

・ ・ ・ ・ ・ 資料目次 ・ ・ ・ ・ ・

○表 1	相談件数の推移	14
○表 2	相談者の性別件数	14
○表 3	契約当事者の性別件数	14
○表 4	相談者の年代別件数	14
○表 5	契約当事者の年代別件数	15
○表 6	市町村別相談件数	15
○表 7	相談方法別相談件数	16
○表 8	契約・購入金額別相談件数	16
○表 9	内容別相談件数【重複カウント】	16
○表 10	商品・役務別相談件数【項目別分類】	17
○表 11	相談の多い商品・役務【上位 20 位】	18
○表 12	デジタルコンテンツの具体的内容（前年度比較）	18
○表 13	年代別 デジタルコンテンツの具体的内容	19
○表 14	年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】	19
○表 15	年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】	20
○表 16	インターネット通販の相談内容（前年度比較）	20
○表 17	無店舗販売に関する相談件数	20
○表 18	訪問販売に関する勧誘方法別相談件数	21
○表 19	訪問販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	21
○表 20	家庭訪問販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	21
○表 21	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】	21
○表 22	キャッチセールスで相談の多い商品・役務【上位 5 位】	21
○表 23	S F 商法で相談の多い商品・役務【上位 3 位】	21
○表 24	通信販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	22
○表 25	マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	22
○表 26	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	22
○表 27	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務【上位 5 位】	22
○表 28	訪問購入で相談の多い商品・役務【上位 5 位】	22
○表 29	危害に関する相談の多い商品・役務等	23
○表 30	危険に関する相談の多い商品・役務等	23
○表 31	[メール相談分]相談者の性別件数	24
○表 32	[メール相談分]契約当事者の性別件数	24
○表 33	[メール相談分]相談者の年代別件数	24
○表 34	[メール相談分]契約当事者の年代別件数	24
○表 35	[メール相談分]相談者の年代別・送信時刻にみた件数	24
○表 36	[メール相談分]契約・購入金額別相談件数	24
○表 37	[メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】	25
○表 38	[メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】	25
○表 39	[メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】	26
○表 40	[メール相談分]年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】	26

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
20年度	10,827	9,500	1,327	—	—	—	—	—	—
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
24年度	7,917	7,030	887	83.2%	82.9%	85.3%	▲ 1,603	▲ 1,450	▲ 153

○表2 相談者の性別件数

相談者	24年度	23年度	前年度比	増減数
男 性	3,606	4,323	83.4%	▲ 717
女 性	3,752	4,579	81.9%	▲ 827
団体等	559	618	90.5%	▲ 59
計	7,917	9,520	83.2%	▲ 1,603

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	24年度	23年度	前年度比	増減数
男 性	3,797	4,595	82.6%	▲ 798
女 性	3,528	4,249	83.0%	▲ 721
団体等	592	676	87.6%	▲ 84
計	7,917	9,520	83.2%	▲ 1,603

○表4 相談者の年代別件数

相談者	24年度		23年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	72	0.9%	114	1.2%	63.2%	▲ 42
20歳代	701	8.9%	866	9.1%	80.9%	▲ 165
30歳代	1,355	17.1%	1,624	17.1%	83.4%	▲ 269
40歳代	1,754	22.2%	2,073	21.8%	84.6%	▲ 319
50歳代	1,279	16.2%	1,395	14.7%	91.7%	▲ 116
60歳代	1,039	13.1%	1,345	14.1%	77.2%	▲ 306
70歳以上	703	8.9%	878	9.2%	80.1%	▲ 175
その他・不明	1,014	12.8%	1,225	12.9%	82.8%	▲ 211
計	7,917	100.0%	9,520	100.0%	83.2%	▲ 1,603

