



令和 7 年 8 月 6 日

独立行政法人国民生活センター

2024年度 全国の消費生活相談の状況 —PIO-NETより—

2024年度に全国の消費生活センター等が受け付け、PIO-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)。

2024年度の傾向と特徴

- ・ 2024年度の相談件数は91.0万件で、2023年度の89.3万件に比べ約2万件増加した(図1)。覚えのない未納料金を請求する不審な電話や、国の機関や大手電話会社等をかたった迷惑メール、「自分宛てに身に覚えのない荷物が届いた」という相談などが増えたことが影響した。
- ・ 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、2015年度以降で最高の26.2%となった(図2)。
- ・ 商品・役務等別でみると、2023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)、「健康食品」(サプリメントの定期購入の相談など)、「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)、「他の電報・固定電話サービス」(電話が使用できなくなるという国の機関をかたった電話の相談など)、「他の役務サービス」(いわゆるサポート詐欺の相談など)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3分の1程度(36.8%)を占める(表3)。
- ・ 契約購入金額は、合計金額が4,157億円、平均金額が86万円、既支払金額は合計金額が1,704億円、平均金額が45万円であり、2023年度に比べいずれも減少した(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)は、化粧品や健康食品などの定期購入契約に関連する相談が多い。「家庭訪販」(3位)では、修理サービスや屋根工事に関する相談、「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、国の機関や大手電話会社など、有名企業をかたる電話の相談が多い(表6、表12)。

(注1) PIO-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、2025年5月末日までにPIO-NETに登録された苦情相談。

1. 相談件数

2024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、910,181件で、2023年度の893,390件に比べ約2万件増加しました。なお、「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、2024年度は2023年とほぼ変わらず約1.6万件でした。

図1 消費生活相談の年度別総件数（直近10年間）

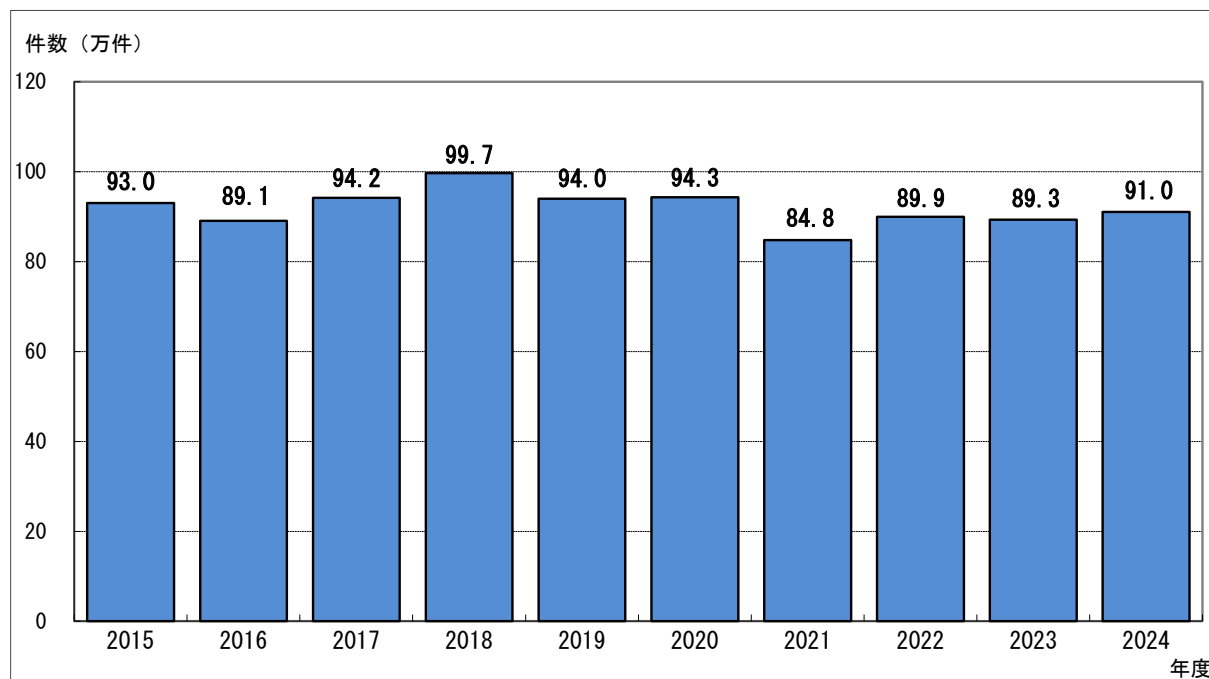


表1 消費生活相談の年度別総件数

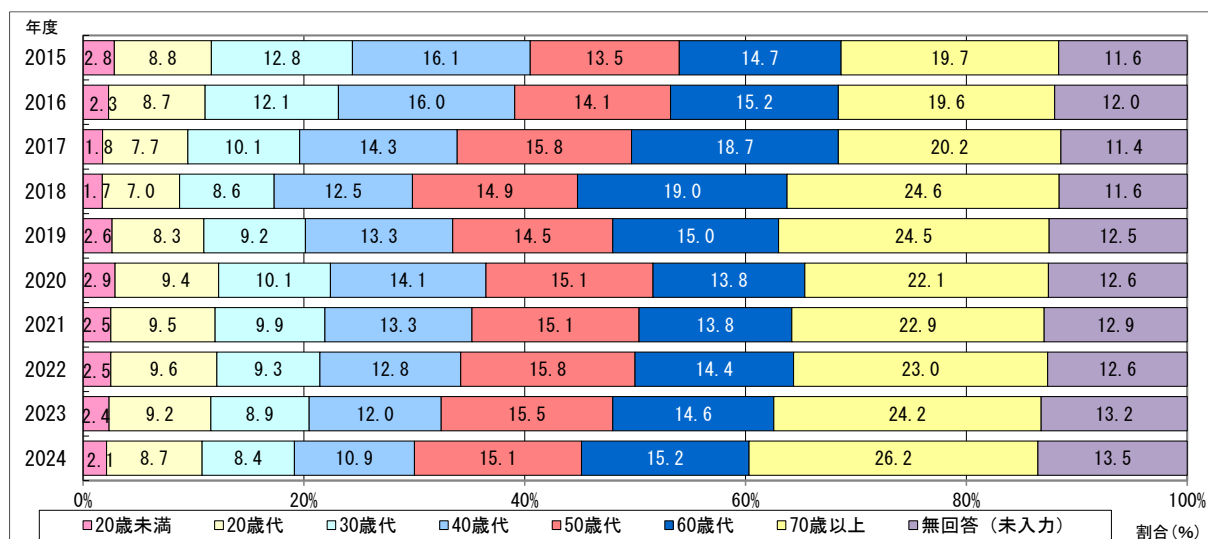
年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1998	415,347	2012	848,688
1985	88,752	1999	467,110	2013	925,843
1986	133,103	2000	547,138	2014	946,239
1987	151,874	2001	655,899	2015	929,993
1988	151,784	2002	874,260	2016	890,734
1989	165,697	2003	1,509,889	2017	941,569
1990	164,643	2004	1,919,674	2018	996,815
1991	170,833	2005	1,303,588	2019	939,655
1992	191,200	2006	1,113,146	2020	942,696
1993	217,816	2007	1,050,837	2021	848,016
1994	234,022	2008	941,058	2022	899,282
1995	274,076	2009	891,703	2023	893,390
1996	351,139	2010	884,233	2024	910,181
1997	400,511	2011	871,908		

2. 契約当事者の属性等

2024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26.2%とさらに高くなり、2015年度以降で最高となりました（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歳代以下と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くなっています（図3）。

