

令和元年度

消費者相談報告書

経済産業省

(本編)

- I. 消費者相談受付体制の概要…………… 1
- II. 令和元年度消費者相談の動向…………… 4

(資料)

- ・ 令和元年度消費者相談統計資料…………… 2 5
- ・ 平成 30 年度消費者相談統計資料…………… 4 4
- ・ 平成 29 年度消費者相談統計資料…………… 6 2

I. 消費者相談受付体制の概要

1. 消費者相談の定義

本報告書においては、経済産業省本省及び経済産業局（沖縄総合事務局を含む。）の消費者相談室に、一般消費者、地方公共団体、消費生活センター及び消費者団体等から寄せられた相談で、「相談受付カード」に記録された「苦情」、「問い合わせ」及び「要望」を総称して消費者相談と捉えています。

2. 経済産業省の消費者相談受付体制

経済産業省では、昭和40年10月に消費生活改善苦情処理制度（現在は、経済産業省消費者相談処理制度）を発足させ、消費者からの相談を直接受け付けています。

昭和50年7月には、本制度を更に拡充するため、当時の通商産業省本省及び通商産業局（沖縄総合事務局を含む。）に消費者相談室を設け、消費者からの相談受付の一元化を行い現在に至っています。さらに、平成10年6月からは電子メールによる受付を開始しました。

受け付けた消費者相談の内容は、消費者情報関連データベースに登録・蓄積をし、その情報は、必要に応じて経済産業省内の関係各課に情報提供するなど、消費者保護行政を進めていく上の資料として活用されています。

（消費者相談受付体制については、図1. を参照）

<消費者相談関係資料の経済産業省ホームページアドレス先>

消費者行政の推進「消費者相談」

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/index.html>

3. 消費者相談の分類

(1) 事項別分類

消費者相談は、相談の種類を大きく「契約関係」、「製品関係」及び「その他」に分類し、関係法令又は行政領域の観点から、次のように分類しています。

<契約関係：11項目>

- | | | |
|------------|-------------|---------|
| ①割賦販売 | ②前払割賦 | ③訪問販売 |
| ④通信販売 | ⑤電話勧誘販売 | ⑥連鎖販売取引 |
| ⑦特定継続的役務提供 | ⑧業務提供誘引販売取引 | ⑨訪問購入 |
| ⑩先物取引 | ⑪契約その他 | |

<製品関係：6項目>

- | | | |
|-------|------|--------|
| ①品質性能 | ②安全性 | ③サービス |
| ④表示 | ⑤規格 | ⑥計量・価格 |

<その他：2項目>

- | | |
|-------|------|
| ①個人情報 | ②その他 |
|-------|------|

(2) 相談内容別分類

「契約関係」に分類されたものは、その相談内容によって次の12項目に分類しています。

- | | | |
|--------|----------|-------------|
| ①勧誘・強引 | ②勧誘・不実虚偽 | ③書面不交付・不備 |
| ④未成年等 | ⑤債務不履行 | ⑥クーリング・オフ関係 |
| ⑦解約関係 | ⑧業者の信頼性 | ⑨違約金の妥当性 |
| ⑩情報提供 | ⑪過量販売 | ⑫その他 |

(3) 商品別分類

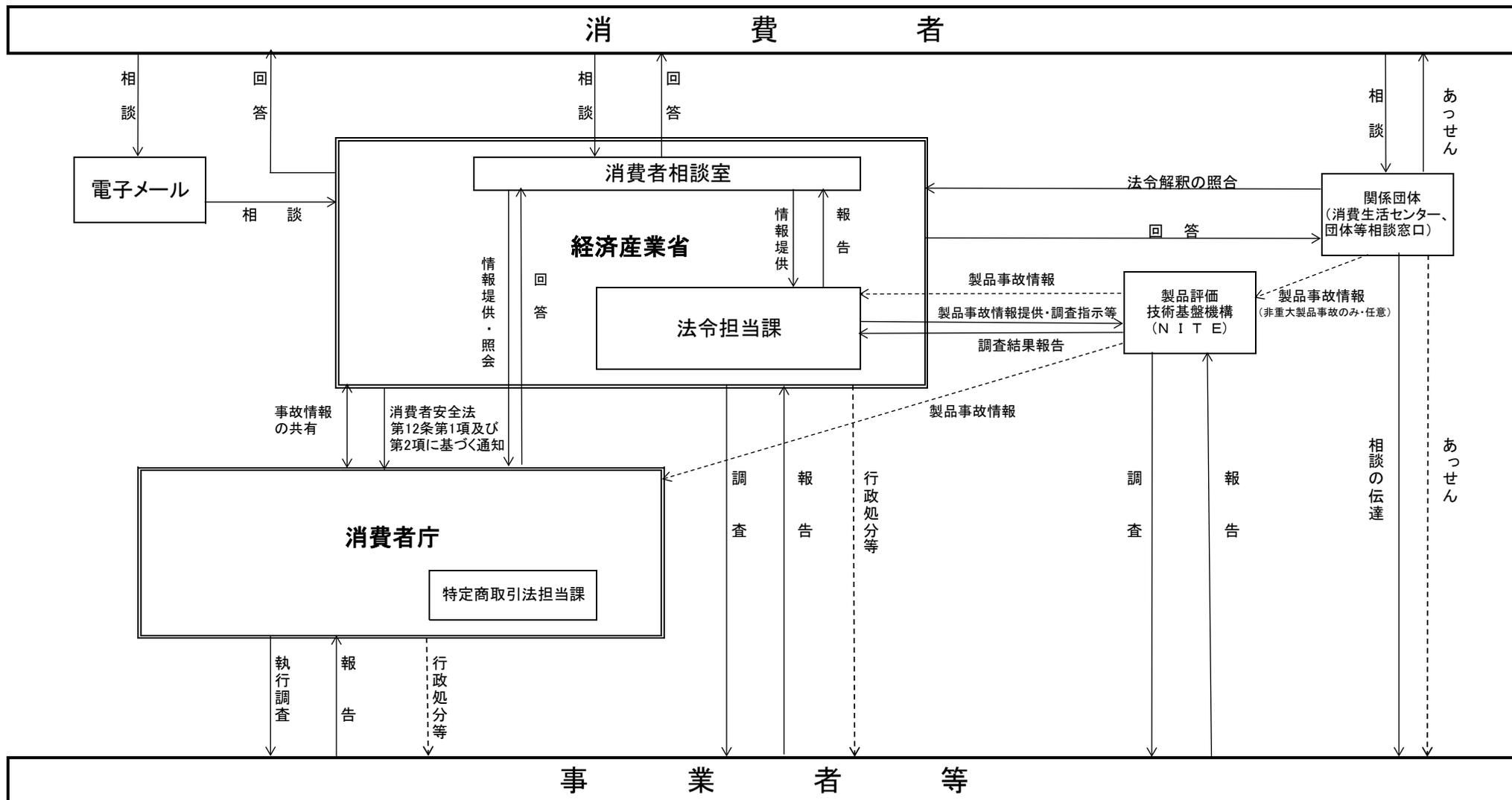
消費者相談の対象となっている商品については、大きく次の9項目（以下「商品大分類」という。）に分類しています。

- | | | |
|--------|----------|------------|
| ①繊維製品 | ②電気製品 | ③機械器具 |
| ④住居 | ⑤台所・家庭用品 | ⑥文化・スポーツ用品 |
| ⑦エネルギー | ⑧役務 | ⑨その他 |

（中分類、小分類については、巻末資料の第4表を参照）

図1. 経済産業省の消費者相談受付体制

(令和2年11月1日現在)



注)この表は、経済産業省(本省、経済産業局、沖縄総合事務局)に入った消費者相談の処理体制を示したもので、消費生活センターに寄せられた消費者相談についての流れは省略しています。

Ⅱ. 令和元年度消費者相談の動向

1. 消費者相談の動向

- 令和元年度における経済産業省消費者相談室の消費者相談件数は7,436件（前年度比3.8%増）となり、12年ぶりに増加へ転じました。
受付窓口別では、経済産業本省への相談が2,575件（同12.7%増）、経済産業局への相談が4,861件（同▲0.4%）でした。
- 相談者の属性別では、本人からの相談が3,883件（全体構成比52.2%）と過半数を占め、前年度に引き続き最も多く、次いで消費生活センター等からの相談（法律解釈の照会や情報提供）が2,972件（同40.0%）となっています。
相談者の年代別では、年齢が判明している3,268人（全相談件数の43.9%）のうち、50歳代の方からの相談が794件（構成比24.3%）と最も多く、次に40歳代の方からの相談が689件（同21.1%）、60歳代の方からの相談が625件（同19.1%）、70歳以上の方からの相談が583件（同17.8%）、30歳代の方からの相談が408件（同12.5%）の順となっています。
- 事項別では、「割賦関係」の相談が975件（前年度比▲1.8%）、「特定商取引法関係」の相談が4,094件（同▲0.3%）、「先物取引」の相談が10件（同▲54.5%）、「製品関係」の相談が461件（同▲4.9%）、「個人情報」の相談が24件（同▲44.2%）と減少しました。一方で、「契約その他」の相談が424件（同1.9%増）、「その他」の相談が1,448件（同32.1%増）と増加しました。
また、全体構成比の過半数を占める「特定商取引法関係」（構成比55.1%）の取引形態別では、「通信販売」の相談が1,220件（前年度比7.4%増）、「電話勧誘販売」の相談が574件（同3.1%増）と増加しました。一方、「訪問販売」の相談が1,165件（前年度比▲1.4%）、「連鎖販売取引」の相談が355件（同▲2.2%）、「業務提供誘引販売取引」の相談が75件（同▲35.3%）、「訪問購入」の相談が96件（同▲30.9%）と減少しました。

2. 令和元年度に寄せられた消費者相談の特徴

【通信販売が最も多い取引形態に一定期購入契約に関する相談増】

「通信販売」は、1, 220件で最も相談の多い取引形態となりました。中でも、定期購入に関する相談が前年度から227件増加し435件となりました。商品別に見ると、「健康食品」が276件、「化粧品」が101件となり、これらで8割強を占めました。

〔具体的事例〕

- ・一度だけ購入したつもりが定期購入契約だったので解約したい。
- ・定期購入契約を解約するために架けた電話が繋がらない。
- ・定期購入を申し込む際の最終確認画面の総額表示がわかりにくい。

【新型コロナウイルスに関する相談増】

新型コロナウイルスに関する相談が、令和2年1月以降3月末までに436件寄せられました。うち、マスクに関する相談が268件、トイレットペーパーやティッシュペーパーに関する相談が66件寄せられ、これらで8割弱を占めました。

〔具体的事例〕

- ・マスクの転売を規制することで、必要な人にマスクが行き渡るようにしてほしい。
- ・新型コロナウイルスの影響で収入が落ちてクレジットカードの請求料金を支払えない。
- ・新型コロナウイルスの影響で結婚式場のキャンセルを申し出た。高額なキャンセル料を支払わなければならないのか。

【キャッシュレス・消費者還元事業に関する相談増】

令和元年10月から開始されたキャッシュレス・消費者還元事業に関する相談が、181件寄せられました。相談は、令和元年9月から10月にかけて集中しました。相談内容は、対象となる決済手段や対象店舗に関する問い合わせを始め、多岐にわたりました。

〔具体的事例〕

- ・プリペイドカードはキャッシュレス・消費者還元事業の対象決済手段か。
- ・キャッシュレス・消費者還元事業の対象店舗を確認する方法を知りたい。
- ・災害時は現金が一番だと思っている。災害時にキャッシュレス決済ができるように備えてから推進をして欲しい。

<事項別相談件数>

事 項	令和元年度		平成30年度		対前年度比(%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	975	13.1%	993	13.9%	▲ 1.8
割 賦 販 売	774	10.4%	720	10.1%	7.5
前 払 割 賦	201	2.7%	273	3.8%	▲ 26.4
特定商取引法関係	4,094	55.1%	4,108	57.4%	▲ 0.3
訪 問 販 売	1,165	15.7%	1,182	16.5%	▲ 1.4
通 信 販 売	1,220	16.4%	1,136	15.9%	7.4
電 話 勧 誘 販 売	574	7.7%	557	7.8%	3.1
連 鎖 販 売 取 引	355	4.8%	363	5.1%	▲ 2.2
特 定 継 続 的 役 務 提 供	609	8.2%	615	8.6%	▲ 1.0
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	75	1.0%	116	1.6%	▲ 35.3
訪 問 購 入	96	1.3%	139	1.9%	▲ 30.9
先物取引	10	0.1%	22	0.3%	▲ 54.5
契約その他	424	5.7%	416	5.8%	1.9
製品関係	461	6.2%	485	6.8%	▲ 4.9
品 質 性 能	95	1.3%	76	1.1%	25.0
安 全 性	91	1.2%	100	1.4%	▲ 9.0
サ ー ビ ス	176	2.4%	191	2.7%	▲ 7.9
表 示	57	0.8%	67	1.1%	▲ 14.9
規 格	14	0.2%	6	0.1%	133.3
計 量 価 格	28	0.4%	45	0.6%	▲ 37.8
個人情報	24	0.3%	43	0.6%	▲ 44.2
その他	1,448	19.5%	1,096	15.3%	32.1
合 計	7,436	100.0%	7,163	100.0%	3.8

(注)

- i) 『割賦販売』とは、割賦販売法にいう割賦販売(自社割賦、信用購入あっせん及びローン提携販売を含み、前払割賦を除きます)及びクレジットカード全般に関する相談をいいます。『前払割賦』とは、割賦販売法にいう「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。
- ii) 『訪問購入』とは、特定商取引法にいう訪問購入(物品を購入する事業者が、営業所以外の場所で売買契約の申込みや契約を締結して行う物品の購入)する取引に関する相談をいいます。
- iii) 『先物取引関係』とは、国内や海外の商品先物取引に関する相談をいいます(金融先物取引等に関する相談は所管外のためここには含まれません。)
- iv) 『契約その他』とは、特定商取引法関係、割賦関係及び先物取引関係に該当しない物資及び役務の契約に関する相談をいいます。
- v) 『個人情報関係』とは、個人情報の保護に関する法律等を含む個人情報に関する相談をいいます。
- vi) 『その他』とは、「割賦関係」から「個人情報関係」までの事項に分類されない相談をいいます。

3. 消費者相談の類型毎の動向

主な類型ごとの内容は、以下のとおりです。

- ① **割賦関係に関する相談**では、相談件数は975件で、前年度と比較すると18件の減少（前年度比▲1.8%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の13.9%から13.1%になりました。

このうち、「**割賦販売**」（クレジットカードや個別クレジットに関する相談）の相談件数は774件で、前年度と比較すると54件の増加（前年度比7.5%増）となり、全相談件数に占める割合は前年度の10.1%から10.4%となりました。

相談内容としては、解約関係が96件（構成比12.4%）、不正利用・身に覚えのない請求、クレジット債務に係る手数料や一括返済等に関する内容がそれぞれ60件（同7.8%）となりました。

商品別に見ると、「**乗用自動車**」が53件（構成比6.8%）となり、前年度の38件を上回ったうえ、商品別区分で最も多くなりました。次いで、情報商材等の「**情報処理・提供**」が51件（同6.6%）、「**運輸・通信サービス**」が23件（同3.0%）となりました。

支払方法別に見ると、「**一括払い**」が194件（構成比25.1%）と最も多く、前年度の187件（同26.0%）から約4%の増加となりました。次いで、「**個別信用購入あっせん**」は143件（同18.5%）となり、前年の126件（同17.5%）に対して増加、「**包括信用購入あっせん**」が83件（同10.7%）で前年度72件（同10.0%）から増加しています。一方、「**リボ払い**」は75件（同9.7%）で、前年度100件（同13.9%）から25%の減少となりました。

また、「**前払割賦**」の相談件数は201件で、前年度と比較すると72件の減少（前年度比▲26.4%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の3.8%から2.7%となりました。このうち、冠婚葬祭互助会に関係するものが190件と94.5%を占めています。相談内容としては、「**解約関係**」の相談が143件（構成比71.1%）となりました。具体的には、「**解約手数料が高い**」、「**解約手数料の計算方法が不明確だ**」等の解約手数料に関する内容が61件、「**本人が窓口に来ないと解約できないと言われた**」等の解約方法に関する内容が37件、解約拒否に関する内容が15件、解約時の書類に関する内容が13件等、解約のための手続きの妥当性に関する相談が多く見られました。
- ② **訪問販売に関する相談**では、相談件数は1,165件で、前年度と比較すると17件の減少（前年度比▲1.4%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の16.5%から15.7%になり、通信販売に次いで相談の多い取引形態となっています。

相談内容としては、「**クーリング・オフ関係**」の相談が565件（構成比48.5%）と最も多く、「**書面不交付・不備**」の相談が158件（同13.6%）、「**解約関係**」の相談が143件（同12.3%）と続き、これらで全体の7割強を占めています。

商品別に見ると、商品の種類は多岐にわたりますが、主な商品としては、住宅リフォーム等の「**工事、加工**」が206件、住宅設備の修理等の「**修理・修繕、調整**」が108件、シロアリ駆除等の「**医療・衛生サービス**」が49件となっています。
- ③ **通信販売に関する相談**では、相談件数は1,220件で、前年度と比較すると84件の増加（前年度比7.4%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の15.9%から16.4%と増加し、最も相談の多い取引形態となっています。このうち、インターネットを利用した通信販売に関する相談が約8割を占めています。

相談内容としては、「**解約関係**」の相談が604件（構成比49.5%）と最も多く、次いで「**広告表示**」の相談が217件（同17.8%）となり、これらで全体の7割弱を占めています。

す。具体的には、「お試しのつもりで申し込んだ商品が定期購入になっており、高額な料金を請求されている」、「定期購入契約の総額表示が分かりづらい等の理由から解約したい」といった相談が見られました。また、「解約したいのだが、インターネット通販サイトに住所や電話番号等の記載がない」、「記載された電話番号にかけてもつながらず、メールをしても返信がない」等の相談も見られました。

商品別に見ると、多岐にわたっていますが、主な商品としては、健康食品を含む「食料品」が358件、「頭髮・皮膚用化粧品」が103件、ゲームアプリ等の「運輸・通信サービス」が52件となっています。

- ④ **電話勧誘販売に関する相談**では、相談件数は574件で、前年度と比較すると17件の増加（前年度比3.1%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の7.8%から7.7%になりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」の相談が214件（構成比38.4%）と最も多く、次に「解約関係」の相談が109件（同19.6%）と続き、これらで全体の半数超を占めています。

商品別に見ると、情報商材等の「情報処理・提供」が166件と最も多く、電話勧誘販売全体の28.9%を占めています。次に、健康食品を含む「食料品」が110件、通信回線契約等の「その他の役務」が95件となっています。

- ⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、相談件数は355件で、前年度と比較すると8件の減少（前年度比▲2.2%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の5.1%から4.8%になりました。相談件数は減少しているものの行政処分された特定の連鎖販売取引業者に関する相談が引き続き多く見られました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が75件（構成比21.1%）、「クーリング・オフ関係」、「情報提供」の相談がそれぞれ51件（同14.4%）となっています。

