

別表1 相談件数の年度別推移

	令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差	増減率
							(件)	(%)
苦情	44,759	86.7%	40,943	86.7%	42,831	87.3%	1,888	4.6%
問合せ・要望	6,842	13.3%	6,276	13.3%	6,215	12.7%	△61	△1.0%
計	51,601	100.0%	47,219	100.0%	49,046	100.0%	1,827	3.9%

別表2 契約当事者年代内訳(苦情)の年度別推移

	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)
19歳以下	1,205	2.7%	1,074	2.6%	1,072	2.5%
20歳代	3,531	7.9%	3,269	8.0%	3,453	8.1%
30歳代	4,036	9.0%	3,543	8.7%	3,535	8.2%
40歳代	6,069	13.6%	5,189	12.7%	5,292	12.4%
50歳代	6,758	15.1%	6,282	15.3%	6,809	15.9%
60歳代	6,413	14.3%	5,878	14.4%	6,374	14.9%
70歳代	6,944	15.5%	6,447	15.7%	6,928	16.2%
80歳以上	4,084	9.1%	3,897	9.5%	4,046	9.4%
不明	5,719	12.8%	5,364	13.1%	5,322	12.4%
計	44,759	100.0%	40,943	100.0%	42,831	100.0%
平均年齢	54.8歳		55.2歳		55.5歳	

別表3 契約当事者年代別既払平均額(1円以上支払った人対象)の年度推移

単位:円

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
19歳以下	94,556	96,511	152,387
20歳代	335,405	259,270	312,198
30歳代	284,510	452,568	435,392
40歳代	300,476	407,793	570,230
50歳代	403,072	444,374	583,730
60歳代	467,996	525,782	632,657
70歳代	607,881	676,264	440,881
80歳以上	501,822	659,476	639,853
全体	402,676	485,000	494,395
平均年齢	51.3歳	52.1歳	52.0歳

別表4 各年度における品目別苦情件数(令和4年度の上位15位で比較)

順位	品目	令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般(※1)	4,615	10.3%	4,182	10.2%	4,248	9.9%	66	1.6%
2	化粧品	1,831	4.1%	2,255	5.5%	3,830	8.9%	1,575	69.8%
3	健康食品	2,636	5.9%	1,378	3.4%	1,381	3.2%	3	0.2%
4	賃貸アパート・マンション	1,321	3.0%	1,287	3.1%	1,175	2.7%	△112	△8.7%
5	移动通信サービス	1,367	3.1%	1,356	3.3%	1,115	2.6%	△241	△17.8%
6	エステティックサービス	276	0.6%	429	1.0%	1,114	2.6%	685	159.7%
7	他の役務サービス(※2)	1,090	2.4%	962	2.3%	1,071	2.5%	109	11.3%
8	紳士・婦人洋服	923	2.1%	970	2.4%	872	2.0%	△98	△10.1%
9	修理サービス	1,347	3.0%	967	2.4%	832	1.9%	△135	△14.0%
10	インターネット接続回線	900	2.0%	827	2.0%	730	1.7%	△97	△11.7%
11	電気	517	1.2%	575	1.4%	653	1.5%	78	13.6%
12	フリーローン・サラ金	523	1.2%	510	1.2%	560	1.3%	50	9.8%
13	その他金融関連サービス	380	0.8%	445	1.1%	519	1.2%	74	16.6%
14	四輪自動車	461	1.0%	458	1.1%	465	1.1%	7	1.5%
15	娯楽等情報配信サービスその他(※3)	—	—	415	1.0%	454	1.1%	39	9.4%
	計	44,759		40,943		42,831		1,888	4.6%

(※1) 商品一般

商品やサービスが何なのか特定する必要がないもの(代表例:請求内容が特定されていない架空請求)

(※2) 他の役務サービス

役務契約のうち、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、保険・福祉サービスを除いたもの(代表例:ネットの質問サイトを利用したら、継続契約になっていて、毎月請求が続くなどの有料質問サイト等)

(※3) 「娯楽等情報配信サービスその他」は2021年度分類改定による新設

別表5 支払額が1円以上の苦情(令和4年度の上位10位)

順位	品目	件数	(%)	既払平均額
1	化粧品	1,098	11.5%	9,797
2	エステティックサービス	445	4.7%	232,253
3	健康食品	365	3.8%	145,378
4	紳士・婦人洋服	287	3.0%	17,598
5	修理サービス	284	3.0%	112,345
6	商品一般	281	2.9%	328,368
7	他の役務サービス	274	2.9%	315,242
8	出会い系サイト・アプリ	173	1.8%	534,673
9	内職・副業その他	169	1.8%	579,562
10	かばん	138	1.4%	28,864
	支払額が1円以上の苦情	9,540		494,395

