

2023年度（令和5年度）

消費者相談報告書

経済産業省

I	2023年度（令和5年度）消費者相談の動向・・・	1
	1. 消費者相談の動向	1
	2. 2023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	
	・2023年度消費者相談統計資料	19
	・2022年度消費者相談統計資料	39
	・2021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. 2023年度（令和5年度）消費者相談の動向

1. 消費者相談の動向

○ 2023年度に経済産業省消費者相談室で受け付けた消費者相談件数は7,185件となりました。製品関係は減少となったものの、特定商取引法関係のうち、「訪問販売」や「電話勧誘販売」が増加したことにより、前年度比3.4%の増加となりました。

受付窓口別では、経済産業本省への相談が2,398件（前年度比1.9%増）、経済産業局への相談が4,787件（同4.1%増）となりました。

○ 事項別では、「特定商取引法関係」の相談が4,774件（前年度比5.1%増）と全体構成比の6割半を占め最も多く、「訪問販売」の相談が1,538件（同8.8%増）、「通信販売」の相談が1,230件（同0.8%増）の順となり、連鎖販売取引のみが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867件（同1.3%増）、「その他」¹の相談が741件（同1.8%増）、「契約その他」²の相談が409件（同5.1%増）、「製品関係」³の相談が360件（同▲12.4%減）、「先物取引」の相談が25件（同127.3%増）、「個人情報関係」⁴の相談が9件（同▲35.7%減）となりました。

○ 相談者の属性別では、本人等を含めた個人からの相談が3,684件（構成比51.3%）、消費生活センター等からの相談が3,501件（同48.7%）となっています。

本人等を含めた個人からの相談を事項別にみると、「特定商取引法関係」の相談は1,608件と約4割を占めており、「通信販売」の相談が648件、「訪問販売」の相談が431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684件等となっています。

相談内容としては、「解約関係」の相談が610件と最も多く、「知らないうちに定期購入になっていた」、「解約手数料が高すぎる」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を事項別にみると、「特定商取引法関係」の相談が3,166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1,107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1,267件（構成比36.2%）、「解約関係」が902件（同25.8%）、「書面不交付・不備」が449件（同12.8%）とこれらの相談で7割半を占めています。

○ 相談者の年代別では、年代が判明している2,847件の相談（全相談件数の39.6%）のうち、50歳代の方からの相談が750件（構成比26.3%）と最も多く、次いで40歳代の方からの相談が560件（同19.7%）、60歳代の方からの相談が508件（同17.8%）、70歳代以上の方からの相談が478件（同16.8%）、30歳代の方からの相談が338件（同11.9%）の順となっています。

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 「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

³ 「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

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

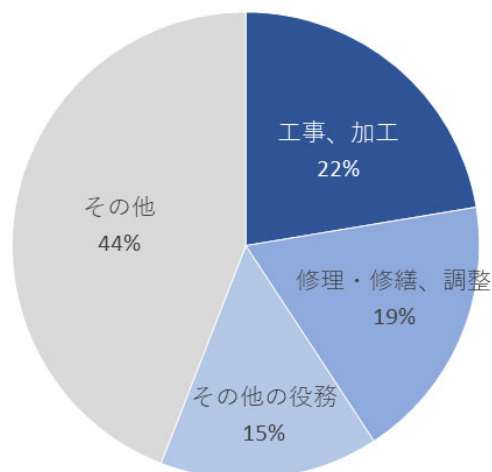
2. 2023年度に寄せられた消費者相談の特徴

① 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が引き続き増加～

「訪問販売」は、1,538件（前年度比8.8%増）となり、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、住宅設備の修理修繕に関連した相談が目立ちました。

【具体的事例】

キッチンが水漏れし、ネット広告を見て問い合わせた事業者が自宅に来た。状態を見て「費用は約3万円弱だ」と説明されたが、「改めて来訪する」と帰ってしまった。改めて来た事業者は「根本的に直すには21万円以上かかる」、「高額なので相談してから決めてください」と言い、相談者宅を出て車に戻ってしまった。夫婦で相談し、車に待機していた事業者を呼びに行き、全てお願いすることにした。事業者から「【見積書を確認した上でお願いしました】とショートメッセージで送って欲しい」と言われ従ったが、相談者は、やはり高額なのでクーリング・オフしたいと思い通知をした。事業者からは「来訪要請されて契約に至ったので、クーリング・オフはできない」と言われた。



② 先物取引が前年度比127.3%と大きく増加

「先物取引」は、25件となり、前年度の11件から大きく増加となりました。2024年3月末頃から、著名人を名乗って勧誘される投資詐欺などが大きく報道されたこと等により、3月には6件の相談が入っています。

25件のうち、無許可・無登録業者に係る相談が13件、許可及び登録業者に係る相談が9件となりました。無許可・無登録業者に係る相談についてみると、原油や金の先物取引に関する相談が多く、相談内容としては、出金できない、返金されない、違約金を請求されたなど詐欺を心配した相談が多くなっています。

【具体的事例】無許可・無登録業者に係る相談

スマートフォンのSNSで知らないうちに投資グループが出来ており、この投資グループのメンバーから「うちで投資できます。やりませんか。」と、FX取引や、原油の先物取引を紹介され、投資を開始した。海外にある取引所で行われると聞いており、2か月で計8回、総額約5,000万円を指示された通りに毎回異なる振込先に振り込んだ。

利益が出たので出金したいと申し出たところ、「出金に関しては出金手数料がかかる。今回は1,500万円の手数料となり、支払わないと出金出来ない。」と言われた。取引を始める前にそのようなことは聞いていないし、問い合わせるにも、SNSで繋がっているだけで、相手方の住所や電話番号や、代表者名等は不明である。

本件について警察に相談したところ、「詐欺である為、手数料は振り込んではいけない。」と言われた。投資したお金を取り戻したい。

＜事項別相談件数＞

事 項	2023年度		2022年度		対前年度比 (%)
	件数	構成比	件数	構成比	
割賦関係	867	12.1%	856	12.3%	1.3
後 払 割 賦	748	10.4%	719	10.3%	4.0
前 払 割 賦	119	1.7%	137	2.0%	▲ 13.1
特定商取引法関係	4,774	66.4%	4,543	65.4%	5.1
訪 問 販 売	1,538	21.4%	1,414	20.3%	8.8
通 信 販 売	1,230	17.1%	1,220	17.6%	0.8
電 話 勧 誘 販 売	815	11.3%	732	10.5%	11.3
連 鎖 販 売 取 引	232	3.2%	245	3.5%	▲ 5.3
特 定 継 続 的 役 務 提 供	673	9.4%	673	9.7%	0.0
業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	89	1.2%	88	1.3%	1.1
訪 問 購 入	197	2.7%	171	2.5%	15.2
先物取引	25	0.4%	11	0.2%	127.3
契約その他	409	5.7%	389	5.6%	5.1
製品関係	360	5.0%	411	5.9%	▲ 12.4
品 質 性 能	102	1.4%	116	1.7%	▲ 12.1
安 全 性	39	0.5%	37	0.5%	5.4
サ ー ビ ス	144	2.0%	165	2.4%	▲ 12.7
表 示	46	0.6%	52	0.8%	▲ 11.5
規 格	6	0.1%	11	0.2%	▲ 45.5
計 量 価 格	23	0.3%	30	0.4%	▲ 23.3
個人情報	9	0.1%	14	0.2%	▲ 35.7
その他	741	10.3%	728	10.5%	1.8
合 計	7,185	100.0%	6,952	100.0%	3.4

(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867件で、前年度と比較すると11件の増加（前年度比1.3%増）となりました。全相談件数に占める割合は12.1%（前年度12.3%）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748件で、前年度と比較すると29件の増加（前年度比4.0%増）となり、全相談件数に占める割合は10.4%（前年度10.3%）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103件（同13.8%）、「解約関係」が73件（構成比9.8%）、「クレジット債務に係る手数料や一括返済等」が63件（同8.4%）となりました。

商品別に見ると、「乗用自動車」が67件（構成比9.0%）「教育、エステ」が35件（同4.7%）となりました。

支払方法別では、「一括払い」が最多の236件（構成比31.6%）、「個別信用購入あっせん」が149件（同19.9%）、「包括信用購入あっせん」が102件（同13.6%）、「リボ払い」が53件（同7.1%）となりました。

「**前払割賦**」の相談件数は119件で、前年度と比較すると18件の減少（前年度比▲13.1%減）となりました。全相談件数に占める割合は1.7%（前年度2.0%）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116件と97.5%を占めています。

相談内容としては、「解約関係」が93件（構成比78.2%）となりました。具体的には、「解約手続きが煩雑」など解約方法に関する内容が27件（同29.0%）、「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24件（同25.8%）などの相談が見られました。

- ② **訪問販売に関する相談**では、相談件数は1,538件で、前年度と比較すると124件の増加（前年度比8.8%増）となりました。全相談件数に占める割合は21.4%（前年度20.3%）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726件（構成比47.2%）、「書面不交付・不備」が245件（同15.9%）、「解約関係」が175件（同11.4%）と続き、これらで7割以上を占めています。

商品別に見ると、住宅リフォーム等の「工事、加工」が最多の344件（同22.4%）、住宅設備の修理等の「修理・修繕、調整」が283件（構成比18.4%）、「その他の役務」が233件（同15.1%）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1,230件で、前年度と比較すると10件の増加（前年度比0.8%増）となりました。全相談件数に占める割合は17.1%（前年度17.6%）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1,049件と8割半を占めています。

相談内容としては、「解約関係」が最多の598件（構成比48.6%）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187件（構成比31.3%）となっています。

商品別に見ると、「頭髮・皮膚用化粧品」が183件（構成比14.9%）、健康食品を含む「食料品」が182件（同14.8%）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815件で、前年度と比較すると83件の増加（前年度比11.3%増）となりました。全相談件数に占める割合は11.3%（前年度10.5%）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406件（構成比49.8%）、「解約関係」が126件（同15.5%）、「書面不交付・不備」が111件（同13.6%）、これらで約8割を占めています。

電話勧誘の方法では、「興味を持って登録したSNSのグループ等で、会議用アプリの参加URLが送られてきて、個別に勧誘を受けた」など会議用アプリを利用した勧誘の相談が目立ちました。

商品別に見ると、副業支援コンサルタント等を含む「その他の役務」が224件（構成比27.5%）、情報商材等の「情報処理・提供」が134件（同16.4%）、「食料品」が112件（同13.7%）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232件で、前年度と比較すると13件の減少（前年度比▲5.3%減）となりました。全相談件数に占める割合は3.2%（前年度3.5%）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37件（構成比15.9%）、「情報提供」が29件（同12.5%）、「解約関係」が27件（同11.6%）となっています。

商品別に見ると、「食料品」が38件（構成比16.4%）、「その他の役務」のうち「運輸・通信サービス」が33件（同14.2%）、「頭髮・皮膚用化粧品」が29件（同12.5%）となっています。

- ⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、相談件数は673件で、前年度と比較すると横ばいとなりました。全相談件数に占める割合は9.4%（前年度9.7%）となりました。

相談内容としては、「解約関係」が最多の295件（構成比43.8%）、「クーリング・オフ関係」が192件（同28.5%）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248件（構成比36.8%）、「美容医療」が143件（同21.2%）、「学習塾」が61件（同9.1%）、「語学教室」が54件（同8.0%）、「結婚相手紹介サービス」が28件（同4.2%）、「家庭教師」が24件（同3.6%）、「パソコン教室」が9件（同1.3%）の順となっています。

