

消費生活年報 2021

The Annual Report on Consumer Affairs

2021年10月

独立行政法人 国民生活センター

目 次

I 消費生活相談からみたこの1年	1
* 相談関連情報を読むうえでのポイント	2
* PIO-NETにみる消費生活相談 ー用語の説明ー	3
PIO-NETにみる消費生活相談 ー全国のデータからー	4
1 相談件数等	5
2 商品・役務等の傾向	7
3 相談内容別の傾向	10
4 販売購入形態別の傾向	12
5 契約金額等	15
6 販売方法や手口等	17
PIO-NETにみる危害・危険情報 ー全国のデータからー	40
1 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要	41
2 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要	48
3 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例	52
医療機関ネットワークの情報と活用	59
1 事故情報の収集件数	59
2 事故情報の活用実績	60
国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談	64
国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談	69
II 消費生活関連資料	71
全国の商品テスト概要	72
1 苦情処理テスト	72
2 商品テスト（比較・試買テスト）	75
参考資料	77
1. 機関別テスト実施状況（件数）	77
2. 商品テストの商品別分類ごとの一覧	80

I

消費生活相談からみた
この1年

* 相談関連情報を読むうえでのポイント

1 相談の分類について

国民生活センターおよび全国各地の消費生活センター等では、寄せられる消費生活相談について共通の分類を行っている。

相談は、①相談の主体となる商品・役務（サービス）等を分類する「商品・役務等別分類」（商品別分類）と、②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」によって分けている。

すなわち、1件の相談について、原則として2種類の分類を行っている。①は1件の相談について1つ選択するが、②は4つを上限として複数選択できる。

2 消費生活年報における統計等について

(1) PIO-NETにみる消費生活相談

国民生活センターと都道府県、政令指定都市および市区町村の消費生活センター等（約1,250カ所）をオンラインネットワークで結んだシステム「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：パイオネット。Practical Living Information Online Network Systemの略。以下、『PIO-NET』という）」に蓄積された消費生活相談情報（苦情相談）の集計。

(2) 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談

海外ネットショッピングなど、海外の事業所との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口である「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」で受け付けた相談の集計。

(3) 国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談

日本滞在中に消費者トラブルにあった外国人観光客のための国民生活センターの相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン（Consumer Hotline for Tourists）」で受け付けた相談の集計。

* PIO-NETにみる消費生活相談 一用語の説明一

(商品・役務等)

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談が目立つ。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療用具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、固定・携帯電話機、電話関連の機器・用品、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
家庭用電気治療器具	原則として医薬品医療機器等法に定められる医療機器のうち、家庭で利用されるもの。電気マッサージ器や温熱治療器を含む。
移動通信サービス	携帯電話サービス等およびモバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。
デジタルコンテンツその他	ジャンル情報サイトおよびその他の情報サイト（古い・懸賞サイトなど。内容の特定できないサイトの利用を含む）。
複合サービス会員	旅行、飲食店、映画等が安くなるなどの特典をうたった会員サービス。
ファンド型投資商品	運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益等の配当を出資者に分配するもの。いわゆる集団投資スキームのほかに、預託契約などを含む。
その他金融関連サービス	金融関連サービスのうちその他のサービスで、クレジットカードの入退会・会費に関するものなどが含まれる。
内職・副業その他	アフィリエイト・ドロップ SHIPPING 内職など。内職や副業の内容が特定できないものを含む。
他の行政サービス	消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関であるもの。
相談その他	主に「売り手」対「買い手」という図式でないもののうち、交通事故や個人間の借金の相談や、その他の既定の分類に当てはまらないもの。

(販売方法・手口等)

用語	説明
インターネット通販	オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法のこと。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申し込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
ワンクリック請求	パソコンやスマートフォンでアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求されるという商法。
家庭訪販	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。
無料商法	「無料サービス」「無料招待」「無料体験」「無料で閲覧」など「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを契約させる商法。
利殖商法	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して、未公開株、ファンドなどへの投資や出資を勧誘する商法。
被害にあった人を勧誘（二次被害）	一度被害にあった人を再び勧誘し、二次的な被害を与えること。三次・四次被害の相談や、二次被害にあう前の勧誘をされただけの相談も含む。
販売目的隠匿	商品やサービスの販売であることを意図的に隠して消費者に近づき、不意打ち的に契約させようとする販売方法（アポイントメントセールスは含まれていない）。
当選商法	「当選した」「あなただけが選ばれた」などと特別な有利性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを販売する商法。
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。
次々販売	一人の消費者に次から次へと契約させる商法。同じ商品または異なる複数の商品を次々に契約させるケースや、複数の業者が次々に契約させるケースなどがある。
サイドビジネス商法	「内職・副業（サイドビジネス）になる」「脱サラできる」などをセールストークに何らかの契約をさせる商法。
かたり商法（身分詐称）	販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる商法。
点検商法	「点検に来た」「無料で点検する」などと言って消費者宅に來訪し、「水質に問題がある」「布団にダニがいる」など、事実と異なることを言って商品やサービスを販売する商法。
クレ・サラ強要商法	売買契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたりクレジット契約を組ませたりする商法。
景品付販売	「契約すれば景品を付ける」など、景品を付けることを販売勧誘の手段にしている商法。
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。
紹介販売	商品やサービスを購入した人に、知人など他の人を紹介させることによって販売を拡大するシステム。
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。

(支払方法)

用語	説明
信用供与	消費者の支払いを一定期間猶予すること。
販売信用	信販会社等から商品・役務の購入に当たって支払う代金に対して信用供与を受けたもの、または受けることを前提としたもの。
自社割賦	販売会社等に対して代金を2カ月以上3回以上にわたり分割で支払う方法。
包括信用	クレジットカード等により、2カ月を超えて、またはリボルビング方式で支払う方法。
個別信用	ある特定の商品購入時に、信販会社等が消費者に代わって販売会社に代金を支払い、消費者は販売会社ではなく信販会社等に2カ月を超えて代金を支払う方法。
ローン提携販売	消費者が商品等の代金を金融機関から借り入れ分割で支払う方法であるが、販売店や販売店から委託を受けた保証会社などが、消費者の債務を保証するもののうち、包括方式のもの。

PIO-NETにみる消費生活相談 —全国のデータから—

「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：パイオネット）*」は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースである。PIO-NETは、1984年より、複雑化する消費者問題に対応するため、運用を開始し、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

本稿では、PIO-NETに登録された2020年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行う。なお、分析データは2021年5月末日までに登録された情報を基にしている（「消費生活年報2018」より、2008年度以降の相談件数には消費生活センター等からの経由相談は含まれていない）。

2020年度の傾向と特徴

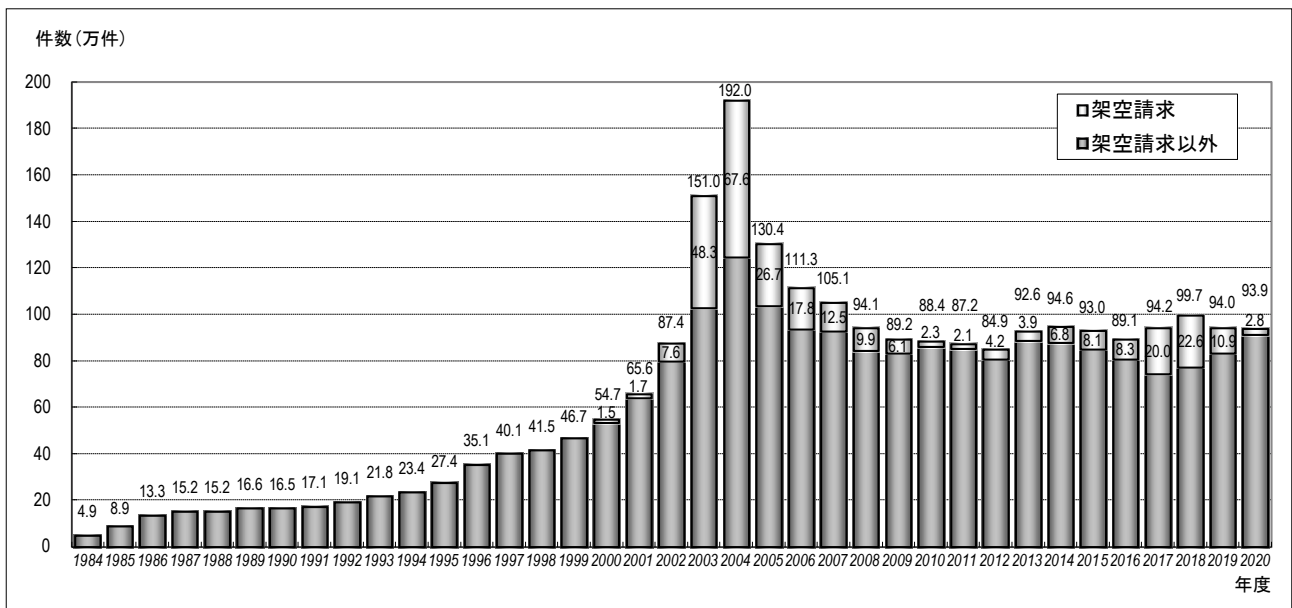
- 2020年度の相談件数は939,343件で、2019年度（939,575件）とほぼ同じ件数であった（**図1**）。
- 「架空請求」の相談は、2012年度から2018年度にかけて再び増加し、2017年度と2018年度は20万件を超えたが、2019年度は10.9万件、2020年度は2.8万件と大幅に減少した（**図1**）。
- 70歳以上の相談の割合は22.1%と依然として全年代で最も多い一方、20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代の割合が増加している（**図5**）。
- 2019年度と比較して増加が目立ったものとして、インターネット通販で商品が届かないなどのトラブルがみられる「他の保健衛生用品」（マスク）、「他の医療機器」（体温計やパルスオキシメーター）、「紳士・婦人洋服」、定期購入などのトラブルがみられる「健康食品」や「化粧品」、火災保険で住宅修理ができると勧誘する火災保険申請サポートなどのトラブルがみられる「他の役務サービス」、水回りの修理において広告表示を大幅に上回る高額な料金を請求されたなどのトラブルがみられる「修理サービス」がある（**表2**、**表9**、**表15**）。
- 新型コロナウイルスの影響で、特別定額給付金などの申請、手続きなどの行政サービスに関する相談、結婚式の解約や延期による解約料などの請求に関する相談がみられる。
- 販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談の全体に占める割合が最も高く、2013年度以降同様の傾向にある。2019年度の32.9%から大幅に増加し、2020年度は39.7%で、「インターネット通販」に関する相談が多くみられる（**表5**、**表17**）。
- 契約購入金額は合計金額3,401億円、平均金額73万円であり、既支払金額は合計金額1,120億円、平均金額29万円であり、2019年度に比べ、合計金額、平均金額ともに減少した（**図9**）。
- 販売方法・手口別にみると、増加傾向にある「テレビショッピング」では70歳以上の高齢者から、健康食品、化粧品、医薬品類に関する相談、「ネガティブ・オプション」では海外から注文した覚えのないマスクが届いたという相談、「代引配達」では洋服やかばんに関する相談がみられる（**表17**）。

* PIO-NET（パイオネット）とは、Practical Living Information Online Network Systemの略である。

1 相談件数等

全国の消費生活センター等が受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は、2008年度以降は90万件前後で推移しており、2020年度は939,343件であった（図1、表1）。また、「訴訟最終告知という内容のハガキが届いたが、覚えがない」「利用した覚えがない架空の請求を受けているが、どうしたらよいか」などの架空請求に関する相談件数は、2012年度から2018年度にかけて再び増加し、2017年度と2018年度は20万件を超えたが、2019年度は10.9万件、2020年度は2.8万件と大幅に減少した（図1）。

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移



(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計している。

表1 消費生活相談の年度別総件数

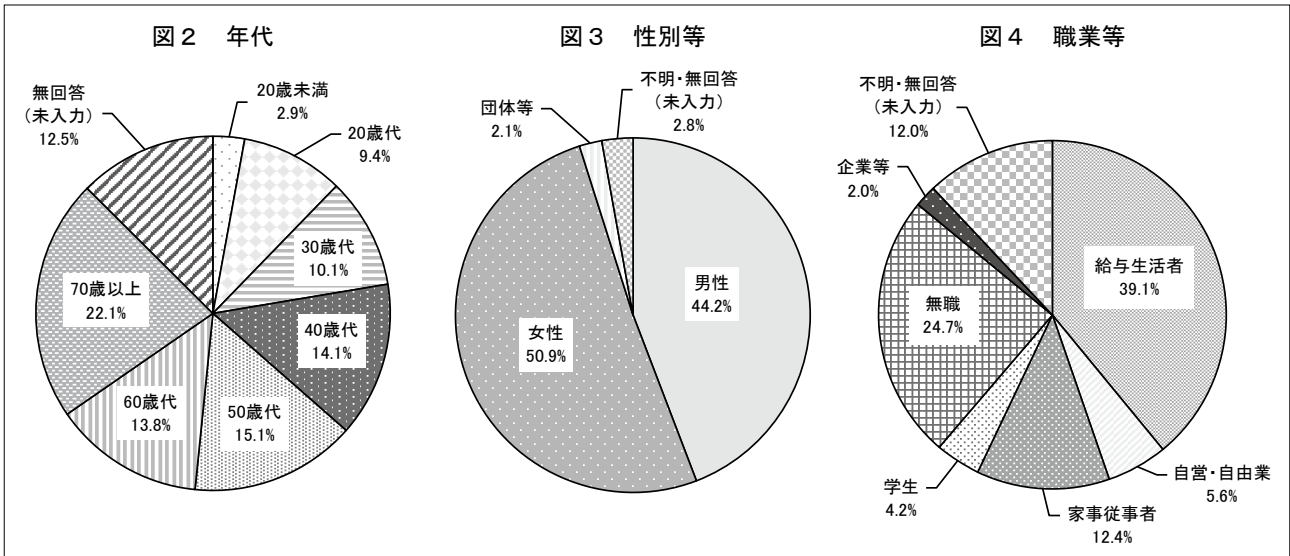
年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1997	400,511	2010	884,233
1985	88,752	1998	415,347	2011	871,908
1986	133,103	1999	467,110	2012	848,683
1987	151,874	2000	547,138	2013	925,842
1988	151,784	2001	655,899	2014	946,235
1989	165,697	2002	874,260	2015	929,992
1990	164,643	2003	1,509,889	2016	890,722
1991	170,833	2004	1,919,674	2017	941,517
1992	191,200	2005	1,303,588	2018	996,782
1993	217,816	2006	1,113,146	2019	939,575
1994	234,022	2007	1,050,837	2020	939,343
1995	274,076	2008	941,058	累積	24,548,481
1996	351,139	2009	891,703		

(1) 契約当事者の属性等

2011年度以降は、契約当事者が70歳以上の相談の割合が最も高くなる年度が続いており、2020年度は22.1%であった。また2020年度は2019年度と比べ20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代の割合が増加している（図5）。

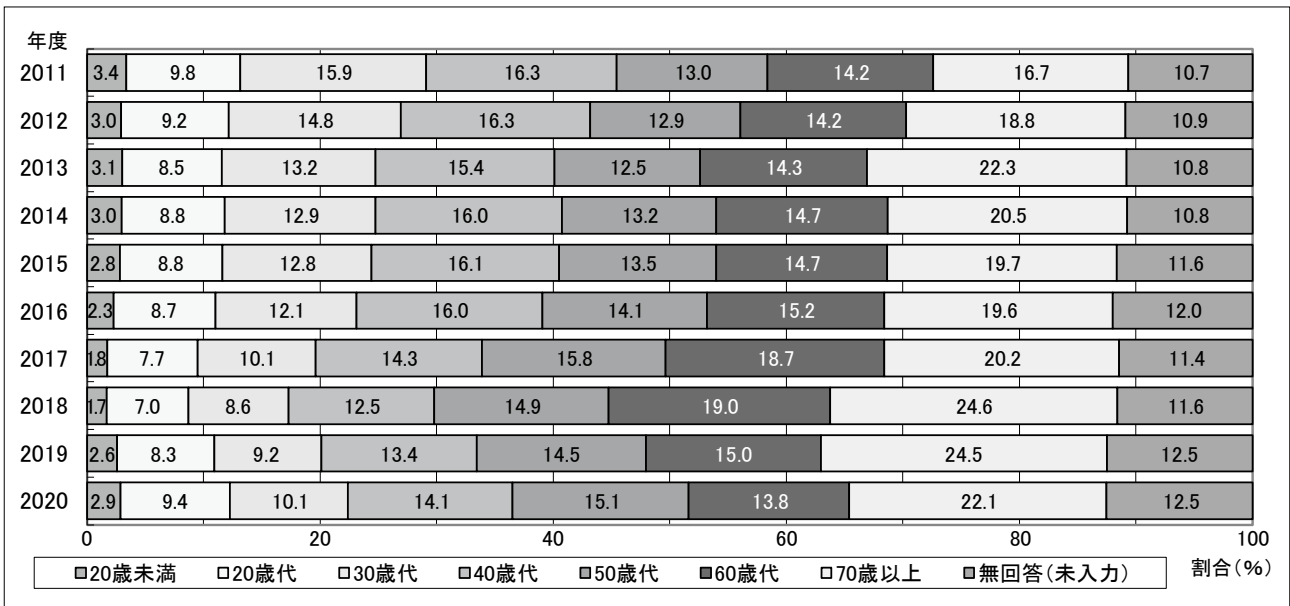
また、契約当事者が20歳未満の相談では63.2%が、また70歳以上の相談では22.0%が、契約当事者とは別の人からの相談であった（図6 7頁）。

図2～4 2020年度の契約当事者の属性（割合）



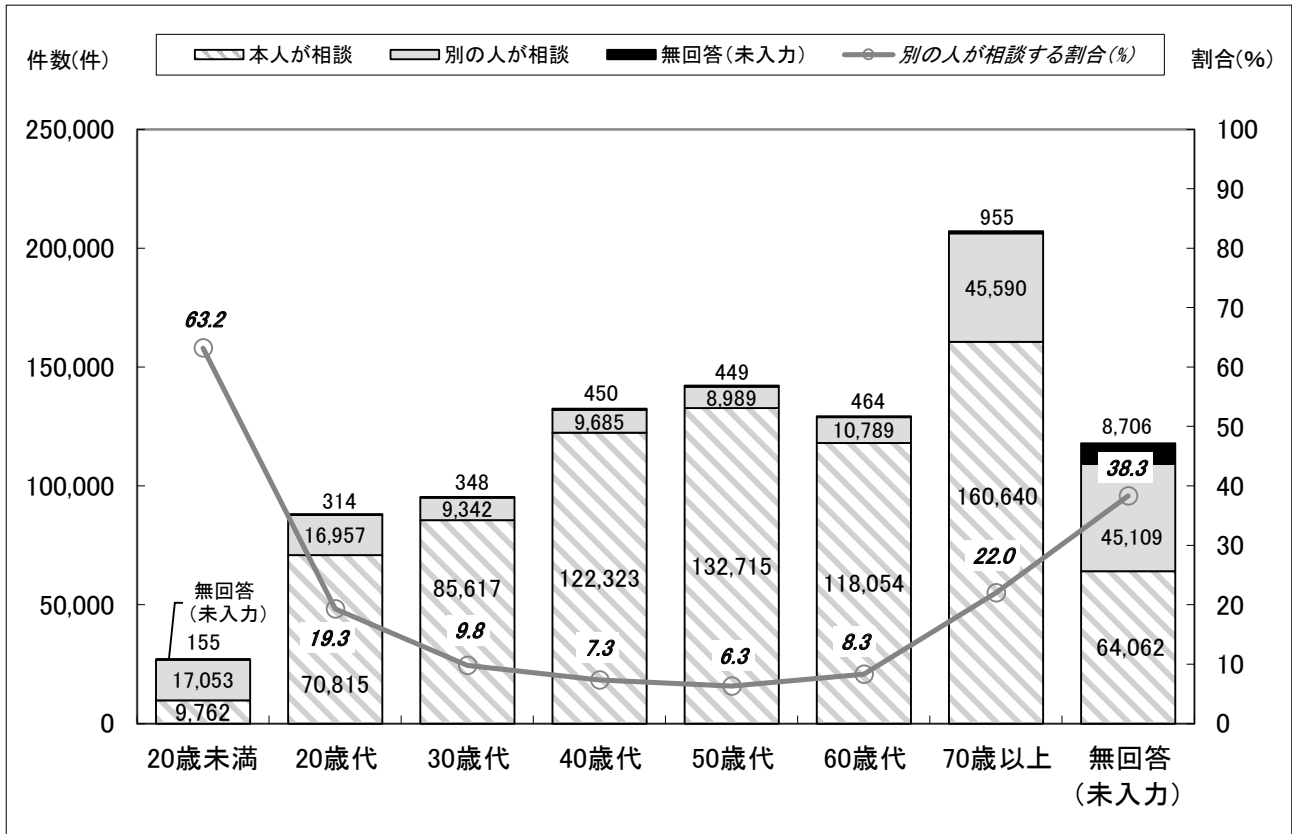
(注) 図中の割合は2020年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図5 年度別にみた契約当事者年代別割合



(注) 図中の割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図6 契約当事者の年代別相談者の内訳（2020年度）



2 商品・役務等の傾向

(1) 商品・役務等別にみた相談の状況

2020年度は「運輸・通信サービス」が17.4%と1位であった。この中ではスマートフォンなどの携帯電話サービスやモバイルデータ通信などの「移动通信サービス」が増加している。一方で、「放送サービス」は減少している。

また、「商品一般」は、架空請求に関する相談が減少したものの、デジタルプラットフォームや運送業者をかたった迷惑メールに関する相談が多く寄せられ、9.7%と依然として多く2位であった。「食料品」は「健康食品」などの定期購入契約に関する相談が含まれ、9.0%と多く3位であった。次いで、「保健衛生品」（4位）8.4%、「教養娯楽品」（5位）7.7%であった（表8 18～19頁、表9-2 21頁、表16 36～37頁）。

(2) 2020年度の商品・役務等の傾向

2019年度と比較して、相談件数に大きな変化があった商品・役務等を表2（9頁）にまとめた。2020年度で特徴的なものは、以下のとおりである。なお、〔 〕内の数字は表2中の順位を示す。

1) 増加の目立つ商品・役務等

①他の保健衛生用品〔1位〕、他の医療機器〔6位〕

新型コロナウイルスの影響で、マスク、体温計、パルスオキシメーターなどをインターネット通販で注文したが届かない、届いた商品が不良品だったという相談がみられるほか、注文した覚えのない商品が届いたという相談もみられる。

②紳士・婦人洋服〔2位〕

インターネット通販で「紳士・婦人洋服」を購入したところ、到着予定日を過ぎても商品が届かず、販売事業者と連絡が取れないという相談が増加した。

③健康食品〔3位〕、化粧品〔11位〕

インターネット通販で通常価格より安い価格で「健康食品」や「化粧品」を購入したところ、実際は定期購入契約だったという相談や、解約申出期間中に通信販売業者と連絡が取れず、解約できないという相談が2019年度に引き続き増加した。

④他の役務サービス〔4位〕

火災保険で住宅修理ができるとうたう火災保険申請サポートの相談や、鍵をなくしてしまいインターネットで探した業者に鍵を依頼したところ高額な料金を請求されたという相談が増加した。また、新型コロナウイルスに関連して持続化給付金の申請を代行、サポートするとうたい、受給資格がない消費者へ不正受給を持ちかける悪質な手口の相談もみられる。

⑤修理サービス〔8位〕

トイレ修理や水漏れ修理など水回りの修理サービスにおいて、安い金額のみが表示されたインターネット広告を見て修理を依頼したが、作業後に高額な料金を請求されたという相談が増加した。

⑥その他の新型コロナウイルス関連

「他の行政サービス」〔7位〕では、特別定額給付金などの申請、手続き等に関する相談がみられる。「結婚式関連サービス」〔9位〕では、結婚式の解約や延期に関して、解約料が高額で納得できないという相談が増加した。「スポーツ・健康教室」〔12位〕では、スポーツ教室に通えない状況なのに月会費や休会費を請求されたなど会費に関する相談がみられた。「オンラインゲーム」〔15位〕では、外出自粛等の影響で、自宅等で未成年者が親の承諾なく課金してしまったという相談が増加した。

2) 減少の目立つ商品・役務等

「商品一般」〔1位〕は、架空請求に関する相談が減少した影響で減少した。「インターネット接続回線」〔2位〕は電話勧誘に関連する相談が減少した。スポーツ観覧〔7位〕とコンサート〔9位〕は、新型コロナウイルスの影響で、スポーツイベントやコンサート等が開催されない状況となり、チケット転売に関する相談が減少した。

表2 2020年度に増加件数・減少件数が多かった商品・役務等

増加件数の多い商品・役務等						減少件数の多い商品・役務等					
順位	商品・役務等	2020年度	2019年度	差	対前年度比	順位	商品・役務等	2020年度	2019年度	差	対前年度比
1	他の保健衛生用品	24,114	4,469	19,645	5.40	1	商品一般	91,534	139,567	-48,033	0.66
2	紳士・婦人洋服	18,331	11,926	6,405	1.54	2	インターネット接続回線	25,757	34,183	-8,426	0.75
3	健康食品	60,581	54,677	5,904	1.11	3	放送サービス	6,487	11,629	-5,142	0.56
4	他の役務サービス	22,034	18,161	3,873	1.21	4	フリーローン・サラ金	18,661	22,106	-3,445	0.84
5	タバコ用品	4,719	1,502	3,217	3.14	5	美顔器	333	3,582	-3,249	0.09
6	他の医療機器	3,977	843	3,134	4.72	6	社会保険	3,455	6,395	-2,940	0.54
7	他の行政サービス	7,850	4,750	3,100	1.65	7	スポーツ観覧	192	3,049	-2,857	0.06
8	修理サービス	16,517	13,844	2,673	1.19	8	生命保険	6,058	8,807	-2,749	0.69
9	結婚式関連サービス	4,542	2,185	2,357	2.08	9	コンサート	1,417	2,578	-1,161	0.55
10	医薬品類	4,051	1,996	2,055	2.03	10	新聞	6,541	7,697	-1,156	0.85
11	化粧品	36,599	34,552	2,047	1.06	11	クリーニング	2,611	3,736	-1,125	0.70
12	スポーツ・健康教室	5,518	3,489	2,029	1.58	12	相談その他	13,054	14,163	-1,109	0.92
13	移动通信サービス	27,244	25,226	2,018	1.08	13	新築工事	3,427	4,321	-894	0.79
14	電子ゲーム・ソフト	2,610	847	1,763	3.08	14	I P 電話	1,595	2,478	-883	0.64
15	オンラインゲーム	7,111	5,398	1,713	1.32	15	外食	3,421	4,286	-865	0.80
16	出会い系サイト	10,538	8,927	1,611	1.18	16	広告代理サービス	1,906	2,702	-796	0.71
17	携帯電話	8,832	7,498	1,334	1.18	17	海外パッケージツアー	654	1,430	-776	0.46
18	飲料	5,941	4,619	1,322	1.29	18	宿泊施設	1,948	2,714	-766	0.72
19	家具類	4,927	3,694	1,233	1.33	19	ちり紙類	399	1,150	-751	0.35
20	賃貸アパート・マンション	32,604	31,411	1,193	1.04	20	複合サービス会員	2,406	3,154	-748	0.76

(3) 契約当事者と商品別分類

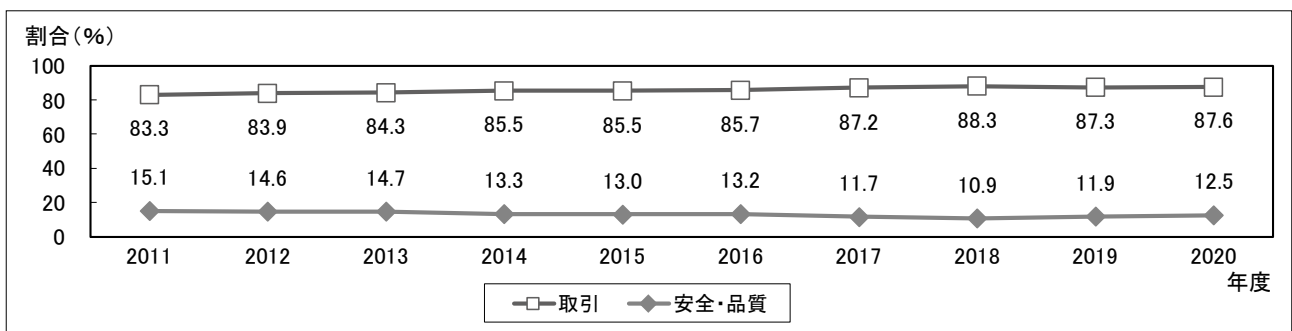
全年代・性別で、架空請求に関連して「商品一般」や「デジタルコンテンツその他」の相談がみられるが、特に「商品一般」は50歳以上に多くみられる。定期購入契約に関連して「健康食品」や「化粧品」の相談も全年代で多いが、「化粧品」は特に20歳未満、20歳代の男性に脱毛剤などの相談が多くみられる。前年度より減少したとはいえ「インターネット接続回線」の相談も全年代で多いが、特に70歳以上で多くみられる。「賃貸アパート・マンション」の相談は20歳代から50歳代を中心に幅広い年代にみられる。「エステティックサービス」の相談は20歳代の女性を中心に多く、「オンラインゲーム」の相談は20歳未満の男性に多くみられる。「アダルト情報サイト」の相談は20歳未満、50歳代、60歳代、70歳以上の男性を中心に多くみられる（表10 22～23頁、表11 24～27頁）。

3 相談内容別の傾向

2020年度の相談を相談内容別にみると、解約したいなどの「契約・解約」や、販売手口やセールストーク等の「販売方法」のいずれかが問題となっている「取引」に関する相談は2011年度から2018年度までは増加傾向にあり、2019年度はいったん減少したが、2020年度は87.6%と増加した。

身体等への被害やその危険性などに関する「安全・衛生」や、商品・役務の品質や内容などに関する「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっている「安全・品質」に関する相談は、2014年度から2018年度までは減少傾向にあったが、2019年度から増加し、2020年度は12.5%になった（図7）。

図7 年度別にみた内容別分類（「取引」「安全・品質」）の割合の推移



(注) 「取引」は「契約・解約」「販売方法」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているものの相談件数。

表3 年度別にみた内容別分類の相談件数の推移

内容 \ 年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
契約・解約	610,858	597,857	652,266	686,960	674,418	648,789	702,590	759,667	708,465	705,450
販売方法	395,130	400,343	464,074	489,656	480,412	465,684	486,694	523,713	470,356	475,520
価格・料金	161,629	147,331	154,491	161,154	152,535	135,405	120,028	122,329	126,106	123,241
品質・機能、役務品質	122,697	117,757	129,196	119,265	113,992	110,245	103,039	101,645	104,144	109,276
接客対応	125,253	128,047	139,846	142,504	129,725	129,734	122,826	123,378	127,636	143,272
表示・広告	50,437	49,401	57,015	57,933	55,652	57,868	57,808	58,636	65,498	77,664
法規・基準	34,565	32,640	35,373	36,017	28,037	22,974	21,268	20,451	21,174	21,465
安全・衛生	33,289	28,769	36,154	31,259	30,010	29,634	27,526	26,420	28,797	29,176
取引	726,161	712,360	780,885	808,617	794,686	763,622	821,457	880,590	820,264	823,112
安全・品質	131,483	124,271	136,022	125,805	120,750	117,290	109,894	108,444	111,526	117,843

(注1) 「取引」は「契約・解約」「販売方法」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているものの相談件数。

(注2) 内容別分類は複数回答項目。

表4 「取引」「安全・品質」における契約当事者年代別相談件数の推移

年代	相談内容	「取引」に関する相談		「安全・品質」に関する相談	
		2019年度	2020年度	2019年度	2020年度
		上段：件数 下段：割合（%）			
合計		820,264 (100.0)	823,112 (100.0)	111,526 (100.0)	117,843 (100.0)
20歳未満		23,474 (2.9)	26,090 (3.2)	1,351 (1.2)	1,377 (1.2)
20歳代		72,557 (8.8)	82,286 (10.0)	7,658 (6.9)	8,232 (7.0)
30歳代		75,806 (9.2)	85,270 (10.4)	12,925 (11.6)	13,287 (11.3)
40歳代		109,599 (13.4)	117,602 (14.3)	18,027 (16.2)	18,518 (15.7)
50歳代		119,246 (14.5)	124,850 (15.2)	18,528 (16.6)	20,052 (17.0)
60歳代		123,302 (15.0)	112,500 (13.7)	16,450 (14.7)	17,000 (14.4)
70歳以上		202,247 (24.7)	179,710 (21.8)	21,995 (19.7)	24,038 (20.4)

(注1) 表中の割合は各相談内容の年度別件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「取引」は「契約・解約」「販売方法」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているものの相談件数。

4 販売購入形態別の傾向

(1) 店舗購入

「店舗購入」に関する相談は、2014年度から2018年度は件数・割合ともに減少傾向であった。2019年度は割合が増加（件数は減少）したが、2020年度は件数・割合ともに減少した（表5 13頁）。相談内容を見ると、他の販売購入形態に比べて、「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」「接客対応」の割合が高い（表6 14頁）。契約当事者の年代別では、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上の相談がいずれも10%台である（図8 14頁）。

また、商品・役務等別では、2019年度に引き続き「賃貸アパート・マンション」「移动通信サービス」が多い（表15-1 34頁）。

(2) 店舗外販売

「店舗外販売」とは、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売購入形態を指す。

「店舗外販売」に関する相談は、2015年度から2018年度は件数が減少傾向にあったが、2019年度に引き続き2020年度も件数・割合ともに増加した（表5 13頁）。相談内容を見ると「販売方法」や「契約・解約」など「取引」に関するものが多い（表6 14頁）。

①訪問販売

「訪問販売」に関する相談は2011年度から2018年度は減少、2019年度は件数・割合ともに増加したが、2020年度は件数・割合ともに減少した（表5 13頁）。契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が39.8%と高い（図8 14頁）。商品・役務等別では、「修理サービス」が最も多くなっており、次いで「電気」が2位となっている（表15-1 34頁）。

②通信販売

「通信販売」に関する相談は件数・割合ともに、2013年度以降、販売購入形態別で最も高い（表5 13頁）。契約当事者の年代別では、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上の相談がいずれも14～18%台である（図8 14頁）。商品・役務等別では、「健康食品」や「化粧品」などの定期購入に関連する相談が多い（表15-1 34頁）。

