

別表1 相談件数の年度別推移

	令和3年度		令和4年度		令和5年度		対前年度	
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差	増減率
							(件)	(%)
苦情	40,943	86.7%	42,831	87.3%	40,946	87.3%	△ 1,885	△ 4.4%
問合せ・要望	6,276	13.3%	6,215	12.7%	5,962	12.7%	△ 253	△ 4.1%
計	47,219	100.0%	49,046	100.0%	46,908	100.0%	△ 2,138	△ 4.4%

別表2 契約当事者年代内訳(苦情)の年度別推移

	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)
19歳以下	1,074	2.6%	1,072	2.5%	960	2.4%
20歳代	3,269	8.0%	3,453	8.1%	3,257	8.0%
30歳代	3,543	8.7%	3,535	8.2%	3,153	7.7%
40歳代	5,189	12.7%	5,292	12.4%	4,520	11.0%
50歳代	6,282	15.3%	6,809	15.9%	6,361	15.5%
60歳代	5,878	14.4%	6,374	14.9%	6,437	15.7%
70歳代	6,447	15.7%	6,928	16.2%	6,801	16.6%
80歳以上	3,897	9.5%	4,046	9.4%	4,267	10.4%
不明	5,364	13.1%	5,322	12.4%	5,190	12.7%
計	40,943	100.0%	42,831	100.0%	40,946	100.0%
平均年齢	55.2 歳		55.5 歳		56.4 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3年度	令和4年度	令和5年度
19歳以下	96,511	152,387	106,374
20歳代	259,270	312,198	421,321
30歳代	452,568	435,392	536,782
40歳代	407,793	570,230	780,118
50歳代	444,374	583,730	924,452
60歳代	525,782	632,657	1,065,314
70歳代	676,264	440,881	737,885
80歳以上	659,476	639,853	833,259
全体	485,000	494,395	789,395
平均年齢	52.1歳	52.0歳	52.9歳

別表4 各年度における品目別苦情件数(令和5年度の上位15位で比較)

順位	品目	令和3年度		令和4年度		令和5年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般(※1)	4,182	10.2%	4,248	9.9%	4,497	11.0%	249	5.9%
2	化粧品	2,255	5.5%	3,830	8.9%	2,614	6.4%	△ 1,216	△ 31.7%
3	健康食品	1,378	3.4%	1,381	3.2%	1,452	3.5%	71	5.1%
4	賃貸アパート・マンション	1,287	3.1%	1,175	2.7%	1,263	3.1%	88	7.5%
5	他の役務サービス(※2)	962	2.3%	1,071	2.5%	1,233	3.0%	162	15.1%
6	移動通信サービス	1,356	3.3%	1,115	2.6%	1,220	3.0%	105	9.4%
7	修理サービス	967	2.4%	832	1.9%	921	2.2%	89	10.7%
8	紳士・婦人洋服	970	2.4%	872	2.0%	866	2.1%	△ 6	△ 0.7%
9	エステティックサービス	429	1.0%	1,114	2.6%	763	1.9%	△ 351	△ 31.5%
10	インターネット接続回線	827	2.0%	730	1.7%	637	1.6%	△ 93	△ 12.7%
11	フリーローン・サラ金	510	1.2%	560	1.3%	591	1.4%	31	5.5%
12	その他金融関連サービス	445	1.1%	519	1.2%	587	1.4%	68	13.1%
13	電気	575	1.4%	653	1.5%	564	1.4%	△ 89	△ 13.6%
14	四輪自動車	458	1.1%	465	1.1%	491	1.2%	26	5.6%
15	医療サービス	360	0.9%	384	0.9%	486	1.2%	102	26.6%
	苦情相談の年度合計	40,943		42,831		40,946		△ 1,885	△ 4.4%

(※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5年度の上位10位)

