

令和 2 年度

消費者相談報告書

経済産業省

I	令和2年度消費者相談の動向	1
1.	消費者相談の動向	1
2.	令和2年度に寄せられた消費者相談の特徴	2
3.	消費者相談の類型ごとの動向	4
II	消費者相談統計資料	
	概要	
1.	消費者相談件数（全体）	8
2.	消費者相談件数（事項別）	11
	統計表	
・	令和2年度消費者相談統計資料	20
・	令和元年度消費者相談統計資料	40
・	平成三十年度消費者相談統計資料	58
III	参考	
1.	消費者相談受付体制の概要	76
2.	消費者相談窓口のご案内	79

I. 令和2年度消費者相談の動向

1. 消費者相談の動向

○ 令和2年度に経済産業省消費者相談室で受け付けた消費者相談件数は7,742件（前年度比4.1%増）となり、2年連続で増加しました。

受付窓口別では、経済産業本省への相談が2,447件（同▲5.0%）、経済産業局への相談が5,295件（同8.9%増）でした。

○ 相談者の属性別では、本人からの相談が3,767件（構成比48.7%）と半数近くを占め、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が3,416件（同44.1%）となっています。

相談者の年代別では、年代が判明している3,171件（全相談件数の41.0%）のうち、50歳代の方からの相談が772件（構成比24.3%）と最も多く、次いで40歳代の方からの相談が683件（同21.5%）、70歳代以上の方からの相談が527件（同16.6%）、60歳代の方からの相談が505件（同15.9%）、30歳代の方からの相談が408件（同12.9%）の順となっています。

○ 事項別では、「特定商取引法関係」の相談が4,948件（前年度比20.9%増）、「先物取引関係」の相談が52件（同420.0%増）と増加しました。一方で、「割賦関係」の相談が855件（同▲12.3%）、「契約その他」の相談が399件（同▲5.9%）、「製品関係」の相談が428件（同▲7.2%）、「個人情報関係」の相談が18件（同▲25.0%）、「その他」の相談が1,042件（同▲28.0%）と減少しました。

また、全体構成比の6割強を占める「特定商取引法関係」（構成比63.9%）の取引類型別では、「訪問販売」の相談が1,252件（前年度比7.5%増）、「通信販売」の相談が1,795件（同47.1%増）、「電話勧誘販売」の相談が718件（同25.1%増）、「特定継続的役務提供」の相談が628件（同3.1%増）、「業務提供誘引販売取引」の相談が108件（同44.0%増）、「訪問購入」の相談が124件（同29.2%増）と増加しました。一方、「連鎖販売取引」の相談は323件（同▲9.0%）と減少しました。

2. 令和2年度に寄せられた消費者相談の特徴

【通信販売が引き続き最も多い取引類型に ～定期購入に関する相談増～】

「通信販売」は、1,795件で最も相談の多い取引類型となりました。中でも、いわゆる定期購入に関する相談が前年度から374件増加し809件となりました。商品別に見ると、「健康食品」が585件、「化粧品」が77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かけた電話が繋がらない。
- ・定期購入契約を解約したにも関わらず、料金を請求されている。

【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770件寄せられました。物資としてマスクに関する相談が180件、消毒液に関する相談が47件、次亜塩素酸水・次亜塩素酸ナトリウムに関する相談が20件寄せられました。また、債務の支払いや、事業者との契約トラブル等に関する相談も目立ちました。

〔具体的事例〕

- ・マスクや消毒液の転売を規制することで、必要な人に物資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。
- ・緊急事態宣言により学習塾が休塾したにもかかわらず、休塾のための費用を請求されている。

【ウェブ会議アプリケーションを使った勧誘に関する相談増】

ウェブ会議アプリケーションを使った勧誘により契約に至ったという相談が前年度から130件増加し145件となりました。特に、SNSをきっかけにウェブ会議アプリケーションへ誘導されたという例が目立ちました。

〔具体的事例〕

- ・ウェブ会議アプリケーションを使った無料セミナーで勧誘され、DVDを購入したが電話勧誘販売に当たるか。
- ・ウェブ会議アプリケーションを使った勧誘により、転売ノウハウに関する情報商材の契約をさせられたがクーリング・オフ可能か。

＜事項別相談件数＞

事 項	令和2年度		令和元年度		対前年度比 (%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	855	11.0%	975	13.1%	▲ 12.3
割 賦 販 売	733	9.5%	774	10.4%	▲ 5.3
前 払 割 賦	122	1.6%	201	2.7%	▲ 39.3
特定商取引法関係	4,948	63.9%	4,094	55.1%	20.9
訪 問 販 売	1,252	16.2%	1,165	15.7%	7.5
通 信 販 売	1,795	23.2%	1,220	16.4%	47.1
電 話 勧 誘 販 売	718	9.3%	574	7.7%	25.1
連 鎖 販 売 取 引	323	4.2%	355	4.8%	▲ 9.0
特 定 継 続 的 役 務 提 供	628	8.1%	609	8.2%	3.1
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	108	1.4%	75	1.0%	44.0
訪 問 購 入	124	1.6%	96	1.3%	29.2
先物取引関係	52	0.7%	10	0.1%	420.0
契約その他	399	5.2%	424	5.7%	▲ 5.9
製品関係	428	5.5%	461	6.2%	▲ 7.2
品 質 性 能	89	1.2%	95	1.3%	▲ 6.3
安 全 性	80	1.0%	91	1.2%	▲ 12.1
サ ー ビ ス	160	2.1%	176	2.4%	▲ 9.1
表 示	66	0.9%	57	0.8%	15.8
規 格	10	0.1%	14	0.2%	▲ 28.6
計 量 価 格	23	0.3%	28	0.4%	▲ 17.9
個人情報関係	18	0.2%	24	0.3%	▲ 25.0
その他	1,042	13.5%	1,448	19.5%	▲ 28.0
合 計	7,742	100.0%	7,436	100.0%	4.1

(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、営業所等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、割賦関係、特定商取引法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. 消費者相談の類型ごとの動向

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855件で、前年度と比較すると120件の減少（前年度比▲12.3%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の13.1%から11.0%となりました。

このうち、「割賦販売」（クレジットカードや個別クレジット等に関する相談）の相談件数は733件で、前年度と比較すると41件の減少（前年度比▲5.3%）となり、全相談件数に占める割合は前年度の10.4%から9.5%となりました。

相談内容としては、「クレジット債務に係る手数料や一括返済等」が72件（構成比9.8%）、「解約関係」が70件（同9.5%）、「不正利用・身に覚えのない請求」が49件（同6.7%）、「支払い督促」が46件（同6.3%）となりました。

商品別に見ると、「乗用自動車」が64件（構成比8.7%）となり、前年度の53件を上回った上、商品別区分で最も多くなりました。次いで「運輸・通信サービス」が27件（同3.7%）、情報商材等の「情報処理・提供」が24件（同3.3%）となりました。

支払方法別に見ると、「一括払い」が171件（構成比23.3%）と最も多く、次いで「個別信用購入あっせん」が130件（同17.7%）、「包括信用購入あっせん」が95件（同13.0%）、「リボ払い」が86件（同11.7%）となりました。

また、「前払割賦」の相談件数は122件で、前年度と比較すると79件の減少（前年度比▲39.3%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の2.7%から1.6%となりました。このうち、「冠婚葬祭互助会」に関するものが113件と92.6%を占めています。

相談内容としては、「解約関係」が76件（構成比62.3%）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28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19件、解約時の書類に関する内容が14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1,252件で、前年度と比較すると87件の増加（前年度比7.5%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の15.7%から16.2%となり、通信販売に次いで相談の多い取引類型となっています。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が645件（構成比51.5%）と最も多く、「書面不交付・不備」が217件（同17.3%）、「解約関係」が126件（同10.1%）と続き、これらで8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260件、住宅設備の修理等の「修理・修繕、調整」が179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1,795件で、前年度と比較すると575件の増加（前年度比47.1%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の16.4%から23.2%と増加し、最も相談の多い取引類型となっています。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8割強を占めています。

相談内容としては、「解約関係」が844件（構成比47.0%）と最も多く、次いで「広告表示（特定商取引法第11条関連）」が250件（同13.9%）となり、これらで6割強を占めています。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、商品の種類は多岐にわたりますが、主な商品としては、健康食品を含む「食料品」が798件、「頭髮・皮膚用化粧品」が112件、ゲームアプリ等の「運輸・通信サービス」が55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718件で、前年度と比較すると144件の増加（前年度比25.1%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の7.7%から9.3%となりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が356件（構成比49.6%）と最も多く、次いで「解約関係」が113件（同15.7%）と続き、これらで6割強を占めています。

商品別に見ると、情報商材等の「情報処理・提供」が222件（構成比30.9%）と最も多く、次いで通信回線契約等の「その他の役務」が150件（同20.9%）、健康食品等の「食料品」が99件（同13.8%）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323件で、前年度と比較すると32件の減少（前年度比▲9.0%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の4.8%から4.2%となりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が64件（構成比19.8%）、「解約関係」が55件（同17.0%）、「情報提供」が35件（同10.8%）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がセミナーを開いている」等、行政処分を受けた事業者に関する相談が多く見られました。

商品別に見ると、「その他の役務」が61件（構成比18.9%）、「食料品」が50件（同15.5%）、「頭髮・皮膚用化粧品」が34件（同10.5%）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628件で、前年度と比較すると13件の増加（前年度比2.1%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の8.2%から8.1%となりました。主な増加要因としては、エステティックに関する相談が254件となり、前年度と比較すると36件増加（同16.5%増）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」が288件（構成比45.9%）と最も多く、次いで「クーリング・オフ関係」が147件（同23.4%）、「書面不交付・不備」が56件（同8.9%）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となっています。

役務別では、「エステティック」が254件（構成比40.4%）と最も多く、次いで「語学教室」が86件（同13.7%）、「美容医療」が80件（同12.7%）、「学習塾」が71件（同11.3%）、「結婚相手紹介サービス」が44件（同7.0%）、「家庭教師」が34件（同5.4%）、「パソコン教室」が24件（同3.8%）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108件で、前年度と比較すると33件の増加（前年度比44.0%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の1.0%から1.4%となりました。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が50件（構成比46.3%）と最も多く、次いで「解約関係」が28件（同25.9%）となり、これらで7割強を占めています。
- 商品別に見ると、コンサルティング契約等の「その他の役務」が32件、情報商材等の「情報処理・提供」が29件、「教養・娯楽」が12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124件で、前年度と比較すると28件の増加（前年度比29.2%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の1.3%から1.6%となりました。
- 相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が67件（構成比54.0%）と最も多く、次いで「解約関係」、「書面不交付・不備」の相談がそれぞれ9件（同7.3%）となり、「勧誘・強引」の相談が6件（同4.8%）となっています。具体的には、「クーリング・オフした商品が転売され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40件、骨董品等の「美術工芸装飾品」が10件となりました。
- ⑨ **先物取引に関する相談**では、相談件数は52件で、前年度と比較すると42件の増加（前年度比420.0%増）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の0.1%から0.7%となりました。
- 相談内容としては、「取引していた商品先物取引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、許可業者・登録業者に係る相談が42件（構成比80.8%）、無許可業者等に係る相談は2件（同3.8%）、事業者不明等が8件（同15.4%）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428件で、前年度と比較すると33件減少（前年度比▲7.2%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の6.2%から5.5%となりました。
- 相談内容としては、顧客対応等の「サービス」が最も多く、次いで「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165件と最も多く、次いで「機械器具」が78件と続き、これらで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**」に関する相談は160件で、前年度と比較すると16件の減少（前年度比▲9.1%）となりました。商品別に見ると、「電気製品」が59件と最も多く、次いで「機械器具」が32件と続き、これらで6割弱を占めました。「電気製品」では電話機や電気掃除機に関するもの、「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89件で、前年度と比較すると6件の減少（前年度比

▲6. 3%)となりました。商品別に見ると、「電気製品」が45件と最も多く、次いで「機械器具」が14件と続き、これらで7割弱を占めました。「電気製品」では電話機、電気洗濯機、テレビ、電球に関するもの、「機械器具」ではパソコン、乗用自動車、自転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80件で、前年度と比較すると11件の減少（前年度比▲12. 1%）となりました。商品別に見ると、「電気製品」が38件と最も多く、次いで「機械器具」が23件と続き、これらで8割弱を占めました。「電気製品」では食器洗浄機、空気清浄機に関する相談、「機械器具」ではパソコン、ガス給湯器に関する相談が目立ちました。

「表示」に関する相談は66件で、前年度と比較すると9件の増加（前年度比15. 8%増）となりました。商品別に見ると、「電気製品」が20件と最も多く、次いで「台所・家庭用品」が11件、「繊維製品」が7件と続き、これらで6割弱を占めました。「電気製品」ではACアダプター等の接続器具に関する相談、「台所・家庭用品」ではマスク等の衛生用品に関する相談が目立ちました。

