

.....資料目次.....

|       |                                 |    |
|-------|---------------------------------|----|
| ○表 1  | 相談件数の推移                         | 11 |
| ○表 2  | 相談者の性別件数                        | 11 |
| ○表 3  | 契約当事者の性別件数                      | 11 |
| ○表 4  | 相談者の年代別件数                       | 11 |
| ○表 5  | 契約当事者の年代別件数                     | 12 |
| ○表 6  | 市町村別相談件数                        | 12 |
| ○表 7  | 相談方法別相談件数                       | 13 |
| ○表 8  | 契約・購入金額別相談件数                    | 13 |
| ○表 9  | 内容別相談件数【重複カウント】                 | 13 |
| ○表 10 | 商品・役務別相談件数【項目別分類】               | 14 |
| ○表 11 | 相談の多い商品・役務【上位 20 位】             | 15 |
| ○表 12 | デジタルコンテンツ 契約当事者の性別・年代別件数        | 15 |
| ○表 13 | 年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】         | 16 |
| ○表 14 | 年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】       | 17 |
| ○表 15 | 無店舗販売に関する相談件数                   | 17 |
| ○表 16 | 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数               | 18 |
| ○表 17 | 訪問販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】         | 18 |
| ○表 18 | 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】       | 18 |
| ○表 19 | 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】 | 18 |
| ○表 20 | キャッチセールスで相談の多い商品・役務【上位 5 位】     | 19 |
| ○表 21 | SF商法で相談の多い商品・役務【上位 3 位】         | 19 |
| ○表 22 | 通信販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】         | 19 |
| ○表 23 | マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位 5 位】        | 19 |
| ○表 24 | 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】       | 20 |
| ○表 25 | ネガティブオプションで相談の多い商品・役務【上位 3 位】   | 20 |
| ○表 26 | 危害に関する相談の多い商品・役務等               | 21 |
| ○表 27 | 危険に関する相談の多い商品・役務等               | 22 |
| ○表 28 | [メール相談分]相談者の性別件数                | 23 |
| ○表 29 | [メール相談分]契約当事者の性別件数              | 23 |
| ○表 30 | [メール相談分]相談者の年代別件数               | 23 |
| ○表 31 | [メール相談分]契約当事者の年代別件数             | 24 |
| ○表 32 | [メール相談分]相談者の年代別・送信時刻にみた件数       | 24 |
| ○表 33 | [メール相談分]契約・購入金額別相談件数            | 25 |
| ○表 34 | [メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】         | 25 |
| ○表 35 | [メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】       | 26 |
| ○表 36 | [メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】     | 27 |
| ○表 37 | [メール相談分]年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】  | 27 |

# 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         |
| 18年度        | 10,091        | 8,691        | 1,400        | —            | —            | —            | —              | —              | —           |
| 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         |
| <b>22年度</b> | <b>10,482</b> | <b>8,923</b> | <b>1,559</b> | <b>90.1%</b> | <b>89.4%</b> | <b>94.4%</b> | <b>▲ 1,153</b> | <b>▲ 1,060</b> | <b>▲ 93</b> |

○表2 相談者の性別件数

| 相談者 | 22年度   | 21年度   | 前年度比  | 増減数     |
|-----|--------|--------|-------|---------|
| 男性  | 4,792  | 5,337  | 89.8% | ▲ 545   |
| 女性  | 5,027  | 5,504  | 91.3% | ▲ 477   |
| 団体等 | 663    | 794    | 83.5% | ▲ 131   |
| 合計  | 10,482 | 11,635 | 90.1% | ▲ 1,153 |

○表3 契約当事者の性別件数

| 契約当事者 | 22年度   | 21年度   | 前年度比  | 増減数     |
|-------|--------|--------|-------|---------|
| 男性    | 5,075  | 5,626  | 90.2% | ▲ 551   |
| 女性    | 4,666  | 5,136  | 90.8% | ▲ 470   |
| 団体等   | 741    | 873    | 84.9% | ▲ 132   |
| 合計    | 10,482 | 11,635 | 90.1% | ▲ 1,153 |

○表4 相談者の年代別件数

| 相談者    | 22年度   |        | 21年度   |        | 前年度比   | 増減数     |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
|        | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |         |
| 20歳未満  | 120    | 1.1%   | 141    | 1.2%   | 85.1%  | ▲ 21    |
| 20歳代   | 1,031  | 9.8%   | 1,449  | 12.5%  | 71.2%  | ▲ 418   |
| 30歳代   | 1,928  | 18.4%  | 2,510  | 21.6%  | 76.8%  | ▲ 582   |
| 40歳代   | 2,175  | 20.7%  | 2,378  | 20.4%  | 91.5%  | ▲ 203   |
| 50歳代   | 1,548  | 14.8%  | 1,622  | 13.9%  | 95.4%  | ▲ 74    |
| 60歳代   | 1,394  | 13.3%  | 1,322  | 11.4%  | 105.4% | 72      |
| 70歳以上  | 896    | 8.5%   | 786    | 6.8%   | 114.0% | 110     |
| その他・不明 | 1,390  | 13.3%  | 1,427  | 12.3%  | 97.4%  | ▲ 37    |
| 合計     | 10,482 | 100.0% | 11,635 | 100.0% | 90.1%  | ▲ 1,153 |

