

令和5年度 大阪府消費生活センター版資料編目次

○表 1	相談件数の年度推移	2
○表 2	相談者の年代別件数	2
○表 3	契約当事者の年代別件数	2
○表 4	相談方法別相談件数	2
○表 5	相談者市町村別相談件数	3
○表 6	契約・購入金額別相談件数	4
○表 7	内容別相談件数【重複カウント】	4
○表 8	商品・役務別相談件数【項目別分類】	4
○表 9	相談の多い商品・役務【上位 20 位】	5
○表 10	契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】	5
○表 11	相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】	6
○表 12	契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 5 位】	6
○表 13	インターネット通販で相談の多い商品・役務【上位 5 位】（インターネットオークション、フリマサービスを含む）	6
○表 14	販売購入形態別相談件数	7
○表 15	訪問販売に関する勧誘方法別相談件数	7
○表 16	訪問販売で相談の多い商品・役務	7
○表 17	家庭訪問販売で相談の多い商品・役務	7
○表 18	アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務	7
○表 19	キャッチセールスで相談の多い商品・役務	7
○表 20	S F 商法で相談の多い商品・役務	8
○表 21	通信販売で相談の多い商品・役務	8
○表 22	マルチ商法で相談の多い商品・役務	8
○表 23	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務	8
○表 24	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務	8
○表 25	訪問購入で相談の多い商品・役務	8
○表 26	危害に関する相談の多い商品・役務等	9
○表 27	危険に関する相談の多い商品・役務等	9
○表 28	[メール相談分]相談者の年代別件数	9
○表 29	[メール相談分]契約当事者の年代別件数	9
○表 30	[メール相談分]相談者の年代別・送信時刻にみた件数	10
○表 31	[メール相談分]契約・購入金額別相談件数	10
○表 32	[メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】	10
○表 33	[メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】	11
○表 34	[メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】	11
○表 35	[メール相談分]契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】	11

資 料 編

○表 1 相談件数の年度推移

年 度	件 数			増減率			増減数		
	全 体	苦 情	問合せ	全 体	苦 情	問合せ	全 体	苦 情	問合せ
令和元年度	9,402	8,722	680	—	—	—	—	—	—
令和2年度	8,922	8,300	622	▲5.1%	▲4.8%	▲8.5%	▲480	▲422	▲58
令和3年度	7,699	7,187	512	▲13.7%	▲13.4%	▲17.7%	▲1,223	▲1,113	▲110
令和4年度	8,388	7,908	480	8.9%	10.0%	▲6.3%	689	721	▲32
令和5年度	8,955	8,497	458	6.8%	7.4%	▲4.6%	567	589	▲22

○表 2 相談者の年代別件数

相談者	令和5年度		令和4年度		増減率	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	88	1.0%	89	1.1%	▲1.1%	▲1
20歳代	944	10.5%	778	9.3%	21.3%	166
30歳代	1,042	11.6%	947	11.3%	10.0%	95
40歳代	1,362	15.2%	1,326	15.8%	2.7%	36
50歳代	1,868	20.9%	1,842	22.0%	1.4%	26
60歳代	1,250	14.0%	1,205	14.4%	3.7%	45
70歳代	1,097	12.3%	977	11.6%	12.3%	120
80歳以上	549	6.1%	410	4.9%	33.9%	139
その他(団体等)	450	5.0%	512	6.1%	▲12.1%	▲62
不 明	305	3.4%	302	3.6%	1.0%	3
計	8,955	100.0%	8,388	100.0%	6.8%	567

○表 3 契約当事者の年代別件数

契約当事者		令和5年度				令和4年度				増減率		増減数	
年 代	細区分	件数		構成比		件数		構成比					
20歳未満	18歳未満	227	105	2.6%	1.2%	234	106	2.8%	1.3%	▲3.0%	▲0.9%	▲7	▲1
	18歳		44		0.5%		50		0.6%		▲12.0%		▲6
	19歳		78		0.9%		78		0.9%		0.0%		0
20歳代	20～29歳	1,086		12.1%		915		10.9%		18.7%		171	
30歳代	30～39歳	997		11.1%		918		10.9%		8.6%		79	
40歳代	40～49歳	1,221		13.6%		1,179		14.1%		3.6%		42	
50歳代	50～59歳	1,567		17.5%		1,560		18.6%		0.4%		7	
60歳代	60～64歳	638		7.1%		601		7.2%		6.2%		37	
	65～69歳	2,321	518	25.9%	5.8%	2,122	510	25.4%	6.1%	9.4%	1.6%	199	8
70歳代	70～74歳		592		6.6%		601		7.2%		▲1.5%		▲9
	75～79歳		478		5.3%		433		5.2%		10.4%		45
80歳以上	80～84歳		441		4.9%		347		4.1%		27.1%		94
	85歳以上		292		3.3%		231		2.8%		26.4%		61
その他(団体等)		367		4.1%		336		4.0%		9.2%		31	
不 明		531		5.9%		523		6.2%		1.5%		8	
計		8,955		100.0%		8,388		100.0%		6.8%		567	

