

・ ・ ・ ・ ・ 資料目次 ・ ・ ・ ・ ・

○表 1	相談件数の年度推移	13
○表 2	相談者の性別件数	13
○表 3	契約当事者の性別件数	13
○表 4	相談者の年代別件数	13
○表 5	契約当事者の年代別件数	13
○表 6	相談方法別相談件数	14
○表 7	市町村別相談件数	14
○表 8	契約・購入金額別相談件数	14
○表 9	内容別相談件数【重複カウント】	15
○表 10	商品・役務別相談件数【項目別分類】	15
○表 11	相談の多い商品・役務【上位 20 位】	16
○表 12	デジタルコンテンツの具体的内容	16
○表 13	年代別 デジタルコンテンツの具体的内容	16
○表 14	年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】	17
○表 15	年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】	17
○表 16	インターネット通販の相談内容（前年度比較）	18
○表 17	無店舗販売に関する相談件数	18
○表 18	訪問販売に関する勧誘方法別相談件数	18
○表 19	訪問販売で相談の多い商品・役務	18
○表 20	家庭訪問販売で相談の多い商品・役務	18
○表 21	アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務	19
○表 22	キャッチセールスで相談の多い商品・役務	19
○表 23	S F 商法で相談の多い商品・役務	19
○表 24	通信販売で相談の多い商品・役務	19
○表 25	マルチ商法で相談の多い商品・役務	19
○表 26	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務	19
○表 27	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務	20
○表 28	訪問購入で相談の多い商品・役務	20
○表 29	危害に関する相談の多い商品・役務等	20
○表 30	危険に関する相談の多い商品・役務等	20
○表 31	[メール相談分]相談者の性別件数	21
○表 32	[メール相談分]契約当事者の性別件数	21
○表 33	[メール相談分]相談者の年代別件数	21
○表 34	[メール相談分]契約当事者の年代別件数	21
○表 35	[メール相談分]相談者の年代別・送信時刻別相談件数	22
○表 36	[メール相談分]契約・購入金額別相談件数	22
○表 37	[メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】	22
○表 38	[メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】	23
○表 39	[メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】	23
○表 40	[メール相談分]年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】	23

資料編

○表1 相談件数の年度推移

年度	件数			前年度比			増減数		
	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ
21年度	11,635	9,983	1,652	—	—	—	—	—	—
22年度	10,482	8,923	1,559	90.1%	89.4%	94.4%	▲ 1,153	▲ 1,060	▲ 93
23年度	9,520	8,480	1,040	90.8%	95.0%	66.7%	▲ 962	▲ 443	▲ 519
24年度	7,917	7,030	887	83.2%	82.9%	85.3%	▲ 1,603	▲ 1,450	▲ 153
25年度	8,486	7,716	770	107.2%	109.8%	86.8%	569	686	▲ 117

○表2 相談者の性別件数

相談者	25年度	24年度	前年度比	増減数
男性	3,753	3,606	104.1%	147
女性	4,189	3,752	111.6%	437
団体等	544	559	97.3%	▲ 15
計	8,486	7,917	107.2%	569

○表3 契約当事者の性別件数

契約当事者	25年度	24年度	前年度比	増減数
男性	3,961	3,797	104.3%	164
女性	3,950	3,528	112.0%	422
団体等	575	592	97.1%	▲ 17
計	8,486	7,917	107.2%	569

○表4 相談者の年代別件数

相談者	25年度		24年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	76	0.9%	72	0.9%	105.6%	4
20歳代	755	8.9%	701	8.9%	107.7%	54
30歳代	1,305	15.4%	1,355	17.1%	96.3%	▲ 50
40歳代	1,836	21.6%	1,754	22.2%	104.7%	82
50歳代	1,337	15.8%	1,279	16.2%	104.5%	58
60歳代	1,195	14.1%	1,039	13.1%	115.0%	156
70歳以上	980	11.5%	703	8.9%	139.4%	277
その他・不明	1,002	11.8%	1,014	12.8%	98.8%	▲ 12
計	8,486	100.0%	7,917	100.0%	107.2%	569

