

・ ・ ・ ・ ・ 資料目次 ・ ・ ・ ・ ・

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

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
25年度	8,486	7,716	770	—	—	—	—	—	—
26年度	8,494	7,722	772	100.1%	100.1%	100.3%	8	6	2
27年度	8,443	7,550	893	99.4%	97.8%	115.7%	▲ 51	▲ 172	121
28年度	8,833	8,000	833	104.6%	106.0%	93.3%	390	450	▲ 60
29年度	7,633	6,826	807	86.4%	85.3%	96.9%	▲ 1,200	▲ 1,174	▲ 26

○表2 相談者の性別件数

相談者	29年度	28年度	前年度比	増減数
男性	3,357	3,980	84.3%	▲ 623
女性	3,833	4,425	86.6%	▲ 592
団体等	443	428	103.5%	15
計	7,633	8,833	86.4%	▲ 1,200

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	29年度	28年度	前年度比	増減数
男性	3,407	4,109	82.9%	▲ 702
女性	3,678	4,157	88.5%	▲ 479
団体等	548	567	96.6%	▲ 19
計	7,633	8,833	86.4%	▲ 1,200

○表4 相談者の年代別件数

相談者	29年度		28年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	47	0.6%	85	1.0%	55.3%	▲ 38
20歳代	617	8.1%	753	8.5%	81.9%	▲ 136
30歳代	906	11.9%	1,101	12.4%	82.3%	▲ 195
40歳代	1,444	18.9%	1,739	19.7%	83.0%	▲ 295
50歳代	1,451	19.0%	1,506	17.0%	96.3%	▲ 55
60歳代	1,036	13.6%	1,321	15.0%	78.4%	▲ 285
70歳以上	1,199	15.7%	1,120	12.7%	107.1%	79
その他・不明	933	12.2%	1,208	13.7%	77.2%	▲ 275
計	7,633	100.0%	8,833	100.0%	86.4%	▲ 1,200

○表5 契約当事者の年代別件数

契約当事者	29年度		28年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	142	1.9%	224	2.5%	63.4%	▲ 82
20歳代	726	9.5%	889	10.1%	81.7%	▲ 163
30歳代	891	11.7%	1,051	11.9%	84.8%	▲ 160
40歳代	1,298	17.0%	1,532	17.3%	84.7%	▲ 234
50歳代	1,180	15.4%	1,238	14.0%	95.3%	▲ 58
60歳代	940	12.3%	1,204	13.6%	78.1%	▲ 264
70歳以上	1,342	17.6%	1,304	14.8%	102.9%	38
その他・不明	1,114	14.6%	1,391	15.8%	80.1%	▲ 277
計	7,633	100.0%	8,833	100.0%	86.4%	▲ 1,200

○表6 相談方法別相談件数

相談方法	29年度		28年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	119	1.6%	143	1.6%	83.2%	▲ 24
電話	7,142	93.6%	8,232	93.2%	86.8%	▲ 1,090
文書	10	0.1%	11	0.1%	90.9%	▲ 1
メール	362	4.7%	447	5.1%	81.0%	▲ 85
計	7,633	100.0%	8,833	100.0%	86.4%	▲ 1,200

○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	2,288	30.0%	摂津市	73	1.0%
堺市	494	6.5%	高石市	36	0.5%
岸和田市	134	1.8%	藤井寺市	90	1.2%
豊中市	292	3.8%	東大阪市	320	4.2%
池田市	62	0.8%	泉南市	66	0.9%
吹田市	267	3.5%	四條畷市	81	1.1%
泉大津市	90	1.2%	交野市	61	0.8%
高槻市	172	2.2%	大阪狭山市	78	1.0%
貝塚市	53	0.7%	阪南市	101	1.3%
守口市	81	1.1%	島本町	84	1.1%
枚方市	223	2.9%	豊能町	144	1.9%
茨木市	151	2.0%	能勢町	44	0.6%
八尾市	155	2.0%	忠岡町	32	0.4%
泉佐野市	44	0.6%	熊取町	76	1.0%
富田林市	156	2.0%	田尻町	22	0.3%
寝屋川市	107	1.4%	岬町	58	0.8%
河内長野市	109	1.4%	太子町	18	0.2%
松原市	167	2.2%	河南町	28	0.4%
大東市	70	0.9%	千早赤阪村	10	0.1%
和泉市	110	1.4%	府内(不明)	153	2.0%
箕面市	173	2.3%	他府県	187	2.4%
柏原市	184	2.4%	在外邦人	2	0.0%
羽曳野市	205	2.7%	外国人	3	0.0%
門真市	68	0.9%	不明	11	0.1%
計				7,633	100.0%