○表5 契約当事者の年代別件数

契約当事者	24年度		23年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	266	3.4%	398	4.2%	66.8%	▲ 132
20歳代	852	10.8%	1,038	10.9%	82.1%	▲ 186
30歳代	1,285	16.2%	1,543	16.2%	83.3%	▲ 258
40歳代	1,515	19.1%	1,705	17.9%	88.9%	▲ 190
50歳代	976	12.3%	1,100	11.6%	88.7%	▲ 124
60歳代	950	12.0%	1,235	13.0%	76.9%	▲ 285
70歳以上	968	12.2%	1,148	12.1%	84.3%	▲ 180
その他・不明	1,105	14.0%	1,353	14.2%	81.7%	▲ 248
計	7,917	100.0%	9,520	100.0%	83.2%	▲ 1,603

○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	2,322	29.3%	摂津市	74	0.9%
堺市	439	5.5%	高石市	62	0.8%
岸和田市	103	1.3%	藤井寺市	152	1.9%
豊中市	301	3.8%	東大阪市	391	4.9%
池田市	66	0.8%	泉南市	70	0.9%
吹田市	221	2.8%	四条畷市	87	1.1%
泉大津市	116	1.5%	交野市	73	0.9%
高槻市	152	1.9%	大阪狭山市	126	1.6%
貝塚市	88	1.1%	阪南市	118	1.5%
守口市	81	1.0%	島本町	86	1.1%
枚方市	217	2.7%	豊能町	62	0.8%
茨木市	177	2.2%	能勢町	25	0.3%
八尾市	229	2.9%	忠岡町	44	0.6%
泉佐野市	46	0.6%	熊取町	67	0.8%
富田林市	210	2.7%	田尻町	15	0.2%
寝屋川市	125	1.6%	岬町	59	0.7%
河内長野市	82	1.0%	太子町	32	0.4%
松原市	175	2.2%	河南町	43	0.5%
大東市	89	1.1%	千早赤阪村	22	0.3%
和泉市	134	1.7%	府内(不明)	108	1.4%
箕面市	127	1.6%	他府県	201	2.5%
柏原市	199	2.5%	在外邦人	2	0.0% (0.03%)
羽曳野市	230	2.9%	外国人	4	0.1%
門真市	65	0.8%			
計				7,917	100.0%

○表7 相談方法別相談件数

相談方法	24年度		23年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	170	2.1%	488	5.1%	34.8%	▲ 318
電話	7,286	92.0%	8,612	90.5%	84.6%	▲ 1,326
文書	21	0.3%	10	0.1%	210.0%	11
メール	440	5.6%	410	4.3%	107.3%	30
計	7,917	100.0%	9,520	100.0%	83.2%	▲ 1,603

○表8 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	24年度		23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	797	180	905	219	88.1%	82.2%	▲ 108	▲ 39
1万円以上～5万円未満	734	171	787	183	93.3%	93.4%	▲ 53	▲ 12
5万円以上～10万円未満	765	133	1,192	160	64.2%	83.1%	▲ 427	▲ 27
10万円以上～50万円未満	708	163	925	222	76.5%	73.4%	▲ 217	▲ 59
50万円以上～100万円未満	180	58	259	84	69.5%	69.0%	▲ 79	▲ 26
100万円以上～500万円未満	273	96	362	165	75.4%	58.2%	▲ 89	▲ 69
500万円以上～1千万円未満	64	35	88	53	72.7%	66.0%	▲ 24	▲ 18
1千万円以上～5千万円未満	95	42	109	59	87.2%	71.2%	▲ 14	▲ 17
5千万円以上～1億円未満	5	2	9	4	55.6%	50.0%	▲ 4	▲ 2
1億円以上	0	0	2	1	0.0%	0.0%	▲ 2	▲ 1
その他・不明	4,296	1,038	4,882	1,233	88.0%	84.2%	▲ 586	▲ 195
平均金額 (円)	1,041,579	1,666,493	1,069,522	1,910,713	97.4%	87.2%	▲ 27,943	▲ 244,220