○表5 契約当事者の年代別件数

契約当事者	25年度		24年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	287	3.4%	266	3.4%	107.9%	21
20歳代	935	11.0%	852	10.8%	109.7%	83
30歳代	1,244	14.7%	1,285	16.2%	96.8%	▲ 41
40歳代	1,537	18.1%	1,515	19.1%	101.5%	22
50歳代	1,060	12.5%	976	12.3%	108.6%	84
60歳代	1,099	13.0%	950	12.0%	115.7%	149
70歳以上	1,213	14.3%	968	12.2%	125.3%	245
その他・不明	1,111	13.1%	1,105	14.0%	100.5%	6
計	8,486	100.0%	7,917	100.0%	107.2%	569

○表6 相談方法別相談件数

相談方法	25年度		24年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	114	1.3%	170	2.1%	67.1%	▲ 56
電話	7,870	92.8%	7,286	92.0%	108.0%	584
文書	17	0.2%	21	0.3%	81.0%	▲ 4
メール	485	5.7%	440	5.6%	110.2%	45
計	8,486	100.0%	7,917	100.0%	107.2%	569

○表7 市町村別相談件数

市町村名	件数	構成比	市町村名	件数	構成比
大阪市	2,416	28.5%	摂津市	81	1.0%
堺市	508	6.0%	高石市	45	0.5%
岸和田市	116	1.4%	藤井寺市	137	1.6%
豊中市	366	4.3%	東大阪市	370	4.4%
池田市	66	0.8%	泉南市	83	1.0%
吹田市	279	3.3%	四條畷市	82	1.0%
泉大津市	97	1.1%	交野市	72	0.8%
高槻市	187	2.2%	大阪狭山市	111	1.3%
貝塚市	75	0.9%	阪南市	134	1.6%
守口市	87	1.0%	島本町	75	0.9%
枚方市	254	3.0%	豊能町	66	0.8%
茨木市	141	1.7%	能勢町	39	0.5%
八尾市	288	3.4%	忠岡町	48	0.6%
泉佐野市	54	0.6%	熊取町	68	0.8%
富田林市	258	3.0%	田尻町	7	0.1%
寝屋川市	102	1.2%	岬町	66	0.8%
河内長野市	91	1.1%	太子町	40	0.5%
松原市	235	2.8%	河南町	55	0.6%
大東市	78	0.9%	千早赤阪村	19	0.2%
和泉市	129	1.5%	府内(不明)	124	1.5%
箕面市	145	1.7%	他府県	251	3.0%
柏原市	223	2.6%	在外邦人	4	0.0%
羽曳野市	215	2.5%	外国人	2	0.0%
門真市	97	1.1%			
計				8,486	100.0%

○表 8 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	25年度		24年度		前年度比		増減数	
	全体	60歳以上	全体	60歳以上	全体	60歳以上	全体	60歳以上
1万円未満	973	231	797	180	122.1%	128.3%	176	51
1万円以上～5万円未満	956	270	735	171	130.1%	157.9%	221	99
5万円以上～10万円未満	883	184	765	133	115.4%	138.3%	118	51
10万円以上～50万円未満	689	166	709	163	97.2%	101.8%	▲ 20	3
50万円以上～100万円未満	188	54	180	58	104.4%	93.1%	8	▲ 4
100万円以上～500万円未満	313	112	273	96	114.7%	116.7%	40	16
500万円以上～1千万円未満	54	35	64	35	84.4%	100.0%	▲ 10	0
1千万円以上～5千万円未満	94	46	95	42	98.9%	109.5%	▲ 1	4
5千万円以上～1億円未満	5	4	5	2	100.0%	200.0%	0	2
1億円以上	6	1	0	0	-	-	6	1
その他・不明	4,325	1,209	4,294	1,038	100.7%	116.5%	31	171
平均金額 (円)	1,096,434	1,569,131	1,041,085	1,666,493	105.3%	94.2%	55,349	▲ 97,362

