令 和 ３ 年 度

消 費 者 相 談 報 告 書

経 済 産 業 省

Ⅰ　令和３年度消費者相談の動向 ･････････････････････ １
　１．消費者相談の動向 ･････････････････････････････ １
　２．令和３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）･････････････････････････９
　２．消費者相談件数（事項別）･･････････････････････１２
　統計表
・令和３年度消費者相談統計資料 ･････････････････ ２１
・令和２年度消費者相談統計資料 ･････････････････ ４１
・令和元年度消費者相談統計資料 ･････････････････ ６０

Ⅲ　参考
　１．消費者相談受付体制の概要･･････････････････････７８
　２．消費者相談窓口のご案内 ･･････････････････････ ８１

Ⅰ．令和３年度消費者相談の動向

１．消費者相談の動向

○　令和３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８，１０３件（前年度比４．７％増）となり、３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２，２６３件（同▲７．５％）、経済産業局への相談が５，８４０件（同１０．３％増）でした。

○　相談者の属性別では、本人からの相談が３，９５２件（構成比４８．８％）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３，４９８件（同４３．２％）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３，３９９件の相談（全相談件数の４１．９％）のうち、５０歳代の方からの相談が８４７件（構成比２４．９％）と最も多く、次いで４０歳代の方からの相談が６６１件（同１９．４％）、６０歳代の方からの相談が６１３件（同１８．０％）、７０歳代以上の方からの相談が６０６件（同１７．８％）、３０歳代の方からの相談が４０６件（同１１．９％）となっています。

○　事項別では、「特定商取引法関係」の相談が５，６２９件（前年度比１３．８％増）と最も多くなり、「割賦関係」の相談が８４４件（同▲１．３％）、「その他」（※1）の相談が７４６件（同▲２８．４％）、「契約その他」（※2）の相談が４２６件（同６．８％増）、「製品関係」の相談が４１２件（同▲３．７％）、「個人情報関係」の相談が２６件（前年度比４４．４％増）、「先物取引」の相談が２０件（同▲６１．５％）となりました。

※1）「その他」とは、「割賦関係」、「特定商取引法関係」、「先物取引」、「契約その他」、「製品関係」及び「個人情報」のいずれの事項にも分類されない相談

※2）「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」に該当しない物資及び役務の契約に関する相談

　また、全体構成比の約７割を占める「特定商取引法関係」（構成比６９．５％）のうち取引類型をみると、「訪問販売」の相談が２，０５１件（前年度比６３．８％増）と最も多くなり、「通信販売」の相談が１，２４３件（同▲３０．８％）、「電話勧誘販売」の相談が９４０件（同３０．９％増）、「特定継続的役務提供」の相談が７１０件（同１３．１％増）、「連鎖販売取引」の相談が４０５件（同２５．４％増）、「訪問購入」の相談が１４３件（同１５．３％増）、「業務提供誘引販売取引」の相談が１３７件（同２６．９％増）となりました。通信販売を除き、いずれも前年度より増加しました。

２．令和３年度に寄せられた消費者相談の特徴

【訪問販売が最も多い取引類型に　～住宅設備の修理工事や鍵の解錠に関する相談増～】

「訪問販売」は、２，０５１件で最も相談の多い取引類型となりました。中でも、いわゆる水回り設備の修繕、鍵の開錠修理、保険金を充てた修繕工事のトラブルに関連した相談が目立ちました。

〔具体的事例〕

- トイレの排水に不具合が生じ、修理を依頼した業者が来訪し、当初示した施工内容や料金で予定されていない多くの追加作業をして、高額の費用を請求された。
- ドアの鍵が開かなくなり、鍵の開錠と修理の契約を締結した。しかし、10 万円と高額だったのでクーリング・オフの通知を出したが、事業者は返金や減額の交渉に応じなかった。
- 台風に被災した際、事業者が損害調査として来訪し、損害保険金の申請手続きをサポートすると言って代行したうえ、受け取った保険金を利用して修繕工事を行うよう勧誘を受けた。

【SNS 等を通じた取引の誘引や定期購入に関する相談増】

インターネットにおける SNS や Web 会議ソフトを利用した連絡や動画の閲覧を通じて取引関係に誘引された旨の相談が、多くの取引類型でみられました。また、広告の表示の不備などで定期購入の契約に気づかず、返品を巡りトラブルが生じた例が目立ちました。

[具体的事例]

- ＳＮＳにある化粧品の広告を見て申し込み、代金を支払った後、商品が何度も届き、２回目の請求額は初回の数倍だった。業者は回数縛りの定期購入で解約できないというが、広告には「いつでも解約できる」とあり、定期購入の表示は確認できなかった。
- 副業紹介のサイトを見つけ、ＳＮＳ上のやりとりで会議アプリを案内され、当該アプリでセミナーの受講を勧められ、受講とサポートを受けるとともにテキストとする情報商材を購入させられた。

【新型コロナウイルス感染症に関する相談】

新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」という）の影響とみられる相談は、令和３年度は３８７件寄せられました。相談内容は、前年度に多かったマスクや消毒液等の物資の確保に関する相談に代わり、例えば副業紹介等の勧誘、債務の支払い繰延べの可否や、行動制限に伴う事業者との解約トラブル等に関する相談が目立ちました。

[具体的事例]

- インターネットで副業紹介のサイトにアクセスし、SNS で案内されて入った会議アプリでセミナー受講の勧誘を受け、契約させられた。
- 収入が減少し、クレジットの支払が一時的に滞った。支払計画の見直しの相談が聞き入れられず、残額・手数料及び遅延損害金の一括返済を迫られた。
- エステサロンに通えなくなり、解約を申し入れたが拒否され、利用できない期間についても費用を請求された。

＜事項別相談件数＞

事　　項	令和3年度		令和2年度		対前年度比(%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	844	10.4%	855	11.0%	▲ 1.3
割賦販売	687	8.5%	733	9.5%	▲ 6.3
前払割賦	157	1.9%	122	1.6%	28.7
特定商取引法関係	5,629	69.5%	4,948	63.9%	13.8
訪問販売	2,051	25.3%	1,252	16.2%	63.8
通信販売	1,243	15.3%	1,795	23.2%	▲ 30.8
電話勧誘販売	940	11.6%	718	9.3%	30.9
連鎖販売取引	405	5.0%	323	4.2%	25.4
特定継続的役務提供	710	8.8%	628	8.1%	13.1
業務提供誘引販売取引	137	1.7%	108	1.4%	26.9
訪問購入	143	1.8%	124	1.6%	15.3
先物取引	20	0.2%	52	0.7%	▲ 61.5
契約その他	426	5.3%	399	5.2%	6.8
製品関係	412	5.1%	428	5.5%	▲ 3.7
品質性能	97	1.2%	89	1.2%	9.0
安全性	95	1.2%	80	1.0%	18.8
サービス	140	1.7%	160	2.1%	▲ 12.5
表示	50	0.6%	66	0.9%	▲ 24.2
規格	6	0.1%	10	0.1%	▲ 40.0
計量価格	24	0.3%	23	0.3%	4.3
個人情報	26	0.3%	18	0.2%	44.4
その他	746	9.2%	1,042	13.5%	▲ 28.4
合　計	8,103	100.0%	7,742	100.0%	4.7

（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」とは、国内や海外の商品先物取引及び店頭商品デリバティブ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」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」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」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８４４件で、前年度と比較すると１１件の減少（前年度比▲１．３％）となりました。全相談件数に占める割合は１０．４％（前年度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）に関する相談では、相談件数は６８７件で、前年度と比較すると４６件の減少（前年度比▲６．３％）となり、全相談件数に占める割合は８．５％（前年度９．５％）となりました。

相談内容としては、「不正利用・身に覚えのない請求」が７３件（構成比１０．６％）と最も多く、「解約関係」が７２件（同１０．５％）、「クレジット債務に係る手数料や一括返済等」が６１件（同８．９％）となりました。

不正利用に関しては、「カード利用明細に身に覚えのない購入履歴があった」、「契約していないクレジット会社の口座引落しがあった」などの相談が目立ちました。

「カード契約時には認識がなかったが、確認したら知らぬ間にリボ払いになっていた」旨の相談も多く見られました。

支払方法別では、「一括払い」が最多の１７６件（構成比２５．６％）、「個別信用購入あっせん」が１１７件（同１７．０％）、「包括信用購入あっせん」が１１０件（同１６．０％）、「リボ払い」が８２件（同１１．９％）となりました。

「前払割賦」の相談件数は１５７件で、前年度と比較すると３５件の増加（前年度比２８．７％増）となりました。全相談件数に占める割合は１．９％（前年度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１４０件（構成比８９．２％）を占めています。

相談内容としては、「解約関係」が１０２件（構成比６５．０％）となりました。具体的には、「解約手数料が高い」、「計算方法が不明」など手数料に関する内容が３２件（同２０．４％）、「解約手続きが煩雑」など解約方法に関する内容が３１件（同１９．７％）などの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２，０５１件で、前年度と比較すると７９９件の増加（前年度比６３．８％増）となりました。全相談件数に占める割合は２５．３％（前年度１６．２％）となり、最も相談の多い取引類型となりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が最多の７４１件（構成比３６．１％）、「解約関係」が２２９件（同１１．２％）、「書面不交付・不備」が１５８件（同７．７％）、となっています。。

「クーリング・オフ関係」の内訳は、「適用除外の該当性」が最多の３２８件（同％）、「書面不交付・不備」が１５２件（％）となりました。

商品別に見ると、住宅設備の修理等の「修理・修繕、調整」が最多の８４８件（構成比４１．３％）、住宅リフォーム等の「工事、加工」が２５２件（同１２．３％）、運輸・通信サービスや医療・衛生サービスを含む「その他の役務」が２３８件（同１１．６％）となり、そのうち保険金申請サポート、不用品回収、鍵の開錠等の「その他サービス」が１５５件（同７．６％）となっています。

特に、行政処分を受けた事業者から届いた通知文書への対応方法や、過去の契約に関して返金を受ける可能性に関する問い合わせが目立ちました。中には当該事業者に心当たりがないとの申出もありました。

③ 通信販売に関する相談では、相談件数は１，２４３件で、前年度と比較すると５５２件の減少（前年度比▲３０．８％）となりました。全相談件数に占める割合は１５．３％（前年度２３．２％）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割近くを占めています。

相談内容としては、「解約関係」が最多の５２４件（構成比４２．２％）、解約その他の要因のうち「広告表示」が１９５件（同１５．７％）となっています。

解約等をしたい要因としては、「申込みの広告では定期購入と気づかなかった」、「初回の購入からいつでも解約可能になっていたが、特典を利用すると定期購入に自動的に変更されていた」などの定期購入関連が１６８件（同１３．５％）となっています。

商品別に見ると、健康食品を含む「食料品」が３１２件（構成比２５．１％）、「頭髪・皮膚用化粧品」が１３６件（同１０．９％）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９４０件で、前年度と比較すると２２２件の増加（前年度比３０．９％増）となりました。全相談件数に占める割合は１１．６％（前年度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」が最多の３４９件（構成比３７．１％）、「解約関係」が１６２件（同１７．２％）、「書面不交付・不備」が７８件（同８．３％）、これらで６割強を占めています。

電話勧誘の方法では、「ＳＮＳの音声通話機能を利用した」、「会議アプリの参加案内を示してアクセスし、音声つき動画の配信で勧誘された」などの相談が目立ちました。他に、行政処分を受けた事業者に関する問い合わせも多く寄せられました。

商品別に見ると、情報商材等の「情報処理・提供」が最多の２３５件（構成比２５．０％）、「電力」が１９１件（同２０．３％）、通信回線契約等の「その他の役務」が１８１件（同１９．３％）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４０５件で、前年度と比較すると８２件の増加（前年度比２５．４％増）となりました。全相談件数に占める割合は５．０％（前年度４．２％）となりました。

