

消費生活年報 2020

The Annual Report on Consumer Affairs

2020年10月

独立行政法人 国民生活センター

目 次

I 消費生活相談からみたこの1年	1
* 相談関連情報を読むうえでのポイント	2
* PIO-NETにみる消費生活相談　－用語の説明－	3
PIO-NETにみる消費生活相談　－全国のデータから－	4
1 相談件数等	5
2 商品・役務等の傾向	7
3 相談内容別の傾向	10
4 販売購入形態別の傾向	12
5 契約金額等	15
6 販売方法や手口等	17
PIO-NETにみる危害・危険情報　－全国のデータから－	40
1 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要	41
2 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要	48
3 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例	52
医療機関ネットワークの情報と活用	59
国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談	63
国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談	68
II 消費生活関連資料	71
全国の商品テスト概要	72
1 苦情処理テスト	72
2 商品テスト（比較・試買テスト）	75
参考資料	77
1. 機関別テスト実施状況（件数）	77
2. 商品分類別商品テスト一覧	80

I

消費生活相談からみた
この1年

* 相談関連情報を読むうえでのポイント

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」（商品別分類）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。

2 消費生活年報における統計等について

(1) PIO-NETにみる消費生活相談

国民生活センターと都道府県、政令指定都市および市区町村の消費生活センター等（約1,250カ所）をオンラインネットワークで結んだシステム「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：パイオネット。Practical Living Information Online Network Systemの略。以下、『PIO-NET』という）」に蓄積された消費生活相談情報（苦情相談）の集計。

(2) 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談

海外ネットショッピングなど、海外の事業所との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口である「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」で受け付けた相談の集計。

(3) 国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談

日本滞在中に消費者トラブルにあった外国人観光客のための国民生活センターの相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン（Consumer Hotline for Tourists）」で受け付けた相談の集計。

* PIO- NETにみる消費生活相談 一用語の説明一

(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。身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談が目立つ。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、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。医薬品、医療用具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、固定・携帯電話機、電話関連の機器・用品、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
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を含む。
移動通信サービス	携帯電話サービスやPHSサービス等およびモバイルデータ通信サービス。
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	ジャンル情報サイトおよびその他の情報サイト(古い・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、映画等が安くなるなど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が含まれる。
内職・副業その他	アフィリエイト・ドロップ SHIPPING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。行政の行うアンケート調査など。
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のこと。
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	パソコンや携帯電話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。
被害にあった人を勧誘(二次被害)	一度被害にあった人を再び勧誘し、二次的な被害を与えること。三次・四次被害の相談や、二次被害にあう前の勧誘をされただけの相談も含む。
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)。
当選商法	「当選した」「あなただけが選ばれた」などと特別な有利性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを販売する商法。
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。
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。
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來訪し、「水質に問題がある」「布団にダニがいる」など、事実と異なることを言って商品やサービスを販売する商法。
クレ・サラ強要商法	売買契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたりクレジット契約を組ませたりする商法。
景品付販売	「契約すれば景品を付ける」など、景品を付けることを販売勧誘の手段にしている商法。
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。
紹介販売	商品やサービスを購入した人に、知人など他の人を紹介させることによって販売を拡大するシステム。
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。

(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。
販売信用	信販会社等から商品・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	ある特定の商品購入時に、信販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信販会社等に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。

PIO-NETにみる消費生活相談 —全国のデータから—

「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：パイオネット）*」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である。PIO-NETは、1984年より、複雑化する消費者問題に対応するため、運用を開始し、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

本稿では、PIO-NETに登録された2019年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行う。なお、分析データは2020年5月末日までに登録された情報を基にしている（「消費生活年報2018」より、2008年度以降の相談件数に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）。

2019年度の傾向と特徴

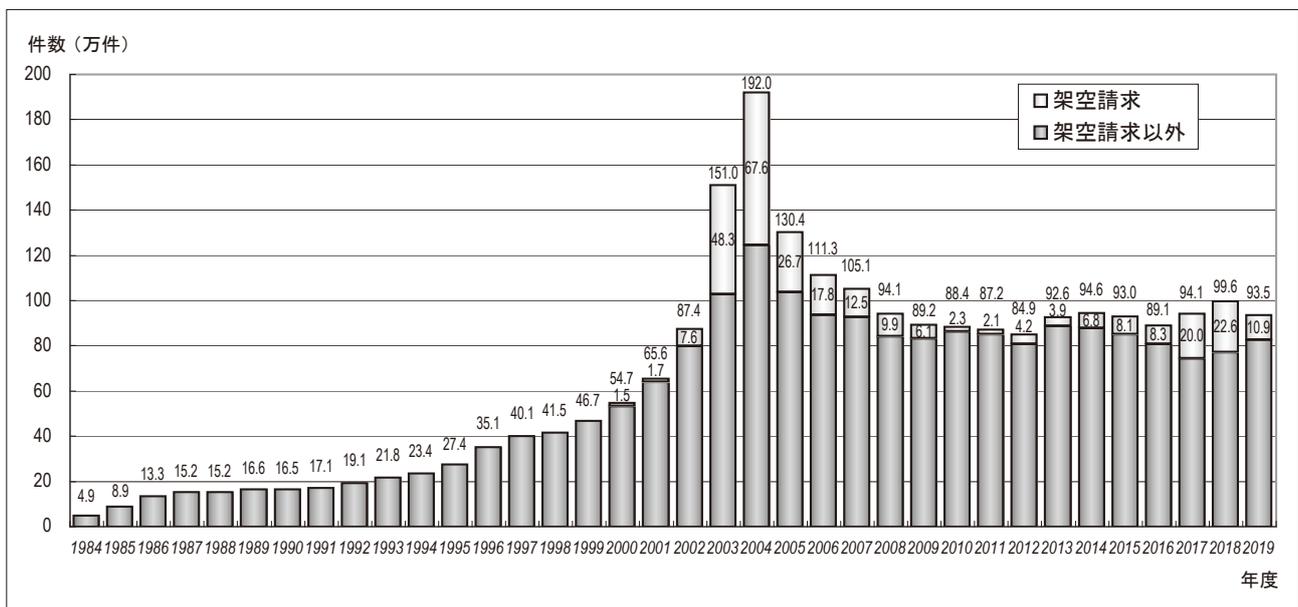
- 2019年度の相談件数は934,944件で、2018年度（996,498件）に比べ減少した。「架空請求」の減少が影響している（**図1**）。
- 「架空請求」の相談は、2012年度から2018年度にかけて再び増加し、2017年度と2018年度は20万件を超えたが、2019年度は10.9万件と大幅に減少した（**図1**）。
- 70歳以上の相談の割合は24.5%と依然として全年代で最も多い一方、20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代の割合が増加している（**図5**）。
- 2018年度と比較して、定期購入などのトラブルがみられる「健康食品」「化粧品」、営業員の説明・勧誘や外貨建て生命保険のトラブルがみられる「生命保険」、ラグビーワールドカップ等のチケット転売トラブルがみられる「スポーツ観戦」、訪問販売・電話勧誘販売による電力会社切り替え等のトラブルがみられる「電気」において相談件数の増加が目立った（**表2**、**表9**、**表15**）。
- 新型コロナウイルスの影響で、マスクやトイレットペーパー等が品切れで購入できないという相談や、価格の高騰や転売に関する相談、インターネット通販で購入したが商品が届かないという相談がみられる。また、海外パッケージツアーの解約に伴うキャンセル料や返金に関する相談がみられる。
- 「通信販売」に関する相談の全体に占める割合は2013年度以降、販売購入形態別で最も高く、2019年度は32.8%で、「インターネット通販」に関する相談が多くみられる（**表5**、**表17**）。
- 契約購入金額は合計金額3,962億円、平均金額94万円であり、既支払金額は合計金額1,388億円、平均金額37万円であり、2018年度に比べ、合計金額、平均金額ともに減少した（**図9**）。
- 販売方法・手口別にみると、増加傾向にある「代引配達」では、注文した覚えのない美顔器を代引配達するとのメールが届いたという相談、「クレ・サラ強要商法」では、20歳代を中心に情報商材や投資用ソフトなどを高額契約させられたという相談がみられる（**表17**）。

* PIO-NET（パイオネット）とは、Practical Living Information Online Network Systemの略である。

1 相談件数等

全国の消費生活センター等が受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は、2008年度以降は90万件前後で推移しており、2019年度は934,944件であった（図1、表1）。また、「訴訟最終告知という内容のハガキが届いたが、覚えがない」「利用した覚えがない架空の請求を受けているが、どうしたらよいか」などの架空請求に関する相談件数は、2012年度から2018年度にかけて再び増加し、2017年度と2018年度は20万件を超えたが、2019年度は10.9万件と減少した（図1）。

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移



(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計している。

表1 消費生活相談の年度別総件数

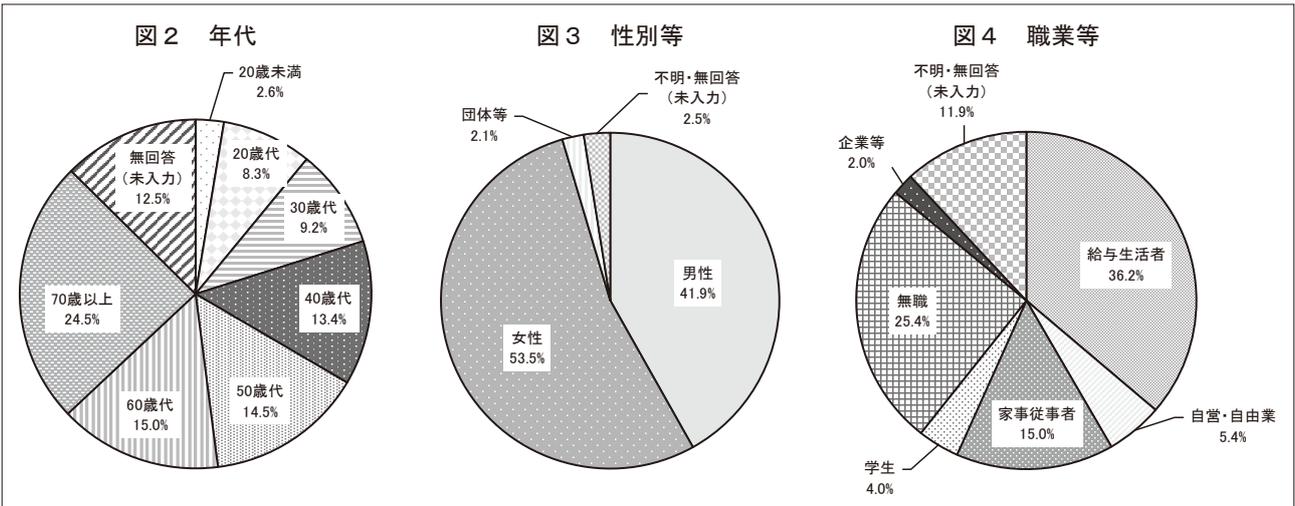
年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1996	351,139	2008	941,058
1985	88,752	1997	400,511	2009	891,703
1986	133,103	1998	415,347	2010	884,233
1987	151,874	1999	467,110	2011	871,907
1988	151,784	2000	547,138	2012	848,675
1989	165,697	2001	655,899	2013	925,842
1990	164,643	2002	874,260	2014	946,233
1991	170,833	2003	1,509,889	2015	929,991
1992	191,200	2004	1,919,674	2016	890,711
1993	217,816	2005	1,303,588	2017	941,445
1994	234,022	2006	1,113,146	2018	996,498
1995	274,076	2007	1,050,837	2019	934,944
				累積	23,604,128

(1) 契約当事者の属性等

2011年度以降は、契約当事者が70歳以上の相談の割合が最も高くなる年度が続いており、2019年度は24.5%であった。また2019年度は2018年度と比べ20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代の割合が増加している(図5)。

また、契約当事者が20歳未満の相談では63.1%が、また70歳以上の相談では23.8%が、契約当事者とは別の人からの相談であった(図6 7頁)。

図2~4 2019年度の契約当事者の属性(割合)



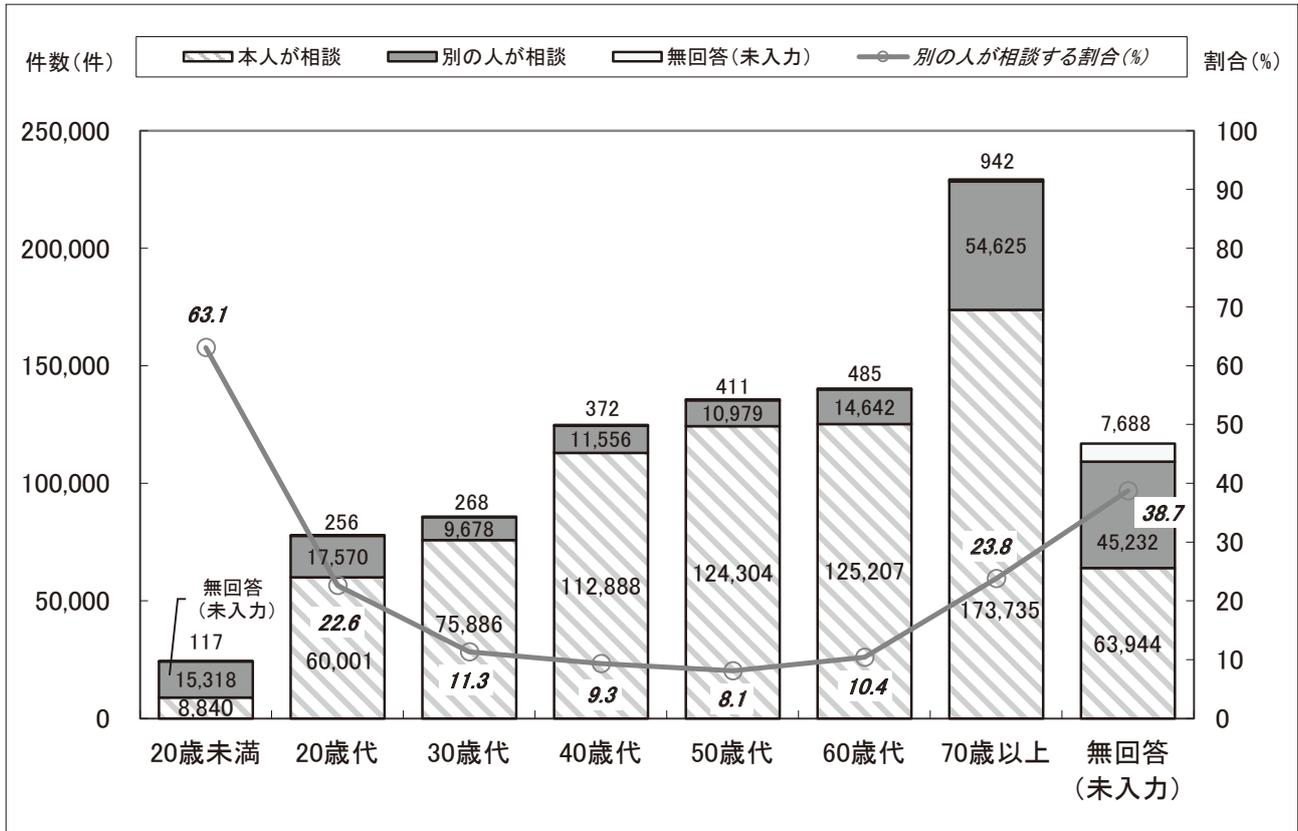
(注) 割合は2019年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図5 年度別にみた契約当事者年代別割合

年度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答(未入力)
2010	3.5	10.6	16.8	16.1	13.2	13.8	15.4	10.6
2011	3.4	9.8	15.9	16.3	13.0	14.2	16.7	10.7
2012	3.0	9.2	14.8	16.3	12.9	14.2	18.8	10.9
2013	3.1	8.5	13.2	15.4	12.5	14.3	22.3	10.8
2014	3.0	8.8	12.9	16.0	13.2	14.7	20.5	10.8
2015	2.8	8.8	12.8	16.1	13.5	14.7	19.7	11.6
2016	2.3	8.7	12.1	16.0	14.1	15.2	19.6	12.0
2017	1.8	7.7	10.1	14.3	15.8	18.7	20.2	11.4
2018	1.7	7.0	8.6	12.5	14.9	19.0	24.6	11.6
2019	2.6	8.3	9.2	13.4	14.5	15.0	24.5	12.5

(注) 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6 契約当事者の年代別相談者の内訳（2019年度）



2 商品・役務等の傾向

(1) 商品・役務等別にみた相談の状況

商品別分類では、2019年度は「運輸・通信サービス」が18.4%と1位であった。光回線などの「インターネット接続回線」、スマートフォンなどの携帯電話サービスやモバイルデータ通信などの「移動通信サービス」が増加している。一方で、利用した覚えのないサイトの利用料の請求など架空請求の相談などが含まれる「デジタルコンテンツその他」「アダルト情報サイト」「放送サービス」は減少している。

また、2018年度に最も多かった「商品一般」は、架空請求に関する相談が減少したものの、14.9%と依然として多く2位であった。「食料品」は「健康食品」などの定期購入契約に関する相談が含まれ、8.0%と3位であった。次いで、「金融・保険サービス」（4位）6.8%、「教養娯楽品」（5位）6.2%であった（表8 18頁、表9 20頁、表16 36頁）。

(2) 2019年度の商品・役務等の傾向

2018年度と比較して、相談件数に大きな変化があった商品・役務等をまとめた（表2 9頁）。2019年度で特徴的なものは、以下のとおりである。なお、〔 〕内の数字は表2中の順位を示す。

1) 増加の目立つ商品・役務等

①健康食品〔1位〕、化粧品〔2位〕

インターネット通販で通常価格より安い価格で「健康食品」や「化粧品」を購入したところ、実際は定期購入契約だったという相談や、解約申出期間中に通信販売業者と連絡が取れず、解約できないという相談が増加している影響で、2018年度に比べてそれぞれ約1.7倍に増加した。

②他の役務サービス〔3位〕

インターネットで質問サイトを利用したら利用料を請求されたという相談、鍵をなくしてインターネットで探した業者に解錠を頼んだら高額な料金を請求されたという鍵の解錠サービスの相談、偽警告でセキュリティソフトを契約してしまったというパソコンサポートの相談、ESTA（電子渡航認証システム）の申請代行サービスをアメリカ政府公式サイトと勘違いして申し込んだという相談、火災保険で住宅修理ができるとうたう火災保険申請サポートの相談が主にみられる。

③美顔器〔4位〕

注文した覚えのない「美顔器」を代引配達するとのメールがスマートフォンに届いたという相談が増加した。

④社会保険〔6位〕

「社会保険」では雇用保険や労災保険の追加給付の通知について、^{しんぴょう}信憑性を問う相談がみられる。

⑤生命保険〔7位〕

「生命保険」は営業員の説明や勧誘、契約内容に関する相談や、外貨建て生命保険に関する相談が主に増加した。

⑥他の保健衛生品〔5位〕、ちり紙類〔12位〕、海外パックスツアー〔20位〕

新型コロナウイルスの影響で、マスクやトイレットペーパー等が品切れで購入できないという相談や、価格の高騰や転売に関する相談、インターネット通販で購入したが商品が届かないという相談がみられる。また、海外パックスツアーの解約に伴うキャンセル料や返金に関する相談が新型コロナウイルスの影響でみられる。

⑦スポーツ観覧〔8位〕

ラグビーワールドカップ等のスポーツの興行チケットについて、インターネットでのチケット転売に関する相談が増加した。

⑧電気〔10位〕

訪問販売・電話勧誘販売による電力会社の切り替え等のトラブルがみられ、2018年度は電話勧誘販売の相談が多かったが、2019年度は訪問販売の相談が増加した。

2) 減少の目立つ商品・役務等

「商品一般」〔1位〕と「デジタルコンテンツその他」〔2位〕は、架空請求に関する相談が減少した影響で減少した。「アダルト情報サイト」〔3位〕は、2011年度～2015年度まで最も多い相談であったが、2016年度以降は減少している。「土地」〔6位〕は、原野商法の二次被害の相談が減少している。

表2 2019年度に増加件数・減少件数が多かった商品・役務等

増加件数の多い商品・役務等						減少件数の多い商品・役務等					
順位	商品・役務等	2019年度	2018年度	差	対前年度比	順位	商品・役務等	2019年度	2018年度	差	対前年度比
1	健康食品	54,339	32,949	21,390	1.65	1	商品一般	139,077	228,401	-89,324	0.61
2	化粧品	34,373	20,359	14,014	1.69	2	デジタルコンテンツその他	49,733	74,299	-24,566	0.67
3	他の役務サービス	18,111	12,968	5,143	1.40	3	アダルト情報サイト	13,680	18,747	-5,067	0.73
4	美顔器	3,574	258	3,316	13.85	4	ファンド型投資商品	5,497	10,337	-4,840	0.53
5	他の保健衛生用品	4,371	1,113	3,258	3.93	5	フリーローン・サラ金	21,919	25,317	-3,398	0.87
6	社会保険	6,372	3,152	3,220	2.02	6	土地	3,018	4,616	-1,598	0.65
7	生命保険	8,756	6,584	2,172	1.33	7	放送サービス	11,580	12,847	-1,267	0.90
8	スポーツ観覧	3,042	892	2,150	3.41	8	賃貸アパート・マンション	31,272	32,467	-1,195	0.96
9	移动通信サービス	25,296	23,730	1,566	1.07	9	新聞	7,641	8,805	-1,164	0.87
10	電気	13,331	11,804	1,527	1.13	10	靴・運動靴	3,669	4,553	-884	0.81
11	紳士・婦人洋服	11,839	10,403	1,436	1.14	11	パソコンソフト	1,707	2,559	-852	0.67
12	ちり紙類	1,147	98	1,049	11.70	12	テレビ	1,562	2,356	-794	0.66
13	かばん	5,047	4,160	887	1.21	13	ソーラーシステム	2,411	2,930	-519	0.82
14	インターネット接続回線	33,759	32,878	881	1.03	14	クリーニング	3,722	4,196	-474	0.89
15	他の行政サービス	4,725	3,875	850	1.22	15	アクセサリ	4,953	5,411	-458	0.92
16	複合サービス会員	3,125	2,401	724	1.30	16	鮮魚	1,705	2,033	-328	0.84
17	他の身の回り品	3,583	2,861	722	1.25	17	他の管理・保管サービス	492	784	-292	0.63
18	家具類	3,673	2,975	698	1.23	18	デリバティブ取引その他	970	1,250	-280	0.78
19	その他金融関連サービス	8,155	7,459	696	1.09	19	書籍	1,693	1,962	-269	0.86
20	屋根工事	5,750	5,065	685	1.14	20	新築工事	4,302	4,558	-256	0.94
20	海外バックツアー	1,429	744	685	1.92						

(3) 契約当事者と商品別分類

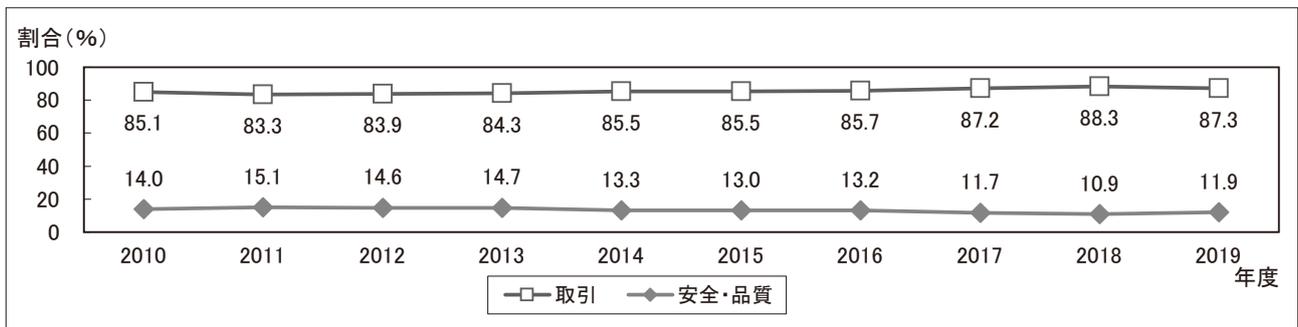
全年代・性別で、架空請求に関連して「商品一般」や「デジタルコンテンツその他」の相談がみられるが、特に「商品一般」は40歳以上に多くみられる。定期購入契約に関連して「健康食品」や「化粧品」の相談も全年代で多いが、「化粧品」は特に20歳未満、20歳代の男性に脱毛剤などの相談が多くみられる。「インターネット接続回線」の相談も全年代で多いが、特に70歳以上で多くみられる。「賃貸アパート・マンション」の相談は20歳代から50歳代を中心に幅広い年代にみられる。「エステティックサービス」の相談は20歳代の女性を中心に多く、「オンラインゲーム」の相談は20歳未満の男性に多くみられる。「アダルト情報サイト」の相談は50歳代、60歳代、70歳以上の男性を中心に多くみられる（表10 22頁、表11 24頁）。

3 相談内容別の傾向

2019年度の相談を相談内容別にみると、解約したいなどの「契約・解約」や、販売手口やセールストーク等の「販売方法」のいずれかが問題となっている「取引」に関する相談は2012年度から2018年度までは増加傾向にあったが、2019年度は87.3%と減少した。

身体等への被害やその危険性などに関する「安全・衛生」や、商品・役務の品質や内容などに関する「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっている「安全・品質」に関する相談は、2014年度から2018年度までは減少傾向にあったが、2019年度は11.9%と増加した（図7）。

図7 年度別にみた内容別分類（「取引」「安全・品質」）の割合の推移



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

表3 年度別にみた内容別分類の相談件数の推移

内容 \ 年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
契約・解約	664,998	610,857	597,850	652,266	686,959	674,417	648,781	702,530	759,451	704,799
販売方法	363,115	395,129	400,335	464,074	489,656	480,412	465,684	486,661	523,578	468,092
価格・料金	172,450	161,629	147,329	154,491	161,154	152,535	135,401	120,014	122,275	125,295
品質・機能、役務品質	115,238	122,697	117,757	129,196	119,263	113,991	110,239	103,013	101,596	103,598
接客対応	120,140	125,253	128,046	139,846	142,503	129,725	129,734	122,821	123,361	126,870
表示・広告	45,556	50,437	49,401	57,015	57,933	55,659	57,896	57,839	58,654	65,108
法規・基準	37,401	34,565	32,640	35,373	36,016	28,037	22,974	21,267	20,450	21,067
安全・衛生	29,691	33,289	28,768	36,154	31,259	30,010	29,631	27,515	26,394	28,668
取引	752,546	726,160	712,352	780,885	808,616	794,685	763,614	821,390	880,347	816,162
安全・品質	123,530	131,483	124,270	136,022	125,803	120,749	117,284	109,867	108,383	111,007

(注1) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「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の相談件数。

(注2) 内容別分類は複数回答項目。

表4 「取引」「安全・品質」における契約当事者年代別相談件数の推移

年代	相談内容	「取引」に関する相談		「安全・品質」に関する相談	
		2018年度	2019年度	2018年度	2019年度
		上段：件数 下段：割合（%）			
合 計		880,347 (100.0)	816,162 (100.0)	108,383 (100.0)	111,007 (100.0)
20歳未満		16,302 (1.9)	23,316 (2.9)	1,101 (1.0)	1,344 (1.2)
20歳代		64,209 (7.3)	72,112 (8.8)	6,947 (6.4)	7,607 (6.9)
30歳代		74,523 (8.5)	75,372 (9.2)	12,945 (11.9)	12,859 (11.6)
40歳代		108,742 (12.4)	109,052 (13.4)	17,779 (16.4)	17,934 (16.2)
50歳代		132,248 (15.0)	118,697 (14.5)	17,626 (16.3)	18,451 (16.6)
60歳代		171,575 (19.5)	122,734 (15.0)	16,596 (15.3)	16,379 (14.8)
70歳以上		219,515 (24.9)	201,318 (24.7)	20,728 (19.1)	21,901 (19.7)

(注1) 表中の割合は各相談内容の年度別件数を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) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「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の相談件数。

4 販売購入形態別の傾向

(1) 店舗購入

「店舗購入」に関する相談は、2014年度から2018年度は減少傾向にあったが、2019年度は割合が増加（件数は減少）した（表5 13頁）。相談内容をみると、他の販売購入形態に比べて、「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」「接客対応」の割合が高い（表6 14頁）。契約当事者の年代別では、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上の相談がいずれも10%台である（図8 14頁）。

また、商品・役務等別では、2018年度に引き続き「賃貸アパート・マンション」「移动通信サービス」「フリーローン・サラ金」が多い（表15 34頁）。

(2) 店舗外販売

「店舗外販売」とは、「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」の販売購入形態を指す。

「店舗外販売」に関する相談は、2015年度から2018年度は減少傾向にあったが、2019年度は件数・割合ともに増加した（表5 13頁）。相談内容をみると「販売方法」や「契約・解約」など「取引」に関するものが多い（表6 14頁）。

①訪問販売

「訪問販売」に関する相談は2011年度から2018年度は減少していたが、2019年度は件数・割合ともに増加した（表5 13頁）。契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が40.6%と高い（図8 14頁）。商品・役務等別では、2018年度に引き続き「新聞」「放送サービス」の相談が多いほか、2019年度は「電気」が3位となっている（表15 34頁）。

②通信販売

「通信販売」に関する相談は件数・割合ともに、2013年度以降、販売購入形態別で最も高い（表5 13頁）。契約当事者の年代別では、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上の相談がいずれも14～18%台である（図8 14頁）。商品・役務等別では、「健康食品」や「化粧品」などの定期購入に関連する相談が多い（表15 34頁）。

③マルチ取引

「マルチ取引」に関する相談は件数・割合ともに2018年度に比べて増加した（表5 13頁）。契約当事者の年代別では、20歳代の相談が44.9%を占めている（図8 14頁）。商品・役務等別では、「ファンド型投資商品」の相談が2018年度に引き続き1位である（表15 34頁）。

④電話勧誘販売

「電話勧誘販売」に関する相談は2018年度に比べて相談全体に占める割合は増加（件数は減少）した（表5 13頁）。契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が40.1%を占める（図8 14頁）。商品・役務等別では、「インターネット接続回線」が2014年度以降1位であるほか、「電気」が3位となっている（表15 34頁）。

⑤ネガティブ・オプション

「ネガティブ・オプション」に関する相談件数は2018年度に比べて増加した（割合は変わらない）（表

5)。契約当事者の年代別では、70歳以上が23.9%である（図8 14頁）。商品・役務等別では、「中身不明の身に覚えがない荷物が届いた」などの相談がみられた「商品一般」が1位である（表15 34頁）。

⑥訪問購入

「訪問購入」に関する相談は2017年度以降、件数・割合ともに減少している（表5）。契約当事者の年代別では、70歳以上が53.6%を占める（図8 14頁）。商品・役務等別では、2013年度以降「アクセサリ」の相談が最も多い（表15 34頁）。

