

令和4年度長野県消費生活センター消費生活相談受付状況

長野県県民文化部くらし安全・消費生活課

【受付件数（図-1）】 県消費生活センター（北信、中信、南信、東信）に寄せられた苦情相談は5,496件（前年度比102.8%）

【契約当事者年代別（図-2、表2-2）】 60歳以上が全体の38.7%

契約当事者の年代別では、20歳未満の相談割合は2.3%（125件 前年度138件・相談割合2.6%）、60歳以上の相談割合は38.7%（2,125件 前年度2,056件・相談割合38.5%）を占めています。

【商品・サービス別（図-3、表3-2）】 定期購入の多数を占める「化粧品」が増加
「理美容」に関する相談が大きく増加

商品・サービス別では、身の覚えのないクレジットカード使用や、架空請求、迷惑メールなどの商品を特定できない「商品一般」が559件（前年度比109.8%）と増加し、相談の1割を占めています。

「化粧品」460件（前年度比164.3%）「健康食品」199件（前年度比100.0%）の相談は「定期購入」関連のものが多数を占めています。（「定期購入」では、安価な「お試し価格」の商品を購入したつもりが複数回購入の条件になっていたという相談が寄せられています。）

定期購入 324件（前年度 199件 対比 162.8%）
うち 化粧品 259件（前年度 138件 対比 187.7%）
健康食品 64件（前年度 59件 対比 108.5%）

※販売事業者はインターネット通販での注文の最終確認画面等で、取引における基本的な事項を明確に表示することが特定商取引法で義務付けられています。

また、脱毛エステやパーマ等の「理美容」は、破産したエステ事業者に関連する相談等の増加により74件（前年度比296.0%）と、大きく増加しました。

【販売購入形態別（図-4、5）】 通信販売が全体の38.7%

販売方法別では、インターネットなどを介した「通信販売」が2,126件（前年度100.2%）と多数を占めています。

「訪問購入」84件（前年度比129.2%）、「ネガティブオプション」42件（前年度比135.5%）と増加した一方、「訪問販売」は386件（前年度比86.4%）、「電話勧誘販売」は348件（前年度比87.4%）と減少しました。

また「不明・無関係」に分類した相談は1,525件で前年度比119.3%と増加しました。主な理由は、ショートメッセージや迷惑メールに関する相談（例：宅配業者を騙った不在通知、心当たりのない宝くじの当選確認）などの増加によるものです。

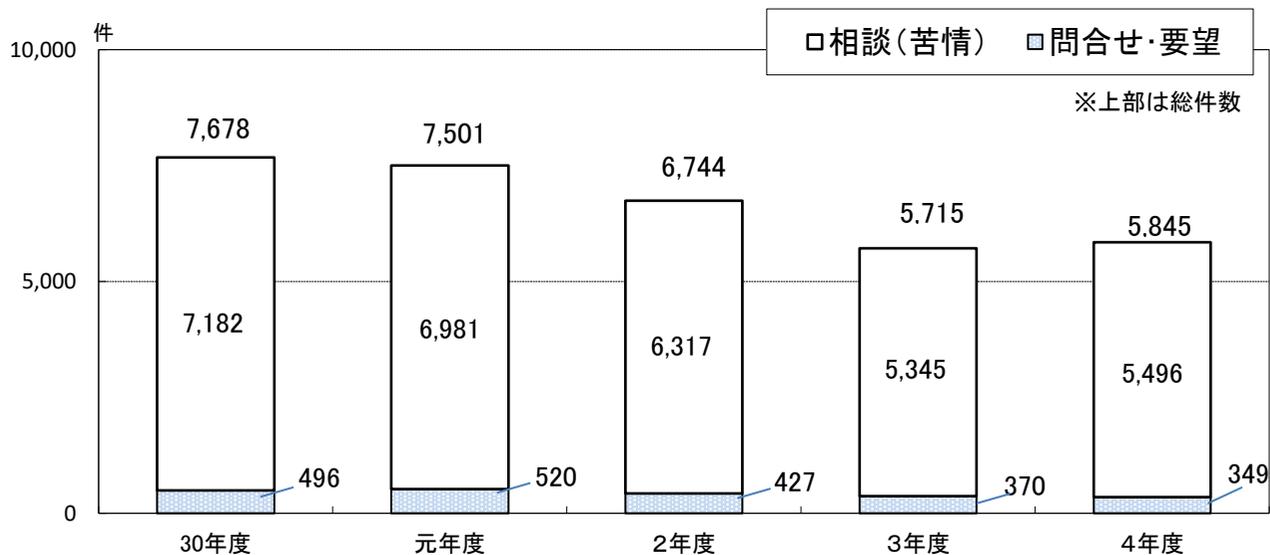
【架空請求（図-9）】 件数は前年度比125.0%

ハガキやSMS（ショートメッセージサービス）などによる架空請求に関する相談は、平成30年度（1,613件）以降減少が続いていましたが、令和4年度受付件数は140件（前年度比125.0%）と増加しました。

【県・市町村の相談件数（図-10）】 計14,017件（前年度比107.7% 件数1,001件増）

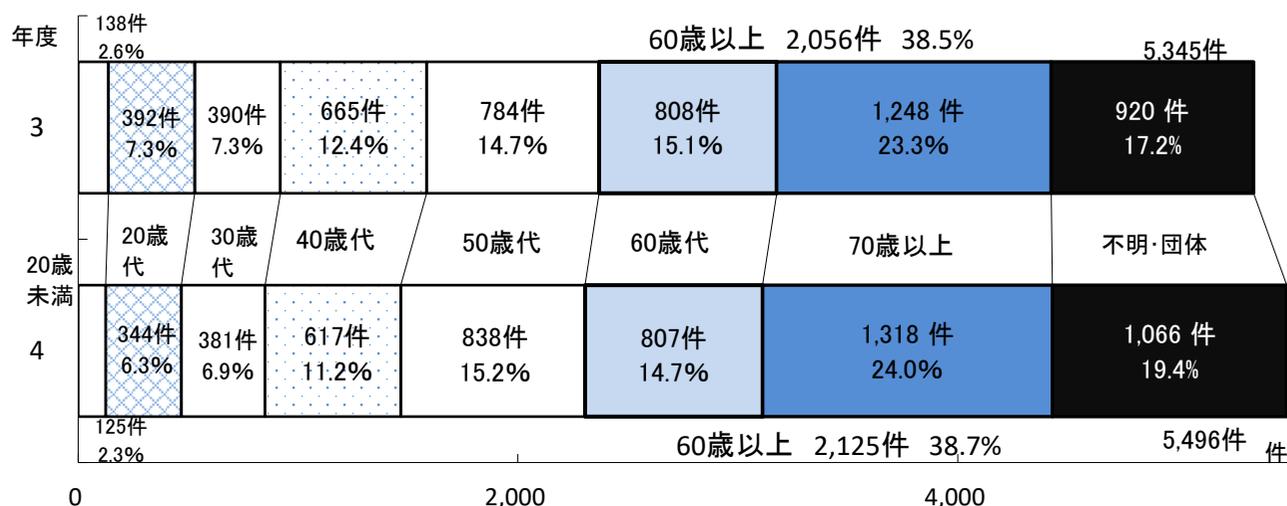
（受付状況 県受付：市町村受付＝39.2%：60.8% （令和3年度41.1%：58.9%））

