

2022年度（令和4年度）

消費者相談報告書

経済産業省

I	2022年度（令和4年度）消費者相談の動向	1
	1. 消費者相談の動向	1
	2. 2022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	
	・2022年度消費者相談統計資料	19
	・2021年度消費者相談統計資料	39
	・2020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	77
	2. 消費者相談窓口のご案内	80

I. 2022年度（令和4年度）消費者相談の動向

1. 消費者相談の動向

- 2022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6,952件（前年度比▲14.2%減）となりました。前年度が「水回りの修繕等に係る役務の提供を行う訪問販売業者」の行政処分により全国的に相談件数が増えたこと等の反動もあり、令和初の減少となりました。

受付窓口別では、経済産業本省への相談が2,353件（同4.0%増）、経済産業局への相談が4,599件（同▲21.3%減）でした。

- 事項別では、「特定商取引法関係」の相談が4,543件（前年度比▲19.3%減）と全体構成比の6割強を占め最も多く、中でも「訪問販売」の相談が1,414件（同▲31.1%減）、「通信販売」の相談が1,220件（同▲1.9%減）の順となり、訪問購入以外は前年度に比べ減少となりました。その他、「割賦関係」の相談が856件（同1.4%増）、「その他」^{※1}の相談が728件（同▲2.4%減）、「製品関係」^{※2}の相談が411件（同▲0.2%減）、「契約その他」^{※3}の相談が389件（同▲8.7%減）、「個人情報関係」^{※4}の相談が14件（同▲46.2%減）、「先物取引」の相談が11件（同▲45.0%減）となりました。

※1「その他」とは、当省の所管する法令又は物資（「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「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

※3「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

※4「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

- 相談者の属性別では、本人等を含めた個人からの相談が3,640件（構成比52.4%）、消費生活センター等からの相談が3,312件（同47.6%）となっています。本人等を含めた個人からの相談3,640件を事項別にみると、「特定商取引法関係」の相談は1,570件と約4割を占めており、「通信販売」の相談が640件、「訪問販売」の相談が452件と多くなっています。その他については「割賦関係」の相談が556件、「契約その他」の相談が339件となっています。相談内容としては、「クレジットカード」の相談が429件と最も多く、「不正利用があった」や「リボ払いへ自動移行された」、「コールセンターの電話が繋がらない」などの相談が目立ちました。消費生活センター等からの相談3,312件を事項別にみると、「特定商取引法関係」の相談が2,973件と約9割を占めており、中でも「訪問販売」の相談が最多の962件となっています。相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が1,150件（構成比34.7%）、「解約関係」が925件（同27.9%）、「書面不交付・不備」が335件（同10.1%）とこれらの相談で7割強を占めています。
- 相談者の年代別では、年代が判明している2,717件の相談（全相談件数の39.1%）のうち、50歳代の方からの相談が721件（構成比26.5%）と最も多く、次い

で40歳代の方からの相談が506件（同18.6%）、70歳代以上の方からの相談が498件（同18.3%）、60歳代の方からの相談が443件（同16.3%）、30歳代の方からの相談が361件（同13.3%）となっています。

2. 2022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に関する相談増～】

「訪問販売」は、1,414件で前年度に引き続き、最も相談の多い取引類型となりました。中でも、屋根や外壁、鍵等家屋の工事、修理修繕に関連した相談が目立ちました。

〔具体的事例〕

- 「近所の工事に来ていた」と挨拶に来た事業者にて屋根の改修工事を進められ、とりあえず仮契約でいいと言われサインをした。数社から見積りを取ったところ、他社と比べ高額だったため、無効にしたいとの意向を示したが「仮契約ではない」と言われ、材料費として契約額の半分を請求された。
- 鍵を紛失してしまい、ネットで調べた事業者に開錠を依頼した。広告では「6,000円～」と表示されていたが48,000円請求され、クーリング・オフをしたいが拒否されている。

【18歳及び19歳の契約等に関する相談】

2022年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。2022年度における消費者相談件数6,952件のうち、契約等当事者の年齢が把握できたものが2,023件、うち18歳及び19歳の契約等に関する相談は83件となり、契約等当事者の年齢が把握できた相談の約4.1%を占めています。特に、「特定継続的役務提供」の相談が多く、中でもエステ・脱毛・美容医療等に関する相談が33件と約4割を占めています。また、全事項に関連して副業などを目的とした情報商材等の契約相談も目立ちました。

＜契約等当事者年齢18歳及び19歳の相談＞83件について事項別の内訳は以下のとおり。

- ・特定継続的役務提供 40件
- ・訪問販売 14件
- ・電話勧誘販売 6件
- ・業務提供誘引販売取引 2件
- ・通信販売 14件
- ・割賦関係 5件
- ・契約その他 2件

〔具体的事例〕

- 高校生である契約者の保護者からの相談。契約者（成人）が広告を見てエステ店に行き、全身脱毛を契約した。高額な契約を知り、相談者が解約したい旨を伝えたが不明瞭な中途解約金の支払いを請求された。また、契約時に個別クレジットを作成され、個別信用購入あっせん業者からは「電話で支払可否について確認した時に支払えないとは言われなかった。成人されているので問題はない」と言われている。契約者は現役の高校生で年収はほぼなく、支払能力が低いがクレジット契約させることに問題ないか。

<事項別相談件数>

事 項	2022年度		2021年度		対前年度比(%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	856	12.3%	844	10.4%	1.4
後払割賦	719	10.3%	687	8.5%	4.7
前払割賦	137	2.0%	157	1.9%	▲ 12.7
特定商取引法関係	4,543	65.4%	5,629	69.5%	▲ 19.3
訪問販売	1,414	20.3%	2,051	25.3%	▲ 31.1
通信販売	1,220	17.6%	1,243	15.3%	▲ 1.9
電話勧誘販売	732	10.5%	940	11.6%	▲ 22.1
連鎖販売取引	245	3.5%	405	5.0%	▲ 39.5
特定継続的役務提供	673	9.7%	710	8.8%	▲ 5.2
業務提供誘引販売取引	88	1.3%	137	1.7%	▲ 35.8
訪問購入	171	2.5%	143	1.8%	19.6
先物取引	11	0.2%	20	0.3%	▲ 45.0
契約その他	389	5.6%	426	5.3%	▲ 8.7
製品関係	411	5.9%	412	5.1%	▲ 0.2
品質性能	116	1.7%	97	1.2%	19.6
安全性	37	0.5%	95	1.2%	▲ 61.1
サービス	165	2.4%	140	1.7%	17.9
表示	52	0.8%	50	0.6%	4.0
規格	11	0.2%	6	0.1%	83.3
計量価格	30	0.4%	24	0.3%	25.0
個人情報	14	0.2%	26	0.3%	▲ 46.2
その他	728	10.5%	746	9.2%	▲ 2.4
合 計	6,952	100.0%	8,103	100.0%	▲ 14.2

(注)

- i) 「後払割賦」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) 「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。
- vi) 「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。
- vii) 「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856件で、前年度と比較すると12件の増加（前年度比1.4%増）となりました。全相談件数に占める割合は12.3%（前年度10.4%）となりました。

このうち「**後払割賦**」（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719件で、前年度と比較すると32件の増加（前年度比4.7%増）となり、全相談件数に占める割合は10.3%（前年度8.5%）となりました。

相談内容としては、「解約関係」が75件（構成比10.4%）、「その他」のうち「不正利用・身に覚えのない請求」が69件（同9.6%）、「クレジット債務に係る手数料や一括返済等」が68件（同9.5%）となりました。

商品別に見ると、「教育、エステ」が38件（構成比5.3%）、「乗用自動車」が31件（同4.3%）となり、「教育、エステ」がこれまで最多であった「乗用自動車」を上回りました。

支払方法別では、「一括払い」が最多の204件（構成比28.4%）、「包括信用購入あっせん」が124件（同17.2%）、「個別信用購入あっせん」が119件（同16.6%）、「リボ払い」が69件（同9.6%）となりました。

「**前払割賦**」の相談件数は137件で、前年度と比較すると20件の減少（前年度比▲12.7%減）となりました。全相談件数に占める割合は2.0%（前年度1.9%）となりました。

商品別に見ると、「互助会、友の会」に関するものが134件と97.8%を占めています。

相談内容としては、「解約関係」が98件（構成比71.5%）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31件（同22.6%）、「解約手続きが煩雑」など解約方法に関する内容が28件（同20.4%）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1,414件で、前年度と比較すると637件の減少（前年度比▲31.1%減）となりました。全相談件数に占める割合は20.3%（前年度25.3%）となり、引き続き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659件（構成比46.6%）、「書面不交付・不備」が178件（同12.6%）、「解約関係」が143件（同10.1%）と続き、これらで約7割を占めています。

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380件（構成比26.9%）、住宅リフォーム等の「工事、加工」が241件（同17.0%）、「その他の役務」のうち保険金申請サポート、鍵の開錠等の「その他サービス」が110件（同7.8%）となっています。

- ③ **通信販売に関する相談**では、相談件数は1,220件で、前年度と比較すると23件の減少（前年度比▲1.9%減）となりました。全相談件数に占める割合は17.6%（前年度15.3%）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1,039件と8割強を占めています。

相談内容としては、「解約関係」が最多の570件（構成比46.7%）、その他のうち「広告表示」が166件（同13.6%）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、特典を利用すると自動的に定期購入に変更されていた」などの定期購入関連が165件（構成比13.5%）となっています。

商品別に見ると、「頭髮・皮膚用化粧品」が237件（構成比19.4%）、健康食品を含む「食料品」が168件（同13.8%）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732件で、前年度と比較すると208件の減少（前年度比▲22.1%減）となりました。全相談件数に占める割合は10.5%（前年度11.6%）となりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が最多の360件（構成比49.2%）、「解約関係」が127件（同17.3%）、「書面不交付・不備」が73件（同10.0%）、これらで4分の3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からアクセスし、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。

商品別に見ると、「その他の役務」のうち副業支援コンサルタント等の「その他サービス」が154件（構成比21.0%）、情報商材等の「情報処理・提供」が146件（同19.9%）、「食料品」が102件（同13.9%）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245件で、前年度と比較すると160件の減少（前年度比▲39.5%減）となりました。全相談件数に占める割合は3.5%（前年度5.0%）となりました。

相談内容としては、「解約関係」と「クーリング・オフ関係」がそれぞれ最多の37件（構成比15.1%）、「情報提供」が34件（同13.9%）となっています。

商品別に見ると、「食料品」が46件（構成比18.8%）、「頭髮・皮膚用化粧品」が28件（同11.4%）、「その他の役務」のうち副業紹介や投資等のネットワークビジネス等の「その他サービス」が22件（同9.0%）ととなっています。

- ⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、相談件数は673件で、前年度と比較すると37件の減少（前年度比▲5.2%減）となりました。全相談件数に占める割合は9.7%（前年度8.8%）となりました。

相談内容としては、「解約関係」が最多の320件（構成比52.7%）、「クーリング・オフ関係」が166件（同27.3%）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270件（構成比40.1%）、「美容医療」が105件（同15.6%）、「学習塾」が53件（同7.9%）、「語学教室」及び「結婚相手紹介サービス」がそれぞれ43件（同6.4%）、「家庭教師」が25件（同3.7%）、「パソコン教室」が21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88件で、前年度と比較すると49件の減少（前年度比▲35.8%減）となりました。全相談件数に占める割合は1.3%（前年度1.7%）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36件（構成比40.9%）、「解約関係」が29件（同33.0%）となり、これらで7割強を占めています。

商品別に見ると、「その他の役務」のうちコンサルティング契約等の「その他のサービス」が最多の23件（構成比26.1%）、「情報商材等の「情報処理・提供」が17件（同19.3%）、「教養、娯楽」が12件（同13.6%）となっています。

業務内容は、副業を目的とした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。

⑨ **訪問購入に関する相談**では、相談件数は171件で、前年度と比較すると28件の増加（前年度比19.6%増）となりました。全相談件数に占める割合は2.5%（前年度1.8%）となりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が77件（構成比45.0%）と最も多く、次いで「勧誘・強引」が16件（同9.4%）、「書面不交付・不備」が14件（同8.2%）となっています。具体的には「クーリング・オフにに応じない」、「交付書面の不備」といった相談が目立ちました。

商品別に見ると、「身近細化品」が29件（構成比17.0%）、「加工用基礎材、産業用機械」が17件（同9.9%）、「美術工芸装飾品」が15件（同8.8%）となっています。

⑩ **先物取引に関する相談**では、相談件数は11件で、前年度と比較すると9件の減少（前年度比▲45.0%減）となりました。全相談件数に占める割合は0.2%（前年度0.3%）となりました。

許可業者・登録業者に係る相談が6件（構成比54.5%）となっています。

⑪ **製品関係の相談**では、相談件数は411件で、前年度と比較すると1件の減少（前年度比▲0.2%減）となりました。全相談件数に占める割合は5.9%（前年度5.1%）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」、「表示」、「安全性」、「計量・価格」、「規格」の順となっています。

商品別に見ると、通信装置・機器・付属品などの「電気製品」が最多の134件（構成比32.6%）、電子計算機、関連機器類などの「機械器具」が91件（同22.1%）と続き、これらで5割強を占めました。

「**サービス**」に関する相談は165件で、前年度と比較すると25件の増加（前年度比17.9%増）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」など商品の不具合よりも事業者の対応に対する意見が多く見られました。商品別に見ると、「役務」が39件（構成比23.6%）、「電気製品」が37件（同22.4%）、「機械器具」が36件（同21.8%）とこれらで4割を占めました。

「**品質性能**」に関する相談は116件で、前年度と比較すると19件の増加（前年度比19.6%増）となりました。相談内容としては、「修理を依頼したが不具合が解消しない」など、商品の初期不良や不具合などの相談が多く見られました。商品別に見ると、「電気製品」が最多の58件（構成比50.0%）、「機械器具」が33件（同28.4%）とこれらで約8割を占めました。

「**安全性**」に関する相談は37件で、前年度と比較すると58件の減少（前年度比▲61.1%減）となりました。相談内容としては、「リコール対応に納得いかない」、「PSEマークが付いていないものが販売されている」など、事業者の対応や消費者の生命・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22件（構成比59.5%）、「機械器具」が11件（同29.7%）とこれらで約9割を占めました。

「**表示**」に関する相談は52件で、前年度と比較すると2件の増加（前年度比4.0%増）となりました。商品別に見ると、「電気製品」が最多の12件（構成比23.1%）となっています。

「**計量・価格**」に関する相談は30件で、前年度と比較すると6件の増加（前年度比25.0%増）となりました。商品別に見ると、「エネルギー」が20件と6割強を占め、そのうち「電力」に関する相談が17件となりました。

「**規格**」に関する相談は11件で、前年度と比較すると5件の増加（前年度比83.3%増）となりました。商品別に見ると、電気製品に関する相談が多く寄せられました。

⑪ **個人情報に関する相談**では、相談件数は14件で、前年度と比較すると12件の減少（前年度比▲46.2%減）となりました。全相談件数に占める割合は0.2%（前年度0.3%）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389件で、前年度と比較すると37件の減少（前年度比▲8.7%減）となりました。全相談件数に占める割合は5.6%（前年度5.3%）となりました。

相談内容としては、「解約関係」が最多の90件（構成比23.1%）、「情報提供」が21件（同5.4%）、「債務不履行」が13件（同3.3%）となりました。

商品別に見ると、「電力」が44件（構成比11.3%）、「乗用自動車」が25件（同6.4%）、「その他の役務」のうち「その他のサービス」が23件（同5.9%）、「運輸・通信サービス」が22件（同5.7%）となっています。

⑬ **その他**では、相談件数は728件で、前年度と比較すると18件の減少（前年度比▲2.4%減）となりました。全相談件数に占める割合は10.5%（前年度9.2%）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、フリマサイトでのトラブルなど多岐にわたっています。

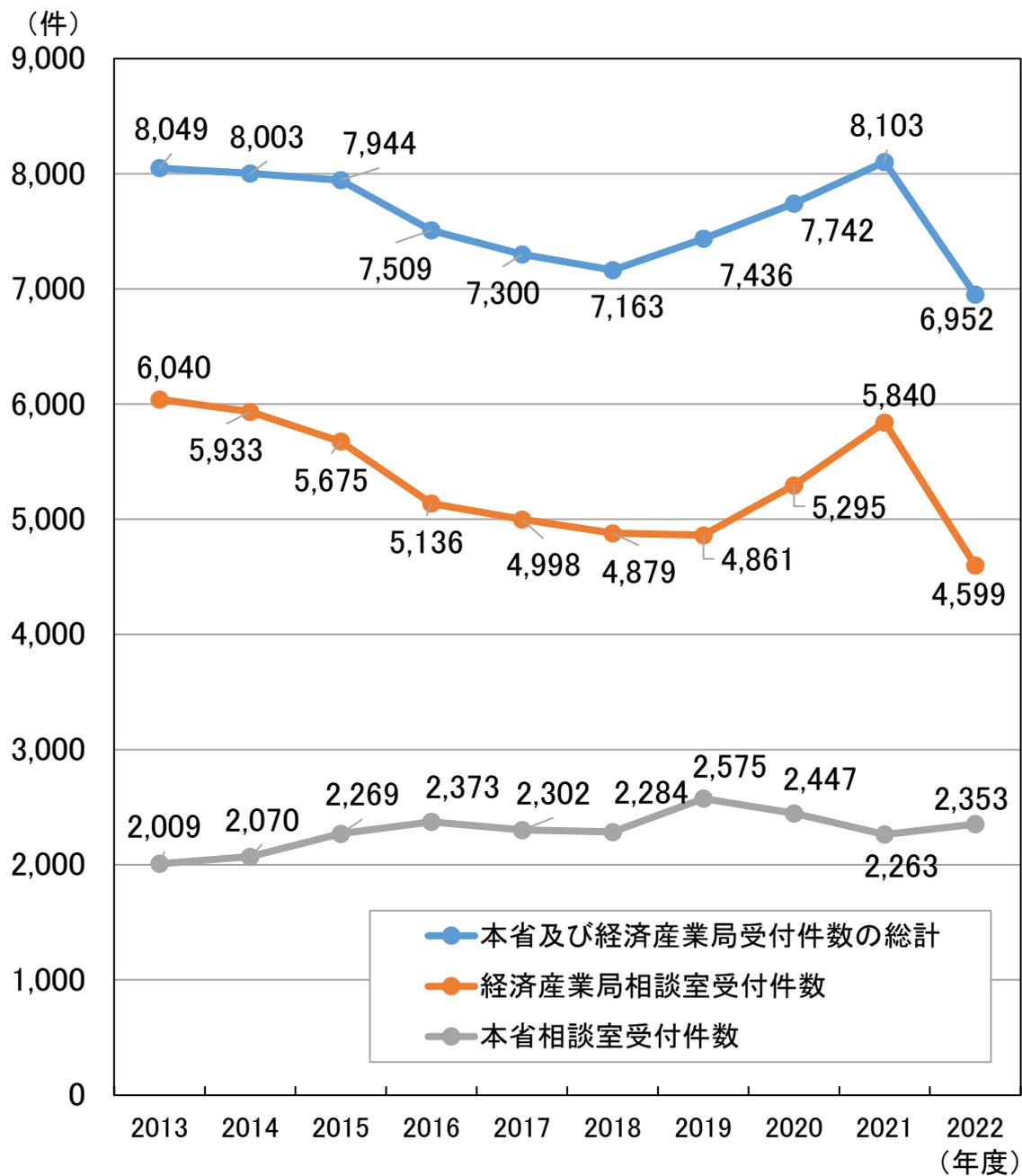
商品別に見ると、「その他の役務」のうち「運輸・通信サービス」が58件（構成比8.0%）、「電力」が43件（同5.9%）と目立ちました。

Ⅱ. 消費者相談統計資料

<概要>

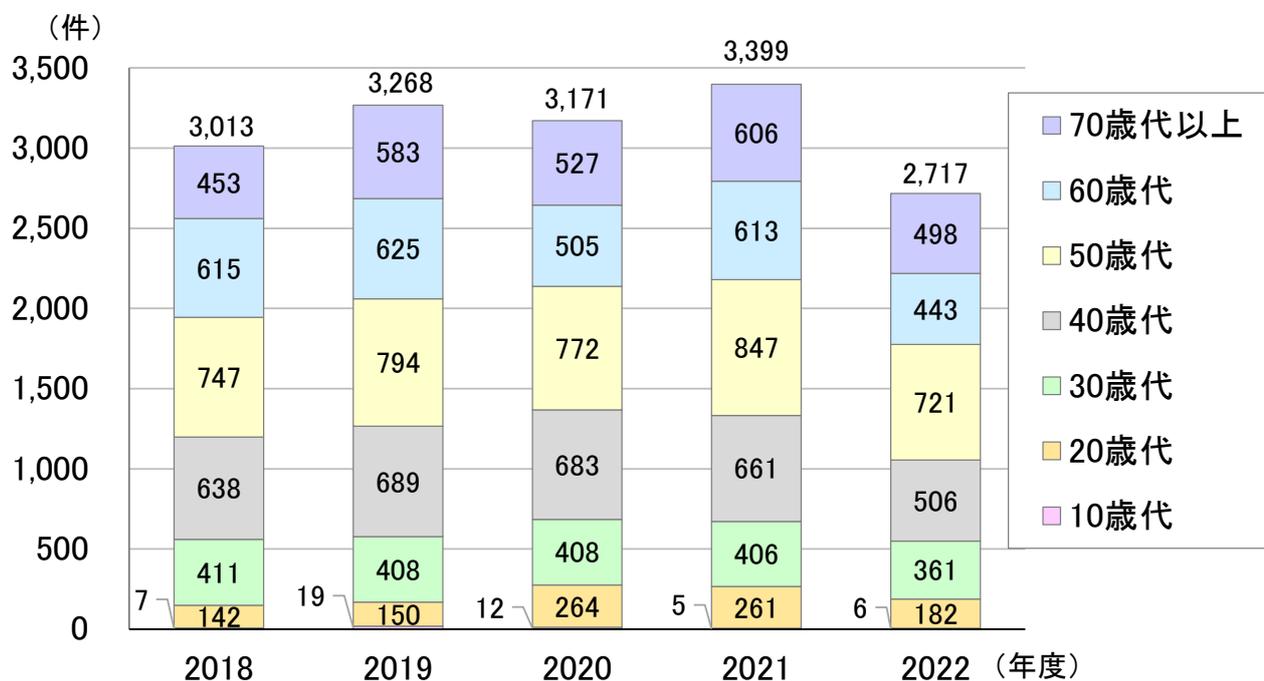
1. 消費者相談件数（全体）

（1）相談窓口別件数の推移

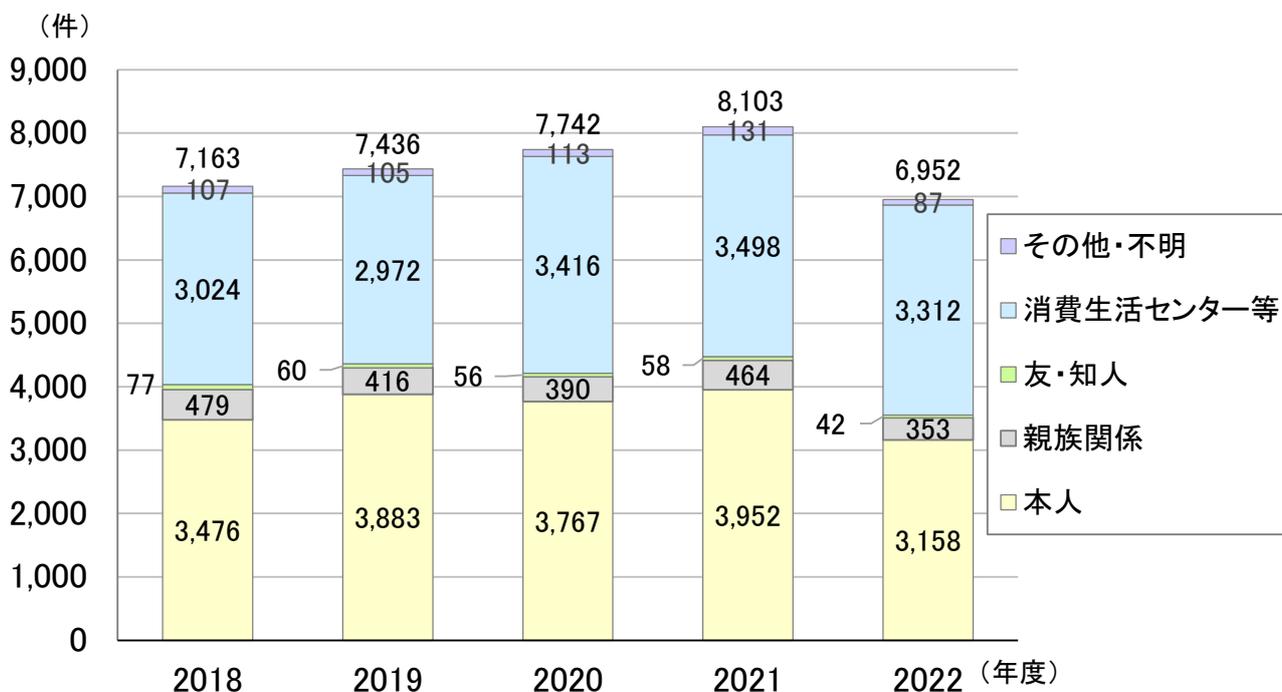


(2) 属性別件数

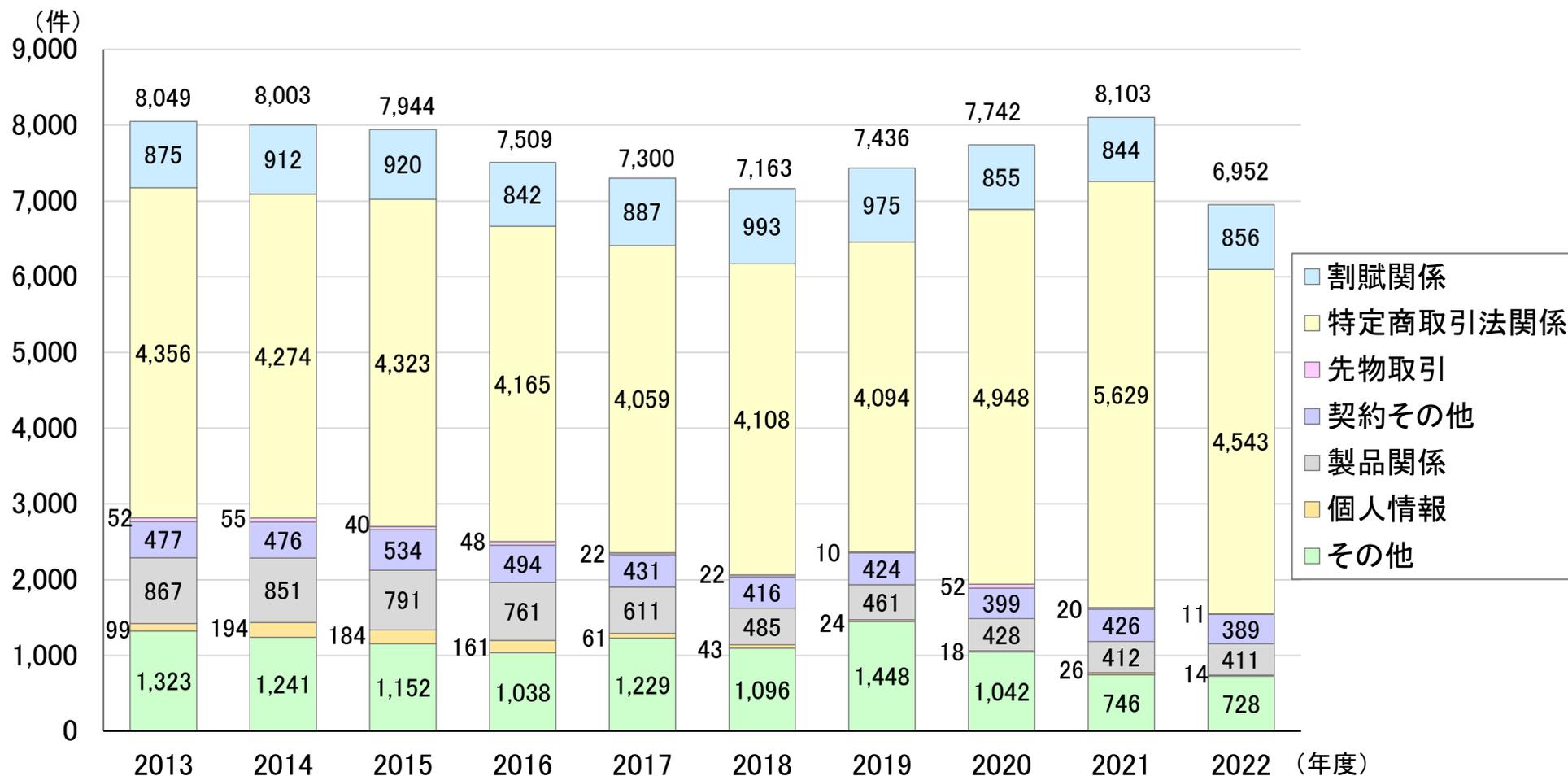
年代別相談件数の推移



属性別相談件数の推移



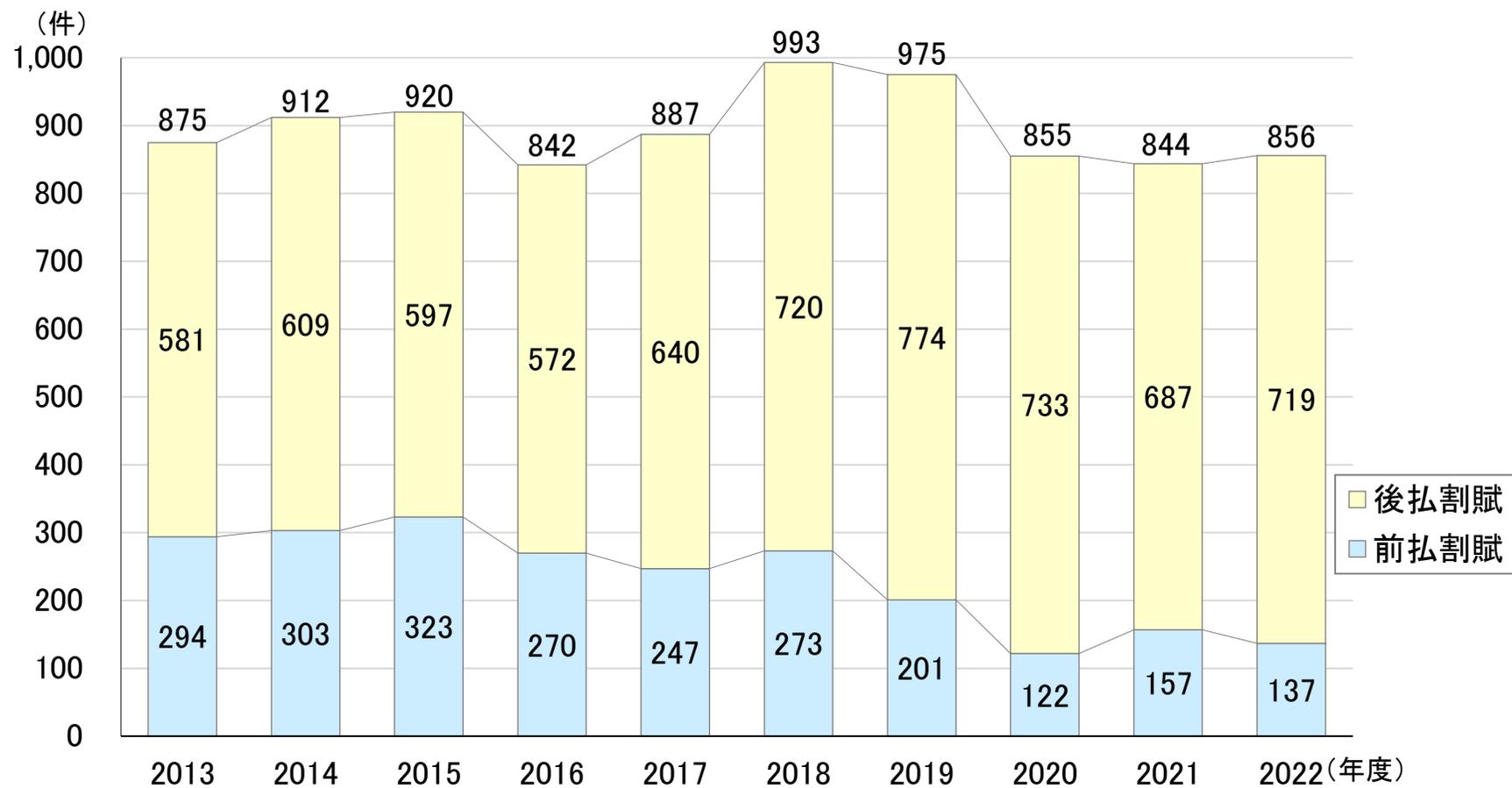
(3) 事項別件数の推移



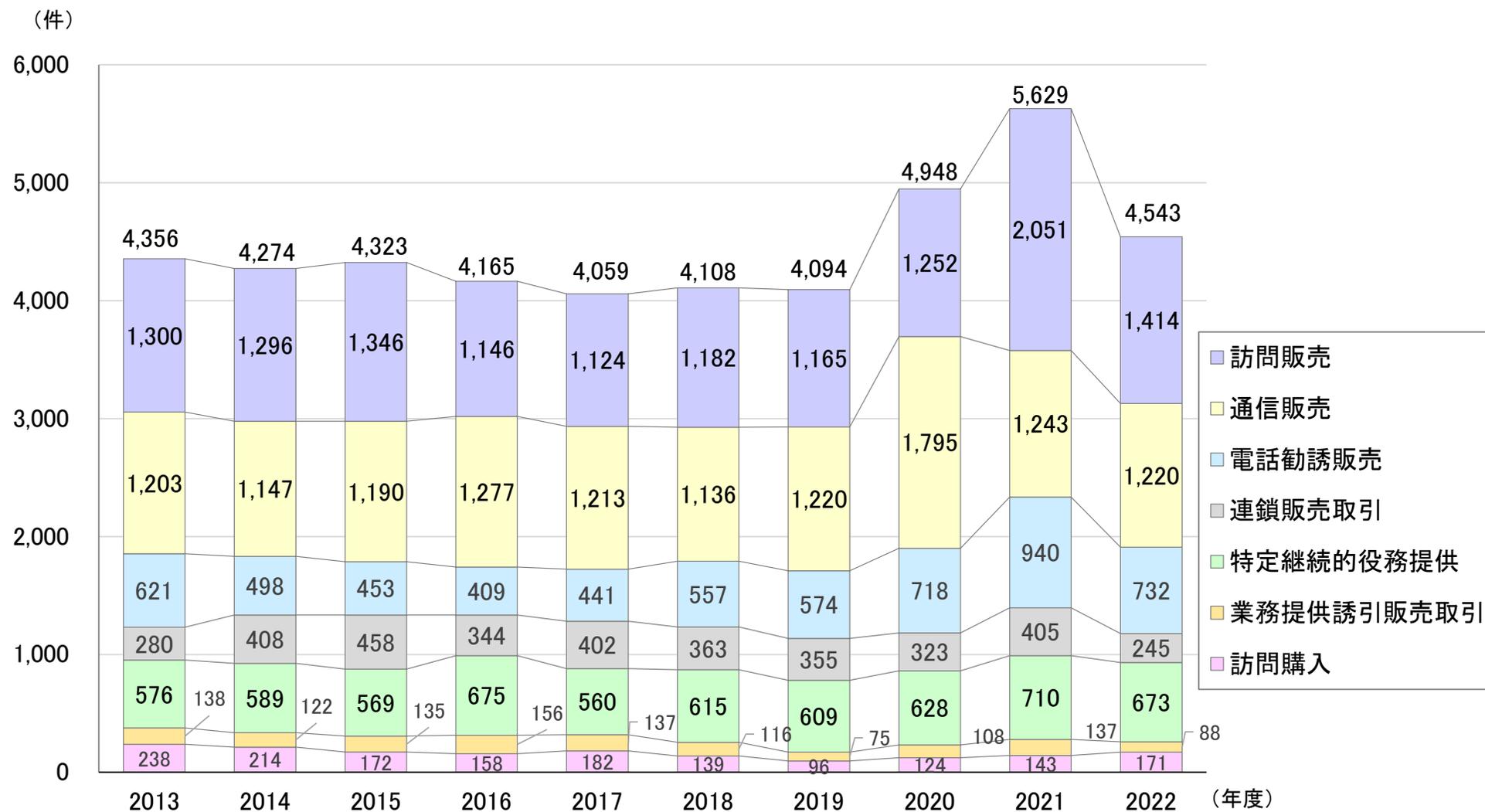
- (注) i) 『契約その他』とは、「割賦関係」、「特定商取引法関係」及び「先物取引」に該当しない物資及び役務の契約に関する相談をいいます。
 ii) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。
 iii) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資（「割賦関係」、「特定商取引法関係」、「先物取引」、「契約その他」、「製品関係」及び「個人情報」）のいずれの事項にも分類されない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含まれます。