表5 年度別にみた販売購入形態別相談件数・割合の推移

年度	販売形態 年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売							合計
			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	
			上段：件数			下段：割合（%）				
2010	884,233 (100.0)	321,564 (36.4)	96,339 (10.9)	240,226 (27.2)	11,130 (1.3)	62,689 (7.1)	2,842 (0.3)	—	9,716 (1.1)	422,942 (47.8)
2011	871,907 (100.0)	285,630 (32.8)	94,963 (10.9)	265,247 (30.4)	9,891 (1.1)	68,629 (7.9)	2,113 (0.2)	—	8,825 (1.0)	449,668 (51.6)
2012	848,675 (100.0)	268,378 (31.6)	90,023 (10.6)	253,191 (29.8)	9,746 (1.1)	78,666 (9.3)	4,109 (0.5)	679 (0.1)	8,471 (1.0)	444,885 (52.4)
2013	925,842 (100.0)	275,626 (29.8)	89,138 (9.6)	279,244 (30.2)	9,596 (1.0)	100,589 (10.9)	7,298 (0.8)	7,159 (0.8)	8,045 (0.9)	501,069 (54.1)
2014	946,233 (100.0)	267,646 (28.3)	87,581 (9.3)	318,254 (33.6)	11,119 (1.2)	89,955 (9.5)	2,818 (0.3)	7,820 (0.8)	7,798 (0.8)	525,345 (55.5)
2015	929,991 (100.0)	262,421 (28.2)	85,209 (9.2)	324,265 (34.9)	11,503 (1.2)	79,763 (8.6)	2,772 (0.3)	8,601 (0.9)	7,012 (0.8)	519,125 (55.8)
2016	890,711 (100.0)	242,721 (27.3)	80,957 (9.1)	325,606 (36.6)	11,367 (1.3)	68,972 (7.7)	3,041 (0.3)	8,653 (1.0)	6,606 (0.7)	505,202 (56.7)
2017	941,445 (100.0)	227,670 (24.2)	78,122 (8.3)	317,340 (33.7)	11,966 (1.3)	58,065 (6.2)	2,939 (0.3)	8,431 (0.9)	6,296 (0.7)	483,159 (51.3)
2018	996,498 (100.0)	216,564 (21.7)	77,053 (7.7)	297,778 (29.9)	10,581 (1.1)	60,189 (6.0)	2,730 (0.3)	6,653 (0.7)	6,048 (0.6)	461,032 (46.3)
2019	934,944 (100.0)	211,413 (22.6)	79,026 (8.5)	307,070 (32.8)	11,616 (1.2)	56,783 (6.1)	3,083 (0.3)	5,230 (0.6)	6,249 (0.7)	469,057 (50.2)

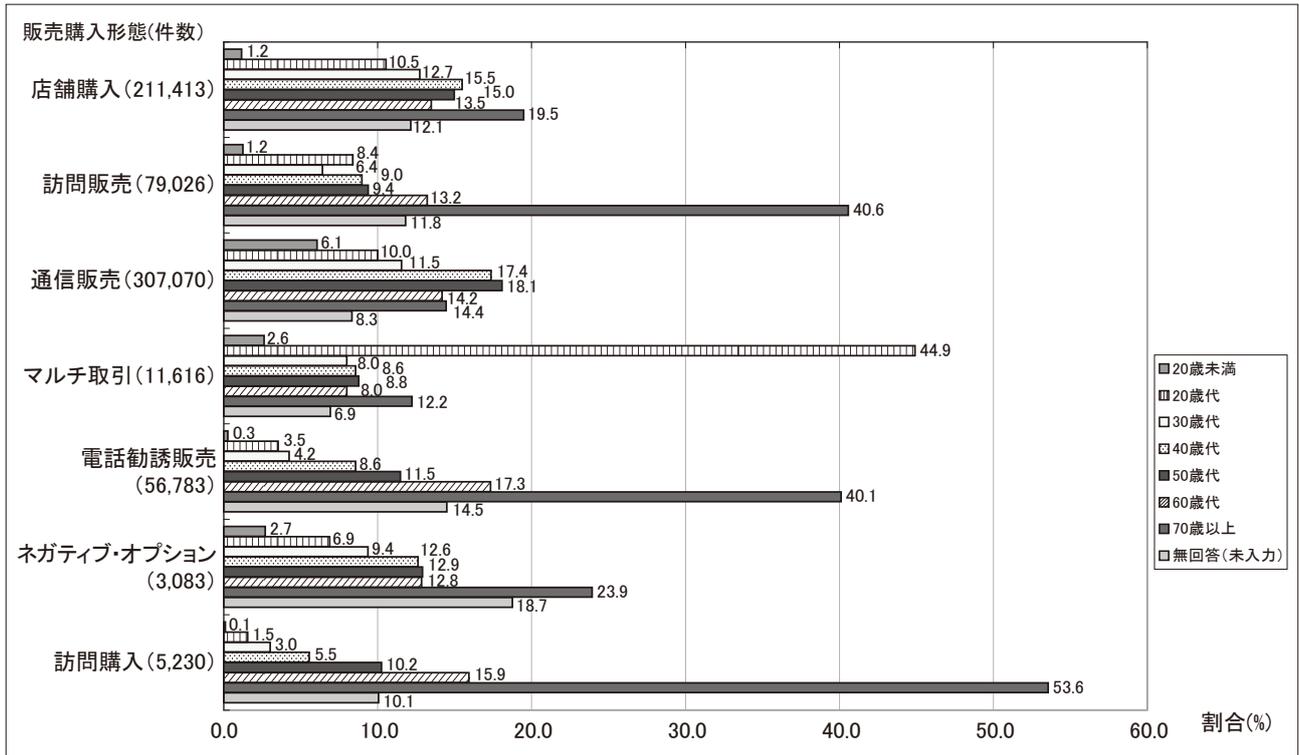
（注1）表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）「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「家庭訪販」「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4）2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」を新設した。

図8 主な販売購入形態別に見た契約当事者年代割合（2019年度）



(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。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪販」「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6 販売購入形態別に見た内容別分類ごとの相談件数の割合（2019年度）

販売形態	内容別分類	件数	安全・衛生	品質・機能、 品質・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
店舗外販売	店舗購入	211,413	13,667 (6.5)	50,710 (24.0)	7,371 (3.5)	44,754 (21.2)	488 (0.2)	8,503 (4.0)	40,770 (19.3)	149,294 (70.6)	52,183 (24.7)	351 (0.2)	681 (0.3)
	訪問販売	79,026	624 (0.8)	5,080 (6.4)	1,623 (2.1)	14,701 (18.6)	18 (0.0)	2,233 (2.8)	58,528 (74.1)	61,095 (77.3)	9,061 (11.5)	17 (0.0)	67 (0.1)
	通信販売	307,070	9,324 (3.0)	28,877 (9.4)	3,499 (1.1)	35,140 (11.4)	220 (0.1)	43,540 (14.2)	211,603 (68.9)	257,647 (83.9)	35,552 (11.6)	196 (0.1)	73 (0.0)
	マルチ取引	11,616	130 (1.1)	389 (3.3)	402 (3.5)	1,320 (11.4)	1 (0.0)	161 (1.4)	9,531 (82.1)	9,575 (82.4)	616 (5.3)	1 (0.0)	0 (0.0)
	電話勧誘販売	56,783	213 (0.4)	1,495 (2.6)	652 (1.1)	6,155 (10.8)	13 (0.0)	948 (1.7)	47,799 (84.2)	39,357 (69.3)	4,994 (8.8)	6 (0.0)	23 (0.0)
	ネガティブ・オプション	3,083	6 (0.2)	29 (0.9)	31 (1.0)	82 (2.7)	0 (0.0)	44 (1.4)	2,499 (81.1)	2,025 (65.7)	110 (3.6)	1 (0.0)	1 (0.0)
	訪問購入	5,230	13 (0.2)	76 (1.5)	150 (2.9)	340 (6.5)	4 (0.1)	182 (3.5)	3,819 (73.0)	3,085 (59.0)	627 (12.0)	0 (0.0)	1 (0.0)
	その他無店舗	6,249	165 (2.6)	815 (13.0)	197 (3.2)	1,489 (23.8)	11 (0.2)	397 (6.4)	2,597 (41.6)	4,656 (74.5)	1,024 (16.4)	3 (0.0)	31 (0.5)

(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。

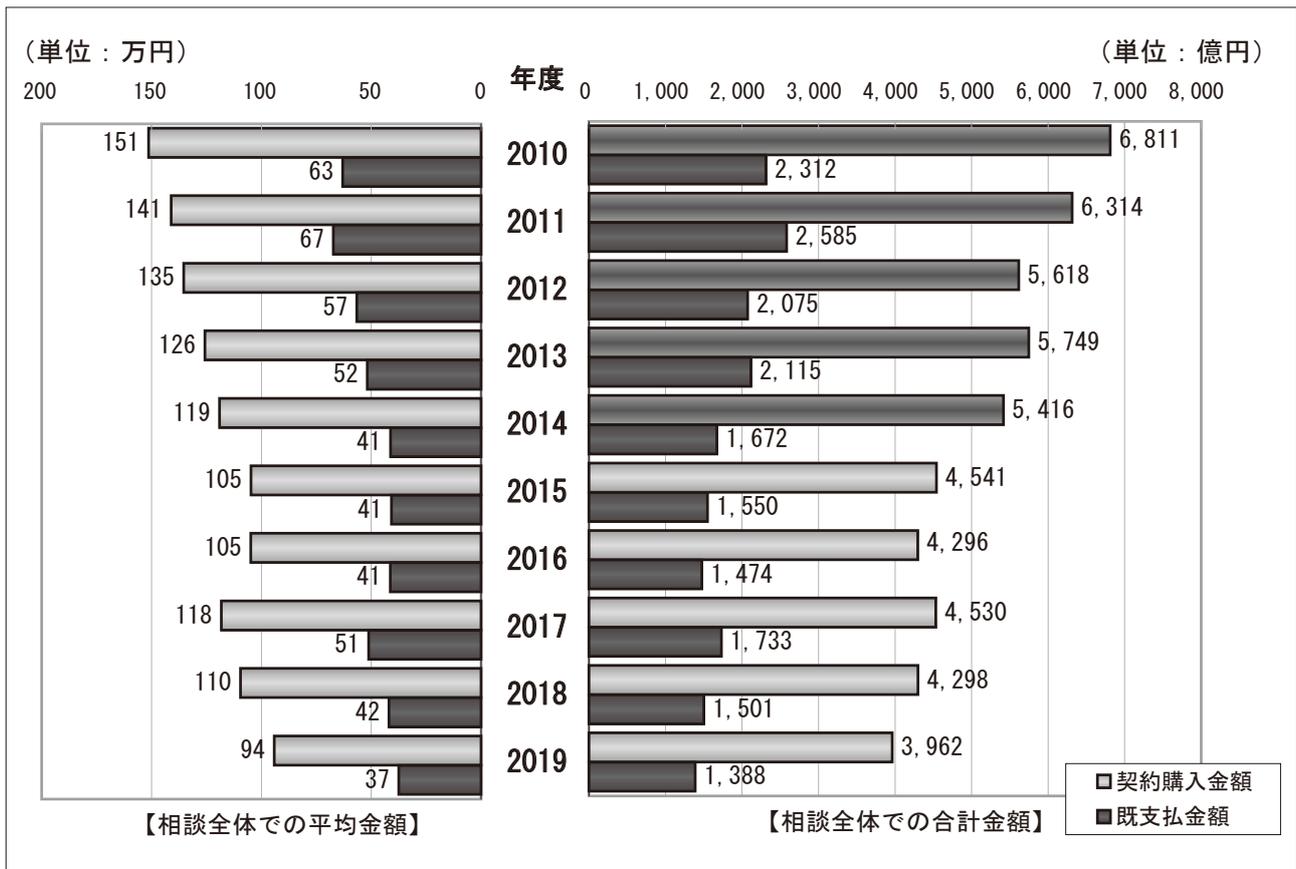
(注3) 「訪問販売」には「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

5 契約金額等

(1) 契約購入金額および既支払金額

2019年度の契約購入金額は合計金額3,962億円、平均金額94万円であり、既支払金額は合計金額1,388億円、平均金額37万円であり、2018年度から、合計金額、平均金額ともに減少した（図9）。

図9 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。

(2) 代金支払方法

「信用供与無し」では、「即時払」の件数が2014年度以降減少しており、「信用供与無し」が全体に占める割合は66.4%に減少した。

「販売信用」では、「2か月内払い」が件数・割合ともに2011年度以降増加しており、「販売信用」が全体に占める割合は28.3%に増加した。また、「借金契約」の件数は2011年度以降減少している(表7)。

表7 年度別にみた支払方法別相談件数・割合

支払方法	年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
		上段：件数		下段：割合 (%)							
合計		695,565 (100.0)	673,510 (100.0)	634,063 (100.0)	682,104 (100.0)	676,465 (100.0)	651,310 (100.0)	604,710 (100.0)	554,694 (100.0)	538,051 (100.0)	550,638 (100.0)
信用供与無し (小計)		520,193 (74.8)	535,480 (79.5)	508,424 (80.2)	555,967 (81.5)	545,743 (80.7)	517,576 (79.5)	470,835 (77.9)	408,869 (73.7)	380,287 (70.7)	365,451 (66.4)
即時払		414,002 (79.6)	426,665 (79.7)	399,725 (78.6)	430,540 (77.4)	414,608 (76.0)	381,717 (73.8)	332,813 (70.7)	282,258 (69.0)	268,124 (70.5)	262,629 (71.9)
前払式割賦		181 (0.0)	440 (0.1)	1,076 (0.2)	766 (0.1)	130 (0.0)	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	215 (0.1)	202 (0.1)
前払式特定		2,663 (0.5)	3,136 (0.6)	2,654 (0.5)	3,345 (0.6)	2,618 (0.5)	2,664 (0.5)	1,882 (0.4)	1,500 (0.4)	1,269 (0.3)	1,114 (0.3)
他の前払式		6,473 (1.2)	6,311 (1.2)	7,561 (1.5)	16,660 (3.0)	18,751 (3.4)	19,495 (3.8)	20,948 (4.4)	18,435 (4.5)	18,539 (4.9)	19,086 (5.2)
販売信用 (小計)		74,618 (10.7)	72,673 (10.8)	71,476 (11.3)	81,297 (11.9)	87,267 (12.9)	94,314 (14.5)	98,788 (16.3)	112,444 (20.3)	124,942 (23.2)	155,999 (28.3)
自社割賦		7,366 (9.9)	6,911 (9.5)	6,739 (9.4)	7,068 (8.7)	6,632 (7.6)	6,453 (6.8)	5,737 (5.8)	5,093 (4.5)	4,315 (3.5)	3,811 (2.4)
包括信用		21,412 (28.7)	20,855 (28.7)	18,423 (25.8)	19,419 (23.9)	18,812 (21.6)	19,529 (20.7)	19,093 (19.3)	20,288 (18.0)	21,337 (17.1)	21,462 (13.8)
個別信用		27,846 (37.3)	22,218 (30.6)	19,786 (27.7)	20,538 (25.3)	20,578 (23.6)	21,178 (22.5)	20,277 (20.5)	20,012 (17.8)	17,697 (14.2)	16,621 (10.7)
ローン提携 販売		324 (0.4)	446 (0.6)	682 (1.0)	956 (1.2)	656 (0.8)	417 (0.4)	102 (0.1)	70 (0.1)	70 (0.1)	79 (0.1)
2か月内払い		12,391 (16.6)	17,500 (24.1)	21,125 (29.6)	28,497 (35.1)	35,049 (40.2)	40,680 (43.1)	47,005 (47.6)	59,347 (52.8)	73,015 (58.4)	104,029 (66.7)
他の販売信用		1,492 (2.0)	975 (1.3)	851 (1.2)	790 (1.0)	790 (0.9)	749 (0.8)	751 (0.8)	987 (0.9)	1,152 (0.9)	1,481 (0.9)
借金契約		100,754 (14.5)	65,357 (9.7)	54,163 (8.5)	44,840 (6.6)	43,455 (6.4)	39,420 (6.1)	35,087 (5.8)	33,381 (6.0)	32,822 (6.1)	29,188 (5.3)

(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 販売方法や手口等

販売方法に問題のある相談は468,092件と全相談件数の約5割を占めており（表3 10頁、表12 28頁、表13 30頁）、この中には取引形態や販売手口、セールストークなどに問題のある、いわゆる「問題商法」に関する相談も多い。

販売方法・手口別にみると、1位の「インターネット通販」は、「健康食品」や「化粧品」などの定期購入契約に関する相談が増加した影響で、2018年度に比べ増加し、引き続き最も相談件数が多い。2位の「家庭訪販」や3位の「電話勧誘販売」は、70歳以上の高齢者に相談が多い。4位の「かたり商法（身分詐称）」は架空請求の相談が減少した影響で、相談件数が減少した。5位「無料商法」は初回が無料の定期購入契約や、無料と思って登録したサイトの利用料金に関する相談などがみられる。6位「サイドビジネス商法」は20歳代を中心に情報商材などの相談がみられる。7位「ワンクリック請求」は「アダルト情報サイト」の相談が減少した影響で相談件数が減少した。8位「マルチ取引」は20歳代を中心にファンド型投資商品などの相談がみられる。9位「代引配達」では、注文した覚えのない美顔器を代引配達するとのメールが届いたという相談や、注文した覚えのない化粧品、健康食品等が代引きで届いたなどの相談がみられる。24位「クレ・サラ強要商法」は20歳代を中心に「お金が支払えない」などと断っている消費者が借金やクレジット契約をしてまで情報商材や投資用ソフトなどを高額契約させられたという相談がみられる（表17 38頁）。

表8-1 年度別にみた商品別分類の相談件数・割合の推移

商品別分類 年度	年度別総件数	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体
		上段：件数 中段：割合 (%) 下段：総合順位										
2010	884,233 (100.0)	26,409 (3.0) 12	36,594 (4.1) 6	37,528 (4.2) 5	11,042 (1.2) 18	27,300 (3.1) 11	21,667 (2.5) 15	71,257 (8.1) 3	22,611 (2.6) 14	34,765 (3.9) 8	1,262 (0.1) 25	290,435 (32.8)
2011	871,907 (100.0)	22,770 (2.6) 14	37,037 (4.2) 6	34,140 (3.9) 8	8,800 (1.0) 18	29,623 (3.4) 11	24,662 (2.8) 13	69,134 (7.9) 3	21,564 (2.5) 16	32,217 (3.7) 9	2,031 (0.2) 23	281,978 (32.3)
2012	848,675 (100.0)	27,322 (3.2) 13	49,494 (5.8) 4	32,618 (3.8) 8	8,980 (1.1) 18	31,950 (3.8) 9	20,793 (2.5) 16	65,815 (7.8) 3	21,541 (2.5) 15	30,851 (3.6) 11	1,830 (0.2) 24	291,194 (34.3)
2013	925,842 (100.0)	40,423 (4.4) 7	77,526 (8.4) 3	39,269 (4.2) 9	8,043 (0.9) 18	45,158 (4.9) 6	24,892 (2.7) 14	72,167 (7.8) 4	23,086 (2.5) 16	31,562 (3.4) 11	2,259 (0.2) 24	364,385 (39.4)
2014	946,233 (100.0)	49,801 (5.3) 4	44,041 (4.7) 7	39,240 (4.1) 9	8,073 (0.9) 18	42,219 (4.5) 8	22,124 (2.3) 15	72,025 (7.6) 3	21,588 (2.3) 16	29,117 (3.1) 12	1,823 (0.2) 25	330,051 (34.9)
2015	929,991 (100.0)	43,113 (4.6) 7	46,458 (5.0) 6	35,922 (3.9) 9	8,151 (0.9) 18	35,329 (3.8) 10	22,170 (2.4) 16	65,697 (7.1) 3	22,271 (2.4) 15	27,863 (3.0) 12	1,348 (0.1) 25	308,322 (33.2)
2016	890,711 (100.0)	39,823 (4.5) 7	54,088 (6.1) 4	33,528 (3.8) 9	8,572 (1.0) 18	32,989 (3.7) 10	24,179 (2.7) 14	61,446 (6.9) 3	22,706 (2.5) 15	26,304 (3.0) 13	1,299 (0.1) 25	304,934 (34.2)
2017	941,445 (100.0)	146,511 (15.6) 2	54,021 (5.7) 5	28,545 (3.0) 10	11,052 (1.2) 18	35,176 (3.7) 9	27,550 (2.9) 11	60,068 (6.4) 4	20,968 (2.2) 15	26,425 (2.8) 13	1,274 (0.1) 25	411,590 (43.7)
2018	996,498 (100.0)	228,401 (22.9) 1	54,475 (5.5) 5	28,584 (2.9) 11	17,414 (1.7) 17	34,656 (3.5) 8	31,562 (3.2) 10	59,320 (6.0) 4	20,565 (2.1) 15	26,542 (2.7) 14	1,180 (0.1) 25	502,699 (50.4)
2019	934,944 (100.0)	139,077 (14.9) 2	74,413 (8.0) 3	29,914 (3.2) 12	18,788 (2.0) 16	35,928 (3.8) 10	54,390 (5.8) 6	58,031 (6.2) 5	20,581 (2.2) 15	24,317 (2.6) 14	1,209 (0.1) 25	456,648 (48.8)

(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。

また、商品別分類の「商品一般」「教養娯楽品」については、2015年度に行った改訂により、2014年度以前と2015年度以降での時系列の比較はできない。

表8-2 年度別にみた商品別分類の相談件数・割合の推移

商品別分類 年度	クリーニング	リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	娯楽・教養サービス	福祉・保健サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
	上段：件数			中段：割合 (%)			下段：総合順位									
2010	6,668 (0.8) 19	52,479 (5.9) 4	25,261 (2.9) 13	12,055 (1.4) 17	1,986 (0.2) 24	2,290 (0.3) 23	159,075 (18.0) 2	199,748 (22.6) 1	5,086 (0.6) 21	33,089 (3.7) 9	29,130 (3.3) 10	35,075 (4.0) 7	6,157 (0.7) 20	4,061 (0.5) 22	572,160 (64.7)	21,638 (2.4) 16
2011	6,542 (0.8) 19	50,910 (5.8) 4	27,697 (3.2) 12	13,656 (1.6) 17	2,022 (0.2) 24	1,821 (0.2) 25	134,097 (15.4) 2	214,333 (24.6) 1	4,713 (0.5) 20	34,924 (4.0) 7	29,887 (3.4) 10	37,665 (4.3) 5	4,680 (0.5) 21	4,548 (0.5) 22	567,495 (65.1)	22,434 (2.6) 15
2012	6,083 (0.7) 19	47,158 (5.6) 5	27,408 (3.2) 12	12,166 (1.4) 17	2,104 (0.2) 23	1,584 (0.2) 25	113,140 (13.3) 2	209,685 (24.7) 1	4,585 (0.5) 20	32,636 (3.8) 7	31,893 (3.8) 10	38,098 (4.5) 6	3,967 (0.5) 22	4,058 (0.5) 21	534,565 (63.0)	22,916 (2.7) 14
2013	5,917 (0.6) 19	46,682 (5.0) 5	30,879 (3.3) 12	12,454 (1.3) 17	2,321 (0.3) 23	1,901 (0.2) 25	103,719 (11.2) 2	215,115 (23.2) 1	4,858 (0.5) 20	29,603 (3.2) 13	35,815 (3.9) 10	40,097 (4.3) 8	3,531 (0.4) 22	4,517 (0.5) 21	537,409 (58.0)	24,048 (2.6) 15
2014	5,912 (0.6) 19	46,443 (4.9) 5	29,118 (3.1) 11	12,513 (1.3) 17	2,497 (0.3) 24	3,816 (0.4) 22	95,327 (10.1) 2	272,097 (28.8) 1	5,406 (0.6) 20	26,984 (2.9) 13	38,159 (4.0) 10	46,103 (4.9) 6	3,630 (0.4) 23	5,030 (0.5) 21	593,035 (62.7)	23,147 (2.4) 14
2015	5,678 (0.6) 20	46,523 (5.0) 5	28,334 (3.0) 11	12,567 (1.4) 17	2,293 (0.2) 24	3,627 (0.4) 23	77,627 (8.3) 2	294,632 (31.7) 1	4,728 (0.5) 21	26,436 (2.8) 13	38,767 (4.2) 8	46,616 (5.0) 4	4,656 (0.5) 22	6,856 (0.7) 19	599,340 (64.4)	22,329 (2.4) 14
2016	4,695 (0.5) 21	45,054 (5.1) 6	26,985 (3.0) 12	13,801 (1.5) 17	2,052 (0.2) 24	3,771 (0.4) 23	67,211 (7.5) 2	273,686 (30.7) 1	4,423 (0.5) 22	28,040 (3.1) 11	39,272 (4.4) 8	47,261 (5.3) 5	5,114 (0.6) 20	5,117 (0.6) 19	566,482 (63.6)	19,295 (2.2) 16
2017	4,603 (0.5) 20	44,350 (4.7) 6	25,540 (2.7) 14	13,110 (1.4) 17	2,319 (0.2) 24	4,390 (0.5) 21	64,903 (6.9) 3	240,206 (25.5) 1	4,345 (0.5) 22	26,522 (2.8) 12	36,041 (3.8) 8	37,686 (4.0) 7	5,303 (0.6) 19	3,630 (0.4) 23	512,948 (54.5)	16,907 (1.8) 16
2018	4,196 (0.4) 20	43,504 (4.4) 6	28,225 (2.8) 12	14,697 (1.5) 18	2,277 (0.2) 24	2,676 (0.3) 23	68,704 (6.9) 3	199,468 (20.0) 2	3,880 (0.4) 21	27,865 (2.8) 13	33,276 (3.3) 9	38,415 (3.9) 7	5,019 (0.5) 19	3,875 (0.4) 22	476,077 (47.8)	17,722 (1.8) 16
2019	3,722 (0.4) 22	42,583 (4.6) 8	29,469 (3.2) 13	14,577 (1.6) 18	1,817 (0.2) 24	3,466 (0.4) 23	63,381 (6.8) 4	172,128 (18.4) 1	3,993 (0.4) 21	33,576 (3.6) 11	38,036 (4.1) 9	44,365 (4.7) 7	4,959 (0.5) 19	4,725 (0.5) 20	460,797 (49.3)	17,499 (1.9) 17

(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。

また、商品別分類の「金融・保険サービス」「運輸・通信サービス」については、2015年度に行った改訂により、2014年度以前と2015年度以降での時系列の比較はできない。

表9-1 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数

2015年度		件数 割合 (%)	2016年度		件数 割合 (%)	2017年度		件数 割合 (%)
全 体		929,991 (100.0)	全 体		890,711 (100.0)	全 体		941,445 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	アダルト情報サイト	95,594 (10.3)	1	デジタルコンテンツ その他	97,206 (10.9)	1	商品一般	146,511 (15.6)
2	デジタルコンテンツ その他	78,295 (8.4)	2	アダルト情報サイト	62,544 (7.0)	2	デジタルコンテンツ その他	107,653 (11.4)
3	インターネット 接続回線	44,066 (4.7)	3	インターネット 接続回線	40,722 (4.6)	3	インターネット 接続回線	33,660 (3.6)
4	商品一般	43,113 (4.6)	4	商品一般	39,823 (4.5)	4	賃貸アパート・ マンション	31,933 (3.4)
5	賃貸アパート・ マンション	33,780 (3.6)	5	賃貸アパート・ マンション	32,818 (3.7)	5	健康食品	30,344 (3.2)
6	フリーローン・サラ金	32,310 (3.5)	6	健康食品	29,441 (3.3)	6	フリーローン・サラ金	25,771 (2.7)
7	移動通信サービス	25,656 (2.8)	7	フリーローン・サラ金	27,060 (3.0)	7	アダルト情報サイト	25,383 (2.7)
8	健康食品	22,047 (2.4)	8	移動通信サービス	25,229 (2.8)	8	移動通信サービス	23,959 (2.5)
9	相談その他	17,632 (1.9)	9	相談その他	15,516 (1.7)	9	化粧品	16,017 (1.7)
10	四輪自動車	13,556 (1.5)	10	四輪自動車	14,378 (1.6)	10	放送サービス	15,463 (1.6)
11	他の役務サービス	13,363 (1.4)	11	他の役務サービス	13,309 (1.5)	11	相談その他	13,516 (1.4)
12	放送サービス	12,979 (1.4)	12	修理サービス	12,916 (1.5)	12	四輪自動車	13,173 (1.4)
13	修理サービス	11,606 (1.2)	13	放送サービス	12,679 (1.4)	13	修理サービス	12,162 (1.3)
14	出会い系サイト	11,204 (1.2)	14	化粧品	12,487 (1.4)	14	他の役務サービス	11,718 (1.2)
15	新聞	10,987 (1.2)	15	新聞	9,882 (1.1)	15	紳士・婦人洋服	11,454 (1.2)
16	化粧品	9,417 (1.0)	16	出会い系サイト	9,604 (1.1)	16	新聞	9,440 (1.0)
17	携帯電話	8,528 (0.9)	17	紳士・婦人洋服	8,890 (1.0)	17	出会い系サイト	8,717 (0.9)
18	紳士・婦人洋服	8,118 (0.9)	18	生命保険	7,694 (0.9)	18	エステティック サービス	8,686 (0.9)
19	生命保険	7,877 (0.8)	19	興信所	7,680 (0.9)	19	その他金融関連 サービス	7,400 (0.8)
20	エステティック サービス	7,368 (0.8)	20	携帯電話	7,523 (0.8)	20	携帯電話	6,974 (0.7)
21	医療サービス	7,161 (0.8)	21	飲料	7,485 (0.8)	21	飲料	6,888 (0.7)
22	ファンド型投資商品	6,966 (0.7)	22	エステティック サービス	7,109 (0.8)	22	ファンド型投資商品	6,834 (0.7)
23	他の行政サービス	6,856 (0.7)	23	社会保険	6,866 (0.8)	23	生命保険	6,473 (0.7)
24	アクセサリー	6,279 (0.7)	24	医療サービス	6,739 (0.8)	24	インターネット 通信関連サービス	6,458 (0.7)
25	その他金融関連 サービス	6,117 (0.7)	25	インターネット 通信関連サービス	6,066 (0.7)	25	電気	5,763 (0.6)

(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) 2015年度から商品別分類を変更したことなどにより、「デジタルコンテンツその他」「商品一般」「他の役務サービス」「修理サービス」「紳士・婦人洋服」「その他金融関連サービス」については2014年度以前と2015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ができない）。

表9-2 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数

2018年度		件数 割合 (%)	2019年度		件数 割合 (%)
全 体		996,498 (100.0)	全 体		934,944 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般	228,401 (22.9)	1	商品一般	139,077 (14.9)
2	デジタルコンテンツ その他	74,299 (7.5)	2	健康食品	54,339 (5.8)
3	健康食品	32,949 (3.3)	3	デジタルコンテンツ その他	49,733 (5.3)
4	インターネット 接続回線	32,878 (3.3)	4	化粧品	34,373 (3.7)
5	賃貸アパート・ マンション	32,467 (3.3)	5	インターネット 接続回線	33,759 (3.6)
6	フリーローン・サラ金	25,317 (2.5)	6	賃貸アパート・ マンション	31,272 (3.3)
7	移動通信サービス	23,730 (2.4)	7	移動通信サービス	25,296 (2.7)
8	化粧品	20,359 (2.0)	8	フリーローン・サラ金	21,919 (2.3)
9	アダルト情報サイト	18,747 (1.9)	9	他の役務サービス	18,111 (1.9)
10	相談その他	14,246 (1.4)	10	相談その他	14,088 (1.5)
11	修理サービス	13,834 (1.4)	11	アダルト情報サイト	13,680 (1.5)
12	他の役務サービス	12,968 (1.3)	12	修理サービス	13,659 (1.5)
13	四輪自動車	12,931 (1.3)	13	電気	13,331 (1.4)
14	放送サービス	12,847 (1.3)	14	四輪自動車	13,094 (1.4)
15	電気	11,804 (1.2)	15	紳士・婦人洋服	11,839 (1.3)
16	紳士・婦人洋服	10,403 (1.0)	16	放送サービス	11,580 (1.2)
17	ファンド型投資商品	10,337 (1.0)	17	出会い系サイト	8,862 (0.9)
18	出会い系サイト	8,910 (0.9)	18	生命保険	8,756 (0.9)
19	新聞	8,805 (0.9)	19	その他金融関連 サービス	8,155 (0.9)
20	その他金融関連 サービス	7,459 (0.7)	20	新聞	7,641 (0.8)
21	携帯電話	7,094 (0.7)	21	携帯電話	7,455 (0.8)
22	生命保険	6,584 (0.7)	22	社会保険	6,372 (0.7)
23	インターネット 通信関連サービス	6,529 (0.7)	23	インターネット 通信関連サービス	6,278 (0.7)
24	エステティック サービス	6,438 (0.6)	24	エステティック サービス	6,195 (0.7)
25	医療サービス	5,850 (0.6)	25	医療サービス	5,944 (0.6)

