

令和5年8月9日
独立行政法人国民生活センター

2022年度 全国の消費生活相談の状況 —PI0-NETより—

2022年度に全国の消費生活センター等が受け付け、PI0-NET^(注1)に登録された消費生活相談の状況をまとめました^(注2)。

2022年度の傾向と特徴

- ・ **2022年度の相談件数**は89.6万件で、2021年度の84.8万件に比べ約5万件増加した（図1）。特に「**定期購入**」に関する相談が約10.2万件（2021年度に比べ約4万件増）となり、相談件数全体の約1割を占める（表6）。
- ・ **契約当事者の年代**は、依然として70歳以上の割合が最も高く、23%であった（図2）。
- ・ **商品・役務等別**でみると、2021年度に比べ、「**化粧品**」（SNSやインターネット上の広告をきっかけとしたインターネット通販での定期購入トラブルなど）、「**エステティックサービス**」（解約の電話がつかないという相談、サロンの破産による相談など）、「**商品一般**」（身に覚えのない商品が届いたという相談、架空請求の相談など）、「**他の行政サービス**」（行政機関を名乗り金銭の支払いを求めるメッセージが届いたという相談など）、「**その他金融関連サービス**」（クレジットカードの入退会や会費等の相談など）の増加が目立った（表2-2）。
- ・ **販売購入形態別**では、「**通信販売**」の割合が最も高く、全体の4割（40.6%）を占める（表3）。
- ・ **契約購入金額**は、合計金額が3,936億円、平均金額が80万円、**既支払金額**は、合計金額が1,563億円、平均金額が40万円であり、2021年度に比べいずれも増加した（図7）。
- ・ **販売方法・手口別**でみると、「**インターネット通販**」（1位）と「**定期購入**」（2位）では化粧品や健康食品の定期購入に関する相談が多い。「**家庭訪販**」（3位）では屋根工事や修理サービスに関する相談が、「**電話勧誘販売**」（4位）ではインターネット接続回線に関する相談が多い（表6、表12）。

（注1）PI0-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2008年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

（注2）データは、2023年5月末日までにPI0-NETに登録された苦情相談。

1. 相談件数

2022年度に全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談の総件数は895,606件であり、2021年度の847,866件に比べ約5万件増加した。特に「定期購入」に関する相談が約10.2万件（2021年度に比べ約4万件増）となり、相談件数全体の約1割を占める（図1、表1、表6）。

「架空請求」に関する相談（利用した覚えがない請求を受けたという相談など）は、2017年度と2018年度は大幅に増加したが、2019年度以降は減少に転じ、2022年度は15,604件であった（図1）。

図1 消費生活相談の年度別総件数（直近10年間）

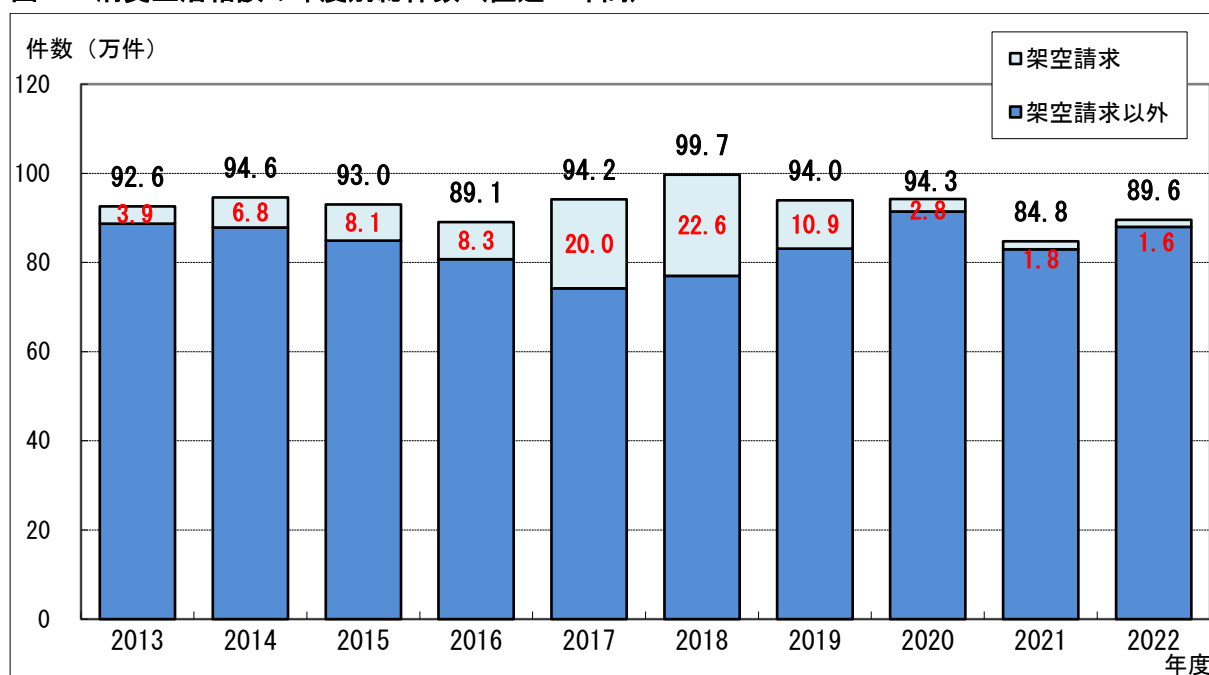


表1 消費生活相談の年度別総件数

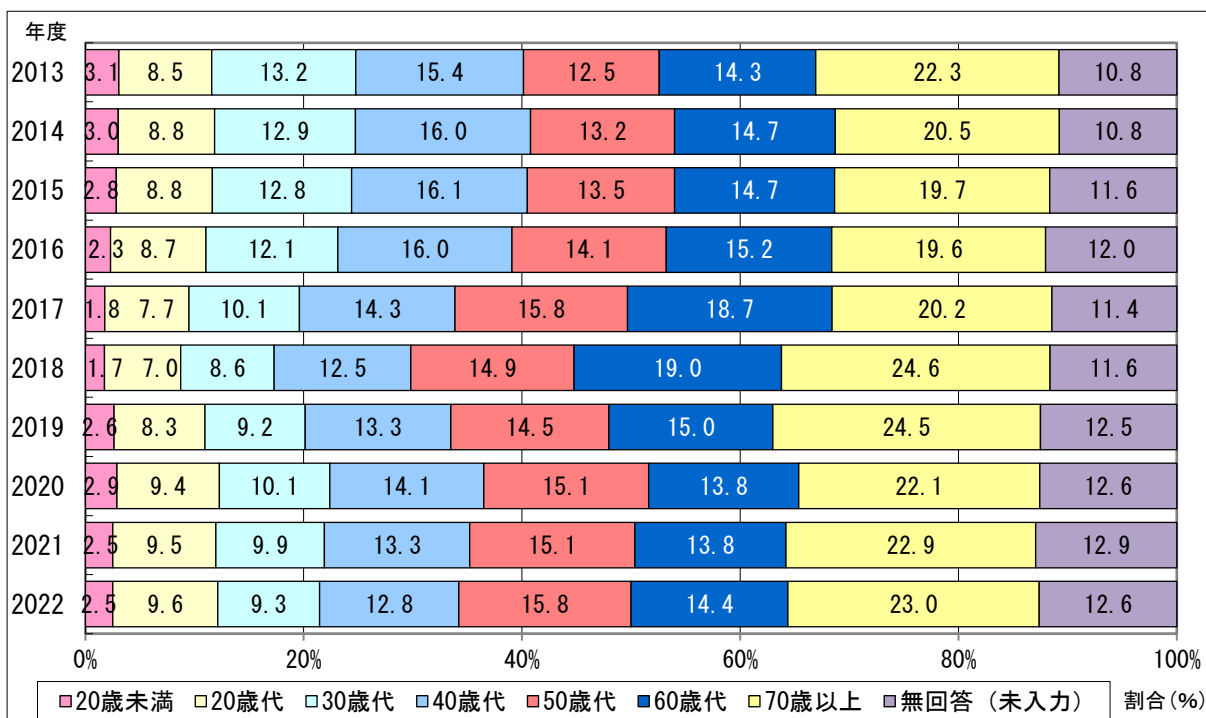
年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1997	400,511	2010	884,233
1985	88,752	1998	415,347	2011	871,908
1986	133,103	1999	467,110	2012	848,688
1987	151,874	2000	547,138	2013	925,843
1988	151,784	2001	655,899	2014	946,239
1989	165,697	2002	874,260	2015	929,994
1990	164,643	2003	1,509,889	2016	890,733
1991	170,833	2004	1,919,674	2017	941,569
1992	191,200	2005	1,303,588	2018	996,816
1993	217,816	2006	1,113,146	2019	939,645
1994	234,022	2007	1,050,837	2020	942,624
1995	274,076	2008	941,058	2021	847,866
1996	351,139	2009	891,703	2022	895,606

2. 契約当事者の属性等

2022年度の契約当事者を年代別にみると、70歳以上の相談の割合が23%と最も高く、これは過去の年度においても同様の傾向である（図2）。

さらに契約当事者の年代別に相談者の内訳をみると、契約当事者が20歳未満と70歳以上の相談では、契約当事者とは別の人が相談する割合が高い（図3）。

図2 年度別に見た契約当事者の年代別割合



(注) 図中の割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図3 年代別（契約当事者）における相談者の内訳（2022年度）

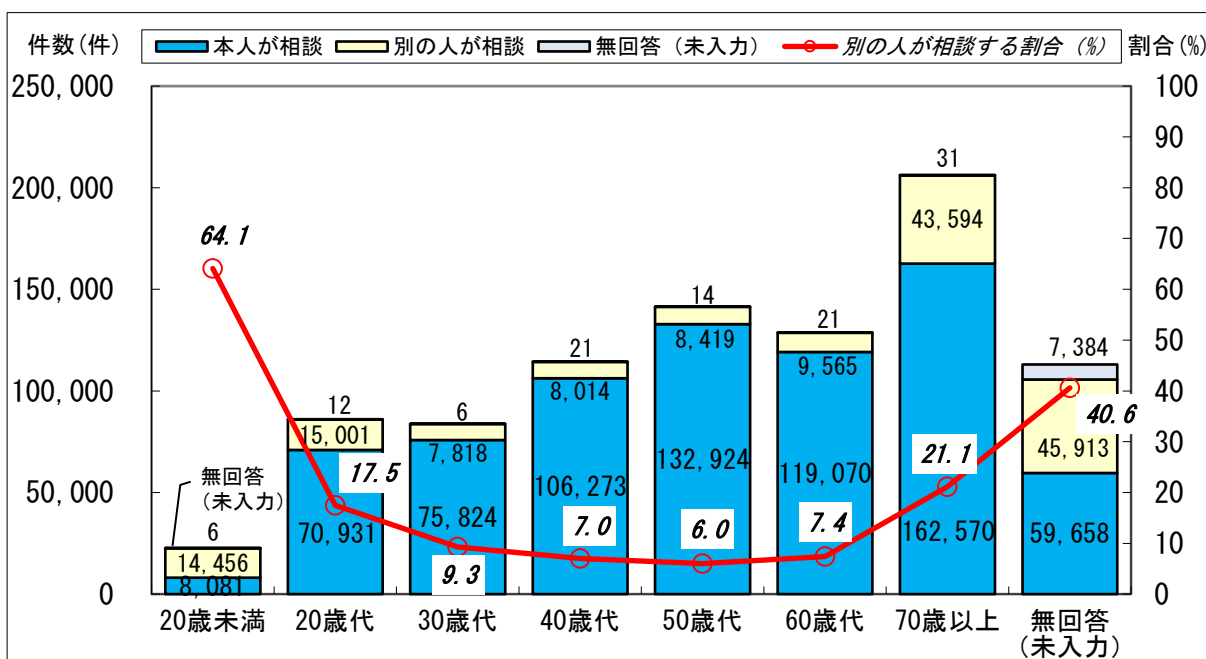


図4 性別等（2022年度）

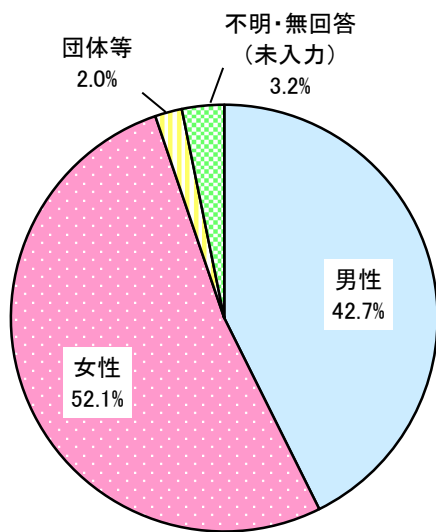
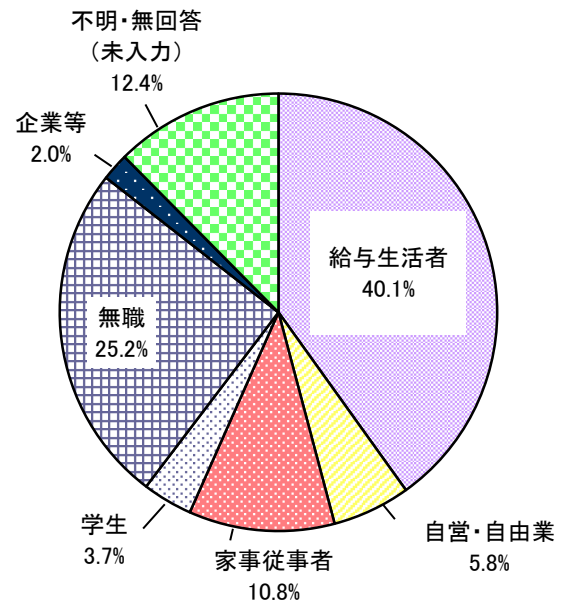