2. 消費者相談件数（事項別）

（1）「割賦関係」の相談件数の推移



(2) 「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



①「訪問販売」の相談件数の推移



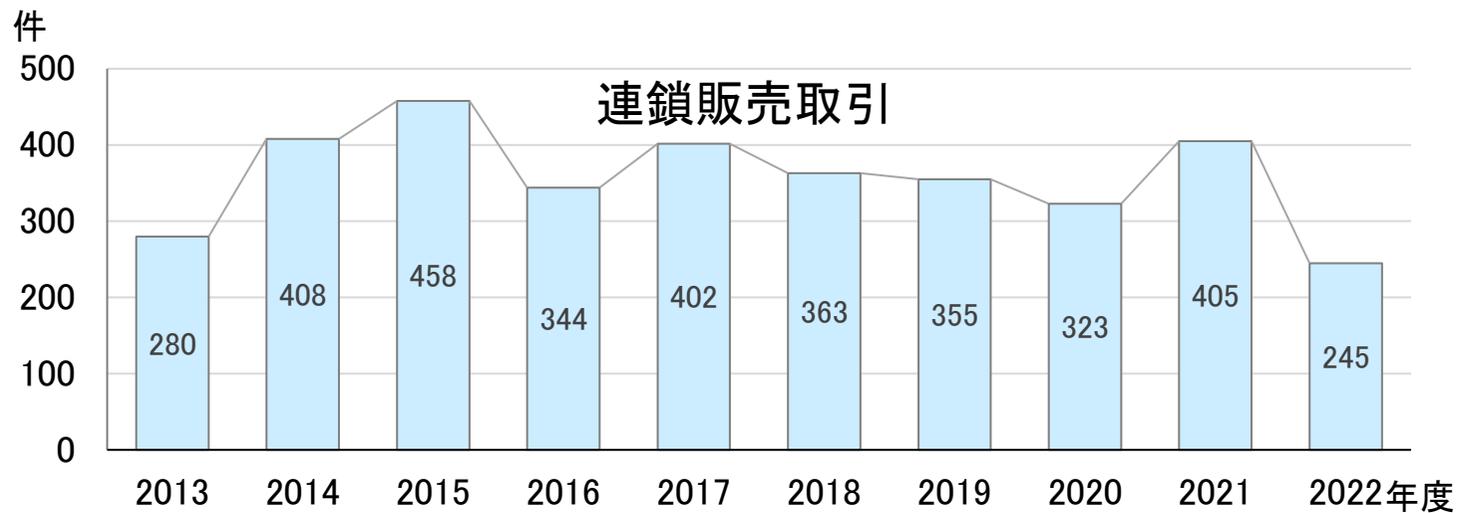
②「通信販売」の相談件数の推移



③「電話勧誘販売」の相談件数の推移



④「連鎖販売取引」の相談件数の推移



⑤ 「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



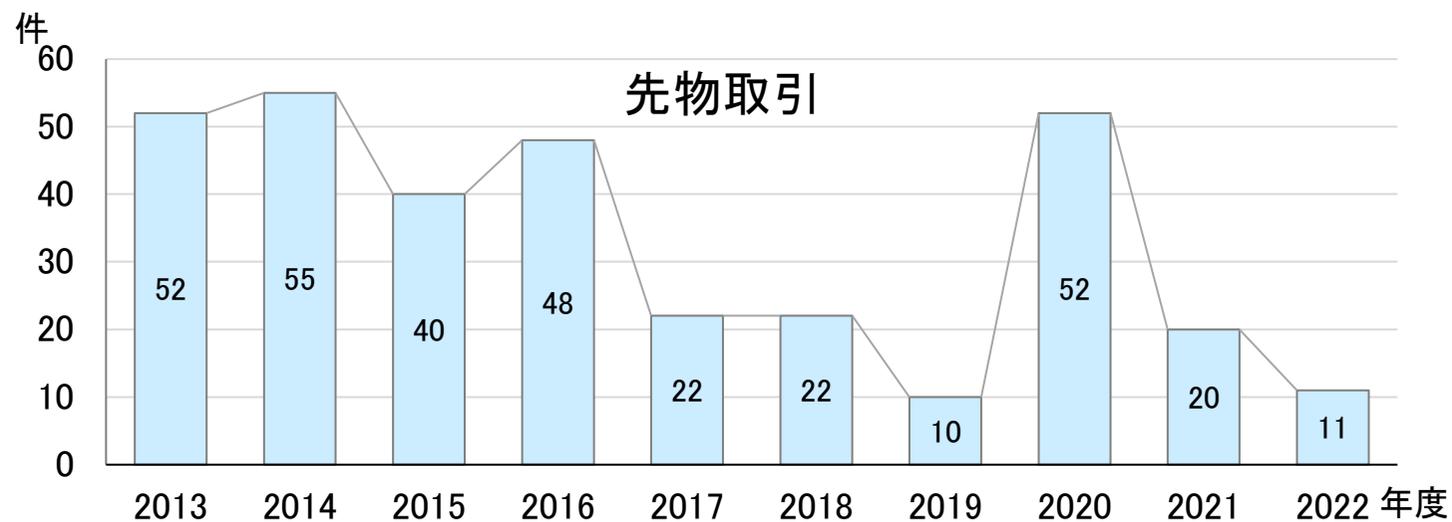
⑥ 「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移



