

## 通信販売に関する相談の割合が増加しました

～令和3年度消費生活相談の受付状況をとりとめました～

令和3年(2021年)度、県の消費生活センター4所に寄せられた相談(苦情)件数は5,345件で、前年度比84.6%と3年連続で減少しました。販売購入方法では「通信販売」に関する相談の割合が増加し、このうち商品・サービス別でみると「化粧品」に係る相談が多く寄せられました。

### ◎ 令和3年度の消費生活相談の主な特徴

- 1 年代別相談件数 29歳以下の相談割合は9.9%(3年連続増加)  
60歳以上の相談割合は38.5%(3年連続減少)
- 2 商品・サービス別 架空請求を含む「商品一般」に関する相談は減少  
定期購入の多数を占める「化粧品」に関する相談は増加、  
一方、「健康食品」に関する相談は減少  
「内職・副業」に関する相談は前年度の約4倍(20、30歳代が多い)
- 3 販売購入方法別 通信販売に関する相談が全体の約4割
- 4 架空請求 大幅に減少(前年度の約4割)
- 5 新型コロナウイルス感染症関連 大幅に減少(前年度の約3割)
- 6 県と市町村における相談件数合計 13,016件(前年度比85.6% 件数は2,196件減少)

⇒ 詳細は、別添資料及び長野県消費生活情報をご覧ください。

<https://www.nagano-shohi.net/>

### 【参考】消費生活センターについて

消費生活センターでは、架空請求詐欺や悪質商法、事業者との買い物や契約でのトラブルなど、消費生活に関する様々な相談を専門の相談員が受け付け、トラブル解決のためにお手伝いをしています。

県は、北信・中信・南信・東信の4つの消費生活センターを設置しています。そのほか、全ての市町村が消費生活相談窓口を設置しており、消費者ホットライン188(局番なし)でお近くの相談窓口に繋がります。

### 相手を確認してから電話にでましょう!



- 在宅中でも留守番電話設定
- 迷惑電話防止機能付き電話機、録音・警告メッセージ機能付き対策機器の活用
- ナンバーディスプレイ・着信拒否設定の利用

県民文化部 暮らし安全・消費生活課  
相談啓発係

(課長)笠原 隆通 (担当)斉藤 一也

電話 : 026-235-7286(直通)

FAX : 026-235-7374

E-mail kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp