

.....資料目次.....

○表 1	相談件数の推移	9
○表 2	相談者の性別件数	9
○表 3	契約当事者の性別件数	9
○表 4	相談者の年代別件数	9
○表 5	契約当事者の年代別件数	10
○表 6	相談方法別相談件数	10
○表 7	契約・購入金額別相談件数	10
○表 8	内容別相談件数【重複カウント】	11
○表 9	商品・役務別相談件数【項目別分類】	12
○表 10	相談の多い商品・役務【上位 20 位】	13
○表 11	デジタルコンテンツ 契約当事者の性別・年代別件数	14
○表 12	年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】	14
○表 13	年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】	15
○表 14	無店舗販売に関する相談件数	15
○表 15	訪問販売に関する勧誘方法別相談件数	16
○表 16	訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】	16
○表 17	家庭訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】	16
○表 18	アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務【上位5位】	16
○表 19	キャッチセールスで相談の多い商品・役務【上位5位】	17
○表 20	SF商法で相談の多い商品・役務【上位5位】	17
○表 21	通信販売で相談の多い商品・役務【上位5位】	17
○表 22	マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位5位】	17
○表 23	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位5位】	18
○表 24	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務【上位5位】	18
○表 25	危害に関する相談の多い商品・役務等	19
○表 26	危険に関する相談の多い商品・役務等	20
○表 27	[メール相談分]相談者の性別件数	21
○表 28	[メール相談分]契約当事者の性別件数	21
○表 29	[メール相談分]相談者の年代別件数	21
○表 30	[メール相談分]契約当事者の年代別件数	22
○表 31	[メール相談分]相談者の年代別・送信時刻にみた件数	22
○表 32	[メール相談分]契約・購入金額別相談件数	23
○表 33	[メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】	23
○表 34	[メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】	24
○表 35	[メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】	25
○表 36	[メール相談分]年代別 相談の多い商品・役務【上位5位】	25

資料編

○表1 相談件数の推移

年度	件数			前年度比			増減数		
	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ
17年度	10,192	8,829	1,363	-	-	-	-	-	-
18年度	10,091	8,691	1,400	99.0%	98.4%	102.7%	▲ 101	▲ 138	37
19年度	11,055	9,663	1,392	109.6%	111.2%	99.4%	964	972	▲ 8
20年度	10,827	9,500	1,327	97.9%	98.3%	95.3%	▲ 228	▲ 163	▲ 65
21年度	11,635	9,983	1,652	107.5%	105.1%	124.5%	808	483	325

○表2 相談者の性別件数

相談者	21年度	20年度	前年度比	増減数
男性	5,337	4,751	112.3%	586
女性	5,504	5,427	101.4%	77
団体等	794	649	122.3%	145
合計	11,635	10,827	107.5%	808

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	21年度	20年度	前年度比	増減数
男性	5,626	5,007	112.4%	619
女性	5,139	5,169	99.4%	▲ 30
団体等	870	651	133.6%	219
合計	11,635	10,827	107.5%	808

○表4 相談者の年代別件数

相談者	21年度		20年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	141	1.2%	139	1.3%	101.4%	2
20歳代	1,449	12.5%	1,547	14.3%	93.7%	▲ 98
30歳代	2,510	21.6%	2,470	22.8%	101.6%	40
40歳代	2,378	20.4%	2,242	20.7%	106.1%	136
50歳代	1,622	13.9%	1,606	14.8%	101.0%	16
60歳代	1,322	11.4%	1,305	12.1%	101.3%	17
70歳以上	786	6.8%	696	6.4%	112.9%	90
その他・不明	1,427	12.3%	822	7.6%	173.6%	605
合計	11,635	100.0%	10,827	100.0%	107.5%	808

