

令和3年度

上半期消費生活相談統計

令和3年4月～令和3年9月



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

商品・役務上位品目 用語について

【PIO-NET分類・キーワードマニュアルより】

- ・消費生活相談は全国的に統一されたルールや用語で相談内容を全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に記録しています。
- ・相談の主体となる商品・サービス（役務）等をPIO-NET 分類・キーワードマニュアルに定められている「商品・役務等別分類」によって分類しています。

商品一般・・・その商品・役務が何なのか消費者が知らず、どの商品分類か特定できない商品についての相談。請求内容は不明だが、身に覚えのない請求書が届いた場合など。「行政機関を装った不審なアンケートが届いた」、「何かのパフレットが届いたが、怪しいので開封していない」、「不用品があったら買い取ると電話で勧誘された（訪問購入）」といった相談など。

役務その他サービス・・・興信所、弁護士、司法書士、行政書士、広告代理サービス、保証サービスなど個別に分類が定められているサービス以外のサービス。「ワンクリック請求の解決のため、ネットで見つけた無料相談センターに電話したところ、請求額の半額で解決すると言われた。不審」というワンクリック請求の二次被害に関する相談や「電話で『屋根の無料点検をする』と誘われ了承したが、信頼できないので断りたい」、「インターネットで、アメリカに行くためにエステの申請をしたが代行業者だった。個人情報心配」、「電話で『以前投資で損失したお金を取り戻してあげる』と誘われ、その為に保証金が必要と言われた」などという相談など。

他の健康食品・・・高麗人参茶、クロレラ、ローヤルゼリー、酵母食品、ビタミン剤など個別に分類が定められている健康食品以外の健康食品。例えば、ゲルマニウム飲料、（医療品でない）コラーゲン粉末、肝油など。

目 次

I	概要	1
II	消費生活相談統計	
1	相談件数及び内訳	2
2	契約当事者の特徴	3
3	商品・役務（サービス）の上位品目	5
4	内容別分類	6
5	販売購入形態	7
6	契約購入金額及び既支払金額	8
7	処理結果	9
	資料	
	【特集】新型コロナウイルス関連相談受付状況	10

※利用上の注意※

- ① 本文及び統計表の“構成比”の数値は単位未満を四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しない場合があります。
 - ② 「7 処理結果」については、令和3年11月9日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。
- ※本統計は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）のデータベースをもとに算出しています。

令和3年度上半期消費生活相談統計

I 概要

相談件数及び内訳 “相談件数は前年同期比6.1%減少”

相談件数は5,016件で、前年同期（5,341件）に比べて6.1%減少しました。
相談の内訳をみると、苦情が4,677件、問合せが339件でした。

契約当事者の特徴 “70歳以上を除いた全年代において、相談件数が減少”

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、60歳代、19歳以下となっています。

前年同期に比べ、70歳以上を除いた全年代において、相談件数が減少しています。

男女別では、女性（2,550件）が男性（2,179件）を上回っています。

商品・役務（サービス）の上位品目 “「商品一般」が1位”

商品・役務の上位品目としては、1位「商品一般」350件（構成比7.0%）、2位「不動産貸借」315件（同6.3%）、3位「工事・建築」180件（同3.6%）、4位「役務その他サービス」140件（同2.8%）、5位「他の健康食品」123件（同2.5%）となりました。

「商品一般」は50歳代、60歳代、70歳以上で1位となっており、心当たりのない荷物、クレジットカードの不正利用、フィッシング*などに関する相談が多く寄せられました。

*フィッシング・・・偽の電子メールから偽のサイトに接続させたりするなどの方法で、クレジットカード番号、アカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す行為

相談の内容 “契約・解約に関する相談が最も多い”

相談を内容別に分類すると、1位「契約・解約」4,240件、2位「販売方法」3,200件、3位「接客対応」1,017件の順でした。（複数計上）

販売購入形態 “店舗外購入に関する相談は全体の5割を超える”

訪問販売、通信販売等の店舗外購入に関する相談件数は、2,756件で、全体の5割を超えています。
店舗外購入の内訳では、1位「通信販売」（1,972件）、2位「訪問販売」（497件）、3位「電話勧誘販売」（163件）の順となっています。