③マルチ取引

「マルチ取引」に関する相談は件数・割合ともに2019年度に比べて減少した（表5 13頁）。契約当事者の年代別では、20歳代の相談が46.5%を占めている（図8 14頁）。商品・役務等別では、「ファンD型投資商品」の相談が2018年度以降1位である（表15-1 34頁）。

④電話勧誘販売

「電話勧誘販売」に関する相談は2019年度に比べて件数・割合ともに減少した（表5 13頁）。契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が38.8%を占める（図8 14頁）。商品・役務等別では、「インターネット接続回線」が2014年度以降1位であるほか、2019年度に引き続き「電気」が3位となっている（表15-2 35頁）。

⑤ネガティブ・オプション

「ネガティブ・オプション」に関する相談件数は2019年度に比べて件数・割合ともに増加した（表5）。契約当事者の年代別では、70歳以上が22.3%である（図8 14頁）。商品・役務等別では、「マスクや消毒液などが届いたが、身に覚えがない」などの相談がみられた「他の保健衛生用品」が1位、「中身不明の身に覚えがない荷物が届いた」などの相談がみられた「商品一般」が2位である（表15-2 35頁）。

⑥訪問購入

「訪問購入」に関する相談は2017年度以降、件数・割合ともに減少していたが、2019年度に比べて2020年度は件数が増加した（割合は変わらない）（表5）。契約当事者の年代別では、70歳以上が54.8%を占める（図8 14頁）。商品・役務等別では、2013年度以降「アクセサリ」の相談が最も多い（表15-2 35頁）。

表5 年度別にみた販売購入形態別相談件数・割合の推移

年度	販売形態 年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売							合計
			訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘 販売	ネガティブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗販売	
			上段：件数			下段：割合（%）				
2011	871,908 (100.0)	285,630 (32.8)	94,963 (10.9)	265,247 (30.4)	9,891 (1.1)	68,630 (7.9)	2,113 (0.2)	-	8,825 (1.0)	449,669 (51.6)
2012	848,683 (100.0)	268,379 (31.6)	90,025 (10.6)	253,196 (29.8)	9,746 (1.1)	78,666 (9.3)	4,109 (0.5)	679 (0.1)	8,471 (1.0)	444,892 (52.4)
2013	925,842 (100.0)	275,626 (29.8)	89,138 (9.6)	279,244 (30.2)	9,596 (1.0)	100,589 (10.9)	7,298 (0.8)	7,159 (0.8)	8,045 (0.9)	501,069 (54.1)
2014	946,235 (100.0)	267,648 (28.3)	87,581 (9.3)	318,254 (33.6)	11,119 (1.2)	89,955 (9.5)	2,818 (0.3)	7,820 (0.8)	7,798 (0.8)	525,345 (55.5)
2015	929,992 (100.0)	262,421 (28.2)	85,210 (9.2)	324,266 (34.9)	11,503 (1.2)	79,763 (8.6)	2,772 (0.3)	8,600 (0.9)	7,012 (0.8)	519,126 (55.8)
2016	890,722 (100.0)	242,726 (27.3)	80,990 (9.1)	325,609 (36.6)	11,367 (1.3)	68,974 (7.7)	3,041 (0.3)	8,611 (1.0)	6,606 (0.7)	505,198 (56.7)
2017	941,517 (100.0)	227,690 (24.2)	78,171 (8.3)	317,362 (33.7)	11,967 (1.3)	58,071 (6.2)	2,939 (0.3)	8,377 (0.9)	6,298 (0.7)	483,185 (51.3)
2018	996,782 (100.0)	216,630 (21.7)	77,115 (7.7)	297,843 (29.9)	10,586 (1.1)	60,212 (6.0)	2,733 (0.3)	6,603 (0.7)	6,050 (0.6)	461,142 (46.3)
2019	939,575 (100.0)	212,367 (22.6)	79,447 (8.5)	308,764 (32.9)	11,704 (1.2)	57,108 (6.1)	3,087 (0.3)	5,220 (0.6)	6,309 (0.7)	471,639 (50.2)
2020	939,343 (100.0)	196,489 (20.9)	75,645 (8.1)	372,851 (39.7)	10,136 (1.1)	48,286 (5.1)	6,663 (0.7)	6,005 (0.6)	5,275 (0.6)	524,861 (55.9)

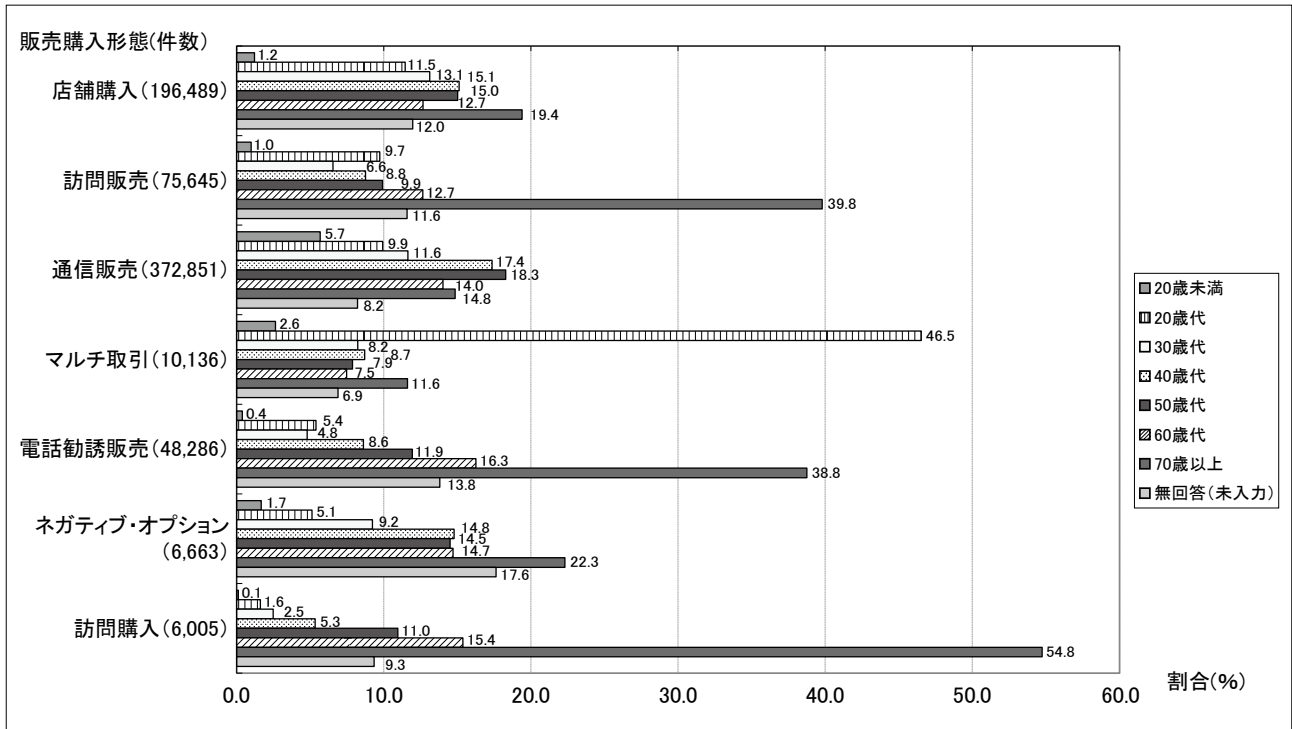
（注1）表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。「不明・無関係」を除いているため、「店舗購入」と「店舗外販売」の割合を合計しても100とならない。

（注2）「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

（注3）「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

（注4）2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」を新設した。

図8 主な販売購入形態別に見た契約当事者年代割合（2020年度）



(注1) 図中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表6 販売購入形態別に見た内容別分類ごとの相談件数の割合（2020年度）

販売形態	内容別分類	件数	安全・衛生	役務・品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備
店舗外販売	店舗購入	196,489	13,253 (6.7)	46,624 (23.7)	6,980 (3.6)	40,994 (20.9)	404 (0.2)	7,920 (4.0)	36,747 (18.7)	141,476 (72.0)	51,283 (26.1)	424 (0.2)	589 (0.3)
	訪問販売	75,645	602 (0.8)	5,110 (6.8)	1,379 (1.8)	14,797 (19.6)	20 (0.0)	2,945 (3.9)	57,196 (75.6)	58,938 (77.9)	8,411 (11.1)	17 (0.0)	58 (0.1)
	通信販売	372,851	9,953 (2.7)	37,146 (10.0)	4,083 (1.1)	38,800 (10.4)	396 (0.1)	53,242 (14.3)	256,591 (68.8)	314,275 (84.3)	51,413 (13.8)	317 (0.1)	53 (0.0)
	マルチ取引	10,136	94 (0.9)	335 (3.3)	407 (4.0)	1,179 (11.6)	4 (0.0)	143 (1.4)	8,271 (81.6)	8,534 (84.2)	605 (6.0)	2 (0.0)	3 (0.0)
	電話勧誘販売	48,286	193 (0.4)	1,261 (2.6)	646 (1.3)	4,952 (10.3)	17 (0.0)	1,204 (2.5)	40,980 (84.9)	33,351 (69.1)	4,407 (9.1)	8 (0.0)	16 (0.0)
	ネガティブ・オプション	6,663	17 (0.3)	58 (0.9)	36 (0.5)	97 (1.5)	0 (0.0)	67 (1.0)	5,442 (81.7)	3,912 (58.7)	223 (3.3)	8 (0.1)	0 (0.0)
	訪問購入	6,005	21 (0.3)	97 (1.6)	195 (3.2)	404 (6.7)	1 (0.0)	220 (3.7)	4,467 (74.4)	3,600 (60.0)	778 (13.0)	0 (0.0)	1 (0.0)
	その他無店舗	5,275	145 (2.7)	702 (13.3)	211 (4.0)	1,337 (25.3)	11 (0.2)	391 (7.4)	2,072 (39.3)	3,910 (74.1)	861 (16.3)	4 (0.1)	28 (0.5)

(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。ただし、内容別分類は複数回答項目のため合計しても100とならない。

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

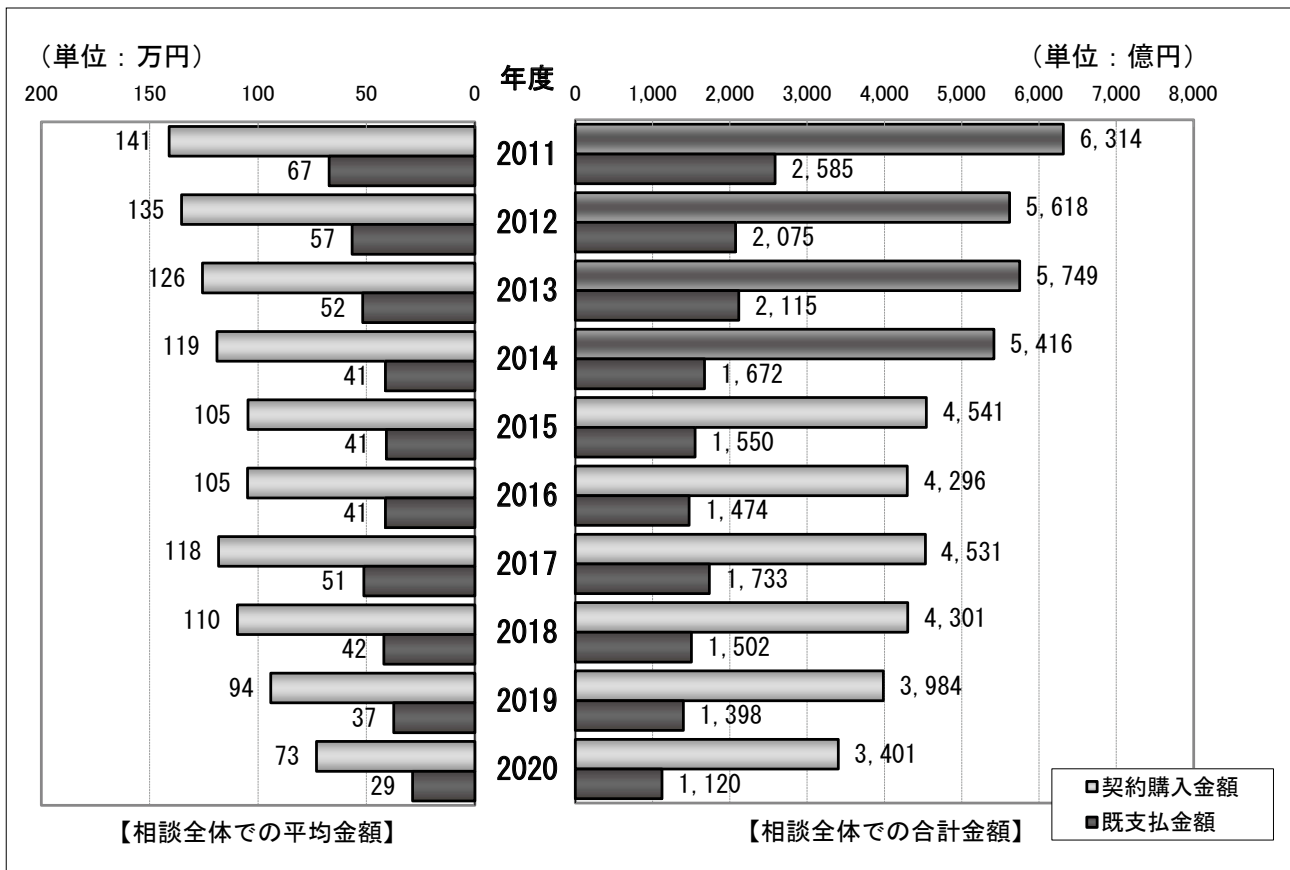
(注3) 「訪問販売」には「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

5 契約金額等

(1) 契約購入金額および既支払金額

2020年度の契約購入金額は合計金額3,401億円、平均金額73万円であり、既支払金額は合計金額1,120億円、平均金額29万円であり、2018年度以降、合計金額、平均金額ともに減少している（図9）。

図9 年度別にみた契約購入金額および既支払金額の推移



(注) 図中の金額は、合計金額では1億円未満を、平均金額では1万円未満を四捨五入した値である。
平均金額は、金額が不明な相談を除き、0円を含むすべての相談の算術平均である。

(2) 代金支払方法

「信用供与無し」の件数は2014年度以降は件数・割合ともに減少しており、「即時払」の件数も2014年度以降減少している。一方、「他の前払式」が2018年度以降、件数・割合ともに増加している。

「販売信用」では、「2か月内払い」が件数・割合ともに2011年度以降増加しており、「販売信用」が全体に占める割合は32.5%に増加した。また、「借金契約」の件数は2011年度以降減少している(表7)。

表7 年度別にみた支払方法別相談件数・割合

支払方法	年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
		上段：件数		下段：割合 (%)							
合計		673,514 (100.0)	634,076 (100.0)	682,106 (100.0)	676,467 (100.0)	651,313 (100.0)	604,727 (100.0)	554,742 (100.0)	538,227 (100.0)	553,919 (100.0)	571,194 (100.0)
信用供与無し (小計)		535,354 (79.5)	508,315 (80.2)	555,894 (81.5)	545,670 (80.7)	517,524 (79.5)	470,647 (77.8)	408,719 (73.7)	380,207 (70.6)	367,311 (66.3)	360,279 (63.1)
即時払		426,545 (79.7)	399,625 (78.6)	430,476 (77.4)	414,546 (76.0)	381,676 (73.8)	332,672 (70.7)	282,141 (69.0)	268,023 (70.5)	263,783 (71.8)	260,745 (72.4)
前払式割賦		440 (0.1)	1,076 (0.2)	766 (0.1)	130 (0.0)	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	215 (0.1)	202 (0.1)	233 (0.1)
前払式特定		3,136 (0.6)	2,654 (0.5)	3,344 (0.6)	2,618 (0.5)	2,664 (0.5)	1,882 (0.4)	1,500 (0.4)	1,269 (0.3)	1,121 (0.3)	969 (0.3)
他の前払式		6,309 (1.2)	7,560 (1.5)	16,654 (3.0)	18,747 (3.4)	19,490 (3.8)	20,935 (4.4)	18,425 (4.5)	18,533 (4.9)	19,136 (5.2)	25,626 (7.1)
販売信用 (小計)		72,808 (10.8)	71,599 (11.3)	81,372 (11.9)	87,343 (12.9)	94,370 (14.5)	98,999 (16.4)	112,640 (20.3)	125,192 (23.3)	157,179 (28.4)	185,915 (32.5)
自社割賦		6,911 (9.5)	6,740 (9.4)	7,068 (8.7)	6,632 (7.6)	6,453 (6.8)	5,737 (5.8)	5,093 (4.5)	4,312 (3.4)	3,849 (2.4)	3,329 (1.8)
包括信用		20,856 (28.6)	18,429 (25.7)	19,419 (23.9)	18,812 (21.5)	19,532 (20.7)	19,098 (19.3)	20,295 (18.0)	21,379 (17.1)	21,682 (13.8)	21,030 (11.3)
個別信用		22,208 (30.5)	19,779 (27.6)	20,535 (25.2)	20,575 (23.6)	21,174 (22.4)	20,273 (20.5)	20,010 (17.8)	17,685 (14.1)	16,699 (10.6)	14,944 (8.0)
ローン提携 販売		446 (0.6)	682 (1.0)	956 (1.2)	656 (0.8)	416 (0.4)	102 (0.1)	70 (0.1)	70 (0.1)	78 (0.0)	80 (0.0)
2か月内払い		17,500 (24.0)	21,125 (29.5)	28,498 (35.0)	35,049 (40.1)	40,681 (43.1)	47,013 (47.5)	59,351 (52.7)	73,041 (58.3)	104,598 (66.5)	135,420 (72.8)
他の販売信用		972 (1.3)	851 (1.2)	790 (1.0)	789 (0.9)	749 (0.8)	750 (0.8)	986 (0.9)	1,146 (0.9)	1,490 (0.9)	1,513 (0.8)
借金契約		65,352 (9.7)	54,162 (8.5)	44,840 (6.6)	43,454 (6.4)	39,419 (6.1)	35,081 (5.8)	33,383 (6.0)	32,828 (6.1)	29,429 (5.3)	25,000 (4.4)