「計量・価格」に関する相談は23件で、前年度と比較すると5件の減少（前年度比▲17. 9%）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13件と過半数を占め、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10件で、前年度と比較すると4件の減少（前年度比▲28. 6%）となりました。商品別に見ると、電気洗濯機やエアコン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18件で、前年度と比較すると6件の減少（前年度比▲25. 0%）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. 2%となりました。

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399件で、前年度と比較すると25件の減少（前年度比▲5. 9%）となりました。全相談件数に占める割合は前年度の5. 7%から5. 2%となりました。

相談内容としては、「解約関係」が72件で最も多く、「クーリング・オフ関係」が18件、「業者の信頼性」16件と続きました。

商品別に見ると、「電力」が39件、「運輸・通信サービス」が32件、「乗用自動車」が25件、「教育、エステ」が23件となりました。

- ⑬ その他 では、相談件数は1, 042件で、前年度と比較すると406件の減少（前年度比▲28. 0%）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、給付金、電気通信サービス、不動産、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109件、運輸・通信サービスが80件、食料品が32件と目立ちました。

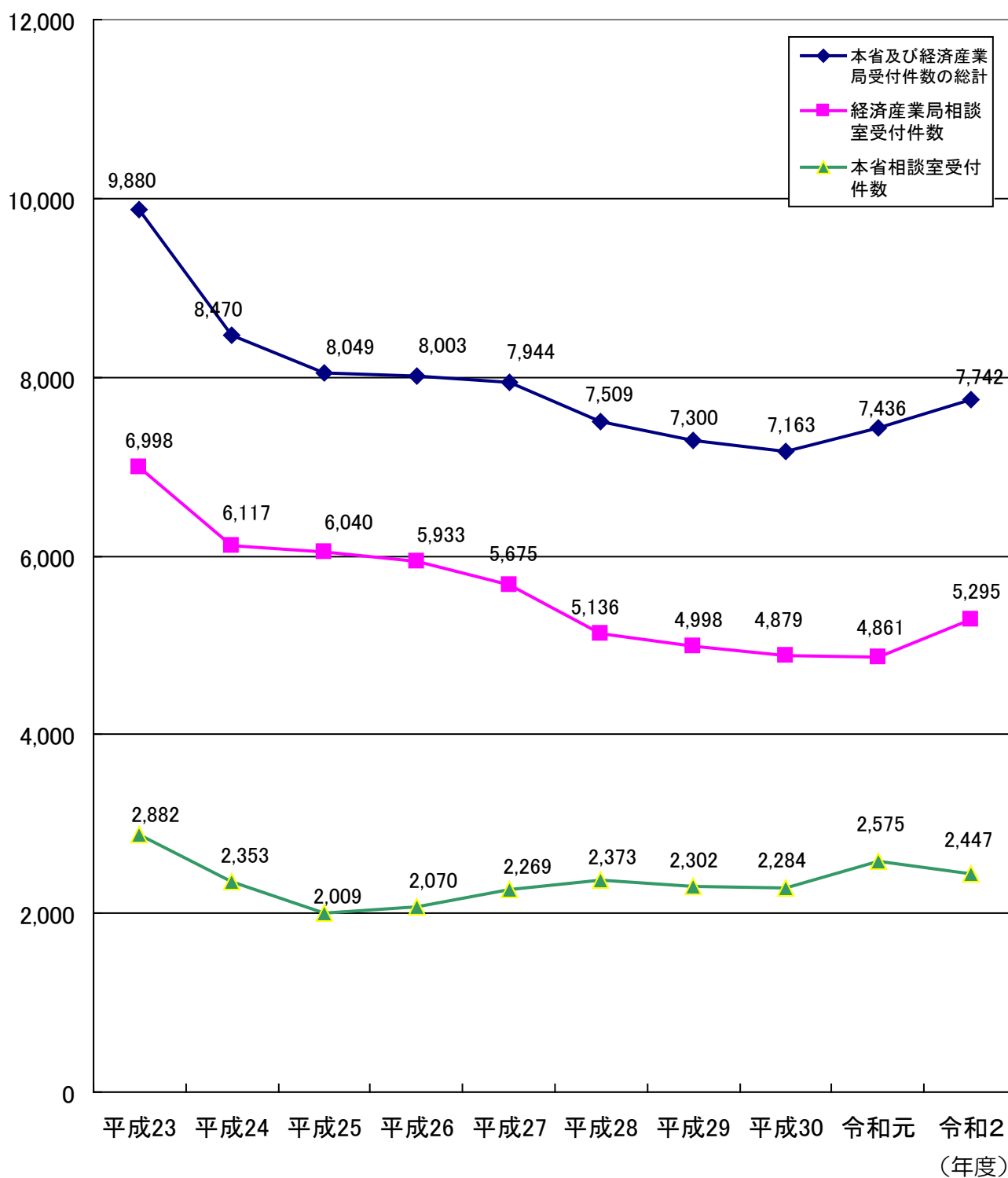
Ⅱ. 消費者相談統計資料

<概要>

1. 消費者相談件数（全体）

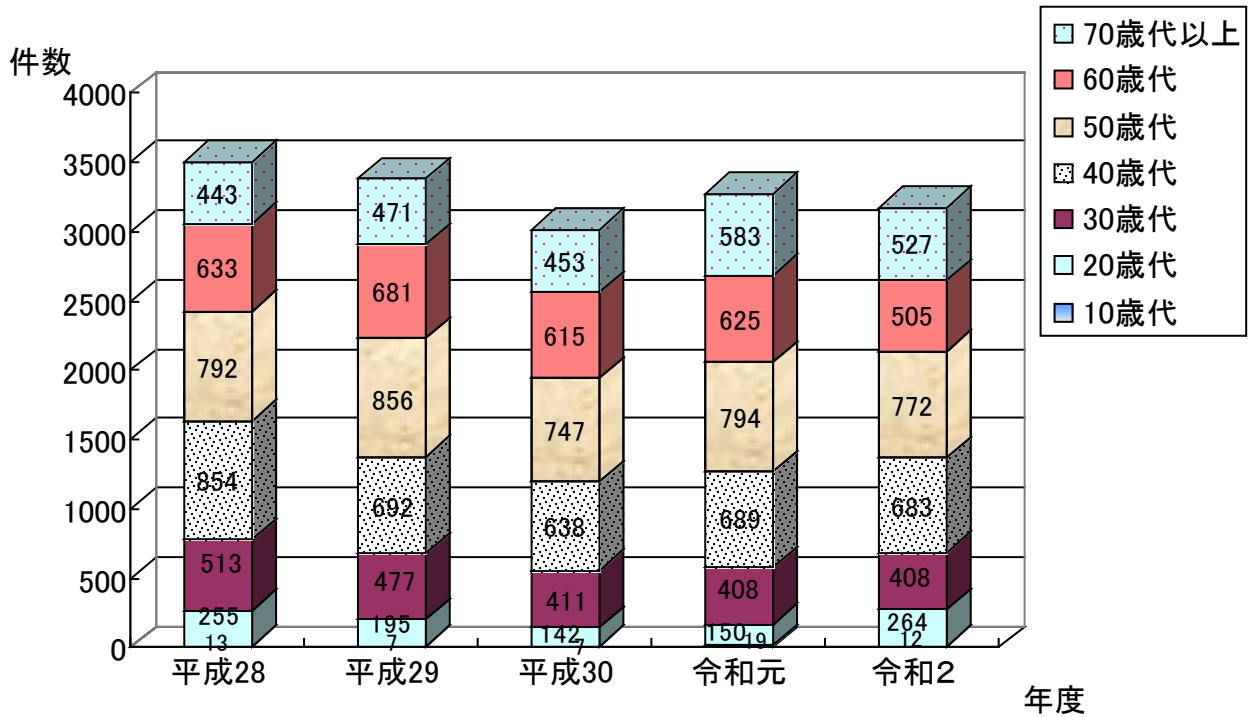
（１）相談窓口別件数の推移

（件数）

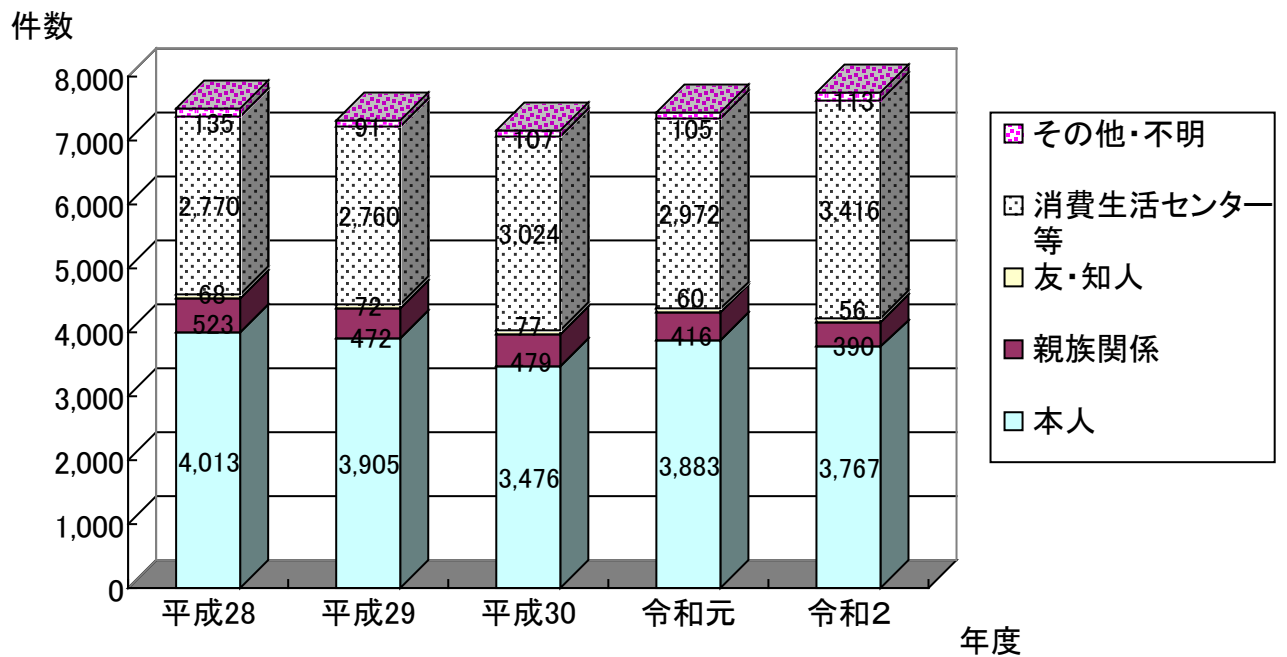


(2) 属性別件数

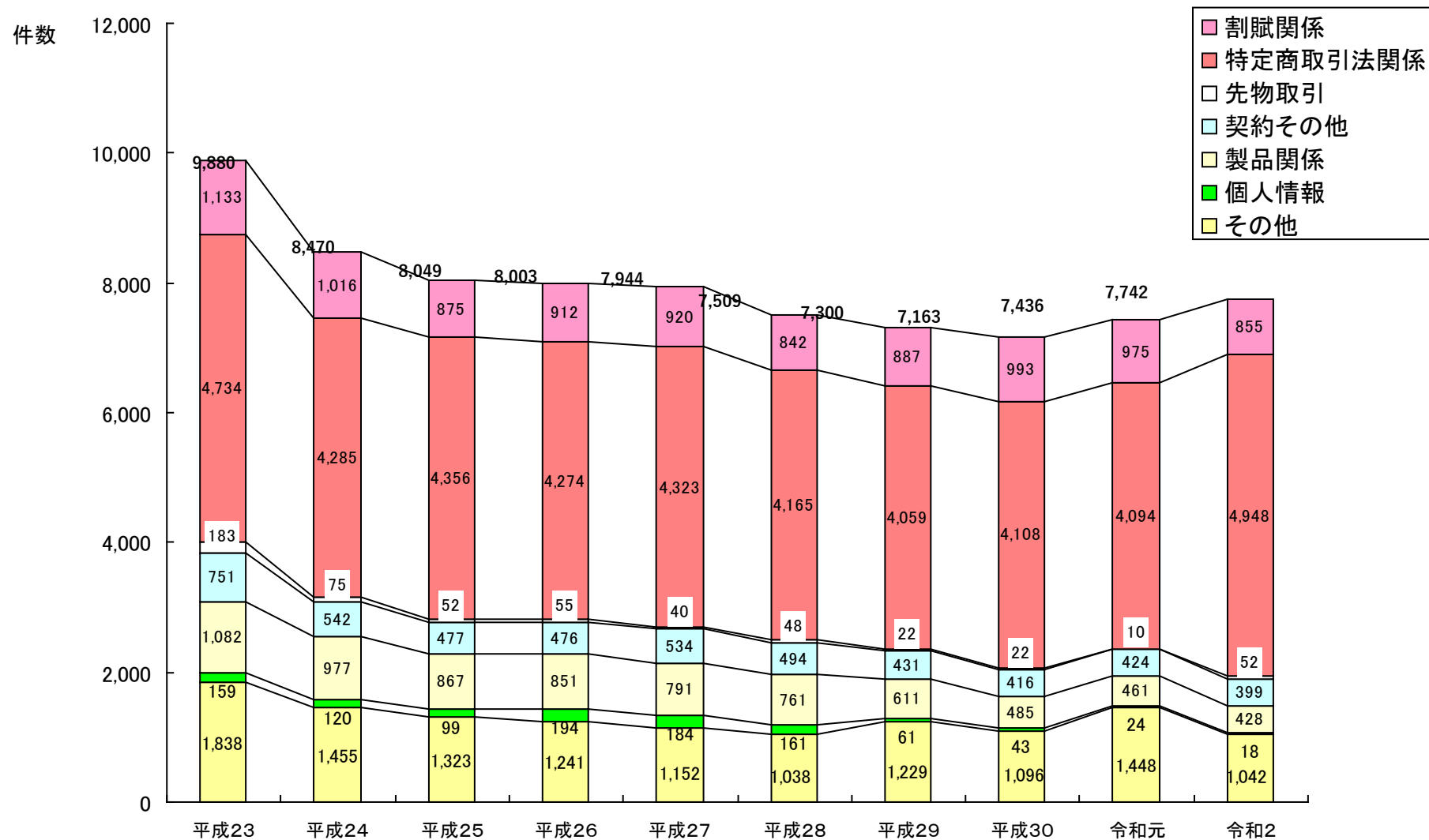
年代別相談件数の推移



属性別相談件数の推移



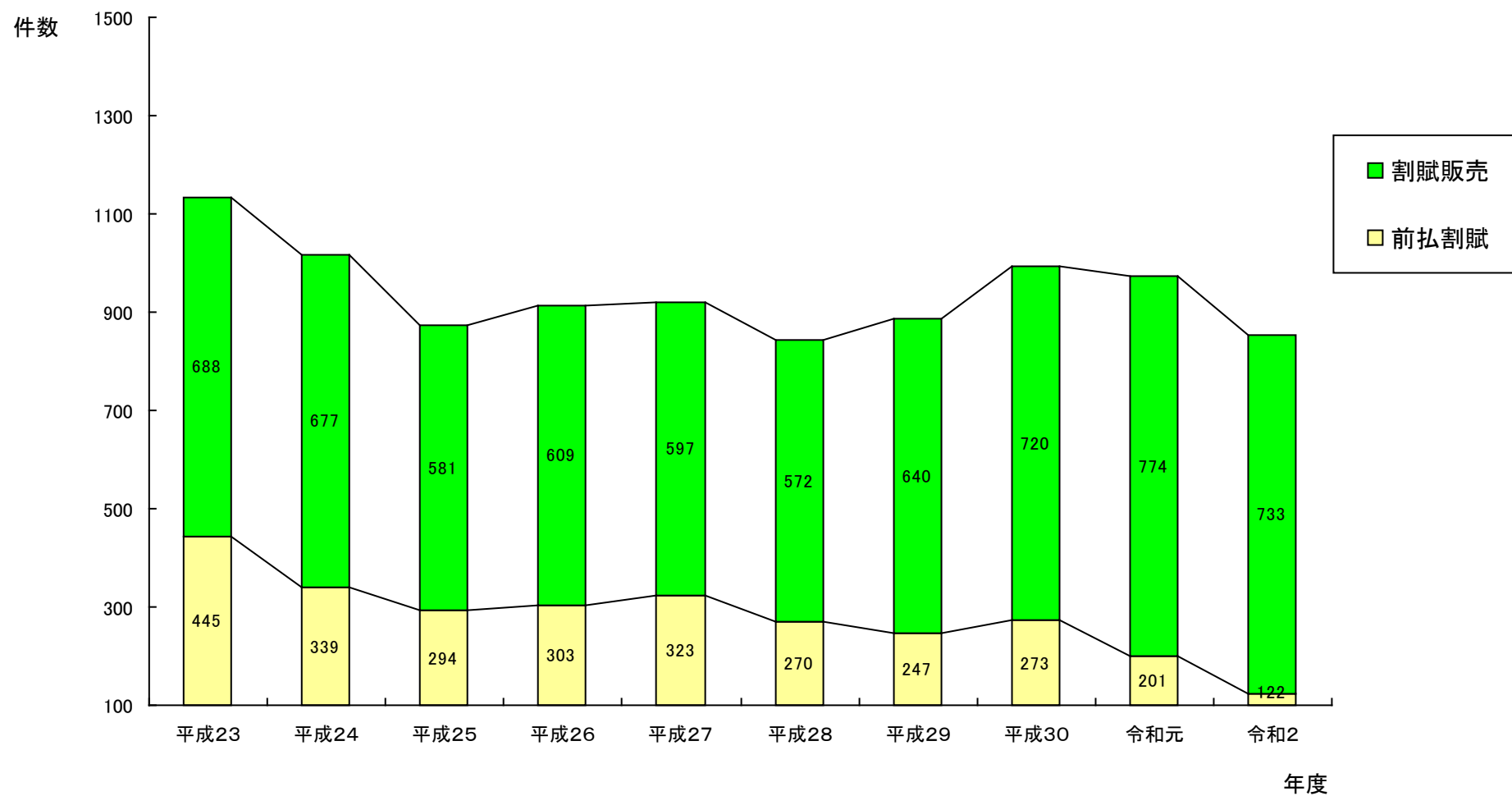
(3) 事項別件数の推移



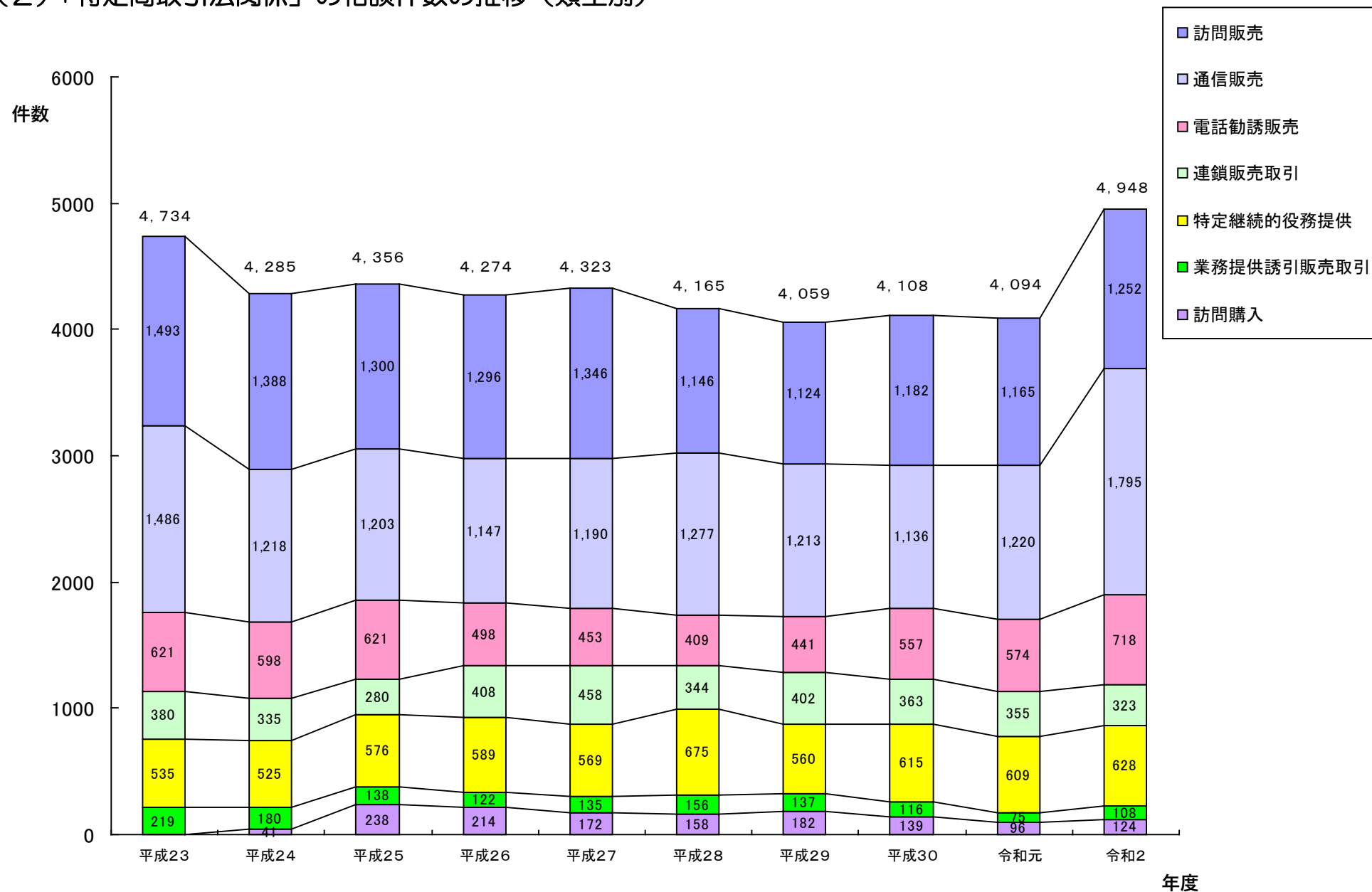
- (注) i) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。 年度
 ii) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含みます。

