

# 統計資料

# 1 令和3年度消費生活相談の概要

## 【概況】

○令和3年度の県消費生活相談窓口への相談件数は2,757件であり、前年度比で4.6%（132件）減少した。

○内容別では、商品一般（身に覚えのない請求、引き落とし等）に関する相談が最多となった（246件、8.9%）。

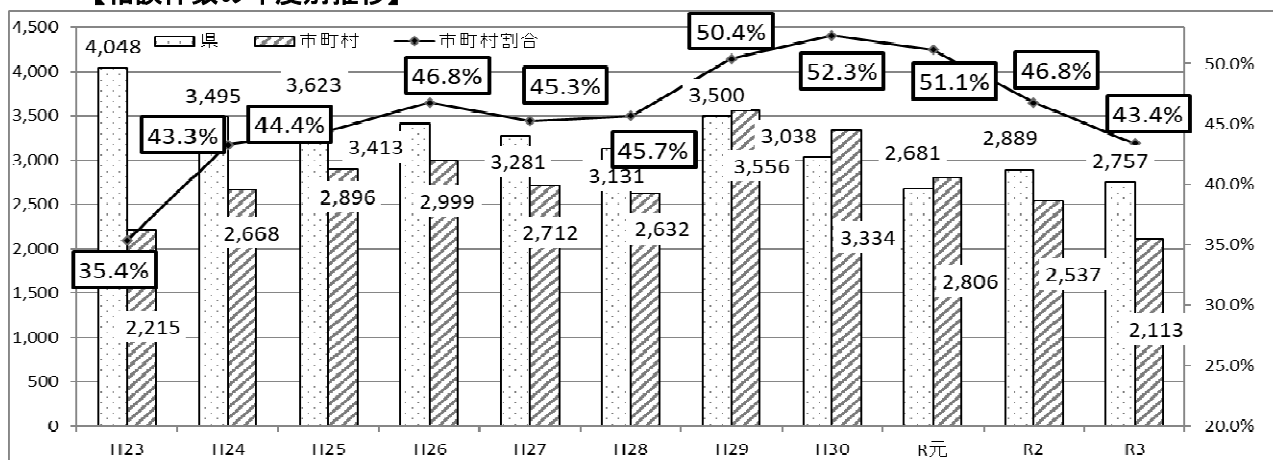
○年代別では、60歳代と70歳代以上からの相談割合が同数で最多（554件、20.1%）であり、依然として高齢者からの相談割合が多い。

＜高齢者（60歳代以上）の相談事例＞

・ダイエットアプリが500円で試せると広告を見てスマホから商品を注文したが、初回のみのはずが4か月分4万3千円の請求を受けた。

・スマホのメール設定後、「ハッキングしたので暗号通貨で支払うように」とメールが来た。

## 【相談件数の年度別推移】



## 【主な相談内容】 R3, 4～ 商品・役務等別分類変更

順位 (前年)	相談内容	件数 (構成比)	順位 (前年)	相談内容	件数 (構成比)
1 (2)	商品一般（身に覚えのない請求、引き落とし等）	246 (9.0%)	6 (4)	融資サービス（多重債務、ローン等）	109 (4.0%)
2 (5)	相談その他（個人間借金、労働相談、不審電話等）	162 (5.9%)	7 (-)	娯楽等情報配信サービス（映像や音楽等のコンテンツ配信サービス等）	107 (3.9%)
3 (9)	役務その他（占い、弁護士、保険申請サポート等）	121 (4.4%)	8 (3)	健康食品（サプリメント等の定期購入等）	98 (3.6%)
4 (6)	化粧品（美容液、ニキビクリーム等の定期購入等）	120 (4.4%)	9 (7)	移动通信サービス（携帯電話・モバイルルーターの契約・解約等）	83 (3.0%)
5 (-)	他の教養・娯楽（有料サイトやサービスへの料金請求等）	110 (4.0%)	10 (8)	レンタル・リース・賃借（賃貸アパート等）	83 (3.0%)