○表5 契約当事者の年代別件数

契約当事者	21年度		20年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	434	3.7%	419	3.9%	103.6%	15
20歳代	1,648	14.2%	1,734	16.0%	95.0%	▲ 86
30歳代	2,398	20.6%	2,428	22.4%	98.8%	▲ 30
40歳代	2,019	17.4%	1,905	17.6%	106.0%	114
50歳代	1,281	11.0%	1,309	12.1%	97.9%	▲ 28
60歳代	1,226	10.5%	1,230	11.4%	99.7%	▲ 4
70歳以上	1,071	9.2%	923	8.5%	116.0%	148
その他・不明	1,558	13.4%	879	8.1%	177.2%	679
合計	11,635	100.0%	10,827	100.0%	107.5%	808

○表6 相談方法別相談件数

相談方法	21年度		20年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来 訪	674	5.8%	646	6.0%	104.3%	28
電 話	10,283	88.4%	9,474	87.5%	108.5%	809
文 書	13	0.1%	8	0.1%	162.5%	5
メール	665	5.7%	699	6.5%	95.1%	▲ 34
合計	11,635	100.0%	10,827	100.0%	107.5%	808

○表7 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	21年度		20年度		前年度比	増減数
1万円未満	(189)	1,060	(143)	806	131.5%	254
1万円以上～5万円未満	(183)	1,224	(122)	1,062	115.3%	162
5万円以上～10万円未満	(110)	880	(81)	781	112.7%	99
10万円以上～50万円未満	(233)	1,280	(213)	1,249	102.5%	31
50万円以上～100万円未満	(88)	405	(83)	448	90.4%	▲ 43
100万円以上～500万円未満	(168)	551	(141)	530	104.0%	21
500万円以上～1千万円未満	(29)	77	(40)	73	105.5%	4
1千万円以上～5千万円未満	(53)	129	(38)	102	126.5%	27
5千万円以上～1億円未満	(4)	7	(6)	15	46.7%	▲ 8
1億円以上	(2)	4	(6)	8	50.0%	▲ 4
その他・不明	(1,238)	6,018	(1,280)	5,753	104.6%	265
平均金額 (円)	1,082,670		1,296,576		83.5%	▲ 213,906

※()は契約当事者60歳以上の件数

○表8 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	21年度	20年度	前年度比	増減数
安全・衛生	612	567	107.9%	45
品質・機能	1,785	1,556	114.7%	229
法規・基準	460	401	114.7%	59
価格・料金	1,260	852	147.9%	408
計量・量目	11	7	157.1%	4
表示・広告	775	880	88.1%	▲ 105
販売方法	4,102	4,080	100.5%	22
契約・解約	9,095	8,905	102.1%	190
接客対応	2,006	1,717	116.8%	289
包装・容器	12	8	150.0%	4
施設・設備	30	20	150.0%	10
買物相談	41	21	195.2%	20
生活知識	20	19	105.3%	1
その他	135	101	133.7%	34

※内容別分類には、1件の相談でも相談が複数の「内容」に該当する場合は、それぞれの「内容」にカウントしているため、内容別分類の合計件数は相談件数とは一致しない。

○表9 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	21年度	20年度	前年度 比	増減数
商品一般	325	711	45.7%	▲ 386
食料品	456	456	100.0%	0
住居品	583	477	122.2%	106
光熱水品	64	52	123.1%	12
被服品	389	383	101.6%	6
保健衛生品	322	243	132.5%	79
教養娯楽品	1,120	887	126.3%	233
車両・乗り物	336	192	175.0%	144
土地・建物・設備	433	354	122.3%	79
他の商品	5	8	62.5%	▲ 3
商品計	4,033	3,763	107.2%	270
クリーニング	85	71	119.7%	14
レンタル・リース・賃貸	780	568	137.3%	212
工事・建築・加工	315	264	119.3%	51
修理・補修	105	114	92.1%	▲ 9
管理・保管	53	33	160.6%	20
役務一般	18	23	78.3%	▲ 5
金融・保険サービス	1,059	1,061	99.8%	▲ 2
運輸・通信サービス	2,935	2,617	112.2%	318
教育サービス	75	73	102.7%	2
教養・娯楽サービス	530	499	106.2%	31
保健・福祉サービス	465	581	80.0%	▲ 116
他の役務	506	460	110.0%	46
内職・副業・相場	87	205	42.4%	▲ 118
他の行政サービス	89	60	148.3%	29
役務計	7,102	6,629	107.1%	473
他の相談	500	435	114.9%	65
合計	11,635	10,827	107.5%	808

