その他	116						

全体			20歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	賃貸アパート・マンション	6,183	1	賃貸アパート・マンション	3,037	1	エステティックサービス	3,424
2	内職・副業その他	5,230	2	内職・副業その他	2,064	2	内職・副業その他	3,153
3	商品一般	4,150	3	商品一般	1,963	3	賃貸アパート・マンション	3,112
4	エステティックサービス	4,004	4	フリーローン・サラ金	1,361	4	商品一般	2,169
5	出会い系サイト・アプリ	2,762	5	四輪自動車	1,300	5	出会い系サイト・アプリ	1,571
6	電気	2,402	6	電気	1,255	6	化粧品	1,348
7	化粧品	2,362	7	出会い系サイト・アプリ	1,186	7	健康食品	1,343
8	フリーローン・サラ金	2,100	8	化粧品	1,006	8	紳士・婦人洋服	1,214
9	移动通信サービス	1,996	9	移动通信サービス	985	9	電気	1,138
10	紳士・婦人洋服	1,977	10	他の役務サービス	856	10	移动通信サービス	997
11	健康食品	1,834	11	インターネット接続回線	800	11	医療サービス	938
12	四輪自動車	1,740	12	紳士・婦人洋服	761	12	他の役務サービス	825
13	他の役務サービス	1,689	13	娯楽等情報配信サービスその他	719	13	フリーローン・サラ金	725
14	娯楽等情報配信サービスその他	1,431	14	修理サービス	623	14	娯楽等情報配信サービスその他	704
15	インターネット接続回線	1,413	15	金融コンサルティング	593	15	インターネット接続回線	606
16	医療サービス	1,223	16	エステティックサービス	568	16	修理サービス	572
17	修理サービス	1,204	17	健康食品	489	17	かばん	566
18	金融コンサルティング	1,051	18	結婚式関連サービス	452	18	結婚式関連サービス	502
19	結婚式関連サービス	958	19	ファンド型投資商品	431	19	スポーツ・健康教室	499
20	アダルト情報	801	20	ビジネス教室	424	20	金融コンサルティング	452
21	ビジネス教室	796	21	その他金融関連サービス	400	21	四輪自動車	430
22	他の教養・娯楽サービス	754	22	アダルト情報	382	22	アダルト情報	419
23	アクセサリ	738	23	他の教養・娯楽サービス	349	23	アクセサリ	418
24	その他金融関連サービス	729	24	分譲マンション	333	24	他の教養・娯楽サービス	403
25	ファンド型投資商品	693	25	インターネットゲーム	321	25	ビジネス教室	370

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表7-2 2021年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			30歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	賃貸アパート・マンション	7,420	1	賃貸アパート・マンション	3,951	1	賃貸アパート・マンション	3,454
2	商品一般	5,066	2	商品一般	2,350	2	商品一般	2,692
3	化粧品	2,805	3	フリーローン・サラ金	1,423	3	化粧品	2,258
4	紳士・婦人洋服	2,762	4	四輪自動車	1,296	4	紳士・婦人洋服	1,877
5	移動通信サービス	2,361	5	インターネット接続回線	1,257	5	健康食品	1,630
6	フリーローン・サラ金	2,170	6	移動通信サービス	1,202	6	移動通信サービス	1,152
7	健康食品	2,120	7	紳士・婦人洋服	878	7	内職・副業その他	1,065
8	インターネット接続回線	1,979	8	修理サービス	685	8	エステティックサービス	1,029
9	四輪自動車	1,818	9	他の役務サービス	669	9	かばん	756
10	内職・副業その他	1,633	10	電気	638	10	他の役務サービス	743
11	他の役務サービス	1,419	11	新築工事	628	11	フリーローン・サラ金	734
12	修理サービス	1,374	12	出会い系サイト・アプリ	581	12	医療サービス	728
13	出会い系サイト・アプリ	1,306	13	内職・副業その他	560	13	出会い系サイト・アプリ	721
14	エステティックサービス	1,203	14	化粧品	540	14	インターネット接続回線	715
15	電気	1,157	15	健康食品	487	15	修理サービス	683
16	医療サービス	989	16	その他金融関連サービス	486	16	家具類	590
17	かばん	974	17	分譲マンション	419	17	スポーツ・健康教室	538
18	その他金融関連サービス	957	18	戸建住宅	402	18	電気	518
19	家具類	911	19	結婚式関連サービス	396	19	四輪自動車	517
20	新築工事	855	20	携帯電話	393	20	アクセサリ	469
21	娯楽等情報配信サービスその他	807	21	娯楽等情報配信サービスその他	374	21	その他金融関連サービス	467
22	携帯電話	722	21	玩具・遊具その他	374	22	娯楽等情報配信サービスその他	430
23	玩具・遊具その他	720	23	インターネットゲーム	350	23	玩具・遊具その他	343
24	スポーツ・健康教室	670	24	アダルト情報	320	24	携帯電話	328
25	アクセサリ	653	25	家具類	319	25	他の身の回り品	327

全体			40歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	8,194	1	商品一般	3,706	1	化粧品	5,449
2	化粧品	6,305	2	賃貸アパート・マンション	2,797	2	商品一般	4,460
3	賃貸アパート・マンション	5,604	3	フリーローン・サラ金	1,838	3	健康食品	3,178
4	紳士・婦人洋服	4,402	4	移動通信サービス	1,765	4	紳士・婦人洋服	3,154
5	健康食品	4,025	5	四輪自動車	1,579	5	賃貸アパート・マンション	2,787
6	移動通信サービス	3,348	6	インターネット接続回線	1,518	6	移動通信サービス	1,578
7	フリーローン・サラ金	2,826	7	紳士・婦人洋服	1,236	7	かばん	1,542
8	インターネット接続回線	2,553	8	アダルト情報	898	8	インターネット接続回線	1,029
9	四輪自動車	2,241	9	修理サービス	887	9	修理サービス	982
10	修理サービス	1,873	10	化粧品	844	10	他の役務サービス	979
11	かばん	1,858	11	健康食品	840	11	フリーローン・サラ金	974
12	他の役務サービス	1,806	12	他の役務サービス	824	12	内職・副業その他	857
13	アダルト情報	1,664	13	出会い系サイト・アプリ	716	13	アダルト情報	762
14	内職・副業その他	1,388	14	その他金融関連サービス	669	14	四輪自動車	658
15	出会い系サイト・アプリ	1,377	14	電気	669	15	出会い系サイト・アプリ	657
16	その他金融関連サービス	1,229	16	携帯電話	571	16	アクセサリ	636
17	電気	1,224	17	複合サービス会員	541	17	スポーツ・健康教室	614
18	携帯電話	1,002	18	内職・副業その他	529	18	家具類	599
19	娯楽等情報配信サービスその他	978	19	新築工事	469	19	医療サービス	598
20	複合サービス会員	924	20	外国為替証拠金取引	437	20	他の身の回り品	574
21	靴・運動靴	908	21	パソコン	431	21	エステティックサービス	572
22	相談その他	905	22	相談その他	422	22	靴・運動靴	569
23	家具類	904	23	娯楽等情報配信サービスその他	408	23	娯楽等情報配信サービスその他	567
24	アクセサリ	842	24	時計・時計付属品	370	24	その他金融関連サービス	557
25	医療サービス	841	25	インターネット通信関連サービス	361	25	電気	554

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表7-3 2021年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			50歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	10,758	1	商品一般	4,807	1	化粧品	8,494
2	化粧品	9,975	2	移动通信サービス	2,162	2	商品一般	5,925
3	健康食品	4,999	3	賃貸アパート・マンション	1,975	3	健康食品	3,755
4	賃貸アパート・マンション	4,116	4	フリーローン・サラ金	1,940	4	紳士・婦人洋服	2,808
5	移动通信サービス	3,906	5	インターネット接続回線	1,892	5	賃貸アパート・マンション	2,126
6	紳士・婦人洋服	3,837	6	アダルト情報	1,723	6	かばん	1,765
7	インターネット接続回線	3,234	7	四輪自動車	1,483	7	移动通信サービス	1,738
8	フリーローン・サラ金	3,093	8	化粧品	1,466	8	インターネット接続回線	1,338
9	他の役務サービス	2,387	9	健康食品	1,235	9	修理サービス	1,237
10	アダルト情報	2,343	10	他の役務サービス	1,154	10	他の役務サービス	1,225
11	修理サービス	2,278	11	修理サービス	1,040	11	フリーローン・サラ金	1,135
12	四輪自動車	2,201	12	紳士・婦人洋服	1,020	12	内職・副業その他	772
13	かばん	2,160	13	出会い系サイト・アプリ	942	13	アクセサリ	749
14	出会い系サイト・アプリ	1,511	14	電気	846	14	四輪自動車	713
15	電気	1,496	15	その他金融関連サービス	783	15	電気	645
16	その他金融関連サービス	1,408	16	携帯電話	651	16	その他金融関連サービス	623
17	内職・副業その他	1,278	17	時計・時計付属品	555	17	アダルト情報	618
18	携帯電話	1,160	18	相談その他	536	18	相談その他	584
19	相談その他	1,125	19	娯楽等情報配信サービスその他	535	19	娯楽等情報配信サービスその他	580
20	娯楽等情報配信サービスその他	1,119	20	内職・副業その他	503	20	出会い系サイト・アプリ	568
21	アクセサリ	947	21	外国為替証拠金取引	479	21	他の身の回り品	563
22	複合サービス会員	869	22	パソコン	453	22	靴・運動靴	545
23	他の教養・娯楽サービス	856	23	複合サービス会員	431	23	婦人下着	539
24	他の身の回り品	826	24	音楽・映像配信サービス	426	24	祈とうサービス	512
25	屋根工事	821	25	インターネット通信関連サービス	420	25	携帯電話	506

全体			60歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	12,028	1	商品一般	5,914	1	化粧品	7,235
2	化粧品	8,889	2	アダルト情報	2,744	2	商品一般	6,077
3	インターネット接続回線	3,580	3	インターネット接続回線	2,277	3	健康食品	2,367
4	健康食品	3,547	4	移动通信サービス	1,969	4	社会保険	1,830
5	移动通信サービス	3,536	5	他の役務サービス	1,769	5	紳士・婦人洋服	1,669
6	アダルト情報	3,179	6	フリーローン・サラ金	1,711	6	移动通信サービス	1,564
7	他の役務サービス	2,997	7	化粧品	1,640	7	インターネット接続回線	1,294
8	フリーローン・サラ金	2,650	8	賃貸アパート・マンション	1,269	8	他の役務サービス	1,222
9	賃貸アパート・マンション	2,404	9	健康食品	1,172	9	賃貸アパート・マンション	1,125
10	紳士・婦人洋服	2,283	10	四輪自動車	1,100	10	修理サービス	1,103
11	修理サービス	2,177	11	修理サービス	1,071	11	かばん	984
12	社会保険	2,041	12	電気	985	12	フリーローン・サラ金	928
13	電気	1,791	13	出会い系サイト・アプリ	837	13	電気	802
14	四輪自動車	1,488	14	ウイルス対策ソフト	710	14	アクセサリ	635
15	その他金融関連サービス	1,314	15	屋根工事	708	15	その他金融関連サービス	604
16	屋根工事	1,300	16	その他金融関連サービス	707	16	屋根工事	588
17	かばん	1,241	17	紳士・婦人洋服	605	17	相談その他	539
18	出会い系サイト・アプリ	1,220	18	相談その他	591	18	祈とうサービス	485
19	相談その他	1,134	19	インターネット通信関連サービス	586	19	携帯電話	470
20	携帯電話	1,015	20	携帯電話	541	20	他の保健衛生用品	454
21	ウイルス対策ソフト	993	21	娯楽等情報配信サービスその他	502	21	アダルト情報	429
22	インターネット通信関連サービス	944	22	時計・時計付属品	459	22	魚介類全般	420
23	娯楽等情報配信サービスその他	904	23	パソコン	428	23	娯楽等情報配信サービスその他	401
24	アクセサリ	796	23	塗装工事	428	24	飲料	396
25	生命保険	791	25	生命保険	406	25	新聞	392

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表7-4 2021年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			70歳以上			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	21,635	1	商品一般	10,509	1	商品一般	11,021
2	化粧品	8,584	2	他の役務サービス	4,005	2	化粧品	6,925
3	健康食品	8,583	3	移動通信サービス	3,685	3	健康食品	5,733
4	移動通信サービス	6,753	4	インターネット接続回線	3,569	4	移動通信サービス	3,037
5	他の役務サービス	6,413	5	健康食品	2,803	5	修理サービス	2,856
6	インターネット接続回線	5,498	6	アダルト情報	2,581	6	他の役務サービス	2,377
7	修理サービス	5,090	7	修理サービス	2,212	7	新聞	2,265
8	電気	4,225	8	電気	2,126	8	電気	2,071
9	屋根工事	3,943	9	屋根工事	2,045	9	インターネット接続回線	1,905
10	新聞	3,655	10	フリーローン・サラ金	1,715	10	屋根工事	1,878
11	フリーローン・サラ金	2,987	11	化粧品	1,638	11	相談その他	1,428
12	アダルト情報	2,797	12	新聞	1,353	12	アクセサリ	1,422
13	相談その他	2,478	13	その他金融関連サービス	1,241	13	生命保険	1,378
14	その他金融関連サービス	2,353	14	ウイルス対策ソフト	1,156	14	フリーローン・サラ金	1,253
15	賃貸アパート・マンション	2,344	15	賃貸アパート・マンション	1,097	15	賃貸アパート・マンション	1,235
16	生命保険	2,257	16	相談その他	1,040	16	ふとん類	1,144
17	放送	2,060	17	申請代行サービス	1,026	17	その他金融関連サービス	1,105
18	携帯電話	1,907	18	四輪自動車	1,000	18	放送	1,064
19	他の電報・固定電話サービス	1,867	19	携帯電話	990	19	紳士・婦人洋服	1,012
20	申請代行サービス	1,754	20	放送	987	20	携帯電話	907
21	アクセサリ	1,610	21	他の電報・固定電話サービス	970	21	魚介類全般	899
22	医薬品類	1,604	22	インターネット通信関連サービス	927	22	他の電報・固定電話サービス	887
23	塗装工事	1,528	23	生命保険	868	23	他の保健衛生用品	884
24	ふとん類	1,515	24	医薬品類	780	24	社会保険	830
25	他の保健衛生用品	1,511	25	塗装工事	754	25	医薬品類	820

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表8-1 2021年度の主な内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

安全・品質		件数 割合 (%)	価格・料金		件数 割合 (%)	表示・広告		件数 割合 (%)
全 体		110,019 (100.0)	全 体		118,218 (100.0)	全 体		69,850 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	7,732 (7.0)	1	賃貸アパート・マンション	9,923 (8.4)	1	化粧品	8,379 (12.0)
2	化粧品	5,432 (4.9)	2	修理サービス	5,962 (5.0)	2	商品一般	6,707 (9.6)
3	修理サービス	4,217 (3.8)	3	移動通信サービス	5,191 (4.4)	3	健康食品	4,746 (6.8)
4	四輪自動車	3,957 (3.6)	4	化粧品	4,520 (3.8)	4	紳士・婦人洋服	2,907 (4.2)
5	紳士・婦人洋服	3,829 (3.5)	5	商品一般	4,239 (3.6)	5	他の役務サービス	1,914 (2.7)
6	移動通信サービス	2,651 (2.4)	6	健康食品	3,455 (2.9)	6	修理サービス	1,605 (2.3)
7	健康食品	2,400 (2.2)	7	アダルト情報	3,006 (2.5)	7	内職・副業その他	1,467 (2.1)
8	携帯電話	2,162 (2.0)	8	インターネット 接続回線	2,948 (2.5)	8	かばん	1,430 (2.0)
9	医療サービス	2,033 (1.8)	9	電気	2,934 (2.5)	9	移動通信サービス	1,008 (1.4)
10	商品一般	1,658 (1.5)	10	他の役務サービス	2,754 (2.3)	10	アダルト情報	986 (1.4)
11	クリーニング	1,605 (1.5)	11	フリーローン・サラ金	2,554 (2.2)	11	出会い系サイト・アプリ	777 (1.1)
12	インターネット 接続回線	1,597 (1.5)	12	四輪自動車	2,057 (1.7)	12	娯楽等情報配信 サービスその他	771 (1.1)
13	パソコン	1,416 (1.3)	13	インターネットゲーム	1,914 (1.6)	13	ウイルス対策ソフト	719 (1.0)
14	歯科治療	1,382 (1.3)	14	内職・副業その他	1,603 (1.4)	14	他の保健衛生用品	640 (0.9)
15	新築工事	1,375 (1.2)	15	出会い系サイト・アプリ	1,431 (1.2)	15	建物清掃サービス	622 (0.9)
16	塗装工事	1,252 (1.1)	16	医療サービス	1,403 (1.2)	16	他の身の回り品	601 (0.9)
17	他の保健衛生用品	1,234 (1.1)	17	エステティック サービス	1,356 (1.1)	17	調理食品	582 (0.8)
18	調理食品	1,217 (1.1)	18	屋根工事	1,245 (1.1)	18	家具類	572 (0.8)
19	家具類	1,104 (1.0)	19	その他金融関連 サービス	1,098 (0.9)	19	四輪自動車	555 (0.8)
20	かばん	1,101 (1.0)	20	紳士・婦人洋服	1,095 (0.9)	20	靴・運動靴	534 (0.8)
20	戸建住宅	1,101 (1.0)	21	携帯電話	1,088 (0.9)	21	廃品回収サービス	512 (0.7)
22	他の役務サービス	1,069 (1.0)	22	衛生設備工事	1,076 (0.9)	22	医薬品類	485 (0.7)
23	ルームエアコン	1,024 (0.9)	23	プロパンガス	1,037 (0.9)	23	飲料	478 (0.7)
24	他の工事・建築 サービス	939 (0.9)	24	放送	901 (0.8)	24	他の教養・娯楽 サービス	472 (0.7)
25	屋根工事	914 (0.8)	25	娯楽等情報配信 サービスその他	865 (0.7)	25	インターネット 通信関連サービス	452 (0.6)

