

表 1

## 受付件数の推移

(単位：件)

年 度	苦情相談	問合せ・要望	計	対前年度比(%)
平成21年度	13,475	2,851	16,326	82.7
平成22年度	11,170	1,980	13,150	80.5
平成23年度	11,063	1,084	12,147	92.4
平成24年度	10,330	989	11,319	93.2
平成25年度	9,966	828	10,794	95.4
平成26年度	9,751	811	10,562	97.9
平成27年度	8,776	728	9,504	90.0
平成28年度	7,388	635	8,023	84.4
平成29年度	6,908	594	7,502	93.5
平成30年度	7,182	496	7,678	102.3
令和元（2019）年度	6,981	520	7,501	97.7
令和2（2020）年度	6,275	426	6,701	89.3

表2

## 契約当事者の年代・男女別の苦情相談件数

年 代	令和2年度					令和元年度				
	男性	女性	不明	計	構成比	男性	女性	不明	計	構成比
20歳未満	79	70	5	154	2.5	80	74	2	156	2.2
20歳代	209	184	6	399	6.4	199	181	3	383	5.5
30歳代	235	240	3	478	7.6	257	243	0	500	7.2
40歳代	355	399	1	755	12.0	392	444	1	837	12.0
50歳代	417	460	2	879	14.0	434	500	1	935	13.4
60歳代	586	441	4	1,031	16.4	576	644	3	1,223	17.5
70歳以上	771	758	6	1,535	24.5	847	969	3	1,819	26.1
不明・団体	354	248	442	1,044	16.6	349	317	462	1,128	16.2
合 計	3,006	2,800	469	6,275	100.0	3,134	3,372	475	6,981	100.0
男女別 構成比 (%)	47.9	44.6	7.5	100.0	-	44.9	48.3	6.8	100.0	-
60歳以上 (再掲)	1,357	1,199	10	2,566	40.9	1,423	1,613	6	3,042	43.6
60歳以上の男女別 構成比 (%)	45.1	42.8	-	-	-	45.4	47.8	-	-	-

表3-1

## 商品・サービス別の苦情相談件数

商品・役務別分類		R2年度	R1年度	対前年度比		主 な 相 談 内 容
		件 数	件 数	件 数	率(%)	
商 品	商品一般	662	1,037	△ 375	63.8	架空請求
	食料品	611	582	29	105.0	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	245	204	41	120.1	家具・寝具 空調・冷暖房機器
	光熱水品	143	227	△ 84	63.0	電気 ガス
	被服品	279	216	63	129.2	紳士・婦人洋服 かばん 和服
	保健衛生品	466	324	142	143.8	化粧品 医療用具 医薬品
	教養娯楽品	462	392	70	117.9	電話機・電話機用品 書籍・印刷物 音響・映像製品
	車両・乗り物	167	156	11	107.1	四輪自動車 自動車用品
	土地・建物・設備	137	146	△ 9	93.8	空調・冷暖房・給湯設備 集合住宅
	他の商品	18	23	△ 5	78.3	農機具
	商品（小計）	3,190	3,307	△ 117	96.5	
サ ー ビ ス	クリーニング	14	13	1	107.7	
	レンタル・リース・貸借	185	235	△ 50	78.7	賃貸アパート リースサービス 借家
	工事・建築・加工	208	202	6	103.0	新築工事 塗装工事 屋根工事
	修理・補修	95	119	△ 24	79.8	修理サービス
	管理・保管	3	6	△ 3	50.0	パーキング
	役務一般	32	54	△ 22	59.3	複合サービス会員
	金融・保険サービス	417	541	△ 124	77.1	融資サービス ファンド型投資商品 他の金融関連サービス
	運輸・通信サービス	1,311	1,587	△ 276	82.6	放送・コンテンツ等 インターネット通信サービス 移動通信サービス
	教育サービス	16	15	1	106.7	補習教育
	教養・娯楽サービス	161	193	△ 32	83.4	教室・講座 宿泊施設 観覧・鑑賞
	保健・福祉サービス	140	199	△ 59	70.4	医療 衛生サービス 理美容
	他の役務	266	313	△ 47	85.0	冠婚葬祭 外食・食事宅配
	内職・副業	26	19	7	136.8	
	他の行政サービス	50	19	31	263.2	
サービス（小計）	2,924	3,515	△ 591	83.2		
他の相談	161	159	2	101.3	債権回収 相隣関係 相続	
合 計	6,275	6,981	△ 706	89.9		