〔図-1 受付件数の推移〕

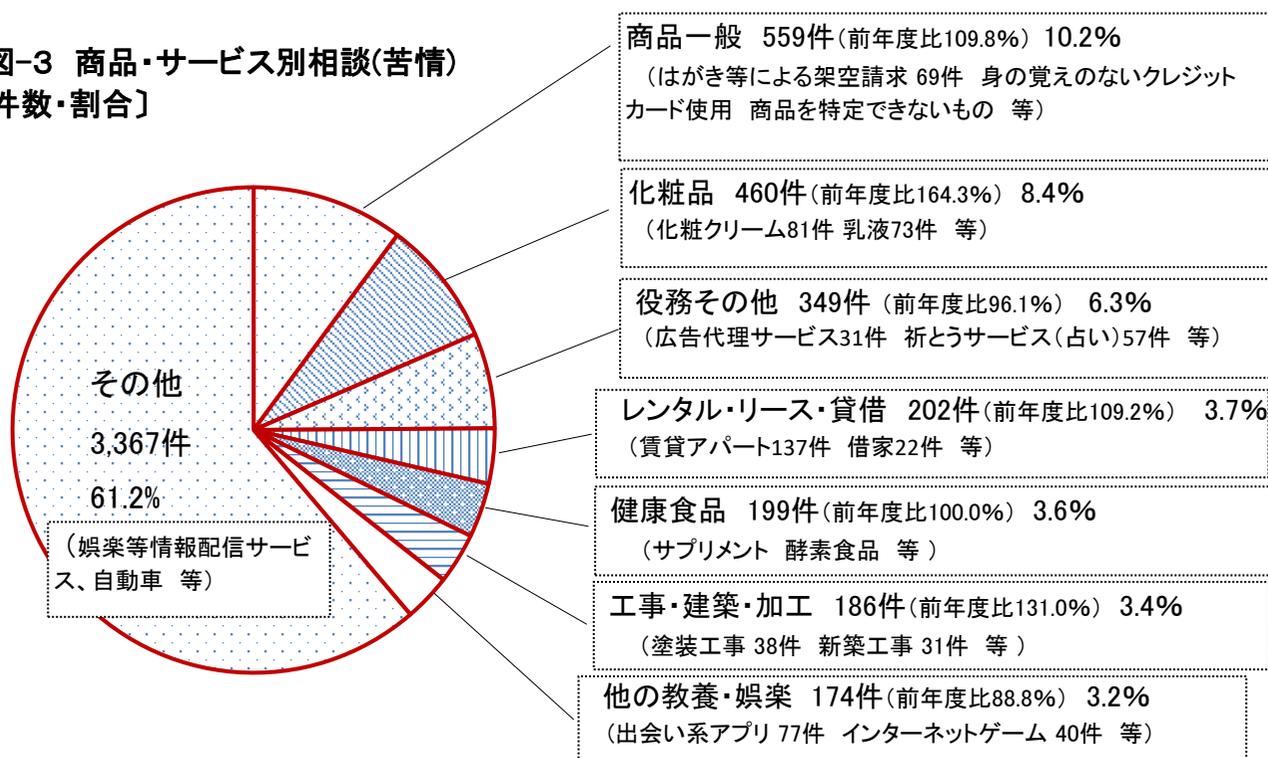


〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕

※小数点以下第二位を四捨五入、以下同じ。

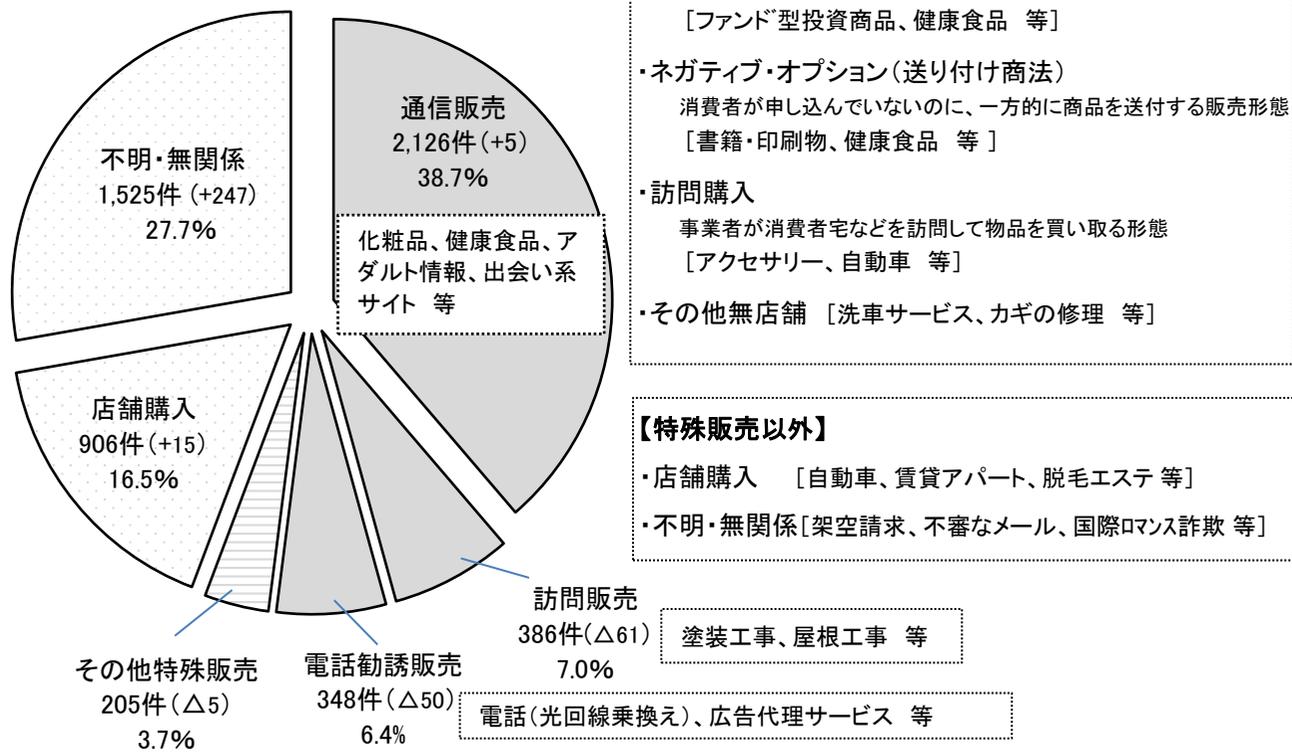


〔図-3 商品・サービス別相談(苦情)件数・割合〕



〔図-4 販売購入形態別相談(苦情)件数・割合〕

※項目内の()件数は対前年度増減

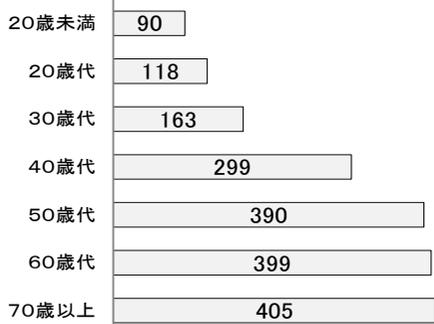


〔図-5 販売購入形態に係る商品・サービス別の相談(苦情)件数・割合、年代・性別の件数〕

①通信販売 2,126件(対前年度+5件 対前年度比100.2%)
相談件数(上位5品目)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
化粧品(乳液、シャンプー 等)	434	247	175.7
他の教養・娯楽(出会い系サイト、インターネットゲーム 等)	151	169	89.3
娯楽等情報配信サービス(アダルト情報、映像配信サービス 等)	150	159	94.3
健康食品(サプリメント、酵素食品等)	141	140	100.7
商品一般(SMSIによる架空請求、身に覚えのないクレジットカード使用 等)	121	138	87.7