(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) 2015年度から商品別分類を変更したことなどにより、「デジタルコンテンツその他」「商品一般」「他の役務サービス」「修理サービス」「紳士・婦人洋服」「その他金融関連サービス」については2014年度以前と2015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ができない）。

表10-1 2019年度の契約当事者年代別等にした商品別分類の相談件数・割合

契約当事者	商品別分類	合計	上段：件数 下段：割合 (%)										商品全体
			商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	
計		934,944 (100.0)	139,077 (14.9)	74,413 (8.0)	29,914 (3.2)	18,788 (2.0)	35,928 (3.8)	54,390 (5.8)	58,031 (6.2)	20,581 (2.2)	24,317 (2.6)	1,209 (0.1)	456,648 (48.8)
年代	20歳未満	24,275 (100.0)	841 (3.5)	4,768 (19.6)	97 (0.4)	269 (1.1)	1,337 (5.5)	4,431 (18.3)	1,318 (5.4)	351 (1.4)	14 (0.1)	0 (0.0)	13,426 (55.3)
	20歳代	77,827 (100.0)	3,510 (4.5)	4,336 (5.6)	1,566 (2.0)	1,735 (2.2)	4,574 (5.9)	4,749 (6.1)	5,309 (6.8)	2,389 (3.1)	1,289 (1.7)	22 (0.0)	29,479 (37.9)
	30歳代	85,832 (100.0)	4,752 (5.5)	6,220 (7.2)	3,046 (3.5)	1,156 (1.3)	5,619 (6.5)	4,194 (4.9)	6,224 (7.3)	3,188 (3.7)	2,971 (3.5)	45 (0.1)	37,415 (43.6)
	40歳代	124,816 (100.0)	11,230 (9.0)	12,235 (9.8)	3,720 (3.0)	1,689 (1.4)	6,865 (5.5)	7,678 (6.2)	8,850 (7.1)	3,927 (3.1)	3,097 (2.5)	85 (0.1)	59,376 (47.6)
	50歳代	135,694 (100.0)	18,769 (13.8)	14,221 (10.5)	4,060 (3.0)	2,158 (1.6)	5,481 (4.0)	9,594 (7.1)	8,296 (6.1)	3,484 (2.6)	2,970 (2.2)	141 (0.1)	69,174 (51.0)
	60歳代	140,334 (100.0)	31,097 (22.2)	10,046 (7.2)	4,480 (3.2)	2,903 (2.1)	3,483 (2.5)	8,457 (6.0)	7,427 (5.3)	2,438 (1.7)	3,593 (2.6)	209 (0.1)	74,133 (52.8)
	70歳以上	229,302 (100.0)	52,475 (22.9)	15,783 (6.9)	8,781 (3.8)	5,752 (2.5)	5,227 (2.3)	10,549 (4.6)	13,249 (5.8)	2,215 (1.0)	6,509 (2.8)	325 (0.1)	120,865 (52.7)
	小計	818,080 (100.0)	122,674 (15.0)	67,609 (8.3)	25,750 (3.1)	15,662 (1.9)	32,586 (4.0)	49,652 (6.1)	50,673 (6.2)	17,992 (2.2)	20,443 (2.5)	827 (0.1)	403,868 (49.4)
性別等	男性	391,597 (100.0)	31,297 (8.0)	22,382 (5.7)	11,180 (2.9)	9,451 (2.4)	9,257 (2.4)	18,908 (4.8)	30,386 (7.8)	14,438 (3.7)	13,701 (3.5)	581 (0.1)	161,581 (41.3)
	女性	500,477 (100.0)	102,616 (20.5)	50,069 (10.0)	16,932 (3.4)	7,929 (1.6)	25,618 (5.1)	34,048 (6.8)	24,737 (4.9)	5,384 (1.1)	9,307 (1.9)	340 (0.1)	276,980 (55.3)
	団体等	19,349 (100.0)	777 (4.0)	253 (1.3)	921 (4.8)	986 (5.1)	133 (0.7)	279 (1.4)	1,375 (7.1)	402 (2.1)	564 (2.9)	254 (1.3)	5,944 (30.7)
	小計	911,423 (100.0)	134,690 (14.8)	72,704 (8.0)	29,033 (3.2)	18,366 (2.0)	35,008 (3.8)	53,235 (5.8)	56,498 (6.2)	20,224 (2.2)	23,572 (2.6)	1,175 (0.1)	444,505 (48.8)
職業等	給与生活者	338,748 (100.0)	32,937 (9.7)	27,683 (8.2)	9,488 (2.8)	4,965 (1.5)	15,877 (4.7)	20,851 (6.2)	21,214 (6.3)	11,686 (3.4)	9,835 (2.9)	207 (0.1)	154,743 (45.7)
	自営・自由業	50,646 (100.0)	4,829 (9.5)	3,233 (6.4)	1,795 (3.5)	1,807 (3.6)	1,581 (3.1)	2,406 (4.8)	3,633 (7.2)	1,712 (3.4)	1,412 (2.8)	261 (0.5)	22,669 (44.8)
	家事従事者	140,330 (100.0)	39,764 (28.3)	12,124 (8.6)	5,732 (4.1)	2,205 (1.6)	6,688 (4.8)	9,283 (6.6)	6,801 (4.8)	1,224 (0.9)	2,850 (2.0)	73 (0.1)	86,744 (61.8)
	学生	37,150 (100.0)	1,268 (3.4)	5,153 (13.9)	199 (0.5)	1,071 (2.9)	1,847 (5.0)	5,069 (13.6)	2,861 (7.7)	344 (0.9)	39 (0.1)	1 (0.0)	17,852 (48.1)
	無職	237,678 (100.0)	39,345 (16.6)	17,777 (7.5)	8,165 (3.4)	5,630 (2.4)	5,756 (2.4)	10,721 (4.5)	15,201 (6.4)	2,934 (1.2)	6,531 (2.7)	308 (0.1)	112,368 (47.3)
	企業等	19,113 (100.0)	767 (4.0)	250 (1.3)	908 (4.8)	973 (5.1)	131 (0.7)	276 (1.4)	1,363 (7.1)	396 (2.1)	556 (2.9)	251 (1.3)	5,871 (30.7)
	小計	823,665 (100.0)	118,910 (14.4)	66,220 (8.0)	26,287 (3.2)	16,651 (2.0)	31,880 (3.9)	48,606 (5.9)	51,073 (6.2)	18,296 (2.2)	21,223 (2.6)	1,101 (0.1)	400,247 (48.6)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目合計を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。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表10-2 2019年度の契約当事者年代別等にした商品別分類の相談件数・割合

契約当事者	商品別分類	クリーニング	貸借 レンタル・リース・	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・ 保険サービス	運輸・ 通信サービス	教育サービス	娯楽・ 教養サービス	福祉・ 保健サービス	他の役務	内職・ 副業・ ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
		上段：件数 下段：割合 (%)															
		計	7	412	10	65	8	22	390	6,977	308	1,291	526	376	245	22	10,659
		(0.4)	(4.6)	(3.2)	(1.6)	(0.2)	(0.4)	(6.8)	(18.4)	(0.4)	(3.6)	(4.1)	(4.7)	(0.5)	(0.5)	(49.3)	(1.9)
年代	20歳未満	(0.0)	(1.7)	(0.0)	(0.3)	(0.0)	(0.1)	(1.6)	(28.7)	(1.3)	(5.3)	(2.2)	(1.5)	(1.0)	(0.1)	(43.9)	(0.8)
	20歳代	(0.3)	(8.2)	(0.6)	(0.8)	(0.1)	(0.6)	(6.9)	(20.7)	(0.4)	(7.4)	(6.8)	(5.1)	(3.0)	(0.1)	(61.2)	(0.9)
	30歳代	(0.6)	(9.2)	(2.5)	(1.3)	(0.2)	(0.7)	(6.5)	(17.5)	(0.6)	(5.7)	(4.1)	(5.3)	(0.8)	(0.2)	(55.2)	(1.2)
	40歳代	(0.5)	(5.8)	(2.4)	(1.5)	(0.2)	(1.2)	(6.5)	(18.5)	(1.2)	(4.9)	(3.2)	(4.3)	(0.4)	(0.3)	(51.0)	(1.4)
	50歳代	(0.6)	(4.1)	(2.8)	(1.5)	(0.2)	(0.2)	(6.6)	(19.4)	(0.5)	(3.9)	(2.9)	(4.2)	(0.3)	(0.3)	(47.6)	(1.4)
	60歳代	(0.4)	(2.5)	(3.6)	(1.6)	(0.2)	(0.1)	(6.7)	(20.0)	(0.0)	(2.4)	(3.5)	(3.9)	(0.2)	(0.5)	(45.6)	(1.6)
	70歳以上	(0.3)	(1.7)	(4.5)	(2.1)	(0.1)	(0.1)	(7.7)	(16.8)	(0.0)	(1.4)	(5.0)	(4.3)	(0.1)	(0.8)	(45.0)	(2.3)
	小計	(0.4)	(4.3)	(3.0)	(1.6)	(0.2)	(0.4)	(6.8)	(18.9)	(0.4)	(3.7)	(4.1)	(4.3)	(0.6)	(0.4)	(49.0)	(1.6)
性別等	男性	(0.2)	(5.0)	(3.7)	(1.7)	(0.2)	(0.5)	(8.6)	(24.2)	(0.3)	(3.4)	(2.9)	(4.9)	(0.6)	(0.6)	(56.9)	(1.8)
	女性	(0.5)	(3.9)	(2.6)	(1.4)	(0.1)	(0.3)	(5.5)	(14.1)	(0.5)	(3.8)	(5.1)	(4.0)	(0.5)	(0.4)	(43.0)	(1.7)
	団体等	(0.1)	(12.7)	(4.5)	(1.9)	(1.1)	(0.1)	(3.5)	(17.6)	(0.0)	(1.7)	(0.8)	(21.6)	(0.3)	(0.6)	(66.6)	(2.7)
		小計	(0.4)	(4.6)	(3.1)	(1.6)	(0.2)	(0.4)	(6.8)	(18.5)	(0.4)	(3.6)	(4.1)	(4.8)	(0.5)	(0.5)	(49.5)
職業等	給与生活者	(0.5)	(6.4)	(2.7)	(1.4)	(0.2)	(0.7)	(6.8)	(19.9)	(0.6)	(4.8)	(3.6)	(4.5)	(0.8)	(0.3)	(53.1)	(1.2)
	自営・自由業	(0.4)	(5.2)	(3.3)	(1.6)	(0.3)	(0.3)	(7.4)	(21.4)	(0.2)	(3.7)	(2.3)	(5.9)	(0.6)	(0.5)	(53.3)	(2.0)
	家事従事者	(0.7)	(1.9)	(3.2)	(1.7)	(0.1)	(0.2)	(4.6)	(12.2)	(0.5)	(2.8)	(4.3)	(3.6)	(0.2)	(0.5)	(36.6)	(1.6)
	学生	(0.1)	(3.7)	(0.1)	(0.4)	(0.1)	(0.1)	(2.8)	(25.6)	(1.4)	(8.1)	(4.5)	(2.7)	(1.5)	(0.2)	(51.2)	(0.8)
	無職	(0.2)	(3.0)	(4.1)	(1.9)	(0.1)	(0.1)	(8.7)	(19.6)	(0.1)	(1.9)	(5.0)	(4.5)	(0.2)	(0.7)	(50.3)	(2.4)
	企業等	(0.1)	(12.7)	(4.5)	(1.8)	(1.0)	(0.1)	(3.5)	(17.6)	(0.0)	(1.7)	(0.9)	(21.7)	(0.3)	(0.6)	(66.6)	(2.7)
	小計	(0.4)	(4.6)	(3.1)	(1.6)	(0.2)	(0.4)	(6.8)	(18.8)	(0.4)	(3.6)	(4.0)	(4.8)	(0.6)	(0.5)	(49.7)	(1.7)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目合計を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。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表11-1 2019年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			20歳未満			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	健康食品	4,595	1	化粧品	3,129	1	健康食品	3,817
2	化粧品	4,251	2	オンラインゲーム	2,478	2	化粧品	1,095
3	オンラインゲーム	2,859	3	デジタルコンテンツその他	784	3	デジタルコンテンツその他	781
4	デジタルコンテンツその他	1,594	4	健康食品	736	4	商品一般	396
5	アダルト情報サイト	1,123	5	アダルト情報サイト	706	5	アダルト情報サイト	389
6	商品一般	841	6	商品一般	418	6	紳士・婦人洋服	375
7	紳士・婦人洋服	621	7	出会い系サイト	246	7	オンラインゲーム	306
8	出会い系サイト	410	8	紳士・婦人洋服	241	8	コンサート	265
9	放送サービス	322	9	放送サービス	188	9	エステティックサービス	213
10	コンサート	308	10	移动通信サービス	180	10	出会い系サイト	160
11	移动通信サービス	293	11	電気	160	11	かばん	142
12	賃貸アパート・マンション	290	12	賃貸アパート・マンション	145	12	賃貸アパート・マンション	141
13	電気	254	13	靴・運動靴	140	13	放送サービス	129
14	エステティックサービス	218	14	四輪自動車	129	14	移动通信サービス	105
15	靴・運動靴	205	15	内職・副業その他	122	15	電気	93
16	内職・副業その他	194	16	他の役務サービス	110	16	他の役務サービス	82
17	他の役務サービス	193	17	相談その他	101	17	相談その他	79
18	相談その他	184	18	インターネット接続回線	96	18	デジタルディスクソフト	72
19	かばん	171	19	自動二輪車	79	19	内職・副業その他	71
20	四輪自動車	170	20	音響・映像機器付属品	77	20	靴・運動靴	65
21	インターネット接続回線	132	21	パソコン	72	21	飲料	63
22	学習塾・予備校	131	22	学習塾・予備校	70	22	医療サービス	59
23	携帯電話	116	23	携帯電話	67	23	他の教養娯楽品類	57
24	他の身の回り品	110	24	電子ゲーム・ソフト	64	24	学習塾・予備校	53
25	音響・映像機器付属品	104	25	その他金融関連サービス	63	25	他の身の回り品	52
						25	スポーツ・健康教室	52

全体			20歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツその他	5,935	1	化粧品	2,805	1	エステティックサービス	3,174
2	賃貸アパート・マンション	5,373	2	デジタルコンテンツその他	2,775	2	デジタルコンテンツその他	3,147
3	化粧品	4,058	3	賃貸アパート・マンション	2,557	3	賃貸アパート・マンション	2,778
4	健康食品	3,592	4	商品一般	1,705	4	健康食品	2,539
5	商品一般	3,510	5	フリーローン・サラ金	1,659	5	商品一般	1,771
6	エステティックサービス	3,324	6	移动通信サービス	1,363	6	出会い系サイト	1,448
7	移动通信サービス	2,643	7	四輪自動車	1,333	7	移动通信サービス	1,269
8	出会い系サイト	2,631	8	出会い系サイト	1,172	8	化粧品	1,234
9	フリーローン・サラ金	2,479	9	健康食品	1,038	9	紳士・婦人洋服	1,200
10	内職・副業その他	2,072	10	内職・副業その他	1,007	10	内職・副業その他	1,061
11	四輪自動車	1,777	11	インターネット接続回線	921	11	フリーローン・サラ金	805
12	紳士・婦人洋服	1,705	12	電気	918	12	他の役務サービス	715
13	インターネット接続回線	1,559	13	教養娯楽・資格教材	683	13	インターネット接続回線	633
14	電気	1,549	14	他の役務サービス	668	14	電気	628
15	他の役務サービス	1,389	15	ファンド型投資商品	624	15	医療サービス	624
16	結婚式関連サービス	1,042	16	紳士・婦人洋服	497	16	かばん	587
17	ファンド型投資商品	934	17	結婚式関連サービス	490	17	結婚式関連サービス	547
18	医療サービス	876	18	分譲マンション	457	18	アダルト情報サイト	448
19	教養娯楽・資格教材	873	19	アダルト情報サイト	421	19	四輪自動車	434
20	アダルト情報サイト	873	20	他の教養・娯楽サービス	412	20	コンサート	407
21	かばん	704	21	携帯電話	359	21	スポーツ・健康教室	368
22	携帯電話	658	22	外食	355	22	航空サービス	365
23	相談その他	651	23	オンラインゲーム	335	23	アクセサリ	343
24	他の教養・娯楽サービス	601	24	相談その他	323	24	相談その他	325
25	アクセサリ	596	25	修理サービス	295	25	他の身の回り品	306

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-2 2019年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			30歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	賃貸アパート・マンション	6,741	1	賃貸アパート・マンション	3,539	1	健康食品	3,516
2	デジタルコンテンツその他	4,830	2	デジタルコンテンツその他	2,191	2	賃貸アパート・マンション	3,184
3	健康食品	4,774	3	商品一般	2,077	3	商品一般	2,652
4	商品一般	4,752	4	フリーローン・サラ金	1,931	4	デジタルコンテンツその他	2,628
5	フリーローン・サラ金	2,966	5	四輪自動車	1,451	5	化粧品	1,706
6	化粧品	2,830	6	移動通信サービス	1,428	6	紳士・婦人洋服	1,604
7	移動通信サービス	2,730	7	インターネット接続回線	1,297	7	移動通信サービス	1,290
8	インターネット接続回線	2,175	8	健康食品	1,246	8	フリーローン・サラ金	1,024
9	紳士・婦人洋服	2,135	9	化粧品	1,116	9	エステティックサービス	961
10	四輪自動車	2,034	10	新築工事	728	10	インターネット接続回線	872
11	他の役務サービス	1,513	11	他の役務サービス	672	11	他の役務サービス	841
12	出会い系サイト	1,157	12	分譲マンション	564	12	かばん	676
13	エステティックサービス	1,025	13	紳士・婦人洋服	526	13	出会い系サイト	638
14	修理サービス	1,023	14	修理サービス	523	14	スポーツ・健康教室	577
15	新築工事	1,000	15	出会い系サイト	518	15	四輪自動車	573
16	携帯電話	939	16	携帯電話	508	16	医療サービス	534
17	相談その他	865	17	アダルト情報サイト	496	17	修理サービス	493
18	かばん	864	18	戸建住宅	476	18	家具類	483
19	アダルト情報サイト	854	19	相談その他	444	19	携帯電話	426
20	電気	801	20	電気	409	20	相談その他	421
21	家具類	767	21	複合サービス会員	405	21	電気	390
22	分譲マンション	741	22	結婚式関連サービス	390	22	他の身の回り品	373
23	医療サービス	733	23	外食	388	23	アダルト情報サイト	356
24	スポーツ・健康教室	716	24	オンラインゲーム	383	24	放送サービス	342
25	放送サービス	706	25	放送サービス	362	25	クリーニング	334

全体			40歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	11,230	1	商品一般	3,356	1	商品一般	7,846
2	健康食品	10,064	2	デジタルコンテンツその他	3,328	2	健康食品	7,716
3	デジタルコンテンツその他	7,706	3	賃貸アパート・マンション	2,762	3	デジタルコンテンツその他	4,365
4	賃貸アパート・マンション	5,662	4	フリーローン・サラ金	2,518	4	化粧品	3,934
5	化粧品	5,196	5	健康食品	2,328	5	賃貸アパート・マンション	2,887
6	フリーローン・サラ金	3,998	6	インターネット接続回線	2,161	6	紳士・婦人洋服	1,968
7	移動通信サービス	3,817	7	移動通信サービス	1,973	7	移動通信サービス	1,831
8	インターネット接続回線	3,811	8	四輪自動車	1,679	8	インターネット接続回線	1,637
9	紳士・婦人洋服	2,620	9	化粧品	1,250	9	フリーローン・サラ金	1,466
10	四輪自動車	2,386	10	アダルト情報サイト	1,214	10	他の役務サービス	1,189
11	他の役務サービス	2,074	11	複合サービス会員	941	11	修理サービス	827
12	アダルト情報サイト	2,017	12	他の役務サービス	880	12	アダルト情報サイト	799
13	修理サービス	1,676	13	修理サービス	848	13	かばん	788
14	相談その他	1,430	14	出会い系サイト	786	14	相談その他	704
15	複合サービス会員	1,417	15	相談その他	719	15	エステティックサービス	703
16	出会い系サイト	1,406	16	携帯電話	657	16	四輪自動車	702
17	携帯電話	1,236	17	紳士・婦人洋服	647	17	スポーツ・健康教室	655
18	放送サービス	1,106	18	放送サービス	608	18	学習塾・予備校	620
19	かばん	1,061	19	電気	531	19	出会い系サイト	618
20	電気	1,004	20	その他金融関連サービス	531	20	美顔器	613
21	その他金融関連サービス	962	21	新築工事	512	21	携帯電話	577
22	外食	829	22	外食	496	22	医療サービス	519
23	スポーツ・健康教室	807	23	インターネット通信関連サービス	436	23	放送サービス	497
24	靴・運動靴	783	24	パソコン	434	24	クリーニング	496
25	インターネット通信関連サービス	771	25	戸建住宅	405	25	複合サービス会員	475

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-3 2019年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			50歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	18,769	1	商品一般	4,197	1	商品一般	14,518
2	健康食品	11,626	2	デジタルコンテンツその他	4,063	2	健康食品	8,532
3	デジタルコンテンツその他	8,860	3	健康食品	3,061	3	化粧品	5,159
4	化粧品	6,396	4	インターネット接続回線	2,814	4	デジタルコンテンツその他	4,781
5	インターネット接続回線	4,937	5	フリーローン・サラ金	2,365	5	賃貸アパート・マンション	2,136
6	賃貸アパート・マンション	4,062	6	移動通信サービス	2,081	6	インターネット接続回線	2,109
7	移動通信サービス	3,898	7	アダルト情報サイト	1,990	7	移動通信サービス	1,807
8	フリーローン・サラ金	3,713	8	賃貸アパート・マンション	1,911	8	紳士・婦人洋服	1,407
9	アダルト情報サイト	2,641	9	四輪自動車	1,451	9	他の役務サービス	1,399
10	他の役務サービス	2,444	10	化粧品	1,222	10	フリーローン・サラ金	1,339
11	四輪自動車	2,139	11	他の役務サービス	1,041	11	修理サービス	969
12	紳士・婦人洋服	1,902	12	修理サービス	902	12	相談その他	792
13	修理サービス	1,879	13	出会い系サイト	842	13	美顔器	777
14	相談その他	1,520	14	相談その他	723	14	放送サービス	697
15	電気	1,368	15	電気	719	15	四輪自動車	686
16	出会い系サイト	1,340	16	携帯電話	679	16	電気	647
17	放送サービス	1,318	17	放送サービス	616	16	アダルト情報サイト	647
18	携帯電話	1,220	18	その他金融関連サービス	575	18	クリーニング	640
19	その他金融関連サービス	1,125	19	インターネット通信関連サービス	539	19	かばん	639
20	生命保険	1,036	20	スポーツ観覧	511	20	生命保険	584
21	美顔器	986	21	紳士・婦人洋服	490	21	その他金融関連サービス	547
22	インターネット通信関連サービス	952	22	パソコン	452	22	携帯電話	539
23	かばん	871	23	生命保険	450	23	アクセサリ	518
24	スポーツ観覧	826	24	外食	391	24	出会い系サイト	494
25	クリーニング	810	25	塗装工事	356	25	医療サービス	483

全体			60歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	31,097	1	商品一般	5,924	1	商品一般	25,091
2	デジタルコンテンツその他	8,699	2	デジタルコンテンツその他	4,822	2	健康食品	4,515
3	健康食品	6,908	3	インターネット接続回線	4,027	3	化粧品	4,036
4	インターネット接続回線	6,286	4	アダルト情報サイト	2,868	4	デジタルコンテンツその他	3,860
5	化粧品	5,195	5	健康食品	2,376	5	インターネット接続回線	2,250
6	移動通信サービス	3,515	6	フリーローン・サラ金	2,046	6	移動通信サービス	1,557
7	アダルト情報サイト	3,226	7	移動通信サービス	1,947	7	他の役務サービス	1,252
8	フリーローン・サラ金	3,159	8	他の役務サービス	1,564	8	賃貸アパート・マンション	1,205
9	他の役務サービス	2,822	9	賃貸アパート・マンション	1,205	9	フリーローン・サラ金	1,102
10	賃貸アパート・マンション	2,418	10	化粧品	1,141	10	修理サービス	1,031
11	修理サービス	2,039	11	四輪自動車	1,100	11	相談その他	964
12	電気	1,993	12	電気	1,087	12	放送サービス	941
13	放送サービス	1,815	13	修理サービス	1,002	13	電気	905
14	相談その他	1,791	14	放送サービス	870	14	生命保険	808
15	四輪自動車	1,555	15	相談その他	825	15	社会保険	751
16	生命保険	1,417	16	インターネット通信関連サービス	810	16	その他金融関連サービス	677
17	その他金融関連サービス	1,379	17	その他金融関連サービス	698	17	紳士・婦人洋服	650
18	社会保険	1,290	18	出会い系サイト	622	18	美顔器	559
19	インターネット通信関連サービス	1,246	19	携帯電話	611	19	アクセサリ	533
20	携帯電話	1,099	20	生命保険	602	20	新聞	530
21	屋根工事	1,049	21	社会保険	536	21	屋根工事	513
22	新聞	1,013	22	屋根工事	526	22	携帯電話	483
23	紳士・婦人洋服	917	23	新聞	478	23	ファンド型投資商品	453
24	出会い系サイト	902	24	パソコン	427	24	四輪自動車	451
25	塗装工事	823	25	塗装工事	415	25	インターネット通信関連サービス	432

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-4 2019年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			70歳以上					
順位	商品・役務等	件数	男性			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	52,475	1	商品一般	9,846	1	商品一般	42,441
2	インターネット接続回線	10,562	2	インターネット接続回線	6,859	2	健康食品	6,099
3	健康食品	9,225	3	デジタルコンテンツその他	5,737	3	インターネット接続回線	3,656
4	デジタルコンテンツその他	8,787	4	移動通信サービス	3,080	4	化粧品	3,471
5	移動通信サービス	5,497	5	健康食品	3,065	5	デジタルコンテンツその他	3,024
6	他の役務サービス	5,039	6	他の役務サービス	3,006	6	新聞	2,694
7	修理サービス	4,654	7	アダルト情報サイト	2,343	7	生命保険	2,689
8	化粧品	4,295	8	電気	2,037	8	相談その他	2,614
9	新聞	4,218	9	修理サービス	2,019	9	修理サービス	2,612
10	相談その他	4,172	10	放送サービス	1,740	10	移動通信サービス	2,390
11	電気	4,154	11	フリーローン・サラ金	1,717	11	放送サービス	2,179
12	生命保険	4,075	12	社会保険	1,594	12	電気	2,092
13	放送サービス	3,945	13	屋根工事	1,547	13	他の役務サービス	2,014
14	社会保険	3,602	14	相談その他	1,545	14	社会保険	1,997
15	フリーローン・サラ金	3,043	15	新聞	1,489	15	屋根工事	1,446
16	屋根工事	3,021	16	生命保険	1,367	16	アクセサリ	1,377
17	その他金融関連サービス	2,502	17	その他金融関連サービス	1,265	17	ふとん類	1,334
18	アダルト情報サイト	2,471	18	インターネット通信関連サービス	1,143	18	フリーローン・サラ金	1,309
19	賃貸アパート・マンション	2,385	19	賃貸アパート・マンション	1,083	19	賃貸アパート・マンション	1,280
20	他の行政サービス	1,801	20	四輪自動車	1,038	20	その他金融関連サービス	1,228
21	ふとん類	1,756	21	塗装工事	819	21	ファンド型投資商品	1,090
22	塗装工事	1,618	22	他の行政サービス	815	22	他の行政サービス	975
23	ファンド型投資商品	1,607	23	化粧品	804	23	他の工事・建築サービス	805
24	インターネット通信関連サービス	1,551	24	携帯電話	746	24	建物清掃サービス	793
25	アクセサリ	1,532	25	損害保険	726	25	塗装工事	784

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表12-1 2019年度の内容別分類ごとにみた商品別分類の相談件数・割合

内容別分類	商品別分類 合計	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体											
													上段：件数 下段：割合 (%)										
計	934,944 (100.0)	139,077 (14.9)	74,413 (8.0)	29,914 (3.2)	18,788 (2.0)	35,928 (3.8)	54,390 (5.8)	58,031 (6.2)	20,581 (2.2)	24,317 (2.6)	1,209 (0.1)	456,648 (48.8)											
安全・衛生	28,668 (100.0)	342 (1.2)	7,348 (25.6)	2,539 (8.9)	293 (1.0)	539 (1.9)	4,410 (15.4)	1,304 (4.5)	1,575 (5.5)	970 (3.4)	23 (0.1)	19,343 (67.5)											
品質・機能、 役務品質	103,598 (100.0)	1,076 (1.0)	10,684 (10.3)	9,573 (9.2)	956 (0.9)	6,059 (5.8)	7,628 (7.4)	11,176 (10.8)	6,334 (6.1)	4,675 (4.5)	194 (0.2)	58,355 (56.3)											
法規・基準	21,067 (100.0)	1,665 (7.9)	1,070 (5.1)	566 (2.7)	411 (2.0)	562 (2.7)	688 (3.3)	1,100 (5.2)	641 (3.0)	1,106 (5.2)	47 (0.2)	7,856 (37.3)											
価格・料金	125,295 (100.0)	4,554 (3.6)	8,694 (6.9)	3,566 (2.8)	3,835 (3.1)	3,063 (2.4)	6,443 (5.1)	6,038 (4.8)	2,995 (2.4)	4,208 (3.4)	134 (0.1)	43,530 (34.7)											
計量・量目	894 (100.0)	14 (1.6)	279 (31.2)	48 (5.4)	90 (10.1)	53 (5.9)	125 (14.0)	49 (5.5)	13 (1.5)	34 (3.8)	7 (0.8)	712 (79.6)											
表示・広告	65,108 (100.0)	5,898 (9.1)	13,359 (20.5)	2,367 (3.6)	449 (0.7)	3,390 (5.2)	8,460 (13.0)	4,155 (6.4)	1,200 (1.8)	890 (1.4)	68 (0.1)	40,236 (61.8)											
販売方法	468,092 (100.0)	83,534 (17.8)	47,781 (10.2)	14,307 (3.1)	10,484 (2.2)	22,014 (4.7)	34,691 (7.4)	30,715 (6.6)	6,695 (1.4)	10,696 (2.3)	613 (0.1)	261,530 (55.9)											
契約・解約	704,799 (100.0)	109,017 (15.5)	58,769 (8.3)	19,830 (2.8)	12,636 (1.8)	28,156 (4.0)	44,353 (6.3)	43,339 (6.1)	15,408 (2.2)	15,644 (2.2)	843 (0.1)	347,995 (49.4)											
接客対応	126,870 (100.0)	4,986 (3.9)	10,341 (8.2)	5,558 (4.4)	2,694 (2.1)	5,727 (4.5)	6,646 (5.2)	10,577 (8.3)	4,683 (3.7)	4,076 (3.2)	179 (0.1)	55,467 (43.7)											
包装・容器	677 (100.0)	32 (4.7)	274 (40.5)	82 (12.1)	4 (0.6)	39 (5.8)	93 (13.7)	74 (10.9)	9 (1.3)	3 (0.4)	2 (0.3)	612 (90.4)											
施設・設備	1,482 (100.0)	160 (10.8)	53 (3.6)	34 (2.3)	53 (3.6)	17 (1.1)	6 (0.4)	32 (2.2)	8 (0.5)	175 (11.8)	2 (0.1)	540 (36.4)											

