

別表1 相談件数の年度別推移

	令和元年度		令和2年度		令和3年度		対前年度	
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差	増減率
							(件)	(%)
苦情	40,251	85.9%	44,759	86.7%	40,942	86.7%	△ 3,817	-8.5%
問合せ・要望	6,613	14.1%	6,842	13.3%	6,276	13.3%	△ 566	-8.3%
計	46,864	100.0%	51,601	100.0%	47,218	100.0%	△ 4,383	-8.5%

別表2 契約当事者年代内訳(苦情)の年度別推移

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)
19歳以下	1,073	2.7%	1,206	2.7%	1,074	2.6%
20歳代	3,193	7.9%	3,531	7.9%	3,268	8.0%
30歳代	3,540	8.8%	4,036	9.0%	3,542	8.7%
40歳代	5,425	13.5%	6,069	13.6%	5,189	12.7%
50歳代	6,004	14.9%	6,759	15.1%	6,282	15.3%
60歳代	5,578	13.9%	6,413	14.3%	5,878	14.4%
70歳代	6,263	15.6%	6,944	15.5%	6,447	15.7%
80歳以上	3,790	9.4%	4,084	9.1%	3,897	9.5%
不明	5,385	13.4%	5,717	12.8%	5,365	13.1%
計	40,251	100.0%	44,759	100.0%	40,942	100.0%
平均年齢	54.9 歳		54.8 歳		55.2 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

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
19歳以下	85,259	94,823	96,832
20歳代	305,081	335,405	259,189
30歳代	402,923	284,510	453,086
40歳代	408,583	300,554	407,944
50歳代	344,107	403,072	444,377
60歳代	533,367	454,291	526,176
70歳代	713,522	608,361	676,264
80歳以上	934,299	501,822	645,431
全体	494,614	400,873	484,097

別表4 各年度における品目別苦情件数(令和3年度の上位15位と比較)

順位	品目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般(※1)	3,439	8.5%	4,614	10.3%	4,164	10.2%	△ 450	-9.8%
2	化粧品	1,529	3.8%	1,831	4.1%	2,255	5.5%	424	23.2%
3	健康食品	2,356	5.9%	2,636	5.9%	1,378	3.4%	△ 1,258	-47.7%
4	移动通信サービス	1,238	3.1%	1,367	3.1%	1,355	3.3%	△ 12	-0.9%
5	賃貸アパート・マンション	1,260	3.1%	1,321	3.0%	1,287	3.1%	△ 34	-2.6%
6	他の役務サービス(※2)	887	2.2%	1,090	2.4%	978	2.4%	△ 112	-10.3%
7	紳士・婦人洋服	550	1.4%	923	2.1%	969	2.4%	46	5.0%
8	修理サービス	1,152	2.9%	1,347	3.0%	967	2.4%	△ 380	-28.2%
9	インターネット接続回線	1,020	2.5%	900	2.0%	827	2.0%	△ 73	-8.1%
10	電気	595	1.5%	517	1.2%	575	1.4%	58	11.2%
11	アダルト情報	616	1.5%	628	1.4%	550	1.3%	△ 78	-12.4%
12	フリーローン・サラ金	599	1.5%	523	1.2%	510	1.2%	△ 13	-2.5%
13	四輪自動車	420	1.0%	461	1.0%	458	1.1%	△ 3	-0.7%
14	出会い系サイト・アプリ	392	1.0%	560	1.3%	455	1.1%	△ 105	-18.8%
15	かばん	277	0.7%	338	0.8%	448	1.1%	110	32.5%
	計	40,251		44,759		40,942		△ 3,817	-8.5%

(注) 令和3年度の分類改訂により「デジタルコンテンツ」等が廃止され、コンテンツの内容により品目に分類されている。

(※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)

別表5 支払額が1円以上の苦情(令和3年度の上位10位)

順位	品目	件数	(%)	既払平均額
1	化粧品	601	7.2%	36,572
2	紳士・婦人洋服	372	4.5%	15,648
3	修理サービス	355	4.3%	151,533
4	健康食品	344	4.1%	34,054
5	他の役務サービス	262	3.1%	186,376
6	商品一般	227	2.7%	519,940
7	出会い系サイト・アプリ	197	2.4%	604,759
8	内職・副業その他	192	2.3%	417,095
9	エステティックサービス	173	2.1%	185,772
10	かばん	125	1.5%	47,075
	支払額が1円以上の苦情	8,320		484,097

