

令和6年8月7日
独立行政法人国民生活センター

2023年度 全国の消費生活相談の状況 —PI0-NETより—

2023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)。

2023年度の傾向と特徴

- ・ 2023年度の相談件数は89万件で、2022年度の89.9万件に比べ約9,000件減少した(図1)。
- ・ 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、24.2%であった(図2)。
- ・ 商品・役務等別で見ると、2022年度に比べ、「商品一般」(身に覚えのない商品が届いたという相談、不正利用の相談など)、「他の役務サービス」(サポート詐欺の相談など)、「四輪自動車」(中古自動車の購入後に不具合が見つかったという相談など)、「内職・副業その他」(アフィリエイトで稼げると言われて副業の契約をしたがやめたいという相談など)、「医療サービス」(美容整形の無料カウンセリング時に高額な契約を勧誘されたという相談など)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、全体の約4割(38.8%)を占める(表3)。
- ・ 契約購入金額は、合計金額が4,295億円、平均金額が88万円、「既支払金額」は、合計金額が1,861億円、平均金額が48万円であり、2022年度に比べいずれも増加した(図7)。
- ・ 販売方法・手口別で見ると、「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、「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、「かたり商法(身分詐称)」(5位)では架空請求の相談が多い(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、2024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

2023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、890,322件であり、2022年度の899,153件に比べ約9,000件減少した。

「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、2023年度は16,314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)

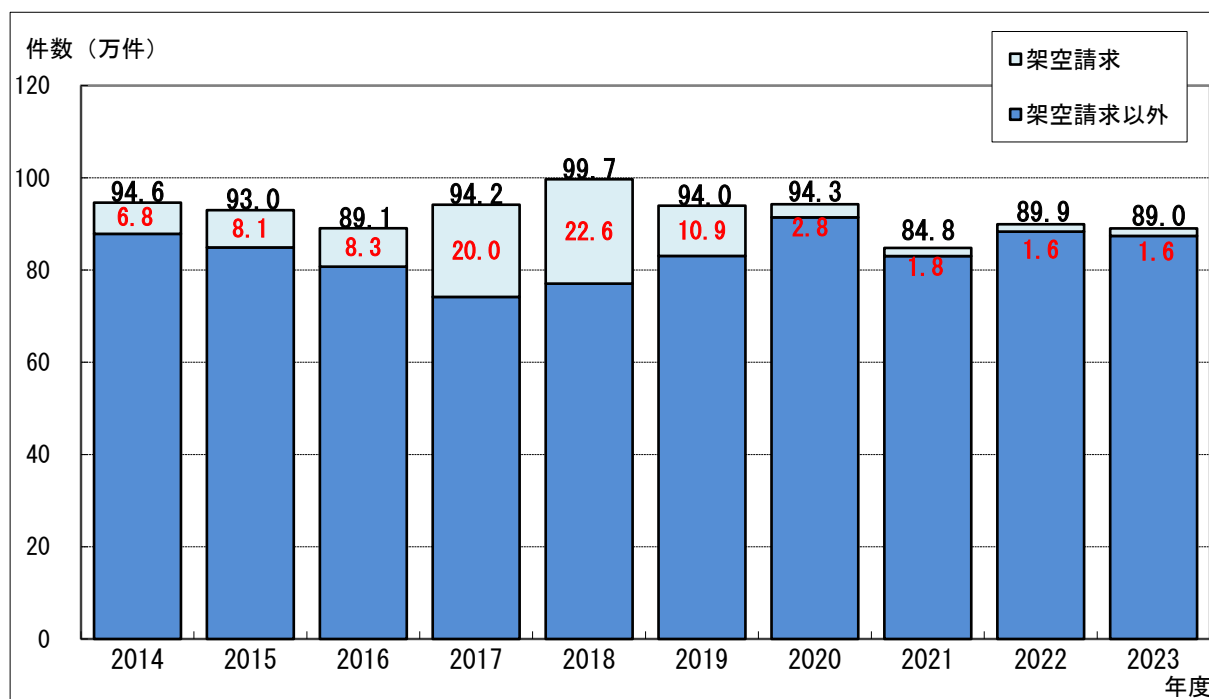


表1 消費生活相談の年度別総件数

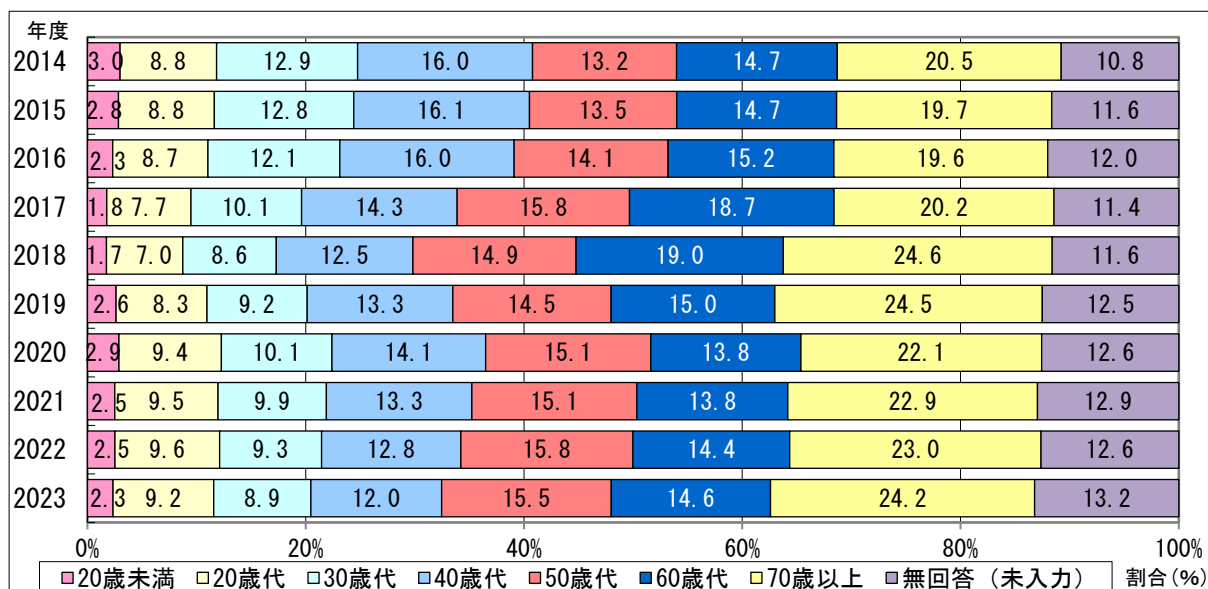
年度	件数	年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1994	234,022	2004	1,919,674	2014	946,239
1985	88,752	1995	274,076	2005	1,303,588	2015	929,993
1986	133,103	1996	351,139	2006	1,113,146	2016	890,733
1987	151,874	1997	400,511	2007	1,050,837	2017	941,569
1988	151,784	1998	415,347	2008	941,058	2018	996,815
1989	165,697	1999	467,110	2009	891,703	2019	939,646
1990	164,643	2000	547,138	2010	884,233	2020	942,687
1991	170,833	2001	655,899	2011	871,908	2021	848,009
1992	191,200	2002	874,260	2012	848,688	2022	899,153
1993	217,816	2003	1,509,889	2013	925,843	2023	890,322

2. 契約当事者の属性等

2023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24.2%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（2023年度）

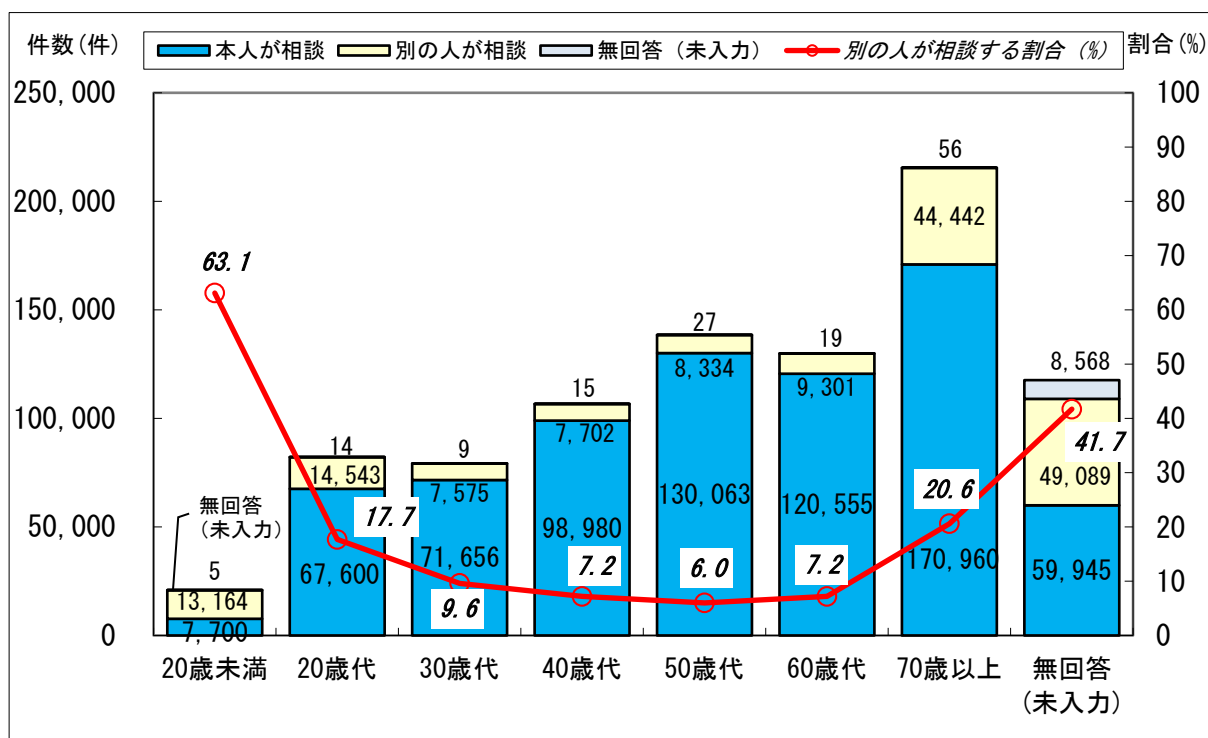


図4 性別等（2023年度）

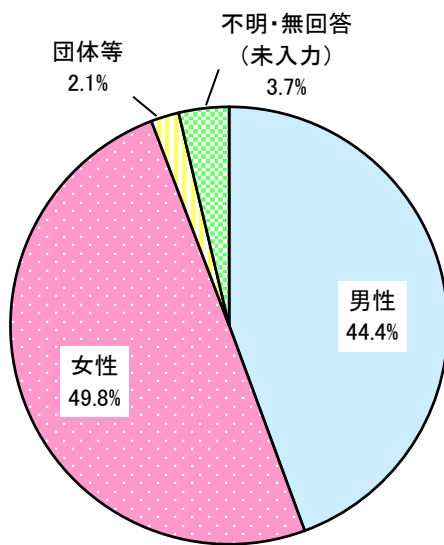
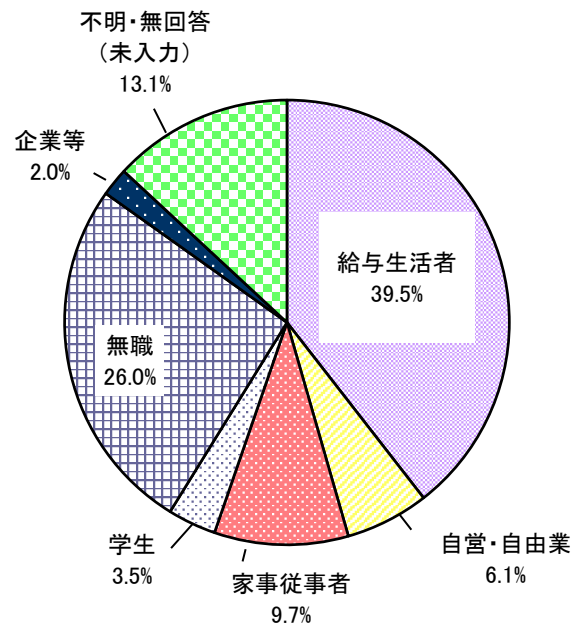