- ⑦ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、相談件数は89件で、前年度と比較すると1件の増加（前年度比1.1%増）となりました。全相談件数に占める割合は1.2%（前年度1.3%）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39件（構成比43.8%）、「解約関係」が22件（同24.7%）となり、これらで約7割を占めています。

商品別に見ると、「その他の役務」のうち「その他のサービス」が最多の34件（構成比38.2%）、「教養・娯楽」が16件（同18.0%）となっています。「その他のサービス」では、オーディションやアルバイトの面接などを受けに行った際に契約した「コンサルティング契約」に関する相談が目立ちました。

- ⑧ **訪問購入に関する相談**では、相談件数は197件で、前年度と比較すると26件の増加（前年度比15.2%増）となりました。全相談件数に占める割合は2.7%（前年度2.5%）となりました。

相談内容としては、「クーリング・オフ関係」が119件（構成比60.4%）と最も多く、次いで「勧誘・強引」が12件（同6.1%）、「解約関係」が9件（同4.6%）となっています。

す。具体的には「クーリング・オフに応じない」、「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、装身具などの「身辺細貨品」が35件（構成比17.8%）、貴金属などの「加工用基礎材、産業用機械」が27件（同13.7%）、「時計」が11件（同5.6%）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25件で、前年度と比較すると14件の増加（前年度比127.3%増）となりました。全相談件数に占める割合は0.4%（前年度0.2%）となりました。

相談内容としては、「業者の信頼性」や「解約関係」が多くなっています。

- ⑩ **製品関係の相談**では、相談件数は360件で、前年度と比較すると51件の減少（前年度比▲12.4%減）となりました。全相談件数に占める割合は5.0%（前年度5.9%）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135件（構成比37.5%）、電子計算機、関連機器類などの「機械器具」が70件（同19.4%）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144件で、前年度と比較すると21件の減少（前年度比▲12.7%減）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33件（構成比22.9%）、「電気製品」が30件（同20.8%）、「機械器具」が25件（同17.4%）とこれらで6割を占めました。

「**品質性能**」に関する相談は102件で、前年度と比較すると14件の減少（前年度比▲12.1%減）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65件（構成比63.7%）、「機械器具」が17件（同16.7%）とこれらで8割を占めました。

「**安全性**」に関する相談は39件で、前年度と比較すると2件の増加（前年度比5.4%増）となりました。相談内容としては、「リコール対応に納得がいけない」、「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56.4%）、「機械器具」が11件（同28.2%）とこれらで8割半を占めました。

「**表示**」に関する相談は46件で、前年度と比較すると6件の減少（前年度比▲11.5%減）となりました。商品別に見ると、「電気製品」が最多の15件（構成比32.6%）となっています。

「**計量・価格**」に関する相談は23件で、前年度と比較すると7件の減少（前年度比▲23.3%減）となりました。商品別に見ると、「エネルギー」が13件と5割強を占めました。

「**規格**」に関する相談は6件で、前年度と比較すると5件の減少（前年度比▲45.5%減）となりました。商品別に見ると、機械器具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9件で、前年度と比較すると5件の減少（前年度比▲35.7%減）となりました。全相談件数に占める割合は0.1%（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」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409件で、前年度と比較すると20件の増加（前年度比5.1%増）となりました。全相談件数に占める割合は5.7%（前年度5.6%）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20.5%）、「業者の信頼性」が36件（同8.8%）、「債務不履行」が23件（同5.6%）となりました。

商品別に見ると、「乗用自動車」が29件（同7.1%）、「電力」が25件（構成比6.1%）、「その他の役務」のうち「運輸・通信サービス」が22件（同5.4%）となっています。

- ⑬ その他では、相談件数は741件で、前年度と比較すると13件の増加（前年度比1.8%増）となりました。全相談件数に占める割合は10.3%（前年度10.5%）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、フリマサイトでのトラブルなど多岐にわたっています。

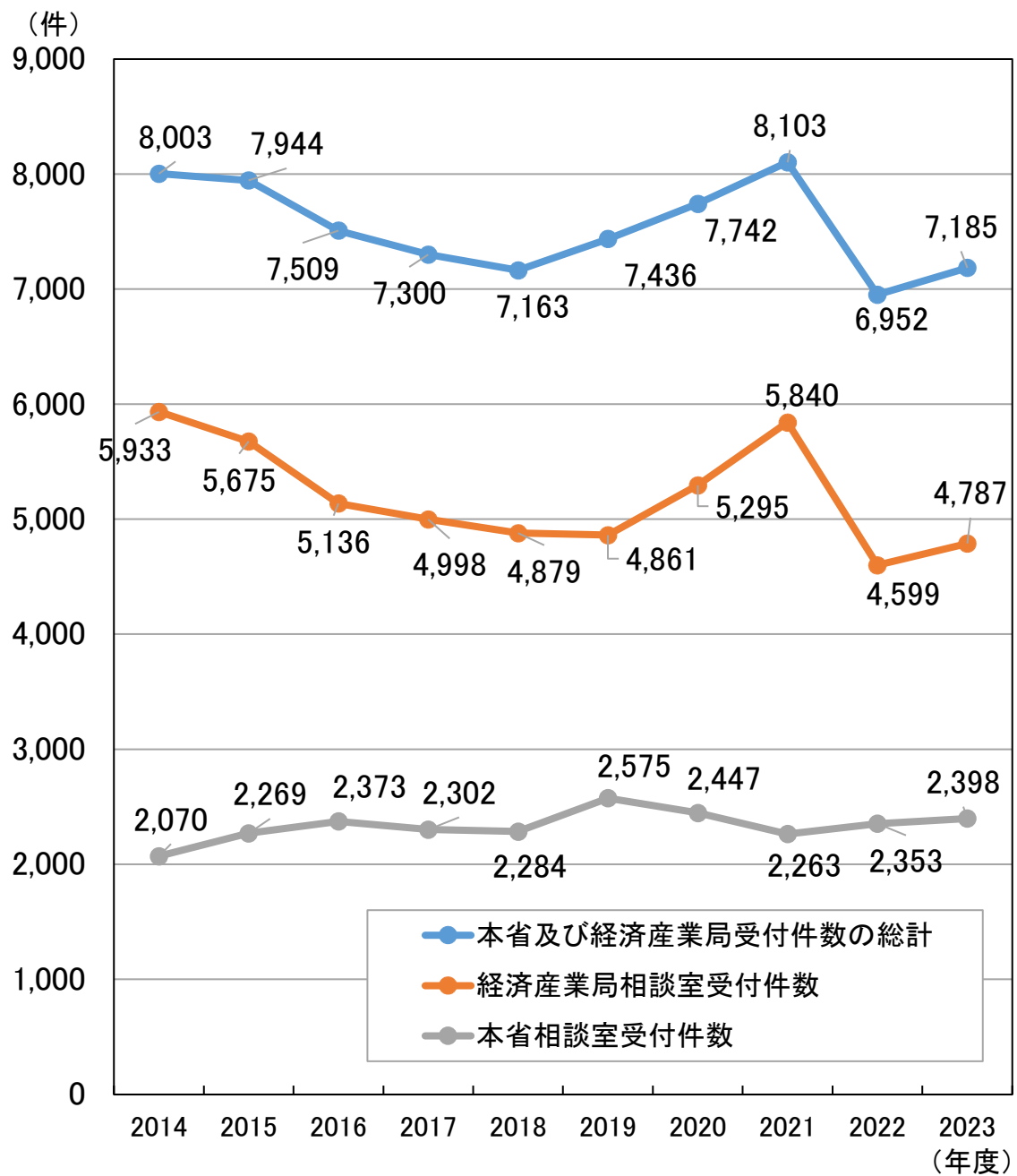
商品別に見ると、「その他の役務」のうち「運輸・通信サービス」が50件（構成比6.7%）と目立ちました。