R4 年代別相談件数(契約者)



参考: R3 年代別相談件数(契約者)



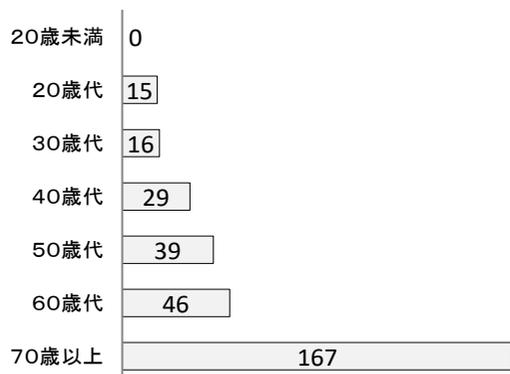
注) 不明・団体の件数を除く

②訪問販売 386件(対前年度△61件 対前年度比86.4%)

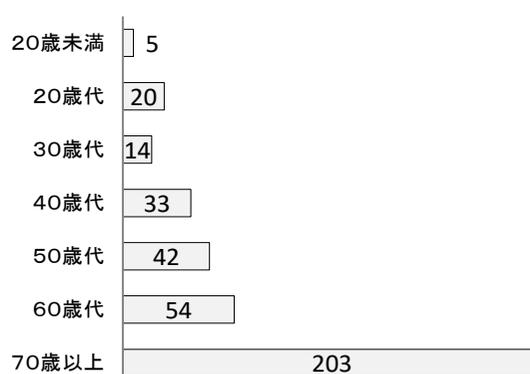
相談件数(上位5品目)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
工事・建築・加工(塗装工事、屋根工事 等)	74	60	123.3
役務その他(廃品回収サービス 等)	42	57	73.7
衛生サービス(清掃サービス、シロアリ駆除 等)	24	15	160.0
空調・冷暖房・給湯設備(電気温水器 等)	22	25	88.0
家具・寝具(ふとん、マットレス)	20	15	133.3

R4 年代別相談件数(契約者)



参考:R3 年代別相談件数(契約者)



注)不明・団体の件数を除く

③電話勧誘販売 348件(対前年度△50件 対前年度比87.4%)

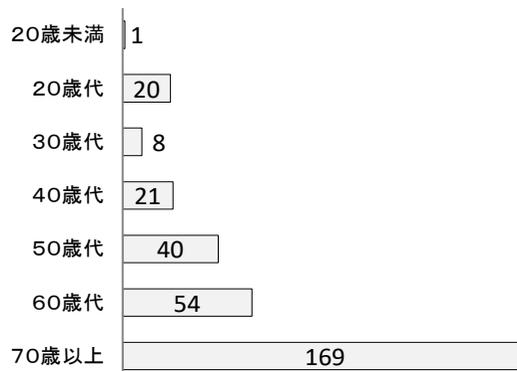
相談件数(上位5品目)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
役務その他(広告代理サービス 等)	99	98	101.0
魚介類(カニ、鮮魚 等)	51	39	130.8
インターネット通信サービス(光ファイバー 等)	46	66	69.7
内職・副業(副業サイト、情報商材)	28	19	147.4
健康食品(サプリメント 等)	19	26	73.1

R4 年代別相談件数(契約者)



参考:R3 年代別相談件数(契約者)



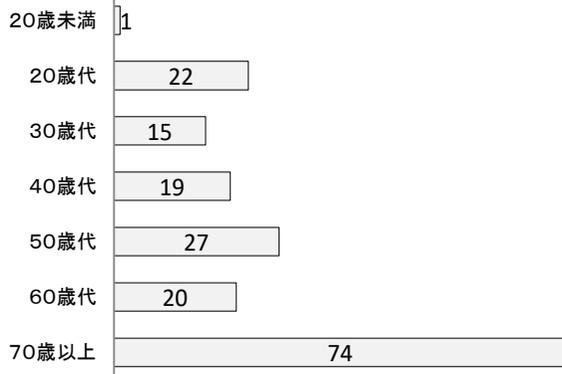
注)不明・団体の件数を除く

④その他特殊販売の計 205件(対前年度△5件 対前年度比97.6%)

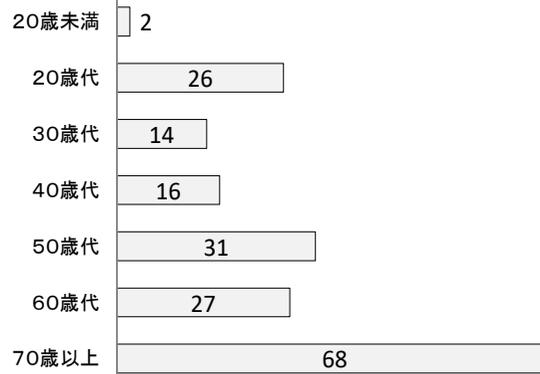
相談件数(上位販売購入形態)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
訪問購入(押し買い)	84	65	129.2
マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)	66	95	69.5
ネガティブ・オプション(送り付け商法)	42	31	135.5
その他無店舗(カギの修理 等)	13	19	68.4

R4 年代別相談件数(契約者)



参考:R3 年代別相談件数(契約者)



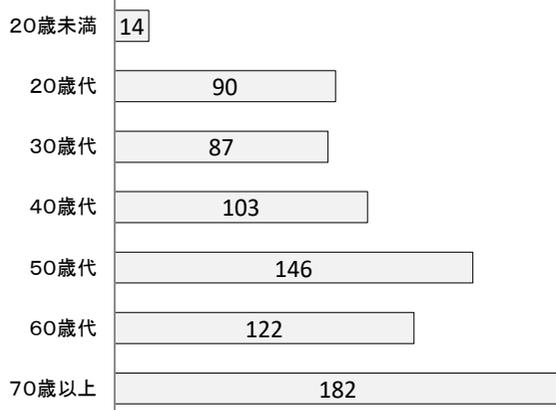
注)不明・団体の件数を除く

⑤特殊販売以外(店舗購入)906件(対前年度+15件 対前年度比101.7%)