相談内容としては、「解約関係」が最多の１０２件（構成比２５．２％）、「クーリング・オフ関係」が７９件（同１９．５％）、「情報提供」が４１件（同１０．１％）となっています。

商品別に見ると、「頭髪・皮膚用化粧品」が８６件（同２１．２％）。「食料品」が８４件（同２０．７％）となっています。また、副業紹介や投資等のネットワークビジネスに関する相談も目立ちました。

⑥ 特定継続的役務提供に関する相談では、相談件数は７１０件で、前年度と比較すると８２件の増加（前年度比１３．１％増）となりました。全相談件数に占める割合は８．８％（前年度８．１％）となりました。

相談内容としては、「解約関係」が最多の３４３件（構成比４８．３％）、「クーリング・オフ関係」が１６７件（同２３．５％）、「書面不交付・不備」が５３件（同７．５％）となっています。中でも、解約の拒否や違約金の支払いなど中途解約に関する相談が目立ちました。

役務別では、「エステティック」が最多の２８９件（構成比４４．５％）、「美容医療」が８６件（同１３．２％）、「語学教室」が７５件（同１１．５％）、「学習塾」が７３件（同１１．２％）、「結婚相手紹介サービス」が４２件（同６．５％）、「家庭教師」が２５件（同３．８％）、「パソコン教室」が２０件（同３．１％）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１３７件で、前年度と比較すると２９件の増加（前年度比２６．９％増）となりました。全相談件数に占める割合は１．７％（前年度１．４％）となりました。

相談内容としては、「解約関係」が最多の６０件（構成比４３．８％）、「クーリング・オフ関係」が４６件（同３３．６％）となり、これらで８割近くを占めています。

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」が最多の４４件（構成比３２．１％）、「教養・娯楽」が３１件（同２２．６％）、情報商材等の「情報処理・提供」が２２件（同１６．１％）となっています。

業務内容は、「商品を宣伝するSNS投稿」や「アフィリエイト広告」などインターネット関連、「専門サービス」業務の能力習得に向けた「講習受講の動画視聴」や「情報商材の購入」などが目立ちました。

⑧ 訪問購入に関する相談では、相談件数は１４３件で、前年度と比較すると１９件の増加（前年度比１５．３％増）となりました。全相談件数に占める割合は１．８％（前年度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７９件（構成比５５．２％）と最も多く、次いで「解約関係」が１４件（同９．８％）、「書面不交付・不備」が１１件（同７．７％）となっています。

具体的には「貴金属の追加買取りを要求された」、「即時転売を理由にクーリング・オフに応じない」といった相談が目立ちました。

商品別に見ると、貴金属が２４件（構成比１７．４％）、装飾品など「身辺細貨品」が２３件（同１６．７％）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２０件で、前年度と比較すると３２件の減少（前年度比▲６１．５％）となりました。全相談件数に占める割合は０．２％（前年度０．７％）となりました。

許可業者・登録業者に係る相談が１０件（構成比５０％）、無許可業者等に係る相談は４件（同２０％）となっています。

⑩ 製品関係の相談では、相談件数は４１２件で、前年度と比較すると１６件の減少（前年度比▲３．７％）となり、９年連続で減少しました。全相談件数に占める割合は５．１％（前年度５．５％）となりました。

商品別に見ると、「電気製品」が最多の１４８件（構成比３５．９％）、「機械器具」が８９件（同２１．６％）と続き、これらで６割弱を占めました。

「サービス」に関する相談は１４０件で、前年度と比較すると２０件の減少（前年度比▲１２．５％）となりました。

相談内容としては、「事業者の顧客対応が納得いかない」、「修理や部品交換に応じない」など、商品の不具合よりも事業者の対応に対する意見等が見られました。商品別に見ると、「電気製品」が最多の４１件（構成比２９．３％）、「機械器具」が３３件（同２３．６％）、これらで５割強を占めました。

「品質性能」に関する相談は９７件で、前年度と比較すると８件の増加（前年度比９．０％増）となりました。

相談内容としては、「突然作動しなくなる」、「修理を依頼したが不具合が解消しない」など、消費者の生命・身体に危害が生じていないが、商品の故障や不具合などで期待する機能が得られない旨の相談が見られました。商品別に見ると、「電気製品」が最多の５０件（構成比５１．５％）、「機械器具」が１７件（同１７．５％）、これらで７割弱を占めました。

「安全性」に関する相談は９５件で、前年度と比較すると１５件の増加（前年度比１８．８％増）となりました。

相談内容としては、「表面が異常に熱を帯びている」、「取付け部から落下した」など、消費者の生命・身体に危害を生じさせるおそれがある旨の相談が見られました。商品別に見ると、「電気製品」が最多の３３件（構成比３４．７％）、「機械器具」が２５件（同２６．３％）、これらで７割強を占めました。

「表示」に関する相談は５０件で、前年度と比較すると１６件の減少（前年度比▲２４．２％）となりました。商品別に見ると、「電気製品」が最多の２１件（構成比４２．０％）となっています。

「計量・価格」に関する相談は２４件で、前年度と比較すると１件の増加（前年度比４．３％増）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１２件と半数を占めました。

「規格」に関する相談は６件で、前年度と比較すると４件の減少（前年度比▲４０．０％）となりました。商品別に見ると、電気製品等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２６件で、前年度と比較すると８件の増加（前年度比４４．４％増）となりました。全相談件数に占める割合は０．３％（前年度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４２６件で、前年度と比較すると２７件の増加（前年度比６．８％増）となりました。全相談件数に占める割合は５．３％（前年度５．２％）となりました。

相談内容としては、「解約関係」が最多の８４件（構成比１９．７％）、「業者の信頼性」が２３件、「債務不履行」が２１件となりました。
商品別に見ると、「電力」が最多の５８件、「乗用自動車」が２３件、「ガス」が２１件、「携帯電話・スマートフォン」が２０件となっています。

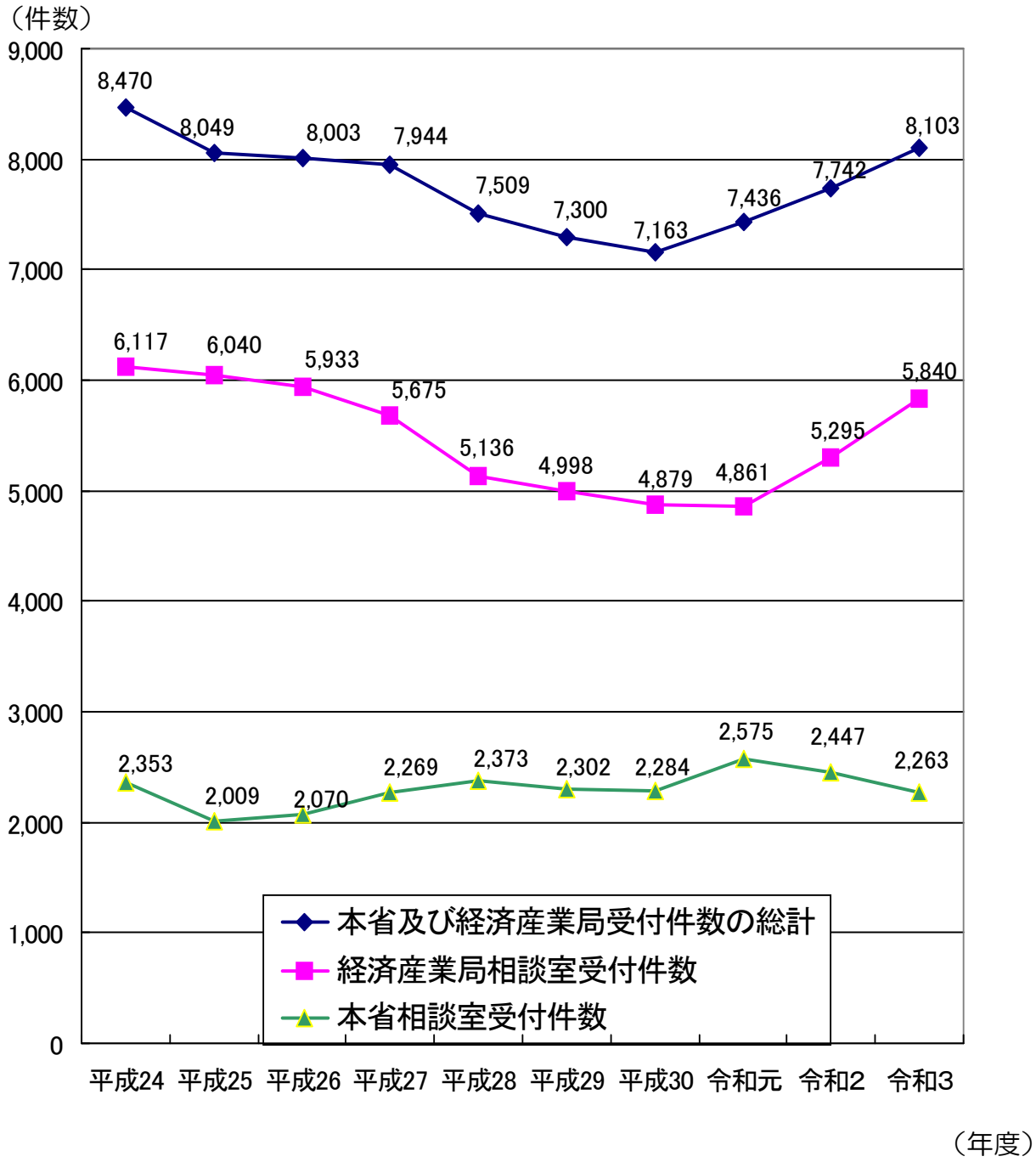
⑬　その他では、相談件数は７４６件で、前年度と比較すると２９６件の減少（前年度比▲２８．４％）となりました。全相談件数に占める割合は９．２％（前年度１３．５％）となりました。
相談内容としては、電気通信サービス、不動産、架空請求に関する相談が多く見られました。商品別に見ると、運輸・通信サービスが５８件、電力が２７件と目立ちました。