(注) 合計、小計には不明・無関係等を含まない。「信用供与無し」の内訳の割合は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の割合は「販売信用」の小計値をそれぞれ100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

6 販売方法や手口等

販売方法に問題のある相談は475,520件と全相談件数の約5割を占めており（表3 10頁、表12 28～29頁、表13-2 31頁）、この中には取引形態や販売手口、セールストークなどに問題のある、いわゆる「問題商法」に関する相談も多い。

販売方法・手口別にみると、1位の「インターネット通販」は、「健康食品」や「化粧品」などの定期購入契約に関する相談が増加した影響で、2018年度から2年連続で増加し、引き続き最も相談件数が多い。2位以下5位までは2019年度同様で、2位の「家庭訪販」や3位の「電話勧誘販売」は、70歳以上の高齢者に相談が多い。4位の「かたり商法（身分詐称）」は架空請求の相談が減少した影響で、相談件数が減少した。5位「無料商法」は初回が無料の定期購入契約や、無料と思って登録したサイトの利用料金に関する相談などがみられる。6位「代引配達」では、注文した覚えのない洋服やかばんが代引配達で届いたという相談や、注文した覚えのない化粧品、健康食品等が代引きで届いたなどの相談がみられる。7位「サイドビジネス商法」は20歳代を中心に情報商材などの相談がみられる。8位「ワンクリック請求」は「アダルト情報サイト」の相談が減少した影響で相談件数が減少した。9位「マルチ取引」は20歳代を中心にファンド型投資商品などの相談がみられる。11位「テレビショッピング」は70歳以上の高齢者から、健康食品、化粧品、医薬品類に関する相談が多い。13位「ネガティブ・オプション」は海外から注文した覚えのないマスクや消毒液が届いたなどの相談がみられる（表17 38～39頁）。

表8-1 年度別にみた商品別分類の相談件数・割合の推移

商品別分類 年度	年度別総件数	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体
2011	871,908 (100.0)	22,770 (2.6) 14	37,037 (4.2) 6	34,142 (3.9) 8	8,792 (1.0) 18	29,623 (3.4) 11	24,662 (2.8) 13	69,134 (7.9) 3	21,563 (2.5) 16	32,223 (3.7) 9	2,031 (0.2) 23	281,977 (32.3)
2012	848,683 (100.0)	27,322 (3.2) 13	49,495 (5.8) 4	32,618 (3.8) 8	8,961 (1.1) 18	31,950 (3.8) 9	20,793 (2.5) 16	65,815 (7.8) 3	21,535 (2.5) 15	30,870 (3.6) 11	1,830 (0.2) 24	291,189 (34.3)
2013	925,842 (100.0)	40,423 (4.4) 7	77,526 (8.4) 3	39,269 (4.2) 9	8,015 (0.9) 18	45,158 (4.9) 6	24,892 (2.7) 14	72,167 (7.8) 4	23,081 (2.5) 16	31,590 (3.4) 11	2,259 (0.2) 24	364,380 (39.4)
2014	946,235 (100.0)	49,801 (5.3) 4	44,041 (4.7) 7	39,240 (4.1) 9	8,042 (0.8) 18	42,220 (4.5) 8	22,124 (2.3) 15	72,025 (7.6) 3	21,583 (2.3) 16	29,148 (3.1) 11	1,823 (0.2) 25	330,047 (34.9)
2015	929,992 (100.0)	43,113 (4.6) 7	46,458 (5.0) 6	35,922 (3.9) 9	8,014 (0.9) 18	35,328 (3.8) 10	22,168 (2.4) 16	65,701 (7.1) 3	22,264 (2.4) 15	27,969 (3.0) 12	1,348 (0.1) 25	308,285 (33.1)
2016	890,722 (100.0)	39,836 (4.5) 7	54,091 (6.1) 4	33,531 (3.8) 9	8,478 (1.0) 18	32,998 (3.7) 10	24,176 (2.7) 14	61,454 (6.9) 3	22,700 (2.5) 15	26,372 (3.0) 13	1,299 (0.1) 25	304,935 (34.2)
2017	941,517 (100.0)	146,534 (15.6) 2	54,026 (5.7) 5	28,552 (3.0) 10	10,871 (1.2) 18	35,179 (3.7) 9	27,541 (2.9) 11	60,107 (6.4) 4	20,963 (2.2) 15	26,560 (2.8) 12	1,277 (0.1) 25	411,610 (43.7)
2018	996,782 (100.0)	228,466 (22.9) 1	54,490 (5.5) 5	28,601 (2.9) 11	17,161 (1.7) 17	34,668 (3.5) 8	31,557 (3.2) 10	59,368 (6.0) 4	20,556 (2.1) 15	26,783 (2.7) 14	1,180 (0.1) 25	502,830 (50.4)
2019	939,575 (100.0)	139,567 (14.9) 2	74,842 (8.0) 3	30,070 (3.2) 12	18,397 (2.0) 16	36,125 (3.8) 10	54,656 (5.8) 6	58,350 (6.2) 5	20,687 (2.2) 15	24,868 (2.6) 14	1,221 (0.1) 25	458,783 (48.8)
2020	939,343 (100.0)	91,534 (9.7) 2	84,922 (9.0) 3	39,033 (4.2) 10	19,089 (2.0) 16	47,249 (5.0) 8	78,661 (8.4) 4	72,213 (7.7) 5	20,789 (2.2) 15	22,483 (2.4) 14	1,248 (0.1) 25	477,221 (50.8)

(注) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

また、商品別分類の「商品一般」「教養娯楽品」については、2015年度に行った改訂により、2014年度以前と2015年度以降での時系列の比較はできない。

表8-2 年度別にみた商品別分類の相談件数・割合の推移

商品別分類 年度	クリーニング	リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	娯楽・教養サービス	福祉・保健サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
	上段：件数			中段：割合 (%)			下段：総合順位									
2011	6,542 (0.8) 19	50,913 (5.8) 4	27,697 (3.2) 12	13,656 (1.6) 17	2,022 (0.2) 24	1,821 (0.2) 25	134,097 (15.4) 2	214,333 (24.6) 1	4,713 (0.5) 20	34,924 (4.0) 7	29,887 (3.4) 10	37,664 (4.3) 5	4,680 (0.5) 21	4,548 (0.5) 22	567,497 (65.1)	22,434 (2.6) 15
2012	6,083 (0.7) 19	47,168 (5.6) 5	27,409 (3.2) 12	12,165 (1.4) 17	2,104 (0.2) 23	1,584 (0.2) 25	113,140 (13.3) 2	209,690 (24.7) 1	4,585 (0.5) 20	32,636 (3.8) 7	31,893 (3.8) 10	38,096 (4.5) 6	3,967 (0.5) 22	4,058 (0.5) 21	534,578 (63.0)	22,916 (2.7) 14
2013	5,917 (0.6) 19	46,692 (5.0) 5	30,879 (3.3) 12	12,453 (1.3) 17	2,321 (0.3) 23	1,901 (0.2) 25	103,718 (11.2) 2	215,115 (23.2) 1	4,858 (0.5) 20	29,603 (3.2) 13	35,815 (3.9) 10	40,094 (4.3) 8	3,531 (0.4) 22	4,517 (0.5) 21	537,414 (58.0)	24,048 (2.6) 15
2014	5,912 (0.6) 19	46,455 (4.9) 5	29,118 (3.1) 12	12,511 (1.3) 17	2,496 (0.3) 24	3,816 (0.4) 22	95,325 (10.1) 2	272,097 (28.8) 1	5,406 (0.6) 20	26,984 (2.9) 13	38,159 (4.0) 10	46,102 (4.9) 6	3,630 (0.4) 23	5,030 (0.5) 21	593,041 (62.7)	23,147 (2.4) 14
2015	5,677 (0.6) 20	46,535 (5.0) 5	28,286 (3.0) 11	12,642 (1.4) 17	2,293 (0.2) 24	3,627 (0.4) 23	77,625 (8.3) 2	294,631 (31.7) 1	4,728 (0.5) 21	26,437 (2.8) 13	38,794 (4.2) 8	46,591 (5.0) 4	4,656 (0.5) 22	6,856 (0.7) 19	599,378 (64.4)	22,329 (2.4) 14
2016	4,694 (0.5) 21	45,063 (5.1) 6	26,942 (3.0) 12	13,918 (1.6) 17	2,052 (0.2) 24	3,771 (0.4) 23	67,215 (7.5) 2	273,689 (30.7) 1	4,423 (0.5) 22	28,040 (3.1) 11	39,253 (4.4) 8	47,201 (5.3) 5	5,114 (0.6) 20	5,117 (0.6) 19	566,492 (63.6)	19,295 (2.2) 16
2017	4,603 (0.5) 20	44,364 (4.7) 6	25,506 (2.7) 14	13,195 (1.4) 17	2,318 (0.2) 24	4,390 (0.5) 21	64,911 (6.9) 3	240,227 (25.5) 1	4,345 (0.5) 22	26,523 (2.8) 13	36,057 (3.8) 8	37,626 (4.0) 7	5,303 (0.6) 19	3,631 (0.4) 23	512,999 (54.5)	16,908 (1.8) 16
2018	4,197 (0.4) 20	43,529 (4.4) 6	28,198 (2.8) 12	14,806 (1.5) 18	2,276 (0.2) 24	2,676 (0.3) 23	68,736 (6.9) 3	199,533 (20.0) 2	3,881 (0.4) 21	27,873 (2.8) 13	33,256 (3.3) 9	38,357 (3.8) 7	5,022 (0.5) 19	3,875 (0.4) 22	476,215 (47.8)	17,737 (1.8) 16
2019	3,736 (0.4) 22	42,808 (4.6) 8	29,509 (3.1) 13	14,765 (1.6) 18	1,826 (0.2) 24	3,493 (0.4) 23	63,828 (6.8) 4	173,098 (18.4) 1	4,015 (0.4) 21	33,727 (3.6) 11	38,164 (4.1) 9	44,486 (4.7) 7	5,005 (0.5) 19	4,750 (0.5) 20	463,210 (49.3)	17,582 (1.9) 17
2020	2,611 (0.3) 23	43,309 (4.6) 9	27,690 (2.9) 13	17,323 (1.8) 17	1,587 (0.2) 24	2,692 (0.3) 22	55,941 (6.0) 6	163,520 (17.4) 1	3,889 (0.4) 21	29,810 (3.2) 12	34,497 (3.7) 11	49,310 (5.2) 7	5,803 (0.6) 20	7,850 (0.8) 19	445,832 (47.5)	16,290 (1.7) 18

(注) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

また、商品別分類の「金融・保険サービス」「運輸・通信サービス」については、2015年度に行った改訂により、2014年度以前と2015年度以降での時系列の比較はできない。

表9-1 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数

2016年度		件数 割合 (%)	2017年度		件数 割合 (%)	2018年度		件数 割合 (%)
全 体		890,722 (100.0)	全 体		941,517 (100.0)	全 体		996,782 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	デジタルコンテンツ その他	97,206 (10.9)	1	商品一般	146,534 (15.6)	1	商品一般	228,466 (22.9)
2	アダルト情報サイト	62,544 (7.0)	2	デジタルコンテンツ その他	107,658 (11.4)	2	デジタルコンテンツ その他	74,319 (7.5)
3	インターネット 接続回線	40,790 (4.6)	3	インターネット 接続回線	33,809 (3.6)	3	インターネット 接続回線	33,085 (3.3)
4	商品一般	39,836 (4.5)	4	賃貸アパート・ マンション	31,936 (3.4)	4	健康食品	32,954 (3.3)
5	賃貸アパート・ マンション	32,818 (3.7)	5	健康食品	30,349 (3.2)	5	賃貸アパート・ マンション	32,475 (3.3)
6	健康食品	29,442 (3.3)	6	フリーローン・サラ金	25,775 (2.7)	6	フリーローン・サラ金	25,328 (2.5)
7	フリーローン・サラ金	27,061 (3.0)	7	アダルト情報サイト	25,386 (2.7)	7	移动通信サービス	23,549 (2.4)
8	移动通信サービス	25,163 (2.8)	8	移动通信サービス	23,817 (2.5)	8	化粧品	20,366 (2.0)
9	相談その他	15,516 (1.7)	9	化粧品	16,019 (1.7)	9	アダルト情報サイト	18,749 (1.9)
10	四輪自動車	14,375 (1.6)	10	放送サービス	15,466 (1.6)	10	相談その他	14,258 (1.4)
11	他の役務サービス	13,284 (1.5)	11	相談その他	13,516 (1.4)	11	修理サービス	13,943 (1.4)
12	修理サービス	13,033 (1.5)	12	四輪自動車	13,168 (1.4)	12	他の役務サービス	12,949 (1.3)
13	放送サービス	12,679 (1.4)	13	修理サービス	12,247 (1.3)	13	四輪自動車	12,923 (1.3)
14	化粧品	12,487 (1.4)	14	他の役務サービス	11,700 (1.2)	14	放送サービス	12,852 (1.3)
15	新聞	9,882 (1.1)	15	紳士・婦人洋服	11,455 (1.2)	15	電気	11,802 (1.2)
16	出会い系サイト	9,604 (1.1)	16	新聞	9,440 (1.0)	16	紳士・婦人洋服	10,408 (1.0)
17	紳士・婦人洋服	8,891 (1.0)	17	出会い系サイト	8,718 (0.9)	17	ファンド型投資商品	10,343 (1.0)
18	生命保険	7,694 (0.9)	18	エステティック サービス	8,687 (0.9)	18	出会い系サイト	8,913 (0.9)
19	興信所	7,680 (0.9)	19	その他金融関連 サービス	7,400 (0.8)	19	新聞	8,809 (0.9)
20	携帯電話	7,523 (0.8)	20	携帯電話	6,976 (0.7)	20	その他金融関連 サービス	7,461 (0.7)
21	飲料	7,485 (0.8)	21	飲料	6,888 (0.7)	21	携帯電話	7,097 (0.7)
22	エステティック サービス	7,109 (0.8)	22	ファンド型投資商品	6,836 (0.7)	22	生命保険	6,589 (0.7)
23	社会保険	6,866 (0.8)	23	生命保険	6,473 (0.7)	23	インターネット 通信関連サービス	6,531 (0.7)
24	医療サービス	6,740 (0.8)	24	インターネット 通信関連サービス	6,460 (0.7)	24	エステティック サービス	6,440 (0.6)
25	インターネット 通信関連サービス	6,067 (0.7)	25	電気	5,759 (0.6)	25	医療サービス	5,851 (0.6)

(注) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

表9-2 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数

2019年度		件数 割合 (%)	2020年度		件数 割合 (%)
全 体		939,575 (100.0)	全 体		939,343 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般	139,567 (14.9)	1	商品一般	91,534 (9.7)
2	健康食品	54,677 (5.8)	2	健康食品	60,581 (6.4)
3	デジタルコンテンツ その他	50,006 (5.3)	3	デジタルコンテンツ その他	49,942 (5.3)
4	化粧品	34,552 (3.7)	4	化粧品	36,599 (3.9)
5	インターネット 接続回線	34,183 (3.6)	5	賃貸アパート・ マンション	32,604 (3.5)
6	賃貸アパート・ マンション	31,411 (3.3)	6	移動通信サービス	27,244 (2.9)
7	移動通信サービス	25,226 (2.7)	7	インターネット 接続回線	25,757 (2.7)
8	フリーローン・サラ金	22,106 (2.4)	8	他の保健衛生用品	24,114 (2.6)
9	他の役務サービス	18,161 (1.9)	9	他の役務サービス	22,034 (2.3)
10	相談その他	14,163 (1.5)	10	フリーローン・サラ金	18,661 (2.0)
11	修理サービス	13,844 (1.5)	11	紳士・婦人洋服	18,331 (2.0)
12	アダルト情報サイト	13,715 (1.5)	12	修理サービス	16,517 (1.8)
13	電気	13,398 (1.4)	13	電気	14,092 (1.5)
14	四輪自動車	13,156 (1.4)	14	アダルト情報サイト	13,584 (1.4)
15	紳士・婦人洋服	11,926 (1.3)	15	相談その他	13,054 (1.4)
16	放送サービス	11,629 (1.2)	16	四輪自動車	12,621 (1.3)
17	出会い系サイト	8,927 (1.0)	17	出会い系サイト	10,538 (1.1)
18	生命保険	8,807 (0.9)	18	携帯電話	8,832 (0.9)
19	その他金融関連 サービス	8,214 (0.9)	19	その他金融関連 サービス	8,404 (0.9)
20	新聞	7,697 (0.8)	20	他の行政サービス	7,850 (0.8)
21	携帯電話	7,498 (0.8)	21	オンラインゲーム	7,111 (0.8)
22	社会保険	6,395 (0.7)	22	屋根工事	6,631 (0.7)
23	インターネット 通信関連サービス	6,318 (0.7)	23	新聞	6,541 (0.7)
24	エステティック サービス	6,222 (0.7)	24	放送サービス	6,487 (0.7)
25	医療サービス	5,966 (0.6)	25	インターネット 通信関連サービス	6,383 (0.7)