(注1) 表中の割合は内容別分類各項目の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているもの。

表8-2 2021年度の主な内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

取引		件数 割合 (%)	接客対応		件数 割合 (%)
全 体		740,634 (100.0)	全 体		132,405 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般	69,775 (9.4)	1	賃貸アパート・ マンション	7,465 (5.6)
2	化粧品	43,507 (5.9)	2	移动通信サービス	6,549 (4.9)
3	健康食品	28,678 (3.9)	3	化粧品	6,186 (4.7)
4	賃貸アパート・ マンション	26,239 (3.5)	4	商品一般	6,019 (4.5)
5	移动通信サービス	21,950 (3.0)	5	インターネット 接続回線	4,441 (3.4)
6	インターネット 接続回線	20,103 (2.7)	6	紳士・婦人洋服	3,226 (2.4)
7	他の役務サービス	18,614 (2.5)	7	健康食品	3,198 (2.4)
8	紳士・婦人洋服	17,699 (2.4)	8	四輪自動車	3,074 (2.3)
9	フリーローン・サラ金	17,205 (2.3)	9	修理サービス	3,005 (2.3)
10	電気	13,812 (1.9)	10	携帯電話	2,243 (1.7)
11	修理サービス	12,978 (1.8)	11	電気	2,083 (1.6)
12	アダルト情報	12,823 (1.7)	12	他の役務サービス	2,080 (1.6)
13	内職・副業その他	11,132 (1.5)	13	医療サービス	1,903 (1.4)
14	四輪自動車	10,557 (1.4)	14	その他金融関連 サービス	1,512 (1.1)
15	出会い系サイト・ アプリ	10,014 (1.4)	15	生命保険	1,427 (1.1)
16	その他金融関連 サービス	8,489 (1.1)	16	エステティック サービス	1,222 (0.9)
17	かばん	7,868 (1.1)	17	新築工事	1,147 (0.9)
18	娯楽等情報配信 サービスその他	7,041 (1.0)	18	外食	1,096 (0.8)
19	屋根工事	6,875 (0.9)	19	損害保険	1,058 (0.8)
20	インターネットゲーム	6,831 (0.9)	20	パソコン	1,025 (0.8)
21	エステティック サービス	6,603 (0.9)	21	かばん	1,006 (0.8)
22	新聞	6,241 (0.8)	22	放送	989 (0.7)
23	アクセサリ	5,958 (0.8)	23	他の行政サービス	966 (0.7)
24	携帯電話	5,799 (0.8)	24	クリーニング	958 (0.7)
25	インターネット 通信関連サービス	5,092 (0.7)	25	歯科治療	899 (0.7)

(注1) 表中の割合は内容別分類各項目の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「取引」は「契約・解約」「販売方法」のいずれかが問題となっているもの。

表9-1 2021年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

店舗購入		件数 割合(%)	訪問販売		件数 割合(%)	通信販売		件数 割合(%)	マルチ取引		件数 割合(%)
全 体		178,998 (100.0)	全 体		77,877 (100.0)	全 体		324,885 (100.0)	全 体		8,742 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	21,458 (12.0)	1	修理サービス	7,775 (10.0)	1	化粧品	39,996 (12.3)	1	内職・副業 その他	1,388 (15.9)
2	移動通信サービス	12,110 (6.8)	2	電気	6,745 (8.7)	2	健康食品	23,373 (7.2)	2	化粧品	1,135 (13.0)
3	四輪自動車	9,367 (5.2)	3	屋根工事	5,942 (7.6)	3	商品一般	23,131 (7.1)	3	健康食品	897 (10.3)
4	フリーローン・サラ金	7,880 (4.4)	4	新聞	5,243 (6.7)	4	紳士・婦人洋服	16,177 (5.0)	4	ファンド型 投資商品	895 (10.2)
5	エステティックサービス	6,219 (3.5)	5	インターネット 接続回線	3,140 (4.0)	5	アダルト情報	12,480 (3.8)	5	商品一般	596 (6.8)
6	医療サービス	5,480 (3.1)	6	他の役務 サービス	3,063 (3.9)	6	出会い系サイト・ アプリ	9,825 (3.0)	6	複合サービス 会員	424 (4.9)
7	携帯電話	4,482 (2.5)	7	申請代行 サービス	2,535 (3.3)	7	他の役務 サービス	8,171 (2.5)	7	金融コンサル ティング	285 (3.3)
8	修理サービス	4,219 (2.4)	8	塗装工事	2,327 (3.0)	8	かばん	7,038 (2.2)	8	移動通信 サービス	267 (3.1)
9	商品一般	4,124 (2.3)	9	放送	2,092 (2.7)	9	インターネット ゲーム	6,830 (2.1)	9	パソコン	172 (2.0)
10	歯科治療	2,860 (1.6)	10	衛生設備工事	1,636 (2.1)	10	内職・副業 その他	6,918 (2.0)	10	飲料	154 (1.8)
11	スポーツ・ 健康教室	2,604 (1.5)	11	他の工事・建築 サービス	1,401 (1.8)	11	娯楽等情報配信 サービスその他	6,615 (1.8)	11	その他金融関連 サービス	148 (1.7)
12	インターネット 接続回線	2,597 (1.5)	12	生命保険	1,219 (1.6)	12	移動通信 サービス	5,958 (1.6)	12	ビジネス教室	141 (1.6)
13	外食	2,477 (1.4)	13	ソーラー システム	1,134 (1.5)	13	音楽・映像配信 サービス	5,043 (1.2)	13	他の役務 サービス	140 (1.6)
14	その他金融関連 サービス	2,169 (1.2)	14	建物清掃 サービス	1,127 (1.4)	14	他の教養・娯楽 サービス	3,797 (1.2)	14	外国為替証拠金 取引	127 (1.5)
15	新築工事	2,117 (1.2)	15	廃品回収 サービス	1,090 (1.4)	15	家具類	3,464 (1.1)	15	浄水器	123 (1.4)

(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表9-2 2021年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

電話勧誘販売		件数 割合(%)	ネガティブ・ オプション		件数 割合(%)	訪問購入		件数 割合(%)	その他 無店舗販売		件数 割合(%)
全 体		45,324 (100.0)	全 体		3,767 (100.0)	全 体		6,872 (100.0)	全 体		5,156 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	インターネット 接続回線	7,750 (17.1)	1	商品一般	878 (23.3)	1	アクセサリ	1,378 (20.1)	1	移动通信 サービス	260 (5.0)
2	他の役務 サービス	3,503 (7.7)	2	他の保健衛生 用品	279 (7.3)	2	商品一般	1,262 (18.4)	2	飲料	195 (3.8)
3	魚介類全般	2,926 (6.5)	3	アクセサリ	218 (5.8)	3	和服	470 (6.8)	3	修理サービス	191 (3.7)
4	電気	2,698 (6.0)	4	紳士・婦人洋服	171 (4.5)	4	靴・運動靴	321 (4.7)	4	フリーローン・ サラ金	169 (3.3)
5	商品一般	2,436 (5.4)	5	健康食品	144 (3.8)	5	四輪自動車	313 (4.6)	5	他の役務 サービス	149 (2.9)
6	鮮魚	2,176 (4.8)	6	化粧品	138 (3.7)	6	他の商品	204 (3.0)	6	パーキング	138 (2.7)
7	内職・副業 その他	1,950 (4.3)	7	他の身の回り品	120 (3.2)	7	紳士・婦人洋服	202 (2.9)	7	賃貸アパート・ マンション	110 (2.1)
8	健康食品	1,944 (4.3)	8	時計・ 時計付属品	100 (2.7)	8	被服品一般	191 (2.8)	8	商品一般	106 (2.1)
9	広告代理 サービス	1,405 (3.1)	9	書籍	91 (2.4)	9	時計・ 時計付属品	183 (2.7)	9	ファンド型 投資商品	103 (2.0)
10	化粧品	1,116 (2.5)	10	かばん	90 (2.4)	10	食器	177 (2.6)	10	その他金融関連 サービス	95 (1.8)
11	社会保険	818 (1.8)	11	魚介類全般	72 (1.9)	11	かばん	143 (2.1)	11	家庭用電気治療 器具	93 (1.8)
12	他の電報・固定 電話サービス	791 (1.7)	12	菓子類	53 (1.4)	12	書籍	121 (1.8)	12	四輪自動車	91 (1.8)
13	金融コンサル ティング	751 (1.7)	13	電話関連機器・ 用品	49 (1.3)	13	洋服一般	119 (1.7)	13	健康食品	78 (1.5)
14	移动通信 サービス	695 (1.5)	14	雑誌	43 (1.1)	14	ミシン	107 (1.6)	14	内職・副業 その他	73 (1.4)
15	申請代行 サービス	614 (1.4)	15	パソコン周辺 機器・用品	42 (1.1)	15	コレクション 用品	96 (1.4)	15	インターネット 接続回線	72 (1.4)

(注) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

表10-1 2021年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		平均年齢	契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(円)	主な販売購入形態(%)	
			性別	件数				通信販売	店舗購入
1	商品一般※	76,384	男性	33,520	58.5	70歳以上 給与生活者、無職	410,311 141,447	通信販売	(30.3)
			女性	36,118				店舗購入	(5.4)
2	化粧品	44,608	男性	9,248	53.6	50歳以上、女性中心 給与生活者	35,805 25,440	通信販売	(89.7)
			女性	34,685				マルチ取引	(2.5)
3	賃貸アパート・マンション	32,707	男性	16,206	42.8	20歳代～40歳代 給与生活者	294,380 111,239	店舗購入	(65.6)
			女性	15,292				通信販売	(1.2)
4	健康食品	29,381	男性	7,989	55.8	70歳以上 給与生活者、無職	46,918 31,301	通信販売	(79.6)
			女性	20,459				電話勧誘販売	(6.6)
5	移动通信サービス	24,870	男性	13,137	56.0	70歳以上 給与生活者、無職	81,511 27,813	店舗購入	(48.7)
			女性	11,003				通信販売	(20.3)
6	インターネット接続回線	21,220	男性	12,573	57.1	70歳以上 給与生活者、無職	38,397 15,407	電話勧誘販売	(36.5)
			女性	7,450				訪問販売	(14.8)
7	他の役務サービス※	19,802	男性	10,118	58.7	70歳以上 給与生活者、無職	264,089 165,871	通信販売	(41.3)
			女性	7,958				電話勧誘販売	(17.7)
8	紳士・婦人洋服	18,732	男性	5,555	46.7	40歳代～50歳代 給与生活者	22,777 11,624	通信販売	(86.4)
			女性	12,782				店舗購入	(7.0)
9	フリーローン・サラ金	18,065	男性	11,249	51.5	20歳以上 給与生活者、無職	2,208,949 268,566	店舗購入	(43.6)
			女性	6,296				通信販売	(5.0)
10	修理サービス	16,147	男性	7,297	58.3	70歳以上 給与生活者、無職	229,178 107,239	訪問販売	(48.2)
			女性	8,111				店舗購入	(26.1)
11	電気	15,117	男性	7,423	54.2	70歳以上 給与生活者、無職	57,979 15,225	訪問販売	(44.6)
			女性	6,269				電話勧誘販売	(17.8)
12	アダルト情報※	12,894	男性	9,592	54.0	50歳以上 給与生活者、無職	410,612 28,559	通信販売	(96.8)
			女性	3,143				電話勧誘販売	(0.2)
13	四輪自動車	12,560	男性	8,677	47.7	20歳代～60歳代 給与生活者	1,884,375 908,345	店舗購入	(74.6)
			女性	3,459				通信販売	(12.4)
14	内職・副業その他※	11,233	男性	4,416	34.7	20歳代 給与生活者	441,181 316,452	通信販売	(58.9)
			女性	6,662				電話勧誘販売	(17.4)
15	出会い系サイト・アプリ	10,156	男性	5,473	43.0	20歳代 給与生活者	412,069 364,942	通信販売	(96.7)
			女性	4,568				店舗購入	(0.2)
16	その他金融関連サービス※	9,235	男性	4,857	55.3	70歳以上 給与生活者、無職	1,781,756 1,697,995	通信販売	(28.4)
			女性	4,030				店舗購入	(23.5)
17	かばん	8,170	男性	1,611	48.9	40歳代～50歳代、女性中心 給与生活者	71,871 35,670	通信販売	(86.1)
			女性	6,416				店舗購入	(5.6)
18	娯楽等情報配信サービス その他※	7,251	男性	3,611	44.8	20歳代、40歳代～50歳代 給与生活者	245,069 102,540	通信販売	(82.2)
			女性	3,412				電話勧誘販売	(6.7)
19	屋根工事	7,230	男性	3,765	70.3	70歳以上 無職	1,429,784 388,772	訪問販売	(82.2)
			女性	3,281				店舗購入	(6.8)
20	携帯電話	7,220	男性	3,875	55.8	70歳以上 給与生活者、無職	106,964 37,970	店舗購入	(62.1)
			女性	3,109				通信販売	(24.6)
21	インターネットゲーム	7,046	男性	5,063	21.7	20歳未満 学生	295,086 159,418	通信販売	(96.9)
			女性	1,622				マルチ取引	(0.6)
22	エステティックサービス	6,945	男性	927	29.7	20歳代、女性中心 給与生活者	350,569 145,843	店舗購入	(89.5)
			女性	5,944				訪問販売	(2.6)
23	医療サービス※	6,582	男性	2,083	47.7	20歳代～40歳代、70歳以上 給与生活者	421,941 190,550	店舗購入	(83.3)
			女性	4,323				通信販売	(3.4)
24	新聞	6,430	男性	2,609	70.7	70歳以上 無職	39,080 5,006	訪問販売	(81.5)
			女性	3,589				店舗購入	(2.9)
25	アクセサリ	6,229	男性	1,385	54.5	70歳以上、女性中心 給与生活者	372,414 258,473	通信販売	(30.9)
			女性	4,627				訪問購入	(22.1)

(注1) 「他の相談」に属する項目は集計対象から除いている。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

(注3) 2021年度に商品別分類を変更したことなどにより、※が付いているものについては、2020年度以前と2021年度での時系列の比較はできない(「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列での比較ができない)。