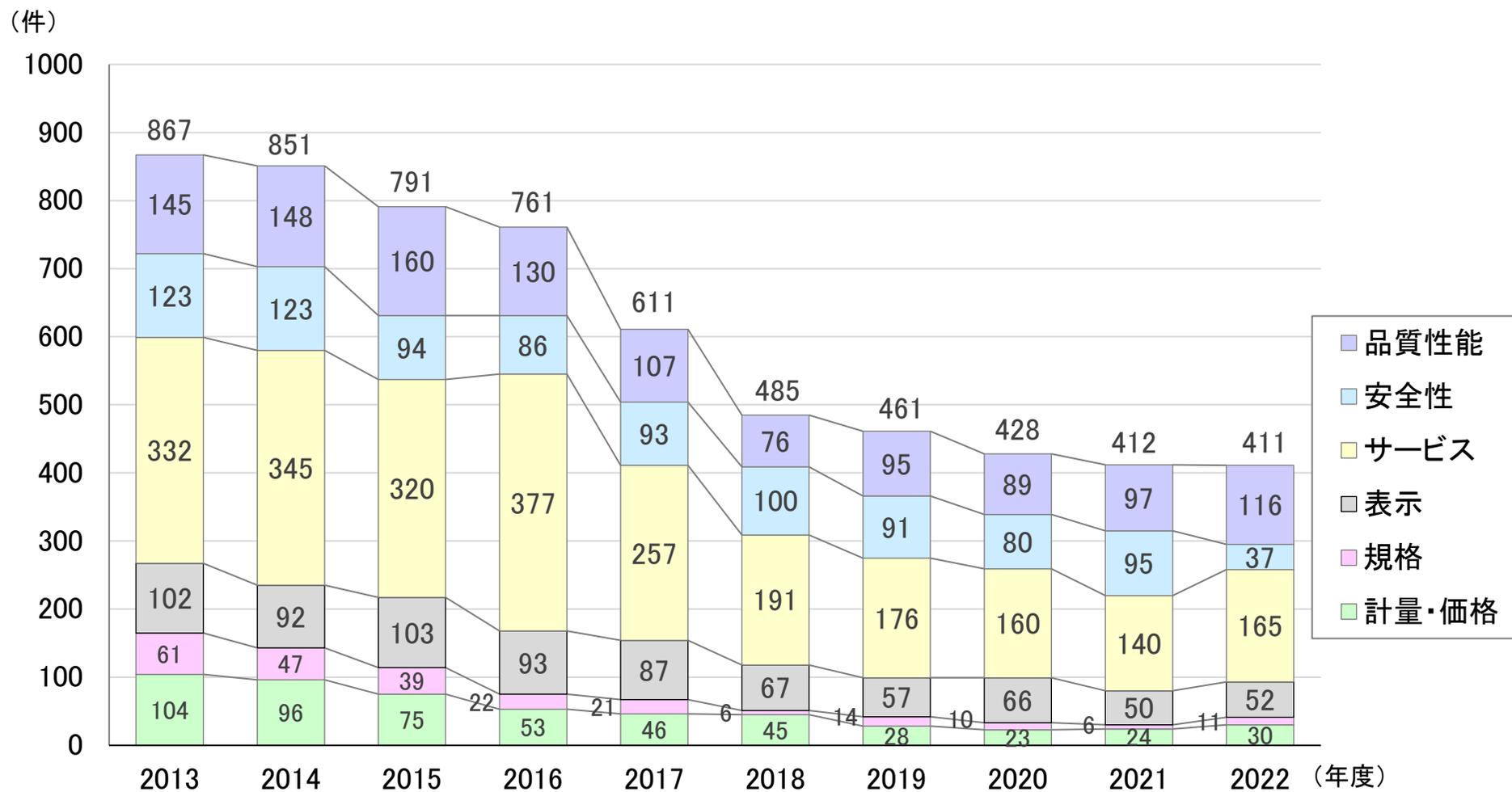
⑦「訪問購入」の相談件数の推移



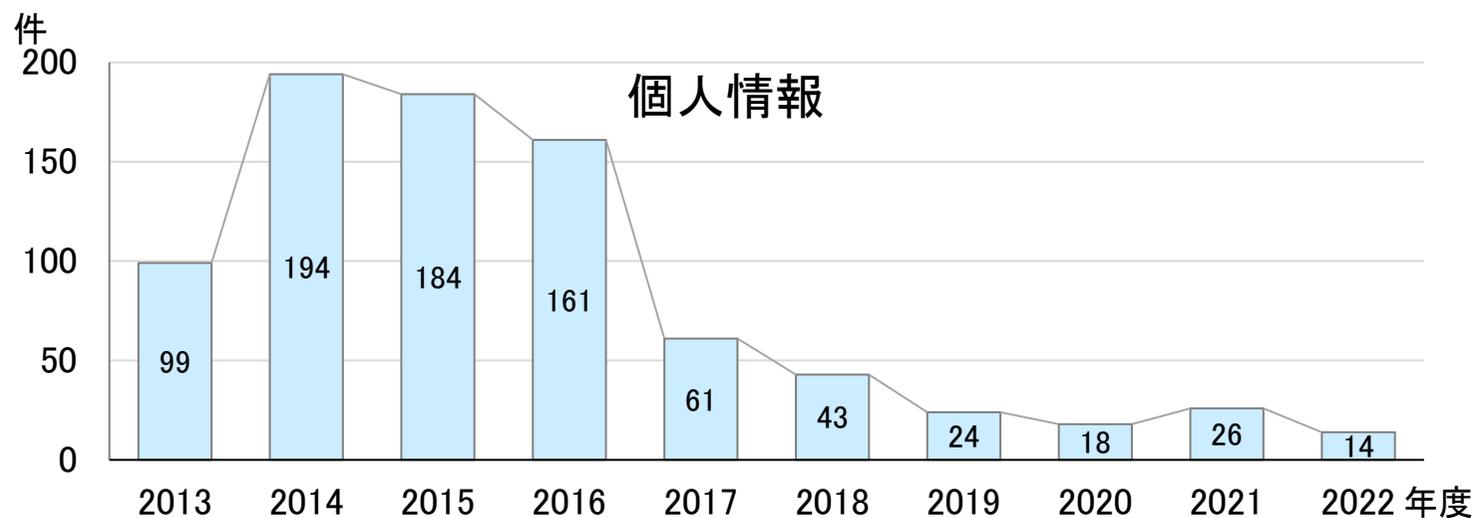
(3)「先物取引関係」の相談件数の推移



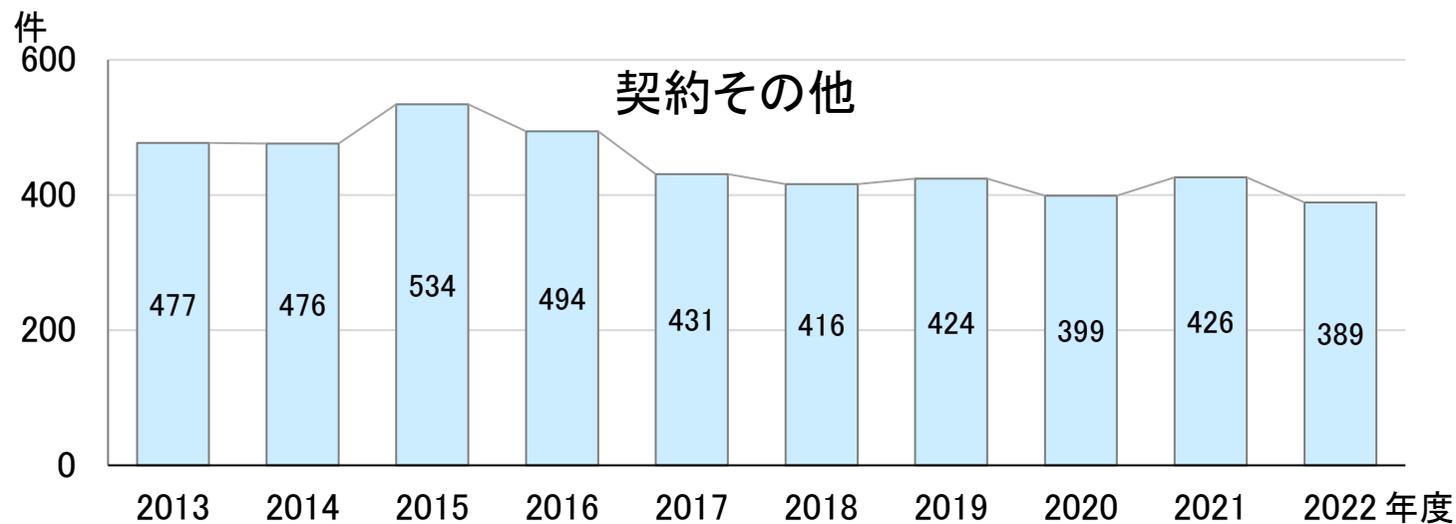
(4) 「製品関係」の相談件数の推移



(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>

2022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
2022年度受付件数	279	355	1,663	627	707	338	117	430	83	4,599	2,353	6,952

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	269	350	1,592	603	697	331	108	427	82	4,459	2,123	6,582
面接	3	2	1	2		1	5	1		15		15
文書等		1	4	1						6	20	26
電子メール	7	2	66	21	10	6	4	2	1	119	210	329
計	279	355	1,663	627	707	338	117	430	83	4,599	2,353	6,952

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	後払割 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			2	6			8	10	1	47	66	3	5	1	1	10		18	162		5	175	2.5%
電気製品	58	22	37	12	5		134	24		68	53	9	11	2	2	5		27	201	2	35	372	5.4%
機械器具	33	11	36	7	3	1	91	42		61	82	7	17		3	32		45	289		54	434	6.2%
住居	7	1	8	4	1	1	22	2		106	21	5				2		12	148		32	202	2.9%
台所・家庭用品	5	1	2	6			14	2		14	278	41	35	2		3		7	382		16	412	5.9%
文化・スポーツ用品	4		8	5	1	2	20	18		80	123	13	3	1	2	62		16	318	1	20	359	5.2%
エネルギー	3		10			20	33			20	2	23						60	105		59	197	2.8%
役務	5	1	39	5		2	52	540	135	917	251	449	64	659	69	3		139	3,226	5	184	3,467	49.9%
その他	1	1	23	7	1	4	37	81	1	101	344	182	110	8	11	54	11	65	968	6	323	1,334	19.2%
合計	116	37	165	52	11	30	411	719	137	1,414	1,220	732	245	673	88	171	11	389	5,799	14	728	6,952	—
事項別比率	1.7%	0.5%	2.4%	0.7%	0.2%	0.4%	5.9%	10.3%	2.0%	20.3%	17.5%	10.5%	3.5%	9.7%	1.3%	2.5%	0.2%	5.6%	83.4%	0.2%	10.5%	—	—

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	身近細貨品：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	身近細貨品：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	後払割賦	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	男性用衣類				1			1			1	13					3		3	20		1	22		
	女性外衣・中衣	女性用衣類			1	1			2	1		1	25					2		5	34			36		
	子供外衣・中衣	子供用衣類											2							1	3			3		
		制服類										1								1	2			2		
	下着	男性下着											1								1			1		
		女性下着											4	3		4	1				1	13		1	14	
		子供下着												1							1			1		
	和服	帯・和服小物類											2						1		2	5		1	6	
		和服								6	1	8							3		1	19		1	20	
	寝衣	寝衣																								
	寝具	布団・毛布類								1		22	1	2	1						1	28			28	
		シーツ・寝具カバー類											3	2								5			5	
	わた・糸・生地	わた・糸類																								
		生地類								1		2	1								1	5			5	
	繊維雑品	床敷物・クッション類											2								1	3			3	
		カーテン類																								
		カバー類											1	1								2			2	
		洋服小物				1	2			3	1			13	1				1	1		1	18			21
		衛生衣服類												1								1			1	
	その他	その他の繊維製品				2			2				2									2		1	5	
大分類 計			0	0	2	6	0	0	8	10	1	47	66	3	5	1	1	10	0	18	162	0	5	175		

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	後払割賦	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	8		9	1			18	31		5	7					4		25	72		24	114	
		その他の自動車		1	1				2				2					3			5			7	
		二輪自動車	1					1	2	3			5					5		1	14		1	17	
		自転車	2	3	3	1	1		10				3					1		2	6		1	17	
		車両用品、その他の車両	1		1		1		3				2							1	3		1	7	
	事務・サービス機器	レジスター類																						1	1
		電子計算機、関連機器類	13	1	11				25	3		8	35	4	8			1		7	66			12	103
		コピー機、事務用文書作成機器	1						1																1
		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										1						1				2			2
		手編機																							
	精密・光学機器	時計	1						1	1		2	8		5		1	6		1	24		3	28	
		写真機器、付属品	1		2				3	1			2	1			1	5			10			13	
		その他の精密・光学機器、付属品	1						1				2	1							3		1	5	
	ガス器具	ガス冷暖房、給湯機器類	1	2	2	1			6			8	2							3	13		1	20	
		調理用ガス器具			1				1															1	
		ガス風呂、付属品																						1	
		その他のガス器具			1				1			1								1	2			3	
	石油器具	石油暖房、給湯機器類	1	1	3	1			6			1	1							1	3			9	
		その他の石油器具										2									2			2	
	その他	計量器、利器工匠具				2			2				3								3			5	
		農林畜産用機具		1					1									6			6		1	8	
		その他の機械器具	2	2	2		1		7	1		32	10	1	4		1			3	52		6	65	
	大分類 計			33	11	36	7	3	1	91	42	0	61	82	7	17	0	3	32	0	45	289	0	54	434

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	後払割賦	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			3		1						3	7		1	9		
		建築材料	2					2											1	1		3	6		
		建具			1			1	2			1								1				3	
		住宅付属物	1		2			3			6	3							1	10		1	14		
	住宅設備	空調設備・機器				3		3			4	1								5		1	9		
		冷暖房給湯設備・機器			1			1	2		33		2						4	41		15	57		
		キッチン設備・機器																							
		浴室、便所、洗面所設備・機器	1		1			2			6									6		3	11		
		その他の設備・機器	2					2			16	2	2							20		2	24		
	家具	たんす、戸棚類			1	1		2					1							1				3	
		机、テーブル類											3							3				3	
		椅子、腰掛け類			1			1					2							2				3	
		ベッド			1			2			2								1	3				5	
		その他の家具			1			1			3	6						2		11				12	
	その他	消火器									6									6		1		7	
		その他の住居用品									26	3							2	31		5		36	
	大分類 計			7	1	8	4	1	1	22	2	0	106	21	5	0	0	0	2	0	12	148	0	32	202
	台所・家庭用品	台所用具	調理用具										1							1	2			2	
			料理用具	1		1			2					1		2					3				5
			飲食器											1					3		4		1		5
食卓用具													1							1		2		3	
その他の台所用具													1							1				1	
石鹸・合成洗剤		石鹸													1					1				1	
		合成洗剤											1		2					3		3		6	
化粧品		頭髮・皮膚用化粧品							2		3	237	30	28	2					2	304		2	306	
		香水・特殊化粧品									1	17								18				18	
その他		衛生用品・歯磨き	1	1		2		4				10	9							1	20		4	28	
		家庭用薄葉紙																		1	1		1	2	
		家庭用化学製品	1			1		2			3	3								6		1		9	
		家庭用小物雑貨																		1	1		1	2	
	塗料・塗装用具	1					1															1	2		
その他の家庭用品	1		1	3		5			7	5	2	2						1	17			22			
大分類 計			5	1	2	6	0	0	14	2	0	14	278	41	35	2	0	3	0	7	382	0	16	412	

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	後払割賦	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			1				1			27	3	2							32		2	35	
		書籍、教材			1				1	7		9	16	11	1	1			1		1	47		1	49
		その他の印刷物			1				1				4					1	1		1	7	1	1	10
	レコード、楽器	レコード類、その他の記録物			1	1			1	3		1	12								13		1	17	
		楽器									1		1						5		7		2	9	
	文具、用紙	文具	2						2			2	3							1	6		4	12	
		用紙類					1			1														1	
	スポーツ、レジャー用品	球技用具											2								1	3			3
		スキー、その他の運動用具										3	3								1	7			7
		レジャー、娯楽用品・装置	1		2				3	1			14		2						4	21		5	29
	装身具類	身辺細化品	1		2	1			4	6		23	13						29		3	74		1	79
		毛皮・合成樹脂製衣服類																							
		かつら、裁縫用小物										3							1			4			4
		履物、かばん類				2	1	1	4	3		5	25						2		1	36			40
		眼鏡、身の回り品										2	9						1			12		1	13
	子供用具	子供用車両																							
		子供用玩具											6						2		2	10		2	12
		子供用遊戯器具																							
	その他	美術工芸装飾品										2	4						15			21			21
		その他の文化・スポーツ用品										3	8						6		1	18			18
大分類 計			4	0	8	5	1	2	20	18	0	80	123	13	3	1	2	62	0	16	318	1	20	359	
エネルギー	電力	電力	1		8			17	26			13	2	22						44	81		43	150	
	ガス	都市ガス										4									4		2	6	
		LPガス			1				2	3		2								11	13		7	23	
	石油	灯油類	1						1	2											3	3			5
		ガソリン類	1		1					2											2	2		6	10
		その他の石油製品																							
	その他	その他のエネルギー										1		1							2		1	3	
大分類 計			3	0	10	0	0	20	33	0	0	20	2	23	0	0	0	0	0	60	105	0	59	197	