図2 年度別にみ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（2024年度）

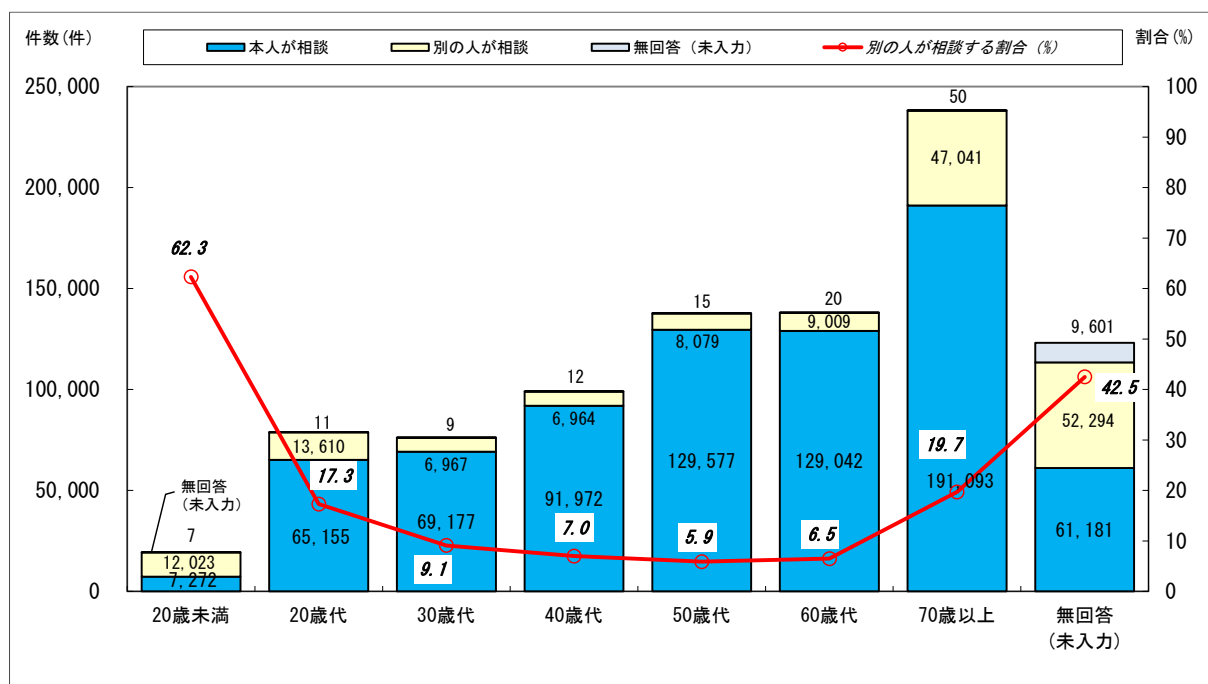


図4 性別等（2024年度）

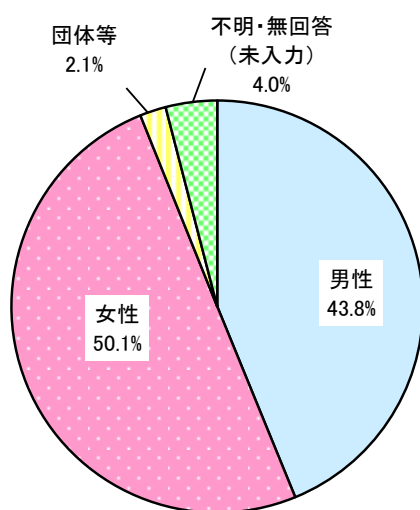
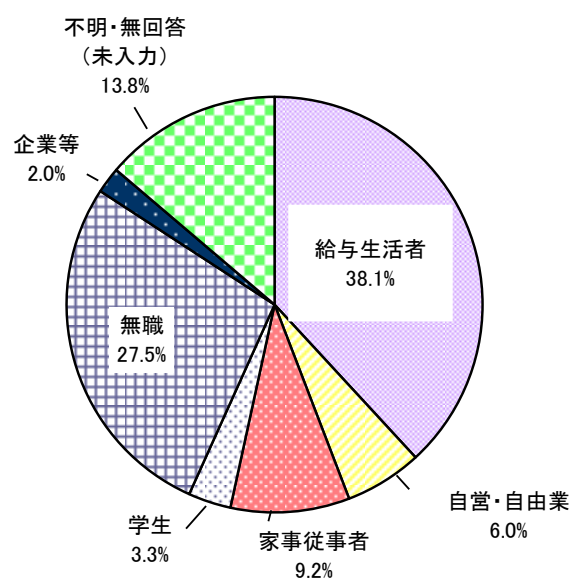


図5 職業等（2024年度）



（注）図中の割合は2024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、2024年度も「商品一般」が1位でした。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や、通販サイトなどをかたった迷惑メール、「自分宛てに身に覚えのない荷物が届いた」という相談などが寄せられました。2位の「化粧品」、3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多く寄せられました。4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、いわゆるサポート詐欺の相談や有料質問サイトの解約に関する相談などがみられました（表2－1）。

表2－1 商品・役務等別の相談件数・割合（2024・2023年度、上位10位）

順位	2024年度	件数 割合（％）	順位	2023年度	件数 割合（％）
1	商品一般	103,737 (11.4)	1	商品一般	86,955 (9.7)
2	化粧品	60,346 (6.6)	2	化粧品	59,131 (6.6)
3	健康食品	41,306 (4.5)	3	賃貸アパート・マンション	33,152 (3.7)
4	賃貸アパート・マンション	34,838 (3.8)	4	健康食品	32,171 (3.6)
5	他の役務サービス	28,434 (3.1)	5	他の役務サービス	25,272 (2.8)
6	移動通信サービス	22,787 (2.5)	6	移動通信サービス	21,689 (2.4)
7	インターネット接続回線	20,536 (2.3)	7	フリーローン・サラ金	20,278 (2.3)
8	フリーローン・サラ金	20,512 (2.3)	8	インターネット接続回線	18,477 (2.1)
9	修理サービス	17,339 (1.9)	9	修理サービス	17,635 (2.0)
10	医療サービス	15,648 (1.7)	10	紳士・婦人洋服	16,942 (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商品一般〔1位〕

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や、「自分宛てに身に覚えのない荷物が届いた」といった相談がみられました。

②健康食品〔2位〕

「インターネット広告を見てサプリメントを注文したところ、複数回商品が届き定期購入商品であることが分かった。商品を返品したい」といった相談がみられました。

③医療サービス〔3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ました。

④他の電報・固定電話サービス〔4位〕

「2時間後に電話が使用できなくなるという国の機関をかたった電話があった」といった相談がみられました。

⑤他の役務サービス〔5位〕

「パソコンに警告画面がでて、サポート詐欺に遭い口座にお金を振り込んでしまった」といった相談がみられました。

表2－2 2024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	2024年度	2023年度	差	対前年度比(%)
1	商品一般	103,737	86,955	16,782	119.3
2	健康食品	41,306	32,171	9,135	128.4
3	医療サービス	15,648	10,109	5,539	154.8
4	他の電報・固定電話サービス	7,976	4,236	3,740	188.3
5	他の役務サービス	28,434	25,272	3,162	112.5
6	インターネット接続回線	20,536	18,477	2,059	111.1
7	賃貸アパート・マンション	34,838	33,152	1,686	105.1
8	ガス瞬間湯沸器	2,684	1,225	1,459	219.1
9	米	1,856	600	1,256	309.3
10	化粧品	60,346	59,131	1,215	102.1

（注）表中の対前年度比は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。

2) 減少の目立つ商品・役務等

2024年度は、2023年度に比べ、「エステティックサービス」〔1位〕、「四輪自動車」〔2位〕、「出会い系サイト・アプリ」〔3位〕などの相談が減少しました（表2-3）。

表2-3 2024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	2024年度	2023年度	差	対前年度比(%)
1	エステティックサービス	9,745	15,143	-5,398	64.4
2	四輪自動車	12,672	15,683	-3,011	80.8
3	出会い系サイト・アプリ	4,381	6,936	-2,555	63.2
4	タバコ用品	2,066	4,253	-2,187	48.6
5	屋根工事	7,522	9,617	-2,095	78.2
6	紳士・婦人洋服	14,875	16,942	-2,067	87.8
7	外国為替証拠金取引	2,403	4,329	-1,926	55.5
8	アダルト情報	4,570	6,449	-1,879	70.9
9	金融コンサルティング	3,333	5,196	-1,863	64.1
10	インターネットゲーム	7,138	8,474	-1,336	84.2

（注）表中の対前年度比は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。

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、2024 年度に占める割合は全体の 3 分の 1 程度となりました（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」「通信販売」で 70 歳以上の割合が最も高く、「訪問購入」では 55.4% を占めています。「マルチ取引」では 20 歳代の割合が最も高く、27.6%を占めています（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くなっています（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(%)

販売購入 形態 年度	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		
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)	80,990 (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)	505,205 (56.7)	890,734 (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	212,381 (22.6)	79,459 (8.5)	308,741 (32.9)	11,746 (1.3)	57,118 (6.1)	3,087 (0.3)	5,220 (0.6)	6,308 (0.7)	471,679 (50.2)	939,655 (100.0)
2020	197,138 (20.9)	75,978 (8.1)	373,985 (39.7)	10,205 (1.1)	48,495 (5.1)	6,694 (0.7)	6,019 (0.6)	5,289 (0.6)	526,665 (55.9)	942,696 (100.0)
2021	179,819 (21.2)	78,225 (9.2)	326,559 (38.5)	8,837 (1.0)	45,643 (5.4)	3,816 (0.4)	6,925 (0.8)	5,188 (0.6)	475,193 (56.0)	848,016 (100.0)
2022	192,936 (21.5)	70,049 (7.8)	365,594 (40.7)	6,844 (0.8)	43,494 (4.8)	3,723 (0.4)	7,733 (0.9)	5,352 (0.6)	502,789 (55.9)	899,282 (100.0)
2023	187,181 (21.0)	75,068 (8.4)	346,969 (38.8)	5,154 (0.6)	50,169 (5.6)	3,504 (0.4)	8,622 (1.0)	5,676 (0.6)	495,162 (55.4)	893,390 (100.0)
2024	182,052 (20.0)	79,342 (8.7)	335,228 (36.8)	4,117 (0.5)	58,341 (6.4)	3,242 (0.4)	7,889 (0.9)	5,822 (0.6)	493,981 (54.3)	910,181 (100.0)

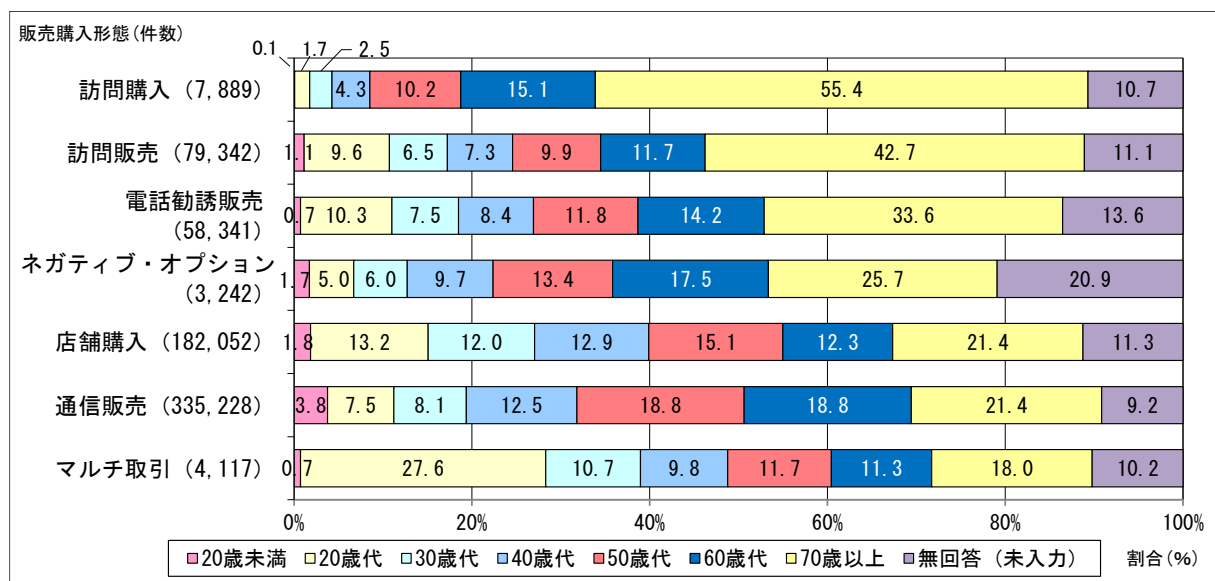
（注 1）表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第 2 位を四捨五入した値である。