○表 4 相談方法別相談件数

相談方法	令和5年度		令和4年度		増減率	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来 訪	55	0.6%	51	0.6%	7.8%	4
電 話	8,189	91.4%	7,734	92.2%	5.9%	455
文 書	19	0.2%	8	0.1%	137.5%	11
メール	692	7.7%	595	7.1%	16.3%	97
計	8,955	100.0%	8,388	100.0%	6.8%	567

○表 5 相談者市町村別相談件数

市町村名	令和5年度		令和4年度		増減率	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
大阪市	3,530	39.4%	3,457	41.2%	2.1%	73
堺市	477	5.3%	481	5.7%	▲0.8%	▲4
岸和田市	230	2.6%	106	1.3%	117.0%	124
豊中市	308	3.4%	233	2.8%	32.2%	75
池田市	75	0.8%	72	0.9%	4.2%	3
吹田市	407	4.5%	296	3.5%	37.5%	111
泉大津市	121	1.4%	97	1.2%	24.7%	24
高槻市	170	1.9%	129	1.5%	31.8%	41
貝塚市	78	0.9%	62	0.7%	25.8%	16
守口市	86	1.0%	92	1.1%	▲6.5%	▲6
枚方市	219	2.4%	185	2.2%	18.4%	34
茨木市	151	1.7%	107	1.3%	41.1%	44
八尾市	163	1.8%	160	1.9%	1.9%	3
泉佐野市	47	0.5%	43	0.5%	9.3%	4
富田林市	179	2.0%	239	2.8%	▲25.1%	▲60
寝屋川市	78	0.9%	102	1.2%	▲23.5%	▲24
河内長野市	67	0.7%	99	1.2%	▲32.3%	▲32
松原市	171	1.9%	154	1.8%	11.0%	17
大東市	82	0.9%	59	0.7%	39.0%	23
和泉市	106	1.2%	84	1.0%	26.2%	22
箕面市	107	1.2%	122	1.5%	▲12.3%	▲15
柏原市	143	1.6%	136	1.6%	5.1%	7
羽曳野市	263	2.9%	216	2.6%	21.8%	47
門真市	59	0.7%	58	0.7%	1.7%	1
摂津市	51	0.6%	53	0.6%	▲3.8%	▲2
高石市	27	0.3%	58	0.7%	▲53.4%	▲31
藤井寺市	80	0.9%	78	0.9%	2.6%	2
東大阪市	290	3.2%	254	3.0%	14.2%	36
泉南市	61	0.7%	57	0.7%	7.0%	4
四條畷市	85	0.9%	72	0.9%	18.1%	13
交野市	56	0.6%	56	0.7%	0.0%	0
大阪狭山市	64	0.7%	64	0.8%	0.0%	0
阪南市	117	1.3%	98	1.2%	19.4%	19
島本町	75	0.8%	79	0.9%	▲5.1%	▲4
豊能町	113	1.3%	134	1.6%	▲15.7%	▲21
能勢町	37	0.4%	38	0.5%	▲2.6%	▲1
忠岡町	45	0.5%	37	0.4%	21.6%	8
熊取町	62	0.7%	72	0.9%	▲13.9%	▲10
田尻町	34	0.4%	35	0.4%	▲2.9%	▲1
岬町	49	0.5%	62	0.7%	▲21.0%	▲13
太子町	10	0.1%	18	0.2%	▲44.4%	▲8
河南町	20	0.2%	19	0.2%	5.3%	1
千早赤阪村	8	0.1%	7	0.1%	14.3%	1
府内（不明）	128	1.4%	121	1.4%	5.8%	7
他府県	209	2.3%	168	2.0%	24.4%	41
在外邦人	2	0.0%	1	0.0%	100.0%	1
外国人	9	0.1%	5	0.1%	80.0%	4
不明	6	0.1%	13	0.2%	▲53.8%	▲7
計	8,955	100%	8,388	100%	6.8%	567

