

令和4年度 大阪府消費生活センター版資料編目次

○表 1	相談件数の年度推移	2
○表 2	相談者の年代別件数	2
○表 3	契約当事者の年代別件数	2
○表 4	相談方法別相談件数	2
○表 5	相談者市町村別相談件数	3
○表 6	契約・購入金額別相談件数	4
○表 7	内容別相談件数【重複カウント】	4
○表 8	商品・役務別相談件数【項目別分類】	4
○表 9	相談の多い商品・役務【上位 20 位】	5
○表 10	契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】	5
○表 11	契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 5 位】	6
○表 12	インターネット通販で相談の多い商品・役務【上位 5 位】 (インターネットオークション、フリマサービスを含む)	6
○表 13	販売購入形態別相談件数	6
○表 14	訪問販売に関する勧誘方法別相談件数	6
○表 15	訪問販売で相談の多い商品・役務	7
○表 16	家庭訪問販売で相談の多い商品・役務	7
○表 17	アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務	7
○表 18	キャッチセールスで相談の多い商品・役務	7
○表 19	S F 商法で相談の多い商品・役務	7
○表 20	通信販売で相談の多い商品・役務	7
○表 21	マルチ商法で相談の多い商品・役務	7
○表 22	電話勧誘販売で相談の多い商品・役務	8
○表 23	ネガティブオプションで相談の多い商品・役務	8
○表 24	訪問購入で相談の多い商品・役務	8
○表 25	危害に関する相談の多い商品・役務等	8
○表 26	危険に関する相談の多い商品・役務等	8
○表 27	[メール相談分]相談者の年代別件数	9
○表 28	[メール相談分]契約当事者の年代別件数	9
○表 29	[メール相談分]相談者の年代別・送信時刻にみた件数	9
○表 30	[メール相談分]契約・購入金額別相談件数	9
○表 31	[メール相談分]内容別相談件数【重複カウント】	10
○表 32	[メール相談分]商品・役務別相談件数【項目別分類】	10
○表 33	[メール相談分]相談の多い商品・役務【上位 10 位】	11
○表 34	[メール相談分]契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位 5 位】	11

資料編

○表1 相談件数の年度推移

年度	件数			増減率			増減数		
	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ
平成29年度	8,260	7,405	855	—	—	—	—	—	—
令和元年度	9,402	8,722	680	13.8%	17.8%	▲20.5%	1,142	1,317	▲175
令和2年度	8,922	8,300	622	▲5.1%	▲4.8%	▲8.5%	▲480	▲422	▲58
令和3年度	7,699	7,187	512	▲13.7%	▲13.4%	▲17.7%	▲1,223	▲1,113	▲110
令和4年度	8,388	7,908	480	8.9%	10.0%	▲6.3%	689	721	▲32

○表2 相談者の年代別件数

相談者	令和4年度		令和3年度		増減率	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
20歳未満	89	1.1%	70	0.9%	27.1%	19
20歳代	778	9.3%	767	10.0%	1.4%	11
30歳代	947	11.3%	890	11.6%	6.4%	57
40歳代	1,326	15.8%	1,342	17.4%	▲1.2%	▲16
50歳代	1,842	22.0%	1,609	20.9%	14.5%	233
60歳代	1,205	14.4%	1,036	13.5%	16.3%	169
70歳代	976	11.6%	912	11.8%	7.0%	64
80歳以上	410	4.9%	357	4.6%	14.8%	53
その他(団体等)	512	6.1%	468	6.1%	9.4%	44
不明	303	3.6%	248	3.2%	22.2%	55
計	8,388	100.0%	7,699	100.0%	8.9%	689