(注) 表中の割合は内容別分類各項目合計を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。なお、「他の相談」は内容別分類を行っていない。

表12-2 2019年度の内容別分類ごとにみた商品別分類の相談件数・割合

内容別分類	商品別分類															他の相談
	クリーニング	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	
	上段：件数 下段：割合（％）															
計	3,722 (0.4)	42,583 (4.6)	29,469 (3.2)	14,577 (1.6)	1,817 (0.2)	3,466 (0.4)	63,381 (6.8)	172,128 (18.4)	3,993 (0.4)	33,576 (3.6)	38,036 (4.1)	44,365 (4.7)	4,959 (0.5)	4,725 (0.5)	460,797 (49.3)	17,499 (1.9)
安全・衛生	159 (0.6)	1,808 (6.3)	995 (3.5)	440 (1.5)	40 (0.1)	4 (0.0)	216 (0.8)	592 (2.1)	20 (0.1)	613 (2.1)	3,440 (12.0)	860 (3.0)	13 (0.0)	125 (0.4)	9,325 (32.5)	-
品質・機能、 役務品質	2,422 (2.3)	7,766 (7.5)	8,224 (7.9)	4,162 (4.0)	217 (0.2)	28 (0.0)	1,078 (1.0)	8,804 (8.5)	373 (0.4)	1,971 (1.9)	6,634 (6.4)	3,128 (3.0)	113 (0.1)	323 (0.3)	45,243 (43.7)	-
法規・基準	164 (0.8)	2,023 (9.6)	800 (3.8)	203 (1.0)	93 (0.4)	61 (0.3)	2,862 (13.6)	2,607 (12.4)	145 (0.7)	1,042 (4.9)	1,264 (6.0)	1,119 (5.3)	126 (0.6)	702 (3.3)	13,211 (62.7)	-
価格・料金	302 (0.2)	12,153 (9.7)	6,495 (5.2)	4,946 (3.9)	535 (0.4)	453 (0.4)	7,652 (6.1)	26,107 (20.8)	790 (0.6)	5,835 (4.7)	6,525 (5.2)	9,121 (7.3)	620 (0.5)	231 (0.2)	81,765 (65.3)	-
計量・量目	4 (0.4)	17 (1.9)	27 (3.0)	5 (0.6)	0 (0.0)	1 (0.1)	11 (1.2)	31 (3.5)	0 (0.0)	8 (0.9)	24 (2.7)	49 (5.5)	1 (0.1)	4 (0.4)	182 (20.4)	-
表示・広告	94 (0.1)	584 (0.9)	874 (1.3)	784 (1.2)	274 (0.4)	35 (0.1)	1,567 (2.4)	10,295 (15.8)	181 (0.3)	2,971 (4.6)	2,528 (3.9)	4,099 (6.3)	443 (0.7)	143 (0.2)	24,872 (38.2)	-
販売方法	416 (0.1)	5,380 (1.1)	12,140 (2.6)	5,310 (1.1)	259 (0.1)	1,899 (0.4)	19,510 (4.2)	107,458 (23.0)	1,037 (0.2)	15,415 (3.3)	12,102 (2.6)	20,692 (4.4)	3,847 (0.8)	1,097 (0.2)	206,562 (44.1)	-
契約・解約	2,121 (0.3)	33,280 (4.7)	20,391 (2.9)	8,928 (1.3)	1,118 (0.2)	3,094 (0.4)	52,968 (7.5)	139,750 (19.8)	3,337 (0.5)	27,692 (3.9)	24,789 (3.5)	33,005 (4.7)	4,319 (0.6)	2,012 (0.3)	356,804 (50.6)	-
接客対応	1,436 (1.1)	8,878 (7.0)	6,339 (5.0)	3,142 (2.5)	486 (0.4)	132 (0.1)	7,766 (6.1)	21,801 (17.2)	770 (0.6)	5,699 (4.5)	6,671 (5.3)	6,996 (5.5)	307 (0.2)	980 (0.8)	71,403 (56.3)	-
包装・容器	1 (0.1)	3 (0.4)	6 (0.9)	2 (0.3)	1 (0.1)	0 (0.0)	7 (1.0)	23 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (1.8)	8 (1.2)	0 (0.0)	2 (0.3)	65 (9.6)	-
施設・設備	3 (0.2)	249 (16.8)	102 (6.9)	49 (3.3)	30 (2.0)	0 (0.0)	17 (1.1)	92 (6.2)	5 (0.3)	160 (10.8)	94 (6.3)	96 (6.5)	4 (0.3)	41 (2.8)	942 (63.6)	-

(注) 表中の割合は内容別分類各項目合計を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。なお、「他の相談」は内容別分類を行っていない。

表13-1 2019年度の契約当事者年代別等に応じた内容別分類ごとの相談件数・割合

契約当事者	内容別分類	計	安全・衛生	役務品質 品質・機能、	法規・基準	価格・料金	計量・量目
	計	934,944 (100.0)	28,668 (3.1)	103,598 (11.1)	21,067 (2.3)	125,295 (13.4)	894 (0.1)
年代	20歳未満	24,275 (100.0)	514 (2.1)	1,214 (5.0)	356 (1.5)	4,249 (17.5)	7 (0.0)
	20歳代	77,827 (100.0)	2,005 (2.6)	7,122 (9.2)	1,534 (2.0)	13,310 (17.1)	23 (0.0)
	30歳代	85,832 (100.0)	3,205 (3.7)	12,090 (14.1)	2,131 (2.5)	13,266 (15.5)	73 (0.1)
	40歳代	124,816 (100.0)	4,817 (3.9)	16,859 (13.5)	2,872 (2.3)	17,370 (13.9)	124 (0.1)
	50歳代	135,694 (100.0)	5,251 (3.9)	17,266 (12.7)	2,900 (2.1)	17,768 (13.1)	148 (0.1)
	60歳代	140,334 (100.0)	4,270 (3.0)	15,289 (10.9)	2,844 (2.0)	16,851 (12.0)	150 (0.1)
	70歳以上	229,302 (100.0)	4,921 (2.1)	20,448 (8.9)	4,322 (1.9)	27,697 (12.1)	216 (0.1)
	小計	818,080 (100.0)	24,983 (3.1)	90,288 (11.0)	16,959 (2.1)	110,511 (13.5)	741 (0.1)
性別等	男性	391,597 (100.0)	9,956 (2.5)	44,789 (11.4)	10,772 (2.8)	58,773 (15.0)	426 (0.1)
	女性	500,477 (100.0)	17,501 (3.5)	54,555 (10.9)	8,812 (1.8)	61,406 (12.3)	422 (0.1)
	団体等	19,349 (100.0)	341 (1.8)	2,068 (10.7)	534 (2.8)	2,847 (14.7)	20 (0.1)
	小計	911,423 (100.0)	27,798 (3.0)	101,412 (11.1)	20,118 (2.2)	123,026 (13.5)	868 (0.1)
職業等	給与生活者	338,748 (100.0)	11,511 (3.4)	41,170 (12.2)	7,435 (2.2)	50,027 (14.8)	284 (0.1)
	自営・自由業	50,646 (100.0)	1,657 (3.3)	6,734 (13.3)	1,423 (2.8)	7,012 (13.8)	57 (0.1)
	家事従事者	140,330 (100.0)	4,828 (3.4)	15,777 (11.2)	2,020 (1.4)	14,840 (10.6)	130 (0.1)
	学生	37,150 (100.0)	741 (2.0)	2,139 (5.8)	572 (1.5)	6,476 (17.4)	8 (0.0)
	無職	237,678 (100.0)	5,854 (2.5)	23,166 (9.7)	5,271 (2.2)	30,885 (13.0)	243 (0.1)
	企業等	19,113 (100.0)	336 (1.8)	2,044 (10.7)	530 (2.8)	2,800 (14.6)	19 (0.1)
	小計	823,665 (100.0)	24,927 (3.0)	91,030 (11.1)	17,251 (2.1)	112,040 (13.6)	741 (0.1)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を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。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表13-2 2019年度の契約当事者年代別等にした内容別分類ごとの相談件数・割合

契約当事者	内容別分類	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備
	計	65,108 (7.0)	468,092 (50.1)	704,799 (75.4)	126,870 (13.6)	677 (0.1)	1,482 (0.2)
年代	20歳未満	2,607 (10.7)	15,891 (65.5)	21,740 (89.6)	1,993 (8.2)	4 (0.0)	19 (0.1)
	20歳代	5,317 (6.8)	42,186 (54.2)	65,926 (84.7)	9,786 (12.6)	32 (0.0)	79 (0.1)
	30歳代	6,635 (7.7)	39,586 (46.1)	67,546 (78.7)	14,898 (17.4)	64 (0.1)	152 (0.2)
	40歳代	10,595 (8.5)	60,884 (48.8)	96,093 (77.0)	20,940 (16.8)	119 (0.1)	228 (0.2)
	50歳代	11,628 (8.6)	69,362 (51.1)	103,051 (75.9)	20,861 (15.4)	102 (0.1)	198 (0.1)
	60歳代	9,945 (7.1)	72,976 (52.0)	104,582 (74.5)	17,619 (12.6)	98 (0.1)	202 (0.1)
	70歳以上	11,979 (5.2)	122,263 (53.3)	166,980 (72.8)	24,150 (10.5)	144 (0.1)	312 (0.1)
	小計	58,706 (7.2)	423,148 (51.7)	625,918 (76.5)	110,247 (13.5)	563 (0.1)	1,190 (0.1)
性別等	男性	29,036 (7.4)	188,761 (48.2)	292,277 (74.6)	56,985 (14.6)	299 (0.1)	612 (0.2)
	女性	33,902 (6.8)	262,039 (52.4)	383,984 (76.7)	65,114 (13.0)	347 (0.1)	764 (0.2)
	団体等	871 (4.5)	8,266 (42.7)	13,804 (71.3)	2,161 (11.2)	7 (0.0)	26 (0.1)
	小計	63,809 (7.0)	459,066 (50.4)	690,065 (75.7)	124,260 (13.6)	653 (0.1)	1,402 (0.2)
職業等	給与生活者	26,490 (7.8)	170,705 (50.4)	268,002 (79.1)	51,148 (15.1)	217 (0.1)	516 (0.2)
	自営・自由業	3,752 (7.4)	25,213 (49.8)	37,641 (74.3)	8,360 (16.5)	47 (0.1)	111 (0.2)
	家事従事者	9,146 (6.5)	75,783 (54.0)	104,510 (74.5)	16,504 (11.8)	99 (0.1)	185 (0.1)
	学生	3,431 (9.2)	23,644 (63.6)	32,677 (88.0)	3,301 (8.9)	13 (0.0)	32 (0.1)
	無職	14,280 (6.0)	118,843 (50.0)	172,756 (72.7)	29,193 (12.3)	180 (0.1)	335 (0.1)
	企業等	866 (4.5)	8,181 (42.8)	13,630 (71.3)	2,136 (11.2)	7 (0.0)	25 (0.1)
	小計	57,965 (7.0)	422,369 (51.3)	629,216 (76.4)	110,642 (13.4)	563 (0.1)	1,204 (0.1)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を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。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表14-1 2019年度の主な内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

安全・品質		件数 割合 (%)	価格・料金		件数 割合 (%)	表示・広告		件数 割合 (%)
全 体		111,007 (100.0)	全 体		125,295 (100.0)	全 体		65,108 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	7,078 (6.4)	1	賃貸アパート・マンション	9,274 (7.4)	1	健康食品	10,296 (15.8)
2	健康食品	6,501 (5.9)	2	健康食品	6,947 (5.5)	2	化粧品	6,520 (10.0)
3	化粧品	4,722 (4.3)	3	移動通信サービス	5,927 (4.7)	3	デジタルコンテンツ その他	5,922 (9.1)
4	四輪自動車	4,273 (3.8)	4	インターネット 接続回線	4,850 (3.9)	4	商品一般	5,898 (9.1)
5	修理サービス	4,061 (3.7)	5	デジタルコンテンツ その他	4,701 (3.8)	5	他の役務サービス	1,843 (2.8)
6	移動通信サービス	2,694 (2.4)	6	修理サービス	4,658 (3.7)	6	紳士・婦人洋服	1,264 (1.9)
7	クリーニング	2,473 (2.2)	7	商品一般	4,554 (3.6)	7	アダルト情報サイト	915 (1.4)
8	紳士・婦人洋服	2,300 (2.1)	8	化粧品	3,795 (3.0)	8	移動通信サービス	793 (1.2)
9	携帯電話	1,977 (1.8)	9	他の役務サービス	3,148 (2.5)	9	建物清掃サービス	783 (1.2)
10	医療サービス	1,886 (1.7)	10	フリーローン・サラ金	3,096 (2.5)	10	修理サービス	751 (1.2)
11	新築工事	1,685 (1.5)	11	アダルト情報サイト	2,701 (2.2)	11	出会い系サイト	680 (1.0)
12	インターネット 接続回線	1,660 (1.5)	12	四輪自動車	2,211 (1.8)	12	四輪自動車	558 (0.9)
13	塗装工事	1,470 (1.3)	13	電気	2,075 (1.7)	13	飲料	537 (0.8)
14	歯科治療	1,453 (1.3)	14	放送サービス	1,807 (1.4)	14	かばん	520 (0.8)
15	パソコン	1,386 (1.2)	15	オンラインゲーム	1,482 (1.2)	15	他の保健衛生用品	509 (0.8)
16	商品一般	1,329 (1.2)	16	出会い系サイト	1,324 (1.1)	16	調理食品	508 (0.8)
17	デジタルコンテンツ その他	1,222 (1.1)	17	屋根工事	1,306 (1.0)	17	携帯電話	490 (0.8)
18	戸建住宅	1,215 (1.1)	18	医療サービス	1,288 (1.0)	18	外食	485 (0.7)
19	調理食品	1,172 (1.1)	19	エステティック サービス	1,241 (1.0)	19	スポーツ観覧	467 (0.7)
20	ルームエアコン	1,132 (1.0)	20	外食	1,179 (0.9)	20	募金	424 (0.7)
21	家具類	1,055 (1.0)	21	携帯電話	1,130 (0.9)	21	美顔器	413 (0.6)
22	他の工事・ 建築サービス	1,034 (0.9)	22	衛生設備工事	959 (0.8)	22	フリーローン・サラ金	396 (0.6)
23	他の役務サービス	1,008 (0.9)	23	生命保険	937 (0.7)	23	インターネット 通信関連サービス	386 (0.6)
24	屋根工事	1,006 (0.9)	24	借家	931 (0.7)	24	賃貸アパート・ マンション	379 (0.6)
25	かばん	960 (0.9)	25	歯科治療	851 (0.7)	25	靴・運動靴	348 (0.5)
						25	内職・副業その他	348 (0.5)

(注1) 表中の割合は内容別分類各項目の全体数を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。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。

表14-2 2019年度の主な内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

取引		件数 割合 (%)	接客対応		件数 割合 (%)
全 体		816,162 (100.0)	全 体		126,870 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般	133,598 (16.4)	1	賃貸アパート・ マンション	6,902 (5.4)
2	健康食品	52,928 (6.5)	2	健康食品	6,352 (5.0)
3	デジタルコンテンツ その他	48,348 (5.9)	3	移動通信サービス	6,100 (4.8)
4	化粧品	33,092 (4.1)	4	インターネット 接続回線	5,018 (4.0)
5	インターネット 接続回線	32,582 (4.0)	5	商品一般	4,986 (3.9)
6	賃貸アパート・ マンション	24,850 (3.0)	6	化粧品	4,133 (3.3)
7	移動通信サービス	22,222 (2.7)	7	四輪自動車	3,048 (2.4)
8	フリーローン・サラ金	20,869 (2.6)	8	修理サービス	2,879 (2.3)
9	他の役務サービス	16,757 (2.1)	9	デジタルコンテンツ その他	2,763 (2.2)
10	アダルト情報サイト	13,607 (1.7)	10	紳士・婦人洋服	2,185 (1.7)
11	電気	12,267 (1.5)	11	生命保険	2,046 (1.6)
12	紳士・婦人洋服	10,795 (1.3)	12	放送サービス	1,996 (1.6)
13	四輪自動車	10,672 (1.3)	13	携帯電話	1,946 (1.5)
14	放送サービス	10,188 (1.2)	14	他の役務サービス	1,866 (1.5)
15	修理サービス	10,078 (1.2)	15	医療サービス	1,720 (1.4)
16	出会い系サイト	8,774 (1.1)	16	電気	1,679 (1.3)
17	生命保険	8,143 (1.0)	17	外食	1,508 (1.2)
18	新聞	7,424 (0.9)	18	クリーニング	1,436 (1.1)
19	その他金融関連 サービス	7,374 (0.9)	19	新築工事	1,307 (1.0)
20	携帯電話	6,083 (0.7)	20	その他金融関連 サービス	1,303 (1.0)
21	インターネット 通信関連サービス	6,003 (0.7)	21	損害保険	1,279 (1.0)
22	社会保険	5,881 (0.7)	22	パソコン	1,023 (0.8)
23	エステティック サービス	5,846 (0.7)	23	塗装工事	996 (0.8)
24	ファンド型投資商品	5,423 (0.7)	24	他の行政サービス	980 (0.8)
25	屋根工事	5,202 (0.6)	25	新聞	942 (0.7)

(注1) 表中の割合は内容別分類各項目の全体数を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。内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているもの。

表15-1 2019年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

店舗購入		件数 割合(%)	訪問販売		件数 割合(%)	通信販売		件数 割合(%)	マルチ取引		件数 割合(%)
全 体		211,413 (100.0)	全 体		79,026 (100.0)	全 体		307,070 (100.0)	全 体		11,616 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	22,605 (10.7)	1	新聞	6,267 (7.9)	1	健康食品	46,725 (15.2)	1	ファンド型投資商品	1,821 (15.7)
2	移動通信サービス	14,936 (7.1)	2	放送サービス	6,024 (7.6)	2	デジタルコンテンツその他	41,089 (13.4)	2	化粧品	1,277 (11.0)
3	フリーローン・サラ金	10,699 (5.1)	3	電気	5,244 (6.6)	3	化粧品	30,420 (9.9)	3	健康食品	1,218 (10.5)
4	四輪自動車	10,080 (4.8)	4	修理サービス	4,803 (6.1)	4	商品一般	24,419 (8.0)	4	内職・副業その他	1,181 (10.2)
5	エステティックサービス	5,557 (2.6)	5	屋根工事	3,984 (5.0)	5	アダルト情報サイト	13,348 (4.3)	5	複合サービス会員	738 (6.4)
6	修理サービス	5,067 (2.4)	6	インターネット接続回線	3,790 (4.8)	6	紳士・婦人洋服	9,071 (3.0)	6	商品一般	734 (6.3)
7	医療サービス	5,059 (2.4)	7	他の役務サービス	3,025 (3.8)	7	出会い系サイト	8,641 (2.8)	7	教養娯楽・資格教材	594 (5.1)
8	商品一般	4,663 (2.2)	8	生命保険	2,598 (3.3)	8	他の役務サービス	7,974 (2.6)	8	デジタルコンテンツその他	589 (5.1)
9	携帯電話	4,380 (2.1)	9	塗装工事	2,418 (3.1)	9	オンラインゲーム	5,141 (1.7)	9	他の教養・娯楽サービス	253 (2.2)
10	外食	3,583 (1.7)	10	他の工事・建築サービス	1,552 (2.0)	10	かばん	3,817 (1.2)	10	飲料	199 (1.7)
11	クリーニング	3,282 (1.6)	11	建物清掃サービス	1,412 (1.8)	11	インターネット通信関連サービス	3,455 (1.1)	11	浄水器	173 (1.5)
12	歯科治療	3,055 (1.4)	12	衛生設備工事	1,374 (1.7)	12	移動通信サービス	3,453 (1.1)	12	他の役務サービス	138 (1.2)
13	スポーツ・健康教室	2,910 (1.4)	13	ソーラーシステム	1,259 (1.6)	13	スポーツ観覧	2,951 (1.0)	13	その他金融関連サービス	133 (1.1)
14	その他金融関連サービス	2,704 (1.3)	14	ふとん類	1,122 (1.4)	14	靴・運動靴	2,672 (0.9)	14	ビジネス教室	128 (1.1)
15	インターネット接続回線	2,691 (1.3)	15	電気温水器	1,004 (1.3)	15	家具類	2,402 (0.8)	15	電気	94 (0.8)

(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。

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪販」「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15-2 2019年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

電話勧誘販売		件数 割合(%)	ネガティブ・ オプション		件数 割合(%)	訪問購入		件数 割合(%)	その他 無店舗販売		件数 割合(%)
全 体		56,783 (100.0)	全 体		3,083 (100.0)	全 体		5,230 (100.0)	全 体		6,249 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	インターネット 接続回線	19,256 (33.9)	1	商品一般	569 (18.5)	1	アクセサリ	986 (18.9)	1	移动通信 サービス	278 (4.4)
2	商品一般	3,879 (6.8)	2	健康食品	275 (8.9)	2	商品一般	856 (16.4)	2	飲料	236 (3.8)
3	電気	3,604 (6.3)	3	他の身の回り品	253 (8.2)	3	和服	330 (6.3)	3	修理サービス	227 (3.6)
4	健康食品	2,758 (4.9)	4	化粧品	119 (3.9)	4	靴・運動靴	304 (5.8)	4	他の役務 サービス	195 (3.1)
5	デジタルコンテ ンツその他	2,318 (4.1)	5	紳士・婦人洋服	116 (3.8)	5	四輪自動車	262 (5.0)	5	ファンド型 投資商品	193 (3.1)
6	他の役務 サービス	1,970 (3.5)	6	美顔器	90 (2.9)	6	被服品一般	196 (3.7)	6	フリーローン・ サラ金	188 (3.0)
7	I P 電話	1,613 (2.8)	7	書籍	87 (2.8)	7	紳士・婦人洋服	177 (3.4)	7	家庭用電気 治療器具	177 (2.8)
8	広告代理 サービス	1,448 (2.6)	8	アクセサリ	82 (2.7)	8	他の商品	153 (2.9)	8	パーキング	151 (2.4)
9	インターネット 通信関連サービス	1,187 (2.1)	9	他の保健衛生 用品	75 (2.4)	9	食器	130 (2.5)	9	健康食品	143 (2.3)
10	移动通信 サービス	1,060 (1.9)	10	かばん	66 (2.1)	10	時計・ 時計付属品	119 (2.3)	10	商品一般	127 (2.0)
11	鮮魚	1,022 (1.8)	11	雑誌	62 (2.0)	11	洋服一般	114 (2.2)	11	デジタルコンテ ンツその他	115 (1.8)
12	社会保険	798 (1.4)	12	電話関連機器・ 用品	58 (1.9)	12	コレクション 用品	106 (2.0)	12	四輪自動車	109 (1.7)
13	化粧品	615 (1.1)	13	新聞	51 (1.7)	13	フィルムカメラ	90 (1.7)	13	タクシー サービス	88 (1.4)
14	フリーローン・ サラ金	589 (1.0)	14	鮮魚	50 (1.6)	14	かばん	83 (1.6)	14	その他金融関連 サービス	81 (1.3)
15	固定電話基本 サービス	570 (1.0)	15	魚介類全般	44 (1.4)	15	廃品回収 サービス	80 (1.5)	15	賃貸アパート・ マンション	79 (1.3)

(注) 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。

表16-1 2019年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向			契約当事者の特徴	平均契約金額 (円) 平均既支払金額 (円)	主な販売購入形態 (%)	
			性別	件数	平均年齢				
1	商品一般	139,077	男性	31,297	59.3	70歳以上	518,178	通信販売	(17.6)
			女性	102,616	64.6	給与生活者、家事従事者、無職	72,000	店舗購入	(3.4)
2	健康食品	54,339	男性	14,820	53.6	40歳代～50歳代、70歳以上	39,108	通信販売	(86.0)
			女性	38,692	49.5	給与生活者	19,605	電話勧誘販売	(5.1)
3	デジタルコンテンツその他	49,733	男性	24,970	53.5	20歳代、40歳以上	332,584	通信販売	(82.6)
			女性	23,532	48.8	給与生活者	155,744	電話勧誘販売	(4.7)
4	化粧品	34,373	男性	11,970	35.9	20歳未満、40歳以上	37,105	通信販売	(88.5)
			女性	21,892	52.5	給与生活者	18,214	マルチ・マルチまかい	(3.7)
5	インターネット接続回線	33,759	男性	19,938	61.0	70歳以上	37,379	電話勧誘販売	(57.0)
			女性	11,975	58.9	給与生活者、無職	11,606	訪問販売	(11.2)
6	賃貸アパート・マンション	31,272	男性	15,116	43.2	20歳代～40歳代	316,197	店舗購入	(72.3)
			女性	14,981	43.8	給与生活者	93,993	通信販売	(0.9)
7	移动通信サービス	25,296	男性	13,412	53.7	40歳代～50歳代、70歳以上	91,737	店舗購入	(59.0)
			女性	11,189	52.6	給与生活者、無職	38,465	通信販売	(13.7)
8	フリーローン・サラ金	21,919	男性	13,658	49.5	30歳以上	2,405,082	店舗購入	(48.8)
			女性	7,638	51.4	給与生活者	303,376	通信販売	(6.5)
9	他の役務サービス	18,111	男性	8,556	59.2	70歳以上	208,661	通信販売	(44.0)
			女性	8,073	55.0	給与生活者、無職	109,051	訪問販売	(16.7)
10	アダルト情報サイト	13,680	男性	10,334	55.7	50歳以上	311,814	通信販売	(97.6)
			女性	3,191	41.9	給与生活者	26,646	電話勧誘販売	(0.2)
11	修理サービス	13,659	男性	6,274	59.5	70歳以上	274,959	店舗購入	(37.1)
			女性	6,780	61.8	給与生活者、無職	127,732	訪問販売	(35.2)
12	電気	13,331	男性	6,561	56.1	70歳以上	64,741	訪問販売	(39.3)
			女性	5,625	58.7	給与生活者、無職	20,384	電話勧誘販売	(27.0)
13	四輪自動車	13,094	男性	9,062	47.1	20歳代～50歳代	1,805,661	店舗購入	(77.0)
			女性	3,589	47.8	給与生活者	834,239	通信販売	(10.9)
14	紳士・婦人洋服	11,839	男性	3,159	42.8	30歳代～50歳代	31,204	通信販売	(76.6)
			女性	8,458	44.3	給与生活者	18,243	店舗購入	(16.1)
15	放送サービス	11,580	男性	5,497	59.1	70歳以上	81,753	訪問販売	(52.0)
			女性	5,586	61.6	給与生活者、無職	41,284	店舗購入	(5.8)
16	出会い系サイト	8,862	男性	4,828	44.4	20歳代	508,846	通信販売	(97.5)
			女性	3,936	37.9	給与生活者	386,704	店舗購入	(0.3)
17	生命保険	8,756	男性	3,433	64.1	70歳以上	5,451,897	訪問販売	(29.7)
			女性	5,139	67.8	無職	4,337,348	店舗購入	(23.3)
18	その他金融関連サービス	8,155	男性	4,203	58.1	70歳以上	509,790	店舗購入	(33.2)
			女性	3,705	59.3	給与生活者、無職	369,787	通信販売	(15.8)
19	新聞	7,641	男性	2,972	67.8	70歳以上	42,145	訪問販売	(82.0)
			女性	4,409	71.0	無職	6,092	店舗購入	(2.9)
20	携帯電話	7,455	男性	3,974	52.1	40歳以上	83,213	店舗購入	(58.8)
			女性	3,304	52.4	給与生活者	31,549	通信販売	(29.3)
21	社会保険	6,372	男性	2,695	69.2	70歳以上	250,734	電話勧誘販売	(12.5)
			女性	3,500	70.2	無職	89,985	店舗購入	(2.7)
22	インターネット 通信関連サービス	6,278	男性	3,757	59.8	60歳以上	87,521	通信販売	(55.0)
			女性	2,101	54.6	給与生活者、無職	68,826	電話勧誘販売	(18.9)
23	エステティックサービス	6,195	男性	293	32.2	20歳代、女性中心	319,838	店舗購入	(89.7)
			女性	5,831	30.7	給与生活者	118,285	訪問販売	(2.7)
24	医療サービス	5,944	男性	2,096	54.3	20歳代、70歳以上	439,681	店舗購入	(85.1)
			女性	3,705	49.0	給与生活者、無職	194,173	通信販売	(1.3)
25	屋根工事	5,750	男性	2,872	69.9	70歳以上	1,479,160	訪問販売	(69.3)
			女性	2,684	69.6	無職	435,280	店舗購入	(14.2)