○表10 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	2,175	2,078	104.7%	97
2	賃貸アパート	560	390	143.6%	170
3	フリーローン・サラ金	385	536	71.8%	▲ 151
4	食料品(健康食品以外)	316	287	110.1%	29
5	工事・建築	307	254	120.9%	53
6	自動車	263	153	171.9%	110
7	移動通信サービス	208	116	179.3%	92
8	新聞	180	158	113.9%	22
9	生命保険	158	162	97.5%	▲ 4
10	エステティックサービス	154	329	46.8%	▲ 175
11	携帯電話	140	122	114.8%	18
12	健康食品	140	169	82.8%	▲ 29
13	インターネット接続回線	130	103	126.2%	27
14	集合住宅	130	103	126.2%	27
15	化粧品	121	104	116.3%	17
16	医療サービス	118	80	147.5%	38
17	戸建住宅	109	100	109.0%	9
18	パソコン	89	74	120.3%	15
19	婦人洋服	89	79	112.7%	10
20	クリーニング	85	71	119.7%	14

平成21年度から商品キーワードの一部が改定されたため、平成20年度の件数については、以下の件数を表示している。

・新設キーワード「デジタルコンテンツ」

⇒旧キーワード「電話情報提供サービス」(「アダルトボイス」、「ツーショットダイヤル」を除く)＋「オンライン情報サービス」

・新設キーワード「インターネット接続回線」

⇒旧キーワード「プロバイダ」＋「他のオンライン関連サービス」

○表11 デジタルコンテンツ 契約当事者の性別・年代別件数

契約当事者	21年度		20年度		前年度比		増減数	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
20歳未満	158	108	163	87	96.9%	124.1%	▲ 5	21
20歳代	222	227	286	199	77.6%	114.1%	▲ 64	28
30歳代	319	281	370	238	86.2%	118.1%	▲ 51	43
40歳代	284	167	242	142	117.4%	117.6%	42	25
50歳代	154	46	141	51	109.2%	90.2%	13	▲ 5
60歳代	99	23	79	23	125.3%	100.0%	20	0
70歳以上	22	10	20	7	110.0%	142.9%	2	3
その他・不明	25	11	6	6	416.7%	183.3%	19	5
合計	1,283	873	1,307	753	98.2%	115.9%	▲ 24	120

平成21年度から商品キーワードの一部が改定されたため、平成20年度については、旧キーワード「電話情報提供サービス」（「アダルトボイス」、「ツーショットダイヤル」を除く）＋「オンライン情報サービス」の件数