○表5 契約当事者の年代別件数

| 契約当事者  | 22年度   |        | 21年度   |        | 前年度比   | 増減数     |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
|        | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |         |
| 20歳未満  | 405    | 3.9%   | 441    | 3.8%   | 91.8%  | ▲ 36    |
| 20歳代   | 1,180  | 11.3%  | 1,646  | 14.1%  | 71.7%  | ▲ 466   |
| 30歳代   | 1,844  | 17.6%  | 2,394  | 20.6%  | 77.0%  | ▲ 550   |
| 40歳代   | 1,820  | 17.4%  | 2,016  | 17.3%  | 90.3%  | ▲ 196   |
| 50歳代   | 1,277  | 12.2%  | 1,279  | 11.0%  | 99.8%  | ▲ 2     |
| 60歳代   | 1,266  | 12.1%  | 1,226  | 10.5%  | 103.3% | 40      |
| 70歳以上  | 1,158  | 11.0%  | 1,070  | 9.2%   | 108.2% | 88      |
| その他・不明 | 1,532  | 14.6%  | 1,563  | 13.4%  | 98.0%  | ▲ 31    |
| 合計     | 10,482 | 100.0% | 11,635 | 100.0% | 90.1%  | ▲ 1,153 |

○表6 市町村別相談件数

| 市町村名  | 件数    | 構成比   | 市町村名   | 件数     | 構成比    |
|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 大阪市   | 3,210 | 30.6% | 摂津市    | 113    | 1.1%   |
| 堺市    | 552   | 5.3%  | 高石市    | 61     | 0.6%   |
| 岸和田市  | 139   | 1.3%  | 藤井寺市   | 195    | 1.9%   |
| 豊中市   | 370   | 3.5%  | 東大阪市   | 478    | 4.6%   |
| 池田市   | 102   | 1.0%  | 泉南市    | 86     | 0.8%   |
| 吹田市   | 250   | 2.4%  | 四条畷市   | 142    | 1.4%   |
| 泉大津市  | 153   | 1.5%  | 交野市    | 77     | 0.7%   |
| 高槻市   | 203   | 1.9%  | 大阪狭山市  | 166    | 1.6%   |
| 貝塚市   | 119   | 1.1%  | 阪南市    | 133    | 1.3%   |
| 守口市   | 116   | 1.1%  | 島本町    | 98     | 0.9%   |
| 枚方市   | 287   | 2.7%  | 豊能町    | 90     | 0.9%   |
| 茨木市   | 170   | 1.6%  | 能勢町    | 33     | 0.3%   |
| 八尾市   | 304   | 2.9%  | 忠岡町    | 45     | 0.4%   |
| 泉佐野市  | 64    | 0.6%  | 熊取町    | 83     | 0.8%   |
| 富田林市  | 365   | 3.5%  | 田尻町    | 13     | 0.1%   |
| 寝屋川市  | 163   | 1.6%  | 岬町     | 65     | 0.6%   |
| 河内長野市 | 124   | 1.2%  | 太子町    | 55     | 0.5%   |
| 松原市   | 189   | 1.8%  | 河南町    | 49     | 0.5%   |
| 大東市   | 119   | 1.1%  | 千早赤阪村  | 31     | 0.3%   |
| 和泉市   | 176   | 1.7%  | 府内(不明) | 129    | 1.2%   |
| 箕面市   | 142   | 1.4%  | 他府県    | 226    | 2.2%   |
| 柏原市   | 232   | 2.2%  | 在外邦人   | 4      | 0.0%   |
| 羽曳野市  | 444   | 4.2%  | 外国人    | 9      | 0.1%   |
| 門真市   | 108   | 1.0%  |        |        |        |
| 合計    |       |       |        | 10,482 | 100.0% |

○表7 相談方法別相談件数

| 相談方法 | 22年度   |        | 21年度   |        | 前年度比   | 増減数     |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
|      | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |         |
| 来訪   | 584    | 5.6%   | 674    | 5.8%   | 86.6%  | ▲ 90    |
| 電話   | 9,380  | 89.5%  | 10,283 | 88.4%  | 91.2%  | ▲ 903   |
| 文書   | 15     | 0.1%   | 13     | 0.1%   | 115.4% | 2       |
| メール  | 503    | 4.8%   | 665    | 5.7%   | 75.6%  | ▲ 162   |
| 合計   | 10,482 | 100.0% | 11,635 | 100.0% | 90.1%  | ▲ 1,153 |

○表8 契約・購入金額別相談件数

| 契約・購入金額         | 22年度      |       | 21年度      |       | 前年度比   | 増減数    |
|-----------------|-----------|-------|-----------|-------|--------|--------|
| 1万円未満           | (169)     | 839   | (189)     | 1,060 | 79.2%  | ▲ 221  |
| 1万円以上～5万円未満     | (172)     | 932   | (183)     | 1,224 | 76.1%  | ▲ 292  |
| 5万円以上～10万円未満    | (139)     | 1,098 | (110)     | 880   | 124.8% | 218    |
| 10万円以上～50万円未満   | (210)     | 996   | (233)     | 1,280 | 77.8%  | ▲ 284  |
| 50万円以上～100万円未満  | (68)      | 282   | (88)      | 405   | 69.6%  | ▲ 123  |
| 100万円以上～500万円未満 | (208)     | 501   | (168)     | 551   | 90.9%  | ▲ 50   |
| 500万円以上～1千万円未満  | (57)      | 88    | (29)      | 77    | 114.3% | 11     |
| 1千万円以上～5千万円未満   | (57)      | 111   | (53)      | 129   | 86.0%  | ▲ 18   |
| 5千万円以上～1億円未満    | (4)       | 6     | (4)       | 7     | 85.7%  | ▲ 1    |
| 1億円以上           | (2)       | 3     | (2)       | 4     | 75.0%  | ▲ 1    |
| その他・不明          | (1,338)   | 5,626 | (1,237)   | 6,018 | 93.5%  | ▲ 392  |
| 平均金額 (円)        | 1,126,371 |       | 1,082,675 |       | 104.0% | 43,696 |