表10-2 2021年度の上位商品・役務等別に見た相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)	件数の推移(年度)			
				2018	2019	2020	2021
1	商品一般※	76,384	①ショートメッセージ、②迷惑メール、③インターネット通販、④信用性、⑤個人情報、⑥クレジットカード、⑦詐欺、⑧架空請求、⑨フィッシング、⑩身分詐称	(注3)			
2	化粧品	44,608	①定期購入、②インターネット通販、③解約、④電子広告、⑤連絡不能、⑥返品、⑦後払い決済、⑧SNS、⑨高価格・料金、⑩契約書・書面	20,368件	34,553件	36,692件	44,608件
3	賃貸アパート・マンション	32,707	①修理代、②解約、③契約書・書面、④高価格・料金、⑤保証金等、⑥クレーム処理、⑦説明不足、⑧返金、⑨補償、⑩不当請求	32,475件	31,413件	32,666件	32,707件
4	健康食品	29,381	①定期購入、②解約、③インターネット通販、④電子広告、⑤瘦身、⑥返品、⑦連絡不能、⑧後払い決済、⑨高価格・料金、⑩SNS	32,956件	54,684件	60,755件	29,381件
5	移动通信サービス	24,870	①解約、②説明不足、③高価格・料金、④契約書・書面、⑤クレーム処理、⑥インターネット通販、⑦ショートメッセージ、⑧返金、⑨解約料、⑩連絡不能	23,553件	25,227件	27,351件	24,870件
6	インターネット接続回線	21,220	①解約、②電話勧誘、③説明不足、④解約料、⑤契約書・書面、⑥経済性、⑦連絡不能、⑧家庭訪問、⑨信用性、⑩虚偽説明	33,086件	34,186件	25,874件	21,220件
7	他の役務サービス※	19,802	①解約、②インターネット通販、③電話勧誘、④信用性、⑤返金、⑥電子広告、⑦高価格・料金、⑧契約書・書面、⑨説明不足、⑩家庭訪問	(注3)			
8	紳士・婦人洋服	18,732	①インターネット通販、②電子広告、③連絡不能、④返金、⑤返品、⑥解約、⑦代引配達、⑧SNS、⑨商品未着、⑩詐欺	10,408件	11,926件	18,363件	18,732件
9	フリーローン・サラ金	18,065	①多重債務、②金利・利息、③契約書・書面、④クレジットカード、⑤自己破産、⑥時効、⑦債権回収業者、⑧銀行等、⑨高価格・料金、⑩信用性	25,331件	22,113件	18,826件	18,065件
10	修理サービス	16,147	①高価格・料金、②家庭訪問、③修理代、④電子広告、⑤見積り、⑥説明不足、⑦返金、⑧契約書・書面、⑨クーリングオフ、⑩信用性	13,944件	13,845件	16,554件	16,147件
11	電気	15,117	①電力小売自由化関連、②家庭訪問、③経済性、④解約、⑤クーリングオフ、⑥契約書・書面、⑦電話勧誘、⑧信用性、⑨説明不足、⑩高価格・料金	11,802件	13,398件	14,133件	15,117件
12	アダルト情報※	12,894	①インターネット通販、②ポルノ・風俗、③ワンクリック請求、④高価格・料金、⑤個人情報、⑥解約、⑦詐欺、⑧電子広告、⑨強引、⑩無料商法	(注3)			
13	四輪自動車	12,560	①解約、②契約書・書面、③説明不足、④クレーム処理、⑤解約料、⑥返金、⑦約束不履行、⑧高価格・料金、⑨補償、⑩早期故障	12,925件	13,157件	12,684件	12,560件
14	内職・副業その他※	11,233	①サイドビジネス商法、②インターネット通販、③解約、④SNS、⑤返金、⑥電子広告、⑦情報商材、⑧電話勧誘、⑨アフィリエイト、⑩儲からない	(注3)			
15	出会い系サイト・アプリ	10,156	①インターネット通販、②返金、③詐欺、④解約、⑤SNS、⑥プリペイド式電子マネー、⑦高価格・料金、⑧クレジットカード、⑨決済代行業者、⑩個人情報	8,915件	8,927件	10,597件	10,156件
16	その他金融関連サービス※	9,235	①クレジットカード、②解約、③暗号資産、④返金、⑤連絡不能、⑥インターネット通販、⑦詐欺、⑧信用性、⑨説明不足、⑩SNS	(注3)			
17	かばん	8,170	①インターネット通販、②代引配達、③電子広告、④解約、⑤SNS、⑥連絡不能、⑦偽サイト、⑧偽物、⑨詐欺、⑩返金	4,162件	5,065件	6,261件	8,170件
18	娯楽等情報配信サービス その他※	7,251	①インターネット通販、②解約、③SNS、④情報商材、⑤返金、⑥電子広告、⑦ショートメッセージ、⑧架空請求、⑨サイドビジネス商法、⑩高価格・料金	(注3)			
19	屋根工事	7,230	①家庭訪問、②点検商法、③クーリングオフ、④屋根、⑤信用性、⑥高価格・料金、⑦見積り、⑧契約書・書面、⑨解約、⑩保険利用可能トーク	5,068件	5,764件	6,651件	7,230件
20	携帯電話	7,220	①解約、②説明不足、③クレーム処理、④インターネット通販、⑤交換、⑥早期故障、⑦アフターサービス、⑧高価格・料金、⑨返金、⑩返品	7,097件	7,500件	8,860件	7,220件
21	インターネットゲーム	7,046	①インターネット通販、②未成年者契約、③返金、④高価格・料金、⑤解約、⑥クレジットカード、⑦名義冒用、⑧キャリア決済、⑨電子広告、⑩不当請求	4,930件	5,400件	7,157件	7,046件
22	エステティックサービス	6,945	①解約、②返金、③クーリングオフ、④高価格・料金、⑤契約書・書面、⑥解約料、⑦説明不足、⑧電子広告、⑨瘦身、⑩約束不履行	6,441件	6,222件	5,828件	6,945件
23	医療サービス※	6,582	①美容医療、②説明不足、③施術不良、④高価格・料金、⑤返金、⑥解約、⑦契約書・書面、⑧販売態度、⑨クレーム処理、⑩電子広告	(注3)			
24	新聞	6,430	①家庭訪問、②解約、③景品付販売、④強引、⑤契約書・書面、⑥クーリングオフ、⑦判断不十分者契約、⑧長期契約、⑨販売態度、⑩クレーム処理	8,809件	7,696件	6,570件	6,430件
25	アクセサリ	6,229	①解約、②インターネット通販、③返品、④中華人民共和国、⑤ネガティブオプション、⑥クーリングオフ、⑦返金、⑧連絡不能、⑨家庭訪問、⑩強引	5,413件	4,974件	4,930件	6,229件

(注4) 「出会い系サイト・アプリ」(2020年度以前は「出会い系サイト」)、「インターネットゲーム」(2020年度以前は「オンラインゲーム」)は、分類や名称の変更があったものの含まれている相談が同じため、時系列の比較ができる。

表11-1 2021年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	男女別の傾向		平均年齢	契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(円)
			性別	件数			
1	インターネット通販※	187,169	男性	79,866	48.0	40歳代～60歳代 給与生活者	173,714
			女性	102,526			119,886
2	定期購入※	60,981	男性	16,027	53.8	40歳以上 給与生活者	15,675
			女性	44,280			4,003
3	家庭訪販	51,941	男性	16,257	63.0	70歳以上 給与生活者、無職	425,571
			女性	19,086			220,165
4	電話勧誘販売	38,620	男性	16,257	61.5	70歳以上 給与生活者、無職	425,571
			女性	19,086			220,165
5	かたり商法(身分詐称)※	20,820	男性	8,357	62.5	60歳以上 給与生活者、無職	343,577
			女性	11,393			170,352
6	代引配達	20,466	男性	7,082	55.1	40歳以上 給与生活者	22,750
			女性	13,102			9,423
7	無料商法	16,659	男性	6,689	52.8	50歳代、70歳以上 給与生活者、無職	327,790
			女性	8,137			91,082
8	サイドビジネス商法	15,380	男性	5,942	35.6	20歳代 給与生活者	665,641
			女性	9,227			471,968
9	フィッシング※	12,025	男性	5,191	54.1	40歳以上 給与生活者	138,188
			女性	5,857			24,513
10	ワンクリック請求	11,076	男性	8,099	53.7	50歳以上 給与生活者、無職	405,737
			女性	2,861			17,823
11	マルチ取引	8,742	男性	3,603	39.7	20歳代 給与生活者	1,477,774
			女性	4,890			1,522,725
12	利殖商法	7,671	男性	4,356	46.9	20歳代 給与生活者	3,996,592
			女性	3,219			3,117,622
13	点検商法	7,415	男性	3,465	69.9	70歳以上 無職	946,010
			女性	3,668			217,283
14	テレビショッピング	6,866	男性	2,225	75.0	70歳以上 無職	22,883
			女性	4,561			10,493
15	フリマサービス※	6,191	男性	2,443	41.8	20歳代～50歳代 給与生活者	107,890
			女性	3,226			51,895
16	販売目的隠匿	5,760	男性	2,453	52.4	20歳代、70歳以上 給与生活者、無職	946,122
			女性	3,061			361,763
17	偽警告※	5,617	男性	3,837	61.3	60歳以上 給与生活者、無職	139,719
			女性	1,646			120,504
18	保険利用可能トーク※	5,308	男性	2,992	68.4	70歳以上 無職	911,868
			女性	2,142			185,759
19	訪問購入	5,081	男性	1,105	71.0	70歳以上、女性中心 無職	282,604
			女性	3,826			-
20	次々販売	4,363	男性	1,416	63.9	70歳以上 給与生活者、無職	2,463,075
			女性	2,863			1,855,912
21	還付金詐欺	4,316	男性	650	69.6	60歳代、女性中心 家事従事者、無職	179,328
			女性	3,415			131,357
22	当選商法	3,875	男性	1,785	57.5	50歳以上 給与生活者、無職	717,956
			女性	2,022			408,369
23	ネガティブ・オプション	3,767	男性	1,439	55.2	70歳以上 給与生活者	81,170
			女性	1,913			18,263
24	紹介販売	3,511	男性	1,382	40.8	20歳代 給与生活者	1,306,085
			女性	2,036			1,159,215
25	クレ・サラ強要商法	2,598	男性	1,301	26.4	20歳代 給与生活者	1,032,362
			女性	1,282			732,560

(注1) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

(注2) 「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「代引配達」「訪問購入」「テレビショッピング」は、販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。

(注3) 「販売目的隠匿」には「アポイントメントセールス」は含まれていない。

表11-2 2021年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目の件数に占める割合)	件数の推移(年度)			
				2018	2019	2020	2021
1	インターネット通販※	187,169	①化粧品(14.5%)、②健康食品(7.3%)、③紳士・婦人洋服(6.0%)、④アダルト情報(5.5%)、⑤商品一般(5.3%)	(注4)			
2	定期購入※	60,981	①化粧品(56.9%)、②健康食品(31.0%)、③タバコ用品(2.4%)、④医薬品類(1.9%)、⑤飲料(1.7%)	(注4)			
3	家庭訪販	51,941	①電気(9.9%)、②屋根工事(9.8%)、③修理サービス(9.2%)、④新聞(7.4%)、⑤インターネット接続回線(4.3%)	49,014件	49,361件	49,725件	51,941件
4	電話勧誘販売	38,620	①インターネット接続回線(16.4%)、②他の役務サービス(7.9%)、③魚介類全般(6.9%)、④電気(5.8%)、⑤商品一般(5.7%)	51,939件	48,071件	41,155件	38,620件
5	かたり商法(身分詐称)※	20,820	①商品一般(33.6%)、②社会保険(13.1%)、③他の役務サービス(4.8%)、④インターネット接続回線(4.5%)、⑤電気(4.2%)	(注4)			
6	代引配達	20,466	①かばん(16.1%)、②紳士・婦人洋服(15.7%)、③魚介類全般(7.9%)、④鮮魚(5.8%)、⑤他の身の回り品(5.1%)	7,856件	10,948件	15,631件	20,466件
7	無料商法	16,659	①広告代理サービス(7.4%)、②アダルト情報(7.1%)、③他の役務サービス(4.8%)、④化粧品(4.5%)、⑤折とうサービス(4.5%)	16,770件	21,337件	19,613件	16,659件
8	サイドビジネス商法	15,380	①内職・副業その他(39.0%)、②娯楽等情報配信サービスその他(7.8%)、③出会い系サイト・アプリ(5.5%)、④化粧品(4.5%)、⑤他の役務サービス(4.4%)	13,225件	13,254件	14,625件	15,380件
9	フィッシング※	12,025	①商品一般(63.3%)、②移动通信サービス(4.6%)、③その他金融関連サービス(2.1%)、④複合サービス会員(1.8%)、⑤役務全般(1.6%)	(注4)			
10	ワンクリック請求	11,076	①アダルト情報(92.0%)、②娯楽等情報配信サービスその他(2.0%)、③商品一般(1.5%)、④音楽・映像配信サービス(1.3%)、⑤役務全般(0.6%)	16,258件	12,276件	12,013件	11,076件
11	マルチ取引	8,742	①内職・副業その他(15.9%)、②化粧品(13.0%)、③健康食品(10.3%)、④ファンド型投資商品(10.2%)、⑤商品一般(6.8%)	10,588件	11,708件	10,175件	8,742件
12	利殖商法	7,671	①ファンド型投資商品(27.8%)、②外国為替証拠金取引(16.2%)、③金融コンサルティング(13.0%)、④その他金融関連サービス(7.5%)、⑤デリバティブ取引その他(5.1%)	11,596件	8,029件	7,291件	7,671件
13	点検商法	7,415	①屋根工事(31.7%)、②修理サービス(12.1%)、③他の役務サービス(7.3%)、④他の工事・建築サービス(4.3%)、⑤申請代行サービス(4.2%)	5,684件	5,760件	7,023件	7,415件
14	テレビショッピング	6,866	①健康食品(25.0%)、②化粧品(18.7%)、③医薬品類(4.2%)、④ふとん類(3.2%)、⑤他の光学機器(3.0%)	4,798件	4,700件	7,098件	6,866件
15	フリマサービス※	6,191	①商品一般(22.7%)、②かばん(7.0%)、③紳士・婦人洋服(5.6%)、④電子ゲーム・ソフト(3.7%)、⑤アクセサリ(3.4%)	(注4)			
16	販売目的隠匿	5,760	①他の役務サービス(7.2%)、①電気(7.2%)、③商品一般(7.2%)、④屋根工事(4.7%)、⑤内職・副業その他(4.3%)	7,353件	6,732件	6,123件	5,760件
17	偽警告※	5,617	①ウイルス対策ソフト(45.7%)、②他の役務サービス(35.6%)、③商品一般(6.3%)、④インターネット通信関連サービス(6.1%)、⑤ソフトウェアライセンス全般(2.3%)	(注4)			
18	保険利用可能トーク※	5,308	①申請代行サービス(47.9%)、②屋根工事(15.3%)、③他の役務サービス(12.2%)、④修理サービス(11.2%)、⑤他の工事・建築サービス(5.4%)	(注4)			
19	訪問購入	5,081	①アクセサリ(20.6%)、②商品一般(20.5%)、③和服(6.0%)、④靴・運動靴(5.6%)、⑤被服品一般(5.1%)	5,025件	3,817件	4,478件	5,081件
20	次々販売	4,363	①出会い系サイト・アプリ(6.5%)、②健康食品(5.2%)、③和食(5.0%)、④ふとん類(4.5%)、⑤屋根工事(4.4%)	5,703件	5,123件	4,311件	4,363件
21	還付金詐欺	4,316	①社会保険(77.6%)、②他の保健・福祉サービス(6.1%)、③商品一般(4.9%)、④他の行政サービス(4.0%)、⑤公的年金(2.7%)	2,759件	3,007件	2,351件	4,316件
22	当選商法	3,822	①商品一般(28.4%)、②他の教養・娯楽サービス(22.2%)、③宝くじ(13.0%)、④出会い系サイト・アプリ(9.7%)、⑤役務全般(1.9%)	3,329件	2,978件	4,298件	3,875件
23	ネガティブオプション	3,439	①商品一般(23.3%)、②他の保健衛生用品(7.4%)、③アクセサリ(5.8%)、④紳士・婦人洋服(4.5%)、⑤健康食品(3.8%)	2,732件	3,087件	6,693件	3,767件
24	紹介販売	3,511	①内職・副業その他(12.6%)、②ファンド型投資商品(11.0%)、③化粧品(7.9%)、④健康食品(7.9%)、⑤商品一般(4.7%)	4,939件	5,346件	4,718件	3,511件
25	クレ・サラ強要商法	2,598	①内職・副業その他(35.1%)、②金融コンサルティング(10.3%)、③他の役務サービス(6.6%)、④娯楽等情報配信サービスその他(5.0%)、⑤ビジネス教室(4.8%)	1,728件	2,263件	1,916件	2,598件

(注4) 2021年度から内容キーワード分類を変更したことなどにより、※が付いているものについては、2020年度以前と2021年度での時系列の比較はできない(「販売方法・手口」の名称が同じでも定義の変更により時系列での比較ができない)。

(注5) 「訪問購入」は消費者が物品を売却し、代金を受け取るという取引であるため、既支払金額を登録対象外としている。

PIO-NETにみる危害・危険情報 —全国のデータから—

全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET:パイオネット）では、全国の消費生活センター等に寄せられる商品・役務・設備に関連して身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた情報（以下「危害情報」という）、および、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある情報（以下「危険情報」という）を収集している。

本章では、2021年度にPIO-NETにより収集した危害・危険情報についてまとめた。

2021年度の傾向と特徴

- 全国の消費生活センター等から収集した「危害・危険情報」は13,194件^{*1}で、対前年度比で見ると12.2%減であった（表12）。
- 「危害情報」は11,263件で、上位3商品・役務等は「化粧品」「健康食品」「医療サービス」であった（表13、表18）。「危険情報」は1,931件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」「調理食品」「電話関連機器・用品」であった（表16、表19）。
- 「危害情報」は、2020年度より1,656件減少した。「化粧品」が584件増加した一方で、「健康食品」が2,404件減少した。被害者の性別は女性が8割近くを占めた。
- 「危険情報」は、2020年度より172件減少した。2020年度、珪藻土^{けいそうど}マットに関する報道の影響で大幅に増加した「敷物類」が74件減少したことなどによる。

*1 データは2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

1 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要

2021年度に消費生活センター等に寄せられた危害情報は11,263件で、2020年度（12,919件）と比べると1,656件（前年度比12.8%）減少した（表12、図9 32頁）。これは、3位の「食料品」のうち「健康食品」が2,404件減少したことが大きく影響している（表13 33頁）。