○表 6 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	令和5年度		令和4年度		増減率		増減数	
	全 体	65歳以上	全 体	65歳以上	全 体	65歳以上	全 体	65歳以上
1万円未満	1,423	407	1,327	360	7.2%	13.1%	96	47
1万円以上～5万円未満	1,423	335	1,408	328	1.1%	2.1%	15	7
5万円以上～10万円未満	462	106	370	73	24.9%	45.2%	92	33
10万円以上～50万円未満	989	201	920	178	7.5%	12.9%	69	23
50万円以上～100万円未満	271	44	230	50	17.8%	▲12.0%	41	▲6
100万円以上～500万円未満	355	75	261	54	36.0%	38.9%	94	21
500万円以上～1千万円未満	47	9	47	12	0.0%	▲25.0%	0	▲3
1千万円以上～5千万円未満	51	13	53	17	▲3.8%	▲23.5%	▲2	▲4
5千万円以上～1億円未満	4	1	3	1	33.3%	0.0%	1	0
1億円以上	3	2	1	0	200.0%	—	2	2
不 明	3,927	1,128	3,768	1,049	4.2%	7.5%	159	79
平均金額 (円)	622,982	639,402	665,135	624,583	▲6.3%	2.4%	▲42,153	14,819

○表 7 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
安全・衛生	441	343	28.6%	98
品質・機能	1,854	1,544	20.1%	310
法規・基準	212	172	23.3%	40
価格・料金	1,503	1,636	▲8.1%	▲133
計量・量目	15	17	▲11.8%	▲2
表示・広告	1,340	1,442	▲7.1%	▲102
販売方法	4,420	3,792	16.6%	628
契約・解約	6,888	6,578	4.7%	310
接客対応	2,890	2,837	1.9%	53
包装・容器	10	5	100.0%	5
施設・設備	14	12	16.7%	2
買物相談	7	3	133.3%	4
生活知識	3	11	▲72.7%	▲8
その他	54	60	▲10.0%	▲6

※「内容別分類」では、1件の相談でも複数の「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」の合計件数と相談件数は一致しない。

○表 8 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
商品一般	626	516	21.3%	110
食料品	582	525	10.9%	57
住居品	417	407	2.5%	10
光熱水品	153	148	3.4%	5
被服品	544	514	5.8%	30
保健衛生品	709	955	▲25.8%	▲246
教養娯楽品	795	737	7.9%	58
車両・乗り物	260	197	32.0%	63
土地・建物・設備	189	195	▲3.1%	▲6
他の商品	15	9	66.7%	6
商品計	4,290	4,203	2.1%	87
クリーニング	26	21	23.8%	5
レンタル・リース・賃貸	580	464	25.0%	116
工事・建築・加工	179	180	▲0.6%	▲1
修理・補修	136	156	▲12.8%	▲20
管理・保管	48	30	60.0%	18
役務一般	33	28	17.9%	5
金融・保険サービス	542	437	24.0%	105
運輸・通信サービス	616	634	▲2.8%	▲18
教育サービス	26	21	23.8%	5
教養・娯楽サービス	820	801	2.4%	19
保健・福祉サービス	606	547	10.8%	59
他の役務	638	513	24.4%	125
内職・副業・ねずみ講	158	105	50.5%	53
他の行政サービス	62	54	14.8%	8
役務計	4,470	3,991	12.0%	479
他の相談	195	194	0.5%	1
計	8,955	8,388	6.8%	567