図5 職業等（2022年度）



(注) 図中の割合は2022年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

3. 商品・役務等の傾向

商品・役務等別の相談件数をみると、2022年度は「商品一般」が1位であった。「自分宛てに身に覚えのない荷物が届いた」という相談や、デジタルプラットフォームや運送業者をかたった迷惑メールに関する相談が多く寄せられた。2位の「化粧品」、4位の「健康食品」では、SNSやインターネット上の広告をきっかけとしたインターネット通販での定期購入契約に関する相談が目立った。3位の「賃貸アパート・マンション」では、退去時の原状回復トラブルについての相談や、管理会社のサポートに不満があるという相談が、5位の「エステティックサービス」では、解約の電話がつかないという相談や、サロンの破産による相談がみられた（表2-1）。

表2-1 商品・役務等別の相談件数・割合（2022・2021年度、上位10位）

順位	2022年度	件数 割合(%)	順位	2021年度	件数 割合(%)
1	商品一般	80,587 (9.0)	1	商品一般	77,045 (9.1)
2	化粧品	79,793 (8.9)	2	化粧品	44,845 (5.3)
3	賃貸アパート・マンション	31,657 (3.5)	3	賃貸アパート・マンション	32,786 (3.9)
4	健康食品	30,615 (3.4)	4	健康食品	29,536 (3.5)
5	エステティックサービス	22,284 (2.5)	5	移動通信サービス	25,000 (2.9)
6	移動通信サービス	20,712 (2.3)	6	インターネット接続回線	21,354 (2.5)
7	他の役務サービス	20,080 (2.2)	7	他の役務サービス	19,787 (2.3)
8	フリーローン・サラ金	18,660 (2.1)	8	紳士・婦人洋服	18,808 (2.2)
9	紳士・婦人洋服	18,297 (2.0)	9	フリーローン・サラ金	18,279 (2.2)
10	インターネット接続回線	17,983 (2.0)	10	修理サービス	16,184 (1.9)

(注) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

1) 増加の目立つ商品・役務等（表2-2）

①化粧品〔1位〕

「SNSやインターネット上の広告を見てお試しのつもりで『化粧品』を注文したところ、定期購入が条件の契約だった」という相談が増加した。この他に「『化粧品』の定期購入を注文し、後に解約しようとしたところ電話が繋がらない」という相談などがみられた。

②エステティックサービス〔2位〕

「エステティックサービス」の中でも、脱毛エステに関する相談が8割以上を占めている。「エステティックサービス」全体の相談内容としては、解約や返金に関するものが多く、「解約の電話をしているが繋がらず、メールを送っても返事がない」「契約したエステサロンが破産したが、請求が続いている」といった相談がみられた。

③商品一般〔3位〕

「自分宛てに身に覚えのない荷物が届いた」という相談や、「身に覚えのない請求を求めるメッセージが届いた」という架空請求の相談がみられた。

④他の行政サービス〔4位〕

「行政機関を名乗って『未納の税金がある』などとショートメッセージが届いた」といった架空請求の相談が増加した。

⑤その他金融関連サービス〔5位〕

「クレジットカード作成の勧誘を受け作成したが、必要ないので退会したい」「クレジットカードの退会をしようと電話をかけているが、繋がらない」といったクレジットカードの入退会・会費等の相談がみられた。

表2-2 2022年度に件数が増加した商品・役務等（上位10位）

順位	商品・役務等	2022年度	2021年度	差	対前年度比(%)
1	化粧品	79,793	44,845	34,948	177.9
2	エステティックサービス	22,284	6,970	15,314	319.7
3	商品一般	80,587	77,045	3,542	104.6
4	他の行政サービス	6,082	3,834	2,248	158.6
5	その他金融関連サービス	11,040	9,260	1,780	119.2
6	靴・運動靴	5,727	4,273	1,454	134.0
7	外食	4,305	2,941	1,364	146.4
8	コンサート	2,726	1,570	1,156	173.6
9	健康食品	30,615	29,536	1,079	103.7
10	老人ホーム全般	1,254	250	1,004	501.6

(注) 表中の対前年度比は2021年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

2) 減少の目立つ商品・役務等

2022年度は、2021年度に比べ、「移動通信サービス」〔1位〕、「インターネット接続回線」〔2位〕、「相談その他」〔3位〕などの相談が減少した（表2-3）。

表2-3 2022年度に件数が減少した商品・役務等（上位10位）

順位	商品・役務等	2022年度	2021年度	差	対前年度比(%)
1	移動通信サービス	20,712	25,000	-4,288	82.8
2	インターネット接続回線	17,983	21,354	-3,371	84.2
3	相談その他	6,165	9,138	-2,973	67.5
4	アダルト情報	10,173	12,942	-2,769	78.6
5	内職・副業その他	8,487	11,208	-2,721	75.7
6	他の保健衛生用品	3,077	5,010	-1,933	61.4
7	申請代行サービス	2,302	3,955	-1,653	58.2
8	他の保健・福祉サービス	1,032	2,505	-1,473	41.2
9	出会い系サイト・アプリ	8,819	10,260	-1,441	86.0
10	役務全般	2,196	3,367	-1,171	65.2

（注）表中の対前年度比は2021年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

4. 販売購入形態別の傾向

販売購入形態別では「通信販売」の割合が最も高く、2022年度に占める割合は40.6%となった(表3)。

このうち、契約当事者の年代別をみると、「訪問購入」「訪問販売」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「店舗購入」で70歳以上の割合が最も高く、「訪問購入」では56%を占めている。「マルチ取引」では20歳代の割合が最も高く、34.5%を占めている(図6)。

また相談内容をみると、「店舗購入」では他の販売購入形態に比べて「接客対応」、「品質・機能、役務品質」の割合が高く、「店舗外販売」では「販売方法」や「契約・解約」など取引に関するものの割合が高い(表4)。

表3 年度別にみた販売購入形態別相談件数・割合

上段:件数 下段:割合(%)

年度	形態別 購入	店舗購入	店舗外販売						合計	年度別 総件数	
			訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘 販売	ネガティブ・ オプション	訪問購入			その他 無店舗販売
2013		275,627 (29.8)	89,139 (9.6)	279,245 (30.2)	9,599 (1.0)	100,589 (10.9)	7,298 (0.8)	7,159 (0.8)	8,043 (0.9)	501,072 (54.1)	925,843 (100.0)
2014		267,646 (28.3)	87,582 (9.3)	318,252 (33.6)	11,127 (1.2)	89,956 (9.5)	2,818 (0.3)	7,820 (0.8)	7,798 (0.8)	525,353 (55.5)	946,239 (100.0)
2015		262,415 (28.2)	85,203 (9.2)	324,254 (34.9)	11,544 (1.2)	79,761 (8.6)	2,772 (0.3)	8,600 (0.9)	7,007 (0.8)	519,141 (55.8)	929,994 (100.0)
2016		242,727 (27.3)	80,989 (9.1)	325,582 (36.6)	11,401 (1.3)	68,975 (7.7)	3,041 (0.3)	8,611 (1.0)	6,605 (0.7)	505,204 (56.7)	890,733 (100.0)
2017		227,694 (24.2)	78,178 (8.3)	317,315 (33.7)	12,010 (1.3)	58,075 (6.2)	2,939 (0.3)	8,377 (0.9)	6,296 (0.7)	483,190 (51.3)	941,569 (100.0)
2018		216,630 (21.7)	77,117 (7.7)	297,800 (29.9)	10,631 (1.1)	60,214 (6.0)	2,732 (0.3)	6,603 (0.7)	6,046 (0.6)	461,143 (46.3)	996,816 (100.0)
2019		212,379 (22.6)	79,459 (8.5)	308,736 (32.9)	11,745 (1.2)	57,118 (6.1)	3,087 (0.3)	5,220 (0.6)	6,307 (0.7)	471,672 (50.2)	939,645 (100.0)
2020		197,122 (20.9)	75,976 (8.1)	373,959 (39.7)	10,204 (1.1)	48,494 (5.1)	6,692 (0.7)	6,018 (0.6)	5,289 (0.6)	526,632 (55.9)	942,624 (100.0)
2021		179,790 (21.2)	78,211 (9.2)	326,502 (38.5)	8,834 (1.0)	45,627 (5.4)	3,815 (0.4)	6,922 (0.8)	5,188 (0.6)	475,099 (56.0)	847,866 (100.0)
2022		192,237 (21.5)	69,741 (7.8)	364,048 (40.6)	6,820 (0.8)	43,292 (4.8)	3,703 (0.4)	7,696 (0.9)	5,323 (0.6)	500,623 (55.9)	895,606 (100.0)

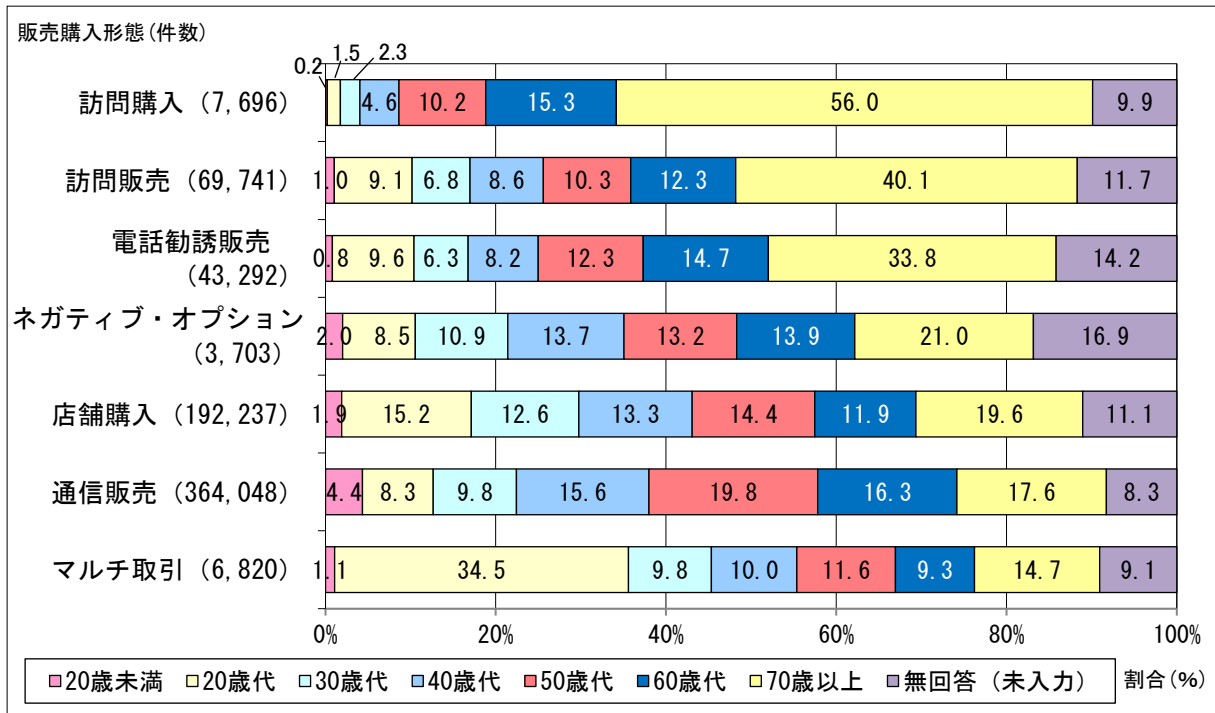
(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

「不明・無関係」を除いているため、「店舗購入」と「店舗外販売」の割合を合わせても100にならない。

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

(注3) 「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

図6 主な販売購入形態別にみた契約当事者の年代別割合（2022年度）



(注1) 図中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表4 販売購入形態別にみた内容別分類ごとの相談件数・割合（2022年度）