※()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	24年度	23年度	前年度比	増減数
安全・衛生	349	455	76.7%	▲ 106
品質・機能	1,431	1,571	91.1%	▲ 140
法規・基準	321	343	93.6%	▲ 22
価格・料金	1,000	1,029	97.2%	▲ 29
計量・量目	11	16	68.8%	▲ 5
表示・広告	710	698	101.7%	12
販売方法	3,465	3,879	89.3%	▲ 414
契約・解約	5,672	7,110	79.8%	▲ 1,438
接客対応	1,757	1,814	96.9%	▲ 57
包装・容器	14	11	127.3%	3
施設・設備	19	15	126.7%	4
買物相談	9	25	36.0%	▲ 16
生活知識	25	24	104.2%	1
その他	83	58	143.1%	25

※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	24年度	23年度	前年度比	増減数
商品一般	164	212	77.4%	▲ 48
食料品	349	413	84.5%	▲ 64
住居品	387	385	100.5%	2
光熱水品	52	64	81.3%	▲ 12
被服品	362	374	96.8%	▲ 12
保健衛生品	203	284	71.5%	▲ 81
教養娯楽品	742	845	87.8%	▲ 103
車両・乗り物	187	182	102.7%	5
土地・建物・設備	291	316	92.1%	▲ 25
他の商品	19	13	146.2%	6
商品計	2,756	3,088	89.2%	▲ 332
クリーニング	52	48	108.3%	4
レンタル・リース・賃貸	390	496	78.6%	▲ 106
工事・建築・加工	216	247	87.4%	▲ 31
修理・補修	92	123	74.8%	▲ 31
管理・保管	34	30	113.3%	4
役務一般	5	8	62.5%	▲ 3
金融・保険サービス	711	997	71.3%	▲ 286
運輸・通信サービス	2,159	2,696	80.1%	▲ 537
教育サービス	59	56	105.4%	3
教養・娯楽サービス	333	410	81.2%	▲ 77
保健・福祉サービス	349	383	91.1%	▲ 34
他の役務	362	414	87.4%	▲ 52
内職・副業・相場	33	45	73.3%	▲ 12
他の行政サービス	38	46	82.6%	▲ 8
役務計	4,833	5,999	80.6%	▲ 1,166
他の相談	328	433	75.8%	▲ 105
計	7,917	9,520	83.2%	▲ 1,603

○表 1 1 相談の多い商品・役務【上位 20 位】

順位	商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ (うちスマートフォン)	1,466 (313)	1,997 (55)	73.4% (569.1%)	▲ 531 (258)
2	賃貸アパート	272	380	71.6%	▲ 108
3	食料品(健康食品以外)	214	303	70.6%	▲ 89
4	工事・建築	205	237	86.5%	▲ 32
5	移動通信サービス (うちスマートフォン)	189 (48)	185 (35)	102.2% (137.1%)	4 (13)
6	フリーローン・サラ金	167	208	80.3%	▲ 41
7	医療	156	162	96.3%	▲ 6
8	インターネット接続回線 (うち光ファイバー)	150 (118)	131 (85)	114.5% (138.8%)	19 (33)
9	携帯電話 (うちスマートフォン)	149 (84)	115 (61)	129.6% (137.7%)	34 (23)
10	健康食品	135	110	122.7%	25
10	自動車	135	130	103.8%	5
12	ファンド型投資商品	108	130	83.1%	▲ 22
13	エステティックサービス	91	102	89.2%	▲ 11
14	新聞	86	132	65.2%	▲ 46
15	化粧品	82	152	53.9%	▲ 70
15	テレビ放送サービス	82	90	91.1%	▲ 8
17	株(うち未公開株)	76(45)	103(86)	73.8%(52.3%)	▲27(▲41)
18	アクセサリ	75	91	82.4%	▲ 16
19	生命保険	73	127	57.5%	▲ 54
20	集合住宅	71	109	65.1%	▲ 38
その他		3,935	4,526	86.9%	▲ 591
総相談件数		7,917	9,520	83.2%	▲ 1,603

○表 1 2 デジタルコンテンツの具体的内容(前年度比較)

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	696	1,251	55.6%	▲ 555
有料サイトの架空請求	330	231	142.9%	99
出会い系サイト	198	298	66.4%	▲ 100
オンラインゲーム	86	55	156.4%	31
その他のデジタルコンテンツ※	156	162	96.3%	▲ 6
計	1,466	1,997	73.4%	▲ 531

