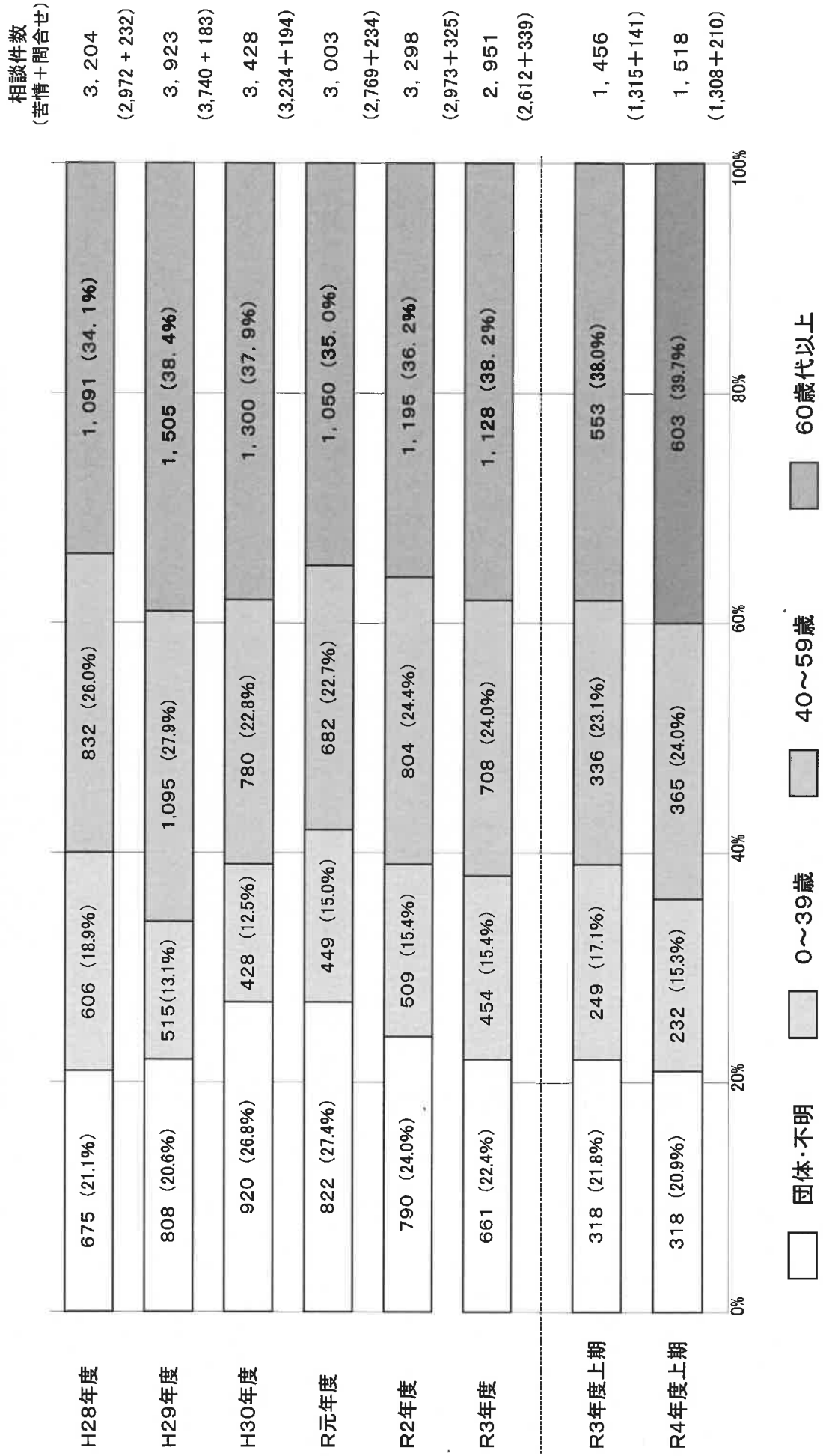


## 島根県消費者センターの相談状況 契約当事者の年次別・年代別相談件数とその割合の推移



# 令和3年度契約当事者年代別相談内容(苦情)

※相談件数=2,951件  
(うち苦情相談=2,612件)