Ⅱ．消費者相談統計資料

<概要>

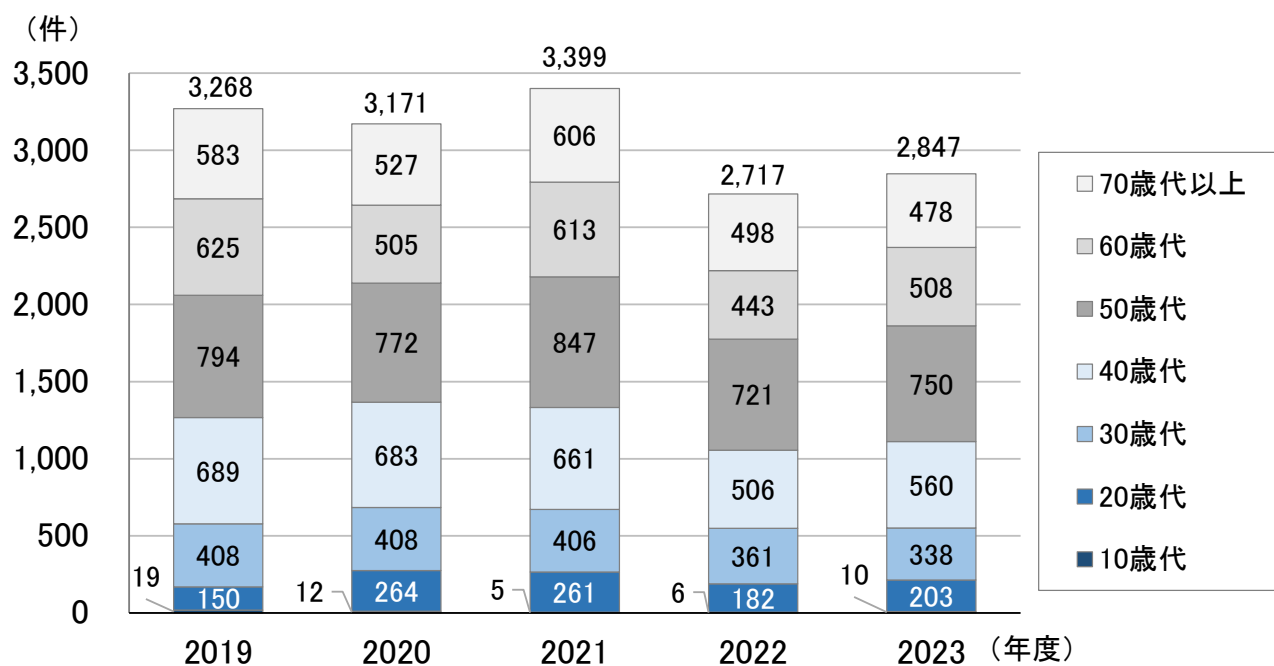
1．消費者相談件数（全体）

（1）相談窓口別件数の推移

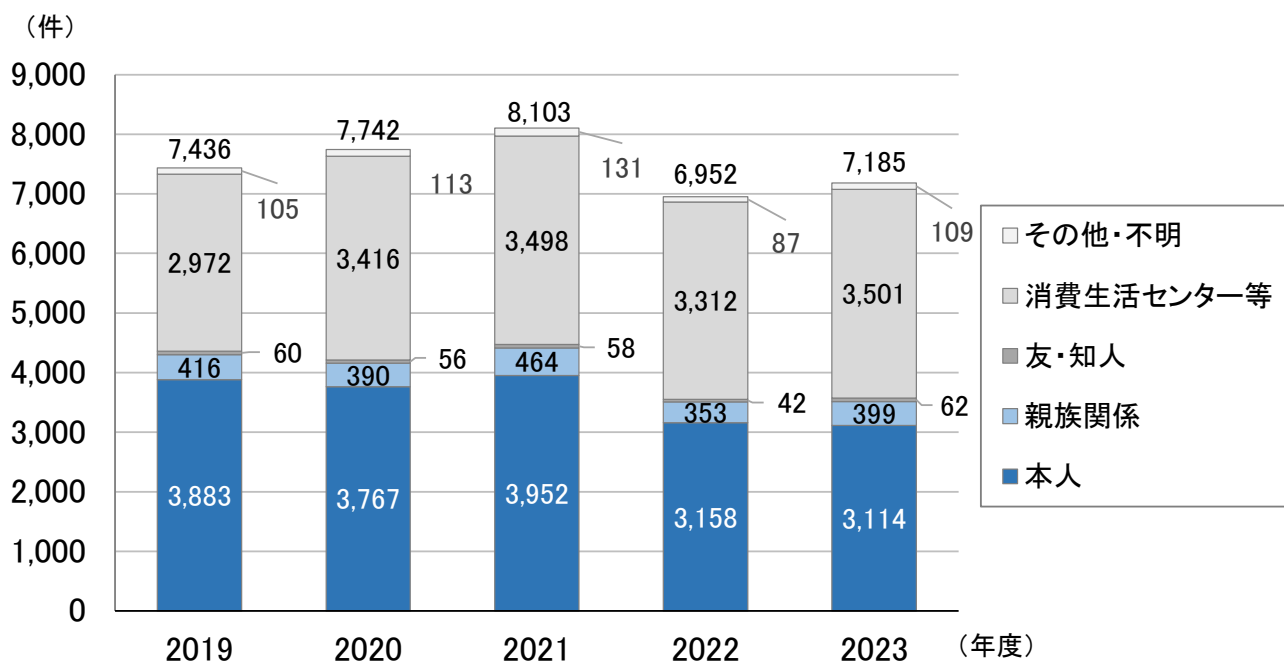


(2) 属性別件数

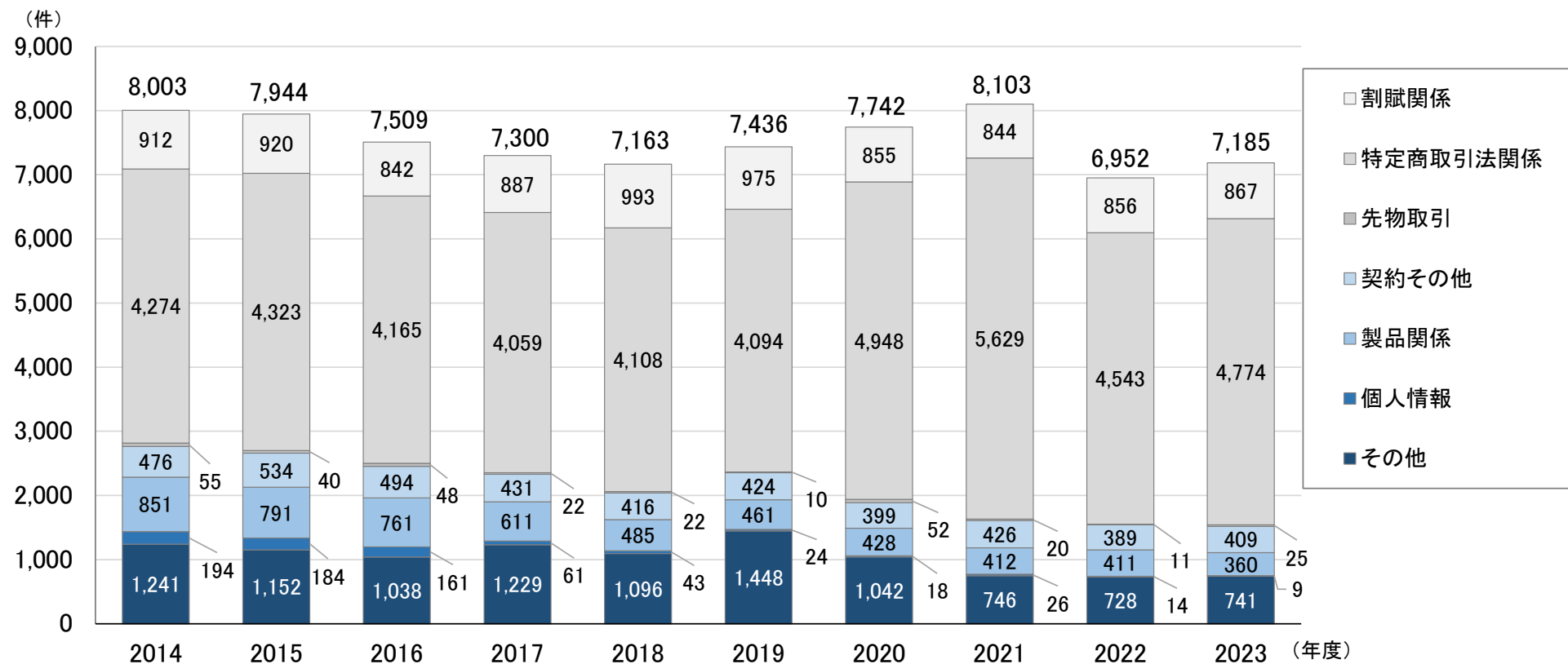
年代別相談件数の推移



属性別相談件数の推移



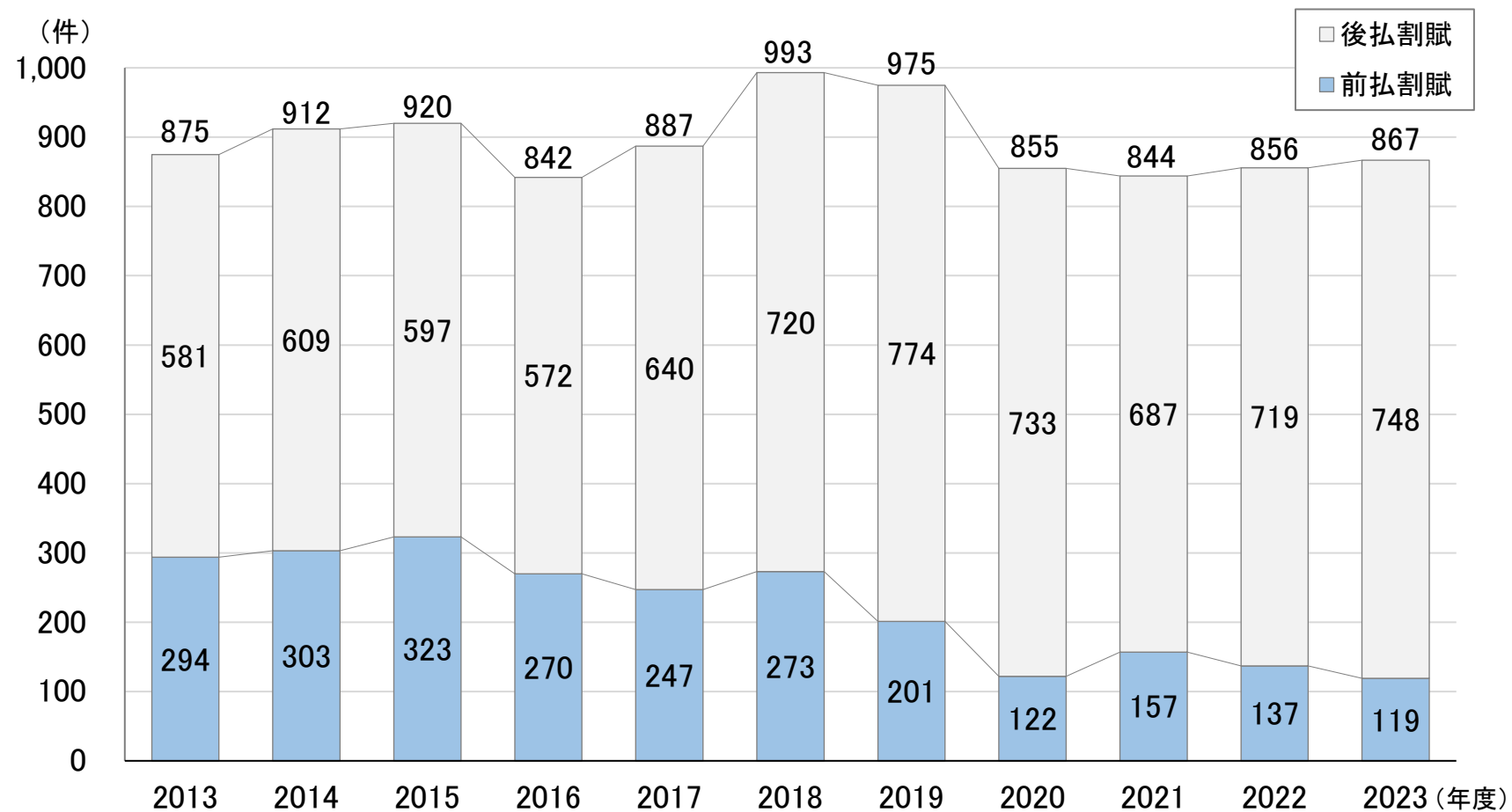
(3) 事項別件数の推移



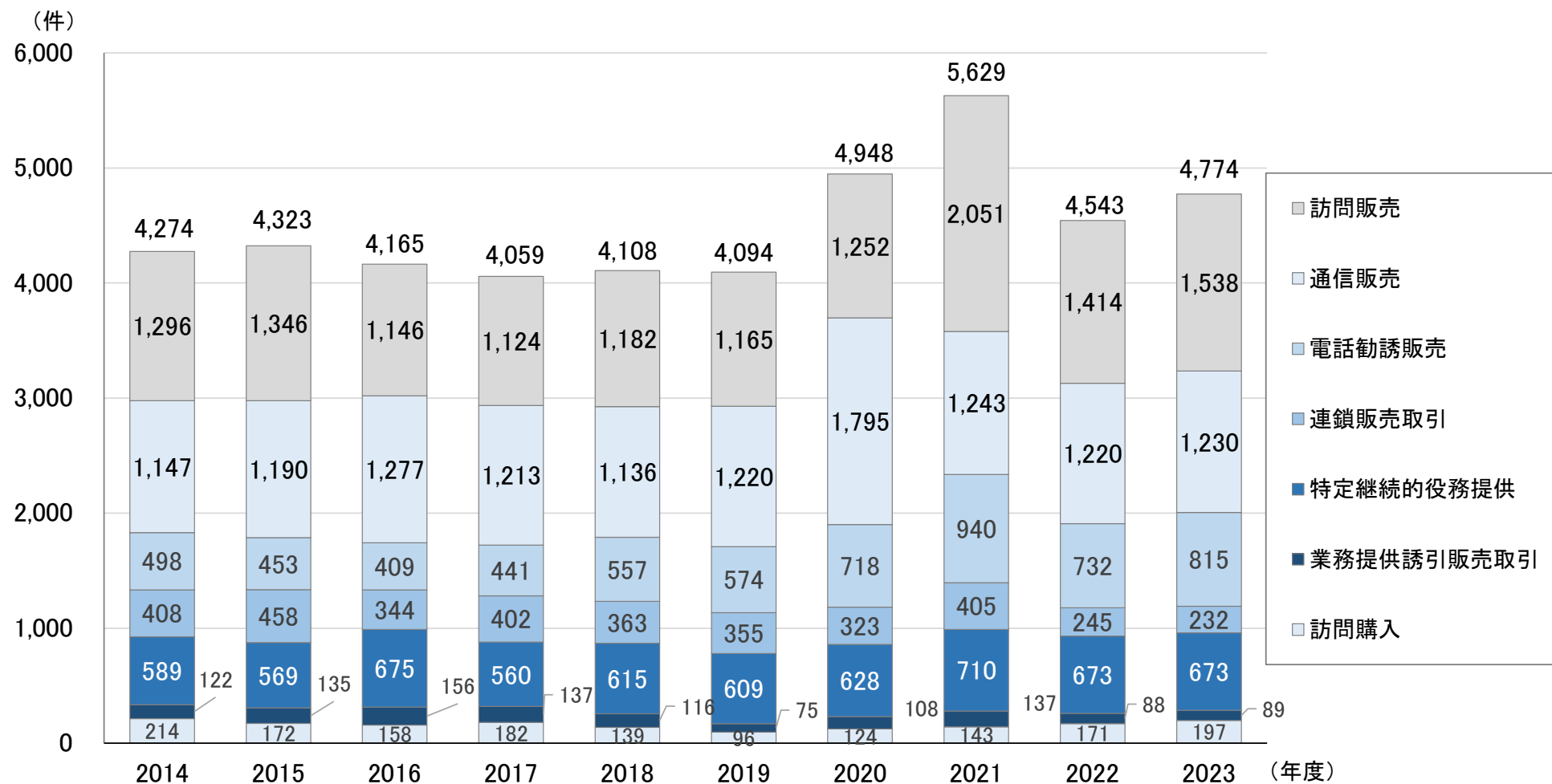
- (注) i) 『契約その他』とは、「割賦関係」、「特定商取引法関係」及び「先物取引」に該当しない物資及び役務の契約に関する相談をいいます。
 ii) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。
 iii) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資（「割賦関係」、「特定商取引法関係」、「先物取引」、「契約その他」、「製品関係」及び「個人情報」）のいずれの事項にも分類されない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含まれます。