「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」「S F 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（2024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」「S F 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（2024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、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	13,051 (7.2)	44,223 (24.3)	6,549 (3.6)	36,476 (20.0)	471 (0.3)	7,866 (4.3)	39,589 (21.7)	133,406 (73.3)	47,292 (26.0)	255 (0.1)	576 (0.3)	182,052
	訪問販売	658 (0.8)	5,762 (7.3)	1,176 (1.5)	17,323 (21.8)	26 (0.0)	4,484 (5.7)	61,564 (77.6)	61,145 (77.1)	8,253 (10.4)	11 (0.0)	57 (0.1)	79,342
	通信販売	8,533 (2.5)	35,294 (10.5)	4,414 (1.3)	39,021 (11.6)	344 (0.1)	58,481 (17.4)	233,053 (69.5)	286,132 (85.4)	42,057 (12.5)	284 (0.1)	115 (0.0)	335,228
	マルチ取引	61 (1.5)	197 (4.8)	190 (4.6)	465 (11.3)	2 (0.0)	87 (2.1)	3,285 (79.8)	3,233 (78.5)	267 (6.5)	0 (0.0)	1 (0.0)	4,117
	電話勧誘販売	321 (0.6)	1,406 (2.4)	737 (1.3)	6,045 (10.4)	13 (0.0)	2,904 (5.0)	50,238 (86.1)	40,858 (70.0)	4,464 (7.7)	9 (0.0)	39 (0.1)	58,341
	ネガティブ・オプション	10 (0.3)	49 (1.5)	30 (0.9)	116 (3.6)	0 (0.0)	47 (1.4)	2,611 (80.5)	1,981 (61.1)	173 (5.3)	1 (0.0)	0 (0.0)	3,242
	訪問購入	32 (0.4)	147 (1.9)	371 (4.7)	563 (7.1)	4 (0.1)	526 (6.7)	5,696 (72.2)	4,620 (58.6)	962 (12.2)	0 (0.0)	3 (0.0)	7,889
	その他無店舗	159 (2.7)	729 (12.5)	204 (3.5)	1,390 (23.9)	3 (0.1)	430 (7.4)	2,355 (40.5)	4,373 (75.1)	1,067 (18.3)	6 (0.1)	26 (0.4)	5,822

（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。

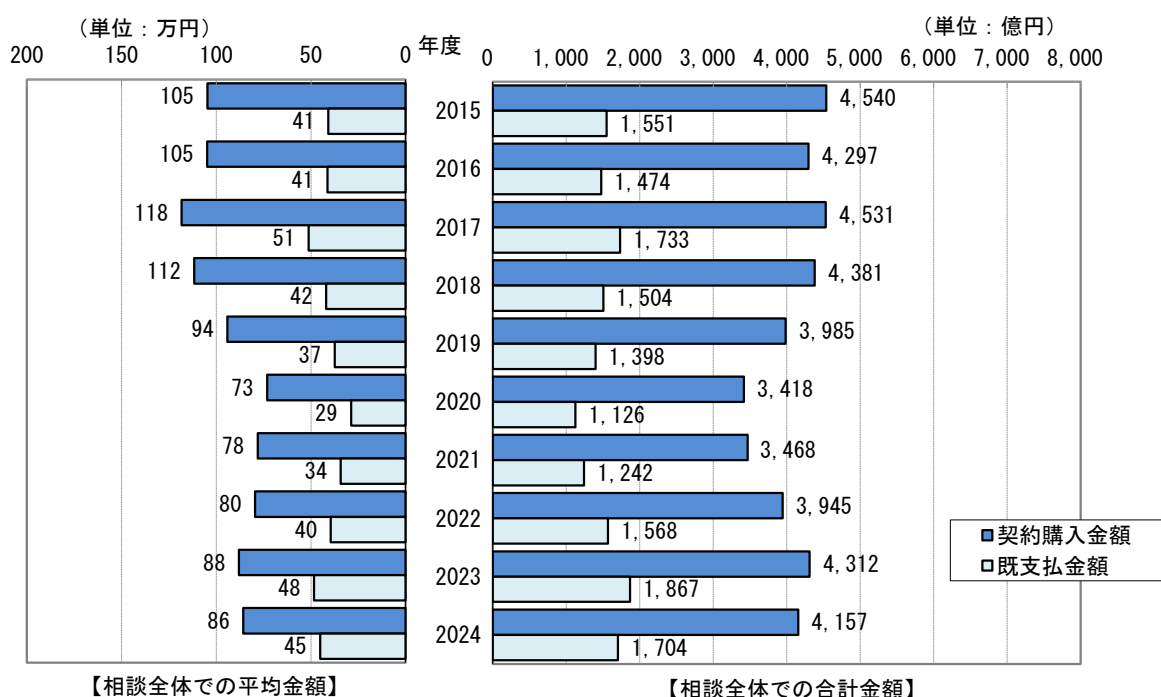
（注3）「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「S F 商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

5. 契約購入金額等

契約購入金額は、合計金額が 4,157 億円、平均金額が 86 万円で、既支払金額は、合計金額が 1,704 億円、平均金額が 45 万円でした。いずれも 2023 年度に比べて減少しました（図 7）。

支払方法別でみると、「信用供与無し」は、2015 年度以降件数・割合ともに減少しています。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、2015 年度以降件数・割合ともに増加傾向が続いてきましたが、2022 年度から 2023 年度にかけて件数・割合ともに頭打ちとなり、2024 年度は件数・割合ともに減少に転じました。また、2022 年度以降「借金契約」の件数・割合が微増傾向です（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	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
信用供与無し (小計)	517,523 (79.5)	470,573 (77.8)	408,701 (73.7)	380,118 (70.6)	367,303 (66.3)	361,684 (63.1)	325,597 (62.0)	319,476 (55.8)	307,802 (55.2)	284,907 (52.1)
即時払	381,675 (73.8)	332,616 (70.7)	282,115 (69.0)	267,959 (70.5)	263,768 (71.8)	261,550 (72.3)	235,407 (72.3)	228,899 (71.6)	217,773 (70.8)	202,461 (71.1)
前払式割賦	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	216 (0.1)	202 (0.1)	235 (0.1)	219 (0.1)	219 (0.1)	211 (0.1)	174 (0.1)
前払式特定	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)	784 (0.3)	704 (0.2)
他の前払式	19,490 (3.8)	20,933 (4.4)	18,425 (4.5)	18,532 (4.9)	19,136 (5.2)	25,672 (7.1)	24,581 (7.5)	28,302 (8.9)	28,451 (9.2)	22,925 (8.0)
無回答 (未入力)	113,594 (21.9)	114,987 (24.4)	106,373 (26.0)	92,142 (24.2)	83,076 (22.6)	73,255 (20.3)	64,402 (19.8)	61,105 (19.1)	60,583 (19.7)	58,643 (20.6)
販 売 信 用 (小計)	94,372 (14.5)	99,084 (16.4)	112,685 (20.3)	125,301 (23.3)	157,249 (28.4)	186,580 (32.5)	175,057 (33.3)	227,743 (39.8)	222,789 (40.0)	234,169 (42.8)
自社割賦	6,453 (6.8)	5,736 (5.8)	5,093 (4.5)	4,311 (3.4)	3,850 (2.4)	3,348 (1.8)	3,434 (2.0)	3,053 (1.3)	3,145 (1.4)	3,202 (1.4)
包括信用	19,533 (20.7)	19,095 (19.3)	20,302 (18.0)	21,387 (17.1)	21,693 (13.8)	21,196 (11.4)	18,577 (10.6)	19,933 (8.8)	18,446 (8.3)	18,185 (7.8)
個別信用	21,175 (22.4)	20,271 (20.5)	20,006 (17.8)	17,682 (14.1)	16,695 (10.6)	15,019 (8.0)	14,573 (8.3)	23,523 (10.3)	21,424 (9.6)	17,924 (7.7)
ローン提携 販売	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)	63 (0.0)
2か月内払 い	40,681 (43.1)	47,019 (47.5)	59,355 (52.7)	73,045 (58.3)	104,608 (66.5)	135,776 (72.8)	127,980 (73.1)	170,077 (74.7)	168,508 (75.6)	183,442 (78.3)
他の販売信用	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)	1,699 (0.8)	1,621 (0.7)
無回答 (未入力)	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)	9,355 (4.1)	9,540 (4.3)	9,732 (4.2)
借 金 契 約	39,419 (6.1)	35,081 (5.8)	33,386 (6.0)	32,830 (6.1)	29,433 (5.3)	25,239 (4.4)	24,335 (4.6)	24,950 (4.4)	27,055 (4.9)	27,467 (5.0)
合 計	651,314 (100.0)	604,738 (100.0)	554,772 (100.0)	538,249 (100.0)	553,985 (100.0)	573,503 (100.0)	524,989 (100.0)	572,169 (100.0)	557,646 (100.0)	546,543 (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くなっています。3位の「家庭訪販」では、修理サービスや屋根工事に関する相談、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、国の機関や大手電話会社など、有名企業をかたる電話の相談が多くなっています（表6）。

表6 販売方法・手口別の相談件数（2024・2023年度、上位10位）

順位	2024年度	件数	順位	2023年度	件数
1	インターネット通販	190,834	1	インターネット通販	201,129
2	定期購入	94,178	2	定期購入	85,217
3	家庭訪販	55,000	3	家庭訪販	50,147
4	電話勧誘販売	50,238	4	電話勧誘販売	42,946
5	かたり商法（身分詐称）	34,271	5	かたり商法（身分詐称）	22,933
6	代引配達	20,416	6	代引配達	19,630
7	点検商法	19,215	7	無料商法	16,077
8	無料商法	16,962	8	サイドビジネス商法	15,861
9	サイドビジネス商法	14,350	9	フィッシング	14,425
10	フィッシング	11,791	10	偽サイト	14,004

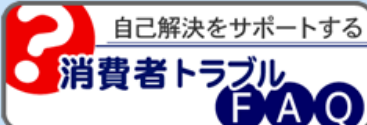
（注1）1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