別表6 地域別の上位品目苦情件数及び既払平均額

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	商品一般	2,547	商品一般	584	商品一般	447	商品一般	153	商品一般	210	商品一般	104	商品一般	119
2	化粧品	1,561	化粧品	299	化粧品	216	化粧品	63	健康食品	74	健康食品	25	化粧品	42
3	賃貸アパート・マンション	1,002	健康食品	192	移动通信サービス	137	健康食品	56	社会保険	70	化粧品	25	健康食品	35
4	移动通信サービス	979	移动通信サービス	149	健康食品	126	修理サービス	28	フリーローン・サラ金	59	修理サービス	14	他の役務サービス	24
5	健康食品	870	修理サービス	130	賃貸アパート・マンション	118	インターネット接続回線	23	化粧品	49	移动通信サービス	12	移动通信サービス	24
6	他の役務サービス	722	インターネット接続回線	118	紳士・婦人洋服	94	アダルト情報	21	電気	40	役務全般	11	電気	23
7	紳士・婦人洋服	720	賃貸アパート・マンション	114	他の役務サービス	90	電気	21	移动通信サービス	35	その他金融関連サービス	10	インターネット接続回線	20
8	修理サービス	694	他の役務サービス	99	修理サービス	84	四輪自動車	19	役務全般	31	金融・保険一般	10	紳士・婦人洋服	15
9	インターネット接続回線	557	紳士・婦人洋服	98	インターネット接続回線	77	移动通信サービス	19	賃貸アパート・マンション	29	インターネットゲーム	9	社会保険	13
10	アダルト情報	388	フリーローン・サラ金	94	内職・副業その他	62	その他金融関連サービス	17	紳士・婦人洋服	27	他の役務サービス	9	その他金融関連サービス	11
11	電気	345	電気	84	四輪自動車	62	複合サービス会員	17	インターネット接続回線	26	内職・副業その他	9	役務全般	11
12	エステティックサービス	341	四輪自動車	82	出会い系サイト・アプリ	61	他の役務サービス	14	他の役務サービス	20	新聞	9	賃貸アパート・マンション	11
13	娯楽等情報配信サービスその他	336	出会い系サイト・アプリ	66	役務全般	59	内職・副業その他	14	四輪自動車	19	アダルト情報	8	四輪自動車	8
14	かばん	333	アダルト情報	64	電気	56	塗装工事	13	出会い系サイト・アプリ	18	フリーローン・サラ金	7	塗装工事	8
15	その他金融関連サービス	304	内職・副業その他	57	その他金融関連サービス	51	紳士・婦人洋服	13	アダルト情報	17	出会い系サイト・アプリ	7	携帯電話	7
総件数		28,265		4,926		4,006		1,055		1,381		561		748
支払額1円上の件数及び その割合(%)		5,662 20.0%		1,224 24.8%		666 16.6%		255 24.2%		269 19.5%		67 11.9%		173 23.1%
既払平均額(円)		462,627		528,472		620,736		828,269		155,246		671,637		278,660
契約当事者平均年齢(歳)		52.3		51.4		51.0		51.7		53.0		52.1		55.5
契約当事者以外の人からの相談件数及び その割合(%)		5,063 17.9%		883 17.9%		759 18.9%		219 20.8%		361 26.1%		97 17.3%		136 18.2%

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	253	商品一般	417	商品一般	576	商品一般	647	商品一般	839	商品一般	426
	2	化粧品	135	商品一般	216	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	62	内職・副業その他	195	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	212	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	120	移動通信サービス	123	移動通信サービス	174	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8 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	767	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	513	デジタルコンテンツその他	411	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9 契約当事者各年代における品目別苦情件数(令和元年度上位5位)

令和元年度(2019年度)																	
年代(%)	19歳以下	2.7%	20歳代	7.9%	30歳代	8.8%	40歳代	13.5%	50歳代	14.9%	60歳代	13.9%	70歳代	15.6%	80歳以上	9.4%	
順位	1	化粧品	193	デジタルコンテンツその他	257	デジタルコンテンツその他	237	健康食品	447	健康食品	520	商品一般	517	商品一般	692	商品一般	378
	2	健康食品	165	賃貸アパート・マンション	211	賃貸アパート・マンション	220	デジタルコンテンツその他	419	デジタルコンテンツその他	501	デジタルコンテンツその他	488	デジタルコンテンツその他	505	社会保険	203
	3	オンラインゲーム	151	化粧品	165	商品一般	206	商品一般	375	商品一般	475	健康食品	309	移動通信サービス	217	健康食品	191
	4	デジタルコンテンツその他	71	商品一般	157	健康食品	202	化粧品	206	化粧品	326	化粧品	228	インターネット接続回線	208	修理サービス	159
	5	商品一般	55	健康食品	155	化粧品	107	賃貸アパート・マンション	189	移動通信サービス	204	移動通信サービス	166	健康食品	202	デジタルコンテンツその他	155

別表10 取引類型別苦情件数

		令和元年度		令和2年度		令和3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	4,015	10.0%	3,686	8.2%	3,316	8.1%	△ 370	-10.0%
	通信販売	14,935	37.1%	18,300	40.9%	16,535	40.4%	△ 1,765	-9.6%
	マルチ取引(※1)	370	0.9%	451	1.0%	371	0.9%	△ 80	-17.7%
	電話勧誘販売	2,242	5.6%	2,336	5.2%	2,074	5.1%	△ 262	-11.2%
	ネガティブ・オプション(※2)	156	0.4%	289	0.6%	178	0.4%	△ 111	-38.4%
	訪問購入	326	0.8%	365	0.8%	409	1.0%	44	12.1%
	その他無店舗	409	1.0%	385	0.9%	382	0.9%	△ 3	-0.8%
計	22,453	55.8%	25,812	57.7%	23,265	56.8%	△ 2,547	-9.9%	
店舗販売	9,145	22.7%	8,789	19.6%	7,919	19.3%	△ 870	-9.9%	
不明	8,653	21.5%	10,158	22.7%	9,758	23.8%	△ 400	-3.9%	
計	40,251	100.0%	44,759	100.0%	40,942	100.0%	△ 3,817	-8.5%	
特殊販売／苦情総数 (%)		55.8%	57.7%	56.8%					