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	後払割賦	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	3		380	2	3						9	397		3	402	
		工事、加工	1		4			1	6	2		241	1		1				8	253		8	267	
		管理、保管												1						1				1
		レンタル、リース、賃借			1			1	2		4	10					1		1	18		1	20	
		その他の商品役務		1		1		2			14	2	1			2			1	20		1	23	
	一般役務	互助会、友の会			3			3	8	134	4								5	151	1	4	159	
		遊興、鑑賞			1			1				15	1						9	25		6	32	
		信用取引			12			1	13	427	1		1						12	441	1	17	472	
		商品券等										5					1		2	8		12	20	
		会員権			1			1	1		2	7	1	2					15	28		7	36	
		情報処理・提供			1			1	18		24	49	146	18	2	17	1		2	277	1	7	286	
		預託、利殖、代行										6	8	4					1	19			19	
	金融、保険								1		2		1					4	8		15	23		
	継続的役務	教育、エステ								38		8	8	8	4	560	2		7	635		7	642	
		資格講座										1	3	8		5	1		3	21		2	23	
		教養、娯楽			1			1	8		33	16	68	5	12	12			6	160	1	6	168	
		上記に関連する役務																						
		その他の継続的役務								6			3		64	1				74			74	
	その他の役務	その他の役務	4		14	3		21	26	1	197	122	206	34	16	33	1		54	690	1	88	800	
	大分類 計			5	1	39	5	0	2	52	540	135	917	251	449	64	659	69	3	0	139	3,226	5	184
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)																						
		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										1							2	3		1	4	
		内職、副業												1			3			4			4	
		先物関連取引										1							3	1	5		5	
		国内商品先物																	1	1			1	
		海外商品先物																	1	1			1	
	その他の商取引								3		9	1	5	2				1	3	24		7	31	
	その他	食料品		1	6	4		3	14	4	1	24	168	102	46	1	3	2		3	354	1	17	386
		家庭用医薬品類								2		2	22	9		1				1	37		1	38
		加工用基礎材、産業用機械				1		1	1				1		1		17	2		4	26		6	33
		ペット			1			1	1				10							2	13		2	16
その他	その他	1		16	2	1	1	21	70		64	142	65	62	5	5	35		51	499	5	289	814	
大分類 計			1	1	23	7	1	4	37	81	1	101	344	182	110	8	11	54	11	65	968	6	323	1,334
合計			116	37	165	52	11	30	411	719	137	1,414	1,220	732	245	673	88	171	11	389	5,799	14	728	6,952

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	83	114	924	265	155	172	43	252	7	2,015	371	2,386
	街頭	1		2	4	7			2	1	17	8	25
	職場		1	9	4	3	1		1	1	20	5	25
	その他	32	55	74	89	182	7	2	17	3	461	148	609
営業所等		13	29	273	108	46	24	7	51	1	552	241	793
その他		48	66	298	92	191	98	29	52	57	931	1,083	2,014
合計		177	265	1,580	562	584	302	81	375	70	3,996	1,856	5,852

(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	81	118	913	252	159	161	40	246	8	1,978	363	2,341
	街頭	1			4	5			2		12	3	15
	職場		1	6	2	3	1		4		17	3	20
	その他	29	52	71	85	173	7	2	15	4	438	144	582
営業所等		21	32	286	120	50	27	7	53	9	605	249	854
その他		45	62	304	99	194	106	31	55	47	943	1,092	2,035
合計		177	265	1,580	562	584	302	80	375	68	3,993	1,854	5,847

(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	47	109	774	267	168	117	17	166	9	1,674	404	2,078
電話	33	41	241	71	68	54	10	48	7	573	140	713
広告	42	51	327	121	163	52	24	57	11	848	453	1,301
DM	1		2		1					4	8	12
ファックス												
電子メール		1	3	2	1	1	1			9	5	14
SMS		1	6		2					9	2	11
SNS	15	5	43	15	11	9	5	61	2	166	34	200
その他	40	57	184	86	169	69	24	43	41	713	808	1,521
合計	178	265	1,580	562	583	302	81	375	70	3,996	1,854	5,850

(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	30	37	145	48	60	21	4	60	9	414	101	515
対面・書面	28	90	657	217	121	90	16	113	6	1,338	356	1,694
郵便等	2		8		1	1		5		17	16	33
電話	37	27	224	61	71	47	12	41	3	523	142	665
パソコン	27	59	336	130	136	50	17	98	27	880	468	1,348
ファックス			1					1		2	5	7
その他	53	52	209	105	194	93	31	57	23	817	765	1,582
合計	177	265	1,580	561	583	302	80	375	68	3,991	1,853	5,844

(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	127	162	1,090	365	255	203	33	286	16	2,537	626	3,163
友・知人	1	4	54	12	17	5	2	12	2	109	34	143
その他	50	99	436	185	312	94	46	77	52	1,351	1,194	2,545
合計	178	265	1,580	562	584	302	81	375	70	3,997	1,854	5,851

(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	30	105	524	155	173	47	13	152	14	1,213	318	1,531
カード一括	12	19	248	108	90	25	10	46	9	567	334	901
ローン			1	3	2		1	11		18		18
金消契約	3	3	27	8		1			1	43	13	56
個別信用購入あっせん	5	18	120	43	47	18	5	10	6	272	105	377
包括信用購入あっせん	10	14	63	19	21	7	1	8	2	145	157	302
包括信用購入あっせん(リボ) 割賦販売(リボ)	1	2	15	4	4		1	4	1	32	67	99
前払割賦	1		6	7	8	4	1	2	1	30	58	88
リース		1		1				1		3	7	10
その他	106	89	530	197	218	184	44	132	33	1,533	759	2,292
合計	168	251	1,534	545	563	286	76	366	67	3,856	1,818	5,674

(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											6	6
勧誘・不実虚偽											6	6
書面不交付・不備												
未成年等												
債務不履行											12	12
クーリング・オフ関係			1							1	7	8
解約関係					1					1	45	46
業者の信頼性					2					2	15	17
違約金の妥当性												
情報提供				3	2					5	27	32
過量販売												
その他	1	2	1	3	8					15	107	122
合計	1	2	2	6	13					24	225	249

(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	4	23	12	20	7	3	6	1	78	26	104
勧誘・不実虚偽	2	3	17	5	9	10	2	4	2	54	14	68
書面不交付・不備	4	29	153	22	30	29	8	30	1	306	62	368
未成年等					1			3	2	6	1	7
債務不履行			15	7	2	6	1	1	2	34	36	70
クーリング・オフ関係	37	43	548	184	133	80	9	96	8	1,138	245	1,383
解約関係	54	43	427	156	144	78	18	108	28	1,056	391	1,447
業者の信頼性	4	2	8	5	24	22	4	6	2	77	28	105
違約金の妥当性		3	18			8	1	5	1	36	1	37
情報提供	16	13	35	35	14	7	3	7	2	132	53	185
過量販売		1	3		2			5		11	4	15
その他	56	122	330	130	188	55	29	103	20	1,033	709	1,742
合計	175	263	1,577	556	567	302	78	374	69	3,961	1,570	5,531

(6)－3 事項別・相談内容別受付件数

事項別 相談内容	後払割賦	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	7	3	27	12	24	15			16		9	113
勧誘・不実虚偽	8	1	24	13	7	7	4	1	2		7	74
書面不交付・不備	13		178	8	73	23	53	4	14	1	2	369
未成年等				5							2	7
債務不履行	7		7	40	4	2	9	1			13	83
クーリング・オフ関係	28		659	14	360	37	166	36	77		10	1,387
解約関係	75	98	143	570	127	37	320	29	8		90	1,497
業者の信頼性	16	2	32	28	6	16	1	1	8	2	12	124
違約金の妥当性	3	1	3	5	1	1	20	1			2	37
情報提供	39	4	30	71	10	34	3		6	1	21	219
過量販売	1		8		3		3					15
その他	522	28	303	454	117	73	94	15	40	7	221	1,874
合 計	719	137	1,414	1,220	732	245	673	88	171	11	389	5,799

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	2	3	14		4	2	1	3	1	30	86	116
	安全性		1	5	4	5	2				17	20	37
	サービス	3	10	8	16	10	11	2	3	4	67	98	165
	表示	3	3	5	2	10		1	4	2	30	22	52
	規格	1		2							3	8	11
	計量価格	1	3	5	6		1		1	1	18	12	30
	製品合計	10	20	39	28	29	16	4	11	8	165	246	411
契約	後払割賦	5	9	71	21	34	13	8	18	7	186	533	719
	前払割賦	5	4	8	9	21	7	1	7	2	64	73	137
	訪問販売	34	84	517	170	157	89	17	119	8	1,195	219	1,414
	通信販売	28	65	293	128	124	60	23	81	24	826	394	1,220
	電話勧誘販売	30	36	234	72	89	53	9	59	6	588	144	732
	連鎖販売	18	7	80	30	29	10		16	5	195	50	245
	特定継続的役務提供	14	24	242	73	77	31	8	44	5	518	155	673
	業務提供誘引販売取引	5	2	37	9	6	5		5	1	70	18	88
	訪問購入	11	15	46	16	19	17	3	9	1	137	34	171
	先物取引	1									1	10	11
	契約その他	22	18	49	33	21	15	7	16	7	188	201	389
	契約合計	173	264	1,577	561	577	300	76	374	66	3,968	1,831	5,799
個人情報			1	3	2	2					8	6	14
その他	96	71	46	35	99	20	37	45	9	458	270	728	
合計	279	355	1,663	627	707	338	117	430	83	4,599	2,353	6,952	

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	17	26	30	18	9	1	12	2	122	53	175
電気製品	17	9	62	23	32	17	6	18	5	189	183	372
機械器具	12	14	66	38	37	21	7	19	5	219	215	434
住居	21	15	30	25	36	10	5	13	1	156	46	202
台所・家庭用品	20	22	100	55	39	23	12	43	6	320	92	412
文化・スポーツ用品	12	15	99	33	40	20	7	17	3	246	113	359
エネルギー	14	11	36	18	22	9	10	18	3	141	56	197
役務	99	159	993	300	333	151	40	191	44	2,310	1,157	3,467
その他	77	93	251	105	150	78	29	99	14	896	438	1,334
合計	279	355	1,663	627	707	338	117	430	83	4,599	2,353	6,952