（注2）「インターネット通販」「家庭訪販」「電話勧誘販売」「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	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(%)	順位	2024年度	件数 割合(%)
1	商品一般※	91,869 (9.7)	1	商品一般※	77,056 (9.1)	1	商品一般※	80,915 (9.0)	1	商品一般※	86,955 (9.7)	1	商品一般※	103,737 (11.4)
2	健康食品	60,765 (6.4)	2	化粧品	44,856 (5.3)	2	化粧品	80,218 (8.9)	2	化粧品	59,131 (6.6)	2	化粧品	60,346 (6.6)
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	31,736 (3.5)	3	賃貸アパート・マンション	33,152 (3.7)	3	健康食品	41,306 (4.5)
4	化粧品	36,701 (3.9)	4	健康食品	29,541 (3.5)	4	健康食品	30,745 (3.4)	4	健康食品	32,171 (3.6)	4	賃貸アパート・マンション	34,838 (3.8)
5	賃貸アパート・マンション	32,668 (3.5)	5	移動通信サービス	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※	25,272 (2.8)	5	他の役務サービス※	28,434 (3.1)
6	移動通信サービス	27,357 (2.9)	6	インターネット接続回線	21,359 (2.5)	6	移動通信サービス	20,835 (2.3)	6	移動通信サービス	21,689 (2.4)	6	移動通信サービス	22,787 (2.5)
7	インターネット接続回線	25,881 (2.7)	7	他の役務サービス※	19,788 (2.3)	7	他の役務サービス※	20,159 (2.2)	7	フリーローン・サラ金	20,278 (2.3)	7	インターネット接続回線	20,536 (2.3)
8	他の保健衛生用品	24,126 (2.6)	8	紳士・婦人洋服	18,811 (2.2)	8	フリーローン・サラ金	18,818 (2.1)	8	インターネット接続回線	18,477 (2.1)	8	フリーローン・サラ金	20,512 (2.3)
9	他の役務サービス※	22,127 (2.3)	9	フリーローン・サラ金	18,283 (2.2)	9	紳士・婦人洋服	18,337 (2.0)	9	修理サービス	17,635 (2.0)	9	修理サービス	17,339 (1.9)
10	フリーローン・サラ金	18,843 (2.0)	10	修理サービス	16,188 (1.9)	10	インターネット接続回線	18,057 (2.0)	10	紳士・婦人洋服	16,942 (1.9)	10	医療サービス	15,648 (1.7)
11	紳士・婦人洋服	18,383 (2.0)	11	電気	15,188 (1.8)	11	電気	15,374 (1.7)	11	四輪自動車	15,683 (1.8)	11	紳士・婦人洋服	14,875 (1.6)
12	修理サービス	16,558 (1.8)	12	アダルト情報※	12,943 (1.5)	12	修理サービス	15,325 (1.7)	12	エステティックサービス	15,143 (1.7)	12	その他金融関連サービス※	13,097 (1.4)
13	電気	14,134 (1.5)	13	四輪自動車	12,637 (1.5)	13	四輪自動車	12,805 (1.4)	13	その他金融関連サービス※	12,738 (1.4)	13	四輪自動車	12,672 (1.4)
14	アダルト情報サイト※	13,620 (1.4)	14	内職・副業その他※	11,208 (1.3)	14	その他金融関連サービス※	11,107 (1.2)	14	電気	11,633 (1.3)	14	電気	12,232 (1.3)
15	相談その他	13,095 (1.4)	15	出会い系サイト・アプリ	10,266 (1.2)	15	アダルト情報※	10,193 (1.1)	15	内職・副業その他※	11,245 (1.3)	15	内職・副業その他※	11,420 (1.3)
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	8,892 (1.0)	16	医療サービス	10,109 (1.1)	16	エステティックサービス	9,745 (1.1)
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※	8,539 (0.9)	17	屋根工事	9,617 (1.1)	17	他の電報・固定電話サービス	7,976 (0.9)
18	携帯電話	8,862 (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	7,816 (0.9)	18	インターネットゲーム	8,474 (0.9)	18	屋根工事	7,522 (0.8)
19	その他金融関連サービス※	8,436 (0.9)	19	娯楽等情報配信サービスその他	7,327 (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	8,467 (0.9)	19	娯楽等情報配信サービスその他	7,472 (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	6,936 (0.8)	20	インターネットゲーム	7,138 (0.8)
全体		942,696 (100.0)	全体		848,016 (100.0)	全体		899,282 (100.0)	全体		893,390 (100.0)	全体		910,181 (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（2024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	103,737	男性	42,184	61.0	20歳未満(1.1)、20歳代(4.6)、30歳代(5.2)、40歳代(8.0)、50歳代(13.2)、60歳代(16.0)、70歳以上(31.1)、無回答(20.9)	418,409	通信販売 (21.2)	①信用性、②詐欺、③クレジットカード、④個人情報、⑤身分詐称、⑥電話勧誘、⑦インターネット通販、⑧不当請求、⑨名義冒用、⑩架空請求
			女性	48,764		給与生活者(28.4)、自営・自由業(4.6)、家事従事者(10.3)、学生(1.6)、無職(30.6)、企業等(1.1)、不明・無回答(23.2)	272,848	電話勧誘販売 (7.2)	
2	化粧品	60,346	男性	13,271	60.5	20歳未満(2.2)、20歳代(2.2)、30歳代(2.9)、40歳代(8.9)、50歳代(23.0)、60歳代(28.4)、70歳以上(27.0)、無回答(5.5)	20,777	通信販売 (92.6)	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、⑥SNS、⑦返品、⑧連絡不能、⑨高価格・料金、⑩解約料
			女性	46,097		給与生活者(42.8)、自営・自由業(5.3)、家事従事者(15.7)、学生(2.6)、無職(24.8)、企業等(0.1)、不明・無回答(8.8)	8,323	電話勧誘販売 (2.2)	
3	健康食品	41,306	男性	18,467	63.4	20歳未満(2.4)、20歳代(2.0)、30歳代(3.1)、40歳代(8.1)、50歳代(17.5)、60歳代(22.1)、70歳以上(38.1)、無回答(6.7)	41,047	通信販売 (85.0)	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、⑥SNS、⑦返品、⑧連絡不能、⑨痩身、⑩高価格・料金
			女性	21,762		給与生活者(34.2)、自営・自由業(5.8)、家事従事者(10.7)、学生(2.5)、無職(36.5)、企業等(0.0)、不明・無回答(10.2)	25,712	電話勧誘販売 (5.0)	
4	賃貸アパート・マンション	34,838	男性	17,446	43.4	20歳未満(1.0)、20歳代(18.8)、30歳代(20.6)、40歳代(16.1)、50歳代(14.4)、60歳代(7.6)、70歳以上(7.5)、無回答(14.0)	247,952	店舗購入 (55.1)	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	15,880		給与生活者(56.4)、自営・自由業(5.4)、家事従事者(3.3)、学生(3.5)、無職(17.4)、企業等(1.9)、不明・無回答(12.1)	94,929	通信販売 (1.4)	
5	他の役務サービス	28,434	男性	13,000	56.8	20歳未満(1.2)、20歳代(11.3)、30歳代(8.5)、40歳代(9.0)、50歳代(11.9)、60歳代(13.8)、70歳以上(30.1)、無回答(14.3)	549,629	通信販売 (33.5)	①電話勧誘、②解約、③インターネット通販、④信用性、⑤電子広告、⑥返金、⑦点検商法、⑧高価格・料金、⑨家庭訪問、⑩詐欺
			女性	13,057		給与生活者(33.4)、自営・自由業(7.5)、家事従事者(8.8)、学生(3.2)、無職(30.8)、企業等(6.1)、不明・無回答(10.2)	354,684	電話勧誘販売 (24.9)	
6	移動通信サービス	22,787	男性	11,288	59.2	20歳未満(1.4)、20歳代(6.7)、30歳代(7.0)、40歳代(10.0)、50歳代(14.9)、60歳代(15.4)、70歳以上(32.5)、無回答(12.2)	95,519	店舗購入 (41.8)	①解約、②説明不足、③契約書・書面、④高価格・料金、⑤詐欺、⑥信用性、⑦電話勧誘、⑧身分詐称、⑨個人情報、⑩返金
			女性	10,516		給与生活者(33.2)、自営・自由業(5.7)、家事従事者(8.6)、学生(2.1)、無職(35.2)、企業等(1.2)、不明・無回答(14.0)	27,176	通信販売 (12.3)	
7	インターネット接続回線	20,536	男性	12,043	58.1	20歳未満(0.6)、20歳代(6.0)、30歳代(9.2)、40歳代(11.5)、50歳代(15.0)、60歳代(15.6)、70歳以上(29.2)、無回答(12.9)	36,066	電話勧誘販売 (41.6)	①解約、②電話勧誘、③説明不足、④契約書・書面、⑤信用性、⑥経済性、⑦連絡不能、⑧虚偽説明、⑨家庭訪問、⑩解約料
			女性	7,338		給与生活者(39.0)、自営・自由業(7.9)、家事従事者(7.1)、学生(1.5)、無職(30.0)、企業等(3.9)、不明・無回答(10.6)	13,876	訪問販売 (14.2)	
8	フリーローン・サラ金	20,512	男性	12,536	51.0	20歳未満(0.3)、20歳代(13.5)、30歳代(11.7)、40歳代(14.6)、50歳代(17.3)、60歳代(14.0)、70歳以上(16.6)、無回答(12.0)	2,401,290	店舗購入 (31.8)	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心身障害者関連、⑩高価格・料金
			女性	7,201		給与生活者(46.4)、自営・自由業(5.0)、家事従事者(2.8)、学生(1.1)、無職(32.7)、企業等(0.4)、不明・無回答(11.7)	345,569	通信販売 (7.8)	
9	修理サービス	17,339	男性	8,284	58.0	20歳未満(1.0)、20歳代(8.3)、30歳代(8.7)、40歳代(11.1)、50歳代(14.2)、60歳代(12.8)、70歳以上(31.2)、無回答(12.7)	257,885	訪問販売 (50.4)	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契約書・書面、⑨説明不足、⑩信用性
			女性	8,214		給与生活者(38.1)、自営・自由業(5.7)、家事従事者(10.3)、学生(2.2)、無職(29.3)、企業等(2.8)、不明・無回答(11.6)	120,747	店舗購入 (26.1)	
10	医療サービス	15,648	男性	4,290	39.7	20歳未満(4.5)、20歳代(32.8)、30歳代(16.9)、40歳代(11.7)、50歳代(10.6)、60歳代(5.7)、70歳以上(9.5)、無回答(8.5)	423,634	店舗購入 (84.0)	①美容医療、②返金、③倒産、④解約、⑤高価格・料金、⑥説明不足、⑦約束不履行、⑧クレジットカード、⑨契約書・書面、⑩電子広告
			女性	11,136		給与生活者(54.2)、自営・自由業(4.1)、家事従事者(5.8)、学生(10.8)、無職(14.9)、企業等(0.1)、不明・無回答(10.1)	200,996	通信販売 (6.3)	