順位	品目	件数	(%)	既払平均額
1	化粧品	802	8.6%	10,376
2	健康食品	381	4.1%	37,583
3	修理サービス	340	3.6%	111,397
4	紳士・婦人洋服	336	3.6%	15,343
5	他の役務サービス	327	3.5%	369,991
6	商品一般	306	3.3%	247,370
7	エステティックサービス	301	3.2%	15,665
8	内職・副業その他	236	2.5%	1,321,219
9	ファンド型投資商品	231	2.5%	6,993,542
10	出会い系サイト・アプリ	148	1.6%	735,206
	支払額が1円以上の苦情合計	9,366		789,395

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	2,722	商品一般	579	商品一般	576	商品一般	138	商品一般	305	商品一般	70	商品一般	107
2	化粧品	1,825	化粧品	322	化粧品	271	化粧品	66	フリーローン・サラ金	72	化粧品	36	化粧品	45
3	賃貸アパート・マンション	984	健康食品	191	健康食品	161	健康食品	51	移動通信サービス	68	健康食品	29	健康食品	37
4	健康食品	926	他の役務サービス	156	移動通信サービス	152	社会保険	30	電気	62	その他金融関連サービス	28	電気	17
5	他の役務サービス	877	修理サービス	140	賃貸アパート・マンション	128	他の役務サービス	23	健康食品	57	修理サービス	17	インターネットゲーム	15
6	移動通信サービス	829	移動通信サービス	132	他の役務サービス	126	インターネット接続回線	22	化粧品	49	紳士・婦人洋服	11	インターネット接続回線	15
7	修理サービス	628	賃貸アパート・マンション	119	エステティックサービス	98	フリーローン・サラ金	20	その他金融関連サービス	32	電気	9	内職・副業その他	15
8	紳士・婦人洋服	609	フリーローン・サラ金	111	修理サービス	95	修理サービス	19	他の役務サービス	32	移動通信サービス	8	紳士・婦人洋服	14
9	エステティックサービス	537	インターネット接続回線	107	紳士・婦人洋服	90	移動通信サービス	19	役務全般	32	他の役務サービス	6	他の役務サービス	13
10	インターネット接続回線	410	紳士・婦人洋服	102	四輪自動車	80	紳士・婦人洋服	17	社会保険	29	他の行政サービス	6	修理サービス	13
11	医療サービス	387	その他金融関連サービス	100	内職・副業その他	62	エステティックサービス	16	インターネット接続回線	24	内職・副業その他	6	その他金融関連サービス	12
12	電気	354	エステティックサービス	94	その他金融関連サービス	59	四輪自動車	15	公的年金	24	娯楽等情報配信サービスその他	6	移動通信サービス	12
13	その他金融関連サービス	350	内職・副業その他	84	インターネット接続回線	57	電気温水器	15	紳士・婦人洋服	23	アダルト情報	5	屋根工事	11
14	娯楽等情報配信サービスその他	346	四輪自動車	75	電気	56	インターネット通信関連サービス	13	娯楽等情報配信サービスその他	20	ウイルス対策ソフト	5	社会保険	11
15	フリーローン・サラ金	326	電気	55	医療サービス	55	娯楽等情報配信サービスその他	12	賃貸アパート・マンション	20	エステティックサービス	5	四輪自動車	5
40,946	総件数	27,852		5,001		4,329		985		1,574		483		722
9,366 22.9%	支払額1円以上の件数及びその割合(%)	6,418 23.0%		1,336 26.7%		776 17.9%		254 25.8%		260 16.5%		98 20.3%		224 31.0%
789,395	既払平均額(円)	823,345		747,132		898,698		418,146		636,876		484,538		421,450
56.4 (歳)	契約当事者平均年齢	56.3		55.8		54.9		58.3		61.4		59.2		57.8
7,429 18.1%	契約当事者以外の人からの相談件数及びその割合(%)	4,938 17.7%		882 17.6%		828 19.1%		210 21.3%		344 21.9%		83 17.2%		144 19.9%