処理結果 “「助言（自主交渉）」が全体の約7割”

「助言（自主交渉）」が3,414件（68.1%）、「その他情報提供」が953件（19.0%）、「あっせん解決」が423件（8.4%）の順となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」が97件（1.9%）あります。

消費生活相談とは、事業として又は事業のために契約の当事者となるものを除く個人としての消費者が、事業者との間で結ぶ契約に関する相談のことをいいます。

相談は、商品もしくは役務（サービス）を契約した当事者の他、当事者の家族や友人など関係者からも受け付けていますが、統計上は、相談者ではなく、契約当事者を主体として集計を行っています。

II 消費生活相談統計

1 相談件数及び内訳

令和3年度上半期（4月～9月）に受け付けた相談件数は5,016件で、前年同期（5,341件）に比べて6.1%減少しました。

令和3年度上半期は、再び、新型コロナウイルスが蔓延しましたが、令和2年度に比べて、新型コロナウイルス感染拡大に関連した、マスクや結婚式・旅行等のキャンセルに係る相談は減少しました。一方で、契約購入形態では、訪問販売が大きく増加し、商品役務分類別では、工事・建築に関する相談や住宅のトイレや水回りの修理サービスに関する相談が増加しましたが、これは、緊急事態宣言期間を中心とした外出自粛やテレワークによる在宅時間の増加等が影響したと思われます。

相談の内訳は、苦情が4,677件（93.2%）、問合せが339件（6.8%）となりました。

また、相談方法別では、電話4,829件（96.3%）、来所105件（2.1%）文書82件（1.6%）となりました。文書については、電子メールで寄せられた相談が多くを占めています。

表1 月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
苦情	820	761	816	777	713	790	4,677
問合せ	59	60	55	63	45	57	339
計	879	821	871	840	758	847	5,016
参考: 令和2年4～9月計	927	791	986	870	891	876	5,341

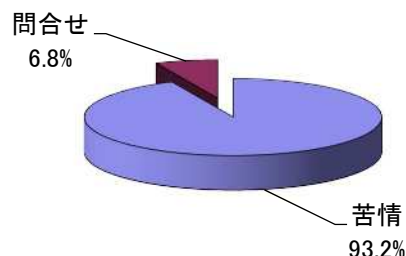
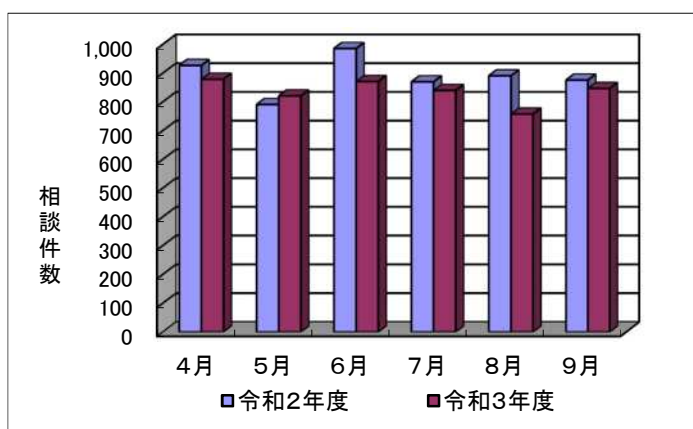
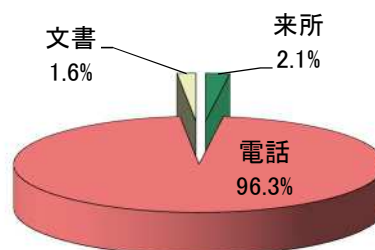


表2 相談方法

区分	件数	構成比	前年同期
来所	105	2.1%	119
電話	4,829	96.3%	5,109
文書	82	1.6%	113
合計	5,016	100.0%	5,341