(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。

表16-2 2019年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)	件数の推移(年度)			
				2016	2017	2018	2019
1	商品一般	139,077	①架空請求、②身分詐称、③詐欺、④プライバシー、⑤信用性、⑥迷惑メール、⑦インターネット通販、⑧強引、⑨契約書・書面、⑩クレジットカード	39,823件	146,511件	228,401件	139,077件
2	健康食品	54,339	①インターネット通販、②解約、③電子広告、④連絡不能、⑤瘦身、⑥返品、⑦高価格・料金、⑧誤解・勘違い、⑨無料商法、⑩契約書・書面	29,441件	30,344件	32,949件	54,339件
3	デジタルコンテンツその他	49,733	①インターネット通販、②解約、③架空請求、④迷惑メール、⑤詐欺、⑥返金、⑦電子広告、⑧プライバシー、⑨クレジットカード、⑩高価格・料金	97,206件	107,653件	74,299件	49,733件
4	化粧品	34,373	①インターネット通販、②解約、③電子広告、④連絡不能、⑤返品、⑥高価格・料金、⑦誤解・勘違い、⑧未成年者契約、⑨皮膚障害、⑩SNS	12,487件	16,017件	20,359件	34,373件
5	インターネット接続回線	33,759	①電話勧誘、②解約、③説明不足、④経済性、⑤契約書・書面、⑥解約料、⑦虚偽説明、⑧信用性、⑨強引、⑩連絡不能	40,722件	33,660件	32,878件	33,759件
6	賃貸アパート・マンション	31,272	①解約、②修理代、③契約書・書面、④保証金等、⑤高価格・料金、⑥クレーム処理、⑦説明不足、⑧返金、⑨補償、⑩不当請求	32,818件	31,933件	32,467件	31,272件
7	移動通信サービス	25,296	①解約、②説明不足、③高価格・料金、④解約料、⑤契約書・書面、⑥クレーム処理、⑦難解、⑧返金、⑨インターネット通販、⑩虚偽説明	25,229件	23,959件	23,730件	25,296件
8	フリーローン・サラ金	21,919	①多重債務、②金利・利息、③クレジットカード、④契約書・書面、⑤自己破産、⑥銀行等、⑦債権回収業者、⑧時効、⑨高価格・料金、⑩信用性	27,060件	25,771件	25,317件	21,919件
9	他の役務サービス	18,111	①解約、②インターネット通販、③信用性、④電子広告、⑤高価格・料金、⑥返金、⑦クレジットカード、⑧電話勧誘、⑨家庭訪販、⑩契約書・書面	13,309件	11,718件	12,968件	18,111件
10	アダルト情報サイト	13,680	①インターネット通販、②ポルノ・風俗、③ワンクリック請求、④高価格・料金、⑤プライバシー、⑥詐欺、⑦電子広告、⑧強引、⑨無料商法、⑩解約	62,544件	25,383件	18,747件	13,680件
11	修理サービス	13,659	①高価格・料金、②家庭訪販、③修理代、④見積り、⑤説明不足、⑥信用性、⑦契約書・書面、⑧クレーム処理、⑨解約、⑩返金	12,916件	12,162件	13,834件	13,659件
12	電気	13,331	①家庭訪販、②電話勧誘、③経済性、④信用性、⑤解約、⑥契約書・書面、⑦クーリングオフ、⑧説明不足、⑨虚偽説明、⑩連絡不能	3,912件	5,763件	11,804件	13,331件
13	四輪自動車	13,094	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解約料、⑦約束不履行、⑧高価格・料金、⑨補償、⑩早期故障	14,378件	13,173件	12,931件	13,094件
14	紳士・婦人洋服	11,839	①インターネット通販、②連絡不能、③解約、④返品、⑤商品未着、⑥返金、⑦電子広告、⑧クレジットカード、⑨信用性、⑩中華人民共和国	8,890件	11,454件	10,403件	11,839件
15	放送サービス	11,580	①家庭訪販、②公共料金、③解約、④強引、⑤説明不足、⑥契約書・書面、⑦信用性、⑧販売態度、⑨法令、⑩高価格・料金	12,679件	15,463件	12,847件	11,580件
16	出会い系サイト	8,862	①インターネット通販、②返金、③詐欺、④解約、⑤クレジットカード、⑥高価格・料金、⑦SNS、⑧電子マネー、⑨虚偽説明、⑩電子広告	9,604件	8,717件	8,910件	8,862件
17	生命保険	8,756	①解約、②説明不足、③契約書・書面、④家庭訪販、⑤信用性、⑥返金、⑦クレーム処理、⑧契約変更、⑨難解、⑩強引	7,694件	6,473件	6,584件	8,756件
18	その他金融関連サービス	8,155	①クレジットカード、②解約、③説明不足、④信用性、⑤連絡不能、⑥難解、⑦契約書・書面、⑧プライバシー、⑨返金、⑩インターネット通販	6,023件	7,400件	7,459件	8,155件
19	新聞	7,641	①家庭訪販、②解約、③景品付販売、④強引、⑤契約書・書面、⑥クーリングオフ、⑦判断不十分者契約、⑧長期契約、⑨クレーム処理、⑩解約拒否	9,882件	9,440件	8,805件	7,641件
20	携帯電話	7,455	①解約、②インターネット通販、③説明不足、④クレーム処理、⑤交換、⑥早期故障、⑦高価格・料金、⑧連絡不能、⑨返金、⑩電子広告	7,523件	6,974件	7,094件	7,455件
21	社会保険	6,372	①信用性、②還付金詐欺、③身分詐称、④電話勧誘、⑤契約書・書面、⑥プライバシー、⑦詐欺、⑧銀行等、⑨虚偽説明、⑩難解	6,866件	4,195件	3,152件	6,372件
22	インターネット 通信関連サービス	6,278	①解約、②インターネット通販、③電話勧誘、④難解、⑤クレジットカード、⑥説明不足、⑦契約書・書面、⑧連絡不能、⑨不当請求、⑩信用性	6,066件	6,458件	6,529件	6,278件
23	エステティックサービス	6,195	①解約、②返金、③クーリングオフ、④高価格・料金、⑤契約書・書面、⑥解約料、⑦瘦身、⑧電子広告、⑨倒産、⑩説明不足	7,109件	8,686件	6,438件	6,195件
24	医療サービス	5,944	①美容医療、②説明不足、③施術不良、④高価格・料金、⑤返金、⑥販売態度、⑦契約書・書面、⑧解約、⑨クレーム処理、⑩補償	6,739件	5,741件	5,850件	5,944件
25	屋根工事	5,750	①家庭訪販、②信用性、③高価格・料金、④見積り、⑤クーリングオフ、⑥屋根、⑦自然災害、⑧点検商法、⑨契約書・書面、⑩解約	3,826件	3,503件	5,065件	5,750件

表17-1 2019年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	男女別の傾向			契約当事者の特徴	平均契約金額 (円) 平均既支払金額 (円)
			性別	件数	平均年齢		
1	インターネット通販	177,248	男性	79,529	48.4	40歳代～60歳代	146,383
			女性	93,652	45.2	給与生活者	69,517
2	家庭訪販	49,139	男性	21,671	61.7	70歳以上	1,570,374
			女性	25,973	66.6	無職	656,882
3	電話勧誘販売	47,799	男性	22,407	63.1	70歳以上	542,919
			女性	21,397	65.8	給与生活者、無職	225,900
4	かたり商法 (身分詐称)	46,902	男性	11,844	61.9	70歳以上	453,616
			女性	33,628	65.6	給与生活者、家事従事者、無職	88,497
5	無料商法	21,231	男性	7,835	54.5	40歳代～70歳以上	282,785
			女性	11,508	48.8	給与生活者	60,031
6	サイドビジネス商法	13,117	男性	6,047	32.5	20歳代	847,604
			女性	6,910	37.3	給与生活者	673,062
7	ワンクリック請求	12,243	男性	9,111	55.7	50歳代～70歳以上	305,172
			女性	3,018	41.3	給与生活者	20,804
8	マルチ取引	11,616	男性	5,437	31.6	20歳代	1,310,165
			女性	5,938	46.0	給与生活者	1,297,105
9	代引配達	10,905	男性	3,872	48.2	70歳以上	28,026
			女性	6,647	54.0	給与生活者	11,435
10	利殖商法	7,979	男性	4,372	42.4	20歳代、70歳以上	4,174,621
			女性	3,479	52.1	給与生活者	3,095,594
11	販売目的隠匿	6,699	男性	2,696	48.7	20歳代、70歳以上	1,115,355
			女性	3,734	55.4	給与生活者、無職	290,789
12	点検商法	5,736	男性	2,542	70.3	70歳以上	777,681
			女性	2,932	71.1	無職	179,386
13	紹介販売	5,301	男性	2,456	32.1	20歳代	1,157,927
			女性	2,724	45.2	給与生活者	974,026
14	次々販売	5,076	男性	1,697	63.2	70歳以上	3,067,661
			女性	3,278	66.3	無職	2,283,984
15	テレビショッピング	4,679	男性	1,525	72.9	70歳以上	26,682
			女性	3,098	72.4	無職	13,018
16	訪問購入	3,819	男性	808	67.8	70歳以上、女性中心	370,209
			女性	2,902	71.0	無職	-
17	インターネットオークション	3,369	男性	2,285	46.3	30歳代～50歳代	166,322
			女性	966	44.9	給与生活者	112,847
18	アポイントメントセールス	3,110	男性	1,697	32.2	20歳代	1,219,489
			女性	1,388	38.1	給与生活者	452,967
19	ネガティブ・オプション	3,083	男性	1,161	56.0	70歳以上	31,010
			女性	1,574	54.8	給与生活者	5,667
20	還付金詐欺	3,005	男性	775	73.5	70歳以上	230,918
			女性	2,124	75.4	無職	104,279
21	当選商法	2,953	男性	1,399	58.8	50歳代～70歳以上	855,062
			女性	1,516	54.1	給与生活者、無職	346,203
22	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	2,772	男性	1,593	59.3	70歳以上	2,043,226
			女性	1,140	63.4	給与生活者、無職	1,313,947
23	景品付販売	2,459	男性	931	64.4	70歳以上	249,035
			女性	1,481	66.5	無職	144,672
24	クレ・サラ強要商法	2,250	男性	1,451	22.9	20歳代	849,650
			女性	786	26.4	給与生活者、学生	643,122
25	カタログ通販	1,778	男性	631	71.7	70歳代	58,670
			女性	1,079	70.3	無職	37,298

(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」「インターネットオークション」「カタログ通販」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。

表17-2 2019年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	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)	件数の推移(年度)			
				2016	2017	2018	2019
1	インターネット通販	177,248	①健康食品(17.8%)、②デジタルコンテンツその他(16.2%)、③化粧品(11.4%)、④アダルト情報サイト(6.3%)、⑤商品一般(5.4%)	210,121件	189,631件	165,733件	177,248件
2	家庭訪販	49,139	①新聞(9.1%)、②放送サービス(8.2%)、③電気(8.1%)、④屋根工事(6.3%)、⑤修理サービス(5.7%)	52,040件	49,981件	48,998件	49,139件
3	電話勧誘販売	47,799	①インターネット接続回線(33.7%)、②商品一般(7.1%)、③電気(6.4%)、④健康食品(4.9%)、⑤デジタルコンテンツその他(4.3%)	59,566件	49,931件	51,917件	47,799件
4	かたり商法(身分詐称)	46,902	①商品一般(63.6%)、②デジタルコンテンツその他(9.6%)、③社会保険(4.4%)、④インターネット接続回線(4.4%)、⑤電気(2.6%)	24,619件	71,242件	99,138件	46,902件
5	無料商法	21,231	①健康食品(22.6%)、②デジタルコンテンツその他(12.0%)、③アダルト情報サイト(6.9%)、④広告代理サービス(6.0%)、⑤インターネット接続回線(5.3%)	22,352件	16,004件	16,769件	21,231件
6	サイドビジネス商法	13,117	①デジタルコンテンツその他(26.6%)、②内職・副業その他(17.0%)、③ファンド型投資商品(6.6%)、④化粧品(5.8%)、⑤出会い系サイト(5.1%)	11,296件	12,239件	13,230件	13,117件
7	ワンクリック請求	12,243	①アダルト情報サイト(88.4%)、②デジタルコンテンツその他(8.3%)、③商品一般(1.1%)、④出会い系サイト(0.5%)、⑤興信所(0.5%)	59,623件	20,979件	16,258件	12,243件
8	マルチ取引	11,616	①ファンド型投資商品(15.7%)、②化粧品(11.0%)、③健康食品(10.5%)、④内職・副業その他(10.2%)、⑤複合サービス会員(6.4%)	11,367件	11,966件	10,581件	11,616件
9	代引配達	10,905	①美顔器(14.8%)、②化粧品(11.7%)、③健康食品(10.3%)、④かばん(7.8%)、⑤商品一般(7.1%)	6,162件	6,515件	7,850件	10,905件
10	利殖商法	7,979	①ファンド型投資商品(31.7%)、②デジタルコンテンツその他(21.6%)、③デリバティブ取引その他(4.8%)、④分譲マンション(4.2%)、⑤教養娯楽・資格教材(4.1%)	6,308件	8,675件	11,596件	7,979件
11	販売目的隠匿	6,699	①商品一般(12.1%)、②電気(6.9%)、③インターネット接続回線(5.8%)、④デジタルコンテンツその他(5.8%)、⑤他の役務サービス(4.3%)	8,517件	7,444件	7,350件	6,699件
12	点検商法	5,736	①屋根工事(20.1%)、②修理サービス(11.6%)、③他の役務サービス(7.8%)、④建物清掃サービス(6.9%)、⑤他の工事・建築サービス(5.8%)	5,727件	5,415件	5,683件	5,736件
13	紹介販売	5,301	①ファンド型投資商品(15.2%)、②内職・副業その他(8.7%)、③化粧品(8.5%)、④健康食品(8.1%)、⑤デジタルコンテンツその他(6.2%)	4,641件	4,812件	4,937件	5,301件
14	次々販売	5,076	①デジタルコンテンツその他(11.1%)、②健康食品(6.2%)、③出会い系サイト(4.9%)、④ふとん類(4.7%)、⑤生命保険(3.8%)	6,269件	5,995件	5,700件	5,076件
15	テレビショッピング	4,679	①健康食品(21.7%)、②化粧品(14.7%)、③ふとん類(5.7%)、④健康器具(3.8%)、⑤調理食品(3.4%)	4,058件	4,020件	4,798件	4,679件
16	訪問購入	3,819	①アクセサリ(20.0%)、②商品一般(18.3%)、③靴・運動靴(6.8%)、④和服(5.7%)、⑤被服品一般(4.5%)	6,786件	6,675件	5,061件	3,819件
17	インターネットオークション	3,369	①商品一般(7.6%)、②四輪自動車(5.5%)、③紳士・婦人洋服(4.9%)、④デジタルコンテンツその他(4.6%)、⑤かばん(4.5%)	4,058件	4,286件	4,100件	3,369件
18	アポイントメントセールス	3,110	①複合サービス会員(16.8%)、②デジタルコンテンツその他(8.7%)、③内職・副業その他(7.7%)、④アクセサリ(6.4%)、⑤タレント・モデル養成教室(5.0%)	2,849件	3,156件	3,091件	3,110件
19	ネガティブ・オプション	3,083	①商品一般(18.5%)、②健康食品(8.9%)、③他の身の回り品(8.2%)、④化粧品(3.9%)、⑤紳士・婦人洋服(3.8%)	3,041件	2,939件	2,730件	3,083件
20	還付金詐欺	3,005	①社会保険(73.8%)、②他の保健・福祉サービス(8.1%)、③商品一般(5.3%)、④他の行政サービス(4.4%)、⑤公的年金(3.1%)	7,634件	3,992件	2,758件	3,005件
21	当選商法	2,953	①デジタルコンテンツその他(25.6%)、②商品一般(16.2%)、③宝くじ(12.6%)、④携帯電話(10.7%)、⑤出会い系サイト(7.7%)	3,203件	2,662件	3,329件	2,953件
22	被害にあった人を勧誘(二次被害)	2,772	①土地(14.6%)、②資格講座(7.3%)、③商品一般(6.7%)、④他の役務サービス(6.6%)、⑤複合サービス会員(6.3%)	14,307件	6,776件	4,727件	2,772件
23	景品付販売	2,459	①新聞(78.2%)、②移动通信サービス(2.2%)、③健康食品(2.0%)、④インターネット接続回線(1.5%)、⑤商品一般(1.1%)	3,590件	3,434件	2,924件	2,459件
24	クレ・サラ強要商法	2,250	①教養娯楽・資格教材(20.6%)、②デジタルコンテンツその他(14.5%)、③内職・副業その他(11.8%)、④他の教養・娯楽サービス(8.9%)、⑤ファンド型投資商品(6.6%)	1,365件	1,471件	1,729件	2,250件
25	カタログ通販	1,778	①商品一般(14.8%)、②健康食品(7.9%)、③化粧品(6.7%)、④紳士・婦人洋服(4.4%)、⑤他の保健衛生用品(2.9%)	2,150件	1,945件	2,172件	1,778件

(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。

PIO-NETにみる危害・危険情報 —全国のデータから—

全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：パイオネット）では、全国の消費生活センター等に寄せられる商品・役務・設備に関連して身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた情報（以下「危害情報」という）、および、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある情報（以下「危険情報」という）を収集している。

本章では、2019年度にPIO-NETにより収集した危害・危険情報についてまとめた。

2019年度の傾向と特徴

- 全国の消費生活センター等から収集した「危害・危険情報」は16,406件^{*1}で、対前年度比で見ると19.2%増である（表18）。
- 「危害情報」は14,032件で、上位3商品・役務等は「健康食品」「化粧品」「医療サービス」である（表19、表24）。「危険情報」は2,374件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」「調理食品」「自転車」である（表22、表25）。
- 「危害情報」は、「健康食品」が2,111件、「化粧品」が1,048件、それぞれ大きく増加したため、前年度より3,038件増加した。
- 「危険情報」は、「四輪自動車」が30件、「電話関連機器・用品」が28件、「パソコン周辺機器・用品」が23件、それぞれ減少したため、前年度より395件減少した。
- 「危害情報」のうち、1位の「健康食品」と2位の「化粧品」は、通信販売での定期購入に関する相談が高い割合を占めている。
被害者の性別はいずれも女性が約8割を占めた。被害者の年代をみると、「健康食品」では50歳代の1,099件（28.1%）と40歳代の942件（24.1%）、「化粧品」では50歳代の675件（23.4%）と60歳代の560件（19.5%）が多い。

*1 データは2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

1 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要

2019年度に消費生活センター等に寄せられた危害情報は14,032件で、前年度（10,994件）と比べると3,038件（前年度比27.6%）増加した（表18、図10 42頁）。これは、1位の「食料品」のうち「健康食品」が2,111件、2位の「保健衛生品」のうち「化粧品」が1,048件、それぞれ増加したことが大きく影響している（表19 43頁）。

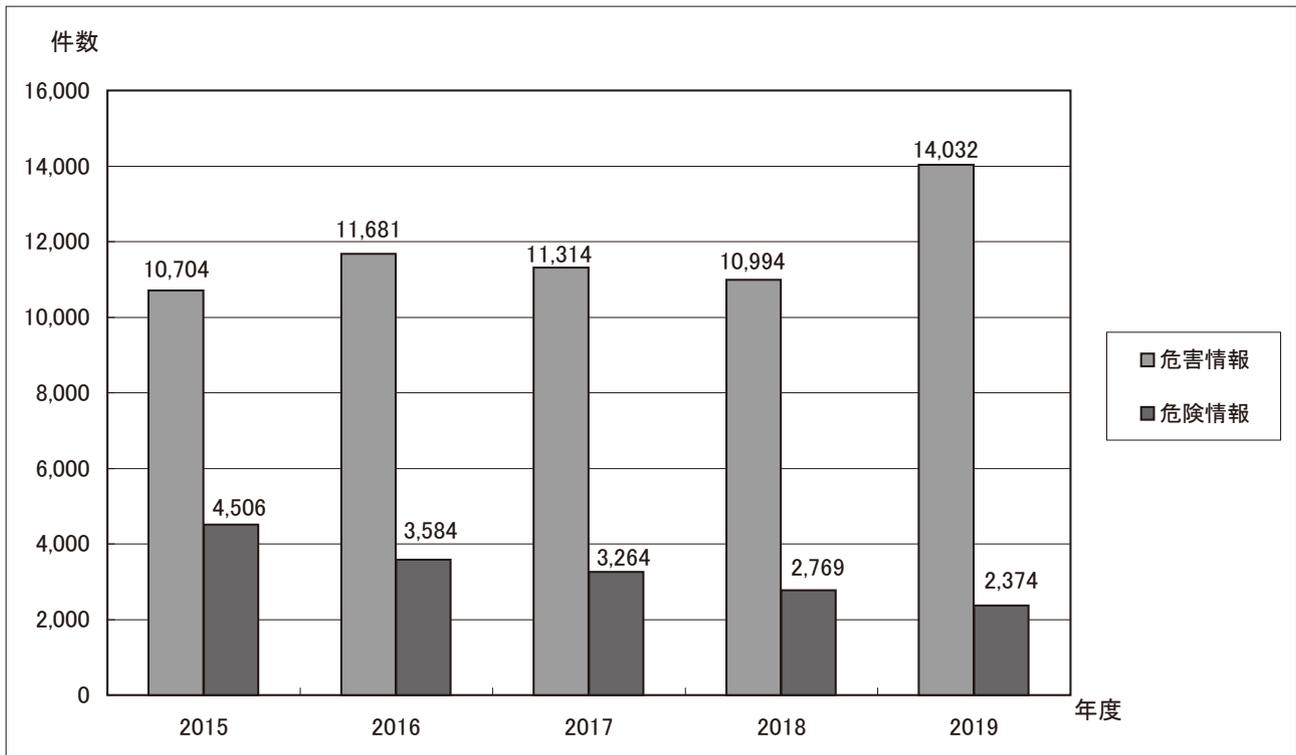
表18 危害・危険情報の年度別件数の推移

年度	危害	危険	計	対前年度比(%)
1975	292	345	637	-
1976	528	708	1,236	194.0
1977	907	834	1,741	140.9
1978	1,009	1,223	2,232	128.2
1979	979	1,200	2,179	97.6
1980	929	1,318	2,247	103.1
1981	948	1,850	2,798	124.5
1982	1,292	1,516	2,808	100.4
1983	1,115	1,331	2,446	87.1
1984	1,413	1,294	2,707	110.7
1985	1,640	1,119	2,759	101.9
1986	1,567	1,279	2,846	103.2
1987	1,603	1,111	2,714	95.4
1988	1,640	1,074	2,714	100.0
1989	1,650	1,165	2,815	103.7
1990	1,734	1,196	2,930	104.1
1991	1,650	1,089	2,739	93.5
1992	1,834	1,110	2,944	107.5
1993	2,206	1,725	3,931	133.5
1994	2,449	2,534	4,983	126.8
1995	3,934	3,324	7,258	145.7
1996	4,978	4,009	8,987	123.8
1997	5,035	2,688	7,723	85.9
1998	4,889	1,967	6,856	88.8
1999	5,106	1,936	7,042	102.7
2000	6,199	3,109	9,308	132.2
2001	5,670	2,578	8,248	88.6
2002	7,612	2,588	10,200	123.7
2003	6,543	2,132	8,675	85.0
2004	5,848	2,434	8,282	95.5
2005	6,511	2,819	9,330	112.7
2006	7,054	3,597	10,651	114.2
2007	8,545	4,558	13,103	123.0
2008	8,536	3,988	12,524	95.6
2009	8,292	3,635	11,927	95.2
2010	8,665	4,153	12,818	107.5
2011	11,551	3,712	15,263	119.1
2012	10,595	4,164	14,759	96.7
2013	13,660	6,889	20,549	139.2
2014	11,541	5,178	16,719	81.4
2015	10,704	4,506	15,210	91.0
2016	11,681	3,584	15,265	100.4
2017	11,314	3,264	14,578	95.5
2018	10,994	2,769	13,763	94.4
2019	14,032	2,374	16,406	119.2
計	236,874	110,976	347,850	

(注) 2020年5月末日までの登録分。

2007年度は国民生活センターで受け付けた経由相談を除いており、2008年度以降は消費生活センター等からの経由相談を除いている。

図10 危害・危険情報の年度別件数の推移



(注) 消費生活センター等からの危害情報、危険情報は、2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除いている。

(1) 危害情報の商品別分類の件数

危害情報を商品別分類別にみると、最も件数が多かったのは「食料品」4,847件（34.5%）で、このうち「健康食品」が3,911件と、前年度より2,111件増加して約8割を占めている。（表19 43頁）。このほかに「調理食品」「飲料」などが多い。「食料品」全体としては、前年度（1位、2,749件）より2,098件増加した。

2位は「保健衛生品」3,463件（24.7%）で、このうち「化粧品」が2,879件と、前年度より1,048件増加して約8割を占めている。このほかに「医薬品類」、マスクなどを含む「他の保健衛生用品」などが多い。前年度（3位、2,437件）より1,026件増加した。

3位は「保健・福祉サービス」2,629件（18.7%）で、「医療サービス」「エステティックサービス」「歯科治療」などが多い。前年度（2位、2,569件）より60件増加した。

4位は「住居品」769件（5.5%）で、「家具類」「洗濯用洗剤」「ふとん類」などが多い。前年度（4位、751件）より18件増加した。

5位は「他のサービス」441件（3.1%）で、このうち「外食」が362件と約8割を占めている。前年度（5位、469件）より28件減少した。

表19 危害情報の商品別分類の件数および主な商品・役務等

商品別分類	件数	割合(%)	主な商品・役務等
食料品	4,847	34.5	健康食品 (3,911)、調理食品 (244)、飲料 (169)、菓子類 (138)、パン類 (36)
住居品	769	5.5	家具類 (140)、洗濯用洗剤 (124)、ふとん類 (84)、他の住居洗剤 (28)、ルームエアコン (25)
光熱水品	32	0.2	電気 (18)、他の光熱水品 (7)、水道 (5)
被服品	261	1.9	靴・運動靴 (67)、紳士・婦人洋服 (46)、婦人下着 (30)、アクセサリ (27)、他の身の回り品 (17)、草履・サンダル類 (17)
保健衛生品	3,463	24.7	化粧品 (2,879)、医薬品類 (130)、他の保健衛生用品 (99)、家庭用電気治療器具 (70)、メガネ・コンタクトレンズ (50)
教養娯楽品	324	2.3	健康器具 (67)、タバコ用品 (65)、携帯電話 (20)、園芸用品 (15)、ペット (13)、玩具・遊具その他 (13)
車両・乗り物	187	1.3	自転車 (103)、四輪自動車 (49)、他の自動車用品類 (6)、自動二輪車 (6)、自転車用品 (6)
土地・建物・設備	135	1.0	電気温水器 (39)、戸建住宅 (22)、分譲マンション (16)、空調・冷暖房・給湯設備全般 (9)、温水ボイラー (7)
クリーニング	8	0.1	クリーニング (8)
レンタル・リース・貸借	303	2.2	賃貸アパート・マンション (254)、借家 (22)、レンタルサービスその他 (10)、介護用品レンタル (8)
工事・建築・加工	107	0.8	新築工事 (32)、内装工事 (22)、増改築工事 (18)、塗装工事 (10)、他の工事・建築サービス (7)
修理・補修	20	0.1	修理サービス (17)
運輸・通信サービス	60	0.4	タクシーサービス (15)、鉄道サービス (13)、バスサービス (12)、移動通信サービス (7)、航空サービス (6)
教養・娯楽サービス	313	2.2	スポーツ・健康教室 (113)、宿泊施設 (64)、スポーツ施設利用 (51)、遊園地・レジャーランド (27)、国内バックツアー (11)
保健・福祉サービス	2,629	18.7	医療サービス (829)、エステティックサービス (394)、歯科治療 (356)、美容院 (261)、他の医療サービス (193)
他のサービス	441	3.1	外食 (362)、他の行政サービス (12)、食事・食材宅配 (10)、ハウスクリーニング (8)、損害保険 (7)
その他	133	0.9	商品一般 (130)
合計	14,032	100.0	

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「主な商品・役務等」は各商品別分類における上位5位の商品・役務等。ただし、原則として5件未満は除く。2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(2) 危害情報の商品・役務等の件数

商品・役務等別にみると、最も件数が多かったのは「健康食品」3,911件 (27.9%) で、各種サプリメントなどを含む「他の健康食品」が1,565件、「高麗人参茶」が663件、それぞれ増加したため、前年度 (2位、1,800件) より2,111件増加した。(表24 55頁)。

2位は「化粧品」2,879件 (20.5%) で、「乳液」が455件、「脱毛剤」が329件、それぞれ増加したため、前年度 (1位、1,831件) より1,048件増加した。

3位は、美容医療を含む「医療サービス」829件 (5.9%) で、前年度 (3位、846件) より17件減少した。

4位は「エステティックサービス」394件 (2.8%) で、「美顔エステ」が13件増加したものの、「痩身エステ」が8件、「脱毛エステ」が7件、それぞれ減少したため、前年度 (4位、409件) より15件減少した。

5位は「外食」362件 (2.6%) で、便秘・下痢に関するものが26件、腹痛に関するものが20件増加したものの、前年度 (5位、375件) より13件減少した。

(3) 危害内容

危害内容別にみると、最も件数が多かったのは「皮膚障害」4,690件（33.4%）であった（表20）。内容を商品・役務等別にみると、「化粧品」が2,680件と過半数を占めており、次いで「健康食品」852件が多い。「化粧品」が1,039件、「健康食品」が355件、それぞれ増加したため、前年度（1位、3,220件）より1,470件増加した。（表26 56頁）。

2位は「消化器障害」3,283件（23.4%）で、「健康食品」が2,621件と約8割を占めている。このほか「外食」105件、「調理食品」96件などに関するものが多い。「健康食品」が1,592件増加したため、前年度（3位、1,726件）より1,557件増加した

3位は「その他の傷病及び諸症状^{*2}」2,745件（19.6%）で、「医療サービス」379件、「健康食品」330件、「歯科治療」295件などに関するものが多い。「医療サービス」が38件減少したが、「健康食品」が109件増加したため、前年度（2位、2,667件）より78件増加した。

4位は「擦過傷・挫傷・打撲傷」636件（4.5%）で、「自転車」62件、「エステティックサービス」54件などが多い。前年度（4位、644件）より8件減少した。

5位は「熱傷」569件（4.1%）で、「医療サービス」85件、「エステティックサービス」78件などが多い。前年度（5位、600件）より31件減少した。

表20 危害内容別上位10位

順位	年度	2019年度		
		危害内容	件数	割合 (%)
1		皮膚障害	4,690	33.4
2		消化器障害	3,283	23.4
3		その他の傷病及び諸症状	2,745	19.6
4		擦過傷・挫傷・打撲傷	636	4.5
5		熱傷	569	4.1
6		刺傷・切傷	475	3.4
7		呼吸器障害	388	2.8
8		骨折	317	2.3
9		不明	229	1.6
10		神経・脊髄の損傷	199	1.4
		総件数	14,032	100.0

（注1）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(4) 被害者の性別・年代

危害を受けた被害者の性別件数をみると、女性が10,322件（73.6%）、男性が3,459件（24.7%）で、いずれも前年度に比べて件数が増加したが、性別の割合はほぼ変わらなかった（表21 45頁）。

年代別件数では、50歳代が2,929件（20.9%）と最も多く、以下、40歳代2,639件（18.8%）、60歳代2,060件（14.7%）、70歳以上1,976件（14.1%）、30歳代1,498件（10.7%）、20歳代1,129件（8.0%）、10歳代421件（3.0%）、10歳未満227件（1.6%）と続いた。前年度に比べて、10歳未満を除く各年代で件数が増加した。

*2 「その他の傷病及び諸症状」には、脱毛、切れ毛、歯の損傷、頭痛、腰痛、発熱、精神不安定等が該当し、根本的な原因が明らかでないものが含まれる。

表21 性別・年代別危害件数

年代	性別		男性		女性		不明・無回答(未入力)		計	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10歳未満	112	3.2	85	0.8	30	12.0	227	1.6		
10歳代	170	4.9	239	2.3	12	4.8	421	3.0		
20歳代	352	10.2	772	7.5	5	2.0	1,129	8.0		
30歳代	379	11.0	1,117	10.8	2	0.8	1,498	10.7		
40歳代	563	16.3	2,065	20.0	11	4.4	2,639	18.8		
50歳代	534	15.4	2,386	23.1	9	3.6	2,929	20.9		
60歳代	508	14.7	1,546	15.0	6	2.4	2,060	14.7		
70歳以上	545	15.8	1,424	13.8	7	2.8	1,976	14.1		
無回答(未入力)	296	8.6	688	6.7	169	67.3	1,153	8.2		
合計	3,459	24.7	10,322	73.6	251	1.8	14,032	100.0		

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

次に、被害者の年代別に危害の多かった商品・役務等をみると、10歳未満では、1位は「外食」26件（前年度1位、24件）、2位は「家具類」13件（前年度2位、16件）、3位は「遊園地・レジャーランド」12件（前年度6位、9件）である。3位の「遊園地・レジャーランド」、4位の「玩具・遊具その他」、10位の店舗等における転倒の事故の相談が多くみられた「商品一般」が10位以内に入るのは10歳未満のみであった。（表27 57頁）。