○表8 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	29年度		28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	791	175	806	175	98.1%	100.0%	▲ 15	0
1万円以上～5万円未満	808	156	902	165	89.6%	94.5%	▲ 94	▲ 9
5万円以上～10万円未満	321	61	469	63	68.4%	96.8%	▲ 148	▲ 2
10万円以上～50万円未満	814	164	1,103	187	73.8%	87.7%	▲ 289	▲ 23
50万円以上～100万円未満	182	34	196	42	92.9%	81.0%	▲ 14	▲ 8
100万円以上～500万円未満	255	68	240	67	106.3%	101.5%	▲ 15	▲ 1
500万円以上～1千万円未満	32	13	36	12	88.9%	108.3%	▲ 4	▲ 1
1千万円以上～5千万円未満	51	21	63	17	81.0%	123.5%	▲ 12	▲ 4
5千万円以上～1億円未満	3	1	4	3	75.0%	33.3%	▲ 1	▲ 2
1億円以上	1	0	1	1	100.0%	0.0%	0	▲ 1
不明	4,375	1,118	5,013	1,107	87.3%	101.0%	▲ 638	▲ 11
平均金額 (円)	765,749	1,088,407	748,973	1,231,965	102.2%	88.3%	▲ 16,776	▲ 143,558

※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	29年度	28年度	前年度比	増減数
安全・衛生	347	367	94.6%	▲ 20
品質・機能	1,474	1,584	93.1%	▲ 110
法規・基準	182	228	79.8%	▲ 46
価格・料金	1,012	1,296	78.1%	▲ 284
計量・量目	13	8	162.5%	▲ 5
表示・広告	1,043	1,335	78.1%	▲ 292
販売方法	3,433	4,576	75.0%	▲ 1,143
契約・解約	5,539	6,472	85.6%	▲ 933
接客対応	1,934	2,256	85.7%	▲ 322
包装・容器	8	14	57.1%	▲ 6
施設・設備	16	24	66.7%	▲ 8
買物相談	16	18	88.9%	▲ 2
生活知識	18	21	85.7%	▲ 3
その他	88	119	73.9%	▲ 31

※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	29年度	28年度	前年度比	増減数
商品一般	416	287	144.9%	129
食料品	529	546	96.9%	▲ 17
住居品	311	401	77.6%	▲ 90
光熱水品	71	57	124.6%	14
被服品	357	357	100.0%	0
保健衛生品	275	253	108.7%	22
教養娯楽品	665	687	96.8%	▲ 22
車両・乗り物	211	214	98.6%	▲ 3
土地・建物・設備	213	204	104.4%	9
他の商品	16	16	100.0%	0
商品計	3,064	3,022	101.4%	42
クリーニング	33	37	89.2%	▲ 4
レンタル・リース・貸借	431	430	100.2%	1
工事・建築・加工	217	211	102.8%	6
修理・補修	88	94	93.6%	▲ 6
管理・保管	38	47	80.9%	▲ 9
役務一般	6	12	50.0%	▲ 6
金融・保険サービス	432	509	84.9%	▲ 77
運輸・通信サービス	1,925	2,677	71.9%	▲ 752
教育サービス	33	49	67.3%	▲ 16
教養・娯楽サービス	323	347	93.1%	▲ 24
保健・福祉サービス	345	387	89.1%	▲ 42
他の役務	390	620	62.9%	▲ 230
内職・副業・ねずみ講	47	82	57.3%	▲ 35
他の行政サービス	66	74	89.2%	▲ 8
役務計	4,374	5,576	78.4%	▲ 1,202
他の相談	195	235	83.0%	▲ 40
計	7,633	8,833	86.4%	▲ 1,200

