

別表1 相談件数の年度別推移

| | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|-----------|
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 (件) | 増減率 割合 |
| 苦情 | 40,946 | 87.3% | 40,388 | 87.6% | 46,562 | 89.3% | 6,174 | 15.3% |
| 問合せ・要望 | 5,962 | 12.7% | 5,735 | 12.4% | 5,557 | 10.7% | △ 178 | △ 3.1% |
| 計 | 46,908 | 100.0% | 46,123 | 100.0% | 52,119 | 100.0% | 5,996 | 13.0% |

別表2 契約当事者年代内訳（苦情）の年度別推移

| | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 19歳以下 | 960 | 2.4% | 868 | 2.2% | 897 | 2.0% |
| 20歳代 | 3,257 | 8.0% | 2,959 | 7.3% | 3,523 | 7.6% |
| 30歳代 | 3,153 | 7.7% | 2,971 | 7.4% | 3,492 | 7.5% |
| 40歳代 | 4,520 | 11.0% | 4,045 | 10.0% | 4,792 | 10.3% |
| 50歳代 | 6,361 | 15.5% | 6,099 | 15.1% | 7,112 | 15.3% |
| 60歳代 | 6,437 | 15.7% | 6,416 | 15.9% | 7,598 | 16.3% |
| 70歳代 | 6,801 | 16.6% | 7,237 | 17.9% | 8,222 | 17.7% |
| 80歳以上 | 4,267 | 10.4% | 4,736 | 11.7% | 5,358 | 11.5% |
| 不明 | 5,190 | 12.7% | 5,057 | 12.5% | 5,568 | 12.0% |
| 計 | 40,946 | 100.0% | 40,388 | 100.0% | 46,562 | 100.0% |
| 平均年齢 | 56.4 歳 | | 57.7 歳 | | 57.6 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5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-----------|---------|-----------|
| 19歳以下 | 106,374 | 144,892 | 163,010 |
| 20歳代 | 421,321 | 510,784 | 428,699 |
| 30歳代 | 536,782 | 522,189 | 665,520 |
| 40歳代 | 780,118 | 591,775 | 720,553 |
| 50歳代 | 924,452 | 789,236 | 818,881 |
| 60歳代 | 1,065,314 | 779,007 | 1,153,242 |
| 70歳代 | 737,885 | 798,727 | 855,895 |
| 80歳以上 | 833,259 | 812,641 | 808,221 |
| 全体 | 789,395 | 696,701 | 795,106 |
| 平均年齢 | 52.9歳 | 54.4歳 | 54.7歳 |

別表4 各年度における品目別苦情件数（令和7年度の上位15位で比較）

| 順位 | 品目 | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|----|---------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|----------|-----------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 (件) | 増減率 割合 |
| 1 | 商品一般(※1) | 4,497 | 11.0% | 5,214 | 12.9% | 5,956 | 12.8% | 742 | 14.2% |
| 2 | 化粧品 | 2,614 | 6.4% | 1,734 | 4.3% | 3,171 | 6.8% | 1,437 | 82.9% |
| 3 | 健康食品 | 1,452 | 3.5% | 1,944 | 4.8% | 1,720 | 3.7% | △ 224 | △ 11.5% |
| 4 | 賃貸アパート・マンション | 1,263 | 3.1% | 1,366 | 3.4% | 1,690 | 3.6% | 324 | 23.7% |
| 5 | 他の役務サービス(※2) | 1,233 | 3.0% | 1,259 | 3.1% | 1,580 | 3.4% | 321 | 25.5% |
| 6 | 移动通信サービス | 1,220 | 3.0% | 1,085 | 2.7% | 1,377 | 3.0% | 292 | 26.9% |
| 7 | 修理サービス | 921 | 2.2% | 1,015 | 2.5% | 1,054 | 2.3% | 39 | 3.8% |
| 8 | インターネット接続回線 | 637 | 1.6% | 754 | 1.9% | 971 | 2.1% | 217 | 28.8% |
| 9 | 紳士・婦人洋服 | 866 | 2.1% | 731 | 1.8% | 971 | 2.1% | 240 | 32.8% |
| 10 | その他金融関連サービス | 587 | 1.4% | 597 | 1.5% | 739 | 1.6% | 142 | 23.8% |
| 11 | 他の電報・固定電話サービス | 186 | 0.5% | 375 | 0.9% | 618 | 1.3% | 243 | 64.8% |
| 12 | フリーローン・サラ金 | 591 | 1.4% | 613 | 1.5% | 578 | 1.2% | △ 35 | △ 5.7% |
| 13 | 医療サービス | 486 | 1.2% | 705 | 1.7% | 576 | 1.2% | △ 129 | △ 18.3% |
| 14 | エステティックサービス | 763 | 1.9% | 350 | 0.9% | 573 | 1.2% | 223 | 63.7% |
| 15 | 四輪自動車 | 491 | 1.2% | 479 | 1.2% | 508 | 1.1% | 29 | 6.1% |
| | 苦情相談の年度合計 | 40,946 | | 40,388 | | 46,562 | | 6,174 | 15.3% |