※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 1 3 年代別 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	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	合計
アダルト情報サイト	104	80	141	163	81	85	30	12	696
有料サイトの架空請求	4	33	70	113	54	36	12	8	330
出会い系サイト	10	36	40	64	25	12	5	6	198
オンラインゲーム	14	15	28	21	2	0	0	6	86
その他のデジタルコンテンツ	12	16	34	43	21	9	6	15	156
計	144	180	313	404	183	142	53	47	1,466

○表 1 4 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	
	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	144	デジタルコンテンツ	180	デジタルコンテンツ	313	デジタルコンテンツ	404	デジタルコンテンツ	183	デジタルコンテンツ	142	健康食品	56
2	移动通信サービス	9	賃貸アパート	54	賃貸アパート	57	移动通信サービス	52	工事・建築	37	工事・建築	37	デジタルコンテンツ	53
3	テレビ放送サービス	8	エステティックサービス	38	移动通信サービス	31	携帯電話	49	賃貸アパート	34	食料品(健康食品以外)	34	ファンド型投資商品	50
4	携帯電話	5	移动通信サービス	30	携帯電話	29	賃貸アパート	46	フリーローン・サラ金	29	ファンド型投資商品	31	工事・建築	45
5	自動車(バイクを含む)	5	フリーローン・サラ金	27	自動車	25	食料品(健康食品以外)	41	食料品(健康食品以外)	24	賃貸アパート	29	食料品(健康食品以外)	38
6	健康食品	4	自動車	22	フリーローン・サラ金	25	自動車	35	医療	22	医療	26	株(うち未公開株)	38(21)
7	学校教育	4	健康食品	20	インターネット接続回線	25	フリーローン・サラ金	34	インターネット接続回線	21	インターネット接続回線	23	医療	29
8	学習塾	4	化粧品	19	食料品(健康食品以外)	24	インターネット接続回線	32	自動車	18	健康食品	21	新聞	28
9	タレント・モデル教室	4	携帯電話	19	医療	24	工事・建築	28	移动通信サービス	18	フリーローン・サラ金	21	公社債(うち怪しい社債)	24(23)
10	食料品(健康食品以外)	3	アクセサリ	16	エステティックサービス	23	医療	24	携帯電話	14	移动通信サービス	20	生命保険	19
10	履物	3							新聞	14				
10	賃貸アパート	3												
10	インターネット接続回線	3												
10	医療	3												
総計		266		852		1,285		1,515		976		950		968

○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	165	インターネット通販	293	インターネット通販	474	インターネット通販	531	インターネット通販	237	インターネット通販	167	家庭訪販	223
2	ワンクリック請求	86	ワンクリック請求	82	ワンクリック請求	140	ワンクリック請求	156	ワンクリック請求	81	家庭訪販	89	利殖商法	142
3	無料商法	17	サイドビジネス商法	62	架空請求	87	架空請求	135	家庭訪販	65	ワンクリック請求	83	電話勧誘販売	122
4	家庭訪販	12	マルチ商法	52	無料商法	75	無料商法	86	架空請求	63	電話勧誘販売	69	インターネット通販	68
5	架空請求	5	架空請求	40	家庭訪販	54	家庭訪販	77	電話勧誘販売	60	利殖商法	65	二次被害	42
6	代引配達	4	無料商法	39	インターネットオークション	29	電話勧誘販売	54	無料商法	43	無料商法	49	代引配達	30
7	インターネットオークション	3	家庭訪販	37	電話勧誘販売	27	インターネットオークション	21	利殖商法	33	架空請求	42	無料商法	29
8	景品付販売	3	電話勧誘販売	18	サイドビジネス商法	25	利殖商法	15	二次被害	18	二次被害	21	ワンクリック請求	28
9	電話勧誘販売	3	販売目的隠匿	16	利殖商法	12	サイドビジネス商法	12	サイドビジネス商法	14	テレビショッピング	16	当選商法	25
10	身分詐称(かたり商法)	3	紹介販売	14	景品付販売	11	景品付販売	12	テレビショッピング	12	代引配達	14	次々販売	22