○表3 契約当事者の年代別件数

契約当事者		令和4年度		令和3年度		増減率	増減数		
年代	細区分	件数	構成比	件数	構成比				
20歳未満	18歳未満	234	106	1.3%	208	118	1.5%	▲10.2%	▲12
	18歳		50	0.6%		38	0.5%	31.6%	12
	19歳		78	0.9%		52	0.7%	50.0%	26
20歳代	20～29歳	915	10.9%	898	11.7%	1.9%	17		
30歳代	30～39歳	918	10.9%	835	10.8%	9.9%	83		
40歳代	40～49歳	1,179	14.1%	1,161	15.1%	1.6%	18		
50歳代	50～59歳	1,560	18.6%	1,361	17.7%	14.6%	199		
60歳代	60～64歳	2,121	601	7.2%	1,882	518	6.7%	16.0%	83
	65～69歳		510	6.1%		433	5.6%	17.8%	77
70歳代	70～74歳	2,121	600	7.2%	1,882	557	7.2%	7.7%	43
	75～79歳		433	5.2%		377	4.9%	14.9%	56
80歳以上	80～84歳	2,121	347	4.1%	1,882	319	4.1%	8.8%	28
	85歳以上		231	2.8%		196	2.5%	17.9%	35
その他(団体等)		336	4.0%	373	4.8%	▲9.9%	▲37		
不明		524	6.2%	463	6.0%	13.2%	61		
計		8,388	100.0%	7,699	100.0%	8.9%	689		

○表4 相談方法別相談件数

相談方法	令和4年度		令和3年度		増減率	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来訪	51	0.6%	52	0.7%	▲1.9%	▲1
電話	7,734	92.2%	7,250	94.2%	6.7%	484
文書	8	0.1%	5	0.1%	60.0%	3
メール	595	7.1%	392	5.1%	51.8%	203
計	8,388	100.0%	7,699	100.0%	8.9%	689

○表5 相談者市町村別相談件数

市町村名	令和4年度		令和3年度		増減率	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
大阪市	3,457	41.2%	3,361	43.7%	2.9%	96
堺市	481	5.7%	433	5.6%	11.1%	48
岸和田市	106	1.3%	96	1.2%	10.4%	10
豊中市	233	2.8%	230	3.0%	1.3%	3
池田市	72	0.9%	65	0.8%	10.8%	7
吹田市	296	3.5%	273	3.5%	8.4%	23
泉大津市	97	1.2%	80	1.0%	21.3%	17
高槻市	129	1.5%	124	1.6%	4.0%	5
貝塚市	62	0.7%	77	1.0%	▲19.5%	▲15
守口市	92	1.1%	79	1.0%	16.5%	13
枚方市	185	2.2%	181	2.4%	2.2%	4
茨木市	107	1.3%	85	1.1%	25.9%	22
八尾市	160	1.9%	143	1.9%	11.9%	17
泉佐野市	43	0.5%	39	0.5%	10.3%	4
富田林市	239	2.8%	108	1.4%	121.3%	131
寝屋川市	102	1.2%	88	1.1%	15.9%	14
河内長野市	99	1.2%	72	0.9%	37.5%	27
松原市	154	1.8%	138	1.8%	11.6%	16
大東市	59	0.7%	55	0.7%	7.3%	4
和泉市	84	1.0%	87	1.1%	▲3.4%	▲3
箕面市	122	1.5%	140	1.8%	▲12.9%	▲18
柏原市	136	1.6%	126	1.6%	7.9%	10
羽曳野市	216	2.6%	154	2.0%	40.3%	62
門真市	58	0.7%	61	0.8%	▲4.9%	▲3
摂津市	53	0.6%	40	0.5%	32.5%	13
高石市	58	0.7%	28	0.4%	107.1%	30
藤井寺市	78	0.9%	57	0.7%	36.8%	21
東大阪市	254	3.0%	255	3.3%	▲0.4%	▲1
泉南市	57	0.7%	46	0.6%	23.9%	11
四條畷市	72	0.9%	60	0.8%	20.0%	12
交野市	56	0.7%	49	0.6%	14.3%	7
大阪狭山市	64	0.8%	68	0.9%	▲5.9%	▲4
阪南市	98	1.2%	91	1.2%	7.7%	7
島本町	79	0.9%	63	0.8%	25.4%	16
豊能町	134	1.6%	95	1.2%	41.1%	39
能勢町	38	0.5%	49	0.6%	▲22.4%	▲11
忠岡町	37	0.4%	40	0.5%	▲7.5%	▲3
熊取町	72	0.9%	58	0.8%	24.1%	14
田尻町	35	0.4%	25	0.3%	40.0%	10
岬町	62	0.7%	52	0.7%	19.2%	10
太子町	18	0.2%	19	0.2%	▲5.3%	▲1
河南町	19	0.2%	15	0.2%	26.7%	4
千早赤阪村	7	0.1%	4	0.1%	75.0%	3
府内（不明）	122	1.5%	96	1.2%	27.1%	26
他府県	167	2.0%	165	2.1%	1.2%	2
在外邦人	1	0.0%	3	0.0%	▲66.7%	▲2
外国人	5	0.1%	10	0.1%	▲50.0%	▲5
不明	13	0.2%	16	0.2%	▲18.8%	▲3
計	8,388	100%	7,699	100%	8.9%	689