図5 職業等（2023年度）



(注) 図中の割合は2023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、2023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、通販サイトなどをかたった迷惑メール、覚えのない未納料金を請求する不審な電話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「他の役務サービス」では、サポート詐欺の相談やインターネット検索で見つけたロードサービスの相談、有料質問サイトの解約に関する相談などがみられた（表2-1）。

表2-1 商品・役務等別の相談件数・割合（2023・2022年度、上位10位）

順位	2023年度	件数 割合(%)	順位	2022年度	件数 割合(%)
1	商品一般	86,651 (9.7)	1	商品一般	80,904 (9.0)
2	化粧品	58,922 (6.6)	2	化粧品	80,204 (8.9)
3	賃貸アパート・マンション	33,089 (3.7)	3	賃貸アパート・マンション	31,735 (3.5)
4	健康食品	32,046 (3.6)	4	健康食品	30,740 (3.4)
5	他の役務サービス	25,196 (2.8)	5	エステティックサービス	22,338 (2.5)
6	移動通信サービス	21,617 (2.4)	6	移動通信サービス	20,828 (2.3)
7	フリーローン・サラ金	20,176 (2.3)	7	他の役務サービス	20,155 (2.2)
8	インターネット接続回線	18,378 (2.1)	8	フリーローン・サラ金	18,813 (2.1)
9	修理サービス	17,581 (2.0)	9	紳士・婦人洋服	18,336 (2.0)
10	紳士・婦人洋服	16,898 (1.9)	10	インターネット接続回線	18,052 (2.0)

(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商品一般〔1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、「クレジットカードで身に覚えのない請求を受けた」という不正利用の相談がみられた。

②他の役務サービス〔2位〕

「パソコン上にウイルスに感染したという警告画面が出たため、表示された番号に電話をかけたところ、セキュリティサポート費用を請求された」といった相談がみられた。

③四輪自動車〔3位〕

「中古自動車の購入後に事故歴があることが分かった」という相談や、「中古自動車の購入直後から不具合が出た。修理を求めたが、修理に応じない」といった相談がみられた。

④内職・副業その他〔4位〕

「SNSで知り合った人にアフィリエイトで稼げると言われて副業の契約をしたが、指示されたとおりにしてももうからないのでやめたい」といった相談がみられた。

⑤医療サービス〔5位〕

「無料カウンセリングのみのつもりで美容外科に行ったところ、高額な契約を勧誘された」といった相談がみられた。

表2-2 2023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	2023年度	2022年度	差	対前年度比(%)
1	商品一般	86,651	80,904	5,747	107.1
2	他の役務サービス	25,196	20,155	5,041	125.0
3	四輪自動車	15,619	12,804	2,815	122.0
4	内職・副業その他	11,192	8,538	2,654	131.1
5	医療サービス	10,086	7,679	2,407	131.3
6	修理サービス	17,581	15,323	2,258	114.7
7	屋根工事	9,606	7,721	1,885	124.4
8	外国為替証拠金取引	4,310	2,536	1,774	170.0
9	その他金融関連サービス	12,677	11,099	1,578	114.2
10	ファンド型投資商品	6,117	4,573	1,544	133.8

(注) 表中の対前年度比は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。

2) 減少の目立つ商品・役務等

2023年度は、2022年度に比べ、「化粧品」〔1位〕、「エステティックサービス」〔2位〕、「電気」〔3位〕などの相談が減少した（表2-3）。

表2-3 2023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	2023年度	2022年度	差	対前年度比(%)
1	化粧品	58,922	80,204	-21,282	73.5
2	エステティックサービス	15,104	22,338	-7,234	67.6
3	電気	11,599	15,373	-3,774	75.5
4	アダルト情報	6,434	10,191	-3,757	63.1
5	社会保険	2,361	4,701	-2,340	50.2
6	出会い系サイト・アプリ	6,880	8,889	-2,009	77.4
7	アクセサリ	5,455	7,251	-1,796	75.2
8	時計・時計付属品	2,807	4,449	-1,642	63.1
9	家具類	3,430	5,025	-1,595	68.3
10	魚介類全般	1,936	3,417	-1,481	56.7

(注) 表中の対前年度比は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。

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、2023年度に占める割合は38.8%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54.6%を占めている。「マルチ取引」では20歳代の割合が最も高く、23.5%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」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
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)	929,993 (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)	77,118 (7.7)	297,799 (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)	996,815 (100.0)
2019		212,379 (22.6)	79,459 (8.5)	308,737 (32.9)	11,745 (1.2)	57,118 (6.1)	3,087 (0.3)	5,220 (0.6)	6,307 (0.7)	471,673 (50.2)	939,646 (100.0)
2020		197,133 (20.9)	75,978 (8.1)	373,984 (39.7)	10,205 (1.1)	48,495 (5.1)	6,694 (0.7)	6,018 (0.6)	5,289 (0.6)	526,663 (55.9)	942,687 (100.0)
2021		179,818 (21.2)	78,225 (9.2)	326,554 (38.5)	8,837 (1.0)	45,641 (5.4)	3,815 (0.4)	6,925 (0.8)	5,188 (0.6)	475,185 (56.0)	848,009 (100.0)
2022		192,920 (21.5)	70,032 (7.8)	365,536 (40.7)	6,844 (0.8)	43,488 (4.8)	3,722 (0.4)	7,732 (0.9)	5,350 (0.6)	502,704 (55.9)	899,153 (100.0)
2023		186,622 (21.0)	74,820 (8.4)	345,803 (38.8)	5,136 (0.6)	49,955 (5.6)	3,489 (0.4)	8,581 (1.0)	5,640 (0.6)	493,424 (55.4)	890,322 (100.0)

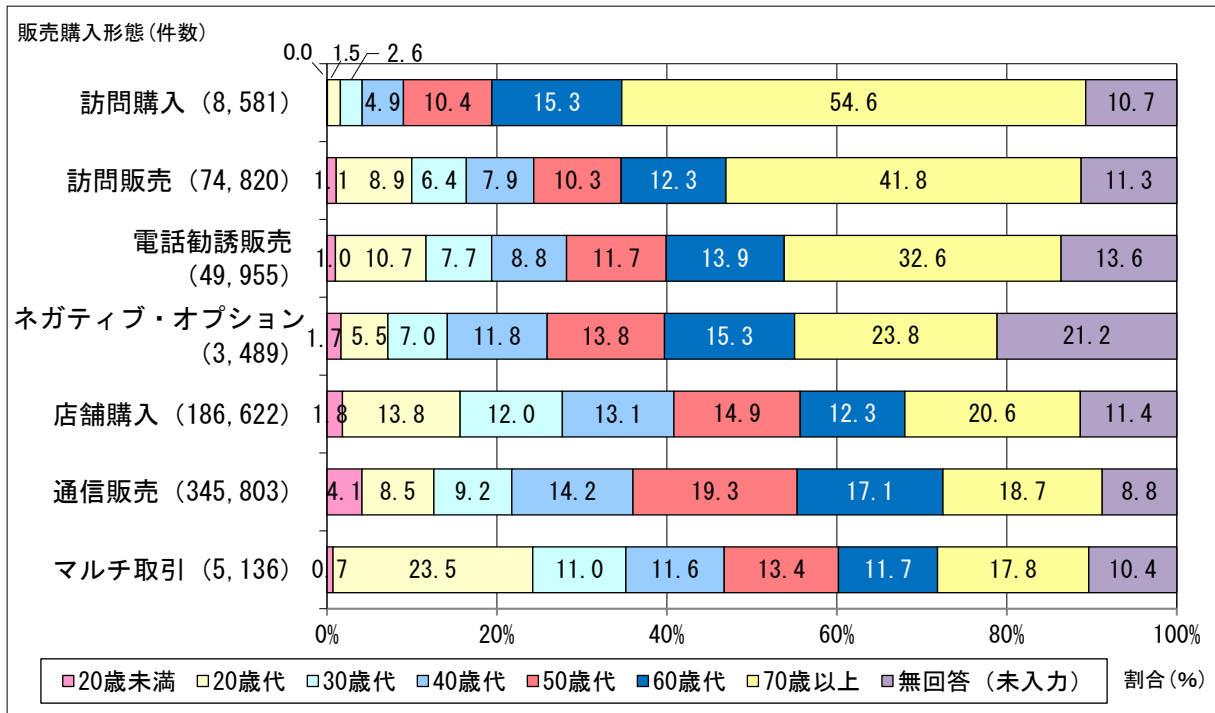
(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