2. 消費者相談件数（事項別）

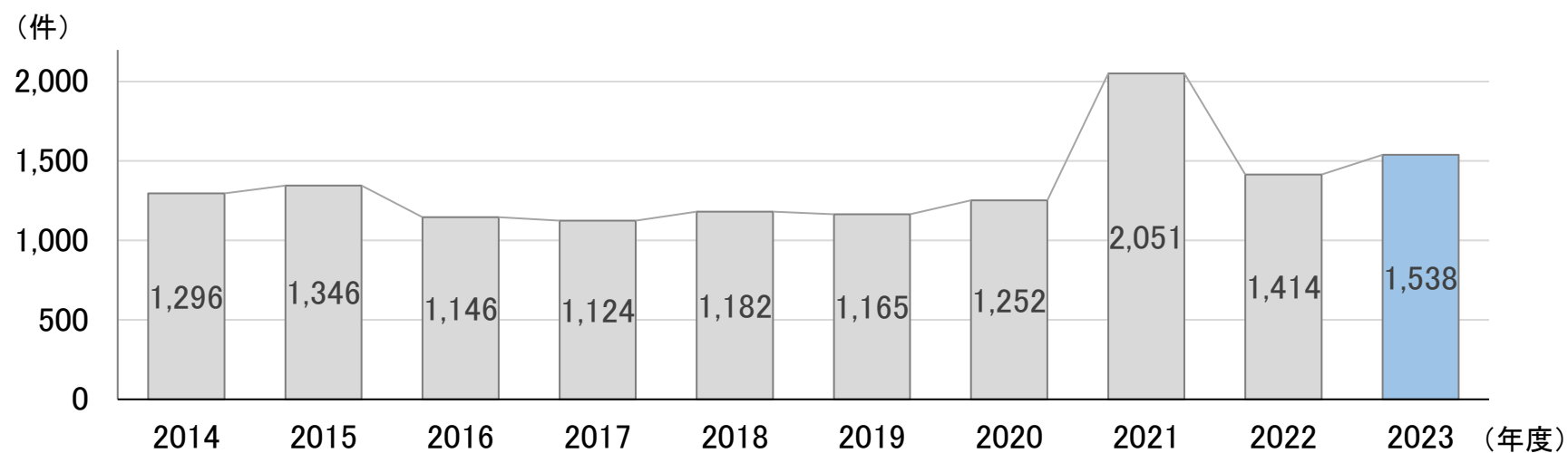
（１）「割賦関係」の相談件数の推移



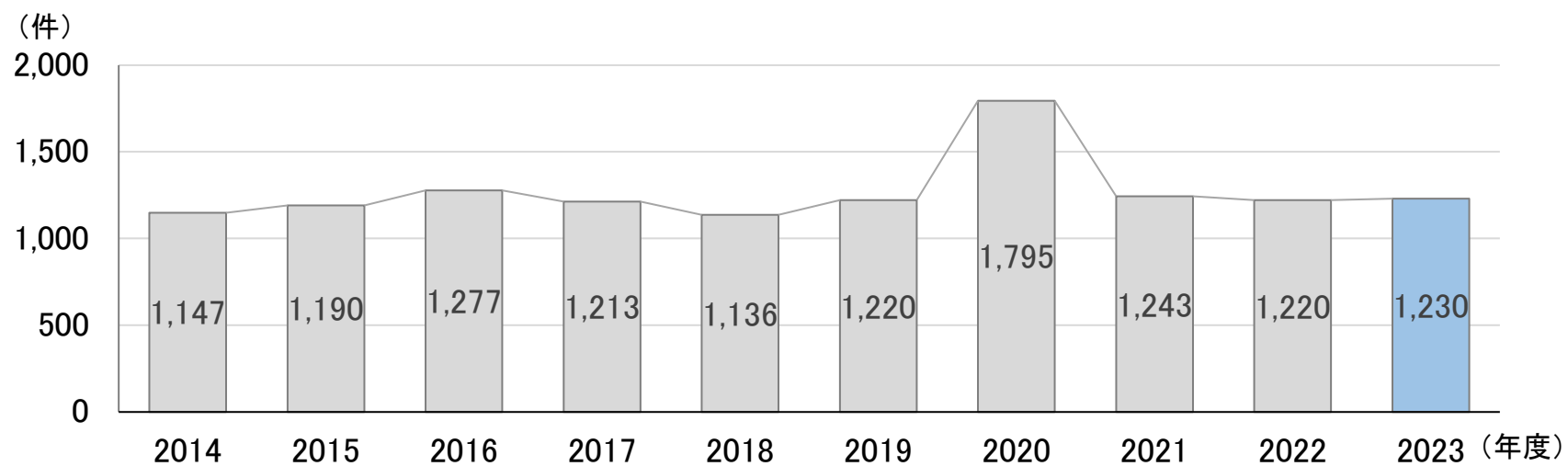
(2) 「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）



