

令和2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	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	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 12	販売購入形態別相談件数	6
○表 13	訪問販売に関する勧誘方法別相談件数	6
○表 14	訪問販売で相談の多い商品・役務	6
○表 15	家庭訪問販売で相談の多い商品・役務	7
○表 16	アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務	7
○表 17	キャッチセールスで相談の多い商品・役務	7
○表 18	S F 商法で相談の多い商品・役務	7
○表 19	通信販売で相談の多い商品・役務	7
○表 20	マルチ商法で相談の多い商品・役務	7
○表 21	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務	7
○表 22	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務	8
○表 23	訪問購入で相談の多い商品・役務	8
○表 24	危害に関する相談の多い商品・役務等	8
○表 25	危険に関する相談の多い商品・役務等	8
○表 26	[メール相談分]相談者の年代別件数	9
○表 27	[メール相談分]契約当事者の年代別件数	9
○表 28	[メール相談分]相談者の年代別・送信時刻にみた件数	9
○表 29	[メール相談分]契約・購入金額別相談件数	9
○表 30	[メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】	9
○表 31	[メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】	10
○表 32	[メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】	10
○表 33	[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】	10

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
平成28年度	8,833	8,000	833	—	—	—	—	—	—
平成29年度	7,633	6,826	807	86.4%	85.3%	96.9%	▲ 1,200	▲ 1,174	▲ 26
平成30年度	8,260	7,405	855	108.2%	108.5%	105.9%	627	579	48
令和元年度	9,402	8,722	680	113.8%	117.8%	79.5%	1,142	1,317	▲ 175
令和2年度	8,922	8,301	621	94.9%	95.2%	91.3%	▲ 480	▲ 421	▲ 59

○表2 相談者の年代別件数

相談者	令和2年度		令和元年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	86	1.0%	93	1.0%	92.5%	▲ 7
20歳代	764	8.6%	723	7.7%	105.7%	41
30歳代	1,063	11.9%	1,108	11.8%	95.9%	▲ 45
40歳代	1,618	18.1%	1,767	18.8%	91.6%	▲ 149
50歳代	1,822	20.4%	1,916	20.4%	95.1%	▲ 94
60歳代	1,200	13.5%	1,214	12.9%	98.8%	▲ 14
70歳代	1,003	11.2%	1,014	10.8%	98.9%	▲ 11
80歳以上	482	5.4%	484	5.1%	99.6%	▲ 2
その他(団体等)	581	6.5%	576	6.1%	100.9%	5
不明	303	3.4%	507	5.4%	59.8%	▲ 204
計	8,922	100.0%	9,402	100.0%	94.9%	▲ 480

○表3 契約当事者の年代別件数

契約当事者		令和2年度		令和元年度		前年度比	増減数		
年代	細区分	件数	構成比	件数	構成比				
20歳未満	17歳以下	257	134	1.5%	278	161	1.7%	83.2%	▲ 27
	18歳		50	0.6%		56	0.6%	89.3%	▲ 6
	19歳		73	0.8%		61	0.6%	119.7%	12
20歳代	20～29歳		926	10.4%		872	9.3%	106.2%	54
30歳代	30～39歳		1,020	11.4%		1,068	11.4%	95.5%	▲ 48
40歳代	40～49歳		1,421	15.9%		1,512	16.1%	94.0%	▲ 91
50歳代	50～59歳		1,542	17.3%		1,579	16.8%	97.7%	▲ 37
60歳代	60～64歳	2,187	571	6.4%	2,206	630	6.7%	90.6%	▲ 59
	65～69歳		522	5.9%		488	5.2%	107.0%	34
70歳代	70～74歳	2,187	584	6.5%	2,206	626	6.7%	93.3%	▲ 42
	75～79歳		452	5.1%		443	4.7%	102.0%	9
80歳以上	80～84歳	2,187	402	4.5%	2,206	417	4.4%	96.4%	▲ 15
	85歳以上		227	2.5%		232	2.5%	97.8%	▲ 5
その他(団体等)			437	4.9%		435	4.6%	100.5%	2
不明			561	6.3%		822	8.7%	68.2%	▲ 261
計			8,922	100.0%		9,402	100.0%	94.9%	▲ 480