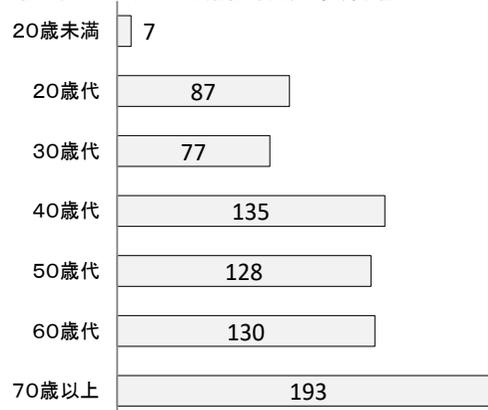
相談件数(上位5品目)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
レンタル・リース・貸借(賃貸アパート、借家 等)	92	99	92.9
自動車(普通自動車、軽自動車 等)	79	115	68.7
理美容(脱毛エステ、パーマ)	65	21	309.5
工事・建築・加工(新築工事 等)	53	40	132.5
修理・補修(修理サービス)	45	33	136.4

R4 年代別相談件数(契約者)

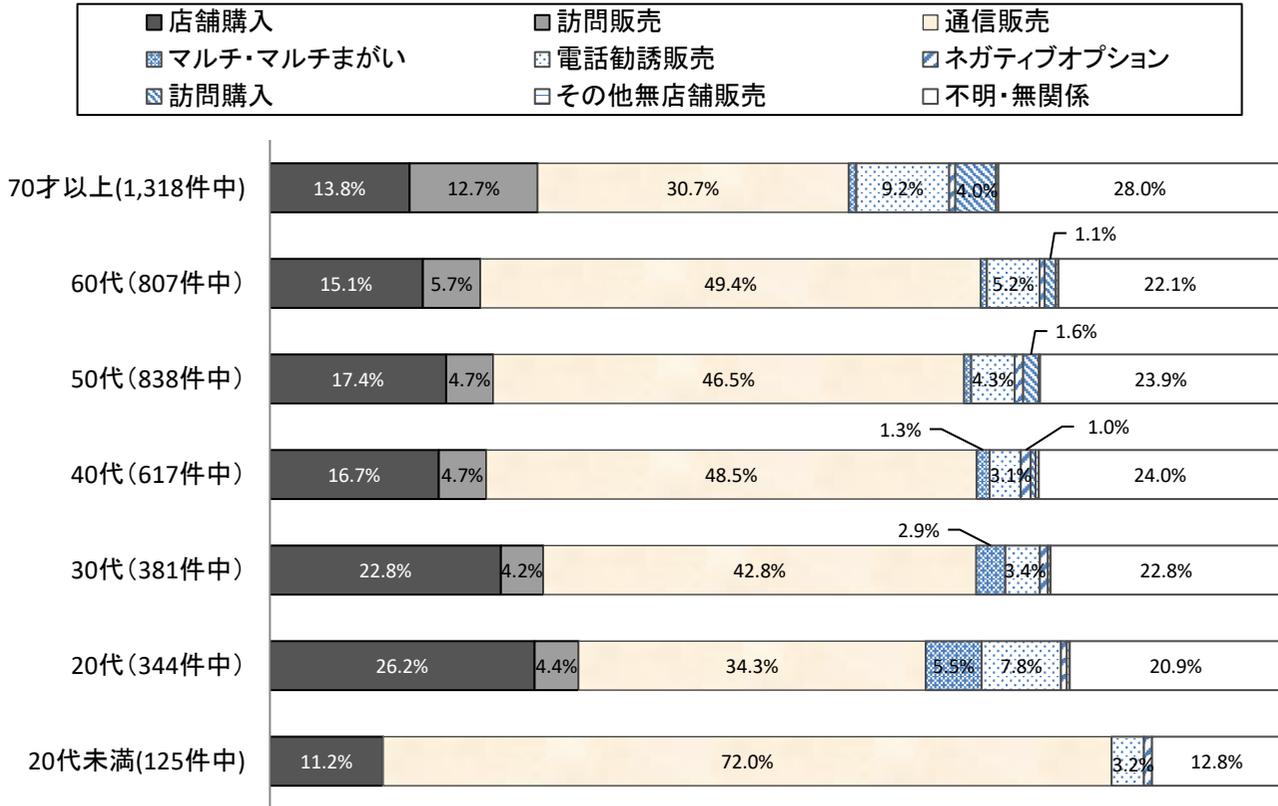


参考:R3 年代別相談件数(契約者)