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

○表 9 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	25年度	24年度	前年度比	増減数
安全・衛生	415	350	118.6%	65
品質・機能	1,567	1,431	109.5%	136
法規・基準	362	321	112.8%	41
価格・料金	1,010	1,000	101.0%	10
計量・量目	11	11	100.0%	0
表示・広告	1,063	710	149.7%	353
販売方法	3,994	3,465	115.3%	529
契約・解約	6,194	5,671	109.2%	523
接客対応	2,134	1,757	121.5%	377
包装・容器	12	14	85.7%	▲ 2
施設・設備	12	19	63.2%	▲ 7
買物相談	5	9	55.6%	▲ 4
生活知識	11	25	44.0%	▲ 14
その他	60	83	72.3%	▲ 23

※内容別分類には、1件の相談でも相談が複数の「内容」に該当する場合は、それぞれの「内容」にカウントしているため、内容別分類の合計件数は相談件数とは一致しない。

○表 10 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
商品一般	165	164	100.6%	1
食料品	518	349	148.4%	169
住居品	433	387	111.9%	46
光熱水品	43	52	82.7%	▲ 9
被服品	519	362	143.4%	157
保健衛生品	245	203	120.7%	42
教養娯楽品	792	742	106.7%	50
車両・乗り物	207	187	110.7%	20
土地・建物・設備	284	291	97.6%	▲ 7
他の商品	13	19	68.4%	▲ 6
商品計	3,219	2,756	116.8%	463
クリーニング	47	52	90.4%	▲ 5
レンタル・リース・賃貸	458	390	117.4%	68
工事・建築・加工	219	216	101.4%	3
修理・補修	69	92	75.0%	▲ 23
管理・保管	52	34	152.9%	18
役務一般	7	5	140.0%	2
金融・保険サービス	682	711	95.9%	▲ 29
運輸・通信サービス	2,217	2,159	102.7%	58
教育サービス	50	59	84.7%	▲ 9
教養・娯楽サービス	327	333	98.2%	▲ 6
保健・福祉サービス	349	349	100.0%	0
他の役務	406	362	112.2%	44
内職・副業・相場	31	33	93.9%	▲ 2
他の行政サービス	56	38	147.4%	18
役務計	4,970	4,833	102.8%	137
他の相談	297	328	90.5%	▲ 31
計	8,486	7,917	107.2%	569

○表 1 1 相談の多い商品・役務【上位 2 0 位】

順位	商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,469	1,466	100.2%	3
	(うちスマートフォン)	(584)	(313)	(186.6%)	(271)
2	賃貸アパート	339	272	124.6%	67
3	食料品(健康食品以外)	287	214	134.1%	73
4	健康食品	231	135	171.1%	96
5	移動通信サービス	219	189	115.9%	30
	(うちスマートフォン)	(69)	(48)	(143.8%)	(21)
6	工事・建築	211	205	102.9%	6
7	インターネット接続回線	157	151	104.0%	6
	(うち光ファイバー)	(129)	(119)	(108.4%)	(10)
8	フリーローン・サラ金	150	167	89.8%	▲ 17
9	洋服(紳士・婦人)	145	71	204.2%	74
10	自動車	142	135	105.2%	7
11	医療	126	156	80.8%	▲ 30
12	ファンド型投資商品	125	108	115.7%	17
13	新聞	124	86	144.2%	38
14	化粧品	121	82	147.6%	39
15	かばん・財布類	119	77	154.5%	42
16	携帯電話	108	149	72.5%	▲ 41
	(うちスマートフォン)	(72)	(84)	(85.7%)	(▲12)
17	履物	92	64	143.8%	28
18	テレビ放送サービス	91	82	111.0%	9
19	エステティックサービス	89	91	97.8%	▲ 2
20	アクセサリ	84	75	112.0%	9
	その他	4,057	3,942	102.9%	115
	総相談件数	8,486	7,917	107.2%	569

○表 1 2 デジタルコンテンツの具体的内容

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
アダルト情報サイト	882	696	126.7%	186
有料サイトの架空請求	219	330	66.4%	▲ 111
サクラサイト(出会い系サイト)	141	198	71.2%	▲ 57
オンラインゲーム	83	86	96.5%	▲ 3
その他※	144	156	92.3%	▲ 12
計	1,469	1,466	100.2%	3