○表4 相談方法別相談件数

相談方法	令和2年度		令和元年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	87	1.0%	108	1.1%	80.6%	▲ 21
電話	8,393	94.0%	8,922	94.9%	94.1%	▲ 529
文書	6	0.1%	34	0.4%	17.6%	▲ 28
メール	436	4.9%	338	3.6%	129.0%	98
計	8,922	100.0%	9,402	100.0%	94.9%	▲ 480

○表5 市町村別相談件数

令和2年度			令和元年度			前年度比	増減数
市町村名	件数	構成比	市町村名	件数	構成比		
大阪市	3,678	41.2%	大阪市	3,558	37.8%	103.4%	120
堺市	494	5.5%	堺市	537	5.7%	92.0%	▲ 43
岸和田市	128	1.4%	岸和田市	142	1.5%	90.1%	▲ 14
豊中市	317	3.5%	豊中市	305	3.2%	103.9%	12
池田市	60	0.7%	池田市	83	0.9%	72.3%	▲ 23
吹田市	304	3.4%	吹田市	274	2.9%	110.9%	30
泉大津市	105	1.2%	泉大津市	118	1.3%	89.0%	▲ 13
高槻市	159	1.8%	高槻市	187	2.0%	85.0%	▲ 28
貝塚市	55	0.6%	貝塚市	65	0.7%	84.6%	▲ 10
守口市	88	1.0%	守口市	106	1.1%	83.0%	▲ 18
枚方市	196	2.2%	枚方市	233	2.5%	84.1%	▲ 37
茨木市	149	1.7%	茨木市	149	1.6%	100.0%	0
八尾市	175	2.0%	八尾市	179	1.9%	97.8%	▲ 4
泉佐野市	42	0.5%	泉佐野市	58	0.6%	72.4%	▲ 16
富田林市	129	1.4%	富田林市	196	2.1%	65.8%	▲ 67
寝屋川市	98	1.1%	寝屋川市	113	1.2%	86.7%	▲ 15
河内長野市	80	0.9%	河内長野市	105	1.1%	76.2%	▲ 25
松原市	178	2.0%	松原市	256	2.7%	69.5%	▲ 78
大東市	72	0.8%	大東市	117	1.3%	61.5%	▲ 45
和泉市	101	1.1%	和泉市	101	1.1%	100.0%	0
箕面市	182	2.0%	箕面市	185	2.0%	98.4%	▲ 3
柏原市	128	1.4%	柏原市	146	1.6%	87.7%	▲ 18
羽曳野市	178	2.0%	羽曳野市	208	2.2%	85.6%	▲ 30
門真市	63	0.7%	門真市	89	0.9%	70.8%	▲ 26
摂津市	54	0.6%	摂津市	64	0.7%	84.4%	▲ 10
高石市	32	0.4%	高石市	39	0.4%	82.1%	▲ 7
藤井寺市	83	0.9%	藤井寺市	95	1.0%	87.4%	▲ 12
東大阪市	311	3.5%	東大阪市	350	3.7%	88.9%	▲ 39
泉南市	71	0.8%	泉南市	66	0.7%	107.6%	5
四條畷市	86	1.0%	四條畷市	87	0.9%	98.9%	▲ 1
交野市	59	0.7%	交野市	71	0.8%	83.1%	▲ 12
大阪狭山市	85	0.9%	大阪狭山市	86	0.9%	98.8%	▲ 1
阪南市	120	1.3%	阪南市	122	1.3%	98.4%	▲ 2
島本町	80	0.9%	島本町	90	1.0%	88.9%	▲ 10
豊能町	111	1.2%	豊能町	93	1.0%	119.4%	18
能勢町	35	0.4%	能勢町	40	0.4%	87.5%	▲ 5
忠岡町	50	0.6%	忠岡町	71	0.8%	70.4%	▲ 21
熊取町	60	0.7%	熊取町	78	0.8%	76.9%	▲ 18
田尻町	36	0.4%	田尻町	20	0.2%	180.0%	16
岬町	59	0.7%	岬町	41	0.5%	143.9%	18
太子町	26	0.3%	太子町	21	0.2%	123.8%	5
河南町	15	0.2%	河南町	27	0.3%	55.6%	▲ 12
千早赤阪村	9	0.1%	千早赤阪村	14	0.1%	64.3%	▲ 5
府内(不明)	149	1.7%	府内(不明)	187	2.0%	79.7%	▲ 38
他府県	210	2.3%	他府県	199	2.1%	105.5%	11
在外邦人	6	0.1%	在外邦人	4	0.0%	150.0%	2
外国人	10	0.1%	外国人	15	0.2%	66.7%	▲ 5
不明	6	0.1%	不明	12	0.1%	50.0%	▲ 6
計	8,922	100%	計	9,402	100%	94.9%	▲ 480