※( )は契約当事者60歳以上の件数

○表9 内容別相談件数【重複カウント】

| 内容別   | 22年度  | 21年度  | 前年度比   | 増減数     |
|-------|-------|-------|--------|---------|
| 安全・衛生 | 399   | 612   | 65.2%  | ▲ 213   |
| 品質・機能 | 1,514 | 1,792 | 84.5%  | ▲ 278   |
| 法規・基準 | 444   | 460   | 96.5%  | ▲ 16    |
| 価格・料金 | 1,216 | 1,260 | 96.5%  | ▲ 44    |
| 計量・量目 | 8     | 11    | 72.7%  | ▲ 3     |
| 表示・広告 | 700   | 774   | 90.4%  | ▲ 74    |
| 販売方法  | 3,663 | 4,102 | 89.3%  | ▲ 439   |
| 契約・解約 | 7,845 | 9,094 | 86.3%  | ▲ 1,249 |
| 接客対応  | 1,827 | 2,005 | 91.1%  | ▲ 178   |
| 包装・容器 | 12    | 14    | 85.7%  | ▲ 2     |
| 施設・設備 | 15    | 28    | 53.6%  | ▲ 13    |
| 買物相談  | 37    | 41    | 90.2%  | ▲ 4     |
| 生活知識  | 31    | 20    | 155.0% | 11      |
| その他   | 103   | 135   | 76.3%  | ▲ 32    |

※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10 商品・役務別相談件数【項目別分類】

| 商品・役務       | 22年度   | 21年度   | 前年度比   | 増減数     |
|-------------|--------|--------|--------|---------|
| 商品一般        | 253    | 326    | 77.6%  | ▲ 73    |
| 食料品         | 405    | 456    | 88.8%  | ▲ 51    |
| 住居品         | 467    | 584    | 80.0%  | ▲ 117   |
| 光熱水品        | 59     | 64     | 92.2%  | ▲ 5     |
| 被服品         | 415    | 391    | 106.1% | 24      |
| 保健衛生品       | 259    | 319    | 81.2%  | ▲ 60    |
| 教養娯楽品       | 1,023  | 1,120  | 91.3%  | ▲ 97    |
| 車両・乗り物      | 273    | 336    | 81.3%  | ▲ 63    |
| 土地・建物・設備    | 358    | 432    | 82.9%  | ▲ 74    |
| 他の商品        | 14     | 5      | 280.0% | 9       |
| 商品計         | 3,526  | 4,033  | 87.4%  | ▲ 507   |
| クリーニング      | 54     | 85     | 63.5%  | ▲ 31    |
| レンタル・リース・賃貸 | 604    | 780    | 77.4%  | ▲ 176   |
| 工事・建築・加工    | 297    | 314    | 94.6%  | ▲ 17    |
| 修理・補修       | 87     | 105    | 82.9%  | ▲ 18    |
| 管理・保管       | 47     | 53     | 88.7%  | ▲ 6     |
| 役務一般        | 18     | 18     | 100.0% | 0       |
| 金融・保険サービス   | 1,214  | 1,059  | 114.6% | 155     |
| 運輸・通信サービス   | 2,599  | 2,935  | 88.6%  | ▲ 336   |
| 教育サービス      | 84     | 75     | 112.0% | 9       |
| 教養・娯楽サービス   | 417    | 530    | 78.7%  | ▲ 113   |
| 保健・福祉サービス   | 378    | 466    | 81.1%  | ▲ 88    |
| 他の役務        | 467    | 506    | 92.3%  | ▲ 39    |
| 内職・副業・相場    | 49     | 87     | 56.3%  | ▲ 38    |
| 他の行政サービス    | 80     | 89     | 89.9%  | ▲ 9     |
| 役務計         | 6,395  | 7,102  | 90.0%  | ▲ 707   |
| 他の相談        | 561    | 500    | 112.2% | 61      |
| 合計          | 10,482 | 11,635 | 90.1%  | ▲ 1,153 |

○表11 相談の多い商品・役務【上位20位】

| 順位    | 相談・役務        | 22年度    | 21年度   | 前年度比           | 増減数     |
|-------|--------------|---------|--------|----------------|---------|
| 1     | デジタルコンテンツ    | 1,893   | 2,175  | 87.0%          | ▲ 282   |
| 2     | 賃貸アパート       | 439     | 560    | 78.4%          | ▲ 121   |
| 3     | フリーローン・サラ金   | 400     | 385    | 103.9%         | 15      |
| 4     | 食料品(健康食品以外)  | 296     | 316    | 93.7%          | ▲ 20    |
| 5     | 工事・建築        | 285     | 306    | 93.1%          | ▲ 21    |
| 6     | 自動車          | 214     | 263    | 81.4%          | ▲ 49    |
| 7     | 移动通信サービス     | 178     | 208    | 85.6%          | ▲ 30    |
| 8     | 新聞           | 157     | 180    | 87.2%          | ▲ 23    |
| 9     | 携帯電話         | 144     | 139    | 103.6%         | 5       |
| 10    | 生命保険         | 143     | 158    | 90.5%          | ▲ 15    |
| 11    | 医療           | 141     | 183    | 77.0%          | ▲ 42    |
| 12    | インターネット接続回線  | 133     | 130    | 102.3%         | 3       |
| 13    | 化粧品          | 124     | 121    | 102.5%         | 3       |
| 14    | 集合住宅         | 116     | 130    | 89.2%          | ▲ 14    |
| 15    | エステティックサービス  | 110     | 155    | 71.0%          | ▲ 45    |
| 16    | 株(うち未公開株)    | 109(90) | 83(56) | 131.3(160.7)%  | 26(34)  |
| 17    | 健康食品         | 109     | 140    | 77.9%          | ▲ 31    |
| 18    | アクセサリ        | 99      | 77     | 128.6%         | 22      |
| 19    | テレビ放送サービス    | 97      | 60     | 161.7%         | 37      |
| 20    | 公社債(うち怪しい社債) | 96(88)  | 11(7)  | 872.7(1257.1)% | 85(81)  |
| 総相談件数 |              | 10,482  | 11,635 | 90.1%          | ▲ 1,153 |