○表12 年代別 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	
1	デジタルコンテンツ	267	デジタルコンテンツ	449	デジタルコンテンツ	600	デジタルコンテンツ	451	デジタルコンテンツ	200	デジタルコンテンツ	122	工事・建築	59
2	移动通信サービス	10	賃貸アパート	140	賃貸アパート	162	賃貸アパート	91	フリーローン・サラ金	58	工事・建築	65	食料品（健康食品以外）	50
3	自動車（バイクを含む）	9	エステティックサービス	90	フリーローン・サラ金	91	フリーローン・サラ金	84	工事・建築	54	食料品（健康食品以外）	51	新聞	47
4	賃貸アパート	8	フリーローン・サラ金	48	移动通信サービス	49	食料品（健康食品以外）	54	賃貸アパート	48	フリーローン・サラ金	46	株（うち未公開株）	38（27）
5	電話音声情報	7	自動車	44	自動車	47	自動車	47	自動車	34	生命保険	39	健康食品	37
6	携帯電話	5	移动通信サービス	25	食料品（健康食品以外）	47	工事・建築	45	食料品（健康食品以外）	33	自動車	39	デリバティブ取引	36
7	婦人洋服	5	アクセサリ	25	工事・建築	43	移动通信サービス	37	生命保険	29	賃貸アパート	33	デジタルコンテンツ	32
8	電子ゲーム玩具	4	健康食品	25	携帯電話	41	新聞	35	移动通信サービス	22	移动通信サービス	31	生命保険	27
9	エステティックサービス	4	化粧品	23	エステティックサービス	38	集合住宅	35	集合住宅	22	新聞	26	フリーローン・サラ金	22
10	食料品（健康食品以外）	4	インターネット接続回線	21	戸建住宅	32	携帯電話	34	新聞	17	株（うち未公開株）	24（17）	賃貸アパート	19
総計		434		1,648		2,398		2,019		1,281		1,226		1,071

○表13 年代別 相談の多い販売方法・手口【上位10位】

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
		件数		件数		件数		件数		件数		件数		件数
1	インターネット通販	281	インターネット通販	553	インターネット通販	788	インターネット通販	567	インターネット通販	252	インターネット通販	151	家庭訪販	197
2	ワンクリック請求	102	ワンクリック請求	171	架空請求	226	架空請求	171	家庭訪販	77	家庭訪販	106	電話勧誘販売	85
3	無料商法	46	無料商法	128	ワンクリック請求	191	無料商法	140	架空請求	73	架空請求	57	利殖商法	44
4	架空請求	35	架空請求	124	無料商法	175	ワンクリック請求	128	無料商法	64	無料商法	46	インターネット通販	40
5	インターネットオークション	10	サイドビジネス商法	78	家庭訪販	89	家庭訪販	106	ワンクリック請求	61	ワンクリック請求	45	景品付販売	31
6	家庭訪販	9	マルチ商法	68	電話勧誘販売	65	電話勧誘販売	81	電話勧誘販売	38	電話勧誘販売	39	無料商法	27
7	販売目的隠匿	4	家庭訪販	47	サイドビジネス商法	52	サイドビジネス商法	32	サイドビジネス商法	26	景品付販売	16	架空請求	24
8	当選商法	3	アポイントメントセールス	41	インターネットオークション	46	マルチ商法	25	マルチ商法	21	マルチ商法	16	次々販売	19
9	アポイントメントセールス	2	インターネットオークション	35	マルチ商法	32	景品付販売	24	当選商法	14	サイドビジネス商法	16	マルチ商法	19
10	アンケート商法	2	電話勧誘販売	22	景品付販売	22	インターネットオークション	22	二次被害	13	薬効うたう	15	二次被害	17
10	次々販売	2												

※販売方法・手口については、1件の相談でもその相談が複数の販売方法・手口に該当する場合は、それぞれの販売方法・手口にカウントしているため、販売方法・手口の合計件数と相談件数とは一致しない。

○表14 無店舗販売に関する相談件数

販売購入形態	21年度	20年度	前年度比	増減数	
訪問販売	874	841	103.9%	33	⇒表15・16
通信販売	3,581	3,254	110.0%	327	⇒表21
マルチ商法	201	222	90.5%	▲ 21	⇒表22
電話勧誘販売	250	355	70.4%	▲ 105	⇒表23
ネガティブ・オプション	28	11	254.5%	17	⇒表24
その他無店舗販売	153	154	99.4%	▲ 1	
合計	5,087	4,837	105.2%	250	

○表15 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	21年度	20年度	前年度比	増減数
家庭訪問販売	678	630	107.6%	48
アポイントメントセールス	72	74	97.3%	▲ 2
キャッチセールス	22	29	75.9%	▲ 7
SF商法	24	19	126.3%	5
その他	78	89	87.6%	▲ 11
合計	874	841	103.9%	33