(注) 商品・サービス別分類は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。

表3-2

## 商品・サービス別の苦情相談件数

順位	令和2年度			令和元年度	
	商品・サービス名	件数	主な相談内容・件数	順位	件数
1	放送・コンテンツ等	714	アダルト情報サイト 130 内容の特定できないサイト 116 出会い系サイト 91 オンラインゲーム 39	2	788
2	商品一般	662	架空請求 139	1	1,037
3	健康食品	436		4	397
4	インターネット通信サービス	337	インターネット接続回線 285 (うち光ファイバー234)	3	498
5	化粧品	221	基礎化粧品 91	9	191
6	役務その他	219	広告代理サービス 27 祈とうサービス 18 弁護士 13 廃品回収サービス 12	5	265
7	工事・建築・加工	208	新築工事 39 塗装工事 38 屋根工事 34	8	202
8	レンタル・リース・貸借	185	賃貸アパート 115 リースサービス 22 借家 19	6	235
9	融資サービス	156	フリーローン・サラ金(消費者金融) 135	7	217
10	移動通信サービス	151	携帯電話サービス 104 モバイルデータ通信 40	11	146
11	自動車	139	普通・小型自動車 66 軽自動車 20	13	122
12	相談その他	137	債権回収 14 交通事故 6	12	131
13	他の保健衛生品	132	保健衛生品その他(主にマスク) 125	35	36
14	電気	114		10	187
15	修理・補修	95	修理サービス 88	14	119
16	紳士・婦人洋服	94	上着 15	25	55
17	他の教養娯楽品	90	タバコ用品 25 種子 8	19	63
18	ファンド型投資商品	77		16	90
19	電話機・電話機用品	72	スマートフォン 54 電話関連機器 12	29	52
20	電報・固定電話	70	固定電話サービス 63	15	103

- (注) 1 商品・サービスの分類は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。  
2 苦情相談件数の上位20位までを掲載しているため、表の総数と相談件数の計は一致しない。  
3 本表は表3-1より詳細な分類による商品役務について上位から掲載。

表 4

## 販売購入方法別の苦情相談件数

販売購入方法		令和2年度			令和元年度	
		件数	構成比(%)	対前年度比(%)	件数	構成比(%)
特殊販売	通信販売	2,397	38.2	113.4	2,113	30.3
	訪問販売	517	8.2	82.3	628	9.0
	電話勧誘販売	483	7.7	67.1	720	10.3
	マルチ・マルチまがい	108	1.7	81.2	133	1.9
	ネガティブ・オプション	56	0.9	140.0	40	0.6
	訪問購入	47	0.7	167.9	28	0.4
	その他無店舗	13	0.2	68.4	19	0.3
	小計	3,621	57.7	98.4	3,681	52.7
特殊販売以外	店舗購入	1,009	16.1	84.9	1,188	17.0
	不明・無関係	1,645	26.2	77.9	2,112	30.3
	小計	2,654	42.3	80.4	3,300	47.3
合 計		6,275	100.0	89.9	6,981	100.0

(注) 1 販売購入方法の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

2 訪問販売に、キャッチセールス、アポイントメントセールス及びSF（催眠）商法を含む。

表 5

## 契約・購入金額別の苦情相談件数

区 分	令和2年度			令和元年度	
	件数	構成比(%)	対前年度比(%)	件数	構成比(%)
1万円未満	792	27.2	113.8	696	23.8
1万円以上5万円未満	842	28.9	104.0	810	27.7
5万円以上10万円未満	203	7.0	84.9	239	8.2
10万円以上50万円未満	568	19.5	96.3	590	20.2
50万円以上100万円未満	154	5.3	81.1	190	6.5
100万円以上500万円未満	281	9.6	90.9	309	10.6
500万円以上1,000万円未満	34	1.2	81.0	42	1.4
1,000万円以上5,000万円未満	41	1.4	95.3	43	1.5
5,000万円以上	2	0.1	200.0	1	0.0
合 計	2,917	100.0	99.9	2,920	100.0
平均金額(円)	750,580			723,109	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表6 令和2年度 販売購入方法に係る苦情相談の商品・サービス別の上位品目件数

