

.....資料目次.....

○表 1	相談件数の推移	12
○表 2	相談者の性別件数	12
○表 3	契約当事者の性別件数	12
○表 4	相談者の年代別件数	12
○表 5	契約当事者の年代別件数	13
○表 6	市町村別相談件数	13
○表 7	相談方法別相談件数	14
○表 8	契約・購入金額別相談件数	14
○表 9	内容別相談件数【重複カウント】	14
○表 10	商品・役務別相談件数【項目別分類】	15
○表 11	相談の多い商品・役務【上位 20 位】	16
○表 12	デジタルコンテンツの相談内容(前年度比較)	16
○表 13	年代別 デジタルコンテンツの相談内容	17
○表 14	年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】	17
○表 15	年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】	18
○表 16	無店舗販売に関する相談件数	18
○表 17	訪問販売に関する勧誘方法別相談件数	19
○表 18	訪問販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	19
○表 19	家庭訪問販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	19
○表 20	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】	19
○表 21	キャッチセールスで相談の多い商品・役務【上位 5 位】	19
○表 22	SF商法で相談の多い商品・役務【上位 3 位】	20
○表 23	通信販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	20
○表 24	マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	20
○表 25	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	20
○表 26	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務【上位 5 位】	20
○表 27	危害に関する相談の多い商品・役務等	21
○表 28	危険に関する相談の多い商品・役務等	21
○表 29	[メール相談分]相談者の性別件数	22
○表 30	[メール相談分]契約当事者の性別件数	22
○表 31	[メール相談分]相談者の年代別件数	22
○表 32	[メール相談分]契約当事者の年代別件数	22
○表 33	[メール相談分]相談者の年代別・送信時刻にみた件数	22
○表 34	[メール相談分]契約・購入金額別相談件数	23
○表 35	[メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】	23
○表 36	[メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】	24
○表 37	[メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】	25
○表 38	[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
19年度	11,055	9,663	1,392	—	—	—	—	—	—
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
22年度	10,482	8,923	1,559	90.1%	89.4%	94.4%	▲ 1,153	▲ 1,060	▲ 93
23年度	9,520	8,480	1,040	90.8%	95.0%	66.7%	▲ 962	▲ 443	▲ 519

○表2 相談者の性別件数

相談者	23年度	22年度	前年度比	増減数
男 性	4,322	4,792	90.2%	▲ 470
女 性	4,579	5,027	91.1%	▲ 448
団体等	619	663	93.4%	▲ 44
計	9,520	10,482	90.8%	▲ 962

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	23年度	22年度	前年度比	増減数
男 性	4,595	5,075	90.5%	▲ 480
女 性	4,248	4,666	91.0%	▲ 418
団体等	677	741	91.4%	▲ 64
計	9,520	10,482	90.8%	▲ 962

○表4 相談者の年代別件数

相談者	23年度		22年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	115	1.2%	120	1.1%	95.8%	▲ 5
20歳代	866	9.1%	1,031	9.8%	84.0%	▲ 165
30歳代	1,624	17.1%	1,928	18.4%	84.2%	▲ 304
40歳代	2,072	21.8%	2,175	20.7%	95.3%	▲ 103
50歳代	1,395	14.7%	1,548	14.8%	90.1%	▲ 153
60歳代	1,345	14.1%	1,394	13.3%	96.5%	▲ 49
70歳以上	878	9.2%	896	8.5%	98.0%	▲ 18
その他・不明	1,225	12.9%	1,390	13.3%	88.1%	▲ 165
計	9,520	100.0%	10,482	100.0%	90.8%	▲ 962