○表6 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	令和2年度		令和元年度		前年度比		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	1,325	307	1,165	247	113.7%	124.3%	160	60
1万元以上～5万円未満	1,361	286	1,429	253	95.2%	113.0%	▲ 68	33
5万元以上～10万円未満	433	88	378	63	114.6%	139.7%	55	25
10万元以上～50万円未満	919	219	928	201	99.0%	109.0%	▲ 9	18
50万元以上～100万円未満	190	44	241	35	78.8%	125.7%	▲ 51	9
100万元以上～500万円未満	253	43	297	68	85.2%	63.2%	▲ 44	▲ 25
500万元以上～1千万円未満	36	12	48	20	75.0%	60.0%	▲ 12	▲ 8
1千万円以上～5千万円未満	45	10	41	10	109.8%	100.0%	4	0
5千万円以上～1億円未満	7	4	5	2	140.0%	200.0%	2	2
1億円以上	3	2	2	2	150.0%	100.0%	1	0
不明	4,350	1,172	4,868	1,305	89.4%	89.8%	▲ 518	▲ 133
平均金額 (円)	659,930	970,106	649,505	1,031,575	101.6%	94.0%	10,425	▲ 61,469

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

○表7 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
安全・衛生	368	389	94.6%	▲ 21
品質・機能	1,762	1,883	93.6%	▲ 121
法規・基準	236	260	90.8%	▲ 24
価格・料金	1,363	1,503	90.7%	▲ 140
計量・量目	9	12	75.0%	▲ 3
表示・広告	1,386	1,374	100.9%	12
販売方法	3,911	4,261	91.8%	▲ 350
契約・解約	6,247	6,755	92.5%	▲ 508
接客対応	2,820	2,542	110.9%	278
包装・容器	7	10	70.0%	▲ 3
施設・設備	15	15	100.0%	0
買物相談	4	26	15.4%	▲ 22
生活知識	16	24	66.7%	▲ 8
その他	80	74	108.1%	6

※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8 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
商品一般	568	551	103.1%	17
食料品	764	878	87.0%	▲ 114
住居品	434	417	104.1%	17
光熱水品	151	199	75.9%	▲ 48
被服品	488	435	112.2%	53
保健衛生品	788	683	115.4%	105
教養娯楽品	709	723	98.1%	▲ 14
車両・乗り物	210	204	102.9%	6
土地・建物・設備	187	229	81.7%	▲ 42
他の商品	10	11	90.9%	▲ 1
商品計	4,309	4,330	99.5%	▲ 21
クリーニング	21	35	60.0%	▲ 14
レンタル・リース・貸借	512	540	94.8%	▲ 28
工事・建築・加工	197	300	65.7%	▲ 103
修理・補修	136	119	114.3%	17
管理・保管	43	29	148.3%	14
役務一般	10	19	52.6%	▲ 9
金融・保険サービス	364	474	76.8%	▲ 110
運輸・通信サービス	1,588	1,703	93.2%	▲ 115
教育サービス	42	49	85.7%	▲ 7
教養・娯楽サービス	387	460	84.1%	▲ 73
保健・福祉サービス	362	390	92.8%	▲ 28
他の役務	529	539	98.1%	▲ 10
内職・副業・ねずみ講	58	80	72.5%	▲ 22
他の行政サービス	168	58	289.7%	110
役務計	4,417	4,795	92.1%	▲ 378
他の相談	196	277	70.8%	▲ 81
計	8,922	9,402	94.9%	▲ 480