具体的には、「行政処分を受けた事業者との契約を解約したい」、「行政処分を受けた事業者から勧誘を受けた」等、行政処分を受けた事業者に関する相談が見られました。

商品別に見ると、「食料品」に関する相談が58件、「通信装置・機器・付属品」に関する相談が36件、「その他の役務」に関する相談が30件、「頭髮・皮膚用化粧品」に関する相談が26件となっています。

- ⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、相談件数は609件で、前年度と比較すると6件の減少（前年度比▲1.0%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の8.6%から8.2%になりました。主な減少要因としては、PC教室に関する相談が39件となり、前年度（59件）と比較すると20件減少（前年度比▲33.9%）したこと等に起因しています。

相談内容としては、「解約関係」の相談が287件（構成比47.1%）と最も多く、次に「クーリング・オフ関係」の相談が166件（同27.3%）、「書面不交付・不備」の相談が46件（同7.6%）となっています。中でも相談が多いのは、中途解約した場合の精算方法についての相談となっています。

分野別では、「エステティック」が227件（構成比37.3%）と最も多く、次に「美容医療」が77件（構成比12.6%）、「学習塾」が76件（同11.8%）、「語学教室」が72件（同11.8%）、「結婚相手紹介サービス」が53件（同8.7%）、「家庭教師」が43件（7.1%）、「パソコン教室」が39件（同6.4%）となっています。

- ⑦ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、相談件数は75件で、前年度と比較すると41件の減少（前年度比▲35.3%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の1.6%から1.0%になりました。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」の相談が34件（構成比45.3%）と最も多く、次に「解約関係」の相談が20件（同26.7%）と続き、これらで全体の約7割超を占めています。
- 商品別に見ると、情報商材等の「情報処理・提供」が25件、コンサルティング契約等の「その他の役務」が15件、芸能関係のレッスン等の「教養・娯楽」が10件となっています。
- ⑧ **訪問購入に関する相談**では、相談件数は96件で、前年度と比較すると43件の減少（前年度比▲30.9%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の1.9%から1.3%になりました。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」の相談が48件（構成比50.0%）と最も多く、次に「勧誘・強引」の相談が8件（同8.3%）となり、「書面不交付・不備」、「情報提供」の相談がそれぞれ6件（同6.3%）となっています。具体的には、「クーリング・オフしたが物品が返還されない」、「物品を売りたいと言って自宅に呼んだ場合、クーリング・オフできないのか」、「買取商品の一部のみのクーリング・オフは可能か」等の相談が見られました。
- 商品別に見ると、装飾品や貴金属が26件、切手・古銭・貨幣等が8件となっています。
- ⑨ **先物取引に関する相談**では、相談件数は10件で、前年度と比較すると12件の減少（前年度比▲54.5%）となりました。全相談件数に占める割合は、前年度の0.3%から0.1%になりました。
- 相談内容としては、「取引していた商品先物事業者と連絡が取れなくなった」、「電話勧誘がしつこい商品先物取引業者がいるが、経済産業省の許可業者か」等の相談が見られました。
- なお、10件の相談のうち、許可業者・登録業者に係る相談が4件（構成比40.0%）、無許可業者等に係る相談は2件（同20.0%）、事業者不明等が4件（同40.0%）となりました。
- 商品別に見ると金が4件で最多となりました。
- ⑩ **製品関係の相談**では、相談件数は461件で、前年度と比較すると24件減少（前年度比▲4.9%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の6.8%から6.2%になりました。
- 相談内容としては、「サービス対応」に関する相談が最も多く、続いて「品質性能」、「安全性」、「表示」、「計量・価格」、「規格」の順となっています。
- 商品別に見ると、電気製品が179件と最も多く、次に機械器具が87件と続き、これらで相談の6割弱を占めました。
- それぞれの詳細は以下のとおりです。
- 「**サービス対応**」に関する相談は176件で、前年度と比較すると15件の減少（前年度比▲7.9%）となりました。
- 商品別に見ると、電気製品が72件と最も多く、次に機械器具が34件と続き、これらで相談の約6割を占めました。電気製品では携帯電話機やテレビに関するもの、機械器具ではパソコンに関するものが多く、その相談内容は、製品の不具合や故障の際のメーカー等の修理・保証に関するもの、パソコンの基本ソフトウェア（OS）の更新に関するもの、部品の保有期間に関するもの、顧客対応に係る苦情・要望に関するものでした。
- 「**品質性能**」に関する相談は95件で、前年度と比較すると19件の増加（前年度比25.0%増）となりました。

商品別に見ると、電気製品が41件と最も多く、次に機械器具が20件と続き、これらで相談の6割強を占めました。電気製品では携帯電話機、エアコン、電気洗濯機、テレビに関するもの、機械器具ではパソコン、乗用自動車に関するものが多く、その相談内容は、主に製品の不具合に関するものでした。

「**安全性**」に関する相談は91件となり、前年度と比較すると9件の減少（前年度比▲9.0%）となりました。

商品別に見ると、電気製品が48件と最も多く、次に機械器具が23件と続き、これらで相談の8割弱を占めました。電気製品では携帯電話機、電池充電器に関するもの、機械器具では電動アシスト自転車、ガスコンロ、パソコンに関する相談が目立ちました。

「**表示**」に関する相談は57件となり、前年度と比較すると10件の減少（前年度比▲14.9%）となりました。

商品別に見ると、電気製品が16件と最も多く、次に繊維製品が10件、機械器具が7件と続き、これらで相談の6割弱を占めました。電気製品では電池や電池充電器の安全表示に関する相談、繊維製品では衣類の洗濯表示に関する相談がありました。

「**計量・価格**」に関する相談は28件となり、前年度と比較すると17件の減少（前年度比▲37.8%）となりました。

商品別に見ると、電力、ガス等のエネルギーが15件と相談の過半数を占め、その相談内容は、主に料金に関するものでした。

「**規格**」に関する相談は14件となり、前年度と比較すると8件の増加（前年度比133.3%増）となりました。

商品別に見ると、クレジットカードや浴用小物雑貨に関する相談が寄せられました。

- ⑪ **個人情報に関する相談**では、相談件数は24件で、前年度と比較すると19件の減少（前年度比▲44.2%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の0.6%から0.3%になりました。

相談内容としては、個人情報の管理に関する相談がほとんどであり、具体的には、「個人情報が漏洩している」、「個人情報を目的外に利用されている」、「事業者が個人情報の削除に応じられない」等の相談が見られました。

なお、個人情報保護法は、平成27年9月に改正され、平成29年5月30日に全面施行となり、個人情報保護法に関する問合せや漏えい等事案への対応は、原則、個人情報保護委員会に一元化されています。

- ⑫ **契約その他に関する相談**では、相談件数は424件で、前年度と比較すると8件の増加（前年度比1.9%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の5.8%から5.7%になりました。

相談内容としては、「解約関係」の相談が99件で23.3%を占めました。具体的には、運輸・通信サービス、乗用自動車、ゴルフ場会員権・リゾートクラブ会員権等に関する相談が多く見られました。

商品別に見ると、「電力」に関する内容が39件、「運輸・通信サービス」に関する内容が31件、「乗用自動車」に関する内容が28件、「ゴルフ場・リゾートクラブ会員権」に関する内容が23件となりました。

- ⑬ **その他**では、相談件数は1,448件で、前年度と比較すると352件の増加（前年度比32.1%増）となりました。

相談内容は多岐にわたっていますが、新型コロナウイルス、キャッシュレス・消費者還元事業、運輸・通信サービス、架空請求に関する相談が多く見られました。

商品別に見ると、マスク等の衛生用品が257件、運輸・通信サービスが122件、トイ

レットペーパーが58件と目立ちました。

経済産業省消費者相談室では、引き続き、個別の相談に対して助言等を行うほか、消費者相談の概況についてホームページ上で公開していくこととしています。

また、寄せられた消費者相談のうち消費者事故に該当するおそれのあるものについては、消費者安全法に基づき、相談者の個人情報に配慮した上でその概要を消費者庁に通知し、消費者トラブル情報の一元化に努めています。

なお、特定商取引法に違反する行為を行った事業者に対する行政処分の執行は、消費者庁が権限委任し、その指揮監督下にある経済産業局と消費者庁が密接な連携の下、一元的に実施しています。詳しくは特定商取引法ガイド (<https://www.no-trouble.go.jp/>) をご覧ください。

【消費者相談窓口の御紹介】

経済産業省所管の法律、物資やサービスについてお困りのことがございましたら、以下の消費者相談室までお気軽に御相談ください。

なお、個別企業についてのお問合せや裁判で係争中のものに関しては、お答えできません。また、個別事案について仲介・あっせんは行っておりませんので、予め御了承ください。

(経済産業省)

経済産業省(本省)	03-3501-4657
北海道経済産業局	011-709-1785
東北経済産業局	022-261-3011
関東経済産業局	048-601-1239
中部経済産業局	052-951-2836
近畿経済産業局	06-6966-6028
中国経済産業局	082-224-5673
四国経済産業局	087-811-8527
九州経済産業局	092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部	098-862-4373

(申出制度)

特定商取引法では、誰でも、特定商取引法に違反する可能性のある悪質な事業者について国や都道府県へ情報提供し適切な措置をとるよう求めることができます。

詳細は、申出を希望する方への助言・指導などを行っている、特定商取引法に基づく指定法人である(一財)日本産業協会までお問い合わせください(電話：03-3256-3344 受付時間：12:30~16:00 ※年末年始・土日祝日を除く)。

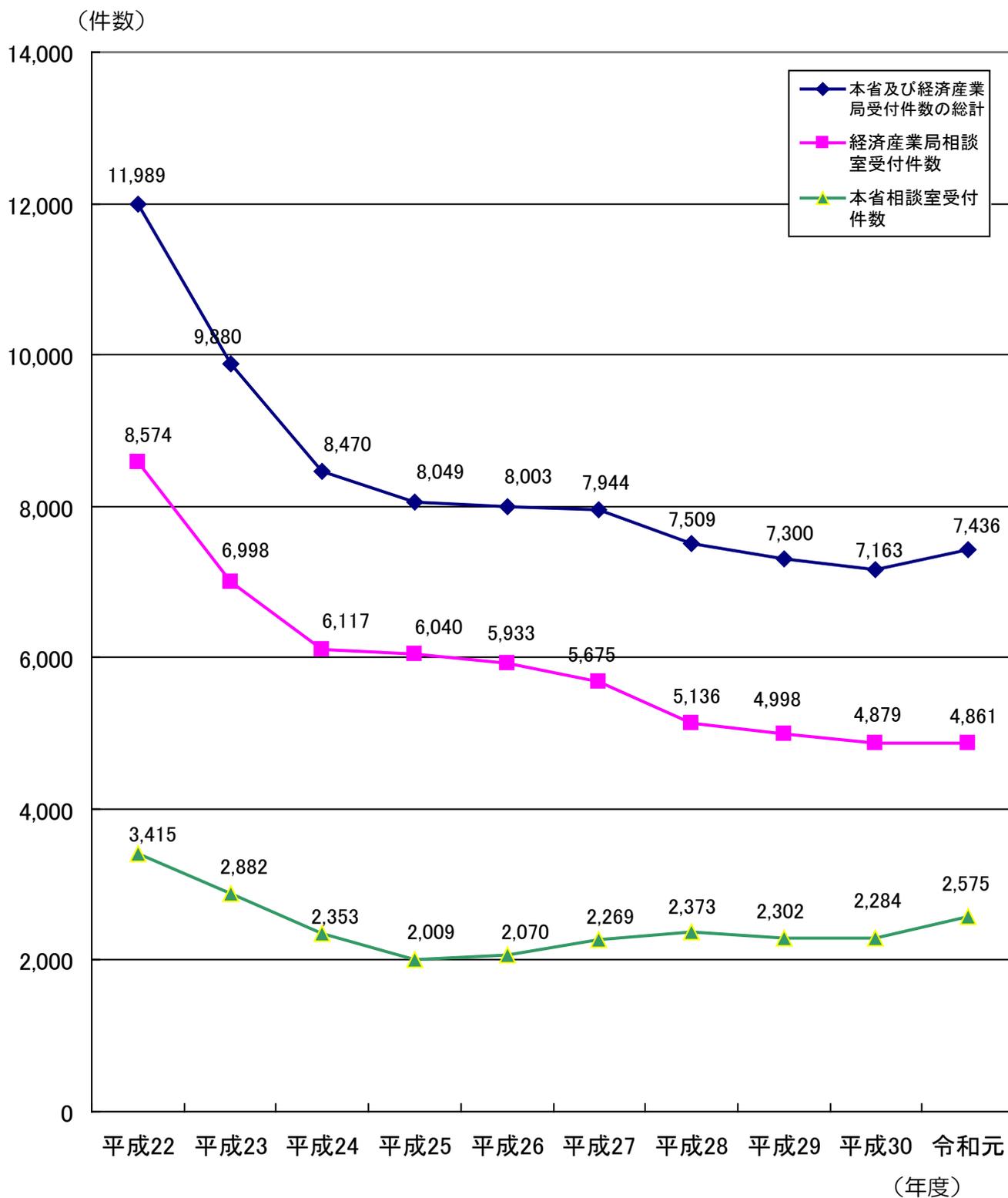
なお、申出制度は具体的な消費者トラブルの解決・あっせんを目的とした制度ではありません。申出に基づく調査の状況、結果についてはお答えしていません。

○本資料に関する問合せ先

経済産業省商務・サービスグループ 消費・流通政策課消費者相談室
(03-3501-4657)

