

・ ・ ・ ・ ・ 資料目次 ・ ・ ・ ・ ・

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

# 資料編

○表1 相談件数の年度推移

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
24年度	7,917	7,030	887	—	—	—	—	—	—
25年度	8,486	7,716	770	107.2%	109.8%	86.8%	569	686	▲ 117
26年度	8,494	7,722	772	100.1%	100.1%	100.3%	8	6	2
<b>27年度</b>	<b>8,443</b>	<b>7,550</b>	<b>893</b>	<b>99.4%</b>	<b>97.8%</b>	<b>115.7%</b>	<b>▲ 51</b>	<b>▲ 172</b>	<b>121</b>
<b>28年度</b>	<b>8,833</b>	<b>8,000</b>	<b>833</b>	<b>104.6%</b>	<b>106.0%</b>	<b>93.3%</b>	<b>390</b>	<b>450</b>	<b>▲ 60</b>

○表2 相談者の性別件数

相談者	28年度	27年度	前年度比	増減数
男性	3,980	3,912	101.7%	68
女性	4,425	4,052	109.2%	373
団体等	428	479	89.4%	▲ 51
計	8,833	8,443	104.6%	390

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	28年度	27年度	前年度比	増減数
男性	4,109	4,081	100.7%	28
女性	4,158	3,835	108.4%	323
団体等	566	527	107.4%	39
計	8,833	8,443	104.6%	390

○表4 相談者の年代別件数

相談者	28年度		27年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	85	1.0%	84	1.0%	101.2%	1
20歳代	753	8.5%	679	8.0%	110.9%	74
30歳代	1,101	12.4%	1,161	13.8%	94.8%	▲ 60
40歳代	1,739	19.7%	1,649	19.5%	105.5%	90
50歳代	1,506	17.0%	1,445	17.1%	104.2%	61
60歳代	1,321	15.0%	1,158	13.7%	114.1%	163
70歳以上	1,120	12.7%	1,112	13.2%	100.7%	8
その他・不明	1,208	13.7%	1,155	13.7%	104.6%	53
計	8,833	100.0%	8,443	100.0%	104.6%	390

○表5 契約当事者の年代別件数

契約当事者	28年度		27年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	223	2.5%	212	2.5%	105.2%	11
20歳代	890	10.1%	814	9.6%	109.3%	76
30歳代	1,050	11.9%	1,150	13.6%	91.3%	▲ 100
40歳代	1,533	17.4%	1,476	17.5%	103.9%	57
50歳代	1,238	14.0%	1,175	13.9%	105.4%	63
60歳代	1,204	13.6%	1,035	12.3%	116.3%	169
70歳以上	1,304	14.8%	1,304	15.5%	100.0%	0
その他・不明	1,391	15.7%	1,277	15.1%	108.9%	114
計	8,833	100.0%	8,443	100.0%	104.6%	390

○表6 相談方法別相談件数

相談方法	28年度		27年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	142	1.6%	157	1.9%	90.4%	▲ 15
電話	8,233	93.2%	7,776	92.1%	105.9%	457
文書	11	0.1%	20	0.2%	55.0%	▲ 9
メール	447	5.1%	490	5.8%	91.2%	▲ 43
計	8,833	100.0%	8,443	100.0%	104.6%	390

○表7 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	2,536	28.7%	摂津市	88	1.0%
堺市	515	5.8%	高石市	35	0.4%
岸和田市	149	1.7%	藤井寺市	118	1.3%
豊中市	381	4.3%	東大阪市	366	4.1%
池田市	109	1.2%	泉南市	89	1.0%
吹田市	279	3.2%	四條畷市	96	1.1%
泉大津市	103	1.2%	交野市	87	1.0%
高槻市	194	2.2%	大阪狭山市	90	1.0%
貝塚市	64	0.7%	阪南市	137	1.5%
守口市	102	1.2%	島本町	73	0.8%
枚方市	289	3.3%	豊能町	107	1.2%
茨木市	170	1.9%	能勢町	44	0.5%
八尾市	207	2.3%	忠岡町	50	0.6%
泉佐野市	58	0.7%	熊取町	94	1.1%
富田林市	178	2.0%	田尻町	24	0.3%
寝屋川市	147	1.7%	岬町	68	0.8%
河内長野市	116	1.3%	太子町	15	0.2%
松原市	180	2.0%	河南町	26	0.3%
大東市	90	1.0%	千早赤阪村	8	0.1%
和泉市	117	1.3%	府内(不明)	231	2.6%
箕面市	184	2.1%	他府県	248	2.8%
柏原市	246	2.8%	在外邦人	5	0.1%
羽曳野市	238	2.7%	外国人	10	0.1%
門真市	60	0.7%	不明	12	0.1%
計				8,833	100.0%