⇒表17

⇒表18

⇒表19

⇒表20

○表16 訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
新聞	146	139	105.0%	7
工事・建築	107	112	95.5%	▲ 5
浄水器	40	38	105.3%	2
デリバティブ取引	35	29	120.7%	6
生命保険	26	27	96.3%	▲ 1

「デリバティブ取引」については、21年度に新設されたキーワード。

20年度の件数については旧キーワード「商品相場」の件数を表示している。(以下同様)

○表17 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
新聞	142	133	106.8%	9
工事・建築	104	111	93.7%	▲ 7
浄水器	37	37	100.0%	0
デリバティブ取引	30	27	111.1%	3
生命保険	22	24	91.7%	▲ 2

○表18 アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
アクセサリ	14	27	51.9%	▲ 13
複合サービス会員	10	6	166.7%	4
パソコンソフト	8	4	200.0%	4
スポーツ教室(ダイビング)	4	4	100.0%	0
外国語・会話教室	4	3	133.3%	1
和服	4	1	400.0%	3

○表19 キャッチセールスで相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
エステティックサービス	7	10	70.0%	▲ 3
化粧品	2	1	200.0%	1
アクセサリ	2	4	50.0%	▲ 2
絵画	1	3	33.3%	▲ 2
複合サービス会員	1	2	50.0%	▲ 1

○表20 SF商法で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
健康食品	12	8	150.0%	4
家庭用治療器具	3	7	42.9%	▲ 4
保健衛生品その他 (マット2、波動測定器1)	3	0	—	3
ふとん類	1	1	100.0%	0
浄水器	1	0	—	1

○表21 通信販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	2,136	2,036	104.9%	100
フリーローン・サラ金	72	123	58.5%	▲ 51
電話音声情報	60	64	93.8%	▲ 4
食料品(健康食品以外)	47	33	142.4%	14
健康食品	43	56	76.8%	▲ 13

「電話音声情報」については、21年度に新設されたキーワード。
20年度の件数については旧キーワード「電話情報提供サービス」のうち
「アダルトボイス」「ツーンショットダイヤル」の件数を表示している。

○表22 マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
健康食品	41	60	68.3%	▲ 19
化粧品	32	29	110.3%	3
電話関連機器・用品	23	4	575.0%	19
デジタルディスクソフト	14	1	1400.0%	13
浄水器	8	12	66.7%	▲ 4

○表23 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
インターネット接続回線	19	15	126.7%	4
株(うち未公開株)	18(16)	20(16)	90.0%	▲ 2
書籍・印刷物	16	10	160.0%	6
健康食品	16	11	145.5%	5
資格講座	15	55	27.3%	▲ 40

○表24 ネガティブオプションで相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
書籍・印刷物	17	3	566.7%	14
食料品(健康食品以外)	2	2	100.0%	0
デジタルディスクソフト	2	0	—	2
化粧品	2	1	200.0%	1

危害・危険に関する商品別分類件数

危害：商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談

○表25 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	21	16	131.3%	5
化粧品	19	8	237.5%	11
エステティックサービス	12	7	171.4%	5
健康食品	9	7	128.6%	2
外食	8	8	100.0%	0
医療サービス	8	7	114.3%	1
履物	4	5	80.0%	▲ 1
パーマ	4	5	80.0%	▲ 1
いす類	3	1	300.0%	2
ふとん類	3	1	300.0%	2
衣料品	3	2	150.0%	1
自動車	3	2	150.0%	1
工事・建築	3	1	300.0%	2
その他 (ヘアドライヤー、賃貸アパート、 歯科治療、白蟻駆除サービス、 老人福祉サービス、医薬品、喫 煙用ライター等)	68	57	119.3%	11
計	168	127	132.3%	41