○表 9 相談の多い商品・役務【上位 20 位】

順位	商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
1	化粧品	515	770	▲33.1%	▲ 255
2	賃貸アパート・マンション	455	333	36.6%	122
3	健康食品	300	284	5.6%	16
4	紳士・婦人洋服	230	180	27.8%	50
5	エステティックサービス	211	249	▲15.3%	▲ 38
6	移動通信サービス	203	183	10.9%	20
7	自動車(自動二輪を含む)	176	136	29.4%	40
8	工事・建築	172	169	1.8%	3
9	医療サービス (うち美容医療)	159 (96)	101 (50)	57.4% (92.0%)	58 (46)
10	内職・副業	153	97	57.7%	56
11	インターネット接続回線	140	182	▲23.1%	▲ 42
12	修理サービス	131	153	▲14.4%	▲ 22
13	電 気	116	119	▲2.5%	▲ 3
14	携帯電話	105	105	0.0%	0
15	金融関連サービスその他	90	82	9.8%	8
16	外 食	79	70	12.9%	9
17	ファンド型投資商品	75	56	33.9%	19
18	インターネットゲーム	74	57	29.8%	17
18	出会い系サイト・アプリ	74	82	▲9.8%	▲ 8
20	アダルト情報サイト	73	93	▲21.5%	▲ 20
20	外国為替証拠金取引	73	19	284.2%	54
20	かばん	73	76	▲3.9%	▲ 3
その他		5,278	4,792	10.1%	486
総相談件数		8,955	8,388	6.8%	567

○表 10 契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】

契約当事者	年 代	20歳未満			20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代		70歳代		80歳以上	
	細区分	18歳未満	18歳	19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上
件数		105	44	78	1,086	997	1,221	1,567	638	518	592	478	441	292
商品・役務	1	インターネットゲーム	化粧品	内職・副業	エステティックサービス	賃貸アパート・マンション	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	健康食品
		35	5	12	132	116	70	112	65	53	55	44	25	18
	2	化粧品	医療サービス	エステティックサービス	賃貸アパート・マンション	エステティックサービス	賃貸アパート・マンション	健康食品	健康食品	健康食品	健康食品	健康食品	健康食品	化粧品
		12	4	6	96	39	62	76	27	19	26	23	20	13
	3	健康食品	内職・副業	賃貸アパート・マンション	内職・副業	医療サービス	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服	賃貸アパート・マンション	移動通信サービス	工事・建築	工事・建築	工事・建築
		5	3	6	63	35	40	68	26	15	22	13	15	12
	4	アダルト情報サイト	娯楽等情報配信サービス	娯楽等情報配信サービス	医療サービス	内職・副業	自動車(自動二輪を含む)	賃貸アパート・マンション	賃貸アパート・マンション	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服	移動通信サービス	移動通信サービス	移動通信サービス
		4	3	5	29	27	40	66	26	13	14	11	15	10
	5	歯科治療	携帯電話	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服	移動通信サービス	健康食品	自動車(自動二輪を含む)	移動通信サービス	工事・建築	自動車(自動二輪を含む)	賃貸アパート・マンション	新 聞	固定電話サービス
		4	3	4	27	25	36	41	19	12	13	11	10	10

○表 11 相談の多い販売方法・手口【上位 10 位】

順位	商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
1	インターネット通販	3,177	3,163	0.4%	14
2	定期購入	810	1,039	▲22.0%	▲229
3	SNS	663	496	33.7%	167
4	家庭訪販	439	484	▲9.3%	▲45
5	電話勧誘	285	253	12.6%	32
6	サイドビジネス商法	240	192	25.0%	48
6	代引配達	240	225	6.7%	15
8	身分詐称(かたり商法)	218	210	3.8%	8
9	利殖商法	181	70	158.6%	111
10	ショートメッセージ	165	228	▲27.6%	▲63

※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む。

※SNSに関連する相談の動向を把握するため、令和5年度より集計している。

※1件の相談に複数の販売方法・手口に該当するものは重複してカウントしているため、合計件数は一致しない。例えば、1件の相談に「インターネット通販」と「定期購入」が付与されている場合、各々に対し1件ずつカウントしている。

○表 12 契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 5 位】

契約当事者	年代	20歳未満			20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代		70歳代		80歳以上	
	細区分	18歳未満	18歳	19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上
件数		105	44	78	1,086	997	1,221	1,567	638	518	592	478	441	292
販売方法・手口	1	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	家庭訪販
		80	23	36	374	367	539	706	288	197	196	109	63	45
	2	定期購入	SNS	SNS	SNS	SNS	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	家庭訪販	インターネット通販
		17	8	17	140	96	104	199	102	77	85	59	58	29
	3	SNS	定期購入	サイドビジネス商法	サイドビジネス商法	サイドビジネス商法	SNS	SNS	SNS	家庭訪販	家庭訪販	家庭訪販	定期購入	定期購入
		12	6	10	92	44	92	140	51	36	41	43	44	24
	4	代引配達	サイドビジネス商法	家庭訪販	電話勧誘販売	定期購入	電話勧誘販売	代引配達	代引配達	SNS	SNS	テレビショッピング	テレビショッピング	電話勧誘販売
		3	6	5	50	40	35	69	26	35	29	21	22	13
	5	ワンクリック請求	家庭訪販	無料商法	家庭訪販	電話勧誘販売	家庭訪販	家庭訪販	身分詐称(かたり商法)	身分詐称(かたり商法)	代引配達	身分詐称(かたり商法)	電話勧誘販売	テレビショッピング
		3	3	5	45	34	33	58	18	21	23	17	15	9
	5					身分詐称(かたり商法)					身分詐称(かたり商法)			訪問購入
							33				23			9