別表7 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(2023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	移动通信サービス	307	移动通信サービス	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	移动通信サービス	175	他の役務サービス	250	他の役務サービス	143

別表8 契約当事者各年代における品目別苦情件数(令和4年度上位5位)

令和4年度(2022年度)																	
年代(%)	19歳以下	2.5%	20歳代	8.1%	30歳代	8.2%	40歳代	12.4%	50歳代	15.9%	60歳代	14.9%	70歳代	16.2%	80歳以上	9.4%	
順位	1	インターネットゲーム	230	エステティックサービス	636	賃貸アパート・マンション	214	化粧品	503	化粧品	938	化粧品	984	商品一般	866	商品一般	503
	2	化粧品	109	賃貸アパート・マンション	211	商品一般	190	商品一般	374	商品一般	562	商品一般	668	化粧品	677	健康食品	238
	3	エステティックサービス	89	商品一般	198	エステティックサービス	181	賃貸アパート・マンション	200	健康食品	255	健康食品	246	他の役務サービス	239	化粧品	187
位	4	健康食品	63	内職・副業その他	134	化粧品	165	紳士・婦人洋服	178	紳士・婦人洋服	177	移动通信サービス	166	移动通信サービス	237	移动通信サービス	131
	5	商品一般	54	他の役務サービス	103	紳士・婦人洋服	108	健康食品	147	移动通信サービス	176	他の役務サービス	159	健康食品	225	他の役務サービス	119

別表9 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	256	商品一般	423	商品一般	578	商品一般	647	商品一般	840	商品一般	426
	2	化粧品	135	商品一般	218	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	移动通信サービス	199	移动通信サービス	295	移动通信サービス	154
位	4	商品一般	63	内職・副業その他	192	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	211	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	121	移动通信サービス	123	移动通信サービス	175	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10 取引類型別苦情件数

		令和3年度		令和4年度		令和5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	3,316	8.1%	3,036	7.1%	3,018	7.4%	△18	△0.6%
	通信販売	16,536	40.4%	17,934	41.9%	16,302	39.8%	△1,632	△9.1%
	マルチ商法	372	0.9%	300	0.7%	191	0.5%	△109	△36.3%
	電話勧誘販売(※3)	2,074	5.1%	2,047	4.8%	2,608	6.4%	561	27.4%
	ネガティブ・オプション(※4)	178	0.4%	133	0.3%	110	0.3%	△23	△17.3%
	訪問購入	409	1.0%	424	1.0%	405	1.0%	△19	△4.5%
	その他無店舗	381	0.9%	460	1.1%	446	1.1%	△14	△3.0%
計	23,266	56.8%	24,334	56.8%	23,080	56.4%	△1,254	△5.2%	
店舗販売	7,919	19.3%	8,321	19.4%	8,010	19.6%	△311	△3.7%	
不明	9,758	23.8%	10,176	23.8%	9,856	24.1%	△320	△3.1%	
計	40,943	100.0%	42,831	100.0%	40,946	100.0%	△1,885	△4.4%	
特殊販売/苦情総数(%)		56.8%	56.8%	56.4%					

(※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3年度		令和4年度		令和5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	2,263	68.2%	1,991	65.6%	2,052	68.0%	61	3.1%
	アポイントメントセールス(※5)	47	1.4%	44	1.4%	47	1.6%	3	6.8%
	キャッチセールス(※6)	27	0.8%	33	1.1%	24	0.8%	△9	△27.3%
	SF商法(※7)	17	0.5%	27	0.9%	9	0.3%	△18	△66.7%
	職場訪問販売	7	0.2%	11	0.4%	8	0.3%	△3	△27.3%
	その他	955	28.8%	930	30.6%	878	29.1%	△52	△5.6%
計	3,316	100.0%	3,036	100.0%	3,018	100.0%	△18	△0.6%	

(※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5年度上位5位)