(※1) 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。

(※2) 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。

別表11 訪問販売関連相談における勧誘方法別苦情件数

		令和元年度		令和2年度		令和3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	2,511	62.5%	2,342	63.5%	2,263	68.2%	△ 79	-3.4%
	アポイントメントセールス(※3)	43	1.1%	35	0.9%	47	1.4%	12	34.3%
	キャッチセールス(※4)	29	0.7%	20	0.5%	27	0.8%	7	35.0%
	S F 商法(※5)	14	0.3%	18	0.5%	17	0.5%	△ 1	-5.6%
	職場訪問販売	12	0.3%	19	0.5%	7	0.2%	△ 12	-63.2%
	その他	1,406	35.0%	1,252	34.0%	955	28.8%	△ 297	-23.7%
計	4,015	100.0%	3,686	100.0%	3,316	100.0%	△ 370	-10.0%	

(※3) 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。

(※4) 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。

(※5) S F 商法

※7 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3年度上位5位)

順位	品目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	修理サービス	632	15.7%	854	23.2%	506	15.3%	△348	-40.7%
2	新聞	342	8.5%	272	7.4%	226	6.8%	△46	-16.9%
3	電気	186	4.6%	179	4.9%	223	6.7%	44	24.6%
4	塗装工事	169	4.2%	121	3.3%	163	4.9%	42	34.7%
5	インターネット接続回線	176	4.4%	119	3.2%	122	3.7%	3	2.5%
	計	4,015		3,686		3,316		△370	-10.0%

別表13 通信販売関連相談における品目別苦情件数(令和3年度上位5位)

順位	品目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	化粧品	1,348	9.0%	1,626	8.9%	2,037	12.3%	411	25.3%
2	商品一般	1,322	8.9%	1,637	8.9%	1,449	8.8%	△188	-11.5%
3	健康食品	2,044	13.7%	2,326	12.7%	1,100	6.7%	△1,226	-52.7%
4	紳士・婦人洋服	413	2.8%	765	4.2%	839	5.1%	74	9.7%
5	アダルト情報	609	4.1%	621	3.4%	538	3.3%	△83	-13.4%
	計	14,935		18,300		16,535		△1,765	-9.6%

別表14 マルチ取引関連相談における品目別苦情件数(令和3年度上位5位)

順位	品目	令和元年度		令和2年度		令和3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	34	9.2%	71	165.1%	50	13.5%	△21	-29.6%
2	化粧品	47	12.7%	53	123.3%	45	12.1%	△8	-15.1%
3	商品一般	36	9.7%	40	93.0%	39	10.5%	△1	-2.5%
4	健康食品	49	13.2%	49	114.0%	38	10.2%	△11	-22.4%
5	ファンド型投資商品	52	14.1%	43	100.0%	36	9.7%	△7	-16.3%
	計	370		451		371		△80	-17.7%

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3年度上位5位)

順位	品目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般	233	10.4%	334	14.3%	219	10.6%	△115	-34.4%
2	インターネット接続回線	387	17.3%	316	13.5%	209	10.1%	△107	-33.9%
3	魚介類全般	22	1.0%	33	1.4%	156	7.5%	123	372.7%
4	社会保険	192	8.6%	214	9.2%	138	6.7%	△76	-35.5%
5	電気	205	9.1%	148	6.3%	115	5.5%	△33	-22.3%
	計	2,242		2,336		2,074		△262	-11.2%

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3年度上位5位)

順位	品目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般	25	16.0%	53	34.0%	41	26.3%	△12	-22.6%
2	アクセサリ	4	2.6%	13	8.3%	12	7.7%	△1	-7.7%
3	健康食品	20	12.8%	12	7.7%	10	6.4%	△2	-16.7%
4	紳士・婦人洋服	6	3.8%	9	5.8%	10	6.4%	1	11.1%
5	他の保健衛生用品	2	1.3%	85	54.5%	10	6.4%	△75	-88.2%
		156		289		178		△111	-38.4%

別表17 訪問購入関連相談における品目別苦情件数(令和3年度上位5位)

順位	品目	令和元年度		令和2年度		令和3年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	アクセサリ	57	17.5%	54	14.8%	84	20.5%	30	55.6%
2	商品一般	69	21.2%	68	18.6%	80	19.6%	12	17.6%
3	和服	24	7.4%	21	5.8%	28	6.8%	7	33.3%
4	靴・運動靴	21	6.4%	27	7.4%	21	5.1%	△6	-22.2%
5	書籍	5	1.5%	6	1.6%	13	3.2%	7	116.7%
		326		365		409		44	12.1%