Ⅱ．消費者相談統計資料

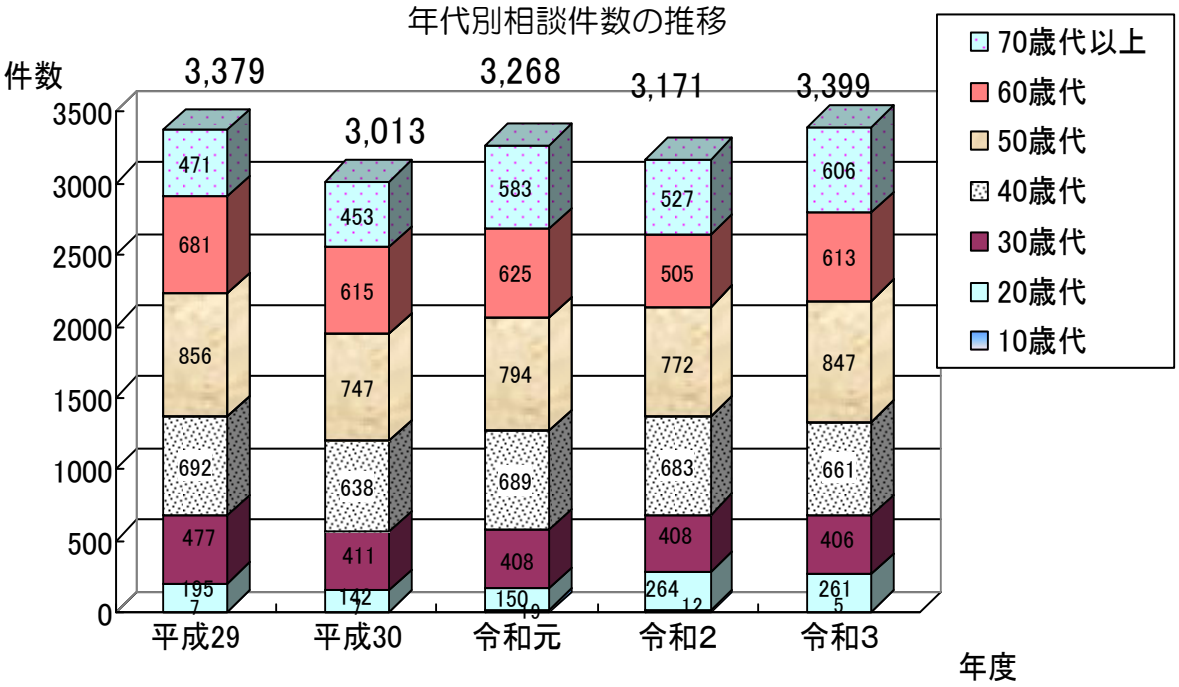
＜概要＞

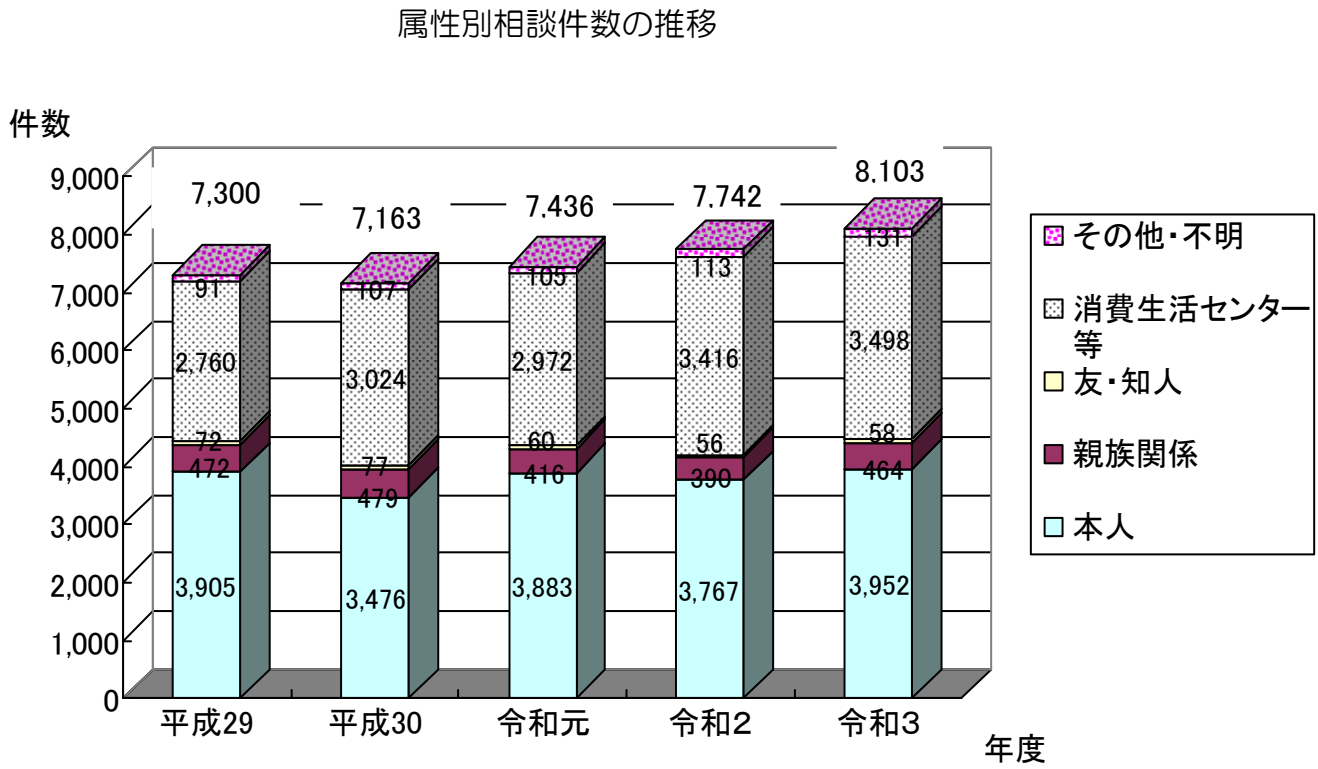
１．消費者相談件数（全体）

（１）相談窓口別件数の推移

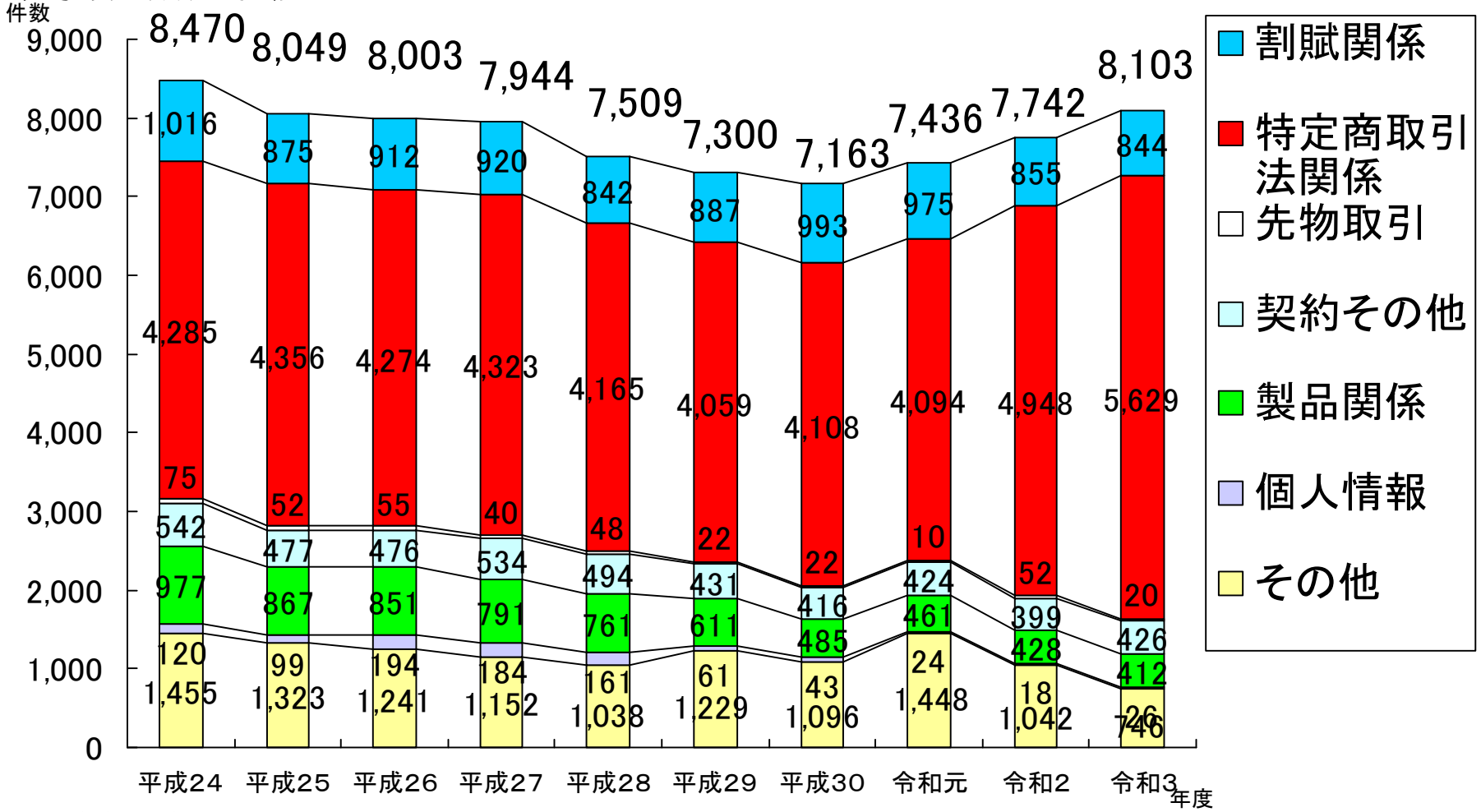


（2）属性別件数


年代別相談件数の推移
件数
3,379
3,013
3,268
3,171
3,399
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
471
681
856
692
477
195
7
453
615
747
638
411
142
7
583
625
794
689
408
150
19
527
505
772
683
408
264
12
606
613
847
661
406
261
5
平成29
平成30
令和元
令和2
令和3
年度
70歳代以上
60歳代
50歳代
40歳代
30歳代
20歳代
10歳代


属性別相談件数の推移
件数
9,000
8,000
7,000
6,000
5,000
4,000
3,000
2,000
1,000
0
7,300
7,163
7,436
7,742
8,103
91
2,760
72
472
3,905
107
3,024
77
479
3,476
105
2,972
60
416
3,883
113
3,416
56
390
3,767
131
3,498
58
464
3,952
平成29
平成30
令和元
令和2
令和3
年度
その他・不明
消費生活センター等
友・知人
親族関係
本人