○表11 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,001	1,653	60.6%	▲ 652
2	賃貸アパート	347	348	99.7%	▲ 1
3	健康食品	291	335	86.9%	▲ 44
4	インターネット接続回線	248	308	80.5%	▲ 60
5	食料品(健康食品以外)	238	211	112.8%	27
6	移動通信サービス	221	288	76.7%	▲ 67
7	工事・建築	213	206	103.4%	7
8	化粧品	184	137	134.3%	47
9	自動車	124	145	85.5%	▲ 21
10	紳士・婦人洋服	123	101	121.8%	22
10	医療	123	141	87.2%	▲ 18
12	新聞	122	117	104.3%	5
13	エステティックサービス	111	85	130.6%	26
14	ハガキによる架空請求	107	5	2140.0%	102
15	テレビ放送サービス	97	98	99.0%	▲ 1
16	宅配便サービス	96	92	104.3%	4
17	携帯電話(スマートフォンを含む)	83	106	78.3%	▲ 23
18	金融関連サービスその他	73	46	158.7%	27
19	フリーローン・サラ金	71	126	56.3%	▲ 55
20	他のネット通信関連サービス	70	46	152.2%	24
	その他	3,690	4,239	87.0%	▲ 549
	総相談件数	7,633	8,833	86.4%	▲ 1,200

○表 1 2 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
有料サイトの架空請求	418	607	68.9%	▲ 189
アダルト情報サイト	230	692	33.2%	▲ 462
サクラサイト(出会い系サイト)	85	86	98.8%	▲ 1
オンラインゲーム	43	46	93.5%	▲ 3
その他のデジタルコンテンツ※	225	222	101.4%	3
計	1,001	1,653	60.6%	▲ 652

※その他のデジタルコンテンツには、情報商材、セキュリティソフトなどを含む

○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
有料サイトの架空請求	4	25	30	83	102	92	72	10	418
アダルト情報サイト	16	17	25	49	36	55	25	7	230
サクラサイト(出会い系サイト)	2	24	15	15	14	5	7	3	85
オンラインゲーム	13	6	9	8	2	1	0	4	43
その他のデジタルコンテンツ	6	23	28	56	39	28	21	24	225
計	41	95	107	211	193	181	125	48	1,001

○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	件数	件数	件数	件数	件数	件数	
1	デジタルコンテンツ	41	デジタルコンテンツ	95	デジタルコンテンツ	107	デジタルコンテンツ	211	デジタルコンテンツ	193	デジタルコンテンツ	181	デジタルコンテンツ	125
2	健康食品	12	賃貸アパート	66	賃貸アパート	82	健康食品	68	健康食品	49	ハガキによる架空請求	38	食料品(健康食品以外)	60
3	移動通信サービス	6	エステティックサービス	65	健康食品	40	移動通信サービス	55	賃貸アパート	48	食料品(健康食品以外)	37	新聞	58
4	賃貸アパート	5	健康食品	33	インターネット接続回線	29	化粧品	51	インターネット接続回線	42	工事・建築	35	インターネット接続回線	54
5	医療	5	化粧品	24	化粧品	28	賃貸アパート	51	化粧品	39	インターネット接続回線	33	工事・建築	51
6	紳士・婦人洋服	4	紳士・婦人洋服	21	移動通信サービス	26	インターネット接続回線	38	移動通信サービス	38	移動通信サービス	31	ハガキによる架空請求	48
7	化粧品	4	インターネット接続回線	21	紳士・婦人洋服	24	工事・建築	35	工事・建築	37	健康食品	30	健康食品	47
8	バイク・バイク部品	3	医療	20	エステティックサービス	23	食料品(健康食品以外)	32	食料品(健康食品以外)	31	賃貸アパート	24	テレビ放送サービス	32
9	食料品(健康食品以外)	3	移動通信サービス	18	食料品(健康食品以外)	22	自動車	31	紳士・婦人洋服	24	新聞	19	移動通信サービス	28
10	タレント・モデル養成教室	3	自動車	12	自動車	22	紳士・婦人洋服	29	自動車	23	テレビ放送サービス	19	固定電話サービス	28
10	エステティックサービス	3												
10	外食	3												
総計		142		726		891		1,298		1,180		940		1,342