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	後払割賦	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
2022年度	116	37	165	52	11	30	411	719	137	1,414	1,220	732	245	673	88	171	11	389	5,799	14	728	6,952
2022年度 対前年度比(%)	19.6	▲ 61.1	17.9	4.0	83.3	25.0	▲ 0.2	4.7	▲ 12.7	▲ 31.1	▲ 1.9	▲ 22.1	▲ 39.5	▲ 5.2	▲ 35.8	19.6	▲ 45.0	▲ 8.7	▲ 16.2	▲ 46.2	▲ 2.4	▲ 14.2

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
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
2022年度	175	372	434	202	412	359	197	3,467	1,334	6,952
2022年度 対前年度比(%)	▲ 8.9	▲ 13.7	▲ 8.8	6.3	8.4	3.5	▲ 51.0	▲ 14.7	▲ 17.7	▲ 14.2

<統計表>

2021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
2021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

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	後払割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提携引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他					契約計
繊維製品	1			5	1		7	14	2	56	77	1	2	2	3	4		13	174	2	9	192	2.4%
電気製品	50	33	41	21	3		148	22		67	71	16	11	4	2	7		30	230	1	52	431	5.3%
機械器具	17	25	33	9	1	4	89	63		70	74	15	31	1	14	31		41	340	2	45	476	5.9%
住居	11	10	4	2		1	28	4		100	23	3				1		8	139		23	190	2.3%
台所・家庭用品	8	3	2	2		1	16	4		20	182	38	89	2		1		10	346		18	380	4.7%
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	4.3%
エネルギー	1	4	12			12	29	3		47	2	193	1					79	325	1	47	402	5.0%
役務	1	2	25	1			29	489	150	1,471	229	493	93	694	106	2		131	3,858	14	164	4,065	50.2%
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	20.0%
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	1.2%	1.2%	1.7%	0.6%	0.1%	0.3%	5.1%	8.5%	1.9%	25.3%	15.3%	11.6%	5.0%	8.8%	1.7%	1.8%	0.2%	5.3%	85.4%	0.3%	9.2%	—	—

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	後払割賦	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	男性用衣類	1			1			2	1		1	15							1	18		1	21	
	女性外衣・中衣	女性用衣類				1	1		2	2		1	31	1			3	1			39		2	43	
	子供外衣・中衣	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	帯・和服小物類											3									3			3
		和服									7	2	15							2		4	30	2	1
	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																							
		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	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						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、蛍光灯・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	後払割賦	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	
	縫製機器	その他の事務・サービス機器																						
		ミシン	1					1			1	1								2			3	
	精密・光学機器	手編機																						
		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	
	ガス器具	その他の精密・光学機器、付属品	1					1					3							3		1	5	
		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	
	石油器具	その他のガス器具			2		1	3															3	
		石油暖房、給湯機器類			2			2			1									1			3	
	その他	その他の石油器具									1									1		1	2	
		計量器、利器工器具				1		4	5			2								2		1	8	
		農林畜産用機具								2							1			3			3	
大分類 計	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	後払割賦	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								1										1		1	6		
		建具	1									1	1									2		1	4		
		住宅付風物	1									1									1	6			7		
	住宅設備	空調設備・機器		1								1													6		
		冷暖房給湯設備・機器	3	2			1					6	1									2	29		6	41	
		キッチン設備・機器	1									1											3			4	
		浴室、便所、洗面所設備・機器	1				1					2											23		1	26	
		その他の設備・機器		3			3					1	7	2									1	21		5	33
	家具	たんす、戸棚類		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									1	1			1						3		1	6
飲食器				1																						1	
食卓用具																											
その他の台所用具			1												1								1			2	
石鹸・合成洗剤		石鹸													1								1		1	2	
		合成洗剤					1								2		2						4			5	
化粧品		頭髮・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							14			14
その他		衛生用品・歯磨き	3													20	2						3	26		6	35
		家庭用薄葉紙	1				1	1																			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									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	後払割賦	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
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	後払割賦	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
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																						
	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	後払割賦	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	後払割賦	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	後払割賦	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	8481	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	6801	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	5918	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	5760	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	5717	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	5817	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	5549	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	5399	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	5539	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	5503	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	6254	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	6919	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
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>

2020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
2020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	後払割賦	前払割賦	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売等	特定継続的役務提供	業務提携引販売取引	訪問購入	先物取引	契約その他					契約計
繊維製品	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	後払割賦	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	男性用衣類							1		2	17					1		1	22		2	24	
	女性外衣・中衣	女性用衣類	3			5			8	4	1	25	1				2		1	34			42	
	子供外衣・中衣	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	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
		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		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	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		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	後払割賦	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
		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	後払割賦	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	
		住宅付風物		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	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	後払割賦	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	51	
		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	18	
		楽器								1			3					2		1	7		1	8
	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

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	後払割賦	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			1	
		レンタル、リース、賃借							1			3	5				3		5	17			17	
		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	
		会員種			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
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)										4		2					11	1	18		18	
		先物、先物類似、その他の先物								2		1	2	1		7				13			13	
		内職、副業																			14		14	14
		先物関連取引																		16		16		16
		国内商品先物																		4		4		4
		海外商品先物																						
	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	後払割賦	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	後払割賦	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	後払割賦	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

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」

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

(3) 消費者相談の分類

(1) 事項別分類

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

<契約関係：11項目>

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

<製品関係：6項目>

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

<その他：2項目>

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

(2) 相談内容別分類

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

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

(3) 商品別分類

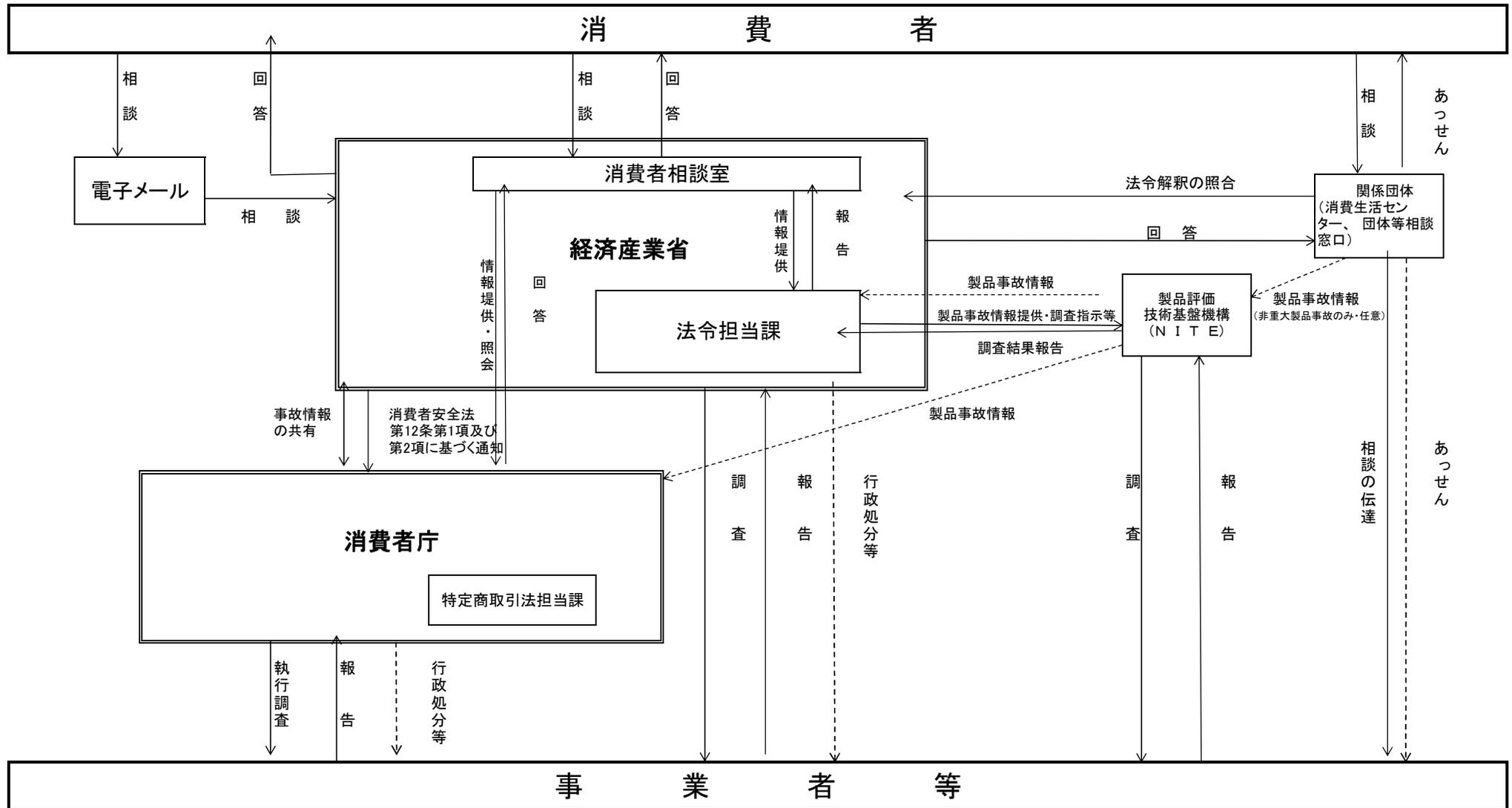
消費者相談の対象となっている商品については、大きく次の9項目（以下「商品大分類」という。）に分類しています。

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

(中分類、小分類については、巻末資料の第4表を参照)

図1. 経済産業省の消費者相談受付体制

(2023年9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切な措置をとるよう求めることができます。

詳細は、申出を希望する方への助言・指導等を行っている、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いません。

○本資料に関する問合せ先

経済産業省商務・サービスグループ 消費・流通政策課消費者相談室

消費者相談室長 豊田

山岡、小柴、近藤 (03-3501-4657)

2022年度（令和4年度）消費者相談報告書

2023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

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

転載する場合は、必ずご連絡ください。

その他、本報告書についてのお問い合わせは、

上記までお願いします。