上段：件数 下段：割合（%）

販売購入形態	内容別分類	安全・衛生	役品質・機能、 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	形態別件数
店舗外販売	店舗購入	12,158 (6.3)	44,337 (23.1)	6,631 (3.4)	38,662 (20.1)	500 (0.3)	8,726 (4.5)	40,264 (20.9)	142,626 (74.2)	51,147 (26.6)	268 (0.1)	554 (0.3)	192,237
	訪問販売	603 (0.9)	5,108 (7.3)	1,341 (1.9)	14,965 (21.5)	30 (0.0)	3,206 (4.6)	52,477 (75.2)	54,897 (78.7)	8,111 (11.6)	12 (0.0)	49 (0.1)	69,741
	通信販売	8,772 (2.4)	35,009 (9.6)	4,530 (1.2)	40,848 (11.2)	348 (0.1)	56,651 (15.6)	261,265 (71.8)	312,169 (85.7)	49,345 (13.6)	332 (0.1)	99 (0.0)	364,048
	マルチ取引	77 (1.1)	259 (3.8)	402 (5.9)	857 (12.6)	0 (0.0)	138 (2.0)	5,517 (80.9)	5,558 (81.5)	435 (6.4)	1 (0.0)	1 (0.0)	6,820
	電話勧誘販売	162 (0.4)	1,088 (2.5)	622 (1.4)	5,224 (12.1)	28 (0.1)	1,831 (4.2)	36,966 (85.4)	31,763 (73.4)	3,946 (9.1)	5 (0.0)	18 (0.0)	43,292
	ネガティブ・オプション	9 (0.2)	45 (1.2)	33 (0.9)	123 (3.3)	0 (0.0)	42 (1.1)	3,007 (81.2)	2,295 (62.0)	170 (4.6)	4 (0.1)	0 (0.0)	3,703
	訪問購入	9 (0.1)	93 (1.2)	300 (3.9)	510 (6.6)	5 (0.1)	389 (5.1)	5,647 (73.4)	4,529 (58.8)	976 (12.7)	1 (0.0)	1 (0.0)	7,696
	その他無店舗	144 (2.7)	725 (13.6)	202 (3.8)	1,323 (24.9)	8 (0.2)	395 (7.4)	2,207 (41.5)	4,037 (75.8)	967 (18.2)	9 (0.2)	24 (0.5)	5,323

(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。ただし、内容別分類は複数回答項目のため合計しても100とならない。

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

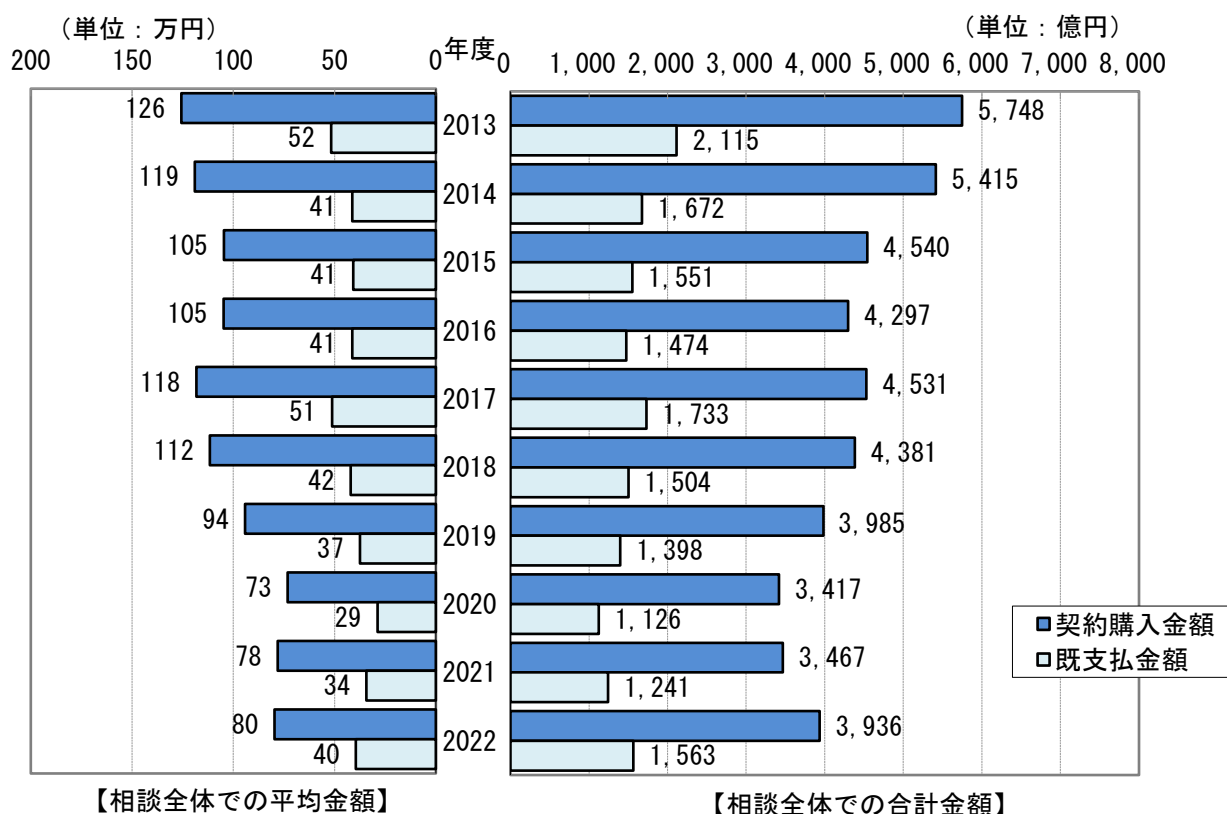
(注3) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

5. 契約購入金額等

契約購入金額は、合計金額が3,936億円、平均金額が80万円であり、既支払金額は、合計金額が1,563億円、平均金額が40万円であった。いずれも2021年度に比べて増加した(図7)。

支払方法別で見ると、「信用供与無し」は、2014年度以降件数・割合ともに減少しているが、このうち「他の前払式」(インターネットショッピング等の前払式通販で商品を購入した相談など)については、2013年度以降件数・割合ともに増加傾向にある(表5)。

図7 年度別にみた契約購入金額および既支払金額の推移



(注) 図中の金額は、合計金額では1億円未満を、平均金額では1万円未満を四捨五入した値である。平均金額は、金額が不明な相談を除き、0円を含むすべての相談の算術平均である。

表5 年度別にみた支払方法別相談件数・割合

上段:件数 下段:割合(%)

年度	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
信用供与無し (小計)	555,895 (81.5)	545,671 (80.7)	517,524 (79.5)	470,572 (77.8)	408,701 (73.7)	380,120 (70.6)	367,299 (66.3)	361,666 (63.1)	325,517 (62.0)	317,945 (55.8)
即時払	430,477 (77.4)	414,548 (76.0)	381,676 (73.8)	332,616 (70.7)	282,116 (69.0)	267,959 (70.5)	263,766 (71.8)	261,530 (72.3)	235,371 (72.3)	227,935 (71.7)
前払式割賦	766 (0.1)	130 (0.0)	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	216 (0.1)	202 (0.1)	235 (0.1)	219 (0.1)	217 (0.1)
前払式特定	3,344 (0.6)	2,618 (0.5)	2,664 (0.5)	1,882 (0.4)	1,500 (0.4)	1,269 (0.3)	1,121 (0.3)	972 (0.3)	987 (0.3)	948 (0.3)
他の前払式	16,654 (3.0)	18,746 (3.4)	19,490 (3.8)	20,933 (4.4)	18,424 (4.5)	18,532 (4.9)	19,135 (5.2)	25,673 (7.1)	24,580 (7.6)	28,231 (8.9)
販売信用 (小計)	81,372 (11.9)	87,344 (12.9)	94,371 (14.5)	99,084 (16.4)	112,685 (20.3)	125,301 (23.3)	157,244 (28.4)	186,561 (32.5)	175,021 (33.3)	226,755 (39.8)
自社割賦	7,071 (8.7)	6,632 (7.6)	6,453 (6.8)	5,736 (5.8)	5,093 (4.5)	4,311 (3.4)	3,849 (2.4)	3,348 (1.8)	3,434 (2.0)	3,043 (1.3)
包括信用	19,419 (23.9)	18,812 (21.5)	19,533 (20.7)	19,095 (19.3)	20,302 (18.0)	21,387 (17.1)	21,689 (13.8)	21,192 (11.4)	18,569 (10.6)	19,740 (8.7)
個別信用	20,535 (25.2)	20,575 (23.6)	21,175 (22.4)	20,271 (20.5)	20,006 (17.8)	17,682 (14.1)	16,695 (10.6)	15,018 (8.0)	14,565 (8.3)	23,429 (10.3)
ローン提携 販売	953 (1.2)	656 (0.8)	415 (0.4)	102 (0.1)	70 (0.1)	70 (0.1)	78 (0.0)	82 (0.0)	87 (0.0)	53 (0.0)
2か月内払い	28,498 (35.0)	35,050 (40.1)	40,681 (43.1)	47,019 (47.5)	59,355 (52.7)	73,045 (58.3)	104,608 (66.5)	135,761 (72.8)	127,959 (73.1)	169,440 (74.7)
他の販売信用	790 (1.0)	789 (0.9)	749 (0.8)	748 (0.8)	985 (0.9)	1,143 (0.9)	1,489 (0.9)	1,516 (0.8)	1,479 (0.8)	1,737 (0.8)
借金契約	44,840 (6.6)	43,456 (6.4)	39,419 (6.1)	35,081 (5.8)	33,386 (6.0)	32,831 (6.1)	29,433 (5.3)	25,232 (4.4)	24,332 (4.6)	24,759 (4.3)
合計	682,107 (100.0)	676,471 (100.0)	651,314 (100.0)	604,737 (100.0)	554,772 (100.0)	538,252 (100.0)	553,976 (100.0)	573,459 (100.0)	524,870 (100.0)	569,459 (100.0)

(注) 合計、小計には不明・無関係等を含まない。「信用供与無し」の内訳の割合は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の割合は「販売信用」の小計値をそれぞれ100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

6. 販売方法・手口等

販売方法・手口別にみると、1位の「インターネット通販」、2位の「定期購入」では、「化粧品」や「健康食品」などのインターネット通販での定期購入契約に関連する相談が多い。2022年度の「定期購入」に関する相談は101,740件（2021年度に比べ約4万件増）であり、相談件数全体の約1割を占める。3位の「家庭訪販」では屋根工事や修理サービスに関する相談が、4位の「電話勧誘販売」では、インターネット接続回線に関する相談が多い（表6）。

表6 販売方法・手口別の相談件数（2022・2021年度、上位10位）

順位	2022年度	件数	順位	2021年度	件数
1	インターネット通販	219,741	1	インターネット通販	187,980
2	定期購入	101,740	2	定期購入	61,729
3	家庭訪販	45,969	3	家庭訪販	52,176
4	電話勧誘販売	36,966	4	電話勧誘販売	38,856
5	かたり商法（身分詐称）	21,546	5	かたり商法（身分詐称）	20,903
6	代引配達	21,361	6	代引配達	20,536
7	偽サイト	18,364	7	無料商法	16,711
8	無料商法	16,632	8	偽サイト	15,488
9	フィッシング	14,317	9	サイドビジネス商法	15,473
10	サイドビジネス商法	13,793	10	フィッシング	12,200

（注1）1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

（注2）「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「代引配達」は、販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。

7. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、消費者トラブルにあつた方に解決に向けた情報提供をしています。是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