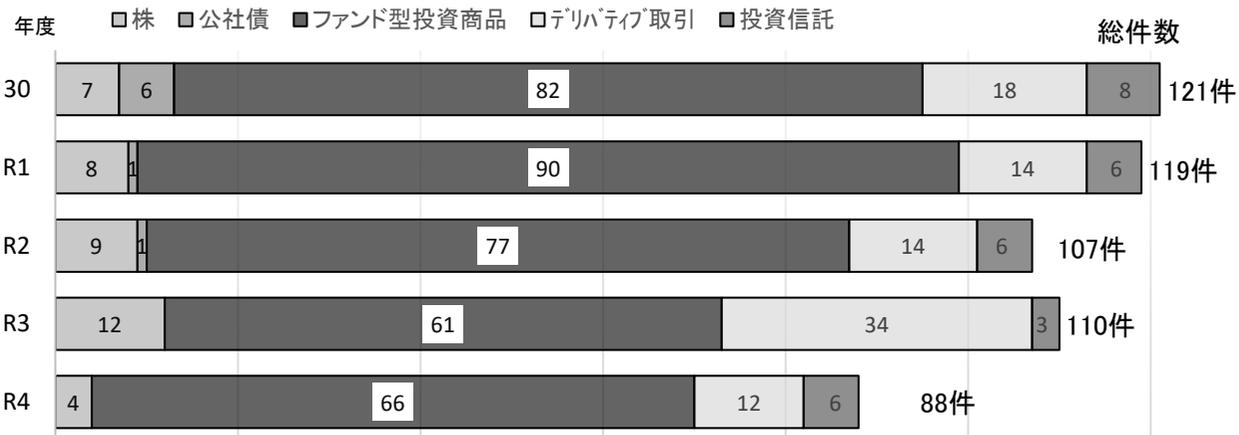
注)不明・団体の件数を除く

〔図-6 年齢別の販売購入形態別相談(苦情)の状況〕

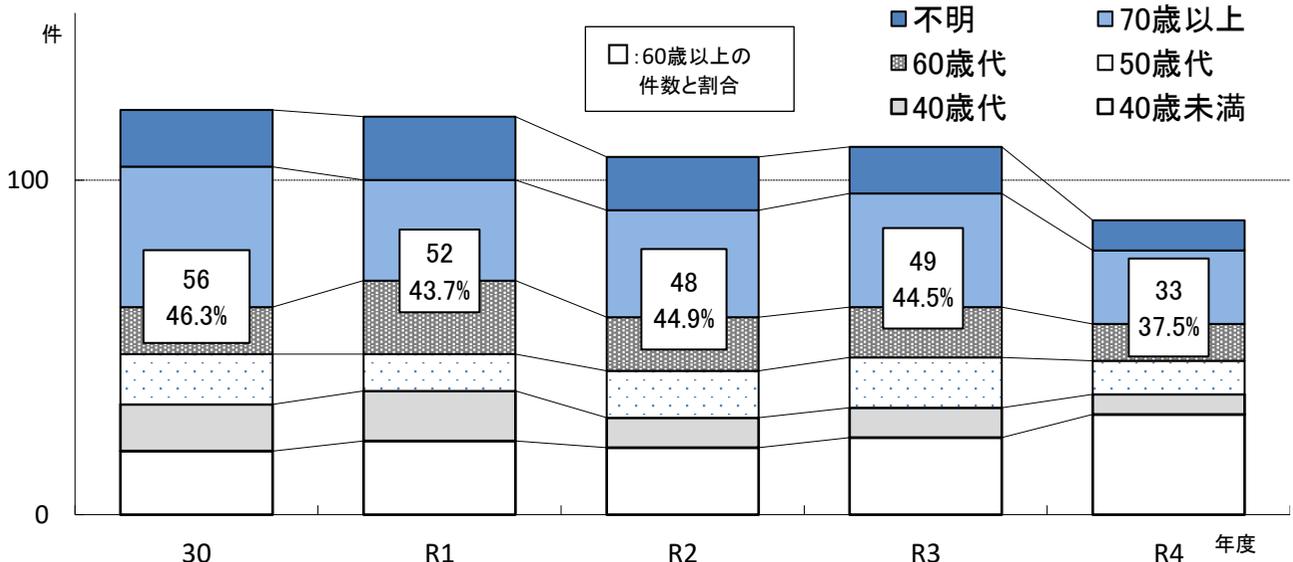


※1.0%未満の項目は比率の記載を省略しています。

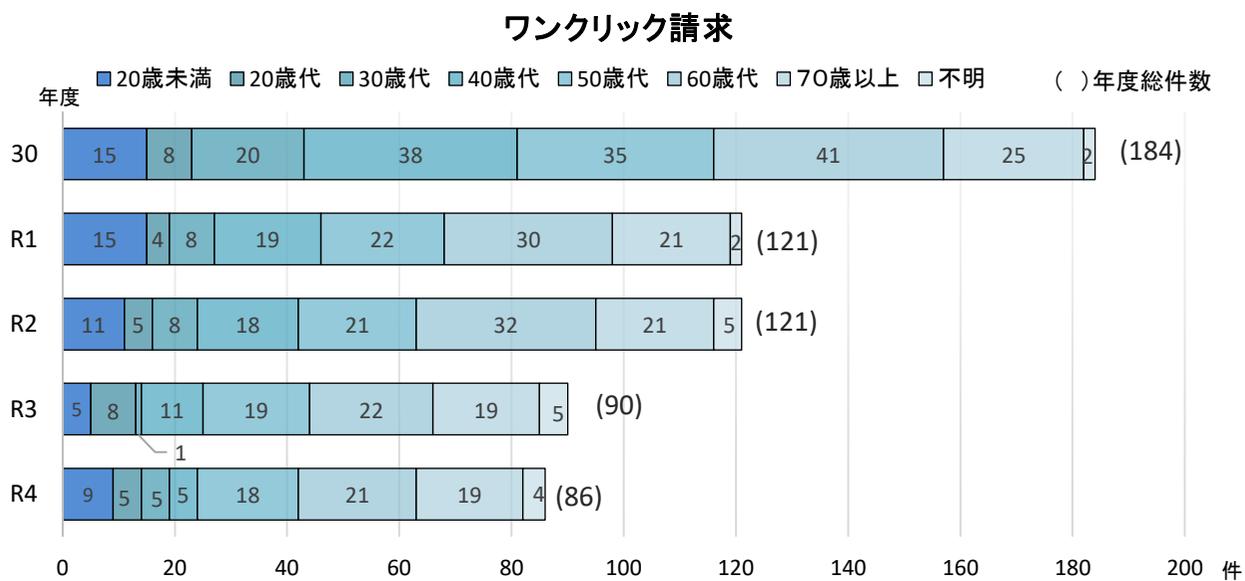
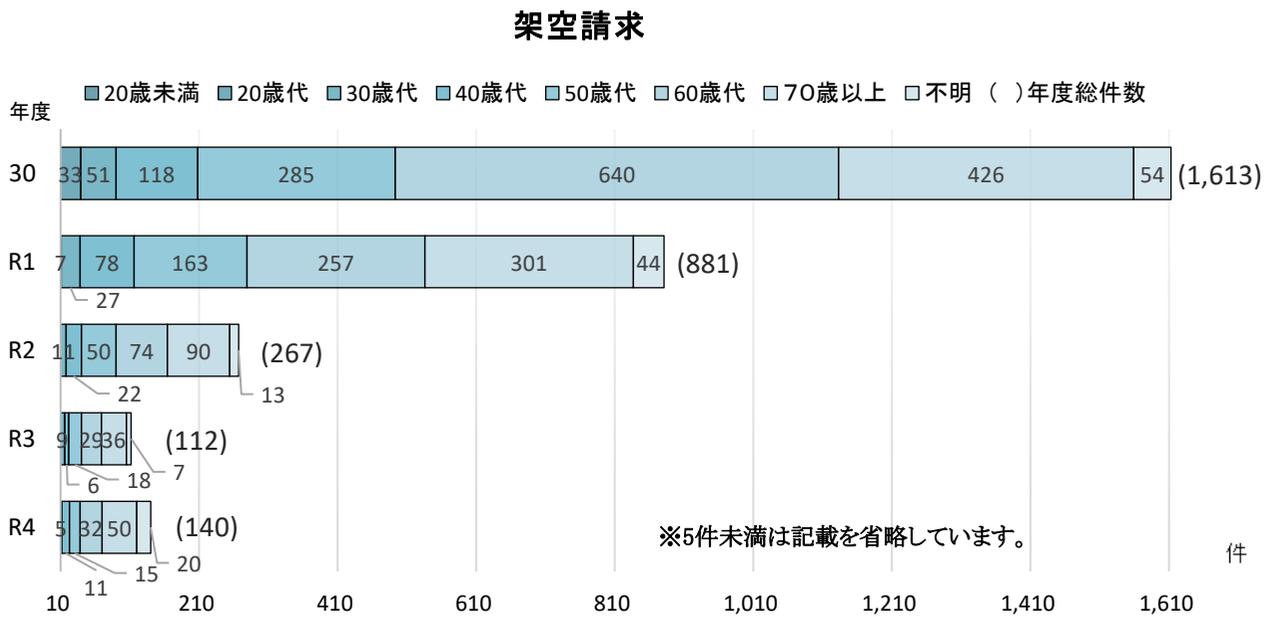
〔図-7 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕



〔図-8 契約当事者年代別の投資に関する相談(苦情)件数・割合の推移〕



〔図-9 県のセンターに寄せられた架空請求とワンクリック請求に関する相談(苦情)件数の推移と年代別割合〕



〔図-10 全国と県・市町村における消費生活相談(苦情)件数の推移〕

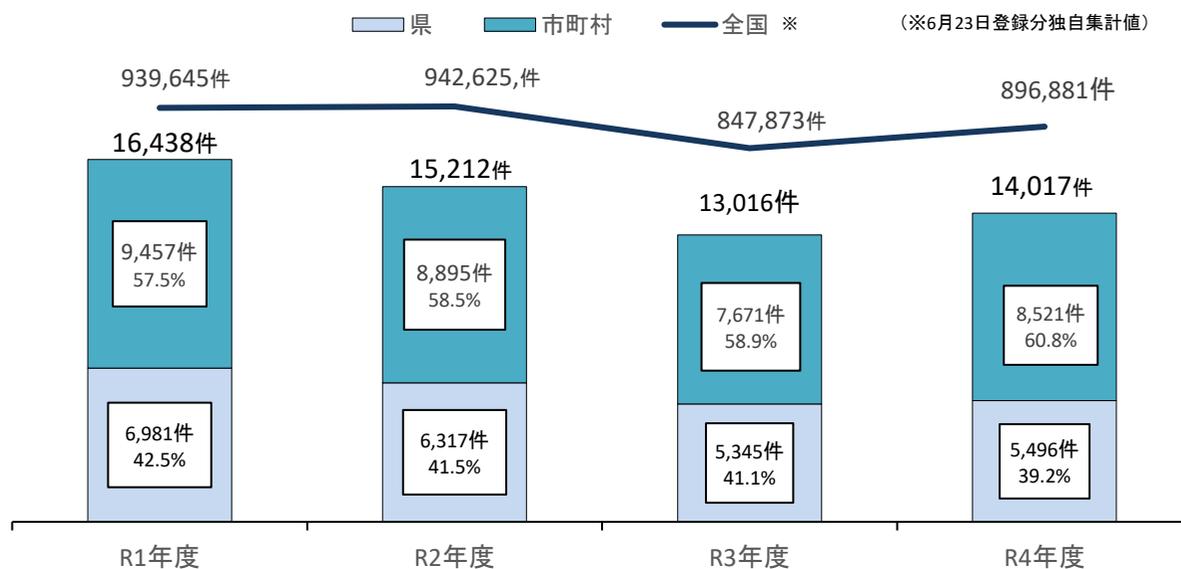


表 1

受付件数の推移

(単位：件)

年 度	相談（苦情）	問合せ・要望	計	対前年度比(%)
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	6,317	427	6,744	89.9
令和3（2021）年度	5,345	370	5,715	84.7
令和4（2022）年度	5,496	349	5,845	102.3

表2

契約当事者の年代・男女別の相談（苦情）件数

年 代	令和4年度					令和3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	64	56	5	125	2.3	80	53	5	138	2.6
20歳代	147	194	3	344	6.3	192	197	3	392	7.3
30歳代	189	190	2	381	6.9	185	204	1	390	7.3
40歳代	294	321	2	617	11.2	335	330	0	665	12.4
50歳代	382	454	2	838	15.2	391	391	2	784	14.7
60歳代	406	401	0	807	14.7	432	376	0	808	15.1
70歳以上	647	662	9	1,318	24.0	613	632	3	1,248	23.3
不明・団体	310	259	497	1,066	19.4	302	225	393	920	17.3
合 計	2,439	2,537	520	5,496	100.0	2,530	2,408	407	5,345	100.0
男女別 構成比 (%)	44.4	46.2	9.4	100.0	-	47.3	45.1	7.6	100.0	-
29歳以下 (再掲)	211	250	8	469	8.5	272	250	8	530	9.9
60歳以上 (再掲)	1,053	1,063	9	2,125	38.7	1,045	1,008	3	2,056	38.5
60歳以上の男女別 構成比 (%)	43.2	41.9	-	-	-	41.3	41.9	-	-	-

表2-2

契約当事者の年度別 年代別の相談(苦情)件数

年 代	相談件数 (年度別)					構成比 (%)				
	H30	R1	R2	R3	R4	H30	R1	R2	R3	R4
20歳未満	100	156	155	138	125	1.4	2.2	2.5	2.6	2.3
20歳代	355	383	403	392	344	4.9	5.5	6.4	7.3	6.3
30歳代	513	500	483	390	381	7.1	7.2	7.6	7.3	6.9
40歳代	847	837	757	665	617	11.8	12.0	12.0	12.4	11.2
50歳代	1,058	935	888	784	838	14.7	13.4	14.1	14.7	15.2
60歳代	1,565	1,223	1,035	808	807	21.8	17.5	16.4	15.1	14.7
70歳以上	1,818	1,819	1,545	1,248	1,318	25.3	26.1	24.5	23.3	24.0
不明・団体	926	1,128	1,051	920	1,066	13.0	16.1	16.5	17.3	19.4
合 計	7,182	6,981	6,317	5,345	5,496	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
29歳以下 (再掲)	455	539	558	530	469	6.3	7.7	8.8	9.9	8.5
60歳以上 (再掲)	3,383	3,042	2,580	2,056	2,125	47.1	43.6	40.8	38.5	38.7

表3-1

商品・サービス別の相談（苦情）件数

商品・サービス別		R4年度	R3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	559	509	50	109.8	架空請求 身に覚えのないクレジット使用
	食料品	386	367	19	105.2	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	259	248	11	104.4	家具・寝具 空調・冷暖房機器
	光熱水品	140	125	15	112.0	電気 ガス 石油
	被服品	297	316	△ 19	94.0	紳士・婦人洋服 アクセサリー 履物
	保健衛生品	547	415	132	131.8	化粧品 医薬品 医療用具
	教養娯楽品	428	444	△ 16	96.4	書籍・印刷物 音響・映像製品 パソコン・パソコン関連用品
	車両・乗り物	168	193	△ 25	87.0	四輪自動車 自動車用品 自転車・用品
	土地・建物・設備	130	135	△ 5	96.3	空調・冷暖房・給湯設備 土地
	他の商品	22	14	8	157.1	農機具
	商品（小計）	2,936	2,766	170	106.1	
サ ー ビ ス	クリーニング	19	10	9	190.0	
	レンタル・リース・貸借	202	185	17	109.2	賃貸アパート 借家 リースサービス
	工事・建築・加工	186	142	44	131.0	塗装工事 屋根工事 新築工事
	修理・補修	98	79	19	124.1	修理サービス
	管理・保管	9	4	5	225.0	駐車料金
	役務一般	53	57	△ 4	93.0	複合サービス会員
	金融・保険サービス	365	391	△ 26	93.4	融資サービス ファンド型投資商品 生命保険
	運輸・通信サービス	339	412	△ 73	82.3	インターネット通信サービス 移動通信サービス 電報・固定電話
	教育サービス	11	12	△ 1	91.7	補習教育
	教養・娯楽サービス	458	516	△ 58	88.8	他の教養・娯楽（出会い系サイト インターネットゲーム） 娯楽等情報配信サービス 教室・講座
	保健・福祉サービス	198	134	64	147.8	理美容 医療 衛生サービス
	他の役務	388	395	△ 7	98.2	外食・食事宅配 冠婚葬祭
	内職・副業	69	116	△ 47	59.5	副業サイト 情報商材
	他の行政サービス	42	21	21	200.0	公共料金
サービス（小計）	2,437	2,474	△ 37	98.5		
他の相談	123	105	18	117.1	債権回収 相隣関係 相続	
合 計	5,496	5,345	151	102.8		