2. 消費者相談件数（事項別）

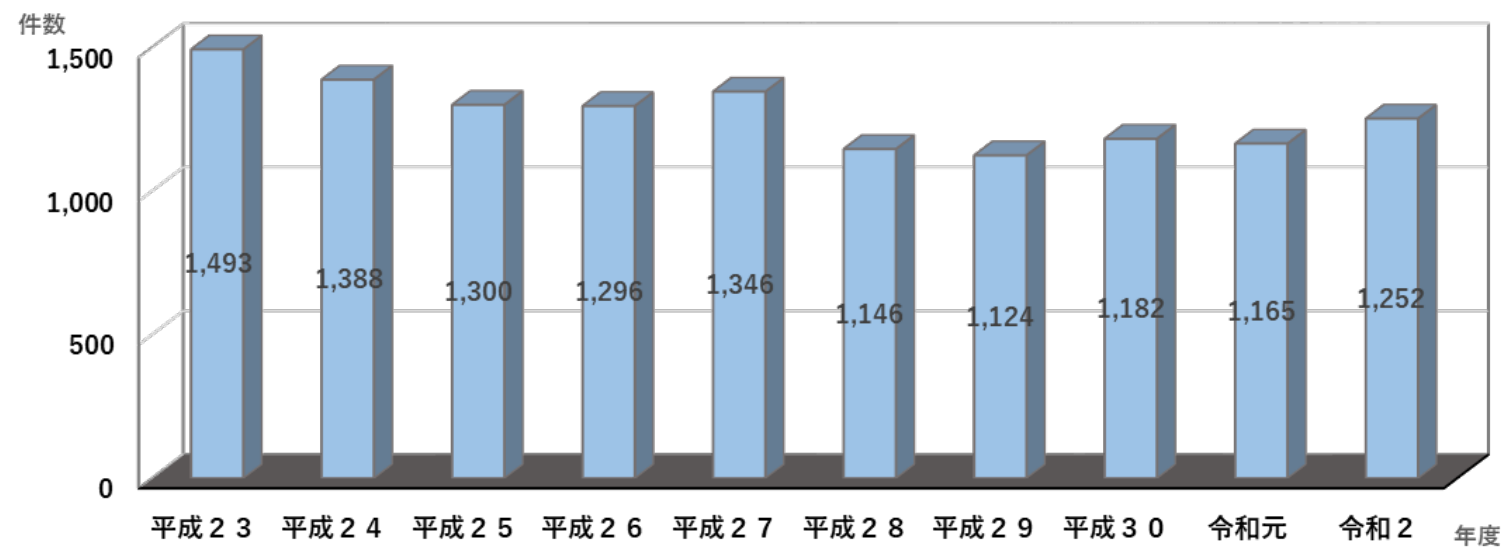
（1）「割賦関係」の相談件数の推移



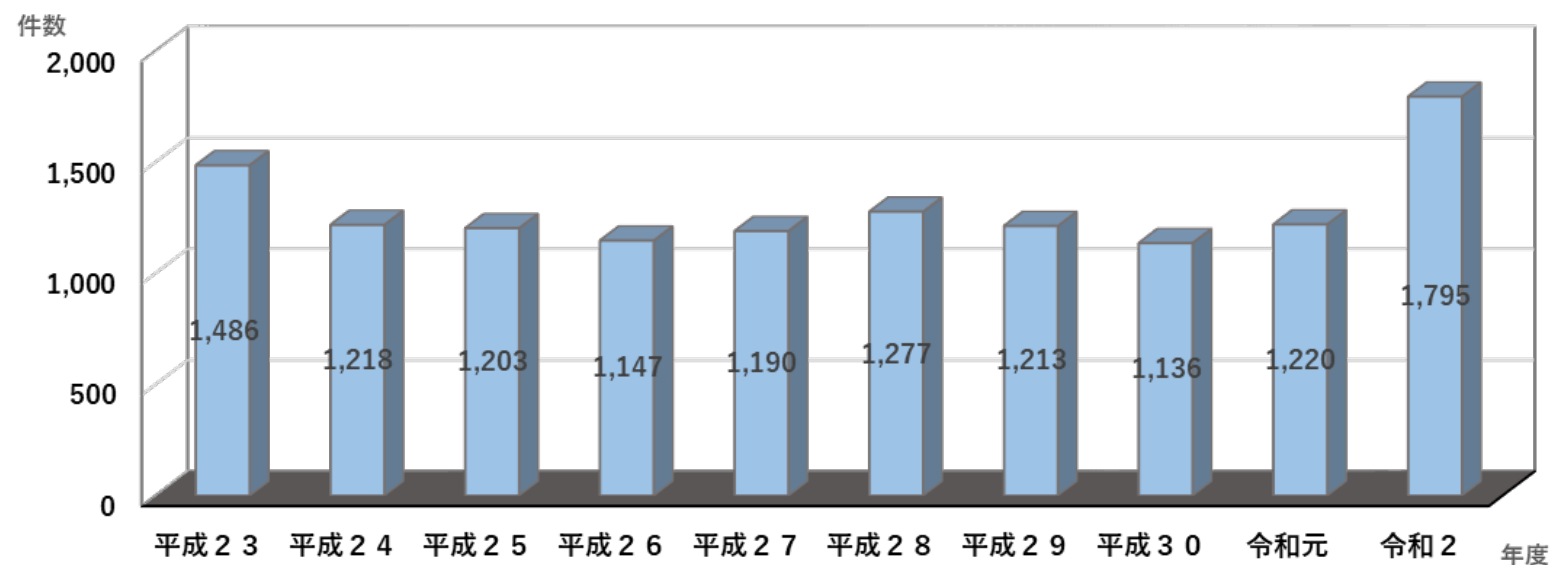
(2)「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