○表5 契約当事者の年代別件数

契約当事者	23年度		22年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	399	4.2%	405	3.9%	98.5%	▲ 6
20歳代	1,038	10.9%	1,180	11.3%	88.0%	▲ 142
30歳代	1,543	16.2%	1,844	17.6%	83.7%	▲ 301
40歳代	1,704	17.9%	1,820	17.4%	93.6%	▲ 116
50歳代	1,100	11.6%	1,277	12.2%	86.1%	▲ 177
60歳代	1,235	13.0%	1,266	12.1%	97.6%	▲ 31
70歳以上	1,148	12.1%	1,158	11.0%	99.1%	▲ 10
その他・不明	1,353	14.2%	1,532	14.6%	88.3%	▲ 179
計	9,520	100.0%	10,482	100.0%	90.8%	▲ 962

○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	2,962	31.1%	摂津市	87	0.9%
堺市	495	5.2%	高石市	53	0.6%
岸和田市	119	1.3%	藤井寺市	157	1.6%
豊中市	326	3.4%	東大阪市	396	4.2%
池田市	77	0.8%	泉南市	86	0.9%
吹田市	255	2.7%	四条畷市	125	1.3%
泉大津市	137	1.4%	交野市	74	0.8%
高槻市	187	2.0%	大阪狭山市	149	1.6%
貝塚市	112	1.2%	阪南市	150	1.6%
守口市	119	1.3%	島本町	97	1.0%
枚方市	271	2.8%	豊能町	71	0.7%
茨木市	179	1.9%	能勢町	40	0.4%
八尾市	300	3.2%	忠岡町	38	0.4%
泉佐野市	61	0.6%	熊取町	110	1.2%
富田林市	333	3.5%	田尻町	16	0.2%
寝屋川市	131	1.4%	岬町	65	0.7%
河内長野市	93	1.0%	太子町	45	0.5%
松原市	210	2.2%	河南町	65	0.7%
大東市	95	1.0%	千早赤阪村	25	0.3%
和泉市	135	1.4%	府内(不明)	100	1.1%
箕面市	166	1.7%	他府県	194	2.0%
柏原市	183	1.9%	在外邦人	5	0.1%
羽曳野市	339	3.6%	外国人	9	0.1%
門真市	78	0.8%			
計				9,520	100.0%

○表7 相談方法別相談件数

相談方法	23年度		22年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	487	5.1%	586	5.6%	83.1%	▲ 99
電話	8,613	90.5%	9,378	89.5%	91.8%	▲ 765
文書	10	0.1%	15	0.1%	66.7%	▲ 5
メール	410	4.3%	503	4.8%	81.5%	▲ 93
計	9,520	100.0%	10,482	100.0%	90.8%	▲ 962

○表8 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	23年度		22年度		前年度比		増減数	
	全体	60歳以上	全体	60歳以上	全体	60歳以上	全体	60歳以上
1万円未満	905	219	839	169	107.9%	129.6%	66	50
1万円以上～5万円未満	787	183	932	172	84.4%	106.4%	▲ 145	11
5万円以上～10万円未満	1,192	160	1,098	139	108.6%	115.1%	94	21
10万円以上～50万円未満	925	222	996	210	92.9%	105.7%	▲ 71	12
50万円以上～100万円未満	259	84	282	68	91.8%	123.5%	▲ 23	16
100万円以上～500万円未満	362	165	501	208	72.3%	79.3%	▲ 139	▲ 43
500万円以上～1千万円未満	88	53	88	57	100.0%	93.0%	0	▲ 4
1千万円以上～5千万円未満	109	59	111	57	98.2%	103.5%	▲ 2	2
5千万円以上～1億円未満	9	4	6	4	150.0%	100.0%	3	0
1億円以上	2	1	3	2	66.7%	50.0%	▲ 1	▲ 1
その他・不明	4,882	1,233	5,626	1,338	86.8%	92.2%	▲ 744	▲ 105
平均金額 (円)	1,069,483	1,910,713	1,126,371	2,277,812	94.9%	83.9%	▲ 56,888	▲ 367,099