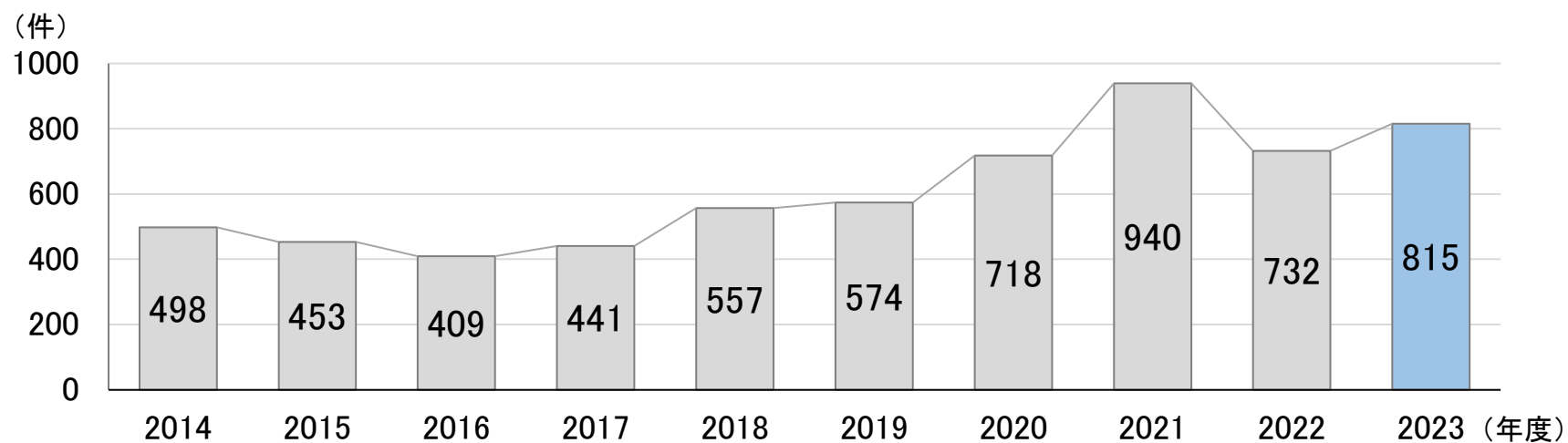
①「訪問販売」の相談件数の推移



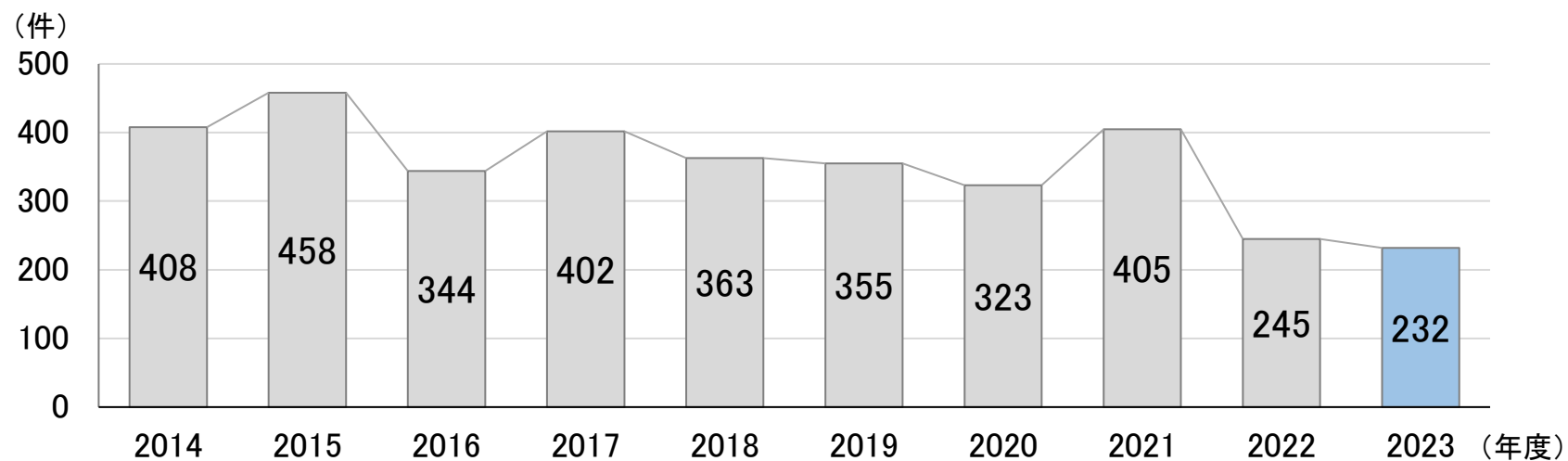
②「通信販売」の相談件数の推移



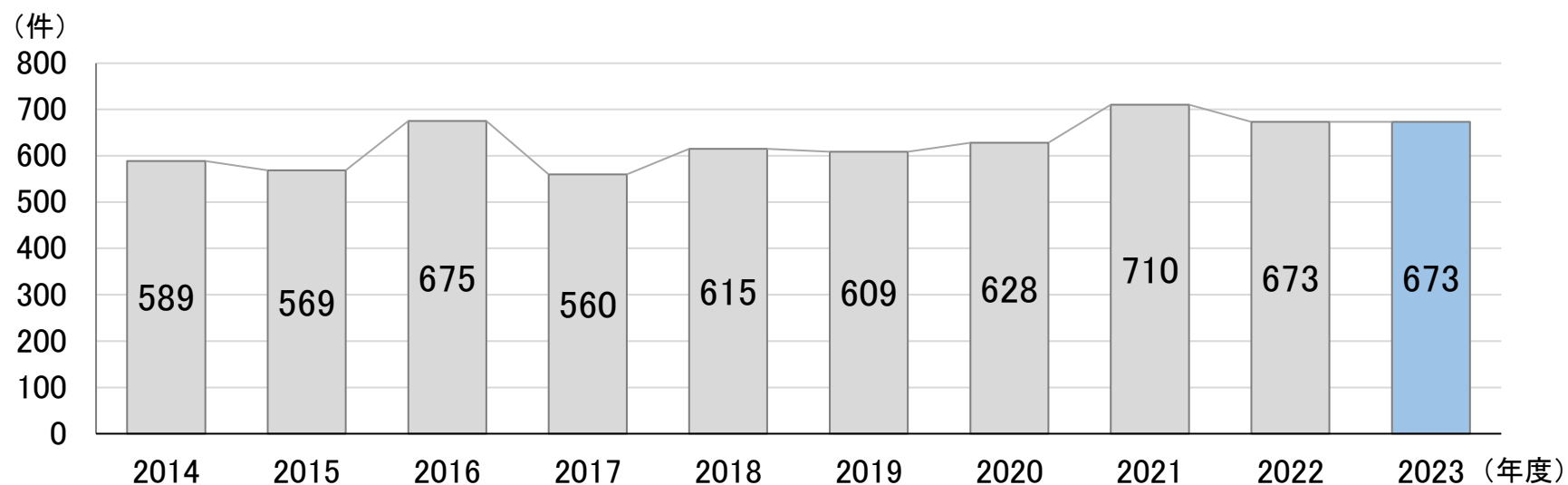
③「電話勧誘販売」の相談件数の推移



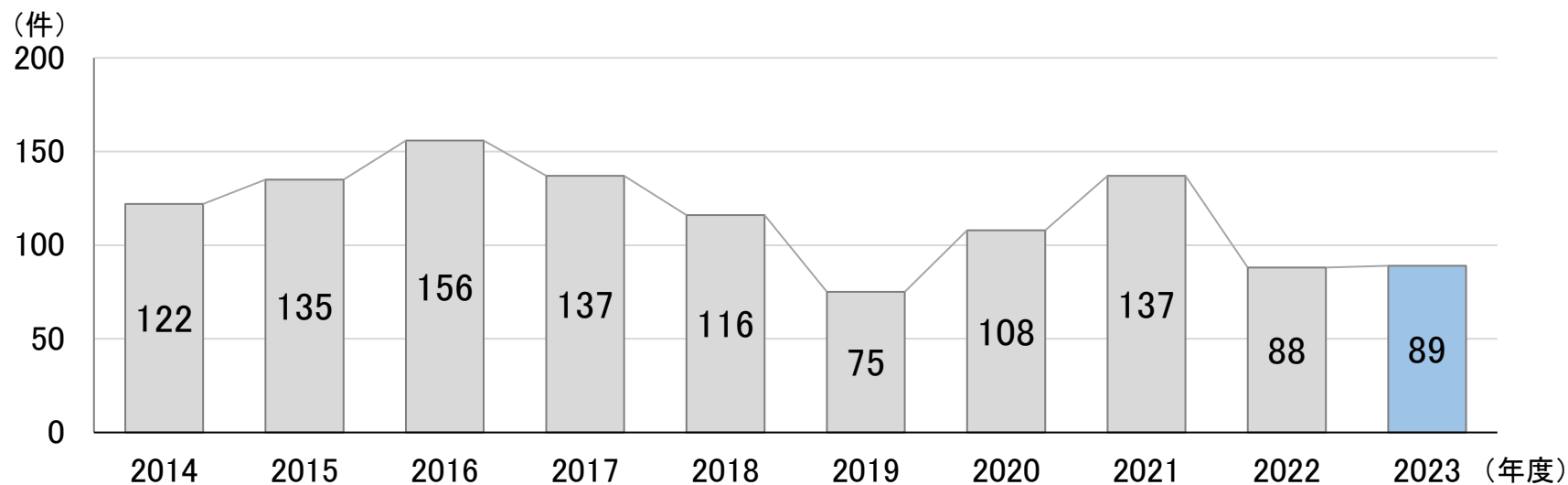
④「連鎖販売取引」の相談件数の推移



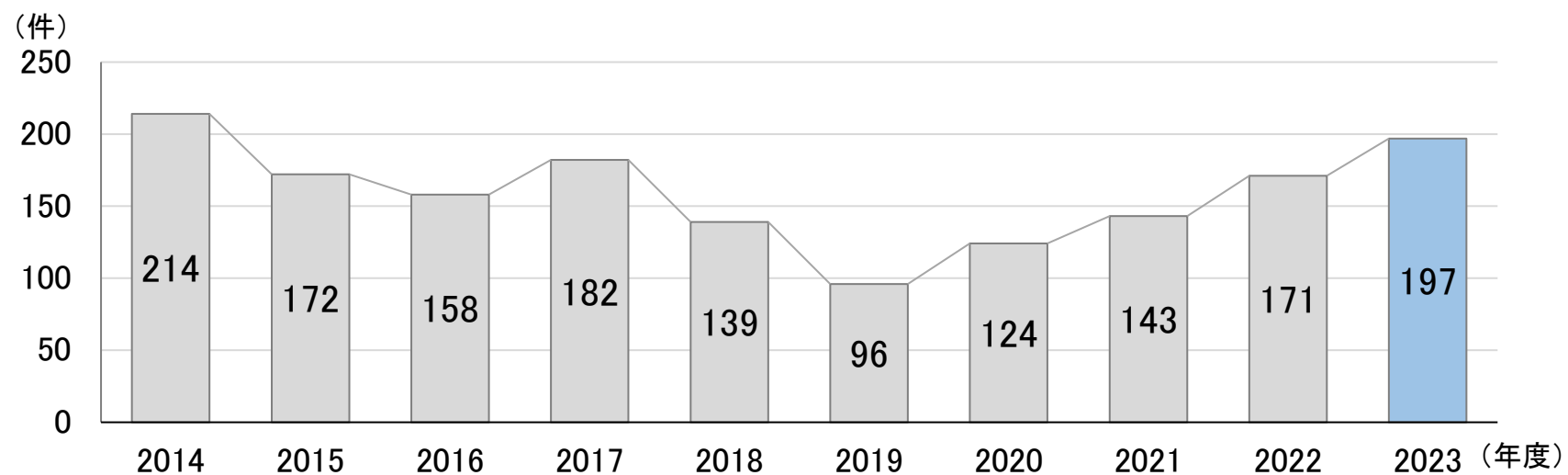
⑤「特定継続的役務提供」の相談件数の推移



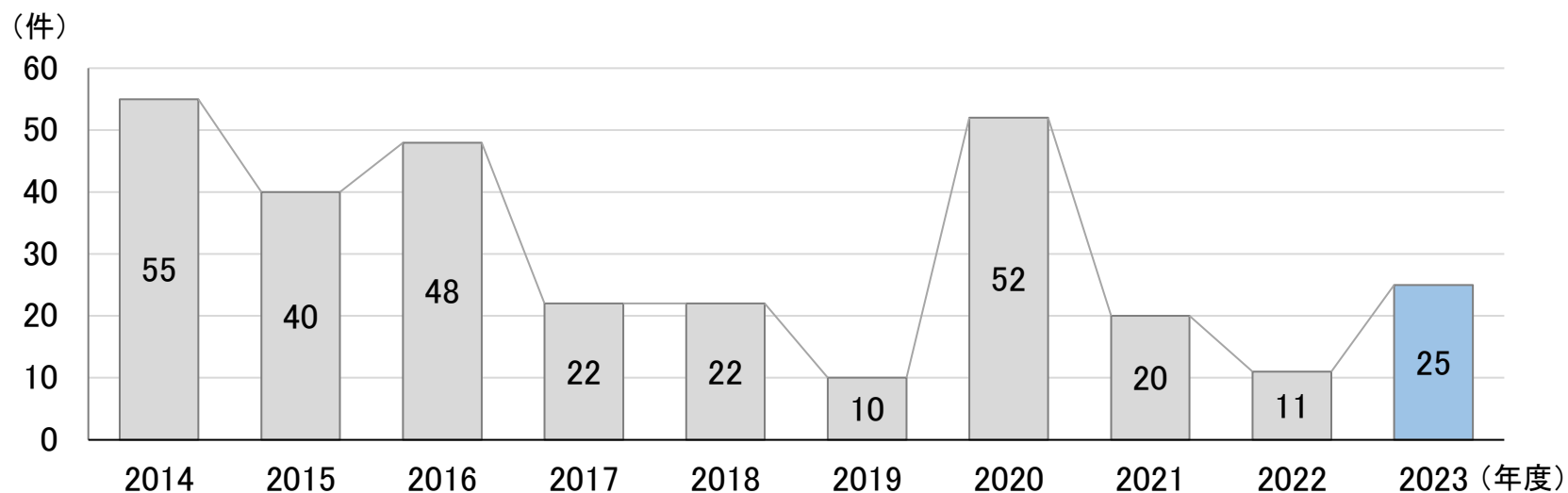
⑥「業務提供誘引販売取引」の相談件数の推移



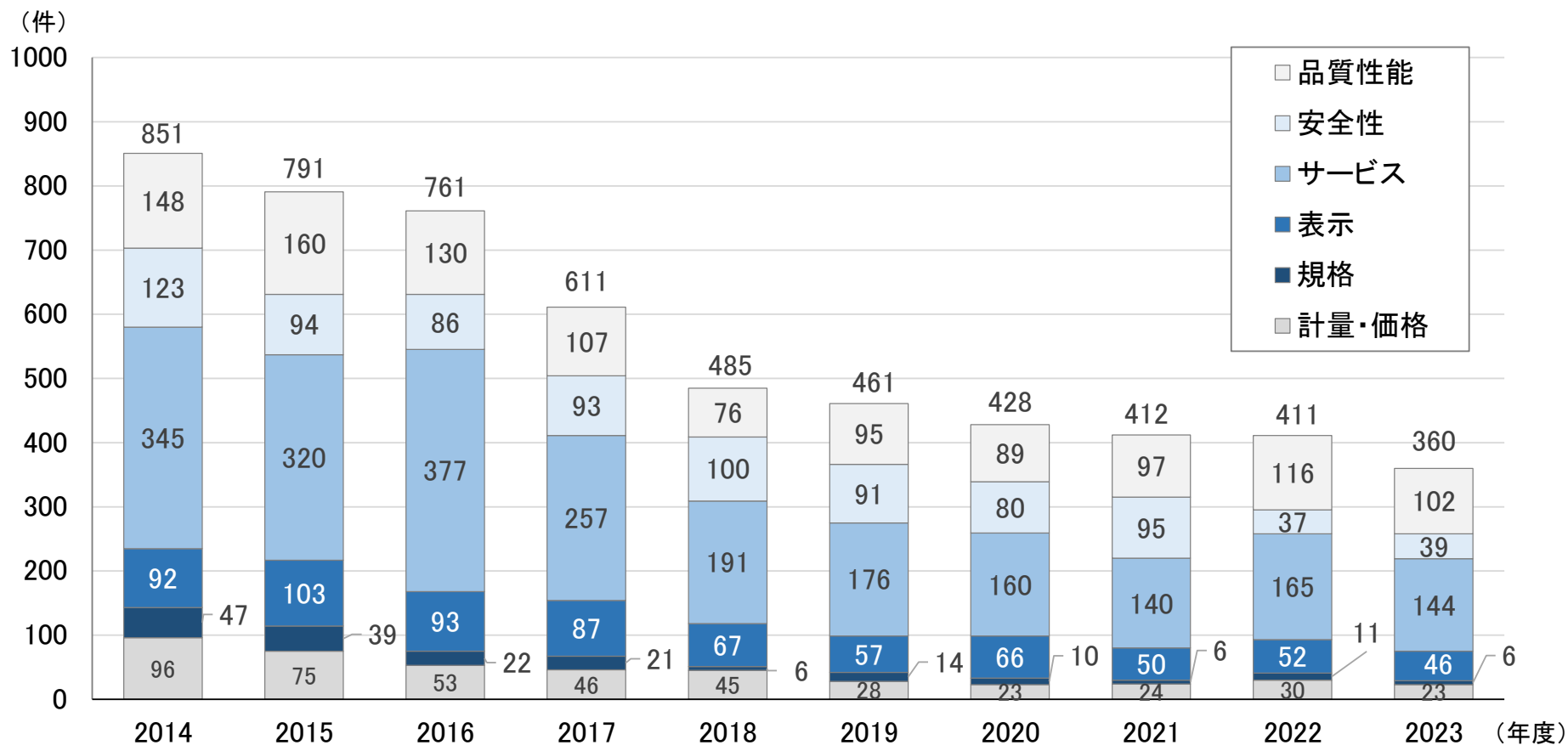
⑦「訪問購入」の相談件数の推移



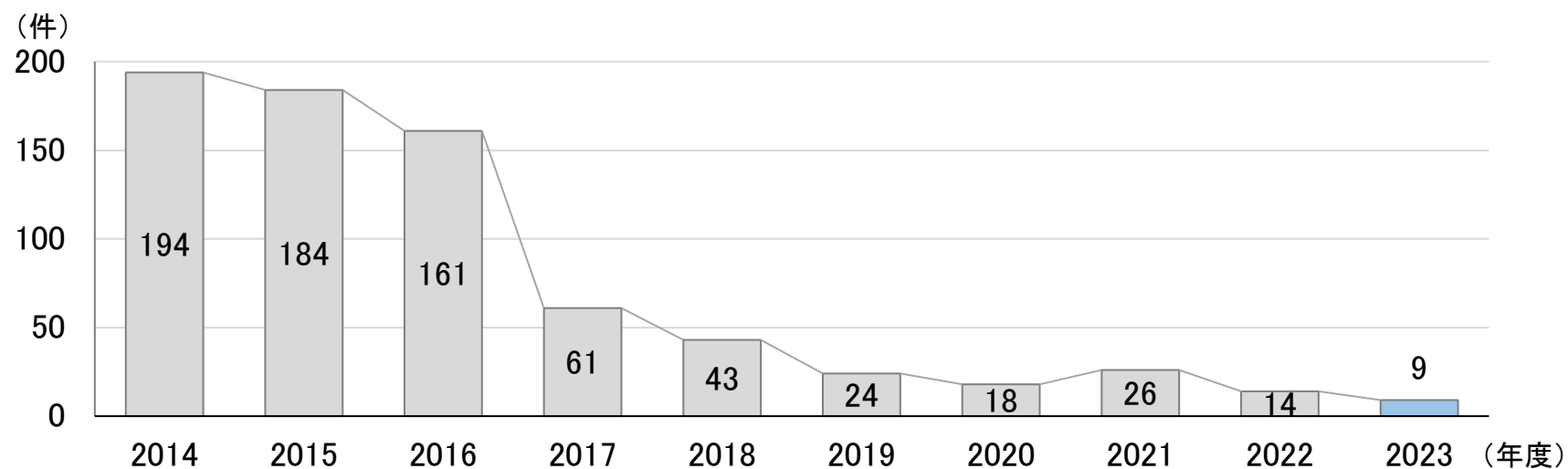
(3)「先物取引関係」の相談件数の推移



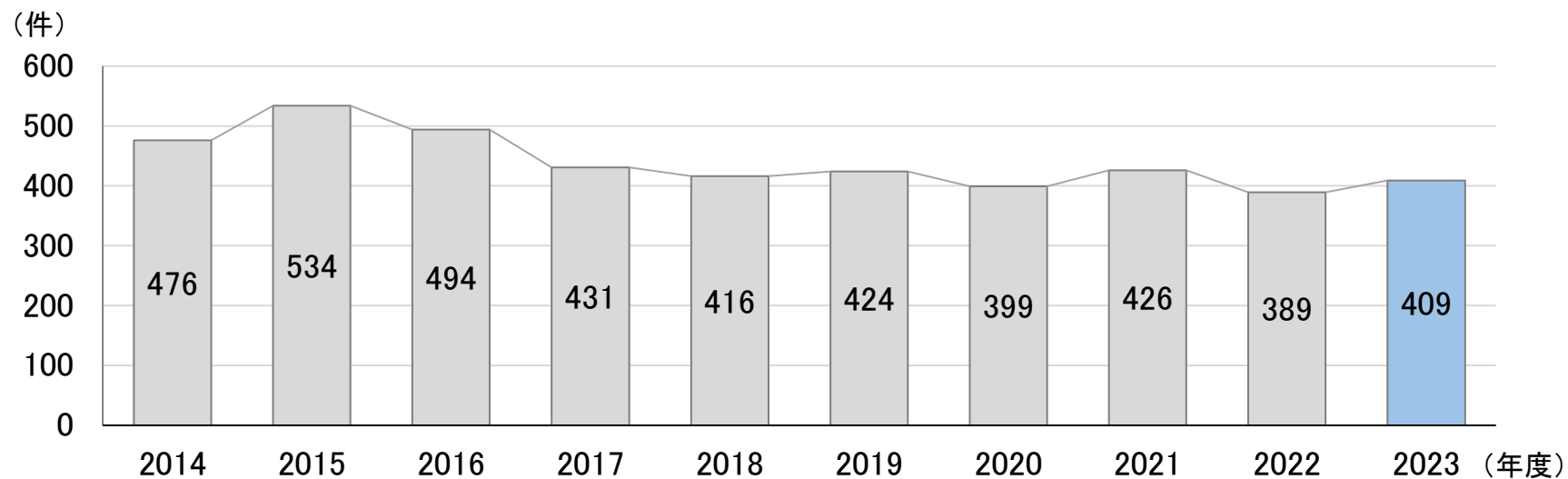
(4) 「製品関係」の相談件数の推移



(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>

2023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
2023年度受付件数	202	413	2,044	534	647	314	102	422	109	4,787	2,398	7,185

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	192	405	1,951	528	627	303	98	411	107	4,622	2,184	6,806
面接		4	4			3	1	1	2	15	1	16
文書等	1	1	9	2		1	1			15	12	27
電子メール	9	3	80	4	20	7	2	10		135	201	336
計	202	413	2,044	534	647	314	102	422	109	4,787	2,398	7,185

第3表 事項別・商品大分類別相談件数

事 項別 商品別	製品							契約											個人情報 報	その他	合計	商品別 比率	
	品質性 能	安全性	サービ ス	表示	規格	計量価 格	製品計	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	4	1	1	3			9	7	1	41	60	1	7		1	10		5	133		11	153	2.1%
電気製品	65	22	30	15	2	1	135	12	1	88	84	8	11	1	3	13		19	240		56	431	6.0%
機械器具	17	11	25	12	3	2	70	83		81	103	11	9	1	4	34		50	376	1	43	490	6.8%
住居	4	1	8	1	1	1	16	4	1	85	15	7		1		1		17	131		29	176	2.4%
台所・家庭用品	3	1	1	3		1	9	2		11	233	80	32	5	1	1		3	368		12	389	5.4%
文化・スポーツ用品	4	1	4	2		1	12	13		71	108	5	1	2		68		26	294		27	333	4.6%
エネルギー	1	1	11			13	26	1		84	3	14						50	152		42	220	3.1%
役務	1		33	1		1	36	557	116	948	252	463	80	659	72	5		129	3,281	6	167	3,490	48.6%
その他	3	1	31	9		3	47	69		129	372	226	92	4	8	65	25	110	1,100	2	354	1,503	20.9%
合計	102	39	144	46	6	23	360	748	119	1,538	1,230	815	232	673	89	197	25	409	6,075	9	741	7,185	—
事項別比率	1.4%	0.5%	2.0%	0.6%	0.1%	0.3%	5.0%	10.4%	1.7%	21.4%	17.1%	11.3%	3.2%	9.4%	1.2%	2.7%	0.3%	5.7%	84.6%	0.1%	10.3%	—	—

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			
	男性外衣・中衣	男性用衣類				1			1	1		2	8								11		4	16
	女性外衣・中衣	女性用衣類	1			1			2			1	22				1	5		3	32		1	35
	子供外衣・中衣	子供用衣類											3								3		1	4
		制服類											1							1	2			2
	下着	男性下着											1								1			1
		女性下着										3	6	1	5						15			15
		子供下着																						
	和服	帯・和服小物類										2								1	3			3
		和服								4	1	11						3			19			19
	寝衣	寝衣																						
	寝具	布団・毛布類	1			1			2	1		10	5		2						18		2	22
		シーツ・寝具カバー類										5	1								6			6
	わた・糸・生地	わた・糸類											1								1			1
		生地類										1	1					2			4			4