全ての年代を通して、「化粧品」「健康食品」が多い。これらの多くは定期購入に係るトラブルである。初回が安価なためか、未成年者の相談にも多い。  
未成年者の「他の教養・娯楽」の多くはオンラインゲームの課金による相談である。  
20才代では、「他の教養・娯楽」(主に出会い系サイト)「内職・副業」が上位である。  
30才代以上では「商品一般」が1位であり、「役務その他」も多い。「役務その他」の多くは、自然災害を理由に損害保険を利用して住宅修繕ができると謳い、その申請代行やサポートの契約を行うといった相談である。

## 未成年者

順位	商品名	件数
1	化粧品	18
2	他の教養・娯楽	10
3	健康食品	8
4	商品一般	5
4	内職・副業	5
6	電気	3
7	レンタル・リース・貸借	2

## 20歳代

順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	17
1	内職・副業	17
3	商品一般	10
3	電気	10
5	融資サービス	8
6	レンタル・リース・貸借	7
7	移動通信サービス	6
7	理美容	6
9	健康食品	5
9	化粧品	5
9	他の教養・娯楽	5
9	役務その他	5

## 30歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	20
2	他の教養・娯楽	13
3	役務その他	11
4	紳士・婦人洋服	9
4	融資サービス	9
6	化粧品	8
7	自動車	7
7	他の金融関連サービス	7
7	娯楽等情報配信サービス	7
10	レンタル・リース・貸借	6
10	移動通信サービス	6

## 40歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	42
2	化粧品	13
3	役務その他	12
4	健康食品	11
4	自動車	11
6	移動通信サービス	10
6	他の教養・娯楽	10
8	紳士・婦人洋服	9
8	レンタル・リース・貸借	9
10	インターネット通信サービス	8
10	娯楽等情報配信サービス	8

## 50歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	44
1	化粧品	22
3	移動通信サービス	15
4	健康食品	13
4	役務その他	13
6	娯楽等情報配信サービス	11
6	他の教養・娯楽	11
8	他の教養娯楽品	10
9	レンタル・リース・貸借	8
9	内職・副業	8
9	他の行政サービス	8

## 60歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	75
2	化粧品	29
3	役務その他	27
4	インターネット通信サービス	15
4	娯楽等情報配信サービス	15
4	他の保健・福祉	15
4	他の行政サービス	15
8	健康食品	14
9	電気	9
9	他の教養娯楽品	9
9	工事・建築・加工	9
9	移動通信サービス	9
9	他の教養・娯楽	9

## 70歳以上

順位	商品名	件数
1	商品一般	96
2	健康食品	37
3	役務その他	34
4	化粧品	25
5	インターネット通信サービス	22
6	他の行政サービス	21
7	移動通信サービス	19
8	工事・建築・加工	16
9	書籍・印刷物	14
10	魚介類	13
10	電気	13
10	医療用具	13

## 契約当事者60歳代・70歳以上の過去5年間の苦情相談上位

(60歳代)