○表12 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  | 22年度  |     | 21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  | 193   | 88  | 158   | 108 | 122.2% | 81.5%  | 35    | ▲ 20  |
| 20歳代   | 147   | 163 | 222   | 227 | 66.2%  | 71.8%  | ▲ 75  | ▲ 64  |
| 30歳代   | 283   | 194 | 319   | 281 | 88.7%  | 69.0%  | ▲ 36  | ▲ 87  |
| 40歳代   | 230   | 159 | 284   | 167 | 81.0%  | 95.2%  | ▲ 54  | ▲ 8   |
| 50歳代   | 159   | 38  | 154   | 46  | 103.2% | 82.6%  | 5     | ▲ 8   |
| 60歳代   | 118   | 23  | 99    | 23  | 119.2% | 100.0% | 19    | 0     |
| 70歳以上  | 33    | 3   | 22    | 10  | 150.0% | 30.0%  | 11    | ▲ 7   |
| その他・不明 | 18    | 15  | 25    | 11  | 72.0%  | 136.4% | ▲ 7   | 4     |
| 計      | 1,181 | 683 | 1,283 | 873 | 92.0%  | 78.2%  | ▲ 102 | ▲ 190 |

○表 13 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     |
| 1  | デジタルコンテンツ   | 282 | デジタルコンテンツ   | 310   | デジタルコンテンツ   | 477   | デジタルコンテンツ   | 390   | デジタルコンテンツ   | 197   | デジタルコンテンツ    | 141    | 工事・建築        | 67     |
| 2  | 移动通信サービス    | 8   | 賃貸アパート      | 106   | 賃貸アパート      | 94    | フリーローン・サラ金  | 86    | フリーローン・サラ金  | 59    | フリーローン・サラ金   | 68     | 食料品(健康食品以外)  | 62     |
| 3  | 電子ゲーム玩具・ソフト | 7   | エステティックサービス | 45    | フリーローン・サラ金  | 78    | 賃貸アパート      | 73    | 食料品(健康食品以外) | 51    | 工事・建築        | 57     | 株(うち未公開株)    | 51(45) |
| 4  | 賃貸アパート      | 7   | 自動車         | 36    | 自動車         | 48    | 自動車         | 48    | 賃貸アパート      | 43    | 食料品(健康食品以外)  | 49     | 新聞           | 49     |
| 5  | テレビ放送サービス   | 7   | フリーローン・サラ金  | 35    | エステティックサービス | 35    | 移动通信サービス    | 38    | 工事・建築       | 36    | 公社債(うち怪しい社債) | 38(36) | フリーローン・サラ金   | 38     |
| 6  | 医療          | 7   | 化粧品         | 26    | 携帯電話        | 34    | 工事・建築       | 37    | 自動車         | 26    | 賃貸アパート       | 31     | デジタルコンテンツ    | 37     |
| 7  | 自動車(バイクを含む) | 4   | 移动通信サービス    | 24    | 食料品(健康食品以外) | 33    | 携帯電話        | 36    | 新聞          | 25    | 移动通信サービス     | 29     | デリバティブ取引     | 35     |
| 8  | コンタクトレンズ    | 3   | インターネット接続回線 | 17    | 戸建住宅        | 31    | 集合住宅        | 32    | インターネット接続回線 | 23    | 新聞           | 28     | ファンド型投資商品    | 35     |
| 9  | 携帯電話        | 3   | 医療          | 17    | 工事・建築       | 31    | インターネット接続回線 | 27    | 生命保険        | 20    | 生命保険         | 28     | 生命保険         | 34     |
| 10 | 電話音声情報      | 3   | アクセサリ       | 16    | 移动通信サービス    | 31    | 医療          | 26    | アクセサリ       | 19    | 株(うち未公開株)    | 25(22) | 公社債(うち怪しい社債) | 34(32) |
|    | 外国語・会話教室    | 3   |             |       |             |       |             |       | 化粧品         | 19    |              |        |              |        |
|    |             |     |             |       |             |       |             |       | 集合住宅        | 19    |              |        |              |        |
|    |             |     |             |       |             |       |             |       | 移动通信サービス    | 19    |              |        |              |        |
| 総計 |             | 405 |             | 1,180 |             | 1,844 |             | 1,820 |             | 1,277 |              | 1,266  |              | 1,158  |