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	紳士・婦人洋服	14,875	男性	5,143	51.2	20歳未満(4.3)、20歳代(9.1)、30歳代(9.3)、40歳代(15.7)、50歳代(20.5)、60歳代(17.9)、70歳以上(14.8)、無回答(8.3)	28,418	通信販売 (83.3)	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、⑦SNS、⑧代引配達、⑨商品未着、⑩詐欺
			女性	9,294		給与生活者(47.9)、自営・自由業(6.0)、家事従事者(11.7)、学生(6.1)、無職(17.1)、企業等(0.4)、不明・無回答(10.8)	15,544	店舗購入 (9.1)	
12	その他金融関連サービス	13,097	男性	6,724	58.3	20歳未満(1.1)、20歳代(6.6)、30歳代(7.8)、40歳代(11.1)、50歳代(15.5)、60歳代(16.0)、70歳以上(29.7)、無回答(12.2)	2,503,876	通信販売 (27.8)	①クレジットカード、②解約、③暗号資産、④詐欺、⑤連絡不能、⑥返金、⑦SNS、⑧インターネット通販、⑨信用性、⑩個人情報
			女性	5,860		給与生活者(37.6)、自営・自由業(6.2)、家事従事者(8.6)、学生(2.0)、無職(30.5)、企業等(0.6)、不明・無回答(14.6)	2,780,164	店舗購入 (18.4)	
13	四輪自動車	12,672	男性	8,777	49.7	20歳未満(1.4)、20歳代(11.9)、30歳代(12.3)、40歳代(16.1)、50歳代(18.7)、60歳代(13.9)、70歳以上(13.1)、無回答(12.7)	2,199,067	店舗購入 (71.5)	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解約料、⑧補償、⑨早期故障、⑩高価格・料金
			女性	3,430		給与生活者(56.7)、自営・自由業(9.0)、家事従事者(4.0)、学生(1.1)、無職(14.7)、企業等(2.1)、不明・無回答(12.3)	1,201,748	通信販売 (12.7)	
14	電気	12,232	男性	5,870	56.6	20歳未満(2.2)、20歳代(12.5)、30歳代(6.1)、40歳代(7.1)、50歳代(10.0)、60歳代(11.6)、70歳以上(30.0)、無回答(20.5)	67,675	訪問販売 (26.5)	①電力小売自由化関連、②解約、③電話勧誘、④家庭訪問、⑤信用性、⑥契約書・書面、⑦経済性、⑧クーリングオフ、⑨高価格・料金、⑩説明不足
			女性	4,905		給与生活者(28.5)、自営・自由業(12.7)、家事従事者(6.3)、学生(4.9)、無職(27.3)、企業等(8.8)、不明・無回答(11.7)	18,745	電話勧誘販売 (20.2)	
15	内職・副業その他	11,420	男性	4,291	36.6	20歳未満(3.4)、20歳代(38.2)、30歳代(17.5)、40歳代(14.3)、50歳代(13.3)、60歳代(6.7)、70歳以上(2.1)、無回答(4.4)	1,251,078	通信販売 (55.0)	①SNS、②サイドビジネス商法、③電子広告、④詐欺、⑤インターネット通販、⑥返金、⑦解約、⑧電話勧誘、⑨高価格・料金、⑩クレ・サラ強要商法
			女性	6,963		給与生活者(60.7)、自営・自由業(4.6)、家事従事者(5.3)、学生(8.4)、無職(15.5)、企業等(0.4)、不明・無回答(5.1)	1,013,988	電話勧誘販売 (28.4)	
16	エステティックサービス	9,745	男性	1,232	31.2	20歳未満(8.5)、20歳代(47.5)、30歳代(17.3)、40歳代(11.8)、50歳代(7.7)、60歳代(2.2)、70歳以上(0.7)、無回答(4.2)	335,215	店舗購入 (91.0)	①解約、②返金、③倒産、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クレジットカード、⑩瘦身
			女性	8,412		給与生活者(64.4)、自営・自由業(3.0)、家事従事者(4.8)、学生(16.7)、無職(4.9)、企業等(0.1)、不明・無回答(6.1)	169,420	訪問販売 (1.7)	
17	他の電報・固定電話サービス	7,976	男性	3,206	72.9	20歳未満(0.1)、20歳代(0.4)、30歳代(0.7)、40歳代(2.5)、50歳代(6.2)、60歳代(14.0)、70歳以上(58.3)、無回答(17.9)	61,098	電話勧誘販売 (20.0)	①身分詐称、②詐欺、③電話勧誘、④信用性、⑤偽偽説明、⑥解約、⑦個人情報、⑧架空請求、⑨連絡不能、⑩難解
			女性	4,162		給与生活者(10.8)、自営・自由業(5.0)、家事従事者(14.4)、学生(0.2)、無職(48.5)、企業等(3.4)、不明・無回答(17.6)	17,815	店舗購入 (5.5)	
18	屋根工事	7,522	男性	3,984	70.8	20歳未満(0.0)、20歳代(0.4)、30歳代(1.6)、40歳代(4.7)、50歳代(11.6)、60歳代(16.2)、70歳以上(54.6)、無回答(10.8)	1,633,615	訪問販売 (84.3)	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解約、⑩偽偽説明
			女性	3,245		給与生活者(20.7)、自営・自由業(3.2)、家事従事者(10.8)、学生(0.1)、無職(52.6)、企業等(0.6)、不明・無回答(12.1)	520,632	店舗購入 (5.3)	
19	娯楽等情報配信サービスその他	7,472	男性	3,689	47.6	20歳未満(6.1)、20歳代(14.1)、30歳代(11.4)、40歳代(14.1)、50歳代(18.7)、60歳代(14.7)、70歳以上(12.7)、無回答(8.2)	216,548	通信販売 (81.2)	①インターネット通販、②解約、③サブスクリプション、④電子広告、⑤クレジットカード、⑥SNS、⑦個人情報、⑧返金、⑨架空請求、⑩詐欺
			女性	3,436		給与生活者(48.9)、自営・自由業(5.8)、家事従事者(6.9)、学生(8.0)、無職(19.4)、企業等(0.6)、不明・無回答(10.4)	133,772	電話勧誘販売 (6.3)	
20	インターネットゲーム	7,138	男性	4,812	20.8	20歳未満(61.5)、20歳代(7.6)、30歳代(5.8)、40歳代(5.9)、50歳代(4.0)、60歳代(2.4)、70歳以上(1.5)、無回答(11.2)	310,883	通信販売 (96.6)	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不当請求、⑩電子広告
			女性	1,635		給与生活者(17.5)、自営・自由業(1.8)、家事従事者(1.3)、学生(59.9)、無職(7.9)、企業等(0.0)、不明・無回答(11.6)	200,995	店舗購入 (0.4)	