「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（2023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（2023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	販売購入形態別件数
店舗外販売	店舗購入	12,879 (6.9)	45,262 (24.3)	6,918 (3.7)	37,914 (20.3)	470 (0.3)	8,181 (4.4)	39,823 (21.3)	137,612 (73.7)	48,230 (25.8)	277 (0.1)	538 (0.3)	186,622
	訪問販売	625 (0.8)	5,559 (7.4)	1,317 (1.8)	16,467 (22.0)	19 (0.0)	3,752 (5.0)	56,883 (76.0)	58,615 (78.3)	8,109 (10.8)	10 (0.0)	60 (0.1)	74,820
	通信販売	8,076 (2.3)	33,399 (9.7)	4,750 (1.4)	39,657 (11.5)	367 (0.1)	53,605 (15.5)	243,783 (70.5)	295,034 (85.3)	42,839 (12.4)	303 (0.1)	87 (0.0)	345,803
	マルチ取引	79 (1.5)	224 (4.4)	334 (6.5)	592 (11.5)	0 (0.0)	71 (1.4)	4,114 (80.1)	4,074 (79.3)	375 (7.3)	0 (0.0)	1 (0.0)	5,136
	電話勧誘販売	232 (0.5)	1,217 (2.4)	660 (1.3)	5,534 (11.1)	21 (0.0)	2,582 (5.2)	42,770 (85.6)	36,432 (72.9)	3,995 (8.0)	7 (0.0)	19 (0.0)	49,955
	ネガティブ・オプション	4 (0.1)	30 (0.9)	24 (0.7)	131 (3.8)	0 (0.0)	35 (1.0)	2,839 (81.4)	2,227 (63.8)	208 (6.0)	4 (0.1)	0 (0.0)	3,489
	訪問購入	13 (0.2)	127 (1.5)	366 (4.3)	556 (6.5)	6 (0.1)	486 (5.7)	6,264 (73.0)	4,918 (57.3)	1,121 (13.1)	0 (0.0)	3 (0.0)	8,581
	その他無店舗	157 (2.8)	748 (13.3)	212 (3.8)	1,373 (24.3)	17 (0.3)	443 (7.9)	2,318 (41.1)	4,241 (75.2)	1,054 (18.7)	5 (0.1)	24 (0.4)	5,640

(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。

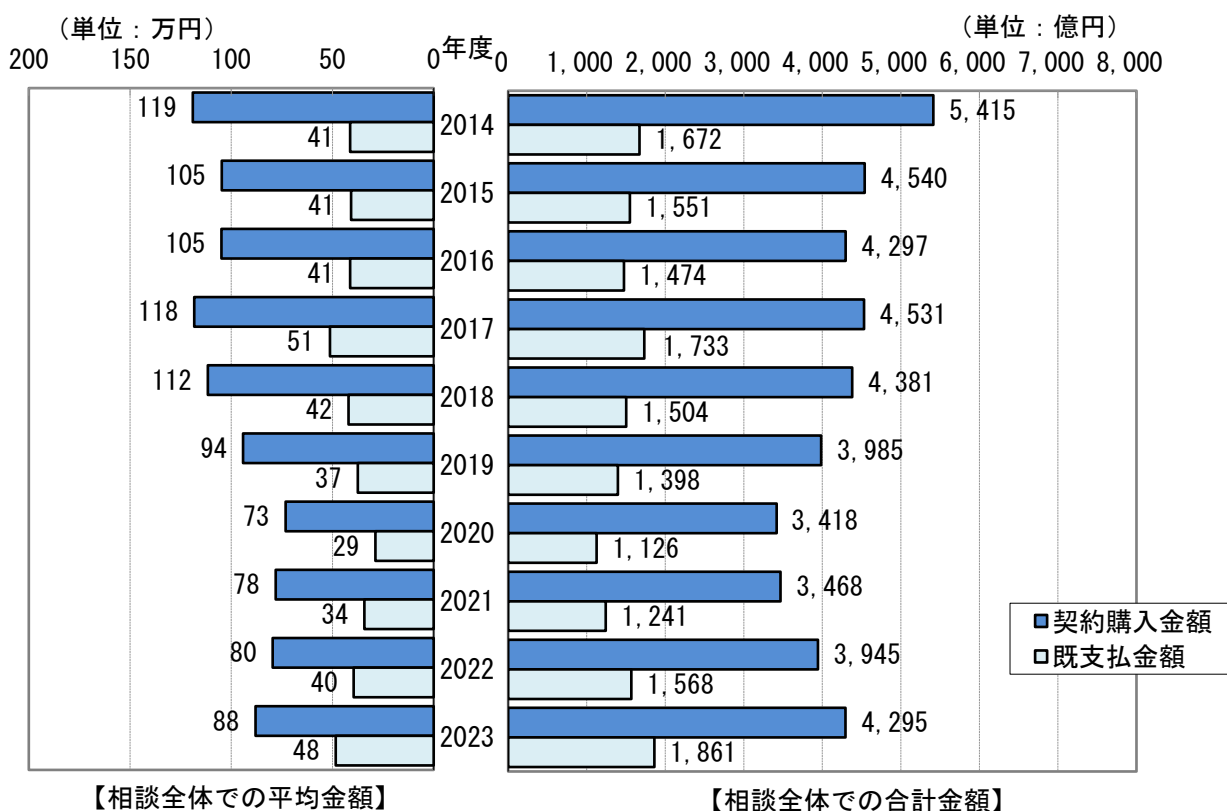
(注3) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

5. 契約購入金額等

契約購入金額は、合計金額が4,295億円、平均金額が88万円であり、既支払金額は、合計金額が1,861億円、平均金額が48万円であった。いずれも2022年度に比べて増加した(図7)。

支払方法別でみると、「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などの前払式通販で商品を購入した相談など)については、2014年度以降件数・割合ともに増加傾向にある。また、2022年度に比べて「借金契約」の件数・割合が増加した(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	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
信用供与無し (小計)	545,672 (80.7)	517,523 (79.5)	470,572 (77.8)	408,701 (73.7)	380,118 (70.6)	367,299 (66.3)	361,682 (63.1)	325,597 (62.0)	319,409 (55.8)	306,618 (55.2)
即時払	414,548 (76.0)	381,675 (73.8)	332,616 (70.7)	282,115 (69.0)	267,959 (70.5)	263,766 (71.8)	261,547 (72.3)	235,407 (72.3)	228,870 (71.7)	217,124 (70.8)
前払式割賦	130 (0.0)	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	216 (0.1)	202 (0.1)	235 (0.1)	219 (0.1)	219 (0.1)	210 (0.1)
前払式特定	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)	988 (0.3)	951 (0.3)	779 (0.3)
他の前払式	18,746 (3.4)	19,490 (3.8)	20,933 (4.4)	18,425 (4.5)	18,532 (4.9)	19,135 (5.2)	25,673 (7.1)	24,580 (7.5)	28,302 (8.9)	28,395 (9.3)
無回答 (未入力)	109,630 (20.1)	113,594 (21.9)	114,986 (24.4)	106,373 (26.0)	92,142 (24.2)	83,075 (22.6)	73,255 (20.3)	64,403 (19.8)	61,067 (19.1)	60,110 (19.6)
販売信用 (小計)	87,343 (12.9)	94,372 (14.5)	99,084 (16.4)	112,685 (20.3)	125,301 (23.3)	157,245 (28.4)	186,577 (32.5)	175,051 (33.3)	227,722 (39.8)	222,032 (40.0)
自社割賦	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)	3,052 (1.3)	3,136 (1.4)
包括信用	18,811 (21.5)	19,533 (20.7)	19,095 (19.3)	20,302 (18.0)	21,387 (17.1)	21,690 (13.8)	21,194 (11.4)	18,577 (10.6)	19,925 (8.7)	18,307 (8.2)
個別信用	20,575 (23.6)	21,175 (22.4)	20,271 (20.5)	20,006 (17.8)	17,682 (14.1)	16,695 (10.6)	15,019 (8.0)	14,571 (8.3)	23,520 (10.3)	21,350 (9.6)
ローン提携 販売	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)	27 (0.0)
2か月内払い	35,050 (40.1)	40,681 (43.1)	47,019 (47.5)	59,355 (52.7)	73,045 (58.3)	104,608 (66.5)	135,775 (72.8)	127,976 (73.1)	170,069 (74.7)	168,010 (75.7)
他の販売信用	789 (0.9)	749 (0.8)	748 (0.8)	985 (0.9)	1,143 (0.9)	1,489 (0.9)	1,515 (0.8)	1,479 (0.8)	1,749 (0.8)	1,690 (0.8)
無回答 (未入力)	4,830 (5.5)	5,366 (5.7)	6,113 (6.2)	6,874 (6.1)	7,663 (6.1)	8,836 (5.6)	9,644 (5.2)	8,927 (5.1)	9,354 (4.1)	9,512 (4.3)
借金契約	43,456 (6.4)	39,419 (6.1)	35,081 (5.8)	33,386 (6.0)	32,830 (6.1)	29,433 (5.3)	25,239 (4.4)	24,334 (4.6)	24,945 (4.4)	26,907 (4.8)
合計	676,471 (100.0)	651,314 (100.0)	604,737 (100.0)	554,772 (100.0)	538,249 (100.0)	553,977 (100.0)	573,498 (100.0)	524,982 (100.0)	572,076 (100.0)	555,557 (100.0)

(注) 合計には不明・無関係を含まない。「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。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、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、5位の「かたり商法（身分詐称）」では架空請求の相談が多い（表6）。

表6 販売方法・手口別の相談件数（2023・2022年度、上位10位）

順位	2023年度	件数	順位	2022年度	件数
1	インターネット通販	200,511	1	インターネット通販	220,570
2	定期購入	84,885	2	定期購入	102,255
3	家庭訪販	49,993	3	家庭訪販	46,134
4	電話勧誘販売	42,770	4	電話勧誘販売	37,128
5	かたり商法（身分詐称）	22,869	5	かたり商法（身分詐称）	21,605
6	代引配達	19,575	6	代引配達	21,404
7	無料商法	16,046	7	偽サイト	18,414
8	サイドビジネス商法	15,776	8	無料商法	16,698
9	フィッシング	14,393	9	フィッシング	14,362
10	偽サイト	13,962	10	サイドビジネス商法	13,879

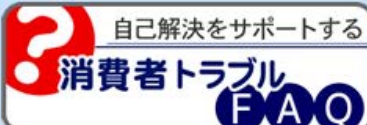
（注1）1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