○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	78	インターネット通販	242	インターネット通販	336	インターネット通販	527	インターネット通販	433	インターネット通販	281	家庭訪販	225
2	ワンクリック請求	18	サイドビジネス商法	49	架空請求	39	架空請求	109	架空請求	137	架空請求	149	インターネット通販	170
3	架空請求	5	架空請求	33	家庭訪販	30	家庭訪販	52	家庭訪販	60	家庭訪販	79	電話勧誘販売	138
4	無料商法	4	マルチ取引	32	サイドビジネス商法	29	ワンクリック請求	42	電話勧誘販売	47	電話勧誘販売	48	架空請求	136
5	家庭訪販	3	家庭訪販	31	電話勧誘販売	23	身分詐称(かたり商法)	33	ワンクリック請求	39	ワンクリック請求	48	身分詐称(かたり商法)	53
6	代引配達	2	ワンクリック請求	17	ワンクリック請求	23	電話勧誘販売	32	身分詐称(かたり商法)	33	身分詐称(かたり商法)	47	テレビショッピング	44
7			無料商法	16	マルチ取引	17	サイドビジネス商法	30	無料商法	23	テレビショッピング	17	景品付販売	28
8			電話勧誘販売	12	無料商法	17	インターネットオークション	28	サイドビジネス商法	16	無料商法	13	無料商法	28
9			インターネットオークション	10	身分詐称(かたり商法)	15	無料商法	25	利殖商法(投資商法)	14	利殖商法(投資商法)	13	訪問購入	25
10			身分詐称(かたり商法)	10	インターネットオークション	14	マルチ取引	15	インターネットオークション	12	代引配達	11	ワンクリック請求	25

※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	29年度	28年度	前年度比	増減数	
店舗購入	1,978	2,262	87.4%	▲ 284	
訪問販売	536	615	87.2%	▲ 79	⇒表17・18
通信販売	2,716	3,480	78.0%	▲ 764	⇒表23
マルチ商法	97	158	61.4%	▲ 61	⇒表24
電話勧誘販売	353	455	77.6%	▲ 102	⇒表25
ネガティブ・オプション	6	14	42.9%	▲ 8	⇒表26
訪問購入	53	67	79.1%	▲ 14	⇒表27
その他無店舗	47	45	104.4%	2	
不明・無関係	1,847	1,737	106.3%	110	
計	7,633	8,833	86.4%	▲ 1,200	

○表17 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	29年度	28年度	前年度比	増減数	
家庭訪問販売	457	542	84.3%	▲ 85	⇒表19
アポイントメントセールス	13	21	61.9%	▲ 8	⇒表20
キャッチセールス	9	8	112.5%	1	⇒表21
SF商法	8	6	133.3%	2	⇒表22
その他	49	38	128.9%	11	
計	536	615	87.2%	▲ 79	

○表18 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
新聞	112	105	106.7%	7
工事・建築	67	71	94.4%	▲ 4
テレビ放送サービス	60	68	88.2%	▲ 8
インターネット接続回線	31	36	86.1%	▲ 5
空調・冷暖房・給湯設備 (給湯システム・ソーラーシステム等)	20	29	69.0%	▲ 9

○表 19 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
新聞	111	105	105.7%	6
工事・建築	67	69	97.1%	▲ 2
テレビ放送サービス	57	68	83.8%	▲ 11
インターネット接続回線	28	35	80.0%	▲ 7
空調・冷暖房・給湯設備 (給湯システム・ソーラーシステム等)	19	29	65.5%	▲ 10

○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	29年度	28年度	前年度比	増減数
スポーツ教室(ダイニングスクール)	4	4	100.0%	0
アクセサリー	3	5	60.0%	▲ 2
デジタルコンテンツ(情報商材)	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	29年度	28年度	前年度比	増減数
ミネラルウォーター	2	0	—	2
移动通信サービス	2	2	100.0%	0
美容サービス(エステ等)	2	3	66.7%	▲ 1

○表 22 SF商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
健康食品	5	4	125.0%	1
紳士・婦人洋服	1	0	—	1
磁気治療器具	1	0	—	1

○表 23 通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	972	1,618	60.1%	▲ 646
健康食品	237	262	90.5%	▲ 25
化粧品	138	89	155.1%	49
紳士・婦人洋服	97	67	144.8%	30
他のネット通信関連サービス	59	36	163.9%	23