【参考資料】

表7 年度別にみた商品・役務等別相談件数・割合（上位20位）

順位	2018年度	件数 割合(%)	順位	2019年度	件数 割合(%)	順位	2020年度	件数 割合(%)	順位	2021年度	件数 割合(%)	順位	2022年度	件数 割合(%)
1	商品一般※	228,487 (22.9)	1	商品一般※	139,598 (14.9)	1	商品一般※	91,862 (9.7)	1	商品一般※	77,045 (9.1)	1	商品一般※	80,587 (9.0)
2	デジタルコンテンツ その他※	74,317 (7.5)	2	健康食品	54,685 (5.8)	2	健康食品	60,762 (6.4)	2	化粧品	44,845 (5.3)	2	化粧品	79,793 (8.9)
3	インターネット接続回線	33,087 (3.3)	3	デジタルコンテンツ その他※	50,011 (5.3)	3	デジタルコンテンツ その他※	50,122 (5.3)	3	賃貸アパート・マンション	32,786 (3.9)	3	賃貸アパート・マンション	31,657 (3.5)
4	健康食品	32,956 (3.3)	4	化粧品	34,552 (3.7)	4	化粧品	36,699 (3.9)	4	健康食品	29,536 (3.5)	4	健康食品	30,615 (3.4)
5	賃貸アパート・マンション	32,475 (3.3)	5	インターネット接続回線	34,186 (3.6)	5	賃貸アパート・マンション	32,666 (3.5)	5	移动通信サービス	25,000 (2.9)	5	エステティックサービス	22,284 (2.5)
6	フリーローン・サラ金	25,332 (2.5)	6	賃貸アパート・マンション	31,415 (3.3)	6	移动通信サービス	27,355 (2.9)	6	インターネット接続回線	21,354 (2.5)	6	移动通信サービス	20,712 (2.3)
7	移动通信サービス	23,553 (2.4)	7	移动通信サービス	25,227 (2.7)	7	インターネット接続回線	25,878 (2.7)	7	他の役務サービス※	19,787 (2.3)	7	他の役務サービス※	20,080 (2.2)
8	化粧品	20,368 (2.0)	8	フリーローン・サラ金	22,113 (2.4)	8	他の保健衛生用品	24,126 (2.6)	8	紳士・婦人洋服	18,808 (2.2)	8	フリーローン・サラ金	18,660 (2.1)
9	アダルト情報サイト※	18,749 (1.9)	9	他の役務サービス※	18,176 (1.9)	9	他の役務サービス※	22,127 (2.3)	9	フリーローン・サラ金	18,279 (2.2)	9	紳士・婦人洋服	18,297 (2.0)
10	相談その他	14,227 (1.4)	10	相談その他	14,117 (1.5)	10	フリーローン・サラ金	18,838 (2.0)	10	修理サービス	16,184 (1.9)	10	インターネット接続回線	17,983 (2.0)
11	修理サービス	13,945 (1.4)	11	修理サービス	13,845 (1.5)	11	紳士・婦人洋服	18,381 (1.9)	11	電気	15,188 (1.8)	11	電気	15,309 (1.7)
12	他の役務サービス※	12,956 (1.3)	12	アダルト情報サイト※	13,716 (1.5)	12	修理サービス	16,556 (1.8)	12	アダルト情報※	12,942 (1.5)	12	修理サービス	15,256 (1.7)
13	四輪自動車	12,925 (1.3)	13	電気	13,398 (1.4)	13	電気	14,134 (1.5)	13	四輪自動車	12,631 (1.5)	13	四輪自動車	12,741 (1.4)
14	放送サービス※	12,852 (1.3)	14	四輪自動車	13,157 (1.4)	14	アダルト情報サイト※	13,619 (1.4)	14	内職・副業その他※	11,208 (1.3)	14	その他金融関連サービス※	11,040 (1.2)
15	電気	11,802 (1.2)	15	紳士・婦人洋服	11,928 (1.3)	15	相談その他	13,096 (1.4)	15	出会い系サイト・アプリ	10,260 (1.2)	15	アダルト情報※	10,173 (1.1)
16	紳士・婦人洋服	10,410 (1.0)	16	放送サービス※	11,629 (1.2)	16	四輪自動車	12,684 (1.3)	16	その他金融関連サービス※	9,260 (1.1)	16	出会い系サイト・アプリ	8,819 (1.0)
17	ファンド型投資商品※	10,267 (1.0)	17	出会い系サイト	8,926 (0.9)	17	出会い系サイト	10,599 (1.1)	17	相談その他	9,138 (1.1)	17	内職・副業その他※	8,487 (0.9)
18	出会い系サイト	8,915 (0.9)	18	生命保険	8,808 (0.9)	18	携帯電話	8,861 (0.9)	18	かばん	8,202 (1.0)	18	娯楽等情報配信サービス その他※	7,788 (0.9)
19	新聞	8,810 (0.9)	19	その他金融関連サービス※	8,213 (0.9)	19	その他金融関連サービス※	8,434 (0.9)	19	娯楽等情報配信サービス その他※	7,325 (0.9)	19	屋根工事	7,704 (0.9)
20	その他金融関連サービス※	7,459 (0.7)	20	新聞	7,697 (0.8)	20	他の行政サービス※	7,888 (0.8)	20	携帯電話	7,264 (0.9)	20	医療サービス※	7,565 (0.8)
	全体	996,816 (100.0)		全体	939,645 (100.0)		全体	942,624 (100.0)		全体	847,866 (100.0)		全体	895,606 (100.0)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年度に商品別分類を変更したことなどにより、※がついているものについては2020年度以前と2021年度以降での時系列の比較はできない（「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列での比較はできない）。

(注3) 「出会い系サイト・アプリ」（2020年度以前は「出会い系サイト」）は、分類や名称の変更があったもの含まれている相談が同じため、時系列の比較ができる。

表8 商品・役務等別にみた相談の特徴（2022年度、上位20位）

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		平均年齢	契約当事者の年代等(%)	平均契約購入金額(円)	主な販売購入形態(%)	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)
			性別	件数		契約当事者の職業等(%)	平均既支払金額(円)		
1	商品一般	80,587	男性	35,073	59.6	20歳未満(1.3)、20歳代(5.0)、30歳代(5.5)、40歳代(9.7)、50歳代(13.9)、60歳代(15.9)、70歳以上(29.6)、無回答(未入力)(19.1)	710,920	通信販売 (28.1)	①ショートメッセージ、②迷惑メール、③信用性、④インターネット通販、⑤クレジットカード、⑥個人情報、⑦詐欺、⑧フィッシング、⑨不当請求、⑩架空請求
			女性	37,083		給与生活者(30.6)、自営・自由業(4.5)、家事従事者(11.2)、学生(1.9)、無職(30.0)、企業等(1.5)、不明・無回答(未入力)(20.4)	148,043	店舗購入 (4.8)	
2	化粧品	79,793	男性	16,153	57.1	20歳未満(3.1)、20歳代(2.7)、30歳代(4.6)、40歳代(14.1)、50歳代(25.4)、60歳代(23.9)、70歳以上(20.9)、無回答(未入力)(5.4)	22,481	通信販売 (94.4)	①定期購入、②インターネット通販、③解約、④電子広告、⑤連絡不能、⑥後払い決済、⑦返品、⑧SNS、⑨高価格・料金、⑩契約書・書面
			女性	62,509		給与生活者(45.5)、自営・自由業(5.2)、家事従事者(17.6)、学生(3.2)、無職(20.3)、企業等(0.1)、不明・無回答(未入力)(8.1)	8,402	電話勧誘販売 (1.2)	
3	賃貸アパート・マンション	31,657	男性	15,600	43.4	20歳未満(0.9)、20歳代(18.6)、30歳代(21.3)、40歳代(16.3)、50歳代(13.7)、60歳代(7.8)、70歳以上(7.6)、無回答(未入力)(13.8)	326,827	店舗購入 (62.3)	①修理代、②解約、③契約書・書面、④高価格・料金、⑤保証金等、⑥クレーム処理、⑦説明不足、⑧補償、⑨返金、⑩不当請求
			女性	14,727		給与生活者(56.0)、自営・自由業(4.9)、家事従事者(4.2)、学生(3.2)、無職(18.3)、企業等(2.0)、不明・無回答(未入力)(11.4)	88,397	通信販売 (1.2)	
4	健康食品	30,615	男性	10,859	58.7	20歳未満(5.0)、20歳代(3.9)、30歳代(5.7)、40歳代(12.0)、50歳代(18.4)、60歳代(16.5)、70歳以上(30.7)、無回答(未入力)(7.9)	48,943	通信販売 (79.7)	①定期購入、②解約、③インターネット通販、④電子広告、⑤痩身、⑥後払い決済、⑦連絡不能、⑧返品、⑨SNS、⑩高価格・料金
			女性	18,787		給与生活者(34.8)、自営・自由業(4.5)、家事従事者(12.7)、学生(5.0)、無職(32.6)、企業等(0.1)、不明・無回答(未入力)(10.4)	33,560	電話勧誘販売 (6.3)	
5	エステティックサービス	22,284	男性	1,462	28.3	20歳未満(7.1)、20歳代(60.1)、30歳代(16.7)、40歳代(8.1)、50歳代(3.7)、60歳代(0.8)、70歳以上(0.2)、無回答(未入力)(3.4)	355,873	店舗購入 (92.5)	①解約、②連絡不能、③返金、④倒産、⑤約束不履行、⑥契約書・書面、⑦高価格・料金、⑧クレジットカード、⑨ショートメッセージ、⑩クーリングオフ
			女性	20,651		給与生活者(70.0)、自営・自由業(1.9)、家事従事者(4.1)、学生(15.5)、無職(3.7)、企業等(0.0)、不明・無回答(未入力)(4.8)	198,520	通信販売 (1.1)	
6	移动通信サービス	20,712	男性	10,457	56.8	20歳未満(1.6)、20歳代(7.6)、30歳代(8.2)、40歳代(12.2)、50歳代(15.8)、60歳代(14.5)、70歳以上(28.3)、無回答(未入力)(11.7)	89,459	店舗購入 (49.6)	①解約、②説明不足、③高価格・料金、④契約書・書面、⑤クレーム処理、⑥返金、⑦難解、⑧ショートメッセージ、⑨不当請求、⑩インターネット通販
			女性	9,510		給与生活者(35.1)、自営・自由業(5.6)、家事従事者(9.3)、学生(2.3)、無職(33.1)、企業等(1.1)、不明・無回答(未入力)(13.5)	29,054	通信販売 (15.1)	
7	他の役務サービス	20,080	男性	9,840	55.7	20歳未満(1.4)、20歳代(12.5)、30歳代(8.2)、40歳代(9.3)、50歳代(11.9)、60歳代(13.6)、70歳以上(28.6)、無回答(未入力)(14.6)	370,057	通信販売 (42.1)	①解約、②インターネット通販、③電話勧誘、④返金、⑤電子広告、⑥高価格・料金、⑦信用性、⑧偽警告、⑨詐欺、⑩契約書・書面
			女性	8,445		給与生活者(34.0)、自営・自由業(8.1)、家事従事者(8.6)、学生(3.4)、無職(29.5)、企業等(7.0)、不明・無回答(未入力)(9.3)	235,571	電話勧誘販売 (19.3)	
8	フリーローン・サラ金	18,660	男性	11,414	51.6	20歳未満(0.3)、20歳代(12.7)、30歳代(11.3)、40歳代(14.3)、50歳代(17.2)、60歳代(14.9)、70歳以上(16.9)、無回答(未入力)(12.3)	2,199,759	店舗購入 (39.9)	①多重債務、②契約書・書面、③クレジットカード、④金利・利息、⑤自己破産、⑥時効、⑦債権回収業者、⑧銀行等、⑨心身障害者関連、⑩信用性
			女性	6,607		給与生活者(44.9)、自営・自由業(4.5)、家事従事者(3.6)、学生(0.8)、無職(33.9)、企業等(0.5)、不明・無回答(未入力)(11.8)	289,298	通信販売 (5.8)	
9	紳士・婦人洋服	18,297	男性	5,508	47.4	20歳未満(4.0)、20歳代(10.5)、30歳代(13.6)、40歳代(21.2)、50歳代(21.2)、60歳代(12.4)、70歳以上(9.2)、無回答(未入力)(7.8)	26,135	通信販売 (85.9)	①インターネット通販、②電子広告、③返金、④解約、⑤連絡不能、⑥返品、⑦商品未着、⑧SNS、⑨代引配達、⑩詐欺
			女性	12,325		給与生活者(52.0)、自営・自由業(5.4)、家事従事者(13.7)、学生(5.8)、無職(12.8)、企業等(0.5)、不明・無回答(未入力)(9.7)	16,150	店舗購入 (7.7)	
10	インターネット接続回線	17,983	男性	10,567	57.4	20歳未満(0.5)、20歳代(6.2)、30歳代(9.2)、40歳代(12.2)、50歳代(15.5)、60歳代(16.6)、70歳以上(26.5)、無回答(未入力)(13.3)	49,598	電話勧誘販売 (34.2)	①解約、②電話勧誘、③説明不足、④解約料、⑤契約書・書面、⑥家庭訪問、⑦経済性、⑧連絡不能、⑨虚偽説明、⑩信用性
			女性	6,387		給与生活者(39.1)、自営・自由業(8.7)、家事従事者(7.8)、学生(1.4)、無職(29.1)、企業等(4.0)、不明・無回答(未入力)(10.0)	18,688	訪問販売 (16.6)	