※映像配信サービス、音楽情報サイトなど。

○表 1 3 年代別 デジタルコンテンツの具体的内容

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	合計
アダルト情報サイト	110	132	128	211	113	128	42	18	882
有料サイトの架空請求	3	18	41	68	37	34	12	6	219
サクラサイト(出会い系サイト)	5	19	22	41	28	16	5	5	141
オンラインゲーム	29	16	17	10	3	1	0	7	83
その他	10	17	25	36	18	15	6	17	144
計	157	202	233	366	199	194	65	53	1,469

○表 1 4 年代別 相談の多い商品・役務【上位 10 位】

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数
1	デジタルコンテンツ	157	デジタルコンテンツ	202	デジタルコンテンツ	233	デジタルコンテンツ	366	デジタルコンテンツ	199	デジタルコンテンツ	194	健康食品	136
2	賃貸アパート	11	賃貸アパート	78	賃貸アパート	91	移動通信サービス	61	食料品（健康食品以外）	43	食料品（健康食品以外）	44	デジタルコンテンツ	65
3	移動通信サービス	9	エステティックサービス	36	食料品（健康食品以外）	35	食料品（健康食品以外）	48	工事・建築	32	工事・建築	43	食料品（健康食品以外）	61
4	洋服（紳士・婦人）	6	洋服（紳士・婦人）	35	移動通信サービス	30	賃貸アパート	44	移動通信サービス	29	ファンド型投資商品	32	ファンド型投資商品	58
5	かばん・財布類	5	かばん・財布類	35	自動車	29	工事・建築	34	フリーローン・サラ金	26	新聞	29	工事・建築	50
6	自動車（バイクを含む）	5	移動通信サービス	29	フリーローン・サラ金	26	フリーローン・サラ金	33	賃貸アパート	24	インターネット接続回線	29	新聞	44
7	履物	4	履物	26	エステティックサービス	26	自動車	32	インターネット接続回線	23	健康食品	27	株（うち未公開株）	39 (27)
8	コンタクトレンズ	4	フリーローン・サラ金	24	履物	24	洋服（紳士・婦人）	29	化粧品	21	化粧品	25	インターネット接続回線	23
9	テレビ放送サービス	4	結婚式	20	医療	22	集合住宅	29	自動車	20	賃貸アパート	23	生命保険	22
10	インターネット接続回線	4	自動車	19	洋服（紳士・婦人）	21	携帯電話	26	健康食品	18	自動車	17	医療	20
10					携帯電話	21					生命保険	17		
10											テレビ放送サービス	17		
総計		287		935		1,244		1,537		1,060		1,099		1,213

○表 1 5 年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数
1	インターネット通販	185	インターネット通販	390	インターネット通販	452	インターネット通販	569	インターネット通販	318	インターネット通販	259	電話勧誘販売	309
2	ワンクリック請求	104	ワンクリック請求	113	ワンクリック請求	127	ワンクリック請求	209	ワンクリック請求	112	電話勧誘販売	120	家庭訪販	221
3	無料商法	18	サイドビジネス商法	55	無料商法	66	架空請求	89	家庭訪販	76	ワンクリック請求	120	利殖商法	119
4	家庭訪販	13	無料商法	51	家庭訪販	59	家庭訪販	89	電話勧誘販売	70	家庭訪販	118	インターネット通販	93
5	サイドビジネス商法	7	マルチ商法	47	架空請求	49	無料商法	81	無料商法	51	無料商法	69	代引配達	75
6	代引配達	6	家庭訪販	32	電話勧誘販売	40	電話勧誘販売	80	架空請求	44	利殖商法	47	二次被害	47
7	架空請求	4	架空請求	28	サイドビジネス商法	16	利殖商法	28	利殖商法	28	架空請求	45	無料商法	39
8	身分詐称（かたり商法）	4	クレ・サラ強要商法	14	インターネットオークション	15	サイドビジネス商法	21	カタログ通販	17	代引配達	22	ワンクリック請求	39
9	インターネットオークション	2	インターネットオークション	11	代引配達	12	インターネットオークション	16	サイドビジネス商法	17	二次被害	21	身分詐称（かたり商法）	30
10	マルチ商法	2	紹介販売	11	販売目的隠匿	9	身分詐称（かたり商法）	15	テレビショッピング	16	景品付き販売	19	景品付き販売	29
10			代引配達	11	マルチ商法	9								