（３）事項別件数の推移

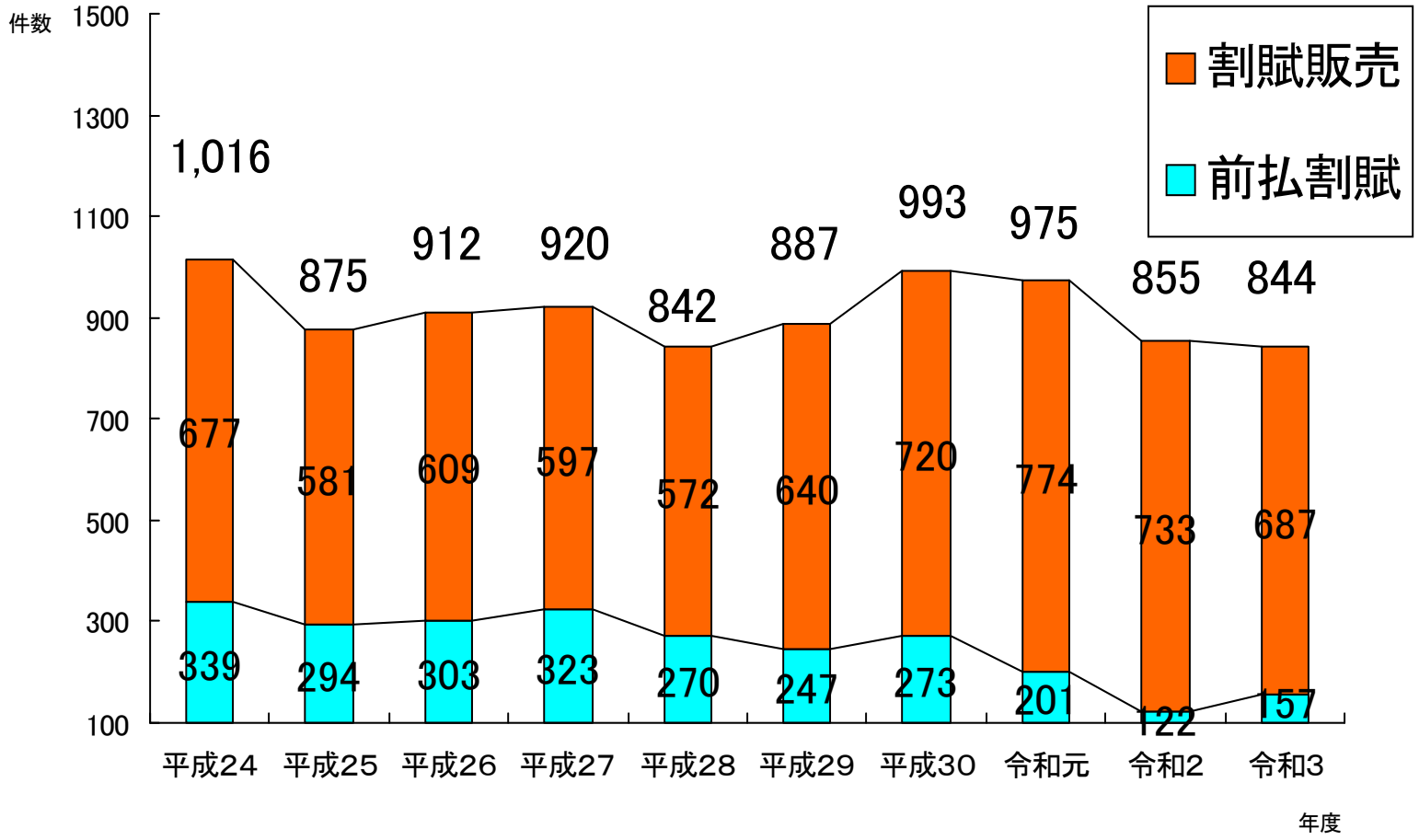


（注）　ⅰ）『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。

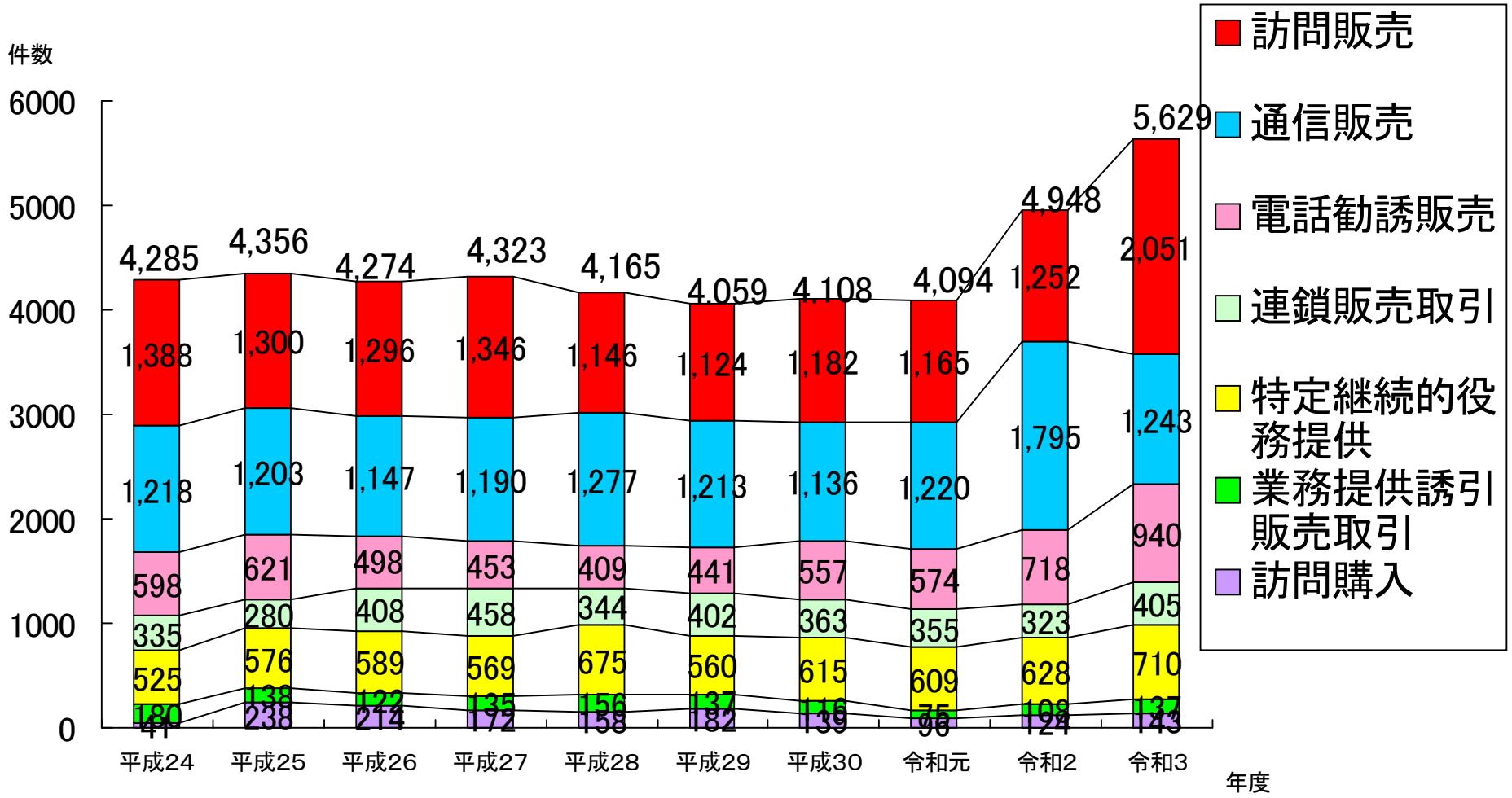
ⅱ）『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含みます。

２．消費者相談件数（事項別）

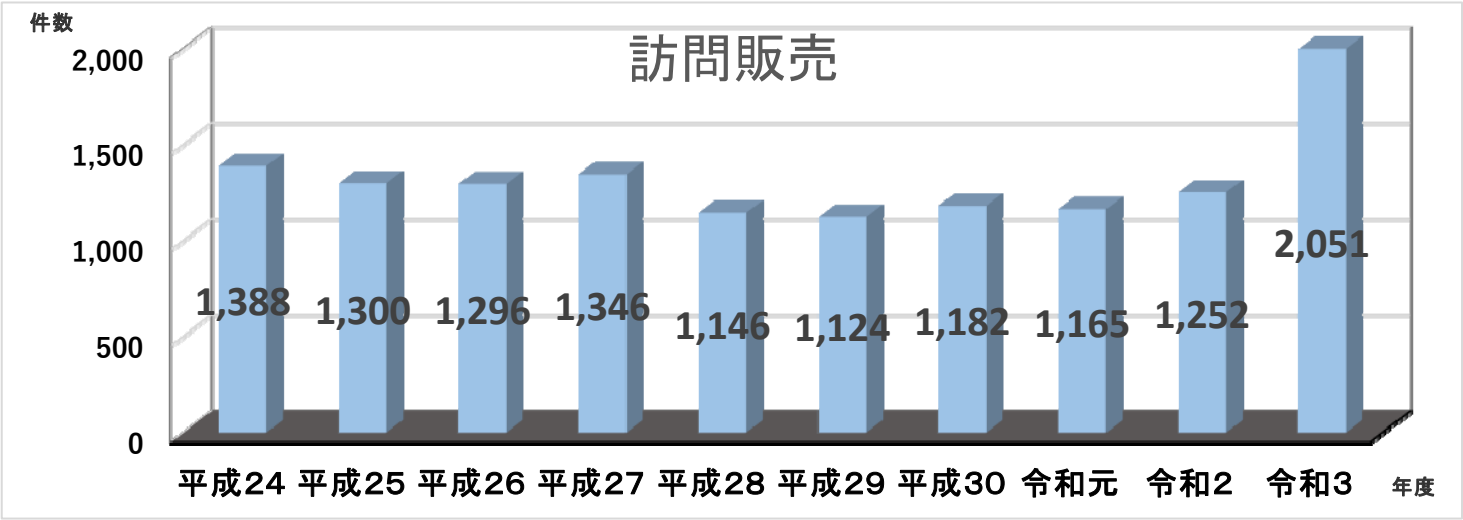
（１）「割賦関係」の相談件数の推移



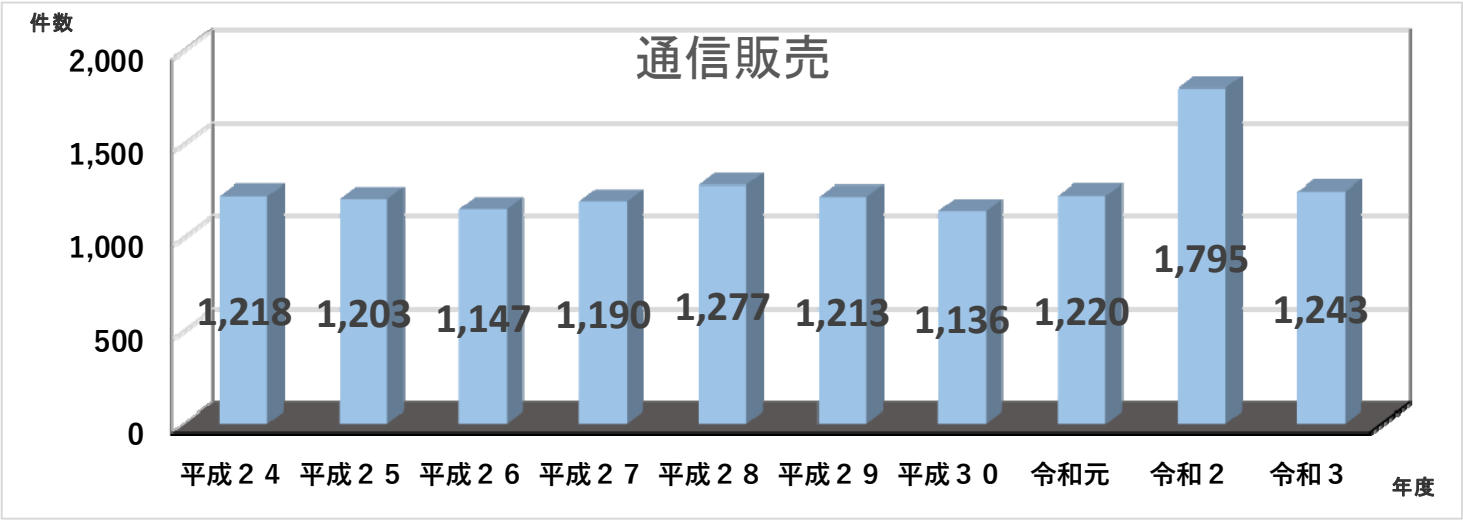
（２）「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