(※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：遠隔操作でのPCウイルス除去サービス、副業をサポートするサービス、ポイントサイト)

別表5 支払額が1円以上の苦情（令和7年度の上位10位）

| 順位 | 品目 | 件数 | 割合 | 既払平均額 |
|----|---------------|--------|-------|-----------|
| 1 | 化粧品 | 1,130 | 10.5% | 15,467 |
| 2 | 修理サービス | 467 | 4.3% | 180,370 |
| 3 | 健康食品 | 435 | 4.0% | 53,674 |
| 4 | 他の役務サービス | 411 | 3.8% | 549,475 |
| 5 | 紳士・婦人洋服 | 394 | 3.7% | 18,625 |
| 6 | 商品一般 | 332 | 3.1% | 642,775 |
| 7 | 内職・副業その他 | 229 | 2.1% | 1,191,029 |
| 8 | ファンド型投資商品 | 217 | 2.0% | 8,407,677 |
| 9 | エステティックサービス | 173 | 1.6% | 184,007 |
| 10 | その他金融関連サービス | 143 | 1.3% | 4,447,618 |
| | 支払額が1円以上の苦情合計 | 10,792 | | 795,106 |

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 | 商品一般 | 3,417 | 商品一般 | 707 | 商品一般 | 886 | 商品一般 | 226 | 商品一般 | 428 | 商品一般 | 131 | 商品一般 | 161 | |
| 2 | 化粧品 | 2,220 | 化粧品 | 393 | 化粧品 | 330 | 化粧品 | 68 | 移动通信サービス | 107 | 化粧品 | 39 | 化粧品 | 54 | |
| 3 | 賃貸アパート・マンション | 1,330 | 健康食品 | 209 | 健康食品 | 210 | 健康食品 | 55 | 化粧品 | 67 | 健康食品 | 24 | 健康食品 | 45 | |
| 4 | 他の役務サービス | 1,127 | 他の役務サービス | 184 | 他の役務サービス | 162 | 他の役務サービス | 34 | フリーローン・サラ金 | 64 | その他金融関連サービス | 18 | 移动通信サービス | 33 | |
| 5 | 健康食品 | 1,127 | 修理サービス | 161 | 賃貸アパート・マンション | 146 | その他金融関連サービス | 26 | 健康食品 | 50 | 移动通信サービス | 18 | 電気 | 30 | |
| 6 | 移动通信サービス | 903 | 移动通信サービス | 158 | 移动通信サービス | 132 | 移动通信サービス | 26 | 他の役務サービス | 49 | 修理サービス | 14 | 他の電報・固定電話サービス | 27 | |
| 7 | 修理サービス | 709 | 賃貸アパート・マンション | 158 | 修理サービス | 124 | 修理サービス | 24 | 他の電報・固定電話サービス | 41 | 電気 | 14 | 他の役務サービス | 17 | |
| 8 | 紳士・婦人洋服 | 698 | インターネット接続回線 | 145 | その他金融関連サービス | 117 | インターネット接続回線 | 23 | 社会保険 | 35 | 医薬品類 | 11 | インターネット接続回線 | 16 | |
| 9 | インターネット接続回線 | 659 | 紳士・婦人洋服 | 108 | 紳士・婦人洋服 | 103 | フリーローン・サラ金 | 20 | 電気 | 34 | 賃貸アパート・マンション | 10 | 医薬品類 | 15 | |
| 10 | その他金融関連サービス | 468 | フリーローン・サラ金 | 92 | インターネット接続回線 | 91 | 賃貸アパート・マンション | 18 | インターネット接続回線 | 32 | 他の役務サービス | 7 | 紳士・婦人洋服 | 14 | |
| 11 | 医療サービス | 440 | その他金融関連サービス | 84 | 四輪自動車 | 73 | 四輪自動車 | 17 | 紳士・婦人洋服 | 31 | 四輪自動車 | 7 | 社会保険 | 13 | |
| 12 | 他の電報・固定電話サービス | 430 | 他の電報・固定電話サービス | 84 | エステティックサービス | 71 | 電気 | 16 | 役務全般 | 27 | 紳士・婦人洋服 | 7 | 賃貸アパート・マンション | 12 | |