年度	H29		H30		R元		R2		R3		R3(上期)		R4(上期)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	330	商品一般	189	商品一般	70	商品一般	103	商品一般	75	商品一般	39	商品一般	46
2	デジタルコンテンツ	170	デジタルコンテンツ	82	デジタルコンテンツ	46	デジタルコンテンツ	38	化粧品	29	役務その他	17	化粧品	20
3	インターネット通信サービス	41	インターネット通信サービス	36	健康食品	25	健康食品	26	役務その他	27	化粧品	13	健康食品	14
4	工事・建築	11	健康食品	18	インターネット通信サービス	21	他の保健衛生品	22	インターネット通信サービス	15	他の保健・福祉	9	役務その他	11
5	フリーローン・サラ金	11	化粧品	15	化粧品	19	化粧品	19	娯楽等情報配信サービス	15	インターネット通信サービス	8	娯楽等情報配信サービス	10
6	自動車	10	フリーローン・給湯システム	15	携帯電話サービス	12	インターネット通信サービス	18	他の保健・福祉	15	娯楽等情報配信サービス	8	電気	7
7	ソーラー・給湯システム	10	電気	12	生命保険	8	食料品	17	他の行政サービス	15	健康食品	6	工事・建築・加工	7
8	不動産貸借	8	フリーローン・サラ金	12	電気	7	自動車	11	健康食品	14	電気	6	インターネット通信サービス	7
9	健康食品	8	音響・映像製品	10	工事・建築	7	ソーラー・給湯システム	10	電気	9	工事・建築・加工	6	他の教養・娯楽	6
10	修理・補修	8	携帯電話サービス	9	フリーローン・サラ金	7	携帯電話	7	他の教養・娯楽品	9	他の教養・娯楽	9		
							携帯電話サービス	7	工事・建築・加工	9				
							携帯電話サービス	7	移動通信サービス	9				
							携帯電話サービス	7	他の教養・娯楽	9				

(70歳以上)

年度	H29		H30		R元		R2		R3		R3(上期)		R4(上期)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	食品一般	148	商品一般	198	商品一般	132	商品一般	96	商品一般	96	商品一般	47	商品一般	49
2	デジタルコンテンツ	82	デジタルコンテンツ	48	健康食品	46	デジタルコンテンツ	40	健康食品	37	健康食品	15	健康食品	31
3	健康食品	53	健康食品	43	デジタルコンテンツ	45	健康食品	37	役務その他	34	インターネット通信サービス	14	化粧品	14
4	インターネット通信サービス	43	インターネット通信サービス	37	インターネット通信サービス	36	インターネット通信サービス	35	化粧品	25	化粧品	11	電気	13
5	書籍・印刷物	22	フリーローン・サラ金	19	医薬品	14	電気	24	インターネット通信サービス	22	相談その他	11	電報・固定電話	9
6	医療用具	14	電気	18	新聞	13	食料品	21	他の行政サービス	21	役務その他	10	役務その他	9
7	工事・建築	14	書籍・印刷物	15	携帯電話サービス	11	他の保健衛生品	20	移動通信サービス	19	電気	8	魚介類	8
8	教養娯楽品	13	修理・補修	15	電気	9	新聞	13	工事・建築・加工	16	医療用具	8	他の教養娯楽品	8
9	新聞	12	工事・建築	14	金融関連サービスその他	9	固定電話サービス	13	書籍・印刷物	14	書籍・印刷物	8	修理・補修	7
10	電気	10	医療用具	13	固定電話サービス	9	固定電話サービス	9	移動・通信サービス	8	移動・通信サービス	8		
							生命保険	10						

※R3年度より「デジタルコンテンツ」は相談内容に応じて「娯楽等情報配信サービス(新設)」「他の教養・娯楽(内容追加)」等に細分された。

## 苦情相談の多い商品・役務上位

### 1. 令和3年度／令和2年度対比

順位	商品・役務	R3年度	R2年度	R2年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	362	420	1	特定できない商品のトラブル、不審な電話・はがき・メール、架空請求等
2	役務その他	139	89	7	保険申請のサポートや代行、占いサイト、マッチングアプリ等
3	化粧品	131	100	5	通信販売で1回だけのつもりで注文した化粧品が定期購入だった、肌に合わないので解約したい等
4	健康食品	104	188	3	通信販売で1回だけのつもりで注文した健康食品が定期購入だった、注文していないのに届いた等
5	他の教養・娯楽	92	16	37	R3より内容が追加された出会い系サイト、オンラインゲーム、ギャンブル情報サイトの他、メール等による高額当選等
6	移動通信サービス	77	75	10	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
7	他の行政サービス	70	47	13	マイナンバー、行政機関の対応、行政を騙る補助金等の案内等
8	インターネット通信サービス	68	110	4	プロバイダやインターネット回線の勧誘方法・料金・サービス等の内容に関する事等
9	娯楽等情報配信サービス	59	—	—	インターネットを通じて得られるアダルト情報、映像配信サービス等
9	電気	59	47	13	電話勧誘での電気の契約切り替えに関する事等