※販売方法・手口については、1件の相談でもその相談が複数の販売方法・手口に該当する場合は、それぞれの販売方法・手口にカウントしているため、販売方法・手口の合計件数と相談件数とは一致しない。
 ※「クレ・サラ強要商法」とは売買契約の際にサラ金等から借金させたりクレジット契約をさせる商法をいう。

○表 16 インターネット通販の相談内容

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	1,439	1,437	100.1%	2
かばん・財布類	85	39	217.9%	46
かばん	(57)	(21)	271.4%	(36)
財布類	(28)	(18)	155.6%	(10)
洋服（紳士・婦人）	77	35	220.0%	42
履物	72	41	175.6%	31
パソコン・パソコンソフト	57	41	139.0%	16

○表 17 無店舗販売に関する相談件数

販売購入形態	25年度	24年度	前年度比	増減数	
訪問販売	703	698	100.7%	5	⇒表18・19
通信販売	2,869	2,597	110.5%	272	⇒表24
マルチ商法	102	89	114.6%	13	⇒表25
電話勧誘販売	522	397	131.5%	125	⇒表26
ネガティブ・オプション	23	15	153.3%	8	⇒表27
訪問購入	61	19	321.1%	42	⇒表28
その他無店舗販売	43	26	165.4%	17	
計	4,323	3,841	112.5%	482	

○表 18 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	25年度	24年度	前年度比	増減数	
家庭訪問販売	611	590	103.6%	21	⇒表20
アポイントメントセール	17	24	70.8%	▲7	⇒表21
キャッチセールス	8	11	72.7%	▲3	⇒表22
SF商法	9	9	100.0%	0	⇒表23
その他	58	53	109.4%	5	
計	703	687	102.3%	16	

○表 19 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
新聞	111	74	150.0%	37
工事・建築	79	67	117.9%	12
テレビ放送サービス	57	57	100.0%	0
インターネット接続回線	46	40	115.0%	6
浄水器	33	22	150.0%	11
給湯システム・ソーラーシステム	33	31	106.5%	2

○表 20 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
新聞	111	73	152.1%	38
工事・建築	76	67	113.4%	9
テレビ放送サービス	57	56	101.8%	1
インターネット接続回線	44	39	112.8%	5
給湯システム・ソーラーシステム	33	31	106.5%	2

○表 2 1 アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
アクセサリー	7	7	100.0%	0
パソコンソフト	4	3	133.3%	1
教室・講座 (タイピングスクール、パソコン教室、精神修養講座)	3	4	75.0%	▲ 1

○表 2 2 キャッチセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
エステティックサービス	2	3	66.7%	▲ 1
絵画	2	0	—	2
教室・講座 (精神修養講座、他の講座)	2	0	—	2

○表 2 3 S F 商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
健康食品	6	3	200.0%	3
家庭用治療器具	2	2	100.0%	0

○表 2 4 通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
デジタルコンテンツ	1,435	1,449	99.0%	▲ 14
かばん・財布類	94	52	180.8%	42
洋服(紳士・婦人)	92	44	209.1%	48
履物	75	46	163.0%	29
パソコン・パソコンソフト	64	53	120.8%	11

○表 2 5 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
健康食品	25	26	96.2%	▲ 1
化粧品	23	14	164.3%	9
デジタルコンテンツ	6	1	600.0%	5
食料品(健康食品以外)	4	2	200.0%	2
浄水器	4	2	200.0%	2

○表 2 6 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
健康食品	124	41	302.4%	83
ファンド型投資商品	50	36	138.9%	14
インターネット接続回線	43	47	91.5%	▲ 4
株(うち未公開株)	33(30)	28(24)	117.9(125.0)%	5(6)
集合住宅	23	24	95.8%	▲ 1