2 契約当事者の特徴

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、60歳代、19歳以下となっています。

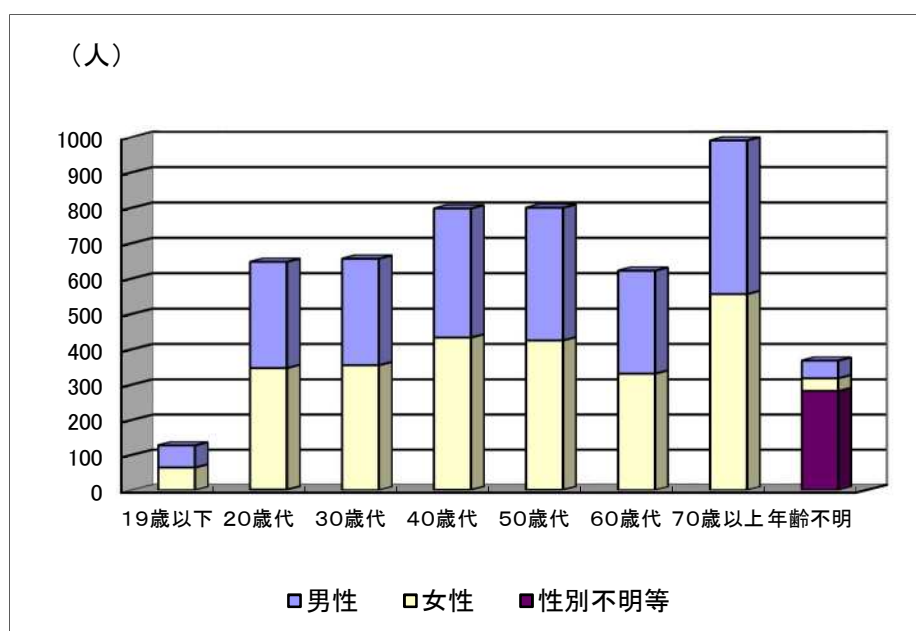
前年同期に比べ、70歳以上を除いた全年代において、相談件数が減少しています。

男女別では、女性からの相談が男性を上回っています。また、前年同期に比べ、女性は2,550件（前年2,756件）で7.5%の減少、男性は2,179件（前年2,289件）で4.8%の減少となりました。

表3 契約当事者の年齢性別（人）

区分	男性	構成比	女性	構成比	性別不明	合計	構成比	前年同期	対前年増加率
19歳以下	63	1.3%	65	1.3%	0	128	2.6%	170	△24.7%
20歳代	300	6.0%	346	6.9%	2	648	12.9%	655	△1.1%
30歳代	301	6.0%	356	7.1%	0	657	13.1%	743	△11.6%
40歳代	365	7.3%	433	8.6%	1	799	15.9%	877	△8.9%
50歳代	375	7.5%	425	8.5%	1	801	16.0%	896	△10.6%
60歳代	291	5.8%	332	6.6%	0	623	12.4%	669	△6.9%
70歳以上	434	8.7%	557	11.1%	0	991	19.8%	949	4.4%
年齢不明	50	1.0%	36	0.7%	283	369	7.4%	382	△3.4%
合計	2,179	43.4%	2,550	50.8%	287	5,016	100.0%	5,341	△6.1%

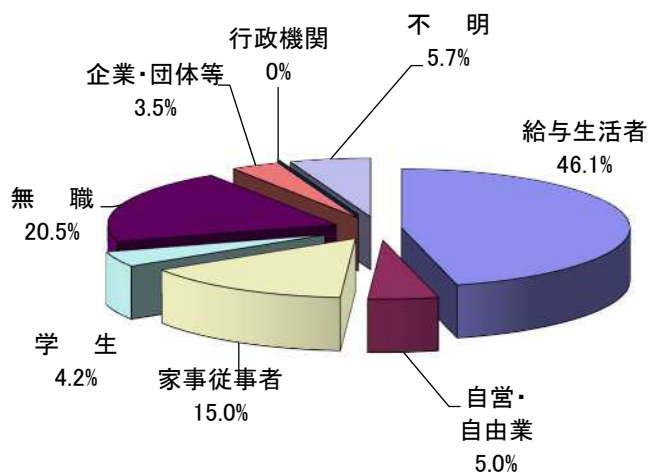
※性別不明には団体(法人・事業者)を含む。(令和3年度:177件、令和2年度:169件)



職業別の人数では給与生活者が2,312人と最も多く、次いで無職が1,029人、家事従事者が753人、となりました。そのほか前年同期に比べて、学生の相談が減少した一方、自営・自由業の方の相談がやや増加しました。