○表 24 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
化粧品	19	17	111.8%	2
健康食品	15	17	88.2%	▲ 2
ファンド型投資商品	15	9	166.7%	6
内職・副業	7	37	18.9%	▲ 30
食料品(健康食品以外)	3	4	75.0%	▲ 1

○表 25 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
インターネット接続回線	119	163	73.0%	▲ 44
食料品(健康食品以外)	27	19	142.1%	8
健康食品	20	21	95.2%	▲ 1
集合住宅	16	18	88.9%	▲ 2
電気	8	4	200.0%	4

○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	29年度	28年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	1	0	—	1
健康食品	1	5	20.0%	▲ 4
電話関連機器・用品	1	0	—	1
書籍	1	3	33.3%	▲ 2
ベビー用玩具	1	0	—	1

○表 27 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
被服品(和服以外)	10	14	71.4%	▲ 4
アクセサリ	8	13	61.5%	▲ 5
履物	4	1	400.0%	3
時計	3	1	300.0%	2
貴金属	3	2	150.0%	1

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	29年度	28年度	前年度比	増減数
健康食品	28	26	107.7%	2
化粧品	26	19	136.8%	7
医療	20	26	76.9%	▲ 6
(うち美容医療)	(9)	(9)	(100.0%)	(0)
食料品(健康食品以外)	12	9	133.3%	3
外食	8	12	66.7%	▲ 4
エステティックサービス	8	2	400.0%	6
家具	5	1	500.0%	4
洗剤等	4	3	133.3%	1
自転車	4	2	200.0%	2
(うち電動自転車)	(2)	(0)	—	(2)
パーマ	4	1	400.0%	3
その他	27	39	69.2%	▲ 12
(脚立、旅館、まつげエクステ等)				
計	146	140	104.3%	6

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	29年度	28年度	前年度比	増減数
自転車	10	4	250.0%	6
(うち電動自転車)	(9)	(3)	(300%)	(6)
自動車	8	1	800.0%	7
食料品(健康食品以外)	6	8	75.0%	▲ 2
空調・冷暖房機器	5	3	166.7%	2
テレビジョン	3	3	100.0%	0
テーブルタップ	2	3	66.7%	▲ 1
パソコン	2	1	200.0%	1
スマートフォン・充電器	2	1	200.0%	1
その他	21	37	56.8%	▲ 16
(LEDシーリングライト、家庭用ロボット式掃除機等)				
計	59	61	96.7%	▲ 2

平成29年度メール相談分

○表30 相談者の性別件数

相談者	29年度	28年度	前年度比	増減数
男性	181	240	75.4%	▲ 59
女性	158	179	88.3%	▲ 21
団体等	23	28	82.1%	▲ 5
計	362	447	81.0%	▲ 85

○表31 契約当事者の性別件数

契約当事者	29年度	28年度	前年度比	増減数
男性	177	232	76.3%	▲ 55
女性	161	182	88.5%	▲ 21
団体等	24	33	72.7%	▲ 9
計	362	447	81.0%	▲ 85

○表32 相談者の年代別件数

相談者	29年度	28年度	前年度比	増減数
20歳未満	2	8	25.0%	▲ 6
20歳代	52	63	82.5%	▲ 11
30歳代	90	96	93.8%	▲ 6
40歳代	83	99	83.8%	▲ 16
50歳代	51	74	68.9%	▲ 23
60歳代	26	40	65.0%	▲ 14
70歳以上	8	12	66.7%	▲ 4
その他・不明	50	55	90.9%	▲ 5
計	362	447	81.0%	▲ 85

○表33 契約当事者の年代別件数

契約当事者	29年度	28年度	前年度比	増減数
20歳未満	3	10	30.0%	▲ 7
20歳代	56	68	82.4%	▲ 12
30歳代	87	92	94.6%	▲ 5
40歳代	77	87	88.5%	▲ 10
50歳代	42	67	62.7%	▲ 25
60歳代	27	38	71.1%	▲ 11
70歳以上	15	21	71.4%	▲ 6
その他・不明	55	64	85.9%	▲ 9
計	362	447	81.0%	▲ 85

○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	1	1	0	2
20歳代	19	18	15	52
30歳代	26	39	25	90
40歳代	32	30	21	83
50歳代	23	16	12	51
60歳代	13	10	3	26
70歳以上	5	1	2	8
その他・不明	24	13	13	50
計	143	128	91	362