(注) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

表10-1 2020年度の契約当事者年代別等にした商品別分類の相談件数・割合

契約当事者	商品別分類	合計	上段：件数 下段：割合 (%)										
			商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体
計		939,343 (100.0)	91,534 (9.7)	84,922 (9.0)	39,033 (4.2)	19,089 (2.0)	47,249 (5.0)	78,661 (8.4)	72,213 (7.7)	20,789 (2.2)	22,483 (2.4)	1,248 (0.1)	477,221 (50.8)
年代	20歳未満	26,970 (100.0)	1,060 (3.9)	5,294 (19.6)	192 (0.7)	273 (1.0)	1,509 (5.6)	3,446 (12.8)	1,825 (6.8)	371 (1.4)	38 (0.1)	3 (0.0)	14,011 (52.0)
	20歳代	88,086 (100.0)	4,595 (5.2)	6,238 (7.1)	2,331 (2.6)	2,015 (2.3)	5,648 (6.4)	4,017 (4.6)	6,076 (6.9)	2,437 (2.8)	1,265 (1.4)	30 (0.0)	34,652 (39.3)
	30歳代	95,307 (100.0)	6,168 (6.5)	7,317 (7.7)	4,137 (4.3)	1,319 (1.4)	7,241 (7.6)	5,503 (5.8)	8,419 (8.8)	3,112 (3.3)	2,917 (3.1)	52 (0.1)	46,185 (48.5)
	40歳代	132,458 (100.0)	9,966 (7.5)	13,940 (10.5)	5,719 (4.3)	1,669 (1.3)	9,604 (7.3)	11,083 (8.4)	12,111 (9.1)	4,061 (3.1)	3,035 (2.3)	87 (0.1)	71,275 (53.8)
	50歳代	142,153 (100.0)	12,929 (9.1)	15,643 (11.0)	5,924 (4.2)	2,089 (1.5)	8,567 (6.0)	14,610 (10.3)	11,442 (8.0)	3,798 (2.7)	2,928 (2.1)	146 (0.1)	78,076 (54.9)
	60歳代	129,307 (100.0)	16,501 (12.8)	11,449 (8.9)	5,598 (4.3)	2,585 (2.0)	5,180 (4.0)	13,143 (10.2)	9,300 (7.2)	2,465 (1.9)	3,111 (2.4)	195 (0.2)	69,527 (53.8)
	70歳以上	207,185 (100.0)	26,560 (12.8)	17,628 (8.5)	10,058 (4.9)	5,856 (2.8)	5,674 (2.7)	18,161 (8.8)	14,574 (7.0)	2,129 (1.0)	5,705 (2.8)	354 (0.2)	106,699 (51.5)
小計	821,466 (100.0)	77,779 (9.5)	77,509 (9.4)	33,959 (4.1)	15,806 (1.9)	43,423 (5.3)	69,963 (8.5)	63,747 (7.8)	18,373 (2.2)	18,999 (2.3)	867 (0.1)	420,425 (51.2)	
性別等	男性	414,845 (100.0)	38,730 (9.3)	24,147 (5.8)	14,631 (3.5)	9,452 (2.3)	11,849 (2.9)	24,654 (5.9)	38,333 (9.2)	14,745 (3.6)	12,726 (3.1)	621 (0.1)	189,888 (45.8)
	女性	478,557 (100.0)	46,706 (9.8)	58,376 (12.2)	22,297 (4.7)	8,046 (1.7)	34,278 (7.2)	50,519 (10.6)	30,648 (6.4)	5,351 (1.1)	8,563 (1.8)	355 (0.1)	265,139 (55.4)
	団体等	19,417 (100.0)	953 (4.9)	261 (1.3)	973 (5.0)	1,101 (5.7)	174 (0.9)	1,260 (6.5)	1,440 (7.4)	378 (1.9)	495 (2.5)	239 (1.2)	7,274 (37.5)
小計	912,819 (100.0)	86,389 (9.5)	82,784 (9.1)	37,901 (4.2)	18,599 (2.0)	46,301 (5.1)	76,433 (8.4)	70,421 (7.7)	20,474 (2.2)	21,784 (2.4)	1,215 (0.1)	462,301 (50.6)	
職業等	給与生活者	367,018 (100.0)	29,027 (7.9)	33,104 (9.0)	14,129 (3.8)	5,360 (1.5)	22,997 (6.3)	28,890 (7.9)	29,600 (8.1)	11,931 (3.3)	9,522 (2.6)	225 (0.1)	184,785 (50.3)
	自営・自由業	52,688 (100.0)	4,209 (8.0)	3,493 (6.6)	2,388 (4.5)	1,722 (3.3)	2,138 (4.1)	3,819 (7.2)	4,628 (8.8)	1,766 (3.4)	1,354 (2.6)	275 (0.5)	25,792 (49.0)
	家事従事者	116,420 (100.0)	14,052 (12.1)	13,103 (11.3)	6,922 (5.9)	2,165 (1.9)	8,125 (7.0)	13,805 (11.9)	7,689 (6.6)	1,151 (1.0)	2,480 (2.1)	112 (0.1)	69,604 (59.8)
	学生	39,247 (100.0)	1,660 (4.2)	5,635 (14.4)	416 (1.1)	943 (2.4)	2,256 (5.7)	3,786 (9.6)	2,967 (7.6)	366 (0.9)	63 (0.2)	7 (0.0)	18,099 (46.1)
	無職	231,885 (100.0)	26,423 (11.4)	20,213 (8.7)	9,540 (4.1)	5,677 (2.4)	6,803 (2.9)	17,834 (7.7)	17,363 (7.5)	2,828 (1.2)	5,733 (2.5)	285 (0.1)	112,699 (48.6)
	企業等	19,168 (100.0)	944 (4.9)	258 (1.3)	965 (5.0)	1,079 (5.6)	174 (0.9)	1,235 (6.4)	1,424 (7.4)	376 (2.0)	484 (2.5)	236 (1.2)	7,175 (37.4)
小計	826,426 (100.0)	76,315 (9.2)	75,806 (9.2)	34,360 (4.2)	16,946 (2.1)	42,493 (5.1)	69,369 (8.4)	63,671 (7.7)	18,418 (2.2)	19,636 (2.4)	1,140 (0.1)	418,154 (50.6)	

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目合計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表10-2 2020年度の契約当事者年代別等にした商品別分類の相談件数・割合

契約当事者	商品別分類	クリーニング	貸借 レンタル・リース・	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・ 保険サービス	運輸・ 通信サービス	教育サービス	娯楽・ 教養サービス	福祉・ 保健サービス	他の役務	内職・副業・ ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
		上段：件数 下段：割合 (%)															
計		2,611 (0.3)	43,309 (4.6)	27,690 (2.9)	17,323 (1.8)	1,587 (0.2)	2,692 (0.3)	55,941 (6.0)	163,520 (17.4)	3,889 (0.4)	29,810 (3.2)	34,497 (3.7)	49,310 (5.2)	5,803 (0.6)	7,850 (0.8)	445,832 (47.5)	16,290 (1.7)
年代	20歳未満	6 (0.0)	439 (1.6)	14 (0.1)	127 (0.5)	9 (0.0)	12 (0.0)	378 (1.4)	9,169 (34.0)	350 (1.3)	994 (3.7)	511 (1.9)	440 (1.6)	268 (1.0)	81 (0.3)	12,798 (47.5)	161 (0.6)
	20歳代	145 (0.2)	6,874 (7.8)	559 (0.6)	1,172 (1.3)	74 (0.1)	506 (0.6)	5,101 (5.8)	18,087 (20.5)	326 (0.4)	5,332 (6.1)	5,501 (6.2)	5,811 (6.6)	2,837 (3.2)	411 (0.5)	52,736 (59.9)	698 (0.8)
	30歳代	332 (0.3)	8,225 (8.6)	2,081 (2.2)	1,544 (1.6)	146 (0.2)	270 (0.3)	5,295 (5.6)	15,143 (15.9)	488 (0.5)	4,642 (4.9)	3,374 (3.5)	5,487 (5.8)	811 (0.9)	319 (0.3)	48,157 (50.5)	965 (1.0)
	40歳代	438 (0.3)	7,206 (5.4)	2,814 (2.1)	2,132 (1.6)	245 (0.2)	1,142 (0.9)	7,220 (5.5)	21,272 (16.1)	1,503 (1.1)	5,420 (4.1)	3,577 (2.7)	5,257 (4.0)	672 (0.5)	543 (0.4)	59,441 (44.9)	1,742 (1.3)
	50歳代	525 (0.4)	5,772 (4.1)	3,739 (2.6)	2,435 (1.7)	232 (0.2)	294 (0.2)	8,057 (5.7)	24,814 (17.5)	619 (0.4)	4,657 (3.3)	3,642 (2.6)	5,940 (4.2)	538 (0.4)	812 (0.6)	62,076 (43.7)	2,001 (1.4)
	60歳代	388 (0.3)	3,352 (2.6)	4,406 (3.4)	2,317 (1.8)	185 (0.1)	106 (0.1)	7,813 (6.0)	24,625 (19.0)	71 (0.1)	2,846 (2.2)	4,288 (3.3)	6,021 (4.7)	185 (0.1)	1,098 (0.8)	57,701 (44.6)	2,079 (1.6)
	70歳以上	489 (0.2)	3,817 (1.8)	10,029 (4.8)	5,317 (2.6)	287 (0.1)	165 (0.1)	14,892 (7.2)	34,194 (16.5)	42 (0.0)	2,978 (1.4)	9,480 (4.6)	11,465 (5.5)	142 (0.1)	2,635 (1.3)	95,932 (46.3)	4,554 (2.2)
小計		2,323 (0.3)	35,685 (4.3)	23,642 (2.9)	15,044 (1.8)	1,178 (0.1)	2,495 (0.3)	48,756 (5.9)	147,304 (17.9)	3,399 (0.4)	26,869 (3.3)	30,373 (3.7)	40,421 (4.9)	5,453 (0.7)	5,899 (0.7)	388,841 (47.3)	12,200 (1.5)
性別等	男性	670 (0.2)	20,300 (4.9)	13,909 (3.4)	7,942 (1.9)	784 (0.2)	1,648 (0.4)	30,430 (7.3)	91,367 (22.0)	1,160 (0.3)	11,129 (2.7)	10,371 (2.5)	22,725 (5.5)	2,392 (0.6)	3,704 (0.9)	218,531 (52.7)	6,426 (1.5)
	女性	1,894 (0.4)	19,714 (4.1)	12,185 (2.5)	8,571 (1.8)	580 (0.1)	986 (0.2)	23,476 (4.9)	65,967 (13.8)	2,601 (0.5)	17,819 (3.7)	23,117 (4.8)	21,836 (4.6)	3,264 (0.7)	3,455 (0.7)	205,465 (42.9)	7,953 (1.7)
	団体等	12 (0.1)	2,443 (12.6)	751 (3.9)	447 (2.3)	171 (0.9)	13 (0.1)	673 (3.5)	2,929 (15.1)	11 (0.1)	263 (1.4)	164 (0.8)	3,469 (17.9)	64 (0.3)	289 (1.5)	11,699 (60.3)	444 (2.3)
小計		2,576 (0.3)	42,457 (4.7)	26,845 (2.9)	16,960 (1.9)	1,535 (0.2)	2,647 (0.3)	54,579 (6.0)	160,263 (17.6)	3,772 (0.4)	29,211 (3.2)	33,652 (3.7)	48,030 (5.3)	5,720 (0.6)	7,448 (0.8)	435,695 (47.7)	14,823 (1.6)
職業等	給与生活者	1,159 (0.3)	22,367 (6.1)	8,799 (2.4)	6,111 (1.7)	577 (0.2)	1,857 (0.5)	20,877 (5.7)	65,474 (17.8)	1,815 (0.5)	14,549 (4.0)	11,766 (3.2)	18,101 (4.9)	3,279 (0.9)	1,605 (0.4)	178,336 (48.6)	3,897 (1.1)
	自営・自由業	122 (0.2)	2,712 (5.1)	1,521 (2.9)	987 (1.9)	146 (0.3)	141 (0.3)	3,390 (6.4)	9,853 (18.7)	135 (0.3)	1,675 (3.2)	1,183 (2.2)	3,335 (6.3)	301 (0.6)	448 (0.9)	25,949 (49.3)	947 (1.8)
	家事従事者	593 (0.5)	2,314 (2.0)	4,010 (3.4)	2,609 (2.2)	128 (0.1)	133 (0.1)	5,066 (4.4)	14,090 (12.1)	715 (0.6)	3,424 (2.9)	5,120 (4.4)	5,155 (4.4)	429 (0.4)	975 (0.8)	44,761 (38.4)	2,055 (1.8)
	学生	15 (0.0)	1,417 (3.6)	52 (0.1)	289 (0.7)	21 (0.1)	49 (0.1)	913 (2.3)	11,757 (30.0)	550 (1.4)	2,225 (5.7)	1,697 (4.3)	1,136 (2.9)	625 (1.6)	161 (0.4)	20,907 (53.3)	241 (0.6)
	無職	411 (0.2)	7,366 (3.2)	9,202 (4.0)	4,936 (2.1)	318 (0.1)	265 (0.1)	18,139 (7.8)	43,006 (18.5)	242 (0.1)	4,513 (1.9)	9,998 (4.3)	12,348 (5.3)	760 (0.3)	2,679 (1.2)	114,183 (49.2)	5,003 (2.2)
	企業等	11 (0.1)	2,415 (12.6)	740 (3.9)	442 (2.3)	168 (0.9)	13 (0.1)	662 (3.5)	2,887 (15.1)	10 (0.1)	257 (1.3)	161 (0.8)	3,440 (17.9)	63 (0.3)	285 (1.5)	11,554 (60.3)	439 (2.3)
小計		2,311 (0.3)	38,591 (4.7)	24,324 (2.9)	15,374 (1.9)	1,358 (0.2)	2,458 (0.3)	49,047 (5.9)	147,067 (17.8)	3,467 (0.4)	26,643 (3.2)	29,925 (3.6)	43,515 (5.3)	5,457 (0.7)	6,153 (0.7)	395,690 (47.9)	12,582 (1.5)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目合計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表11-1 2020年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			20歳未満			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	健康食品	4,974	1	オンラインゲーム	3,529	1	健康食品	3,842
2	オンラインゲーム	4,297	2	化粧品	1,877	2	化粧品	1,224
3	化粧品	3,133	3	デジタルコンテンツその他	1,165	3	デジタルコンテンツその他	1,034
4	デジタルコンテンツその他	2,233	4	健康食品	1,080	4	オンラインゲーム	649
5	アダルト情報サイト	1,149	5	アダルト情報サイト	755	5	商品一般	511
6	商品一般	1,060	6	商品一般	528	6	紳士・婦人洋服	473
7	紳士・婦人洋服	742	7	出会い系サイト	379	7	アダルト情報サイト	369
8	出会い系サイト	614	8	紳士・婦人洋服	263	8	出会い系サイト	232
9	移動通信サービス	370	9	移動通信サービス	217	9	飲料	184
10	他の役務サービス	323	10	他の役務サービス	202	10	エステティックサービス	160
11	賃貸アパート・マンション	312	11	賃貸アパート・マンション	168	11	移動通信サービス	143
12	電気	253	12	電気	162	12	かばん	138
13	音響・映像機器付属品	251	13	音響・映像機器付属品	159	13	賃貸アパート・マンション	135
14	飲料	241	14	電子ゲーム・ソフト	135	14	内職・副業その他	130
15	内職・副業その他	221	15	四輪自動車	117	15	他の役務サービス	118
16	エステティックサービス	207	16	自動車運転教習所	108	16	コンサート	103
17	電子ゲーム・ソフト	192	17	自動二輪車	106	17	他の身の回り品	92
18	自動車運転教習所	184	18	靴・運動靴	99	18	電気	89
19	かばん	177	19	パソコン	96	18	音響・映像機器付属品	89
20	靴・運動靴	162	20	携帯電話	94	20	他の教養娯楽品類	88
21	他の保健衛生用品	160	21	内職・副業その他	91	21	他の保健衛生用品	85
22	携帯電話	159	22	ファンド型投資商品	89	22	婦人下着	77
23	四輪自動車	155	23	学習塾・予備校	87	23	医療サービス	75
24	学習塾・予備校	152	24	相談その他	84	24	自動車運転教習所	72
25	相談その他	151	25	修理サービス	80	25	他の教養・娯楽サービス	69