○表8 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	28年度		27年度		前年度比		増減数	
	全体	65歳以上	全体	65歳以上	全体	65歳以上	全体	65歳以上
1万円未満	812	176	848	157	95.8%	112.1%	▲36	19
1万円以上～5万円未満	881	163	845	154	104.3%	105.8%	36	9
5万円以上～10万円未満	468	62	430	70	108.8%	88.6%	38	▲8
10万円以上～50万円未満	1,103	187	1,126	178	98.0%	105.1%	▲23	9
50万円以上～100万円未満	196	42	175	36	112.0%	116.7%	21	6
100万円以上～500万円未満	240	67	237	64	101.3%	104.7%	3	3
500万円以上～1千万円未満	36	12	46	23	78.3%	52.2%	▲10	▲11
1千万円以上～5千万円未満	63	17	47	18	134.0%	94.4%	16	▲1
5千万円以上～1億円未満	4	3	1	0	400.0%	-	3	3
1億円以上	1	1	2	2	50.0%	50.0%	▲1	▲1
不明	5,029	1,109	4,686	1,083	107.3%	102.4%	343	26
平均金額 (円)	752,008	1,235,216	653,906	1,302,471	115.0%	94.8%	98,102	▲67,255

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

○表9 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	28年度	27年度	前年度比	増減数
安全・衛生	367	396	92.7%	▲29
品質・機能	1,584	1,622	97.7%	▲38
法規・基準	228	224	101.8%	4
価格・料金	1,296	1,274	101.7%	22
計量・量目	8	13	61.5%	▲5
表示・広告	1,335	965	138.3%	370
販売方法	4,576	3,933	116.3%	643
契約・解約	6,472	5,878	110.1%	594
接客対応	2,256	2,212	102.0%	44
包装・容器	14	4	350.0%	10
施設・設備	24	14	171.4%	10
買物相談	18	14	128.6%	4
生活知識	21	14	150.0%	7
その他	119	114	104.4%	5

※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	28年度	27年度	前年度比	増減数
商品一般	287	228	125.9%	59
食料品	546	491	111.2%	55
住居品	401	404	99.3%	▲ 3
光熱水品	57	46	123.9%	11
被服品	357	387	92.2%	▲ 30
保健衛生品	253	247	102.4%	6
教養娯楽品	687	704	97.6%	▲ 17
車両・乗り物	214	210	101.9%	4
土地・建物・設備	204	230	88.7%	▲ 26
他の商品	16	24	66.7%	▲ 8
商品計	3,022	2,971	101.7%	51
クリーニング	37	45	82.2%	▲ 8
レンタル・リース・貸借	430	376	114.4%	54
工事・建築・加工	211	198	106.6%	13
修理・補修	94	86	109.3%	8
管理・保管	47	46	102.2%	1
役務一般	12	6	200.0%	6
金融・保険サービス	510	487	104.7%	23
運輸・通信サービス	2,676	2,644	101.2%	32
教育サービス	49	44	111.4%	5
教養・娯楽サービス	347	296	117.2%	51
保健・福祉サービス	387	328	118.0%	59
他の役務	620	503	123.3%	117
内職・副業・ねずみ講	82	69	118.8%	13
他の行政サービス	74	74	100.0%	0
役務計	5,576	5,202	107.2%	374
他の相談	235	270	87.0%	▲ 35
計	8,833	8,443	104.6%	390