危険:危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

○表26 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
自動車	14	5	280.0%	9
暖房機器 (ハロゲンヒーター 3、電気コタツ 1、電気アンカ 1、電気座布団 1、石油ストーブ 1、石油ファンヒーター 1)	8	5	160.0%	3
電気空調・冷暖房機器 (エアコン 3、加湿器 1)	4	0	-	4
自転車	4	1	400.0%	3
食料品(健康食品以外)	3	3	100.0%	0
電子レンジ	2	1	200.0%	1
ホットプレート	2	0	-	2
電気洗濯機	2	3	66.7%	▲ 1
電気掃除機	2	0	-	2
室内照明器具	2	0	-	2
テレビ	2	0	-	2
ベビーカー	2	2	100.0%	0
外食	2	1	200.0%	1
その他 (子供用フォーク、子供用ネクタイ、マスク等)	28	24	116.7%	4
計	77	45	171.1%	32

平成20年度メール相談分

○表27 相談者の性別件数

相談者	21年度	20年度	前年度比	増減数
男性	380	397	95.7%	▲ 17
女性	269	293	91.8%	▲ 24
団体等	16	9	177.8%	7
合計	665	699	95.1%	▲ 34

○表28 契約当事者の性別件数

契約当事者	21年度	20年度	前年度比	増減数
男性	370	381	97.1%	▲ 11
女性	276	302	91.4%	▲ 26
団体等	19	16	118.8%	3
合計	665	699	95.1%	▲ 34

○表29 相談者の年代別件数

相談者	21年度	20年度	前年度比	増減数
20歳未満	10	12	83.3%	▲ 2
20歳代	128	163	78.5%	▲ 35
30歳代	209	245	85.3%	▲ 36
40歳代	137	164	83.5%	▲ 27
50歳代	79	68	116.2%	11
60歳代	18	24	75.0%	▲ 6
70歳以上	5	4	125.0%	1
その他・不明	79	19	415.8%	60
合計	665	699	95.1%	▲ 34

○表30 契約当事者の年代別件数

契約当事者	21年度	20年度	前年度比	増減数
20歳未満	19	18	105.6%	1
20歳代	129	165	78.2%	▲ 36
30歳代	197	237	83.1%	▲ 40
40歳代	130	150	86.7%	▲ 20
50歳代	63	61	103.3%	2
60歳代	22	29	75.9%	▲ 7
70歳以上	21	11	190.9%	10
その他・不明	84	28	300.0%	56
合計	665	699	95.1%	▲ 34

○表31 相談者の年代別・送信時刻にみた件数

相談者	送信時刻			計
	平日9時～ 17時	平日17時～ 翌日9時迄	休日・祝 日	
20歳未満	3	6	1	10
20歳代	26	63	39	128
30歳代	65	92	52	209
40歳代	39	50	48	137
50歳代	15	37	27	79
60歳代	8	5	5	18
70歳以上	2	2	1	5
その他・不明	16	44	19	79
合計	174	299	192	665

○表32 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	21年度	20年度	前年度比	増減数
1万円未満	121	101	119.8%	20
1万円以上～5万円未満	103	116	88.8%	▲ 13
5万円以上～10万円未満	60	74	81.1%	▲ 14
10万円以上～50万円未満	77	100	77.0%	▲ 23
50万円以上～100万円未満	17	27	63.0%	▲ 10
100万円以上～500万円未満	39	41	95.1%	▲ 2
500万円以上～1000万円未満	2	4	50.0%	▲ 2
1000万円以上～1億円未満	10	7	142.9%	3
1億円以上	0	0	-	0
その他・不明	236	229	103.1%	7
平均金額 (円)	1,001,522	845,989	118.4%	155,533

○表33 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	21年度	20年度	前年度比	増減数
安全・衛生	46	50	92.0%	▲ 4
品質・機能	130	146	89.0%	▲ 16
法規・基準	27	29	93.1%	▲ 2
価格・料金	66	73	90.4%	▲ 7
計量・量目	1	1	100.0%	0
表示・広告	56	67	83.6%	▲ 11
販売方法	201	257	78.2%	▲ 56
契約・解約	568	624	91.0%	▲ 56
接客対応	192	228	84.2%	▲ 36
包装・容器	3	0	-	3
施設・設備	1	2	50.0%	▲ 1
買物相談	0	0	-	0
生活知識	0	0	-	0
その他	1	1	100.0%	0