	繊維雑品	床敷物・クッション類										5	3								8			8
		カーテン類																						
		カバー類	1						1															1
		洋服小物	1	1	1				3	1		1	8								10		2	15
		衛生衣服類																						
	その他	その他の繊維製品																					1	1
	大分類 計		4	1	1	3	0	0	9	7	1	41	60	1	7	0	1	10	0	5	133	0	11	153

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
電気製品	電熱機器	暖房用電熱機器	1		1	1			3				4							4		2	9	
		調理用電熱機器	4	2					6			3	11					1			15		21	
		工作・工芸用電熱機器																						
		電気アイロン類	1	1					2														2	
		その他の電熱機器	4	1	1				6	2		19	2	1							24	8	38	
	電動機器	電気冷暖房機器類	6		1	1	1		9			6	3	1				3		2	15		3	27
		電気掃除機類	2		2				4				5					1			6			10
		電気洗濯機類	2	4	4				10			1								2	3		3	16
		電気冷凍・冷蔵庫類	2			1			3			1	1								2		4	9
		電動工具類	1						1				2								2		1	4
		その他の電動機器	3	2	2	2			9	1		5	7		2					2	17			26
	電子機器	映像機器・付属機器	7		7				14			4	8					1			13		1	28
		音声機器・付属機器										2	9					6			17		1	18
		通信装置・機器・付属品	9	2	4	1		1	17	8		10	20	3	5		1	1		11	59		21	97
		上記の関連器具	1		1				2			2		1							3		2	7
		その他の電子機器																						
	光源機器	白熱電球・蛍光ランプ・同器具	1		1	2			4				2								2			6
		その他の光源機器																						
	その他	電気理美容機器	1	3					4			2	1		1	1					5		1	10
		電気脱毛・医療機器		3					3			5	1	1	1						8			11
		電気水処理機器・付属品								1		5			1						7			7
		防犯警報機器																					1	1
		電源・配線器具類	5	3	1	3			12		1	13	1				1			1	17		2	31
		その他の電気製品	15	1	5	4	1		26			10	7	1	1		1			1	21		6	53
大分類 計			65	22	30	15	2	1	135	12	1	88	84	8	11	1	3	13	0	19	240	0	56	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	6	1	4	4			15	67		4	6	1				2		29	109	1	20	145
		その他の自動車			1				1				1					4			5		1	7
		二輪自動車			1				1	2		1	6	1				5		1	16		1	18
		自転車		1		1	1		3	1		1	4	1				1			8			11
		車両用品、その他の車両				1			1	1		2	8							1	12			13
	事務・サービス機器	レジスター類	1		1				2															2
		電子計算機、関連機器類	3		14	1	1	1	20	7		5	53	4	1		3	1		7	81		6	107
		コピー機、事務用文書作成機器																		1	1			1
		自動販売機類											1								1		3	4
		その他の事務・サービス機器				1			1															1
	縫製機器	ミシン										2		1				2			5		1	6
		手編機																						
	精密・光学機器	時計	2		1				3	2		2	5		1		1	11		2	24		2	29
		写真機器、付属品											4					6		1	11		1	12
		その他の精密・光学機器、付属品																						
	ガス器具	ガス冷暖房、給湯機器類	1	3	1				5			22								4	26		4	35
		調理用ガス器具											1								1			1
		ガス風呂、付属品																						
		その他のガス器具				2			2			1								2	3			5
	石油器具	石油暖房、給湯機器類		2					2															2
		その他の石油器具																						
	その他	計量器、利器工匠具	1			1		1	3			1									1			4
		農林畜産用機具		3	1	1	1		6				4					1		1	6			12
		その他の機械器具	3	1	1				5	3		40	10	3	7	1		1		1	66		4	75
	大分類 計		17	11	25	12	3	2	70	83	0	81	103	11	9	1	4	34	0	50	376	1	43	490