## 【年代別相談件数】

区分	R3	構成比%	R2	構成比%	R2～R3 増減	[増減率%]	最多相談内容
19歳以下	37	1.3	23	0.8	14	[ 60.8]	娯楽等情報配信サービス
20歳代	119	4.3	160	5.5	△ 41	[△25.7]	内職・副業
30歳代	235	8.5	306	10.6	△ 71	[△23.3]	融資サービス
40歳代	444	16.1	491	17.0	△ 47	[△ 9.6]	商品一般
50歳代	470	17.0	494	17.1	△ 22	[△ 4.9]	商品一般
60歳代	554	20.1	545	18.9	9	[ 1.6]	商品一般
70歳以上	554	20.1	557	19.3	△ 3	[△ 0.5]	相談その他
不明	344	12.5	313	10.8	31	[ 9.9]	—
計	2,757	100.0	2,889	100.0	△132	[△ 4.6]	商品一般

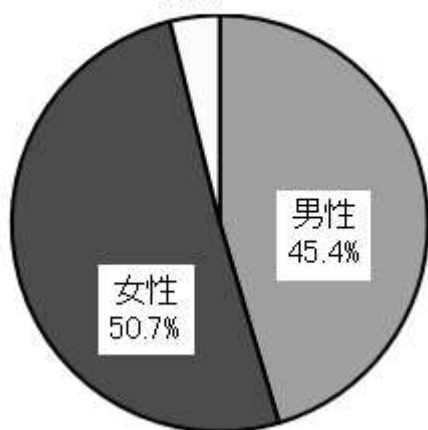
<参考>市町村窓口を含めた市町村別相談件数

【令和3年度 市町村別相談件数】

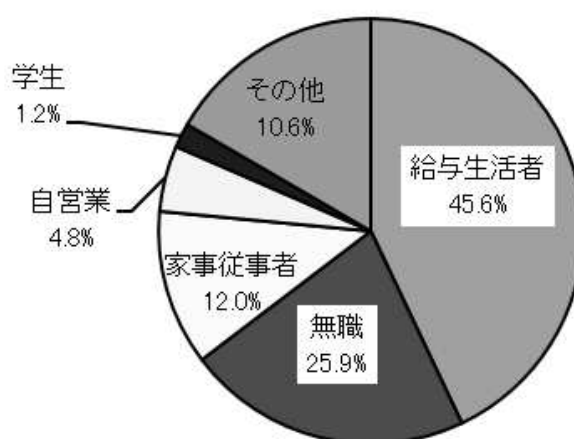
市町村名	総件数 (A)	県受付	市町村受付 (B)	市町村割合 (B/A)
鳥取市	1,681	877	804	47.8%
米子市	1,462	821	641	43.8%
倉吉市	409	197	212	51.8%
境港市	229	90	139	60.7%
岩美町	51	45	6	11.8%
若桜町	29	22	7	24.1%
智頭町	46	29	17	37.0%
八頭町	95	73	22	23.2%
三朝町	49	23	26	53.1%
湯梨浜町	113	57	56	49.6%
琴浦町	85	43	42	49.4%
北栄町	84	40	44	52.4%
日吉津村	35	26	9	25.7%
大山町	117	89	28	23.9%
南部町	68	54	14	20.6%
伯耆町	57	42	15	26.3%
日南町	35	21	14	40.0%
日野町	17	10	7	41.2%
江府町	24	17	7	29.2%
その他	184	181	3	1.6%
計	4,870	2,757	2,113	43.4%

【県消費生活センターにおける相談者の属性】

【性別】 その他  
3.9%



【職業別】



### 【相談内容の件数内訳】

順位	R2	商品・役務名	件数			備考
			R3	R2	増減 (%)	
1	(2)	商品一般	246	257	-4.3%	身に覚えのない請求、引き落とし等
2	(5)	相談その他	162	125	29.7%	個人間借金、労働相談、不審電話等
3	(9)	役務その他	121	82	47.7%	占い、弁護士、保険申請サポート等
4	(6)	化粧品	120	109	10.1%	美容液、ニキビクリーム等の定期購入等
5	(-)	他の教養・娯楽（サービス）	110	(-)	(-)	有料サイトやサービスへの料金請求等
6	(4)	融資サービス	109	133	-18.0%	多重債務、ローン等