○表9 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	23年度	22年度	前年度比	増減数
安全・衛生	455	399	114.0%	56
品質・機能	1,571	1,514	103.8%	57
法規・基準	343	444	77.3%	▲ 101
価格・料金	1,029	1,216	84.6%	▲ 187
計量・量目	15	8	187.5%	7
表示・広告	698	700	99.7%	▲ 2
販売方法	3,879	3,663	105.9%	216
契約・解約	7,110	7,845	90.6%	▲ 735
接客対応	1,814	1,828	99.2%	▲ 14
包装・容器	11	12	91.7%	▲ 1
施設・設備	15	15	100.0%	0
買物相談	25	37	67.6%	▲ 12
生活知識	24	31	77.4%	▲ 7
その他	58	103	56.3%	▲ 45

※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	23年度	22年度	前年度比	増減数
商品一般	212	253	83.8%	▲ 41
食料品	413	405	102.0%	8
住居品	385	467	82.4%	▲ 82
光熱水品	64	59	108.5%	5
被服品	374	415	90.1%	▲ 41
保健衛生品	284	259	109.7%	25
教養娯楽品	844	1,023	82.5%	▲ 179
車両・乗り物	182	273	66.7%	▲ 91
土地・建物・設備	316	358	88.3%	▲ 42
他の商品	13	14	92.9%	▲ 1
商品計	3,087	3,526	87.5%	▲ 439
クリーニング	48	54	88.9%	▲ 6
レンタル・リース・賃貸	496	604	82.1%	▲ 108
工事・建築・加工	247	297	83.2%	▲ 50
修理・補修	123	87	141.4%	36
管理・保管	30	47	63.8%	▲ 17
役務一般	8	18	44.4%	▲ 10
金融・保険サービス	997	1,214	82.1%	▲ 217
運輸・通信サービス	2,694	2,594	103.9%	100
教育サービス	56	84	66.7%	▲ 28
教養・娯楽サービス	411	422	97.4%	▲ 11
保健・福祉サービス	382	378	101.1%	4
他の役務	414	467	88.7%	▲ 53
内職・副業・相場	47	49	95.9%	▲ 2
他の行政サービス	47	80	58.8%	▲ 33
役務計	6,000	6,395	93.8%	▲ 395
他の相談	433	561	77.2%	▲ 128
計	9,520	10,482	90.8%	▲ 962

○表11 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	相談・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,994	1,893	105.3%	101
2	賃貸アパート	380	439	86.6%	▲ 59
3	食料品(健康食品以外)	303	296	102.4%	7
4	工事・建築	237	285	83.2%	▲ 48
5	フリーローン・サラ金	208	400	52.0%	▲ 192
6	移動通信サービス	186	178	104.5%	8
7	医療	162	141	114.9%	21
8	化粧品	152	124	122.6%	28
9	新聞	132	157	84.1%	▲ 25
10	インターネット接続回線	131	133	98.5%	▲ 2
11	自動車	130	214	60.7%	▲ 84
11	ファンド型投資商品	130	85	152.9%	45
13	生命保険	127	143	88.8%	▲ 16
14	携帯電話	114	144	79.2%	▲ 30
15	公社債(うち怪しい社債)	112(103)	96(88)	116.7%(117%)	16(15)
16	健康食品	110	109	100.9%	1
17	集合住宅	109	116	94.0%	▲ 7
18	株(うち未公開株)	103(86)	109(90)	94.5%(95.6%)	▲6(▲4)
19	エステティックサービス	102	110	92.7%	▲ 8
20	アクセサリ	91	99	91.9%	▲ 8
総相談件数		9,520	10,482	90.8%	▲ 962

○表12 デジタルコンテンツの相談内容(前年度比較)

内容別	23年度	22年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	1,251	1,106	113.1%	145
出会い系サイト	298	318	93.7%	▲ 20
オンラインゲーム	55	35	157.1%	20
その他のデジタルコンテンツ	390	434	89.9%	▲ 44
計	1,994	1,893	105.3%	101