※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 インターネット通販の相談内容（前年度比較）

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	1,437	1,944	73.9%	▲ 507
履物	41	17	241.2%	24
パソコン・パソコンソフト	41	29	141.4%	12
かばん・財布類	39	24	162.5%	15
かばん	(21)	(20)	105.0%	1
財布類	(18)	(4)	450.0%	14
紳士・婦人洋服	35	34	102.9%	1

○表 17 無店舗販売に関する相談件数

販売購入形態	24年度	23年度	前年度比	増減数
訪問販売	679	736	92.3%	▲ 57
通信販売	2,600	3,217	80.8%	▲ 617
マルチ商法	89	114	78.1%	▲ 25
電話勧誘販売	399	449	88.9%	▲ 50
ネガティブ・オプション	15	17	88.2%	▲ 2
訪問購入	18	28	64.3%	▲ 10
その他無店舗販売	26	66	39.4%	▲ 40
計	3,826	4,627	82.7%	▲ 801

⇒表18・19

⇒表24

⇒表25

⇒表26

⇒表27

⇒表28

○表 18 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	24年度	23年度	前年度比	増減数	
家庭訪問販売	615	669	91.9%	▲ 54	⇒表20
アポイントメントセールス	24	26	92.3%	▲ 2	⇒表21
キャッチセールス	12	18	66.7%	▲ 6	⇒表22
SF商法	11	17	64.7%	▲ 6	⇒表23
その他	17	6	283.3%	11	
計	679	736	92.3%	▲ 57	

○表 19 訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
新聞	74	122	60.7%	▲ 48
工事・建築	64	85	75.3%	▲ 21
テレビ放送サービス	56	46	121.7%	10
インターネット接続回線	38	21	181.0%	17
給湯システム・ソーラーシステム	31	32	96.9%	▲ 1

○表 20 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務【上位5位】

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
新聞	73	123	59.3%	▲ 50
工事・建築	67	87	77.0%	▲ 20
テレビ放送サービス	56	46	121.7%	10
インターネット接続回線	38	23	165.2%	15
給湯システム・ソーラーシステム	31	33	93.9%	▲ 2

○表 21 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	24年度	23年度	前年度比	増減数
アクセサリ	7	10	70.0%	▲ 3
パソコンソフト	3	1	300.0%	2
ダイビング用品	2	1	200.0%	1
タレント・モデル養成教室	2	0	—	2
和服	1	1	100.0%	0
化粧品	1	1	100.0%	0

○表 22 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	24年度	23年度	前年度比	増減数
アクセサリ	3	5	60.0%	▲ 2
エステティックサービス	3	1	300.0%	2
食料品(健康食品以外)	2	1	200.0%	1
化粧品	1	0	—	1
移動通信サービス	1	0	—	1

○表 23 SF商法で相談の多い商品・役務【上位3位】

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
健康食品	3	8	37.5%	▲ 5
家庭用治療器具	2	2	100.0%	0
補聴器	2	0	—	2

○表 2 4 通信販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	1,449	1,970	73.6%	▲ 521
履物	46	21	219.0%	25
健康食品	44	34	129.4%	10
食料品(健康食品以外)	37	65	56.9%	▲ 28
フリーローン・サラ金	32	37	86.5%	▲ 5

○表 2 5 マルチ商法で相談の多い商品・役務【上位 5 位】

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
健康食品	26	33	78.8%	▲ 7
化粧品	14	35	40.0%	▲ 21
空気清浄機	3	0	—	3
携帯電話関連機器	3	2	150.0%	1
ファンド型投資商品	3	1	300.0%	2
内職・副業	3	7	42.9%	▲ 4

○表 2 6 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務【上位 5 位】

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
インターネット接続回線	48	36	133.3%	12
健康食品	40	13	307.7%	27
ファンド型投資商品	37	36	102.8%	1
株(うち未公開株)	28(24)	60(57)	46.7(42.1)%	▲32(▲33)
集合住宅	24	42	57.1%	▲ 18
公社債(うち怪しい社債)	24(24)	59(58)	40.7(41.4)%	▲35(▲34)