表4 契約当事者の職業等（人）

区分	件数	構成比	前年同期件数	対前年増加率
給与生活者	2,312	46.1%	2,452	△5.7%
自営・自由業	249	5.0%	243	2.5%
家事従事者	753	15.0%	849	△11.3%
学生	211	4.2%	282	△25.2%
無職	1,029	20.5%	1,045	△1.5%
企業・団体等	175	3.5%	169	3.6%
行政機関	0	0.0%	0	0
不明	287	5.7%	301	△4.7%
合計	5,016	100.0%	5,341	△6.1%



※「企業・団体等」からの相談は消費生活相談に該当しないため、情報提供及び適切な窓口を紹介しています。

表5 職業別の相談上位品目

給与生活者

2,312 件

順位	商品名	件数	構成比
1	不動産貸借	215	9.3%
2	商品一般	109	4.7%
3	インターネット接続回線	59	2.6%

家事従事者

753 件

順位	商品名	件数	構成比
1	商品一般	73	9.7%
2	工事・建築	41	5.4%
3	他の健康食品	31	4.1%

無職

1,029 件

順位	商品名	件数	構成比
1	商品一般	85	8.3%
2	工事・建築	63	6.1%
3	不動産貸借	43	4.2%

自営・自由業

249 件

順位	商品名	件数	構成比
1	インターネット接続回線	16	6.4%
2	商品一般	15	6.0%
3	不動産貸借	13	5.2%

学生

211 件

順位	商品名	件数	構成比
1	インターネットゲーム	28	13.3%
2	他の化粧品	18	8.5%
3	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	13	6.2%

3 商品・役務（サービス）の上位品目

1位の「商品一般」は、心当たりのない荷物が届いた、メールで身に覚えのない料金を請求されたなどの相談のほか、クレジットカードの不正利用やフィッシング*に関する相談が多く寄せられました。*フィッシング・・・偽の電子メールから偽のサイトに接続させたりする方法で、クレジットカード番号、アカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す行為

2位の「不動産貸借」は、退去費用が高額で納得できないというような原状回復トラブルに関する相談や、賃貸住宅の付帯設備を含めた管理を適正に行ってもらえないなど管理会社とのトラブル等の相談が多くを占めています。

3位の「工事・建築」は、「お宅の屋根が剥がれている。安く直してあげる。」などと言い突然来訪した事業者や、複数の見積をとらずに契約した事業者との間で、高額な契約や請求をめぐってのトラブルに関する相談が多く寄せられました。

9位の「異性交際関連サービス」は、令和3年度から分類が変更になったもので、新たに「異性交際関連サービス」に計上されることになった「出会い系サイト・アプリ」に関する相談が大半を占めています。出会い系サイト等を介して高額な金銭を支払ってしまう被害が発生しています。

表6 商品・役務（サービス）の上位品目

※令和3年4月に消費生活相談情報の商品・サービスの分類名が一部変更となったため、令和2年度以前と令和3年度以降は、単純比較ができません。

【例】〔2年度〕デジタルコンテンツの廃止⇒〔3年度〕アダルト情報、映像配信サービスなどの分類に変更・細分化

順位	商品・役務(サービス)	件数	構成比 (%)	前年同期件数※	事例
1	商品一般	350	7.0%	328	クレジットカードで高額な不正利用をされ、債権回収業者から通知があった。身に覚えがないが、自分が返済しなければならないか。
2	不動産貸借	315	6.3%	234	賃貸アパートに付いているエアコンが壊れていて、賃貸人に何度も連絡しているが対応してくれない。どうしたらよいか。
3	工事・建築	180	3.6%	115	見知らぬ事業者から「20年前に施工し、その後倒産したサイディング（外壁に張る仕上げ板材）事業者の保守点検を引き継いでいるので、点検する」と連絡があったが、不審。
4	役務その他サービス	140	2.8%	187	インターネットの質問サイトを利用後、クレジットカードの利用明細に不審な請求があった。サイトは解約したが翌月も請求されないか心配。
5	他の健康食品	123	2.5%	319	愛用のサプリメントを安く購入しようと販売サイトを探した。注文したが商品は届かず、クレジットカードに不審な利用がある。
6	インターネット接続回線	116	2.3%	134	通信事業者の代理店が来訪し「当マンションの工事が完了した。低額で光回線が利用できる」と言われ契約したが、虚偽の説明があった為解約したい。
7	修理サービス	109	2.2%	76	温水便座への給水管が破裂しマグネット広告の業者を呼んだ。水道局で決められたという値段表を見せられ支払ったが嘘だと知り不満。
8	携帯電話サービス	104	2.1%	101	スマートフォンの新プランを申し込んだら、これまでの割引がきかなくなり高額請求を受けた。日割り計算されず納得できない。
9	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	93	1.9%	2	相談に乗るだけで高報酬が得られるというメールから出会い系サイトに誘導され個人情報交換のためポイントを高額で購入したが不審。
10	基礎化粧品	92	1.8%	85	ネット通販で初回980円の美白クリームを購入。2回目から高額で、頼んでいない化粧水も同梱されていたが、事業者につながらず困惑。