※その他のデジタルコンテンツには、有料サイトの架空請求、占いサイト、音楽情報サイトなどを含む。

○表13 年代別 デジタルコンテンツの相談内容

内 容 別	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
アダルト情報サイト	237	182	255	247	145	120	34	31	1,251
出会い系サイト	21	74	62	75	26	20	10	10	298
オンラインゲーム	13	8	19	9	1	0	1	4	55
その他のデジタルコンテンツ	18	60	98	109	43	32	13	17	390
計	289	324	434	440	215	172	58	62	1,994

○表14 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	289	デジタルコンテンツ	324	デジタルコンテンツ	434	デジタルコンテンツ	440	デジタルコンテンツ	215	デジタルコンテンツ	172	公社債(うち怪しい社債)	74 (71)
2	賃貸アパート	7	賃貸アパート	94	賃貸アパート	84	食料品(健康食品以外)	53	賃貸アパート	42	食料品(健康食品以外)	59	株(うち未公開株)	59 (50)
3	携帯電話	6	エステティックサービス	37	移動通信サービス	45	賃貸アパート	52	工事・建築	37	工事・建築	55	デジタルコンテンツ	58
4	移動通信サービス	6	移動通信サービス	27	フリーローン・サラ金	44	フリーローン・サラ金	41	食料品(健康食品以外)	28	ファンド型投資商品	38	工事・建築	54
5	テレビ放送サービス	5	自動車	26	食料品(健康食品以外)	36	インターネット接続回線	39	フリーローン・サラ金	27	賃貸アパート	35	食料品(健康食品以外)	50
6	専門学校	5	フリーローン・サラ金	25	エステティックサービス	35	移動通信サービス	35	医 療	25	化粧品	32	新 聞	37
7	自動車運転教習所	5	医 療	21	携帯電話	27	工事・建築	34	移動通信サービス	23	新 聞	31	ファンド型投資商品	33
8	婦人洋服	4	健康食品	19	自動車	25	化粧品	30	ファンド型投資商品	21	生命保険	30	医 療	33
9	外国語・会話教室	4	化粧品	19	化粧品	23	携帯電話	29	生命保険	20	株(うち未公開株)	29 (26)	生命保険	30
10	コンサート	3	アクセサリ	18	医 療	23	自動車	29	集合住宅	19	フリーローン・サラ金	24	健康食品	25
総計		399		1,038		1,543		1,704		1,100		1,235		1,148

○表15 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	398	インターネット通販	557	インターネット通販	567	インターネット通販	281	インターネット通販	195	電話勧誘販売	209
2	ワンクリック請求	193	ワンクリック請求	173	ワンクリック請求	250	ワンクリック請求	244	ワンクリック請求	130	家庭訪販	135	家庭訪販	206
3	無料商法	29	サイドビジネス商法	50	架空請求	86	架空請求	94	電話勧誘販売	71	電話勧誘販売	121	利殖商法	198
4	架空請求	11	無料商法	48	無料商法	85	家庭訪販	93	家庭訪販	70	利殖商法	119	二次被害	84
5	家庭訪販	8	架空請求	46	家庭訪販	55	無料商法	88	利殖商法	54	ワンクリック請求	110	インターネット通販	66
6	サイドビジネス商法	3	マルチ商法	41	電話勧誘販売	51	電話勧誘販売	79	無料商法	50	無料商法	53	ワンクリック請求	32
7	インターネットオークション	2	家庭訪販	31	インターネットオークション	27	利殖商法	39	架空請求	41	二次被害	42	無料商法	32
8	景品付き販売	2	電話勧誘販売	24	サイドビジネス商法	26	インターネットオークション	29	テレビショッピング	22	架空請求	30	身分詐称(かたり商法)	24
9	代引配達	2	インターネットオークション	21	利殖商法	22	サイドビジネス商法	20	サイドビジネス商法	18	当選商法	18	当選商法	22
10	当選商法	2	アポイントメントセールス	11	マルチ商法	16	二次被害	16	二次被害	18	テレビショッピング	17	次々販売	21
10			クレ・サラ強要商法	11										