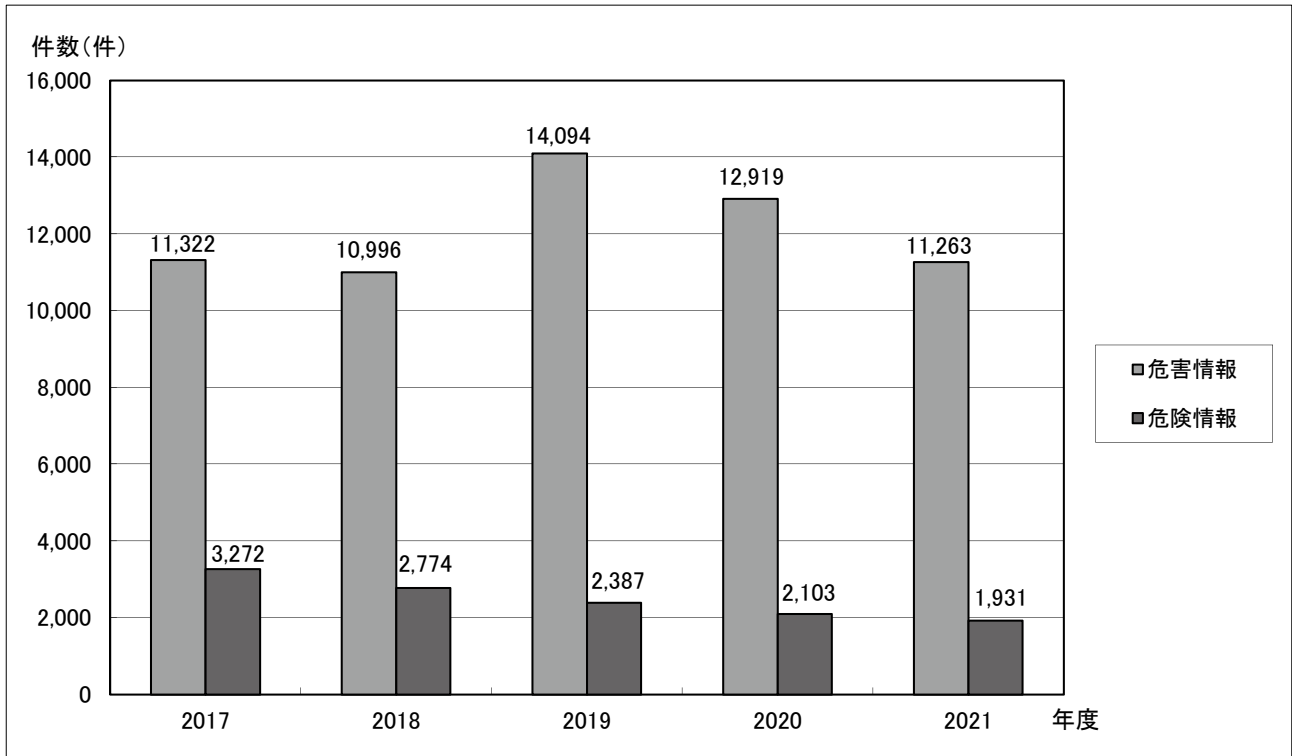
表12 危害・危険情報の年度別相談件数の推移

年度	危害	危険	計	対前年度比(%)
1984	1,413	1,294	2,707	110.7
1985	1,640	1,119	2,759	101.9
1986	1,567	1,279	2,846	103.2
1987	1,603	1,111	2,714	95.4
1988	1,640	1,074	2,714	100.0
1989	1,650	1,165	2,815	103.7
1990	1,734	1,196	2,930	104.1
1991	1,650	1,089	2,739	93.5
1992	1,834	1,110	2,944	107.5
1993	2,206	1,725	3,931	133.5
1994	2,449	2,534	4,983	126.8
1995	3,934	3,324	7,258	145.7
1996	4,978	4,009	8,987	123.8
1997	5,035	2,688	7,723	85.9
1998	4,889	1,967	6,856	88.8
1999	5,106	1,936	7,042	102.7
2000	6,199	3,109	9,308	132.2
2001	5,670	2,578	8,248	88.6
2002	7,612	2,588	10,200	123.7
2003	6,543	2,132	8,675	85.0
2004	5,848	2,434	8,282	95.5
2005	6,511	2,819	9,330	112.7
2006	7,054	3,597	10,651	114.2
2007	8,545	4,558	13,103	123.0
2008	8,536	3,988	12,524	95.6
2009	8,292	3,635	11,927	95.2
2010	8,665	4,153	12,818	107.5
2011	11,551	3,712	15,263	119.1
2012	10,596	4,163	14,759	96.7
2013	13,661	6,888	20,549	139.2
2014	11,541	5,178	16,719	81.4
2015	10,704	4,506	15,210	91.0
2016	11,683	3,591	15,274	100.4
2017	11,322	3,272	14,594	95.5
2018	10,996	2,774	13,770	94.4
2019	14,094	2,387	16,481	119.7
2020	12,919	2,103	15,022	91.1
2021	11,263	1,931	13,194	87.8
計	253,133	104,716	357,849	

(注) 2022年5月末日までの登録分。

2007年度は国民生活センターで受け付けた経由相談を除いており、2008年度以降は消費生活センター等からの経由相談を除いている。

図9 危害・危険情報の年度別相談件数の推移



(注) 2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(1) 危害情報の商品別分類の件数

危害情報を商品別分類別にみると、最も件数が多かったのは、「保健衛生品」3,947件（35.0%）で、2020年度（2位、3,469件）より478件増加した。このうち「化粧品」が2020年度より584件増加し、3,252件（82.4%）であった（表13 33頁）。このほかに、「医薬品類」やマスクなどを含む「他の保健衛生用品」「家庭用電気治療器具」などが多い。

2位は「保健・福祉サービス」2,606件（23.1%）で、2020年度（3位、2,220件）より386件増加した。「医療サービス」「エステティックサービス」「歯科治療」「整体」「美容院」の順が多い。2020年度より、「エステティックサービス」が39件、「歯科治療」が69件、「美容院」が72件、それぞれ増加した。

3位は「食料品」1,984件（17.6%）で、2020年度（1位、4,369件）より2,385件減少した。このうち「健康食品」が2020年度より2,404件減少し、1,131件（57.0%）であった。このほかに「調理食品」「飲料」「菓子類」が多い。

4位は「住居品」776件（6.9%）で、2020年度（4位、850件）より74件減少した。「洗濯用洗剤」「家具類」「ふとん類」などが多い。

5位は「教養娯楽品」338件（3.0%）で、「タバコ用品」「健康器具」などが多かったが、「タバコ用品」は2020年度より64件減少した。

表13 危害情報の商品別分類の件数および主な商品・役務等（2021年度）

商品別分類	件数	割合(%)	主な商品・役務等
食料品	1,984	17.6	健康食品 (1,131)、調理食品 (238)、飲料 (139)、菓子類 (112)、パン類 (43)
住居品	776	6.9	洗濯用洗剤 (152)、家具類 (144)、ふとん類 (112)、ルームエアコン (22)、他の住居洗剤 (21)、他の住居雑品類 (21)
光熱水品	32	0.3	電気 (17)、他の光熱水品 (8)、水道 (5)
被服品	212	1.9	靴・運動靴 (46)、紳士・婦人洋服 (33)、アクセサリ (26)、婦人下着 (26)、草履・サンダル類 (18)
保健衛生品	3,947	35.0	化粧品 (3,252)、医薬品類 (239)、他の保健衛生用品 (123)、家庭用電気治療器具 (76)、メガネ・コンタクトレンズ (53)
教養娯楽品	338	3.0	タバコ用品 (72)、健康器具 (65)、ペット (22)、携帯電話 (22)、電話関連機器・用品 (15)
車両・乗り物	151	1.3	自転車 (91)、四輪自動車 (16)、自動二輪車 (9)、他の自動車用品類 (8)、他の乗り物 (6)
土地・建物・設備	103	0.9	電気温水器 (24)、戸建住宅 (19)、分譲マンション (14)、シャワー (7)、建具 (5)
クリーニング	5	0.0	クリーニング (5)
レンタル・リース・貸借	318	2.8	賃貸アパート・マンション (262)、借家 (36)、介護用品レンタル (6)、レンタルサービスその他 (5)
工事・建築・加工	83	0.7	新築工事 (27)、塗装工事 (11)、増改築工事 (11)、内装工事 (10)、他の工事・建築サービス (8)、加工サービス (8)
修理・補修	19	0.2	修理サービス (19)
運輸・通信サービス	45	0.4	バスサービス (11)、タクシーサービス (7)、移動通信サービス (7)、鉄道サービス (7)
教養・娯楽サービス	252	2.2	スポーツ・健康教室 (105)、スポーツ施設利用 (45)、宿泊施設 (45)、遊園施設利用 (15)、遊園地・レジャーランド (7)
保健・福祉サービス	2,606	23.1	医療サービス (851)、エステティックサービス (385)、歯科治療 (343)、整体 (280)、美容院 (278)
他のサービス	265	2.4	外食 (184)、食事・食材宅配 (27)、ハウスクリーニング (13)、他の行政サービス (8)、損害保険 (5)、コインランドリー (5)、他の役務サービス (5)
その他	127	1.1	商品一般 (126)、他の商品 (1)
合計	11,263	100.0	

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「主な商品・役務等」は、各商品別分類における上位5位の商品・役務等。ただし、原則として5件未満は除く。2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(2) 危害情報の商品・役務等の件数

商品・役務等別にみると、最も件数が多かったのは「化粧品」3,252件 (28.9%) で、2020年度 (2位、2,668件) より584件増加した (表18 44頁)。内訳をみると「シャンプー」が2020年度より303件増加して560件であった。

2位は「健康食品」1,131件 (10.0%) で、2020年度 (1位、3,535件) より2,404件減少した。2020年度より「高麗人参茶」が763件、「健康食品全般」が90件減少したことなどによる。

3位は、美容医療を含む「医療サービス」851件 (7.6%) である。

4位は「エステティックサービス」385件 (3.4%) で、2020年度 (4位、346件) より39件増加した。

5位は「歯科治療」343件 (3.0%) で、2020年度 (6位、274件) より69件増加した。

(3) 危害内容

危害内容別にみると、最も件数が多かったのは「皮膚障害」4,433件（39.4％）で、2020年度（1位、4,525件）より92件減少した（表14）。内容を商品・役務等別にみると「化粧品」が2020年度より470件増加して、2,964件と7割近くを占めており、次いで「健康食品」が295件で、2020年度より571件減少した（表20 45頁）。

2位は「その他の傷病及び諸症状*²」2,866件（25.4％）で、2020年度（3位、2,635件）より231件増加した。「医療サービス」403件、「歯科治療」279件、「化粧品」248件などが多い。「歯科治療」は65件、「化粧品」は103件、それぞれ2020年度より増加した。

3位は「消化器障害」1,181件（10.5％）で、2020年度（2位、2,845件）より1,664件減少した。「健康食品」が2020年度より1,571件減少したが、638件と過半数を占めている。このほか「調理食品」83件、「医薬品類」「飲料」ともに70件などが多い。

4位は「擦過傷・挫傷・打撲傷」561件（5.0％）で、2020年度（4位、564件）より3件減少した。「商品一般」53件、「自転車」47件、「家具類」40件などが多い。

5位は「熱傷」549件（4.9％）で、2020年度（5位、527件）より22件増加した。「エステティックサービス」112件、「医療サービス」105件などが多い。

表14 危害内容別上位10位

順位	年度	2021年度		
		危害内容	件数	割合（％）
1		皮膚障害	4,433	39.4
2		その他の傷病及び諸症状	2,866	25.4
3		消化器障害	1,181	10.5
4		擦過傷・挫傷・打撲傷	561	5.0
5		熱傷	549	4.9
6		刺傷・切傷	432	3.8
7		呼吸器障害	279	2.5
8		不明	228	2.0
9		骨折	225	2.0
10		神経・脊髄の損傷	199	1.8
		総件数	11,263	100.0

（注1）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(4) 被害者の性別・年代

危害を受けた被害者の性別件数をみると、女性が8,598件（76.3％）、男性が2,511件（22.3％）で、いずれも2020年度に比べて件数が減少したが、性別の割合はほぼ変わらなかった（表15 35頁）。

年代別件数では、50歳代が2,297件（20.4％）と最も多く、以下、70歳以上2,075件（18.4％）、60歳代1,741件（15.5％）、40歳代1,720件（15.3％）、30歳代1,168件（10.4％）、20歳代917件（8.1％）、10歳代261件（2.3％）、10歳未満172件（1.5％）と続いている。2020年度に比べて、10歳未満を除いた各年代で件数が減少した。

* 2 「その他の傷病及び諸症状」には、脱毛、切れ毛、歯の損傷、頭痛、腰痛、発熱、精神不安定等が該当し、根本的な原因が明らかでないものが含まれる。

表15 性別・年代別危害件数（2021年度）

年代	性別		男性		女性		不明・無回答(未入力)		計	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10歳未満	67	2.7	72	0.8	33	21.4	172	1.5		
10歳代	100	4.0	155	1.8	6	3.9	261	2.3		
20歳代	221	8.8	693	8.1	3	1.9	917	8.1		
30歳代	241	9.6	923	10.7	4	2.6	1,168	10.4		
40歳代	352	14.0	1,365	15.9	3	1.9	1,720	15.3		
50歳代	418	16.6	1,873	21.8	6	3.9	2,297	20.4		
60歳代	372	14.8	1,367	15.9	2	1.3	1,741	15.5		
70歳以上	506	20.2	1,567	18.2	2	1.3	2,075	18.4		
無回答(未入力)	234	9.3	583	6.8	95	61.7	912	8.1		
合計	2,511	22.3	8,598	76.3	154	1.4	11,263	100.0		

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

次に、被害者の年代別に危害の多かった商品・役務等をみると、10歳未満では、1位は「菓子類」14件（2020年度1位、11件）、2位は「外食」11件（2020年度3位、9件）、3位は「家具類」9件（2020年度3位、9件）であった。4位の「スポーツ・健康教室」「パン類」、7位の「飲料」、9位の「他の住居洗浄剤」「宿泊施設」「玩具・遊具その他」「遊園地・レジャーランド」が10位以内に入るのは10歳未満のみであった（表21 46頁）。

10歳代では、1位は「化粧品」65件（2020年度1位、127件）、2位は「健康食品」34件（2020年度2位、90件）、3位は「自転車」25件（2020年度3位、25件）である。

20歳代では、1位は「医療サービス」181件、2位は「化粧品」151件（2020年度2位、175件）、3位は「エステティックサービス」135件（2020年度4位、131件）である。

30歳代では、1位は「化粧品」231件（2020年度2位、190件）、2位は「医療サービス」161件、3位は「エステティックサービス」93件（2020年度4位、77件）である。

40歳代では、1位は「化粧品」494件（2020年度2位、399件）、2位は「健康食品」180件（2020年度1位、726件）、3位は「医療サービス」133件である。

50歳代では、1位は「化粧品」875件（2020年度2位、621件）、2位は「健康食品」247件（2020年度1位、954件）、3位は「医療サービス」100件である。

60歳代では、1位は「化粧品」732件（2020年度2位、551件）、2位は「健康食品」188件（2020年度1位、597件）、3位は「医療サービス」81件である。

70歳以上では、1位は「化粧品」556件（2020年度1位、475件）、2位は「健康食品」279件（2020年度2位、441件）、3位は「医薬品類」140件（2020年度3位、135件）である。また、6位のマスクなどを含む「他の保健衛生用品」や7位の「ふとん類」「家庭用電気治療器具」が10位以内に入るのは70歳以上のみであった。

(5) 危害情報における上位3商品・役務等の概要

危害情報の上位3商品・役務等である「化粧品」「健康食品」「医療サービス」の危害内容等は次のとおりであった（表18 44頁、表20 45頁）。

①化粧品（3,252件）

「化粧品」の内訳をみると、「シャンプー」が560件（17.2%）、「乳液」が477件（14.7%）、「化粧品その他」が474件（14.6%）で、2020年度より「シャンプー」が303件増加したことなどから、2020年度（2位、2,668件）より584件増加した。

被害者の性別は、女性が2,899件と約9割を占めている。被害者の年代別では、50歳代が875件（26.9%）で最も多く、次いで、60歳代が732件（22.5%）、70歳以上556件（17.1%）の順であった。

危害内容は、「皮膚障害」が2,964件（91.1%）、次いで「その他の傷病及び諸症状」248件（7.6%）の順であった。

<事例>

- ・スマートフォンで広告を見て定期購入のまつ毛美容液を注文した。塗布したところ、両眼が赤くただれ、まつ毛の根元あたりの皮が剥けて、病院で美容液が原因だと診断された。（50歳代・女性）
- ・バストマッサージクリームを上半身に塗ったところ、赤くなってかゆくなり、じんましんが出た。まとめて購入していた6本のうち、未開封の5本を返品したい。（30歳代・女性）
- ・シャンプーを定期購入し、使用したところ、まぶたが開かなくなるほど腫れ、医師に使用をやめるように言われた。販売サイトに体調不良の際は連絡するように記載されており、解約を申し出たが、家族や友人に譲るよう言われ、解約できなかった。（60歳代・女性）
- ・インターネット広告を見て購入したファンデーションを使用したら顔にかゆみと赤みがあらわれ、乾燥で皮も剥けた。定期購入の解約を申し出たが、4回受け取るように言われた。（30歳代・女性）
- ・オーダーメイドの美容液を購入したところ、初回分の納品書を見て定期購入とわかった。しばらく使ったら肌が荒れ、皮膚科で毛嚢炎と診断された。解約を申し出たがやめられない。（40歳代・男性）