10歳代では、1位は「化粧品」161件（前年度1位、81件）、2位は「健康食品」92件（前年度2位、34件）、3位は「自転車」28件（前年度3位、29件）である。3位の「自転車」が10位以内の商品・役務等に入るのは10歳代のみであった。

20歳代では、1位は「化粧品」258件（前年度3位、96件）、2位は「健康食品」227件（前年度4位、90件）、3位は「エステティックサービス」140件（前年度1位、128件）である。

30歳代では、1位は「健康食品」402件（前年度2位、142件）、2位は「化粧品」225件（前年度1位、152件）、3位は「医療サービス」111件（前年度3位、140件）である。

40歳代では、1位は「健康食品」942件（前年度1位、387件）、2位は「化粧品」502件（前年度2位、358件）、3位は「医療サービス」144件（前年度3位、128件）である。

50歳代では、1位は「健康食品」1,099件（前年度2位、423件）、2位は「化粧品」675件（前年度1位、472件）、3位は「医療サービス」108件（前年度3位、101件）である。10位の「洗濯用洗剤」が10位以内に入るのは50歳代のみであった。

60歳代では、1位は「健康食品」603件（前年度2位、317件）、2位は「化粧品」560件（前年度1位、339件）、3位は「医療サービス」86件（前年度3位、91件）である。

70歳以上では、1位は「健康食品」378件（前年度1位、303件）、2位は「化粧品」340件（前年度2位、229件）、3位は「医療サービス」149件（前年度3位、173件）である。8位の「家庭用電気治療器具」、9位の「ふとん類」、10位の「他の保健衛生用品」が10位以内に入るのは70歳以上のみであった。

「健康食品」は各年代で増加したが、特に50歳代が676件、40歳代が555件、それぞれ大きく増加した。

「化粧品」は10歳未満を除く各年代で件数が増加し、特に60歳代が221件、50歳代が203件、それぞれ増加した。

「医療サービス」は30歳代から60歳代までは「美容医療」が多く、70歳以上では「処方薬」が多くみられた。

(5) 危害情報における上位3商品・役務等の概要

危害情報の上位3商品・役務等である「健康食品」「化粧品」「医療サービス」の危害内容等は次のとおりであった（表24 55頁、表26 56頁）。

①健康食品（3,911件）

「健康食品」の内訳をみると、各種サプリメントなどを含む「他の健康食品」2,596件（66.4%）、「高麗人参茶」676件（17.3%）、「酵素食品」396件（10.1%）の順であった。「他の健康食品」が1,565件（前年度1位、1,031件）、「高麗人参茶」が663件（前年度5位、13件）、それぞれ大きく増加した。

性別では、女性が3,140件と約8割を占めている。年代別では、50歳代が1,099件（28.1%）で最も多く、次いで、40歳代942件（24.1%）、60歳代603件（15.4%）の順であった。

危害内容は「消化器障害」が2,621件と約7割を占め、次いで「皮膚障害」852件（21.8%）、「その他の傷病及び諸症状」330件（8.4%）の順であった。

<事例>

- ・インターネット上の広告を見て初回無料の豊胸サプリメントを申し込んだ。飲むと嘔吐し下痢になったので病院に行くと、このサプリメントのアレルギーだと言われた。業者に解約を申し出たが診断書が必要と言われた。（30歳代・女性）
- ・インターネットでダイエットに効果のある青汁とサプリメントを購入したが、飲んでみると下痢をした。初回での解約のため定額を支払うことに同意したが、振込用紙が届かず、電話もつながらない。（60歳代・女性）
- ・インターネット通販でダイエットサプリメントを試してみたら、下痢になったので飲むのをやめた。翌月も商品が届き定期購入と知ったが、商品を返送して代金を支払わずに放置していたら弁護士から督促状がきた。（50歳代・男性）
- ・スマートフォンで動画広告を見て500円程度の筋肉増強サプリメントを申し込んだ。飲むと湿疹が出てかゆくなったので解約を申し出たら、定期購入なので初回分を定価で支払えば解約できると言われた。（50歳代・男性）
- ・インターネット上の広告を見て100円のダイエットサプリメントのモニターを申し込んだが、後で高額請求があり定期購入だとわかった。飲むと下痢をするので解約したい。（60歳代・女性）

②化粧品（2,879件）

「化粧品」の内訳をみると、「乳液」717件（24.9%）、「脱毛剤」445件（15.5%）、まつ毛美容液などを含む「化粧品その他」342件（11.9%）、「化粧クリーム」335件（11.6%）の順であった。「乳液」が455件（前年度2位、262件）、「脱毛剤」が329件（前年度5位、116件）、それぞれ大きく増加した。

性別では、女性が2,284件と約8割を占めている。年代別では、50歳代が675件（23.4%）で最も多く、次いで、60歳代が560件（19.5%）、40歳代502件（17.4%）の順であった。

危害内容は、「皮膚障害」が2,680件と9割以上を占め、次いで「その他の傷病及び諸症状」141件(4.9%)の順であった。

<事例>

- ・インターネットの広告を見てニキビ用ジェルを注文した。商品が届き使用したが、肌荒れがひどいので解約を申し出ると、初回限定で全額返金保証とあったのに4回分受け取らないと解約できないと言われた。(30歳代・男性)
- ・定期購入で目元美容液を購入したが塗ると腫れたため、かかりつけ医を受診すると使用を止められた。解約条件として病院の診断書か領収書が必要と言われ、領収書の送付で解約してほしいと申し出たが、解約の判断は書類を見て決めると言われた。(50歳代・女性)
- ・スマートフォンで980円の除毛クリームを1回だけ購入するつもりで注文した。商品を使用したら肌に合わず、かゆくなったり痛くなったりした。2回目の商品が届き定期購入だとわかったが解約したい。(20歳代・男性)
- ・インターネット通販で買った歯磨き粉を使ったところ、すぐに口内がしびれたため吐き出した。咳が出て声が出なくなったので病院を受診したら、アナフィラキシー反応と診断された。(50歳代・女性)
- ・スーパーで購入したクレンジングジェルを使用したら視界がかすんだ。眼科を受診すると瞳が傷ついていることがわかった。(30歳代・女性)

③医療サービス(829件)

「医療サービス」の内容をみると、美容医療に関する相談が446件と半数以上を占めている。

性別では、女性が616件と7割以上を占めている。年代別では、70歳以上が149件(18.0%)で最も多く、次いで40歳代が144件(17.4%)、20歳代が128件(15.4%)の順であった。

危害内容は、「その他の傷病及び諸症状」が379件(45.7%)と最も多く、次いで「皮膚障害」194件(23.4%)、「熱傷」85件(10.3%)の順であった。

<事例>

- ・医療脱毛を受けたら違和感があり、レーザーの機械によるやけどと診断された。(30歳代・女性)
- ・インターネットで探した医院で、包茎はがんになりやすいと言われ、包茎手術と永久に効果が続くというヒアルロン酸注入を受けたところ、数日後に局所が化膿した。(20歳代・男性)
- ・知人からの口コミで、内科でシミ取りのレーザー治療ができると聞き施術を受けたが、これまで以上にシミが増えてしまった。皮膚科で相談すると、レーザーを照射したことにより色素沈着が起きており、これ以上レーザーを当ててはいけないと言われた。(60歳代・女性)
- ・スマートフォンのクーポンサイトで見つけた美容皮膚科で、問診票に緑内障と告知したうえで^{まぶた}顔面数カ所に脂肪溶解注射を打った。^{まぶた}瞼が腫れたため、2週間後にかかりつけの眼科を受診したところ、眼圧が急激に上昇しており、視野が4分の1欠けて回復しないとされた。(40歳代・女性)
- ・増毛の薬と注射を受ける契約をした。処方された薬を飲んだら副作用で突発性難聴になった。解約して返金してほしい。(50歳代・女性)

2 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要

2019年度に消費生活センター等に寄せられた危険情報は2,374件で、前年度（2,769件）と比べると395件（前年度比14.3%）減少した（表18 41頁、図10 42頁）。これは、1位の「住居品」が147件、3位の「教養娯楽品」が55件、4位の「食料品」が50件、それぞれ減少したことなどによる（表22 49頁）。

（1）危険情報の商品別分類の件数

危険情報を商品別分類別にみると、最も件数が多かったのは「住居品」661件（27.8%）で「電子レンジ類」「家具類」「電気掃除機類」などが多い（表22 49頁）。前年度（1位、808件）より147件減少した。

2位は「車両・乗り物」516件（21.7%）で、このうち「四輪自動車」が346件と過半数を占めている。このほかに「自転車」「自動二輪車」などが多い。前年度（2位、558件）より42件減少した。

3位は「教養娯楽品」331件（13.9%）で、「電話関連機器・用品」「パソコン」「携帯電話」などが多い。前年度（3位、386件）より55件減少した。

4位は「食料品」315件（13.3%）で、「調理食品」「菓子類」「飲料」などが多い。前年度（4位、365件）より50件減少した。

5位は「保健衛生品」92件（3.9%）で、「ヘアケア用具」、マスクや湯たんぽなどを含む「他の保健衛生用品」「家庭用電気治療器具」などが多い。前年度（5位、108件）より16件減少した。

（2）危険情報の商品・役務等の件数

危険情報を商品・役務等別にみると、最も件数が多かったのは「四輪自動車」346件（14.6%）で、前年度（1位、376件）より30件減少した（表25 55頁）。

2位は「調理食品」93件（3.9%）で、前年度（2位、102件）より9件減少した。

3位は「自転車」59件（2.5%）で、前年度（10位、48件）より11件増加した。

4位は「電子レンジ類」「電話関連機器・用品」がともに52件（2.2%）で、前者は前年度（4位、68件）より16件減少し、後者は前年度（3位、80件）より28件減少した。

表22 危険情報の商品別分類の件数および主な商品・役務等

商品別分類	件数	割合(%)	主な商品・役務等
食料品	315	13.3	調理食品 (93)、菓子類 (49)、飲料 (29)、パン類 (28)、生鮮肉 (15)
住居品	661	27.8	電子レンジ類 (52)、家具類 (49)、電気掃除機類 (49)、室内照明器具 (29)、扇風機 (26)
光熱水品	44	1.9	他の光熱水品 (27)、電気 (8)、石油 (7)
被服品	34	1.4	紳士・婦人洋服 (8)、靴・運動靴 (7)、他の身の回り品 (6)
保健衛生品	92	3.9	ヘアケア用具 (39)、他の保健衛生用品 (11)、家庭用電気治療器具 (6)、化粧品 (5)、美顔器 (5)
教養娯楽品	331	13.9	電話関連機器・用品 (52)、パソコン (50)、携帯電話 (45)、テレビ (35)、パソコン周辺機器・用品 (28)
車両・乗り物	516	21.7	四輪自動車 (346)、自転車 (59)、自動二輪車 (45)、他の自動車用品類 (19)、ベビーカー (8)
土地・建物・設備	71	3.0	分譲マンション (8)、ガス瞬間湯沸器 (7)、戸建住宅 (7)、ソーラーシステム (6)、トイレ設備 (5)、他の浴室関連設備 (5)、冷暖房設備 (5)、建具 (5)
クリーニング	0	0.0	
レンタル・リース・貸借	66	2.8	賃貸アパート・マンション (41)、リースサービス (8)、借家 (7)
工事・建築・加工	42	1.8	新築工事 (13)、他の工事・建築サービス (8)
修理・補修	52	2.2	修理サービス (40)、車検サービス (12)
運輸・通信サービス	19	0.8	移動通信サービス (10)
教養・娯楽サービス	9	0.4	スポーツ施設利用 (3)
保健・福祉サービス	35	1.5	医療サービス (18)
他のサービス	69	2.9	外食 (42)、他の役務サービス (10)、食事・食材宅配 (5)
その他	18	0.8	商品一般 (10)、他の商品 (8)
合計	2,374	100.0	

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「主な商品・役務等」は各商品別分類における上位5位の商品・役務等。ただし、原則として5件未満は除く。2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(3) 危険内容

危険内容で最も件数が多かったのは「過熱・こげる」333件(14.0%)であった(表23 50頁)。内容を商品・役務等別にみると「携帯電話」26件、「パソコン」21件、「電話関連機器・用品」19件などに関するものが多い。前年度(1位、399件)より66件減少した(表28 58頁)。

2位は「機能故障」326件(13.7%)で、「四輪自動車」210件、「自動二輪車」28件、「修理サービス」23件などに関するものが多い。前年度(4位、347件)より21件減少した。

3位は「異物の混入」301件(12.7%)で、「調理食品」72件、「菓子類」40件、「外食」30件などに関するものが多い。前年度(3位、363件)より62件減少した。

4位は「発煙・火花」282件(11.9%)で、「四輪自動車」24件、「テレビ」21件、「ヘアケア用具」20件などに関するものが多い。前年度(2位、380件)より98件減少した。

5位は「破損・折損」243件(10.2%)で、「四輪自動車」26件、「家具類」22件、「自転車」19件などに関するものが多い。前年度(5位、346件)より103件減少した。

表23 危険内容別上位10位

年度 順位	2019年度		
	危険内容	件数	割合 (%)
1	過熱・こげる	333	14.0
2	機能故障	326	13.7
3	異物の混入	301	12.7
4	発煙・火花	282	11.9
5	破損・折損	243	10.2
6	発火・引火	222	9.4
7	その他	204	8.6
8	部品脱落	79	3.3
9	操作・使用性の欠落	72	3.0
10	破裂	69	2.9
総件数		2,374	100.0

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(4) 危険情報における上位3商品・役務等の概要

危険情報の上位3商品・役務等である「四輪自動車」「調理食品」「自転車」の危険内容等は次のとおりである（表25 55頁、表28 58頁）。

①四輪自動車（346件）

「四輪自動車」の内訳をみると、「普通・小型自動車」242件（69.9%）が最も多く、次いで「軽自動車」80件（23.1%）の順であった。

危険内容は、「機能故障」210件（60.7%）が最も多く、次いで「破損・折損」26件（7.5%）、「発煙・火花」24件（6.9%）の順であった。

<事例>

- ・ディーラーで新車を購入したが、自動制御システムに不具合があり、何度も修理をしているが原因不明で解消されない。高速道路運転中に急にブレーキがかかるなど不安だ。
- ・購入した中古車が、納車から数日後、走行中にエンジンから煙が出て動かなくなった。販売店は返品を認めたが、返金額に納得できない。
- ・3年前に購入した軽自動車のエンジンが走行中突然停止した。ディーラーに修理に出しても同じ状態になり、今までに3回修理した。危険なので乗車したくない。
- ・半年前に中古車を購入。しばらくしてハンドルがぶれるようになり、販売店に持ち込んだ。修理したと言われて車を引き取ったその日に直っていないことが分かった。修理代を請求すると言われたが納得できない。
- ・新車を購入したが、ハンドル調整の不備がまっすぐにバックしない。ディーラーは対応を検討すると言うが回答がない。まっすぐにバックしない車には安心して乗れない。

②調理食品（93件）

「調理食品」の内訳をみると、「冷凍調理食品」24件（25.8%）、焼き鳥、餃子などを含む「他の調理食品」23件（24.7%）、「弁当」18件（19.4%）の順であった。

危険内容は、「異物の混入」が72件と7割以上を占めた。

<事例>

- ・総菜店で買ったカツサンドを少し食べたところ、口の中で違和感を覚えたので吐き出したら、周りがギザギザしている金属片が入っていた。破片を飲み込んでいないか不安だ。
- ・子どもが食べた冷凍餃子に、複数の使用前のステープラーの針が混入していた。医療機関で検査した結果、飲み込んだものはなく、ようすを見ることになったが、メーカーの対応が事務的だ。
- ・卵アレルギーの子どもがいるので、卵が使われていないことを販売員に確認してメンチカツを購入したが、後で衣に卵が含まれていることが分かった。子どもには食べさせていなかったが、もし食べていたら大変なことになっていたと思う。
- ・腎臓の病気があり、食品の塩分量には気をつけているが、スーパーで購入した弁当の塩分量が1桁少ない誤表記だった。
- ・お総菜のトレーの上面に「レンジでチン」と書かれたシールが貼ってあったので、そのままレンジで温めたら火花が出てトレーが焦げた。底面を見ると電子レンジ不可と書いてあった。わざわざ上面にレンジで加熱できるようなシールを貼るのは紛らわしく危険だ。

③自転車（59件）

「自転車」の内訳を見ると、「電動自転車」29件（49.2%）、「一般用自転車」24件（40.7%）の順であった。

危険内容は、「破損・折損」19件（32.2%）、「その他」13件（22.0%）、「機能故障」11件（18.6%）の順であった。

<事例>

- ・自転車が購入して2カ月で走行中いきなりハンドルがぐらぐらになった。数カ月後また同じ不具合が発生。怖くて乗ることができないので返金返品してほしい。
- ・購入して4カ月しか経たない自転車に、ハンドルが急にガクッと下がったり、ブレーキがキーキー言うなど、たびたび不具合が起きる。危険なので交換してもらうことはできないか。
- ・購入して1年の電動アシスト自転車の本体部分が折れてタイヤ上部のカバーも壊れた。無償修理すると言われたが他の自転車に交換してほしい。
- ・6年前に購入した電動アシスト自転車の車輪のリムが頻繁に折れる故障を繰り返して危険だ。メーカーへ苦情を言ったが対応しない。
- ・昨年購入したクロスバイクの後輪のスポークが走行中折れたので修理をしたが、その後も2回折れた。

3 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例

() 内は被害者の年代・性別

(1) 死亡事故例

①有料老人ホーム

父が、入所していた有料老人ホームで出された行事食を喉に詰まらせて死亡した。(70歳以上・男性)

②ブラインド

実家を二世帯住宅にするためにリフォーム工事を契約したが、業者が取り付けしたブラインドのひもが娘の首に巻きつき死亡した。(10歳未満・女性)

(2) 後遺症の可能性が大きい事故例と重症事故例

①銀行

2年前の気温が氷点下だった朝に、銀行の玄関に毎日水をまいて清掃している業者が判断ミスで水をまき、水がシャーベット状に凍っていたため、滑って転倒し、くるぶしを骨折した。いまだに痛みがあり、正座ができないなどの後遺症がある。(60歳代・男性)

②フェイスリフト

美容医療外科でフェイスリフトと眼瞼下垂がんけんかすいの手術を受けたが、ずっと痛みが取れない。複数の医療機関でフェイスリフトの後遺症と言われた。(60歳代・女性)

③パーマ

美容院でパーマ剤が目に入り、翌日腫れと痛みを発症。眼科を受診したら、黒目が傷付いていて後遺症が残るかもしれないと言われた。(20歳代・女性)

④医療サービス

3年前に受けた注射によるしわ取り施術で、痛みや皮膚の盛り上がりなどの後遺症が残った。(40歳代・女性)

⑤歩行補助車

レンタルした歩行補助車を折りたたむ際に手を挟まれてけがをし、今でもしびれなどの後遺症がある。(70歳以上・男性)

(3) 目新しい商品・役務等による事故例

①電子ゲーム

画面を見ながら走ったり、ジャンプする電子ゲームに夢中になり、アキレス腱けんを切った。(60歳代・男性)

②タピオカドリンク

コンビニでタピオカドリンクを購入して飲んだところ、喉が詰まり救急車を呼んだ。後から確認したら注意喚起の表示があったが、小さな文字で分かりづらい位置だった。(70歳以上・男性)

③フライパン

水差しができるフライパンのふたを使用した際、誤って水差し口のふたを開けてしまい、蒸気で手にやけどをした。(40歳代・男性)

④ヘアアイロン

髪の毛を自動で巻き上げるヘアアイロンで後ろの髪を巻くときに、首にアイロンが当たってやけどをしてしまった。(50歳代・女性)

(4) 主に乳幼児向けの商品・役務等の事故例

①絵本

書店でしかけ絵本を購入した。各ページに曲線や直線の溝があり、溝にはまっている輪に指を入れて溝を転がして遊べるようになっている。1歳の孫が遊んでいたところ人差し指を切った。(10歳未満・不明)

②吹き矢

飲食店でもらった玩具の吹き矢の吹き口に子どもが指を突っ込み、挟まって抜けなくなり鬱血した。救急隊員に玩具を切断してもらった。(10歳未満・女性)

③ボール

全体が網目状になっているボールを子どもが口にくわえて遊んでいたところ、口の中を切って出血した。ボールを触って確認すると、バリが出ていて指先がチクツとした。(10歳未満・男性)

④傘

子ども用ジャンプ傘を購入直後に、幼児が触りたがったので渡したところ泣き声が出た。慌ててようすを見に行ったら、傘の骨の先端のカバーが外れて骨が露出し、幼児が瞼にけがをしていた。(10歳未満・女性)

⑤チャイルドシート

1年前に家電量販店で購入したチャイルドシートのシートベルトが走行中に外れて、幼児が前のめりに転がり落ちた。(10歳未満・男性)

(5) 主に高齢者・障害者向けの商品・役務等の事故例

①補聴器

インターネットで見た業者の店舗に行って補聴器を作ったが、雑音があり耳が痛くなって病院に行った。医師から「雑音の原因で痛くなったのではないか」と言われた。(60歳代・女性)

②介護用ベッド

母の介護用ベッドには転落防止の柵が頭側と足側に付いている。母が夜中に起き上がろうと、からだを動かしたところ、柵と柵の隙間から落ちて骨折した。からだに負担はかかるが手術するしか方法がなかったため、手術して成功したが、その後、ベッドからの転落が原因かは不明だが亡くなってしまった。(70歳以上・女性)

③グループホーム

グループホームに入所している母が入浴中に職員が風呂場を離れたため、溺れて救急搬送された。(70歳以上・女性)

④シルバーカー

母がシルバーカーを使用中、ハンドルが折れて転び手首を骨折した。使い勝手が良かったので同型機を利用していたが、同じ個所が再び折れた。(70歳以上・女性)

⑤サービス付き高齢者向け住宅

祖父が、入居するサービス付き高齢者向け住宅の部屋で転倒したが、体調に問題ないと判断されて見守りなく部屋で休んでいたところ容態が急変。救急搬送されたが当日脳出血で死亡した。(70歳以上・男性)

表24 危害情報の上位10商品・役務等の推移

順位	2015年度 10,704件			2016年度 11,681件			2017年度 11,314件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	化粧品	1,041	9.7	健康食品	1,877	16.1	健康食品	1,851	16.4
2	医療サービス	916	8.6	化粧品	1,175	10.1	化粧品	1,584	14.0
3	健康食品	907	8.5	医療サービス	933	8.0	医療サービス	811	7.2
4	エステティックサービス	523	4.9	エステティックサービス	567	4.9	エステティックサービス	449	4.0
5	外食	506	4.7	外食	468	4.0	外食	391	3.5
6	調理食品	346	3.2	飲料	460	3.9	飲料	349	3.1
7	美容院	342	3.2	歯科治療	349	3.0	歯科治療	325	2.9
8	歯科治療	322	3.0	調理食品	272	2.3	賃貸アパート・マンション	254	2.2
9	飲料	247	2.3	美容院	256	2.2	美容院	247	2.2
10	賃貸アパート・マンション	226	2.1	賃貸アパート・マンション	215	1.8	調理食品	244	2.2

順位	2018年度 10,994件			2019年度 14,032件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	化粧品	1,831	16.7	健康食品	3,911	27.9
2	健康食品	1,800	16.4	化粧品	2,879	20.5
3	医療サービス	846	7.7	医療サービス	829	5.9
4	エステティックサービス	409	3.7	エステティックサービス	394	2.8
5	外食	375	3.4	外食	362	2.6
6	歯科治療	313	2.8	歯科治療	356	2.5
7	賃貸アパート・マンション	248	2.3	美容院	261	1.9
8	美容院	243	2.2	賃貸アパート・マンション	254	1.8
9	調理食品	224	2.0	調理食品	244	1.7
10	他の医療サービス	204	1.9	他の医療サービス	193	1.4

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表25 危険情報の上位10商品・役務等の推移

順位	2015年度 4,506件			2016年度 3,584件			2017年度 3,264件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	四輪自動車	601	13.3	四輪自動車	460	12.8	四輪自動車	461	14.1
2	調理食品	306	6.8	こんろ類	268	7.5	調理食品	158	4.8
3	菓子類	167	3.7	調理食品	149	4.2	自転車	122	3.7
4	家具類	88	2.0	自転車	90	2.5	菓子類	100	3.1
5	電子レンジ類	81	1.8	電子レンジ類	85	2.4	電子レンジ類	88	2.7
6	外食	80	1.8	家具類	84	2.3	携帯電話	72	2.2
7	自転車	79	1.8	菓子類	76	2.1	電話関連機器・用品	68	2.1
8	石油ファンヒーター	72	1.6	携帯電話	72	2.0	修理サービス	56	1.7
9	修理サービス	69	1.5	電気掃除機類	63	1.8	家具類	53	1.6
10	飲料	68	1.5	修理サービス	62	1.7	テレビ	52	1.6

順位	2018年度 2,769件			2019年度 2,374件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	四輪自動車	376	13.6	四輪自動車	346	14.6
2	調理食品	102	3.7	調理食品	93	3.9
3	電話関連機器・用品	80	2.9	自転車	59	2.5
4	電子レンジ類	68	2.5	電子レンジ類	52	2.2
5	菓子類	65	2.3	電話関連機器・用品	52	2.2
6	家具類	53	1.9	パソコン	50	2.1
7	賃貸アパート・マンション	53	1.9	家具類	49	2.1
8	パソコン周辺機器・用品	51	1.8	菓子類	49	2.1
9	携帯電話	50	1.8	電気掃除機類	49	2.1
10	自転車	48	1.7	携帯電話、自動二輪車	45	1.9

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表26 危害情報における上位商品・役務等の危害内容ごとの件数

危害内容 商品・役務等	危害内容																			2019年度計	割合(%)	
	骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状			不明
全体	317	63	4	636	475	22	12	199	82	19	134	569	10	4,690	4	151	388	3,283	2,745	229	14,032	100.0
健康食品	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	8	0	0	852	0	0	25	2,621	330	70	3,911	27.9
化粧品	0	0	0	8	9	0	0	0	0	0	10	8	0	2,680	0	1	10	9	141	3	2,879	20.5
医療サービス	17	3	0	7	6	4	6	16	2	0	37	85	5	194	0	0	6	29	379	33	829	5.9
エステティックサービス	1	0	0	54	4	0	0	15	0	0	5	78	1	177	0	0	1	10	47	1	394	2.8
外食	7	3	0	18	27	0	1	0	1	0	0	48	0	8	0	72	7	105	57	8	362	2.6
歯科治療	0	0	0	6	12	0	0	12	0	0	5	7	0	9	0	0	2	4	295	4	356	2.5
美容院	3	0	0	8	18	0	0	4	1	0	4	34	0	130	0	0	0	1	57	1	261	1.9
賃貸アパート・マンション	5	3	0	15	4	0	0	3	0	0	3	4	0	29	0	2	78	5	90	13	254	1.8
調理食品	0	0	0	4	25	0	1	1	0	1	1	9	0	18	0	25	2	96	58	3	244	1.7
他の医療サービス	20	4	0	26	1	0	0	27	16	0	1	7	0	4	0	0	0	2	82	3	193	1.4
骨つぎ整復	11	6	0	18	0	0	0	24	8	0	0	12	0	12	0	0	0	4	83	3	181	1.3
飲料	0	0	0	6	9	1	0	0	0	2	3	3	0	16	0	4	5	93	27	0	169	1.2
家具類	6	0	1	30	22	0	0	9	5	0	0	0	0	13	0	0	13	3	36	2	140	1.0
菓子類	0	0	0	1	14	0	0	1	0	3	0	1	0	16	0	0	9	41	49	3	138	1.0
医薬品類	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	50	0	0	4	32	38	2	130	0.9
商品一般	35	8	0	48	9	1	0	7	4	0	1	1	0	0	1	0	0	1	8	6	130	0.9
他の理美容サービス	0	0	0	10	7	0	0	0	0	0	6	7	0	35	0	0	1	2	59	0	127	0.9
洗濯用洗剤	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	9	0	0	25	5	73	7	124	0.9
スポーツ・健康教室	20	1	0	7	2	1	0	10	16	0	1	2	0	9	0	0	0	0	39	5	113	0.8
自転車	15	2	0	62	9	2	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	4	103	0.7

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表27 危害情報における年代別上位商品・役務等と件数

年代	順位	1位	2位	3位	4位	5位
10歳未満		外食 26	家具類 13	遊園地・ レジャーランド 12	玩具・遊具 その他 10	賃貸アパート・ マンション 10
10歳代		化粧品 161	健康食品 92	自転車 28	医療サービス 11	エステティック サービス 9
20歳代		化粧品 258	健康食品 227	エステティック サービス 140	医療サービス 128	外食 48
30歳代		健康食品 402	化粧品 225	医療サービス 111	エステティック サービス 85	賃貸アパート・ マンション 57
40歳代		健康食品 942	化粧品 502	医療サービス 144	外食 73	エステティック サービス 71
50歳代		健康食品 1,099	化粧品 675	医療サービス 108	歯科治療 62	エステティック サービス 52
60歳代		健康食品 603	化粧品 560	医療サービス 86	歯科治療 62	調理食品 41
70歳以上		健康食品 378	化粧品 340	医療サービス 149	歯科治療 73	医薬品類 53
無回答 (未入力)		健康食品 165	化粧品 156	医療サービス 83	外食 53	歯科治療 39

年代	順位	6位	7位	8位	9位	10位	累計 (%)
10歳未満		医療サービス 9	調理食品 9	菓子類 8	飲料 8	商品一般 6	48.9
10歳代		家具類 9	美容院 9	菓子類 8	外食 7	飲料 7	81.0
20歳代		美容院 43	賃貸アパート・ マンション 42	他の理美容 サービス 28	歯科治療 25	調理食品 20	84.9
30歳代		外食 52	歯科治療 39	他の理美容 サービス 36	他の医療 サービス 31	美容院 29	71.2
40歳代		美容院 51	歯科治療 50	賃貸アパート・ マンション 48	調理食品 42	他の医療 サービス 40	74.4
50歳代		美容院 51	外食 47	他の医療 サービス 41	調理食品 40	洗濯用洗剤、 骨つぎ整復 36	76.7
60歳代		医薬品類 30	外食 30	骨つぎ整復 30	他の医療 サービス 27	美容院 27	72.6
70歳以上		骨つぎ整復 39	調理食品 36	家庭用電気 治療器具 35	ふとん類 32	他の保健衛生 用品 30	59.0
無回答 (未入力)		賃貸アパート・ マンション 34	美容院 28	調理食品 27	飲料 22	他の医療 サービス 19	54.3
						累計	14,032 71.1

(注) 2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表28 危険情報における上位商品・役務等の危険内容ごとの件数