○表9 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
1	健康食品	533	620	86.0%	▲ 87
2	賃貸アパート・マンション	392	414	94.7%	▲ 22
3	化粧品	344	442	77.8%	▲ 98
4	保健衛生品 (うちマスク)	297 (216)	83 (58)	357.8% 372.4%	214 158
5	移動通信サービス	274	290	94.5%	▲ 16
6	紳士・婦人洋服	200	160	125.0%	40
7	工事・建築	193	291	66.3%	▲ 98
8	インターネット接続回線	175	206	85.0%	▲ 31
9	行政サービス	168	58	289.7%	110
10	アダルト情報サイト	149	150	99.3%	▲ 1
11	自動車(自動二輪を含む)	140	138	101.4%	2
12	修理サービス	134	116	115.5%	18
13	携帯電話	120	116	103.4%	4
14	電気	115	158	72.8%	▲ 43
15	出会い系サイト	109	98	111.2%	11
16	メール等による架空請求 (有料サイトを除く)	103	189	54.5%	▲ 86
17	スポーツ・健康教室	97	49	198.0%	48
18	有料サイトの架空請求	80	189	42.3%	▲ 109
19	エステティックサービス	79	94	84.0%	▲ 15
20	かぼん	78	59	132.2%	19
20	医療サービス	78	77	101.3%	1
その他		5,064	5,405	93.7%	▲ 341
総相談件数		8,922	9,402	94.9%	▲ 480

○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	17歳以下	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		134	50	73	926	1,020	1,421	1,542	571	522	584	452	402	227	
商品・役務	1	オンラインゲーム	化粧品	健康食品	賃貸アパート・マンション	賃貸アパート・マンション	健康食品	健康食品	健康食品	アダルト情報サイト	移動通信サービス	保健衛生用品(マスク)	工事・建築	行政サービス	
		30	5	9	92	81	115	143	33	28	27	21(15)	23	12	
	2	健康食品	賃貸アパート・マンション	かぼん	エステティックサービス	健康食品	賃貸アパート・マンション	化粧品	化粧品	保健衛生用品(マスク)	化粧品	健康食品	保健衛生用品(マスク)	健康食品	
		25	5	3	46	52	69	82	25	28(21)	26	20	16(7)	12	
	3	化粧品	健康食品	出会い系サイト	健康食品	移動通信サービス	化粧品	保健衛生用品(マスク)	賃貸アパート・マンション	健康食品	工事・建築	行政サービス	行政サービス	新聞	
		15	4	3	45	44	58	57(41)	21	24	23	16	13	9	
	4	アダルト情報サイト	紳士・婦人洋服	自動車運転教習所	結婚式関連サービス	紳士・婦人洋服	保健衛生用品(マスク)	賃貸アパート・マンション	アダルト情報サイト	化粧品	アダルト情報サイト	化粧品	健康食品	工事・建築	
		9	3	3	32	38	55(40)	54	16	23	22	16	13	8	
	5	紳士・婦人洋服	エステティックサービス	賃貸アパート・マンション	出会い系サイト	化粧品	移動通信サービス	移動通信サービス	メール等による架空請求	移動通信サービス	保健衛生用品(マスク)	工事・建築	化粧品	保健衛生用品(マスク)	
		3	2	3	29	33	51	50	16	20	20(17)	15	11	7(6)	
	5	電子ゲーム・ソフト	出会い系サイト								インターネット接続回線		生命保険	化粧品	
		3	2								20		11	7	
	5		自動車運転教習所											移動通信サービス	
			2											7	