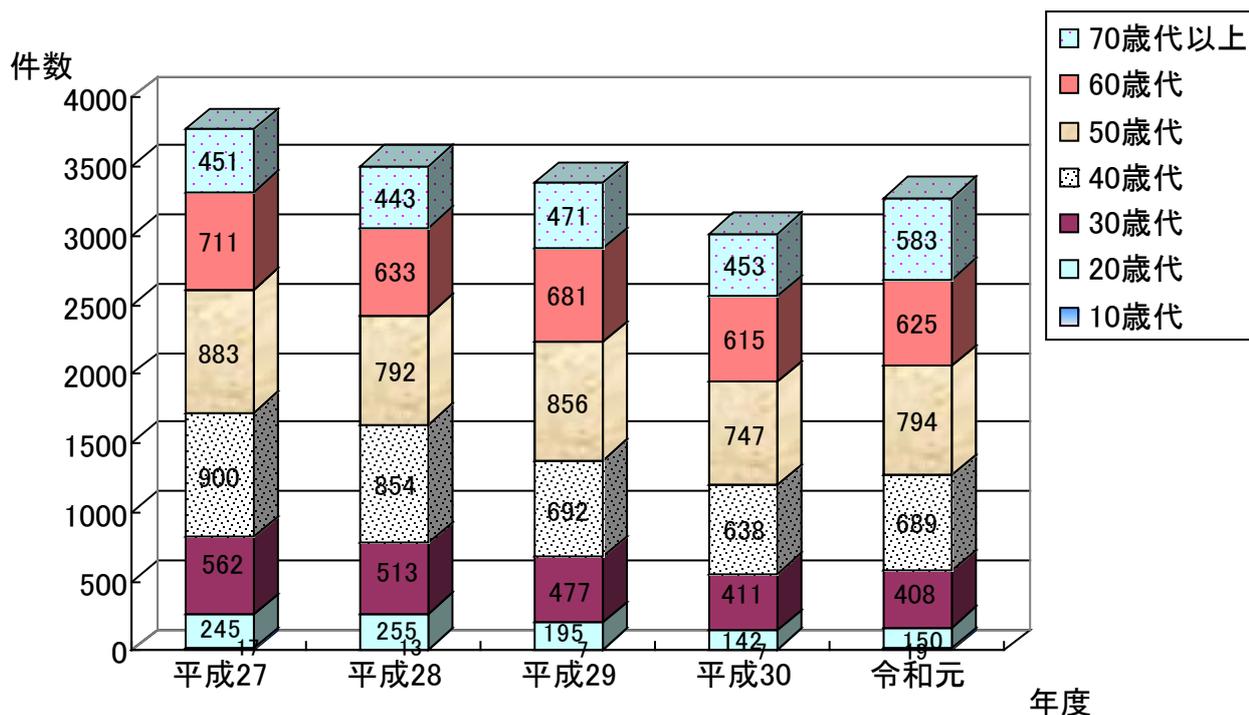
1. 消費者相談件数（全体）

（1）相談窓口別件数の推移

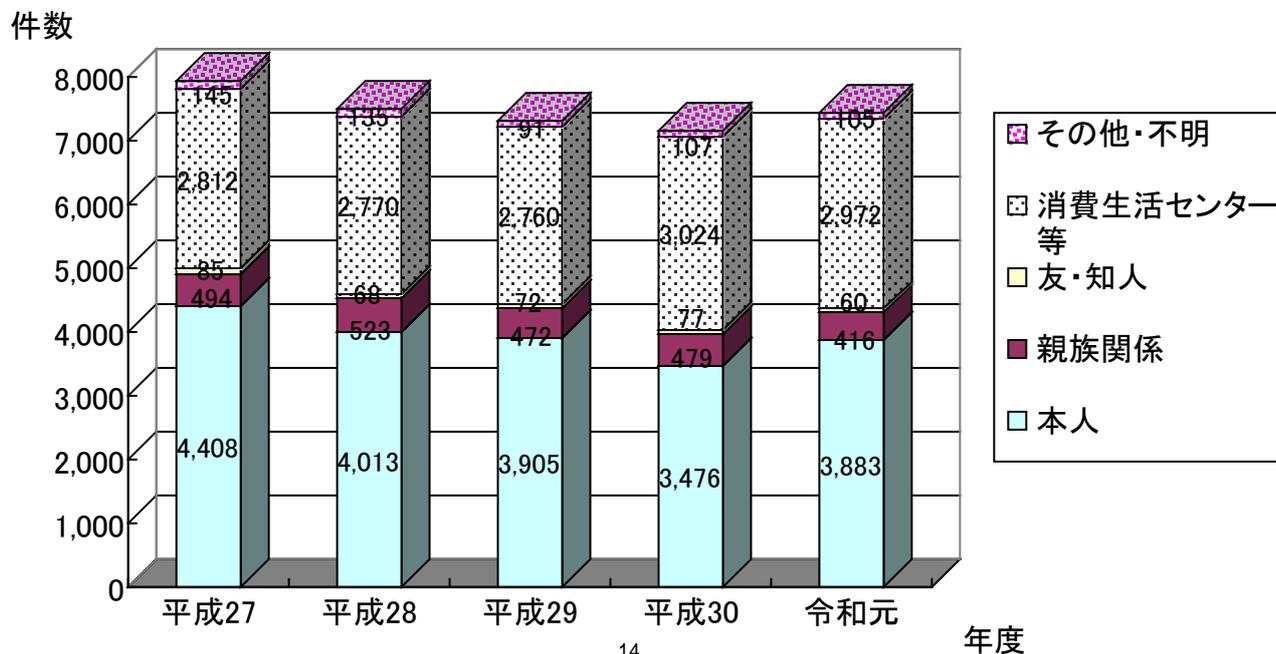


(2) 属性別件数

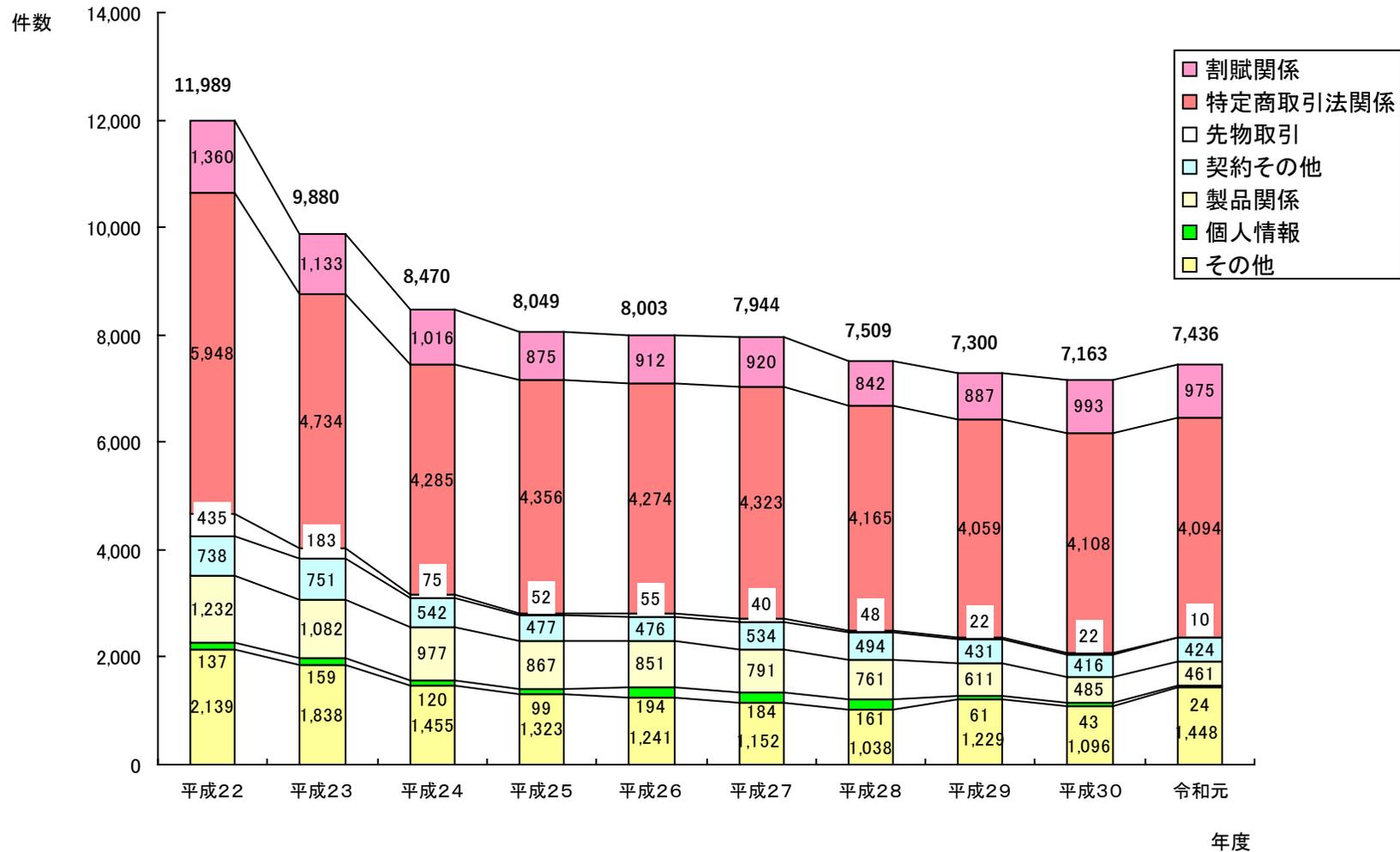
年代別相談件数の推移



属性別相談件数の推移



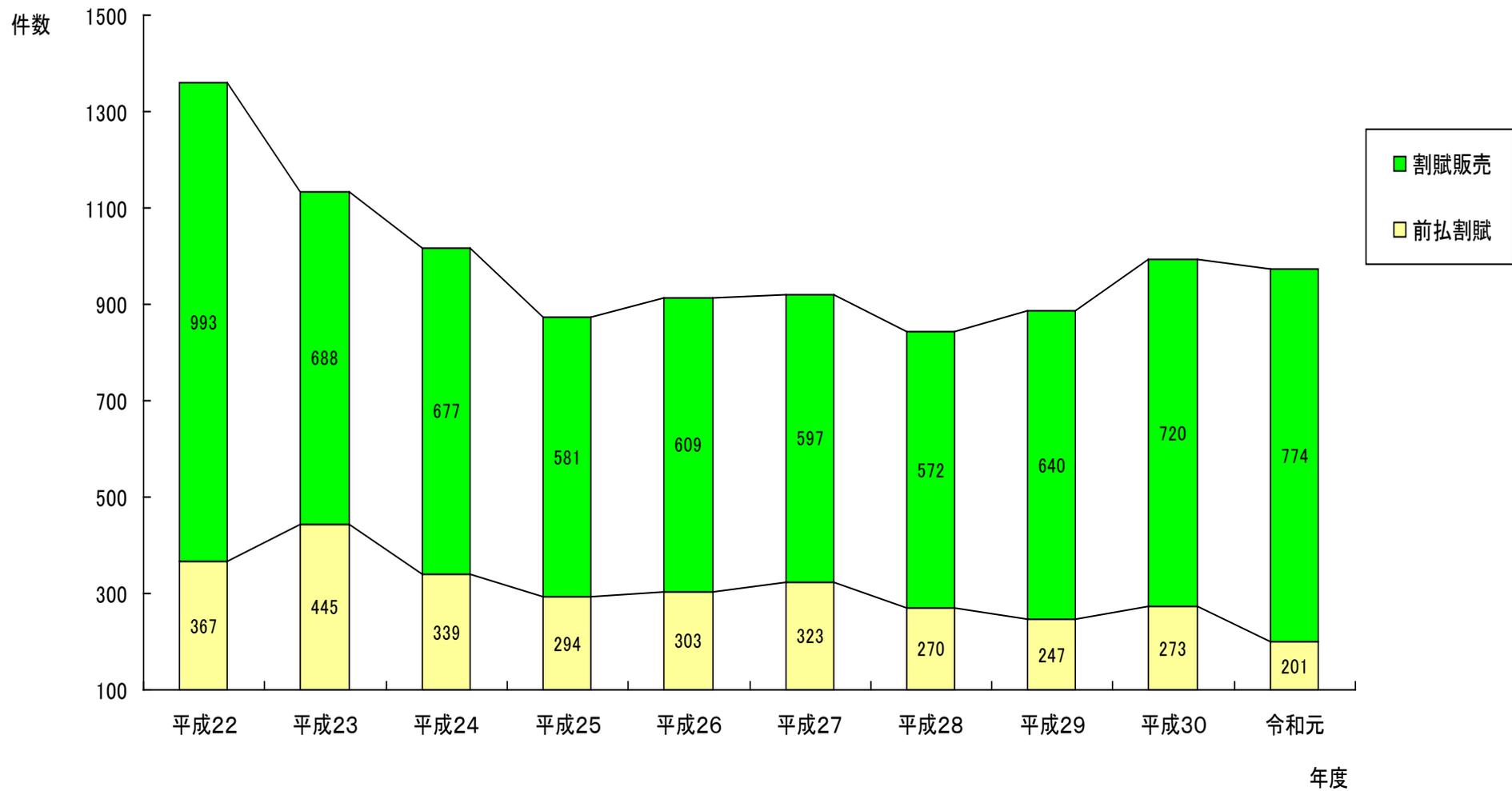
(3) 事項別件数の推移



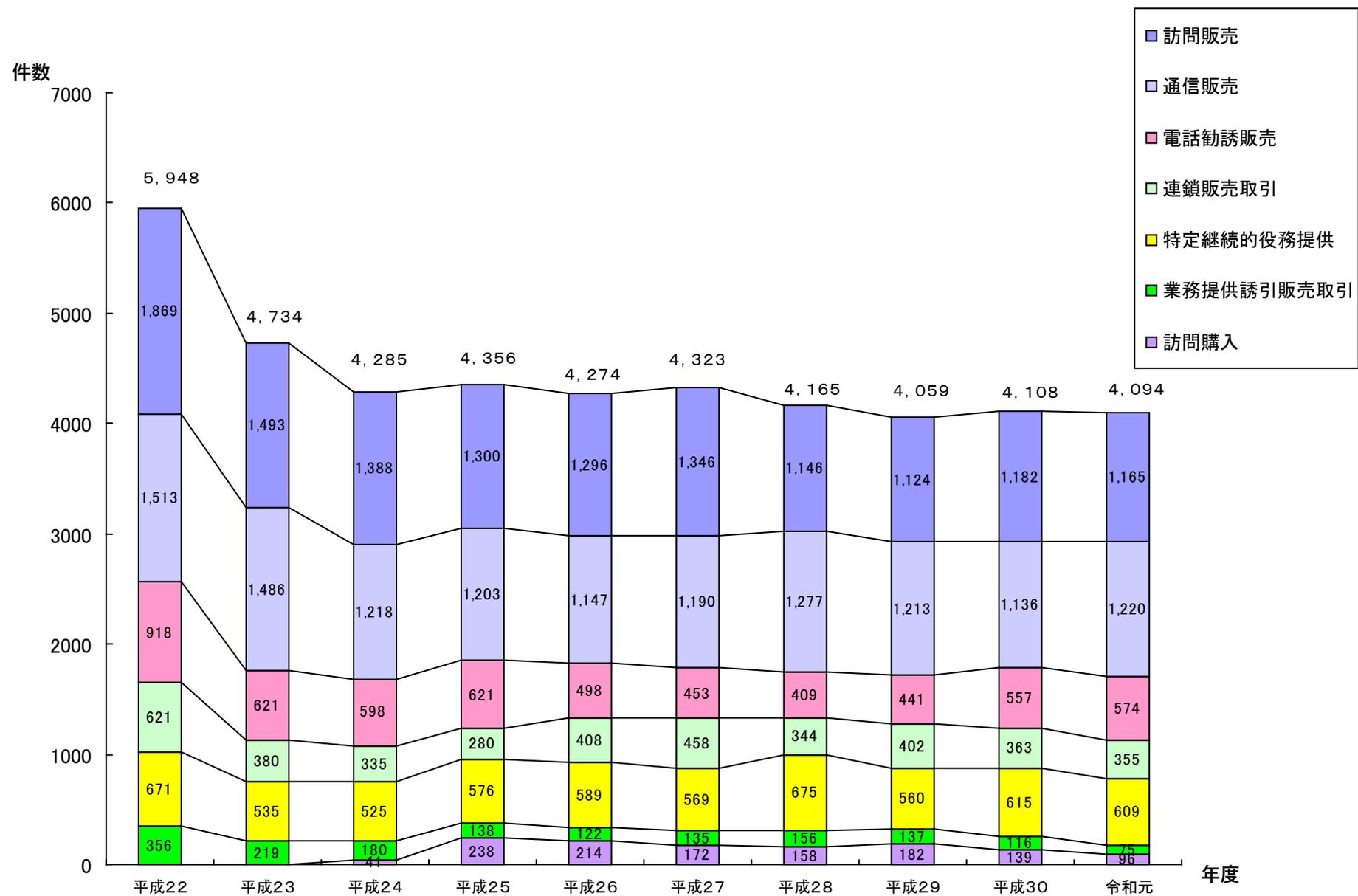
(注) i) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。
 ii) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含まれます。

2. 消費者相談件数（事項別）

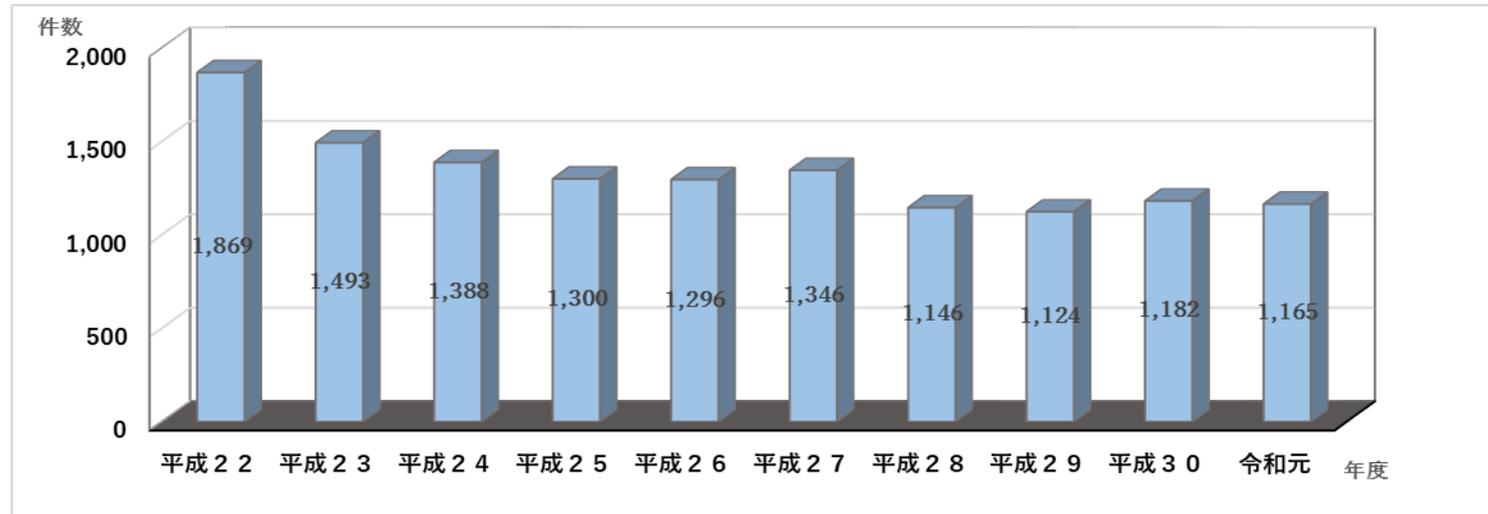
（1）「割賦関係」の相談件数の推移



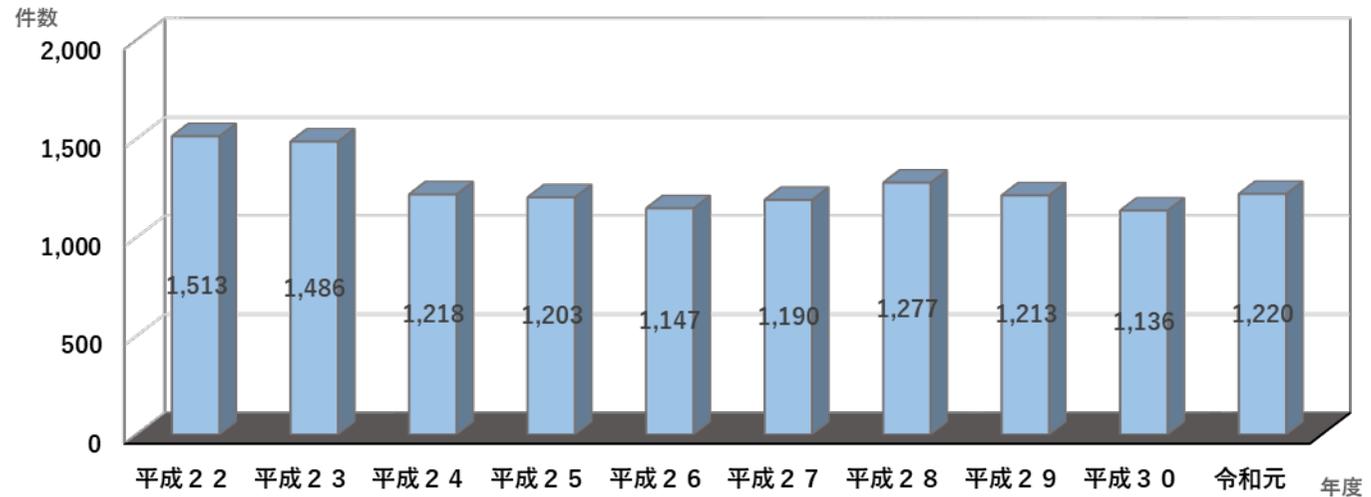
(2) 「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