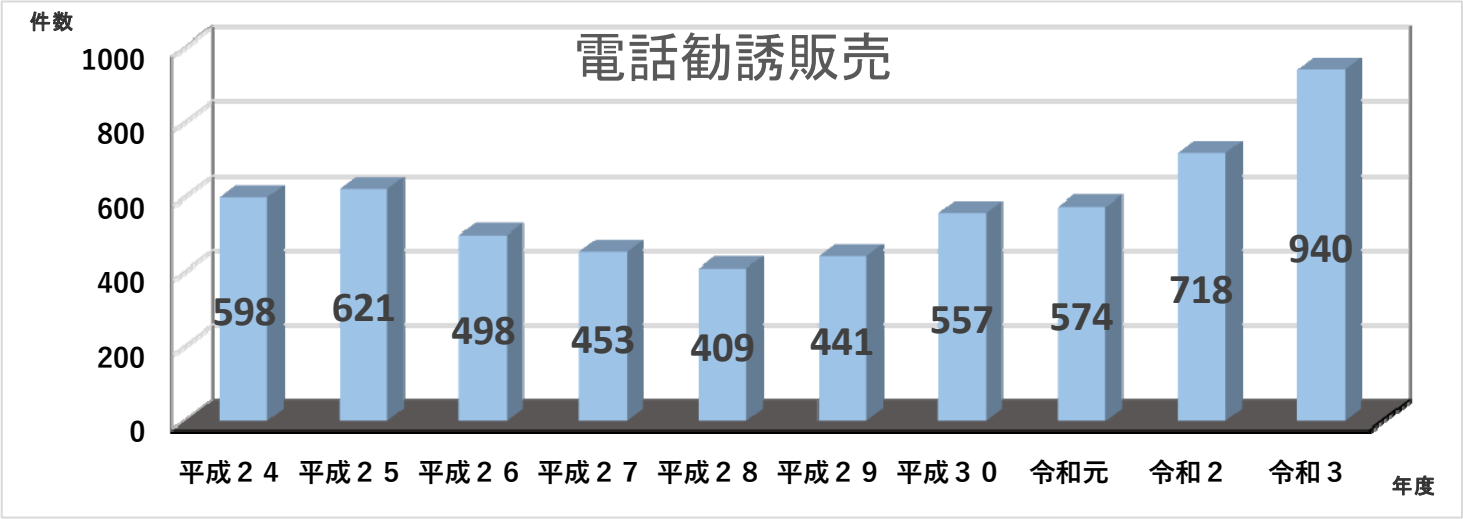
①「訪問販売」の相談件数の推移



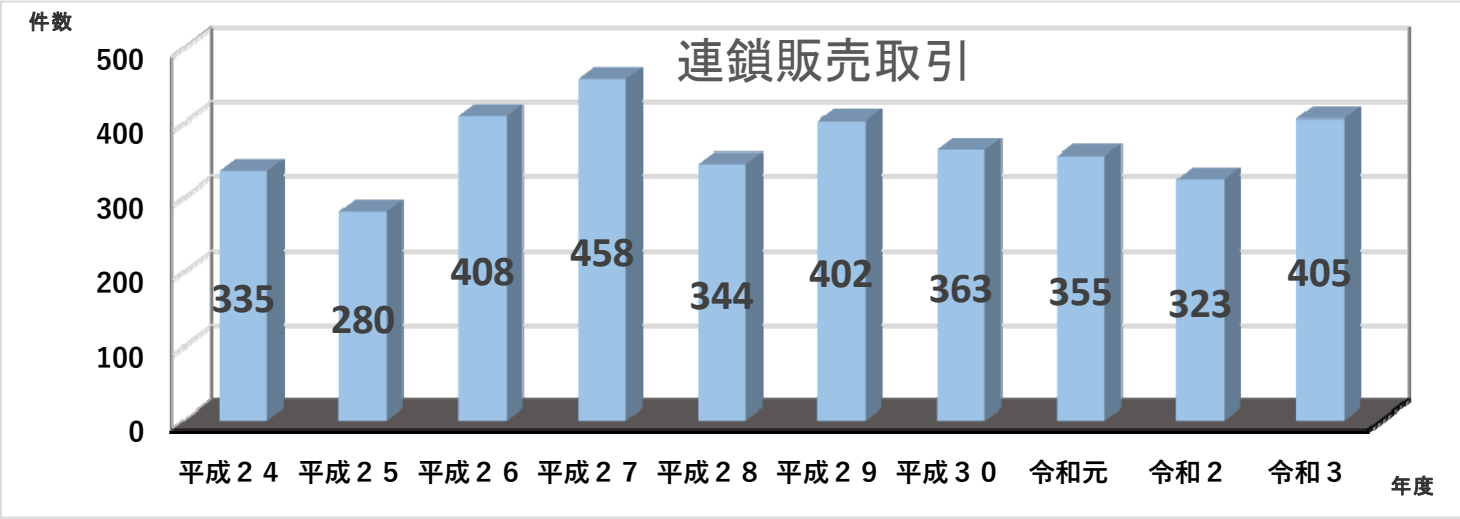
②「通信販売」の相談件数の推移



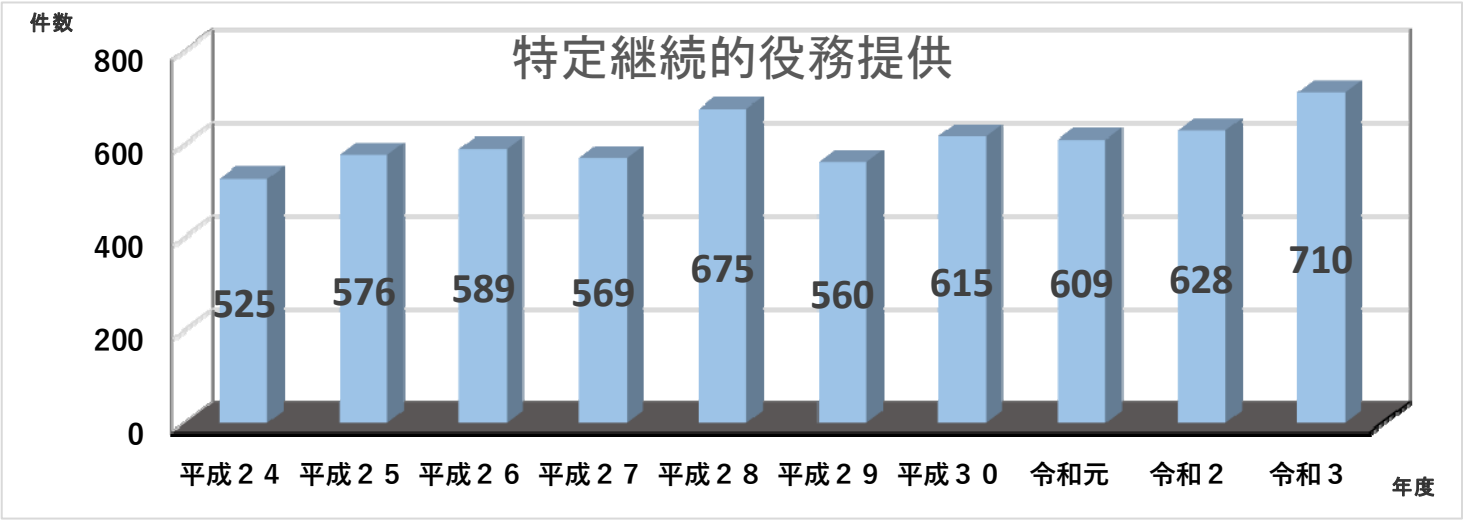
③「電話勧誘販売」の相談件数の推移



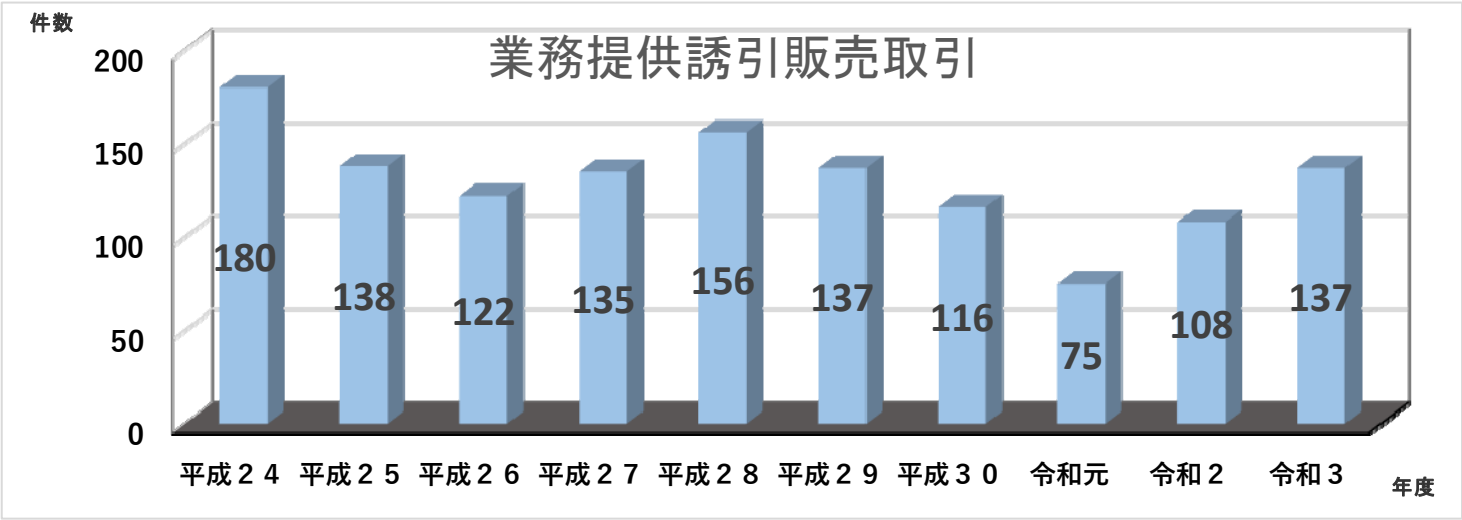
④「連鎖販売取引」の相談件数の推移



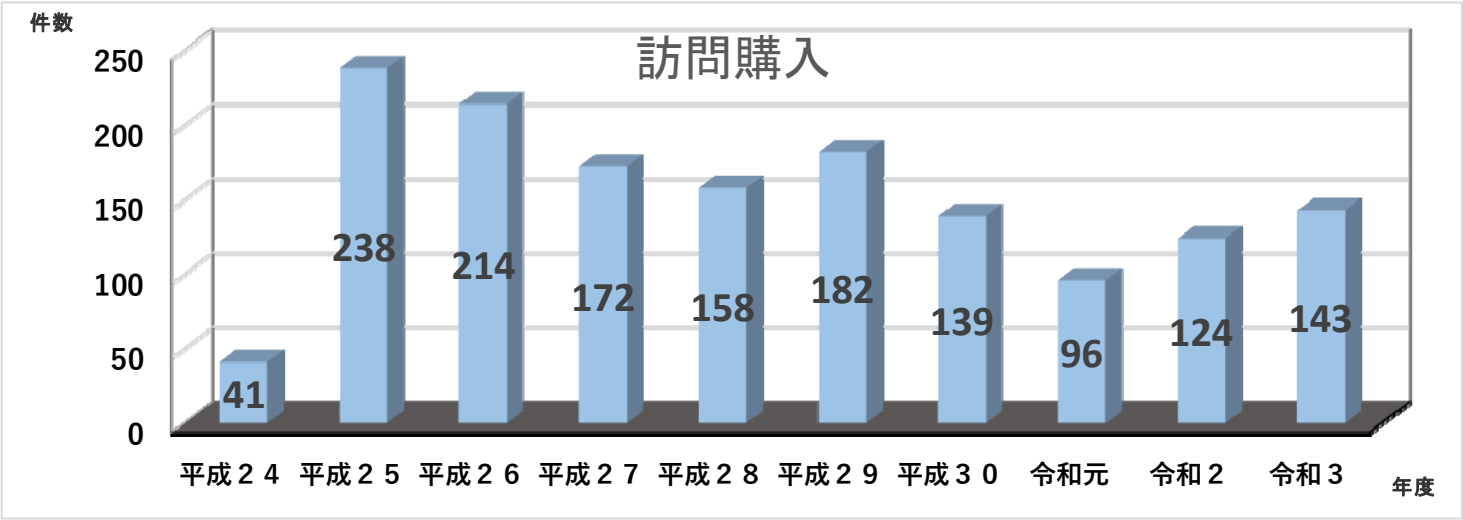
⑤「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