○表 2 7 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	24年度	23年度	前年度比	増減数
書籍・印刷物	7	8	87.5%	▲ 1
健康食品	2	2	100.0%	0
乳製品	1	0	—	1
くつ下	1	0	—	1
アクセサリー	1	0	—	1

○表 2 8 訪問購入で相談の多い商品・役務【上位 5 位】

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
アクセサリー	9	22	40.9%	▲ 13
和服	2	4	50.0%	▲ 2
テレビ	1	0	—	1
絵画	1	0	—	1
骨董品	1	0	—	1
オートバイ	1	0	—	1
貴金属	1	2	50.0%	▲ 1

≪参考 訪問購入 相談件数の推移≫

24年度	23年度	22年度	21年度
18	28	26	3

危害・危険に関する商品・役務別相談件数

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 29 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	22	10	220.0%	12
医療	15	22	68.2%	▲ 7
エステティックサービス	15	7	214.3%	8
化粧品	13	51	25.5%	▲ 38
健康食品	6	7	85.7%	▲ 1
メガネ	6	0	—	6
外食	6	5	120.0%	1
洗濯用洗剤	3	2	150.0%	1
自転車	3	2	150.0%	1
国内パッキングツアー	3	1	300.0%	2
ホテル	3	1	300.0%	2
その他 携帯型空間除菌剤、イス、 携帯型デジタルプレイヤー等	56	36	155.6%	20
計	151	144	104.9%	7

危険：危害を受けたわけではなはないが、その恐れのある相談

○表 30 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
自動車	6	9	66.7%	▲ 3
食料品(健康食品以外)	5	6	83.3%	▲ 1
暖房機器 (ハロゲンヒーター 2、電気カーペット 1、 電気こたつ 1)	4	7	57.1%	▲ 3
電気空調・冷房機器(ルームエアコン 2、扇風機 2)	4	4	100.0%	0
携帯電話	4	2	200.0%	2
風呂用具	3	1	300.0%	2
スポーツ用品	2	0	—	2
自転車	2	1	200.0%	1
その他 インターネット中継機器(ルータ)、 携帯電話、テーブルタップ等	15	49	30.6%	▲ 34
計	45	79	57.0%	▲ 34

平成24年度メール相談分

○表3-1 相談者の性別件数

相談者	24年度	23年度	前年度比	増減数
男性	258	240	107.5%	18
女性	160	159	100.6%	1
団体等	22	11	200.0%	11
計	440	410	107.3%	30

○表3-2 契約当事者の性別件数

契約当事者	24年度	23年度	前年度比	増減数
男性	253	232	109.1%	21
女性	161	165	97.6%	▲4
団体等	26	13	200.0%	13
計	440	410	107.3%	30

○表3-3 相談者の年代別件数

相談者	24年度	23年度	前年度比	増減数
20歳未満	12	5	240.0%	7
20歳代	60	58	103.4%	2
30歳代	114	113	100.9%	1
40歳代	120	111	108.1%	9
50歳代	70	62	112.9%	8
60歳代	21	19	110.5%	2
70歳以上	11	8	137.5%	3
その他・不明	32	34	94.1%	▲2
計	440	410	107.3%	30

○表3-4 契約当事者の年代別件数

契約当事者	24年度	23年度	前年度比	増減数
20歳未満	20	10	200.0%	10
20歳代	59	63	93.7%	▲4
30歳代	110	109	100.9%	1
40歳代	112	99	113.1%	13
50歳代	58	45	128.9%	13
60歳代	23	21	109.5%	2
70歳以上	20	20	100.0%	0
その他・不明	38	43	88.4%	▲5
計	440	410	107.3%	30

○表3-5 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	2	7	3	12
20歳代	27	20	13	60
30歳代	67	38	9	114
40歳代	54	51	15	120
50歳代	38	23	9	70
60歳代	13	5	3	21
70歳以上	7	1	3	11
その他・不明	14	14	4	32
計	222	159	59	440