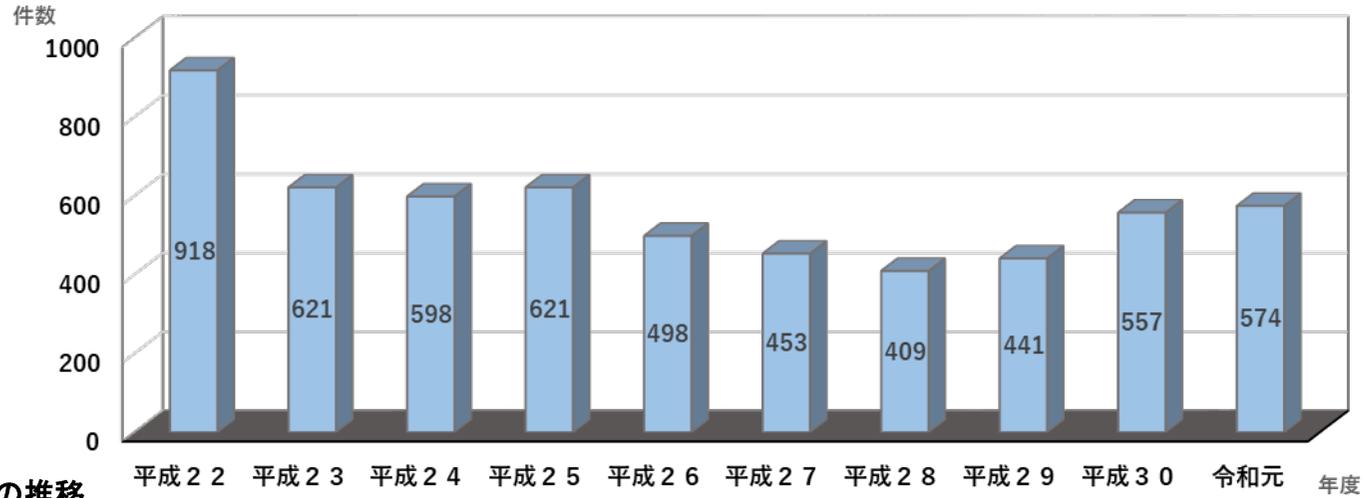
① 「訪問販売」の相談件数の推移



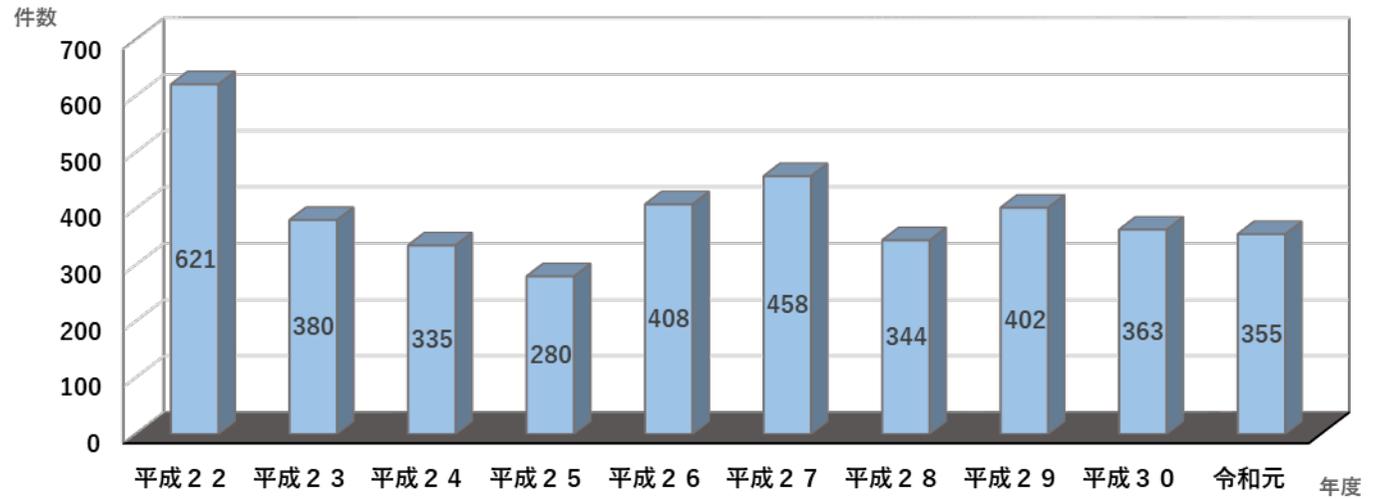
② 「通信販売」の相談件数の推移



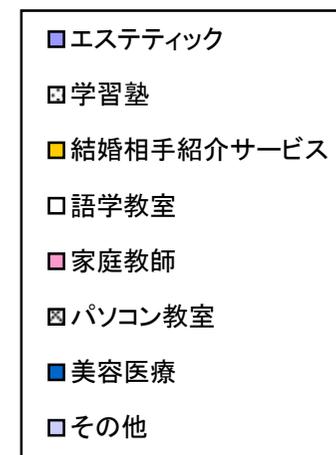
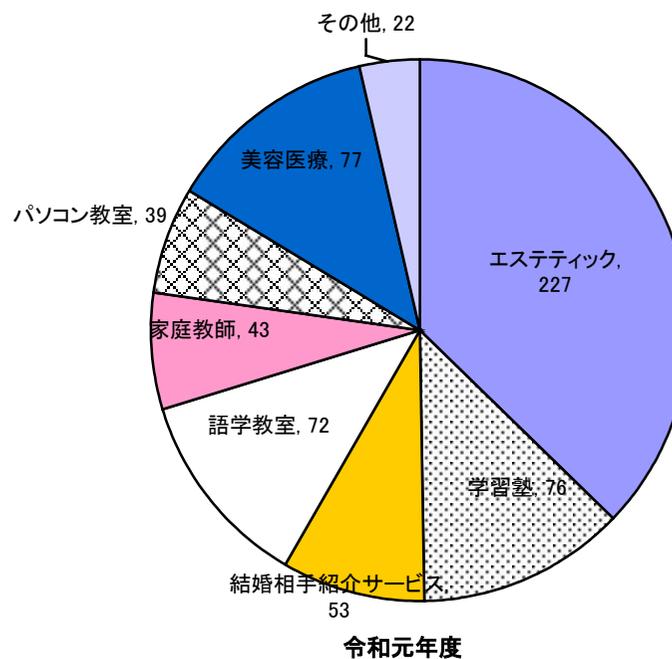
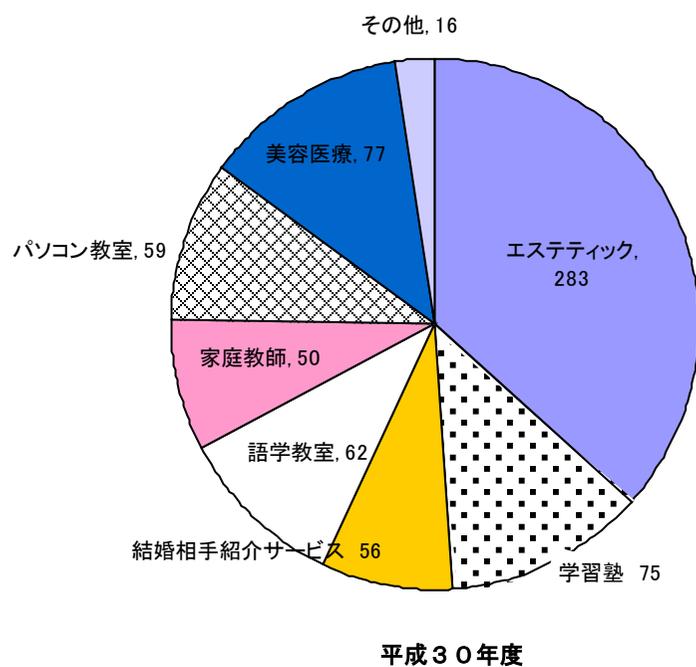
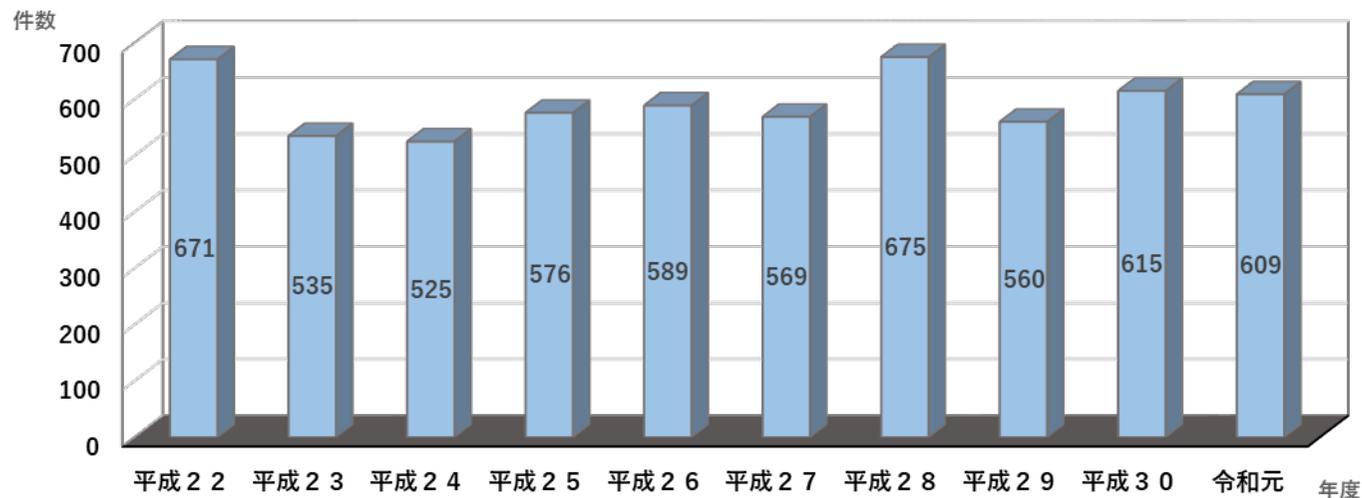
③ 「電話勧誘販売」の相談件数の推移



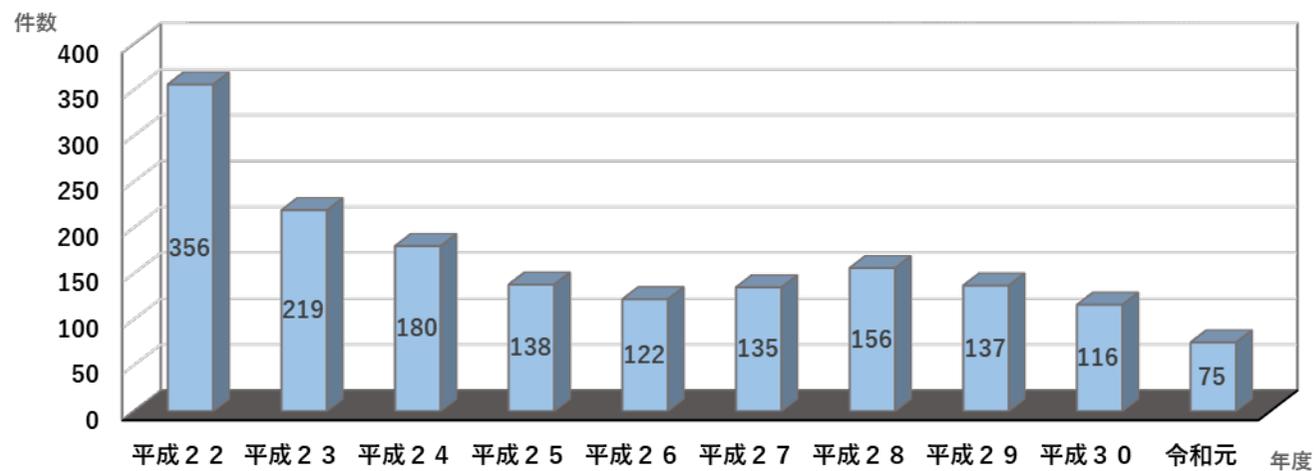
④ 「連鎖販売取引」の相談件数の推移



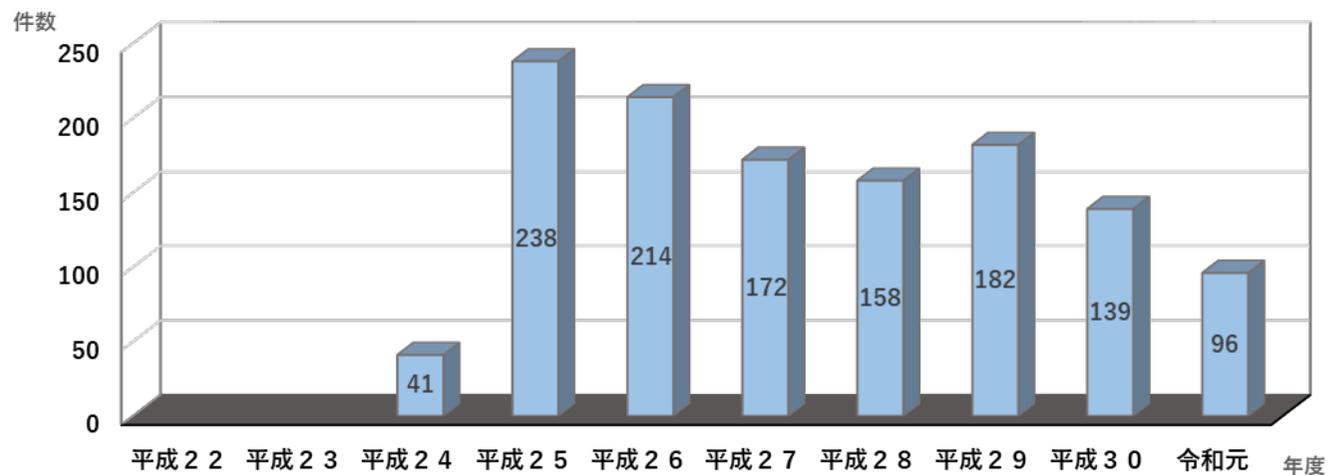
⑤「特定継続的役務提供」の相談件数の推



⑥ 「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移

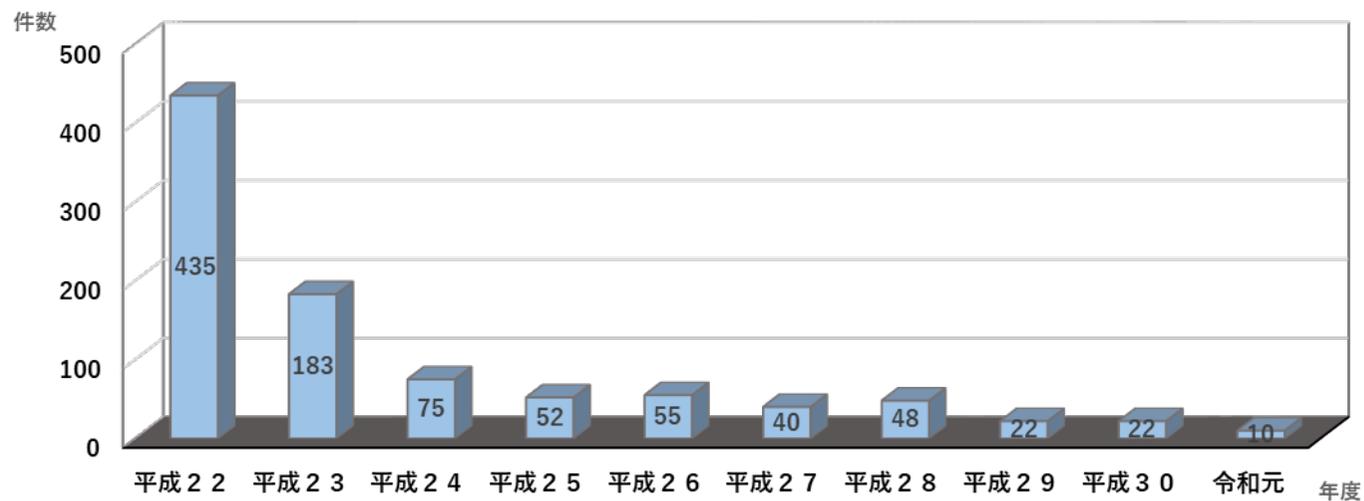


⑦ 「訪問購入」の相談件数の推移

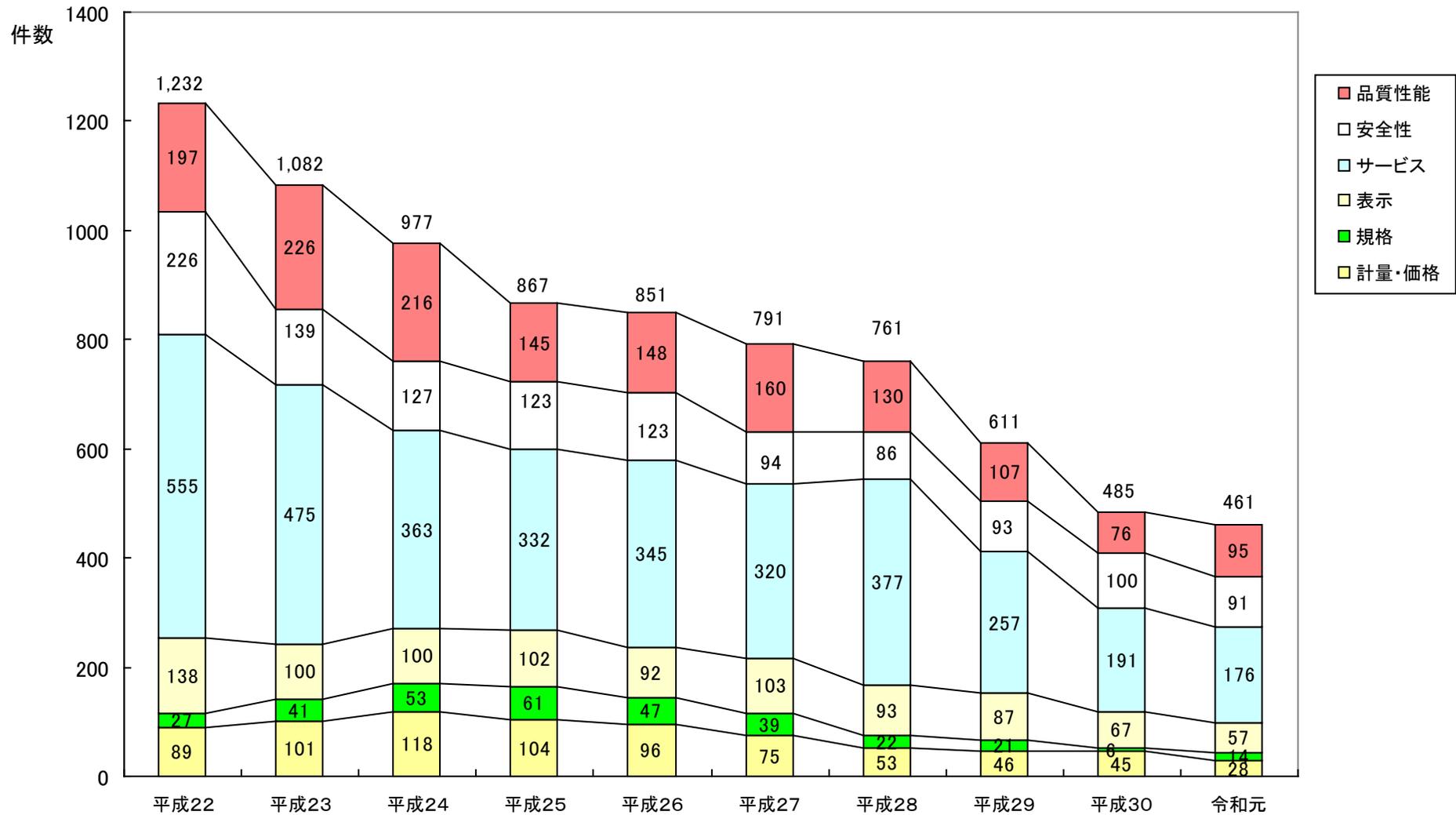


(注) 訪問購入は、平成25年2月21日付け改正特定商取引法施行により規制対象となったもので、平成24年度の相談件数は概ね1ヶ月分の受付件数。

(3) 「先物取引関係」の相談件数の推移

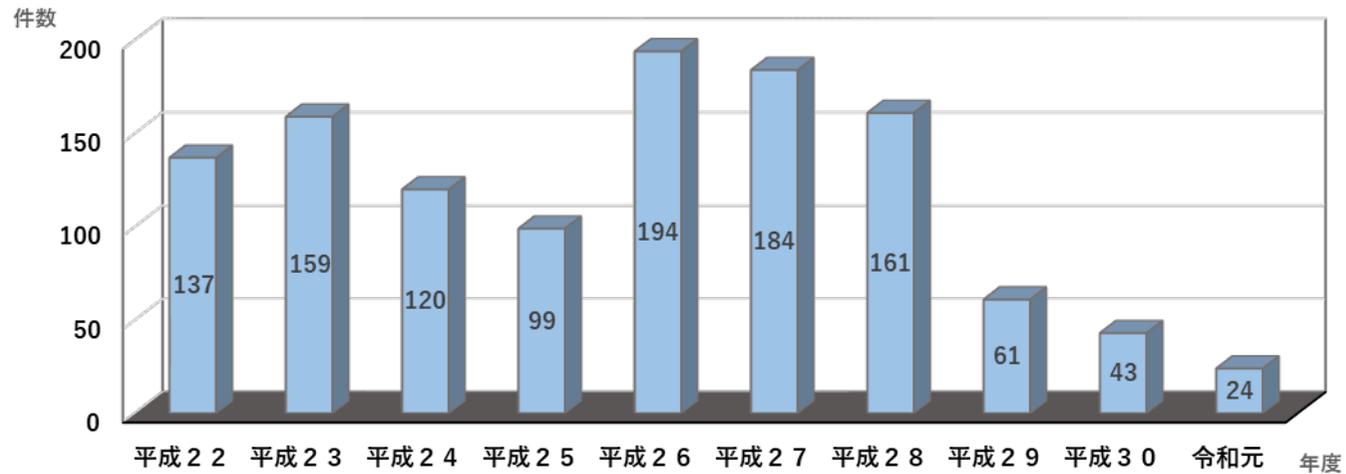


(4) 「製品関係」の相談件数の推移

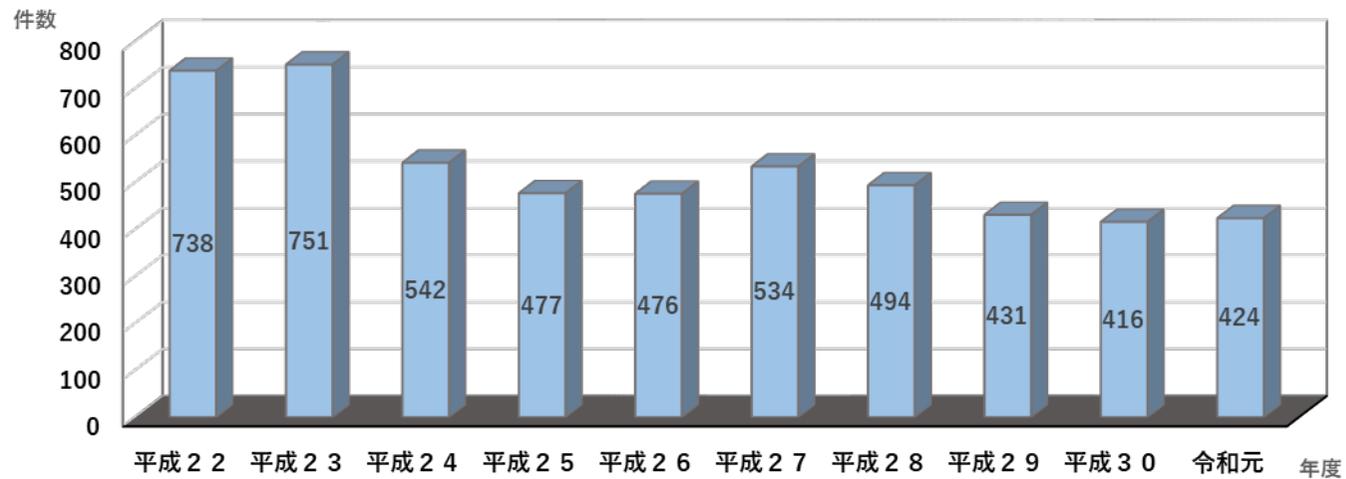


年度

(5) 「個人情報関係」の相談件数の推移



(6) 「契約その他」の相談件数の推移



令和元年度消費者相談統計資料

第1表 受付局別相談件数

区 分	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局 計	本省	合 計
令和元年度受付件数	387	318	1,725	621	685	333	152	504	136	4861	2,575	7,436