○表6 契約・購入金額別相談件数

契約・購入金額	令和4年度		令和3年度		増減率		増減数	
	全 体	65歳以上	全 体	65歳以上	全 体	65歳以上	全 体	65歳以上
1万円未満	1,326	360	1,212	297	9.4%	21.2%	114	63
1万円以上～5万円未満	1,409	328	1,172	250	20.2%	31.2%	237	78
5万円以上～10万円未満	369	73	353	62	4.5%	17.7%	16	11
10万円以上～50万円未満	920	178	795	168	15.7%	6.0%	125	10
50万円以上～100万円未満	230	50	203	30	13.3%	66.7%	27	20
100万円以上～500万円未満	261	54	217	56	20.3%	▲3.6%	44	▲2
500万円以上～1千万円未満	47	12	31	11	51.6%	9.1%	16	1
1千万円以上～5千万円未満	53	17	39	8	35.9%	112.5%	14	9
5千万円以上～1億円未満	3	1	8	2	▲62.5%	▲50.0%	▲5	▲1
1億円以上	1	0	1	0	0.0%	—	0	0
不 明	3,769	1,048	3,668	998	2.8%	5.0%	101	50
平均金額 (円)	665,258	624,583	669,124	648,562	▲0.6%	▲3.7%	▲3,866	▲23,979

○表7 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
安全・衛生	343	298	15.1%	45
品質・機能	1,544	1,416	9.0%	128
法規・基準	172	158	8.9%	14
価格・料金	1,636	1,320	23.9%	316
計量・量目	17	13	30.8%	4
表示・広告	1,442	1,114	29.4%	328
販売方法	3,792	3,605	5.2%	187
契約・解約	6,578	5,717	15.1%	861
接客対応	2,837	2,582	9.9%	255
包装・容器	5	16	▲68.8%	▲11
施設・設備	12	15	▲20.0%	▲3
買物相談	3	5	▲40.0%	▲2
生活知識	11	15	▲26.7%	▲4
その他	60	54	11.1%	6

※「内容別分類」では、1件の相談でも複数の「内容」に該当する場合は、それぞれの「内容」にカウントしているため、「内容別分類」の合計件数と相談件数は一致しない。

○表8 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
商品一般	516	533	▲3.2%	▲17
食料品	525	513	2.3%	12
住居品	407	383	6.3%	24
光熱水品	148	141	5.0%	7
被服品	514	481	6.9%	33
保健衛生品	956	664	44.0%	292
教養娯楽品	737	715	3.1%	22
車両・乗り物	197	181	8.8%	16
土地・建物・設備	195	184	6.0%	11
他の商品	9	8	12.5%	1
商品計	4,204	3,803	10.5%	401
クリーニング	21	13	61.5%	8
レンタル・リース・賃貸	464	481	▲3.5%	▲17
工事・建築・加工	180	168	7.1%	12
修理・補修	156	108	44.4%	48
管理・保管	30	22	36.4%	8
役務一般	26	34	▲23.5%	▲8
金融・保険サービス	437	350	24.9%	87
運輸・通信サービス	636	628	1.3%	8
教育サービス	21	28	▲25.0%	▲7
教養・娯楽サービス	801	759	5.5%	42
保健・福祉サービス	546	400	36.5%	146
他の役務	513	518	▲1.0%	▲5
内職・副業・ねずみ講	105	122	▲13.9%	▲17
他の行政サービス	54	71	▲23.9%	▲17
役務計	3,990	3,702	7.8%	288
他の相談	194	194	0.0%	0
計	8,388	7,699	8.9%	689