※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む。

※SNSに関連する相談の動向を把握するため、令和5年度より集計している。

※1件の相談に複数の販売方法・手口に該当するものは重複してカウントしているため、合計件数は一致しない。例えば、1件の相談に「インターネット通販」と「定期購入」が付与されている場合、各々に対し1件ずつカウントしている。

○表 13 インターネット通販で相談の多い商品・役務【上位 5 位】(インターネットオークション、フリマサービスを含む)

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
化粧品	430	691	▲37.8%	▲261
健康食品	242	229	5.7%	13
紳士・婦人洋服	198	159	24.5%	39
内職・副業	70	40	75.0%	30
インターネットゲーム	69	55	25.5%	14
その他	2,168	1,989	9.0%	179
計	3,177	3,163	0.4%	14

○表 14 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数	
店舗購入	2,099	1,940	8.2%	159	
訪問販売	540	519	4.0%	21	⇒表15・16
通信販売	3,806	3,732	2.0%	74	⇒表21
マルチ商法	55	67	▲17.9%	▲12	⇒表22
電話勧誘販売	285	253	12.6%	32	⇒表23
ネガティブ・オプション	8	16	▲50.0%	▲8	⇒表24
訪問購入	62	42	47.6%	20	⇒表25
その他無店舗販売	32	28	14.3%	4	
不明・無関係	2,068	1,791	15.5%	277	
計	8,955	8,388	6.8%	567	

※「ネガティブ・オプション」とは、消費者から申込みもないのに、業者が売買契約の申込みに関する商品を送付するものをいう。

※「その他無店舗販売」とは、露店、屋台店、通常店舗とは考えられない場所で2日以上の期間に渡り展示販売しているものをいう。

○表 15 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数	
家庭訪問販売	417	426	▲2.1%	▲9	⇒表17
アポイントメントセールス	17	15	13.3%	2	⇒表18
キャッチセールス	8	4	100.0%	4	⇒表19
S F 商法	9	6	50.0%	3	⇒表20
その他	89	68	30.9%	21	
計	540	519	4.0%	21	

○表 16 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
修理サービス	77	99	▲22.2%	▲22
工事・建築	71	50	42.0%	21
新聞	42	23	82.6%	19
インターネット接続回線	22	33	▲33.3%	▲11
電気	17	28	▲39.3%	▲11

○表 17 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
修理サービス	69	84	▲17.9%	▲15
工事・建築	67	47	42.6%	20
新聞	42	23	82.6%	19
インターネット接続回線	21	31	▲32.3%	▲10
廃品回収サービス	14	10	40.0%	4

○表 18 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	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
スポーツ教室(ダイビング)	5	2	150.0%	3
内職・副業	3	5	▲40.0%	▲2
ビジネス教室	2	0	-	2

○表 19 キャッチセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
エステティックサービス	2	1	100.0%	1
ウォーターサーバー	2	0	-	2
アクセサリー	1	0	-	1
健康器具	1	0	-	1
金融関連サービスその他	1	0	-	1

○表 20 S F商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
健康食品	6	0	-	6
健康器具	1	1	0.0%	0
磁気マットレス・磁気用品	1	1	0.0%	0
給水設備	1	0	-	1

○表 21 通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
化粧品	472	727	▲35.1%	▲ 255
健康食品	269	258	4.3%	11
紳士・婦人洋服	204	162	25.9%	42
内職・副業	86	51	68.6%	35
出会い系サイト・アプリ	74	81	▲8.6%	▲ 7