順位	全体		店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい		電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		訪問購入		その他無店舗		不明・無関係	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	放送・コンテンツ等	714	レンタル・リース・貸借	98	工事・建築・加工	85	放送・コンテンツ等	601	ファンド型投資商品	39	インターネット通信サービス	161	商品一般	9	商品一般	9	医療用具	2	商品一般	404
2	商品一般	662	自動車	97	インターネット通信サービス	59	健康食品	366	商品一般	10	役務その他	46	他の保健衛生品	9	アクセサリ	8	商品一般	1	相談その他	128
3	健康食品	436	工事・建築・加工	61	役務その他	37	化粧品	195	健康食品	10	電気	36	他の身の回り品	7	被服品一般	6	食生活機器	1	融資サービス	89
4	インターネット通信サービス	337	移動通信サービス	61	電気	32	商品一般	175	放送・コンテンツ等	8	電報・固定電話	36	書籍・印刷物	5	和服	5	電気	1	レンタル・リース・貸借	67
5	化粧品	221	融資サービス	52	書籍・印刷物	26	紳士・婦人洋服	77	化粧品	6	放送・コンテンツ等	29	健康食品	3	他の教養娯楽品	4	かばん	1	インターネット通信サービス	63
6	役務その他	219	修理・補修	38	修理・補修	25	他の保健衛生品	70	内職・副業	6	魚介類	27	紳士・婦人洋服	3	空調・冷暖房機器	2	他の教養娯楽品	1	役務その他	62
7	工事・建築・加工	208	医療	38	他の住宅設備	19	他の教養娯楽品	59	役務一般	5	商品一般	25	他の教養娯楽品	3	履物	2	修理・補修	1	放送・コンテンツ等	55
8	レンタル・リース・貸借	185	役務その他	34	家具・寝具	18	音響・映像製品	43	飲料	4	健康食品	23	飲料	2	自動車	2	生命保険	1	工事・建築・加工	54
9	融資サービス	156	商品一般	24	衛生サービス	17	電話機・電話機用品	40	教室・講座	4	移動通信サービス	13	他の住居品	2	他の商品	2	ファンド型投資商品	1	移動通信サービス	48
10	移動通信サービス	151	電話機・電話機用品	22	健康食品	16	役務その他	38	空調・冷暖房機器	2	教室・講座	9	化粧品	2	住居品一般	1	融資サービス	1	他の行政サービス	43
11	自動車	139	理美容	22	空調・冷暖房・給湯設備	16	インターネット通信サービス	35	パソコン・パソコン関連用品	2	学習教材	6	食器・台所用品	1	食生活機器	1	旅行代理業	1	他の金融関連サービス	40
12	相談その他	137	インターネット通信サービス	19	役務一般	14	かばん	31	預貯金・証券等	2	空調・冷暖房・給湯設備	6	洗濯・裁縫用具	1	紳士・婦人洋服	1	教室・講座	1	電気	39
13	他の保健衛生品	132	他の教養娯楽品	17	放送・コンテンツ等	13	自動車	28	役務その他	2	融資サービス	6	洋装下着	1	かばん	1			他の保健衛生品	36
14	電気	114	他の金融関連サービス	16	レンタル・リース・貸借	12	空調・冷暖房機器	27	洗浄剤等	1	化粧品	5	履物	1	カメラ類	1			電報・固定電話	25
15	修理・補修	95	冠婚葬祭	16	生命保険	12	家具・寝具	27	医療用具	1	相談その他	5	かばん	1	楽器	1			修理・補修	20
16	紳士・婦人洋服	94	医療用具	15	集合住宅	9	医療用具	27	学習教材	1	書籍・印刷物	4	アクセサリ	1	屋外装備品	1			書籍・印刷物	19
17	他の教養娯楽品	90	和服	14	他の住居品	8	玩具・遊具	27	スポーツ用品	1	家具・寝具	3	医療用具	1					ファンド型投資商品	19
18	ファンド型投資商品	77	教室・講座	14	乳卵類	7	移動通信サービス	26	金融・保険一般	1	医薬品	3	理美容器具・用品	1					教室・講座	18
19	電話機・電話機用品	72	家具・寝具	13	学習教材	7	パソコン・パソコン関連用品	23	デリバティブ取引	1	集合住宅	3	電話機・電話機用品	1					生命保険	17
20	電報・固定電話	70	他の保健衛生品	13	衣料品	6	医薬品	22	移動通信サービス	1	工事・建築・加工	3	玩具・遊具	1					相隣関係	17
	その他	1,966	その他	325	その他	79	その他	460	その他	1	その他	34	その他	1					その他	382
	合計	6,275	合計	1,009	合計	517	合計	2,397	合計	108	合計	483	合計	56	合計	47	合計	13	合計	1,645