○表14 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     | 299 | インターネット通販     | 397 | インターネット通販     | 610 | インターネット通販     | 508 | インターネット通販 | 246 | インターネット通販 | 166 | 家庭訪販      | 226 |
| 2  | ワンクリック請求      | 165 | ワンクリック請求      | 187 | ワンクリック請求      | 243 | ワンクリック請求      | 174 | ワンクリック請求  | 110 | 電話勧誘販売    | 119 | 電話勧誘販売    | 168 |
| 3  | 無料商法          | 27  | 無料商法          | 71  | 無料商法          | 122 | 家庭訪販          | 95  | 家庭訪販      | 93  | 家庭訪販      | 114 | 利殖商法      | 147 |
| 4  | 家庭訪販          | 12  | サイドビジネス商法     | 50  | 家庭訪販          | 66  | 無料商法          | 90  | 電話勧誘販売    | 86  | ワンクリック請求  | 87  | インターネット通販 | 48  |
| 5  | 架空請求          | 11  | マルチ商法         | 45  | 架空請求          | 64  | 電話勧誘販売        | 88  | 無料商法      | 53  | 利殖商法      | 77  | 二次被害      | 43  |
| 6  | サイドビジネス商法     | 4   | 家庭訪販          | 41  | 電話勧誘販売        | 62  | 架空請求          | 70  | 利殖商法      | 43  | 無料商法      | 36  | 景品付販売     | 32  |
| 7  | かたり商法         | 4   | 架空請求          | 39  | サイドビジネス商法     | 34  | サイドビジネス商法     | 34  | 架空請求      | 38  | 二次被害      | 33  | 無料商法      | 29  |
| 8  | インターネットオークション | 3   | インターネットオークション | 25  | インターネットオークション | 31  | インターネットオークション | 27  | サイドビジネス商法 | 22  | 架空請求      | 23  | 次々販売      | 17  |
| 9  | マルチ商法         | 1   | 電話勧誘販売        | 21  | マルチ商法         | 22  | 利殖商法          | 26  | 景品付き販売    | 19  | 景品付販売     | 21  | ワンクリック請求  | 16  |
| 10 | 当選商法          | 1   | キャッチセールス      | 14  | 利殖商法          | 13  | マルチ商法         | 24  | マルチ商法     | 17  | かたり商法     | 16  | 販売目的隠匿    | 14  |
| 10 |               |     |               |     | 二次被害          | 13  |               |     |           |     |           |     |           |     |

※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15 無店舗販売に関する相談件数

| 販売購入形態      | 22年度  | 21年度  | 前年度比   | 増減数   |         |
|-------------|-------|-------|--------|-------|---------|
| 訪問販売        | 844   | 874   | 96.6%  | ▲ 30  | ⇒表16・17 |
| 通信販売        | 3,119 | 3,581 | 87.1%  | ▲ 462 | ⇒表22    |
| マルチ商法       | 141   | 201   | 70.1%  | ▲ 60  | ⇒表23    |
| 電話勧誘販売      | 490   | 250   | 196.0% | 240   | ⇒表24    |
| ネガティブ・オプション | 25    | 28    | 89.3%  | ▲ 3   | ⇒表25    |
| その他無店舗販売    | 100   | 153   | 65.4%  | ▲ 53  |         |
| 合計          | 4,719 | 5,087 | 92.8%  | ▲ 368 |         |



○表16 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

| 勧誘方法         | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数  |      |
|--------------|------|------|--------|------|------|
| 家庭訪問販売       | 702  | 678  | 103.5% | 24   | ⇒表18 |
| アポイントメントセールス | 24   | 72   | 33.3%  | ▲ 48 | ⇒表19 |
| キャッチセールス     | 18   | 22   | 81.8%  | ▲ 4  | ⇒表20 |
| SF商法         | 11   | 24   | 45.8%  | ▲ 13 | ⇒表21 |
| その他          | 89   | 78   | 114.1% | 11   |      |
| 合計           | 844  | 874  | 96.6%  | ▲ 30 |      |

○表17 訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

| 商品・役務     | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数  |
|-----------|------|------|--------|------|
| 新聞        | 131  | 146  | 89.7%  | ▲ 15 |
| 工事・建築     | 119  | 107  | 111.2% | 12   |
| デリバティブ取引  | 40   | 35   | 114.3% | 5    |
| テレビ放送サービス | 37   | 21   | 176.2% | 16   |
| 消火器       | 32   | 19   | 168.4% | 13   |

○表18 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

| 商品・役務     | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数 |
|-----------|------|------|--------|-----|
| 新聞        | 133  | 142  | 93.7%  | ▲ 9 |
| 工事・建築     | 123  | 104  | 118.3% | 19  |
| デリバティブ取引  | 35   | 30   | 116.7% | 5   |
| テレビ放送サービス | 28   | 18   | 155.6% | 10  |
| 消火器       | 26   | 11   | 236.4% | 15  |

○表19 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       | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数 |
|-------------|------|------|--------|-----|
| アクセサリ       | 8    | 14   | 57.1%  | ▲ 6 |
| 和服          | 3    | 4    | 75.0%  | ▲ 1 |
| パソコンソフト     | 2    | 8    | 25.0%  | ▲ 6 |
| 複合サービス会員    | 2    | 10   | 20.0%  | ▲ 8 |
| エステティックサービス | 2    | 2    | 100.0% | 0   |

○表20 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    | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数 |
|----------|------|------|--------|-----|
| アクセサリー   | 4    | 2    | 200.0% | 2   |
| 紳士洋服     | 2    | 0    | —      | 2   |
| 絵画       | 2    | 1    | 200.0% | 1   |
| 複合サービス会員 | 2    | 1    | 200.0% | 1   |
| 化粧品      | 1    | 2    | 50.0%  | ▲ 1 |