※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16 無店舗販売に関する相談件数

販売購入形態	23年度	22年度	前年度比	増減数	
訪問販売	762	847	90.0%	▲ 85	⇒表17・18
通信販売	3,217	3,119	103.1%	98	⇒表23
マルチ商法	114	141	80.9%	▲ 27	⇒表24
電話勧誘販売	450	490	91.8%	▲ 40	⇒表25
ネガティブオプション	17	25	68.0%	▲ 8	⇒表26
その他無店舗販売	66	100	66.0%	▲ 34	
計	4,626	4,722	98.0%	▲ 96	

○表17 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	23年度	22年度	前年度比	増減数	
家庭訪問販売	669	703	95.2%	▲ 34	⇒表19
アポイントメントセールス	26	24	108.3%	2	⇒表20
キャッチセールス	18	18	100.0%	0	⇒表21
SF商法	17	11	154.5%	6	⇒表22
その他	32	91	35.2%	▲ 59	
計	762	847	90.0%	▲ 85	

○表18 訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
新聞	122	131	93.1%	▲ 9
工事・建築	85	119	71.4%	▲ 34
テレビ放送サービス	46	37	124.3%	9
アクセサリ	40	33	121.2%	7
給湯システム・ソーラーシステム	32	20	160.0%	12

○表19 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
新聞	123	133	92.5%	▲ 10
工事・建築	87	123	70.7%	▲ 36
テレビ放送サービス	46	28	164.3%	18
給湯システム・ソーラーシステム	33	21	157.1%	12
アクセサリ	24	22	109.1%	2

○表20 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	23年度	22年度	前年度比	増減数
アクセサリ	10	8	125.0%	2
複合サービス会員	2	2	100.0%	0
デリバティブ取引	2	1	200.0%	1
ふとん類	1	0	—	1
ウエットスーツ	1	0	—	1

○表21 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	23年度	22年度	前年度比	増減数
アクセサリ	5	4	125.0%	1
婦人洋服	2	0	—	2
絵画	1	2	50.0%	▲ 1
ダイビング教室	1	0	—	1
エステティックサービス	1	0	—	1

○表22 SF商法で相談の多い商品・役務【上位3位】

商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
健康食品	8	3	266.7%	5
ふとん類	2	0	—	2
家庭用治療器具	2	6	33.3%	▲ 4

○表23 通信販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	1,968	1,856	106.0%	112
化粧品	81	34	238.2%	47
食料品(健康食品以外)	65	55	118.2%	10
フリーローン・サラ金	37	53	69.8%	▲ 16
婦人洋服	36	46	78.3%	▲ 10

○表24 マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
化粧品	35	46	76.1%	▲ 11
健康食品	33	25	132.0%	8
内職・副業	7	4	175.0%	3
食料品(飲料)	3	7	42.9%	▲ 4
浄水器	3	5	60.0%	▲ 2
洗剤等	3	0	—	3
家庭用治療器具	3	0	—	3

○表25 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
株(うち未公開株)	60(57)	62(58)	96.8(98.3)%	▲2(▲1)
公社債(うち怪しい社債)	59(58)	60(59)	98.3(98.3)%	▲1(▲1)
集合住宅	42	38	110.5%	4
ファンド型投資商品	36	32	112.5%	4
インターネット接続回線	36	38	94.7%	▲ 2

○表26 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	23年度	22年度	前年度比	増減数
書籍・印刷物	8	12	66.7%	▲ 4
健康食品	2	1	200.0%	1
食料品(かに)	1	0	—	1
化粧品	1	4	25.0%	▲ 3
デジタルディスクソフト	1	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27 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
化粧品(うち化粧石鹸)	51	15	340.0%	36
医療	22	10	220.0%	12
食料品(健康食品以外)	10	20	50.0%	▲ 10
健康食品	7	7	100.0%	0
エステティックサービス	7	11	63.6%	▲ 4
外食	5	5	100.0%	0
洗剤等	3	1	300.0%	2
賃貸アパート	3	2	150.0%	1
理髪サービス・パーマ	3	3	100.0%	0
家具類(テーブル・イス)	2	0	-	2
理美容用具(美顔器・脱毛器)	2	2	100.0%	0
玩具	2	0	-	2
自転車	2	1	200.0%	1
その他 (圧力なべ、電気治療器、ライター等)	25	37	67.6%	▲ 12
計	144	114	126.3%	30