○表 27 ネガティブオプションで相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
書籍・印刷物	7	7	100.0%	0
健康食品	6	2	300.0%	4
食料品(健康食品以外)	3	1	300.0%	2
アクセサリ	2	1	200.0%	1
他の教養娯楽品(パワーストーン)	2	0	—	2

○表 28 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
アクセサリ	14	9	155.6%	5
和服	9	2	450.0%	7
被服品(和服以外)	6	0	—	6
食器	4	0	—	4
貴金属	3	1	300.0%	2

危害・危険に関する商品・役務別相談件数

危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談

○表 29 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
化粧品	36	13	276.9%	23
医療	26	16	162.5%	10
食料品(健康食品以外)	21	22	95.5%	▲ 1
エステティックサービス	12	15	80.0%	▲ 3
健康食品	9	6	150.0%	3
洗濯用洗剤(洗剤・柔軟剤)	8	3	266.7%	5
外食	6	6	100.0%	0
自転車	4	3	133.3%	1
いす類	3	1	300.0%	2
医薬品	3	2	150.0%	1
パーマ	3	2	150.0%	1
その他	50	63	79.4%	▲ 13
カラーコンタクトレンズ、使い捨てライター等				
計	181	152	119.1%	29

危険：危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

○表 30 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	30	5	600.0%	25
自動車	10	6	166.7%	4
電子レンジ	3	1	300.0%	2
照明器具	3	0	-	3
外食	3	0	-	3
パソコン・パソコン関連用品	2	1	200.0%	1
携帯電話	2	4	50.0%	▲ 2
充電式湯たんぽ	2	0	-	2
集合住宅	2	0	-	2
その他	20	28	71.4%	▲ 8
ヘアドライヤー、ガス瞬間湯沸かし器、ホチヤ電池等				
計	77	45	171.1%	32

平成25年度メール相談分

○表3-1 相談者の性別件数

相談者	25年度	24年度	前年度比	増減数
男性	268	258	103.9%	10
女性	191	160	119.4%	31
団体等	26	22	118.2%	4
計	485	440	110.2%	45

○表3-2 契約当事者の性別件数

契約当事者	25年度	24年度	前年度比	増減数
男性	259	253	102.4%	6
女性	196	161	121.7%	35
団体等	30	26	115.4%	4
計	485	440	110.2%	45

○表3-3 相談者の年代別件数

相談者	25年度	24年度	前年度比	増減数
20歳未満	7	12	58.3%	▲ 5
20歳代	66	60	110.0%	6
30歳代	103	114	90.4%	▲ 11
40歳代	144	120	120.0%	24
50歳代	78	70	111.4%	8
60歳代	19	21	90.5%	▲ 2
70歳以上	11	11	100.0%	0
その他・不明	57	32	178.1%	25
計	485	440	110.2%	45

○表3-4 契約当事者の年代別件数

契約当事者	25年度	24年度	前年度比	増減数
20歳未満	11	20	55.0%	▲ 9
20歳代	67	59	113.6%	8
30歳代	98	110	89.1%	▲ 12
40歳代	130	112	116.1%	18
50歳代	71	58	122.4%	13
60歳代	19	23	82.6%	▲ 4
70歳以上	21	20	105.0%	1
その他・不明	68	38	178.9%	30
計	485	440	110.2%	45

○表 3 5 相談者の年代別・送信時刻別件数

相談者	送信時刻			計
	平日9時～17時	平日17時～翌日9時迄	休日・祝日	
20歳未満	2	4	1	7
20歳代	20	31	15	66
30歳代	36	42	25	103
40歳代	45	53	46	144
50歳代	31	27	20	78
60歳代	6	7	6	19
70歳以上	5	4	2	11
その他・不明	16	24	17	57
計	161	192	132	485

○表 3 6 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	25年度	24年度	前年度比	増減数
1万円未満	100	78	128.2%	22
1万円以上～5万円未満	92	59	155.9%	33
5万円以上～10万円未満	35	31	112.9%	4
10万円以上～50万円未満	33	48	68.8%	▲ 15
50万円以上～100万円未満	9	9	100.0%	0
100万円以上～500万円未満	12	10	120.0%	2
500万円以上～1000万円未満	2	2	100.0%	0
1000万円以上～1億円未満	11	4	275.0%	7
1億円以上	0	0	-	0
その他・不明	191	199	96.0%	▲ 8
平均金額 (円)	1,030,030	688,728	149.6%	341,302