全体			20歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツその他	7,871	1	デジタルコンテンツその他	3,636	1	デジタルコンテンツその他	4,213
2	賃貸アパート・マンション	5,940	2	賃貸アパート・マンション	2,852	2	健康食品	4,013
3	健康食品	5,236	3	商品一般	2,147	3	賃貸アパート・マンション	3,055
4	商品一般	4,595	4	フリーローン・サラ金	1,451	4	エステティックサービス	2,837
5	エステティックサービス	3,196	5	移動通信サービス	1,319	5	商品一般	2,413
6	出会い系サイト	3,042	6	四輪自動車	1,271	6	出会い系サイト	1,781
7	化粧品	2,541	7	出会い系サイト	1,251	7	紳士・婦人洋服	1,536
8	移動通信サービス	2,526	8	健康食品	1,208	8	内職・副業その他	1,345
9	内職・副業その他	2,509	9	化粧品	1,191	9	化粧品	1,343
10	紳士・婦人洋服	2,261	10	内職・副業その他	1,154	10	移動通信サービス	1,194
11	結婚式関連サービス	2,226	11	結婚式関連サービス	1,124	11	結婚式関連サービス	1,089
12	フリーローン・サラ金	2,204	12	他の役務サービス	1,119	12	他の役務サービス	868
13	他の役務サービス	1,993	13	電気	933	13	電気	857
14	電気	1,795	14	インターネット接続回線	923	14	医療サービス	757
15	四輪自動車	1,723	15	紳士・婦人洋服	717	15	スポーツ・健康教室	751
16	インターネット接続回線	1,603	16	ファンド型投資商品	700	16	フリーローン・サラ金	735
17	修理サービス	1,128	17	修理サービス	556	17	インターネット接続回線	676
18	ファンド型投資商品	1,037	18	アダルト情報サイト	451	18	修理サービス	568
19	医療サービス	1,032	19	分譲マンション	393	19	かばん	546
20	アダルト情報サイト	936	20	携帯電話	367	20	他の保健衛生用品	503
21	スポーツ・健康教室	898	21	オンラインゲーム	361	21	アダルト情報サイト	480
22	他の保健衛生用品	795	22	エステティックサービス	345	22	四輪自動車	444
23	携帯電話	733	23	相談その他	337	23	婦人下着	425
24	かばん	656	24	ビジネス教室	294	24	家具類	416
25	相談その他	652	25	他の保健衛生用品	287	25	携帯電話	361

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-2 2020年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			30歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	賃貸アパート・マンション	7,051	1	賃貸アパート・マンション	3,673	1	健康食品	4,353
2	商品一般	6,168	2	商品一般	2,697	2	商品一般	3,450
3	健康食品	5,723	3	デジタルコンテンツその他	2,273	3	賃貸アパート・マンション	3,355
4	デジタルコンテンツその他	5,097	4	移動通信サービス	1,733	4	デジタルコンテンツその他	2,812
5	移動通信サービス	3,149	5	フリーローン・サラ金	1,532	5	紳士・婦人洋服	2,222
6	紳士・婦人洋服	2,993	6	健康食品	1,353	6	化粧品	1,843
7	化粧品	2,428	7	四輪自動車	1,333	7	移動通信サービス	1,406
8	フリーローン・サラ金	2,304	8	インターネット接続回線	1,272	8	他の保健衛生用品	1,206
9	インターネット接続回線	2,028	9	結婚式関連サービス	952	9	スポーツ・健康教室	999
10	四輪自動車	1,863	10	紳士・婦人洋服	766	10	エステティックサービス	881
11	他の保健衛生用品	1,857	11	修理サービス	717	11	他の役務サービス	845
12	他の役務サービス	1,554	12	他の役務サービス	706	12	フリーローン・サラ金	767
13	結婚式関連サービス	1,552	13	他の保健衛生用品	641	13	修理サービス	755
14	修理サービス	1,475	14	新築工事	630	14	インターネット接続回線	749
15	出会い系サイト	1,303	15	出会い系サイト	584	15	出会い系サイト	717
16	スポーツ・健康教室	1,179	16	携帯電話	582	16	かばん	675
17	携帯電話	1,121	17	化粧品	580	17	家具類	672
18	家具類	980	18	戸建住宅	503	18	結婚式関連サービス	596
19	電気	979	19	電気	483	19	携帯電話	535
20	エステティックサービス	970	20	アダルト情報サイト	466	20	四輪自動車	525
21	かばん	882	21	分譲マンション	461	21	医療サービス	520
22	新築工事	863	22	タバコ用品	397	22	電気	494
23	相談その他	796	23	ファンド型投資商品	385	23	婦人下着	462
24	アダルト情報サイト	769	24	相談その他	383	24	内職・副業その他	441
25	戸建住宅	732	25	その他金融関連サービス	375	25	相談その他	410

全体			40歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	健康食品	11,209	1	商品一般	4,303	1	健康食品	8,925
2	商品一般	9,966	2	デジタルコンテンツその他	3,068	2	商品一般	5,629
3	デジタルコンテンツその他	7,011	3	賃貸アパート・マンション	2,793	3	化粧品	4,397
4	賃貸アパート・マンション	5,740	4	移動通信サービス	2,349	4	デジタルコンテンツその他	3,921
5	化粧品	5,240	5	健康食品	2,252	5	紳士・婦人洋服	3,339
6	紳士・婦人洋服	4,313	6	フリーローン・サラ金	2,070	6	賃貸アパート・マンション	2,929
7	移動通信サービス	4,214	7	インターネット接続回線	1,792	7	他の保健衛生用品	2,383
8	他の保健衛生用品	3,701	8	四輪自動車	1,576	8	移動通信サービス	1,857
9	フリーローン・サラ金	3,172	9	他の保健衛生用品	1,313	9	他の役務サービス	1,174
10	インターネット接続回線	2,968	10	アダルト情報サイト	1,071	10	インターネット接続回線	1,171
11	四輪自動車	2,307	11	他の役務サービス	973	11	スポーツ・健康教室	1,164
12	他の役務サービス	2,150	12	紳士・婦人洋服	969	12	フリーローン・サラ金	1,090
13	修理サービス	1,998	13	修理サービス	955	13	かばん	1,051
14	アダルト情報サイト	1,802	14	化粧品	832	14	修理サービス	1,039
15	出会い系サイト	1,593	15	携帯電話	794	15	出会い系サイト	801
16	携帯電話	1,570	16	出会い系サイト	791	16	携帯電話	769
17	相談その他	1,399	17	複合サービス会員	710	17	アダルト情報サイト	727
18	かばん	1,395	18	タバコ用品	705	18	四輪自動車	726
19	スポーツ・健康教室	1,370	19	相談その他	697	19	相談その他	697
20	タバコ用品	1,130	20	その他金融関連サービス	574	20	家具類	678
21	複合サービス会員	1,091	21	電気	553	21	学習塾・予備校	639
22	電気	1,075	22	パソコン	503	22	飲料	627
23	その他金融関連サービス	1,040	23	新築工事	428	23	エステティックサービス	573
24	家具類	1,003	24	インターネット通信関連サービス	398	24	靴・運動靴	535
25	靴・運動靴	888	24	外食	398	25	他の身の回り品	528

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-3 2020年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			50歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	12,929	1	商品一般	5,507	1	健康食品	9,506
2	健康食品	12,364	2	デジタルコンテンツその他	3,842	2	商品一般	7,374
3	デジタルコンテンツその他	8,203	3	健康食品	2,826	3	化粧品	6,421
4	化粧品	7,571	4	移動通信サービス	2,374	4	デジタルコンテンツその他	4,337
5	他の保健衛生用品	4,475	5	インターネット接続回線	2,206	5	他の保健衛生用品	2,813
6	移動通信サービス	4,355	6	賃貸アパート・マンション	2,044	6	紳士・婦人洋服	2,743
7	賃貸アパート・マンション	4,353	7	フリーローン・サラ金	2,003	7	賃貸アパート・マンション	2,298
8	インターネット接続回線	3,764	8	アダルト情報サイト	1,996	8	移動通信サービス	1,972
9	紳士・婦人洋服	3,545	9	他の保健衛生用品	1,649	9	インターネット接続回線	1,550
10	フリーローン・サラ金	3,141	10	四輪自動車	1,534	10	他の役務サービス	1,406
11	他の役務サービス	2,730	11	他の役務サービス	1,316	11	修理サービス	1,201
12	アダルト情報サイト	2,552	12	化粧品	1,136	12	フリーローン・サラ金	1,126
13	修理サービス	2,297	13	修理サービス	1,092	13	かばん	1,074
14	四輪自動車	2,218	14	出会い系サイト	1,021	14	相談その他	848
15	出会い系サイト	1,642	15	タバコ用品	826	15	スポーツ・健康教室	765
16	相談その他	1,611	16	携帯電話	812	16	四輪自動車	680
17	携帯電話	1,469	17	紳士・婦人洋服	792	17	電気	654
18	かばん	1,450	18	相談その他	759	18	携帯電話	653
19	電気	1,345	19	電気	690	19	飲料	637
20	タバコ用品	1,271	20	その他金融関連サービス	615	20	出会い系サイト	618
21	その他金融関連サービス	1,210	21	パソコン	551	21	その他金融関連サービス	592
22	インターネット通信関連サービス	1,056	22	インターネット通信関連サービス	547	22	靴・運動靴	573
23	パソコン	948	23	他の行政サービス	438	23	アダルト情報サイト	554
24	飲料	930	24	時計・時計付属品	427	24	インターネット通信関連サービス	504
25	スポーツ・健康教室	891	25	放送サービス	398	25	家具類	486

全体			60歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	16,501	1	商品一般	7,316	1	商品一般	9,147
2	デジタルコンテンツその他	7,768	2	デジタルコンテンツその他	4,444	2	健康食品	5,322
3	健康食品	7,594	3	アダルト情報サイト	2,888	3	化粧品	5,164
4	化粧品	6,523	4	インターネット接続回線	2,814	4	デジタルコンテンツその他	3,318
5	インターネット接続回線	4,396	5	健康食品	2,253	5	他の保健衛生用品	2,263
6	他の保健衛生用品	3,973	6	移動通信サービス	2,156	6	インターネット接続回線	1,567
7	移動通信サービス	3,725	7	他の役務サービス	1,933	7	移動通信サービス	1,557
8	他の役務サービス	3,351	8	フリーローン・サラ金	1,747	8	他の役務サービス	1,412
9	アダルト情報サイト	3,233	9	他の保健衛生用品	1,699	9	紳士・婦人洋服	1,379
10	フリーローン・サラ金	2,712	10	化粧品	1,348	10	賃貸アパート・マンション	1,109
11	賃貸アパート・マンション	2,356	11	賃貸アパート・マンション	1,241	11	修理サービス	1,103
12	修理サービス	2,203	12	修理サービス	1,090	12	フリーローン・サラ金	954
13	電気	1,841	13	四輪自動車	1,086	13	相談その他	880
14	紳士・婦人洋服	1,818	14	電気	1,044	14	電気	792
15	相談その他	1,668	15	相談その他	783	15	その他金融関連サービス	667
16	四輪自動車	1,530	16	インターネット通信関連サービス	744	16	社会保険	591
17	その他金融関連サービス	1,279	17	出会い系サイト	716	17	かばん	541
18	屋根工事	1,221	18	屋根工事	675	18	屋根工事	540
19	インターネット通信関連サービス	1,195	19	携帯電話	674	19	他の行政サービス	519
20	携帯電話	1,154	20	その他金融関連サービス	609	20	飲料	505
21	他の行政サービス	1,098	21	タバコ用品	585	21	アクセサリ	494
22	出会い系サイト	1,050	22	他の行政サービス	576	22	生命保険	488
23	放送サービス	955	23	パソコン	550	23	携帯電話	480
24	生命保険	912	24	放送サービス	504	24	放送サービス	448
25	パソコン	854	25	紳士・婦人洋服	432	25	インターネット通信関連サービス	447

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-4 2020年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			70歳以上			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	26,560	1	商品一般	12,176	1	商品一般	14,286
2	健康食品	9,829	2	デジタルコンテンツその他	5,682	2	健康食品	6,521
3	デジタルコンテンツその他	8,296	3	インターネット接続回線	4,868	3	化粧品	5,349
4	インターネット接続回線	7,488	4	他の役務サービス	4,073	4	修理サービス	2,890
5	他の役務サービス	6,888	5	移動通信サービス	3,353	5	他の役務サービス	2,783
6	化粧品	6,810	6	健康食品	3,247	6	他の保健衛生用品	2,779
7	移動通信サービス	5,914	7	アダルト情報サイト	2,522	7	デジタルコンテンツその他	2,600
8	他の保健衛生用品	5,175	8	他の保健衛生用品	2,374	8	インターネット接続回線	2,586
9	修理サービス	5,144	9	電気	2,259	9	移動通信サービス	2,535
10	電気	4,414	10	修理サービス	2,217	10	新聞	2,374
11	新聞	3,715	11	屋根工事	1,783	11	相談その他	2,228
12	相談その他	3,604	12	フリーローン・サラ金	1,645	12	電気	2,131
13	屋根工事	3,419	13	化粧品	1,433	13	生命保険	1,700
14	フリーローン・サラ金	2,817	14	相談その他	1,361	14	屋根工事	1,617
15	生命保険	2,735	15	新聞	1,313	15	他の行政サービス	1,419
16	アダルト情報サイト	2,668	16	その他金融関連サービス	1,262	16	アクセサリ	1,334
17	他の行政サービス	2,635	17	インターネット通信関連サービス	1,220	17	放送サービス	1,300
18	その他金融関連サービス	2,546	18	他の行政サービス	1,204	18	その他金融関連サービス	1,277
19	放送サービス	2,479	19	放送サービス	1,158	19	ふとん類	1,254
20	賃貸アパート・マンション	2,332	20	賃貸アパート・マンション	1,102	20	賃貸アパート・マンション	1,206
21	携帯電話	1,777	21	携帯電話	1,024	21	社会保険	1,171
22	社会保険	1,752	22	生命保険	1,020	22	フリーローン・サラ金	1,155
23	医薬品類	1,653	23	四輪自動車	984	23	紳士・婦人洋服	930
24	インターネット通信関連サービス	1,635	24	医薬品類	797	24	医薬品類	850
25	ふとん類	1,625	25	損害保険	717	25	ファンド型投資商品	795

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表12-1 2020年度の内容別分類ごとにみた商品別分類の相談件数・割合

内容別分類	商品別分類 合計	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体											
													上段：件数 下段：割合 (%)										
計	939,343 (100.0)	91,534 (9.7)	84,922 (9.0)	39,033 (4.2)	19,089 (2.0)	47,249 (5.0)	78,661 (8.4)	72,213 (7.7)	20,789 (2.2)	22,483 (2.4)	1,248 (0.1)	477,221 (50.8)											
安全・衛生	29,176 (100.0)	510 (1.7)	6,886 (23.6)	3,428 (11.7)	281 (1.0)	453 (1.6)	5,060 (17.3)	1,470 (5.0)	1,516 (5.2)	911 (3.1)	38 (0.1)	20,553 (70.4)											
品質・機能、 役務品質	109,276 (100.0)	1,435 (1.3)	10,264 (9.4)	11,704 (10.7)	950 (0.9)	7,157 (6.5)	11,280 (10.3)	12,561 (11.5)	6,241 (5.7)	4,311 (3.9)	199 (0.2)	66,102 (60.5)											
法規・基準	21,465 (100.0)	1,282 (6.0)	1,052 (4.9)	708 (3.3)	435 (2.0)	611 (2.8)	1,221 (5.7)	1,243 (5.8)	606 (2.8)	1,062 (4.9)	52 (0.2)	8,272 (38.5)											
価格・料金	123,241 (100.0)	3,853 (3.1)	9,416 (7.6)	3,801 (3.1)	3,913 (3.2)	3,420 (2.8)	6,932 (5.6)	6,449 (5.2)	2,898 (2.4)	3,951 (3.2)	130 (0.1)	44,763 (36.3)											
計量・量目	965 (100.0)	6 (0.6)	326 (33.8)	73 (7.6)	58 (6.0)	68 (7.0)	175 (18.1)	73 (7.6)	14 (1.5)	32 (3.3)	2 (0.2)	827 (85.7)											
表示・広告	77,664 (100.0)	8,223 (10.6)	14,915 (19.2)	3,760 (4.8)	380 (0.5)	5,522 (7.1)	10,960 (14.1)	6,653 (8.6)	1,329 (1.7)	847 (1.1)	73 (0.1)	52,662 (67.8)											
販売方法	475,520 (100.0)	50,063 (10.5)	55,867 (11.7)	20,111 (4.2)	10,448 (2.2)	31,333 (6.6)	49,349 (10.4)	41,824 (8.8)	7,375 (1.6)	10,181 (2.1)	668 (0.1)	277,219 (58.3)											
契約・解約	705,450 (100.0)	60,426 (8.6)	68,829 (9.8)	27,185 (3.9)	12,649 (1.8)	38,573 (5.5)	61,731 (8.8)	55,929 (7.9)	15,899 (2.3)	14,839 (2.1)	887 (0.1)	356,947 (50.6)											
接客対応	143,272 (100.0)	5,894 (4.1)	13,008 (9.1)	7,319 (5.1)	2,923 (2.0)	7,526 (5.3)	10,575 (7.4)	13,444 (9.4)	4,905 (3.4)	4,019 (2.8)	180 (0.1)	69,793 (48.7)											
包装・容器	935 (100.0)	72 (7.7)	325 (34.8)	101 (10.8)	4 (0.4)	67 (7.2)	186 (19.9)	91 (9.7)	3 (0.3)	3 (0.3)	5 (0.5)	857 (91.7)											
施設・設備	1,235 (100.0)	144 (11.7)	58 (4.7)	32 (2.6)	35 (2.8)	4 (0.3)	23 (1.9)	21 (1.7)	6 (0.5)	166 (13.4)	3 (0.2)	492 (39.8)											