○表21 SF商法で相談の多い商品・役務【上位3位】

| 商品・役務                | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数 |
|----------------------|------|------|--------|-----|
| 家庭用治療器具              | 6    | 3    | 200.0% | 3   |
| 健康食品                 | 3    | 12   | 25.0%  | ▲ 9 |
| 保健衛生品その他<br>(アイマスク等) | 2    | 3    | 66.7%  | ▲ 1 |

○表22 通信販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

| 商品・役務       | 22年度  | 21年度  | 前年度比   | 増減数   |
|-------------|-------|-------|--------|-------|
| デジタルコンテンツ   | 1,856 | 2,136 | 86.9%  | ▲ 280 |
| 食料品(健康食品以外) | 55    | 47    | 117.0% | 8     |
| フリーローン・サラ金  | 53    | 72    | 73.6%  | ▲ 19  |
| 婦人洋服        | 46    | 33    | 139.4% | 13    |
| パソコン        | 35    | 29    | 120.7% | 6     |

○表23 マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位5位】

| 商品・役務       | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数  |
|-------------|------|------|--------|------|
| 化粧品         | 46   | 32   | 143.8% | 14   |
| 健康食品        | 25   | 41   | 61.0%  | ▲ 16 |
| パソコンソフト     | 10   | 4    | 250.0% | 6    |
| 食料品(健康食品以外) | 9    | 5    | 180.0% | 4    |
| 浄水器         | 5    | 8    | 62.5%  | ▲ 3  |
| 学習教材        | 5    | 0    | —      | 5    |

○表24 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

| 商品・役務        | 22年度   | 21年度   | 前年度比          | 増減数    |
|--------------|--------|--------|---------------|--------|
| 株(うち未公開株)    | 62(58) | 18(16) | 344.4(362.5)% | 44(42) |
| 公社債(うち怪しい社債) | 60(59) | 2(2)   | 3000(2950)%   | 58(57) |
| インターネット接続回線  | 38     | 19     | 200.0%        | 19     |
| 集合住宅         | 38     | 12     | 316.7%        | 26     |
| 食料品(健康食品以外)  | 34     | 12     | 283.3%        | 22     |

○表25 ネガティブオプションで相談の多い商品・役務【上位3位】

| 商品・役務                  | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数 |
|------------------------|------|------|--------|-----|
| 書籍・印刷物                 | 12   | 17   | 70.6%  | ▲ 5 |
| 化粧品                    | 4    | 2    | 200.0% | 2   |
| 教養娯楽品その他<br>(数珠、絵、しおり) | 3    | 1    | 300.0% | 2   |

## 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26 危害に関する相談の多い商品・役務等

| 商品・役務  | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数  |
|--|------|------|--------|------|
| 食料品(健康食品以外)                                      | 20   | 22   | 90.9%  | ▲ 2  |
| 化粧品  | 15   | 19   | 78.9%  | ▲ 4  |
| エステティックサービス                                      | 11   | 13   | 84.6%  | ▲ 2  |
| 医療   | 10   | 12   | 83.3%  | ▲ 2  |
| 健康食品   | 7    | 9    | 77.8%  | ▲ 2  |
| 外食   | 5    | 8    | 62.5%  | ▲ 3  |
| 電気空調・冷房機器<br>(空気清浄機 2、エアコン 1)                    | 3    | 1    | 300.0% | 2    |
| 他の医療用具<br>(サポーター 2、医療用ブーツ 1)                     | 3    | 2    | 150.0% | 1    |
| パーマ  | 3    | 4    | 75.0%  | ▲ 1  |
| 履物   | 2    | 4    | 50.0%  | ▲ 2  |
| 医薬品  | 2    | 1    | 200.0% | 1    |
| 頭髮用具<br>(ドライヤー、電気ごて)                             | 2    | 2    | 100.0% | 0    |
| 工事・建築  | 2    | 3    | 66.7%  | ▲ 1  |
| 賃貸アパート   | 2    | 2    | 100.0% | 0    |
| 他の美容サービス(ネイルアート)                                 | 2    | 1    | 200.0% | 1    |
| その他<br>(炊飯器、ホームベーカリー<br>石油ファンヒーター<br>エアコンの取付工事等) | 24   | 66   | 36.4%  | ▲ 42 |
| 計  | 113  | 169  | 66.9%  | ▲ 56 |

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27 危険に関する相談の多い商品・役務等

| 商品・役務  | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数 |
|--|------|------|--------|-----|
| 暖房機器<br>(電気カーペット 3、ハロゲンヒーター 1、電気ストーブ 1、パネルヒーター 1、温風ヒーター 1、ガスファンヒーター 1) | 8    | 8    | 100.0% | 0   |
| 自動車  | 7    | 14   | 50.0%  | ▲ 7 |
| テレビ  | 4    | 2    | 200.0% | 2   |
| 食料品(健康食品以外)  | 3    | 3    | 100.0% | 0   |
| 照明器具   | 3    | 2    | 150.0% | 1   |
| パソコン   | 3    | 1    | 300.0% | 2   |
| 喫煙用ライター  | 3    | 1    | 300.0% | 2   |
| 電気冷蔵庫  | 2    | 0    | -      | 2   |
| 電気洗濯機・電気洗濯乾燥機  | 2    | 2    | 100.0% | 0   |
| 電気空調・冷房機器<br>(エアコン 1、扇風機 1)  | 2    | 5    | 40.0%  | ▲ 3 |
| 机・テーブル類  | 2    | 1    | 200.0% | 1   |
| 消火器  | 2    | 0    | -      | 2   |
| 自転車  | 2    | 5    | 40.0%  | ▲ 3 |
| 車検サービス   | 2    | 1    | 200.0% | 1   |
| その他<br>(発砲スチロール容器、<br>携帯音楽プレイヤー等)                                      | 27   | 34   | 79.4%  | ▲ 7 |
| 計  | 72   | 79   | 91.1%  | ▲ 7 |