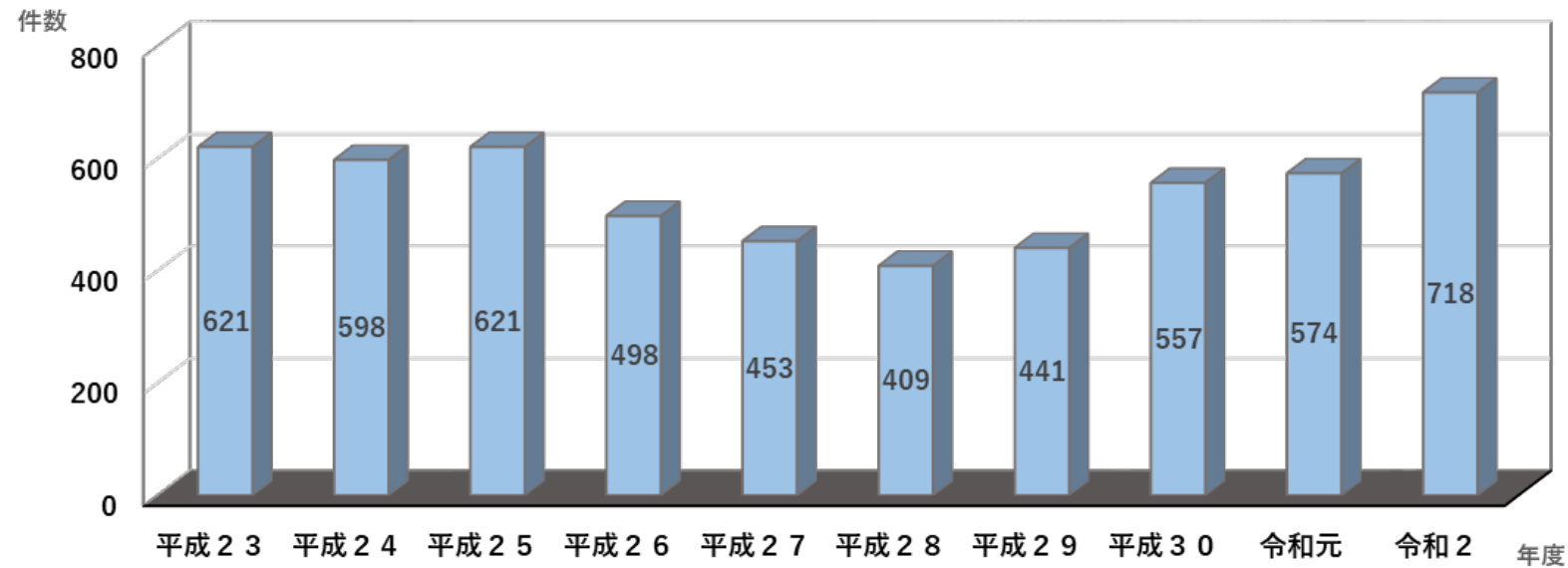
① 「訪問販売」の相談件数の推移



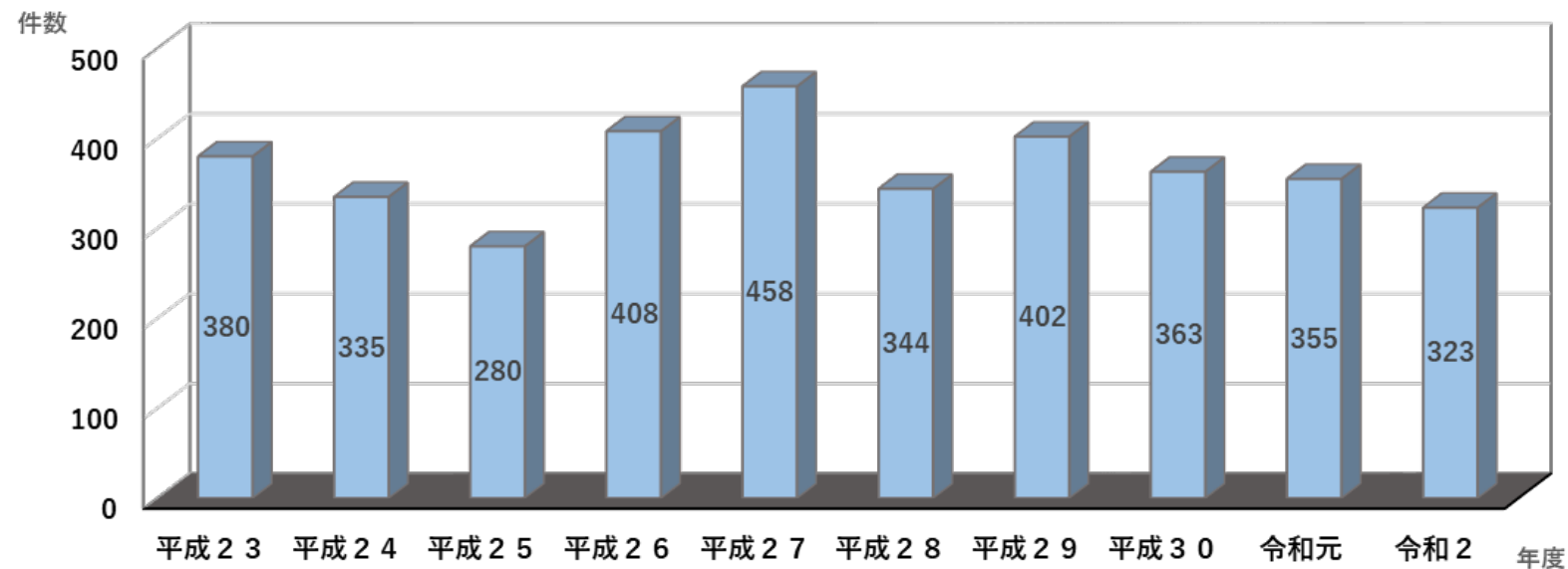
② 「通信販売」の相談件数の推移



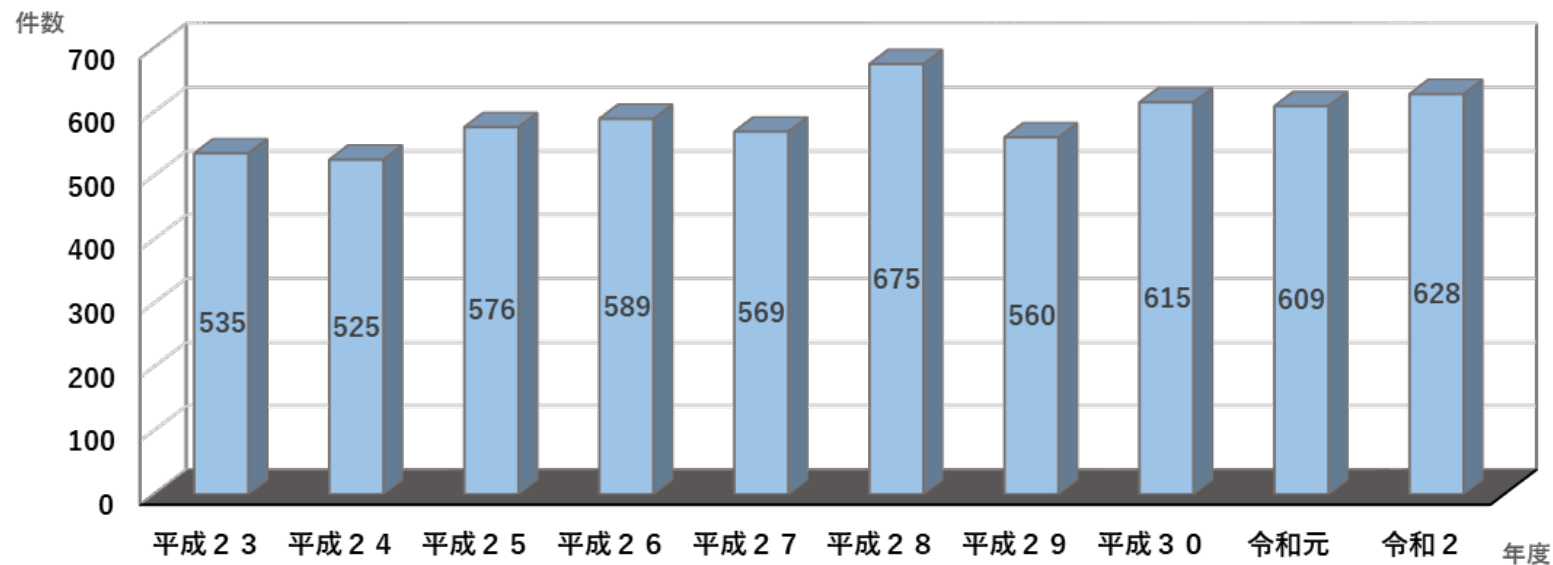
③ 「電話勧誘販売」の相談件数の推移



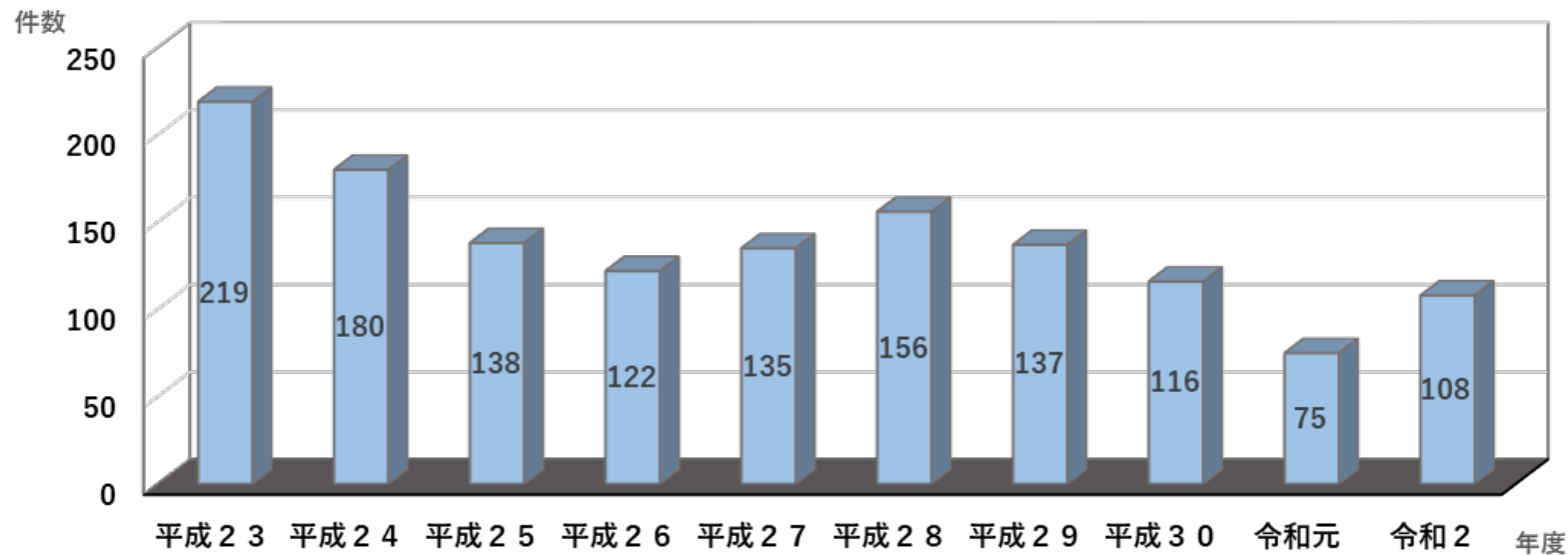
④ 「連鎖販売取引」の相談件数の推移



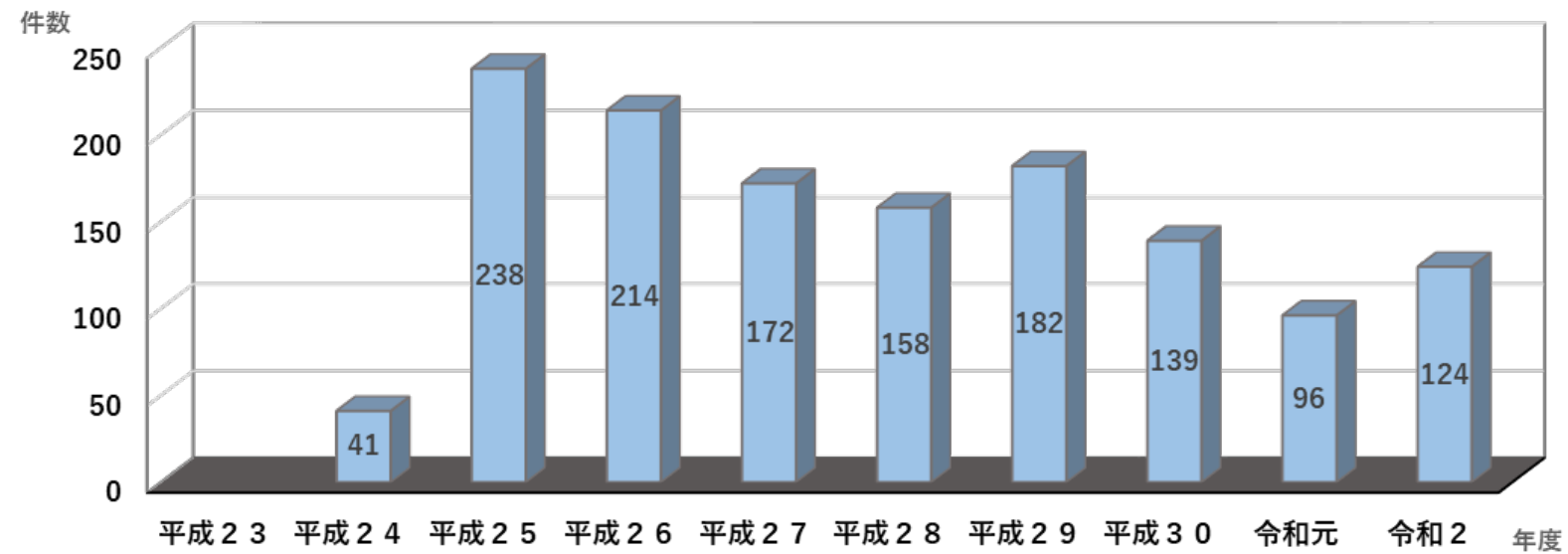
⑤ 「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