(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(PI0-NET)」の分類による。

表3-2

商品・サービス別相談（苦情）件数

順位	令和4年度			令和3年度	
	商品・サービス名	件数	主な相談内容・件数	順位	件数
1	商品一般	559	架空請求 69 （クレジットカード 78）	1	509
2	化粧品	460	化粧クリーム 81 乳液 73 （定期購入関連 259）	3	280
3	役務その他	349	広告代理サービス 31 祈とうサービス 57	2	363
4	レンタル・リース・貸借	202	賃貸アパート 137 借家 22 リースサービス 16	6	185
5	健康食品	199	（サプリメント、酵素食品） （定期購入関連 64）	4	199
6	工事・建築・加工	186	塗装工事 38 新築工事 31 工事・建築サービス 27	10	142
7	他の教養・娯楽	174	出会い系サイト・アプリ 77、インターネットゲーム 40	5	196
8	娯楽等情報配信サービス	168	アダルト情報 87 映像配信サービス 23	9	165
9	自動車	143	普通・小型自動車 58 軽自動車 32	8	167
10	インターネット通信サービス	125	光回線乗換え 67 インターネット接続回線 21	7	184
11	融資サービス	119	フリーローン・サラ金（消費者金融） 105	11	128
12	電気	107	（電気料金）	15	101
13	移動通信サービス	106	携帯電話サービス 87 モバイルデータ通信 16	12	115
14	相談その他	105	債権回収 7 交通事故 5	17	92
15	紳士・婦人洋服	101	上着 18	13	112
16	修理・補修	98	修理サービス 93	18	79
17	他の金融関連サービス	82	金融コンサルティング 17	19	79
18	他の教養娯楽品	79	電子タバコ 11 犬 9	16	92
19	理美容	74	脱毛エステ 54 パーマ 7	55	25
20	家具・寝具	66	ベッド類 8 ふとん 8	24	60

(注) 1 商品・役務の分類は「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 相談（苦情）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

販売購入形態別相談（苦情）件数

販売購入形態		令和4年度			令和3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	2,126	38.7	100.2	2,121	39.7
	訪問販売	386	7.0	86.4	447	8.4
	電話勧誘販売	348	6.4	87.4	398	7.4
	マルチ・マルチまがい	66	1.2	69.5	95	1.8
	ネガティブ・オプション	42	0.8	135.5	31	0.6
	訪問購入	84	1.5	129.2	65	1.2
	その他無店舗	13	0.2	68.4	19	0.4
	小計	3,065	55.8	96.5	3,176	59.4
特殊販売以外	店舗購入	906	16.5	101.7	891	16.7
	不明・無関係	1,525	27.7	119.3	1,278	23.9
	小計	2,431	44.2	112.1	2,169	40.6
合計		5,496	100.0	102.8	5,345	100.0

(注) 1 販売購入形態の分類は「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、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・購入金額別相談（苦情）件数

区分	令和4年度			令和3年度	
	件数	構成比(%)	対前年度比(%)	件数	構成比(%)
1万円未満	737	25.8	105.0	702	25.6
1万円以上5万円未満	875	30.7	111.6	784	28.6
5万円以上10万円未満	191	6.7	96.5	198	7.2
10万円以上50万円未満	564	19.8	100.4	562	20.5
50万円以上100万円未満	182	6.4	116.7	156	5.7
100万円以上500万円未満	235	8.2	83.3	282	10.3
500万円以上1,000万円未満	32	1.1	110.3	29	1.1
1,000万円以上5,000万円未満	32	1.1	118.5	27	1.0
5,000万円以上	5	0.2	500.0	1	0.0
合計	2,853	100.0	104.1	2,741	100.0
平均金額(円)	740,407			624,846	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表 6

令和4年度 販売購入形態に係る商品・サービス別の相談（苦情）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	商品一般	559	レンタル・リース・貸借	92	工事・建築・加工	74	化粧品	434	ファンド型投資商品	15	役務その他	99	商品一般	9	商品一般	23	役務その他	2	商品一般	371
2	化粧品	460	自動車	79	役務その他	42	他の教養・娯楽	151	健康食品	11	魚介類	51	書籍・印刷物	4	アクセサリ	10	穀類	1	相談その他	103
3	役務その他	349	理美容	65	衛生サービス	24	娯楽等情報配信サービス	150	内職・副業	7	インターネット通信サービス	46	健康食品	3	自動車	10	飲料	1	レンタル・リース・貸借	96
4	レンタル・リース・貸借	202	工事・建築・加工	53	空調・冷暖房・給油設備	22	健康食品	141	化粧品	5	内職・副業	28	他の教養娯楽品	3	楽器	5	健康食品	1	役務その他	91
5	健康食品	199	修理・補修	45	家具・寝具	20	商品一般	121	移动通信サービス	5	健康食品	19	魚介類	2	食器・台所用品	4	電気	1	融資サービス	79
6	工事・建築・加工	186	移动通信サービス	41	電気	19	役務その他	86	商品一般	4	電気	19	果物	2	和服	4	音響・映像製品	1	工事・建築・加工	52
7	他の教養・娯楽	174	医療	35	書籍・印刷物	19	紳士・婦人洋服	83	役務一般	3	商品一般	10	他の住居品	2	被服品一般	3	自動車	1	他の金融関連サービス	47
8	娯楽等情報配信サービス	168	電話機・電話機用品	34	修理・補修	17	他の教養娯楽品	50	飲料	2	他の金融関連サービス	9	アクセサリ	2	紳士・婦人洋服	3	土地	1	インターネット通信サービス	44
9	自動車	143	融資サービス	29	他の住宅設備	15	音響・映像製品	44	パソコン・パソコン関連用品	2	電報・固定電話	8	娯楽等情報配信サービス	2	他の商品	3	工事・建築・加工	1	電気	42
10	インターネット通信サービス	125	役務その他	28	他の住居品	12	空調・冷暖房機器	34	娯楽等情報配信サービス	2	移动通信サービス	6	飲料	1	空調・冷暖房機器	2	修理・補修	1	移动通信サービス	34
11	融資サービス	119	外食・食事宅配	23	インターネット通信サービス	9	かばん	34	空調・冷暖房機器	1	教室・講座	6	調理食品	1	家具・寝具	2	運輸・運送サービス一般	1	他の行政サービス	33
12	電気	107	商品一般	18	健康食品	8	家具・寝具	31	家具・寝具	1	老人福祉・サービス	6	食器・台所用品	1	洋服一般	2	旅客運送サービス	1	ファンド型投資商品	26
13	移动通信サービス	106	電気	16	乳卵類	7	自動車	31	履物	1	化粧品	4	洗剤等	1	履物	2			電報・固定電話	25
14	相談その他	105	他の教養娯楽品	15	医療品	7	履物	29	他の保健衛生品	1	ファンド型投資商品	4	空調・冷暖房機器	1	音響・映像製品	2			修理・補修	24
15	紳士・婦人洋服	101	クリーニング	14	役務一般	6	パソコン・パソコン関連用品	29	電話機・電話機用品	1	土地	2	紳士・婦人洋服	1	時計	2			役務一般	24
16	修理・補修	98	教室・講座	11	ガス	5	スポーツ用品	27	時計	1	空調・冷暖房・給湯設備	2	他の身の回り品	1	食生活機器	1			放送	20
17	他の金融関連サービス	82	老人福祉・サービス	10	学習教材	5	内職・副業	25	預貯金・証券等	1	修理・補修	2	化粧品	1	洗濯・裁縫用具	1			自動車	19
18	他の教養娯楽品	79	飲料	9	レンタル・リース・貸借	5	書籍・印刷物	23	他の金融関連サービス	1	預貯金・証券等	2	文具・事務用品	1	書籍・印刷物	1			空調・冷暖房・給湯設備	17
19	理美容	74	損害保険	9	生命保険	5	玩具・遊具	23	役務その他	1	放送	2	パソコン・パソコン関連用品	1	カメラ類	1			生命保険	16
20	家具・寝具	66	他の金融関連サービス	9	放送	5	医薬品	21	無限連鎖講	1	ソフトウェアライセンス	2	音響・映像製品	1	他の教養娯楽品	1			他の教養・娯楽	14
	その他	1,994	その他	271	その他	60	その他	559	その他	0	その他	21	その他	2	その他	2	その他		その他	348
	合計	5,496	合計	906	合計	386	合計	2,126	合計	66	合計	348	合計	42	合計	84	合計	13	合計	1,525