○表 22 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
内職・副業	7	8	▲12.5%	▲ 1
健康食品	7	2	250.0%	5
パソコン	5	3	66.7%	2
ファンド型投資商品	5	6	▲16.7%	▲ 1
化粧品	5	7	▲28.6%	▲ 2

○表 23 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
内職・副業	36	15	140.0%	21
インターネット接続回線	22	27	▲18.5%	▲ 5
電気	22	13	69.2%	9
魚介類	20	36	▲44.4%	▲ 16
広告代理サービス	15	17	▲11.8%	▲ 2

○表 24 ネガティブ・オプションで相談の多い商品・役務

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
かばん	2	1	100.0%	1
財布類	1	0	-	1
ちり紙類	1	0	-	1
被服一般	1	0	-	1
登山・キャンプ用品	1	0	-	1

○表 25 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
アクセサリ	12	11	9.1%	1
自動車（自動二輪を含む）	7	2	250.0%	5
貴金属	4	1	300.0%	3
紳士・婦人洋服	3	1	200.0%	2
和服	3	3	0.0%	0

○表 26 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
化粧品	46	67	▲31.3%	▲ 21
健康食品	22	15	46.7%	7
医療サービス	17	24	▲29.2%	▲ 7
（うち美容医療）	(15)	(17)	(▲11.8%)	(▲2)
外 食	13	2	550.0%	11
エステティックサービス	9	11	▲18.2%	▲ 2
歯科治療	9	7	28.6%	2
（うち美容医療）	(2)	(2)	(0.0%)	(0)
賃貸アパート・マンション	7	3	133.3%	4
美容院	6	4	50.0%	2
ふとん類	4	0	—	4
整 体	4	5	▲20.0%	▲ 1
その他(電動自転車, 柔軟仕上げ剤)	55	60	▲8.3%	▲ 5
計	192	198	▲3.0%	▲ 6

○表 27 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
自動車(自動二輪を含む)	14	5	180.0%	9
自転車・自転車用品	9	0	—	9
空調・冷暖房機器	5	3	66.7%	2
調理食品	3	1	200.0%	2
健康食品	2	0	—	2
野菜・海草加工品	2	0	—	2
果物加工品	2	0	—	2
菓子類	2	1	100.0%	1
外 食	2	1	100.0%	1
家具類	2	2	0.0%	0
電気ポット類	2	1	100.0%	1
レンタカー	2	1	100.0%	1
その他(電子レンジ, ヘアドライヤー)	20	35	▲42.9%	▲ 15
計	67	50	34.0%	17

令和5年度メール相談分

○表 28 相談者の年代別件数

相談者	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
20歳未満	13	4	225.0%	9
20歳代	95	79	20.3%	16
30歳代	132	91	45.1%	41
40歳代	144	126	14.3%	18
50歳代	168	122	37.7%	46
60歳代	69	53	30.2%	16
70歳代	25	29	▲13.8%	▲ 4
80歳以上	2	1	100.0%	1
その他(団体等)	4	6	▲33.3%	▲ 2
不 明	40	84	▲52.4%	▲ 44
計	692	595	16.3%	97

○表 29 契約当事者の年代別件数

契約当事者	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
20歳未満	23	10	130.0%	13
20歳代	97	83	16.9%	14
30歳代	123	86	43.0%	37
40歳代	135	116	16.4%	19
50歳代	159	116	37.1%	43
60歳代	71	52	36.5%	19
70歳代	30	33	▲9.1%	▲ 3
80歳以上	9	6	50.0%	3
その他(団体等)	4	6	▲33.3%	▲ 2
不 明	41	87	▲52.9%	▲ 46
計	692	595	16.3%	97

○表 30 相談者の年代別・送信時刻にみた件数

相談者	送信時刻			
	平日9時～17時	平日17時～翌日9時迄	休日・祝日	計
20歳未満	3	6	4	13
20歳代	30	41	24	95
30歳代	37	52	43	132
40歳代	48	60	36	144
50歳代	56	63	49	168
60歳代	33	22	14	69
70歳代	14	7	4	25
80歳以上	2	0	0	2
その他(団体等)	3	1	0	4
不明	14	10	16	40
計	240	262	190	692