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		平均年齢	契約当事者の年代等(%)	平均契約購入金額(円) 平均既支払金額(円)	主な販売購入形態(%)	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)
			性別	件数		契約当事者の職業等(%)			
11	電気	15,309	男性	7,654	55.4	20歳未満(1.0)、20歳代(13.4)、30歳代(8.0)、40歳代(8.0)、50歳代(10.1)、60歳代(11.4)、70歳以上(27.9)、無回答(未入力)(20.2)	83,537	訪問販売 (25.1)	①電力小売自由化関連、②高価格・料金、③解約、④家庭訪問、⑤契約書・書面、⑥電話勧誘、⑦説明不足、⑧経済性、⑨公共料金、⑩信用性
			女性	5,931		給与生活者(31.9)、自営・自由業(11.2)、家事従事者(7.0)、学生(3.3)、無職(26.9)、企業等(8.9)、不明・無回答(未入力)(10.7)	14,846	電話勧誘販売 (15.7)	
12	修理サービス	15,256	男性	7,026	58.1	20歳未満(1.0)、20歳代(7.6)、30歳代(8.4)、40歳代(11.8)、50歳代(14.1)、60歳代(13.6)、70歳以上(30.9)、無回答(未入力)(12.6)	251,228	訪問販売 (47.3)	①高価格・料金、②家庭訪問、③修理代、④電子広告、⑤見積り、⑥返金、⑦説明不足、⑧クーリングオフ、⑨契約書・書面、⑩信用性
			女性	7,548		給与生活者(36.7)、自営・自由業(5.2)、家事従事者(13.4)、学生(1.9)、無職(29.3)、企業等(2.6)、不明・無回答(未入力)(10.9)	113,626	店舗購入 (28.4)	
13	四輪自動車	12,741	男性	8,797	48.1	20歳未満(1.5)、20歳代(13.6)、30歳代(14.3)、40歳代(16.9)、50歳代(17.4)、60歳代(12.6)、70歳以上(11.7)、無回答(未入力)(12.1)	1,988,878	店舗購入 (74.1)	①解約、②契約書・書面、③説明不足、④クレーム処理、⑤解約料、⑥返金、⑦約束不履行、⑧高価格・料金、⑨補償、⑩早期故障
			女性	3,513		給与生活者(58.6)、自営・自由業(8.1)、家事従事者(4.0)、学生(0.9)、無職(14.9)、企業等(1.9)、不明・無回答(未入力)(11.5)	947,980	通信販売 (11.8)	
14	その他金融関連サービス	11,040	男性	5,725	57.3	20歳未満(1.1)、20歳代(6.9)、30歳代(8.3)、40歳代(12.3)、50歳代(17.4)、60歳代(12.6)、70歳以上(28.7)、無回答(未入力)(11.6)	1,861,675	通信販売 (26.0)	①クレジットカード、②解約、③連絡不能、④暗号資産、⑤返金、⑥詐欺、⑦信用性、⑧インターネット通販、⑨個人情報、⑩説明不足、⑪SNS
			女性	4,919		給与生活者(38.3)、自営・自由業(6.4)、家事従事者(9.6)、学生(2.2)、無職(29.3)、企業等(1.1)、不明・無回答(未入力)(13.0)	1,992,055	店舗購入 (22.7)	
15	アダルト情報	10,173	男性	7,679	54.7	20歳未満(7.9)、20歳代(5.6)、30歳代(4.1)、40歳代(11.9)、50歳代(18.9)、60歳代(24.4)、70歳以上(22.9)、無回答(未入力)(4.3)	578,916	通信販売 (95.8)	①ポルノ・風俗、②インターネット通販、③ワンクリック請求、④高価格・料金、⑤個人情報、⑥解約、⑦詐欺、⑧電子広告、⑨無料商法、⑩強引
			女性	2,342		給与生活者(43.6)、自営・自由業(5.0)、家事従事者(4.0)、学生(8.1)、無職(31.0)、企業等(0.0)、不明・無回答(未入力)(8.4)	56,329	電話勧誘販売 (0.4)	
16	出会い系サイト・アプリ	8,819	男性	4,762	43.4	20歳未満(7.1)、20歳代(27.4)、30歳代(10.3)、40歳代(11.4)、50歳代(15.0)、60歳代(12.4)、70歳以上(11.8)、無回答(未入力)(4.5)	458,997	通信販売 (96.1)	①インターネット通販、②返金、③詐欺、④解約、⑤SNS、⑥プリペイド式電子マネー、⑦クレジットカード、⑧高価格・料金、⑨電子広告、⑩個人情報
			女性	3,932		給与生活者(51.6)、自営・自由業(3.9)、家事従事者(4.7)、学生(9.9)、無職(23.3)、企業等(0.0)、不明・無回答(未入力)(6.6)	436,275	電話勧誘販売 (0.3)	
17	内職・副業その他	8,487	男性	3,105	34.1	20歳未満(5.3)、20歳代(46.1)、30歳代(14.4)、40歳代(11.6)、50歳代(11.0)、60歳代(4.6)、70歳以上(2.5)、無回答(未入力)(4.4)	681,814	通信販売 (56.2)	①サイドビジネス商法、②SNS、③インターネット通販、④解約、⑤返金、⑥電子広告、⑦電話勧誘、⑧詐欺、⑨情報商材、⑩高価格・料金
			女性	5,243		給与生活者(61.5)、自営・自由業(3.9)、家事従事者(6.3)、学生(9.7)、無職(12.9)、企業等(0.4)、不明・無回答(未入力)(5.2)	509,642	電話勧誘販売 (23.4)	
18	娯楽等情報配信サービスその他	7,788	男性	3,985	46.7	20歳未満(6.3)、20歳代(19.3)、30歳代(11.4)、40歳代(12.3)、50歳代(14.7)、60歳代(12.7)、70歳以上(16.0)、無回答(未入力)(7.4)	282,374	通信販売 (79.6)	①インターネット通販、②解約、③SNS、④電子広告、⑤返金、⑥架空請求、⑦情報商材、⑧サブスクリプション、⑨ショートメッセージ、⑩クレジットカード
			女性	3,533		給与生活者(45.9)、自営・自由業(6.0)、家事従事者(8.2)、学生(8.6)、無職(20.9)、企業等(0.8)、不明・無回答(未入力)(9.5)	149,090	電話勧誘販売 (8.3)	
19	屋根工事	7,704	男性	4,060	70.7	20歳未満(0.0)、20歳代(0.2)、30歳代(1.2)、40歳代(4.8)、50歳代(10.9)、60歳代(17.8)、70歳以上(54.8)、無回答(未入力)(10.3)	1,465,519	訪問販売 (84.9)	①家庭訪問、②点検商法、③クーリングオフ、④屋根、⑤信用性、⑥高価格・料金、⑦契約書・書面、⑧見積り、⑨虚偽説明、⑩解約
			女性	3,403		給与生活者(19.1)、自営・自由業(3.3)、家事従事者(14.7)、学生(0.0)、無職(51.1)、企業等(0.4)、不明・無回答(未入力)(11.4)	377,102	店舗購入 (5.9)	
20	医療サービス	7,565	男性	2,485	46.5	20歳未満(3.8)、20歳代(18.6)、30歳代(15.2)、40歳代(13.0)、50歳代(13.4)、60歳代(8.2)、70歳以上(15.8)、無回答(未入力)(11.9)	442,640	店舗購入 (81.8)	①美容医療、②説明不足、③高価格・料金、④返金、⑤解約、⑥施術不良、⑦契約書・書面、⑧電子広告、⑨販売態度、⑩クレーム処理
			女性	4,934		給与生活者(42.4)、自営・自由業(4.5)、家事従事者(8.6)、学生(6.5)、無職(23.8)、企業等(0.1)、不明・無回答(未入力)(14.1)	189,301	通信販売 (5.3)	

(注1) 「他の相談」に属する項目は集計対象から除いている。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

(注3) 平均契約購入金額と平均既支払金額は小数点以下第1位を四捨五入した値である。

(注4) 主な相談内容等は上位10位を記載している。

表9 主な内容別分類ごとにみた商品・役務等別相談件数（2022年度、上位20位）

順位	安全・品質	件数 割合(%)	順位	価格・料金	件数 割合(%)	順位	表示・広告	件数 割合(%)	順位	取引	件数 割合(%)	順位	接客対応	件数 割合(%)
1	賃貸アパート・マンション	7,713 (6.9)	1	化粧品	10,230 (8.1)	1	化粧品	17,297 (21.3)	1	化粧品	78,548 (9.9)	1	化粧品	11,143 (7.8)
2	化粧品	7,103 (6.4)	2	賃貸アパート・マンション	9,186 (7.3)	2	商品一般	6,345 (7.8)	2	商品一般	74,218 (9.3)	2	賃貸アパート・マンション	7,641 (5.4)
3	修理サービス	4,161 (3.7)	3	修理サービス	5,460 (4.3)	3	健康食品	5,051 (6.2)	3	健康食品	29,964 (3.8)	3	商品一般	6,191 (4.3)
4	四輪自動車	3,916 (3.5)	4	電気	5,072 (4.0)	4	紳士・婦人洋服	2,767 (3.4)	4	賃貸アパート・マンション	25,348 (3.2)	4	移动通信サービス	4,831 (3.4)
5	紳士・婦人洋服	3,738 (3.4)	5	商品一般	4,631 (3.7)	5	他の役務サービス	2,101 (2.6)	5	エステティックサービス	21,779 (2.7)	5	エステティックサービス	4,776 (3.4)
6	健康食品	2,322 (2.1)	6	移动通信サービス	4,178 (3.3)	6	修理サービス	1,488 (1.8)	6	他の役務サービス	18,877 (2.4)	6	インターネット接続回線	3,609 (2.5)
7	医療サービス	2,119 (1.9)	7	健康食品	3,654 (2.9)	7	かばん	1,268 (1.6)	7	移动通信サービス	18,225 (2.3)	7	健康食品	3,413 (2.4)
8	移动通信サービス	2,092 (1.9)	8	他の役務サービス	2,910 (2.3)	8	内職・副業その他	1,146 (1.4)	8	フリーローン・サラ金	17,828 (2.2)	8	紳士・婦人洋服	3,246 (2.3)
9	携帯電話	1,857 (1.7)	9	エステティックサービス	2,609 (2.1)	9	靴・運動靴	931 (1.1)	9	紳士・婦人洋服	17,274 (2.2)	9	四輪自動車	3,084 (2.2)
10	クリーニング	1,630 (1.5)	10	フリーローン・サラ金	2,493 (2.0)	10	アダルト情報	821 (1.0)	10	インターネット接続回線	16,997 (2.1)	10	修理サービス	3,069 (2.2)
11	商品一般	1,612 (1.4)	11	インターネット接続回線	2,467 (2.0)	11	娯楽等情報配信サービスその他	784 (1.0)	11	電気	13,021 (1.6)	11	電気	2,495 (1.8)
12	インターネット接続回線	1,558 (1.4)	12	アダルト情報	2,408 (1.9)	12	出会い系サイト・アプリ	752 (0.9)	12	修理サービス	12,388 (1.6)	12	医療サービス	2,161 (1.5)
13	歯科治療	1,306 (1.2)	13	四輪自動車	2,185 (1.7)	13	飲料	708 (0.9)	13	四輪自動車	10,774 (1.4)	13	他の役務サービス	2,030 (1.4)
14	パソコン	1,294 (1.2)	14	インターネットゲーム	1,734 (1.4)	14	外食	692 (0.9)	14	その他金融関連サービス	10,164 (1.3)	14	携帯電話	1,898 (1.3)
15	塗装工事	1,275 (1.1)	15	医療サービス	1,680 (1.3)	15	家具類	671 (0.8)	15	アダルト情報	10,091 (1.3)	15	その他金融関連サービス	1,830 (1.3)
16	新築工事	1,220 (1.1)	16	屋根工事	1,382 (1.1)	16	時計・時計付属品	669 (0.8)	16	出会い系サイト・アプリ	8,710 (1.1)	16	生命保険	1,694 (1.2)
16	調理食品	1,220 (1.1)	17	内職・副業その他	1,334 (1.1)	17	移动通信サービス	663 (0.8)	17	内職・副業その他	8,422 (1.1)	17	外食	1,557 (1.1)
18	ルームエアコン	1,175 (1.1)	18	その他金融関連サービス	1,250 (1.0)	18	医薬品類	639 (0.8)	18	娯楽等情報配信サービスその他	7,538 (0.9)	18	放送	1,153 (0.8)
19	エステティックサービス	1,134 (1.0)	19	外食	1,228 (1.0)	19	エステティックサービス	630 (0.8)	19	屋根工事	7,382 (0.9)	19	新築工事	1,153 (0.8)
20	靴・運動靴	1,109 (1.0)	20	出会い系サイト・アプリ	1,218 (1.0)	20	調理食品	607 (0.7)	20	かばん	6,955 (0.9)	20	損害保険	1,036 (0.7)
	全体	111,199 (100.0)		全体	126,145 (100.0)		全体	81,313 (100.0)		全体	797,145 (100.0)		全体	142,532 (100.0)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているもの。

