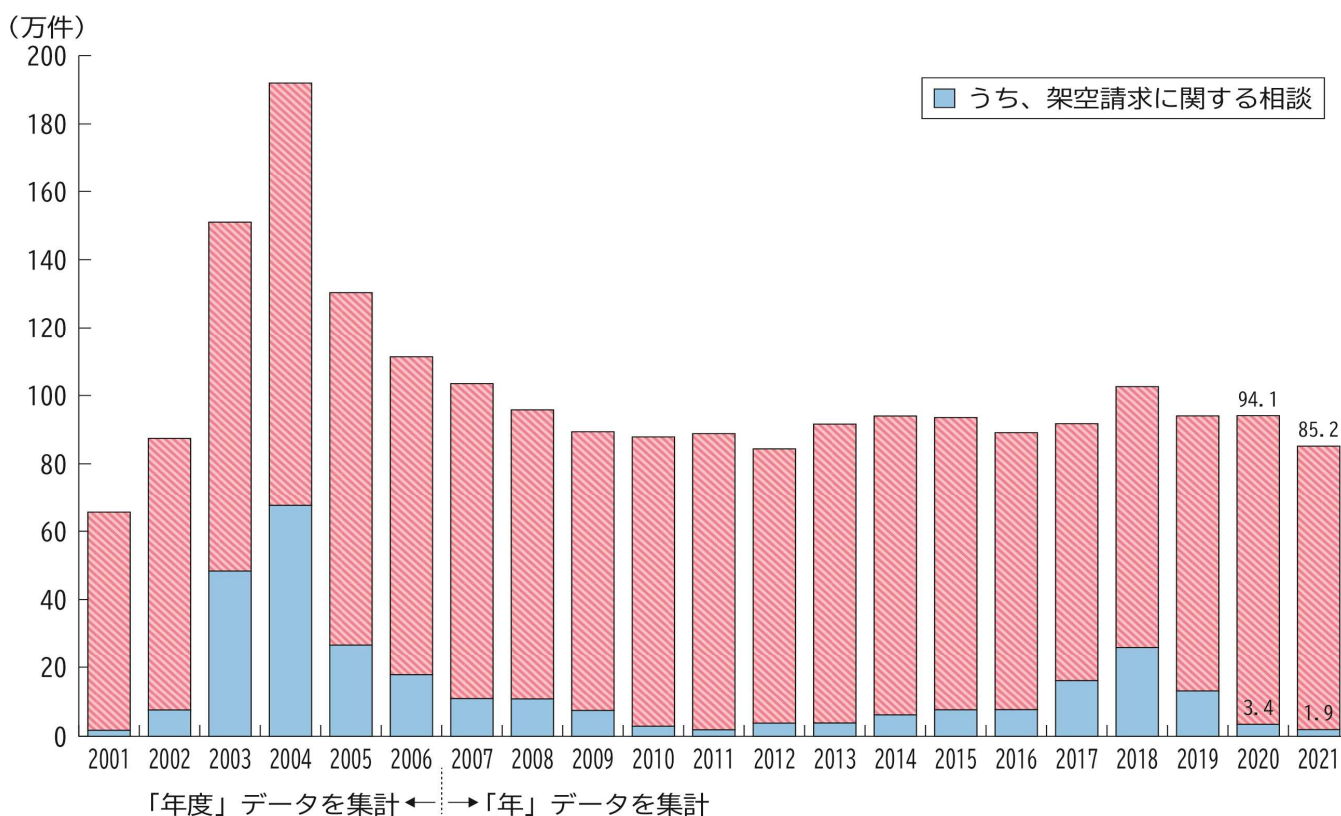


消費生活相談の概況

- ・ 2021年の消費生活相談件数は85.2万件で、前年より減少。要因として、新型コロナウイルス感染症や架空請求に関連した相談の減少が挙げられる。
- ・ 商品・サービス別では、迷惑メールや不審な電話を含む「商品一般」に関する相談が最多。

