

表1 相談内容別件数(複数回答)

年間相談件数1,398件

区分	件数	割合(%)
契約・解約	923	42.0
販売方法	520	23.7
接客方法	252	11.5
品質・機能・役務品質	142	6.5
価格・料金	139	6.3
法規・基準	70	3.2
表示・広告	45	2.0
安全・衛生	26	1.2
買物相談	9	0.4
生活相談	4	0.2
施設・設備	2	0.1
計量・量目	1	0.0
その他	65	3.0
合計(複数回答)	2,198	

表2 商品・役務別相談件数

項目		件数	主な相談内容
商品	商品一般	119	不審な電話 クレジットカード不正利用 覚えのない督促状
	食料品	104	健康食品 米 ミネラルウォーター(ウォーターサーバー)
	教養娯楽品	96	新聞 スマートフォン 電子タバコ
	保険衛生品	81	化粧品(美容液など) 育毛剤 漢方薬 眼鏡
	被服品	75	上着類 スニーカー 女性用下着 アクセサリー
	住居品	47	サーキュレーター 浄水器(ウォーターサーバー)
	土地・建物・設備	38	中古住宅 ガス給湯器 宅地
	光熱水品	24	電気 ガス 水道
	車両・乗り物	16	自動車 自転車 バイク
	他の商品	3	貴金属 節電器具
商品合計		603	
サービス	運輸・通信サービス	154	携帯電話 光回線 据置型Wi-Fiルーター 固定電話
	レンタル・リース・賃借	103	賃貸マンション 借家 レンタカー
	他の役務	93	不用品回収 家賃保証 質問サイト 飲食店
	金融・保険サービス	91	クレジットカード 株 生命保険 消費者金融
	保健・福祉サービス	88	美容医療 脱毛エステ 害虫駆除 整体院
	教養・娯楽サービス	86	娯楽配信サイト コンサートチケット パーソナルジム
	修理・補修	45	トイレのつまり 水漏れ 自動車
	工事・建築・加工	25	外壁塗装工事 屋根工事 リフォーム工事
	他の行政サービス	19	ごみ収集 統計調査
	内職・副業・ねずみ講	14	ネットで簡単に稼げると謳う副業
	役務一般	6	複合サービス会員費
	教育サービス	5	学習塾
	クリーニング	5	洋服
	管理・保管	2	コインパーキング マンション管理
サービス合計		736	
相談その他		59	近隣騒音 相隣関係 労働問題
総合計		1,398	

表3 年齢別販売形態件数

区分		18歳 未満	18歳 19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以 上	不明	合計
店舗販売		0	4	42	51	31	53	44	72	46	343
特殊販売(無店舗販売)		13	7	54	52	70	102	113	155	75	641
内 訳	通信販売	13	5	40	39	50	81	81	93	44	446
	訪問販売	0	2	4	6	16	11	19	46	17	121
	電話勧誘販売	0	0	9	5	4	7	13	9	10	57
	訪問購入	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
	ネガティブオプション(送りつけ商法)	0	0	0	0	0	1	0	1	4	6
	マルチ・マルチまがい販売	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
	その他無店舗販売	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
不明・無関係		0	0	22	22	31	36	61	152	90	414
年齢別件数 合計		13	11	118	125	132	191	218	379	211	1398
割合(%)		0.9	0.8	8.4	8.9	9.5	13.7	15.6	27.1	15.1	100