⑥「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移

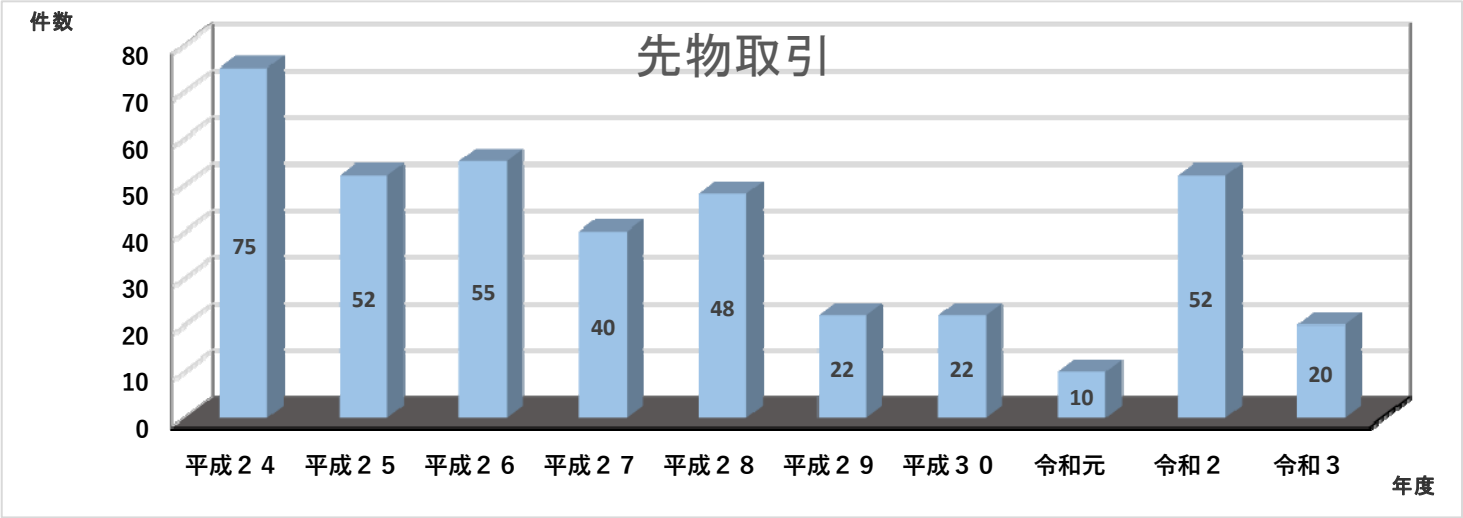


⑦「訪問購入」の相談件数の推移

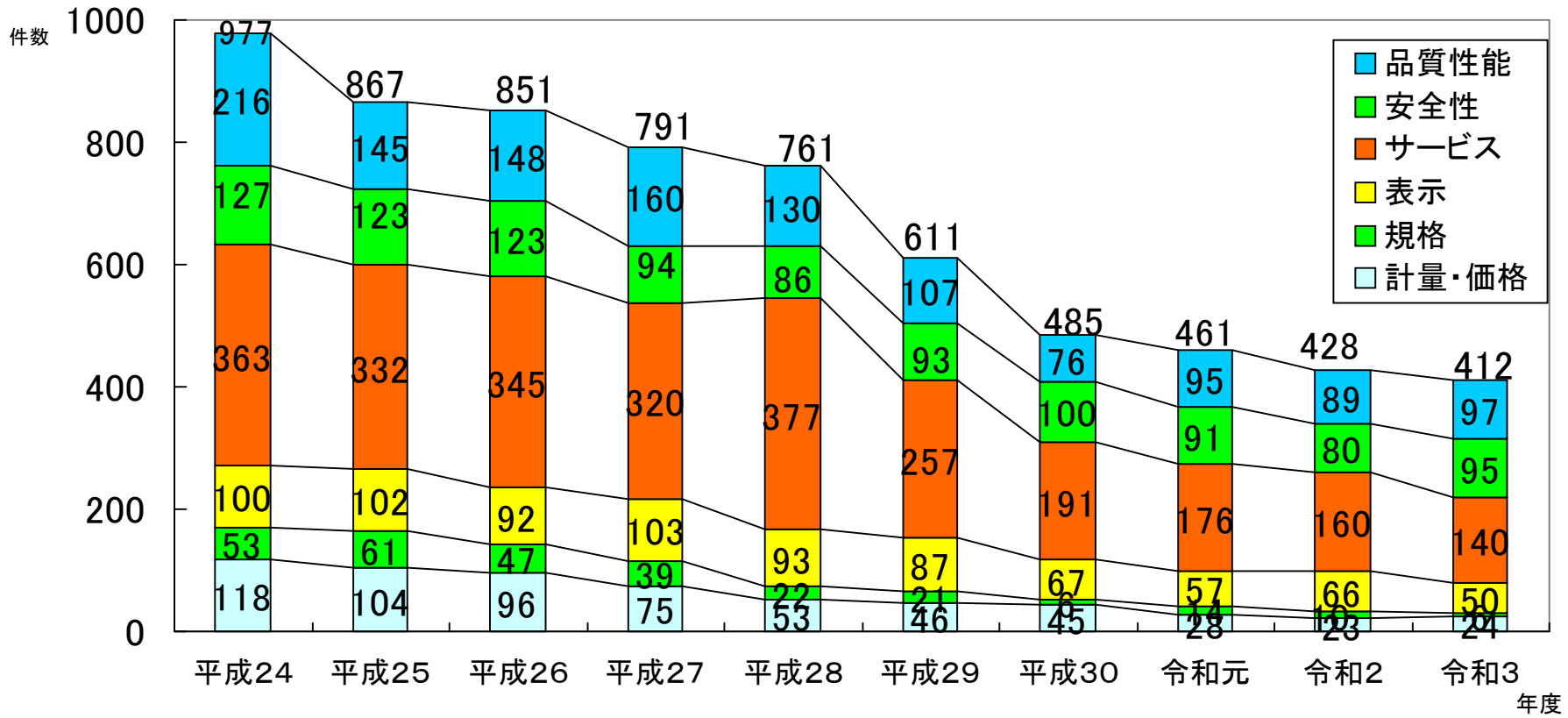


（注）訪問購入は、平成 25 年 2 月 21 日付け改正特定商取引法施行により規制対象となったもので、平成 24 年度の相談件数は概ね１ヶ月分の受付件数。

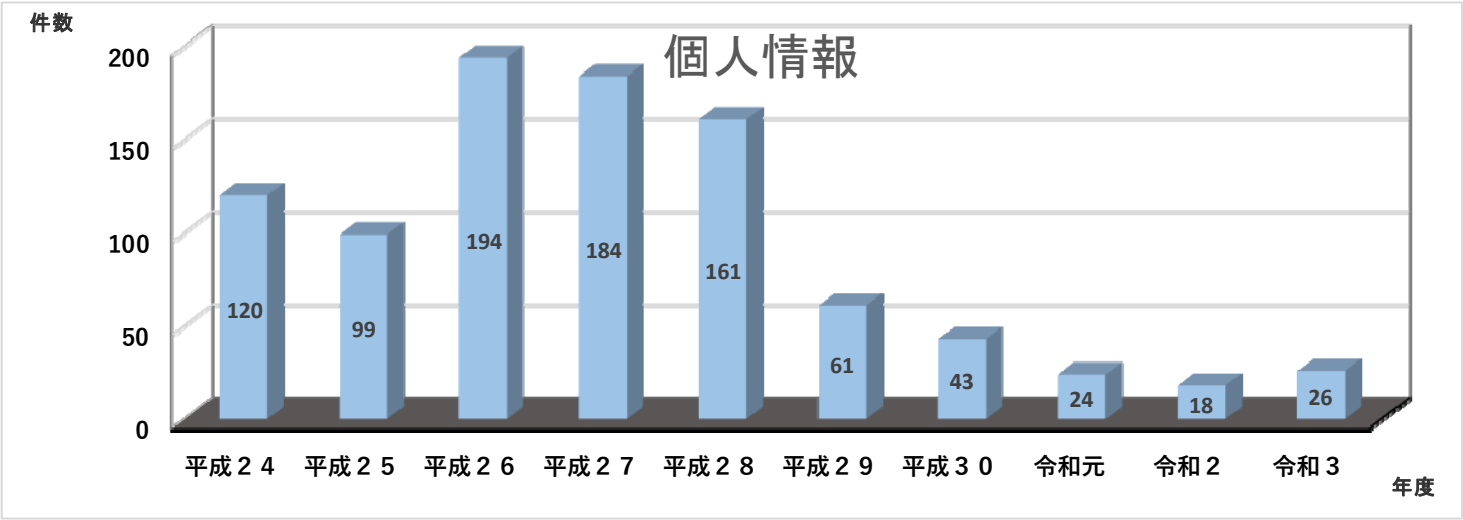
（３）「先物取引関係」の相談件数の推移



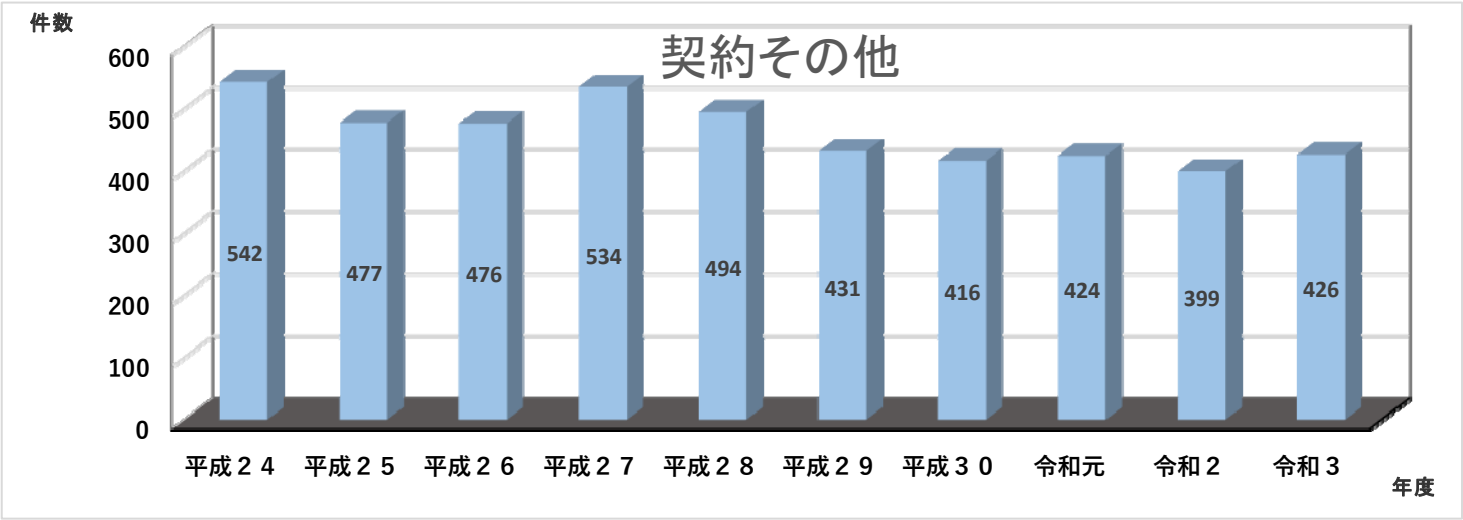
（４）「製品関係」の相談件数の推移



（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 3 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3年度受付件数	310	443	2,218	715	779	411	166	613	185	5,840	2,263	8,103

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	300	434	2,169	696	756	397	155	601	180	5,688	2,032	7,720
面接	4	4	1	6		7	6	5	1	34		34
文書等	1	3	4	1		3	3	3		18	12	30
電子メール	5	2	44	12	23	4	2	4	4	100	219	319
計	310	443	2,218	715	779	411	166	613	185	5,840	2,263	8,103

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															
	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	個人情報	その他	合計	商品別比率
繊維製品	1			5	1		7	14	2	56	77	1	2	2	3	4		13	174	2	9	192	0
電気製品	50	33	41	21	3		148	22		67	71	16	11	4	2	7		30	230	1	52	431	0
機械器具	17	25	33	9	1	4	89	63		70	74	15	31	1	14	31		41	340	2	45	476	0
住居	11	10	4	2		1	28	4		100	23	3				1		8	139		23	190	0
台所・家庭用品	8	3	2	2		1	16	4		20	182	38	89	2		1		10	346		18	380	0
文化・スポーツ用品	4	8	4	3	1		20	10	2	95	117	11	7	2	2	46		15	307		20	347	0
エネルギー	1	4	12			12	29	3		47	2	193	1					79	325	1	47	402	0
役務	1	2	25	1			29	489	150	1,471	229	493	93	694	106	2		131	3,858	14	164	4,065	1
その他	4	10	19	7		6	46	78	3	125	468	170	171	5	10	51	20	99	1,200	6	368	1,620	0
合計	97	95	140	50	6	24	412	687	157	2,051	1,243	940	405	710	137	143	20	426	6,919	26	746	8,103	―
事項別比率	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	―	―