○表 1 1 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	17歳以下	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		134	50	73	926	1,020	1,421	1,542	571	522	584	452	402	227	
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	家庭訪問	家庭訪問
		113	24	38	335	447	681	729	215	182	141	69	73	40	
	2	定期購入	定期購入	定期購入	サイドビジネス商法	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	家庭訪問	家庭訪問	インターネット通販	定期購入
		38	10	10	70	76	180	229	63	48	50	64	40	16	
	3	無料商法	家庭訪問	サイドビジネス商法	定期購入	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	定期購入	定期購入	電話勧誘販売	テレビショッピング
		9	3	9	67	38	57	85	37	31	40	27	29	15	
	4	ワンクリック請求	サイドビジネス商法	代引配達	家庭訪問	無料商法	身分詐称(かたり商法)	身分詐称(かたり商法)	架空請求	架空請求	テレビショッピング	テレビショッピング	テレビショッピング	インターネット通販	インターネット通販
		8	2	8	48	28	38	53	30	28	32	27	23	14	
	5	代引配達		家庭訪問	マルチ商法	サイドビジネス商法	架空請求	代引配達	身分詐称(かたり商法)	身分詐称(かたり商法)	身分詐称(かたり商法)	電話勧誘販売	身分詐称(かたり商法)	電話勧誘販売	電話勧誘販売
		3		7	37	24	37	46	25	25	29	22	17	13	
	5							架空請求		電話勧誘販売					
								46		25					

※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。

○表 1 2 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数	
店舗購入	2,017	2,377	84.9%	▲ 360	
訪問販売	688	830	82.9%	▲ 142	⇒表 13・14
通信販売	3,751	3,758	99.8%	▲ 7	⇒表 19
マルチ商法	88	114	77.2%	▲ 26	⇒表 20
電話勧誘販売	281	269	104.5%	12	⇒表 21
ネガティブ・オプション	24	10	240.0%	14	⇒表 22
訪問購入	41	38	107.9%	3	⇒表 23
その他無店舗販売	21	49	42.9%	▲ 28	
不明・無関係	2,011	1,957	102.8%	54	
計	8,922	9,402	94.9%	▲ 480	

○表 1 3 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数	
家庭訪問販売	544	710	76.6%	▲ 166	⇒表 15
アポイントメントセールス	12	30	40.0%	▲ 18	⇒表 16
キャッチセールス	0	5	0.0%	▲ 5	⇒表 17
SF商法	10	8	125.0%	2	⇒表 18
その他	122	77	158.4%	45	
計	688	830	82.9%	▲ 142	

○表 1 4 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
工事・建築	97	126	77.0%	▲ 29
修理サービス	90	55	163.6%	35
新聞	46	67	68.7%	▲ 21
電気	46	80	57.5%	▲ 34
インターネット接続回線	37	46	80.4%	▲ 9

○表 15 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
工事・建築	86	125	68.8%	▲ 39
修理サービス	81	49	165.3%	32
新聞	43	67	64.2%	▲ 24
電気	40	75	53.3%	▲ 35
インターネット接続回線	33	44	75.0%	▲ 11

○表 16 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2年度	令和元年度	前年度比	増減数
FX取引(オンラインスクール、自動売買システム)	2	1	200.0%	1
不動産投資	2	2	100.0%	0
アクセサリー	1	3	33.3%	▲ 2
ダイビング教室	1	1	100.0%	0
タレント・モデル養成教室	1	1	100.0%	0

○表 17 キャッチセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
エステティックサービス	0	3	0.0%	▲ 3
時計	0	1	0.0%	▲ 1
ウォーターサーバー	0	1	0.0%	▲ 1

○表 18 SF商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
家庭用電気治療器具	3	3	100.0%	0
健康器具	2	1	200.0%	1
健康食品	2	2	100.0%	0
アクセサリー	1	1	100.0%	0
サポーター	1	0	—	1

○表 19 通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
健康食品	491	577	85.1%	▲ 86
化粧品	305	394	77.4%	▲ 89
紳士・婦人洋服	160	134	119.4%	26
保健衛生用品	152	39	389.7%	113
(うちマスク)	(103)	(23)	(447.8%)	(80)
アダルト情報サイト	147	149	98.7%	▲ 2