○表3-6 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	24年度	23年度	前年度比	増減数
1万円未満	78	65	120.0%	13
1万円以上～5万円未満	59	56	105.4%	3
5万円以上～10万円未満	31	33	93.9%	▲2
10万円以上～50万円未満	48	53	90.6%	▲5
50万円以上～100万円未満	9	14	64.3%	▲5
100万円以上～500万円未満	10	12	83.3%	▲2
500万円以上～1000万円未満	2	2	100.0%	0
1000万円以上～1億円未満	4	3	133.3%	1
1億円以上	0	0	-	0
その他・不明	199	172	115.7%	27
平均金額 (円)	688,728	542,523	126.9%	146,205

○表 37 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	24年度	23年度	前年度比	増減数
安全・衛生	21	27	77.8%	▲ 6
品質・機能	106	85	124.7%	21
法規・基準	27	17	158.8%	10
価格・料金	69	52	132.7%	17
計量・量目	1	2	50.0%	▲ 1
表示・広告	66	27	244.4%	39
販売方法	186	135	137.8%	51
契約・解約	317	352	90.1%	▲ 35
接客対応	163	113	144.2%	50
包装・容器	2	0	－	2
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	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 38 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
商品一般	10	12	83.3%	▲ 2
食料品	15	16	93.8%	▲ 1
住居品	15	15	100.0%	0
光熱水品	2	3	66.7%	▲ 1
被服品	30	27	111.1%	3
保健衛生品	11	13	84.6%	▲ 2
教養娯楽品	73	60	121.7%	13
車両・乗り物	7	7	100.0%	0
土地・建物・設備	17	14	121.4%	3
他の商品	0	0	－	0
商品計	180	167	107.8%	13
クリーニング	0	3	0.0%	▲ 3
レンタル・リース・賃貸	26	22	118.2%	4
工事・建築・加工	6	4	150.0%	2
修理・補修	3	5	60.0%	▲ 2
管理・保管	1	0	－	1
役務一般	0	0	－	0
金融・保険サービス	16	24	66.7%	▲ 8
運輸・通信サービス	126	95	132.6%	31
教育サービス	2	1	200.0%	1
教養・娯楽サービス	25	36	69.4%	▲ 11
保健・福祉サービス	28	28	100.0%	0
他の役務	21	15	140.0%	6
内職・副業・相場	1	4	25.0%	▲ 3
他の行政サービス	0	0	－	0
役務計	255	237	107.6%	18
他の相談	5	6	83.3%	▲ 1
計	440	410	107.3%	30

○表 39 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	24年度	23年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	63	52	121.2%	11
2	賃貸アパート	18	18	100.0%	0
2	移动通信サービス	18	16	112.5%	2
4	携帯電話	17	12	141.7%	5
5	インターネット接続回線	14	9	155.6%	5
5	エステティックサービス	14	14	100.0%	0
7	医療	12	10	120.0%	2
8	食料品(健康食品以外)	11	9	122.2%	2
9	履物	9	4	225.0%	5
10	財布類	7	0	-	7
10	テレビ放送サービス	7	1	700.0%	6

○表 40 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	5	エステティックサービス	6	デジタルコンテンツ	14	デジタルコンテンツ	19	デジタルコンテンツ	9	デジタルコンテンツ	4	健康食品	2
2	テレビ放送サービス	2	移动通信サービス	4	賃貸アパート	8	携帯電話	6	パソコン関連機器・用品	3	ルームエアコン	2	土地	2
3			デジタルコンテンツ	4	エステティックサービス	6	賃貸アパート	5	携帯電話	2	損害保険	2	デジタルコンテンツ	2
4			食料品(健康食品以外)	3	履物	5	インターネット接続回線	5	移动通信サービス	2	移动通信サービス	2	インターネット接続回線	2
5			医療	3	財布類	4	医療	5	テレビ放送サービス	2				
5					携帯電話	4			インターネット接続回線	2				
5					移动通信サービス	4								
総計		20		59		110		112		58		23		20

※商品・役務が1件の相談については順位をつけていない。