(注) 商品・サービスの分類は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。

表7

## 令和2年度 契約当事者年代別に係る苦情相談の商品・サービス別の上位品目件数

順位	全体		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・団体	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	放送・コンテンツ等	714	放送・コンテンツ等	57	放送・コンテンツ等	64	放送・コンテンツ等	63	放送・コンテンツ等	81	放送・コンテンツ等	118	商品一般	152	商品一般	193	商品一般	99
2	商品一般	662	健康食品	29	健康食品	37	健康食品	42	健康食品	67	商品一般	88	放送・コンテンツ等	135	放送・コンテンツ等	136	役務その他	73
3	健康食品	436	化粧品	14	商品一般	28	商品一般	33	商品一般	59	健康食品	74	インターネット通信サービス	80	インターネット通信サービス	123	工事・建築・加工	61
4	インターネット通信サービス	337	商品一般	10	レンタル・リース・貸借	18	レンタル・リース・貸借	29	化粧品	34	化粧品	36	化粧品	55	健康食品	94	放送・コンテンツ等	60
5	化粧品	221	レンタル・リース・貸借	5	自動車	17	融資サービス	16	インターネット通信サービス	33	インターネット通信サービス	33	健康食品	54	役務その他	54	レンタル・リース・貸借	48
6	役務その他	219	電気	4	融資サービス	17	自動車	15	レンタル・リース・貸借	31	レンタル・リース・貸借	29	工事・建築・加工	44	工事・建築・加工	53	相談その他	47
7	工事・建築・加工	208	音響・映像製品	4	紳士・婦人洋服	14	インターネット通信サービス	15	役務一般	23	融資サービス	28	他の保健衛生品	29	化粧品	49	インターネット通信サービス	44
8	レンタル・リース・貸借	185	玩具・遊具	4	化粧品	10	役務その他	15	自動車	22	工事・建築・加工	22	移动通信サービス	29	電気	44	健康食品	39
9	融資サービス	156	他の教養娯楽品	2	移动通信サービス	10	紳士・婦人洋服	13	融資サービス	22	移动通信サービス	22	役務その他	29	移动通信サービス	40	自動車	29
10	移动通信サービス	151	修理・補修	2	インターネット通信サービス	9	工事・建築・加工	12	役務その他	19	紳士・婦人洋服	21	融資サービス	28	修理・補修	36	融資サービス	25
11	自動車	139	教室・講座	2	理美容	9	他の保健衛生品	11	他の保健衛生品	18	他の保健衛生品	21	電気	21	電報・固定電話	36	電気	24
12	相談その他	137	他の教養・娯楽	2	冠婚葬祭	9	他の金融関連サービス	11	紳士・婦人洋服	17	自動車	21	自動車	21	書籍・印刷物	34	移动通信サービス	24
13	他の保健衛生品	132	役務その他	2	ファンド型投資商品	8	移动通信サービス	11	他の教養娯楽品	15	役務その他	20	他の教養娯楽品	16	相談その他	29	音響・映像製品	21
14	電気	114	内職・副業	2	教室・講座	8	家具・寝具	9	相談その他	15	他の教養娯楽品	16	レンタル・リース・貸借	16	他の保健衛生品	29	他の行政サービス	21
15	修理・補修	95	他の行政サービス	2	他の教養・娯楽	6	化粧品	9	電話機・電話機用品	14	相談その他	16	相談その他	16	医療用具	26	他の保健衛生品	19
16	紳士・婦人洋品	94	魚介類	1	医療	6	修理・補修	9	工事・建築・加工	14	電話機・電話機用品	13	電報・固定電話	14	ファンド型投資商品	24	書籍・印刷物	18
17	他の教養娯楽品	90	菓子類	1	役務その板	6	教室・講座	9	移动通信サービス	14	かばん	12	パソコン・パソコン関連用品	12	家具・寝具	21	化粧品	14
18	ファンド型投資商品	77	食生活機器	1	相談その他	6	電話機・電話機用品	8	教室・講座	12	他の金融関連サービス	11	ファンド型投資商品	12	空調・冷暖房機器	15	他の教養娯楽品	14
19	電話機・電話機用品	72	食器・台所用品	1	電話機・電話機用品	5	他の教養娯楽品	8	かばん	11	修理・補修	10	空調・冷暖房・給湯設備	11	融資サービス	14	修理・補修	14
20	電報・固定電話	70	照明機器	1	他の教養娯楽品	5	冠婚葬祭	8	電気	10	教室・講座	10	魚介類	10	電話機・電話機用品	12	電報・固定電話	14
	その他	1,966	その他	8	その他	107	その他	132	その他	224	その他	258	その他	247	その他	473	その他	336
	合計	6,275	合計	154	合計	399	合計	478	合計	755	合計	879	合計	1,031	合計	1,535	合計	1,044