第2表 受付局別・受付方法別相談件数

区 分	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合 計
電 話	377	306	1,700	550	658	320	148	497	132	4,688	2,190	6,878
面 接	8	7		13	3	12	3	1		47	2	49
文 書 等	1	1	4	2	5	0	0	1	0	14	21	35
電子メール	1	4	21	56	19	1	1	5	4	112	362	474
計	387	318	1,725	621	685	333	152	504	136	4,861	2,575	7,436

第3表 事項別・商品大分類別相談件数

商品別 事項別	製品							契約											個人情報	その他	合計	商品別 比率	
	品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提携引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他					契約計
繊維製品	3	1	2	10	2		18	12		48	55		6	1	1	5		10	138	1	13	170	2.3%
電気製品	41	48	72	16	1	1	179	28		83	70	4	44	2	1	1		28	261	1	47	488	6.6%
機械器具	20	23	34	7	2	1	87	71		72	60	15	38	1	2	19		40	318	1	67	473	6.4%
住居	9	4	4	2	1	1	21	3		69	23	1				3		16	115		30	166	2.2%
台所・家庭用品	4	3	3	5	2	3	20	4		13	161	23	31	2		3		7	244	1	337	602	8.1%
文化・スポーツ用品	7	5	4	3	1	2	22	16		78	92	16	3	3	2	35		34	279		34	335	4.5%
エネルギー	7	1	11	2	2	15	38	2		43	2	58				1		55	161		52	251	3.4%
役務		3	14		2	1	20	563	200	622	254	290	85	594	54	3		159	2,824	11	298	3,153	42.4%
その他	4	3	32	12	1	4	56	75	1	137	503	167	148	6	15	26	10	75	1,163	9	570	1,798	24.2%
合計	95	91	176	57	14	28	461	774	201	1,165	1,220	574	355	609	75	96	10	424	5,503	24	1,448	7,436	—
事項別比率	1.3%	1.2%	2.4%	0.8%	0.2%	0.4%	6.2%	10.4%	2.7%	15.7%	16.4%	7.7%	4.8%	8.2%	1.0%	1.3%	0.1%	5.7%	74.0%	0.3%	19.5%	—	—

令和元年度消費者相談統計表

第4表 事項別・商品小分類別相談件数の小分類について 事項別区分 小分類

割賦	信用取引:カードや信販会社等に関する内容 その他の役務:通信サービス等に関する内容
訪問販売	その他の役務:探偵等契約等 その他の機械器具:浄水器、磁気治療器、健康機器等
通信販売	その他の役務:ホテル等予約サイト
電話勧誘販売	その他の役務:通信契約
連鎖販売取引	その他の役務:暗号資産等(仮想通貨等)
特定継続的役務提供	その他の役務:美容医療等
業務提供誘引販売	情報処理・提供:情報商材等 教養・娯楽・・・芸能関係のレッスン等
訪問購入	身辺細貨品:装身具等(指輪、ネックレス、イヤリング、宝石等) 美術工芸装飾品:切手、貨幣、古銭等 加工用基礎材、産業用機械・・・貴金属等
国内商品先物	国内商品先物:金、貴金属等
契約その他	その他の役務 通信契約等

製品別区分 小分類

機械器具	その他の機械器具:浄水器、磁気治療器、健康機器等
住居	その他の設備・機器:水栓、配水管等
文化・スポーツ用品	身辺細貨品:指輪、ネックレス等
その他	その他の商取引:金、プラチナの現物取引等

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約										個人情報	その他	合計		
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提携販売取引	訪問購入	先物取引				契約その他	契約計
電気製品	電熱機器	暖房用電熱機器		4				4				1							1		1	6		
		調理用電熱機器	1	1	1			3				3								3		1	7	
		工作・工芸用電熱機器																						
		電気アイロン類																						
		その他の電熱機器	1	2	1			4	3		25								4	32		1	37	
	電動機器	電気冷暖房機器類	7	3	7	1	1	19	2			5							1	8		4	31	
		電気掃除機類	1		1	1		3				8								8		1	12	
		電気洗濯機類	2		4			6				3								3			9	
		電気冷凍・冷蔵庫類	1		1			2			5								1	6		2	10	
		電動工具類				1		1															1	2
		その他の電動機器	3	2	2	1		8	1		7				1					1	10		2	20
	電子機器	映像機器・付属機器	6		13	1		20	1		1	7								2	11		6	37
		音声機器・付属機器	1	2	2			5			1	8								1	10		3	18
		通信装置・機器・付属品	9	5	31	1		46	18		18	12	3	36			1			13	101		16	163
		上記の関連器具			1	1		2			1	4								1	6			8
	光源機器	白熱電球、蛍光灯・同器具	3	3		1		7			2	1								1	4		1	12
		その他の光源機器																						
	その他	電気理美容機器		3	3			6			1	2		4		1				1	9			15
		電気脱毛・医療機器			1			1			11					1					12		1	14
		電気水処理機器・付属品	1					1			5										5			6
		防犯警報機器										1									1			1
		電源・配線器具類	1	10		4		15	1		3	3									7			22
		その他の電気製品	4	13	4	4		26	2		3	10	1	3	1					2	22	1	7	56
	大分類 計			41	48	72	16	1	179	28	0	83	70	4	44	2	1	1	0	28	261	1	47	488

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約											個人情報	その他	合計		
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提携販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他				契約計	
機械器具	車両	乗用自動車	2	2	5	1		10	53		1	10	2	1					28	95		22	127		
		その他の自動車			1			1	1			3					4			8		3	12		
		二輪自動車		2				2	3			5					6			14		1	17		
		自転車	2	5	1			8				2							3	5		2	15		
		車両用品、その他の車両		1		1		2	1		2	2					1		1	7		1	10		
	事務・サービス機器	レジスター類																							
		電子計算機、関連機器類	10	4	21	2	1	38	9		15	22	9	25		1			6	87		12	137		
		コピー機、事務用文書作成機器								1											1		1		
		自動販売機類																							
	縫製機器	ミシン									2									2			2		
		手編機																							
	精密・光学機器	時計	1		1			2				3		2				4	1	10		1	13		
		写真機器、付属品	1			1		2	1		4	1	1				2			9		1	12		
		その他の精密・光学機器、付属品										1								1		1	2		
	ガス器具	ガス冷暖房、給湯機器類	1	5				6			6									6		6	18		
		調理用ガス器具		3	1		1	5			1	1								2		3	10		
		ガス風呂、付属品			1			1			1									1			2		
		その他のガス器具																				1	1		
	石油器具	石油暖房、給湯機器類	1	1	1	1		4			1									1		1	6		
		その他の石油器具																				1	1		
	その他	計量器、利器工匠具						1	1			1		1			1			3		6	10		
		農林畜産用機具	1					1									1			1			2		
		その他の機械器具	1		2	1		4	2		39	9	3	9	1	1			1	65	1	5	75		
	大分類 計			20	23	34	7	2	1	87	71	0	72	60	15	38	1	2	19	0	40	318	1	67	473

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約										個人情報	その他	合計		
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引				契約その他	契約計
住居	住宅	躯体	1						1			1						1		2	4		5	10
		建築材料	2						2			2	1								3			5
		建具	2						2			2								1	3			5
		住宅付属物										3	1					1			5		1	6
	住宅設備	空調設備・機器		2	1				3			5	1								6			9
		冷暖房給湯設備・機器		1	1				1	3	1	24	1							6	32		17	52
		キッチン設備・機器											1								1			1
		浴室、便所、洗面所設備・機器	2						2			7	1							3	11		2	15
		その他の設備・機器	1	1				1	3	1		8		1						1	11		4	18
	家具	たんす、戸棚類											3								3			3
		机、テーブル類																					1	1
		椅子、腰掛け類	1		1	1			3				5								5			8
		ベッド			1	1			2			2	3							1	6			8
		その他の家具								1			3					1		1	6			6
	その他	消火器										8									8			8
		その他の住居用品										7	3							1	11			11
	大分類 計			9	4	4	2	1	1	21	3	0	69	23	1	0	0	0	3	0	16	115	0	30
台所・家庭用品	台所用具	調理用具			1				1			1								1			2	
		料理用具										3	1								4		2	6
		飲食器										1	1	1					3		6		1	7
		食卓用具																						
		その他の台所用具	1						1				1								1			2
	石鹸・合成洗剤	石鹸											1		1						2		1	3
		合成洗剤	1	3	1	1		1	7				1								1			8
	化粧品	頭髮・皮膚用化粧品			1				1	3		1	103	22	28	2				3	162	1	4	168
		香水・特殊化粧品								1		1	22		2						26			26
	その他	衛生用品・歯磨き				1			2	3			21							3	24		257	284
		家庭用薄葉紙											1							1	2		58	60
家庭用化学製品		1				2		3			2	1								3		7	13	
家庭用小物雑貨							2	2			2	2								4			6	
塗料・塗装用具												2								2			2	
その他の家庭用品	1			1			2			3	3								6		7	15		
大分類 計			4	3	3	5	2	3	20	4	0	13	161	23	31	2	0	3	0	7	244	1	337	602

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約										個人情報	その他	合計			
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引				契約その他	契約計	
文化・スポーツ用品	印刷物	新聞、雑誌、定期刊行物等									22	3	2						4	31		4	35		
		書籍、教材			1			1	2	5		21	10	12	1	2	1			4	56		4	62	
		その他の印刷物											1	1						1	3		1	4	
	レコード、楽器	レコード類、その他の記録物										2	10					1		1	14			14	
		楽器																		1	1			1	
	文具、用紙	文具										1	3								4		1	5	
		用紙類											2							2	4			4	
	スポーツ、レジャー用品	球技用具											1								1			1	
		スキー、その他の運動用具								1			1			1					3			3	
		レジャー、娯楽用品・装置				1		1	2	1			9								5	15		8	25
	装身具類	身辺細化品	2	1	2				5	6		17	15		1				16	3	58		4	67	
		毛皮・合成樹脂製衣服類																							
		かつら、裁縫用小物								2		4	3							1	10			10	
		履物、かばん類	4	1			2		1	8	1		3	20					1	3	28		4	40	
	子供用具	眼鏡、身の回り品										4	1					1		2	8		2	10	
		子供用車両			1				1															1	
		子供用玩具			2				2				3								5		2	9	
その他	子供用遊戯器具																	2							
	美術工芸装飾品										2	2	1	1				12	1	19			19		
その他	その他の文化・スポーツ用品	1				1		2			2	8						3	6	19		4	25		
大分類 計			7	5	4	3	1	2	22	16	0	78	92	16	3	3	2	35	0	34	279	0	34	335	
エネルギー	電力	電力			6		1	5	12	1	36	2	54				1		39	133		30	175		
	ガス	都市ガス			1	2			3			3		3						2	8		2	13	
		LPガス				2		1	4	7		4								12	16		5	28	
	石油	灯油類	3				1		4														7	11	
		ガソリン類	4			1			6	11	1										2	3		5	19
		その他の石油製品						1		1														1	2
	その他	その他のエネルギー												1							1		2	3	
大分類 計		7	1	11	2	2	15	38	2	0	43	2	58	0	0	0	1	0	55	161	0	52	251		

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品								契約										個人情報	その他	合計	
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他				契約計
役務	商品役務	修理・修繕、調整		1	1				2	1		108	1	6					2	118			120	
		工事、加工		1					1	1		206	1	6					13	227		15	243	
		管理、保管																	1	1		1	2	
		レンタル、リース、賃借			1				1	2			8	4		5			6	23		6	31	
		その他の商品役務											12		2				3	17	1	4	22	
	一般役務	互助会、友の会								5	200	8		1					8	222			222	
		遊興、鑑賞										2	16						1	19		5	24	
		信用取引			2		2		4	423									3	426	1	13	444	
		商品券等								1			4					2	8	15		15	30	
		会員権								2			1	1	20	1		1	23	49		3	52	
		情報処理・提供			1				1	51		43	42	166	22		25		7	356	7	5	369	
		預託、利殖、代行										10	39	1					1	51			51	
	継続的役務	金融、保険								1		2		3	1				7	14		28	42	
		教育、エステ		1	1				2	17		7	4	2		508	1		5	544	1	5	552	
		資格講座										3	5	2	1		3		1	15		4	19	
		教養、娯楽								7		65	7	5	6	6	10		11	117		2	119	
		上記に関連する役務																						
	その他の役務	その他の継続的役務								4		1	5			22			2	34			34	
		その他の役務			8				8	50		147	125	95	30	57	15		57	576	1	192	777	
	大分類 計			0	3	14	0	2	1	20	563	200	622	254	290	85	594	54	3	0	159	2,824	11	298
その他	商取引	国内公設先物(経済産業省物資)																2	2			2		
		海外先物(経済産業省物資)																						
		先物類似、その他の先物(経済産業省物資)																						
		先物、先物類似、その他の先物										3		3					2	1	9		9	
		内職、副業										1	1	1			6				9		9	
		先物関連取引																	2	2			2	
		国内商品先物																	2	2			2	
		海外商品先物																	2	2			2	
		先物関連取引																						
	その他の商取引									2		11	1	4	4				8	30		11	41	
	その他	食料品	1	1	7	8	1	4	22	4		43	358	110	58	2	4			13	592		29	643
		家庭用医薬品類				1			1		1	3	13	3		1				21		1	23	
		加工用基礎材、産業用機械				1			1	1		4						10		15		2	18	
		ペット		1					1			1	5	1						1	8		9	
その他		3	1	25	2			31	68			71	125	45	86	3	5	16		52	471	9	527	1,038
大分類 計			4	3	32	12	1	4	56	75	1	137	503	167	148	6	15	26	10	75	1,163	9	570	1,798
合計			95	91	176	57	14	28	461	774	201	1,165	1,220	574	355	609	75	96	10	424	5,503	24	1,448	7,436

第5 勧誘場所・勧誘方法・支払い方法・相談内容等集計表

(1) 勧誘場所

項目		北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
営業所外	自宅	97	82	632	187	88	129	44	136	18	1,413	386	1,799
	街頭	2	2	8		1			1		14	3	17
	職場	2	2	7	3	3	1	1	2	2	23	12	35
	その他	15	36	104	96	65	11	7	31	7	372	170	542
営業所等		22	29	270	78	52	22	7	45	6	531	212	743
その他		60	75	607	115	296	59	41	209	76	1,538	878	2,416
合計		198	226	1,628	479	505	222	100	424	109	3,891	1,661	5,552

(2) 契約締結場所

項目		北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
営業所外	自宅	86	82	608	183	83	123	42	127	18	1,352	359	1,711
	街頭	1	1	3							5	2	7
	職場	2	2	8	1	1	1	1	2		18	8	26
	その他	14	33	117	80	57	10	6	31	6	354	151	505
営業所等		30	33	291	73	74	26	8	67	11	613	216	829
その他		64	75	601	140	290	62	43	197	74	1,546	925	2,471
合計		197	226	1,628	477	505	222	100	424	109	3,888	1,661	5,549

(3)-1 勧誘方法

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
対面	45	108	726	241	151	77	41	171	28	1,588	393	1,981
電話	36	34	200	55	48	31	15	52	9	480	87	567
広告	35	18	317	30	127	19	13	67	33	659	277	936
DM		2	11	4			2	1		20	11	31
ファックス	14	25	98	60	3	45	1	15	2	263	187	450
電子メール	2	1	2	1				1		7	2	9
SMS											2	2
SNS	1	3	12	1	1	1		2	1	22	3	25
その他	65	36	262	85	175	49	28	115	36	851	700	1,551
合計	198	227	1,628	477	505	222	100	424	109	3,890	1,662	5,552

(3)-2 契約(申込)方法

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
対面・口頭	10	25	147	35	40	18	13	34	4	326	84	410
対面・書面	44	92	605	181	122	50	29	149	36	1,308	298	1,606
郵便等	1	1	11	4	1	2				20	2	22
電話	36	32	174	50	41	26	14	83	8	464	74	538
パソコン	33	37	379	89	112	53	15	45	39	802	467	1,269
ファックス			9	2		4		1		16	2	18
その他	72	39	303	116	189	69	29	111	22	950	733	1,683
合計	196	226	1,628	477	505	222	100	423	109	3,886	1,660	5,546

(4) 勧誘者

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
販売員	94	126	775	273	181	96	57	207	37	1,846	461	2,307
友・知人	4	17	82	38	21	8	2	15	1	188	33	221
その他	99	83	771	167	303	118	41	201	71	1,854	1,165	3,019
合計	197	226	1,628	478	505	222	100	423	109	3,888	1,659	5,547