| 13 | エステティックサービス | 391 | 四輪自動車 | 84 | 内職・副業その他 | 65 | エステティックサービス | 14 | その他金融関連サービス | 19 | 飲料 | 7 | 電気温水器 | 12 | |
| 14 | フリーローン・サラ金 | 349 | エステティックサービス | 81 | 医療サービス | 64 | 他の電気空調・冷房機器類 | 12 | 賃貸アパート・マンション | 16 | エステティックサービス | 6 | インターネットゲーム | 11 | |
| 全県 | 15 | 四輪自動車 | 309 | 内職・副業その他 | 71 | 電気 | 64 | 内職・副業その他 | 12 | アクセサリー 公的年金 | 15 15 | 魚介類全般 他の行政サービス | 6 6 | 修理サービス | 10 |
| 46,562 | 総件数 | 31,587 | | 5,582 | | 5,028 | | 1,130 | | 1,751 | | 605 | | 879 | |
| 15.3% | 対前年度増減率 | 15.3% | | 10.1% | | 22.2% | | 14.7% | | 13.9% | | 9.2% | | 19.1% | |
| 10,792 | 支払額1円以上の件数及びその割合（%） | 7,532 | | 1,525 | | 840 | | 238 | | 292 | | 133 | | 232 | |
| 23.2% | | 23.8% | | 27.3% | | 16.7% | | 21.1% | | 16.7% | | 22.0% | | 26.4% | |
| 795,106 | 既払平均額（円） | 771,687 | | 921,922 | | 1,139,407 | | 511,004 | | 596,352 | | 192,547 | | 362,243 | |
| 57.6 | 契約当事者平均年齢（歳） | 57.5 | | 56.5 | | 56.8 | | 59.5 | | 62.4 | | 58.3 | | 60.9 | |
| 7,561 | 契約当事者以外の人からの相談件数及びその割合（%） | 5,150 | | 884 | | 809 | | 195 | | 319 | | 90 | | 114 | |
| 16.2% | | 16.3% | | 15.8% | | 16.1% | | 17.3% | | 18.2% | | 14.9% | | 13.0% | |

別表7 契約当事者各年代における品目別苦情件数（令和7年度上位5位）

| 令和7年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|----------------|------|------------------|------|------------------|------|------------------|------|------------------|------|--------------|------|--------------|-------|-----------------|-----|
| 年代（%） | 19歳以下 | 2.0% | 20歳代 | 7.6% | 30歳代 | 7.5% | 40歳代 | 10.3% | 50歳代 | 15.3% | 60歳代 | 16.3% | 70歳代 | 17.7% | 80歳以上 | 11.5% | |
| 順位 | 1 | インターネット ゲーム | 153 | 賃貸アパート・ マンション | 313 | 賃貸アパート・ マンション | 348 | 商品一般 | 429 | 商品一般 | 743 | 商品一般 | 909 | 商品一般 | 1,257 | 商品一般 | 980 |
| | 2 | 商品一般 | 74 | エステティック サービス | 299 | 商品一般 | 215 | 賃貸アパート・ マンション | 272 | 化粧品 | 664 | 化粧品 | 907 | 化粧品 | 805 | 健康食品 | 298 |
| | 3 | 紳士・婦人洋服 | 60 | 商品一般 | 217 | 他の役務サービ ス | 118 | 化粧品 | 211 | 健康食品 | 262 | 健康食品 | 368 | 健康食品 | 455 | 化粧品 | 262 |
| | 4 | 化粧品 | 51 | 他の役務サービ ス | 179 | エステティック サービス | 107 | 他の役務サービス | 133 | 賃貸アパート・ マンション | 259 | 他の役務サービ ス | 226 | 移動通信サービ ス | 309 | 他の電報・固定 サービス | 212 |
| | 5 | 健康食品 | 43 | 内職・副業その 他 | 138 | 修理サービス | 96 | 移動通信サービ ス | 129 | 紳士・婦人洋服 | 208 | 移動通信サービ ス | 200 | 他の役務サービ ス | 306 | 移動通信サービ ス | 211 |