危険内容 商品・役務等	危険内容																				2019年度計	割合(%)		
	火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス漏れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入			その他	不明
全体	50	222	282	333	1	14	18	15	50	12	69	243	79	326	43	2	72	27	301	9	204	2	2,374	100.0
四輪自動車	8	8	24	13	0	0	0	0	6	0	3	26	17	210	0	0	13	0	0	0	18	0	346	14.6
調理食品	0	5	4	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	2	72	0	5	0	93	3.9	
自転車	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	19	7	11	1	0	3	0	0	0	13	0	59	2.5
電子レンジ類	0	18	17	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	52	2.2
電話関連機器・用品	1	17	11	19	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	52	2.2
パソコン	2	9	14	21	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	50	2.1
家具類	0	0	1	1	0	0	0	0	2	3	0	22	9	0	6	0	4	0	1	0	0	0	49	2.1
菓子類	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	40	0	2	0	49	2.1	
電気掃除機類	3	8	18	7	0	0	0	1	1	0	2	3	1	0	0	1	0	0	0	4	0	49	2.1	
携帯電話	0	7	7	26	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	1.9
自動二輪車	3	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	5	3	28	0	0	1	0	0	0	0	0	45	1.9
外食	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4	30	0	4	0	42	1.8	
賃貸アパート・マンション	1	1	5	3	0	2	0	0	3	1	0	9	1	3	5	0	1	0	0	0	6	0	41	1.7
修理サービス	0	1	5	1	0	0	0	0	0	0	1	2	5	23	0	0	0	1	0	1	0	40	1.7	
ヘアケア用具	0	12	20	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	39	1.6
テレビ	0	6	21	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	35	1.5
室内照明器具	0	3	8	12	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	29	1.2
飲料	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	2	13	0	6	0	29	1.2	
パソコン周辺機器・用品	1	5	7	9	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	28	1.2
パン類	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	25	0	0	0	28	1.2	

(注1) 表中の割合は、小数点第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

医療機関ネットワークの 情報と活用

医療機関ネットワーク事業（以下「医療機関ネットワーク」という）は、消費生活において生命または身体に被害が生じた事故の情報を、事業に参画する医療機関（以下「参画医療機関」という）から収集し、同種・類似事故の再発・拡大防止を図ることを目的として、消費者庁と国民生活センターの共同事業として実施している。2010年12月から運用が開始され、2年または3年ごとに参画医療機関を公募した上で契約し、第4期（2017年度から3年間）の最終年度である2019年度は、24の医療機関^{*1}が参画している。

1 事故情報の収集件数

医療機関ネットワークで収集する事故情報^{*2}は、参画医療機関が日常的に収集する「基本情報」、収集した基本情報のうち、国民生活センターと消費者庁の依頼に基づいて参画医療機関が患者やその家族から詳しい内容を聞き取る「詳細情報」、さらに国民生活センターと消費者庁が現地調査等を行う「追跡調査」の3段階となっている。2019年度は、5,239件の基本情報および230件の詳細情報を収集し、以下の4件の追跡調査を実施した。

- ・ハンドルにかけた荷物の重みでベビーカーごと転倒し、乳児が投げ出された事故（国民生活センター、現地調査）
- ・スリング使用中に乳児が転落した事故（国民生活センター、現地調査）
- ・こんにゃく入りゼリーを摂食した幼児の窒息事故（消費者庁・国民生活センター、現地調査）
- ・洗濯用パック型液体洗剤を誤嚥^{えん}した乳児の重症事故（国民生活センター、電話調査）

事故情報を事故のきっかけ^{*3}別にみると、「転倒」が1,442件（27.5%）と最も多く、次いで「転落」が1,207件（23.0%）、「ぶつかる・当たる」が609件（11.6%）となっている。また、治療状況別では、「即日治療完了」が2,726件（52.0%）と最も多く、次いで「要通院」が1,566件（29.9%）、「要入院」が515件（9.8%）だった（表29 60頁）。

* 1 2019年度末時点の参画医療機関は以下の24機関。医療法人 溪仁会 手稲溪仁会病院、独立行政法人 国立病院機構 仙台医療センター、公益財団法人 星総合病院、日本赤十字社 成田赤十字病院、国立大学法人 千葉大学医学部附属病院、国立研究開発法人 国立成育医療研究センター、日本赤十字社 東京都支部 大森赤十字病院、順天堂大学医学部附属練馬病院、国家公務員共済組合連合会 虎の門病院、独立行政法人 地域医療機能推進機構 相模野病院、独立行政法人 労働者健康安全機構 横浜労災病院、国立大学法人 富山大学附属病院、長野県厚生農業協同組合連合会 佐久総合病院、社会医療法人 財団 慈泉会 相澤病院、日本赤十字社 京都第二赤十字病院、社会医療法人 協和会 加納総合病院、地方独立行政法人 堺市立病院機構 堺市立総合医療センター、地方独立行政法人 大阪府立病院機構 大阪急性期・総合医療センター、鳥取県立中央病院、県立広島病院、徳島県立中央病院、国立大学法人 九州大学病院、国立大学法人 佐賀大学医学部附属病院、独立行政法人 国立病院機構 長崎医療センター。

* 2 参画医療機関を受診する原因となった事故のうち、各医療機関が重大性等の観点から選択して収集するものであり、各医療機関を受診する原因となった全ての事故を対象としているものではない。また、事故分類・件数等は、今後事故情報を更に蓄積・分析していく過程で変わる場合がある。

* 3 傷病発生の最初のきっかけとなった患者の動作の分類。

表29 医療機関ネットワークに収集された事故情報

	治療を必要としない	治療を必要とする				死亡	合計 (割合%)
		即日治療完了	要通院	要入院	その他		
転倒	39	719	518	86	79	1	1,442 (27.5)
転落	52	602	368	155	27	3	1,207 (23.0)
刺す・切る	5	52	69	29	0	0	155 (3.0)
挟む	2	98	36	10	3	0	149 (2.8)
ぶつかる・当たる	20	335	203	33	18	0	609 (11.6)
さわる・接触する	7	84	142	24	51	1	309 (5.9)
誤飲・誤嚥	67	248	69	62	0	1	447 (8.5)
溺れる	0	3	0	5	0	0	8 (0.2)
有毒ガスの吸引	1	1	0	6	0	0	8 (0.2)
その他	23	550	142	99	29	1	844 (16.1)
不明	0	34	19	6	1	1	61 (1.2)
合計 (割合%)	216 (4.1)	2,726 (52.0)	1,566 (29.9)	515 (9.8)	208 (4.0)	8 (0.2)	5,239 (100.0)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2019年4月から2020年3月末日までの伝送分。

(注3) 「治療を必要とする」のうちの「その他」は治療を必要とするが、転医等により詳細不明の事例が該当。

2 事故情報の活用実績

医療機関ネットワークの情報を活用した消費者への注意喚起は以下の6件である。その他メールマガジン等にも活用している(表30 61頁)。

- ・「電動のこぎりの使い方に注意！ —誤って身体の一部を切断する事故が起きています—」2019年7月5日消費者庁公表
- ・「ペダルなし二輪遊具による子どもの事故に注意！ —道路や坂道では乗らないこと、ヘルメットを着用することを徹底しましょう—」2019年7月17日消費者庁公表
- ・「高齢者の誤飲・誤食事故に注意しましょう！ —医薬品の包装シート、義歯、洗剤や漂白剤の誤飲が目立ちます—」2019年9月11日消費者庁公表
- ・「タトゥーシールやフェイスペイントによる肌トラブルが発生！ —除去の際の肌トラブルや金属アレルギーにも注意が必要です—」2019年9月18日消費者庁・国民生活センター公表
- ・「ベビーカーの転倒による乳幼児の事故に注意 —ベビーカーから転落し、頭部にけがを負い入院する事例も！—」2019年12月12日国民生活センター公表
- ・「おもちゃ交換台からの子どもの転落に注意！ —頭部損傷リスクが高く、入院する事例が寄せられています—」2020年3月19日国民生活センター公表

表30-1 医療機関ネットワークの情報の活用実績

公表テーマ名等	公表（注意喚起）	リーフレット 「くらしの危険」	メールマガジン		
			見守り新鮮情報	子どもサポート情報	子ども安全メール (消費者庁)
公園の遊具はルールを守って安全に使いましょう！					446号 2019年4月4日発行
窓やベランダからの子どもの転落事故に御注意ください！ —転落事故は特に1～3歳の子どもに注意が必要で、春から夏に多く見られます—					448号※ 2019年4月18日発行
自転車に乗るときは必ずヘルメットを！				141号 2019年4月23日発行	
アスレチック遊具で遊ぶ時には事故に注意しましょう！					449号 2019年4月25日発行
自転車の車輪等に指を挟むけがに注意！					450号 2019年5月9日発行
機械式立体駐車場での子どもの事故に注意！					451号 2019年5月16日発行
ベルトは必ず装着！ ベビーシートをベビーキャリーとして使う際の事故に注意				142号 2019年5月21日発行	
川遊び時の事故に注意しましょう！					452号 2019年5月23日発行
キッチンに子どもを近づけないで！					453号 2019年5月30日発行
思わぬ大けがに！高齢者の脚立・はしごからの転落—医療機関ネットワークから見る危害の実態—		No.349※ 2019年5月発行	348号※ 2019年10月1日発行		
梅雨の時期、ぬれた場所には気を付けましょう！					454号 2019年6月6日発行
ウォータースライダーでの衝突事故に注意！					455号 2019年6月13日発行
間もなく夏本番です。子どもの熱中症に注意しましょう！					456号 2019年6月20日発行
自動車の電動スライドドアの開閉時の挟まれに注意！					457号 2019年6月27日発行
わかっちゃいるけど！？ 花火による事故を防ぎましょう				144号 2019年7月2日発行	
電動のこぎりの使い方！—誤って身体の一部を切断する事故が起きています—	2019年7月5日 消費者庁				
ペダルなし二輪遊具による子どもの事故に注意！—道路や坂道では乗らないこと、ヘルメットを着用することを徹底しましょう—	2019年7月17日 消費者庁				461号※ 2019年7月25日発行
花火をする際は、周辺的环境にも注意し、楽しい思い出にしましょう！					462号 2019年8月1日発行
帰省先では危険箇所を確認しましょう！					463号 2019年8月8日発行
工作に使うカッターや接着剤による事故に注意！					465号 2019年8月22日発行
スプレー式の殺虫剤や虫よけ剤の事故に注意しましょう！					466号 2019年8月29日発行
9月9日は救急の日です！窒息等の応急手当を学びましょう					467号 2019年9月5日発行
高齢者の誤飲・誤食事故に注意しましょう！—医薬品の包装シート、義歯、洗剤や漂白剤の誤飲が目立ちます—	2019年9月11日 消費者庁				
子どもが鍵を自分で閉めて、車内に閉じ込められる事故が発生！					468号 2019年9月12日発行
タトゥーシールやフェイスペイントによる肌トラブルが発生！—除去の際の肌トラブルや金属アレルギーにも注意が必要です—	2019年9月18日 消費者庁・ 国民生活センター				
電車のドアやホームドアの戸袋への引き込まれに注意しましょう！					471号 2019年10月3日発行
バーベキュー時にはやけどの事故に注意！					472号 2019年10月10日発行
抱っこやおんぶの時には、保護者の転倒にも注意！					473号 2019年10月17日発行
電気カーペットや湯たんぽによる低温やけどに注意！					476号 2019年11月7日発行
階段からの転落事故に注意！					477号 2019年11月14日発行

表30-2 医療機関ネットワークの情報の活用実績

公表テーマ名等	公表（注意喚起）	リーフレット 「くらしの危険」	メールマガジン		
			見守り新鮮情報	子どもサポート情報	子ども安全メール （消費者庁）
衣服に火がつく！着衣着火に注意			353号 2019年11月26日発行		
お茶、味噌汁、カップ麺などでのやけどに注意！					479号 2019年11月28日発行
帰省時の子どもの医薬品誤飲に注意！					480号 2019年12月5日発行
子どもが飲んでしまった！お酒の置き場所に注意				151号 2019年12月11日発行	
ベビーカーの転倒による乳幼児の事故に注意 ―ベビーカーから転落し、頭部にけがを負い入院する事例も！―	2019年12月12日 国民生活センター	No.354※ 2020年3月発行			486号※ 2020年1月23日発行
クリスマスの時期、小さな飾りやおもちゃに注意！					482号 2019年12月19日発行
大掃除のついでに、危険な箇所がないか点検してみましょう！					483号 2019年12月26日発行
ベビーバスは取扱説明書等の内容を守り安全に使用しましょう！					485号 2020年1月16日発行
豆やナッツ類は、3歳頃までは食べさせないようにしましょう！豆やナッツ類を誤嚥して、気管支炎や肺炎を起こしたり、窒息したりするおそれがあります				152号※ 2020年1月28日発行	487号※ 2020年1月30日発行
電気ストーブや電気こたつの火災に注意！					488号 2020年2月6日発行
炊飯器や電気ケトル等による、乳幼児のやけど事故に御注意ください―使用環境に注意し、安全に配慮された製品で事故防止を―					489号※ 2020年2月13日発行
家具やテレビの転倒に気を付けましょう！一下敷きになった子どもが死亡する事故も―					490号※ 2020年2月20日発行
耳におもちゃの部品などを入れてしまう事故に注意！					491号 2020年2月27日発行
ドアの開閉時に指が挟まれる事故に注意しましょう！					492号 2020年3月5日発行
おもちゃ交換台からの子どもの転落に注意！―頭部損傷リスクが高く、入院する事例が寄せられています―	2020年3月19日 国民生活センター				
子どものアルコール飲料の誤飲に注意！					494号 2020年3月19日発行
階段の上のベビーゲートは、正しく設置して使しましょう！					495号 2020年3月26日発行

（注1）「公表テーマ名等」の名称は公表（注意喚起）の資料名を優先しており、公表（注意喚起）を行わずに、リーフレット、メールマガジンだけで活用したものは、各媒体の資料名としている。

（注2）※は過去年度を含む公表（注意喚起）の資料名を「公表テーマ名等」の名称としているため、各媒体の資料名と異なる場合がある。

国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に 寄せられた相談

「国民生活センター越境消費者センター（CCJ：Cross-border Consumer center Japan）」は、海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口で、専用のホームページ（<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>）上の相談受付フォーム、メールおよびFAXで相談を受け付けている。CCJは、2011年11月に消費者庁の調査事業として設置され、2015年度からは国民生活センターの恒常的事业として運営されている。

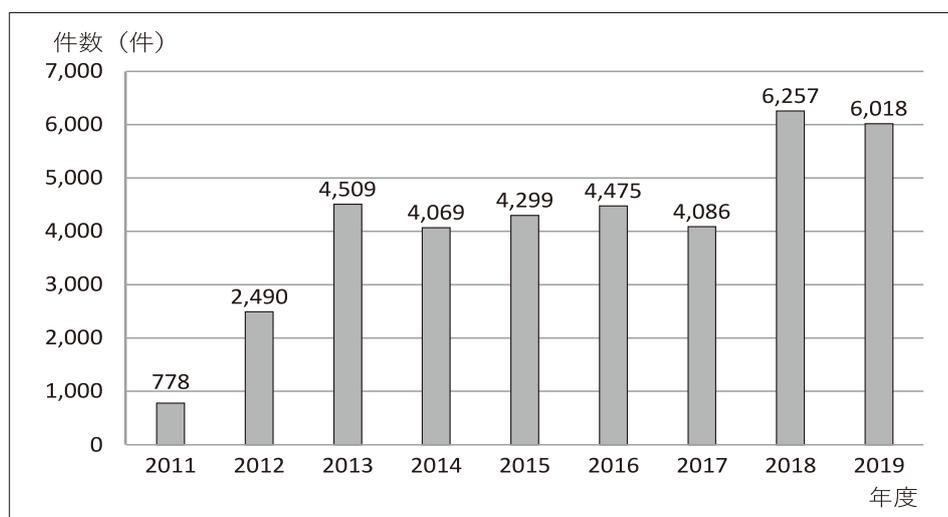
以下では、2019年度にCCJで受け付けた相談の概況を報告する*¹。

（1）相談件数等

1）年度別相談件数

CCJに寄せられた相談件数を年度別にみると、2011年度778件（2011年10月*²～2012年3月の6カ月間）、2012年度2,490件、2013年度4,509件、2014年度4,069件、2015年度4,299件（2015年6月～2016年3月の10カ月間*³）、2016年度4,475件、2017年度4,086件、2018年度6,257件、2019年度6,018件となっている。2018年にCCJのホームページをリニューアルし*⁴、スマートフォン対応にした影響もあり、2018年度以降は6,000件以上の相談が寄せられている（図11）。なお、2019年4月23日より「CCJ-Chatbot」の運用を開始し、一定の消費者トラブルについて相談者自らが迅速に対応することができるよう情報提供を行っているところ、2019年度は2,320件のアクセスがあった。

図11 年度別相談件数



* 1 データは2020年6月4日現在のもの。

* 2 CCJは、2011年10月から相談受付を開始している。

* 3 消費者庁から国民生活センターへの移管に伴い、2015年4～5月の2カ月間はCCJの相談窓口を一旦閉鎖している。

* 4 2018年度よりCCJの業務を完全内製化したことに伴う。

2) 相談者の属性*5

①性別

相談者の性別は、男性49.4%、女性49.6%とほぼ同数となっている（表31）。

②年代

相談者の年代別にみると、各年代から一定割合相談が寄せられている。2018年度と比較すると、60歳以上の割合がやや減少する一方、20～30歳代の割合がやや増加した（表32）。

表31 相談者の性別件数と割合

性別	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
男性	2,975 (49.4)		3,160 (50.5)	
女性	2,985 (49.6)		2,989 (47.8)	
団体等	0 (0.0)		2 (0.0)	
不明	58 (1.0)		106 (1.7)	

表32 相談者の年代別件数と割合

年代	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
20歳未満	141 (2.3)		165 (2.6)	
20歳代	1,193 (19.8)		1,103 (17.6)	
30歳代	1,184 (19.7)		1,114 (17.8)	
40歳代	1,339 (22.2)		1,447 (23.1)	
50歳代	1,061 (17.6)		1,098 (17.5)	
60歳代	572 (9.5)		739 (11.8)	
70歳代	339 (5.6)		363 (5.8)	
80歳以上	64 (1.1)		62 (1.0)	
不明	125 (2.1)		166 (2.7)	

(2) 相談の内容

1) 取引類型

「電子商取引」（オンラインショッピング）（97.9%）に関するものがほとんどで、海外旅行先等での「現地購入」に関するものは1%台にとどまっている（表33）。

表33 取引類型別件数と割合

取引類型	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
電子商取引	5,891 (97.9)		6,101 (97.5)	
現地購入	101 (1.7)		132 (2.1)	
その他・不明	26 (0.4)		24 (0.4)	

2) 決済手段

決済手段としては、「クレジットカード」による支払いが最も多く、74.9%を占めている。

詐欺的な事業者が好む傾向にある*6「金融機関振込」は6.2%で、2018年度の7.8%と比べるとわずかに減少した（表34 65頁）。

*5 本項以降は、2019年度にCCJに寄せられた相談（6,018件）について分析している。なお、表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

*6 「クレジットカード」支払いの場合は、事業者はクレジットカード会社からの入金を待たねばならないが、「金融機関振込」の場合は即時に口座から引き出しができることから、詐欺的な事業者は「金融機関振込」を好む傾向にあると考えられる。

表34 決済手段別件数と割合

決済手段	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
クレジットカード	4,509 (74.9)		4,666 (74.6)	
金融機関振込	374 (6.2)		489 (7.8)	
資金移動	206 (3.4)		160 (2.6)	
現金	178 (3.0)		252 (4.0)	
電子マネー・ プリペイドカード	57 (0.9)		62 (1.0)	
その他	614 (10.2)		510 (8.2)	
不明	80 (1.3)		118 (1.9)	

3) トラブル類型

「解約トラブル」は、2015年度以降、最も多いトラブル類型となっており、相談全体の56.8%となり、2018年度よりさらに増加している。内容を見ると、2018年度に多かったPCソフトウェアの解約トラブル*⁷に関する相談が減少する一方、チケットの転売仲介サイトで購入したチケットの解約に関する相談が増加した。また、インターネットサイト会員契約や、渡航認証の電子申請に関する相談も、2018年度と比べると増加している。次いで、「詐欺・模倣品トラブル」(「詐欺疑い」および「模倣品到着」*⁸)が12.3%と一定の割合を占めるが、2018年度と比較すると「詐欺疑い」はやや減少している(表35)。

表35 トラブル類型別件数と割合

トラブル類型	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
解約	3,417 (56.8)		3,144 (50.2)	
詐欺疑い	498 (8.3)		641 (10.2)	
商品未到着	418 (6.9)		572 (9.1)	
模倣品到着	239 (4.0)		218 (3.5)	
返品	140 (2.3)		135 (2.2)	
不当請求	117 (1.9)		110 (1.8)	
不良品	77 (1.3)		78 (1.2)	
その他	1,112 (18.5)		1,359 (21.7)	

* 7 パソコンの画面上に、ポップアップでウイルス感染やセキュリティに関するメッセージが表示されたため、表示された番号に電話したところ遠隔操作によりPCセキュリティソフトの購入をさせられたなどというトラブル。

* 8 「詐欺疑い」は、注文および決済の事実が確認できるにもかかわらず、何も届かないまま事業者とのコミュニケーションが途絶え(または事業者が合理的な対応をしない)、かつ事業者の実体が正確に把握できない相談を指す。「模倣品到着」は、広義には詐欺と考えられるが、模倣品到着に関する事実と傾向を把握するため区別している。他方、「商品未到着」は、事業者の実体が確認できる相談を指しており、「詐欺疑い」や「模倣品到着」とは異なる。

4) 商品・サービス類型

「衣類」、スニーカーやブーツ等の「履物」、化粧品、バッグ・腕時計・装飾品等の「身の回り品」をみると、2018年度はこの3つで相談全体の23.5%を占めていたが、2019年度は「衣類」以外は減少し、相談全体の20%弱となった。このうち「履物」については、相談件数が2018年度の367件が、2019年度は187件と半分程度となっている。

「役務・サービス」は2018年度の24.4%に比べて36.7%と大幅に増加している。内容をみると、チケットの転売仲介サイトに関する相談が最も多く、次いで、インターネットサイト会員の解約や返金に関する相談、渡航認証の電子申請に関する相談となっている。

「ソフトウェア」は、PCソフトウェアの解約トラブル^{*9}が主な内容だが、2018年度の26.0%から15.8%と、大きく減少した。

インターネット経由で購入した航空券や宿泊の予約に関する相談も引き続き寄せられており、特に「航空券」は2018年度の6.4%から8.2%に増加した。これは新型コロナウイルスの影響で、2020年1月末頃から航空券の解約に関する相談が増加したことが要因とみられる（表36）。

表36 商品・サービス類型別件数と割合

商品・サービス類型	2019年度		(参考) 2018年度
	上段：件数	下段：割合 (%)	
役務・サービス	2,209 (36.7)		1,525 (24.4)
ソフトウェア	950 (15.8)		1,624 (26.0)
衣類	607 (10.1)		624 (10.0)
航空券	495 (8.2)		402 (6.4)
趣味用品	470 (7.8)		425 (6.8)
身の回り品	401 (6.7)		477 (7.6)
履物	187 (3.1)		367 (5.9)
家具・家電	174 (2.9)		143 (2.3)
宿泊	171 (2.8)		263 (4.2)
食品・日用品	85 (1.4)		100 (1.6)
健康補助食品	50 (0.8)		65 (1.0)
その他	128 (2.1)		131 (2.1)
不明	91 (1.5)		111 (1.8)

* 9 前掲* 7参照

5) CCJに寄せられた相談の相手先事業者所在地

事業者所在地が判別できた相談^{*10}について相手方事業者の所在地をみると、2018年度に引き続き「アメリカ」が最多となり、事業者所在地が判別できた相談に占める割合は21.5%であった。続いて「スイス」(12.7%)、「中国」(10.1%)、「イギリス」(6.5%)の順で多く、この4カ国で半分以上(50.8%)を占めている。「アメリカ」は役務・サービス、ソフトウェア、衣類に関する相談が多かった。

2位の「スイス」はチケットの転売仲介サイトに関するトラブルが主な内容となる役務・サービスが大半を占めており、件数をみると2018年度の約2.3倍となっている。3位の「中国」は、衣類、趣味用品、身の回り品、家具・家電、履物といった生活に密着した商品の模倣品等に関する相談が多くなっている。4位の「イギリス」は、役務・サービスとソフトウェアが半分以上を占めている(表37)。

表37 相手先事業者所在地別件数と割合

2019年度		(参考) 2018年度	
上段：件数		下段：割合(%)	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	888 (21.5)	アメリカ	767 (22.2)
スイス	525 (12.7)	中国	298 (8.6)
中国	416 (10.1)	スイス	226 (6.5)
イギリス	269 (6.5)	イギリス	224 (6.5)
シンガポール	259 (6.3)	香港	218 (6.3)
スペイン	215 (5.2)	シンガポール	206 (6.0)
香港	183 (4.4)	マルタ	167 (4.8)
カナダ	156 (3.8)	スペイン	154 (4.4)
キプロス	113 (2.7)	カナダ	135 (3.9)
オランダ	87 (2.1)	韓国	101 (2.9)
その他の国・地域	1,016 (24.6)	その他の国・地域	965 (27.9)

*10 2019年度の相談(6,018件)から、事業者所在地が不明の相談(1,507件)および事業者が国内だった相談(384件)を除いた4,127件を母数としている。2018年度についても相談総件数(6,257件)から所在地不明(2,559件)および国内(237件)を除いた3,461件を母数としている。

国民生活センター訪日観光客消費者 ホットラインに寄せられた相談

「訪日観光客消費者ホットライン (Consumer Hotline for Tourists)」(以下「訪日窓口」という)は、日本を訪れた外国人観光客が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に相談ができる三者間通訳を利用した電話相談窓口であり、2018年12月から英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語の計7カ国語による相談を受け付けている(フランス語は2020年4月から開始)。

以下では、2019年度に訪日窓口で受け付けた369件の相談のうち、訪日観光客から寄せられた264件の相談について概況を報告する。

1. 相談時期別件数

相談時期別にみたら、訪日中が145件(54.9%)と半数以上を占めた。訪日後の相談85件(32.2%)については、訪日中にトラブルが解決しなかったものや訪日後に気付いたトラブルについて相談を寄せるケースがみられた。訪日前の相談も34件(12.9%)となっており、特に、2020年2月から3月にかけては、新型コロナウイルスの影響による宿泊施設や航空券の予約キャンセルについてなど、訪日前の相談が他の月に比べて多く寄せられた(表38)。

2. 対応言語別件数

言語別の相談件数では、「中国語」が61.0%と半分以上を占めている。その次に「英語」が23.1%となっており、その2言語で8割以上を占めている。「日本語」による相談も寄せられているが、これは相談者が日本語を話せるケースのほか、相談者の友人(日本人)から相談を寄せられるケースがあることによる(表39)。

表38 相談時期別の件数と割合

相談時期	件数	割合 (%)
訪日前	34	12.9
訪日中	145	54.9
訪日後	85	32.2

(注) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

表39 対応言語別の件数と割合

対応言語	件数	割合 (%)
中国語	161	61.0
英語	61	23.1
日本語	27	10.2
韓国語	10	3.8
タイ語	5	1.9
ベトナム語	0	0.0

(注) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

3. 相談の主な商品・サービス

訪日窓口は外国人観光客向けの相談窓口であるため、寄せられる相談は旅行に関連する商品・役務等が多い。

商品・役務等別分類でみると、「宿泊施設」が28.4%と最も多く、「予約サイトの表示と違う」「予約した部屋が汚い」など部屋の状態に関する相談や予約したホテルや民泊等のキャンセル料に関する相談などが寄せられた。

次いで「外食」が11.7%で、旅行中に利用した飲食店におけるメニュー表示、請求額等に関するトラブルがみられた。

また、「健康食品」に関するトラブルも多く、中にはツアーで連れていかれた免税店で購入した健康食品の販売方法に関する相談なども寄せられた。

その他にも旅行中の買い物にまつわるものとして「化粧品」「時計・時計付属品」「かばん」の品質や返品・返金、またドラッグストア等で購入した「医薬品類」「他の保健衛生用品」の返品・返金に関する相談も多く寄せられた。「医療サービス」については、日本で受けた美容医療の手術に関する相談などがみられた。「旅行代理業全般」「手配旅行」については、参加している観光ツアーのガイドに関する苦情などが寄せられた。「レンタカー」に関しては、主にレンタカーの保険・補償制度の適用に関する相談が寄せられた。また、旅行中の移動に関して「航空サービス」「タクシーサービス」「鉄道サービス」の相談もみられた（表40）。

4. 相談の内容

相談内容別にみると「契約・解約」「接客対応」に関する相談が多い。「契約・解約」では、宿泊施設や航空券の予約・キャンセルに伴う相談や、健康食品を購入したが価格が高額なので返品したいといったもの、「接客対応」に関しては、言語の違いにより事業者とのコミュニケーションがうまく取れずにトラブルになるケースがみられ、宿泊施設や飲食店において従業員から受けた不快な言動に関して謝罪を求めたいといった相談が寄せられた。なお、内容別分類は複数回答項目である。

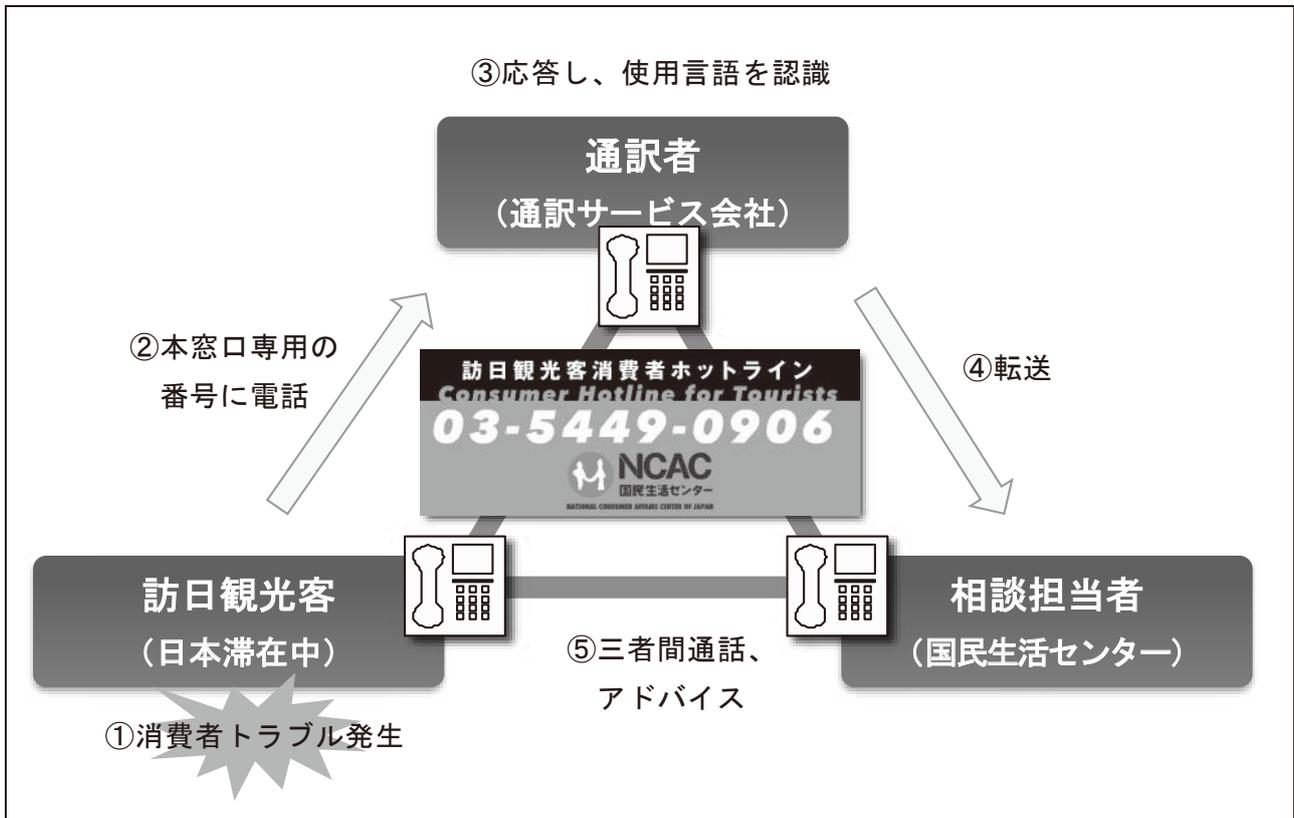
表40 主な商品・役務等別分類の件数と割合

商品・役務等別分類	件数	割合 (%)
宿泊施設	75	28.4
外食	31	11.7
健康食品	22	8.3
化粧品	12	4.5
時計・時計付属品	11	4.2
かばん	9	3.4
医療サービス	8	3.0
医薬品類	6	2.3
旅行代理業全般	6	2.3
レンタカー	5	1.9
他の保健衛生用品	5	1.9
航空サービス	5	1.9
タクシーサービス	4	1.5
手配旅行	4	1.5
鉄道サービス	4	1.5
他の行政サービス	3	1.1
紳士・婦人洋服	3	1.1
電話関連機器・用品	3	1.1
ふとん類	2	0.8
他の身の回り品	2	0.8
商品一般	2	0.8
国内バックツアー	2	0.8
移动通信サービス	2	0.8
観覧・鑑賞その他	2	0.8
賃貸アパート・マンション	2	0.8
靴・運動靴	2	0.8
音響・映像機器付属品	2	0.8
その他	30	11.4