(5) 支払方法

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
現金払	40	108	555	135	136	51	33	126	43	1,227	258	1,485
カード一括	18	28	203	67	67	18	9	44	16	470	319	789
ローン			4					1		5	3	8
金消契約		2	30	5	1	1				39	5	44
個別信用購入あつせん	5	15	92	26	35	10	3	23	8	217	117	334
包括信用購入あつせん	17	4	74	11	17	10	3	9	1	146	73	219
包括信用購入あつせん(リボ) 割賦販売(リボ)	1	1	24	8	14	6	2	7	3	66	62	128
前払割賦	2	5	24	8	22	2	3	6	3	75	79	154
リース	1		6			1	1	1		10	3	13
その他	110	56	591	209	194	114	45	199	33	1,551	726	2,277
合計	194	219	1,603	469	486	213	99	416	107	3,806	1,645	5,451

(6)－1 相談内容(苦情)

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
勧誘・強引				2						2	5	7
勧誘・不実虚偽			1							1	6	7
書面不交付・不備											1	1
未成年等												
債務不履行											10	10
クーリング・オフ関係	1		1							2	8	10
解約関係			2				1		1	4	68	72
業者の信頼性	1									1	9	10
違約金の妥当性	1									1	1	2
情報提供				3	1					4	14	18
過量販売												
その他	1			4	1					6	91	97
合計	4		4	9	2		1		1	21	213	234

(6)－2 相談内容(問い合わせ)

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
勧誘・強引	2	3	35	8	7	3	1	8		67	18	85
勧誘・不実虚偽	4		18	4	3	9	1	2		41	16	57
書面不交付・不備	6	16	146	29	32	17	9	45	2	302	27	329
未成年等			4		2	1	1	1		9	7	16
債務不履行	1	3	15	7	3	7		3	2	41	52	93
クーリング・オフ関係	24	51	548	93	113	54	22	67	20	992	114	1,106
解約関係	72	64	528	169	137	61	25	129	37	1,222	277	1,499
業者の信頼性	5	7	19	10	5	7	5	24	2	84	18	102
違約金の妥当性	2	2	11	6	4	8	1	7	1	42	5	47
情報提供	8	16	38	32	15	4	1	19	7	140	45	185
過量販売	1	1	3	1		1	2	2		11		11
その他	65	63	258	109	181	50	26	116	35	903	808	1,711
合計	190	226	1,623	468	502	222	94	423	106	3,854	1,387	5,241

(6)-3 事項別・相談内容別受付件数

事項別 相談内容	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘 販売	連鎖販売	特定継続的 役務提供	業務提供誘 引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他	合 計
勧誘・強引	3	2	27	4	23	18	3	1	8	1	1	91
勧誘・不実虚偽	1	6	17	5	11	13	2		2		9	66
書面不交付・不備	23	1	158	5	52	33	46	3	6		3	330
未成年等	2		2	12								16
債務不履行	10		9	59	4	1					23	106
クーリング・オフ関係	16	1	565	10	214	51	166	34	48		10	1,115
解約関係	96	143	143	604	109	75	287	20	5		99	1,581
業者の信頼性	9	2	33	13	9	26	4				15	111
違約金の妥当性	4	9	4	4	1	1	21				5	49
情報提供	28	5	20	55	20	51	3		6	1	16	205
過量販売	1		9		2							12
その他	581	32	178	449	129	86	77	17	21	8	243	1,821
合 計	774	201	1,165	1,220	574	355	609	75	96	10	424	5,503

第6表 事項別・受付局別相談件数

事項別		北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計	
製品	品質性能	6	5	9	8	3	4	2	2	3	42	53	95	
	安全性	1	3	2	8	23	3	1	5		46	45	91	
	サービス	9	10	11	19	23	13	8	17	2	112	64	176	
	表示		2	13	6	8	4	3	5	1	42	15	57	
	規格			3	1						4	10	14	
	計量価格	3	3	3	1				2	6		18	10	28
	製品合計	19	23	41	43	57	24	16	35	6	264	197	461	
契約	割賦	25	9	67	23	59	20	4	49	10	266	508	774	
	前払割賦	2	10	21	11	25	5	3	19	3	99	102	201	
	訪問販売	26	66	474	138	101	52	32	103	27	1,019	146	1,165	
	通信販売	52	47	339	91	104	55	16	64	35	803	417	1,220	
	電話勧誘販売	30	29	208	56	53	29	14	64	10	493	81	574	
	連鎖販売	8	19	126	64	26	12	7	33	5	300	55	355	
	特定継続的役務提供	11	23	273	51	76	16	8	47	7	512	97	609	
	業務提供誘引販売取引	4	2	37	2	1	3	1	5	3	58	17	75	
	訪問購入	2	7	25	8	19	9	1	8	2	81	15	96	
	先物取引				1	5	0	0	0	0	6	4	10	
	契約その他	30	13	57	31	34	20	13	20	6	224	200	424	
	契約合計	190	225	1,627	476	503	221	99	412	108	3,861	1,642	5,503	
個人情報	0	0	1	1	3	3	1	2	0	11	13	24		
その他	178	70	56	101	122	85	36	55	22	725	723	1,448		
合計	387	318	1,725	621	685	333	152	504	136	4,861	2,575	7,436		

第7表 商品別・受付局別相談件数

商品別	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
繊維製品	9	16	37	14	18	10	5	10	4	123	47	170
電気製品	24	20	81	48	66	20	17	45	4	325	163	488
機械器具	19	21	93	29	41	17	7	43	7	277	196	473
住居	10	16	38	18	10	10	5	14	6	127	39	166
台所・家庭用品	18	21	85	31	34	21	8	25	8	251	351	602
文化・スポーツ用品	9	17	86	38	38	23	6	15	8	240	95	335
エネルギー	28	8	61	11	33	11	13	34	1	200	51	251
役務	114	105	902	240	276	113	53	203	51	2,057	1,096	3,153
その他	156	94	342	192	169	108	38	115	47	1,261	537	1,798
合計	387	318	1,725	621	685	333	152	504	136	4,861	2,575	7,436

第8表 事項別相談件数推移

年度	製品							契約												その他		合計
	品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売取引	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他	契約計	個人情報	その他	
平成21年度	253	200	745	141	31	96	1,466	858	322	2,209	1,614	963	1,035	710	427	—	474	971	9,583	132	2,891	14,072
平成22年度	197	226	555	138	27	89	1,232	993	367	1,869	1,513	918	621	671	356	—	435	738	8,481	137	2,139	11,989
平成23年度	226	139	475	100	41	101	1,082	688	445	1,493	1,486	621	380	535	219	—	183	751	6,801	159	1,838	9,880
平成24年度	216	127	363	100	53	118	977	677	339	1,388	1,218	598	335	525	180	41	75	542	5,918	120	1,455	8,470
平成25年度	145	123	332	102	61	104	867	581	294	1,300	1,203	621	280	576	138	238	52	477	5,760	99	1,323	8,049
平成26年度	148	123	345	92	47	96	851	609	303	1,296	1,147	498	408	589	122	214	55	476	5,717	194	1,241	8,003
平成27年度	160	94	320	103	39	75	791	597	323	1,346	1,190	453	458	569	135	172	40	534	5,817	184	1,152	7,944
平成28年度	130	86	377	93	22	53	761	572	270	1,146	1,277	409	344	675	156	158	48	494	5,549	161	1,038	7,509
平成29年度	107	93	257	87	21	46	611	640	247	1,124	1,213	441	402	560	137	182	22	431	5,399	61	1,229	7,300
平成30年度	76	100	191	67	6	45	485	720	273	1,182	1,136	557	363	615	116	139	22	416	5,539	43	1,096	7,163
令和元年度	95	91	176	57	14	28	461	774	201	1,165	1,220	574	355	609	75	96	10	424	5,503	24	1,448	7,436
令和元年度 対前年度比(%)	25.0	▲ 9.0	▲ 7.9	▲ 14.9	133.3	▲ 37.8	▲ 4.9	7.5	▲ 26.4	▲ 1.4	7.4	3.1	▲ 2.2	▲ 1.0	▲ 35.3	▲ 30.9	▲ 54.5	1.9	▲ 0.6	▲ 44.2	32.1	3.8

第9表 商品別相談件数推移

年度	繊維製品	電気製品	機械器具	住居	台所・家庭用品	文化・スポーツ用品	エネルギー	役務	その他	合計
平成21年度	362	1,121	1,437	404	373	1,177	227	4,604	4,367	14,072
平成22年度	358	854	988	421	318	909	239	4,189	3,713	11,989
平成23年度	276	742	829	362	230	878	242	3,604	2,717	9,880
平成24年度	268	602	763	333	209	787	248	3,202	2,058	8,470
平成25年度	295	566	678	356	187	754	192	3,048	1,973	8,049
平成26年度	318	586	616	317	192	713	205	3,122	1,934	8,003
平成27年度	275	584	639	293	222	661	228	3,315	1,727	7,944
平成28年度	222	535	624	290	201	497	190	3,292	1,658	7,509
平成29年度	223	510	542	299	200	484	247	3,144	1,651	7,300
平成30年度	193	536	466	231	234	406	229	3,300	1,568	7,163
令和元年度	170	488	473	166	602	335	251	3,153	1,798	7,436
令和元年度 対前年度比(%)	▲ 13.5	5.1	▲ 14.0	▲ 22.7	17.0	▲ 16.1	▲ 7.3	5.0	▲ 5.0	▲ 1.9

平成30年度消費者相談統計資料

第1表 受付局別相談件数

区 分	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局 計	本省	合 計
平成30年度受付件数	413	315	1,709	593	689	367	144	523	126	4879	2,284	7,163

第2表 受付局別・受付方法別相談件数

区 分	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合 計
電 話	398	299	1,688	518	664	347	132	514	122	4,682	2,000	6,682
面 接	15	10	4	17	6	19	4	4	3	82	3	85
文 書 等	0	1	4	2	2	0	8	0	0	17	11	28
電子メール		5	13	56	17	1		5	1	98	270	368
計	413	315	1,709	593	689	367	144	523	126	4,879	2,284	7,163

第3表 事項別・商品大分類別相談件数

商品別 事項別	製品							契約									個人情報	その他	合計	商品別 比率	
	品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	訪問購入	先物取引	契約その他					契約計
繊維製品	3		1	13		2	19	14	3	51	65	5	4	9		7	164	1	9	193	2.7%
電気製品	32	47	75	22	2	2	180	26		63	77	8	80	7		25	288	1	67	536	7.5%
機械器具	22	26	41	8	2	2	101	64		62	90	9	16	20		51	317	1	47	466	6.5%
住居	6	8	7	2	2	2	27	5	1	91	15	11		1		18	142		62	231	3.2%
台所・家庭用品	3	7	3	2			15	3		26	121	19	36			4	212		7	234	3.3%
文化・スポーツ用品	3	6	8	7			24	23	3	107	108	18	4	46		34	349		33	406	5.7%
エネルギー	3	1	11	1		32	48	3		24	4	45	8			37	121	3	57	229	3.2%
役務	2	2	21	2		1	28	500	265	607	344	292	84	6	1	150	2,927	25	320	3,300	46.1%
その他	2	3	24	10		4	43	82	1	151	312	150	131	50	21	90	1,019	12	494	1,568	21.9%
合計	76	100	191	67	6	45	485	720	273	1,182	1,136	557	363	139	22	416	5,539	43	1,096	7,163	—
事項別比率	1.1%	1.4%	2.7%	0.9%	0.1%	0.6%	6.8%	10.1%	3.8%	16.5%	15.9%	7.8%	5.1%	1.9%	0.3%	5.8%	77.3%	0.6%	15.3%	—	—

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約								個人情報	その他	合計		
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引				契約その他	契約計
電気製品	電熱機器	暖房用電熱機器		3	1	1			5			3	4			1		9		14		
		調理用電熱機器	2	4	3				9			4	3				1	10		1	20	
		工作・工芸用電熱機器																				
		電気アイロン類																				
		その他の電熱機器	1	1	3				5			6							7	3	15	
	電動機器	電気冷暖房機器類	4	3	7	2		16	1		2	3					2	8		5	29	
		電気掃除機類			1	1		2				6						6			8	
		電気洗濯機類	4	1	8			13			2	3						5		2	20	
		電気冷凍・冷蔵庫類	3	1	2			6			2	3					3	8		1	15	
		電動工具類														1		1			1	
		その他の電動機器			4			4	1		5	3				1		11		3	18	
	電子機器	映像機器・付属機器	2	1	12			15	1		2	9					3	16		5	36	
		音声機器・付属機器	3		1			4				8			3			11		11	26	
		通信装置・機器・付属品	7	6	25	1	1	40	19		7	21		1	1		15	142	1	23	206	
		上記の関連器具	1	1				2	1		1	2						4			6	
	光源機器	白熱電球、蛍光灯・同器具	1	3	1	2		7	1		1	2	1					5		1	13	
		その他の光源機器										1						1			1	
	その他	電気理美容機器	1			2		3			1	2						4			7	
		電気脱毛・医療機器		1				1			14	1						15			16	
		電気水処理機器・付属品									4							5			5	
		防犯警報機器																		1	1	
		電源・配線器具類	1	11	1	6	1	20			2	1						3		3	26	
		その他の電気製品	2	11	6	8		1	28			7	5					1	17		7	52
	大分類 計			32	47	75	22	2	180	26	0	63	77	1	1	7	0	25	288	1	67	536

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品								契約								個人情報	その他	合計		
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他				契約計	
機械器具	車両	乗用自動車	5	2	4	1		12	38			4	11				20	73		19	104		
		その他の自動車				1		1					3			2	1	7		1	9		
		二輪自動車		1	1			2	3				5			7	5	20		1	23		
		自転車		2	2			4					4			1	2	7			11		
		車両用品、その他の車両	1				1		2	1			2					3			5		
	事務・サービス機器	レジスター類										1						1			1		
		電子計算機、関連機器類	10	4	19	2		1	36	11		13	36	2	3	1		14	96	11	143		
		コピー機、事務用文書作成機器																					
		自動販売機類					1		1			2	1					3		1	5		
		その他の事務・サービス機器																					
	縫製機器	ミシン										2						2			2		
		手編機																					
	精密・光学機器	時計	1		2	1			4	5			7			5	2	19		2	25		
		写真機器、付属品	1	1	6				8				7			2	1	10	1		19		
		その他の精密・光学機器、付属品											3					3			3		
	ガス器具	ガス冷暖房、給湯機器類	1	1					2	2		6	1				2	11		7	20		
		調理用ガス器具	1	2	1				4			1				1		3		1	8		
		ガス風呂、付属品			2				2												2		
		その他のガス器具			1				1								2	2		1	4		
	石油器具	石油暖房、給湯機器類	1	8	1				10			1					1	2			12		
		その他の石油器具			1				1												1		
	その他	計量器、利器工匠具				1	1	1	3				2					2		1	6		
		農林畜産用機具																1			1		
		その他の機械器具	1	3	3	1			8	4		32	8			1	1	52		2	62		
	大分類 計			22	26	41	8	2	2	101	64	0	62	90	2	3	20	0	51	317	1	47	466

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約										個人情報	その他	合計									
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他	契約計												
住居	住宅	躯体																	5					4	9						
		建築材料	2	1		1				4										2	2				1	5	2	11			
		建具																		1						1	3	1	4		
		住宅付属物			1															6	1					1	8	3	12		
	住宅設備	空調設備・機器					1													2	1							3	4		
		冷暖房給湯設備・機器	1		2		3				1	7	5							36							7	54	40	101	
		キッチン設備・機器																													
		浴室、便所、洗面所設備・機器	1																		6						4	10	1	12	
	家具	その他の設備・機器			2		3				1	7								7	1						1	14	6	27	
		たんす、戸棚類	1																												1
		机、テーブル類																													3
		椅子、腰掛け類																													4
		ベッド	1		1																										5
		その他の家具																													9
	その他	消火器			1																										13
		その他の住居用品																													9
	大分類 計			6	8	7	2	2	2	27	5	1	91	15	0	0	1	0	18	142	0	62	231								
台所・家庭用品	台所用具	調理用具																													
		料理用具			3																										3
		飲食器																													1
		食卓用具																													2
		その他の台所用具			1																										2
	石鹸・合成洗剤	石鹸																													3
		合成洗剤	1		1																										1
	化粧品	頭髮・皮膚用化粧品																													2
		香水・特殊化粧品	1																												153
	その他	衛生用品・歯磨き			1																										7
		家庭用薄葉紙																													1
家庭用化学製品																														3	
家庭用小物雑貨																														2	
塗料・塗装用具																														1	
大分類 計			3	7	3	2	0	0	15	3	0	26	121	0	3	0	0	4	212	0	7	234									

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約								個人情報	その他	合計			
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引				契約その他	契約計	
文化・スポーツ用品	印刷物	新聞、雑誌、定期刊行物等								1		30	1					4	38		4	42	
		書籍、教材								12		20	13	5		1		8	68		4	72	
		その他の印刷物											2			1		3	8		2	10	
	レコード、楽器	レコード類、その他の記録物			1					1	1	3	5					2	14			15	
		楽器										1	2			5			9		1	10	
	文具、用紙	文具								1		5	5			1		3	15		3	18	
		用紙類																					
	スポーツ、レジャー用品	球技用具																					
		スキー、その他の運動用具									1		1					1	3		1	4	
		レジャー、娯楽用品・装置				4	1			5	1	1	12			1		1	16		5	26	
	装身具類	身辺細化品	2	1	1	1				5	3	3	26	13			22		3	70		6	81
		毛皮・合成樹脂製衣服類												1					1			1	
		かつら、裁縫用小物									3		5						9			9	
		履物、かばん類	1	2	1	4				8			4	28		1	1		2	36		1	45
		眼鏡、身の回り品			1					1			7	8					1	16		1	18
	子供用具	子供用車両											1						1			1	
		子供用玩具		2		1				3			5					2	7		2	12	
子供用遊戯器具																							
その他	美術工芸装飾品										4	1			12		2	22		3	25		
	その他の文化・スポーツ用品		1						1		1	10			2		2	16			17		
大分類 計			3	6	8	7	0	0	24	23	3	107	108	5	1	46	0	34	349	0	33	406	
エネルギー	電力	電力			5				22	27		15	4				22	92	2	38	159		
	ガス	都市ガス				5			1	6		3					3	8		2	16		
		LPガス		1	1				3	5		5					9	14	1	6	26		
	石油	灯油類							1	1											4	5	
		ガソリン類	2			1			5	8	3							2	5		3	16	
		その他の石油製品																					
	その他	その他のエネルギー	1						1			1					1	2		4	7		
大分類 計			3	1	11	1	0	32	48	3	0	24	4	0	0	0	0	37	121	3	57	229	