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			1			2	1		1	15							1	18		1	21
	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	1		2	2		1	31	1			3	1			39		2	43
	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
		制服類										2								1	3			3
	下着	男性下着											2								2			2
		女性下着								1		2	10		2	1				2	18			18
		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									3			3
		和服								7	2	15						2		4	30	2	1	33
	寝衣	寝衣											1								1			1
	寝具	布団・毛布類				1			1	2		29	3			1					35			36
		シーツ・寝具カバー類										1								1	2			2
	わた・糸・生地	わた・糸類										1									1			1
		生地類				2			2			1									1			3
	繊維雑品	床敷物・クッション類											1							2	3		1	4
		カーテン類											1								1			1
		カバー類																						
		帽子・手袋・靴下類																						
		小物類																						
		衛生衣服類																						
		洋服小物											13					1		2	16		2	18
		衛生衣服類								1											1			1
	その他	その他の繊維製品																					1	1
	大分類　計		1	0	0	5	1	0	7	14	2	56	77	1	2	2	3	4	0	13	174	2	9	192

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			
電気製品	電熱機器	暖房用電熱機器		1					1			1	3							1	5			6
		調理用電熱機器	1	2	2	2			7				4		1						5			12
		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	4				6	4		13		1						1	19			25
	電動機器	電気冷暖房機器類	3	3	4	4	3		17	1		2	10	1						2	16		4	37
		電気掃除機類		1	2				3	1			3					1		1	6		1	10
		電気洗濯機類	1	1	1				3				3					1			4			7
		電気冷凍・冷蔵庫類	4		2	2			8			3	1					1			5		2	15
		電動工具類		1					1				1								1			2
		その他の電動機器	3	2	3				8			3	3								6		4	18
	電子機器	映像機器・付属機器	6		2				8	1		2	7	2	3			3		3	21		2	31
		音声機器・付属機器	1	3	1				5				3					1		1	5		3	13
		通信装置・機器・付属品	19	2	15				36	10		13	11	7	3		1			20	65	1	25	127
		上記の関連器具	2		1				3				1								1		1	5
		その他の電子機器	1						1			1									1			2
	光源機器	白熱電球、蛍光ランプ・同器具	1	2		2			5			1	1								2		2	9
		その他の光源機器		1	1				2											1	1			3
	その他	電気理美容機器		1		1			2	2		1	2	1		2					8		1	11
		電気脱毛・医療機器								2		4	6	1		2					15			15
		電気水処理機器・付属品								1		7		1	4						13			13
		防犯警報機器										1									1			1
		電源・配線器具類	3	6		5			14			4	2								6			20
		その他の電気製品	4	6	3	5			18			11	10	2			1				24		7	49
	大分類　計		50	33	41	21	3	0	148	22	0	67	71	16	11	4	2	7	0	30	230	1	52	431

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	3	11				16	49		2	3					6		23	83	2	24	125
		その他の自動車	1			1			2				3	1				7		3	14			16
		二輪自動車								2		1	3					2		1	9		1	10
		自転車	1	7	1				9			1	8					1			10		2	21
		車両用品、その他の車両				1			1	1		2	6							1	10			11
	事務・サービス機器	レジスター類																						
		電子計算機、関連機器類	5	2	11	4			22	2		17	29	5	10		14	1		8	86		8	116
		コピー機、事務用文書作成機器																						
		自動販売機類								1		1		1							3		1	4
		その他の事務・サービス機器																						
	縫製機器	ミシン	1						1			1	1								2			3
		手編機																						
	精密・光学機器	時計	1		3				4	1			5		7			6		1	20			24
		写真機器、付属品				1			1				1					4			5			6
		その他の精密・光学機器、付属品	1						1					3							3		1	5
	ガス器具	ガス冷暖房、給湯機器類	1	6	1	1			9	1		6								2	9		2	20
		調理用ガス器具	1	5	1				7			1									1		3	11
		ガス風呂、付属品		2	1				3															3
		その他のガス器具			2		1		3															3
	石油器具	石油暖房、給湯機器類			2				2			1									1			3
		その他の石油器具										1									1		1	2
	その他	計量器、利器工匠具				1		4	5				2								2		1	8
		農林畜産用機具								2								1			3			3
		その他の機械器具	3						3	4		36	13	5	14	1		3		2	78		1	82
	大分類　計		17	25	33	9	1	4	89	63	0	70	74	15	31	1	14	31	0	41	340	2	45	476

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	駆体										5		1						2	8		7	15
		建築材料	3	1					4			1									1		1	6
		建具	1						1			1	1								2		1	4
		住宅付属物	1						1			4	1							1	6			7
	住宅設備	空調設備・機器		1					1			4		1							5			6
		冷暖房給湯設備・機器	3	2		1			6	1		25	1							2	29		6	41
		キッチン設備・機器	1						1			3									3			4
		浴室、便所、洗面所設備・機器	1		1				2			20	3								23		1	26
		その他の設備・機器		3	3			1	7	2		16	1	1						1	21		5	33
	家具	たんす、戸棚類		1					1				1								1			2
		机、テーブル類											3							1	4			4
		椅子、腰掛け類											4								4			4
		ベッド	1	1					2	1		1	1								3			5
		その他の家具		1					1			1	4					1			6		1	8
	その他	消火器										5									5			5
		その他の住居用品				1			1			14	3							1	18		1	20
	大分類　計		11	10	4	2	0	1	28	4	0	100	23	3	0	0	0	1	0	8	139	0	23	190
台所・家庭用品	台所用具	調理用具											2								2			2
		料理用具		2					2			1	1		1						3		1	6
		飲食器		1					1															1
		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		1	2
		合成洗剤				1			1				2		2						4			5
	化粧品	頭髪・皮膚用化粧品	2		1				3	3		12	136	35	86	2				6	280		5	288
		香水・特殊化粧品											12	1				1			14			14
	その他	衛生用品・歯磨き	3						3	1			20	2						3	26		6	35
		家庭用薄葉紙	1		1	1			3															3
		家庭用化学製品										2	5								7		2	9
		家庭用小物雑貨											1								1		1	2
		塗料・塗装用具																						
		その他の家庭用品	1					1	2			5	1							1	7		2	11
	大分類　計		8	3	2	2	0	1	16	4	0	20	182	38	89	2	0	1	0	10	346	0	18	380

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										23	3	2						4	32		1	33
		書籍、教材										14	14	3	1	2	1	2			37		2	39
		その他の印刷物										1	2	1							4		2	6
	レコード、楽器	レコード類、その他の記録物	1						1			1	10	1	2						14			15
		楽器										1						5		1	7			7
	文具、用紙	文具		1					1			3	3					1			7		1	9
		用紙類	1						1															1
	スポーツ、レジャー用品	球技用具											1					2			3			3
		スキー、その他の運動用具										1									1		1	2
		レジャー、娯楽用品・装置	1	1	2				4	2		1	23		4					3	33		4	41
	装身具類	身辺細化品		2	1	1	1		5	6	1	33	7	2				23		2	74		1	80
		毛皮・合成樹脂製衣服類																						
		かつら、裁縫用小物		1					1	2		4								1	7			8
		履物、かばん類		2					2		1	3	26	1			1	5		1	38		3	43
		眼鏡、身の回り品	1			1			2			5	7								12		3	17
	子供用具	子供用車両											1								1			1
		子供用玩具											7							1	8		1	9
		子供用遊戯器具																						
	その他	美術工芸装飾品										3	1	1				5		2	12			12
		その他の文化・スポーツ用品		1	1	1			3			2	12					3			17		1	21
	大分類　計		4	8	4	3	1	0	20	10	2	95	117	11	7	2	2	46	0	15	307	0	20	347
エネルギー	電力	電力		3	9			3	15	2		37	1	191	1					58	290	1	27	333
	ガス	都市ガス										2		2						4	8		1	9
		LPガス			1			4	5	1		7								17	25		4	34
	石油	灯油類						3	3			1	1								2		3	8
		ガソリン類	1	1	2			2	6														11	17
		その他の石油製品																					1	1
	その他	その他のエネルギー																						
	大分類　計		1	4	12	0	0	12	29	3	0	47	2	193	1	0	0	0	0	79	325	1	47	402

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	2		848	2	4	1					3	860	3	16	884
		工事、加工		1	3				4	1		252	2	3						6	264		4	272
		管理、保管																						
		レンタル、リース、賃借									1	9	6				2			5	23			23
		その他の商品役務			1				1	1		9	4	2						1	17		1	19
	一般役務	互助会、友の会								3	148	8		2						7	168		2	170
		遊興、鑑賞								2		1	13							2	18		2	20
		信用取引			1				1	383					1					3	387	2	12	402
		商品券等								1	1		2	1				2		2	9		4	13
		会員権								2		2	1	1	2					17	25		3	28
		情報処理・提供								14		35	46	235	28		22			8	388	6	3	397
		預託、利殖、代行										15	5	3							23			23
		金融、保険								1		7	1	1	1					5	16		22	38
	継続的役務	教育、エステ			1				1	34		13	10	3	4	610	4			11	689		3	693
		資格講座								2		5	9	6	2	3	3			5	35		1	36
		教養、娯楽			1				1	2		28	19	50	4	11	31			7	152		3	156
		上記に関連する役務																						
		その他の継続的役務								3		1	2	1		46				2	55		2	57
	その他の役務	その他の役務	1	1	13	1			16	38		238	107	181	50	24	44			47	729	3	86	834
	大分類　計		1	2	25	1	0	0	29	489	150	1,471	229	493	93	694	106	2	0	131	3,858	14	164	4,065
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										5							5		10			10
		内職、副業												2			1				3	1		4
		先物関連取引																	2		2			2
		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								1		3	1	6				3		5	19		12	31
	その他	食料品	1	1	4	3		5	14	2		37	312	107	84	2	1	2		15	562	1	20	597
		家庭用医薬品類			1				1			1	18	13						2	34		1	36
		加工用基礎材、産業用機械								1	2	3	1					24	2	2	35		1	36
		ペット										2	3	1						4	10		1	11
		その他	3	9	14	4		1	31	74	1	74	133	41	87	3	8	22		71	514	4	333	882
	大分類　計		4	10	19	7	0	6	46	78	3	125	468	170	171	5	10	51	20	99	1,200	6	368	1,620
		合計	97	95	140	50	6	24	412	687	157	2,051	1,243	940	405	710	137	143	20	426	6,919	26	746	8,103

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	217	1,199	317	130	220	75	302	42	2,627	448	3,075
	街頭	3	1	4	2		1		7		18	4	22
	職場		1	10	3	4	2		1	1	22	8	30
	その他	4	30	92	109	82	17	16	32	3	385	146	531
営業所等		20	24	293	120	35	22	15	50	13	592	191	783
その他		52	61	537	98	422	97	21	151	102	1,541	976	2,517
合計		204	334	2,135	649	673	359	127	543	161	5,185	1,773	6,958

（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	115	208	1,162	309	135	208	70	303	47	2,557	436	2,993
	街頭	1	1	2		1	1		2		8	3	11
	職場		1	10	2	2	2		1		18	3	21
	その他	4	29	89	106	79	12	15	36	4	374	133	507
営業所等		23	29	323	122	54	25	16	56	38	686	214	900
その他		61	66	549	110	401	111	26	145	72	1,541	983	2,524
合計		204	334	2,135	649	672	359	127	543	161	5,184	1,772	6,956

（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	64	161	1,007	345	154	138	70	223	61	2,223	388	2,611
電話	38	50	401	94	75	63	12	44	14	791	115	906
広告	45	63	396	88	132	64	25	115	37	965	488	1,453
DM	2	2	8	2	2					16	9	25
ファックス				1	2	1				4	2	6
電子メール	1	4	7	2	1	1		2	1	19	4	23
SMS				3	2					5	1	6
SNS	5	5	38	25	18	5	1	40	4	141	35	176
その他	49	49	278	89	287	87	19	120	44	1,022	729	1,751
合　計	204	334	2,135	649	673	359	127	544	161	5,186	1,771	6,957