(注) 表中の割合は内容別分類各項目合計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。なお、「他の相談」は内容別分類を行っていない。

表12-2 2020年度の内容別分類ごとにみた商品別分類の相談件数・割合

内容別分類	商品別分類															
	クリーニング	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	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	保健・福祉サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
	上段：件数 下段：割合（％）															
計	2,611 (0.3)	43,309 (4.6)	27,690 (2.9)	17,323 (1.8)	1,587 (0.2)	2,692 (0.3)	55,941 (6.0)	163,520 (17.4)	3,889 (0.4)	29,810 (3.2)	34,497 (3.7)	49,310 (5.2)	5,803 (0.6)	7,850 (0.8)	445,832 (47.5)	16,290 (1.7)
安全・衛生	104 (0.4)	1,871 (6.4)	886 (3.0)	523 (1.8)	33 (0.1)	4 (0.0)	189 (0.6)	607 (2.1)	27 (0.1)	502 (1.7)	2,995 (10.3)	733 (2.5)	12 (0.0)	137 (0.5)	8,623 (29.6)	-
品質・機能、 役務品質	1,692 (1.5)	7,784 (7.1)	7,024 (6.4)	4,507 (4.1)	182 (0.2)	26 (0.0)	969 (0.9)	8,906 (8.2)	353 (0.3)	1,644 (1.5)	5,814 (5.3)	2,833 (2.6)	134 (0.1)	1,306 (1.2)	43,174 (39.5)	-
法規・基準	119 (0.6)	2,031 (9.5)	640 (3.0)	262 (1.2)	81 (0.4)	45 (0.2)	2,640 (12.3)	2,063 (9.6)	118 (0.5)	812 (3.8)	1,193 (5.6)	1,413 (6.6)	149 (0.7)	1,627 (7.6)	13,193 (61.5)	-
価格・料金	209 (0.2)	12,003 (9.7)	5,962 (4.8)	6,474 (5.3)	427 (0.3)	357 (0.3)	6,615 (5.4)	24,742 (20.1)	758 (0.6)	4,686 (3.8)	5,819 (4.7)	9,479 (7.7)	680 (0.6)	267 (0.2)	78,478 (63.7)	-
計量・量目	1 (0.1)	12 (1.2)	16 (1.7)	5 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (1.5)	29 (3.0)	3 (0.3)	6 (0.6)	9 (0.9)	39 (4.0)	1 (0.1)	3 (0.3)	138 (14.3)	-
表示・広告	56 (0.1)	555 (0.7)	930 (1.2)	1,462 (1.9)	199 (0.3)	21 (0.0)	1,465 (1.9)	11,064 (14.2)	161 (0.2)	1,835 (2.4)	2,411 (3.1)	4,022 (5.2)	587 (0.8)	234 (0.3)	25,002 (32.2)	-
販売方法	328 (0.1)	5,588 (1.2)	13,245 (2.8)	7,535 (1.6)	228 (0.0)	1,456 (0.3)	17,053 (3.6)	98,938 (20.8)	978 (0.2)	10,993 (2.3)	11,396 (2.4)	23,767 (5.0)	4,592 (1.0)	2,204 (0.5)	198,301 (41.7)	-
契約・解約	1,567 (0.2)	34,354 (4.9)	19,423 (2.8)	11,305 (1.6)	1,024 (0.1)	2,481 (0.4)	47,303 (6.7)	134,240 (19.0)	3,261 (0.5)	25,111 (3.6)	22,894 (3.2)	37,263 (5.3)	5,128 (0.7)	3,149 (0.4)	348,503 (49.4)	-
接客対応	1,033 (0.7)	9,344 (6.5)	5,377 (3.8)	3,461 (2.4)	453 (0.3)	150 (0.1)	7,495 (5.2)	23,122 (16.1)	768 (0.5)	6,558 (4.6)	6,565 (4.6)	7,478 (5.2)	366 (0.3)	1,309 (0.9)	73,479 (51.3)	-
包装・容器	0 (0.0)	6 (0.6)	4 (0.4)	5 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (0.7)	17 (1.8)	0 (0.0)	5 (0.5)	13 (1.4)	15 (1.6)	2 (0.2)	4 (0.4)	78 (8.3)	-
施設・設備	1 (0.1)	232 (18.8)	69 (5.6)	42 (3.4)	24 (1.9)	1 (0.1)	24 (1.9)	66 (5.3)	9 (0.7)	106 (8.6)	65 (5.3)	78 (6.3)	3 (0.2)	23 (1.9)	743 (60.2)	-

(注) 表中の割合は内容別分類各項目合計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。なお、「他の相談」は内容別分類を行っていない。

表13-1 2020年度の契約当事者年代別等に応じた内容別分類ごとの相談件数・割合

契約当事者	内容別分類	計	安全・衛生	役務品質 品質・機能、	法規・基準	価格・料金	計量・量目
	計	939,343 (100.0)	29,176 (3.1)	109,276 (11.6)	21,465 (2.3)	123,241 (13.1)	965 (0.1)
年代	20歳未満	26,970 (100.0)	426 (1.6)	1,255 (4.7)	386 (1.4)	4,612 (17.1)	11 (0.0)
	20歳代	88,086 (100.0)	2,026 (2.3)	7,715 (8.8)	1,971 (2.2)	14,087 (16.0)	42 (0.0)
	30歳代	95,307 (100.0)	3,146 (3.3)	12,388 (13.0)	2,301 (2.4)	13,764 (14.4)	82 (0.1)
	40歳代	132,458 (100.0)	4,530 (3.4)	17,376 (13.1)	2,926 (2.2)	17,156 (13.0)	133 (0.1)
	50歳代	142,153 (100.0)	5,350 (3.8)	18,630 (13.1)	3,015 (2.1)	17,809 (12.5)	160 (0.1)
	60歳代	129,307 (100.0)	4,384 (3.4)	15,696 (12.1)	2,702 (2.1)	15,518 (12.0)	148 (0.1)
	70歳以上	207,185 (100.0)	5,487 (2.6)	22,283 (10.8)	4,013 (1.9)	26,283 (12.7)	237 (0.1)
	小計	821,466 (100.0)	25,349 (3.1)	95,343 (11.6)	17,314 (2.1)	109,229 (13.3)	813 (0.1)
性別等	男性	414,845 (100.0)	10,134 (2.4)	47,470 (11.4)	11,092 (2.7)	58,206 (14.0)	425 (0.1)
	女性	478,557 (100.0)	17,663 (3.7)	57,263 (12.0)	8,775 (1.8)	60,180 (12.6)	493 (0.1)
	団体等	19,417 (100.0)	424 (2.2)	2,197 (11.3)	585 (3.0)	2,580 (13.3)	20 (0.1)
	小計	912,819 (100.0)	28,221 (3.1)	106,930 (11.7)	20,452 (2.2)	120,966 (13.3)	938 (0.1)
職業等	給与生活者	367,018 (100.0)	11,424 (3.1)	43,598 (11.9)	7,937 (2.2)	51,138 (13.9)	310 (0.1)
	自営・自由業	52,688 (100.0)	1,674 (3.2)	7,136 (13.5)	1,467 (2.8)	6,786 (12.9)	63 (0.1)
	家事従事者	116,420 (100.0)	4,782 (4.1)	15,679 (13.5)	1,920 (1.6)	13,267 (11.4)	169 (0.1)
	学生	39,247 (100.0)	622 (1.6)	2,274 (5.8)	712 (1.8)	6,592 (16.8)	19 (0.0)
	無職	231,885 (100.0)	6,304 (2.7)	24,744 (10.7)	5,079 (2.2)	30,006 (12.9)	240 (0.1)
	企業等	19,168 (100.0)	415 (2.2)	2,165 (11.3)	576 (3.0)	2,535 (13.2)	20 (0.1)
	小計	826,426 (100.0)	25,221 (3.1)	95,596 (11.6)	17,691 (2.1)	110,324 (13.3)	821 (0.1)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表13-2 2020年度の契約当事者年代別等にした内容別分類ごとの相談件数・割合

契約当事者	内容別分類	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備
		上段：件数 下段：割合（%）					
計		77,664 (8.3)	475,520 (50.6)	705,450 (75.1)	143,272 (15.3)	935 (0.1)	1,235 (0.1)
年代	20歳未満	2,527 (9.4)	17,705 (65.6)	24,263 (90.0)	2,428 (9.0)	4 (0.0)	10 (0.0)
	20歳代	6,349 (7.2)	48,307 (54.8)	74,859 (85.0)	11,884 (13.5)	37 (0.0)	75 (0.1)
	30歳代	8,105 (8.5)	46,358 (48.6)	75,970 (79.7)	16,798 (17.6)	104 (0.1)	131 (0.1)
	40歳代	12,623 (9.5)	67,743 (51.1)	103,047 (77.8)	23,493 (17.7)	154 (0.1)	178 (0.1)
	50歳代	14,070 (9.9)	74,349 (52.3)	107,719 (75.8)	24,335 (17.1)	156 (0.1)	192 (0.1)
	60歳代	12,079 (9.3)	67,965 (52.6)	94,018 (72.7)	19,296 (14.9)	166 (0.1)	178 (0.1)
	70歳以上	14,729 (7.1)	107,441 (51.9)	146,800 (70.9)	26,977 (13.0)	187 (0.1)	251 (0.1)
小計		70,482 (8.6)	429,868 (52.3)	626,676 (76.3)	125,211 (15.2)	808 (0.1)	1,015 (0.1)
性別等	男性	32,904 (7.9)	205,444 (49.5)	310,494 (74.8)	63,673 (15.3)	393 (0.1)	541 (0.1)
	女性	42,177 (8.8)	251,584 (52.6)	364,501 (76.2)	74,300 (15.5)	498 (0.1)	608 (0.1)
	団体等	923 (4.8)	8,023 (41.3)	13,824 (71.2)	2,330 (12.0)	9 (0.0)	30 (0.2)
小計		76,004 (8.3)	465,051 (50.9)	688,819 (75.5)	140,303 (15.4)	900 (0.1)	1,179 (0.1)
職業等	給与生活者	32,554 (8.9)	191,953 (52.3)	291,615 (79.5)	59,329 (16.2)	316 (0.1)	429 (0.1)
	自営・自由業	4,338 (8.2)	26,182 (49.7)	39,148 (74.3)	9,375 (17.8)	57 (0.1)	97 (0.2)
	家事従事者	10,806 (9.3)	62,601 (53.8)	83,758 (71.9)	17,646 (15.2)	155 (0.1)	146 (0.1)
	学生	3,334 (8.5)	24,856 (63.3)	34,555 (88.0)	3,942 (10.0)	9 (0.0)	25 (0.1)
	無職	17,500 (7.5)	115,346 (49.7)	167,145 (72.1)	32,958 (14.2)	234 (0.1)	317 (0.1)
	企業等	915 (4.8)	7,949 (41.5)	13,639 (71.2)	2,299 (12.0)	8 (0.0)	30 (0.2)
小計		69,447 (8.4)	428,887 (51.9)	629,860 (76.2)	125,549 (15.2)	779 (0.1)	1,044 (0.1)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表14-1 2020年度の主な内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

安全・品質		件数 割合 (%)	価格・料金		件数 割合 (%)	表示・広告		件数 割合 (%)
全 体		117,843 (100.0)	全 体		123,241 (100.0)	全 体		77,664 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	7,200 (6.1)	1	賃貸アパート・マンション	9,520 (7.7)	1	健康食品	11,428 (14.7)
2	健康食品	5,954 (5.1)	2	健康食品	7,598 (6.2)	2	商品一般	8,223 (10.6)
3	化粧品	4,578 (3.9)	3	修理サービス	6,229 (5.1)	3	化粧品	6,351 (8.2)
4	修理サービス	4,482 (3.8)	4	移動通信サービス	6,006 (4.9)	4	デジタルコンテンツ その他	6,075 (7.8)
5	四輪自動車	4,083 (3.5)	5	デジタルコンテンツ その他	4,878 (4.0)	5	他の保健衛生用品	2,614 (3.4)
6	他の保健衛生用品	3,646 (3.1)	6	商品一般	3,853 (3.1)	6	紳士・婦人洋服	2,331 (3.0)
7	紳士・婦人洋服	3,316 (2.8)	7	インターネット 接続回線	3,586 (2.9)	7	他の役務サービス	1,815 (2.3)
8	移動通信サービス	3,079 (2.6)	8	化粧品	3,329 (2.7)	8	修理サービス	1,443 (1.9)
9	携帯電話	2,000 (1.7)	9	他の役務サービス	3,151 (2.6)	9	タバコ用品	1,207 (1.6)
10	商品一般	1,836 (1.6)	10	アダルト情報サイト	2,907 (2.4)	10	移動通信サービス	1,043 (1.3)
11	クリーニング	1,734 (1.5)	11	フリーローン・サラ金	2,557 (2.1)	11	アダルト情報サイト	1,029 (1.3)
12	医療サービス	1,722 (1.5)	12	電気	2,145 (1.7)	12	かばん	882 (1.1)
13	パソコン	1,584 (1.3)	13	四輪自動車	2,106 (1.7)	13	出会い系サイト	850 (1.1)
14	インターネット 接続回線	1,579 (1.3)	14	オンラインゲーム	1,941 (1.6)	14	携帯電話	766 (1.0)
15	他の行政サービス	1,416 (1.2)	15	他の保健衛生用品	1,865 (1.5)	15	飲料	740 (1.0)
16	デジタルコンテンツ その他	1,397 (1.2)	16	結婚式関連サービス	1,739 (1.4)	16	募金	684 (0.9)
17	新築工事	1,309 (1.1)	17	出会い系サイト	1,478 (1.2)	17	医薬品類	664 (0.9)
18	歯科治療	1,227 (1.0)	18	衛生設備工事	1,320 (1.1)	18	調理食品	600 (0.8)
19	ルームエアコン	1,215 (1.0)	19	医療サービス	1,203 (1.0)	19	家具類	591 (0.8)
20	家具類	1,180 (1.0)	20	エステティック サービス	1,136 (0.9)	20	四輪自動車	584 (0.8)
21	調理食品	1,172 (1.0)	21	携帯電話	1,126 (0.9)	21	建物清掃サービス	575 (0.7)
22	塗装工事	1,155 (1.0)	22	スポーツ・健康教室	1,120 (0.9)	22	内職・副業その他	500 (0.6)
23	戸建住宅	1,132 (1.0)	23	放送サービス	1,115 (0.9)	23	婦人下着	499 (0.6)
24	かばん	1,058 (0.9)	24	屋根工事	1,102 (0.9)	24	靴・運動靴	484 (0.6)
25	他の役務サービス	1,020 (0.9)	25	紳士・婦人洋服	1,026 (0.8)	25	パソコン	462 (0.6)

(注1) 表中の割合は内容別分類各項目の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているもの。

表14-2 2020年度の主な内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

取引		件数 割合 (%)	接客対応		件数 割合 (%)
全 体		823,112 (100.0)	全 体		143,272 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般	84,662 (10.3)	1	健康食品	8,142 (5.7)
2	健康食品	59,416 (7.2)	2	賃貸アパート・ マンション	7,368 (5.1)
3	デジタルコンテンツ その他	48,273 (5.9)	3	移動通信サービス	7,345 (5.1)
4	化粧品	35,478 (4.3)	4	商品一般	5,894 (4.1)
5	賃貸アパート・ マンション	26,215 (3.2)	5	化粧品	5,353 (3.7)
6	インターネット 接続回線	24,687 (3.0)	6	インターネット 接続回線	4,555 (3.2)
7	移動通信サービス	24,000 (2.9)	7	デジタルコンテンツ その他	3,759 (2.6)
8	他の保健衛生用品	21,100 (2.6)	8	紳士・婦人洋服	3,292 (2.3)
9	他の役務サービス	20,653 (2.5)	9	修理サービス	3,212 (2.2)
10	フリーローン・サラ金	17,812 (2.2)	10	四輪自動車	3,098 (2.2)
11	紳士・婦人洋服	17,313 (2.1)	11	他の保健衛生用品	2,348 (1.6)
12	アダルト情報サイト	13,523 (1.6)	12	携帯電話	2,346 (1.6)
13	修理サービス	12,957 (1.6)	13	他の役務サービス	2,137 (1.5)
14	電気	12,907 (1.6)	14	電気	1,874 (1.3)
15	四輪自動車	10,476 (1.3)	15	医療サービス	1,669 (1.2)
16	出会い系サイト	10,437 (1.3)	16	スポーツ・健康教室	1,566 (1.1)
17	その他金融関連 サービス	7,668 (0.9)	17	生命保険	1,564 (1.1)
18	携帯電話	7,497 (0.9)	18	その他金融関連 サービス	1,534 (1.1)
19	オンラインゲーム	6,847 (0.8)	19	放送サービス	1,321 (0.9)
20	新聞	6,361 (0.8)	20	他の行政サービス	1,309 (0.9)
21	屋根工事	6,267 (0.8)	21	外食	1,295 (0.9)
22	インターネット 通信関連サービス	6,104 (0.7)	22	パソコン	1,199 (0.8)
23	かばん	5,900 (0.7)	23	損害保険	1,134 (0.8)
24	生命保険	5,565 (0.7)	24	新築工事	1,101 (0.8)
25	放送サービス	5,547 (0.7)	25	飲料	1,084 (0.8)