別表8 契約当事者各年代における品目別苦情件数（令和6年度上位5位）

| 令和6年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|----------------|------|------------------|------|------------------|------|------------------|------|------------------|------|--------------|------|--------------|-------|--------------|-----|
| 年代（%） | 19歳以下 | 2.2% | 20歳代 | 7.3% | 30歳代 | 7.4% | 40歳代 | 10.0% | 50歳代 | 15.1% | 60歳代 | 15.9% | 70歳代 | 17.9% | 80歳以上 | 11.7% | |
| 順位 | 1 | インターネット ゲーム | 191 | 賃貸アパート・ マンション | 239 | 賃貸アパート・ マンション | 262 | 商品一般 | 335 | 商品一般 | 729 | 商品一般 | 862 | 商品一般 | 1,127 | 商品一般 | 686 |
| | 2 | 商品一般 | 67 | 商品一般 | 212 | 商品一般 | 193 | 賃貸アパート・ マンション | 227 | 健康食品 | 317 | 化粧品 | 450 | 健康食品 | 483 | 健康食品 | 334 |
| | 3 | 化粧品 | 48 | 医療サービス | 179 | 他の役務サービ ス | 113 | 健康食品 | 140 | 化粧品 | 293 | 健康食品 | 428 | 化粧品 | 443 | 化粧品 | 176 |
| | 4 | 健康食品 | 45 | 内職・副業その 他 | 162 | 医療サービス | 103 | 化粧品 | 123 | 賃貸アパート・ マンション | 205 | 移動通信サービ ス | 181 | 移動通信サービ ス | 231 | 移動通信サービ ス | 170 |
| | 5 | 紳士・婦人洋服 | 31 | エステティック サービス | 160 | 内職・副業その 他 | 86 | 他の役務サービ ス | 119 | 他の役務サービ ス | 166 | 他の役務サービ ス | 170 | 他の役務サービ ス | 194 | 修理サービス | 166 |

別表9 契約当事者各年代における品目別苦情件数（令和5年度上位5位）

| 令和5年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|------------------------|----------|------------------|------|------------------|------|------------------|------|------------------|------|--------------|------|--------------|-------|--------------|-----|
| 年代（%） | 19歳以下 | 2.4% | 20歳代 | 8.0% | 30歳代 | 7.7% | 40歳代 | 11.0% | 50歳代 | 15.5% | 60歳代 | 15.7% | 70歳代 | 16.6% | 80歳以上 | 10.4% | |
| 順位 | 1 | インターネット ゲーム | 257 | エステティック サービス | 430 | 賃貸アパート・ マンション | 260 | 商品一般 | 385 | 商品一般 | 589 | 商品一般 | 698 | 商品一般 | 926 | 商品一般 | 564 |
| | 2 | 化粧品 | 61 | 賃貸アパート・ マンション | 210 | 商品一般 | 200 | 化粧品 | 269 | 化粧品 | 570 | 化粧品 | 664 | 化粧品 | 551 | 健康食品 | 275 |
| | 3 | 商品一般 | 53 | 内職・副業その 他 | 196 | エステティック サービス | 145 | 賃貸アパート・ マンション | 187 | 健康食品 | 257 | 健康食品 | 282 | 移動通信サービ ス | 307 | 移動通信サービ ス | 184 |
| | 4 | エステティック サービス | 47 | 商品一般 | 168 | 化粧品 | 108 | 紳士・婦人洋服 | 166 | 賃貸アパート・ マンション | 185 | 他の役務サービ ス | 177 | 健康食品 | 275 | 化粧品 | 182 |
| | 5 | 出会い系サイト・アプリ 紳士・婦人洋服 | 33 33 | 他の役務サービ ス | 129 | 他の役務サービ ス | 97 | 健康食品 | 142 | 紳士・婦人洋服 | 181 | 移動通信サービ ス | 175 | 他の役務サービ ス | 250 | 他の役務サービ ス | 143 |