消費生活相談件数の推移



消費生活相談の商品・サービス別上位件数

| 順位 | 総数 | |
|----|-----------------------|---------|
| | 商品・サービス | 件数 |
| | 総件数 | |
| | | 629,215 |
| 1 | 商品一般 (例: 迷惑メール、不審な電話) | 57,420 |
| 2 | 不動産貸借 | 28,663 |
| 3 | 工事・建築 | 21,495 |
| 4 | インターネット接続回線 | 15,899 |
| 5 | 他の健康食品 | 15,754 |
| 6 | 携帯電話サービス | 14,709 |
| 7 | 役務その他サービス | 14,110 |
| 8 | フリーローン・サラ金 | 13,465 |
| 9 | 修理サービス | 12,255 |
| 10 | 電気 | 10,452 |

※2021年4月から同年12月までの消費生活相談情報を集計。

購入商品や利用サービスでの消費者被害・トラブルの経験

- ・「契約・解約時のトラブルにより被害に遭った」、「問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した」、「詐欺によって事業者にお金を払った」等の消費者被害経験も一定程度見られる。

図表 I-1-5-1

購入商品や利用サービスでの消費者被害・トラブルの経験

| | 2019年度 (2019年11月) N=6,173人 | 2020年度 (2020年11月) N=5,817人 | 2021年度 (2021年11月) N=5,493人 |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 商品の機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた | 7.4% | 9.3% | 12.0% |
| 表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた | 5.4% | 5.2% | 7.8% |
| 思っていたよりかなり高い金額を請求された | 2.9% | 3.3% | 3.6% |
| けが、病気をするなど、安全性や衛生面に問題があった | 1.4% | 1.6% | 2.3% |
| 契約・解約時のトラブルにより被害に遭った | 1.3% | 1.1% | 2.1% |
| 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した | 1.6% | 1.2% | 1.9% |
| 詐欺によって事業者にお金を払った（又はその約束をした。） | 0.5% | 0.6% | 1.0% |
| その他の消費者被害の経験 | 1.6% | 1.6% | 2.2% |
| 上記のいずれかの経験があった | 11.2% | 13.0% | 16.9% |

- (備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」により作成。()内は調査実施時期。
2. 「あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについて、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。」との問に対する回答。

消費者被害・トラブルの経験と被害・トラブル額の推計

- ・ 2021年の消費者被害・トラブル推計額(既支払額(信用供与を含む。))は約5.9兆円と、マスク等単価の低い相談が多かった2020年と比較して増加し、2018年とほぼ同水準となった。

消費者被害・トラブル額の推計結果

| | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 契約購入金額 | 約6.4兆円 | 約7.2兆円 | 約6.6兆円 | 約5.0兆円 | 約7.3兆円 |
| 既支払額(信用供与を含む。)※ | 約5.3兆円 | 約6.1兆円 | 約5.1兆円 | 約3.8兆円 | 約5.9兆円 |
| 既支払額 | 約5.0兆円 | 約6.0兆円 | 約4.9兆円 | 約3.6兆円 | 約5.8兆円 |

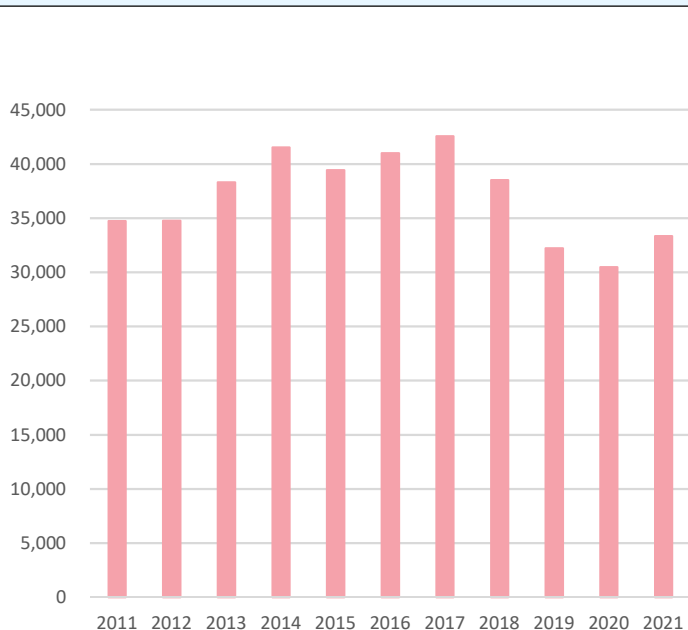
※「既支払額(信用供与を含む。)」とは、既に支払った金額にクレジットカード等による将来の支払を加えたもの。