別表6 地域別の上位品目苦情件数及び既払平均額等

順位	神戸・阪神		東播磨・北播磨		中播磨		西播磨		但馬		丹波		淡路	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	化粧品	2,688	商品一般	541	商品一般	516	商品一般	136	商品一般	239	商品一般	113	商品一般	112
2	商品一般	2,591	化粧品	467	化粧品	378	化粧品	108	化粧品	82	化粧品	41	化粧品	66
3	賃貸アパート・マンション	932	健康食品	194	エステティックサービス	148	健康食品	52	フリーローン・サラ金	73	健康食品	19	健康食品	31
4	健康食品	878	移动通信サービス	127	健康食品	146	エステティックサービス	34	健康食品	61	電気	17	移动通信サービス	15
5	他の役務サービス	802	エステティックサービス	123	移动通信サービス	136	インターネット接続回線	23	電気	55	移动通信サービス	16	他の役務サービス	14
6	エステティックサービス	781	紳士・婦人洋服	106	他の役務サービス	107	他の役務サービス	23	移动通信サービス	46	塗装工事	9	紳士・婦人洋服	14
7	移动通信サービス	752	他の役務サービス	103	賃貸アパート・マンション	100	移动通信サービス	23	社会保険	33	その他金融関連サービス	8	電気	14
8	紳士・婦人洋服	628	フリーローン・サラ金	102	紳士・婦人洋服	78	電気	20	インターネット接続回線	25	アクセサリ	8	エステティックサービス	12
9	修理サービス	610	修理サービス	101	修理サービス	75	フリーローン・サラ金	18	役務全般	25	内職・副業その他	8	屋根工事	11
10	インターネット接続回線	511	賃貸アパート・マンション	100	四輪自動車	75	修理サービス	18	紳士・婦人洋服	25	娯楽等情報配信サービスその他	8	インターネット接続回線	10
11	電気	405	インターネット接続回線	98	電気	69	紳士・婦人洋服	16	娯楽等情報配信サービスその他	24	インターネット接続回線	7	塗装工事	10
12	その他金融関連サービス	347	四輪自動車	74	フリーローン・サラ金	62	その他金融関連サービス	15	賃貸アパート・マンション	23	インターネット通信関連サービス	7	その他金融関連サービス	9
13	娯楽等情報配信サービスその他	330	電気	73	その他金融関連サービス	58	賃貸アパート・マンション	12	他の行政サービス	19	修理サービス	7	インターネットゲーム	9
14	アダルト情報	304	その他金融関連サービス	70	インターネット接続回線	56	電気温水器	11	他の役務サービス	16	四輪自動車	7	出会い系サイト・アプリ	9
15	医療サービス	303	アダルト情報	60	内職・副業その他	45	インターネットゲーム	11	修理サービス	15	エステティックサービス	6	新聞	9
総件数		29,424		5,222		4,365		1,032		1,498		562		728
支払額1円以上の件数及び その割合(%)		6,459 22.0%		1,499 28.7%		765 17.5%		245 23.7%		293 19.6%		77 13.7%		202 27.7%
既払平均額(円)		490,046		606,539		462,313		390,285		369,533		619,560		182,459
契約当事者平均年齢(歳)		55.6		55.3		53.3		56.7		58.2		54.6		57.7
契約当事者以外の人からの相談件数及び その割合(%)		5,000 17.0%		946 18.1%		746 17.1%		203 19.7%		378 25.2%		98 17.4%		111 15.2%

別表7 契約当事者各年代における品目別苦情件数(令和4年度上位5位)

令和4年度(2022年度)																	
年代(%)	19歳以下	2.5%	20歳代	8.1%	30歳代	8.2%	40歳代	12.4%	50歳代	15.9%	60歳代	14.9%	70歳代	16.2%	80歳以上	9.4%	
順位	1	インターネットゲーム	230	エステティックサービス	636	賃貸アパート・マンション	214	化粧品	503	化粧品	938	化粧品	984	商品一般	866	商品一般	503
	2	化粧品	109	賃貸アパート・マンション	211	商品一般	190	商品一般	374	商品一般	562	商品一般	668	化粧品	677	健康食品	238
	3	エステティックサービス	89	商品一般	198	エステティックサービス	181	賃貸アパート・マンション	200	健康食品	255	健康食品	246	他の役務サービス	239	化粧品	187
	4	健康食品	63	内職・副業その他	134	化粧品	165	紳士・婦人洋服	178	紳士・婦人洋服	177	移動通信サービス	166	移動通信サービス	237	移動通信サービス	131
	5	商品一般	54	他の役務サービス	103	紳士・婦人洋服	108	健康食品	147	移動通信サービス	176	他の役務サービス	159	健康食品	225	他の役務サービス	119