別表10 取引類型別苦情件数

| | | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|-------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 | 増減率 |
| | | | | | | | | (件) | 割合 |
| 特殊販売 | 訪問販売 | 3,018 | 7.4% | 3,252 | 8.1% | 3,268 | 7.0% | 16 | 0.5% |
| | 通信販売 | 16,302 | 39.8% | 14,501 | 35.9% | 17,670 | 37.9% | 3,169 | 21.9% |
| | マルチ商法 | 191 | 0.5% | 139 | 0.3% | 164 | 0.4% | 25 | 18.0% |
| | 電話勧誘販売(※3) | 2,608 | 6.4% | 2,105 | 5.2% | 2,455 | 5.3% | 350 | 16.6% |
| | ネガティブ・オプション(※4) | 110 | 0.3% | 112 | 0.3% | 137 | 0.3% | 25 | 22.3% |
| | 訪問購入 | 405 | 1.0% | 396 | 1.0% | 411 | 0.9% | 15 | 3.8% |
| | その他無店舗 | 446 | 1.1% | 493 | 1.2% | 615 | 1.3% | 122 | 24.7% |
| 計 | 23,080 | 56.4% | 20,998 | 52.0% | 24,720 | 53.1% | 3,722 | 17.7% | |
| 店舗販売 | 8,010 | 19.6% | 7,652 | 18.9% | 8,223 | 17.7% | 571 | 7.5% | |
| 不明 | 9,856 | 24.1% | 11,738 | 29.1% | 13,619 | 29.2% | 1,881 | 16.0% | |
| 計 | 40,946 | 100.0% | 40,388 | 100.0% | 46,562 | 100.0% | 6,174 | 15.3% | |
| 特殊販売／苦情総数割合 | | 56.4% | | 52.0% | | 53.1% | | | |

(※3) 特定商取引法施行令の改正（令和5年6月1日施行）により、TVやWEB上の広告を見て電話で商品を注文する場合に、広告に掲載されているものとは別の商品を不意打ち的に勧誘され消費者がその商品を購入した場合、電話勧誘販売に含まれることになった。

(※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5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|------|------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|------|--------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 | 増減率 |
| | | | | | | | | (件) | 割合 |
| 訪問販売 | 家庭訪問販売 | 2,052 | 68.0% | 2,227 | 68.5% | 2,206 | 67.5% | △21 | △0.9% |
| | アポイントメントセールス(※5) | 47 | 1.6% | 63 | 1.9% | 35 | 1.1% | △28 | △44.4% |
| | キャッチセールス(※6) | 24 | 0.8% | 33 | 1.0% | 51 | 1.6% | 18 | 54.5% |
| | SF商法(※7) | 9 | 0.3% | 12 | 0.4% | 33 | 1.0% | 21 | 175.0% |
| | 職場訪問販売 | 8 | 0.3% | 9 | 0.3% | 6 | 0.2% | △3 | △33.3% |
| | その他 | 878 | 29.1% | 908 | 27.9% | 937 | 28.7% | 29 | 3.2% |
| 計 | 3,018 | 100.0% | 3,252 | 100.0% | 3,268 | 100.0% | 16 | 0.5% | |

(※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) SF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盛り上げた後、最終的に高価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7年度上位5位）

| 順位 | 品目 | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|----|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 (件) | 増減率 割合 |
| 1 | 修理サービス | 489 | 16.2% | 590 | 18.1% | 602 | 18.4% | 12 | 2.0% |
| 2 | 新聞 | 257 | 8.5% | 235 | 7.2% | 196 | 6.0% | △39 | △16.6% |
| 3 | 他の役務サービス | 148 | 4.9% | 137 | 4.2% | 182 | 5.6% | 45 | 32.8% |
| 4 | インターネット接続回線 | 120 | 4.0% | 140 | 4.3% | 154 | 4.7% | 14 | 10.0% |
| 5 | 電気 | 88 | 2.9% | 97 | 3.0% | 131 | 4.0% | 34 | 35.1% |
| | 計 | 3,018 | | 3,252 | | 3,268 | | 16 | 0.5% |