○表 11 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,653	1,522	108.6%	131
2	賃貸アパート	348	293	118.8%	55
3	健康食品	335	185	181.1%	150
4	インターネット接続回線	308	354	87.0%	▲ 46
5	移動通信サービス	287	321	89.4%	▲ 34
6	食料品(健康食品以外)	211	306	69.0%	▲ 95
7	工事・建築	206	193	106.7%	13
8	興信所	193	96	201.0%	97
9	自動車	145	128	113.3%	17
10	医療	141	130	108.5%	11
11	化粧品	137	114	120.2%	23
12	フリーローン・サラ金	127	117	108.5%	10
13	新聞	117	111	105.4%	6
14	携帯電話(スマートフォンを含む)	106	94	112.8%	12
15	紳士・婦人洋服	101	107	94.4%	▲ 6
16	テレビ放送サービス	98	93	105.4%	5
17	宅配便サービス	92	108	85.2%	▲ 16
18	エステティックサービス	85	80	106.3%	5
19	内職・副業	80	65	123.1%	15
20	生命保険	77	75	102.7%	2
	その他	3,986	3,951	100.9%	35
	総相談件数	8,833	8,443	104.6%	390

○表 1 2 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	692	877	78.9%	▲ 185
有料サイトの架空請求	607	318	190.9%	289
サクラサイト(出会い系サイト)	86	100	86.0%	▲ 14
オンラインゲーム	46	54	85.2%	▲ 8
その他のデジタルコンテンツ※	222	173	128.3%	49
計	1,653	1,522	108.6%	131

※その他のデジタルコンテンツには、セキュリティソフトのダウンロード、迷惑メール、情報商材などを含む

○表 1 3 契約当事者年代別 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	64	80	77	143	123	120	63	22	692
有料サイトの架空請求	15	69	74	125	118	118	68	20	607
サクラサイト(出会い系サイト)	1	12	11	28	21	6	2	5	86
オンラインゲーム	13	6	8	10	1	0	0	8	46
その他のデジタルコンテンツ	5	19	32	42	36	40	19	29	222
計	98	186	202	348	299	284	152	84	1,653

○表 1 4 契約当事者年代別 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	98	デジタルコンテンツ	186	デジタルコンテンツ	202	デジタルコンテンツ	348	デジタルコンテンツ	299	デジタルコンテンツ	284	デジタルコンテンツ	152
2	健康食品	13	賃貸アパート	65	賃貸アパート	77	健康食品	86	健康食品	51	インターネット接続回線	49	健康食品	65
3	テレビ放送サービス	11	エステティックサービス	35	移动通信サービス	51	興信所	61	賃貸アパート	47	移动通信サービス	42	インターネット接続回線	59
4	学校教育	6	興信所	35	健康食品	48	インターネット接続回線	54	インターネット接続回線	40	工事・建築	36	工事・建築	57
5	興信所	6	内職・副業	35	インターネット接続回線	37	移动通信サービス	50	移动通信サービス	36	新聞	29	新聞	56
6	賃貸アパート	5	健康食品	29	自動車	26	賃貸アパート	46	食料品(健康食品以外)	30	興信所	27	食料品(健康食品以外)	50
7	医療	5	移动通信サービス	29	エステティックサービス	25	食料品(健康食品以外)	35	フリーローン・サラ金	29	食料品(健康食品以外)	26	移动通信サービス	32
8	移动通信サービス	4	化粧品	21	化粧品	21	自動車	33	興信所	29	賃貸アパート	22	医療	28
9	コンサート	4	自動車	19	携帯電話	18	紳士・婦人洋服	30	工事・建築	26	化粧品	20	他の行政サービス	28
10	内職・副業	4	インターネット接続回線	18	フリーローン・サラ金	18	化粧品	25	紳士・婦人洋服	19	医療	20	ファンド型投資商品	25
10			医療	18	興信所	18			化粧品	19				
10									携帯電話	19				
総計		223		890		1,050		1,533		1,238		1,204		1,304