○表9 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
1	化粧品	770	460	67.4%	310
2	賃貸アパート・マンション	333	359	▲7.2%	▲26
3	健康食品	284	236	20.3%	48
4	エステティックサービス	249	96	159.4%	153
5	移動通信サービス	183	219	▲16.4%	▲36
6	インターネット接続回線	182	175	4.0%	7
7	紳士・婦人洋服	180	205	▲12.2%	▲25
8	工事・建築	169	161	5.0%	8
9	修理サービス	153	107	43.0%	46
10	自動車(自動二輪を含む)	136	117	16.2%	19
11	電気	119	112	6.3%	7
12	携帯電話	105	106	▲0.9%	▲1
13	医療サービス	100	84	19.0%	16
14	内職・副業	97	118	▲17.8%	▲21
15	アダルト情報サイト	93	135	▲31.1%	▲42
16	出会い系サイト・アプリ	82	108	▲24.1%	▲26
16	金融関連サービスその他	82	63	30.2%	19
18	かばん	76	79	▲3.8%	▲3
19	アクセサリ	74	50	48.0%	24
20	外食	70	35	100.0%	35
その他		4,851	4,674	3.8%	177
総相談件数		8,388	7,699	8.9%	689

○表10 契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位5位】

契約当事者	年代	20歳未満			20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代		70歳代		80歳以上		
		18歳未満	18歳	19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~64歳	65~69歳	70~74歳	75~79歳	80~84歳	85歳以上	
件数		106	50	78	915	918	1,179	1,560	601	510	600	433	347	231	
商品・役務	1	インターネットゲーム	エステティックサービス	エステティックサービス	エステティックサービス	賃貸アパート・マンション	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品
		29	6	12	146	71	110	214	89	97	61	28	24	14	
	2	化粧品	健康食品	出会い系サイト・アプリ	賃貸アパート・マンション	化粧品	賃貸アパート・マンション	健康食品	健康食品	健康食品	健康食品	移動通信サービス	移動通信サービス	工事・建築	健康食品
		13	4	8	74	56	49	79	27	23	27	18	14	9	
	3	健康食品	化粧品	化粧品	内職・副業	エステティックサービス	健康食品	賃貸アパート・マンション	賃貸アパート・マンション	インターネット接続回線	アダルト情報サイト	工事・建築	健康食品	放送	
		11	3	5	45	47	42	57	17	14	22	13	9	9	
	4	アダルト情報サイト	内職・副業	内職・副業	化粧品	健康食品	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服	移動通信サービス	紳士・婦人洋服	工事・建築	固定電話サービス	インターネット接続回線	新聞	
		7	3	5	34	30	37	49	16	13	20	11	9	8	
	5	娯楽等情報配信サービス	医療サービス	健康食品	医療サービス	自動車(自動二輪を含む)	工事・建築	インターネット接続回線	インターネット接続回線	アダルト情報サイト	修理サービス	修理サービス	移動通信サービス	修理サービス	
		6	3	3	21	23	30	37	15	10	15	10	9	7	
	5			賃貸アパート・マンション	電気					移動通信サービス		行政サービス			
				3	21					10		10			
	5			自動車運転教習所											
				3											

○表 1 1 契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【上位 5 位】

契約当事者	年代	20歳未満			20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代		70歳代		80歳以上		
	細区分	18歳未満	18歳	19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上	
件数		106	50	78	915	918	1,179	1,560	601	510	600	433	347	231	
販売方法・手口	1	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	家庭訪問	家庭訪問
		92	25	31	278	373	577	764	276	231	211	94	54	38	
	2	定期購入	定期購入	定期購入	サイドビジネス商法	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	家庭訪問	インターネット通販	定期購入
		25	6	7	78	76	150	295	117	124	83	51	41	25	
	3	代引配達	サイドビジネス商法	サイドビジネス商法	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	定期購入	定期購入	インターネット通販
		5	6	7	44	38	41	56	32	39	39	41	27	16	
	4	ワンクリック請求	電話勧誘販売	家庭訪問	定期購入	偽サイト	代引配達	代引配達	身分詐称(かたり商法)	代引配達	ショートメッセージ	テレビショッピング	電話勧誘販売	テレビショッピング	
		4	2	4	36	23	39	55	28	26	38	23	17	16	
	5	サブスクリプション		電話勧誘販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売	偽サイト	ショートメッセージ	ショートメッセージ	ショートメッセージ	身分詐称(かたり商法)	ショートメッセージ	テレビショッピング	電話勧誘販売	
		4		4	30	22	32	41	25	21	28	23	16	13	