⑥ 「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移

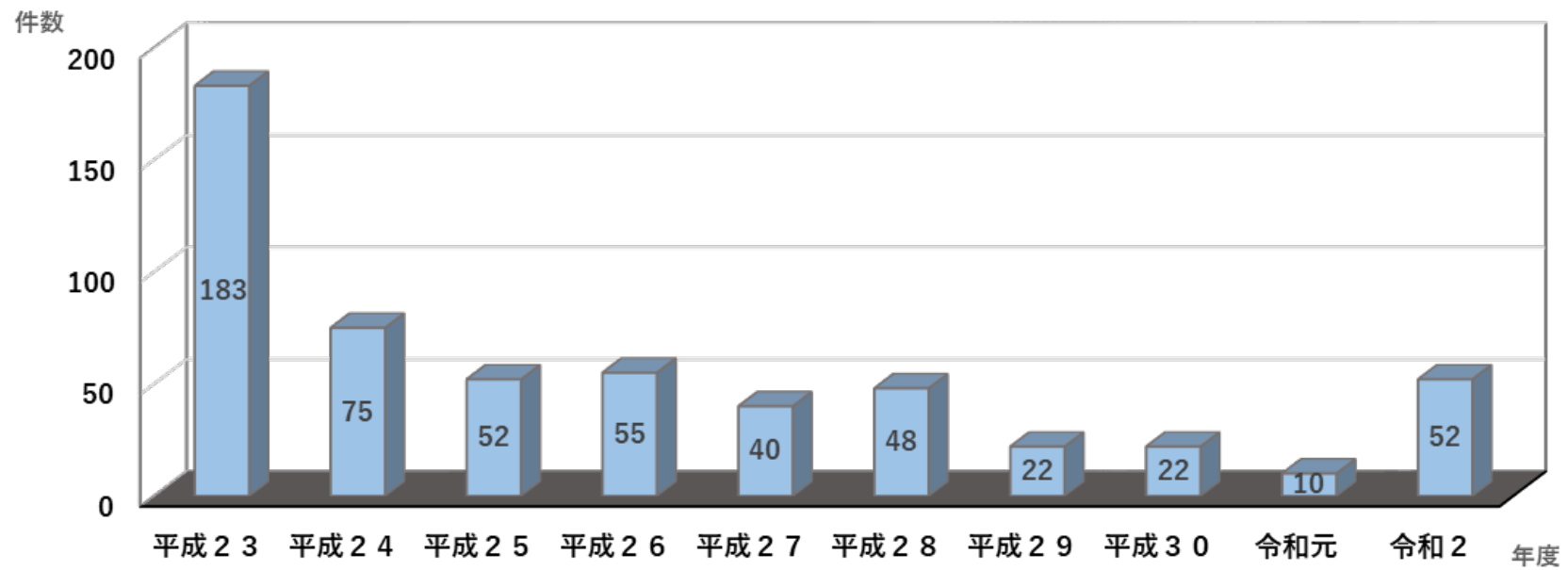


⑦ 「訪問購入」の相談件数の推移

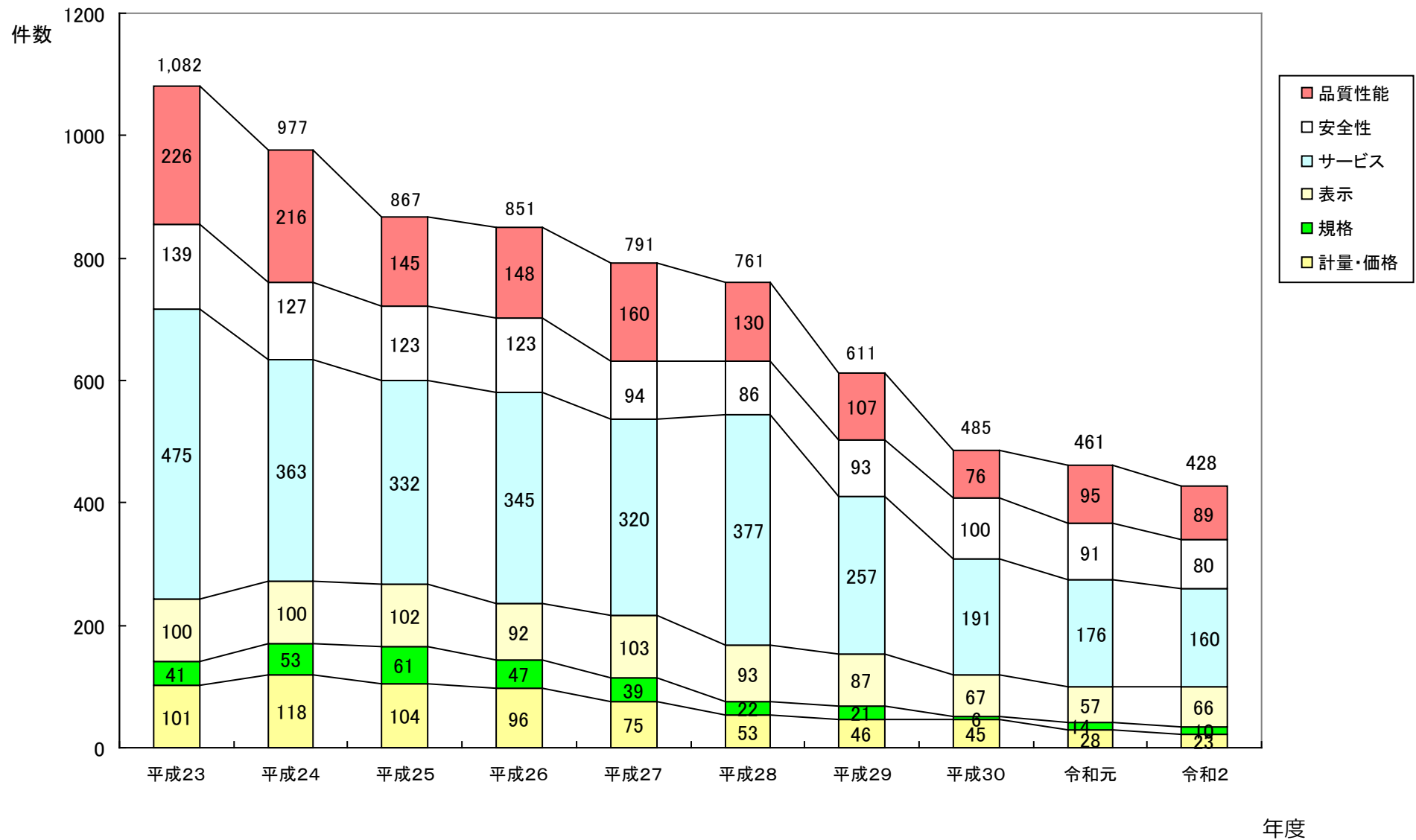


(注) 訪問購入は、平成25年2月21日付け改正特定商取引法施行により規制対象となったもので、平成24年度の相談件数は概ね1ヶ月分の受付件数。

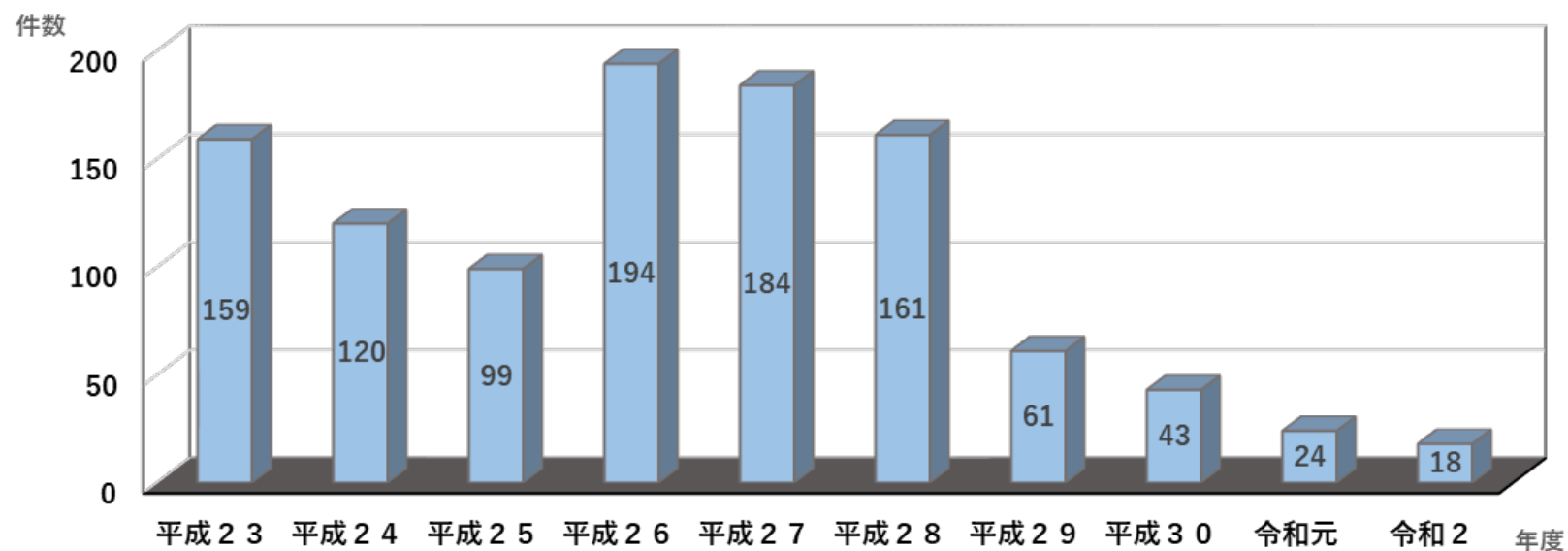
(3)「先物取引関係」の相談件数の推移



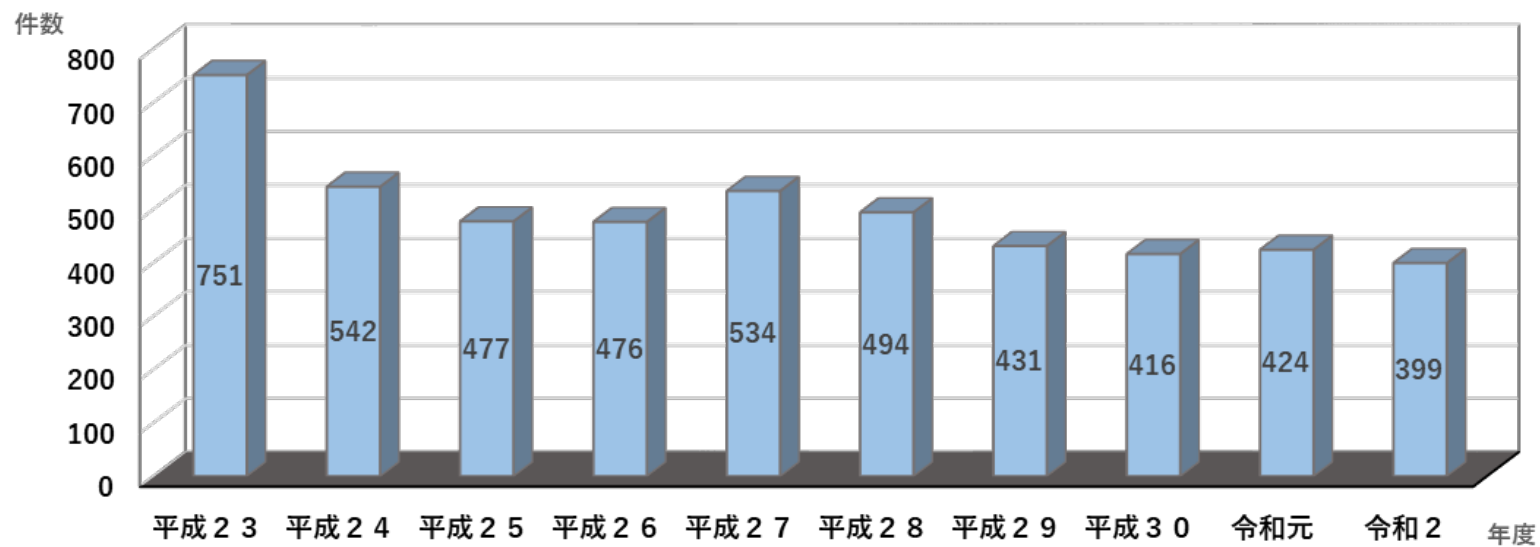
(4)「製品関係」の相談件数の推移



(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



<統計表>

令和 2 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2年度受付件数	375	337	2,024	670	750	394	136	463	146	5,295	2,447	7,742

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	362	328	1,968	631	716	379	133	457	141	5,115	2,127	7,242
面接	7	3	5	5		9	2	1	3	35	1	36
文書等	1	2	6	1	1		1			12	11	23
電子メール	5	4	45	33	33	6		5	2	133	308	441
計	375	337	2,024	670	750	394	136	463	146	5,295	2,447	7,742

第3表 事項別・商品大分類別相談件数

事項別 商品別	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 供誘引 販売取 引	訪問購 入	先物取 引	契約そ の他					契約計
繊維製品	5	2		7	2		16	22		44	77	4	2			6		11	166	1	7	190	2.5%
電気製品	45	38	59	20	3		165	16		67	62	10	19	1	1	2		23	201		44	410	5.3%
機械器具	14	23	32	5	2	2	78	71		63	98	18	20		2	29		39	340		63	481	6.2%
住居	3	3	4	2	1	2	15	6	1	84	27	1	1			1		5	126		31	172	2.2%
台所・家庭用品	8	2	2	11	1	1	25	2		14	205	26	34		1			19	301		133	459	5.9%
文化・スポーツ用品	4	4	3	4	1	1	17	13	1	64	126	12	16	1	1	41		22	297		27	341	4.4%
エネルギー	1	1	12	1		13	28	1		39	3	36	2					46	127		40	195	2.5%
役務	3	3	14	4			24	516	118	759	248	447	98	624	82	5		155	3,052	8	201	3,285	42.4%
その他	6	4	34	12		4	60	86	2	118	949	164	131	2	21	40	52	79	1,644	9	496	2,209	28.5%
合計	89	80	160	66	10	23	428	733	122	1,252	1,795	718	323	628	108	124	52	399	6,254	18	1,042	7,742	—
事項別比率	1.1%	1.0%	2.1%	0.9%	0.1%	0.3%	5.5%	9.5%	1.6%	16.2%	23.2%	9.3%	4.2%	8.1%	1.4%	1.6%	0.7%	5.2%	80.8%	0.2%	13.5%	—	—

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 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			
繊維製品	男性外衣・中 衣	背広服類																						
		コート																						
		セーター類																						
		シャツ類																						
		男性用衣類								1		2	17					1		1	22		2	24
	女性外衣・中 衣	スーツ・ワンピース類																						
		コート																						
		スカート・スラックス																						
		セーター類																						
		シャツ類																						
		女性用衣類	3			5			8	4		1	25	1				2		1	34			42
	子供外衣・中 衣	制服類																						
		コート・セーター類																						
		シャツ類																						
		子供用衣類											1							1	2			2
		制服類																						
	下着	男性下着											1							1			1	2
		女性下着					2		2			2	10	1	1						14			16
		子供下着																						
	和服	長着・袴袴着類																						
		羽織・コート類																						
		帯・和服小物類										1									1			1
		和服								5		9	1					1		2	18	1		19
	寝衣	寝衣											1								1			1
	寝具	布団・毛布類								7		24	5	1	1					3	41		1	42
		シーツ・寝具カバー類								1		1									2			2
	わた・糸・生 地	わた・糸類																						
		生地類											1							1	2			2
	繊維雑品	床敷物・クッション類	2	2		1			5	1		3	2	1							7			12
		カーテン類											1								1			1
		カバー類											1								1			1
		帽子・手袋・靴下類																						
		小物類																						
		衛生衣服類																						
		洋服小物								2		1	10					2		2	17			17
		衛生衣服類																						
	その他	その他の繊維製品				1			1	1			1								2		3	6
大分類 計			5	2	0	7	2	0	16	22	0	44	77	4	2	0	0	6	0	11	166	1	7	190

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 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
電気製品	電熱機器	暖房用電熱機器		2					2			2									2			4
		調理用電熱機器		3	2				5	1			4	1						1	7		1	13
		工作・工芸用電熱機器																						
		電気アイロン類	1						1				1								1			2
		その他の電熱機器	1		3				4	4		15		1						3	23			27
	電動機器	電気冷暖房機器類	4	2	4		1		11	1		3	8								12		3	26
		電気掃除機類	1	1	4	3			9				3								3			12
		電気洗濯機類	5	2	3	1	1		12			2	2								4			16
		電気冷凍・冷蔵庫類	2	2	2	2			6			1							1		2		5	13
		電動工具類		1					1															1
		その他の電動機器	3	13	2	3			21	1		8	6		4						19		2	42
	電子機器	映像機器・付属機器	7		5				12	1			2	1						2	6		3	21
		音声機器・付属機器	1	1	3				5				3						1		4		3	12
		通信装置・機器・付属品	11	1	23				35	8		14	17	4	10					14	67		20	122
		上記の関連器具											1							1	2		1	3
		その他の電子機器																						
	光源機器	白熱電球・蛍光灯・同器具	6	1	1	1			9			1									1		1	11
		その他の光源機器		2					2															2
	その他	電気理美容機器	1		1				2			2	3			1					6			8
		電気脱毛・医療機器			2				2			8	1	1							10			12
		電気水処理機器・付属品	1						1			1	1	1	4						7			8
		防犯警報機器																						
		電源・配線器具類	1	5		6	1		13			3	4								7		2	22
		その他の電気製品		2	4	6			12			7	6	1	1		1			2	18		3	33
大分類 計			45	38	59	20	3	0	165	16	0	67	62	10	19	1	1	2	0	23	201	0	44	410

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	2	1	7		1	1	12	64		1	6	4				1		25	101		23	136
		その他の自動車											4					2		6		2	8	
		二輪自動車								1		1	3					7		1	13		3	16
		自転車	3	4					7				3					2			5		1	13
		車両用品、その他の車両			1				1				2					2		4		1	6	
	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	4	8	16	2	1		31	2		16	42	9	10		2	1		5	87		8	126
		コピー機、事務用文書作成機器																					1	1
		自動販売機類				1			1	1										1	2		3	6
	縫製機器	ミシン			1				1			4						1			5			6
		手編機																						
	精密・光学機器	時計								2		3	6		1			3		1	16		1	17
		写真機器、付属品		1	1				2			1	4					4			9		1	12
		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		3					3			11								1	12		3	18
		調理用ガス器具			1				1				1								1			2
		ガス風呂、付属品		1					1															1
		その他のガス器具			1				1															1
	石油器具	石油暖房、給湯機器類	1	3	3				7															7
		その他の石油器具		1					1				1								1			2
	その他	計量器、利器工匠具	1			1		1	3			1	6					2		1	10		11	24
		農林畜産用機具											1					2			3		1	4
		その他の機械器具	3	1	1	1			6			25	18	5	9			2		4	63		4	73
	大分類 計		14	23	32	5	2	2	78	71	0	63	98	18	20	0	2	29	0	39	340	0	63	481

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		2	1					1			5		2	7
		建築材料	1	1					2			4	2								6			8
		建具										1	1								2		1	3
		住宅付属物		1					1			4	2								6		2	9
	住宅設備	空調設備・機器		1	1				2			1									1			3
		冷暖房給湯設備・機器								2		25								2	29		18	47
		キッチン設備・機器										1									1			1
		浴室、便所、洗面所設備・機器	1						1			11	2								13			14
	家具	その他の設備・機器			2		1	2	5		1	16	2	1	1					1	22		6	33
		たんす、戸棚類											1	1							2			2
		机、テーブル類											2								2			2
		椅子、腰掛け類				2				2	1		4							1	6			8
		ベッド	1		1					2	1		2								3			5
	その他	その他の家具								1		6									7		1	8
消火器											6									6		1	7	
	その他の住居用品										12	2							1	15			15	
大分類 計			3	3	4	2	1	2	15	6	1	84	27	1	1	0	0	1	0	5	126	0	31	172
台所・家庭用品	台所用具	調理用具											1							1			1	
		料理用具	1						1				6	1						7			8	
		飲食器											1							1			1	
		食卓用具											1							1			1	
		その他の台所用具		1					1														2	3
	石鹸・合成洗剤	石鹸	1			1			2														5	7
		合成洗剤											1							1		1	2	
	化粧品	頭髮・皮膚用化粧品	1		1				2	1		5	112	15	34		1			3	171		3	176
		香水・特殊化粧品											6	2							8			8
	その他	衛生用品・歯磨き	1	1		5	1	1	9	1		3	69	6						14	93		109	211
		家庭用薄葉紙																					1	1
		家庭用化学製品	4			5			9			2	6						1	9		5	23	
		家庭用小物雑貨											1								1			1
		塗料・塗装用具																						
その他の家庭用品				1				1			4	1	2						1	8		7	16	
大分類 計			8	2	2	11	1	1	25	2	0	14	205	26	34	0	1	0	0	19	301	0	133	459