表9 主な内容別分類ごとにみた商品・役務等別相談件数（2024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	8,548 (7.5)	1	賃貸アパート・マンション	9,877 (7.8)	1	化粧品	17,159 (20.6)	1	商品一般	97,170 (12.0)	1	賃貸アパート・マンション	8,310 (6.2)
2	化粧品	5,228 (4.6)	2	化粧品	8,632 (6.8)	2	健康食品	8,272 (9.9)	2	化粧品	59,205 (7.3)	2	商品一般	7,733 (5.8)
3	修理サービス	4,655 (4.1)	3	修理サービス	6,011 (4.8)	3	商品一般	4,896 (5.9)	3	健康食品	40,277 (5.0)	3	化粧品	5,874 (4.4)
4	四輪自動車	4,470 (3.9)	4	商品一般	5,752 (4.6)	4	他の役務サービス	2,674 (3.2)	4	賃貸アパート・マンション	27,719 (3.4)	4	移动通信サービス	4,346 (3.2)
5	健康食品	3,605 (3.2)	5	健康食品	5,376 (4.3)	5	紳士・婦人洋服	2,568 (3.1)	5	他の役務サービス	26,824 (3.3)	5	健康食品	4,002 (3.0)
6	紳士・婦人洋服	3,042 (2.7)	6	移动通信サービス	4,063 (3.2)	6	修理サービス	1,743 (2.1)	6	移动通信サービス	20,657 (2.5)	6	インターネット接続回線	3,594 (2.7)
7	医療サービス	2,889 (2.5)	7	他の役務サービス	3,419 (2.7)	7	内職・副業その他	1,739 (2.1)	7	フリーローン・サラ金	19,731 (2.4)	7	四輪自動車	3,226 (2.4)
8	商品一般	2,156 (1.9)	8	医療サービス	2,798 (2.2)	8	医薬品類	1,052 (1.3)	8	インターネット接続回線	19,694 (2.4)	8	修理サービス	3,176 (2.4)
9	移动通信サービス	1,882 (1.6)	9	フリーローン・サラ金	2,459 (1.9)	9	医療サービス	929 (1.1)	9	修理サービス	14,336 (1.8)	9	医療サービス	3,135 (2.3)
10	クリーニング	1,691 (1.5)	10	インターネット接続回線	2,400 (1.9)	10	娯楽等情報配信サービスその他	889 (1.1)	10	紳士・婦人洋服	13,920 (1.7)	10	他の役務サービス	2,732 (2.0)
10	携帯電話	1,691 (1.5)	11	電気	2,194 (1.7)	11	かばん	790 (0.9)	11	医療サービス	12,893 (1.6)	11	紳士・婦人洋服	2,523 (1.9)
12	ルームエアコン	1,596 (1.4)	12	四輪自動車	1,994 (1.6)	12	電気温風ヒーター	731 (0.9)	12	その他金融関連サービス	12,010 (1.5)	12	その他金融関連サービス	2,161 (1.6)
13	歯科治療	1,418 (1.2)	13	インターネットゲーム	1,772 (1.4)	13	婦人下着	649 (0.8)	13	内職・副業その他	11,304 (1.4)	13	携帯電話	1,886 (1.4)
14	パソコン	1,358 (1.2)	14	内職・副業その他	1,768 (1.4)	14	靴・運動靴	642 (0.8)	14	電気	11,073 (1.4)	14	外食	1,787 (1.3)
15	インターネット接続回線	1,319 (1.2)	15	外食	1,615 (1.3)	15	他の衛生駆除サービス	620 (0.7)	15	四輪自動車	10,500 (1.3)	15	エステティックサービス	1,585 (1.2)
15	調理食品	1,319 (1.2)	16	その他金融関連サービス	1,449 (1.1)	16	移动通信サービス	601 (0.7)	16	エステティックサービス	9,393 (1.2)	16	電気	1,439 (1.1)
17	他の役務サービス	1,287 (1.1)	17	エステティックサービス	1,427 (1.1)	17	廃品回収サービス	596 (0.7)	17	他の電報・固定電話サービス	7,377 (0.9)	17	損害保険	1,152 (0.9)
18	新築工事	1,207 (1.1)	18	屋根工事	1,391 (1.1)	18	外食	587 (0.7)	18	娯楽等情報配信サービスその他	7,230 (0.9)	18	新築工事	1,043 (0.8)
19	塗装工事	1,117 (1.0)	19	他の衛生駆除サービス	1,322 (1.0)	19	四輪自動車	576 (0.7)	19	屋根工事	7,179 (0.9)	19	生命保険	1,039 (0.8)
20	戸建住宅	1,070 (0.9)	20	携帯電話	1,087 (0.9)	20	調理食品	573 (0.7)	20	インターネットゲーム	6,915 (0.9)	20	クリーニング	974 (0.7)
全体		114,376 (100.0)	全体		126,355 (100.0)	全体		83,347 (100.0)	全体		810,411 (100.0)	全体		134,177 (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（2024 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	19,204 (10.5)	1	修理サービス	8,742 (11.0)	1	化粧品	55,890 (16.7)	1	健康食品	578 (14.0)
2	医療サービス	13,151 (7.2)	2	屋根工事	6,341 (8.0)	2	健康食品	35,099 (10.5)	2	化粧品	496 (12.0)
3	移動通信サービス	9,536 (5.2)	3	新聞	4,377 (5.5)	3	商品一般	22,017 (6.6)	3	商品一般	357 (8.7)
4	四輪自動車	9,055 (5.0)	4	他の役務サービス	4,330 (5.5)	4	紳士・婦人洋服	12,388 (3.7)	4	内職・副業その他	336 (8.2)
5	エステティックサービス	8,864 (4.9)	5	電気	3,241 (4.1)	5	他の役務サービス	9,535 (2.8)	5	ファンド型投資商品	312 (7.6)
6	フリーローン・サラ金	6,527 (3.6)	6	インターネット接続回線	2,921 (3.7)	6	インターネットゲーム	6,892 (2.1)	6	複合サービス会員	199 (4.8)
7	修理サービス	4,527 (2.5)	7	他の衛生駆除サービス	2,046 (2.6)	7	内職・副業その他	6,285 (1.9)	7	金融コンサルティング	145 (3.5)
8	外食	4,352 (2.4)	8	衛生設備工事	2,011 (2.5)	8	娯楽等情報配信サービスその他	6,066 (1.8)	8	飲料	138 (3.4)
9	商品一般	4,208 (2.3)	9	電気設備	1,993 (2.5)	9	医薬品類	4,517 (1.3)	9	その他金融関連サービス	128 (3.1)
10	携帯電話	4,200 (2.3)	10	塗装工事	1,983 (2.5)	10	かばん	4,272 (1.3)	10	他の役務サービス	111 (2.7)
全体		182,052 (100.0)	全体		79,342 (100.0)	全体		335,228 (100.0)	全体		4,117 (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	8,537 (14.6)	1	商品一般	793 (24.5)	1	商品一般	1,810 (22.9)	1	飲料	297 (5.1)
2	商品一般	7,446 (12.8)	2	化粧品	176 (5.4)	2	アクセサリ	1,581 (20.0)	2	移動通信サービス	272 (4.7)
3	他の役務サービス	7,080 (12.1)	3	健康食品	158 (4.9)	3	和服	361 (4.6)	3	パーキング	208 (3.6)
4	内職・副業その他	3,247 (5.6)	4	婦人下着	151 (4.7)	4	四輪自動車	352 (4.5)	4	修理サービス	204 (3.5)
5	電気	2,474 (4.2)	5	紳士・婦人洋服	142 (4.4)	5	食器	317 (4.0)	5	他の役務サービス	196 (3.4)
6	魚介類全般	2,093 (3.6)	6	魚介類全般	94 (2.9)	6	他の商品	278 (3.5)	6	商品一般	172 (3.0)
7	健康食品	2,064 (3.5)	7	他の身の回り品	89 (2.7)	7	靴・運動靴	272 (3.4)	7	賃貸アパート・マンション	165 (2.8)
8	移動通信サービス	1,841 (3.2)	8	かばん	84 (2.6)	8	紳士・婦人洋服	236 (3.0)	8	フリーローン・サラ金	149 (2.6)
9	他の電報・固定電話サービス	1,596 (2.7)	9	書籍	67 (2.1)	9	時計・時計付属品	167 (2.1)	9	他の冷凍・冷蔵機器類	129 (2.2)
10	広告代理サービス	1,568 (2.7)	10	菓子類	59 (1.8)	10	被服品一般	160 (2.0)	10	浄水器	110 (1.9)
全体		58,341 (100.0)	全体		3,242 (100.0)	全体		7,889 (100.0)	全体		5,822 (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（2024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	4,393	1	インターネットゲーム	3,319	1	インターネットゲーム	906
2	化粧品	1,327	2	商品一般	574	2	化粧品	777
3	商品一般	1,123	3	化粧品	534	3	健康食品	725
4	健康食品	1,005	4	紳士・婦人洋服	302	4	エステティックサービス	689
5	エステティックサービス	832	5	アダルト情報	293	5	医療サービス	546
6	医療サービス	699	6	娯楽等情報配信サービスその他	272	6	商品一般	516
7	紳士・婦人洋服	646	7	健康食品	269	7	紳士・婦人洋服	328
8	娯楽等情報配信サービスその他	454	8	出会い系サイト・アプリ	195	8	内職・副業その他	227
9	アダルト情報	444	9	移动通信サービス	194	9	娯楽等情報配信サービスその他	171
10	内職・副業その他	388	10	他の役務サービス	175	10	賃貸アパート・マンション	170
11	賃貸アパート・マンション	350	10	賃貸アパート・マンション	175	11	他の役務サービス	150
12	他の役務サービス	330	12	他の教養・娯楽サービス	162	12	コンサート	141
13	移动通信サービス	320	13	内職・副業その他	158	13	アダルト情報	140
14	他の教養・娯楽サービス	313	14	電気	150	14	他の教養・娯楽サービス	138
15	電気	270	15	医療サービス	148	15	移动通信サービス	116
16	出会い系サイト・アプリ	225	16	四輪自動車	145	16	電気	115
17	音楽・映像配信サービス	213	17	エステティックサービス	137	17	かばん	97
18	四輪自動車	183	18	音楽・映像配信サービス	115	18	他の理美容サービス	94
19	コンサート	173	19	玩具・遊具その他	112	19	音楽・映像配信サービス	90
20	修理サービス	172	20	修理サービス	109	20	他の教養娯楽品類	76
						20	美容院	76

20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	6,546	1	賃貸アパート・マンション	3,414	1	医療サービス	4,157
2	医療サービス	5,125	2	商品一般	2,352	2	エステティックサービス	4,047
3	商品一般	4,786	3	フリーローン・サラ金	1,688	3	賃貸アパート・マンション	3,075
4	エステティックサービス	4,630	4	他の役務サービス	1,466	4	内職・副業その他	2,973
5	内職・副業その他	4,368	5	内職・副業その他	1,382	5	商品一般	2,407
6	他の役務サービス	3,223	6	四輪自動車	1,094	6	他の役務サービス	1,746
7	フリーローン・サラ金	2,776	7	医療サービス	961	7	フリーローン・サラ金	1,068
8	電気	1,525	8	移动通信サービス	841	8	化粧品	870
9	移动通信サービス	1,521	9	修理サービス	830	9	電気	751
10	四輪自動車	1,506	10	電気	763	10	紳士・婦人洋服	745
11	修理サービス	1,437	11	インターネット接続回線	747	11	移动通信サービス	671
12	紳士・婦人洋服	1,349	12	外食	616	12	修理サービス	599
13	化粧品	1,321	13	出会い系サイト・アプリ	612	13	健康食品	570
14	インターネット接続回線	1,231	14	紳士・婦人洋服	597	14	娯楽等情報配信サービスその他	508
15	娯楽等情報配信サービスその他	1,051	15	エステティックサービス	570	15	他の衛生駆除サービス	499
16	外食	990	16	娯楽等情報配信サービスその他	534	16	金融コンサルティング	498
17	金融コンサルティング	984	17	金融コンサルティング	482	17	ビジネス教室	497
18	ビジネス教室	934	18	その他金融関連サービス	468	18	インターネット接続回線	480
19	その他金融関連サービス	870	19	化粧品	448	19	スポーツ・健康教室	478
20	健康食品	825	20	ビジネス教室	432	20	コンサート	474

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	7,183	1	賃貸アパート・マンション	3,964	1	賃貸アパート・マンション	3,202
2	商品一般	5,350	2	商品一般	2,669	2	商品一般	2,650
3	医療サービス	2,644	3	フリーローン・サラ金	1,541	3	医療サービス	1,941
4	他の役務サービス	2,409	4	インターネット接続回線	1,207	4	エステティックサービス	1,448
5	フリーローン・サラ金	2,401	5	四輪自動車	1,126	5	化粧品	1,378
6	内職・副業その他	1,996	6	他の役務サービス	1,043	6	他の役務サービス	1,357
7	インターネット接続回線	1,895	7	移動通信サービス	830	7	内職・副業その他	1,300
8	化粧品	1,722	8	修理サービス	819	8	紳士・婦人洋服	883
9	エステティックサービス	1,689	9	医療サービス	695	9	フリーローン・サラ金	847
10	移動通信サービス	1,594	10	内職・副業その他	691	10	健康食品	838
11	四輪自動車	1,556	11	その他金融関連サービス	563	11	移動通信サービス	754
12	修理サービス	1,503	12	紳士・婦人洋服	500	12	インターネット接続回線	682
13	紳士・婦人洋服	1,385	13	外食	497	13	修理サービス	676
14	健康食品	1,295	14	新築工事	493	14	スポーツ・健康教室	491
15	その他金融関連サービス	1,018	15	健康食品	452	15	その他金融関連サービス	452
16	娯楽等情報配信サービスその他	855	16	戸建住宅	423	16	娯楽等情報配信サービスその他	441
17	外食	792	17	玩具・遊具その他	421	17	かばん	434
18	電気	747	18	娯楽等情報配信サービスその他	409	18	四輪自動車	428
19	新築工事	699	19	電気	401	19	ビジネス教室	366
20	携帯電話	660	20	分譲マンション	368	20	電気	345