○表 20 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
化粧品	13	17	76.5%	▲ 4
内職・副業	10	13	76.9%	▲ 3
複合サービス会員	8	9	88.9%	▲ 1
健康食品	6	13	46.2%	▲ 7
英会話教材	4	4	100.0%	0

○表 21 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
インターネット接続回線	33	52	63.5%	▲ 19
電気	20	22	90.9%	▲ 2
鮮魚	20	13	153.8%	7
健康食品	13	12	108.3%	1
内職・副業	10	7	142.9%	3

○表 2 2 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2年度	令和元年度	前年度比	増減数
保健衛生用品 (うちマスク)	4 (3)	0 (0)	— (—)	4 (3)
かばん	4	0	—	4
電話関連機器・用品(スマートフォン用品)	4	0	—	4
アクセサリ	2	0	—	2
健康食品	2	0	—	2

○表 2 3 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
アクセサリ	7	5	140.0%	2
和服	5	4	125.0%	1
自動車(自動二輪車を含む)	4	9	44.4%	▲ 5
洋服	4	2	200.0%	2
時計・時計付属品	3	0	—	3

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 2 4 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
健康食品	46	58	79.3%	▲ 12
化粧品	39	41	95.1%	▲ 2
医療サービス (うち美容医療)	15 (13)	12 (10)	125.0% (130.0%)	3 (3)
歯科治療	9	4	225.0%	5
自転車(電動自転車を含む)	5	1	500.0%	4
賃貸アパート・マンション	5	5	100.0%	0
骨つぎ整復	5	3	166.7%	2
エステティックサービス	4	9	44.4%	▲ 5
保健衛生用品	3	3	100.0%	0
医療サービスその他(マッサージ、整体)	3	4	75.0%	▲ 1
その他(カラーコンタクト、ブーツ等)	35	71	49.3%	▲ 36
計	169	211	80.1%	▲ 42

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 2 5 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
自動車(自動二輪を含む)	18	12	150.0%	6
自転車(電動自転車を含む)	7	5	140.0%	2
保健衛生用品(マスク、除菌スプレー)	3	0	—	3
外食	3	1	300.0%	2
家具類	3	2	150.0%	1
携帯電話	3	1	300.0%	2
ドライヤー	2	0	—	2
電気ポット類	2	0	—	2
野菜・海草加工品	2	0	—	2
その他(コンロ、電子レンジ等)	29	41	70.7%	▲ 12
計	72	62	116.1%	10

令和2年度メール相談分

○表26 相談者の年代別件数

相談者	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
20歳未満	2	7	28.6%	▲5
20歳代	44	45	97.8%	▲1
30歳代	70	67	104.5%	3
40歳代	110	77	142.9%	33
50歳代	104	67	155.2%	37
60歳代	43	28	153.6%	15
70歳代	14	11	127.3%	3
80歳以上	3	0	-	3
その他(団体等)	8	5	160.0%	3
不明	38	31	122.6%	7
計	436	338	129.0%	98

○表27 契約当事者の年代別件数

契約当事者	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
20歳未満	8	13	61.5%	▲5
20歳代	47	45	104.4%	2
30歳代	65	62	104.8%	3
40歳代	99	69	143.5%	30
50歳代	90	60	150.0%	30
60歳代	44	27	163.0%	17
70歳代	24	12	200.0%	12
80歳以上	7	4	175.0%	3
その他(団体等)	9	7	128.6%	2
不明	43	39	110.3%	4
計	436	338	129.0%	98

○表28 相談者の年代別・送信時刻にみた件数

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	1	0	1	2
20歳代	15	14	15	44
30歳代	27	28	15	70
40歳代	36	36	38	110
50歳代	41	33	30	104
60歳代	17	13	13	43
70歳代	5	3	6	14
80歳以上	2	0	1	3
その他(団体等)	3	1	4	8
不明	19	12	7	38
計	166	140	130	436