(注3) 「取引」は「契約・解約」「販売方法」のいずれかが問題となっているもの。

表10 販売購入形態別にみた商品・役務等別相談件数（2022年度、上位10位）

順位	店舗購入	件数 割合(%)	順位	訪問販売	件数 割合(%)	順位	通信販売	件数 割合(%)	順位	マルチ取引	件数 割合(%)
1	エステティックサービス	20,603 (10.7)	1	修理サービス	7,218 (10.3)	1	化粧品	75,306 (20.7)	1	健康食品	817 (12.0)
2	賃貸アパート・マンション	19,731 (10.3)	2	屋根工事	6,537 (9.4)	2	健康食品	24,408 (6.7)	2	化粧品	696 (10.2)
3	移動通信サービス	10,271 (5.3)	3	新聞	4,498 (6.4)	3	商品一般	22,636 (6.2)	3	内職・副業その他	678 (9.9)
4	四輪自動車	9,440 (4.9)	4	電気	3,850 (5.5)	4	紳士・婦人洋服	15,715 (4.3)	4	ファンド型投資商品	602 (8.8)
5	フリーローン・サラ金	7,438 (3.9)	5	インターネット接続回線	2,982 (4.3)	5	アダルト情報	9,745 (2.7)	5	商品一般	560 (8.2)
6	医療サービス	6,186 (3.2)	6	他の役務サービス	2,371 (3.4)	6	出会い系サイト・アプリ	8,477 (2.3)	6	複合サービス会員	486 (7.1)
7	修理サービス	4,326 (2.3)	7	塗装工事	2,201 (3.2)	7	他の役務サービス	8,463 (2.3)	7	金融コンサルティング	296 (4.3)
8	携帯電話	4,135 (2.2)	8	放送	1,766 (2.5)	8	インターネットゲーム	6,927 (1.9)	8	移動通信サービス	251 (3.7)
9	商品一般	3,846 (2.0)	9	衛生設備工事	1,512 (2.2)	9	かばん	6,201 (1.7)	9	その他金融関連サービス	181 (2.7)
10	外食	3,702 (1.9)	10	他の工事・建築サービス	1,265 (1.8)	9	娯楽等情報配信サービスその他	6,201 (1.7)	10	他の役務サービス	167 (2.4)
	全体	192,237 (100.0)		全体	69,741 (100.0)		全体	364,048 (100.0)		全体	6,820 (100.0)

順位	電話勧誘販売	件数 割合 (%)	順位	ネガティブ・オプション	件数 割合 (%)	順位	訪問購入	件数 割合 (%)	順位	その他無店舗販売	件数 割合 (%)
1	インターネット接続回線	6,151 (14.2)	1	商品一般	907 (24.5)	1	アクセサリ	1,568 (20.4)	1	移动通信サービス	357 (6.7)
2	他の役務サービス	3,875 (9.0)	2	アクセサリ	309 (8.3)	2	商品一般	1,565 (20.3)	2	飲料	198 (3.7)
3	魚介類全般	3,059 (7.1)	3	健康食品	195 (5.3)	3	和服	493 (6.4)	3	修理サービス	179 (3.4)
4	商品一般	2,483 (5.7)	4	他の教養娯楽品類	173 (4.7)	4	四輪自動車	383 (5.0)	4	他の役務サービス	175 (3.3)
5	電気	2,401 (5.5)	5	化粧品	170 (4.6)	5	靴・運動靴	297 (3.9)	5	パーキング	174 (3.3)
6	内職・副業その他	1,985 (4.6)	6	紳士・婦人洋服	129 (3.5)	6	他の商品	266 (3.5)	6	フリーローン・サラ金	141 (2.6)
7	鮮魚	1,959 (4.5)	7	書籍	85 (2.3)	7	紳士・婦人洋服	241 (3.1)	7	家庭用電気治療器具	111 (2.1)
8	健康食品	1,914 (4.4)	8	他の保健衛生用品	79 (2.1)	7	食器	241 (3.1)	8	商品一般	110 (2.1)
9	広告代理サービス	1,408 (3.3)	9	他の身の回り品	73 (2.0)	9	被服品一般	213 (2.8)	9	ファンド型投資商品	109 (2.0)
10	金融コンサルティング	1,077 (2.5)	10	かばん	71 (1.9)	10	時計・時計付属品	175 (2.3)	10	健康食品	105 (2.0)
	全体	43,292 (100.0)		全体	3,703 (100.0)		全体	7,696 (100.0)		全体	5,323 (100.0)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表11 契約当事者の年代別・性別にみた商品・役務等別相談件数（2022年度、上位20位）

20歳未満								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	インターネットゲーム	4,705	1	インターネットゲーム	3,669	1	エステティックサービス	1,432
2	化粧品	2,436	2	化粧品	1,245	2	化粧品	1,171
3	エステティックサービス	1,573	3	商品一般	572	3	健康食品	1,022
4	健康食品	1,532	4	アダルト情報	558	4	インターネットゲーム	921
5	商品一般	1,058	5	健康食品	499	5	商品一般	444
6	アダルト情報	805	6	出会い系サイト・アプリ	372	6	紳士・婦人洋服	396
7	紳士・婦人洋服	740	7	紳士・婦人洋服	317	7	内職・副業その他	309
8	出会い系サイト・アプリ	628	8	娯楽等情報配信サービスその他	268	8	出会い系サイト・アプリ	254
9	娯楽等情報配信サービスその他	487	9	移動通信サービス	169	9	コンサート	239
10	内職・副業その他	454	10	音楽・映像配信サービス	159	10	医療サービス	225
11	移動通信サービス	325	11	他の役務サービス	158	11	アダルト情報	219
12	賃貸アパート・マンション	292	12	四輪自動車	145	12	娯楽等情報配信サービスその他	210
13	他の役務サービス	291	13	内職・副業その他	139	13	移動通信サービス	144
14	医療サービス	290	13	賃貸アパート・マンション	139	14	賃貸アパート・マンション	142
15	コンサート	273	15	エステティックサービス	130	15	他の役務サービス	126
16	音楽・映像配信サービス	255	16	靴・運動靴	117	16	他の教養・娯楽サービス	118
17	他の教養・娯楽サービス	235	17	他の教養・娯楽サービス	109	17	他の教養娯楽品類	116
18	四輪自動車	187	18	玩具・遊具その他	108	18	かばん	97
19	他の教養娯楽品類	173	18	電子ゲーム・ソフト	108	19	音楽・映像配信サービス	88
20	靴・運動靴	166	20	電気	97	20	他の身の回り品	71

20歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	エステティックサービス	13,399	1	賃貸アパート・マンション	2,869	1	エステティックサービス	12,561
2	賃貸アパート・マンション	5,877	2	商品一般	1,955	2	賃貸アパート・マンション	2,969
3	商品一般	4,043	3	フリーローン・サラ金	1,505	3	内職・副業その他	2,527
4	内職・副業その他	3,914	4	内職・副業その他	1,375	4	商品一般	2,058
5	他の役務サービス	2,502	5	四輪自動車	1,284	5	出会い系サイト・アプリ	1,388
6	出会い系サイト・アプリ	2,417	6	他の役務サービス	1,121	6	他の役務サービス	1,372
7	フリーローン・サラ金	2,378	7	電気	1,104	7	化粧品	1,333
8	化粧品	2,123	8	出会い系サイト・アプリ	1,025	8	紳士・婦人洋服	1,175
9	電気	2,052	9	エステティックサービス	811	9	医療サービス	1,027
10	紳士・婦人洋服	1,929	10	化粧品	782	10	電気	937
11	四輪自動車	1,735	11	移動通信サービス	781	11	フリーローン・サラ金	850
12	移動通信サービス	1,576	12	紳士・婦人洋服	753	12	移動通信サービス	783
13	娯楽等情報配信サービスその他	1,504	13	娯楽等情報配信サービスその他	734	13	娯楽等情報配信サービスその他	764
14	医療サービス	1,410	14	インターネット接続回線	681	14	健康食品	748
15	金融コンサルティング	1,309	15	金融コンサルティング	643	15	金融コンサルティング	660
16	健康食品	1,185	16	修理サービス	616	16	かばん	570
17	修理サービス	1,164	17	外食	527	17	修理サービス	543
18	インターネット接続回線	1,113	18	その他金融関連サービス	436	18	アクセサリ	504
19	ビジネス教室	843	18	健康食品	436	19	コンサート	499
20	アクセサリ	829	20	ビジネス教室	424	20	スポーツ・健康教室	481

30歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	賃貸アパート・マンション	6,742	1	賃貸アパート・マンション	3,621	1	エステティックサービス	3,445
2	商品一般	4,460	2	商品一般	2,127	2	賃貸アパート・マンション	3,090
3	エステティックサービス	3,721	3	フリーローン・サラ金	1,368	3	化粧品	2,943
4	化粧品	3,686	4	四輪自動車	1,305	4	商品一般	2,314
5	紳士・婦人洋服	2,484	5	インターネット接続回線	1,053	5	紳士・婦人洋服	1,626
6	フリーローン・サラ金	2,115	6	紳士・婦人洋服	854	6	健康食品	1,174
7	四輪自動車	1,822	7	移動通信サービス	840	7	他の役務サービス	888
8	健康食品	1,745	8	他の役務サービス	749	8	かばん	873
9	移動通信サービス	1,705	9	化粧品	736	9	移動通信サービス	856
10	インターネット接続回線	1,658	10	電気	703	10	内職・副業その他	814
11	他の役務サービス	1,639	11	修理サービス	662	11	医療サービス	804
12	修理サービス	1,287	12	健康食品	564	12	フリーローン・サラ金	736
13	内職・副業その他	1,225	13	新築工事	542	13	修理サービス	621
14	電気	1,223	14	その他金融関連サービス	529	14	インターネット接続回線	603
15	医療サービス	1,151	15	出会い系サイト・アプリ	436	15	アクセサリ	573
16	かばん	1,058	16	戸建住宅	417	16	家具類	569
17	その他金融関連サービス	914	17	内職・副業その他	407	17	電気	512
18	出会い系サイト・アプリ	905	18	外食	400	18	四輪自動車	510
19	娯楽等情報配信サービスその他	886	19	分譲マンション	380	19	スポーツ・健康教室	506
20	家具類	872	20	娯楽等情報配信サービスその他	379	20	娯楽等情報配信サービスその他	505

40歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	化粧品	11,274	1	商品一般	3,435	1	化粧品	9,539
2	商品一般	7,779	2	賃貸アパート・マンション	2,653	2	商品一般	4,309
3	賃貸アパート・マンション	5,174	3	化粧品	1,710	3	紳士・婦人洋服	2,680
4	紳士・婦人洋服	3,876	4	フリーローン・サラ金	1,688	4	賃貸アパート・マンション	2,511
5	健康食品	3,670	5	四輪自動車	1,441	5	健康食品	2,442
6	フリーローン・サラ金	2,667	6	インターネット接続回線	1,303	6	エステティックサービス	1,668
7	移動通信サービス	2,528	7	移動通信サービス	1,279	7	かばん	1,375
8	インターネット接続回線	2,195	8	健康食品	1,221	8	移動通信サービス	1,243
9	四輪自動車	2,147	9	紳士・婦人洋服	1,186	9	他の役務サービス	1,015
10	他の役務サービス	1,869	10	修理サービス	931	10	フリーローン・サラ金	964
11	エステティックサービス	1,808	11	他の役務サービス	846	11	インターネット接続回線	888
12	修理サービス	1,805	12	複合サービス会員	738	12	修理サービス	867
13	かばん	1,643	13	その他金融関連サービス	717	13	アクセサリ	765
14	その他金融関連サービス	1,360	14	電気	709	14	家具類	728
15	複合サービス会員	1,238	15	時計・時計付属品	697	15	医療サービス	704
16	電気	1,223	16	アダルト情報	677	16	四輪自動車	703
17	アダルト情報	1,208	17	携帯電話	530	17	その他金融関連サービス	639
18	家具類	1,049	18	出会い系サイト・アプリ	520	18	靴・運動靴	606
19	靴・運動靴	1,036	19	外食	464	19	内職・副業その他	602
20	出会い系サイト・アプリ	1,008	20	娯楽等情報配信サービスその他	438	20	スポーツ・健康教室	582

50歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	化粧品	20,247	1	商品一般	5,057	1	化粧品	16,875
2	商品一般	11,171	2	化粧品	3,334	2	商品一般	6,075
3	健康食品	5,625	3	健康食品	2,071	3	健康食品	3,547
4	賃貸アパート・マンション	4,325	4	賃貸アパート・マンション	2,020	4	紳士・婦人洋服	2,906
5	紳士・婦人洋服	3,881	5	フリーローン・サラ金	2,011	5	賃貸アパート・マンション	2,294
6	移动通信サービス	3,277	6	移动通信サービス	1,727	6	移动通信サービス	1,537
7	フリーローン・サラ金	3,214	7	インターネット接続回線	1,651	7	かばん	1,412
8	インターネット接続回線	2,787	8	四輪自動車	1,538	8	他の役務サービス	1,231
9	他の役務サービス	2,383	9	アダルト情報	1,405	9	フリーローン・サラ金	1,185
10	四輪自動車	2,214	10	他の役務サービス	1,145	10	修理サービス	1,184
11	修理サービス	2,153	11	紳士・婦人洋服	970	11	インターネット接続回線	1,127
12	アダルト情報	1,921	12	修理サービス	963	12	靴・運動靴	905
13	その他金融関連サービス	1,774	13	その他金融関連サービス	888	13	その他金融関連サービス	884
14	かばん	1,675	14	電気	849	14	アクセサリ	882
15	電気	1,542	15	出会い系サイト・アプリ	831	15	婦人下着	818
16	出会い系サイト・アプリ	1,324	16	時計・時計付属品	669	16	エステティックサービス	767
17	靴・運動靴	1,266	17	娯楽等情報配信サービスその他	570	17	電気	688
18	娯楽等情報配信サービスその他	1,143	18	携帯電話	565	18	四輪自動車	669
19	アクセサリ	1,075	19	タバコ用品	535	19	医療サービス	664
20	携帯電話	1,043	20	外食	510	20	飲料	650

60歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	化粧品	19,036	1	商品一般	6,203	1	化粧品	15,037
2	商品一般	12,788	2	化粧品	3,973	2	商品一般	6,550
3	健康食品	5,046	3	アダルト情報	2,125	3	健康食品	3,017
4	移动通信サービス	3,003	4	健康食品	2,017	4	紳士・婦人洋服	1,667
5	インターネット接続回線	2,977	5	インターネット接続回線	1,820	5	社会保険	1,337
6	フリーローン・サラ金	2,778	6	フリーローン・サラ金	1,814	6	移动通信サービス	1,336
7	他の役務サービス	2,725	7	移动通信サービス	1,657	7	賃貸アパート・マンション	1,210
8	アダルト情報	2,479	8	他の役務サービス	1,550	8	他の役務サービス	1,172
8	賃貸アパート・マンション	2,479	9	賃貸アパート・マンション	1,260	9	インターネット接続回線	1,147
10	紳士・婦人洋服	2,276	10	四輪自動車	1,142	10	修理サービス	1,065
11	修理サービス	2,068	11	修理サービス	998	11	フリーローン・サラ金	945
12	社会保険	1,804	12	電気	988	12	かばん	763
13	電気	1,740	13	その他金融関連サービス	899	13	その他金融関連サービス	751
14	その他金融関連サービス	1,653	14	屋根工事	756	14	電気	748
15	四輪自動車	1,600	15	出会い系サイト・アプリ	694	15	靴・運動靴	746
16	屋根工事	1,374	16	紳士・婦人洋服	606	16	アクセサリ	709
17	出会い系サイト・アプリ	1,094	17	娯楽等情報配信サービスその他	571	17	屋根工事	615
18	他の行政サービス	1,088	18	他の行政サービス	565	18	折とうサービス	563
19	娯楽等情報配信サービスその他	988	19	タバコ用品	493	19	他の行政サービス	517
20	靴・運動靴	948	20	ウイルス対策ソフト	490	20	婦人下着	508
			20	携帯電話	490			

70歳以上								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	商品一般	23,878	1	商品一般	11,750	1	化粧品	12,972
2	化粧品	16,655	2	化粧品	3,649	2	商品一般	12,026
3	健康食品	9,402	3	他の役務サービス	3,613	3	健康食品	5,908
4	移動通信サービス	5,868	4	健康食品	3,430	4	移動通信サービス	2,885
5	他の役務サービス	5,743	5	インターネット接続回線	3,038	5	修理サービス	2,602
6	インターネット接続回線	4,771	6	移動通信サービス	2,960	6	他の役務サービス	2,109
7	修理サービス	4,712	7	電気	2,298	7	新聞	2,102
8	電気	4,269	8	屋根工事	2,225	8	屋根工事	1,958
9	屋根工事	4,221	9	アダルト情報	2,139	9	電気	1,948
10	新聞	3,364	10	修理サービス	2,080	10	インターネット接続回線	1,710
11	その他金融関連サービス	3,170	11	フリーローン・サラ金	1,780	11	アクセサリ	1,658
12	フリーローン・サラ金	3,157	12	その他金融関連サービス	1,622	12	その他金融関連サービス	1,538
13	賃貸アパート・マンション	2,399	13	新聞	1,226	13	生命保険	1,371
14	放送	2,341	14	賃貸アパート・マンション	1,153	14	フリーローン・サラ金	1,359
15	アダルト情報	2,333	15	ウイルス対策ソフト	1,125	15	賃貸アパート・マンション	1,230
16	生命保険	2,331	16	医薬品類	1,123	16	放送	1,222
17	他の行政サービス	2,276	17	放送	1,103	17	紳士・婦人洋服	1,220
18	医薬品類	2,110	18	四輪自動車	1,097	18	社会保険	1,198
19	アクセサリ	1,888	19	他の行政サービス	1,082	19	他の行政サービス	1,183
20	社会保険	1,882	20	生命保険	952	20	ふとん類	1,135

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表12 販売方法・手口別にみた相談の特徴（2022年度、上位20位）

順位	販売方法・手口	件数	男女別の傾向		平均年齢	契約当事者の年代等(%)	平均契約購入金額(円) 平均既支払金額(円)	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目の件数に占める割合(%))
		(2021年度)	性別	件数		契約当事者の職業等(%)		
1	インターネット通販	219,741	男性	87,844	50.4	20歳未満(4.6)、20歳代(8.8)、30歳代(10.2)、40歳代(16.9)、50歳代(21.8)、60歳代(17.4)、70歳以上(13.5)、無回答(未入力)(6.8)	175,012	①化粧品(25.4)、②健康食品(6.9)、③紳士・婦人洋服(5.0)、④商品一般(4.5)、⑤アダルト情報(3.6)
		(187,980)	女性	126,541		給与生活者(49.8)、自営・自由業(5.8)、家事従事者(11.6)、学生(5.6)、無職(17.8)、企業等(0.6)、不明・無回答(未入力)(8.7)	118,032	
2	定期購入	101,740	男性	27,606	57.5	20歳未満(3.6)、20歳代(2.6)、30歳代(4.7)、40歳代(13.9)、50歳代(24.4)、60歳代(23.0)、70歳以上(22.9)、無回答(未入力)(4.8)	16,296	①化粧品(68.4)、②健康食品(20.5)、③医薬品類(2.1)、④タバコ用品(2.1)、⑤飲料(1.5)
		(61,729)	女性	73,031		給与生活者(44.2)、自営・自由業(5.2)、家事従事者(16.0)、学生(3.8)、無職(23.3)、企業等(0.0)、不明・無回答(未入力)(7.5)	3,507	
3	家庭訪販	45,969	男性	20,548	64.3	20歳未満(0.7)、20歳代(6.7)、30歳代(6.1)、40歳代(7.7)、50歳代(9.8)、60歳代(13.0)、70歳以上(46.6)、無回答(未入力)(9.4)	1,248,018	①屋根工事(12.3)、②修理サービス(9.8)、③新聞(7.1)、④電気(5.4)、⑤インターネット接続回線(4.8)
		(52,176)	女性	23,951		給与生活者(27.6)、自営・自由業(4.7)、家事従事者(14.3)、学生(1.7)、無職(41.7)、企業等(0.9)、不明・無回答(未入力)(9.1)	447,539	
4	電話勧誘販売	36,966	男性	14,886	59.6	20歳未満(0.8)、20歳代(9.8)、30歳代(6.3)、40歳代(8.0)、50歳代(12.4)、60歳代(14.8)、70歳以上(34.3)、無回答(未入力)(13.7)	625,280	①インターネット接続回線(13.5)、②他の役務サービス(9.3)、③魚介類全般(7.6)、④商品一般(5.9)、⑤電気(5.2)
		(38,856)	女性	18,897		給与生活者(31.1)、自営・自由業(7.4)、家事従事者(12.8)、学生(2.1)、無職(31.4)、企業等(6.5)、不明・無回答(未入力)(8.7)	318,869	
5	かたり商法(身分詐称)	21,546	男性	9,151	63.8	20歳未満(0.6)、20歳代(3.0)、30歳代(3.8)、40歳代(6.9)、50歳代(13.0)、60歳代(23.0)、70歳以上(37.8)、無回答(未入力)(11.7)	482,566	①商品一般(32.4)、②社会保険(15.0)、③他の行政サービス(6.3)、④他の役務サービス(4.6)、⑤インターネット接続回線(3.8)
		(20,903)	女性	11,200		給与生活者(27.9)、自営・自由業(5.4)、家事従事者(15.7)、学生(1.1)、無職(34.4)、企業等(2.1)、不明・無回答(未入力)(13.3)	230,118	
6	代引配達	21,361	男性	8,071	54.4	20歳未満(2.9)、20歳代(6.0)、30歳代(9.7)、40歳代(17.0)、50歳代(20.8)、60歳代(15.8)、70歳以上(20.6)、無回答(未入力)(7.3)	27,067	①かばん(10.8)、②紳士・婦人洋服(9.5)、③魚介類全般(8.3)、④時計・時計付属品(7.6)、⑤健康食品(6.4)
		(20,536)	女性	12,804		給与生活者(48.5)、自営・自由業(5.4)、家事従事者(13.3)、学生(3.5)、無職(20.6)、企業等(0.3)、不明・無回答(未入力)(8.5)	13,182	
7	偽サイト	18,364	男性	7,540	46.0	20歳未満(1.9)、20歳代(11.6)、30歳代(16.8)、40歳代(24.2)、50歳代(22.1)、60歳代(11.7)、70歳以上(5.4)、無回答(未入力)(6.2)	57,036	①家具類(9.1)、②商品一般(8.4)、③紳士・婦人洋服(7.9)、④かばん(7.9)、⑤時計・時計付属品(6.3)
		(15,488)	女性	10,348		給与生活者(61.8)、自営・自由業(5.9)、家事従事者(10.5)、学生(3.4)、無職(9.9)、企業等(0.8)、不明・無回答(未入力)(7.7)	52,538	
8	無料商法	16,632	男性	6,148	52.4	20歳未満(4.1)、20歳代(11.9)、30歳代(8.3)、40歳代(11.3)、50歳代(14.6)、60歳代(13.8)、70歳以上(21.4)、無回答(未入力)(14.7)	347,410	①化粧品(11.7)、②広告代理サービス(7.4)、③アダルト情報(5.6)、④他の役務サービス(4.7)、⑤折とうサービス(4.3)
		(16,711)	女性	8,695		給与生活者(37.4)、自営・自由業(5.7)、家事従事者(10.6)、学生(6.3)、無職(23.8)、企業等(9.5)、不明・無回答(未入力)(6.6)	117,914	
9	フィッシング	14,317	男性	6,437	58.4	20歳未満(1.0)、20歳代(4.2)、30歳代(6.2)、40歳代(11.5)、50歳代(18.9)、60歳代(19.6)、70歳以上(26.0)、無回答(未入力)(12.6)	121,458	①商品一般(67.1)、②他の行政サービス(3.3)、③移動通信サービス(3.3)、④その他金融関連サービス(2.8)、⑤複合サービス会員(1.1)
		(12,200)	女性	6,816		給与生活者(39.6)、自営・自由業(4.7)、家事従事者(11.3)、学生(1.6)、無職(27.6)、企業等(1.3)、不明・無回答(未入力)(13.9)	39,813	
10	サイドビジネス商法	13,793	男性	5,017	36.0	20歳未満(4.3)、20歳代(43.2)、30歳代(14.0)、40歳代(12.2)、50歳代(11.8)、60歳代(5.7)、70歳以上(4.4)、無回答(未入力)(4.5)	824,540	①内職・副業その他(31.9)、②他の役務サービス(9.7)、③娯楽等情報配信サービスその他(7.6)、④金融コンサルティング(6.1)、⑤出会い系サイト・アプリ(6.1)
		(15,473)	女性	8,582		給与生活者(59.3)、自営・自由業(5.7)、家事従事者(6.7)、学生(10.0)、無職(12.6)、企業等(0.2)、不明・無回答(未入力)(5.5)	608,608	