※「デジタルコンテンツ(R2年度257件)」はR3年度より相談内容に応じて「娯楽等情報配信サービス(新設)」「他の教養・娯楽(内容追加)」等に細分された。

### 2. 令和4年度上期(9月末時点)／

### 令和3年度上期

順位	商品・役務	R4年度 9月末	主 な 内 容	順位	商品・役務	R3年度 9月末
1	商品一般	200	特定できない商品のトラブル、不審な電話・はがき・メール、架空請求等	1	商品一般	191
2	化粧品	83	通信販売で定期購入した化粧品が解約できない。1回のみで注文したら定期購入だった。等	2	化粧品	63
3	健康食品	67	通信販売で定期購入した健康食品が解約できない。1回のみで注文したら定期購入だった。等	3	役務その他	59
4	役務その他	57	占いサイトの請求、結婚相談所の契約、パソコン・スマホのウイルス感染偽警告にかかるサポート等	4	健康食品	44
5	他の教養・娯楽	52	オンラインゲームの高額課金、出会い系サイトのトラブル、高額当選したとのメール等	5	他の教養・娯楽	43
6	娯楽等情報配信サービス	39	アダルトサイト、音楽配信サイト等の料金プランの変更、解約金などに関する事	6	移動通信サービス	41
7	他の金融関連サービス	36	クレジットカード、プリペイドカードの使用トラブル、FX自動売買システムのトラブル等	7	インターネット通信サービス	40
8	電気	35	電話勧誘による電気の契約切り替えに関する事等	8	相談その他	40
9	レンタル・リース・貸借	30	賃貸アパート・借家退去時の原状回復のトラブル等	9	電気	36
10	移動通信サービス	29	携帯電話やモバイルデータ通信に係る契約に関する事等	10	娯楽等情報配信サービス	35

## 過去5年間の苦情相談上位

年度	H29		H30		R元		R2		R3		R3上期 (4～9月)		R4上期 (4～9月)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	843	商品一般	747	商品一般	423	商品一般	420	商品一般	362	商品一般	191	商品一般	200
2	デジタルコン テンツ	762	デジタルコン テンツ	400	デジタルコン テンツ	282	デジタルコン テンツ	257	役務その他	139	化粧品	63	化粧品	83
3	インターネット 通信サービス	218	インターネット 通信サービス	160	健康食品	176	健康食品	188	化粧品	131	役務その他	59	健康食品	67
4	健康食品	116	健康食品	139	インターネット 通信サービス	135	インターネット 通信サービス	110	健康食品	104	健康食品	44	役務その他	57
5	フリーロー ン・サラ金	89	フリーロー ン・サラ金	101	化粧品	83	化粧品	100	他の教養・娯 楽	92	他の教養・娯 楽	43	他の教養・娯 楽	52
6	工事・建築	79	化粧品	77	不動産貸借	66	他の保健衛生 品	97	移动通信サー ビス	77	移动通信サー ビス	41	娯楽等情報配 信サービス	39
7	自動車	66	電気	70	自動車	65	食料品	77	他の行政サー ビス	70	インターネット 通信サービス	40	他の金融関連 サービス	36
8	不動産貸借	62	自動車	69	フリーロー ン・サラ金	62	自動車	77	インターネット 通信サービス	68	相談その他	40	電気	35
9	ソーラー・給湯 システム	49	工事・建築	58	携帯電話サー ビス	61	不動産貸借	61	娯楽等情報配 信サービス	59	電気	36	レンタル・ リース・貸借	30
10	化粧品	48	不動産貸借	55	電気	41	電気	47	電気	59	娯楽等情報配 信サービス	35	移动通信サー ビス	29

※R3年度より「デジタルコンテンツ」は相談内容に応じて「娯楽等情報配信サービス(新設)」「他の教養・娯楽(内容追加)」等に細分された。