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品								契約								個人情報	その他	合計	
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他				契約計
役務	商品役務	修理・修繕、調整			4			4	2		112	4					6	127	1	9	141	
		工事、加工			2			2	2		198	1					9	213		11	226	
		管理、保管										1					1	2			2	
		レンタル、リース、賃借									8	2					3	19	1	2	22	
		その他の商品役務		1	1			2			7	1					1	10		4	16	
	一般役務	互助会、友の会			1			1		264	7						8	279		2	282	
		遊興、鑑賞							1			18					4	25		10	35	
		信用取引			2			2	333								3	336	2	25	365	
		商品券等							1			1				2	1	5		7	12	
		会員権			1			1	1		5	2				3	17	30		5	36	
		情報処理・提供							58	1	62	93		39			10	485	13	18	516	
		預託、利殖、代行							1		9	63					1	76		1	77	
	継続的役務	金融、保険							2		4						2	16	3	28	47	
		教育、エステ		1				1	27		7	4	520	1			8	575	2	3	581	
		資格講座					1	1	1		4	5	3	3				17		2	20	
		教養、娯楽			1			1	5		39	8	7	8			16	96		2	99	
		上記に関連する役務																				
		その他の継続的役務							12			3	26					41			41	
	その他の役務		2		9	2		13	54		145	138	50	21	1		61	575	3	191	782	
	大分類 計		2	2	21	2	0	1	28	500	265	607	344	606	72	6	1	150	2,927	25	320	3,300
その他	商取引	国内公設先物(経済産業省物資)																				
		海外先物(経済産業省物資)																				
		先物類似、その他の先物(経済産業省物資)																				
		先物、先物類似、その他の先物									8						7		17		17	
		内職、副業									3				10				17		17	
		先物関連取引									2						2		4		4	
		国内商品先物															10		10		10	
		海外商品先物																				
		先物関連取引																				
		その他の商取引								3	1	9	3				1		9	32		7
	その他	食料品	2	3	1	5		2	13	3	41	165		12	2		18	380	1	36	430	
		家庭用医薬品類						1	1		3	10						14		2	17	
		加工用基礎材、産業用機械						1	1	1	6				17		2	26		3	30	
		ペット			1	1		2	2			8					1	11		1	14	
その他				22	4		26	73		79	126	1	8	30	2	60	508	11	445	990		
大分類 計		2	3	24	10	0	4	43	82	1	151	312	1	30	50	21	90	1,019	12	494	1,568	
合計		76	100	191	67	6	45	485	720	273	1,182	1,136	615	116	139	22	416	5,539	43	1,096	7,163	

第5 勧誘場所・勧誘方法・支払い方法・相談内容等集計表

(1) 勧誘場所

項目		北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省
営業所外	自宅	101	81	702	171	80	127	40	187	36	1,525	384
	街頭			5	1						6	1
	職場	2		9	2	4		1	4	5	27	4
	その他	23	30	114	98	69	16	7	23	10	390	155
営業所等		40	26	307	58	38	36	17	59	14	595	175
その他		52	102	484	140	289	77	24	189	36	1,393	949
合計		218	239	1,621	470	480	256	89	462	101	3,936	1,668

(2) 契約締結場所

項目		北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省
営業所外	自宅	91	76	672	152	78	114	40	179	34	1,436	349
	街頭			1						1	2	
	職場	1		10	2	2		1	2	2	20	2
	その他	19	30	123	91	57	16	5	20	9	370	139
営業所等		43	26	330	61	70	33	16	68	22	669	194
その他		64	107	485	164	273	93	27	193	33	1,439	984
合計		218	239	1,621	470	480	256	89	462	101	3,936	1,668

(3)－1 勧誘方法

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
対面	100	94	785	216	134	99	30	226	28	1,712	385	2,097
電話	36	36	198	64	49	32	15	51	11	492	100	592
広告	12	17	158	15	103	7	10	29	18	369	258	627
DM	3	2	3	1	1	3	1	3		17	5	22
パソコン・ファックス	25	44	287	85	13	48	17	66	13	598	221	819
その他	42	46	190	89	180	67	15	87	31	747	699	1,446
合計	218	239	1,621	470	480	256	88	462	101	3,935	1,668	5,603

(3)－2 契約(申込)方法

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
対面・口頭	18	11	149	33	44	21	9	31	3	319	75	394
対面・書面	71	90	720	165	101	66	20	200	42	1,475	321	1,796
郵便等	5	4	17		1	1	2	4	2	36	9	45
電話	35	29	135	52	48	31	16	49	12	407	95	502
パソコン	23	47	374	87	102	43	20	83	31	810	413	1,223
ファックス		2	3	1	2	2		1		11	2	13
その他	66	56	223	132	182	92	22	94	11	878	751	1,629
合計	218	239	1,621	470	480	256	89	462	101	3,936	1,666	5,602

(4) 勧誘者

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
販売員	125	125	770	281	178	134	47	259	34	1,953	473	2,426
友・知人	11	7	89	24	15	8	2	23	6	185	40	225
その他	81	107	762	165	287	114	40	180	61	1,797	1,155	2,952
合計	217	239	1,621	470	480	256	89	462	101	3,935	1,668	5,603

(5) 支払方法

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
現金払	59	90	582	119	125	41	27	192	45	1,280	246	1,526
カード一括	17	29	231	43	62	24	6	44	16	472	293	765
ローン			7							7	3	10
金消契約			19	1	1			5		26	4	30
個別信用購入あっせん	16	15	92	29	35	12	5	30	7	241	97	338
包括信用購入あっせん	13	5	65	15	21	13	2	18	3	155	75	230
包括信用購入あっせん(リボ) 割賦販売(リボ)		2	44	10	11	7	2	1	3	80	95	175
前払割賦	2	6	20	11	21	1	1	18	3	83	135	218
リース	1		5	1	1					8	4	12
その他	103	81	510	224	195	147	40	142	24	1,466	696	2,162
合計	211	228	1,575	453	472	245	83	450	101	3,818	1,648	5,466

(6)－1 相談内容(苦情)

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
勧誘・強引				1	1					2	1	3
勧誘・不実虚偽					1					1	3	4
書面不交付・不備												
未成年等												
債務不履行											2	2
クーリング・オフ関係			2							2		2
解約関係					2		2			4	1	5
業者の信頼性					1					1		1
違約金の妥当性												
情報提供				3	1					4		4
過量販売	1		2		1		1			5	15	20
その他												
合計	1		4	4	7		3			19	22	41

(6)－2 相談内容(問い合わせ)

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
勧誘・強引	1	6	25	7	6	10	2	6	1	64	31	95
勧誘・不実虚偽	1	4	12	2	4	7		7	1	38	18	56
書面不交付・不備	12	13	133	23	35	21	11	50	1	299	42	341
未成年等		1	2	1	1	1		2	2	10		10
債務不履行	2	8	9	7	7	1	1	8	2	45	40	85
クーリング・オフ関係	44	44	530	97	114	57	13	75	18	992	153	1,145
解約関係	58	64	504	153	145	75	23	142	42	1,206	349	1,555
業者の信頼性	13	3	20	8	6	16	1	20	3	90	33	123
違約金の妥当性	1	1	1	7	3	4		11	3	31	11	42
情報提供	7	14	35	36	14	9	1	25		141	66	207
過量販売	75	79	339	124	132	52	32	112	28	973	829	1,802
その他	2	2	3		1	2	1	4		15	2	17
合計	216	239	1,613	465	468	255	85	462	101	3,904	1,574	5,478

(6)-3 事項別・相談内容別受付件数

事項別 相談内容	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘 販売	連鎖販売	特定継続的 役務提供	業務提供誘 引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他	合計
勧誘・強引	3	1	32	8	36	8	2	1	4	1	2	98
勧誘・不実虚偽	4	2	16	15	9	5	3	1	1	1	7	64
書面不交付・不備	31	1	174	3	50	31	36	5	8		2	341
未成年等	1			8		1						10
債務不履行	8	2	7	41	3		5	1	1		21	89
クーリング・オフ関係	22	1	547	10	233	58	145	43	73	1	14	1,147
解約関係	71	207	159	503	83	89	299	38	11	3	96	1,559
業者の信頼性	7	3	15	18	9	49	4	2	3	1	10	121
違約金の妥当性	2	14	3	4			15				5	43
情報提供	31	3	33	62	29	41	4	2	3		12	220
過量販売	540	39	183	464	102	81	102	23	35	15	246	1,830
その他			13		3						1	17
合計	720	273	1,182	1,136	557	363	615	116	139	22	416	5,539

第6表 事項別・受付局別相談件数

事項別		北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
製品	品質性能	7	3	6	2	5		1	3		27	49	76
	安全性	9	2	6	8	12		2	3		42	58	100
	サービス	16	10	17	13	31	12	5	7	2	113	78	191
	表示	3	4	8	5	21	5	2	4		52	15	67
	規格			1		1					2	4	6
	計量価格	4	3		2	1	2	12	1		25	20	45
	製品合計	39	22	38	30	71	19	22	18	2	261	224	485
契約	割賦	17	10	74	24	56	27	3	39	3	253	467	720
	前払割賦	6	11	28	14	21	7	3	27	4	121	152	273
	訪問販売	45	67	477	119	103	53	7	128	15	1,014	168	1,182
	通信販売	34	46	317	86	110	51	23	79	35	781	355	1,136
	電話勧誘販売	29	30	183	62	43	33	12	46	13	451	106	557
	連鎖販売	24	17	98	51	30	22	11	53	8	314	49	363
	特定継続的役務提供	17	20	268	54	58	30	9	46	15	517	98	615
	業務提供誘引販売取引	4	7	57	9	9	4	2	7	1	100	16	116
	訪問購入	7	12	47	18	8	10	5	13		120	19	139
	先物取引			2	1	4					7	15	22
	契約その他	34	18	64	29	37	15	8	22	7	234	182	416
	契約合計	217	238	1,615	467	479	252	83	460	101	3,912	1,627	5,539
個人情報	2			6	4	3	5	1		21	22	43	
その他	155	55	56	90	135	93	34	44	23	685	411	1,096	
合計	413	315	1,709	593	689	367	144	523	126	4,879	2,284	7,163	

第7表 商品別・受付局別相談件数

商品別	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
繊維製品	7	7	46	21	19	13	2	17	4	136	57	193
電気製品	27	21	78	53	60	35	16	49	4	343	193	82
機械器具	26	16	87	33	53	19	8	31	4	277	189	466
住居	17	20	32	19	24	18	4	31	7	172	59	231
台所・家庭用品	12	13	76	15	22	12	10	23	6	189	45	234
文化・スポーツ用品	20	25	100	43	36	19	8	31	8	290	116	406
エネルギー	16	21	29	15	29	14	17	21	1	163	66	229
役務	132	114	942	250	280	126	44	222	47	2,157	1,143	3,300
その他	156	78	319	144	166	111	35	98	45	1,152	416	1,568
合計	413	315	1,709	593	689	367	144	523	126	4,879	2,284	7,163

第8表 事項別相談件数推移

年度	製品							契約										その他		合計
	品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他	契約計	個人情報	その他	
平成21年度	253	200	745	141	31	96	1,466	858	322	2,209	1,614	963	1,035	—	474	971	9,583	132	2,891	14,072
平成22年度	197	226	555	138	27	89	1,232	993	367	1,869	1,513	918	621	—	435	738	8,481	137	2,139	11,989
平成23年度	226	139	475	100	41	101	1,082	688	445	1,493	1,486	621	380	—	183	751	6,801	159	1,838	9,880
平成24年度	216	127	363	100	53	118	977	677	339	1,388	1,218	598	335	41	75	542	5,918	120	1,455	8,470
平成25年度	145	123	332	102	61	104	867	581	294	1,300	1,203	621	280	238	52	477	5,760	99	1,323	8,049
平成26年度	148	123	345	92	47	96	851	609	303	1,296	1,147	498	408	214	55	476	5,717	194	1,241	8,003
平成27年度	160	94	320	103	39	75	791	597	323	1,346	1,190	453	458	172	40	534	5,817	184	1,152	7,944
平成28年度	130	86	377	93	22	53	761	572	270	1,146	1,277	409	344	158	48	494	5,549	161	1,038	7,509
平成29年度	107	93	257	87	21	46	611	640	247	1,124	1,213	441	402	182	22	431	5,399	61	1,229	7,300
平成30年度	76	100	191	67	6	45	485	720	273	1,182	1,136	557	363	139	22	416	5,539	43	1,096	7,163
平成30年度 対前年度比(%)	▲ 29.0	7.5	▲ 25.7	▲ 23.0	▲ 71.4	▲ 2.2	▲ 20.6	12.5	10.5	5.2	▲ 6.3	26.3	▲ 9.7	▲ 23.6	0.0	▲ 3.5	2.6	▲ 29.5	▲ 10.8	▲ 1.9

第9表 商品別相談件数推移

年度	繊維製品	電気製品	機械器具	住居	台所・家庭用品	文化・スポーツ用品	エネルギー	役務	その他	合計
平成21年度	362	1,121	1,437	404	373	1,177	227	4,604	4,367	14,072
平成22年度	358	854	988	421	318	909	239	4,189	3,713	11,989
平成23年度	276	742	829	362	230	878	242	3,604	2,717	9,880
平成24年度	268	602	763	333	209	787	248	3,202	2,058	8,470
平成25年度	295	566	678	356	187	754	192	3,048	1,973	8,049
平成26年度	318	586	616	317	192	713	205	3,122	1,934	8,003
平成27年度	275	584	639	293	222	661	228	3,315	1,727	7,944
平成28年度	222	535	624	290	201	497	190	3,292	1,658	7,509
平成29年度	223	510	542	299	200	484	247	3,144	1,651	7,300
平成30年度	193	536	466	231	234	406	229	3,300	1,568	7,163
平成30年度 対前年度比(%)	▲ 13.5	5.1	▲ 14.0	▲ 22.7	17.0	▲ 16.1	▲ 7.3	5.0	▲ 5.0	▲ 1.9

平成29年度消費者相談統計資料

第1表 受付局別相談件数

区 分	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局 計	本省	合 計
平成29年度受付件数	397	326	1,801	577	790	387	137	499	84	4,998	2,302	7,300

第2表 受付局別・受付方法別相談件数

区 分	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合 計
電 話	384	314	1,770	534	767	367	129	486	83	4,834	2,012	6,846
面 接	11	9	1	21	5	16	7	6	1	77	5	82
文 書 等	0	1	3	3	0	2	1	0	0	10	14	24
電子メール	2	2	27	19	18	2	0	7	0	77	271	348
計	397	326	1,801	577	790	387	137	499	84	4,998	2,302	7,300

第3表 事項別・商品大分類別相談件数

商品別	事項別	製品						契約												個人情報	その他	合計	商品別比率	
		品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提携引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他					契約計
繊維製品		2	2	3	17	2		26	12	3	55	89	5	4			14		7	189		8	223	3.1%
電気製品		47	51	101	25	5	2	231	16		58	62	18	12		3	8		24	201	4	74	510	7.0%
機械器具		21	23	45	12	3	6	110	48	1	99	91	13	36	1	1	18		50	358	3	71	542	7.4%
住居		20	5	13	3	4	2	47	7		83	15	7				3		23	138	2	112	299	4.1%
台所・家庭用品		6	5	4	7	2		24	2		12	70	10	44	2		2		8	150	3	23	200	2.7%
文化・スポーツ用品		5	3	5	7	2		22	27		128	127	24	11	4	4	65		39	429	2	31	484	6.6%
エネルギー		2	2	19			33	56	2		18		23	15					38	96	2	93	247	3.4%
役務		2	2	36	5	1		46	466	240	474	486	181	67	551	96	12	1	156	2,730	36	332	3,144	43.1%
その他		2		31	11	2	3	49	60	3	197	273	160	213	2	33	60	21	86	1,108	9	485	1,651	22.6%
合計		107	93	257	87	21	46	611	640	247	1,124	1,213	441	402	560	137	182	22	431	5,399	61	1,229	7,300	—
事項別比率		1.5%	1.3%	3.5%	1.2%	0.3%	0.6%	8.4%	8.8%	3.4%	15.4%	16.6%	6.0%	5.5%	7.7%	1.9%	2.5%	0.3%	5.9%	74.0%	0.8%	16.8%	—	—

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約										個人情報	その他	合計			
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提携販売取引	訪問購入	先物取引				契約その他	契約計	
電気製品	電熱機器	暖房用電熱機器		5		1		6			1	3								4			10		
		調理用電熱機器		4	3			7	1		4	4								9		1	17		
		工作・工芸用電熱機器																							
		電気アイロン類																							
		その他の電熱機器		1	2	1		4			13		4							1	18		5	27	
	電動機器	電気冷暖房機器類	5	5	11	1	2		24			3	6	2						1	12		2	38	
		電気掃除機類	2		4			1	7			2	4					1			7		1	15	
		電気洗濯機類	1		7			1	9				1	1						1	3		3	15	
		電気冷凍・冷蔵庫類	2		3				5			5							1		6		3	14	
		電動工具類		1	1				2				1						2		3			5	
		その他の電動機器	1	4	3		1		9			3	3		2						8		2	19	
	電子機器	映像機器・付属機器	8	2	17	2		29	1		2	3	2			1	1			2	12	1	13	55	
		音声機器・付属機器	1	1	6		1	9			1	6					1			1	9	1	1	20	
		通信装置・機器・付属品	22	5	38	2		67	13		7	18	6	3		1	2			14	64	2	25	158	
		上記の関連器具										3								1	4			4	
	光源機器	白熱電球、蛍光灯・同器具	1	4		5		10			1	2									3		2	15	
		その他の光源機器				1		1															1	2	
	その他	電気理美容機器	1	1				2			1	1		1							3			5	
		電気脱毛・医療機器		1	2	2		5			5		1	1		1				1	9		3	17	
		電気水処理機器・付属品									6			1							7		3	10	
		防犯警報機器																					1	1	
		電源・配線器具類	3	8	1	6	1	19					3	1						1	5		4	28	
		その他の電気製品		8	3	4		15	1		4	4	1	4						1	15		4	34	
	大分類 計			47	51	101	25	5	2	231	16	0	58	62	18	12	0	3	8	0	24	201	4	74	510

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約											個人情報	その他	合計		
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他				契約計	
機械器具	車両	乗用自動車	5	1	5	2	1		14	32		1	14	3				1		18	69	1	16	100	
		その他の自動車	1		1				2				4		1			2			7		5	14	
		二輪自動車		1					1	4			3					5		2	14		2	17	
		自転車		5	1	1			7	1			7					1		1	10	1	1	19	
		車両用品、その他の車両					2	1		3			1	2						2	5		2	10	
	事務・サービス機器	レジスター類																							
		電子計算機、関連機器類	9	4	24	1	1	2	41	6		15	34	6	4	1	1	1		7	75	1	14	131	
		コピー機、事務用文書作成機器	1						1			1								1	2		1	4	
		自動販売機類			1	1			2											1	1		1	4	
		その他の事務・サービス機器																							
	縫製機器	ミシン									1	5						1			7			7	
		手編機																							
	精密・光学機器	時計			2	1			3	2		1	6					3		1	13		3	19	
		写真機器、付属品	2		2	2			6			2	7					1		1	11		1	18	
		その他の精密・光学機器、付属品											1								1			1	
	ガス器具	ガス冷暖房、給湯機器類	1	1	1				3			11								4	15		12	30	
		調理用ガス器具		4	1	1			6			2									2		3	11	
		ガス風呂、付属品										2									2			2	
		その他のガス器具	1	1					2			1									1		1	4	
	石油器具	石油暖房、給湯機器類		4	3				7			1									1			8	
		その他の石油器具		1	1				2			2									2			4	
	その他	計量器、利器工匠具	1					4	5			2	1		1						4			9	
		農林畜産用機具			2				2									2		1	3			5	
		その他の機械器具		1	1	1			3	3		52	12	4	30			1		11	113		9	125	
	大分類 計			21	23	45	12	3	6	110	48	1	99	91	13	36	1	1	18	0	50	358	3	71	542