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	8,274	1	商品一般	3,678	1	商品一般	4,562
2	賃貸アパート・マンション	5,616	2	賃貸アパート・マンション	2,862	2	化粧品	4,335
3	化粧品	5,343	3	フリーローン・サラ金	1,874	3	賃貸アパート・マンション	2,740
4	健康食品	3,333	4	インターネット接続回線	1,478	4	健康食品	2,044
5	フリーローン・サラ金	2,987	5	四輪自動車	1,429	5	紳士・婦人洋服	1,490
6	他の役務サービス	2,545	6	健康食品	1,278	6	他の役務サービス	1,446
7	インターネット接続回線	2,364	7	移動通信サービス	1,112	7	医療サービス	1,242
8	紳士・婦人洋服	2,339	8	他の役務サービス	1,093	8	移動通信サービス	1,144
9	移動通信サービス	2,268	9	化粧品	994	9	フリーローン・サラ金	1,104
10	四輪自動車	2,035	10	修理サービス	975	10	内職・副業その他	1,016
11	修理サービス	1,932	11	紳士・婦人洋服	845	11	エステティックサービス	1,007
12	医療サービス	1,827	12	その他金融関連サービス	808	12	修理サービス	953
13	内職・副業その他	1,637	13	内職・副業その他	618	13	インターネット接続回線	879
14	その他金融関連サービス	1,457	14	医療サービス	584	14	かばん	761
15	エステティックサービス	1,147	15	外食	567	15	その他金融関連サービス	645
16	娯楽等情報配信サービスその他	1,055	16	携帯電話	517	16	四輪自動車	600
17	かばん	954	17	娯楽等情報配信サービスその他	500	17	娯楽等情報配信サービスその他	554
18	携帯電話	897	18	複合サービス会員	467	18	スポーツ・健康教室	546
19	電気	868	19	電気	451	19	靴・運動靴	535
20	外食	865	20	出会い系サイト・アプリ	366	20	電気	414

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	13,908	1	商品一般	5,837	1	化粧品	11,108
2	商品一般	13,662	2	健康食品	3,130	2	商品一般	7,774
3	健康食品	7,224	3	化粧品	2,777	3	健康食品	4,078
4	賃貸アパート・マンション	5,008	4	賃貸アパート・マンション	2,414	4	賃貸アパート・マンション	2,575
5	フリーローン・サラ金	3,550	5	フリーローン・サラ金	2,253	5	紳士・婦人洋服	2,033
6	移动通信サービス	3,403	6	インターネット接続回線	1,789	6	他の役務サービス	1,893
7	他の役務サービス	3,378	7	移动通信サービス	1,777	7	移动通信サービス	1,615
8	インターネット接続回線	3,077	8	四輪自動車	1,637	8	インターネット接続回線	1,280
9	紳士・婦人洋服	3,043	9	他の役務サービス	1,475	9	フリーローン・サラ金	1,279
10	修理サービス	2,456	10	修理サービス	1,228	10	修理サービス	1,216
11	四輪自動車	2,367	11	その他金融関連サービス	1,042	11	医療サービス	1,184
12	その他金融関連サービス	2,025	12	紳士・婦人洋服	1,006	12	かばん	996
13	医療サービス	1,660	13	内職・副業その他	699	13	その他金融関連サービス	978
14	内職・副業その他	1,516	14	電気	663	14	婦人下着	920
15	娯楽等情報配信サービスその他	1,395	15	出会い系サイト・アプリ	661	15	内職・副業その他	810
16	かばん	1,228	16	娯楽等情報配信サービスその他	648	16	娯楽等情報配信サービスその他	742
17	電気	1,218	17	携帯電話	605	17	四輪自動車	724
18	携帯電話	1,084	18	アダルト情報	601	18	エステティックサービス	684
19	婦人下着	939	19	外食	546	19	靴・運動靴	645
20	複合サービス会員	896	20	屋根工事	493	20	アクセサリ	584

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	17,110	1	商品一般	7,426	1	化粧品	13,096
2	商品一般	16,558	2	健康食品	4,664	2	商品一般	9,069
3	健康食品	9,118	3	化粧品	3,985	3	健康食品	4,435
4	他の役務サービス	3,927	4	他の役務サービス	1,996	4	他の役務サービス	1,923
5	移动通信サービス	3,514	5	インターネット接続回線	1,985	5	紳士・婦人洋服	1,767
6	インターネット接続回線	3,195	6	移动通信サービス	1,902	6	移动通信サービス	1,600
7	フリーローン・サラ金	2,867	7	フリーローン・サラ金	1,879	7	賃貸アパート・マンション	1,319
8	紳士・婦人洋服	2,667	8	賃貸アパート・マンション	1,330	8	インターネット接続回線	1,205
9	賃貸アパート・マンション	2,658	9	四輪自動車	1,273	9	修理サービス	1,099
10	修理サービス	2,228	10	修理サービス	1,122	10	その他金融関連サービス	988
11	その他金融関連サービス	2,102	11	その他金融関連サービス	1,107	11	フリーローン・サラ金	976
12	四輪自動車	1,757	12	紳士・婦人洋服	897	12	婦人下着	810
13	電気	1,424	13	アダルト情報	885	13	かばん	739
14	屋根工事	1,221	14	電気	804	14	他の電報・固定電話サービス	682
15	他の電報・固定電話サービス	1,117	15	屋根工事	663	15	電気	614
16	娯楽等情報配信サービスその他	1,099	16	娯楽等情報配信サービスその他	592	16	アクセサリ	585
17	アダルト情報	1,062	17	出会い系サイト・アプリ	570	17	屋根工事	547
18	かばん	945	18	医薬品類	509	18	医療サービス	516
19	相談その他	909	19	携帯電話	488	19	飲料	506
20	携帯電話	903	20	パソコン	467	20	娯楽等情報配信サービスその他	504

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	32,289	1	商品一般	14,813	1	商品一般	17,343
2	化粧品	16,272	2	健康食品	7,547	2	化粧品	12,626
3	健康食品	15,725	3	他の役務サービス	4,788	3	健康食品	8,113
4	他の役務サービス	8,557	4	インターネット接続回線	3,686	4	移動通信サービス	3,813
5	移動通信サービス	7,397	5	化粧品	3,596	5	他の役務サービス	3,730
6	インターネット接続回線	6,000	6	移動通信サービス	3,545	6	修理サービス	2,924
7	修理サービス	5,410	7	修理サービス	2,450	7	他の電報・固定電話サービス	2,656
8	他の電報・固定電話サービス	4,647	8	屋根工事	2,218	8	インターネット接続回線	2,292
9	屋根工事	4,107	9	フリーローン・サラ金	2,034	9	新聞	2,162
10	その他金融関連サービス	3,884	10	その他金融関連サービス	1,984	10	その他金融関連サービス	1,882
11	電気	3,673	11	他の電報・固定電話サービス	1,971	11	屋根工事	1,866
12	新聞	3,490	12	電気	1,946	12	電気	1,696
13	フリーローン・サラ金	3,406	13	医薬品類	1,685	13	アクセサリ	1,652
14	医薬品類	3,032	14	新聞	1,301	14	紳士・婦人洋服	1,502
15	賃貸アパート・マンション	2,615	15	賃貸アパート・マンション	1,265	15	フリーローン・サラ金	1,350
16	紳士・婦人洋服	2,207	16	四輪自動車	1,222	16	医薬品類	1,338
17	携帯電話	1,996	17	携帯電話	1,004	16	賃貸アパート・マンション	1,338
18	放送	1,951	18	放送	977	18	生命保険	1,118
19	アクセサリ	1,903	19	ウイルス対策ソフト	865	18	相談その他	1,118
20	生命保険	1,879	20	アダルト情報	800	20	ガス瞬間湯沸器	1,048

(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（2024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（％））
		（2023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	190,834	男性	82,006	53.8	20歳未満(4.0)、20歳代(7.3)、30歳代(7.8)、40歳代(12.8)、50歳代(20.7)、60歳代(21.1)、70歳以上(18.8)、無回答(7.5)	211,353	①化粧品(21.6)、②健康食品(12.2)、③商品一般(4.5)、④紳士・婦人洋服(4.4)、⑤他の役務サービス(2.5)
		(201,129)	女性	103,098		給与生活者(46.7)、自営・自由業(6.5)、家事従事者(9.8)、学生(4.9)、無職(21.6)、企業等(0.6)、不明・無回答(9.8)	189,635	
2	定期購入	94,178	男性	32,127	61.9	20歳未満(2.2)、20歳代(1.8)、30歳代(2.7)、40歳代(8.4)、50歳代(21.3)、60歳代(26.9)、70歳以上(31.8)、無回答(4.7)	15,688	①化粧品(54.4)、②健康食品(33.5)、③医薬品類(3.6)、④タバコ用品(1.6)、⑤飲料(1.4)
		(85,217)	女性	61,024		給与生活者(40.4)、自営・自由業(5.7)、家事従事者(13.3)、学生(2.5)、無職(29.9)、企業等(0.0)、不明・無回答(8.1)	3,739	
3	家庭訪販	55,000	男性	24,710	64.6	20歳未満(1.0)、20歳代(8.0)、30歳代(5.8)、40歳代(6.3)、50歳代(9.2)、60歳代(11.9)、70歳以上(48.4)、無回答(9.5)	1,139,844	①修理サービス(10.3)、②屋根工事(10.0)、③他の役務サービス(5.9)、④新聞(5.6)、⑤電気(4.2)
		(50,147)	女性	28,371		給与生活者(27.5)、自営・自由業(4.4)、家事従事者(12.1)、学生(2.3)、無職(42.7)、企業等(0.9)、不明・無回答(10.1)	387,516	
4	電話勧誘販売	50,238	男性	20,923	58.9	20歳未満(0.7)、20歳代(10.4)、30歳代(7.5)、40歳代(8.3)、50歳代(11.7)、60歳代(14.3)、70歳以上(34.0)、無回答(13.1)	817,874	①インターネット接続回線(14.5)、②商品一般(12.8)、③他の役務サービス(12.6)、④内職・副業その他(5.7)、⑤電気(4.2)
		(42,946)	女性	25,265		給与生活者(32.7)、自営・自由業(7.0)、家事従事者(10.6)、学生(2.4)、無職(32.3)、企業等(5.6)、不明・無回答(9.5)	526,416	
5	かたり商法（身分詐称）	34,271	男性	14,326	64.8	20歳未満(0.4)、20歳代(2.9)、30歳代(4.1)、40歳代(6.7)、50歳代(12.3)、60歳代(20.2)、70歳以上(41.5)、無回答(11.8)	1,132,736	①商品一般(45.9)、②他の電報・固定電話サービス(8.4)、③移動通信サービス(6.3)、④他の役務サービス(5.0)、⑤インターネット接続回線(4.2)
		(22,933)	女性	17,855		給与生活者(26.3)、自営・自由業(5.8)、家事従事者(13.5)、学生(0.8)、無職(37.2)、企業等(1.9)、不明・無回答(14.4)	986,045	
6	代引配達	20,416	男性	7,925	60.5	20歳未満(2.0)、20歳代(4.5)、30歳代(4.5)、40歳代(9.4)、50歳代(19.2)、60歳代(22.8)、70歳以上(31.4)、無回答(6.2)	26,578	①紳士・婦人洋服(13.4)、②婦人下着(5.8)、③魚介類全般(5.8)、④健康食品(5.0)、⑤かばん(4.8)
		(19,630)	女性	12,084		給与生活者(41.8)、自営・自由業(6.0)、家事従事者(12.8)、学生(2.6)、無職(28.1)、企業等(0.2)、不明・無回答(8.6)	17,118	
7	点検商法	19,215	男性	8,542	72.7	20歳未満(0.0)、20歳代(0.9)、30歳代(1.8)、40歳代(3.8)、50歳代(8.3)、60歳代(13.4)、70歳以上(61.9)、無回答(9.8)	831,961	①他の役務サービス(21.7)、②屋根工事(15.9)、③ガス瞬間湯沸器(9.6)、④修理サービス(6.6)、⑤温水ボイラー(6.3)
		(12,550)	女性	9,983		給与生活者(16.0)、自営・自由業(3.4)、家事従事者(15.6)、学生(0.2)、無職(53.7)、企業等(0.5)、不明・無回答(10.6)	222,182	
8	無料商法	16,962	男性	6,660	56.5	20歳未満(2.8)、20歳代(9.7)、30歳代(7.2)、40歳代(9.3)、50歳代(12.9)、60歳代(13.4)、70歳以上(28.6)、無回答(16.1)	411,516	①他の役務サービス(11.6)、②広告代理サービス(7.5)、③インターネット接続回線(5.5)、④化粧品(3.9)、⑤エステティックサービス(3.1)
		(16,077)	女性	8,304		給与生活者(32.7)、自営・自由業(5.8)、家事従事者(10.0)、学生(4.9)、無職(29.1)、企業等(10.1)、不明・無回答(7.4)	146,120	
9	サイドビジネス商法	14,350	男性	5,302	37.6	20歳未満(2.9)、20歳代(37.9)、30歳代(17.4)、40歳代(13.7)、50歳代(12.9)、60歳代(7.3)、70歳以上(3.9)、無回答(4.0)	1,306,247	①内職・副業その他(45.0)、②他の役務サービス(13.9)、③ビジネス教室(4.5)、④娯楽等情報配信サービスその他(3.9)、⑤金融コンサルティング(3.8)
		(15,861)	女性	8,850		給与生活者(60.7)、自営・自由業(5.3)、家事従事者(5.7)、学生(8.4)、無職(14.7)、企業等(0.3)、不明・無回答(5.0)	987,606	
10	フィッシング	11,791	男性	4,733	57.2	20歳未満(0.9)、20歳代(5.7)、30歳代(7.0)、40歳代(10.0)、50歳代(18.0)、60歳代(18.4)、70歳以上(22.6)、無回答(17.3)	181,788	①商品一般(69.0)、②その他金融関連サービス(3.6)、③電気(2.6)、④移動通信サービス(1.8)、⑤インターネットゲーム(1.1)
		(14,425)	女性	5,640		給与生活者(40.2)、自営・自由業(4.9)、家事従事者(9.4)、学生(1.9)、無職(24.5)、企業等(0.6)、不明・無回答(18.5)	96,155	