(注) 商品・役務の分類は「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4年度 契約当事者の年代別に係る商品・サービス別の相談（苦情）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	商品一般	559	他の教養・娯楽	35	理美容	39	レンタル・リース・貸借	32	化粧品	56	化粧品	100	化粧品	125	商品一般	160	商品一般	117
2	化粧品	460	化粧品	11	商品一般	32	役務その他	24	商品一般	49	商品一般	80	商品一般	98	化粧品	91	役務その他	115
3	役務その他	349	娯楽等情報配信サービス	11	他の教養・娯楽	25	化粧品	19	役務その他	36	娯楽等情報配信サービス	37	役務その他	47	健康食品	74	相談その他	49
4	レンタル・リース・貸借	202	健康食品	8	レンタル・リース・貸借	23	工事・建築・加工	19	レンタル・リース・貸借	35	役務その他	33	健康食品	33	役務その他	73	化粧品	48
5	健康食品	199	自動車	7	内職・副業	21	商品一般	17	他の教養・娯楽	23	健康食品	31	娯楽等情報配信サービス	31	工事・建築・加工	59	レンタル・リース・貸借	44
6	工事・建築・加工	186	商品一般	6	役務その他	20	自動車	16	紳士・婦人洋服	22	レンタル・リース・貸借	30	融資サービス	22	娯楽等情報配信サービス	41	工事・建築・加工	38
7	他の教養・娯楽	174	電気	4	自動車	15	他の教養・娯楽	16	役務一般	21	自動車	29	インターネット通信サービス	22	電気	37	電気	30
8	娯楽等情報配信サービス	168	レンタル・リース・貸借	4	娯楽等情報配信サービス	13	ファンド型投資商品	14	健康食品	18	工事・建築・加工	29	工事・建築・加工	21	移動通信サービス	37	自動車	27
9	自動車	143	紳士・婦人洋服	3	融資サービス	12	他の教養娯楽品	12	自動車	17	融資サービス	27	自動車	17	インターネット通信サービス	37	移動通信サービス	25
10	インターネット通信サービス	125	玩具・遊具	3	ファンド型投資商品	11	紳士・婦人洋服	11	工事・建築・加工	17	他の教養・娯楽	25	レンタル・リース・貸借	17	修理・補修	29	修理・補修	24
11	融資サービス	119	移動通信サービス	3	化粧品	10	娯楽等情報配信サービス	11	融資サービス	12	紳士・婦人洋服	23	音響・映像製品	16	魚介類	27	健康食品	23
12	電気	107	内職・副業	3	他の金融関連サービス	8	理美容	10	他の金融関連サービス	12	インターネット通信サービス	18	修理・補修	16	書籍・印刷物	27	他の金融関連サービス	22
13	移動通信サービス	106	洋装下着	2	インターネット通信サービス	8	内職・副業	10	他の教養娯楽品	11	修理・補修	16	紳士・婦人洋服	14	他の教養・娯楽	25	インターネット通信サービス	22
14	相談その他	105	履物	2	電気	6	融資サービス	9	インターネット通信サービス	11	他の金融関連サービス	15	移動通信サービス	13	家具・寝具	24	電話機・電話機用品	15
15	紳士・婦人洋服	101	電話機・電話機用品	2	紳士・婦人洋服	6	健康食品	7	パソコン・パソコン関連用品	10	移動通信サービス	14	魚介類	11	融資サービス	22	パソコン・パソコン関連用品	14
16	修理・補修	98	音響・映像製品	2	健康食品	5	家具・寝具	7	教室・講座	10	教室・講座	14	他の教養娯楽品	11	電報・固定電話	19	他の教養娯楽品	14
17	他の金融関連サービス	82	補習教育	2	アクセサリ	5	教室・講座	7	娯楽等情報配信サービス	10	履物	13	他の教養・娯楽	11	ファンド型投資商品	18	融資サービス	14
18	他の教養娯楽品	79	飲料	1	観覧・鑑賞	5	電気	6	理美容	10	相談その他	13	電気	10	レンタル・リース・貸借	17	娯楽等情報配信サービス	14
19	理美容	74	酒類	1	食器・台所用品	4	かばん	6	玩具・遊具	9	家具・寝具	12	電話機・電話機用品	10	他の住居品	16	他の教養・娯楽	14
20	家具・寝具	66	かばん	1	他の身の回り品	4	電話機・電話機用品	6	移動通信サービス	9	他の教養娯楽品	11	相談その他	10	医療品	16	紳士・婦人洋服	13
	その他	1,994	その他	14	その他	72	その他	122	その他	219	その他	268	その他	252	その他	469	その他	384
	合計	5,496	合計	125	合計	344	合計	381	合計	617	合計	838	合計	807	合計	1,318	合計	1,066

(注) 商品・役務の分類は「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

内容別相談（苦情）件数

相 談 内 容 別 分 類	令和 4 年度		令和 3 年度		対前年度比	
	A	%	B	%	(A-B)	(A/B) %
安 全 ・ 衛 生	180	3.3	157	2.9	23	114.6
品 質 ・ 機 能、役 務 品 質	546	9.9	485	9.1	61	112.6
法 規 ・ 基 準	71	1.3	79	1.5	△ 8	89.9
価 格 ・ 料 金	466	8.5	460	8.6	6	101.3
計 量 ・ 量 目	5	0.1	6	0.1	△ 1	83.3
表 示 ・ 広 告	199	3.6	250	4.7	△ 51	79.6
販 売 方 法	3,251	59.2	3,327	62.2	△ 76	97.7
契 約 ・ 解 約	3,885	70.7	3,612	67.6	273	107.6
接 客 対 応	422	7.7	429	8.0	△ 7	98.4
包 装 ・ 容 器	1	0.0	3	0.1	△ 2	33.3
施 設 ・ 設 備	7	0.1	4	0.1	3	175.0
(相 談 件 数)	(5,496)		(5,345)		151	102.8

(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