契約当事者を年代別にみると、19歳以下では「インターネットゲーム」が1位、20歳代、30歳代、40歳代では「不動産貸借」が1位、50歳代、60歳代では「商品一般」が1位、70歳以上では「商品一般」及び「工事・建築」が1位となりました。

表7 当事者年代別・商品等順位

年代	総件数	1位	件数	2位	件数	3位	件数	4位	件数	5位	件数
19歳以下	128	インターネットゲーム	31	他の化粧品	17	他の健康食品	10	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	7	(同4位)商品一般	7
20歳代	648	不動産貸借	76	電気	34	他の内職・副業	32	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	25	商品一般	23
30歳代	657	不動産貸借	96	商品一般	25	インターネット接続回線	24	修理サービス	20	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	14
40歳代	799	不動産貸借	54	商品一般	52	他の健康食品	27	携帯電話サービス	19	工事・建築	18
50歳代	801	商品一般	62	携帯電話サービス	31	不動産貸借	28	他の健康食品	26	基礎化粧品	24
60歳代	623	商品一般	54	基礎化粧品	24	役務その他サービス	20	工事・建築	19	携帯電話サービス、 他の健康食品	各17
70歳以上	991	商品一般	83	(同1位)工事・建築	83	役務その他サービス	42	他の健康食品	25	不動産貸借、 インターネット接続回線	各23
全体	5,016	商品一般	350	不動産貸借	315	工事・建築	180	役務その他サービス	140	他の健康食品	123

※ 全体は年代不明の369件を含みます。

4 内容別分類

相談を内容別に分類すると「契約・解約」に関する相談が4,240件で最も多く、次いで「販売方法」が3,200件、「接客対応」が1,017件となりました。

表8 相談内容別分類

内容	件数	内容	件数
安全・衛生	88	接客対応	1,017
品質・機能、役務品質	910	包装・容器	4
法規・基準	124	施設・設備	7
価格・料金	491	買物相談	5
計量・量目	3	生活知識	5
表示・広告	380	その他	17
販売方法	3,200	不明	137
契約・解約	4,240	合計	10,628

※1件の相談に対し該当する項目を複数選択できるため、合計は相談件数と一致しません。

5 販売購入形態

販売購入形態では、「店舗購入」が887件と前年同期（907件）に比べ減少しました。「店舗外購入」の合計は2,756件で前年同期（2,918件）に比べ減少しているものの、全体に占める割合は54.9%と前年度に続き、高い水準となっています。

店舗外購入（特殊販売）の内訳では、1位「通信販売」、2位「訪問販売」、3位「電話勧誘販売」で前年同期と同様の順位となっています。前年同期と比べて訪問販売に関する相談が大きく増加していますが、コロナ禍の外出抑制で在宅時間が増えたこと等が影響していると考えられます。
※特殊販売のうち、訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、訪問購入については、消費者トラブルの多い特定の取引類型として、「特定商取引に関する法律」においてトラブル防止のルールが定められています。