（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。

（注3）「インターネット通販」「定期購入」は、販売購入形態が「通信販売」以外のものも含めて集計した。


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）



自己解決をサポートする
**消費者トラブル
FAQ**

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っ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	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(%)	順位	2023年度	件数 割合(%)
1	商品一般※	139,598 (14.9)	1	商品一般※	91,869 (9.7)	1	商品一般※	77,052 (9.1)	1	商品一般※	80,904 (9.0)	1	商品一般※	86,651 (9.7)
2	健康食品	54,685 (5.8)	2	健康食品	60,765 (6.4)	2	化粧品	44,854 (5.3)	2	化粧品	80,204 (8.9)	2	化粧品	58,922 (6.6)
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※	50,126 (5.3)	3	賃貸アパート・マンション	32,788 (3.9)	3	賃貸アパート・マンション	31,735 (3.5)	3	賃貸アパート・マンション	33,089 (3.7)
4	化粧品	34,552 (3.7)	4	化粧品	36,701 (3.9)	4	健康食品	29,541 (3.5)	4	健康食品	30,740 (3.4)	4	健康食品	32,046 (3.6)
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	32,667 (3.5)	5	移动通信サービス	25,004 (2.9)	5	エステティックサービス	22,338 (2.5)	5	他の役務サービス※	25,196 (2.8)
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	27,356 (2.9)	6	インターネット接続回線	21,358 (2.5)	6	移动通信サービス	20,828 (2.3)	6	移动通信サービス	21,617 (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	25,880 (2.7)	7	他の役務サービス※	19,788 (2.3)	7	他の役務サービス※	20,155 (2.2)	7	フリーローン・サラ金	20,176 (2.3)
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	18,810 (2.2)	8	フリーローン・サラ金	18,813 (2.1)	8	インターネット接続回線	18,378 (2.1)
9	他の役務サービス※	18,176 (1.9)	9	他の役務サービス※	22,126 (2.3)	9	フリーローン・サラ金	18,282 (2.2)	9	紳士・婦人洋服	18,336 (2.0)	9	修理サービス	17,581 (2.0)
10	相談その他	14,117 (1.5)	10	フリーローン・サラ金	18,843 (2.0)	10	修理サービス	16,187 (1.9)	10	インターネット接続回線	18,052 (2.0)	10	紳士・婦人洋服	16,898 (1.9)
11	修理サービス	13,845 (1.5)	11	紳士・婦人洋服	18,383 (2.0)	11	電気	15,188 (1.8)	11	電気	15,373 (1.7)	11	四輪自動車	15,619 (1.8)
12	アダルト情報サイト※	13,716 (1.5)	12	修理サービス	16,558 (1.8)	12	アダルト情報※	12,942 (1.5)	12	修理サービス	15,323 (1.7)	12	エステティックサービス	15,104 (1.7)
13	電気	13,398 (1.4)	13	電気	14,134 (1.5)	13	四輪自動車	12,636 (1.5)	13	四輪自動車	12,804 (1.4)	13	その他金融関連サービス※	12,677 (1.4)
14	四輪自動車	13,157 (1.4)	14	アダルト情報サイト※	13,620 (1.4)	14	内職・副業その他※	11,209 (1.3)	14	その他金融関連サービス※	11,099 (1.2)	14	電気	11,599 (1.3)
15	紳士・婦人洋服	11,928 (1.3)	15	相談その他	13,095 (1.4)	15	出会い系サイト・アプリ	10,265 (1.2)	15	アダルト情報※	10,191 (1.1)	15	内職・副業その他※	11,192 (1.3)
16	放送サービス※	11,629 (1.2)	16	四輪自動車	12,689 (1.3)	16	その他金融関連サービス※	9,265 (1.1)	16	出会い系サイト・アプリ	8,889 (1.0)	16	医療サービス※	10,086 (1.1)
17	出会い系サイト	8,926 (0.9)	17	出会い系サイト	10,602 (1.1)	17	相談その他	9,137 (1.1)	17	内職・副業その他※	8,538 (0.9)	17	屋根工事	9,606 (1.1)
18	生命保険	8,808 (0.9)	18	携帯電話	8,863 (0.9)	18	かばん	8,205 (1.0)	18	娯楽等情報配信サービス その他※	7,815 (0.9)	18	インターネットゲーム	8,432 (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※	8,435 (0.9)	19	娯楽等情報配信サービス その他※	7,326 (0.9)	19	屋根工事	7,721 (0.9)	19	娯楽等情報配信サービス その他※	8,429 (0.9)
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	7,266 (0.9)	20	医療サービス※	7,679 (0.9)	20	出会い系サイト・アプリ	6,880 (0.8)
	全体	939,646 (100.0)		全体	942,687 (100.0)		全体	848,009 (100.0)		全体	899,153 (100.0)		全体	890,322 (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」）「インターネットゲーム」（2020年度以前は「オンラインゲーム」）は、分類や名称の変更があったもの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（2023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	86,651	男性	36,394	60.0	20歳未満(1.2)、20歳代(4.8)、30歳代(5.3)、40歳代(9.1)、50歳代(13.9)、60歳代(15.4)、70歳以上(29.4)、無回答(21.0)	421,401	通信販売 (26.9)	①信用性、②クレジットカード、③個人情報、④インターネット通販、⑤詐欺、⑥迷惑メール、⑦ショートメッセージ、⑧フィッシング、⑨不当請求、⑩名義冒用
			女性	39,732		給与生活者(30.3)、自営・自由業(4.6)、家事従事者(10.6)、学生(1.7)、無職(29.1)、企業等(1.2)、不明・無回答(22.5)	220,136	電話勧誘販売 (5.0)	
2	化粧品	58,922	男性	14,322	59.5	20歳未満(2.3)、20歳代(2.6)、30歳代(3.8)、40歳代(10.9)、50歳代(22.7)、60歳代(25.5)、70歳以上(26.3)、無回答(5.9)	23,604	通信販売 (92.0)	①定期購入、②インターネット通販、③解約、④電子広告、⑤後払い決済、⑥返品、⑦SNS、⑧連絡不能、⑨高価格・料金、⑩契約書・書面
			女性	43,594		給与生活者(42.5)、自営・自由業(5.6)、家事従事者(16.4)、学生(2.6)、無職(24.1)、企業等(0.1)、不明・無回答(8.7)	9,436	電話勧誘販売 (2.2)	
3	賃貸アパート・マンション	33,089	男性	16,549	43.7	20歳未満(0.9)、20歳代(18.3)、30歳代(20.9)、40歳代(16.0)、50歳代(14.3)、60歳代(7.7)、70歳以上(7.9)、無回答(14.0)	268,011	店舗購入 (58.8)	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不当請求、⑩返金
			女性	15,092		給与生活者(56.1)、自営・自由業(5.3)、家事従事者(3.7)、学生(3.2)、無職(18.1)、企業等(2.0)、不明・無回答(11.6)	84,162	通信販売 (1.3)	
4	健康食品	32,046	男性	13,164	61.3	20歳未満(2.5)、20歳代(3.2)、30歳代(4.6)、40歳代(10.8)、50歳代(18.7)、60歳代(19.0)、70歳以上(34.1)、無回答(7.2)	53,582	通信販売 (80.5)	①定期購入、②インターネット通販、③解約、④電子広告、⑤後払い決済、⑥返品、⑦痩身、⑧SNS、⑨連絡不能、⑩高価格・料金
			女性	18,040		給与生活者(35.5)、自営・自由業(5.5)、家事従事者(11.9)、学生(2.7)、無職(34.4)、企業等(0.1)、不明・無回答(10.0)	35,271	電話勧誘販売 (6.7)	
5	他の役務サービス	25,196	男性	12,194	55.6	20歳未満(1.4)、20歳代(12.5)、30歳代(8.5)、40歳代(9.5)、50歳代(11.9)、60歳代(14.0)、70歳以上(28.4)、無回答(13.9)	492,512	通信販売 (40.4)	①解約、②インターネット通販、③電話勧誘、④電子広告、⑤返金、⑥偽警告、⑦高価格・料金、⑧信用性、⑨詐欺、⑩SNS
			女性	10,893		給与生活者(34.8)、自営・自由業(7.8)、家事従事者(8.5)、学生(3.5)、無職(29.8)、企業等(6.3)、不明・無回答(9.3)	327,099	電話勧誘販売 (22.1)	
6	移动通信サービス	21,617	男性	10,661	58.5	20歳未満(1.7)、20歳代(7.0)、30歳代(7.3)、40歳代(10.3)、50歳代(15.2)、60歳代(14.6)、70歳以上(31.9)、無回答(12.1)	126,962	店舗購入 (44.2)	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不当請求、⑦返金、⑧難解、⑨信用性、⑩詐欺
			女性	10,071		給与生活者(33.3)、自営・自由業(5.6)、家事従事者(9.4)、学生(2.3)、無職(34.5)、企業等(1.2)、不明・無回答(13.8)	82,105	通信販売 (14.2)	
7	フリーローン・サラ金	20,176	男性	12,507	50.9	20歳未満(0.4)、20歳代(13.5)、30歳代(11.7)、40歳代(14.8)、50歳代(17.4)、60歳代(14.2)、70歳以上(16.4)、無回答(11.6)	2,411,120	店舗購入 (35.2)	①多重債務、②クレジットカード、③契約書・書面、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高価格・料金、⑩心身障害者関連
			女性	7,015		給与生活者(46.3)、自営・自由業(5.0)、家事従事者(3.1)、学生(1.1)、無職(33.0)、企業等(0.4)、不明・無回答(11.0)	309,506	通信販売 (7.7)	
8	インターネット接続回線	18,378	男性	10,911	57.5	20歳未満(0.7)、20歳代(6.5)、30歳代(9.6)、40歳代(11.4)、50歳代(14.9)、60歳代(15.7)、70歳以上(27.8)、無回答(13.4)	52,702	電話勧誘販売 (38.2)	①解約、②電話勧誘、③説明不足、④契約書・書面、⑤経済性、⑥連絡不能、⑦解約料、⑧家庭訪問、⑨信用性、⑩虚偽説明
			女性	6,440		給与生活者(39.4)、自営・自由業(8.1)、家事従事者(7.1)、学生(1.9)、無職(29.2)、企業等(3.9)、不明・無回答(10.5)	14,960	訪問販売 (15.7)	
9	修理サービス	17,581	男性	8,417	58.4	20歳未満(0.8)、20歳代(7.5)、30歳代(8.3)、40歳代(11.3)、50歳代(14.3)、60歳代(13.3)、70歳以上(31.3)、無回答(13.2)	233,753	訪問販売 (48.2)	①高価格・料金、②家庭訪問、③電子広告、④修理代、⑤クーリングオフ、⑥返金、⑦見積り、⑧説明不足、⑨契約書・書面、⑩信用性
			女性	8,321		給与生活者(37.3)、自営・自由業(5.9)、家事従事者(11.2)、学生(1.8)、無職(29.4)、企業等(2.6)、不明・無回答(11.8)	115,229	店舗購入 (27.9)	
10	紳士・婦人洋服	16,898	男性	5,760	49.5	20歳未満(3.7)、20歳代(9.1)、30歳代(10.9)、40歳代(19.9)、50歳代(21.5)、60歳代(16.1)、70歳以上(10.9)、無回答(8.1)	26,494	通信販売 (84.3)	①インターネット通販、②電子広告、③返金、④返品、⑤解約、⑥連絡不能、⑦代引配達、⑧SNS、⑨商品未着、⑩詐欺
			女性	10,679		給与生活者(51.9)、自営・自由業(5.8)、家事従事者(12.6)、学生(5.1)、無職(14.2)、企業等(0.3)、不明・無回答(10.0)	16,645	店舗購入 (7.8)	