(注) 商品・サービスの分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

表 8

## 内容別 苦情相談件数

内容別分類	令和2年度		令和元年度		対前年度比	
	A	%	B	%	(A-B)	(A/B)%
安全・衛生	211	3.4	198	2.8	13	106.6
品質・機能、役務 品 質	580	9.2	546	7.8	34	106.2
法規・基準	85	1.4	133	1.9	△ 48	63.9
価格・料金	577	9.2	550	7.9	27	104.9
計量・量目	6	0.1	14	0.2	△ 8	42.9
表示・広告	234	3.7	232	3.3	2	100.9
販売方法	3,679	58.6	4,027	57.7	△ 348	91.4
契約・解約	4,142	66.0	4,701	67.3	△ 559	88.1
接客対応	537	8.6	604	8.7	△ 67	88.9
包装・容器	7	0.1	4	0.1	3	175.0
施設・設備	8	0.1	3	0.0	5	266.7
(相談件数)	(6,275)		(6,981)			

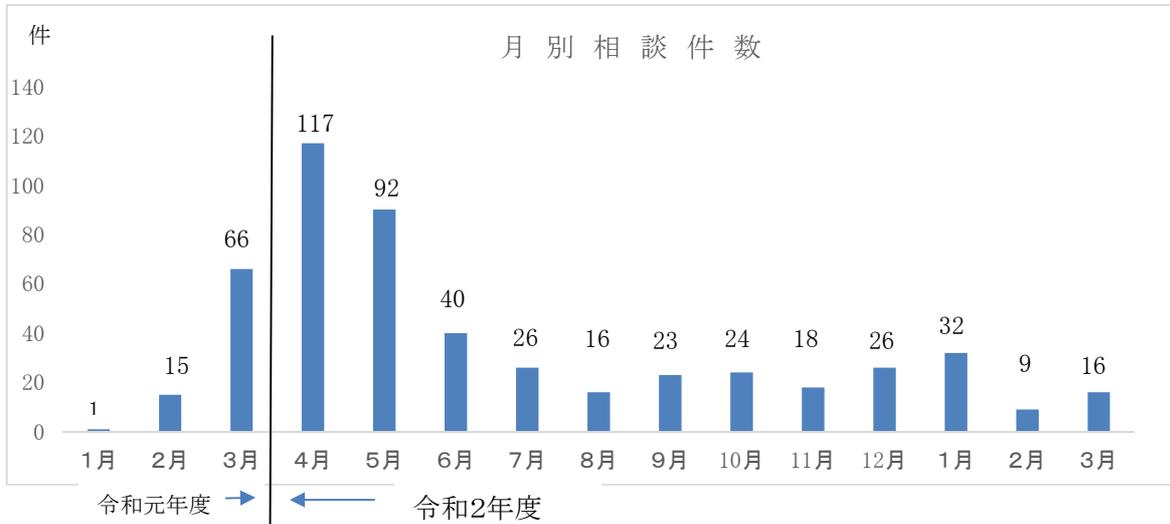
(注) 1 相談内容別分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

2 複数選択項目

表 9

### 新型コロナウイルス関連の苦情相談

○令和2年度分は439件(令和2年1～3月分は82件)



○時期別の商品・サービス役務別相談件数(上位3項目)

時期別	1		2		3	
	件数	内容	件数	内容	件数	内容
4～6月	249	他の保健衛生品	90	医薬品	11	商品一般
7～9月	65	他の保健衛生品	12	旅行代理業	6	役務その他
10～12月	68	他の行政サービス	7	ファンド型投資商品	6	レンタル・リース・貸借
1～3月	57	冠婚葬祭	10	医療用具	7	ファンド型投資商品
計	439	他の保健衛生品	106	冠婚葬祭	20	宿泊施設
2020年1～3月	82	他の保健衛生品	22	旅行代理業	11	冠婚葬祭

(注)「他の保健衛生品」は、主にマスクに関する相談

○年代別の商品・サービス別相談内容(上位3項目) (令和2年度分)

年代	1		2		3	
	件数	内容	件数	内容	件数	内容
20歳未満	10	レンタル・リース・貸借	4	放送・コンテンツ等	4	他の教養・娯楽
20歳代	38	冠婚葬祭	9	他の保健衛生品	4	レンタル・リース・貸借
30歳代	38	他の保健衛生品	8	冠婚葬祭	6	融資サービス
40歳代	67	他の保健衛生品	17	レンタル・リース・貸借	5	他の教養・娯楽
50歳代	63	他の保健衛生品	19	観覧・鑑賞	8	化粧品
60歳代	66	他の保健衛生品	22	ファンド型投資商品	5	融資サービス
70歳以上	74	他の保健衛生品	20	旅行代理業	5	ファンド型投資商品
不明	83	他の保健衛生品	16	役務その他	7	他の行政サービス
全体	439	他の保健衛生品	106	冠婚葬祭	20	宿泊施設

(注) 商品・サービス別分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。