②健康食品（1,131件）

「健康食品」の内訳をみると、各種サプリメントなどを含む「他の健康食品」726件（64.2%）、「健康食品全般」197件（17.4%）、「酵素食品」136件（12.0%）の順であった。2020年度より「高麗人参茶」が763件、「健康食品全般」が90件減少したことなどから、2020年度（1位3,535件）より2,404件減少した。

被害者の性別は、女性が923件と8割以上を占めている。被害者の年代別では、70歳以上が279件（24.7%）で最も多く、次いで、50歳代247件（21.8%）、60歳代188件（16.6%）の順であった。

危害内容は、「消化器障害」が638件（56.4%）で、次いで「皮膚障害」295件（26.1%）、「その他の傷病及び諸症状」148件（13.1%）の順であった。

<事例>

- ・インターネット広告で知ったダイエットサプリメントをインターネット通販で購入し、飲んだら下痢を起こした。翌月再度届いた商品を返送したが、返品は認められず、弁護士事務所から代金の請求書が届いた。どのように対処したらよいか。（60歳代・男性）

- ・豊胸サプリメントを飲んだら、吐き気を起こして具合が悪くなり急性肝炎で入院した。定期購入の解約は認められたが、支払いのことなど、販売店の対応に納得できない。(30歳代・女性)
- ・新聞の折込広告を見て購入した健康食品を食べたら血圧が上昇した。30パック入りで購入した残りの商品の返品を申し出たが断られた。(70歳代・男性)
- ・テレビショッピングで定期購入したダイエットコーヒーを飲んだら血糖値が上がり、医師から飲まないよう言われた。事業者に2回目以降の商品は受け取りたくないと伝えたところ、3回目の解約は認められたが、2回目までは受け取るように言われた。(60歳代・女性)
- ・インターネットで定期購入した^{痩身}サプリメントを飲んだところ、じんましんが出て医師にかかった。2回目の商品が届き、返品と解約を申し出たら、3回目以降は解約できるが、返品は認めないと言われ、納得できない。(30歳代・女性)

③医療サービス (851件)

「医療サービス」の内容をみると、美容医療に関する相談が568件 (66.7%) を占めている。

被害者の性別は、女性が677件と、8割近くを占めている。被害者の年代別では、20歳代が181件 (21.3%) で最も多く、次いで30歳代が161件 (18.9%)、40歳代が133件 (15.6%) の順であった。

危害内容は、「その他の傷病及び諸症状」が403件 (47.4%) と最も多く、次いで「皮膚障害」193件 (22.7%)、「熱傷」105件 (12.3%) の順であった。

<事例>

- ・娘が目の下脂肪をとる美容整形手術をしたところ、目の向きが不自然になり、受診した眼科で形成手術が必要と言われた。治療費を全額負担してもらえるだろうか。(20歳代・女性)
- ・照射レベルを上げてレーザー脱毛の施術を受けたところ、やけどがひどく、顔にあざが残った。補償の対象にはならないと言われたが、そのような説明は事前に聞いていないし、書面にも記載されていない。(20歳代・男性)
- ・脱毛症の治療を受け、処方された薬を服用すると全身にじんましんが出た。このことをクリニックに伝えたが、返金、返品はできないことになっていて不満だ。(50歳代・女性)
- ・美容外科で顔にボトックス注射を打ったところ、顔全体が腫れて、皮膚科でアレルギー反応と診断された。美容外科に皮膚科での治療代を請求したい。(20歳代・女性)
- ・包茎手術を受けたが、術後1週間以上が経過し、腫れがひいても不格好で、レーザーで焼いた場所がうんでいて治る気配がない。(20歳代・男性)

2 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要

2021年度に消費生活センター等に寄せられた危険情報は1,931件で、2020年度（2,103件）と比べると172件（前年度比8.2%）減少した（表12 31頁、図9 32頁）。これは、1位の「住居品」が76件、2位の「車両・乗り物」が44件それぞれ減少したことなどによる（表16 39頁）。

（1）危険情報の商品別分類の件数

危険情報を商品別分類別にみると、最も件数が多かったのは「住居品」582件（30.1%）で、「電子レンジ類」「家具類」「電気掃除機類」などが多い（表16 39頁）。2020年度、珪藻土^{けいそうど}マットに関する報道の影響で大幅に増加した「敷物類」が74件、「電気掃除機類」が15件、それぞれ減少したことなどから、「住居品」全体では2020年度（1位、658件）より76件減少した。

2位は「車両・乗り物」337件（17.5%）で、このうち「四輪自動車」が206件（61.1%）を占めている。このほかに、「自転車」などが多い。2020年度（2位、381件）より44件減少した。

3位は「教養娯楽品」288件（14.9%）で、「電話関連機器・用品」「携帯電話」「テレビ」など多かった。

4位は「食料品」267件（13.8%）で、「調理食品」「菓子類」などが多く、2020年度（4位、287件）より20件減少した。

5位は「保健衛生品」87件（4.5%）で、「ヘアケア用具」、マスクなどを含む「他の保健衛生用品」などが多く、2020年度（5位、110件）より23件減少した。

（2）危険情報の商品・役務等の件数

危険情報を商品・役務等別にみると、最も件数が多かったのは、「四輪自動車」206件（10.7%）で、2020年度（1位、229件）より23件減少した（表19 44頁）。

2位は「調理食品」98件（5.1%）、3位は「電話関連機器・用品」54件（2.8%）である。

4位は「自転車」49件（2.5%）で、2020年度（5位、55件）より6件減少した。

5位は「賃貸アパート・マンション」47件（2.4%）で、2020年度（11位、40件）より7件増加した。

表16 危険情報の商品別分類の件数および主な商品・役務等（2021年度）

商品別分類	件数	割合(%)	主な商品・役務等
食料品	267	13.8	調理食品 (98)、菓子類 (39)、パン類 (17)、飲料 (13)、めん類 (12)
住居品	582	30.1	電子レンジ類 (39)、家具類 (38)、電気掃除機類 (34)、ルームエアコン (25)、室内照明器具 (23)
光熱水品	37	1.9	他の光熱水品 (27)
被服品	32	1.7	紳士・婦人洋服 (11)、他の身の回り品 (5)
保健衛生品	87	4.5	ヘアケア用具 (39)、他の保健衛生用品 (14)、メガネ・コンタクトレンズ (6)、家庭用電気治療器具 (6)
教養娯楽品	288	14.9	電話関連機器・用品 (54)、携帯電話 (45)、テレビ (34)、パソコン (24)、パソコン周辺機器・用品 (24)
車両・乗り物	337	17.5	四輪自動車 (206)、自転車 (49)、自動二輪車 (29)、他の自動車用品類 (10)、自動車部品 (10)
土地・建物・設備	57	3.0	戸建住宅 (9)、建具 (6)、温水ボイラー (5)
クリーニング	0	0.0	
レンタル・リース・貸借	63	3.3	賃貸アパート・マンション (47)、借家 (6)、レンタカー (5)
工事・建築・加工	36	1.9	増改築工事 (7)、新築工事 (6)、電気工事 (5)
修理・補修	45	2.3	修理サービス (33)、車検サービス (12)
運輸・通信サービス	12	0.6	移動通信サービス (4)
教養・娯楽サービス	9	0.5	スポーツ施設利用 (3)
保健・福祉サービス	9	0.5	医療サービス (3)
他のサービス	57	3.0	外食 (34)、食事・食材宅配 (13)、他の役務サービス (6)
その他	13	0.7	他の商品 (8)、商品一般 (5)
合計	1,931	100.0	

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「主な商品・役務等」は、各商品別分類における上位5位の商品・役務等。ただし、原則として5件未満は除く。2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(3) 危険内容

危険内容で最も件数が多かったのは「過熱・こげる」284件（14.7%）で、2020年度（1位、325件）より41件減少した（表17 40頁）。内容を商品・役務等別にみると「携帯電話」29件、「電話関連機器・用品」21件に関するものが多い（表22 47頁）。

2位は「発煙・火花」281件（14.6%）で、2020年度（2位、298件）より17件減少した。「テレビ」25件、「ヘアケア用具」21件などが多い。

3位は「異物の混入」270件（14.0%）で、2020年度（3位、280件）より10件減少した。「調理食品」78件、「菓子類」32件などが多い。

4位は「機能故障」215件（11.1%）で、2020年度（4位、220件）より5件減少した。「四輪自動車」127件、「自転車」18件などが多い。

5位は「発火・引火」198件（10.3%）で、2020年度（6位、212件）より14件減少した。「電話関連機器・用品」13件、「電子レンジ類」10件などが多い。

表17 危険内容別上位10位

年度 順位	2021年度		
	危険内容	件数	割合 (%)
1	過熱・こげる	284	14.7
2	発煙・火花	281	14.6
3	異物の混入	270	14.0
4	機能故障	215	11.1
5	発火・引火	198	10.3
6	破損・折損	193	10.0
7	その他	118	6.1
8	部品脱落	67	3.5
9	火災	50	2.6
10	燃料・液漏れ等	49	2.5
	総件数	1,931	100.0

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(4) 危険情報における上位3商品・役務等の概要

危険情報の上位3商品・役務等である「四輪自動車」「調理食品」「電話関連機器・用品」の危険内容等は次のとおりである（表19 44頁、表22 47頁）。

①四輪自動車（206件）

「四輪自動車」の内訳をみると、「普通・小型自動車」138件（67.0%）が最も多く、次いで「軽自動車」60件（29.1%）が多かった。

危険内容は、「機能故障」127件（61.7%）が最も多く、次いで「発煙・火花」17件（8.3%）、「破損・折損」15件（7.3%）の順であった。

<事例>

- ・自動車のエアコンから風が出なくなり、カバーを外して確認すると部品が溶けて内部の基盤が焦げていた。
- ・12カ月点検を終えたばかりの自動車のハンドルが動かず、走行できなくなった。販売店から、電気系統の不具合の可能性が高く、原因を調べて修理すると言われたが返品したい。
- ・中古の軽自動車を運転中、車から煙が出て動かなくなり、エンジンの載せ替えが必要と言われた。販売店の説明では修復歴はなく、事故車でもないとのことだったが、3カ月しか使っていないのにこのような事態になるのは納得できない。
- ・自動車で走行中にハンドルがぶれるようになり車体が傾いた。販売店で確認してもらったところ、右側後方のサスペンション（板バネ）が折れていた。
- ・中古車を購入して引き取り後、すぐにエンジンが止まり、修理したが再度故障した。返品可能か。

②調理食品（98件）

「調理食品」の内訳をみると、「弁当」27件（27.6%）、即席みそ汁等を含む「他の調理食品」26件（26.5%）、「レトルト調理食品」15件（15.3%）の順であった。

危険内容は、「異物の混入」が78件と8割近くを占めた。

<事例>

- ・インターネット通販で購入したフリーズドライの味噌汁を飲んだところ、ステンレス製の金属片が混入していた。販売業者に架電しているが、混雑してつながらない。
- ・コンビニエンスストアで購入したチャーハンに長さ4～5cmの細いプラスチックが混入していた。どのように対応すべきか。
- ・持ち帰りの握り寿司を食べたら、口の中に何かが刺さり、吐き出してみると長さ7～8mmの爪かプラスチック破片のようなものだった。混入物が何か調べてほしい。
- ・購入した握り寿司に横が4～5mm、縦が2mmの台形の金属の破片が混入していた。購入店に申し出たところ、包丁の破片と判明した。
- ・スーパーで購入した弁当を電子レンジで温めたら上蓋に貼付されたソースから発火した。アルミ製のソースの袋にある「レンジ不可」の表示マークは小さくて気づかない可能性がある。

③電話関連機器・用品（54件）

「電話関連機器・用品」は、充電器に関する相談が多く、危険内容は、「過熱・こげる」21件（38.9%）、「発煙・火花」14件（25.9%）、「発火・引火」13件（24.1%）の順であった。

<事例>

- ・USBケーブルでパソコンにつないでスマートフォンを充電していたところ、焦げ臭くなり、見てみると、充電ケーブルの先が溶けていてスマートフォンが故障した。
- ・スマートフォンをメーカー純正の専用充電器と専用充電ケーブルで充電して数時間後、充電ケーブルの接続プラグの根元が燃えて、ベッドのシーツとベッドパッドが焦げた。
- ・1年前に購入したモバイルバッテリーを夜に机の上で充電していたところ、本体がとても熱くなったので充電ケーブルを外しておいた。翌朝、本体表面のプラスチックが割れており、机も熱で変色していた。
- ・スマートフォンを充電中に、スマートフォンの差込口から4cm離れた充電ケーブル部分から突然発火して2mmほど溶けた。
- ・ワイヤレスイヤフォンを充電中に充電ケーブルから発火して、イヤフォンと充電ケーブルが燃え、じゅうたんとその下の床が焦げた。

3 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例

() 内は被害者の年代・性別

(1) 死亡事故例

① サービス付き高齢者向け住宅

看護師が滞在するサービス付き高齢者向け住宅に暮らす母が、施設内で転倒して頭部を打ち、連携する病院でみてもらったが約3週間後に死亡した。(80歳代・女性)

② 有料老人ホーム

有料老人ホームに入居の母が食事を喉のどに詰まらせ亡くなった。(80歳代・女性)

(2) 後遺症の可能性が大きい事故例と重症事故例

① 除雪機

閉め切った倉庫で除雪機の点検をしていた父が一酸化炭素中毒で倒れて入院した。今後、息切れなどの後遺症が残ると言われている。(90歳代・男性)

② 歯科治療

歯科医院で親知らずを抜いた後に舌の感覚や味覚に異常が生じ、半年通院しても後遺症が残っている。親知らずの抜歯でこのような影響が出ることを事前に説明されていなかった。(20歳代・女性)

③ 医療サービス

検査手術の際に尿道に穴が開いてしまい、日常生活に支障がある。(50歳代・男性)

(3) 新型コロナウイルス関連の事故例

① 次亜塩素酸水

次亜塩素酸水を使用したところ、手が荒れ、脂漏性角化症しろうせいかくかしょうと診断された。購入店舗の対応が不服だ。(70歳代・男性)

② マスク

マスクのゴムと本体を接着するためののりが硬く突起しており、頬にすり傷ができた。(40歳代・女性)

中学生の息子がマスクのノーズワイヤで鼻の下を2cmほど切った。残りのマスクを確認すると、ワイヤが飛び出しているようなものが見つかった。(10歳代・男性)

(4) 主に乳幼児向けの商品・役務等の事故例

①玩具

プラスチック製のバッグ型の玩具で遊んでいた子どもの指が蝶番と蓋の隙間に挟まってうっ血していた。(6歳・女性)

バイク型の玩具の部品や部品の差込口にバリがあり、孫の手に傷がついた。(2歳・男性)

②ベビーカー

折りたたみ式ベビーカーを開ききる前に子どもが折りたたみ部分に手を触れ、左手人差し指から出血した。(2歳・男性)

③子ども用ドレス

インターネット通販で購入した子ども用ドレスにまち針が付着していて、胸に刺さった。(7歳・女性)

(5) 主に高齢者・障害者向けの商品・役務等の事故例

①補聴器

補聴器が耳にあわず皮膚がただれて、耳鼻科で塗り薬を処方され、使用を止めるように言われた。返品したい。(70歳代・女性)

高齢で独居の母が訪問販売で補聴器を購入した。音が響き、頭痛もするため、クーリングオフをしたい。(90歳代・女性)

②電動車椅子

息子が使用する充電式の電動車椅子のプラグが発火し、手伝いをしていた母がやけどした。(70歳代・女性)

③歩行車

手元にブレーキが付いている歩行車を母に購入した。坂道ではうまく操作できず、カートに引っ張られて危険だ。

表18 危害情報の上位10商品・役務等の推移

順位	2017年度 11,322件			2018年度 10,996件			2019年度 14,094件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	健康食品	1,852	16.4	化粧品	1,832	16.7	健康食品	3,931	27.9
2	化粧品	1,584	14.0	健康食品	1,800	16.4	化粧品	2,889	20.5
3	医療サービス※	812	7.2	医療サービス※	846	7.7	医療サービス※	833	5.9
4	エステティックサービス	449	4.0	エステティックサービス	409	3.7	エステティックサービス	395	2.8
5	外食	391	3.5	外食	375	3.4	外食	363	2.6
6	飲料	349	3.1	歯科治療	313	2.8	歯科治療	357	2.5
7	歯科治療	325	2.9	賃貸アパート・マンション	248	2.3	美容院	263	1.9
8	賃貸アパート・マンション	254	2.2	美容院	243	2.2	賃貸アパート・マンション	255	1.8
9	美容院	247	2.2	調理食品	224	2.0	調理食品	244	1.7
10	調理食品	244	2.2	他の医療サービス※	204	1.9	他の医療サービス※	194	1.4

