

表1 相談内容別件数(複数回答)

年間相談件数 1,192 件

区分	件数	割合(%)
契約・解約	716	60.0
販売方法	542	45.4
接客方法	204	17.1
品質・機能・役務品質	118	9.8
価格・料金	99	8.3
法規・基準	75	6.2
表示・広告	39	3.2
安全・衛生	23	1.9
買物相談	12	1.0
生活相談	7	0.5
施設・設備	2	0.1
その他	63	5.2
合計	1,900	

表2 商品・役務別相談件数

項目	件数	主な相談内容	
商品	保健衛生品	128	美容液 ファンデーション 歯磨き粉 医薬品 養毛剤
	教養娯楽品	93	スマートフォン 新聞 OS 搭載テレビ
	商品一般	77	不審な配送物 クレジットカードの不正利用
	被服品	74	着物 ブラジャー コート ワンピース 靴 鞆 ネックレス
	食料品	70	海産物セット 健康食品 飲料水
	住居品	58	冷蔵庫 エアコン 浄水器 消火器 懐中電灯
	光熱水品	35	電気 ガス 灯油
	土地・建物・設備	29	分譲マンション 自然冷却ヒートポンプ給湯器 太陽光発電
	車両・乗り物	25	中古自動車 原付バイク 自転車
	他の商品	1	機械
商品合計	590		
サービス	運輸・通信サービス	84	携帯電話サービス 光回線 モバイル Wi-Fi ルーター
	教養・娯楽サービス	84	出会い系サイト 募集型旅行 ウイルスソフト
	金融・保険サービス	79	生命保険 サラ金 投資信託 暗号資産 QRコード決済
	保健・福祉サービス	79	脱毛エステ 排水管清掃 害虫駆除 整骨院
	他の役務	75	食事配達サービス 結婚相手紹介サービス
	レンタル・リース・賃借	56	投資商品 消費者金融 クレジットカード ヤミ金
	工事・建築・加工	32	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	32	税金 マイナンバーカード ごみ収集サービス
	修理・補修	17	水道修理 鍵修理 トイレ修理
	役務一般	15	複合サービス会員費 有料サイト利用料
	内職・副業・ねずみ講	8	モバイルアルバイト 販売業務委託契約
	クリーニング	4	Tシャツ コート ズボン
	管理・保管	3	駐輪場 一時パーキング 墓
	教育サービス	1	予備校
サービス合計	569		
相談その他	33	相隣関係 相続 労働問題	
総合計	1,192		

表3 年齢別販売形態件数

区分	20歳未満	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	5	36	31	27	34	23	76	23	255	
特殊販売(無店舗販売)	11	52	47	84	126	83	165	58	626	
内訳	通信販売	11	35	32	68	100	61	84	26	417
	訪問販売	0	7	9	8	13	10	54	15	116
	電話勧誘販売	0	6	3	5	9	8	20	14	65
	訪問購入	0	0	1	0	2	1	3	1	8
	ネガティブオプション(送りつけ商法)	0	0	1	0	1	1	2	2	7
	マルチ・マルチまがい販売	0	4	1	2	1	1	1	0	10
	その他無店舗販売	0	0	0	1	0	1	1	0	3
不明・無関係	0	22	12	23	32	31	104	87	311	
年齢別件数 合計	16	110	90	134	192	137	345	168	1,192	
割合(%)	1.4	9.2	7.6	11.2	16.1	11.5	28.9	14.1	100.0	