※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む

○表 1 2 インターネット通販で相談の多い商品・役務【上位 5 位】(インターネットオークション, フリマサービスを含む)

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
化粧品	691	382	80.9%	309
健康食品	229	167	37.1%	62
紳士・婦人洋服	159	178	▲10.7%	▲19
アダルト情報サイト	90	133	▲32.3%	▲43
出会い系サイト・アプリ	75	103	▲27.2%	▲28
その他	1,919	1,863	3.0%	56
計	3,163	2,826	11.9%	337

○表 1 3 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
店舗購入	1,940	1,712	13.3%	228
訪問販売	519	603	▲13.9%	▲84
通信販売	3,732	3,357	11.2%	375
マルチ商法	67	88	▲23.9%	▲21
電話勧誘販売	253	254	▲0.4%	▲1
ネガティブ・オプション	16	32	▲50.0%	▲16
訪問購入	42	31	35.5%	11
その他無店舗販売	28	20	40.0%	8
不明・無関係	1,791	1,602	11.8%	189
計	8,388	7,699	8.9%	689

※「ネガティブ・オプション」とは、消費者から申込みもないのに、業者が売買契約の申込みに関する商品を送付するものをいう。

※「その他無店舗販売」とは、露店、屋台店、通常店舗とは考えられない場所で2日以上期間に渡り展示販売しているものをいう。

○表 1 4 訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
家庭訪問販売	426	479	▲11.1%	▲53
アポイントメントセールス	15	24	▲37.5%	▲9
キャッチセールス	5	10	▲50.0%	▲5
S F 商法	6	5	20.0%	1
その他	67	85	▲21.2%	▲18
計	519	603	▲13.9%	▲84

○表 15 訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
修理サービス	99	69	43.5%	30
工事・建築	50	70	▲28.6%	▲20
インターネット接続回線	33	31	6.5%	2
電気	28	57	▲50.9%	▲29
新聞	23	34	▲32.4%	▲11

○表 16 家庭訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
修理サービス	84	62	35.5%	22
工事・建築	47	65	▲27.7%	▲18
インターネット接続回線	31	27	14.8%	4
電気	27	51	▲47.1%	▲24
新聞	23	33	▲30.3%	▲10

○表 17 アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
内職・副業	5	4	25.0%	1
アクセサリー	3	2	50.0%	1
スポーツ教室(ダイビング)	2	5	▲60.0%	▲3

○表 18 キャッチセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
エステティックサービス	1	1	0.0%	0
浄水器	1	1	0.0%	0
スマートロック	1	2	▲50.0%	▲1
金融関連サービスその他	1	0	-	1
撮影サービス	1	0	-	1

○表 19 S F商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
アクセサリー	1	0	-	1
健康器具	1	0	-	1
家庭用電気治療器具	1	0	-	1
磁気マットレス・磁気用品	1	0	-	1

○表 20 通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
化粧品	727	417	74.3%	310
健康食品	258	203	27.1%	55
紳士・婦人洋服	162	181	▲10.5%	▲19
アダルト情報サイト	92	133	▲30.8%	▲41
出会い系サイト・アプリ	81	106	▲23.6%	▲25

○表 21 マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
内職・副業	8	22	▲63.6%	▲14
複合サービス会員	8	4	100.0%	4
化粧品	7	11	▲36.4%	▲4
ファンド型投資商品	6	9	▲33.3%	▲3
移動通信サービス	4	4	0.0%	0

○表 2 2 電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
魚介類	36	46	▲21.7%	▲ 10
インターネット接続回線	27	27	0.0%	0
広告代理サービス	17	11	54.5%	6
内職・副業	15	20	▲25.0%	▲ 5
電 気	13	14	▲7.1%	▲ 1