○表 31 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
1万円未満	145	127	14.2%	18
1万円以上～5万円未満	156	121	28.9%	35
5万円以上～10万円未満	39	31	25.8%	8
10万円以上～50万円未満	66	72	▲8.3%	▲6
50万円以上～100万円未満	28	16	75.0%	12
100万円以上～500万円未満	32	16	100.0%	16
500万円以上～1千万円未満	6	4	50.0%	2
1千万円以上～1億万円未満	2	5	▲60.0%	▲3
1億円以上	0	0	-	0
その他・不明	218	203	7.4%	15
平均金額 (円)	418,966	611,318	▲31.5%	▲192,352

○表 32 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
安全・衛生	46	31	48.4%	15
品質・機能	138	95	45.3%	43
法規・基準	22	20	10.0%	2
価格・料金	93	76	22.4%	17
計量・量目	0	2	▲100.0%	▲2
表示・広告	55	42	31.0%	13
販売方法	434	362	19.9%	72
契約・解約	608	509	19.4%	99
接客対応	342	281	21.7%	61
包装・容器	2	0	-	2
施設・設備	0	0	-	0
買物相談	0	0	-	0
生活知識	0	0	-	0
その他	0	0	-	0

※「内容別分類」では、1件の相談でも複数の「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」の合計件数と相談件数は一致しない。

○表 33 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
商品一般	36	44	▲18.2%	▲8
食料品	34	31	9.7%	3
住居品	41	31	32.3%	10
光熱水品	9	4	125.0%	5
被服品	49	43	14.0%	6
保健衛生品	34	45	▲24.4%	▲11
教養娯楽品	100	71	40.8%	29
車両・乗り物	30	24	25.0%	6
土地・建物・設備	15	10	50.0%	5
他の商品	0	0	—	0
商品計	348	303	14.9%	45
クリーニング	1	2	▲50.0%	▲1
レンタル・リース・賃貸	30	20	50.0%	10
工事・建築・加工	7	9	▲22.2%	▲2
修理・補修	8	12	▲33.3%	▲4
管理・保管	3	1	200.0%	2
役務一般	6	3	100.0%	3
金融・保険サービス	37	27	37.0%	10
運輸・通信サービス	41	39	5.1%	2
教育サービス	1	2	▲50.0%	▲1
教養・娯楽サービス	84	76	10.5%	8
保健・福祉サービス	49	44	11.4%	5
他の役務	49	37	32.4%	12
内職・副業・ねずみ講	19	13	46.2%	6
他の行政サービス	3	3	0.0%	0
役務計	338	288	17.4%	50
他の相談	6	4	50.0%	2
計	692	595	16.3%	97

○表 34 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	令和5年度	令和4年度	増減率	増減数
1	賃貸アパート・マンション	24	14	71.4%	10
2	化粧品	23	31	▲25.8%	▲8
2	紳士・婦人洋服	23	14	64.3%	9
4	エステティックサービス	22	22	0.0%	0
5	健康食品	20	11	81.8%	9
6	内職・副業	19	13	46.2%	6
7	自動車(自動二輪を含む)	14	15	▲6.7%	▲1
8	医療サービス	13	10	30.0%	3
8	移動通信サービス	13	9	44.4%	4
10	金融関連サービスその他	11	5	120.0%	6
10	携帯電話	11	6	83.3%	5
その他		499	445	12.1%	54
総相談件数		692	595	16.3%	97

○表 35 契約当事者年代別 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歳代		80歳以上	
	件数		件数		件数		件数		件数		件数		件数		件数	
1	内職・副業	4	エステティックサービス	11	賃貸アパート・マンション	10	化粧品	6	紳士・婦人洋服	9	化粧品	5	健康食品	4	衛生設備	3
2	娯楽等情報配信サービス	2	内職・副業	9	エステティックサービス	7	自動車(自動二輪を含む)	6	健康食品	8	紳士・婦人洋服	4	工事・建築	3	インターネット接続回線	1
3	複合サービス会員	2	賃貸アパート	6	医療サービス	5	電気	6	化粧品	8	金融関連サービスその他	3	洗濯用洗剤	2	健康食品	1
4	自転車	2	金融コンサルティング	4	移動通信サービス	4	紳士・婦人洋服	5	自動車(自動二輪を含む)	4	航空サービス	3	ペット用品	2	修理サービス	1
5			スポーツ・健康教室	3	携帯電話	4	賃貸アパート・マンション	5	金融関連サービスその他	4					電気掃除機類	1
5			外食	3					タバコ用品	4					緊急通報システム	1
5									ペット用品	4					防災・防犯用品	1
総計		23		97		123		135		159		71		30		9