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28 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
自動車	9	7	128.6%	2
暖房機器 (電気ストーブ2、電気カーペット1、 パネルヒーター1、ガスファンヒーター1、 石油ファンヒーター1、石油ストーブ1)	7	8	87.5%	▲ 1
食料品(健康食品以外)	6	3	200.0%	3
電気空調・冷房機器 (空気清浄機3、扇風機1)	4	2	200.0%	2
家具類 (イス2、テーブル1、テレビ台1)	4	2	200.0%	2
照明器具	4	3	133.3%	1
電気掃除機	3	1	300.0%	2
頭髮用具 (ヘアアイロン2、ドライヤー1)	3	1	300.0%	2
パソコン	3	3	100.0%	0
テレビ	3	4	75.0%	▲ 1
喫煙用ライター	3	3	100.0%	0
電気洗濯機	2	1	200.0%	1
テーブルタップ	2	0	-	2
ルーター(インターネット接続中継機器)	2	0	-	2
携帯電話	2	0	-	2
化粧品	2	1	200.0%	1
その他 (カセットコンロ、電子レンジ、 介護用手すり、給湯暖房機等)	20	33	60.6%	▲ 13
計	79	72	109.7%	7

平成23年度メール相談分

○表29 相談者の性別件数

相談者	23年度	22年度	前年度比	増減数
男性	240	292	82.2%	▲ 52
女性	159	162	98.1%	▲ 3
団体等	11	49	22.4%	▲ 38
計	410	503	81.5%	▲ 93

○表30 契約当事者の性別件数

契約当事者	23年度	22年度	前年度比	増減数
男性	232	284	81.7%	▲ 52
女性	165	164	100.6%	1
団体等	13	55	23.6%	▲ 42
計	410	503	81.5%	▲ 93

○表31 相談者の年代別件数

相談者	23年度	22年度	前年度比	増減数
20歳未満	5	3	166.7%	2
20歳代	58	74	78.4%	▲ 16
30歳代	113	143	79.0%	▲ 30
40歳代	111	120	92.5%	▲ 9
50歳代	62	60	103.3%	2
60歳代	19	18	105.6%	1
70歳以上	8	12	66.7%	▲ 4
その他・不明	34	73	46.6%	▲ 39
計	410	503	81.5%	▲ 93

○表32 契約当事者の年代別件数

契約当事者	23年度	22年度	前年度比	増減数
20歳未満	10	4	250.0%	6
20歳代	63	73	86.3%	▲ 10
30歳代	109	136	80.1%	▲ 27
40歳代	99	112	88.4%	▲ 13
50歳代	45	61	73.8%	▲ 16
60歳代	21	21	100.0%	0
70歳以上	20	13	153.8%	7
その他・不明	43	83	51.8%	▲ 40
計	410	503	81.5%	▲ 93

○表33 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	1	3	1	5
20歳代	19	30	9	58
30歳代	31	61	21	113
40歳代	30	51	30	111
50歳代	18	31	13	62
60歳代	6	10	3	19
70歳以上	3	4	1	8
その他・不明	9	17	8	34
計	117	207	86	410

○表34 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	23年度	22年度	前年度比	増減数
1万円未満	65	73	89.0%	▲ 8
1万円以上～5万円未満	56	61	91.8%	▲ 5
5万円以上～10万円未満	33	47	70.2%	▲ 14
10万円以上～50万円未満	53	74	71.6%	▲ 21
50万円以上～100万円未満	14	12	116.7%	2
100万円以上～500万円未満	12	17	70.6%	▲ 5
500万円以上～1000万円未満	2	0	-	2
1000万円以上～1億円未満	3	3	100.0%	0
1億円以上	0	0	-	0
その他・不明	172	216	79.6%	▲ 44
平均金額 (円)	542,523	468,152	115.9%	74,371