平成22年度メール相談分

○表28 相談者の性別件数

| 相談者 | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数   |
|-----|------|------|--------|-------|
| 男性  | 292  | 380  | 76.8%  | ▲ 88  |
| 女性  | 162  | 269  | 60.2%  | ▲ 107 |
| 団体等 | 49   | 16   | 306.3% | 33    |
| 計   | 503  | 665  | 75.6%  | ▲ 162 |

○表29 契約当事者の性別件数

| 契約当事者 | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数   |
|-------|------|------|--------|-------|
| 男性    | 284  | 370  | 76.8%  | ▲ 86  |
| 女性    | 164  | 275  | 59.6%  | ▲ 111 |
| 団体等   | 55   | 20   | 275.0% | 35    |
| 計     | 503  | 665  | 75.6%  | ▲ 162 |

○表30 相談者の年代別件数

| 相談者    | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数   |
|--------|------|------|--------|-------|
| 20歳未満  | 3    | 10   | 30.0%  | ▲ 7   |
| 20歳代   | 74   | 128  | 57.8%  | ▲ 54  |
| 30歳代   | 143  | 209  | 68.4%  | ▲ 66  |
| 40歳代   | 120  | 137  | 87.6%  | ▲ 17  |
| 50歳代   | 60   | 79   | 75.9%  | ▲ 19  |
| 60歳代   | 18   | 18   | 100.0% | 0     |
| 70歳以上  | 12   | 5    | 240.0% | 7     |
| その他・不明 | 73   | 79   | 92.4%  | ▲ 6   |
| 計      | 503  | 665  | 75.6%  | ▲ 162 |

○表31 契約当事者の年代別件数

| 契約当事者  | 22年度 | 21年度 | 前年度比  | 増減数   |
|--------|------|------|-------|-------|
| 20歳未満  | 4    | 19   | 21.1% | ▲ 15  |
| 20歳代   | 73   | 129  | 56.6% | ▲ 56  |
| 30歳代   | 136  | 196  | 69.4% | ▲ 60  |
| 40歳代   | 112  | 130  | 86.2% | ▲ 18  |
| 50歳代   | 61   | 63   | 96.8% | ▲ 2   |
| 60歳代   | 21   | 22   | 95.5% | ▲ 1   |
| 70歳以上  | 13   | 21   | 61.9% | ▲ 8   |
| その他・不明 | 83   | 85   | 97.6% | ▲ 2   |
| 計      | 503  | 665  | 75.6% | ▲ 162 |

○表32 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～<br>17時 | 平日17時～<br>翌日9時迄 | 休日・祝<br>日 |     |
| 20歳未満  | 1            | 2               | 0         | 3   |
| 20歳代   | 10           | 37              | 27        | 74  |
| 30歳代   | 30           | 77              | 36        | 143 |
| 40歳代   | 32           | 52              | 36        | 120 |
| 50歳代   | 15           | 26              | 19        | 60  |
| 60歳代   | 6            | 10              | 2         | 18  |
| 70歳以上  | 5            | 3               | 4         | 12  |
| その他・不明 | 23           | 32              | 18        | 73  |
| 計      | 122          | 239             | 142       | 503 |

○表33 契約・購入金額別相談件数

| 契約購入金額           | 22年度    | 21年度      | 前年度比  | 増減数       |
|------------------|---------|-----------|-------|-----------|
| 1万円未満            | 73      | 121       | 60.3% | ▲ 48      |
| 1万円以上～5万円未満      | 61      | 103       | 59.2% | ▲ 42      |
| 5万円以上～10万円未満     | 47      | 60        | 78.3% | ▲ 13      |
| 10万円以上～50万円未満    | 74      | 77        | 96.1% | ▲ 3       |
| 50万円以上～100万円未満   | 12      | 17        | 70.6% | ▲ 5       |
| 100万円以上～500万円未満  | 17      | 39        | 43.6% | ▲ 22      |
| 500万円以上～1000万円未満 | 0       | 2         | 0.0%  | ▲ 2       |
| 1000万円以上～1億円未満   | 3       | 10        | 30.0% | ▲ 7       |
| 1億円以上            | 0       | 0         | -     | 0         |
| その他・不明           | 216     | 236       | 91.5% | ▲ 20      |
| 平均金額 (円)         | 468,152 | 1,001,522 | 46.7% | ▲ 533,370 |