○表 15 契約当事者年代別 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	145	インターネット通販	384	インターネット通販	431	インターネット通販	715	インターネット通販	508	インターネット通販	398	家庭訪販	225
2	ワンクリック請求	69	ワンクリック請求	103	架空請求	91	ワンクリック請求	180	架空請求	143	架空請求	143	インターネット通販	198
3	架空請求	19	架空請求	89	ワンクリック請求	87	架空請求	149	ワンクリック請求	132	ワンクリック請求	128	電話勧誘販売	158
4	家庭訪販	13	サイドビジネス商法	89	家庭訪販	36	電話勧誘販売	59	家庭訪販	62	家庭訪販	120	架空請求	95
5	無料商法	5	マルチ取引	77	サイドビジネス商法	33	家庭訪販	55	電話勧誘販売	57	電話勧誘販売	77	ワンクリック請求	63
6	サイドビジネス商法	4	家庭訪販	30	無料商法	27	身分詐称(かたり商法)	41	身分詐称(かたり商法)	40	身分詐称(かたり商法)	45	身分詐称(かたり商法)	60
7	身分詐称(かたり商法)	3	無料商法	23	電話勧誘販売	24	無料商法	34	無料商法	21	利殖商法(投資商法)	27	利殖商法(投資商法)	37
8	アフィリエイト	2	紹介販売	22	マルチ取引	19	二次被害	27	二次被害	20	テレビショッピング	25	景品付販売	30
9	アポイントメントセールス	2	身分詐称(かたり商法)	18	身分詐称(かたり商法)	17	サイドビジネス商法	25	サイドビジネス商法	18	無料商法	17	テレビショッピング	29
10	マルチ取引	2	アフィリエイト	17	インターネットオークション	15	代引配達	18	テレビショッピング	11	二次被害	16	代引配達	28
10			電話勧誘販売	17					マルチ取引	11				
10			二次被害	17										

※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 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	28年度	27年度	前年度比	増減数	
店舗販売	2,262	2,415	93.7%	▲ 153	
訪問販売	615	597	103.0%	18	⇒表17・18
通信販売	3,480	3,039	114.5%	441	⇒表23
マルチ商法	158	132	119.7%	26	⇒表24
電話勧誘販売	455	467	97.4%	▲ 12	⇒表25
ネガティブ・オプション	14	12	116.7%	2	⇒表26
訪問購入	67	65	103.1%	2	⇒表27
その他無店舗販売	45	41	109.8%	4	
不明・無関係	1,737	1,675	103.7%	62	
計	8,833	8,443	104.6%	390	

○表 17 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	28年度	27年度	前年度比	増減数	
家庭訪問販売	542	523	103.6%	19	⇒表19
アポイントメントセールス	21	16	131.3%	5	⇒表20
キャッチセールス	8	5	160.0%	3	⇒表21
SF商法	6	9	66.7%	▲ 3	⇒表22
その他	38	44	86.4%	▲ 6	
計	615	597	103.0%	18	

○表 18 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
新聞	105	96	109.4%	9
工事・建築	71	64	110.9%	7
テレビ放送サービス	68	62	109.7%	6
インターネット接続回線	36	59	61.0%	▲ 23
空調・冷暖房・給湯設備 (給湯システム・ソーラーシステム・家庭用燃料電池システム)	29	23	126.1%	6

○表 19 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
新聞	105	96	109.4%	9
工事・建築	69	63	109.5%	6
テレビ放送サービス	68	62	109.7%	6
インターネット接続回線	35	58	60.3%	▲ 23
空調・冷暖房・給湯設備 (給湯システム・ソーラーシステム・家庭用燃料電池システム)	29	23	126.1%	6

○表 20 アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
アクセサリ	5	4	125.0%	1
スポーツ教室(ダイビングスクール)	4	2	200.0%	2
複合サービス会員	2	1	200.0%	1

○表 21 キャッチセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
美容サービス(エステ、ネイル)	3	2	150.0%	1
移動通信サービス	2	0	—	2
和服	1	0	—	1
化粧品	1	0	—	1
時計	1	0	—	1

○表 22 SF商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
健康食品	4	5	80.0%	▲ 1
電磁調理器	1	0	—	1

○表 23 通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	1,618	1,476	109.6%	142
健康食品	262	115	227.8%	147
興信所(探偵)	178	83	214.5%	95
化粧品	89	64	139.1%	25
紳士・婦人洋服	67	68	98.5%	▲ 1

○表 24 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
内職・副業	37	28	132.1%	9
健康食品	17	23	73.9%	▲ 6
化粧品	17	29	58.6%	▲ 12
ファンド型投資商品	9	6	150.0%	3
浄水器	7	2	350.0%	5