順位	品目	令和3年度		令和4年度		令和5年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	修理サービス	506	15.3%	411	13.5%	489	16.2%	78	19.0%
2	新聞	226	6.8%	207	6.8%	257	8.5%	50	24.2%
3	他の役務サービス	116	3.5%	102	3.4%	148	4.9%	46	45.1%
4	屋根工事	86	2.6%	91	3.0%	132	4.4%	41	45.1%
5	インターネット接続回線	122	3.7%	109	3.6%	120	4.0%	11	10.1%
5	他の衛生駆除サービス	83	2.5%	99	3.3%	120	4.0%	21	21.2%
	計	3,316		3,036		3,018		△18	△0.6%

別表13 通信販売関連相談における品目別苦情件数(令和5年度上位5位)

順位	品目	令和3年度		令和4年度		令和5年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	化粧品	2,037	12.3%	3,615	20.2%	2,406	14.8%	△1,209	△33.4%
2	商品一般	1,465	8.9%	1,337	7.5%	1,274	7.8%	△63	△4.7%
3	健康食品	1,100	6.7%	1,078	6.0%	1,152	7.1%	74	6.9%
4	紳士・婦人洋服	839	5.1%	738	4.1%	706	4.3%	△32	△4.3%
5	他の役務サービス	431	2.6%	515	2.9%	553	3.4%	38	7.4%
	計	16,536		17,934		16,302		△1,632	△9.1%

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5年度上位5位)

順位	品目	令和3年度		令和4年度		令和5年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般	39	10.5%	22	7.3%	32	16.8%	10	45.5%
2	健康食品	38	10.2%	46	15.3%	31	16.2%	△15	△32.6%
3	化粧品	45	12.1%	36	12.0%	21	11.0%	△15	△41.7%
4	複合サービス会員	50	13.4%	59	19.7%	20	10.5%	△39	△66.1%
5	ファンド型投資商品	36	9.7%	22	7.3%	11	5.8%	△11	△50.0%
	計	372		300		191		△109	△36.3%

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5年度上位5位)

順位	品目	令和3年度		令和4年度		令和5年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般	219	10.6%	196	9.6%	457	17.5%	261	133.2%
2	移动通信サービス	20	1.0%	22	1.1%	200	7.7%	178	809.1%
3	他の役務サービス	115	5.5%	175	8.5%	199	7.6%	24	13.7%
4	インターネット接続回線	209	10.1%	187	9.1%	155	5.9%	△32	△17.1%
5	電気	115	5.5%	122	6.0%	143	5.5%	21	17.2%
	計	2,074		2,047		2,608		561	27.4%

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5年度上位5位)

順位	品目	令和3年度		令和4年度		令和5年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般	41	23.0%	30	22.6%	29	26.4%	△1	△3.3%
2	化粧品	2	1.1%	8	6.0%	6	5.5%	△2	△25.0%
3	紳士・婦人洋服	10	5.6%	1	0.8%	6	5.5%	5	600.0%
4	かばん	5	2.8%	4	3.0%	4	3.6%	0	0.0%
4	ふとん類	0	0.0%	0	0.0%	4	3.6%	4	—
4	ドライブレコーダー	0	0.0%	2	1.5%	4	3.6%	2	100.0%
4	書籍	5	2.8%	2	1.5%	4	3.6%	2	100.0%
	計	178		133		110		△23	△17.3%

別表17 訪問購入関連相談における品目別苦情件数(令和5年度上位5位)

順位	品目	令和3年度		令和4年度		令和5年度		対前年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	差 (件)	増減率 (%)
1	商品一般	80	19.6%	76	17.9%	85	21.0%	9	11.8%
2	アクセサリ	84	20.5%	103	24.3%	81	20.0%	△22	△21.4%
3	和服	28	6.8%	19	4.5%	30	7.4%	11	57.9%
4	紳士・婦人洋服	11	2.7%	18	4.2%	21	5.2%	3	16.7%
5	食器	13	3.2%	12	2.8%	20	4.9%	8	66.7%
	計	409		424		405		△19	△4.5%

〔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。