（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	20	24	179	40	34	22	10	57	8	394	95	489
対面・書面	48	133	829	299	123	109	59	207	77	1,884	335	2,219
郵便等		1	16	3	1	2		6	1	30	15	45
電話	39	41	368	68	81	52	11	41	14	715	112	827
パソコン	30	56	379	123	122	55	16	110	35	926	437	1,363
ファックス			7					1		8	3	11
その他	67	79	357	116	310	119	31	121	26	1,226	774	2,000
合計	204	334	2,135	649	671	359	127	543	161	5,183	1,771	6,954

（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	121	217	1,420	445	197	210	83	299	65	3,057	519	3,576
友･知人	5	6	71	18	25	8	8	22	11	174	33	207
その他	78	111	644	186	450	141	36	222	85	1,953	1,219	3,172
合 計	204	334	2,135	649	672	359	127	543	161	5,184	1,771	6,955

（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	52	151	705	178	139	88	49	190	77	1,629	286	1,915
カード一括	11	32	289	92	88	25	7	42	26	612	310	922
ローン	1		3	2				4		10	2	12
金消契約		1	21	5	6	1	1	2	1	38	9	47
個別信用購入あっせん	7	13	112	53	45	8	7	19	11	275	96	371
包括信用購入あっせん	12	10	77	14	19	10	6	14	2	164	127	291
包括信用購入あっせん（リボ） 割賦販売（リボ）	1	5	17	6	10	2		3	1	45	72	117
前払割賦	1	2	9	5	20	3	1	15		56	67	123
リース	1		5			1				7	6	13
その他	117	113	846	279	330	213	52	242	41	2,233	770	3,003
合 計	203	327	2,084	634	657	351	123	531	159	5,069	1,745	6,814

（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	4	5
勧誘･不実虚偽											2	2
書面不交付･不備			1							1	1	2
未成年等											1	1
債務不履行											7	7
クーリング･オフ関係											3	3
解約関係			3		2				1	6	38	44
業者の信頼性			1							1	17	18
違約金の妥当性												
情報提供			1							1	11	12
過量販売												
その他	1		2		4			1	2	10	82	92
合計	1		8		7			1	3	20	166	186

（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	6	7	40	4	9	13	2	2	3	86	26	112
勧誘･不実虚偽	3	26	99	1	3	15	2	3	9	161	15	176
書面不交付･不備	6	28	147	38	34	23	8	29	3	316	36	352
未成年等		2	1		1		1	1	2	8	2	10
債務不履行	1	6	13	9	3	7				39	49	88
クーリング･オフ関係	43	72	657	159	137	75	13	75	27	1,258	240	1,498
解約関係	51	59	563	169	155	95	31	136	60	1,319	326	1,645
業者の信頼性	10	3	19	12	15	68	6	8	1	142	24	166
違約金の妥当性		5	25	7	1	4		2	2	46	2	48
情報提供	9	12	51	17	13	6	9	8	15	140	44	184
過量販売	2	1	3	1				2		9	4	13
その他	72	112	506	231	291	53	54	273	36	1,628	786	2,414
合計	203	333	2,124	648	662	359	126	539	158	5,152	1,554	6,706

（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	42	9	38	13			7	1	3	117
勧誘･不実虚偽	5		99	8	43	13		2	2	2	5	179
書面不交付･不備	19	1	158	4	78	19	53	10	11		2	355
未成年等	1		1	5	1		1				3	12
債務不履行	6		13	52	1	1	4				21	98
クーリング･オフ関係	14	1	741	17	349	79	167	46	79		8	1,501
解約関係	72	102	229	524	162	102	343	60	14	3	84	1,695
業者の信頼性	15	2	70	30	19	20	1	2	2	3	23	187
違約金の妥当性		3	6	3	1		31				4	48
情報提供	28	4	52	44	11	41	3			2	15	200
過量販売			8		4		1					13
その他	524	43	632	547	233	117	106	17	28	9	258	2,514
合　計	687	157	2,051	1,243	940	405	710	137	143	20	426	6,919

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	4	1	8	7	4	2	5		3	34	63	97
	安全性			9	5	12	1	1		1	29	66	95
	サービス	11	14	8	6	10	4	3	10	1	67	73	140
	表示	2	2	6	1	7	1	1	2		22	28	50
	規格				1		1				2	4	6
	計量価格	1	4			3	1	3	5	1	18	6	24
	製品合計	18	21	31	20	36	10	13	17	6	172	240	412
契約	割賦	10	9	64	34	28	10	5	20	4	184	503	687
	前払割賦	2	5	12	6	20	9	3	17	1	75	82	157
	訪問販売	66	152	756	233	190	125	57	199	55	1,833	218	2,051
	通信販売	30	64	323	101	125	65	21	95	30	854	389	1,243
	電話勧誘販売	38	51	403	86	102	54	10	61	11	816	124	940
	連鎖販売	14	10	128	28	60	28	10	56	18	352	53	405
	特定継続的役務提供	14	24	277	74	84	26	9	52	33	593	117	710
	業務提供誘引販売取引	4	5	61	26	9	8		4	5	122	15	137
	訪問購入	1	6	52	15	14	8	5	11	2	114	29	143
	先物取引		1		1				1		3	17	20
	契約その他	24	6	57	43	36	24	7	19	1	217	209	426
	契約合計	203	333	2,133	647	668	357	127	535	160	5,163	1,756	6,919
個人情報		2		2	3	1			1		9	17	26
その他		87	89	52	45	74	44	26	60	19	496	250	746
合計		310	443	2,218	715	779	411	166	613	185	5,840	2,263	8,103

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	5	8	39	18	20	14	7	9	5	125	67	192
電気製品	15	22	60	30	34	20	13	23	5	222	209	431
機械器具	15	25	73	38	37	30	17	32	8	275	201	476
住居	9	11	56	11	27	15	4	13	3	149	41	190
台所・家庭用品	17	26	106	34	51	18	11	35	6	304	76	380
文化・スポーツ用品	8	22	110	25	27	13	2	23	5	235	112	347
エネルギー	12	12	192	21	41	11	6	21	1	317	85	402
役務	135	217	1,266	391	350	195	68	316	109	3,047	1,018	4,065
その他	94	100	316	147	192	95	38	141	43	1,166	454	1,620
合計	310	443	2,218	715	779	411	166	613	185	5,840	2,263	8,103

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	
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
2021年度	97	95	140	50	6	24	412	687	157	2,051	1,243	940	405	710	137	143	20	426	6,919	26	746	8,103
2021年度 対前年度比(%)	9.0	18.8	▲ 12.5	▲ 24.2	▲ 40.0	4.3	▲ 3.7	▲ 6.3	28.7	63.8	▲ 30.8	30.9	25.4	13.1	26.9	15.3	▲ 61.5	6.8	10.6	44.4	▲ 28.4	4.7

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・ｽﾎﾟｰﾂ用品	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
2021年度	192	431	476	190	380	347	402	4,065	1,620	8,103
2021年度 対前年度比（%）	1.1	5.1	▲ 1.0	10.5	▲ 17.2	1.8	106.2	23.7	▲ 26.7	4.7

＜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

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%	―	―

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		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・襦袢着類																						
		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	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				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、蛍光ランプ・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															
			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	個人情報	その他	合計
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
		その他の事務・サービス機器																						
	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	駆体								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
		その他の設備・機器			2		1	2	5		1	16	2	1	1					1	22		6	33
	家具	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
		その他の家具								1			6								7		1	8
	その他	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	頭髪・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	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	341
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	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				1	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）－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・ｽﾎﾟｰﾂ用品	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

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	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、蛍光ランプ・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	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
		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		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	駆体	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	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	頭髪・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
		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	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
		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	3,153
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）－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・ｽﾎﾟｰﾂ用品	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

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「消費者相談の概況」

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

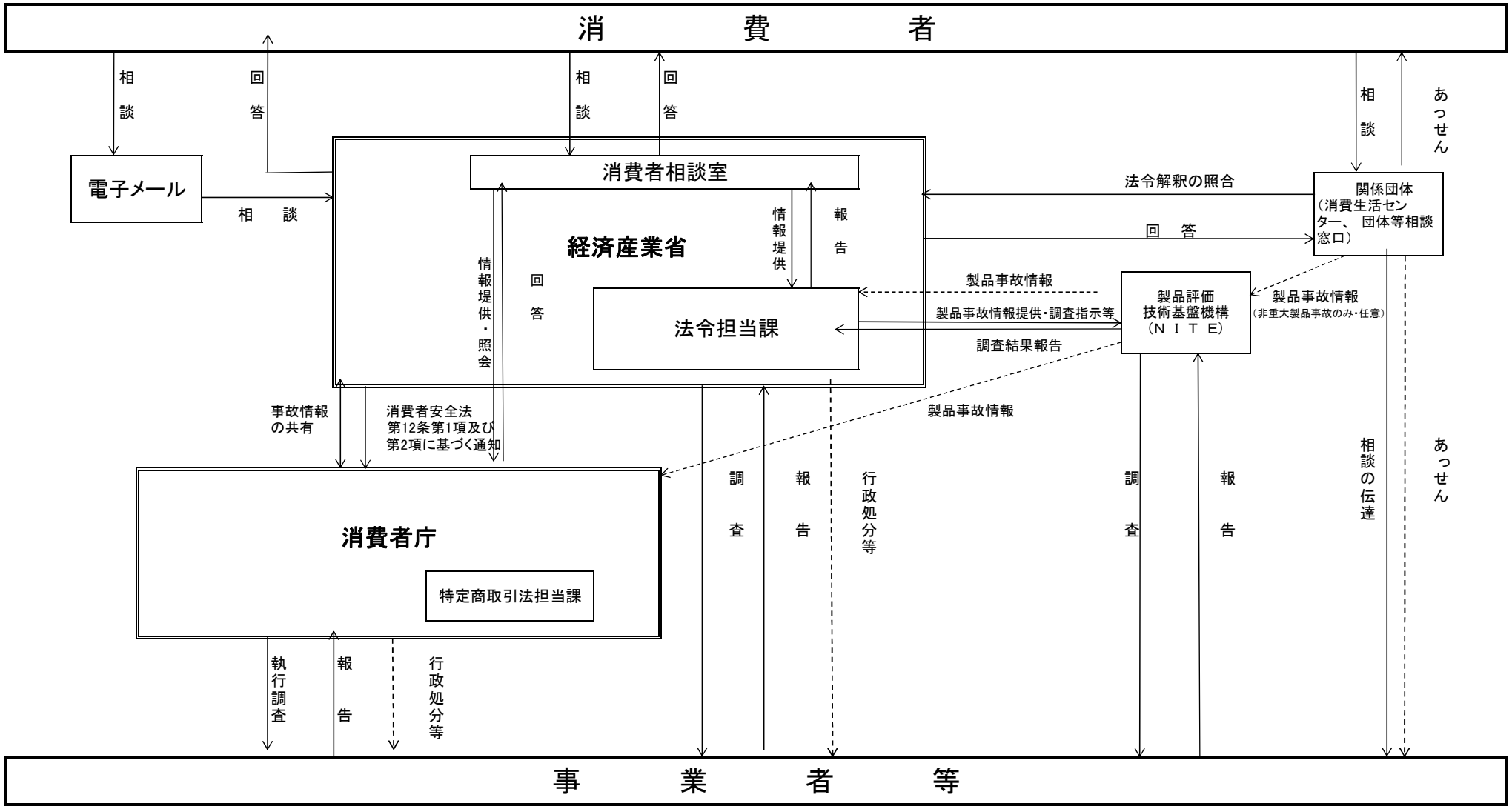
消費者相談の対象となっている商品については、大きく次の９項目（以下「商品大分類」という。）に分類しています。

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4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（https://www.no-trouble.caa.go.jp/ ）をご覧ください。

【消費者相談窓口のご案内】

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に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）。

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。

〇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

消費者相談室長　水野

長澤、寺田、近藤　（０３－３５０１－４６５７）

令和３年度消費者相談報告書
令和４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。