○表34 内容別相談件数【重複カウント】

| 内容別   | 22年度 | 21年度 | 前年度比  |
|-------|------|------|-------|
| 安全・衛生 | 38   | 46   | 82.6% |
| 品質・機能 | 110  | 134  | 82.1% |
| 法規・基準 | 17   | 27   | 63.0% |
| 価格・料金 | 65   | 66   | 98.5% |
| 計量・量目 | 0    | 1    | 0.0%  |
| 表示・広告 | 49   | 55   | 89.1% |
| 販売方法  | 145  | 201  | 72.1% |
| 契約・解約 | 419  | 568  | 73.8% |
| 接客対応  | 151  | 191  | 79.1% |
| 包装・容器 | 1    | 3    | 33.3% |
| 施設・設備 | 1    | 0    | -     |
| 買物相談  | 0    | 0    | -     |
| 生活知識  | 0    | 0    | -     |
| その他   | 0    | 1    | 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35 商品・役務別相談件数【項目別分類】

| 商品・役務       | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数   |
|-------------|------|------|--------|-------|
| 商品一般        | 12   | 19   | 63.2%  | ▲ 7   |
| 食料品         | 16   | 23   | 69.6%  | ▲ 7   |
| 住居品         | 31   | 33   | 93.9%  | ▲ 2   |
| 光熱水品        | 1    | 1    | 100.0% | 0     |
| 被服品         | 21   | 38   | 55.3%  | ▲ 17  |
| 保健衛生品       | 9    | 20   | 45.0%  | ▲ 11  |
| 教養娯楽品       | 93   | 98   | 94.9%  | ▲ 5   |
| 車両・乗り物      | 23   | 26   | 88.5%  | ▲ 3   |
| 土地・建物・設備    | 19   | 21   | 90.5%  | ▲ 2   |
| 他の商品        | 0    | 1    | 0.0%   | ▲ 1   |
| 商品計         | 225  | 280  | 80.4%  | ▲ 55  |
| クリーニング      | 1    | 6    | 16.7%  | ▲ 5   |
| レンタル・リース・賃貸 | 34   | 45   | 75.6%  | ▲ 11  |
| 工事・建築・加工    | 9    | 17   | 52.9%  | ▲ 8   |
| 修理・補修       | 2    | 9    | 22.2%  | ▲ 7   |
| 管理・保管       | 2    | 2    | 100.0% | 0     |
| 役務一般        | 0    | 3    | 0.0%   | ▲ 3   |
| 金融・保険サービス   | 26   | 30   | 86.7%  | ▲ 4   |
| 運輸・通信サービス   | 105  | 148  | 70.9%  | ▲ 43  |
| 教育サービス      | 2    | 1    | 200.0% | 1     |
| 教養・娯楽サービス   | 39   | 49   | 79.6%  | ▲ 10  |
| 保健・福祉サービス   | 15   | 25   | 60.0%  | ▲ 10  |
| 他の役務        | 31   | 35   | 88.6%  | ▲ 4   |
| 内職・副業・相場    | 2    | 7    | 28.6%  | ▲ 5   |
| 他の行政サービス    | 0    | 0    | -      | 0     |
| 役務計         | 268  | 377  | 71.1%  | ▲ 109 |
| 他の相談        | 10   | 8    | 125.0% | 2     |
| 合計          | 503  | 665  | 75.6%  | ▲ 162 |

○表36 相談の多い商品・役務【上位10位】

| 順位 | 商品・役務       | 22年度 | 21年度 | 前年度比   | 増減数  |
|----|-------------|------|------|--------|------|
| 1  | デジタルコンテンツ   | 60   | 88   | 68.2%  | ▲ 28 |
| 2  | 賃貸アパート      | 22   | 29   | 75.9%  | ▲ 7  |
| 3  | 携帯電話        | 19   | 15   | 126.7% | 4    |
| 4  | パソコン        | 15   | 14   | 107.1% | 1    |
| 5  | インターネット接続回線 | 15   | 9    | 166.7% | 6    |
| 6  | 自動車         | 14   | 16   | 87.5%  | ▲ 2  |
| 7  | 食料品(健康食品以外) | 12   | 15   | 80.0%  | ▲ 3  |
| 8  | 集合住宅        | 11   | 8    | 137.5% | 3    |
| 9  | エステティックサービス | 11   | 9    | 122.2% | 2    |
| 10 | 工事・建築       | 9    | 17   | 52.9%  | ▲ 8  |
| 10 | 結婚相手紹介サービス  | 9    | 8    | 112.5% | 1    |

○表37 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    |    |
|----|-----------|----|-----------|----|-------------|-----|-------------|-----|-------------|----|------------|----|----------|----|
|    |           | 件数 |           | 件数 |             | 件数  |             | 件数  |             | 件数 |            | 件数 |          | 件数 |
| 1  | デジタルコンテンツ | 3  | デジタルコンテンツ | 11 | デジタルコンテンツ   | 16  | デジタルコンテンツ   | 8   | デジタルコンテンツ   | 6  | デジタルコンテンツ  | 4  | パソコンソフト  | 3  |
| 2  | 鉄道サービス    | 1  | 賃貸アパート    | 7  | 携帯電話        | 9   | 賃貸アパート      | 7   | インターネット接続回線 | 4  | 工事・建築      | 2  | 健康食品     | 1  |
| 3  |           |    | 自動車       | 4  | パソコン        | 7   | 携帯電話        | 6   | 移動通信サービス    | 3  | 物干しざお      | 1  | 山林       | 1  |
| 4  |           |    | パソコン      | 3  | 賃貸アパート      | 6   | インターネット接続回線 | 6   | パソコンソフト     | 3  | 新聞         | 1  | 医療保険     | 1  |
| 5  |           |    | 資格講座      | 3  | 自動車         | 5   | 結婚相手紹介サービス  | 6   | 教養娯楽教材      | 2  | 公社債(怪しい社債) | 1  | デリバティブ取引 | 1  |
|    |           |    |           |    | インターネット接続回線 | 5   |             |     | 集合住宅        | 2  |            |    | ケーブルテレビ  | 1  |
| 総計 |           | 4  |           | 73 |             | 136 |             | 112 |             | 61 |            | 21 |          | 13 |