(注) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

5. その他

図12 「訪日観光消費者ホットライン」のイメージ



<相談の流れ>

- ・ 訪日観光客：日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に、本窓口専用の電話番号に電話をする。(上記①・②)
- ・ 通訳サービス会社：応答し、相談者の使用言語を認識して、その言語の通訳ができる者（通訳者）が国民生活センターに転送する。(上記③・④)
- ・ 国民生活センター：本窓口の相談担当者が応答し、通訳者を介して、相談者からの聴き取り、アドバイス等を行う（三者間通話）。(上記⑤)

II

消費生活関連資料

全国の商品テスト概要

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等で実施された「苦情処理テスト^{*1}」「商品テスト（比較・試買テスト）^{*2}」の実態を調査している。

都道府県中央センター、一部支部センター、政令指定都市センター、市区町村センターなど計1,110センターを対象に調査票を郵送し、1,059センターが回答した（回収率95.4%）。

1 苦情処理テスト

2019年度に全国の消費生活センター等および国民生活センターで実施された苦情処理テストの総件数は744件^{*3}で、2018年度より129件（対前年度比14.8%）減少した（表41）。

苦情処理テストを実施したのは、都道府県31センター、政令指定都市13センター、市区町村110センターおよび国民生活センターの合計155センターであった。

表41 苦情処理テスト件数の推移

年度	総件数	対前年度増加率(%)	実施機関数
2013	1,505	△ 9.0	241
2014	1,312	△ 12.8	228
2015	1,110	△ 15.4	203
2016	1,064	△ 4.1	204
2017	940	△ 11.7	199
2018	873	△ 7.1	193
2019	744	△ 14.8	155

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（1）商品別分類の件数

「住居品」が237件（31.9%）と最も多く、次いで「教養娯楽品」133件（17.9%）「被服品」83件（11.2%）、「食料品」80件（10.8%）であった（表42 73頁）。この4つの商品別分類で約7割を占めており、これらに続いて「保健衛生品」「クリーニング（被服品）」「車両・乗り物」「光熱水品」等の順であった。2018年度より最も減少したのは「被服品」で、2018年度の121件より38件減少した。

*1 消費者からの消費生活に係る苦情相談について、原因を究明するもの。

*2 複数の商品について、品質・性能等、さまざまな角度から比較し、評価を行うもの。

*3 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの。

表42 苦情処理テスト商品別分類の件数

商品別分類	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	設備 土地・建物・	その他の商品	クリーニング (被服品)	クリーニング (その他)	合計
実施機関												
都道府県センター	57	85	11	41	23	76	10	6	4	31	3	347
政令指定都市センター	2	18	0	6	2	2	2	2	0	13	0	47
市区町村センター	13	51	8	15	15	21	13	5	6	12	1	160
国民生活センター	8	83	2	21	21	34	18	3	0	0	0	190
合計	80	237	21	83	61	133	43	16	10	56	4	744
※(総件数に占める比率)	(10.8%)	(31.9%)	(2.8%)	(11.2%)	(8.2%)	(17.9%)	(5.8%)	(2.2%)	(1.3%)	(7.5%)	(0.5%)	(100.0%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの。

(2) 外部依頼件数

テストの効率化や外部機関の専門知識を活用するなどの理由で、外部機関への依頼により実施された苦情処理テスト件数は、総件数744件のうち257件であった(表43)。また、総件数のうち国民生活センター実施分190件を除く苦情処理テスト件数合計554件における外部依頼の割合は、46.4%で、2018年度の51.3%より4.9%減少した。

商品別分類ごとにみると、「住居品」が90件と最も多く、次いで「教養娯楽品」33件、「被服品」27件の順であった。外部依頼依存率は「車両・乗り物」84.0%、「保健衛生品」「その他の商品」60.0%、「住居品」58.4%と続いた。

表43 苦情処理テスト外部依頼件数

商品別分類	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	設備 土地・建物・	その他の商品	クリーニング (被服品)	クリーニング (その他)	合計
実施機関												
都道府県センター	2	28	0	8	8	12	7	0	0	3	0	68
政令指定都市センター	2	18	0	5	2	2	2	2	0	13	0	46
市区町村センター	11	44	7	14	14	19	12	5	6	10	1	143
合計	15	90	7	27	24	33	21	7	6	26	1	257
苦情処理テスト件数合計 (国民生活センターを除く)	72	154	19	62	40	99	25	13	10	56	4	554
※(苦情処理テスト件数合計に 占める比率(外部依頼依存率))	(20.8%)	(58.4%)	(36.8%)	(43.5%)	(60.0%)	(33.3%)	(84.0%)	(53.8%)	(60.0%)	(46.4%)	(25.0%)	(46.4%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 外部依頼件数は、国民生活センターへの依頼を含む。

(3) 苦情処理テスト内容

苦情処理テストの内容を「危害に関するもの」「危険に関するもの」「その他品質・性能等」の3項目に分類すると、「その他品質・性能等」が469件（63.0%）と最も多く、「危害に関するもの」138件（18.5%）、「危険に関するもの」137件（18.4%）、の順であった（表44）。

商品分類別に「危害に関するもの」「危険に関するもの」を合わせた割合をみると、「車両・乗り物」が67.5%、次いで「住居品」が52.7%の順であった。

表44 商品別分類ごとの苦情処理テストの内容別件数

商品別分類	テスト内容 危害に関するもの	危険に関するもの	その他品質・性能等	合計
食料品	8 (10.0%)	2 (2.5%)	70 (87.5%)	80 (100.0%)
住居品	43 (18.1%)	82 (34.6%)	112 (47.3%)	237 (100.0%)
光熱水品	2 (9.5%)	9 (42.9%)	10 (47.6%)	21 (100.0%)
被服品	10 (12.0%)	5 (6.0%)	68 (81.9%)	83 (100.0%)
保健衛生品	18 (29.5%)	5 (8.2%)	38 (62.3%)	61 (100.0%)
教養娯楽品	31 (23.3%)	20 (15.0%)	82 (61.7%)	133 (100.0%)
車両・乗り物	18 (41.9%)	11 (25.6%)	14 (32.6%)	43 (100.0%)
土地・建物・設備	6 (37.5%)	1 (6.3%)	9 (56.3%)	16 (100.0%)
その他の商品	0 (0.0%)	2 (20.0%)	8 (80.0%)	10 (100.0%)
クリーニング（被服品）	2 (3.6%)	0 (0.0%)	54 (96.4%)	56 (100.0%)
クリーニング（その他）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (100.0%)	4 (100.0%)
合計	138 (18.5%)	137 (18.4%)	469 (63.0%)	744 (100.0%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) () 内は各商品分類に占める比率。

2 商品テスト（比較・試買テスト）

2019年度に全国の消費生活センター等および国民生活センターで実施された商品テスト（比較・試買テスト）の総件数は32件で、2018年度より5件（対前年度比13.5%）減少した（表45）。

商品テストを実施したセンター数は都道府県6センター、政令指定都市1センター、市区町村6センターおよび国民生活センターの合計14センターであった。

表45 商品テスト（比較・試買テスト）件数の推移

年度	総件数	対前年度増加率(%)	実施機関数
2013	49	4.3	20
2014	51	4.1	19
2015	46	△ 9.8	19
2016	45	△ 2.2	19
2017	36	△ 20.0	15
2018	37	2.8	16
2019	32	△ 13.5	14

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（1）商品分類別件数

飲料や調理食品などの「食料品」が13件（40.6%）と最も多く、空調・冷暖房機器などの「住居品」6件（18.8%）、音響・映像製品などの「教養娯楽品」5件（15.6%）と続いた。この3つの商品別分類で7割を超え、これらに続いて「被服品」「保健衛生品」「車両・乗り物」の順であった。2018年度は0件であった「被服品」は、2019年度は3件実施された（表46、図13 76頁）。

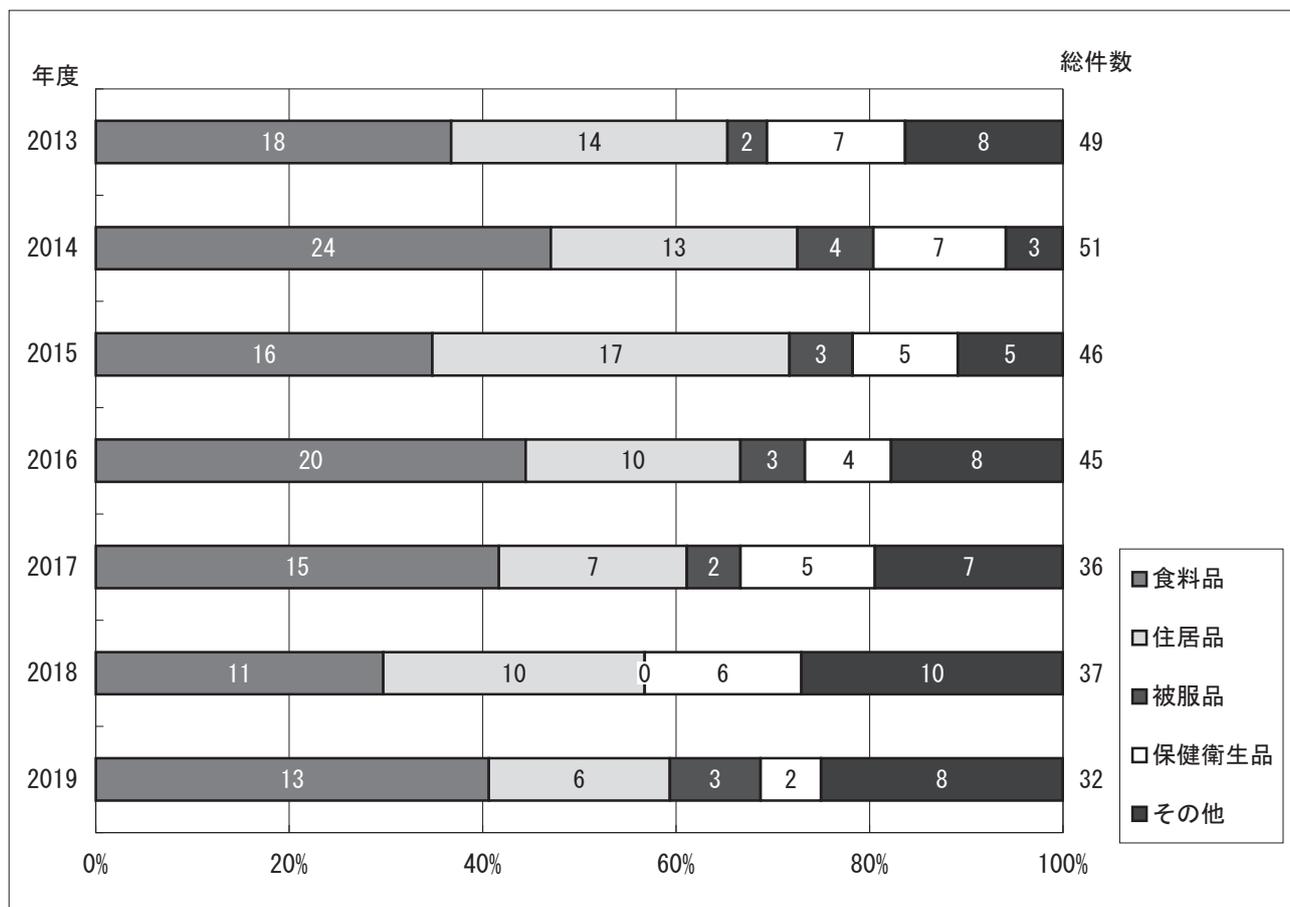
機関別に実施状況をみると、都道府県では「食料品」6件、「住居品」「保健衛生品」「教養娯楽品」が各2件、「被服品」1件であった。政令指定都市では「住居品」1件であり、市区町村では「食料品」6件、「被服品」1件であった。

表46 商品テスト商品別分類の件数

実施機関	商品別分類											合計
	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	
都道府県センター	0	6	2	0	1	2	2	0	0	0	0	13
政令指定都市センター	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
市区町村センター	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7
国民生活センター	1	1	3	0	1	0	3	2	0	0	0	11
合計	1	13	6	0	3	2	5	2	0	0	0	32
※（総件数に占める比率）	(3.1%)	(40.6%)	(18.8%)	(0.0%)	(9.4%)	(6.3%)	(15.6%)	(6.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図13 商品テスト年度別件数（商品別分類）



(注) 「その他」は「商品一般」「光熱水品」「教養娯楽品」「車両・乗り物」「土地・建物・設備」「その他の商品」「クリーニング」をまとめたもの。

参考資料

1. 機関別テスト実施状況（件数）

(1) 都道府県センター

都道府県名	苦情処理テスト	商品テスト
北海道	176	4
青森県	0	0
岩手県	0	1
宮城県	1	0
秋田県	0	0
山形県	0	0
福島県	3	0
茨城県	0	0
栃木県	0	0
群馬県	13	0
埼玉県	20	1
千葉県	9	0
東京都	35	0
神奈川県	4	2
新潟県	1	0
富山県	5	0
石川県	10	0
福井県	5	2
山梨県	0	0
長野県	1	0
岐阜県	3	0
静岡県	0	3
愛知県	14	0
三重県	0	0
滋賀県	2	0
京都府	9	0
大阪府	2	0
兵庫県	8	0
奈良県	1	0
和歌山県	1	0
鳥取県	4	0
島根県	1	0
岡山県	3	0
広島県	2	0
山口県	1	0
徳島県	0	0
香川県	0	0
愛媛県	1	0
高知県	1	0
福岡県	0	0
佐賀県	0	0
長崎県	0	0
熊本県	6	0
大分県	0	0
宮崎県	0	0
鹿児島県	2	0
沖縄県	3	0
合計	347	13

(2) 政令指定都市センター

都市名	苦情処理テスト	商品テスト
札幌市	0	1
仙台市	1	0
さいたま市	2	0
千葉市	2	0
横浜市	12	0
川崎市	3	0
相模原市	1	0
新潟市	0	0
静岡市	0	0
浜松市	0	0
名古屋市	3	0
京都市	5	0
大阪市	6	0
堺市	3	0
神戸市	0	0
岡山市	0	0
広島市	4	0
北九州市	4	0
福岡市	1	0
熊本市	0	0
合計	47	1

(3) 市区町村センター

市区町村名	苦情処理テスト	商品テスト
函館市	0	1
帯広市	1	1
富良野市	3	0
本別町	0	1
郡山市	1	0
いわき市	1	0
水戸市	1	0
下妻市	1	0
取手市	2	0
守谷市	1	0
稲敷市	1	0
宇都宮市	2	0
足利市	1	0
栃木市	1	0
鹿沼市	1	0
那須塩原市	1	0
太田市	1	0
富岡市	1	0
川越市	1	0
東松山市	1	0
狭山市	1	0
鴻巣市	1	0
草加市	1	0
入間市	1	0
朝霞市	2	0
鶴ヶ島市	1	0
伊奈町	0	1
小川町	1	0
船橋市	1	0
松戸市	1	0
旭市	1	0
習志野市	1	0
柏市	1	0
印西市	1	0
港区	4	1
文京区	1	0
台東区	1	0
墨田区	1	0
江東区	2	0
品川区	3	0
大田区	3	0
世田谷区	1	0
渋谷区	2	0
中野区	1	0
杉並区	4	0
練馬区	3	0

市区町村名	苦情処理テスト	商品テスト
足立区	2	0
江戸川区	2	0
立川市	3	0
武蔵野市	1	0
青梅市	1	0
府中市	1	0
日野市	1	0
東村山市	2	0
清瀬市	3	0
稲城市	1	0
西東京市	1	0
横須賀市	1	0
平塚市	1	0
鎌倉市	2	0
藤沢市	1	0
小田原市	1	0
茅ヶ崎市	1	0
勝山市	1	0
多治見市	1	0
美濃市	1	0
富士宮市	0	2
富士市	1	0
豊橋市	1	0
岡崎市	1	0
一宮市	1	0
半田市	1	0
豊田市	3	0
小牧市	1	0
知多市	1	0
清須市	1	0
いなべ市	1	0
長浜市	1	0
甲賀市	1	0
湖南市	2	0
岸和田市	1	0
豊中市	1	0
泉大津市	2	0
貝塚市	1	0
守口市	1	0
枚方市	1	0
茨木市	2	0
八尾市	1	0
寝屋川市	4	0
高石市	1	0
東大阪市	2	0
泉南市	1	0

市区町村名	苦情処理テスト	商品テスト
交野市	1	0
姫路市	3	0
尼崎市	2	0
西宮市	1	0
芦屋市	2	0
加古川市	1	0
宝塚市	5	0
三木市	1	0
播磨町	1	0
奈良市	2	0
生駒市	1	0
松江市	1	0
倉敷市	2	0
松山市	3	0
新居浜市	2	0
高知市	1	0
香南市	1	0
柳川市	1	0
阿蘇市	2	0
宮崎市	1	0
日向市	1	0
鹿児島市	1	0
合計	160	7

2. 商品分類別商品テスト一覧

(1) 商品一般

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
商品一般	スプレー缶製品・カセットボンベによる事故の防止策	殺虫剤、化粧品、医薬品、塗料、消臭・芳香剤などといったスプレー缶（エアゾール缶）製品は、日常生活のさまざまなところで、身近に利用されている。また、カセットボンベとカセットこんろは、日常生活での利用だけではなく、災害時など不測の事態にも利用できることから、自活するための家庭備蓄としても活用されている。一方で、2018年12月に北海道札幌市、2019年7月に大阪府高槻市で発生した、スプレー缶製品の不適切な廃棄が原因とみられる大規模な爆発火災事故が大きく報道されるなど、スプレー缶製品による事故が後を絶たず、その正しい使用・保管・廃棄方法について、理解が十分ではないことが考えられた。そこで、スプレー缶製品やカセットボンベの使用・保管・廃棄方法などに関するアンケートや使用実態の調査を行うとともに、スプレー缶製品による事故の危険性についてテストを行った	国民生活センター

(2) 食料品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食料品一般	カップ麺容器への食用油の影響について	健康に良いといわれるエゴマ油などを発泡ポリスチレン製容器のカップ麺に加えると、容器に穴が開き、漏れた熱湯でやけどする危険性がある。しかし、こうしたことは消費者にほとんど知られていない。このため、エゴマ油などの食用油がカップ麺容器を変質させるかどうかテストし、こうした危険性について情報提供することとした	岩手県
	商品量目試買調査	町内のスーパーの食料品の計量を行い、消費者保護の観点から商品の適正な計量が行われているか調査した。調査結果は超過や不足の誤差はあったが、調査した16品すべてが適正な計量であった	本別町
穀類	精米の包装に記載された保存方法の調査	米には期限表示がなく、不適切な保存や取扱いをしている消費者も少なくないため、市販精米の袋に記載されている保存方法について実態調査し、啓発および業界団体への提言のための資料とする	港区
魚介類	サバ缶（消費者団体との共同テスト）	サバ缶について、表示を確認し、試食テストを実施した	福井県
肉類	肉類	量目検査。消費者の計量意識および商品知識を身に付けさせるとともに、事業者には正確な計量を促すことを目的としている	富士宮市
野菜・海藻	ほうれん草の硝酸イオンとミネラル含有量の調査	食の安全を求める消費者ニーズへの対応と地産地消の推進を図るため、北海道産（十勝）と道外産のほうれん草を比較調査した	帯広市
調味料・油脂	オリーブオイル（消費者団体との共同テスト）	オリーブオイルについて、表示を確認し、試飲テストを実施した	福井県
	マヨネーズ、半固体状ドレッシング	油脂含有率をテストした	函館市
飲料	緑茶（ペットボトル）のカテキン類含有量	ペットボトルに入った緑茶13銘柄のカテキン類含有量をテストした	北海道
	飲料に含まれるカフェイン量	清涼飲料水に含まれるカフェインについて、消費者に情報提供し、カフェインの適正摂取を促すため、159銘柄を対象にカフェイン含有量等を調査した。その結果、コーヒーやエナジードリンクは平均で製品1本あたり100mgを超えるカフェインが含まれていることが分かった	静岡県
食調理	調理食品	量目検査。消費者の計量意識および商品知識を身に付けさせるとともに、事業者には正確な計量を促すことを目的としている	富士宮市

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
健康食品	GABA含有健康食品	GABA含有健康食品について、消費者へ情報提供し、「健康食品」の適正利用を促すため、機能性表示食品といわれる健康食品の14銘柄を対象にGABA含有量、崩壊試験、同一銘柄間での重量のばらつき等を調査した。その結果、GABA含有健康食品の1日摂取目安量でGABA含有医薬品の1日服用量を超えるものはなかった	静岡県
	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	錠剤・カプセル状の健康食品は、外見上医薬品と誤認されることが多いものの、医薬品並みの品質管理がなされているものではないとされている。また、成分が一定量に調整されていない商品や、消化管の中で確実に溶けて、吸収されるように作られていないと思われる商品があるともいわれている。過去に品質や安全性等に問題がある商品が流通した事例もあり、今後も発生する可能性があることが指摘されている。そこで、全国の消費者を対象として、錠剤・カプセル状の健康食品の利用実態等に関するアンケート調査を実施するとともに、市販されている商品や、消費者から収集した利用途中の商品について品質等を調べた結果を取りまとめ、利用するに当たっての留意点等を情報提供した	国民生活センター

(3) 住居品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食生活機器	本体のプラスチック部品が脱落して湯がこぼれた電気ケトル	「電気ケトルを傾けたところ、前面の半透明の樹脂部分がはがれ、足に熱湯がかかりやけどをした。樹脂部分がはがれた原因を調べてほしい」というテスト依頼が寄せられた。当該品について外観調査等を行ったところ、本体の樹脂が全体的に劣化して弱くなったことで、本体と半透明のプラスチック部品の溶着部が破損し、半透明のプラスチック部品が脱落に至ったことが分かった	国民生活センター
	カセットボンベの保管期間にご注意を！	カセットこんろの燃料として使用されるカセットボンベは、利便性が高く、手軽な半面、高圧ガスを使用した可燃性の商品であるため、取り扱いには注意が必要である。PIO-NETには、2014年度以降の約5年7カ月の間に全国の消費生活センター等で受け付けたカセットボンベに関する相談は283件あり、そのうち64件は、ガス漏れに関する事例だった。カセットボンベは、防災対策の日常備蓄品としても推奨されているが、製造から長期間経過したり、保管環境が悪いと、内部パッキンの劣化によってガス漏れが発生する可能性があり、大変危険である。そこで、長期保管されていたり、保管環境が悪かったカセットボンベを調査し、消費者へ情報提供した	国民生活センター
洗浄剤等	おしゃれ着用洗剤	中性の普段着用洗剤が出回るようになり、おしゃれ着用中性洗剤は、「毛玉を防ぐ」「型くずれを防ぐ」効果をうたうようになった。セーターをおしゃれ着用洗剤で洗うと、その効果を期待できるのかテストした	札幌市
空調・冷暖房機器	冷風扇	冷風扇6銘柄について、製品の傾向を消費者に情報提供し、適切な利用を促すため、室内温度・湿度の変化、水使用量等を調査した。その結果、窓を開けた状態で冷風扇から放出される風に直接当たればより冷感が得られることが考えられた	静岡県
	電気ストーブの安全性に関するテスト	県内で電気ストーブ使用中の事故が報告されていることから、表示、性能および安全性のテストを行い、購入時や使用時の留意点を消費者に情報提供する	埼玉県
家具・寝具	木製ベビーベッドの収納扉が不意に開き乳児が窒息する重大事故が発生！	下部に扉付きの収納部分があり、床板の高さを調整できる木製ベビーベッドの使用時、収納部分の扉が不意に開いたために、乳児の頭部が隙間に挟まって窒息し、死亡あるいは重体に陥ったという重大事故等が2019年6月および9月に2件発生している。ベビーベッドの構造などを調査し、事故防止のポイントを情報提供した	国民生活センター

(4) 被服品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
下洋装	体型補正下着	皮膚のかぶれがあったので、商品に問題がないか。肌への影響や伸縮度が適正であるか	伊奈町
他の身の回り品	サングラスの商品テスト	白内障の術後のケアの為にサングラスを購入した。「眼鏡店でその旨を告げて相談したところ、色の濃いレンズのものを勧められた。」という相談があったことから、22銘柄についてレンズの濃度と紫外線透過率についてテストし、結果を情報提供した	神奈川県
	ジャンプ式折りたたみ傘の事故に注意	2013年に家庭用品品質表示法が一部改正され、ジャンプ式折りたたみ傘は「傘の開閉時およびシャフトの伸縮時には、顔やからだから離して使用する」旨を取り扱い上の注意として表示することが義務づけられた。ジャンプ式折りたたみ傘の中で、手元を収納する途中で手を放しても手元が飛び出さずに止まる機能を備えた商品と、この機能を備えていない従来の商品が市場に混在している状態である。PIO-NETには2014年度以降、2019年7月末までにジャンプ式折りたたみ傘に関する危害・危険情報が13件寄せられている。当センターにも商品テスト依頼が3件寄せられ、そのうち2件は治療に1カ月以上を要する事例であった。そこで、ジャンプ式折りたたみ傘について、使用実態を調査するとともに、ジャンプ式折りたたみ傘の特性および危険性をテストし、消費者へ情報提供した	国民生活センター

(5) 保健衛生品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
化粧品	分光光度計を用いた日焼け止め剤の評価	日本化粧品工業連合会に定められたSPF・PA値による評価方法は人の皮膚を用いる方法であるが、今回は分光光度計を用い、27銘柄の日焼け止め剤を評価した	北海道
他の保健衛生品	流せるティッシュ類の商品テスト	「流せるというティッシュをトイレで使い始めたら、マンションの下水があふれた」という相談があったことから、トイレに流せるという製品がどの程度水にほぐれるか、7品目について調査を実施し結果を情報提供した	神奈川県

(6) 教養娯楽品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
電話機・電話機用品	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意	スマートフォンを保護や装飾する目的で、さまざまなスマートフォンケースが販売されている。そのうち、内部に液体が封入された商品から漏れた液体が皮膚に付着し、化学やけどを負った事例が報告されている。これらの商品の多くには、皮膚障害が生じる可能性がある液体が使用されており、皮膚に付着すると発赤や化学やけどなどが生じる場合があるとして、当センターでは2016年に注意喚起を行っている。しかし、PIO-NETには、注意喚起を行った以降も新たに寄せられた危害情報が9件、治療に1カ月以上要した事例も3件あった。そこで、市販の5銘柄のスマートフォンケースに封入された液体の成分や表示等を再度調べ、被害の拡大防止のために、消費者に注意喚起した	国民生活センター
音響・映像製品	ブルーレイディスクの品質	ブルーレイディスク8銘柄の書き込み速度、耐熱性、耐寒性、耐塩水性、耐光性、耐磁性、耐傷性、落下試験、保存ケースによる比較をテストした	北海道
	防災ラジオの品質	懐中電灯等付加機能のある手回し充電可能なラジオ6銘柄の手回し充電、内蔵バッテリー充電、電池によるラジオ稼働時間、懐中電灯の照度、点灯時間、サイレン持続時間等をテストした	北海道

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
玩具・遊具	海水浴での「フロート使用中の事故」に気を付けましょう！	子どもが海で使用する遊具には、浮き輪やフロートなどがあるが、フロートは風による影響を特に強く受ける遊具である。海上保安庁によると、2018年中の事故の中には、フロートに乗った子どもが陸からの風により沖に向かって流された事例が複数みられた。フロートへの風の影響を明らかにするために、対象年齢が3歳以上のサーフ型、フロート海洋生物型、フロート鳥型の3種類について、使用時に風によって加わる力および漂流する速度を測定するとともに、海水浴場での漂流のようすを調査し、消費者へ注意喚起した	国民生活センター
	タトゥーシールやフェイスペイントによる肌トラブルが発生！	タトゥーシール、フェイスペイントまたはボディペイントは、ハロウィンパーティー、スポーツ観戦などのイベントの際に手軽に楽しめるとあって、多くの種類の製品が販売されている。しかし、肌に合わずかゆくなった、剥がしたときに肌に傷が付きシミが残った等の事故情報が消費者庁に寄せられている。そこで、販売されている製品に有害な成分が含まれていないか、テストを実施したところ、一部の製品において、化粧品には含有が認められていない成分が検出された。特に、子どもの皮膚は大人に比べて表皮が薄く、皮膚障害が発生する可能性があることを注意喚起した	国民生活センター

(7) 車両・乗り物

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
運搬用具	ベビーカーの転倒による乳幼児の事故に注意	現在販売されているベビーカーは、ハンドルの固定位置を変えて背面と対面を切り替えることができる商品、軽量・コンパクトな商品、3輪の商品、小回りが利いて押しやすい商品など多様化している。医療機関ネットワークには、2014年度以降にベビーカーごと転倒あるいは乳幼児が転落してけがをした事例が288件寄せられている。そこで、インターネットアンケート調査を実施し、消費者の使用実態を明らかにするとともに、現在販売されているベビーカーについて、ベビーカーごと転倒あるいは乳幼児が転落する要因の調査を行い、使い方について注意喚起した	国民生活センター
	手動車椅子の破損に注意	車椅子には、手動車椅子と電動機が備わっている電動車椅子があり、手動車椅子の中にも介助者が人力で操作する介助用車椅子、使用者もしくは介助者が人力で操作する自走用車椅子がある。特に使用者のみでの手動車椅子の使用時にフレームや車輪などに破損が生じた場合は、とっさに対応することは難しく、転倒やけがを負う危険性が考えられる。PIO-NETには、手動車椅子の破損に関する相談が95件あった。その中で危害・危険の事例は30件あり、そのうち2件は重傷を負っていた。そこで、現在販売されている比較的安価な自走用の手動車椅子の強度を調査し、消費者へ情報提供した	国民生活センター



独立行政法人

国民生活センター