順位	2020年度 12,919件			2021年度 11,263件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	健康食品	3,535	27.4	化粧品	3,252	28.9
2	化粧品	2,668	20.7	健康食品	1,131	10.0
3	医療サービス※	756	5.9	医療サービス※	851	7.6
4	エステティックサービス	346	2.7	エステティックサービス	385	3.4
5	賃貸アパート・マンション	296	2.3	歯科治療	343	3.0
6	歯科治療	274	2.1	整体※	280	2.5
7	医薬品類	234	1.8	美容院	278	2.5
8	他の保健衛生用品	212	1.6	賃貸アパート・マンション	262	2.3
9	調理食品	209	1.6	医薬品類	239	2.1
10	美容院	206	1.6	調理食品	238	2.1

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(注3) 2021年度に商品別分類を変更したことなどにより、※が付いているものについては、2020年度以前と2021年度での時系列の比較はできない(「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列での比較ができない。また、「整体※」については、2021年度に新設されたもの)。

表19 危険情報の上位10商品・役務等の推移

順位	2017年度 3,272件			2018年度 2,774件			2019年度 2,387件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	四輪自動車	460	14.1	四輪自動車	376	13.6	四輪自動車	346	14.5
2	調理食品	158	4.8	調理食品	102	3.7	調理食品	94	3.9
3	自転車	122	3.7	電話関連機器・用品	80	2.9	自転車	59	2.5
4	菓子類	100	3.1	電子レンジ類	68	2.5	電子レンジ類/電話関連機器・用品	52	2.2
5	電子レンジ類	88	2.7	菓子類	65	2.3	—	—	—
6	携帯電話	72	2.2	家具類/賃貸アパート・マンション	53	1.9	パソコン	50	2.1
7	電話関連機器・用品	68	2.1	—	—	—	家具類/菓子類/電気掃除機類	49	2.1
8	修理サービス	56	1.7	パソコン周辺機器・用品/携帯電話	51	1.8	—	—	—
9	家具類	53	1.6	—	—	—	—	—	
10	テレビ	52	1.6	自転車	48	1.7	携帯電話	46	1.9

順位	2020年度 2,103件			2021年度 1,931件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	四輪自動車	229	10.9	四輪自動車	206	10.7
2	調理食品	97	4.6	調理食品	98	5.1
3	敷物類	77	3.7	電話関連機器・用品	54	2.8
4	電話関連機器・用品	58	2.8	自転車	49	2.5
5	自転車	55	2.6	賃貸アパート・マンション	47	2.4
6	ヘアケア用具/携帯電話	53	2.5	携帯電話	45	2.3
7	—	—	—	ヘアケア用具/菓子類/電子レンジ類	39	2.0
8	電子レンジ類	43	2.0	—	—	—
9	テレビ/家具類	42	2.0	—	—	—
10	—	—	—	家具類	38	2.0

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表20 危害情報における上位商品・役務等の危害内容ごとの件数

危害内容 商品・役務等	危害内容																				2021年度計	割合(%)
	骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明		
全体	225	52	3	561	432	15	13	199	64	9	66	549	4	4,433	13	71	279	1,181	2,866	228	11,263	100.0
化粧品	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	10	1	0	2,964	0	0	8	6	248	7	3,252	28.9
健康食品	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	295	0	1	9	638	148	36	1,131	10.0
医療サービス	8	4	0	14	14	3	4	17	2	1	20	105	2	193	0	2	9	30	403	20	851	7.6
エステティックサービス	5	0	0	32	6	0	0	5	1	0	2	112	0	169	0	0	0	9	44	0	385	3.4
歯科治療	0	0	0	12	17	0	0	13	0	0	2	2	0	11	0	0	1	1	279	5	343	3.0
整体	21	5	0	34	1	0	0	37	21	0	0	9	0	3	0	0	2	2	141	4	280	2.5
美容院	0	0	0	9	13	0	0	3	1	0	2	27	0	127	0	0	1	1	94	0	278	2.5
賃貸アパート・マンション	7	4	0	10	7	1	0	1	1	0	2	1	0	36	0	0	52	5	109	26	262	2.3
医薬品類	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	3	2	0	97	0	0	3	70	57	3	239	2.1
調理食品	0	0	0	2	41	0	0	0	0	1	0	8	0	13	0	11	1	83	75	3	238	2.1
外食	8	1	0	11	14	2	0	3	0	0	0	24	1	6	0	30	3	40	38	3	184	1.6
洗濯用洗剤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0	0	29	2	99	11	152	1.3
家具類	12	1	1	40	18	0	0	6	0	0	0	1	0	10	0	0	8	0	44	3	144	1.3
飲料	4	0	0	0	5	0	0	1	0	0	0	8	0	14	0	2	3	70	28	4	139	1.2
商品一般	21	5	0	53	9	1	0	12	1	0	0	1	0	2	0	0	1	3	13	4	126	1.1
他の保健衛生用品	0	0	0	8	6	0	0	0	1	1	1	8	0	50	0	0	11	1	35	1	123	1.1
ふとん類	0	1	0	1	1	0	0	6	0	0	0	1	0	24	0	0	4	1	72	1	112	1.0
菓子類	0	2	0	1	10	0	0	0	0	1	1	1	0	10	0	3	8	36	39	0	112	1.0
骨つぎ整復	6	2	0	6	0	0	0	20	6	0	0	3	0	1	0	0	0	0	61	3	108	1.0
スポーツ・健康教室	7	7	0	9	0	0	0	10	13	0	0	0	0	8	0	0	0	2	46	3	105	0.9

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表21 危害情報における被害者の年代別上位商品・役務等と件数（2021年度）

年代 順位	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答 (未入力)	
1位	菓子類 14	化粧品 65	医療 サービス 181	化粧品 231	化粧品 494	化粧品 875	化粧品 732	化粧品 556	化粧品 144	
2位	外食 11	健康食品 34	化粧品 151	医療 サービス 161	健康食品 180	健康食品 247	健康食品 188	健康食品 279	医療 サービス 64	
3位	家具類 9	自転車 25	エステ ティック サービス 135	エステ ティック サービス 93	医療 サービス 133	医療 サービス 100	医療 サービス 81	医薬品類 140	健康食品 62	
4位	スポーツ・ 健康教室	美容院 22	健康食品 54	健康食品 86	エステ ティック サービス 68	歯科治療 72	歯科治療 42	医療 サービス 112	歯科治療 37	
5位	パン類 7	医療 サービス 13	美容院 50	賃貸アパー ト・マン ション 60	整体 67	整体 57	医薬品類 38	歯科治療 52	外食 34	
6位	医療 サービス 6	エステ ティック サービス 9	整体 39	歯科治療 39	歯科治療 65	エステ ティック サービス 51	調理食品 36	他の保健 衛生用品 45	調理食品 30	
7位	賃貸アパー ト・マン ション	家具類 7	賃貸アパー ト・マン ション 35	美容院 36	美容院 50	洗濯用洗 浄剤 調理食品	商品一般 美容院	ふとん類 家庭用電気 治療器具	賃貸アパー ト・マン ション 28	
8位	飲料 5		歯科治療 27	整体 34		50	29	39	家具類 22	
9位	他の住居洗 浄剤 化粧品 商品一般 宿泊施設 玩具・遊具 その他 自転車 調理食品 遊園地・レ ジャーランド 4	他の理美容 サービス 歯科治療 6	他の理美容 サービス 25	調理食品 28	賃貸アパー ト・マン ション 40	賃貸アパー ト・マン ション 48	整体 28	整体 38	洗濯用洗 浄剤 21	
10位		外食 5	外食 22	外食 26	洗濯用洗 浄剤 39	美容院 46	家具類 26	調理食品 36	菓子類 19	
1～10位 までの 累計 [全体]	96 [172]	192 [261]	719 [917]	794 [1,168]	1,176 [1,720]	1,596 [2,297]	1,229 [1,741]	1,336 [2,075]	461 [912]	7,599 [11,263]
割合 (%)	55.8	73.6	78.4	68.0	68.4	69.5	70.6	64.4	50.5	67.5

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(注3) 10歳未満の9位は、8つの商品・役務等が同件数で9位。

表22 危険情報における上位商品・役務等の危険内容ごとの件数

危険内容 商品・役務等	危険内容																				2021年度計	割合(%)		
	火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス漏れ	点火・燃焼 消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入			その他	不明
全体	50	198	281	284	3	10	15	9	49	9	41	193	67	215	42	6	45	16	270	10	118	0	1,931	100.0
四輪自動車	8	1	17	7	0	0	0	0	10	0	2	15	9	127	0	0	5	0	0	0	5	0	206	10.7
調理食品	0	8	4	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2	78	0	2	0	0	98	5.1
電話関連機器・用品	4	13	14	21	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	54	2.8
自転車	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	8	18	0	0	2	0	1	0	2	0	49	2.5
賃貸アパート・マンション	2	2	4	5	0	0	1	4	3	0	0	12	0	3	7	0	0	0	0	0	4	0	47	2.4
携帯電話	0	7	7	29	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	2.3
ヘアケア用具	0	8	21	6	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	39	2.0
菓子類	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	32	0	1	0	0	39	2.0
電子レンジ類	1	10	17	5	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	39	2.0
家具類	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19	5	1	4	1	3	0	0	0	2	0	38	2.0
テレビ	0	5	25	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	34	1.8
外食	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	24	1	4	0	34	1.8
電気掃除機類	2	8	12	4	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	34	1.8
修理サービス	2	0	7	0	0	0	0	1	1	0	0	6	3	11	0	0	0	0	0	0	2	0	33	1.7
自動二輪車	2	2	3	0	0	0	0	0	3	0	0	2	1	15	0	0	0	0	0	0	1	0	29	1.5
他の光熱水品	2	4	5	6	0	0	0	0	6	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	1.4
ルームエアコン	0	3	5	4	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	25	1.3
パソコン	1	3	9	7	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	1.2
パソコン周辺機器・用品	0	6	6	8	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	24	1.2
室内照明器具	1	3	8	5	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	23	1.2

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2022年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

医療機関ネットワークの 情報と活用

医療機関ネットワーク事業（以下「医療機関ネットワーク」という）は、消費生活において生命または身体に被害が生じた事故の情報を、事業に参画する医療機関（以下「参画医療機関」という）から収集し、同種・類似事故の再発・拡大防止を図ることを目的として、消費者庁と国民生活センターの共同事業として実施している。2010年12月から運用が開始され、2021年度末時点での参画医療機関^{*1}は30機関である。

1 事故情報の収集件数

医療機関ネットワークで収集する事故情報^{*2}は、参画医療機関が日常的に収集する「基本情報」、収集した基本情報のうち、国民生活センターと消費者庁の依頼に基づいて参画医療機関が患者やその家族から詳しい内容を聞き取る「詳細情報」、さらに消費者庁と国民生活センターが現地調査等を行う「追跡調査」の3段階となっている。2021年度は、5,443件の基本情報および88件の詳細情報を収集し、以下3件の追跡調査を実施した。

- ・低反発マットレスでの窒息事故（国民生活センター、電話調査）
- ・調理中の着衣着火による熱傷事故（国民生活センター、電話調査）
- ・花火中の着衣着火による熱傷事故（国民生活センター、電話調査）

事故情報を事故のきっかけ^{*3}別にみると、「その他」を除くと「転落」が1,192件（21.9%）と最も多く、次いで「転倒」が1,157件（21.3%）、「ぶつかる・当たる」が835件（15.3%）であった。また、治療状況別では、「治療を必要としない」が1,714件（31.5%）と最も多く、次いで「即日治療完了」が1,532件（28.1%）、「要通院」が1,363件（25.0%）であった（表23 49頁）。

* 1 2021年度末時点の参画医療機関は以下の30機関。医療法人溪仁会手稲溪仁会病院、独立行政法人国立病院機構仙台医療センター、公益財団法人星総合病院、日本赤十字社成田赤十字病院、国立大学法人千葉大学医学部附属病院、国立研究開発法人国立成育医療研究センター、日本赤十字社東京都支部大森赤十字病院、順天堂大学医学部附属練馬病院、国家公務員共済組合連合会虎の門病院、東京都立小児総合医療センター、国立大学法人富山大学附属病院、国立大学法人山梨大学医学部附属病院、長野県厚生農業協同組合連合会佐久総合病院、社会医療法人財団慈泉会相澤病院、社会福祉法人恩賜財団済生会滋賀県病院、近江八幡市立総合医療センター、滋賀県立総合病院、日本赤十字社長浜赤十字病院、日本赤十字社京都第二赤十字病院、社会医療法人協和会加納総合病院、地方独立行政法人堺市立病院機構堺市立総合医療センター、地方独立行政法人大阪府立病院機構大阪急性期・総合医療センター、鳥取県立中央病院、県立広島病院、徳島県立中央病院、徳島県立海部病院、徳島県立三好病院、国立大学法人九州大学病院、国立大学法人佐賀大学医学部附属病院、独立行政法人国立病院機構長崎医療センター。

* 2 参画医療機関を受診する原因となった事故のうち、各医療機関が重大性等の観点から選択して収集するものであり、各医療機関を受診する原因となったすべての事故を対象としているものではない。また、事故分類・件数等は、今後事故情報をさらに蓄積・分析していく過程で変わる場合がある。

* 3 傷病発生の最初のきっかけとなった患者の動作の分類。

表23 医療機関ネットワークに収集された事故情報（2021年度）

事故のきっかけ	治療の有無等 治療を必要としない	治療を必要とする				死亡	合計 (割合[%])
		即日治療完了	要通院	要入院	その他		
誤飲・誤嚥 ^{ごえん}	153	123	33	23	6	0	338 (6.2)
転倒	324	241	411	49	132	0	1,157 (21.3)
転落	467	251	230	86	155	3	1,192 (21.9)
刺す・切る	23	51	67	17	1	0	159 (2.9)
挟む	19	53	26	5	7	0	110 (2.0)
ぶつかる・当たる	285	177	305	14	54	0	835 (15.3)
さわる・接触する	27	33	117	16	36	0	229 (4.2)
溺れる	2	1	1	5	2	1	12 (0.2)
有毒ガスの吸引	0	0	1	3	0	0	4 (0.1)
その他	384	567	152	36	161	1	1,301 (23.9)
不明	30	35	20	0	21	0	106 (1.9)
合計 (割合[%])	1,714 (31.5)	1,532 (28.1)	1,363 (25.0)	254 (4.7)	575 (10.6)	5 (0.1)	5,443 (100.0)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年4月から2022年3月末日までの伝送分。

(注3) 「治療を必要とする」のうちの「その他」は治療を必要とするが、転医等により詳細不明の事例が該当。

2 事故情報の活用実績

医療機関ネットワークの情報を活用した消費者への注意喚起は以下の12件である。その他メールマガジン等にも活用している。

- ・「液体芳香剤の誤飲事故等に注意！－乳幼児がリードディフューザーの液を誤飲して入院する事故が発生－」2021年4月8日国民生活センター公表
- ・「圧力鍋を安全に正しく使用しましょう！－入れ過ぎに注意、蓋の洗浄が重要です－」2021年4月28日消費者庁公表
- ・「子どもの歯磨き中の喉突き事故などに気を付けましょう！－3歳以下の子どもの事故が多数発生しています－」2021年6月2日消費者庁公表
- ・「もうすぐ夏本番！外出先での子どもの水の事故に御注意ください！－海水浴、水泳、釣り等で水辺へお出かけの際は、危険箇所等を事前に把握し、水辺で遊ぶときはライフジャケットを必ず着用しましょう－」2021年7月7日消費者庁公表

- ・「御家庭内での子どもの溺水事故に御注意ください！－入浴後はお風呂の水を抜く、ベビーゲートを設置するなどの対策を－」2021年7月7日消費者庁公表
- ・「男児用水着のインナー生地を確認しましょう－陰茎部の皮膚が挟まり、取れなくなることも－」2021年7月15日国民生活センター公表
- ・「家電から出る蒸気による乳幼児のやけどにご注意！－炊飯器、ポット、ケトル、加湿器（スチーム式）について－」2021年9月2日国民生活センター公表
- ・「コンタクトレンズによる眼障害について－カラーでも必ず眼科を受診し、異常があればすぐに使用中止を－」2021年9月10日消費者庁公表
- ・「着衣着火に御用心！毎年約100の方が亡くなっています！－火に近づき過ぎない！火力の調節、適切な服装で事故予防－」2021年11月17日消費者庁公表
- ・「スケートボード類での事故－転倒することを前提に安全保護具の着用と場所選びを－」2021年12月16日消費者庁公表
- ・「除雪機による死亡・重傷事故を防ごう！－正しく、安全に使用してください－」2021年12月23日消費者庁公表
- ・「乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意！（続報）」2022年3月24日国民生活センター公表