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	躯体				1			1			5								4	9		4	14	
		建築材料										4	2								6		1	7	
		建具			1				1			1		1							2		1	4	
		住宅付属物										7		1				1		2	11			11	
	住宅設備	空調設備・機器			1				1			5									5		1	7	
		冷暖房給湯設備・機器	1		2				3	3		31		2		1					6	43		11	57
		キッチン設備・機器											1								1			1	
		浴室、便所、洗面所設備・機器	2		1				3			4	1								5		1	9	
		その他の設備・機器	1		2			1	4			15	1	2						2	20		5	29	
	家具	たんす、戸棚類											1								1			1	
		机、テーブル類										1	1								2		1	3	
		椅子、腰掛け類			1		1		2			1	2							1	4		1	7	
		ベッド											1								1			1	
その他の家具									1	1	2	4	1						1	10		2	12		
その他	消火器																								
	その他の住居用品		1					1			9	1							1	11		1	13		
大分類 計			4	1	8	1	1	1	16	4	1	85	15	7	0	1	0	1	0	17	131	0	29	176	
台所・家庭用品	台所用具	調理用具																							
		料理用具	1			1			2				2								2		3	7	
		飲食器				1			1				2					1			3			4	
		食卓用具	1						1				2								2			3	
		その他の台所用具				1			1				1								1			2	
	石鹼・合成洗剤	石鹼										1	1								2		1	3	
		合成洗剤											1		1						2		1	3	
	化粧品	頭髮・皮膚用化粧品										3	183	58	29	4	1			1	279		3	282	
		香水・特殊化粧品						1	1				10		2	1					13			14	
	その他	衛生用品・歯磨き								1		1	23	22							47		1	48	
		家庭用薄葉紙			1				1															1	
		家庭用化学製品	1						1			4	5							1	10		2	13	
		家庭用小物雑貨										1	1								2			2	
塗料・塗装用具												1								1			1		
その他の家庭用品			1					1	1		1	1							1	4		1	6		
大分類 計			3	1	1	3	0	1	9	2	0	11	233	80	32	5	1	1	0	3	368	0	12	389	

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										12	5							2	19		3	22
		書籍、教材								2		8	10	3		2		1		2	28		4	32
		その他の印刷物										1	4							1	6			6
	レコード、楽器	レコード類、その他の記録物										1	5					3		1	10		2	12
		楽器										2						5		1	8		1	9
	文具、用紙	文具								5		1	2							1	9		2	11
		用紙類																					1	1
	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										5	6								11			11
		レジャー、娯楽用品・装置			1				1			1	12		1					3	17		5	23
	装身具類	身辺細貨品	1			1			2	2		24	6	2				35		2	71		2	75
		毛皮・合成樹脂製衣服類																						
		かつら、裁縫用小物										6	2								8		2	10
		履物、かばん類	2		2	1			5	3		4	22					7		4	40		1	46
		眼鏡、身の回り品	1		1				2			2	14					3		3	22		1	25
	子供用具	子供用車両																					1	1
		子供用玩具						1	1				8					2		5	15		1	17
		子供用遊戯器具																						
	その他	美術工芸装飾品								1		3	3					9			16			16
		その他の文化・スポーツ用品		1					1			1	9					3			13		1	15
	大分類 計		4	1	4	2	0	1	12	13	0	71	108	5	1	2	0	68	0	26	294	0	27	333
エネルギー	電力	電力			6			9	15			39	3	12						25	79		19	113
	ガス	都市ガス			2			1	3			12								6	18		3	24
		LPガス		1	1			1	3			32		2						14	48		7	58
	石油	灯油類	1		1			1	3	1										1	2		2	7
		ガソリン類						1	1											1	1		4	6
		その他の石油製品																						
	その他	その他のエネルギー			1				1			1								3	4		7	12
	大分類 計		1	1	11	0	0	13	26	1	0	84	3	14	0	0	0	0	0	50	152	0	42	220

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		283	5	5			1			3	299		3	303
		工事、加工								5		344	3	2						12	366		11	377
		管理、保管											1							1	2			2
		レンタル、リース、賃借								2		7	8	3	1		1			9	31		3	34
		その他の商品役務										11	3	2						2	18		1	19
	一般役務	互助会、友の会			1				1	7	116	2		1						11	137		2	140
		遊興、鑑賞			1				1	2			13	2						2	19		3	23
		信用取引			12				12	411			3	2	1					8	425		21	458
		商品券等								2			4					1			7		9	16
		会員権			1				1	1		3	3		1					18	26		2	29
		情報処理・提供			1				1	18		19	34	134	11		5	1		4	226	5	4	236
		預託、利殖、代行										4	11	2							17			17
		金融、保険										1	1	2	2			1		1	8		16	24
	継続的役務	教育、エステ			3	1			4	35		13	9	11	1	567	2			7	645		1	650
		資格講座										3	4	6	2	3	1			4	23		4	27
		教養、娯楽			1				1	6		25	25	67	6	8	16			5	158		2	161
		上記に関連する役務																						
		その他の継続的役務								19			5		2	57					83			83
	その他の役務	その他の役務	1		13				14	47		233	120	224	53	24	46	2		42	791	1	85	891
	大分類 計		1	0	33	1	0	1	36	557	116	948	252	463	80	659	72	5	0	129	3,281	6	167	3,490
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)																	3		3			3
		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						6	9	18		1	19
		内職、副業											2	3	1		4			1	11			11
		先物関連取引												1					9	2	12			12
		国内商品先物																	3		3			3
		海外商品先物																	1		1			1
		その他の商取引								3		9	6	9	5			2		12	46		5	51
	その他	食料品	1	1	8	4		2	16	4		48	182	112	38	1		2		12	399		20	435
		家庭用医薬品類										4	45	26	3	1					79		2	81
		加工用基礎材、産業用機械						1	1	1		1	1	1				27	1	6	38		3	42
		ペット								1		4	5	1						1	12		1	13
		その他	2		23	5			30	59		63	129	73	45	2	4	34	2	67	478	2	322	832
	大分類 計		3	1	31	9	0	3	47	69	0	129	372	226	92	4	8	65	25	110	1,100	2	354	1,503
		合計	102	39	144	46	6	23	360	748	119	1,538	1,230	815	232	673	89	197	25	409	6,075	9	741	7,185

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	46	164	1,051	230	139	93	44	232	4	2,003	364	2,367
	街頭		1	4	1	2	1		1		10	5	15
	職場	1		9	2		2	2		1	17	5	22
	その他	35	49	60	92	185	15	2	9	5	452	150	602
営業所等		14	24	284	98	52	22	6	60	8	568	233	801
その他		33	71	488	67	152	151	28	71	84	1,145	1,155	2,300
合計		129	309	1,896	490	530	284	82	373	102	4,195	1,912	6,107

(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	39	161	1,022	213	145	90	40	223	5	1,938	354	2,292
	街頭		1	3	1	2	1		1		9	3	12
	職場	1		9	1	1	2	2		1	17	4	21
	その他	32	48	61	85	166	14		11	5	422	136	558
営業所等		15	27	334	100	67	24	8	62	13	650	235	885
その他		41	72	467	90	149	153	32	75	78	1,157	1,180	2,337
合計		128	309	1,896	490	530	284	82	372	102	4,193	1,912	6,105

(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	37	140	921	225	142	90	32	148	18	1,753	395	2,148
電話	21	41	279	77	66	54	13	61	21	633	129	762
広告	33	54	368	120	146	53	8	40	18	840	457	1,297
DM		2	4		1	1		2		10	10	20
ファックス			1		1					2		2
電子メール		1	4	3	3	1		2		14	15	29
SMS			7					2		9	2	11
SNS	10	5	42	9	16	16	5	68		171	67	238
その他	28	66	270	56	153	69	24	49	45	760	837	1,597
合 計	129	309	1,896	490	528	284	82	372	102	4,192	1,912	6,104

(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	19	24	153	36	53	25	8	67	4	389	97	486
対面・書面	18	125	844	169	158	62	20	93	17	1,506	365	1,871
郵便等		1	5		1	4		1		12	13	25
電話	22	32	264	71	61	51	8	69	20	598	128	726
パソコン	23	55	330	118	122	59	11	87	32	837	453	1,290
ファックス			1	1				1		3	8	11
その他	46	72	299	95	133	83	35	54	29	846	848	1,694
合計	128	309	1,896	490	528	284	82	372	102	4,191	1,912	6,103

(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	101	204	1,296	303	214	175	50	277	37	2,657	605	3,262
友・知人	3	3	55	17	18	9	1	8	5	119	29	148
その他	25	102	545	170	296	101	31	87	60	1,417	1,278	2,695
合 計	129	309	1,896	490	528	285	82	372	102	4,193	1,912	6,105

(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	24	140	752	130	130	67	6	123	22	1,394	390	1,784
カード一括	6	22	257	78	89	24	6	36	12	530	370	900
ローン								13		13		13
金消契約	1		14	9	2	3		4		33	14	47
個別信用購入あっせん	4	14	141	35	55	13	6	21	12	301	114	415
包括信用購入あっせん	7	11	68	8	12	16	1	12	6	141	133	274
包括信用購入あっせん(リボ) 割賦販売(リボ)		3	15	4	5	2		1	3	33	58	91
前払割賦	3		8	2	2		3	2	1	21	57	78
リース			3	1				3		7	5	12
その他	78	106	576	205	201	149	59	146	45	1,565	732	2,297
合 計	123	296	1,834	472	496	274	81	361	101	4,038	1,873	5,911

(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	4	1					6	2	8
勧誘・不実虚偽											2	2
書面不交付・不備											2	2
未成年等											1	1
債務不履行											6	6
クーリング・オフ関係			1							1	2	3
解約関係			1							1	42	43
業者の信頼性					1					1	18	19
違約金の妥当性												
情報提供				3						3	11	14
過量販売												
その他			8	4	1					13	100	113
合計			11	11	3					25	186	211