表9 販売購入形態

形態	件数	構成比	前年同期件数	特殊販売の主な商品・役務
店舗購入	887	17.7%	907	
店舗外購入(特殊販売)	(2,756)	(54.9%)	(2,918)	
訪問販売	497	9.9%	370	工事・建築91件、修理サービス66件、電気52件ほか
通信販売	1,972	39.3%	2,278	他の健康食品110件、商品一般96件、基礎化粧品86件、異性交際関連サービス86件ほか
マルチ商法	52	1.0%	54	他の内職・副業11件、金融コンサルティング6件、教養娯楽教材5件、化粧品5件ほか
電話勧誘販売	163	3.2%	156	インターネット接続回線22件、役務その他サービス22件、他の内職・副業15件ほか
ネガティブ・オプション	14	0.3%	14	商品一般3件、鮮魚1件、レトルト調理食品1件ほか
訪問購入	38	0.8%	25	商品一般8件、指輪4件、ネックレス3件ほか
その他無店舗	20	0.4%	21	パーキング5件、ビジネス教室2件、果実1件ほか
不明・無関係	1,373	27.4%	1,516	
合計	5,016	100.0%	5,341	

- ・訪問販売 = 家庭・職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した接触商法、キャッチセールス、アポイントメントセールス等
- ・通信販売 = 郵便、ファクシミリ、インターネット等を用いて契約するもの
- ・マルチ商法 = 販売組織の加入者が次々に消費者を加入させ、ピラミッド式に組織を拡大していく商法
- ・ネガティブ・オプション = 勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法
- ・その他無店舗 = 露店、屋台や特設展示場での商品の販売等
- ・訪問購入 = 消費者の自宅等を訪問し、物品を買い取るいわゆる「押し買い」

6 契約購入金額及び既支払金額

契約購入金額の平均額は1,018,901円でした。最高額は1億4,300万円であり、私道を含む宅地の契約に関する相談でした。金額帯別では、1万円から10万円未満が1,044件と最も多く、1,000万円以上の相談は57件ありました。

また、既支払金額の平均額は812,487円、最高額は8,300万円で、新築分譲マンションの契約に関する相談でした。金額帯別では、0円が1,324件と最も多く、1,000万円以上は19件ありました。

表10 金額別契約購入件数及び既支払件数（不明分は除く）

	契約・購入件数	構成比	既支払件数	構成比
1,000万円以上	57	1.1%	19	0.4%
100万円～1,000万円未満	237	4.7%	115	2.3%
10万円～100万円未満	773	15.4%	356	7.1%
1万円～10万円未満	1,044	20.8%	441	8.8%
1,000円～1万円未満	683	13.6%	248	4.9%
1,000円未満	96	1.9%	64	1.3%
0円	9	0.2%	1,324	26.4%
合計	2,899	57.8%	2,567	51.2%

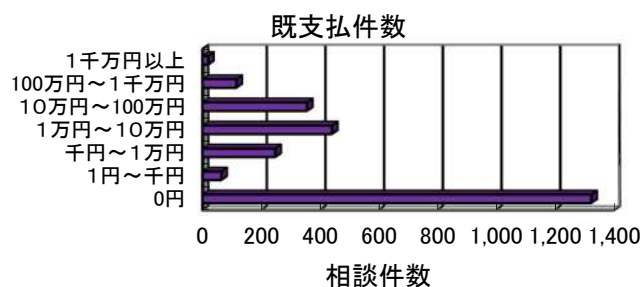
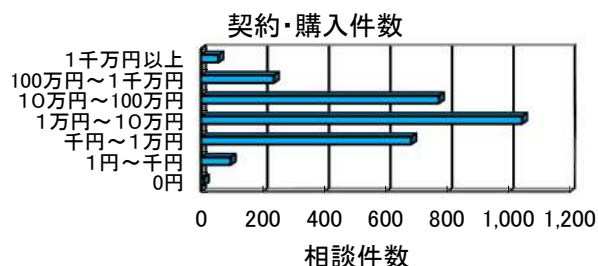


表11 主な商品・役務（サービス）の契約購入件数及び既支払件数

商品・役務(サービス)	契約購入金額		既支払金額	
	平均額	最高額	平均額	最高額
商品一般	288,888	3,500,000	72,593	480,000
不動産貸借	200,749	1,300,000	125,302	930,000
工事・建築	4,176,620	67,000,000	1,513,028	8,050,000
役務その他サービス	209,502	1,650,000	151,404	1,000,000
他の健康食品	21,824	300,000	21,352	300,000
インターネット接続回線	57,547	340,000	139,459	340,000
修理サービス	142,331	2,000,000	103,419	640,000
携帯電話サービス	41,386	300,000	70,331	300,000
異性交際関連サービス	351,049	4,000,000	445,202	4,000,000
基礎化粧品	15,388	200,000	37,982	200,000
全体	1,018,901	143,000,000	812,487	83,000,000