国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に 寄せられた相談

「国民生活センター越境消費者センター（CCJ：Cross-border Consumer center Japan）」は、海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口で、専用のホームページ（<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>）上の相談受付フォーム、メールおよびFAXで相談を受け付けている。CCJは、2011年11月に消費者庁の調査事業として設置され、2015年度からは国民生活センターの恒常的の事業として運営されている。

以下では、2021年度にCCJで受け付けた相談の概況を報告する*¹。

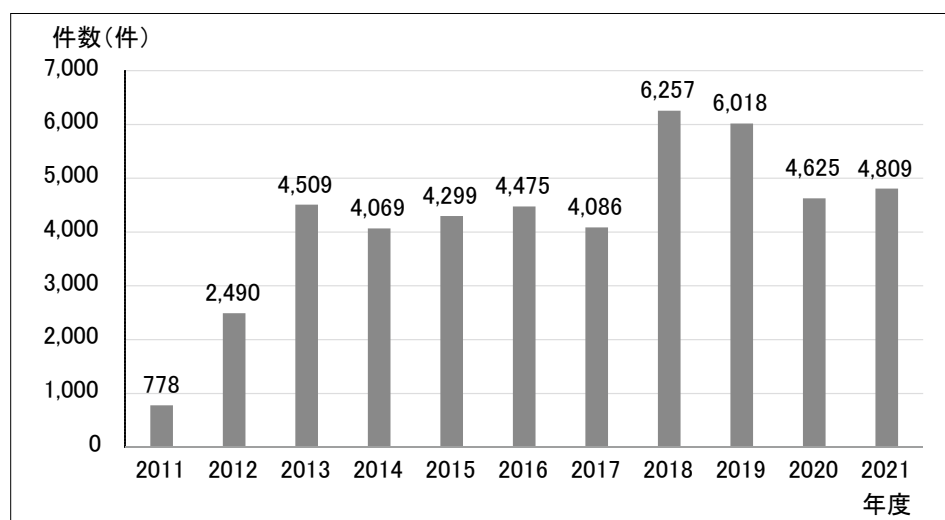
（1）相談件数等

1）年度別相談件数

CCJに寄せられた相談の年度別件数は、2013年度以降4,000件台で推移してきたが、2018年にCCJのホームページをリニューアル*²し、スマートフォンからのアクセスでも見やすい画面を設けたこともあり、2018～2019年度は6,000件以上の相談が寄せられた。2021年度は4,809件で、2020年度の4,625件*³と比べると約4%の微増となった（図10）。

なお、2019年4月23日より「CCJ-Chatbot」の運用を開始し、一定の消費者トラブルについて相談者自らが迅速に対応することができるよう情報提供を行っているところ、「CCJ-Chatbot」へは2020年度は4,067件、2021年度は3,092件のアクセスがあった。

図10 年度別相談件数



* 1 データは2022年6月2日現在のもの。

* 2 2018年度よりCCJの業務を完全内製化したことに伴う。

* 3 2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言を受けた勤務体制の影響で、2020年4月10日（金）18時から6月1日（月）9時30分まで消費者相談の新規受付を停止した。

2) 相談者の属性*4

①性別

相談者の性別は、男性50.7%、女性49.3%とほぼ同数となっている(表24)。

②年代

相談者を年代別にみると、各年代から一定割合相談が寄せられている。40歳代が最も多く、20歳代、30歳代、40歳代がそれぞれ約20%を占める傾向は2020年度と同様である(表25)。

表24 相談者の性別件数と割合

性別	2021年度	(参考) 2020年度
	上段：件数 下段：割合(%)	上段：件数 下段：割合(%)
男性	2,437 (50.7)	2,223 (48.1)
女性	2,369 (49.3)	2,395 (51.8)
団体等	0 (0.0)	0 (0.0)
不明	3 (0.1)	7 (0.2)

表25 相談者の年代別件数と割合

年代	2021年度	(参考) 2020年度
	上段：件数 下段：割合(%)	上段：件数 下段：割合(%)
20歳未満	118 (2.5)	121 (2.6)
20歳代	1,001 (20.8)	915 (19.8)
30歳代	1,097 (22.8)	1,060 (22.9)
40歳代	1,136 (23.6)	1,109 (24.0)
50歳代	852 (17.7)	797 (17.2)
60歳代	407 (8.5)	391 (8.5)
70歳代	135 (2.8)	166 (3.6)
80歳以上	25 (0.5)	35 (0.8)
不明	38 (0.8)	31 (0.7)

(2) 相談の内容

1) 取引類型

オンラインショッピング等の「電子商取引」(99.9%)が100%近くを占める。2020年度同様、新型コロナウイルスの影響により、海外渡航に制限があったため、海外での「現地購入」に関するものはわずか0.1%にとどまっている(表26)。

表26 取引類型別件数と割合

取引類型	2021年度	(参考) 2020年度
	上段：件数 下段：割合(%)	上段：件数 下段：割合(%)
電子商取引	4,802 (99.9)	4,616 (99.8)
現地購入	3 (0.1)	5 (0.1)
その他・不明	4 (0.1)	4 (0.1)

2) 決済手段

例年通り、「クレジットカード」による支払いが最も多く、50.8%を占めているが、2020年度の60.3%と比較すると大きく減少した。詐欺的な事業者によく用いられる*5「金融機関振込」は14.8%で、2020年度の10.0%と比べると全体に占める割合は増加している。「その他」には決済前の相談のほか、デビットカードや暗号資産(仮想通貨)が含まれる。これらと「資金移動」「電子マネー・プリペイドカード」を合わせた割合は26.9%で、2020年度の22.1%から増加し、決済手段の多様化がみられる。

なお、「金融機関振込」や暗号資産(仮想通貨)は多数の相談が寄せられた投資詐欺*6において、投資金の送金手段としても用いられた(表27 53頁)。

*4 本項以降は、2021年度にCCJに寄せられた相談(4,809件)について分析している。なお、表中の割合は小数点以下第2位を四捨五入した値である。

*5 「クレジットカード」支払いの場合は、事業者はクレジットカード会社からの入金を待たねばならないが、「金融機関振込」の場合は即時に口座から引き出しができることから、詐欺的な事業者は「金融機関振込」を用いる傾向にあると考えられる。

*6 「ロマンス投資詐欺が増加しています！-その出会い、仕組みっていませんか?-」(2022年3月3日公表)。

表27 決済手段別件数と割合

決済手段	2021年度		(参考) 2020年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
クレジットカード	2,442 (50.8)		2,789 (60.3)	
金融機関振込	714 (14.8)		462 (10.0)	
現金	345 (7.2)		330 (7.1)	
資金移動	272 (5.7)		242 (5.2)	
電子マネー・ プリペイドカード	78 (1.6)		86 (1.9)	
その他	942 (19.6)		692 (15.0)	
不明	16 (0.3)		24 (0.5)	

3) トラブル類型

「解約トラブル」は、2015年度以降、最も多いトラブル類型となっており、相談全体の47.5%を占めるが、2020年度の52.3%と比較するとやや減少している。次いで、「詐欺・模倣品トラブル」（「詐欺疑い」および「模倣品到着」*7）が17.5%と多いが、「模倣品到着」が2020年度の5.6%から3.1%に減少したことから、2020年度の19.2%より減少している。一方、2020年度に比べると衣類や趣味用品等の「商品未到着」「不良品」「返品」に関する相談がそれぞれ増加している。趣味用品については、人気キャラクターのフィギュアやトレーディングカード（写真や絵柄が印刷されたゲーム用カード等）に関する相談の増加が目立っている（表28）。

表28 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2021年度		(参考) 2020年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
解約	2,284 (47.5)		2,418 (52.3)	
詐欺疑い	693 (14.4)		631 (13.6)	
商品未到着	588 (12.2)		401 (8.7)	
返品	233 (4.8)		174 (3.8)	
不良品	153 (3.2)		88 (1.9)	
模倣品到着	150 (3.1)		259 (5.6)	
不当請求	78 (1.6)		49 (1.1)	
その他	630 (13.1)		605 (13.1)	

* 7 「詐欺疑い」は、商品の売買である場合、注文および決済の事実が確認できるにもかかわらず、何も届かないまま事業者とのコミュニケーションが途絶え（または事業者が合理的な対応をしない）、かつ事業者の実体が正確に把握できない相談を指す。「模倣品到着」は、広義には詐欺と考えられるが、模倣品到着に関する事実と傾向を把握するため区別している。他方、「商品未到着」は、事業者の実体が確認できる相談を指しており、「詐欺疑い」や「模倣品到着」とは異なる。

4) 商品・サービス類型

「役務・サービス」は36.2%で最も多く、2020年度の34.9%と比べ、増加した。この中には「投資サービス」が含まれ、投資詐欺*⁸に関する相談が増加したことが主な要因とみられる。

「趣味用品」は2020年度の12.0%から16.3%に大きく増加し、2番目に大きな割合を占めた。2021年度は、フィギュアやトレーディングカード、アイドルグッズに関する相談が多数寄せられた。

「衣類」、化粧品・バッグ・腕時計・装飾品等の「身の回り品」、スニーカーやブーツ等の「履物」の3つで相談全体の約25%を占める。

一方、「航空券」に関する相談は、2020年度の11.6%から6.5%へ減少した。2020年度は、新型コロナウイルスの影響により欠航した便の航空券代金が返金されない、といった相談が多数寄せられたが、こうした相談の件数が減少したことが要因とみられる。また渡航制限等により、消費者が航空券の予約・購入をすること自体が減ったと考えられる。

また、2020年度、全体に占める割合が5.3%であった「ソフトウェア」は、2021年度は3.5%となり引き続き減少傾向となっている（表29）。

表29 商品・サービス類型別件数と割合

商品・サービス類型	2021年度		(参考) 2020年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
役務・サービス	1,739 (36.2)		1,612 (34.9)	
趣味用品	784 (16.3)		554 (12.0)	
衣類	672 (14.0)		652 (14.1)	
身の回り品	420 (8.7)		335 (7.2)	
航空券	311 (6.5)		538 (11.6)	
家具・家電	222 (4.6)		206 (4.5)	
ソフトウェア	169 (3.5)		243 (5.3)	
食品・日用品	154 (3.2)		78 (1.7)	
履物	106 (2.2)		133 (2.9)	
宿泊	23 (0.5)		52 (1.1)	
健康補助食品	14 (0.3)		34 (0.7)	
その他	127 (2.6)		150 (3.2)	
不明	68 (1.4)		38 (0.8)	

* 8 前掲* 6 参照。

5) CCJに寄せられた相談の相手先事業者所在地

事業者所在地が判別できた相談^{*9}について相手方事業者の所在地をみると、「アメリカ」が最多で、全体の21.9%となっている。続いて、2020年度同様に、「中国」(12.7%)、「イギリス」(10.5%)、「香港」(10.1%)の順で多く、この4カ所で過半数(55.2%)を占めている。

「アメリカ」「中国」「イギリス」「香港」では、「役務・サービス」「趣味用品」「衣類」に関する相談が上位を占めている。

2020年度に9位だった韓国は5位となった。これは2021年度に増加した「趣味用品」の中にK-POPグッズ等が多く含まれており、その販売事業者の所在地であったためである(表30)。

表30 事業者所在地別件数と割合

2021年度		(参考) 2020年度	
上段：件数		下段：割合(%)	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	578 (21.9)	アメリカ	699 (23.2)
中国	334 (12.7)	中国	383 (12.7)
イギリス	277 (10.5)	イギリス	278 (9.2)
香港	265 (10.1)	香港	180 (6.0)
韓国	150 (5.7)	スペイン	165 (5.5)
シンガポール	128 (4.9)	シンガポール	143 (4.7)
キプロス	106 (4.0)	キプロス	128 (4.2)
スイス	66 (2.5)	マレーシア	121 (4.0)
スペイン	66 (2.5)	韓国	89 (2.9)
マレーシア	57 (2.2)	ドイツ	53 (1.8)
その他の国・地域	608 (23.1)	その他の国・地域	779 (25.8)

*9 2021年度の相談(4,809件)から、事業者所在地が不明の相談(1,585件)および事業者が国内だった相談(589件)を除いた2,635件を母数としている。2020年度についても相談総件数(4,625件)から所在地不明(1,292件)および国内(315件)を除いた3,018件を母数としている。

国民生活センター訪日観光客消費者 ホットラインに寄せられた相談

「訪日観光客消費者ホットライン (Consumer Hotline for Tourists)」(以下「訪日窓口」という)は、日本を訪れた外国人観光客が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に相談ができる三者間通訳を利用した電話相談窓口である。2018年12月から英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語での相談を受け付け、2020年4月からはフランス語を追加し、現在、計7カ国語での相談を受け付けている。

以下では2021年度に訪日窓口で受け付けた90件の相談のうち、訪日観光客から寄せられた10件の相談について概況を報告する。

1. 各年度における相談時期別件数*

2021年度の訪日観光客からの相談10件を相談時期別にみると、訪日前の相談が4件、訪日中が3件、訪日後が3件であった(表31)。

表31 各年度における相談時期別件数

		2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
訪日観光客		43	264	32	10
内訳	訪日前	2	34	13	4
	訪日中	21	145	16	3
	訪日後	20	85	3	3

2. 対応言語別件数

2021年度の訪日観光客からの相談の対応言語は、英語が4件、中国語が6件であった。

3. 相談の主な商品・サービス

2021年度の訪日観光客からの相談を商品・役務等別分類で見ると、ホテルや民泊などの「宿泊施設」に関する相談が4件と最も多く、次いで、「医療サービス」に関する相談が2件、その他4件については、それぞれ異なる商品・役務に関する相談が寄せられた。「宿泊施設」については、「日本の入国制限により宿泊日を変更したが、依然として日本に入国できないので、返金を求めたい」など、新型コロナウイルスの影響による訪日前の相談などが寄せられた。「医療サービス」に関しては、日本で施術予定だった美容医療に関して、新型コロナウイルスの影響によるキャンセルに伴うトラブルの相談などがあつた。

4. 相談の内容

2021年度の訪日観光客からの相談を相談内容別にみると「契約・解約」や、「接客対応」に関するものが多く、新型コロナウイルスの影響による宿泊施設など、各種サービスのキャンセルに伴う事業者の対応に納得ができないとするものが目立った。

* 2018年度は、訪日窓口開設が2018年12月であるため、2018年12月から2019年3月までの集計である。2020年4月27日～5月29日は新型コロナウイルスの影響により訪日窓口の受付を休止した。

II

消費生活関連資料

全国の商品テスト概要

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等で実施された「苦情処理テスト^{*1}」「商品テスト（比較・試買テスト）^{*2}」の実態を調査している。

都道府県中央センター、一部支部センター、政令指定都市センター、市区町村センターなど計1,109センターを対象に調査票を郵送し、1,072センターが回答した（回収率96.7%）。

1 苦情処理テスト

2021年度に全国の消費生活センター等および国民生活センターで実施された苦情処理テストの総件数は594件^{*3}で、2020年度より33件（対前年度比5.3%）減少した（表32）。

苦情処理テストを実施したのは、都道府県30センター、政令指定都市12センター、市区町村103センターおよび国民生活センターの合計146センターであった。

表32 苦情処理テスト件数の推移

年度	総件数	対前年度増加率(%)	実施機関数
2015	1,110	△ 15.4	203
2016	1,064	△ 4.1	204
2017	940	△ 11.7	199
2018	873	△ 7.1	193
2019	744	△ 14.8	155
2020	627	△ 15.7	151
2021	594	△ 5.3	146

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

- * 1 消費者からの消費生活にかかる苦情相談について、原因を究明するもの。
- * 2 複数の商品について、品質・性能等、さまざまな角度から比較し、評価を行うもの。
- * 3 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの。

(1) 商品別分類の件数

「住居品」が182件 (30.6%) と最も多く、次いで「教養娯楽品」125件 (21.0%)、「被服品」96件 (16.2%)、「保健衛生品」73件 (12.3%) であった (表33)。この4つの商品別分類で8割を占めており、これらに続いて「クリーニング (被服品)」「食料品」「車両・乗り物」「土地・建物・設備」の順であった。

表33 苦情処理テストの商品別分類ごとの実施機関別件数 (2021年度)

実施機関	商品別分類	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング (被服品)	クリーニング (その他)	合計
都道府県センター		21	67	3	57	16	50	5	3	0	26	1	249
政令指定都市センター		2	6	0	6	6	3	3	2	0	0	0	28
市区町村センター		7	42	1	11	23	30	6	0	1	14	0	135
国民生活センター		7	67	0	22	28	42	12	4	0	0	0	182
合計		37	182	4	96	73	125	26	9	1	40	1	594
※下段は総件数に占める比率		(6.2%)	(30.6%)	(0.7%)	(16.2%)	(12.3%)	(21.0%)	(4.4%)	(1.5%)	(0.2%)	(6.7%)	(0.2%)	(100.0%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの。

