

解説編 図1 消費生活相談件数

(単位：件)

年度	苦情	問合せ・要望
2017	37,832	6,822
2018	42,810	6,504
2019	40,251	6,613
2020	44,759	6,842
2021	40,942	6,276

## 解説編 図2 契約当事者年代比

(単位：%)

年齢区分	比率	比率(小計)
<b>20歳代以下</b>		<b>10.6</b>
19歳以下	2.6	
20歳代	8	
<b>30～50歳代</b>		<b>36.7</b>
30歳代	8.7	
40歳代	12.7	
50歳代	15.3	
<b>60歳以上</b>		<b>39.6</b>
60歳代	14.4	
70歳代	15.7	
80歳以上	9.5	
<b>無回答</b>		<b>13.1</b>
無回答	13.1	

解説編 図3 消費生活相談件数 20歳代以下

(単位：件)

若者	2017	2018	2019	2020	2021
19歳以下	747	924	1,073	1,206	1,074
20～24歳	1,468	1,500	1,769	1,943	1,784
25～29歳	1,271	1,295	1,424	1,588	1,484
計	3,486	3,719	4,266	4,737	4,342

解説編 図4 インターネット通販相談件数推移

(単位：件)

	2017	2018	2019	2020	2021
インターネット通販	9,298	9,282	11,391	14,098	12,292

解説編 図5 定期購入 相談件数の推移(化粧品・健康食品)

(単位:件)

	2017	2018	2019	2020	2021
化粧品	203	388	771	887	1,767
健康食品	593	578	1,332	1,444	858

解説編 図6 定期購入 男女

(単位：件)

女性	男性
2,165	663

## 解説編 図7 定期購入 相談件数推移(年代別・性別)

## 男性

(単位:件)

	2017	2018	2019	2020	2021
無回答	9	9	33	29	39
19歳以下	6	16	90	77	67
20歳代	8	21	72	53	39
30歳代	17	24	61	50	29
40歳代	37	44	90	71	63
50歳代	40	64	118	100	122
60歳代	26	52	75	94	134
70歳代	13	18	43	57	132
80歳以上	6	4	12	17	77

## 女性

(単位:件)

	2017	2018	2019	2020	2021
無回答	30	37	66	66	101
19歳以下	40	66	171	152	162
20歳代	75	35	96	125	94
30歳代	100	66	135	144	142
40歳代	173	152	313	402	326
50歳代	135	188	390	449	548
60歳代	66	127	235	292	423
70歳代	16	42	93	144	325
80歳以上	14	9	16	35	145

## 解説編 図8、9「商品一般」中、偽メール・偽SMSに関する年代別相談件数推移

(単位：件)

	2017	2018	2019	2020	2021
無回答	17	44	52	96	106
19歳以下	6	6	12	8	14
20歳代	11	26	28	49	67
30歳代	23	27	55	69	56
40歳代	29	95	115	137	114
50歳代	60	133	153	236	221
60歳代	69	132	174	312	259
70歳代	68	130	167	364	352
80歳以上	27	31	47	106	128
計	310	624	803	1,377	1,317



解説編 図10 水回りトラブルに関する相談件数と既払平均額

（単位：件、万円）

	件数	既払平均額
2015	173	8.8
2016	298	11.3
2017	363	13.3
2018	414	16.1
2019	548	23.6
2020	672	20.4
2021	403	17.3

解説編 図11 水回りトラブルに関する年代別既払平均額

(単位：万円)

年齢	既払平均額
19歳以下	4
20歳代	8.1
30歳代	9
40歳代	10.3
50歳代	25
60歳代	16.2
70歳代	18.9
80歳以上	19.7

解説編 図12 SNSに関する相談件数推移(20歳代以下)

(単位:件)

SNS	2017	2018	2019	2020	2021
19歳以下	44	61	81	94	124
20～24歳	94	133	171	183	273
25～29歳	53	51	77	128	153
計	191	245	329	405	550

解説編 図13 エステ、マルチ取引、出会い系サイト、情報商材の相談件数推移(全体・若年世代(20歳年代以下))

(単位:件)

	相談全体			エステ			マルチ取引			出会い系サイト			情報商材		
	件数		若年世代 の割合	件数		若年世代 の割合	件数		若年世代 の割合	件数		若年世代 の割合	件数		若年世代 の割合
	全体	若年世代		全体	若年世代		全体	若年世代		全体	若年世代		全体	若年世代	
2017	37,832	3,486	9.2%	453	296	65.3%	395	134	33.9%	405	110	27.2%	257	30	11.7%
2018	42,810	3,719	8.7%	323	188	58.2%	407	182	44.7%	372	114	30.6%	285	73	25.6%
2019	40,251	4,266	10.6%	277	144	52.0%	370	175	47.3%	392	125	31.9%	309	80	25.9%
2020	44,759	4,737	10.6%	276	153	55.4%	451	237	52.5%	560	171	30.5%	282	123	43.6%
2021	40,942	4,342	10.6%	429	240	55.9%	371	176	47.4%	455	147	32.3%	333	135	40.5%

解説編 図14 エステ相談件数推移(20歳代以下)

(単位:件)

	エステ	2017	2018	2019	2020	2021
若年世代 (20歳代 以下)	19歳以下	9	10	2	15	14
	20~24歳	178	118	96	104	140
	25~29歳	109	60	46	34	86
	計	296	188	144	153	240
全体		453	323	277	276	429

解説編 図15 マルチ取引相談件数推移(20歳代以下)

(単位:件)

	マルチ	2017	2018	2019	2020	2021
若年世代 (20歳代 以下)	19歳以下	6	12	13	7	3
	20～24歳	93	133	123	194	135
	25～29歳	35	37	39	36	38
	計	134	182	175	237	176
全体		395	407	370	451	371

解説編 図16 出会い系サイト相談件数推移（20歳代以下）

（単位：件）

	出会い	2017	2018	2019	2020	2021
若年世代 (20歳代 以下)	19歳以下	28	10	15	29	27
	20～24歳	54	66	67	92	76
	25～29歳	28	38	43	50	44
	計	110	114	125	171	147
全体		405	372	392	560	455

解説編解説編 図17 情報商材消費生活相談件数（20歳代以下）

（単位：件）

	情報商材	2017	2018	2019	2020	2021
若年世代 (20歳代 以下)	19歳以下	4	14	8	19	20
	20～24歳	19	40	52	67	74
	25～29歳	7	19	20	37	41
	計	30	73	80	123	135
全体		257	285	309	282	333