### 【無店舗販売（通信販売・訪問販売等）】

区分	R3	R2	差引
通信販売	1,019	1,120	△101
電話勧誘販売	174	171	3
訪問販売	148	174	△26
マルチ(まがい含む)	33	22	11
その他無店舗	25	12	13
訪問購入	36	18	14
計	1,435	1,517	△82

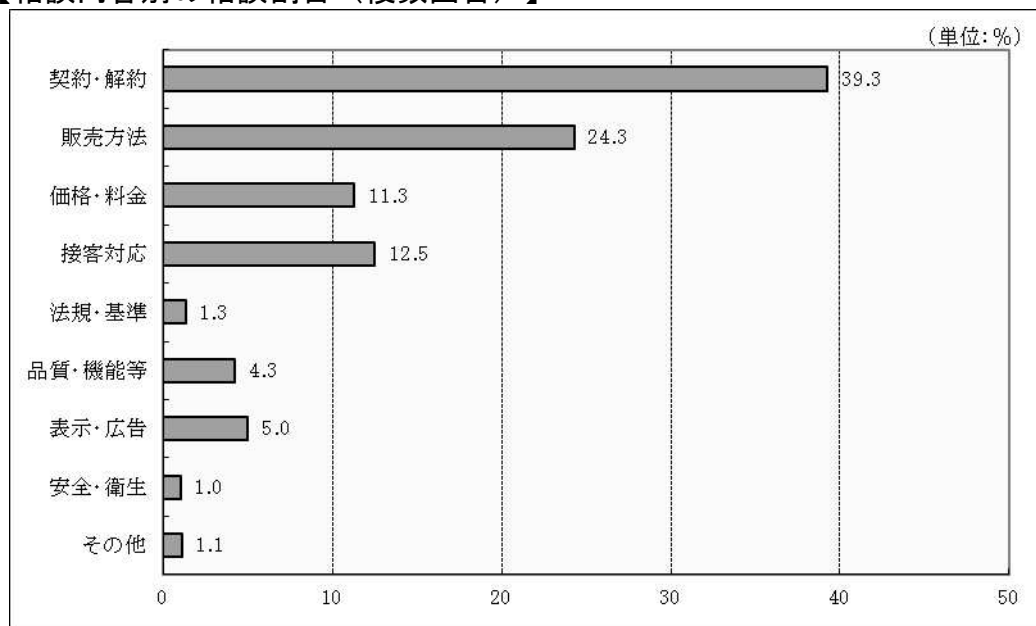
### 【販売購入形態別に係る相談(内訳)】

(単位:件、%)

区分	相談全体		～29歳		30～59歳		60歳～		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
店舗購入	489	17.7%	20	13.1%	209	18.6%	209	19.4%	
訪問販売	家庭訪販	70	2.5%	3	2.0%	24	2.1%	35	3.2%
	キャッチセールス	4	0.1%	0	0.0%	4	0.4%	0	0.0%
	アポイントメントセールス	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
	ホームパーティ	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
	SF商法	2	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%
	不明	68	2.5%						
計	148	5.4%	3	2.0%	29	2.6%	40	3.7%	
通信販売	1,019	37.0%	80	52.3%	500	44.5%	342	31.7%	
マルチ・マルチまがい	33	1.2%	7	4.6%	15	1.3%	6	0.6%	
電話勧誘販売	174	6.3%	13	8.5%	60	5.3%	83	7.7%	
送り付け商法	14	0.5%	1	0.7%	2	0.2%	5	0.5%	
訪問購入	36	1.3%	1	0.7%	10	0.9%	22	2.0%	
その他無店舗販売	25	0.9%	4	2.6%	15	1.3%	5	0.5%	
不明・無関係	810	29.4%	24	15.7%	284	25.3%	366	34.0%	
合計	2,748	100.0%	153	100.0%	1,124	100.0%	1,078	100.0%	

※年齢不詳は省略したため、各年代別の合計は相談全体件数とは一致しない。

【相談内容別の相談割合（複数回答）】



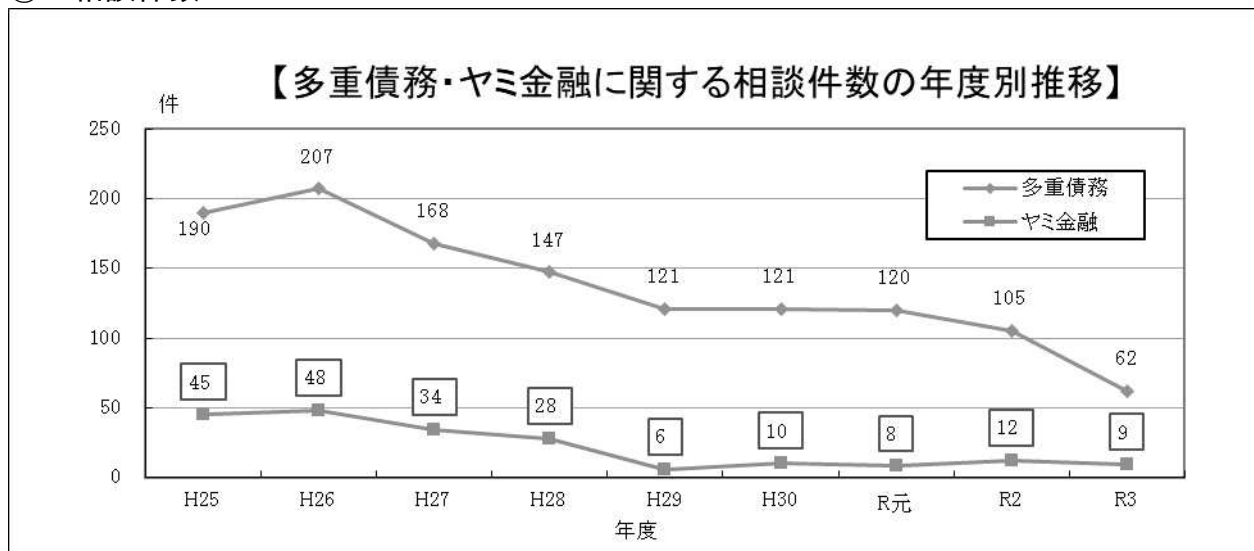
【相談内容別の受付件数】

区 分		受付件数 (単位:件)	割合
商 品	商品一般	250	9.0%
	食料品	206	7.5%
	住居品	90	3.2%
	光熱水品	50	1.8%
	被服品	135	4.9%
	保健衛生品	177	6.5%
	教養娯楽品	202	7.6%
	車両・乗り物	78	2.9%
	土地・建物・設備	74	2.7%
	他の商品	10	0.4%
	商品計	1272	46.5%
役 務	クリーニング	6	0.2%
	レンタル・リース・賃借	83	3.0%
	工事・建築・加工	71	2.6%
	修理・補修	32	1.2%
	管理・保管	2	0.1%
	役務一般	25	0.9%
	金融・保険サービス	252	9.2%
	運輸・通信サービス	225	7.9%
	教育サービス	3	0.1%
	教養娯楽サービス	271	9.9%
	保健・福祉サービス	104	3.6%
	他の役務	146	5.2%
	内職・副業・ねずみ講	40	1.5%
	他の行政サービス	23	0.8%
	役務計	1283	46.2%
他の相談	202	7.2%	
合計	2,757	100.0%	

## 2 令和3年度多重債務相談の概要

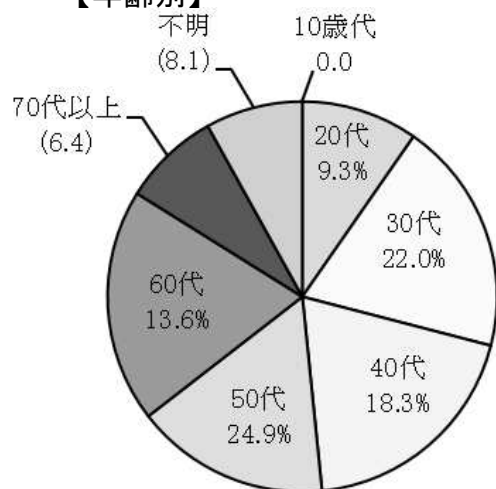
- 多重債務の相談は平成20年度の1,197件をピークに減少傾向にあり、令和3年度は62件で、昨年度の105件から減少(△43件)している。
- ヤミ金融の相談も平成15年度をピークに減少が続いており、令和3年度は9件に留まっている。令和3年度は、前年度比25%(3件)の減となっており、昨年度と同様、低い水準が続いている。