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)		
11	四輪自動車	15,619	男性	10,803	49.6	20歳未満(1.2)、20歳代(11.5)、30歳代(12.6)、40歳代(16.4)、50歳代(19.5)、60歳代(13.4)、70歳以上(12.8)、無回答(12.5)	2,124,300	店舗購入 (75.5)	①解約、②契約書・書面、③説明不足、④クレーム処理、⑤返金、⑥約束不履行、⑦信用性、⑧補償、⑨解約料、⑩高価格・料金
			女性	4,286		給与生活者(56.8)、自営・自由業(8.7)、家事従事者(4.1)、学生(0.9)、無職(15.3)、企業等(1.9)、不明・無回答(12.3)	1,104,632	通信販売 (10.2)	
12	エステティックサービス	15,104	男性	1,369	28.3	20歳未満(7.8)、20歳代(60.0)、30歳代(16.2)、40歳代(7.2)、50歳代(3.9)、60歳代(1.0)、70歳以上(0.4)、無回答(3.5)	343,657	店舗購入 (91.4)	①解約、②倒産、③返金、④連絡不能、⑤約束不履行、⑥契約書・書面、⑦高価格・料金、⑧クーリングオフ、⑨電子広告、⑩クレジットカード
			女性	13,604		給与生活者(67.4)、自営・自由業(2.2)、家事従事者(4.2)、学生(16.1)、無職(4.8)、企業等(0.1)、不明・無回答(5.2)	194,398	訪問販売 (1.3)	
13	その他金融関連サービス	12,677	男性	6,642	57.4	20歳未満(1.2)、20歳代(6.6)、30歳代(8.0)、40歳代(12.5)、50歳代(16.8)、60歳代(15.3)、70歳以上(28.2)、無回答(11.4)	2,606,709	通信販売 (31.6)	①クレジットカード、②解約、③暗号資産、④詐欺、⑤SNS、⑥返金、⑦連絡不能、⑧インターネット通販、⑨個人情報、⑩信用性
			女性	5,548		給与生活者(39.4)、自営・自由業(6.8)、家事従事者(8.8)、学生(2.2)、無職(28.9)、企業等(0.8)、不明・無回答(13.1)	2,922,305	店舗購入 (18.2)	
14	電気	11,599	男性	5,620	56.7	20歳未満(2.0)、20歳代(11.4)、30歳代(6.2)、40歳代(7.6)、50歳代(10.9)、60歳代(12.1)、70歳以上(29.4)、無回答(20.4)	159,152	電話勧誘販売 (21.2)	①電力小売自由化関連、②電話勧誘、③解約、④信用性、⑤家庭訪問、⑥契約書・書面、⑦高価格・料金、⑧経済性、⑨公共料金、⑩説明不足
			女性	4,646		給与生活者(29.2)、自営・自由業(10.8)、家事従事者(7.6)、学生(4.5)、無職(27.7)、企業等(8.4)、不明・無回答(11.9)	63,808	訪問販売 (20.6)	
15	内職・副業その他	11,192	男性	3,976	35.9	20歳未満(4.9)、20歳代(39.6)、30歳代(17.3)、40歳代(13.3)、50歳代(12.4)、60歳代(6.2)、70歳以上(2.3)、無回答(4.1)	999,607	通信販売 (59.2)	①SNS、②サイドビジネス商法、③インターネット通販、④返金、⑤解約、⑥電子広告、⑦詐欺、⑧電話勧誘、⑨高価格・料金、⑩情報商材
			女性	7,042		給与生活者(58.7)、自営・自由業(4.9)、家事従事者(6.5)、学生(9.9)、無職(14.4)、企業等(0.3)、不明・無回答(5.2)	810,433	電話勧誘販売 (25.3)	
16	医療サービス	10,086	男性	3,833	43.7	20歳未満(3.5)、20歳代(24.1)、30歳代(16.4)、40歳代(13.6)、50歳代(11.8)、60歳代(7.3)、70歳以上(12.5)、無回答(10.9)	447,757	店舗購入 (82.2)	①美容医療、②解約、③返金、④説明不足、⑤高価格・料金、⑥電子広告、⑦施術不良、⑧契約書・書面、⑨連絡不能、⑩約束不履行
			女性	6,036		給与生活者(48.5)、自営・自由業(4.9)、家事従事者(7.9)、学生(6.9)、無職(18.7)、企業等(0.1)、不明・無回答(13.1)	206,074	通信販売 (6.1)	
17	屋根工事	9,606	男性	5,049	70.7	20歳未満(0.0)、20歳代(0.2)、30歳代(1.4)、40歳代(4.7)、50歳代(11.6)、60歳代(16.9)、70歳以上(54.7)、無回答(10.4)	1,435,715	訪問販売 (86.6)	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	4,249		給与生活者(20.4)、自営・自由業(3.1)、家事従事者(13.2)、学生(0.1)、無職(51.2)、企業等(0.4)、不明・無回答(11.6)	399,639	店舗購入 (4.7)	
18	インターネットゲーム	8,432	男性	5,619	21.5	20歳未満(61.3)、20歳代(7.7)、30歳代(6.6)、40歳代(6.4)、50歳代(5.1)、60歳代(2.8)、70歳以上(1.3)、無回答(8.8)	281,681	通信販売 (97.2)	①インターネット通販、②未成年者契約、③返金、④高価格・料金、⑤解約、⑥クレジットカード、⑦キャリア決済、⑧名義冒用、⑨電子広告、⑩不当請求
			女性	2,178		給与生活者(19.0)、自営・自由業(2.0)、家事従事者(1.8)、学生(59.5)、無職(8.2)、企業等(0.0)、不明・無回答(9.5)	169,067	店舗購入 (0.5)	
19	娯楽等情報配信サービスその他	8,429	男性	4,294	46.5	20歳未満(6.7)、20歳代(16.5)、30歳代(11.7)、40歳代(13.6)、50歳代(17.0)、60歳代(13.6)、70歳以上(13.1)、無回答(7.8)	259,512	通信販売 (79.9)	①インターネット通販、②解約、③サブスクリプション、④架空請求、⑤電子広告、⑥個人情報、⑦SNS、⑧クレジットカード、⑨返金、⑩詐欺
			女性	3,787		給与生活者(48.3)、自営・自由業(5.5)、家事従事者(7.2)、学生(9.0)、無職(19.3)、企業等(0.7)、不明・無回答(10.0)	154,207	電話勧誘販売 (7.1)	
20	出会い系サイト・アプリ	6,880	男性	4,034	42.9	20歳未満(7.6)、20歳代(27.1)、30歳代(10.2)、40歳代(12.4)、50歳代(15.4)、60歳代(13.1)、70歳以上(10.1)、無回答(4.1)	506,403	通信販売 (95.3)	①インターネット通販、②返金、③詐欺、④SNS、⑤解約、⑥プリペイド式電子マネー、⑦電子広告、⑧個人情報、⑨高価格・料金、⑩クレジットカード
			女性	2,751		給与生活者(54.3)、自営・自由業(4.0)、家事従事者(3.6)、学生(10.6)、無職(21.2)、企業等(0.1)、不明・無回答(6.2)	475,958	電話勧誘販売 (0.6)	