(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	7	27	12	5	9	1	5	1	69	26	95
勧誘・不実虚偽	1	21	16	1	4	6	3	3	4	59	27	86
書面不交付・不備	1	21	250	31	44	17	6	52	1	423	61	484
未成年等			3		1		1	1	4	10	2	12
債務不履行	2	8	9	4	2	8	1	1	4	39	36	75
クーリング・オフ関係	30	51	685	173	189	87	12	88	25	1,340	213	1,553
解約関係	42	60	439	150	109	90	14	130	40	1,074	387	1,461
業者の信頼性	4	11	12	6	15	11	2	15	2	78	50	128
違約金の妥当性		5	12	1	2	3		2		25	2	27
情報提供	3	12	44	15	14	6	7	8	4	113	46	159
過量販売			7							7	3	10
その他	43	113	381	86	135	46	35	66	17	922	821	1,743
合計	128	309	1,885	479	520	283	82	371	102	4,159	1,674	5,833

(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		36	6	26	12	1		12	2	6	104
勧誘・不実虚偽	11	1	43	12	9	7					5	88
書面不交付・不備	14		245	11	111	22	60	9	9		5	486
未成年等	3		1	8				1				13
債務不履行	13		11	29	4	1	2	1			23	84
クーリング・オフ関係	23	1	726	11	406	37	192	39	119		2	1,556
解約関係	73	93	175	598	126	27	295	22	9	6	84	1,508
業者の信頼性	17	1	21	32	4	16	8		5	7	36	147
違約金の妥当性	1	2	2	2	2		17				1	27
情報提供	28		33	50	11	29	1		9	1	15	177
過量販売			7		2		1					10
その他	562	21	238	471	114	81	96	17	34	9	232	1,875
合 計	748	119	1,538	1,230	815	232	673	89	197	25	409	6,075

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	17	2	4	2	0	1	0	31	71	102
	安全性	1	6	6	1	4	0	0	0	0	18	21	39
	サービス	3	10	8	9	10	4	1	2	1	48	96	144
	表示	2	2	7	1	7	0	0	1	0	20	26	46
	規格	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	3	6
	計量価格	2	4	1	4	2	1	0	0	1	15	8	23
	製品合計	10	25	42	17	27	7	1	4	2	135	225	360
契約	後払割賦	8	4	58	26	31	17	4	22	15	185	563	748
	前払割賦	3	3	10	5	10	3	3	5	1	43	76	119
	訪問販売	24	125	726	131	124	67	37	81	10	1,325	213	1,538
	通信販売	30	64	307	113	112	68	12	91	32	829	401	1,230
	電話勧誘販売	19	42	299	77	80	54	13	71	19	674	141	815
	連鎖販売	9	8	79	30	31	13	3	16	7	196	36	232
	特定継続的役務提供	9	30	269	56	83	22	5	51	11	536	137	673
	業務提供誘引販売取引	2	3	48	6	6	6	0	6	2	79	10	89
	訪問購入	5	13	66	19	32	10	2	12	1	160	37	197
	先物取引	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	24	25
	契約その他	14	17	30	25	15	24	2	17	4	148	261	409
	契約合計	123	309	1,892	489	524	284	81	372	102	4,176	1,899	6,075
個人情報		0	0	1	0	2	0	0	0	0	3	6	9
その他		69	79	109	28	94	23	20	46	5	473	268	741
合計		202	413	2,044	534	647	314	102	422	109	4,787	2,398	7,185

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	1	12	38	18	14	9		10	4	106	47	153
電気製品	10	20	106	21	26	18	5	20	4	230	201	431
機械器具	16	14	102	19	48	21	5	31	4	260	230	490
住居	3	8	43	16	18	6	1	25	2	122	54	176
台所・家庭用品	11	27	113	48	37	26	6	32	9	309	80	389
文化・スポーツ用品	17	14	88	39	42	10	3	12	3	228	105	333
エネルギー	6	8	86	19	17	6	6	7	1	156	64	220
役務	70	217	1,138	242	325	130	58	155	57	2,392	1,098	3,490
その他	68	93	330	112	120	88	18	130	25	984	519	1,503
合計	202	413	2,044	534	647	314	102	422	109	4,787	2,398	7,185

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	
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
2023年度	102	39	144	46	6	23	360	748	119	1,538	1,230	815	232	673	89	197	25	409	6,075	9	741	7,185
2023年度 対前年度比(%)	▲ 12.1	5.4	▲ 12.7	▲ 11.5	▲ 45.5	▲ 23.3	▲ 12.4	4.0	▲ 13.1	8.8	0.8	11.3	▲ 5.3	0.0	1.1	15.2	127.3	5.1	4.8	▲ 35.7	1.8	3.4

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
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
2023年度	153	431	490	176	389	333	220	3,490	1,503	7,185
2023年度 対前年度比(%)	▲ 12.6	15.9	12.9	▲ 12.9	▲ 5.6	▲ 7.2	11.7	0.7	12.7	3.4

<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 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%	—	—

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 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	1	1			4															4
		調理用電熱機器		1					1								1			1	1		3	
		工作・工芸用電熱機器																						
		電気アイロン類																						
		その他の電熱機器	3	1	2				6			17	1							18		2	26	
	電動機器	電気冷暖房機器類	3	1	4	1	4		13			7	2	1						2	12	1	2	28
		電気掃除機類	3	1	1				5				3				1				4			9
		電気洗濯機類	7		2				9			1								1	2			11
		電気冷凍・冷蔵庫類	1		2				3					1			1			1	3		1	7
		電動工具類		2		1			3				2								2			5
		その他の電動機器	2	2	2				6	1		2	4	1	8						16			22
	電子機器	映像機器・付属機器	11		8				19			2	10	1						2	15		5	39
		音声機器・付属機器											2				2			1	5		1	6
		通信装置・機器・付属品	20	1	9	1	1		32	17		3	9	3	1					14	47		14	93
		上記の関連器具	1						1				1							1	2			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	1	1		1			3	1		1	1								3		1	7
		その他の光源機器																						
	その他	電気理美容機器			1				1				3		1	2					6			7
		電気脱毛・医療機器	1	2					3			10	2	1			1			2	16		1	20
		電気水处理機器・付属品										2			1						3			3
		防犯警報機器																						
		電源・配線器具類	3	3		5			11	1		3	4	1						1	10		3	24
		その他の電気製品	2	5	5	2			14	4		20	9				1			2	36		5	55
大分類 計			58	22	37	12	5	0	134	24	0	68	53	9	11	2	2	5	0	27	201	2	35	372

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	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

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約											個人情報 報	その他	合計	
			品質性 能	安全性	サービ ス	表示	規格	計量価 格	製品計	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			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
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	
	石鹼・合成洗剤	石鹼												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	身辺細貨品	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
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

第4表 事項別・商品小分類別相談件数

大分類	中分類	小分類	製品							契約												個人情報 報	その他	合計
			品質性 能	安全性	サービ ス	表示	規格	計量価 格	製品計	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	3,467
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	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 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	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	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																						
		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		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	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
		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

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					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
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	
	石鹼・合成洗剤	石鹼										1								1		1	2	
		合成洗剤				1			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				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	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	身辺細貨品		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
		都市ガス										2		2						4	8		1	9
	ガス	LPガス			1			4	5	1		7								17	25		4	34
		灯油類						3	3			1	1								2		3	8
	石油	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	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																						
		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

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

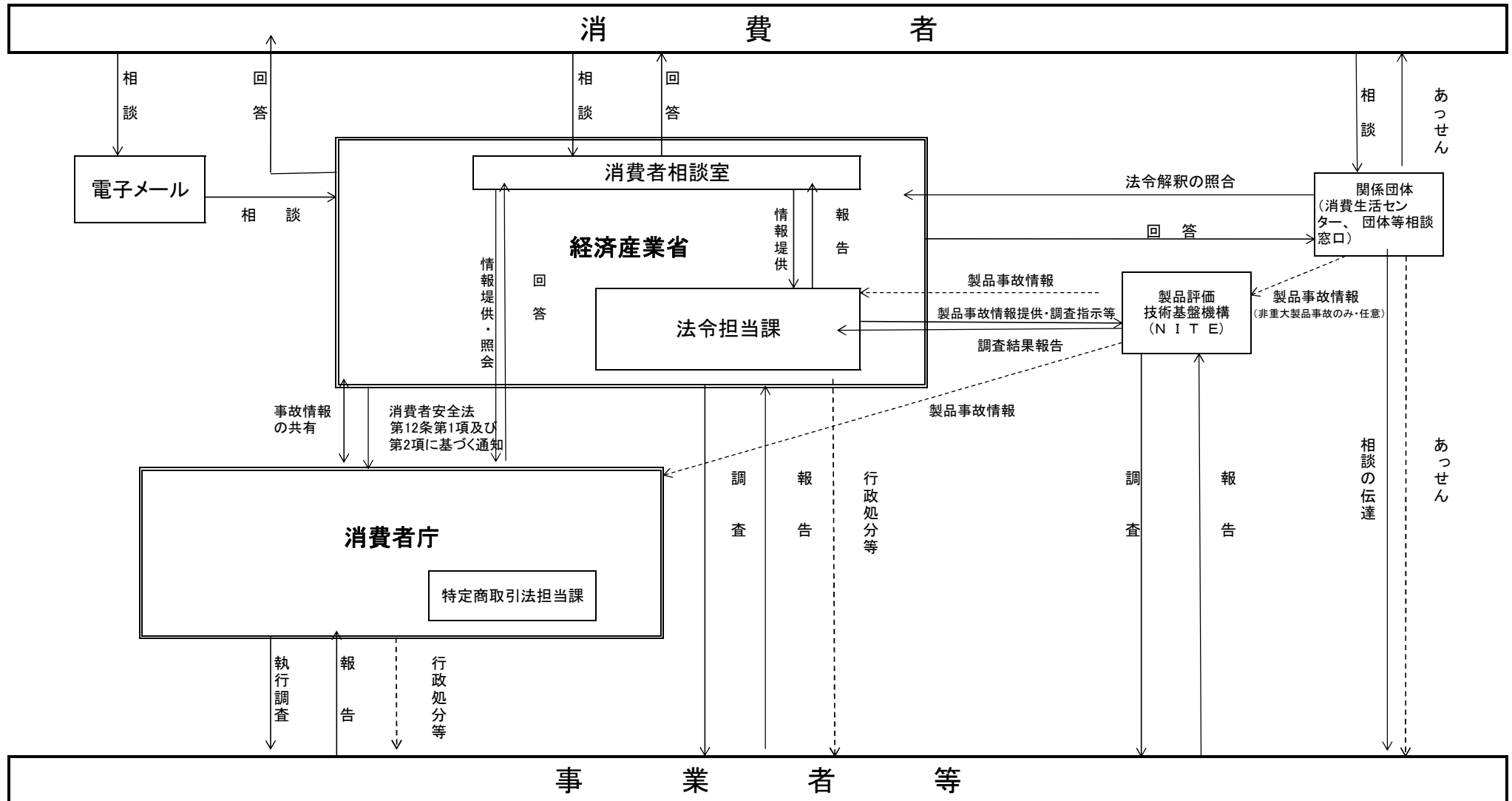
消費者相談の対象となっている商品については、大きく次の 9 項目（以下「商品大分類」という。）に分類しています。

- | | | |
|--------|----------|------------|
| 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

(2024年10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おりません。

○本資料に関する問合せ先

経済産業省 商務・サービスグループ 消費者相談室

消費者相談室長 豊田

山岡、小柴、近藤（03-3501-4657）

２０２３年度（令和５年度）消費者相談報告書

２０２４年１０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。