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約										個人情報	その他	合計			
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引				契約その他	契約計	
住居	住宅	躯体	1					1			1								2	3	1	5	10		
		建築材料	6	1		1		8			2	1	1				1		1	6		1	15		
		建具	2		1			3			1		1							2			5		
		住宅付属物									8									8		1	9		
	住宅設備	空調設備・機器	2					2			6									6		2	10		
		冷暖房給湯設備・機器		2	2			4	4		30	1	3						14	52		90	146		
		キッチン設備・機器	1		1		1	3			1									1			4		
		浴室、便所、洗面所設備・機器	6		2		1	10			6	1	1						1	9		1	20		
		その他の設備・機器	1	1	1		2	1	6	2		11	1	1						15		8	29		
	家具	たんす、戸棚類								1		1								1	3		3		
		机、テーブル類		1	1			2					4							4			6		
		椅子、腰掛け類			1	1		2					3							3	1		6		
		ベッド			1	1		2			1	1							1	3		1	6		
		その他の家具	1		3			4			1	2						2		3	8		13		
	その他	消火器									11										11		11		
		その他の住居用品									3	1									4		6		
	大分類 計			20	5	13	3	4	2	47	7	0	83	15	7	0	0	0	3	0	23	138	2	112	299
	台所・家庭用品	台所用具	調理用具				1		1														1		
料理用具				2	1	1		4					3							1	4		9		
飲食器													2					2		1	5		6		
食卓用具																						1	1		
その他の台所用具																									
石鹸・合成洗剤		石鹸								1			2								3		3		
		合成洗剤	2					2				2		5							7		11		
化粧品		頭髮・皮膚用化粧品								1		6	44	9	38	2				4	104	3	4	111	
		香水・特殊化粧品											10		1					1	12		1	13	
その他		衛生用品・歯磨き		1				1					4							1	5		6		
		家庭用薄葉紙																							
	家庭用化学製品	2	1	1	2		6			1										1		11	18		
	家庭用小物雑貨											1								1			1		
	塗料・塗装用具	1				1	2																2		
その他の家庭用品	1	1	2	3	1	8				5	2	1							8		2	18			
大分類 計			6	5	4	7	2	0	24	2	0	12	70	10	44	2	0	2	0	8	150	3	23	200	

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約										個人情報	その他	合計		
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提携販売取引	訪問購入	先物取引				契約その他	契約計
文化・スポーツ用品	印刷物	新聞、雑誌、定期刊行物等	1					1	1		37	2	1						2	43		1	45	
		書籍、教材				2			2	13		22	14	13	3	4	2	2		4	77		2	81
		その他の印刷物									1	2	2	1							6		2	8
	レコード、楽器	レコード類、その他の記録物										6	13	1	4					2	26		2	28
		楽器										2	2	1				5		1	11		2	13
	文具、用紙	文具			1	1			2	1		7	5							3	16			18
		用紙類								1			1								2		1	3
	スポーツ、レジャー用品	球技用具											2								2			2
		スキー、その他の運動用具	1						1		1	6									7		1	9
		レジャー、娯楽用品・装置				3			3	2	1	19		1				1		5	29	2	9	43
	装身具類	身辺細化品	1	2	1		1		5	5	30	10		1				28		5	79		4	88
		毛皮・合成樹脂製衣服類				1			1			3								1	4			5
		かつら、裁縫用小物									5	4								2	11			11
		履物、かばん類	1	1		1	1		4	3	5	14				1		8		6	37		2	43
		眼鏡、身の回り品	1						1		3	10	1							2	16		1	18
	子供用具	子供用車両				1			1															1
		子供用玩具				1			1				6							4	10			11
子供用遊戯器具												1								1			1	
その他	美術工芸装飾品									4	4	3	1				20		2	34		2	36	
	その他の文化・スポーツ用品								1	4	9	2				1	1			18		2	20	
大分類 計			5	3	5	7	2	0	22	27	0	128	127	24	11	4	4	65	0	39	429	2	31	484
エネルギー	電力	電力		1	11			12	24		7		20	14					19	60	1	63	148	
	ガス	都市ガス			3			2	5	1	4		3						4	12		10	27	
		LPガス		1	2			12	15	1	3								13	17	1	7	40	
	石油	灯油類			1			4	5														1	6
		ガソリン類	2		1			3	6														6	12
		その他の石油製品									1										1		1	2
	その他	その他のエネルギー			1			1			3			1					2	6		5	12	
大分類 計			2	2	19	0	0	33	56	2	0	18	0	23	15	0	0	0	0	38	96	2	93	247

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約											個人情報	その他	合計		
			品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他				契約計	
役務	商品役務	修理・修繕、調整			5			5	1		54	7	2				1		7	72	1	6	84		
		工事、加工	2		2		1	5	4		181	3	4				1		9	202		16	223		
		管理、保管																					1	1	
		レンタル、リース、賃借										6	1	1	1		1		6	16		4	20		
	一般役務	その他の商品役務				1		1			9	1	1						2	13		6	20		
		互助会、友の会			1			1		239	8			1					11	259	1	6	267		
		遊興、鑑賞							1		2	22	4							29		8	37		
		信用取引			5			5	330		1		1						10	342	4	19	370		
		商品券等			1			1	1	1								4	3	9		7	17		
		会員権							2		1				11		7		19	40		4	44		
		情報処理・提供			1	1		2	22		31	78	105	19		59		1	6	321	22	4	349		
	継続的役務	預託、利殖、代行									8	218	4				1		1	232	2	2	236		
		金融、保険			1			1			3	1		1					7	12	1	35	49		
		教育、エステ		1				1	36		8	5	2	1	513	1		7	573		1	1	575		
		資格講座							3		8	6	4			2	4		1	28		1	29		
		教養、娯楽							5		37	6	2	15	4	13			11	93		3	96		
		上記に関連する役務																							
	その他の役務	その他の継続的役務							6			9	1		19	1			1	37			37		
		その他の役務		1	20	3		24	55		117	129	50	18	13	15			55	452	5	209	690		
	大分類 計			2	2	36	5	1	0	46	466	240	474	486	181	67	551	96	12	1	156	2,730	36	332	3,144
その他	商取引	国内公設先物(経済産業省物資)																							
		海外先物(経済産業省物資)																							
		先物類似、その他の先物(経済産業省物資)																							
		先物、先物類似、その他の先物									8		1						7	2	18		2	20	
		内職、副業											2				20			1	23		2	25	
		先物関連取引									6		2							8				8	
		国内商品先物																	11		11			11	
		海外商品先物																							
		先物関連取引																							
	その他の商取引										11	4	6	6					2	8	37		13	50	
	その他	食料品			5	4		2	11	2	55	124	109	63		1			24	378	1	42	432		
		家庭用医薬品類	1		1				2			11	2						1	14		7	23		
		加工用基礎材、産業用機械			1				1	1	5							25	1	3	35		4	40	
		ペット				1			1				10							2	12	1	3	17	
その他	1		24	6	2	1	34	58	2	112	124	38	144	2	12	35		45	572	7	412	1,025			
大分類 計			2	0	31	11	2	3	49	60	3	197	273	160	2	33	60	21	86	1,108	9	485	1,651		
合計			107	93	257	87	21	46	611	640	247	1,124	1,213	441	402	560	137	182	22	431	5,399	61	1,229	7,300	

第5 勧誘場所・勧誘方法・支払い方法・相談内容等集計表

(1) 勧誘場所

項目		北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
営業所外	自宅	82	77	678	168	129	122	41	187	14	1,498	376	1,874
	街頭			6	1		1		1		9	2	11
	職場	2	4	12	2	3			2	5	30	7	37
	その他	9	29	71	66	105	14	3	27	5	329	170	499
営業所等		33	34	226	71	40	26	9	78	5	522	170	692
その他		53	89	690	154	253	91	35	131	24	1,520	838	2,358
合計		179	233	1,683	462	530	254	88	426	53	3,908	1,563	5,471

(2) 契約締結場所

項目		北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
営業所外	自宅	74	64	665	130	117	112	38	173		1,385	346	1,731
	街頭			4			1		1		6	2	8
	職場	2	1	7	1				1	1	13	3	16
	その他	9	28	85	60	84	14	5	28	5	318	151	469
営業所等		33	39	270	78	62	32	10	86	13	623	201	824
その他		61	101	652	193	267	95	35	137	22	1,563	857	2,420
合計		179	233	1,683	462		254	88	426	53	3,908	1,560	5,468

(3)－1 勧誘方法

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
対面	86	107	660	216	163	95	35	205	20	1,587	343	1,930
電話	20	32	160	67	39	28	15	45	6	412	74	486
広告	19	19	201	9	120	15	7	18	5	413	334	747
DM	1	1	5	2	1	4	1	1	1	17	4	21
パソコン・ファックス	15	14	368	55	20	40	12	62	3	589	152	741
その他	38	60	289	113	187	72	18	94	18	889	655	1,544
合計	179	233	1,683	462	530	254	88	425	53	3,907	1,562	5,469

(3)－2 契約(申込)方法

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
対面・口頭	18	25	120	29	32	39	10	46	2	321	93	414
対面・書面	64	83	646	175	139	54	21	182	30	1,394	290	1,684
郵便等		1	10	2	5	2	2	2		24	4	28
電話	18	20	114	48	34	20	15	40	3	312	83	395
パソコン	26	21	472	50	100	41	15	63	8	796	431	1,227
ファックス	1	1	3	1			1			7	1	8
その他	52	82	318	157	221	98	24	92	10	1,054	657	1,711
合計	179	233	1,683	462	531	254	88	425	53	3,908	1,559	5,467

(4) 勧誘者

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
販売員	97	138	638	280	198	125	46	270	21	1,813	394	2,207
友・知人	10	15	71	14	34	7	5	18	6	180	38	218
その他	72	80	974	168	298	122	37	137	26	1,914	1,129	3,043
合計	179	233	1,683	462	530	254	88	425	53	3,907	1,561	5,468

(5) 支払方法

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
現金払	46	84	540	105	94	64	34	148	21	1,136	262	1,398
カード一括	10	10	369	37	53	29	6	34	4	552	269	821
ローン			1		1					2	3	5
金消契約		1	14	7	4			2		28	2	30
個別信用購入あっせん	9	16	95	26	46	11	2	33	4	242	92	334
包括信用購入あっせん	13	15	44	5	19	9	2	15	3	125	106	231
包括信用購入あっせん(リボ) 割賦販売(リボ)	2	1	25	4	15	2	1	9	3	62	53	115
前払割賦	1	4	13	9	26	6		16	3	78	93	171
リース	1	1	2	1	1	1		2		9	6	15
その他	87	95	514	245	249	123	36	155	13	1,517	653	2,170
合計	169	227	1,617	439	508	245	81	414	51	3,751	1,539	5,290

(6)－1 相談内容(苦情)

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
勧誘・強引				2		1				3	2	5
勧誘・不実虚偽											1	1
書面不交付・不備			1							1		1
未成年等												
債務不履行					1		1			2	3	5
クーリング・オフ関係												
解約関係			2	1	5		1			9	8	17
業者の信頼性					2					2		2
違約金の妥当性											2	2
情報提供			1	4	4					9	3	12
過量販売	1	1	1	1	13		1			18	30	48
その他												
合計	1	1	5	8	25	1	3			44	49	93

(6)－2 相談内容(問い合わせ)

項目	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
勧誘・強引	4	6	18	5	7	5	5	8	2	60	22	82
勧誘・不実虚偽		1	12	4	5	1	3	10	2	38	25	63
書面不交付・不備	13	11	111	20	41	20	9	31	1	257	30	287
未成年等	1		2				2	1		6	7	13
債務不履行	3	5	12	3	7	7	4	3		44	62	106
クーリング・オフ関係	29	36	477	95	104	40	17	111	6	915	106	1,021
解約関係	51	38	599	124	149	77	21	94	29	1,182	298	1,480
業者の信頼性	8	7	31	13	11	7	2	6	3	88	25	113
違約金の妥当性		2	5	5		5		3	1	21	20	41
情報提供	10	17	48	24	25	13	1	7	1	146	45	191
過量販売	57	109	358	159	149	76	20	148	8	1,084	807	1,891
その他			4	2	4	1	1			12	1	13
合計	176	232	1,677	454	502	252	85	422	53	3,853	1,448	5,301

(6)-3 事項別・相談内容別受付件数

事項別 相談内容	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘 販売	連鎖販売	特定継続的 役務提供	業務提供誘 引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他	合 計
勧誘・強引	3	1	25	7	30	8	2		6	1	6	89
勧誘・不実虚偽	4	2	18	9	4	11	6		1	1	8	64
書面不交付・不備	26		134	3	29	39	31	6	19		1	288
未成年等	1			7	1	4					1	14
債務不履行	8		12	52		8	5				30	115
クーリング・オフ関係	19	4	513	22	149	54	108	49	78		23	1,019
解約関係	43	171	145	553	61	85	293	34	12	4	95	1,496
業者の信頼性	4	4	14	25	9	30	2		6		20	114
違約金の妥当性	6	18		3	1		11				4	43
情報提供	21	3	29	63	30	28	5	3	7	2	16	207
過量販売			12		1							13
その他	505	44	222	469	126	135	97	45	53	14	227	1,937
合 計	640	247	1,124	1,213	441	402	560	137	182	22	431	5,399

第6表 事項別・受付局別相談件数

事項別		北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
製品	品質性能	3	3	4	6	7	1	4	3		31	76	107
	安全性	8	1	2	10	16	7	1	1		46	47	93
	サービス	21	11	20	15	50	13	4	11	3	148	109	257
	表示	4	1	11	3	29	9	1	6	1	65	22	87
	規格			2	1	3	3		1		10	11	21
	計量価格	9	4	2	1	4	1	3	1		25	21	46
	製品合計	45	20	41	36	109	34	13	23	4	325	286	611
契約	割賦	13	8	58	17	49	19	6	32	6	208	432	640
	前払割賦	4	9	37	11	29	10	2	33	3	138	109	247
	訪問販売	34	60	421	145	119	62	19	131	13	1,004	120	1,124
	通信販売	32	31	469	60	117	49	12	59	6	835	378	1,213
	電話勧誘販売	18	25	144	56	41	26	14	42	5	371	70	441
	連鎖販売	22	39	139	37	54	14	8	27	8	348	54	402
	特定継続的役務提供	11	28	232	59	62	19	4	52	8	475	85	560
	業務提供誘引販売取引	7	11	55	16	8	5	2	12	1	117	20	137
	訪問購入	10	6	69	23	23	8	7	12	2	160	22	182
	先物取引	1		2	2	5	1				11	11	22
	契約その他	27	13	55	35	22		10	16	1	179	213	392
	契約合計	179	230	1,681	461	529	252	84	416	53	3,885	1,514	5,360
個人情報	1		3	4	6	3	1	2		20	41	61	
その他	172	76	76	76	146	98	39	58	27	768	461	1,229	
合計	397	326	1,801	577	790	387	137	499	84	4,998	2,302	7,261	

第7表 商品別・受付局別相談件数

商品別	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	局計	本省	合計
繊維製品	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8
電気製品	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8
機械器具	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8
住居	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8
台所・家庭用品	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8
文化・スポーツ用品	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8
エネルギー	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8
役務	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8
その他	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8
合計	6	1	9			3	25	2	26	52	30	8

第8表 事項別相談件数推移

年度	製品							契約											その他		合計	
	品質性能	安全性	サービス	表示	規格	計量価格	製品計	割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売取引	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他	契約計	個人情報		その他
平成20年度	310	273	718	163	17	82	1,563	599	400	2,349	1,436	918	1,127	853	298	—	603	1,122	9,705	99	3,195	14,562
平成21年度	253	200	745	141	31	96	1,466	858	322	2,209	1,614	963	1,035	710	427	—	474	971	9,583	132	2,891	14,072
平成22年度	197	226	555	138	27	89	1,232	993	367	1,869	1,513	918	621	671	356	—	435	738	8,481	137	2,139	11,989
平成23年度	226	139	475	100	41	101	1,082	688	445	1,493	1,486	621	380	535	219	—	183	751	6,801	159	1,838	9,880
平成24年度	216	127	363	100	53	118	977	677	339	1,388	1,218	598	335	525	180	41	75	542	5,918	120	1,455	8,470
平成25年度	145	123	332	102	61	104	867	581	294	1,300	1,203	621	280	576	138	238	52	477	5,760	99	1,323	8,049
平成26年度	148	123	345	92	47	96	851	609	303	1,296	1,147	498	408	589	122	214	55	476	5,717	194	1,241	8,003
平成27年度	160	94	320	103	39	75	791	597	323	1,346	1,190	453	458	569	135	172	40	534	5,817	184	1,152	7,944
平成28年度	130	86	377	93	22	53	761	572	270	1,146	1,277	409	344	675	156	158	48	494	5,549	161	1,038	7,509
平成29年度	107	93	257	87	21	46	611	640	247	1,124	1,213	441	402	560	137	182	22	431	5,399	61	1,229	7,300
平成 29年度 対前年度比(%)	▲ 17.7	8.1	▲ 31.8	▲ 6.5	▲ 4.5	▲ 13.2	▲ 19.7	11.9	▲ 8.5	▲ 1.9	▲ 5.0	7.8	16.9	▲ 17.0	▲ 12.2	15.2	▲ 54.2	▲ 12.8	▲ 2.7	▲ 62.1	18.4	▲ 2.8

第9表 商品別相談件数推移

年度	繊維製品	電気製品	機械器具	住居	台所・家庭用品	文化・スポーツ用品	エネルギー	役務	その他	合計
平成20年度	377	1,157	1,324	421	393	1,222	235	5,004	4,429	14,562
平成21年度	362	1,121	1,437	404	373	1,177	227	4,604	4,367	14,072
平成22年度	358	854	988	421	318	909	239	4,189	3,713	11,989
平成23年度	276	742	829	362	230	878	242	3,604	2,717	9,880
平成24年度	268	602	763	333	209	787	248	3,202	2,058	8,470
平成25年度	295	566	678	356	187	754	192	3,048	1,973	8,049
平成26年度	318	586	616	317	192	713	205	3,122	1,934	8,003
平成27年度	275	584	639	293	222	661	228	3,315	1,727	7,944
平成28年度	222	535	624	290	201	497	190	3,292	1,658	7,509
平成29年度	223	510	542	299	200	484	247	3,144	1,651	7,300
平成29年度 対前年度比(%)	0.5	▲ 4.7	▲ 13.1	3.1	▲ 0.5	▲ 2.6	30.0	▲ 4.5	▲ 0.4	▲ 2.8

令和元年度消費者相談報告書

令和2年11月

発行：経済産業省

商務・サービスグループ

消費者相談室

〒100-8901

東京都千代田区霞が関1-3-1

TEL 03-3501-4657

FAX 03-3501-6202

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/index.html>

転載する場合は、必ずご連絡ください。

その他、本報告書についてのお問い合わせは、

上記までお願いします。