※ 全体は、主な商品・役務（サービス）以外のものを含みます。

※ 契約購入金額及び既支払金額の最高額となる事例の商品・役務名（分類）は「土地」「集合住宅」となるため、この表には記載されていません。

7 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言（自主交渉）」が3,414件（68.1%）、「その他情報提供」が953件（19.0%）、「あっせん解決」が423件（8.4%）となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は97件（1.9%）あります。

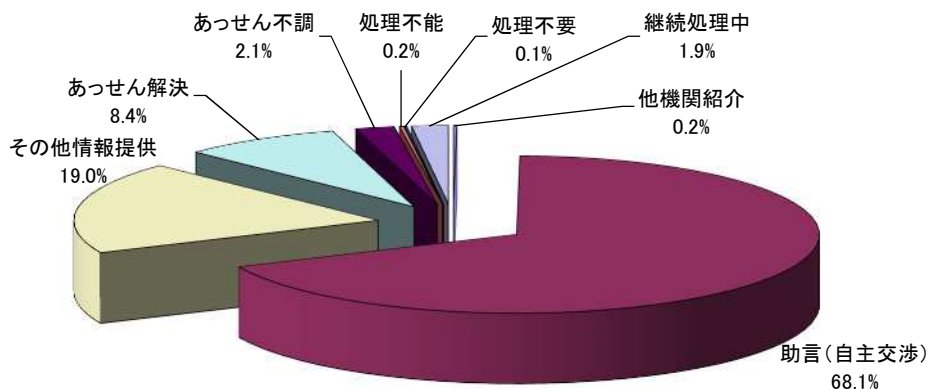
表12 処理結果

（令和3年11月9日現在）

	件数	内 容
他機関紹介	9	消費者行政センターの業務範囲ではない相談のため本来の相談機関を紹介したものの。
助言（自主交渉）	3,414	現に発生している消費者トラブルに対して、センターがあっせんの労をとらなくても相談者が自主交渉することで解決する可能性があり、かつ、自主解決の努力がなされていない相談に対し、自主交渉の方法をアドバイスしたものの。
その他情報提供	953	まだ具体的なトラブルは発生しておらず「この業者は信用できるか」といった相談に対応したもの。あるいは、具体的なトラブルが発生しており最終的に他機関を紹介しても業務範囲内としてアドバイスや情報提供したもの。（センターが相談者に代わって事業者と連絡をし、相談者の疑問点や苦情内容の単なる状況確認のみを行い、それを相談者に伝えるのみで相談が終了したものも含める。）もしくは、あっせん以外の処理で「助言（自主交渉）」に該当しないもの。
あっせん解決	423	あっせんにより、「契約どおり履行」「全面解約・取消」「返金」「交換・代替品」「修理・補修」「損害賠償・治療費」「解決・見舞金」「一部解約・取消」のほか、損害賠償が物品でなされた、謝罪の意味で物品が手渡された、解約交渉したところ当初の契約内容を変更して新たな契約をした、などの解決をみたもの。
あっせん不調	103	あっせんにもかかわらず解決をみなかったもの。また、あっせんにより消費者被害の救済が十分なされても、解決案内容について消費者がそれ以上の解決の結果を望んだとき。
処理不能	11	相談者と連絡がとれなくなった、事業者と連絡がとれなくなったなどの理由で処理できなかったもの。
処理不要	6	相談者が単に情報提供だけで、処理を望んでいない、またセンターがあっせん等をする前に、相談者が相談を取下げたもの。
継続処理中	97	
合 計	5,016	

※令和3年11月9日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

※あっせん:事業者との間に入って話し合いを取り持つこと。



令和3年度においても、新型コロナウイルス関連の相談*が本市消費者行政センターに寄せられたため、令和3年4月から9月までの新型コロナウイルス関連相談の推移や内訳をまとめました。