○表 25 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
インターネット接続回線	163	148	110.1%	15
健康食品	21	28	75.0%	▲ 7
食料品(健康食品以外)	19	21	90.5%	▲ 2
集合住宅	18	16	112.5%	2
ファンド型投資商品	17	32	53.1%	▲ 15

○表 26 ネガティブオプションで相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
健康食品	5	2	250.0%	3
書籍・印刷物	3	3	100.0%	0
化粧品	2	0	—	2

○表 27 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
被服品(和服以外)	14	12	116.7%	2
アクセサリ	13	9	144.4%	4
和服	8	5	160.0%	3
自動車	4	7	57.1%	▲ 3
テレビ	3	5	60.0%	▲ 2

### 危害・危険に関する商品・役務別相談件数

危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談

○表 28 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
健康食品	26	15	173.3%	11
医療	26	17	152.9%	9
(うち美容医療)	(9)	(5)	(180.0%)	(4)
化粧品	19	18	105.6%	1
外食	12	7	171.4%	5
食料品(健康食品以外)	9	17	52.9%	▲ 8
柔軟仕上げ剤	3	0	—	3
医薬品	2	4	50.0%	▲ 2
理美容用具・用品	2	3	66.7%	▲ 1
携帯電話(スマートフォン)	2	0	—	2
自転車	2	0	—	2
工事・建築	2	3	66.7%	▲ 1
遊園地・レジャーランド	2	0	—	2
エステティックサービス	2	4	50.0%	▲ 2
他の美容サービス(エステ、ネイル)	2	1	200.0%	1
老人福祉・サービス	2	0	—	2
その他	27	41	65.9%	▲ 14
(圧力鍋、椅子、子ども洋服等)				
計	140	130	107.7%	10

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 29 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	8	19	42.1%	▲ 11
カセットボンベ	6	0	—	6
自転車・用品	5	3	166.7%	2
空調・冷暖房機器	3	6	50.0%	▲ 3
テーブルタップ	3	1	300.0%	2
テレビジョン	3	0	—	3
ホットプレート	2	0	—	2
鍋	2	1	200.0%	1
パソコン・パソコン関連用品	2	2	100.0%	0
携帯電話	2	1	200.0%	1
自動車用品	2	3	66.7%	▲ 1
その他	23	44	52.3%	▲ 21
(IH炊飯器、家庭用ロボット式掃除機等)				
計	61	80	76.3%	▲ 19



## 平成28年度メール相談分

○表30 相談者の性別件数

相談者	28年度	27年度	前年度比	増減数
男性	240	264	90.9%	▲ 24
女性	179	189	94.7%	▲ 10
団体等	28	37	75.7%	▲ 9
計	447	490	91.2%	▲ 43

○表31 契約当事者の性別件数

契約当事者	28年度	27年度	前年度比	増減数
男性	232	254	91.3%	▲ 22
女性	182	196	92.9%	▲ 14
団体等	33	40	82.5%	▲ 7
計	447	490	91.2%	▲ 43

○表32 相談者の年代別件数

相談者	28年度	27年度	前年度比	増減数
20歳未満	8	3	266.7%	5
20歳代	63	61	103.3%	2
30歳代	96	110	87.3%	▲ 14
40歳代	99	105	94.3%	▲ 6
50歳代	74	69	107.2%	5
60歳代	40	27	148.1%	13
70歳以上	12	12	100.0%	0
その他・不明	55	103	53.4%	▲ 48
計	447	490	91.2%	▲ 43

○表33 契約当事者の年代別件数

契約当事者	28年度	27年度	前年度比	増減数
20歳未満	10	5	200.0%	5
20歳代	68	61	111.5%	7
30歳代	92	110	83.6%	▲ 18
40歳代	87	101	86.1%	▲ 14
50歳代	67	60	111.7%	7
60歳代	38	25	152.0%	13
70歳以上	21	22	95.5%	▲ 1
その他・不明	64	106	60.4%	▲ 42
計	447	490	91.2%	▲ 43

○表34 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	3	2	8
20歳代	16	31	16	63
30歳代	26	47	23	96
40歳代	30	42	27	99
50歳代	27	28	19	74
60歳代	16	8	16	40
70歳以上	1	5	6	12
その他・不明	16	24	15	55
計	135	188	124	447