○表35 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	23年度	22年度	前年度比	増減数
安全・衛生	27	38	71.1%	▲ 11
品質・機能	85	110	77.3%	▲ 25
法規・基準	17	17	100.0%	0
価格・料金	52	65	80.0%	▲ 13
計量・量目	2	0	-	2
表示・広告	27	49	55.1%	▲ 22
販売方法	135	145	93.1%	▲ 10
契約・解約	352	419	84.0%	▲ 67
接客対応	113	151	74.8%	▲ 38
包装・容器	0	1	0.0%	▲ 1
施設・設備	2	1	200.0%	1
買物相談	0	0	-	0
生活知識	0	0	-	0
その他	0	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36 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
商品一般	12	12	100.0%	0
食料品	16	16	100.0%	0
住居品	15	31	48.4%	▲ 16
光熱水品	3	1	300.0%	2
被服品	27	21	128.6%	6
保健衛生品	13	9	144.4%	4
教養娯楽品	60	93	64.5%	▲ 33
車両・乗り物	7	23	30.4%	▲ 16
土地・建物・設備	14	19	73.7%	▲ 5
他の商品	0	0	-	0
商品計	167	225	74.2%	▲ 58
クリーニング	3	1	300.0%	2
レンタル・リース・賃貸	22	34	64.7%	▲ 12
工事・建築・加工	4	9	44.4%	▲ 5
修理・補修	5	2	250.0%	3
管理・保管	0	2	0.0%	▲ 2
役務一般	0	0	-	0
金融・保険サービス	24	26	92.3%	▲ 2
運輸・通信サービス	95	103	92.2%	▲ 8
教育サービス	1	2	50.0%	▲ 1
教養・娯楽サービス	36	41	87.8%	▲ 5
保健・福祉サービス	28	15	186.7%	13
他の役務	15	31	48.4%	▲ 16
内職・副業・相場	4	2	200.0%	2
他の行政サービス	0	0	-	0
役務計	237	268	88.4%	▲ 31
他の相談	6	10	60.0%	▲ 4
計	410	503	81.5%	▲ 93

○表37 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	23年度	22年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	52	60	86.7%	▲ 8
2	賃貸アパート	18	22	81.8%	▲ 4
3	移動通信サービス	16	8	200.0%	8
4	エステティックサービス	14	11	127.3%	3
5	携帯電話	12	19	63.2%	▲ 7
6	医療	10	1	1000.0%	9
7	食料品(健康食品以外)	9	12	75.0%	▲ 3
8	インターネット接続回線	9	15	60.0%	▲ 6
9	健康食品	7	4	175.0%	3
10	アクセサリ	7	6	116.7%	1
10	観覧・観賞 (コンサートチケット等)	7	2	350.0%	5

○表38 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	8	デジタルコンテンツ	17	デジタルコンテンツ	10	デジタルコンテンツ	6	デジタルコンテンツ	3	新聞	2
2	換気扇フィルター	1	賃貸アパート	5	エステティックサービス	8	賃貸アパート	5	食料品(健康食品以外)	2	賃貸アパート	2	集合住宅	2
3	携帯電話	1	エステティックサービス	4	移動通信サービス	7	ファンド型投資商品	4	携帯電話	2	健康食品	1	家庭用治療器具	1
4	コンサートチケット	1	移動通信サービス	3	賃貸アパート	5	パソコン	3	自動車	2	携帯電話	1	医療保険	1
5	移動通信サービス	1	医療	3	観劇チケット等	4	パソコン補助記憶機器	3	給湯システム	2	工事・建築	1	怪しい社債	1
					内職・副業	4	インターネット接続回線	3			インターネット接続回線	1	未公開株	1
							ホテル・旅館	3			医療	1	老人ホーム	1
総計		10		63		109		99		45		21		20