別表8 契約当事者各年代における品目別苦情件数(令和3年度上位5位)

令和3年度(2021年度)																	
年代(%)	19歳以下	2.6%	20歳代	8.0%	30歳代	8.7%	40歳代	12.7%	50歳代	15.3%	60歳代	14.4%	70歳代	15.7%	80歳以上	9.5%	
順位	1	インターネットゲーム	220	エステティックサービス	226	商品一般	256	商品一般	423	商品一般	578	商品一般	647	商品一般	840	商品一般	426
	2	化粧品	135	商品一般	218	賃貸アパート・マンション	244	化粧品	288	化粧品	527	化粧品	446	化粧品	351	健康食品	232
	3	健康食品	114	賃貸アパート・マンション	204	紳士・婦人洋服	137	賃貸アパート・マンション	217	健康食品	229	移動通信サービス	199	移動通信サービス	295	移動通信サービス	154
	4	商品一般	63	内職・副業その他	192	化粧品	127	紳士・婦人洋服	204	賃貸アパート・マンション	200	健康食品	183	他の役務サービス	211	修理サービス	135
	5	アダルト情報	42	出会い系サイト・アプリ	121	移動通信サービス	123	移動通信サービス	175	紳士・婦人洋服	197	インターネット接続回線	142	健康食品	207	化粧品	131

別表9 契約当事者各年代における品目別苦情件数(令和2年度上位5位)

令和2年度(2020年度)																	
年代(%)	19歳以下	2.7%	20歳代	7.9%	30歳代	9.0%	40歳代	13.6%	50歳代	15.1%	60歳代	14.3%	70歳代	15.5%	80歳以上	9.1%	
順位	1	健康食品	216	デジタルコンテンツその他	332	商品一般	275	商品一般	489	商品一般	658	商品一般	768	商品一般	967	商品一般	485
	2	オンラインゲーム	193	健康食品	235	賃貸アパート・マンション	265	健康食品	485	健康食品	500	デジタルコンテンツその他	512	デジタルコンテンツその他	410	健康食品	194
	3	化粧品	131	商品一般	214	デジタルコンテンツその他	243	デジタルコンテンツその他	329	デジタルコンテンツその他	393	化粧品	347	健康食品	272	社会保険	192
	4	デジタルコンテンツその他	106	賃貸アパート・マンション	190	健康食品	237	化粧品	283	化粧品	386	健康食品	337	化粧品	253	修理サービス	151
	5	アダルト情報サイト	59	出会い系サイト	142	紳士・婦人洋服	147	賃貸アパート・マンション	245	移動通信サービス	232	移動通信サービス	212	移動通信サービス	246	移動通信サービス	122

別表10 取引類型別苦情件数

		令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差	増減率
								(件)	(%)
特殊販売	訪問販売	3,686	8.2%	3,316	8.1%	3,036	7.1%	△ 280	△ 8.4%
	通信販売	18,300	40.9%	16,536	40.4%	17,934	41.9%	1,398	8.5%
	マルチ商法	451	1.0%	372	0.9%	300	0.7%	△ 72	△ 19.4%
	電話勧誘販売	2,337	5.2%	2,074	5.1%	2,047	4.8%	△ 27	△ 1.3%
	ネガティブ・オプション(※4)	289	0.6%	178	0.4%	133	0.3%	△ 45	△ 25.3%
	訪問購入	365	0.8%	409	1.0%	424	1.0%	15	3.7%
	その他無店舗	385	0.9%	381	0.9%	460	1.1%	79	20.7%
計	25,813	57.7%	23,266	56.8%	24,334	56.8%	1,068	4.6%	
店舗販売	8,788	19.6%	7,919	19.3%	8,321	19.4%	402	5.1%	
不明	10,158	22.7%	9,758	23.8%	10,176	23.8%	418	4.3%	
計	44,759	100.0%	40,943	100.0%	42,831	100.0%	1,888	4.6%	
特殊販売/苦情総数 (%)		57.7%	56.8%	56.8%					

(※4) ネガティブ・オプション

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。送りつけ商法とも言う。

別表11 訪問販売関連相談における勧誘方法別苦情件数

		令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差	増減率
								(件)	(%)
訪問販売	家庭訪問販売	2,342	63.5%	2,263	68.2%	1,991	65.6%	△ 272	△ 12.0%
	アポイントメントセールス(※5)	35	0.9%	47	1.4%	44	1.4%	△ 3	△ 6.4%
	キャッチセールス(※6)	20	0.5%	27	0.8%	33	1.1%	6	22.2%
	S F 商法(※7)	19	0.5%	17	0.5%	27	0.9%	10	58.8%
	職場訪問販売	19	0.5%	7	0.2%	11	0.4%	4	57.1%
	その他	1,251	33.9%	955	28.8%	930	30.6%	△ 25	△ 2.6%
計	3,686	100.0%	3,316	100.0%	3,036	100.0%	△ 280	△ 8.4%	