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(%))
		(2023年度)	性別	件数		契約当事者の職業等(%)	平均既支払金額(円)	
11	利殖商法	8,543	男性	4,556	50.9	20歳未満(0.8)、20歳代(16.9)、30歳代(11.3)、40歳代(13.4)、50歳代(17.9)、60歳代(16.0)、70歳以上(18.4)、無回答(5.3)	5,824,995	①ファンド型投資商品(25.7)、②金融コンサルティング(15.7)、③外国為替証拠金取引(12.5)、④その他金融関連サービス(11.9)、⑤内職・副業その他(4.4)
		(11,371)	女性	3,876		給与生活者(54.6)、自営・自由業(7.7)、家事従事者(5.6)、学生(3.3)、無職(21.5)、企業等(0.1)、不明・無回答(7.1)	4,687,594	
12	偽サイト	8,138	男性	3,249	50.8	20歳未満(1.8)、20歳代(9.9)、30歳代(10.3)、40歳代(17.1)、50歳代(24.2)、60歳代(19.5)、70歳以上(11.0)、無回答(6.3)	162,679	①紳士・婦人洋服(12.9)、②商品一般(11.5)、③かばん(6.3)、④靴・運動靴(6.1)、⑤婦人下着(5.5)
		(14,004)	女性	4,669		給与生活者(56.7)、自営・自由業(6.4)、家事従事者(10.5)、学生(3.5)、無職(13.8)、企業等(0.6)、不明・無回答(8.6)	171,901	
13	テレビショッピング	6,184	男性	1,955	77.1	20歳未満(0.0)、20歳代(0.1)、30歳代(0.2)、40歳代(0.9)、50歳代(3.6)、60歳代(11.0)、70歳以上(79.0)、無回答(5.3)	23,312	①健康食品(24.8)、②化粧品(22.0)、③医薬品類(4.6)、④健康器具(3.4)、⑤電気掃除機類(2.7)
		(6,515)	女性	4,160		給与生活者(9.7)、自営・自由業(3.6)、家事従事者(17.8)、学生(0.0)、無職(60.5)、企業等(0.1)、不明・無回答(8.3)	10,550	
14	訪問購入	5,696	男性	1,349	71.2	20歳未満(0.0)、20歳代(1.4)、30歳代(2.2)、40歳代(4.1)、50歳代(9.8)、60歳代(15.1)、70歳以上(56.9)、無回答(10.6)	414,775	①商品一般(25.8)、②アクセサリ(20.5)、③食器(4.6)、④靴・運動靴(3.9)、⑤和服(3.8)
		(6,293)	女性	4,138		給与生活者(14.1)、自営・自由業(3.7)、家事従事者(20.5)、学生(0.3)、無職(47.9)、企業等(0.3)、不明・無回答(13.1)	—	
15	フリマサービス	5,479	男性	2,508	45.4	20歳未満(3.4)、20歳代(13.2)、30歳代(14.8)、40歳代(19.1)、50歳代(19.3)、60歳代(10.7)、70歳以上(7.1)、無回答(12.4)	157,755	①商品一般(16.1)、②かばん(6.8)、③紳士・婦人洋服(6.1)、④玩具・遊具その他(4.1)、⑤携帯電話(3.3)
		(5,327)	女性	2,624		給与生活者(47.6)、自営・自由業(7.4)、家事従事者(8.7)、学生(4.9)、無職(14.9)、企業等(0.6)、不明・無回答(15.8)	108,960	
16	販売目的隠匿	5,285	男性	2,216	54.4	20歳未満(1.4)、20歳代(18.3)、30歳代(9.4)、40歳代(7.9)、50歳代(10.8)、60歳代(11.4)、70歳以上(31.3)、無回答(9.4)	1,321,894	①商品一般(10.9)、②他の役務サービス(7.1)、③インターネット接続回線(6.1)、④屋根工事(4.4)、⑤電気(3.8)
		(5,345)	女性	2,806		給与生活者(38.7)、自営・自由業(5.0)、家事従事者(12.2)、学生(4.0)、無職(29.3)、企業等(1.6)、不明・無回答(9.2)	426,017	
17	偽警告	5,166	男性	3,176	66.8	20歳未満(1.0)、20歳代(1.2)、30歳代(1.9)、40歳代(5.2)、50歳代(12.2)、60歳代(24.1)、70歳以上(46.4)、無回答(8.0)	350,439	①他の役務サービス(61.5)、②ウイルス対策ソフト(19.0)、③商品一般(9.8)、④インターネット通信関連サービス(2.4)、⑤パソコン(1.3)
		(7,618)	女性	1,794		給与生活者(26.5)、自営・自由業(6.1)、家事従事者(8.8)、学生(1.5)、無職(44.4)、企業等(1.5)、不明・無回答(11.1)	322,344	
18	クレ・サラ強要商法	5,047	男性	1,767	31.0	20歳未満(1.4)、20歳代(61.0)、30歳代(14.7)、40歳代(9.3)、50歳代(8.1)、60歳代(3.4)、70歳以上(0.5)、無回答(1.7)	1,747,354	①内職・副業その他(37.4)、②他の役務サービス(21.1)、③金融コンサルティング(9.2)、④ビジネス教室(2.9)、⑤娯楽等情報配信サービスその他(2.8)
		(5,133)	女性	3,239		給与生活者(65.9)、自営・自由業(2.2)、家事従事者(3.9)、学生(13.7)、無職(12.1)、企業等(0.2)、不明・無回答(2.1)	1,263,566	
19	適合性	4,781	男性	1,920	69.4	20歳未満(2.0)、20歳代(8.4)、30歳代(2.9)、40歳代(3.5)、50歳代(5.2)、60歳代(7.4)、70歳以上(65.8)、無回答(4.9)	2,237,362	①移动通信サービス(10.0)、②インターネット接続回線(9.7)、③健康食品(4.8)、④他の役務サービス(3.8)、⑤新聞(3.6)
		(4,995)	女性	2,767		給与生活者(17.4)、自営・自由業(3.8)、家事従事者(11.0)、学生(3.7)、無職(55.6)、企業等(0.5)、不明・無回答(8.1)	1,185,309	
20	次々販売	4,227	男性	1,474	66.7	20歳未満(0.9)、20歳代(7.4)、30歳代(5.1)、40歳代(6.7)、50歳代(9.3)、60歳代(11.1)、70歳以上(54.2)、無回答(5.4)	2,501,021	①屋根工事(7.4)、②健康食品(5.6)、③エステティックサービス(4.5)、④修理サービス(4.2)、⑤魚介類全般(4.2)
		(4,428)	女性	2,666		給与生活者(27.2)、自営・自由業(3.8)、家事従事者(11.8)、学生(1.4)、無職(48.3)、企業等(0.8)、不明・無回答(6.7)	1,856,709	

(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」「家庭訪販」「電話勧誘販売」「代引配達」「テレビショッピング」「訪問購入」「フリマサービス」「適合性」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。
次々販売	一人の消費者に次から次へと契約させる商法。同じ商品または異なる複数の商品を次々に契約させるケースや、複数の業者が次々に契約させるケースなどがある。
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。
適合性	消費者の知識、経験、財産の状況、商品・サービスの購入・利用目的に照らして、不適当な勧誘・契約と思われる相談。
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り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。