○表 2 3 ネガティブ・オプションで相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
アクセサリー	1	3	▲66.7%	▲ 2
かばん	1	2	▲50.0%	▲ 1
保健衛生用品(マスク)	1	2	▲50.0%	▲ 1
書 籍	1	0	-	1
デジタルディスクソフト	1	0	-	1

○表 2 4 訪問購入で相談の多い商品・役務

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
アクセサリー	11	8	37.5%	3
洋 服	3	2	50.0%	1
和 服	3	3	0.0%	0
靴・運動靴	3	2	50.0%	1
時計・時計付属品	3	0	-	3

○表 2 5 危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
化粧品	67	56	19.6%	11
医療サービス	24	4	500.0%	20
(うち美容医療)	(17)	(2)	(750.0%)	(15)
健康食品	15	6	150.0%	9
エステティックサービス	11	2	450.0%	9
歯科治療	7	8	▲12.5%	▲ 1
(うち美容医療)	(2)	(2)	(0.0%)	(0)
スポーツ教室・健康教室	5	0	-	5
整 体	5	3	66.7%	2
美容院	4	5	▲20.0%	▲ 1
家具類	3	3	0.0%	0
家庭用電気治療器具	3	1	200.0%	2
洗濯用洗剤	3	4	▲25.0%	▲ 1
賃貸アパート・マンション	3	2	50.0%	1
その他(ハロゲンヒーター, 多機能腕時計)	48	54	▲11.1%	▲ 6
計	198	148	33.8%	50

○表 2 6 危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
自動車(自動二輪を含む)	5	9	▲44.4%	▲ 4
電子レンジ類	2	2	0.0%	0
ミキサー類	2	0	-	2
家具類	2	2	0.0%	0
電池	2	1	100.0%	1
修理サービス	2	1	100.0%	1
その他(電気掃除機, 電熱ベスト)	35	44	▲20.5%	▲ 9
計	50	59	▲15.3%	▲ 9

令和4年度メール相談分

○表27 相談者の年代別件数

相談者	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
20歳未満	4	5	▲20.0%	▲1
20歳代	79	47	68.1%	32
30歳代	91	52	75.0%	39
40歳代	126	88	43.2%	38
50歳代	122	85	43.5%	37
60歳代	53	40	32.5%	13
70歳代	28	13	115.4%	15
80歳以上	1	2	▲50.0%	▲1
その他(団体等)	6	2	200.0%	4
不明	85	58	46.6%	27
計	595	392	51.8%	203

○表28 契約当事者の年代別件数

契約当事者	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
20歳未満	10	5	100.0%	5
20歳代	83	51	62.7%	32
30歳代	86	52	65.4%	34
40歳代	116	84	38.1%	32
50歳代	116	74	56.8%	42
60歳代	52	31	67.7%	21
70歳代	32	17	88.2%	15
80歳以上	6	13	▲53.8%	▲7
その他(団体等)	6	3	100.0%	3
不明	88	62	41.9%	26
計	595	392	51.8%	203

○表29 相談者の年代別・送信時刻にみた件数

相談者	送信時刻			計
	平日9時～17時	平日17時～翌日9時迄	休日・祝日	
20歳未満	0	3	1	4
20歳代	26	37	16	79
30歳代	27	37	27	91
40歳代	43	54	29	126
50歳代	40	50	32	122
60歳代	23	16	14	53
70歳代	13	7	8	28
80歳以上	0	1	0	1
その他(団体等)	4	2	0	6
不明	34	31	20	85
計	210	238	147	595

○表30 契約・購入金額別相談件数

契約購入金額	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
1万円未満	127	98	29.6%	29
1万円以上～5万円未満	121	68	77.9%	53
5万円以上～10万円未満	31	16	93.8%	15
10万円以上～50万円未満	72	40	80.0%	32
50万円以上～100万円未満	16	9	77.8%	7
100万円以上～500万円未満	16	16	0.0%	0
500万円以上～1千万円未満	4	0	-	4
1千万円以上～1億万円未満	5	1	400.0%	4
1億円以上	0	1	▲100.0%	▲1
その他・不明	203	143	42.0%	60
平均金額 (円)	611,318	1,160,397	▲47.3%	▲549,079