順位	販売方法・手口	件数 (2021年度)	男女別の傾向		平均 年齢	契約当事者の年代等(%)	平均契約購入 金額(円) 平均既支払 金額(円)	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目の件数に占める割合(%))
			性別	件数		契約当事者の職業等(%)		
11	ワンクリック請求	8,676	男性	6,386	54.2	20歳未満(8.5)、20歳代(5.8)、30歳代(3.8)、40歳代(12.1)、50歳代(18.9)、60歳代(24.8)、70歳以上(22.0)、無回答(未入力)(4.2)	569,401	①アダルト情報(92.4)、②娯楽等情報配信サービスその他(1.9)、③商品一般(1.6)、④音楽・映像配信サービス(1.5)、⑤役務全般(0.5)
		(11,112)	女性	2,166		給与生活者(43.6)、自営・自由業(4.7)、家事従事者(4.1)、学生(8.8)、無職(30.0)、企業等(0.0)、不明・無回答(未入力)(8.7)	27,128	
12	点検商法	8,137	男性	3,948	70.3	20歳未満(0.0)、20歳代(0.9)、30歳代(2.8)、40歳代(5.3)、50歳代(9.9)、60歳代(16.0)、70歳以上(55.3)、無回答(未入力)(9.6)	1,018,834	①屋根工事(35.4)、②修理サービス(11.5)、③他の役務サービス(6.9)、④建物清掃サービス(3.6)、⑤塗装工事(3.3)
		(7,431)	女性	3,909		給与生活者(19.3)、自営・自由業(3.6)、家事従事者(16.8)、学生(0.1)、無職(49.6)、企業等(0.6)、不明・無回答(未入力)(9.9)	216,885	
13	テレビショッピング	7,846	男性	2,617	75.5	20歳未満(0.0)、20歳代(0.1)、30歳代(0.2)、40歳代(1.4)、50歳代(5.1)、60歳代(14.0)、70歳以上(73.3)、無回答(未入力)(5.9)	23,993	①化粧品(22.7)、②健康食品(19.1)、③健康器具(5.0)、④医薬品類(3.6)、⑤ふとん類(2.7)
		(6,900)	女性	5,142		給与生活者(11.4)、自営・自由業(3.8)、家事従事者(19.8)、学生(0.0)、無職(56.6)、企業等(0.0)、不明・無回答(未入力)(8.3)	14,217	
14	利殖商法	7,385	男性	3,872	47.9	20歳未満(1.4)、20歳代(20.9)、30歳代(13.0)、40歳代(14.3)、50歳代(16.5)、60歳代(12.7)、70歳以上(16.0)、無回答(未入力)(5.3)	5,057,777	①ファンド型投資商品(28.0)、②金融コンサルティング(16.3)、③外国為替証拠金取引(14.1)、④その他金融関連サービス(9.1)、⑤デリバティブ取引その他(4.5)
		(7,701)	女性	3,422		給与生活者(54.2)、自営・自由業(8.6)、家事従事者(6.3)、学生(4.6)、無職(19.3)、企業等(0.2)、不明・無回答(未入力)(6.8)	4,187,225	
15	マルチ取引	6,820	男性	2,544	43.5	20歳未満(1.1)、20歳代(34.5)、30歳代(9.8)、40歳代(10.0)、50歳代(11.6)、60歳代(9.3)、70歳以上(14.7)、無回答(未入力)(9.1)	1,204,235	①健康食品(12.0)、②化粧品(10.2)、③内職・副業その他(9.9)、④ファンド型投資商品(8.8)、⑤商品一般(8.2)
		(8,834)	女性	4,087		給与生活者(48.9)、自営・自由業(8.3)、家事従事者(8.4)、学生(7.5)、無職(15.6)、企業等(0.3)、不明・無回答(未入力)(11.0)	1,224,011	
16	訪問購入	5,647	男性	1,192	71.2	20歳未満(0.2)、20歳代(1.1)、30歳代(1.8)、40歳代(3.9)、50歳代(9.9)、60歳代(15.4)、70歳以上(58.0)、無回答(未入力)(9.6)	437,992	①商品一般(22.8)、②アクセサリ(21.1)、③和服(5.3)、④靴・運動靴(4.5)、⑤食器(3.5)
		(5,119)	女性	4,244		給与生活者(13.2)、自営・自由業(3.5)、家事従事者(24.8)、学生(0.3)、無職(46.9)、企業等(0.5)、不明・無回答(未入力)(10.9)	-	
17	偽警告	5,583	男性	3,983	66.5	20歳未満(1.0)、20歳代(1.4)、30歳代(1.9)、40歳代(5.6)、50歳代(11.9)、60歳代(24.9)、70歳以上(47.1)、無回答(未入力)(6.3)	208,107	①他の役務サービス(48.4)、②ウイルス対策ソフト(33.8)、③商品一般(6.4)、④インターネット通信関連サービス(4.2)、⑤パソコンソフト(2.3)
		(5,755)	女性	1,454		給与生活者(28.1)、自営・自由業(6.4)、家事従事者(7.9)、学生(1.5)、無職(45.6)、企業等(1.1)、不明・無回答(未入力)(9.3)	193,180	
18	販売目的隠匿	5,337	男性	2,227	52.4	20歳未満(1.8)、20歳代(21.6)、30歳代(9.6)、40歳代(9.0)、50歳代(10.4)、60歳代(10.2)、70歳以上(29.9)、無回答(未入力)(7.6)	1,365,644	①商品一般(8.3)、②他の役務サービス(5.6)、③屋根工事(5.4)、④インターネット接続回線(5.1)、⑤電気(4.3)
		(5,783)	女性	2,882		給与生活者(39.7)、自営・自由業(5.4)、家事従事者(12.5)、学生(5.3)、無職(28.1)、企業等(1.3)、不明・無回答(未入力)(7.7)	567,429	
19	還付金詐欺	4,840	男性	1,378	70.0	20歳未満(0.0)、20歳代(0.0)、30歳代(0.1)、40歳代(0.7)、50歳代(3.1)、60歳代(41.2)、70歳以上(39.4)、無回答(未入力)(15.4)	652,228	①社会保険(78.2)、②他の保健・福祉サービス(7.4)、③商品一般(5.1)、④他の行政サービス(4.0)、⑤公的年金(2.0)
		(4,343)	女性	3,224		給与生活者(9.6)、自営・自由業(3.3)、家事従事者(26.4)、学生(0.0)、無職(38.2)、企業等(0.3)、不明・無回答(未入力)(22.2)	347,134	
20	フリマサービス	4,792	男性	2,045	42.7	20歳未満(3.8)、20歳代(15.8)、30歳代(18.3)、40歳代(19.5)、50歳代(17.9)、60歳代(8.5)、70歳以上(4.2)、無回答(未入力)(12.0)	145,984	①商品一般(16.1)、②紳士・婦人洋服(6.5)、③かばん(6.5)、④アクセサリ(3.5)、⑤玩具・遊具その他(3.3)
		(6,306)	女性	2,475		給与生活者(47.2)、自営・自由業(7.1)、家事従事者(11.0)、学生(5.9)、無職(13.8)、企業等(0.5)、不明・無回答(未入力)(14.4)	94,557	

(注1) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

(注2) 「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「代引配達」「訪問購入」「テレビショッピング」「フリマサービス」は、販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。

(注3) 「販売目的隠匿」には「アポイントメントセールス」は含まれていない。

(注4) 「訪問購入」は消費者が物品を売却し、代金を受け取るという取引であるため、既支払金額を登録対象外としている。

(注5) 平均契約購入金額と平均既支払金額は小数点以下第1位を四捨五入した値である。

(注6) 主な商品・役務等は上位5位を記載している。

備考1 相談の分類について

- ・国民生活センターおよび全国各地の消費生活センター等では、寄せられる消費生活相談について共通の分類を行っている。
- ・相談は、①相談の主体となる商品・役務（サービス）等を分類する「商品・役務等別分類」と、②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」によって分けている。
- ・すなわち、1件の相談について原則として2種類の分類を行っている。①は1件の相談について1つ選択するが、②は4つを上限として複数選択できる。

備考2 用語の説明

（商品・役務等）

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えがない請求に関する相談が目立つ。
家庭用電気治療器具	原則として医薬品医療機器等法に定められる医療機器のうち、家庭で利用されるもの。電気マッサージ器や温熱治療器など。
他の保健衛生用品	人の体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品のうち、ほかの具体的な分類に当てはまらないもの。マスク、人体用冷却シートなどを含む。
他の教養娯楽品類	主として教養または娯楽・趣味の目的で使用される商品のうち、ほかの具体的な分類に当てはまらないもの。アイドルグッズ、アニメグッズ、アダルトグッズなどを含む。
移動通信サービス	携帯電話サービス・モバイルデータ通信サービスおよびそれらに付帯するサービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。
デジタルコンテンツその他	ギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト（占い・懸賞サイトなど。内容の特定できないサイトの利用を含む）。
複合サービス会員	旅行、飲食店、映画等が安くなる、配送料無料等の特典をうたった会員サービス。
ファンド型投資商品	運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益等の配当を出資者に分配するもの。いわゆる集団投資スキームのほかに、預託契約などを含む。
その他金融関連サービス	金融関連サービスのうちその他のサービスで、クレジットカードの入退会・会費に関するものなどを含む。
娯楽等情報配信サービスその他	趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービス。見たり聞いたりして情報そのものを楽しんだり、参照したりするもので、アダルト情報、音楽配信サービス、映像配信サービス以外のものや、その内容が特定できないものを含む。
内職・副業その他	アフィリエイト・ドロップシッピング内職など。内職や副業の内容が特定できないものを含む。
他の行政サービス	消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関であるもの。
相談その他	主に「売り手」対「買い手」という図式でないもののうち、交通事故や個人間の借金の相談や、その他の既定の分類に当てはまらないもの。

(販売方法・手口等)

用 語	説 明
インターネット通販	オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申し込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
ワンクリック請求	パソコンやスマートフォンでアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求されるという商法。
家庭訪販	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。
無料商法	「無料サービス」「無料招待」「無料体験」「無料で閲覧」など「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを契約させる商法。
利殖商法	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して、未公開株、ファンドなどへの投資や出資を勧誘する商法。
販売目的隠匿	商品やサービスの販売であることを意図的に隠して消費者に近づき、不意打ち的に契約させようとする販売方法（アポイントメントセールスは含まれていない）。
マルチ取引	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
サイドビジネス商法	「内職・副業（サイドビジネス）になる」「脱サラできる」などをセールストークに何らかの契約をさせる商法。
かたり商法 (身分詐称)	販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる商法。
点検商法	「点検に来た」「無料で点検する」などと言って消費者宅に来訪し、「水質に問題がある」「布団にダニがいる」などと言って商品やサービスを販売する商法。
偽警告	インターネットを利用している端末に「コンピューターウイルスに感染している」等の偽の警告画面を表示させ、ウイルス対策ソフトやセキュリティサポート等を契約させる商法。
フィッシング	送信者を詐称した電子メールを送り付けたり、偽の電子メールから偽のホームページに接続させたりするなどの方法で、クレジットカード番号やアカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す方法。
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
偽サイト	実在の企業のサイトと酷似していたり、その企業のサイトと誤解させるように作成された偽物のサイト。
還付金詐欺	税務署や社会保険事務所などの職員を名乗り、税金等の還付金名目で、あたかも税金等を還付する手続きであるかのように装い、金銭などをだまし取ろうとする手口。
アポイントメントセールス	「抽選に当たったので景品を取りに来て」「特別なモニターに選ばれた」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言って、電話や郵便等で喫茶店や事務所等へ呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービスを契約させる商法。
S F 商法	閉め切った会場等に人を集め日用品等をただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品を売りつける商法。
キャッチセールス	街頭で消費者を呼び止め、喫茶店や営業所・店舗等に連れ込み、商品やサービスを契約させる商法。

(支払方法)

用語	説明
信用供与	消費者の支払いを一定期間猶予すること。
他の前払式	信用供与を受けていない、または受けないことを前提とし、商品の受け取りまたは役務の提供を受けるのに先立って、代金の全部または一部を前払いしたもののうち、割賦販売法第11条柱書に定める「前払式割賦販売」および割賦販売法第2条第6項に定める「前払式特定取引」に該当しないもの。
販売信用	クレジット会社等から商品・役務の購入に当たって支払う代金に対して信用供与を受けたもの、または受けることを前提としたもの。
自社割賦	販売会社等に対して代金を2カ月以上かつ3回以上にわたり分割で支払う方法。
包括信用	クレジットカード等により、2カ月を超えて、またはリボルビング方式で支払う方法。
個別信用	クレジット会社等が消費者に代わって販売会社に代金を支払い、消費者は販売会社ではなくクレジット会社等に2カ月を超えて代金を支払う方法。
ローン提携販売	消費者が商品等の代金を金融機関から借入れ分割で支払う方法であるが、販売店や販売店から委託を受けた保証会社などが、消費者の債務を保証するもののうち、包括方式のもの。

(相談内容等)

用語	説明
SNS	ソーシャルネットワーキングサービス（友人・知人や個人の興味・嗜好等を登録し、新たな友人関係を広げる場を提供したり、友人・知人間のコミュニケーションの場を提供するコミュニティ型ウェブサイト、アプリ）に関連する消費生活相談。
後払い決済	個々の商品・サービスの購入時に与信を受け、カード等を利用することなく、後払いができるサービス。購入した商品等の発送時・発送後に後払い決済サービス事業者から送付される請求書を用いて、支払期日までにコンビニや銀行等から後払い決済サービス事業者に対して代金を支払う決済手段に関連する消費生活相談。
情報商材	副業、投資やギャンブル等で高収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報に関連する消費生活相談。
心身障害者関連	心身障害者がトラブルの当事者になった消費生活相談。