○表29 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
1万円未満	91	70	130.0%	21
1万円以上～5万円未満	81	73	111.0%	8
5万円以上～10万円未満	30	22	136.4%	8
10万円以上～50万円未満	43	39	110.3%	4
50万円以上～100万円未満	14	9	155.6%	5
100万円以上～500万円未満	10	10	100.0%	0
500万円以上～1000万円未満	2	0	-	2
1000万円以上～1億円未満	2	3	66.7%	▲1
1億円以上	0	0	-	0
不明	163	112	145.5%	51
平均金額 (円)	395,678	654,472	60.5%	▲258,794

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

○表30 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
安全・衛生	20	11	181.8%	9
品質・機能	94	67	140.3%	27
法規・基準	9	13	69.2%	▲4
価格・料金	45	40	112.5%	5
計量・量目	1	0	-	1
表示・広告	46	48	95.8%	▲2
販売方法	244	192	127.1%	52
契約・解約	285	267	106.7%	18
接客対応	145	131	110.7%	14
包装・容器	0	1	0.0%	▲1
施設・設備	0	0	-	0
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3-1 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
商品一般	16	11	145.5%	5
食料品	24	25	96.0%	▲1
住居品	26	14	185.7%	12
光熱水品	4	3	133.3%	1
被服品	40	12	333.3%	28
保健衛生品	34	31	109.7%	3
教養娯楽品	44	46	95.7%	▲2
車両・乗り物	19	10	190.0%	9
土地・建物・設備	1	5	20.0%	▲4
他の商品	2	0	-	2
商品計	210	157	133.8%	53
クリーニング	2	0	-	2
レンタル・リース・貸借	16	15	106.7%	1
工事・建築・加工	9	10	90.0%	▲1
修理・補修	7	5	140.0%	2
管理・保管	2	1	200.0%	1
役務一般	1	1	100.0%	0
金融・保険サービス	12	8	150.0%	4
運輸・通信サービス	82	75	109.3%	7
教育サービス	3	1	300.0%	2
教養・娯楽サービス	37	24	154.2%	13
保健・福祉サービス	15	15	100.0%	0
他の役務	29	21	138.1%	8
内職・副業・ねずみ講	5	4	125.0%	1
他の行政サービス	2	0	-	2
役務計	222	180	123.3%	42
他の相談	4	1	400.0%	3
計	436	338	129.0%	98

○表3-2 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	令和2年度	令和元年度	前年度比	増減数
1	移動通信サービス	20	13	153.8%	7
2	他の保健精鋭品 (うちマスク)	17 (13)	3 (1)	566.7% (130.0%)	14 (12)
3	健康食品	15	19	78.9%	▲4
3	携帯電話	15	9	166.7%	6
3	紳士・婦人洋服	15	6	250.0%	9
6	かばん	13	2	650.0%	11
7	インターネット接続回線	12	7	171.4%	5
8	出会い系サイト	11	4	275.0%	7
8	賃貸アパート・マンション	11	14	78.6%	▲3
8	結婚式関連サービス	11	1	1100.0%	10
8	自動車	11	6	183.3%	5

○表3-3 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	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	かばん	2	結婚式関連サービス	4	移動通信サービス	5	移動通信サービス	7	保健衛生用品	7	自動車	4	家庭用電気治療器具	2	有料老人ホーム	1
2	漫画ネット配信サービス	2	エステティックサービス	3	かばん	3	携帯電話	5	健康食品	6	移動通信サービス	3	移動通信サービス	2	パソコン	1
3	化粧品	1	かばん	2	インターネット接続回線	3	紳士・婦人洋服	5	スポーツ・健康教室	5	生命保険	2	工事・建築	1	電気掃除機類	1
4	医療サービス	1	インターネット接続回線	2	保健衛生用品	3	保健衛生用品	4	紳士・婦人洋服	5	電子レンジ類	2	アダルト情報サイト	1	投資信託	1
5	野球用品	1	スポーツ・健康教室	2	携帯電話	3	健康食品	4	かばん	4	工事・建築	1	生命保険	1	スポーツ・健康教室	1
5	電話関連機器・用品	1	出会い系サイト	2	紳士・婦人洋服	3	賃貸アパート・マンション	4	化粧品	4						
5			賃貸アパート・マンション	2	結婚式関連サービス	3										
総計		8		47		65		99		90		44		24		7