○表3-1 内容別相談件数【重複カウント】

内容別	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
安全・衛生	31	10	210.0%	21
品質・機能	95	62	53.2%	33
法規・基準	20	11	81.8%	9
価格・料金	76	47	61.7%	29
計量・量目	2	1	100.0%	1
表示・広告	42	32	31.3%	10
販売方法	362	235	54.0%	127
契約・解約	509	311	63.7%	198
接客対応	281	159	76.7%	122
包装・容器	0	2	▲100.0%	▲2
施設・設備	0	1	▲100.0%	▲1
買物相談	0	0	-	0
生活知識	0	0	-	0
その他	0	0	-	0

※「内容別分類」では、1件の相談でも複数の「内容」に該当する場合は、それぞれの「内容」にカウントしているため、「内容別分類」の合計件数と相談件数は一致しない。

○表3-2 商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
商品一般	44	30	46.7%	14
食料品	31	16	93.8%	15
住居品	31	16	93.8%	15
光熱水品	4	4	0.0%	0
被服品	43	35	22.9%	8
保健衛生品	45	26	73.1%	19
教養娯楽品	71	49	44.9%	22
車両・乗り物	24	10	140.0%	14
土地・建物・設備	10	9	11.1%	1
他の商品	0	1	▲100.0%	▲1
商品計	303	196	54.6%	107
クリーニング	2	0	-	2
レンタル・リース・賃貸	20	18	11.1%	2
工事・建築・加工	9	5	80.0%	4
修理・補修	12	4	200.0%	8
管理・保管	1	1	0.0%	0
役務一般	3	0	-	3
金融・保険サービス	27	14	92.9%	13
運輸・通信サービス	39	47	▲17.0%	▲8
教育サービス	2	0	-	2
教養・娯楽サービス	76	44	72.7%	32
保健・福祉サービス	44	21	109.5%	23
他の役務	37	28	32.1%	9
内職・副業・ねずみ講	13	8	62.5%	5
他の行政サービス	3	0	-	3
役務計	288	190	51.6%	98
他の相談	4	6	▲33.3%	▲2
計	595	392	51.8%	203

○表33 相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
1	化粧品	31	17	82.4%	14
2	エステティックサービス	22	13	69.2%	9
3	自動車(自動二輪を含む)	15	5	200.0%	10
4	紳士・婦人洋服	14	8	75.0%	6
4	賃貸アパート・マンション	14	13	7.7%	1
6	インターネット接続回線	13	18	▲27.8%	▲5
6	内職・副業	13	8	62.5%	5
8	健康食品	11	8	37.5%	3
8	修理サービス	11	4	175.0%	7
10	医療サービス	10	2	400.0%	8
10	出会い系サイト・アプリ	10	4	150.0%	6
その他		431	348	23.9%	83
総相談件数		595	392	51.8%	203

○表34 契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位5位】

順位	20歳未満	20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳代		80歳以上		
	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数	件数		
1	紳士・婦人洋服	2	エステティックサービス	12	エステティックサービス	5	化粧品	7	化粧品	8	化粧品	4	ウイルス対策ソフト	2	工事・建築	1
2	インターネットゲーム	1	内職・副業	5	賃貸アパート・マンション	5	パソコン周辺機器・用品	4	インターネット接続回線	4	自動車	3	パソコン	2	移动通信サービス	1
3	エステティックサービス	1	医療サービス	4	スポーツ・健康教室	3	健康食品	4	パソコン	4	健康食品	2	自動車	2	有料老人ホーム	1
4	出会い系サイト・アプリ	1	インターネット接続回線	4	医療サービス	3	移动通信サービス	3	紳士・婦人洋服	4	かばん	2	国内パックツアー	2	デイケアサービス	1
5	靴・運動靴	1	賃貸アパート	4	娯楽等情報配信サービスその他	3	紳士・婦人洋服	3	内職・副業	3	パソコン	2			冠婚葬祭互助会	1
5							修理サービス	3	移动通信サービス	3	携帯電話	2			つぼ	1
5							出会い系サイト・アプリ	3	靴・運動靴	3	アクセサリ	2				
5							スポーツ・健康教室	3	金融コンサルティング	3	自転車	2				
5							外食	3			タバコ用品	2				
総計		10		83		86		116		116		52		32		6