表9 主な内容別分類ごとにみた商品・役務等別相談件数（2023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	7,776 (6.9)	1	賃貸アパート・マンション	9,556 (7.6)	1	化粧品	13,464 (17.2)	1	商品一般	80,369 (10.1)	1	賃貸アパート・マンション	7,810 (5.8)
2	化粧品	5,524 (4.9)	2	化粧品	7,622 (6.0)	2	健康食品	5,787 (7.4)	2	化粧品	57,800 (7.3)	2	商品一般	6,780 (5.1)
3	四輪自動車	5,135 (4.6)	3	修理サービス	6,080 (4.8)	3	商品一般	5,473 (7.0)	3	健康食品	31,123 (3.9)	3	化粧品	6,515 (4.9)
4	修理サービス	4,734 (4.2)	4	商品一般	5,113 (4.0)	4	紳士・婦人洋服	2,748 (3.5)	4	賃貸アパート・マンション	26,583 (3.4)	4	移動通信サービス	4,360 (3.3)
5	紳士・婦人洋服	3,429 (3.1)	5	移動通信サービス	4,274 (3.4)	5	他の役務サービス	2,616 (3.3)	5	他の役務サービス	23,800 (3.0)	5	四輪自動車	3,864 (2.9)
6	健康食品	2,966 (2.6)	6	健康食品	4,164 (3.3)	6	修理サービス	1,635 (2.1)	6	移動通信サービス	19,361 (2.4)	6	修理サービス	3,347 (2.5)
7	医療サービス	2,517 (2.2)	7	他の役務サービス	3,461 (2.7)	7	内職・副業その他	1,550 (2.0)	7	フリーローン・サラ金	19,301 (2.4)	7	インターネット接続回線	3,256 (2.4)
8	移動通信サービス	1,833 (1.6)	8	電気	2,747 (2.2)	8	タバコ用品	934 (1.2)	8	インターネット接続回線	17,580 (2.2)	8	健康食品	3,146 (2.3)
9	携帯電話	1,793 (1.6)	9	四輪自動車	2,625 (2.1)	9	かばん	901 (1.2)	9	紳士・婦人洋服	15,982 (2.0)	9	紳士・婦人洋服	2,818 (2.1)
10	商品一般	1,718 (1.5)	10	フリーローン・サラ金	2,548 (2.0)	10	娯楽等情報配信サービスその他	853 (1.1)	10	エステティックサービス	14,686 (1.9)	10	医療サービス	2,604 (1.9)
11	クリーニング	1,601 (1.4)	11	エステティックサービス	2,120 (1.7)	11	靴・運動靴	811 (1.0)	11	修理サービス	14,410 (1.8)	11	エステティックサービス	2,595 (1.9)
12	歯科治療	1,413 (1.3)	12	インターネット接続回線	2,111 (1.7)	12	医薬品類	736 (0.9)	12	四輪自動車	13,001 (1.6)	12	他の役務サービス	2,374 (1.8)
13	パソコン	1,306 (1.2)	13	医療サービス	2,000 (1.6)	13	医療サービス	687 (0.9)	13	その他金融関連サービス	11,703 (1.5)	13	その他金融関連サービス	1,925 (1.4)
14	調理食品	1,272 (1.1)	14	インターネットゲーム	1,993 (1.6)	14	四輪自動車	675 (0.9)	14	内職・副業その他	11,083 (1.4)	14	携帯電話	1,779 (1.3)
15	塗装工事	1,213 (1.1)	15	内職・副業その他	1,685 (1.3)	15	調理食品	664 (0.8)	15	電気	10,244 (1.3)	15	電気	1,655 (1.2)
16	インターネット接続回線	1,212 (1.1)	16	屋根工事	1,662 (1.3)	16	金融コンサルティング	662 (0.8)	16	屋根工事	9,228 (1.2)	16	外食	1,593 (1.2)
17	ルームエアコン	1,176 (1.1)	17	アダルト情報	1,505 (1.2)	17	移動通信サービス	632 (0.8)	17	インターネットゲーム	8,214 (1.0)	17	損害保険	1,211 (0.9)
17	新築工事	1,176 (1.1)	18	外食	1,432 (1.1)	18	外食	608 (0.8)	17	娯楽等情報配信サービスその他	8,214 (1.0)	18	生命保険	1,131 (0.8)
19	他の役務サービス	1,159 (1.0)	19	その他金融関連サービス	1,372 (1.1)	19	婦人下着	605 (0.8)	19	医療サービス	7,709 (1.0)	19	放送	1,083 (0.8)
20	戸建住宅	1,054 (0.9)	20	放送	1,190 (0.9)	20	出会い系サイト・アプリ	601 (0.8)	20	出会い系サイト・アプリ	6,781 (0.9)	20	新築工事	1,025 (0.8)
						20	飲料	601 (0.8)						
	全体	111,927 (100.0)		全体	126,274 (100.0)		全体	78,221 (100.0)		全体	791,925 (100.0)		全体	133,912 (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（2023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	賃貸アパート・マンション	19,453 (10.4)	1	修理サービス	8,471 (11.3)	1	化粧品	54,219 (15.7)	1	健康食品	681 (13.3)
2	エステティックサービス	13,800 (7.4)	2	屋根工事	8,320 (11.1)	2	健康食品	25,785 (7.5)	2	化粧品	524 (10.2)
3	四輪自動車	11,789 (6.3)	3	新聞	5,268 (7.0)	3	商品一般	23,285 (6.7)	3	ファンド型投資商品	499 (9.7)
4	移動通信サービス	9,551 (5.1)	4	他の役務サービス	2,988 (4.0)	4	紳士・婦人洋服	14,244 (4.1)	4	商品一般	447 (8.7)
5	医療サービス	8,286 (4.4)	5	インターネット接続回線	2,893 (3.9)	5	他の役務サービス	10,175 (2.9)	5	内職・副業その他	312 (6.1)
6	フリーローン・サラ金	7,108 (3.8)	6	電気	2,392 (3.2)	6	インターネットゲーム	8,192 (2.4)	6	複合サービス会員	310 (6.0)
7	修理サービス	4,913 (2.6)	7	塗装工事	2,129 (2.8)	7	娯楽等情報配信サービスその他	6,736 (1.9)	7	金融コンサルティング	181 (3.5)
8	外食	4,063 (2.2)	8	衛生設備工事	1,796 (2.4)	8	内職・副業その他	6,631 (1.9)	8	その他金融関連サービス	179 (3.5)
9	携帯電話	4,043 (2.2)	9	他の衛生駆除サービス	1,646 (2.2)	9	出会い系サイト・アプリ	6,556 (1.9)	9	移動通信サービス	160 (3.1)
10	商品一般	3,740 (2.0)	10	放送	1,456 (1.9)	10	アダルト情報	6,018 (1.7)	10	飲料	157 (3.1)
	全体	186,622 (100.0)		全体	74,820 (100.0)		全体	345,803 (100.0)		全体	5,136 (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	7,014 (14.0)	1	商品一般	938 (26.9)	1	商品一般	2,124 (24.8)	1	移動通信サービス	322 (5.7)
2	他の役務サービス	5,577 (11.2)	2	健康食品	203 (5.8)	2	アクセサリ	1,615 (18.8)	2	飲料	220 (3.9)
3	商品一般	4,351 (8.7)	3	化粧品	191 (5.5)	3	四輪自動車	448 (5.2)	3	修理サービス	211 (3.7)
4	内職・副業その他	2,837 (5.7)	4	紳士・婦人洋服	172 (4.9)	4	和服	426 (5.0)	4	パーキング	179 (3.2)
5	電気	2,461 (4.9)	5	飲料	96 (2.8)	5	食器	385 (4.5)	5	他の役務サービス	166 (2.9)
6	健康食品	2,155 (4.3)	6	他の教養娯楽品類	93 (2.7)	6	紳士・婦人洋服	280 (3.3)	6	フリーローン・サラ金	131 (2.3)
7	魚介類全般	1,648 (3.3)	7	書籍	84 (2.4)	7	他の商品	269 (3.1)	7	賃貸アパート・マンション	124 (2.2)
8	金融コンサルティング	1,577 (3.2)	8	雑誌	79 (2.3)	8	靴・運動靴	248 (2.9)	8	商品一般	118 (2.1)
9	広告代理サービス	1,487 (3.0)	9	かばん	76 (2.2)	9	被服品一般	227 (2.6)	9	他の冷凍・冷蔵機器類	116 (2.1)
10	化粧品	1,273 (2.5)	10	菓子類	72 (2.1)	10	時計・時計付属品	188 (2.2)	10	四輪自動車	109 (1.9)
	全体	49,955 (100.0)		全体	3,489 (100.0)		全体	8,581 (100.0)		全体	5,640 (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（2023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	5,171	1	インターネットゲーム	3,913	1	インターネットゲーム	1,089
2	化粧品	1,376	2	商品一般	544	2	エステティックサービス	1,041
3	エステティックサービス	1,172	3	化粧品	538	3	化粧品	827
4	商品一般	1,040	4	アダルト情報	351	4	健康食品	540
5	健康食品	802	5	娯楽等情報配信サービスその他	328	5	商品一般	464
6	紳士・婦人洋服	621	6	出会い系サイト・アプリ	309	6	紳士・婦人洋服	352
7	娯楽等情報配信サービスその他	563	7	紳士・婦人洋服	253	7	内職・副業その他	348
8	内職・副業その他	546	8	健康食品	252	8	医療サービス	245
9	出会い系サイト・アプリ	525	9	移動通信サービス	206	9	娯楽等情報配信サービスその他	222
10	アダルト情報	507	10	他の役務サービス	204	10	出会い系サイト・アプリ	214
11	移動通信サービス	359	11	内職・副業その他	193	11	コンサート	209
12	医療サービス	357	12	四輪自動車	148	12	他の教養・娯楽サービス	151
13	他の役務サービス	344	12	賃貸アパート・マンション	148	13	移動通信サービス	148
14	賃貸アパート・マンション	304	14	他の教養・娯楽サービス	136	14	賃貸アパート・マンション	145
15	他の教養・娯楽サービス	292	15	エステティックサービス	124	15	アダルト情報	143
16	コンサート	251	15	音楽・映像配信サービス	124	16	かばん	138
17	靴・運動靴	240	17	靴・運動靴	121	17	他の役務サービス	136
18	電気	236	18	電気	119	18	靴・運動靴	114
19	音楽・映像配信サービス	225	19	玩具・遊具その他	117	19	電気	113
20	四輪自動車	194	20	携帯電話	110	20	音楽・映像配信サービス	96

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	9,064	1	賃貸アパート・マンション	3,063	1	エステティックサービス	8,325
2	賃貸アパート・マンション	6,045	2	商品一般	1,980	2	内職・副業その他	3,075
3	内職・副業その他	4,436	3	フリーローン・サラ金	1,706	3	賃貸アパート・マンション	2,941
4	商品一般	4,147	4	他の役務サービス	1,412	4	商品一般	2,146
5	他の役務サービス	3,144	5	内職・副業その他	1,347	5	他の役務サービス	1,719
6	フリーローン・サラ金	2,726	6	四輪自動車	1,323	6	医療サービス	1,415
7	医療サービス	2,426	7	医療サービス	1,003	7	化粧品	1,052
8	出会い系サイト・アプリ	1,864	8	出会い系サイト・アプリ	919	8	フリーローン・サラ金	1,005
9	四輪自動車	1,796	9	移動通信サービス	775	9	出会い系サイト・アプリ	940
10	紳士・婦人洋服	1,540	10	娯楽等情報配信サービスその他	744	10	紳士・婦人洋服	927
11	化粧品	1,516	11	インターネット接続回線	737	11	金融コンサルティング	878
12	移動通信サービス	1,503	12	エステティックサービス	706	12	移動通信サービス	720
13	金融コンサルティング	1,444	13	修理サービス	696	13	娯楽等情報配信サービスその他	645
14	娯楽等情報配信サービスその他	1,390	14	電気	685	14	電気	636
15	電気	1,324	15	紳士・婦人洋服	612	15	修理サービス	608
16	修理サービス	1,314	16	金融コンサルティング	563	16	健康食品	596
17	インターネット接続回線	1,203	17	インターネットゲーム	461	17	かばん	584
18	健康食品	1,029	18	化粧品	458	18	コンサート	510
19	ビジネス教室	909	19	外食	436	19	スポーツ・健康教室	500
20	その他金融関連サービス	837	20	その他金融関連サービス	433	20	ビジネス教室	480

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	6,907	1	賃貸アパート・マンション	3,703	1	賃貸アパート・マンション	3,175
2	商品一般	4,591	2	商品一般	2,047	2	商品一般	2,525
3	エステティックサービス	2,450	3	フリーローン・サラ金	1,588	3	エステティックサービス	2,174
4	フリーローン・サラ金	2,363	4	四輪自動車	1,448	4	化粧品	1,807
5	化粧品	2,251	5	インターネット接続回線	1,144	5	内職・副業その他	1,339
6	他の役務サービス	2,137	6	他の役務サービス	958	6	他の役務サービス	1,176
7	四輪自動車	1,968	7	移動通信サービス	817	7	紳士・婦人洋服	1,166
8	内職・副業その他	1,932	8	修理サービス	790	8	医療サービス	987
9	紳士・婦人洋服	1,835	9	紳士・婦人洋服	664	9	健康食品	952
10	インターネット接続回線	1,766	10	医療サービス	659	10	移動通信サービス	764
11	医療サービス	1,650	11	内職・副業その他	585	11	フリーローン・サラ金	758
12	移動通信サービス	1,587	12	その他金融関連サービス	569	12	修理サービス	669
13	健康食品	1,482	13	健康食品	524	13	インターネット接続回線	619
14	修理サービス	1,464	14	新築工事	483	14	かばん	608
15	その他金融関連サービス	1,015	15	玩具・遊具その他	480	15	娯楽等情報配信サービスその他	521
16	娯楽等情報配信サービスその他	987	16	娯楽等情報配信サービスその他	463	16	四輪自動車	513
17	かばん	784	17	外食	455	17	スポーツ・健康教室	495
18	外食	770	18	化粧品	433	18	その他金融関連サービス	441
19	電気	720	19	電気	404	19	金融コンサルティング	387
20	新築工事	712	20	分譲マンション	395	20	飲料	369

40歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	商品一般	7,856	1	商品一般	3,506	1	化粧品	5,146
2	化粧品	6,422	2	賃貸アパート・マンション	2,756	2	商品一般	4,309
3	賃貸アパート・マンション	5,290	3	フリーローン・サラ金	1,907	3	賃貸アパート・マンション	2,514
4	健康食品	3,459	4	四輪自動車	1,798	4	健康食品	2,248
5	紳士・婦人洋服	3,355	5	インターネット接続回線	1,270	5	紳士・婦人洋服	2,214
6	フリーローン・サラ金	2,993	6	化粧品	1,258	6	他の役務サービス	1,332
7	四輪自動車	2,557	7	健康食品	1,206	7	移動通信サービス	1,141
8	他の役務サービス	2,385	8	紳士・婦人洋服	1,136	8	フリーローン・サラ金	1,076
9	移動通信サービス	2,229	9	移動通信サービス	1,077	9	エステティックサービス	950
10	インターネット接続回線	2,087	10	他の役務サービス	1,043	10	修理サービス	940
11	修理サービス	1,984	11	修理サービス	1,035	11	かばん	917
12	その他金融関連サービス	1,589	12	その他金融関連サービス	875	12	内職・副業その他	913
13	内職・副業その他	1,486	13	複合サービス会員	778	13	医療サービス	906
14	医療サービス	1,370	14	タバコ用品	590	14	インターネット接続回線	812
15	複合サービス会員	1,268	15	内職・副業その他	564	15	四輪自動車	752
16	かばん	1,179	16	外食	548	16	その他金融関連サービス	708
17	娯楽等情報配信サービスその他	1,150	17	娯楽等情報配信サービスその他	520	17	娯楽等情報配信サービスその他	627
18	エステティックサービス	1,089	18	出会い系サイト・アプリ	502	18	スポーツ・健康教室	593
19	靴・運動靴	958	19	電気	484	19	靴・運動靴	579
20	ファンド型投資商品	907	20	アダルト情報	480	20	複合サービス会員	488

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	13,377	1	商品一般	5,400	1	化粧品	10,341
2	商品一般	12,049	2	化粧品	3,013	2	商品一般	6,614
3	健康食品	5,977	3	健康食品	2,374	3	健康食品	3,587
4	賃貸アパート・マンション	4,720	4	賃貸アパート・マンション	2,269	4	賃貸アパート・マンション	2,435
5	紳士・婦人洋服	3,632	5	フリーローン・サラ金	2,267	5	紳士・婦人洋服	2,394
6	フリーローン・サラ金	3,504	6	四輪自動車	2,020	6	他の役務サービス	1,637
7	移動通信サービス	3,284	7	移動通信サービス	1,654	7	移動通信サービス	1,628
8	四輪自動車	3,053	8	インターネット接続回線	1,595	8	修理サービス	1,299
9	他の役務サービス	2,988	9	他の役務サービス	1,344	9	フリーローン・サラ金	1,221
10	インターネット接続回線	2,737	10	紳士・婦人洋服	1,231	10	インターネット接続回線	1,139
11	修理サービス	2,508	11	修理サービス	1,203	11	その他金融関連サービス	1,075
12	その他金融関連サービス	2,125	12	その他金融関連サービス	1,043	12	かばん	1,074
13	娯楽等情報配信サービスその他	1,434	13	タバコ用品	931	13	四輪自動車	1,028
14	内職・副業その他	1,385	14	アダルト情報	887	14	婦人下着	847
15	かばん	1,355	15	出会い系サイト・アプリ	715	15	医療サービス	809
16	電気	1,260	16	娯楽等情報配信サービスその他	692	16	内職・副業その他	760
17	ファンド型投資商品	1,232	17	電気	682	17	娯楽等情報配信サービスその他	737
18	タバコ用品	1,218	18	ファンド型投資商品	634	18	靴・運動靴	686
19	アダルト情報	1,198	19	内職・副業その他	621	19	アクセサリ	684
20	医療サービス	1,186	20	屋根工事	561	20	飲料	612

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	15,004	1	商品一般	6,390	1	化粧品	10,756
2	商品一般	13,368	2	化粧品	4,221	2	商品一般	6,920
3	健康食品	6,088	3	健康食品	2,992	3	健康食品	3,078
4	他の役務サービス	3,528	4	他の役務サービス	1,934	4	紳士・婦人洋服	1,773
5	移動通信サービス	3,151	5	インターネット接続回線	1,878	5	他の役務サービス	1,586
6	インターネット接続回線	2,881	6	フリーローン・サラ金	1,825	6	移動通信サービス	1,476
7	フリーローン・サラ金	2,870	7	移動通信サービス	1,665	7	賃貸アパート・マンション	1,170
8	紳士・婦人洋服	2,715	8	四輪自動車	1,515	8	修理サービス	1,106
9	賃貸アパート・マンション	2,564	9	賃貸アパート・マンション	1,383	9	フリーローン・サラ金	1,029
10	修理サービス	2,344	10	アダルト情報	1,267	10	インターネット接続回線	995
11	四輪自動車	2,097	11	修理サービス	1,234	11	その他金融関連サービス	847
12	その他金融関連サービス	1,943	12	その他金融関連サービス	1,087	12	屋根工事	691
13	屋根工事	1,625	13	紳士・婦人洋服	933	13	アクセサリ	684
14	アダルト情報	1,462	14	屋根工事	929	14	かばん	665
15	電気	1,402	15	タバコ用品	866	15	電気	633
16	娯楽等情報配信サービスその他	1,147	16	電気	765	16	社会保険	626
17	タバコ用品	1,067	17	娯楽等情報配信サービスその他	653	17	四輪自動車	572
18	ファンド型投資商品	1,038	18	出会い系サイト・アプリ	627	18	婦人下着	557
19	出会い系サイト・アプリ	898	19	ファンド型投資商品	573	19	娯楽等情報配信サービスその他	490
20	携帯電話	890	20	パソコン	539	20	飲料	467

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	25,433	1	商品一般	12,333	1	商品一般	12,985
2	化粧品	15,522	2	健康食品	4,738	2	化粧品	11,771
3	健康食品	10,914	3	他の役務サービス	4,477	3	健康食品	6,120
4	他の役務サービス	7,167	4	化粧品	3,714	4	移动通信サービス	3,430
5	移动通信サービス	6,899	5	移动通信サービス	3,431	5	修理サービス	3,000
6	修理サービス	5,499	6	インターネット接続回線	3,182	6	他の役務サービス	2,658
7	屋根工事	5,253	7	屋根工事	2,807	7	屋根工事	2,407
8	インターネット接続回線	5,117	8	修理サービス	2,471	8	新聞	2,361
9	新聞	3,936	9	その他金融関連サービス	1,911	9	インターネット接続回線	1,906
10	その他金融関連サービス	3,570	10	フリーローン・サラ金	1,896	10	その他金融関連サービス	1,646
11	電気	3,415	11	電気	1,811	11	アクセサリ	1,628
12	フリーローン・サラ金	3,306	12	新聞	1,544	12	電気	1,589
13	賃貸アパート・マンション	2,630	13	四輪自動車	1,476	13	フリーローン・サラ金	1,380
14	放送	2,420	14	賃貸アパート・マンション	1,302	14	賃貸アパート・マンション	1,308
15	他の電報・固定電話サービス	2,341	15	ウイルス対策ソフト	1,242	15	紳士・婦人洋服	1,268
16	医薬品類	2,191	16	アダルト情報	1,235	16	放送	1,224
17	四輪自動車	1,996	17	放送	1,177	17	他の電報・固定電話サービス	1,216
18	生命保険	1,941	18	医薬品類	1,116	18	生命保険	1,120
19	アクセサリ	1,858	19	他の電報・固定電話サービス	1,108	19	医薬品類	1,063
20	紳士・婦人洋服	1,839	20	携帯電話	887	20	ふとん類	976