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 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								2		17	1	1		1				3	25		4	29
		書籍、教材								2		9	15	5	15		1	1		1	49		2	#VALUE!
		その他の印刷物		1		1			2			1	2	1							4		3	9
	レコード、楽器	レコード類、その他の記録物								1		1	11	2						2	17		1	#VALUE!
		楽器								1			3					2		1	7		1	#VALUE!
	文具、用紙	文具	1	1				1	3			2	5		1			1		1	10		3	16
		用紙類											2								2			2
	スポーツ、レジャー用品	球技用具																					1	1
		スキー、その他の運動用具											3								3			3
		レジャー、娯楽用品・装置		1	1		1		3				15							1	16		5	24
	装身具類	身辺細化品	1						1	4	1	23	24	1				17		3	73			74
		毛皮・合成樹脂製衣服類																						
		かつら、裁縫用小物										2	1								3			3
		履物、かばん類	2	1	1	1			5	1			18					5		6	30		2	37
		眼鏡、身の回り品								1		6	11					2		1	21		1	22
	子供用具	子供用車両											1								1			1
		子供用玩具			1				1									1		1	2		1	4
		子供用遊戯器具																						
	その他	美術工芸装飾品										1	3	2				10		1	17			17
		その他の文化・スポーツ用品				2			2	1		2	11					2		1	17		3	22
	大分類 計			4	4	3	4	1	1	17	13	1	64	126	12	16	1	1	41	0	22	297	0	27
エネルギー	電力	電力			9			6	15			31	2	33	2					32	100		18	133
	ガス	都市ガス			1				1			2		3						5	10		7	18
		LPガス		1	1				3	5			5							9	14		6	25
	石油	灯油類						1	1			1									1		6	8
		ガソリン類	1		1	1		2	5	1											1		3	9
		その他の石油製品						1	1															1
	その他	その他のエネルギー											1							1			1	
大分類 計			1	1	12	1	0	13	28	1	0	39	3	36	2	0	0	0	0	46	127	0	40	195

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 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		179	2	3		1				7	194		3	198
		工事、加工	1	1	1	1			4	3		260		2						12	277		5	286
		管理、保管																		1	1			#VALUE!
		レンタル、リース、賃借								1		3	5				3			5	17			#VALUE!
		その他の商品役務		1					1			13	3	1							17		1	19
	一般役務	互助会、友の会								1	118	5		1						6	131		1	132
		遊興、鑑賞											9								9		3	12
		信用取引			1				1	391		1								2	394	1	5	401
		商品券等			1				1				5	1				4		3	13		12	26
		会員権			1				1	2		4	1	2						15	24		2	27
		情報処理・提供								24		37	45	222	23	3	29	1		7	391	5	8	404
		預託、利殖、代行								2		23	3	1						1	30			30
		金融、保険								4					3					2	10	1	23	34
	継続的役務	教育、エステ								23		4	8	7	4	548	1			18	613	1	12	626
		資格講座								4		2	7	6		3	5			6	33		3	36
		教養、娯楽			1				1	6		19	16	50	7	8	12			10	128		2	131
		上記に関連する役務																					1	1
		その他の継続的役務								5			3			39				1	48			48
	その他の役務	その他の役務	1	1	9	3			14	48		209	141	150	61	22	32			59	722		120	856
	大分類 計		3	3	14	4	0	0	24	516	118	759	248	447	98	624	82	5	0	155	3,052	8	201	3,285
その他	商取引	国内公設先物(経済産業省物資)										1								1			1	
		海外先物(経済産業省物資)																	4		4		4	
		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										4		2					11	1	18			18
		内職、副業								2			1	2	1		7				13			13
		先物関連取引																	14		14			14
		国内商品先物																	16		16			16
		海外商品先物																	4		4			4
		先物関連取引																						
		その他の商取引								7	1	5	3	7	2				1	9	35		7	42
	その他	食料品	1	1	4	4		3	13	3		31	798	99	50	1	2	2		9	995	1	32	1,041
		家庭用医薬品類				1		1	2			5	20	15							40		2	44
		加工用基礎材、産業用機械	2	1		1			4	1		5			1		1	23		1	32		13	49
		ペット								1		2	3								6		1	7
		その他	3	2	30	6			41	72	1	65	124	39	77	1	11	15	2	59	466	8	441	956
	大分類 計		6	4	34	12	0	4	60	86	2	118	949	164	131	2	21	40	52	79	1,644	9	496	2,209
		合計	89	80	160	66	10	23	428	733	122	1,252	1,795	718	323	628	108	124	52	399	6,254	18	1,042	7,742

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	125	118	985	209	158	179	53	154	19	2,000	449	2,449
	街頭		2	3			2				7	1	8
	職場	1	2	13	4		2	1		1	24	8	32
	その他	13	35	74	178	92	11	3	77	3	486	159	645
営業所等		18	17	263	82	52	26	9	30	7	504	153	657
その他		49	89	620	105	290	75	27	150	89	1,494	1,003	2,497
合計		206	263	1,958	578	592	295	93	411	119	4,515	1,773	6,288

(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	110	108	981	203	155	171	52	157	17	1,954	422	2,376
	街頭		1	1			1				3	1	4
	職場	1	2	16	4		1	1		1	26	9	35
	その他	10	36	78	171	85	9	4	71	1	465	150	615
営業所等		21	24	276	79	59	29	10	41	18	557	149	706
その他		63	92	606	121	293	84	26	141	82	1,508	1,042	2,550
合計		205	263	1,958	578	592	295	93	410	119	4,513	1,773	6,286

(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	35	83	812	246	145	88	30	150	27	1,616	313	1,929
電話	35	47	295	83	41	43	13	58	14	629	108	737
広告	77	76	547	144	215	84	29	114	50	1,336	471	1,807
DM	2		12	1	1	1				17	17	34
ファックス			1	1		1				3	1	4
電子メール			9		6	6		1	1	23	9	32
SMS	2		3	4						9	3	12
SNS	9	6	45	13	8	8	3	13	2	107	19	126
その他	45	51	234	86	176	64	18	74	25	773	833	1,606
合 計	205	263	1,958	578	592	295	93	410	119	4,513	1,774	6,287

(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	7	28	141	31	45	18	5	36	6	317	54	371
対面・書面	28	64	694	212	118	60	28	124	32	1,360	282	1,642
郵便等	3	1	23	1	5	3	1	3	2	42	7	49
電話	43	44	272	85	44	46	14	54	9	611	79	690
パソコン	56	65	548	143	198	84	18	119	48	1,279	538	1,817
ファックス		1	4		1	1		1	1	9	4	13
その他	68	60	276	106	181	83	27	73	21	895	809	1,704
合計	205	263	1,958	578	592	295	93	410	119	4,513	1,773	6,286

(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	81	128	1,062	316	176	115	48	206	37	2,169	419	2,588
友・知人		11	67	26	19	12		13	6	154	29	183
その他	124	124	829	236	397	167	45	192	76	2,190	1,328	3,518
合 計	205	263	1,958	578	592	294	93	411	119	4,513	1,776	6,289

(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	56	111	704	166	175	76	24	63	53	1,428	308	1,736
カード一括	17	24	254	89	64	34	4	46	19	551	333	884
ローン		1	5					1		7	1	8
金消契約	2		17	7	5			1		32	2	34
個別信用購入あっせん	6	10	98	23	28	16	8	22	10	221	109	330
包括信用購入あっせん	16	10	57	12	21	8	7	14	1	146	92	238
包括信用購入あっせん(リボ) 割賦販売(リボ)		8	24	9	12	4	1	3	4	65	68	133
前払割賦			16	4	13	3		8	1	45	39	84
リース			5	2	1	1			2	11	2	13
その他	103	89	733	257	263	147	46	237	27	1,902	803	2,705
合 計	200	253	1,913	569	582	289	90	395	117	4,408	1,757	6,165

(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	5	6
勧誘・不実虚偽											3	3
書面不交付・不備											1	1
未成年等												
債務不履行			1							1	12	13
クーリング・オフ関係			3		1					4	14	18
解約関係			2	1	2	1				6	57	63
業者の信頼性											7	7
違約金の妥当性												
情報提供				6						6	9	15
過量販売												
その他	1		2	6	1					10	67	77
合計	1		8	14	4	1				28	175	203

(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	4	37	9	10	5	3	3	2	77	21	98
勧誘・不実虚偽	3	4	17		6	10	1		3	44	23	67
書面不交付・不備	7	29	202	34	40	20	9	25	3	369	33	402
未成年等	1	2	4	1		2			1	11	3	14
債務不履行		1	6	4	4	5	1	3	1	25	48	73
クーリング・オフ関係	36	61	670	148	103	83	19	119	11	1,250	119	1,369
解約関係	65	49	559	182	171	94	25	116	54	1,315	301	1,616
業者の信頼性	6	6	20	5	9	7	1	7	5	66	26	92
違約金の妥当性	1	3	9	11	3	8			1	36	5	41
情報提供	13	20	45	12	17	5	6	13	6	137	37	174
過量販売		1	4					2		7	1	8
その他	69	82	372	158	221	55	28	121	31	1,137	931	2,068
合計	205	262	1,945	564	584	294	93	409	118	4,474	1,548	6,022

(6)ー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	5		30	9	23	18	3		6	4	6	104
勧誘・不実虚偽	8	3	18	13	6	15			2		7	72
書面不交付・不備	20	2	217	1	57	31	56	7	9		3	403
未成年等	1			12							1	14
債務不履行	4		6	59		2	2				13	86
クーリング・オフ関係	21	1	645	18	356	64	147	50	67		18	1,387
解約関係	70	76	126	844	113	55	288	28	9	4	72	1,685
業者の信頼性	6	2	13	27	7	25		1		2	16	99
違約金の妥当性	4	2	4	8	1	1	18				2	40
情報提供	19		38	73	9	35	4		1	4	7	190
過量販売			5		2		1					8
その他	575	36	150	731	144	77	109	22	30	38	254	2,166
合 計	733	122	1,252	1,795	718	323	628	108	124	52	399	6,254

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	4	5	2	6	3	1	2	33	56	89
	安全性	4	1	2	5	14	1		1	1	29	51	80
	サービス	7	10	7	12	22	17	4	12	1	92	68	160
	表示	3	4	5	2	14	5	4	2	1	40	26	66
	規格		1	3		1	1				6	4	10
	計量価格	1	4	2	2	3	1	1	1		15	8	23
	製品合計	22	23	23	26	56	31	12	17	5	215	213	428
契約	割賦	18	9	78	22	38	19	9	22	12	227	506	733
	前払割賦	2	5	15	5	15	5		11	1	59	63	122
	訪問販売	19	57	531	149	113	57	22	109	17	1,074	178	1,252
	通信販売	75	77	502	156	200	84	30	112	43	1,279	516	1,795
	電話勧誘販売	41	44	278	82	52	43	13	63	12	628	90	718
	連鎖販売	8	16	117	42	37	20		21	10	271	52	323
	特定継続的役務提供	11	23	282	60	74	28	4	34	18	534	94	628
	業務提供誘引販売取引	3	6	40	22	12	2	2	6	3	96	12	108
	訪問購入	5	10	48	9	10	6	3	15	2	108	16	124
	先物取引	1			1	1	1				4	48	52
	契約その他	22	15	64	28	37	27	10	15	1	219	180	399
	契約合計	205	262	1,955	576	589	292	93	408	119	4,499	1,755	6,254
個人情報				2	2		1				5	13	18
その他		148	52	44	66	105	70	31	38	22	576	466	1,042
合計		375	337	2,024	670	750	394	136	463	146	5,295	2,447	7,742

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	8	8	41	17	16	13	17	12	6	138	52	190
電気製品	16	14	58	33	48	28	10	22	9	238	172	410
機械器具	18	17	79	37	45	23	10	24	9	262	219	481
住居	7	9	38	18	20	9	10	12	3	126	46	172
台所・家庭用品	23	21	85	30	52	19	4	31	9	274	185	459
文化・スポーツ用品	13	13	79	39	36	24	5	18	7	234	107	341
エネルギー	10	10	41	22	21	8	3	14		129	66	195
役務	103	110	1,094	279	265	146	39	197	60	2,293	992	3,285
その他	177	135	509	195	247	124	38	133	43	1,601	608	2,209
合計	375	337	2,024	670	750	394	136	463	146	5,295	2,447	7,742

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	
2009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
2010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
2011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
2012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
2013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
2014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
2015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
2016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
2017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
2018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
2019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
2020年度	89	80	160	66	10	23	428	733	122	1,252	1,795	718	323	628	108	124	52	399	6,254	18	1,042	7,742
2020年度 対前年度比(%)	▲ 6.3	▲ 12.1	▲ 9.1	15.8	▲ 28.6	▲ 17.9	▲ 7.2	▲ 5.3	▲ 39.3	7.5	47.1	25.1	▲ 9.0	3.1	44.0	29.2	420.0	▲ 5.9	13.6	▲ 25.0	▲ 28.0	4.1

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
2009年度	362	1,121	1,437	404	373	1,177	227	4,604	4,367	14,072
2010年度	358	854	988	421	318	909	239	4,189	3,713	11,989
2011年度	276	742	829	362	230	878	242	3,604	2,717	9,880
2012年度	268	602	763	333	209	787	248	3,202	2,058	8,470
2013年度	295	566	678	356	187	754	192	3,048	1,973	8,049
2014年度	318	586	616	317	192	713	205	3,122	1,934	8,003
2015年度	275	584	639	293	222	661	228	3,315	1,727	7,944
2016年度	222	535	624	290	201	497	190	3,292	1,658	7,509
2017年度	223	510	542	299	200	484	247	3,144	1,651	7,300
2018年度	193	536	466	231	234	406	229	3,300	1,568	7,163
2019年度	170	488	473	166	602	335	251	3,153	1,798	7,436
2020年度	190	410	481	172	459	341	195	3,285	2,209	7,742
2020年度 対前年度比(%)	11.8	▲ 16.0	1.7	3.6	▲ 23.8	1.8	▲ 22.3	4.2	22.9	4.1