別表13 通信販売関連相談における品目別苦情件数（令和7年度上位5位）

| 順位 | 品目 | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|----|----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|----------|-----------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 (件) | 増減率 割合 |
| 1 | 化粧品 | 2,406 | 14.8% | 1,542 | 10.6% | 2,962 | 16.8% | 1,420 | 92.1% |
| 2 | 健康食品 | 1,152 | 7.1% | 1,649 | 11.4% | 1,439 | 8.1% | △210 | △12.7% |
| 3 | 商品一般 | 1,274 | 7.8% | 1,058 | 7.3% | 986 | 5.6% | △72 | △6.8% |
| 4 | 紳士・婦人洋服 | 706 | 4.3% | 604 | 4.2% | 815 | 4.6% | 211 | 34.9% |
| 5 | 他の役務サービス | 553 | 3.4% | 512 | 3.5% | 668 | 3.8% | 156 | 30.5% |
| | 計 | 16,302 | | 14,501 | | 17,670 | | 3,169 | 21.9% |

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7年度上位5位）

| 順位 | 品目 | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|----|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 (件) | 増減率 割合 |
| 1 | 健康食品 | 31 | 16.2% | 25 | 18.0% | 38 | 23.2% | 13 | 52.0% |
| 2 | 商品一般 | 32 | 16.8% | 20 | 14.4% | 20 | 12.2% | 0 | 0.0% |
| 3 | 化粧品 | 21 | 11.0% | 12 | 8.6% | 16 | 9.8% | 4 | 33.3% |
| 4 | ファンド型投資商品 | 11 | 5.8% | 8 | 5.8% | 8 | 4.9% | 0 | 0.0% |
| 5 | 浄水器 | 6 | 3.1% | 5 | 3.6% | 7 | 4.3% | 2 | 40.0% |
| 5 | 複合サービス会員 | 20 | 10.5% | 11 | 7.9% | 7 | 4.3% | △4 | △36.4% |
| | 計 | 191 | | 139 | | 164 | | 25 | 18.0% |

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7年度上位5位）

| 順位 | 品目 | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|----|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 (件) | 増減率 割合 |
| 1 | インターネット接続回線 | 155 | 5.9% | 219 | 10.4% | 314 | 12.8% | 95 | 43.4% |
| 2 | 他の役務サービス | 199 | 7.6% | 244 | 11.6% | 309 | 12.6% | 65 | 26.6% |
| 3 | 商品一般 | 457 | 17.5% | 190 | 9.0% | 296 | 12.1% | 106 | 55.8% |
| 4 | 移動通信サービス | 200 | 7.7% | 35 | 1.7% | 146 | 5.9% | 111 | 317.1% |
| 5 | 内職・副業その他 | 90 | 3.5% | 126 | 6.0% | 135 | 5.5% | 9 | 7.1% |
| | 計 | 2,608 | | 2,105 | | 2,455 | | 350 | 16.6% |

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7年度上位5位）

| 順位 | 品目 | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 (件) | 増減率 割合 |
| 1 | 商品一般 | 29 | 26.4% | 30 | 26.8% | 38 | 27.7% | 8 | 26.7% |
| 2 | 健康食品 | 2 | 1.8% | 8 | 7.1% | 10 | 7.3% | 2 | 25.0% |
| 3 | 化粧品 | 6 | 5.5% | 7 | 6.3% | 9 | 6.6% | 2 | 28.6% |
| 4 | 婦人下着 | 3 | 2.7% | 6 | 5.4% | 7 | 5.1% | 1 | 16.7% |
| 5 | 菓子類 | 2 | 1.8% | 2 | 1.8% | 5 | 3.6% | 3 | 150.0% |
| | 計 | 110 | | 112 | | 137 | | 25 | 22.3% |

別表17 訪問購入関連相談における品目別苦情件数（令和7年度上位5位）

| 順位 | 品目 | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | | 対前年度 | |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-----------|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 | 差 (件) | 増減率 割合 |
| 1 | アクセサリ | 81 | 20.0% | 68 | 17.2% | 119 | 29.0% | 51 | 75.0% |
| 2 | 商品一般 | 85 | 21.0% | 83 | 21.0% | 74 | 18.0% | △9 | △10.8% |
| 3 | 四輪自動車 | 11 | 2.7% | 10 | 2.5% | 16 | 3.9% | 6 | 60.0% |
| 4 | 和服 | 30 | 7.4% | 16 | 4.0% | 14 | 3.4% | △2 | △12.5% |
| 5 | 他の商品 | 11 | 2.7% | 19 | 4.8% | 13 | 3.2% | △6 | △31.6% |
| 5 | 園芸用品 | 2 | 0.5% | 3 | 0.8% | 13 | 3.2% | 10 | 333.3% |
| | 計 | 405 | | 396 | | 411 | | 15 | 3.8% |

〔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。