*ウイルス対策目的の商品・役務だけでなく、新型コロナウイルスに関する調査・支援制度、新型コロナウイルス禍に便乗した売り方、「新型コロナウイルスへの不安が背景にある」、「新型コロナウイルスに関連して商品・役務の契約を断られた」などの相談

相談概要

前年同期に比べて相談件数は大幅に減少しましたが、一定数の相談が継続的に寄せられています。

1 月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
3年度	48	53	54	37	42	53	287
(参考) 2年度	267	211	165	96	94	58	891

1位の「保健衛生品その他」は、「注文した覚えのないマスクが届いた」「購入したマスクの質に納得できない」など前年度に引き続き、大半がマスクに関する相談でした。2位の「他の行政サービス」については、給付金やワクチンに関する相談が多く、適切な窓口を紹介しました。3位の「スポーツ・健康教室」、「結婚式」については、休会中の料金や解約料に関する相談が多く寄せられました。同じく3位の「他の健康関連サービス」は、「PCR検査の結果が期限を過ぎても届かない」などのトラブルに関する相談が寄せられました。

2 商品・役務の上位品目

順位	商品・役務(サービス)	件数	構成比(%)	前年同期件数	主な商品・サービス
1	保健衛生品その他	24	8.4%	240	マスクなど
2	他の行政サービス	12	4.2%	36	特別定額給付金、新型コロナウイルスワクチンなど
3	スポーツ・健康教室	11	3.8%	64	ヨガ教室、スイミングスクールなど
	他の健康関連サービス	11	3.8%	※ -	PCR検査キット・サービスなど
	結婚式	11	3.8%	45	結婚式、結婚披露宴
6	異性交際関連サービス	10	3.5%	※ 0	出会い系サイト、副業サイトなど
7	不動産貸借	9	3.1%	12	賃貸アパート、家賃保証など
8	魚介類	8	2.8%	1	海産物、魚類など
	スポーツ施設利用	8	2.8%	3	スポーツジム、ゴルフ場など
10	電気	5	1.7%	4	電気、電気設備など

※令和3年度の商品・役務分類の変更により、「他の健康関連サービス」が新たな分類として追加されました。また、「異性交際関連サービス」は、「出会い系サイト・アプリ」が計上されることになったため、相談件数が増加しています。

契約当事者の特徴

契約当事者の年代別では、多い順に、70歳以上、20歳代、40歳代となりました。20歳代の相談では、結婚式や不動産貸借など比較的、契約金額の高い相談が多く寄せられました。

3 契約当事者の年齢性別／年代別商品等順位

区分	男性	構成比	女性	構成比	性別不明	合計	構成比	商品・役務(サービス)		
								1位	2位	3位
19歳以下	1	0.3%	2	0.7%	0	3	1.0%	教養娯楽品その他(1)、教養・娯楽一般(1)、インターネットゲーム(1)		
20歳代	25	8.7%	26	9.1%	0	51	17.8%	結婚式(5)	不動産貸借(4)	留学等幹旋サービス(3)
30歳代	16	5.6%	24	8.4%	0	40	13.9%	結婚式(6)	異性交際関連サービス(5)	エステティックサービス(3)
40歳代	18	6.3%	29	10.1%	0	47	16.4%	保健衛生品その他(8)	スポーツ・健康教室(5)	他の医療用具(2)ほか
50歳代	13	4.5%	27	9.4%	0	40	13.9%	他の健康関連サービス(4)	魚介類(2)、電気空調・冷房機器(2)ほか	
60歳代	8	2.8%	20	7.0%	0	28	9.8%	保健衛生品その他(5)	魚介類(3)	スポーツ施設利用(2)ほか
70歳以上	24	8.4%	32	11.1%	0	56	19.5%	保健衛生品その他(6)	保健・福祉その他(5)、他の行政サービス(5)	
年齢不明	2	0.7%	3	1.0%	17	22	7.7%	—	—	—
合計	107	37.3%	163	56.8%	17	287	100.0%			

※性別不明には団体(法人・事業者)を含む。



消費者ホットライン(全国統一電話番号)

局番なし 188 いやや!

川崎市消費者行政センター

(経済労働局産業政策部消費者行政センター)

〒210-0007

川崎市川崎区駅前本町11-2

川崎フロンティアビル10F

TEL 044-200-2263

令和3年12月発行