- (備考)
1. 消費者被害・トラブル額とは、消費者被害・トラブルに関する商品・サービスへの支出総額を指す。
 2. 満15歳以上の人口に、「消費者意識基本調査」の結果から求めた消費者被害・トラブルの「発生確率」を乗じた上で、消費生活相談情報から計算される、被害1件当たりの平均金額を乗じて算出した金額に、高齢者の潜在被害として想定される金額を加えて補正した推計額。
 3. 本推計に使用している意識調査はあくまで消費者の意識に基づくものであり、消費者被害・トラブルの捉え方が回答者により異なること、意識調査の性格上誤差を含むものであることに注意が必要。

詐欺及び特殊詐欺の認知状況

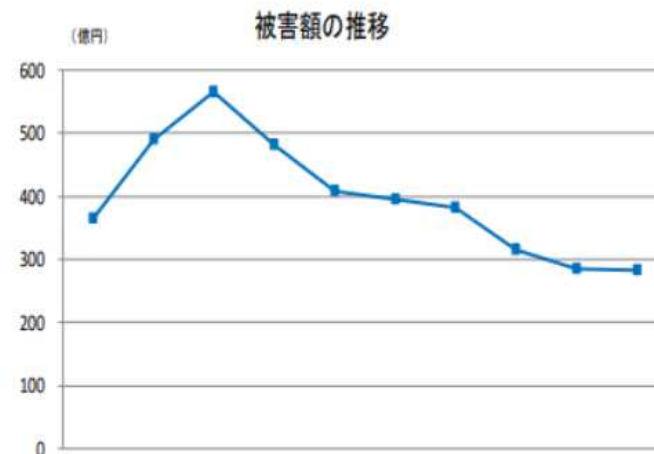
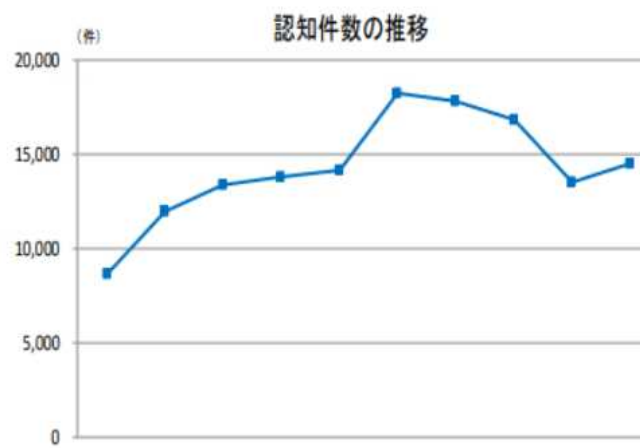
- ・ 2021年の詐欺の認知件数は、30,468件、2017年の42,571件から減少している。
- ・ 2021年の特殊詐欺の認知件数は14,498件、被害額は282.0億円。認知件数は2017年の18,212件から減少している。被害額は過去最高となった2014年の565.5億円から半減している。

詐欺の認知件数の推移



(出所) 警察庁「犯罪統計資料」

特殊詐欺の認知件数及び被害額の推移



| 年次 区分 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 認知件数 | 8,693 | 11,998 | 13,392 | 13,824 | 14,154 | 18,212 | 17,844 | 16,851 | 13,550 | 14,498 |

| 年次 区分 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 被害額 | 364.4 | 489.5 | 565.5 | 482.0 | 407.7 | 394.7 | 382.9 | 315.8 | 285.2 | 282.0 |

(出所) 警察庁「特殊詐欺認知・検挙状況等」 (令和3年・確定値)