### ① 相談件数

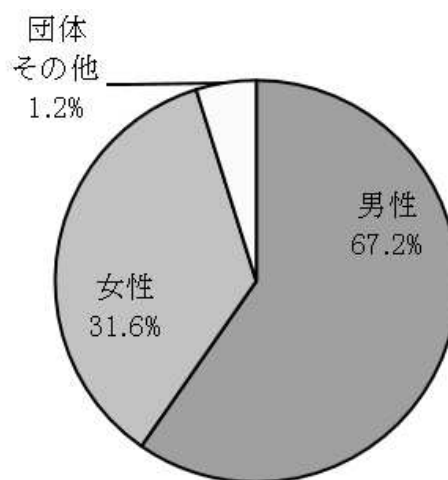


### ② 多重債務相談者の属性別の状況

#### 【年齢別】

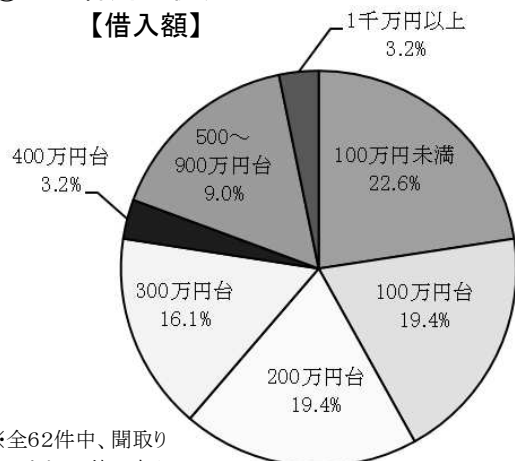


#### 【性別】

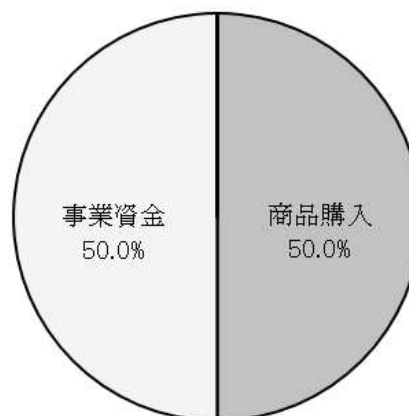


### ③ 内容別の状況

#### 【借入額】



#### 【多重債務に至った要因】



※全62件中、開取りできた31件の内訳

※全62件中、開取りできた2件の内訳

### 3 令和3年度消費者啓発・公開講座の実施状況

#### 【児童、生徒、学生等対象講座】

開催日	開催地	テーマ	講師・対象	会場	参加人数
4月6日	米子市	若者に多い消費生活トラブル ～知っておきたい契約の基礎知識～	講師：消費生活相談員 対象：学生、教員	YMCA 米子福祉医療 専門学校	140