○表35 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	28年度	27年度	前年度比	増減数
1万円未満	65	91	71.4%	▲ 26
1万円以上～5万円未満	67	70	95.7%	▲ 3
5万円以上～10万円未満	26	16	162.5%	10
10万円以上～50万円未満	49	52	94.2%	▲ 3
50万円以上～100万円未満	4	9	44.4%	▲ 5
100万円以上～500万円未満	20	22	90.9%	▲ 2
500万円以上～1000万円未満	2	1	200.0%	1
1000万円以上～1億円未満	2	0	-	2
1億円以上	0	0	-	0
不明	212	229	92.6%	▲ 17
平均金額 (円)	528,551	248,030	213.1%	280,521

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

表36 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	28年度	27年度	前年度比	増減数
安全・衛生	27	28	96.4%	▲ 1
品質・機能	105	134	78.4%	▲ 29
法規・基準	10	21	47.6%	▲ 11
価格・料金	97	97	100.0%	0
計量・量目	0	1	0.0%	▲ 1
表示・広告	96	104	92.3%	▲ 8
販売方法	245	248	98.8%	▲ 3
契約・解約	338	344	98.3%	▲ 6
接客対応	197	203	97.0%	▲ 6
包装・容器	0	0	-	0
施設・設備	0	0	-	0
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 37 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
商品一般	20	16	125.0%	4
食料品	25	23	108.7%	2
住居品	15	25	60.0%	▲ 10
光熱水品	3	0	-	3
被服品	19	34	55.9%	▲ 15
保健衛生品	11	15	73.3%	▲ 4
教養娯楽品	43	55	78.2%	▲ 12
車両・乗り物	19	20	95.0%	▲ 1
土地・建物・設備	11	6	183.3%	5
他の商品	1	1	100.0%	0
商品計	167	195	85.6%	▲ 28
クリーニング	1	2	50.0%	▲ 1
レンタル・リース・貸借	20	22	90.9%	▲ 2
工事・建築・加工	9	6	150.0%	3
修理・補修	6	6	100.0%	0
管理・保管	3	1	300.0%	2
役務一般	1	0	-	1
金融・保険サービス	17	8	212.5%	9
運輸・通信サービス	124	155	80.0%	▲ 31
教育サービス	1	1	100.0%	0
教養・娯楽サービス	27	38	71.1%	▲ 11
保健・福祉サービス	16	15	106.7%	1
他の役務	33	29	113.8%	4
内職・副業・ねずみ講	11	4	275.0%	7
他の行政サービス	4	0	-	4
役務計	273	287	95.1%	▲ 14
他の相談	7	8	87.5%	▲ 1
計	447	490	91.2%	▲ 43

○表 38 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	28年度	27年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	40	82	48.8%	▲ 42
2	インターネット接続回線	26	27	96.3%	▲ 1
3	移動通信サービス	24	26	92.3%	▲ 2
4	賃貸アパート	15	19	78.9%	▲ 4
5	健康食品	14	3	466.7%	11
6	自動車	12	11	109.1%	1
7	食料品(健康食品以外)	11	20	55.0%	▲ 9
7	テレビ放送サービス	11	4	275.0%	7
7	内職・副業	11	3	366.7%	8
10	化粧品	8	10	80.0%	▲ 2
10	工事・建築	8	5	160.0%	3

○表 39 契約当事者年代別 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	コンサート	2	デジタルコンテンツ	7	デジタルコンテンツ	11	デジタルコンテンツ	7	デジタルコンテンツ	6	デジタルコンテンツ	5	工事・建築	2
2			内職・副業	5	移動通信サービス	9	移動通信サービス	7	健康食品	4	インターネット接続回線	3	生命保険	2
3			健康食品	3	インターネット接続回線	4	インターネット接続回線	7	紳士・婦人洋服	3	食料品(健康食品以外)	2	テレビ放送サービス	2
4			化粧品	3	内職・副業	4	健康食品	5	自動車	3	電話関連機器・用品	2	インターネット接続回線	2
5			賃貸アパート	3	携帯電話	3	自動車	4	賃貸アパート	3	移動通信サービス	2		
5			インターネット接続回線	3	自動車	3			インターネット接続回線	3	テレビ放送サービス	2		
5			結婚式	3	引越	3								
総計		10		68		92		87		67		38		21