(2) 外部依頼件数

苦情処理テストの総件数594件のうち、国民生活センター実施分182件を除く412件の中で、テストの効率化や外部機関の専門知識を活用するなどの理由で、外部機関への依頼により実施された件数は207件 (50.2%) であった (表34)。

商品別分類ごとにみると、「住居品」が67件と最も多く、次いで「教養娯楽品」47件、「被服品」23件の順であった。

表34 苦情処理テスト外部依頼件数 (2021年度)

実施機関	商品別分類	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング (被服品)	クリーニング (その他)	合計
都道府県センター		2	22	1	9	3	16	3	1	0	0	0	57
政令指定都市センター		2	6	0	4	6	3	3	2	0	0	0	26
市区町村センター		6	39	1	10	21	28	6	0	1	12	0	124
合計		10	67	2	23	30	47	12	3	1	12	0	207
苦情処理テスト件数合計 (国民生活センターを除く)		30	115	4	74	45	83	14	5	1	40	1	412
※ (苦情処理テスト件数合計に占める比率 (外部依頼依存率))		(33.3%)	(58.3%)	(50.0%)	(31.1%)	(66.7%)	(56.6%)	(85.7%)	(60.0%)	(100%)	(30.0%)	(0.0%)	(50.2%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 外部依頼件数は、国民生活センターへの依頼を含む。

(3) 苦情処理テスト内容

苦情処理テストの内容を「危害に関するもの」「危険に関するもの」「その他品質・性能等」の3項目に分類すると、「その他品質・性能等」が405件（68.2%）と最も多く、「危害に関するもの」107件（18.0%）、「危険に関するもの」82件（13.8%）の順であった（表35）。

表35 苦情処理テストの商品別分類ごとの内容別件数（2021年度）

テスト内容 商品別分類	危害に関するもの	危険に関するもの	その他品質・性能等	合計
食料品	2 (5.4%)	0 (0.0%)	35 (94.6%)	37 (100.0%)
住居品	36 (19.8%)	46 (25.3%)	100 (54.9%)	182 (100.0%)
光熱水品	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (100.0%)	4 (100.0%)
被服品	12 (12.5%)	2 (2.1%)	82 (85.4%)	96 (100.0%)
保健衛生品	12 (16.4%)	5 (6.8%)	56 (76.7%)	73 (100.0%)
教養娯楽品	24 (19.2%)	28 (22.4%)	73 (58.4%)	125 (100.0%)
車両・乗り物	18 (69.2%)	1 (3.8%)	7 (26.9%)	26 (100.0%)
土地・建物・設備	1 (11.1%)	0 (0.0%)	8 (88.9%)	9 (100.0%)
その他の商品	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	1 (100.0%)
クリーニング（被服品）	2 (5.0%)	0 (0.0%)	38 (95.0%)	40 (100.0%)
クリーニング（その他）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	1 (100.0%)
合計	107 (18.0%)	82 (13.8%)	405 (68.2%)	594 (100.0%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) () 内は各商品別分類に占める割合。

2 商品テスト（比較・試買テスト）

2021年度に全国の消費生活センター等および国民生活センターで実施された商品テスト（比較・試買テスト）の総件数は28件で、2020年度より3件（対前年度比9.7%）減少した（表36）。

商品テストを実施したセンター数は都道府県6センター、政令指定都市1センター、市区町村4センターおよび国民生活センターの合計12センターであった。

表36 商品テスト（比較・試買テスト）件数の推移

年度	総件数	対前年度増加率(%)	実施機関数
2015	46	△ 9.8	19
2016	45	△ 2.2	19
2017	36	△ 20.0	15
2018	37	2.8	16
2019	32	△ 13.5	14
2020	31	△ 3.1	12
2021	28	△ 9.7	12

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（1）商品分類別件数

飲料や調理食品などの「食料品」が9件（32.1%）と最も多く、食器・台所用品などの「住居品」8件（28.6%）、医療用具などの「保健衛生品」5件（17.9%）と続いた。この3つの商品別分類で約8割を占めており、これらに続いて「教養娯楽品」「車両・乗り物」の順であった。（表37、図11 62頁）。

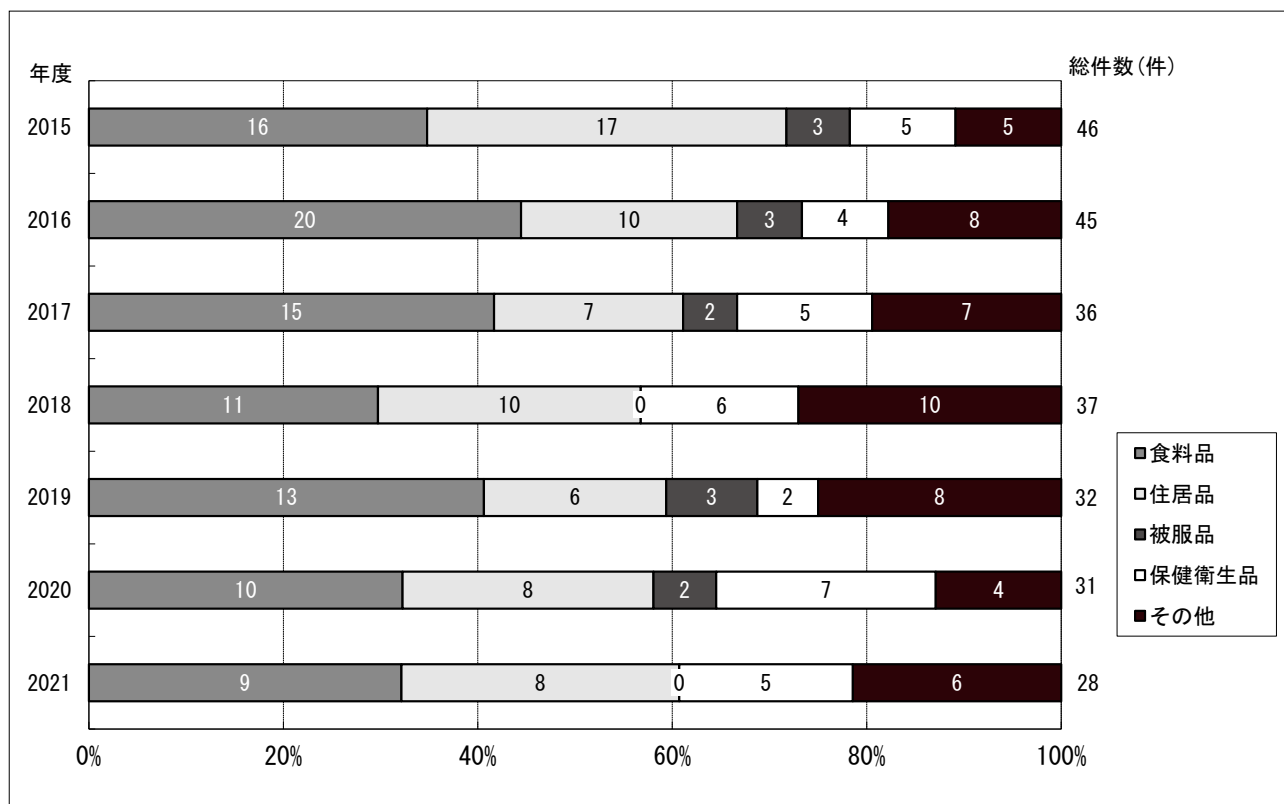
機関別に実施状況をみると、都道府県では「住居品」が4件、「食料品」と「保健衛生品」が各3件、「車両・乗り物」が1件であった。政令指定都市では「住居品」1件であり、市区町村では「食料品」4件、「保健衛生品」2件であった。

表37 商品テストの商品別分類ごとの実施機関別件数（2021年度）

実施機関	商品別分類											合計
	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	
都道府県センター	0	3	4	0	0	3	0	1	0	0	0	11
政令指定都市センター	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
市区町村センター	0	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	6
国民生活センター	0	2	3	0	0	0	3	2	0	0	0	10
合計	0	9	8	0	0	5	3	3	0	0	0	28
※（総件数に占める比率）	(0.0%)	(32.1%)	(28.6%)	(0.0%)	(0.0%)	(17.9%)	(10.7%)	(10.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図11 商品テスト年度別件数（商品別分類）



(注)「その他」は「商品一般」「光熱水品」「教養娯楽品」「車両・乗り物」「土地・建物・設備」「その他の商品」「クリーニング」をまとめたもの。

参考資料 商品テストの商品別分類ごとの一覧

(1) 食料品

件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
穀類 カットパンによる乳児の窒息事故が発生	2020年10月「医師からの事故情報受付窓口」に、「10カ月頃から」と表示されたカットパンを10カ月の男児が食べて窒息し、死亡したという事故情報が寄せられた。2021年6月には同じ銘柄の対象年齢表示のないカットパンを11カ月の男児が食べ、喉に詰まらせて窒息したという事故情報が寄せられた。そこで、1歳前後の乳幼児の食品による窒息事故の再発防止のため、消費者へ注意喚起した	国民生活センター
肉類 精肉 肉類	表示等に誤りがないか確認するため	岐阜市
	量目検査。消費者の計量意識及び商品知識を身につけさせるとともに、事業者に正確な計量を促すことを目的としている	富士宮市
調味料・油脂料 白だしの品質 醸造酢の酸度	白だしと商品名に記載されている10銘柄の塩分、糖類、うま味成分（グルタミン酸、イノシン酸）、表示、単価価格を調べた	北海道
	醸造酢21銘柄（穀物酢4、米酢5、米黒酢5、りんご酢4、ぶどう酢3）の酸度、表示、単価価格について調べた	北海道
果物 レモン	レモンの残留農薬値をガスクロマトグラフ・質量分析計により調べた	函館市
飲料 豆乳類 飲料のカフェイン含有量に関する調査	アンケート調査、表示調査、価格調査、成分分析（大豆イソフラボン）、栄養成分調査	静岡県
	飲料等へのカフェイン含有量の表示は任意のため、表示されていない商品も多く販売されている。消費者が意図せず多量のカフェインを摂取する場合もあると考えられることから、市販されている78銘柄を対象にカフェインの含有量を調査し、消費者へ情報提供した	国民生活センター
食調理 調理食品	量目検査。消費者の計量意識及び商品知識を身につけさせるとともに、事業者に正確な計量を促すことを目的としている	富士宮市

(2) 住居品

件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食生活機器 家電から出る蒸気による乳幼児のやけどにご注意！	家電の中には使用の際に高温の蒸気が出るものがある。この高温の蒸気に触れてしまった場合、やけどを負う可能性が高い。そこで、蒸気が完全に出ないことや、出る蒸気の温度や量の低減をうたったものを含め、家電から出る蒸気等の温度を調べ、やけどを防止するための留意点などについてまとめ、消費者へ情報提供した	国民生活センター
食器・台所用品 アルミホイル 水切袋 小径のフライパン・片手鍋の取扱いに注意	・表示確認：①法定事項、②任意事項 ・単位面積あたりの価格 ・箱の構造・表示等：刃の材質、刃の位置、ロール飛び出しストッパーの有無、など7項目 ・ホイルの表面構造：マイクロSCOPEによる拡大観察 ・使用評価：①箱の構造に基づく使用性、②調理使用時の利便性	福井県
	表示調査、価格調査、厚さ測定、網目の顕鏡、食品捕集率測定	静岡県
	小径のフライパン・片手鍋の調理中の落下の危険等について、これまでに国民生活センターで実施したテスト事例を参考に検証し、調理する際の安全な使用方法や留意点などをまとめ、消費者へ情報提供した	国民生活センター
洗浄剤等 液体芳香剤の誤飲事故等に注意！	「医師からの事故情報受付窓口」に、乳幼児がリードディフューザーに入っている液を誤飲し、肺の一部が空洞になる呼吸器障害を負って2週間程度入院、その後も通院を要しているという事故情報が寄せられた。医療機関ネットワークにも同種の事故が寄せられている。そこで、販売されているリードディフューザーの表示や液の成分を調べ、使用する際の留意点等について、消費者へ情報提供した	国民生活センター

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
冷暖房機器・空調	加湿器	基本性能が法令を満たしているかの確認や、種類や特徴に応じた正しい使用方法を周知することを目的として実施	埼玉県
	ハンディタイプの扇風機	当該商品は度々発火等の事故が報告されているところ、小型家電に分類される扇風機と違い、雑貨品に分類されることから、特に規格が定められていないため、安全性や機能性等について消費者に対し情報提供するため、調査を実施した	札幌市
他の住居品	家庭用除湿剤の液漏れ	家庭用除湿剤の通常使用での液漏れについて、可能性のある状況を想定し、調査した。透湿膜や容器に破損がない場合、濡れることがないとの結果となった	奈良県

(3) 保健衛生品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
医療用具	非接触型体温計	<ul style="list-style-type: none"> 表示確認：①法定事項、②体温測定に係る機能・形状等に関する事項 実体温と対象品測定値との比較検証 モニターが低温環境または高温環境にいた場合の比較検証：低温・高温環境の再現にはプレハブ型恒温恒湿室を使用 使用評価：本体の持ちやすさ、ボタン操作のしやすさ、液晶の見やすさ、など8項目 	福井県
他の保健衛生品	マスク類のUVカット効果	UVカット（紫外線遮蔽）効果の目安を示す数値表示があるマスク10銘柄、フェイスガード1銘柄、ネックガード2銘柄の新品時、洗濯後のUVカット効果（UPF、紫外線遮蔽率）、表示を調べた	北海道
	使いすてカイロ	使いすてカイロについて、低温やけどを防ぐため、表示を確認し、使用上の注意事項をまとめた。また、様々なタイプのカイロや期限が切れたカイロの表面温度を測定し、性能比較を行った	岩手県
	簡易エタノール濃度計の妥当性及び測定方法の検討	アルコール製品の需要が増えたことを受け、市場調査、苦情等に速やかに対応できるよう、また、啓発講座で活用できるよう、簡易エタノール濃度計の性能を確認し、測定方法について検討する	港区
	市販アルコール消毒・除菌剤の濃度及び表示について	消毒・除菌用アルコールの需要が増え、濃度が表示より大幅に低い、メタノール含有、除菌剤を消毒剤と誤認等の問題が発生した。これらを踏まえ、消毒・除菌を目的とする市販のアルコール製品について、濃度や表示の適切性を調べ、消費者相談や啓発等に役立てる	港区

(4) 教養娯楽品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
スポーツ用品	いきなりワイヤーが切れた腹筋運動補助具	「腹筋を鍛える健康器具を使用中に部品が破損したため頭を打った。部品が破損した原因を調べてほしい。」という依頼が消費生活センターから寄せられ、調査した。使用に伴いワイヤーがアームと接触することでワイヤーの被覆と素線が摩耗したほか、屈伸が繰り返されたことにより損傷が発生・進行し、使用時の荷重に耐えられなくなった時点で破断に至ったものと考えられた。通常と異なる事象が発生した場合の使用中止や販売元への連絡など消費者へ情報提供した	国民生活センター
玩具・遊具	マグネットパズルの破損に注意	「マグネットパズルが破損し、内蔵されていた磁石を幼児が複数個誤飲した」という事故情報が複数件寄せられた。2018年に、小さなネオジム磁石そのものを複数個組み合わせて使うマグネットボールの誤飲事故について注意喚起を行っている。マグネットボールとマグネットパズルは構造や大きさが異なるが、破損により中のネオジム磁石が出て同様の事故が発生していることから、事故の再発防止のため、消費者へ注意喚起した	国民生活センター
	乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意！（続報）	「乳幼児が水で膨らむボール状の樹脂製玩具を誤飲して腸閉塞を起こし、手術をした」という事故情報が「医師からの事故情報提供窓口」に複数件寄せられ、その後、医療機関ネットワークにも同様の事故情報が寄せられた。そこで、市販されている水で膨らむボール状の樹脂製品7銘柄についてテスト等を行い、事故の再発防止のため、消費者へ注意喚起等した	国民生活センター

(5) 車両・乗り物

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
自動車用品	自動車用インバーター	定格出力120W（入力12V、出力AC100V）の自動車用インバーター5銘柄の周波数特性、電気特性、外郭温度、周囲温度の影響、ノイズについて調べた	北海道
自転車・用品	組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車	通信販売で購入できる自転車の中には、組み立てが必要な状態のまま消費者に届けられ、消費者が別途、組み立て、検査および整備の手配をしなければならないものがある。専門知識を持たない消費者自らが組み立て、不完全な整備状態で使用され、事故につながるおそれもある。そこで、組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車について調査を行い、消費者へ情報提供した	国民生活センター
他の乗り物	電動キックボードでの公道走行に注意	新たなモビリティとして注目されている「電動キックボード」の中には、公道も走行できるものもあるが、消費者の中には法的な位置付けや乗車方法などを正しく理解していない人がいることが危惧された。そこで、電動キックボードの公道走行について正しい情報をまとめるとともに、現在、公道走行ができるとうたわれて販売されているものの構造および装備等を調査し、消費者へ情報提供した	国民生活センター



独立行政法人

国民生活センター