(※5) アポイントメントセールス

「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い、電話や郵便等で喫茶店や事務所等へ呼び出し、商品やサービスを契約させる商法。

(※6) キャッチセールス

路上等で「アンケートに協力を」などと言って呼び止め、営業所や喫茶店等に同行させ、商品やサービスを契約させる商法。

(※7) S F 商法

閉め切った会場に人を集め、日用品などをただ同然で配って雰囲気を盛り上げた後、最終的に高額な商品を契約させる商法。催眠商法とも言う。

別表12 訪問販売関連相談における品目別苦情件数(令和4年度上位5位)

順位	品目	令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	修理サービス	854	23.2%	506	15.3%	411	13.5%	△95	△18.8%
2	新聞	272	7.4%	226	6.8%	207	6.8%	△19	△8.4%
3	電気	179	4.9%	223	6.7%	148	4.9%	△75	△33.6%
4	塗装工事	121	3.3%	163	4.9%	129	4.2%	△34	△20.9%
5	インターネット接続回線	119	3.2%	122	3.7%	109	3.6%	△13	△10.7%
	計	3,686		3,316		3,036		△280	△8.4%

別表13 通信販売関連相談における品目別苦情件数(令和4年度上位5位)

順位	品目	令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	化粧品	1,626	8.9%	2,037	12.3%	3,615	20.2%	1,578	77.5%
2	商品一般	1,637	8.9%	1,465	8.9%	1,337	7.5%	△128	△8.7%
3	健康食品	2,326	12.7%	1,100	6.7%	1,078	6.0%	△22	△2.0%
4	紳士・婦人洋服	765	4.2%	839	5.1%	738	4.1%	△101	△12.0%
5	他の役務サービス	396	2.2%	431	2.6%	515	2.9%	84	19.5%
	計	18,300		16,536		17,934		1,398	8.5%

別表14 マルチ商法関連相談における品目別苦情件数(令和4年度上位5位)

順位	品目	令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	複合サービス会員	71	15.7%	50	13.4%	59	19.7%	9	18.0%
2	健康食品	49	10.9%	38	10.2%	46	15.3%	8	21.1%
3	化粧品	53	11.8%	45	12.1%	36	12.0%	△9	△20.0%
4	ファンド型投資商品	43	9.5%	36	9.7%	22	7.3%	△14	△38.9%
4	商品一般	40	8.9%	39	10.5%	22	7.3%	△17	△43.6%
5	内職・副業その他	34	7.5%	37	9.9%	15	5.0%	△22	△59.5%
	計	451		372		300		△72	△19.4%

別表15 電話勧誘販売関連相談における品目別苦情件数(令和4年度上位5位)

順位	品目	令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般	334	14.3%	219	10.6%	196	9.6%	△23	△10.5%
2	インターネット接続回線	316	13.5%	209	10.1%	187	9.1%	△22	△10.5%
3	社会保険	214	9.2%	138	6.7%	176	8.6%	38	27.5%
4	他の役務サービス	171	7.3%	115	5.5%	175	8.5%	60	52.2%
5	電気	148	6.3%	115	5.5%	122	6.0%	7	6.1%
	計	2,337		2,074		2,047		△27	△1.3%

別表16 ネガティブ・オプション関連相談における品目別苦情件数(令和4年度上位5位)

順位	品目	令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般	53	18.3%	41	23.0%	30	22.6%	△11	△26.8%
2	アクセサリ	13	4.5%	12	6.7%	17	12.8%	5	41.7%
3	健康食品	12	4.2%	10	5.6%	8	6.0%	△2	△20.0%
4	化粧品	5	1.7%	2	1.1%	8	6.0%	6	300.0%
5	玩具・遊具その他	5	1.7%	1	0.6%	6	4.5%	5	500.0%
	計	289		178		133		△45	△25.3%

別表17 訪問購入関連相談における品目別苦情件数(令和4年度上位5位)

順位	品目	令和2年度		令和3年度		令和4年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	アクセサリ	54	14.8%	84	20.5%	103	24.3%	19	22.6%
2	商品一般	68	18.6%	80	19.6%	76	17.9%	△4	△5.0%
3	和服	21	5.8%	28	6.8%	19	4.5%	△9	△32.1%
4	靴・運動靴	27	7.4%	21	5.1%	19	4.5%	△2	△9.5%
5	紳士・婦人洋服	19	5.2%	11	2.7%	18	4.2%	7	63.6%
	計	365		409		424		15	3.7%

〔参考〕各表について、四捨五入の関係で合計が100%とならないものがある。