※内容別分類には、1件の相談でも相談が複数の「内容」に該当する場合は、それぞれの「内容」にカウントしているため、内容別分類の合計件数は相談件数とは一致しない。

○表34 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
商品一般	19	12	158.3%	7
食料品	23	28	82.1%	▲ 5
住居品	33	26	126.9%	7
光熱水品	1	3	33.3%	▲ 2
被服品	38	27	140.7%	11
保健衛生品	20	12	166.7%	8
教養娯楽品	98	102	96.1%	▲ 4
車両・乗り物	26	18	144.4%	8
土地・建物・設備	21	17	123.5%	4
他の商品	1	0	-	1
商品計	280	245	114.3%	35
クリーニング	6	8	75.0%	▲ 2
レンタル・リース・賃貸	45	35	128.6%	10
工事・建築・加工	17	9	188.9%	8
修理・補修	9	12	75.0%	▲ 3
管理・保管	2	3	66.7%	▲ 1
役務一般	3	7	42.9%	▲ 4
金融・保険サービス	30	32	93.8%	▲ 2
運輸・通信サービス	148	162	91.4%	▲ 14
教育サービス	1	4	25.0%	▲ 3
教養・娯楽サービス	49	57	86.0%	▲ 8
保健・福祉サービス	25	61	41.0%	▲ 36
他の役務	35	36	97.2%	▲ 1
内職・副業・相場	7	19	36.8%	▲ 12
他の行政サービス	0	0	-	0
役務計	377	445	84.7%	▲ 68
他の相談	8	9	88.9%	▲ 1
合計	665	699	95.1%	▲ 34

○表35 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	21年度	20年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	88	108	81.5%	▲ 20
2	賃貸アパート	29	24	120.8%	5
3	移动通信サービス	20	13	153.8%	7
4	工事・建築	17	9	188.9%	8
5	自動車	16	12	133.3%	4
6	携帯電話	15	18	83.3%	▲ 3
7	食料品(健康食品以外)	15	23	65.2%	▲ 8
8	パソコン	14	17	82.4%	▲ 3
9	生命保険	11	4	275.0%	7
10	パソコンソフト	11	11	100.0%	0

平成21年度から商品キーワードの一部が改定されたため、平成20年度の件数については、以下の件数を表示している。

・新設キーワード「デジタルコンテンツ」

⇒旧キーワード「電話情報提供サービス」(「アダルトボイス」、「ツーショットダイヤル」を除く) + 「オンライン情報サービス」

○表36 年代別 相談の多い商品・役務【上位5位】

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	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	デジタルコンテンツ	8	デジタルコンテンツ	16	デジタルコンテンツ	24	デジタルコンテンツ	12	デジタルコンテンツ	12	インターネット接続回線	3	工事・建築	2
2	移动通信サービス	2	エステティックサービス	7	賃貸アパート	17	自動車	5	自動車	5	デジタルコンテンツ	3	食料品(健康食品以外)	2
3	婦人洋服	2	賃貸アパート	7	移动通信サービス	10	賃貸アパート	4	ホテル・旅館	3	工事・建築	1	デリバティブ取引	1
4	携帯電話	1	工事・建築	4	携帯電話	7	集合住宅	4	食料品(健康食品以外)	3	生命保険	1	生命保険	1
5	電子ゲーム玩具	1	パソコン	4	食料品(健康食品以外)	5	パソコン	4	パソコン	2	医療サービス	1	緊急通報システム	1
	携帯型音響映像機器	1			生命保険	5	結婚相手紹介サービス	4	集合住宅	2			家庭用治療器具	1
総計		19		129		197		130		63		22		21