(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（2023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)	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(%))
		(2022年度)	性別	件数		契約当事者の職業等(%)	平均既支払金額(円)	
1	インターネット通販	200,511	男性	87,758	51.4	20歳未満(4.4)、20歳代(9.0)、30歳代(9.3)、40歳代(15.1)、50歳代(21.1)、60歳代(18.6)、70歳以上(15.3)、無回答(7.4)	260,592	①化粧品(19.6)、②健康食品(8.3)、③紳士・婦人洋服(5.0)、④商品一般(4.9)、⑤他の役務サービス(2.7)
		(220,570)	女性	106,896		給与生活者(48.9)、自営・自由業(6.5)、家事従事者(10.1)、学生(5.5)、無職(19.2)、企業等(0.7)、不明・無回答(9.3)	232,835	
2	定期購入	84,885	男性	29,430	60.0	20歳未満(2.5)、20歳代(2.5)、30歳代(4.0)、40歳代(11.1)、50歳代(22.2)、60歳代(24.6)、70歳以上(28.4)、無回答(4.9)	17,224	①化粧品(58.7)、②健康食品(26.2)、③タバコ用品(4.1)、④医薬品類(2.8)、⑤飲料(1.4)
		(102,255)	女性	54,540		給与生活者(42.1)、自営・自由業(5.9)、家事従事者(14.1)、学生(2.7)、無職(27.3)、企業等(0.0)、不明・無回答(7.8)	3,847	
3	家庭訪問	49,993	男性	22,733	64.9	20歳未満(0.9)、20歳代(6.5)、30歳代(5.8)、40歳代(7.0)、50歳代(10.0)、60歳代(12.7)、70歳以上(47.8)、無回答(9.4)	1,254,816	①屋根工事(14.6)、②修理サービス(11.0)、③新聞(7.3)、④インターネット接続回線(4.3)、⑤他の役務サービス(3.5)
		(46,134)	女性	25,593		給与生活者(27.3)、自営・自由業(4.3)、家事従事者(13.0)、学生(2.0)、無職(42.9)、企業等(0.9)、不明・無回答(9.7)	412,419	
4	電話勧誘販売	42,770	男性	17,405	58.1	20歳未満(1.0)、20歳代(10.9)、30歳代(7.8)、40歳代(8.6)、50歳代(11.8)、60歳代(13.9)、70歳以上(32.8)、無回答(13.1)	762,686	①インターネット接続回線(13.7)、②他の役務サービス(11.5)、③商品一般(8.9)、④内職・副業その他(6.0)、⑤電気(4.8)
		(37,128)	女性	21,724		給与生活者(33.6)、自営・自由業(7.3)、家事従事者(11.3)、学生(2.5)、無職(30.5)、企業等(6.3)、不明・無回答(8.6)	483,190	
5	かたり商法(身分詐称)	22,869	男性	9,908	63.2	20歳未満(0.5)、20歳代(3.1)、30歳代(4.5)、40歳代(8.5)、50歳代(13.9)、60歳代(20.8)、70歳以上(37.0)、無回答(11.6)	947,136	①商品一般(34.4)、②他の役務サービス(6.4)、②社会保険(6.4)、④移动通信サービス(5.4)、⑤インターネット接続回線(4.6)
		(21,605)	女性	11,622		給与生活者(31.0)、自営・自由業(5.8)、家事従事者(14.0)、学生(1.0)、無職(33.1)、企業等(2.1)、不明・無回答(13.0)	796,921	
6	代引配達	19,575	男性	7,134	55.6	20歳未満(2.6)、20歳代(6.6)、30歳代(7.0)、40歳代(14.5)、50歳代(21.4)、60歳代(18.5)、70歳以上(21.7)、無回答(7.7)	34,260	①紳士・婦人洋服(14.2)、②かばん(8.0)、③靴・運動靴(6.9)、④健康食品(6.4)、⑤婦人下着(5.2)
		(21,404)	女性	11,846		給与生活者(47.1)、自営・自由業(5.6)、家事従事者(12.4)、学生(3.6)、無職(21.6)、企業等(0.2)、不明・無回答(9.5)	19,229	
7	無料商法	16,046	男性	6,067	54.0	20歳未満(3.3)、20歳代(11.2)、30歳代(8.1)、40歳代(10.3)、50歳代(13.8)、60歳代(13.4)、70歳以上(24.1)、無回答(15.7)	424,913	①広告代理サービス(8.0)、②他の役務サービス(7.1)、③化粧品(4.7)、④エステティックサービス(4.1)、⑤インターネット接続回線(3.9)
		(16,698)	女性	8,070		給与生活者(35.5)、自営・自由業(5.5)、家事従事者(10.3)、学生(5.4)、無職(26.1)、企業等(10.4)、不明・無回答(6.9)	174,199	
8	サイドビジネス商法	15,776	男性	5,612	36.9	20歳未満(4.4)、20歳代(38.8)、30歳代(16.5)、40歳代(12.9)、50歳代(12.8)、60歳代(6.8)、70歳以上(3.8)、無回答(4.0)	1,130,055	①内職・副業その他(39.0)、②他の役務サービス(12.5)、③金融コンサルティング(6.6)、④娯楽等情報配信サービスその他(5.0)、⑤出会い系サイト・アプリ(4.0)
		(13,879)	女性	9,961		給与生活者(59.2)、自営・自由業(5.2)、家事従事者(6.8)、学生(9.8)、無職(14.0)、企業等(0.2)、不明・無回答(4.9)	878,612	
9	フィッシング	14,393	男性	6,405	57.4	20歳未満(1.1)、20歳代(5.2)、30歳代(6.5)、40歳代(11.4)、50歳代(18.3)、60歳代(18.8)、70歳以上(23.9)、無回答(14.8)	355,291	①商品一般(64.0)、②他の行政サービス(5.5)、③移动通信サービス(3.5)、④その他金融関連サービス(3.2)、⑤運輸・運送サービス一般(1.5)
		(14,362)	女性	6,588		給与生活者(40.6)、自営・自由業(4.8)、家事従事者(9.4)、学生(1.9)、無職(25.4)、企業等(0.8)、不明・無回答(17.0)	82,170	
10	偽サイト	13,962	男性	5,551	48.8	20歳未満(2.5)、20歳代(10.0)、30歳代(12.2)、40歳代(19.7)、50歳代(24.1)、60歳代(17.3)、70歳以上(7.6)、無回答(6.6)	148,573	①商品一般(10.6)、②紳士・婦人洋服(9.9)、③かばん(8.4)、④靴・運動靴(5.5)、⑤婦人下着(4.4)
		(18,414)	女性	8,030		給与生活者(57.6)、自営・自由業(6.4)、家事従事者(10.2)、学生(4.1)、無職(12.1)、企業等(0.8)、不明・無回答(8.7)	156,052	

順位	販売方法・手口	件数 (2022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)	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(%)	平均既支払金額(円)	
11	点検商法	12,510	男性	5,960	71.3	20歳未満(0.1)、20歳代(0.8)、30歳代(2.2)、40歳代(4.7)、50歳代(9.8)、60歳代(14.5)、70歳以上(58.4)、無回答(9.5)	992,559	①屋根工事(32.2)、②他の役務サービス(10.6)、③修理サービス(10.2)、④ガス瞬間湯沸器(5.1)、⑤温水ポイラー(3.8)
		(8,165)	女性	6,093		給与生活者(18.5)、自営・自由業(2.7)、家事従事者(16.1)、学生(0.1)、無職(51.5)、企業等(0.7)、不明・無回答(10.3)	244,990	
12	利殖商法	11,330	男性	5,775	51.2	20歳未満(1.0)、20歳代(14.6)、30歳代(11.3)、40歳代(15.0)、50歳代(19.3)、60歳代(16.8)、70歳以上(17.3)、無回答(4.8)	5,336,965	①ファンド型投資商品(25.1)、②外国為替証拠金取引(17.2)、③金融コンサルティング(16.6)、④その他金融関連サービス(10.7)、⑤デリバティブ取引その他(3.9)
		(7,417)	女性	5,417		給与生活者(53.8)、自営・自由業(8.5)、家事従事者(7.3)、学生(2.8)、無職(20.5)、企業等(0.2)、不明・無回答(6.9)	4,785,031	
13	偽警告	7,475	男性	4,795	67.5	20歳未満(0.6)、20歳代(1.0)、30歳代(1.8)、40歳代(4.5)、50歳代(11.4)、60歳代(24.0)、70歳以上(49.0)、無回答(7.6)	192,151	①他の役務サービス(57.2)、②ウイルス対策ソフト(25.9)、③商品一般(7.7)、④インターネット通信関連サービス(3.2)、⑤パソコンソフト(1.1)
		(5,599)	女性	2,438		給与生活者(25.6)、自営・自由業(5.6)、家事従事者(9.3)、学生(1.0)、無職(47.3)、企業等(1.3)、不明・無回答(9.9)	156,623	
14	テレビショッピング	6,494	男性	2,063	76.0	20歳未満(0.0)、20歳代(0.0)、30歳代(0.3)、40歳代(1.1)、50歳代(4.8)、60歳代(13.2)、70歳以上(75.1)、無回答(5.5)	34,693	①化粧品(27.9)、②健康食品(21.1)、③健康器具(4.0)、④医薬品類(3.6)、⑤電気掃除機類(3.0)
		(7,862)	女性	4,369		給与生活者(10.7)、自営・自由業(3.4)、家事従事者(18.4)、学生(0.0)、無職(58.6)、企業等(0.0)、不明・無回答(8.8)	23,961	
15	訪問購入	6,264	男性	1,360	70.9	20歳未満(0.0)、20歳代(1.1)、30歳代(1.9)、40歳代(4.6)、50歳代(10.0)、60歳代(15.2)、70歳以上(56.3)、無回答(10.9)	511,998	①商品一般(27.7)、②アクセサリ(19.3)、③食器(5.3)、④和服(4.0)、⑤紳士・婦人洋服(3.4)
		(5,678)	女性	4,624		給与生活者(14.6)、自営・自由業(3.4)、家事従事者(23.2)、学生(0.3)、無職(45.1)、企業等(0.4)、不明・無回答(13.0)	-	
16	販売目的隠匿	5,326	男性	2,232	54.0	20歳未満(1.9)、20歳代(18.4)、30歳代(9.1)、40歳代(8.7)、50歳代(10.9)、60歳代(11.3)、70歳以上(30.6)、無回答(9.0)	1,433,762	①商品一般(9.7)、②他の役務サービス(5.9)、③インターネット接続回線(5.8)、④屋根工事(5.4)、⑤電気(3.5)
		(5,357)	女性	2,835		給与生活者(38.6)、自営・自由業(4.7)、家事従事者(12.2)、学生(5.3)、無職(29.1)、企業等(1.7)、不明・無回答(8.4)	592,931	
17	フリマサービス	5,312	男性	2,428	43.2	20歳未満(3.7)、20歳代(15.9)、30歳代(17.1)、40歳代(19.4)、50歳代(18.7)、60歳代(8.8)、70歳以上(5.0)、無回答(11.3)	188,973	①商品一般(12.9)、②かばん(8.1)、③紳士・婦人洋服(6.6)、④玩具・遊具その他(4.9)、⑤内職・副業その他(3.5)
		(4,811)	女性	2,625		給与生活者(48.0)、自営・自由業(7.6)、家事従事者(9.8)、学生(5.9)、無職(14.0)、企業等(0.5)、不明・無回答(14.2)	138,082	
18	ワンクリック請求	5,258	男性	3,808	53.2	20歳未満(8.5)、20歳代(7.6)、30歳代(4.0)、40歳代(11.9)、50歳代(19.2)、60歳代(23.5)、70歳以上(20.8)、無回答(4.3)	547,513	①アダルト情報(89.3)、②商品一般(2.5)、③娯楽等情報配信サービスその他(2.3)、④音楽・映像配信サービス(1.9)、⑤役務全般(0.7)
		(8,691)	女性	1,364		給与生活者(45.0)、自営・自由業(4.9)、家事従事者(3.9)、学生(9.7)、無職(28.1)、企業等(0.0)、不明・無回答(8.3)	42,566	
19	マルチ取引	5,136	男性	1,660	47.9	20歳未満(0.7)、20歳代(23.5)、30歳代(11.0)、40歳代(11.6)、50歳代(13.4)、60歳代(11.7)、70歳以上(17.8)、無回答(10.4)	1,692,147	①健康食品(13.3)、②化粧品(10.2)、③ファンド型投資商品(9.7)、④商品一般(8.7)、⑤内職・副業その他(6.1)
		(6,844)	女性	3,295		給与生活者(45.4)、自営・自由業(9.5)、家事従事者(9.5)、学生(5.5)、無職(17.6)、企業等(0.6)、不明・無回答(11.9)	1,702,698	
20	クレ・サラ強要商法	5,099	男性	1,869	30.0	20歳未満(2.7)、20歳代(63.1)、30歳代(13.3)、40歳代(8.9)、50歳代(6.9)、60歳代(2.7)、70歳以上(0.7)、無回答(1.6)	1,595,095	①内職・副業その他(31.8)、②他の役務サービス(22.0)、③金融コンサルティング(14.2)、④娯楽等情報配信サービスその他(4.4)、⑤ビジネス教室(3.0)
		(3,820)	女性	3,205		給与生活者(66.2)、自営・自由業(2.1)、家事従事者(3.9)、学生(15.5)、無職(10.3)、企業等(0.1)、不明・無回答(1.9)	1,193,376	

(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」「家庭訪問」「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) 「インターネット通販」「定期購入」は、販売購入形態が「通信販売」以外のものも含めて集計した。

(注4) 「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5) 「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6) 平均契約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7) 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。