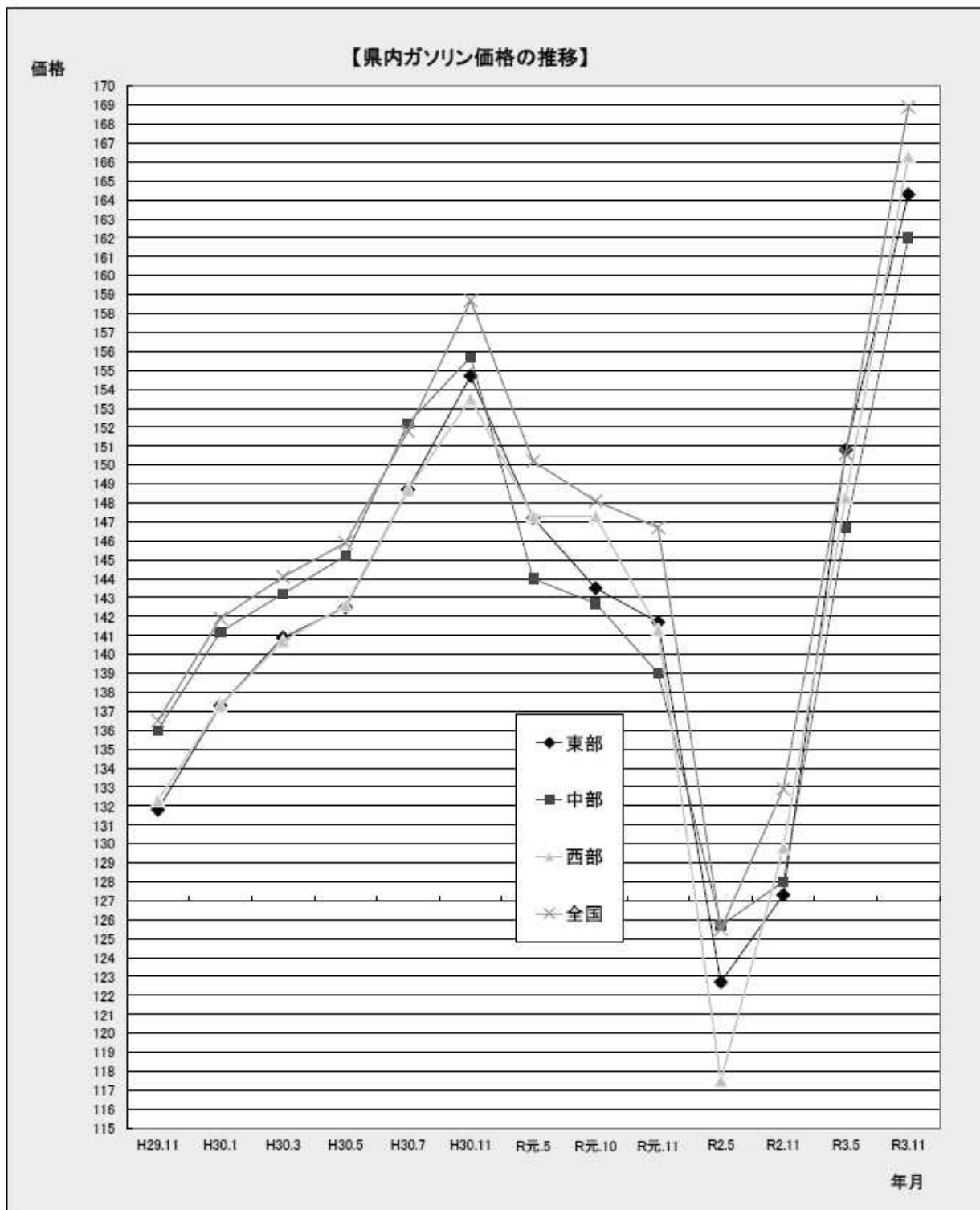
#### 【一般講座】

開催日	開催地	テーマ	講師・対象	会場	参加人数
1月26日	米子市	輸送サービスのトラブルと最近の消費生活相談。	講師：消費生活相談員 対象：鳥取県トラック協会	ANA クラウンプラ ザホテル米子	14

#### 【とっとり消費者大学公開講座】

開催日	テーマ	講師	会場	参加人数
5月26日	消費生活相談の現場からみた最近の消費者トラブル 鳥取県生活協同組合の取組み ～SDGsの実践、食品ロス削減とエシカル消費～	NPOコンシューマーズサポート鳥取 消費生活相談員 鳥取県生活協同組合 常勤理事	米子 コンベンション センター	19
9月2日	終活と相続のマネープラン	鳥取県金融広報アドバイザー	倉吉未来中心	10
9月9日	終活と相続のマネープラン	鳥取県金融広報アドバイザー	米子 コンベンション センター	10

## 4 令和3年度ガソリン小売価格調査の実施結果



### 【調査概要】

- 調査時点:原則毎月第1月曜日(H30.7～:5月・11月の半年毎調査に変更、R元.10月は臨時実施)
- 各地域市街地を中心に行った調査結果です。
- 各地域から抽出した県内30店舗(H30.7～:15店舗)の店頭表示フリー価格の平均値を掲載しています。
- 全国平均価格は資源エネルギー庁の石油製品価格調査結果を引用しています。