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

事項別 商品別	製品							契約											個人情報 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 供誘引 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%	—	—

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				
繊維製品	男性外衣・中衣	背広服類																							
		コート																							
		セーター類																							
		シャツ類																							
		男性用衣類	1			3	1		5	1		1	11							1	14		3	22	
	女性外衣・中衣	スーツ・ワンピース類																							
		コート																							
		スカート・スラックス																							
		セーター類																							
		シャツ類																							
		女性用衣類	2			3			5	1		4	14						1		2	22		7	34
	子供外衣・中衣	制服類																							
		コート・セーター類																							
		シャツ類																							
		子供用衣類																	1			1			1
		制服類																			1	1			1
	下着	男性下着														1						1			1
		女性下着											2	9		3	1					15		1	16
		子供下着																							
	和服	長着・襦袢着類																							
		羽織・コート類																							
		帯・和服小物類										1	1						1			3			3
		和服									2		14						2		1	19		1	20
	寝衣	寝衣		1			1		2																2
	寝具	布団・毛布類				2			2	4		18	9		2						1	34			36
		シーツ・寝具カバー類										1										1			1
	わた・糸・生地	わた・糸類											1									1			1
		生地類										3										3			3
	繊維雑品	床敷物・クッション類				1			1	2		1									1	4		1	6
		カーテン類								1		1	1									3			3
		カバー類																							
		帽子・手袋・靴下類																							
		小物類																							
		衛生衣服類																							
		洋服小物			1	1			2	1		2	6				1			2	12	1			15
	衛生衣服類																								
	その他	その他の繊維製品			1				1				3								1	4			5
大分類 計			3	1	2	10	2	0	18	12	0	48	55	0	6	1	1	5	0	10	138	1	13	170	

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 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
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
		その他の電子機器											2								2			2
	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		1	26	2		3	10		1	3	1			2	22	1	7	56
	大分類 計		41	48	72	16	1	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	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						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																							
		自動販売機類								1											1			1	
	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、利器工器具						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 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
	家具	その他の設備・機器	1	1			1		3	1		8		1						1	11		4	18
		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	その他の家具								1			3						1		1	6		
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	166
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	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
		眼鏡、身の回り品										4	1				1			2	8		2	10
	子供用具	子供用車両		1					1															1
		子供用玩具		2					2				3					2			5		2	9
		子供用遊戯器具																						
	その他	美術工芸装飾品										2	2	1	1			12		1	19			19
		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
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 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
		金融、保険								1		2		3	1					7	14		28	42
	継続的役務	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																						
		その他の継続的役務								4		1	5			22				2	34			34
	その他の役務	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
		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
個別信用購入あっせん	5	15	92	26	35	10	3	23	8	217	117	334
包括信用購入あっせん	17	4	74	11	17	10	3	9	1	146	73	219
包括信用購入あっせん(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)ー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	
2009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
2010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
2011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
2012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
2013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
2014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
2015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
2016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
2017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
2018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
2019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
2019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
2009年度	362	1,121	1,437	404	373	1,177	227	4,604	4,367	14,072
2010年度	358	854	988	421	318	909	239	4,189	3,713	11,989
2011年度	276	742	829	362	230	878	242	3,604	2,717	9,880
2012年度	268	602	763	333	209	787	248	3,202	2,058	8,470
2013年度	295	566	678	356	187	754	192	3,048	1,973	8,049
2014年度	318	586	616	317	192	713	205	3,122	1,934	8,003
2015年度	275	584	639	293	222	661	228	3,315	1,727	7,944
2016年度	222	535	624	290	201	497	190	3,292	1,658	7,509
2017年度	223	510	542	299	200	484	247	3,144	1,651	7,300
2018年度	193	536	466	231	234	406	229	3,300	1,568	7,163
2019年度	170	488	473	166	602	335	251	3,153	1,798	7,436
2019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

平成三十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

事項別 商品別	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 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			
繊維製品	男性外衣・中 衣	背広服類																				
		コート																				
		セーター類																				
		シャツ類																				
		男性用衣類				5		2	7	6			17			1			24		2	33
	女性外衣・中 衣	スーツ・ワンピース類																				
		コート																				
		スカート・スラックス																				
		セーター類																				
		シャツ類																				
		女性用衣類			1	4			5	1		4	16		1	1		5	28		5	38
	子供外衣・中 衣	制服類																				
		コート・セーター類																				
		シャツ類																				
		子供用衣類											2					1	3			3
		制服類											1						1			1
	下着	男性下着	1						1				1						1			2
		女性下着										2	9						14			14
		子供下着																				
	和服	長着・襦袢着類																				
		羽織・コート類																				
		帯・和服小物類										3				2			5			5
		和服								3	2	8	1		1	3		1	19			19
	寝衣	寝衣																				
	寝具	布団・毛布類				1			1	4		32	4		1				45		2	48
		シーツ・寝具カバー類										1							1			1
	わた・糸・生 地	わた・糸類																				
		生地類											1			1			2			2
	繊維雑品	床敷物・クッション類	1			1			2			1	2						3			5
		カーテン類																				
		カバー類																				
		帽子・手袋・靴下類																				
		小物類																				
		衛生衣服類																				
		洋服小物									1		9		3	1			15	1		16
		衛生衣服類																				
	その他	その他の繊維製品	1			2			3				2						3			6
	大分類 計		3	0	1	13	0	2	19	14	3	51	65	0	6	9	0	7	164	1	9	193

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
		その他の電子機器																			1	1
	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	2		7	5					1	17		7	52
	大分類 計		32	47	75	22	2	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
		手縫機																				
	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、利器工器具				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 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	駆体										5							5		4	9
		建築材料	2	1		1			4			2	2					1	5		2	11
		建具									1	1						1	3		1	4
		住宅付属物		1					1			6	1					1	8		3	12
	住宅設備	空調設備・機器			1				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						1			6						4	10		1	12
		その他の設備・機器		2	3		1	1	7			7	1					1	14		6	27
	家具	たんす、戸棚類	1						1													1
		机、テーブル類											3						3			3
		椅子、腰掛け類				1			1			1	1					1	3			4
		ベッド	1	1					2			1	1					1	3			5
		その他の家具										3	4			1		1	9		2	11
	その他	消火器		1					1			13							13		1	15
		その他の住居用品					1		1			8	1						9		2	12
	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				3						3			6
		飲食器																1	2			2
		食卓用具											1						1			1
		その他の台所用具		1		1			2													2
	石鹼・合成洗剤	石鹼											2		1				3		1	4
		合成洗剤	1	1		1			3			1							1		1	5
	化粧品	頭髮・皮膚用化粧品			2				2	1		15	78		2			3	153		2	157
		香水・特殊化粧品	1						1				27						27			28
	その他	衛生用品・歯磨き		1					1				7						7			8
		家庭用薄葉紙											1						1			1
		家庭用化学製品			1				1			3							3		2	6
		家庭用小物雑貨																				
		塗料・塗装用具								1									1			1
		その他の家庭用品	1	1					2	1		7	2						10		1	13
	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 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 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
		金融、保険								2		4						2	16	3	28	47
	継続的役務	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	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	39
	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)ー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	
2009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
2010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
2011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
2012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
2013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
2014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
2015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
2016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
2017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
2018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
2018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
2009年度	362	1,121	1,437	404	373	1,177	227	4,604	4,367	14,072
2010年度	358	854	988	421	318	909	239	4,189	3,713	11,989
2011年度	276	742	829	362	230	878	242	3,604	2,717	9,880
2012年度	268	602	763	333	209	787	248	3,202	2,058	8,470
2013年度	295	566	678	356	187	754	192	3,048	1,973	8,049
2014年度	318	586	616	317	192	713	205	3,122	1,934	8,003
2015年度	275	584	639	293	222	661	228	3,315	1,727	7,944
2016年度	222	535	624	290	201	497	190	3,292	1,658	7,509
2017年度	223	510	542	299	200	484	247	3,144	1,651	7,300
2018年度	193	536	466	231	234	406	229	3,300	1,568	7,163
2018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

Ⅲ．参考

1．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」

<http://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

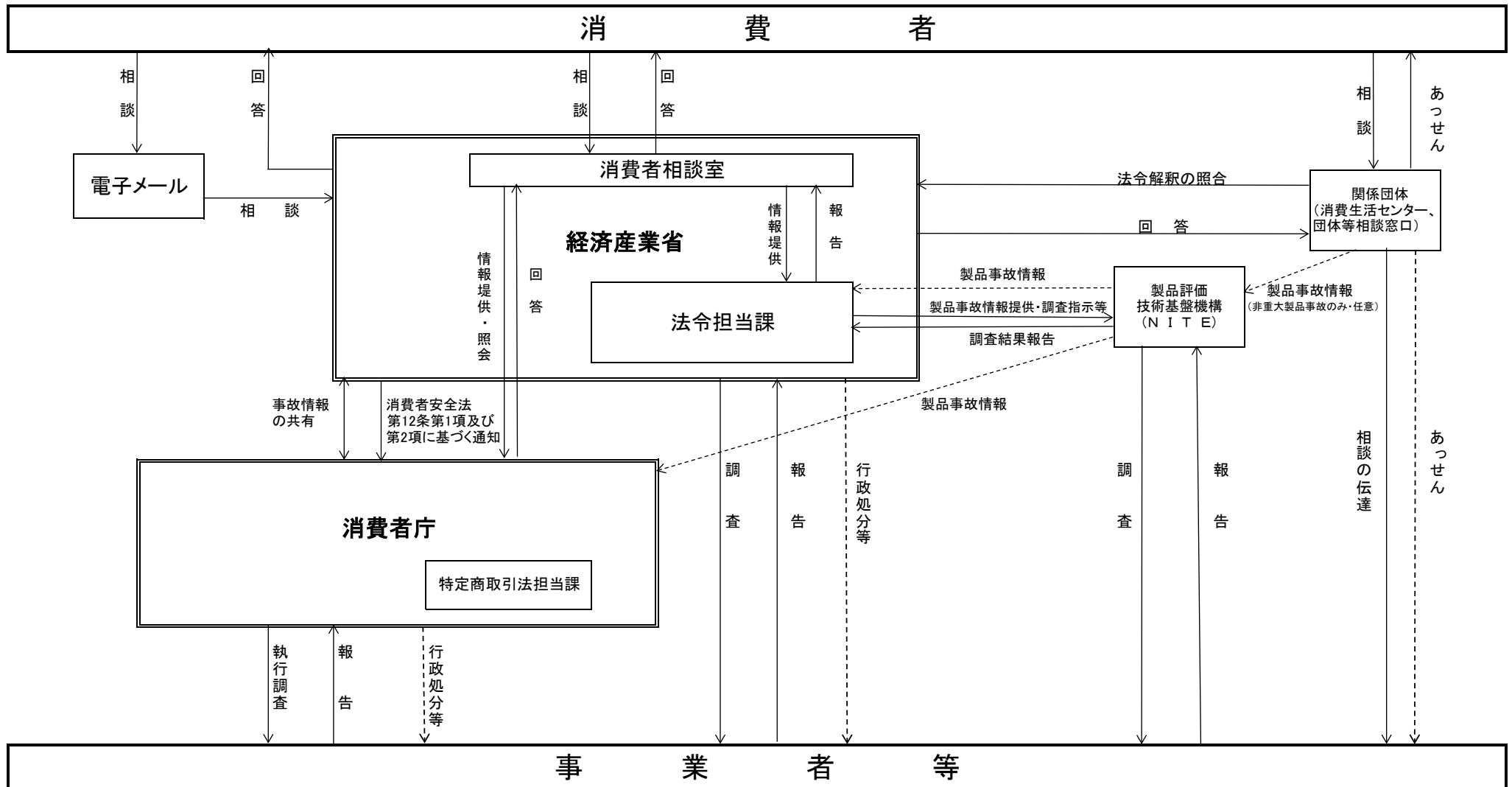
消費者相談の対象となっている商品については、大きく次の 9 項目（以下「商品大分類」という。）に分類しています。

- | | | |
|--------|----------|------------|
| 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3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。

2. 消費者相談窓口のご案内

経済産業省消費者相談室では、当省所管の法律、物資やサービスに関する相談に対して助言等を行うほか、情報提供を受け付けています。

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(<http://www.no-trouble.go.jp/>)をご覧ください。

【消費者相談窓口の御紹介】

当省所管の法律、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当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・指導等を行っている、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おりません。

○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)

令和２年度消費者相談報告書

令和３年１２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

<http://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。