○表35 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	29年度	28年度	前年度比	増減数
1万円未満	71	65	109.2%	6
1万円以上～5万円未満	54	67	80.6%	▲ 13
5万円以上～10万円未満	21	26	80.8%	▲ 5
10万円以上～50万円未満	46	49	93.9%	▲ 3
50万円以上～100万円未満	9	4	225.0%	5
100万円以上～500万円未満	6	20	30.0%	▲ 14
500万円以上～1000万円未満	1	2	50.0%	▲ 1
1000万円以上～1億円未満	0	2	0.0%	▲ 2
1億円以上	0	0	-	0
不明	154	212	72.6%	▲ 58
平均金額 (円)	186,637	528,551	35.3%	▲ 341,914

※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	29年度	28年度	前年度比	増減数
安全・衛生	18	27	66.7%	▲ 9
品質・機能	95	105	90.5%	▲ 10
法規・基準	14	10	140.0%	4
価格・料金	56	97	57.7%	▲ 41
計量・量目	2	0	-	2
表示・広告	96	96	100.0%	0
販売方法	178	245	72.7%	▲ 67
契約・解約	288	338	85.2%	▲ 50
接客対応	129	197	65.5%	▲ 68
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	0	1	0.0%	▲ 1

※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	29年度	28年度	前年度比	増減数
商品一般	12	20	60.0%	▲ 8
食料品	22	25	88.0%	▲ 3
住居品	17	15	113.3%	2
光熱水品	2	3	66.7%	▲ 1
被服品	19	19	100.0%	0
保健衛生品	9	11	81.8%	▲ 2
教養娯楽品	45	43	104.7%	2
車両・乗り物	9	19	47.4%	▲ 10
土地・建物・設備	10	11	90.9%	▲ 1
他の商品	1	1	100.0%	0
商品計	146	167	87.4%	▲ 21
クリーニング	2	1	200.0%	1
レンタル・リース・貸借	15	20	75.0%	▲ 5
工事・建築・加工	4	9	44.4%	▲ 5
修理・補修	5	6	83.3%	▲ 1
管理・保管	2	3	66.7%	▲ 1
役務一般	0	1	0.0%	▲ 1
金融・保険サービス	18	17	105.9%	1
運輸・通信サービス	82	124	66.1%	▲ 42
教育サービス	1	1	100.0%	0
教養・娯楽サービス	28	27	103.7%	1
保健・福祉サービス	24	16	150.0%	8
他の役務	28	33	84.8%	▲ 5
内職・副業・ねずみ講	4	11	36.4%	▲ 7
他の行政サービス	3	4	75.0%	▲ 1
役務計	216	273	79.1%	▲ 57
他の相談	0	7	0.0%	▲ 7
計	362	447	81.0%	▲ 85

○表38 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	32	40	80.0%	▲ 8
2	インターネット接続回線	15	26	57.7%	▲ 11
2	エステティックサービス	15	5	300.0%	10
4	移动通信サービス	14	24	58.3%	▲ 10
5	食料品(健康食品以外)	11	11	100.0%	0
5	健康食品	11	14	78.6%	▲ 3
5	賃貸アパート	11	15	73.3%	▲ 4
8	化粧品	9	8	112.5%	1
9	履物	7	1	700.0%	6
9	自動車	7	12	58.3%	▲ 5

○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	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
1	紳士・婦人洋服	1	エステティックサービス	7	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	5	インターネット接続回線	3	移动通信サービス	2
2	電話音声情報	1	デジタルコンテンツ	5	エステティックサービス	7	食料品(健康食品以外)	4	履物	3	化粧品	2	新聞	1
3	医療	1	賃貸アパート	3	健康食品	6	化粧品	4	インターネット接続回線	3	デジタルコンテンツ	2	インターネット接続回線	1
4			遊興施設利用(ゲームセンター、カラオケ)	3	自動車	5	移动通信サービス	4	スマートフォン	2	旅行代理業	2	老人福祉サービス	1
5			携帯電話	2	移动通信サービス	4	外食	4	移动通信サービス	2			建物清掃サービス	1
5			インターネット接続回線	2					他のネット通信関連サービス	2			宅地(管理費用等)	1
総計		3		56		87		77		42		27		15