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

○表 3 7 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	25年度	24年度	前年度比	増減数
安全・衛生	18	21	85.7%	▲ 3
品質・機能	114	106	107.5%	8
法規・基準	23	27	85.2%	▲ 4
価格・料金	78	69	113.0%	9
計量・量目	2	1	200.0%	1
表示・広告	127	66	192.4%	61
販売方法	261	186	140.3%	75
契約・解約	376	317	118.6%	59
接客対応	198	163	121.5%	35
包装・容器	0	2	0.0%	▲ 2
施設・設備	2	1	200.0%	1
買物相談	0	0	-	0
生活知識	0	0	-	0
その他	1	0	-	1

※内容別分類には、1件の相談でも相談が複数の「内容」に該当する場合は、それぞれの「内容」にカウントしているため、内容別分類の合計件数は相談件数とは一致しない。

○表 3 8 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
商品一般	16	10	160.0%	6
食料品	17	15	113.3%	2
住居品	15	15	100.0%	0
光熱水品	1	2	50.0%	▲ 1
被服品	57	30	190.0%	27
保健衛生品	15	11	136.4%	4
教養娯楽品	65	73	89.0%	▲ 8
車両・乗り物	20	7	285.7%	13
土地・建物・設備	19	17	111.8%	2
他の商品	1	0	-	1
商品計	226	180	125.6%	46
クリーニング	1	0	-	1
レンタル・リース・賃貸	22	26	84.6%	▲ 4
工事・建築・加工	10	6	166.7%	4
修理・補修	3	3	100.0%	0
管理・保管	2	1	200.0%	1
役務一般	0	0	-	0
金融・保険サービス	15	16	93.8%	▲ 1
運輸・通信サービス	129	126	102.4%	3
教育サービス	4	2	200.0%	2
教養・娯楽サービス	20	25	80.0%	▲ 5
保健・福祉サービス	17	28	60.7%	▲ 11
他の役務	29	21	138.1%	8
内職・副業・相場	2	1	200.0%	1
他の行政サービス	1	0	-	1
役務計	255	255	100.0%	0
他の相談	4	5	80.0%	▲ 1
計	485	440	110.2%	45

○表 3 9 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	25年度	24年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	56	63	88.9%	▲ 7
2	移動通信サービス	27	18	150.0%	9
3	賃貸アパート	19	18	105.6%	1
4	インターネット接続回線	18	14	128.6%	4
5	履物	15	9	166.7%	6
5	かばん・財布類	15	9	166.7%	6
7	自動車	12	4	300.0%	8
8	食料品(健康食品以外)	11	11	100.0%	0
8	洋服(紳士・婦人)	11	6	183.3%	5
8	携帯電話	11	17	64.7%	▲ 6

○表 40 年代別 相談の多い商品・役務【上位5位】

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	件数		件数		件数		件数		件数		件数		件数	
1	履物	2	デジタルコンテンツ	10	デジタルコンテンツ	9	移動通信サービス	14	デジタルコンテンツ	7	デジタルコンテンツ	5	デジタルコンテンツ	4
2			履物	5	履物	5	デジタルコンテンツ	13	インターネット接続回線	6	食料品(健康食品以外)	2	食料品(健康食品以外)	2
3			かばん	5	エステティックサービス	5	賃貸アパート	5	移動通信サービス	4	インターネット接続回線	2	健康食品	2
4			賃貸アパート	5	携帯電話	4	かばん・財布類	4	履物	3				
5			婦人洋服	3	自動車用品	4	集合住宅	4	かばん	3				
5					賃貸アパート	4	工事・建築	4	新聞	3				
5					移動通信サービス	4	インターネット接続回線	4						
総計		11		67		98		130		71		19		21

※商品・役務が1件の相談については順位をつけていない。