(注1) 表中の割合は内容別分類各項目の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「取引」は「契約・解約」「販売方法」のいずれかが問題となっているもの。

表15-1 2020年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

店舗購入		件数 割合(%)	訪問販売		件数 割合(%)	通信販売		件数 割合(%)	マルチ取引		件数 割合(%)
全 体		196,489 (100.0)	全 体		75,645 (100.0)	全 体		372,851 (100.0)	全 体		10,136 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	22,346 (11.4)	1	修理サービス	7,350 (9.7)	1	健康食品	53,979 (14.5)	1	ファンド型投資商品	1,482 (14.6)
2	移動通信サービス	12,805 (6.5)	2	電気	5,713 (7.6)	2	デジタルコンテンツその他	40,152 (10.8)	2	健康食品	1,031 (10.2)
3	四輪自動車	9,618 (4.9)	3	他の役務サービス	5,626 (7.4)	3	化粧品	32,680 (8.8)	3	内職・副業その他	1,020 (10.1)
4	フリーローン・サラ金	8,626 (4.4)	4	新聞	5,289 (7.0)	4	商品一般	25,476 (6.8)	4	化粧品	974 (9.6)
5	エステティックサービス	5,222 (2.7)	5	屋根工事	5,110 (6.8)	5	紳士・婦人洋服	15,584 (4.2)	5	デジタルコンテンツその他	926 (9.1)
6	医療サービス	4,815 (2.5)	6	インターネット接続回線	3,579 (4.7)	6	アダルト情報サイト	13,228 (3.5)	6	複合サービス会員	653 (6.4)
7	修理サービス	4,748 (2.4)	7	放送サービス	2,227 (2.9)	7	他の保健衛生用品	12,132 (3.3)	7	商品一般	621 (6.1)
8	スポーツ・健康教室	4,557 (2.3)	8	塗装工事	2,201 (2.9)	8	出会い系サイト	10,300 (2.8)	8	他の役務サービス	238 (2.3)
9	携帯電話	4,272 (2.2)	9	衛生設備工事	1,718 (2.3)	9	他の役務サービス	6,978 (1.9)	9	教養娯楽・資格教材	235 (2.3)
10	商品一般	4,183 (2.1)	10	他の工事・建築サービス	1,597 (2.1)	10	オンラインゲーム	6,918 (1.9)	10	移動通信サービス	200 (2.0)
11	結婚式関連サービス	3,934 (2.0)	11	生命保険	1,458 (1.9)	11	移動通信サービス	6,145 (1.6)	11	飲料	154 (1.5)
12	外食	2,673 (1.4)	12	建物清掃サービス	1,183 (1.6)	12	かばん	5,174 (1.4)	12	他の教養・娯楽サービス	148 (1.5)
13	歯科治療	2,611 (1.3)	13	ソーラーシステム	1,096 (1.4)	13	タバコ用品	4,201 (1.1)	13	ビジネス教室	135 (1.3)
14	インターネット接続回線	2,497 (1.3)	14	電気温水器	963 (1.3)	14	インターネット通信関連サービス	4,049 (1.1)	14	浄水器	108 (1.1)
15	その他金融関連サービス	2,389 (1.2)	15	ふとん類	917 (1.2)	15	家具類	3,817 (1.0)	15	英会話教材	106 (1.0)

(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表15-2 2020年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

電話勧誘販売		件数 割合(%)	ネガティブ・ オプション		件数 割合(%)	訪問購入		件数 割合(%)	その他 無店舗販売		件数 割合(%)
全 体		48,286 (100.0)	全 体		6,663 (100.0)	全 体		6,005 (100.0)	全 体		5,275 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	インターネット 接続回線	11,811 (24.5)	1	他の保健衛生 用品	2,347 (35.2)	1	アクセサリ	1,205 (20.1)	1	修理サービス	284 (5.4)
2	商品一般	3,646 (7.6)	2	商品一般	1,215 (18.2)	2	商品一般	1,061 (17.7)	2	移动通信 サービス	233 (4.4)
3	電気	3,468 (7.2)	3	他の身の回り品	213 (3.2)	3	靴・運動靴	356 (5.9)	3	他の役務 サービス	225 (4.3)
4	他の役務 サービス	3,375 (7.0)	4	健康食品	211 (3.2)	4	和服	346 (5.8)	4	飲料	190 (3.6)
5	デジタルコンテ ンツその他	2,736 (5.7)	5	紳士・婦人洋服	179 (2.7)	5	四輪自動車	295 (4.9)	5	フリーローン・ サラ金	159 (3.0)
6	健康食品	2,170 (4.5)	6	化粧品	133 (2.0)	6	紳士・婦人洋服	210 (3.5)	6	ファンド型 投資商品	142 (2.7)
7	鮮魚	1,532 (3.2)	7	アクセサリ	130 (2.0)	7	被服品一般	206 (3.4)	7	他の保健衛生 用品	137 (2.6)
8	移动通信 サービス	1,007 (2.1)	8	書籍	110 (1.7)	8	他の商品	172 (2.9)	8	商品一般	127 (2.4)
9	I P 電話	880 (1.8)	9	他の医療機器	93 (1.4)	9	食器	158 (2.6)	9	パーキング	125 (2.4)
10	広告代理 サービス	874 (1.8)	10	雑誌	85 (1.3)	10	洋服一般	134 (2.2)	10	賃貸アパート・ マンション	92 (1.7)
11	魚介類全般	747 (1.5)	11	かばん	78 (1.2)	11	時計・時計 付属品	116 (1.9)	11	健康食品	90 (1.7)
12	インターネット 通信関連サービス	715 (1.5)	12	医薬品類	61 (0.9)	12	コレクション 用品	109 (1.8)	12	四輪自動車	87 (1.6)
13	内職・副業 その他	638 (1.3)	13	電話関連機器・ 用品	60 (0.9)	13	かばん	84 (1.4)	13	デジタルコンテ ンツその他	84 (1.6)
14	社会保険	630 (1.3)	14	飲料	55 (0.8)	14	ミシン	83 (1.4)	14	廃品回収 サービス	83 (1.6)
15	化粧品	618 (1.3)	15	園芸用品	54 (0.8)	14	フィルムカメラ	83 (1.4)	15	インターネット 接続回線	77 (1.5)

(注) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

表16-1 2020年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(円)	主な販売購入形態(%)		
			性別	件数			平均年齢		
1	商品一般	91,534	男性	38,730	59.0	70歳以上	343,051	通信販売	(27.8)
			女性	46,706	58.8	給与生活者、無職	106,676	店舗購入	(4.6)
2	健康食品	60,581	男性	15,060	52.5	40歳代～50歳代、70歳以上	34,874	通信販売	(89.1)
			女性	44,480	48.8	給与生活者	17,235	電話勧誘販売	(3.6)
3	デジタルコンテンツその他	49,942	男性	25,305	51.6	20歳代、40歳以上	290,227	通信販売	(80.4)
			女性	23,235	46.2	給与生活者	167,824	電話勧誘販売	(5.5)
4	化粧品	36,599	男性	8,805	44.4	40歳以上	29,414	通信販売	(89.3)
			女性	27,166	54.3	給与生活者	17,037	マルチ・マルチまがい	(2.7)
5	賃貸アパート・マンション	32,604	男性	15,900	42.8	20歳代～40歳代	276,568	店舗購入	(68.5)
			女性	15,484	43.0	給与生活者	111,697	通信販売	(1.3)
6	移动通信サービス	27,244	男性	14,907	53.6	40歳代～50歳代、70歳以上	68,593	店舗購入	(47.0)
			女性	11,600	52.7	給与生活者、無職	24,082	通信販売	(22.6)
7	インターネット接続回線	25,757	男性	15,389	59.2	70歳以上	34,800	電話勧誘販売	(45.9)
			女性	8,940	57.4	給与生活者、無職	12,415	訪問販売	(13.9)
8	他の保健衛生用品	24,114	男性	9,091	58.5	40歳以上	23,826	通信販売	(50.3)
			女性	13,111	55.7	給与生活者	11,426	ネガティブ・オプション	(9.7)
9	他の役務サービス	22,034	男性	11,113	59.0	70歳以上	267,531	通信販売	(31.7)
			女性	9,233	56.5	給与生活者、無職	135,700	訪問販売	(25.5)
10	フリーローン・サラ金	18,661	男性	11,740	50.2	20歳以上	2,369,355	店舗購入	(46.2)
			女性	6,365	52.0	給与生活者、無職	306,052	通信販売	(5.8)
11	紳士・婦人洋服	18,331	男性	4,680	44.3	30歳代～50歳代	22,094	通信販売	(85.0)
			女性	13,345	45.6	給与生活者	11,888	店舗購入	(7.6)
12	修理サービス	16,517	男性	7,458	57.3	70歳以上	278,836	訪問販売	(44.5)
			女性	8,291	59.0	給与生活者、無職	120,444	店舗購入	(28.7)
13	電気	14,092	男性	6,858	56.5	70歳以上	112,416	訪問販売	(40.5)
			女性	5,934	56.7	給与生活者、無職	11,583	電話勧誘販売	(24.6)
14	アダルト情報サイト	13,584	男性	10,466	56.0	50歳以上	383,864	通信販売	(97.4)
			女性	2,973	41.6	給与生活者	39,400	電話勧誘販売	(0.2)
15	四輪自動車	12,621	男性	8,699	47.5	20歳代～60歳代	1,811,777	店舗購入	(76.2)
			女性	3,525	48.0	給与生活者	827,958	通信販売	(11.7)
16	出会い系サイト	10,538	男性	5,552	44.6	20歳代	491,049	通信販売	(97.7)
			女性	4,876	38.1	給与生活者	429,498	店舗購入	(0.2)
17	携帯電話	8,832	男性	4,756	53.1	40歳代～50歳代、70歳以上	59,506	店舗購入	(48.4)
			女性	3,898	51.3	給与生活者	27,248	通信販売	(40.2)
18	その他金融関連サービス	8,404	男性	4,193	57.6	70歳以上	874,547	店舗購入	(28.4)
			女性	3,874	58.9	給与生活者、無職	716,877	通信販売	(19.8)
19	他の行政サービス	7,850	男性	3,704	60.1	70歳以上	478,977	通信販売	(5.6)
			女性	3,455	63.2	無職	199,304	店舗購入	(5.3)
20	オンラインゲーム	7,111	男性	5,159	20.0	20歳未満	327,046	通信販売	(97.3)
			女性	1,594	29.0	学生	166,634	マルチ・マルチまがい	(0.4)
21	屋根工事	6,631	男性	3,495	69.2	70歳以上	1,453,354	訪問販売	(77.1)
			女性	2,930	69.6	無職	394,269	店舗購入	(8.4)
22	新聞	6,541	男性	2,580	68.4	70歳以上	41,522	訪問販売	(80.9)
			女性	3,719	72.1	無職	5,538	店舗購入	(2.4)
23	放送サービス	6,487	男性	3,235	61.3	70歳以上	48,271	訪問販売	(34.3)
			女性	2,980	63.9	無職	14,757	店舗購入	(7.4)
24	インターネット 通信関連サービス	6,383	男性	3,712	60.1	60歳以上	46,872	通信販売	(63.4)
			女性	2,251	54.5	給与生活者、無職	17,041	電話勧誘販売	(11.2)
25	かばん	6,241	男性	1,522	49.1	40歳代～50歳代	47,016	通信販売	(82.9)
			女性	4,586	46.2	給与生活者	26,198	店舗購入	(7.3)

(注1) 「他の相談」に属する項目は集計対象から除いている。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表16-2 2020年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)	件数の推移(年度)			
				2017	2018	2019	2020
1	商品一般	91,534	①迷惑メール、②信用性、③インターネット通販、④架空請求、⑤詐欺、⑥プライバシー、⑦身分詐称、⑧クレジットカード、⑨電話勧誘、⑩不当請求	146,534件	228,466件	139,567件	91,534件
2	健康食品	60,581	①インターネット通販、②解約、③電子広告、④連絡不能、⑤瘦身、⑥返品、⑦高価格・料金、⑧SNS、⑨契約書・書面、⑩誤解・勘違い	30,349件	32,954件	54,677件	60,581件
3	デジタルコンテンツその他	49,942	①インターネット通販、②解約、③返金、④電子広告、⑤詐欺、⑥架空請求、⑦迷惑メール、⑧SNS、⑨クレジットカード、⑩プライバシー	107,658件	74,319件	50,006件	49,942件
4	化粧品	36,599	①インターネット通販、②解約、③電子広告、④連絡不能、⑤返品、⑥SNS、⑦高価格・料金、⑧誤解・勘違い、⑨未成年者契約、⑩契約書・書面	16,019件	20,366件	34,552件	36,599件
5	賃貸アパート・マンション	32,604	①解約、②修理代、③契約書・書面、④保証金等、⑤高価格・料金、⑥クレーム処理、⑦説明不足、⑧返金、⑨補償、⑩不当請求	31,936件	32,475件	31,411件	32,604件
6	移動通信サービス	27,244	①解約、②説明不足、③高価格・料金、④インターネット通販、⑤クレーム処理、⑥解約料、⑦連絡不能、⑧契約書・書面、⑨返金、⑩不当請求	23,817件	23,549件	25,226件	27,244件
7	インターネット接続回線	25,757	①解約、②電話勧誘、③説明不足、④解約料、⑤経済性、⑥契約書・書面、⑦信用性、⑧虚偽説明、⑨連絡不能、⑩家庭訪販	33,809件	33,085件	34,183件	25,757件
8	他の保健衛生用品	24,114	①インターネット通販、②ネガティブオプション、③中華人民共和国、④連絡不能、⑤信用性、⑥解約、⑦返品、⑧商品未着、⑨返金、⑩高価格・料金	1,079件	1,161件	4,469件	24,114件
9	他の役務サービス	22,034	①解約、②インターネット通販、③信用性、④電話勧誘、⑤家庭訪販、⑥電子広告、⑦高価格・料金、⑧返金、⑨契約書・書面、⑩説明不足	11,700件	12,949件	18,161件	22,034件
10	フリーローン・サラ金	18,661	①多重債務、②金利・利息、③契約書・書面、④クレジットカード、⑤自己破産、⑥時効、⑦債権回収業者、⑧銀行等、⑨高価格・料金、⑩信用性	25,775件	25,328件	22,106件	18,661件
11	紳士・婦人洋服	18,331	①インターネット通販、②連絡不能、③電子広告、④解約、⑤返品、⑥返金、⑦商品未着、⑧代引配達、⑨SNS、⑩クレジットカード	11,455件	10,408件	11,926件	18,331件
12	修理サービス	16,517	①高価格・料金、②家庭訪販、③修理代、④電子広告、⑤説明不足、⑥見積り、⑦信用性、⑧返金、⑨契約書・書面、⑩クーリングオフ	12,247件	13,943件	13,844件	16,517件
13	電気	14,092	①家庭訪販、②電話勧誘、③経済性、④信用性、⑤解約、⑥契約書・書面、⑦クーリングオフ、⑧説明不足、⑨身分詐称、⑩公共料金	5,759件	11,802件	13,398件	14,092件
14	アダルト情報サイト	13,584	①インターネット通販、②ボルノ・風俗、③ワンクリック請求、④高価格・料金、⑤プライバシー、⑥詐欺、⑦電子広告、⑧解約、⑨強引、⑩無料商法	25,386件	18,749件	13,715件	13,584件
15	四輪自動車	12,621	①解約、②契約書・書面、③説明不足、④クレーム処理、⑤解約料、⑥返金、⑦高価格・料金、⑧約束不履行、⑨補償、⑩早期故障	13,168件	12,923件	13,156件	12,621件
16	出会い系サイト	10,538	①インターネット通販、②返金、③詐欺、④解約、⑤SNS、⑥高価格・料金、⑦クレジットカード、⑧電子マネー、⑨虚偽説明、⑩電子広告	8,718件	8,913件	8,927件	10,538件
17	携帯電話	8,832	①インターネット通販、②解約、③説明不足、④クレーム処理、⑤電子広告、⑥詐欺、⑦クレジットカード、⑧当選商法、⑨プライバシー、⑩交換	6,976件	7,097件	7,498件	8,832件
18	その他金融関連サービス	8,404	①クレジットカード、②解約、③連絡不能、④信用性、⑤説明不足、⑥プライバシー、⑦インターネット通販、⑧契約書・書面、⑨難解、⑩返金	7,400件	7,461件	8,214件	8,404件
19	他の行政サービス	7,850	①信用性、②プライバシー、③詐欺、④契約書・書面、⑤連絡不能、⑥身分詐称、⑦説明不足、⑧法令、⑨難解、⑩クレーム処理	3,631件	3,875件	4,750件	7,850件
20	オンラインゲーム	7,111	①インターネット通販、②未成年者契約、③高価格・料金、④解約、⑤返金、⑥クレジットカード、⑦名義冒用、⑧電子広告、⑨不当請求、⑩連絡不能	4,089件	4,927件	5,398件	7,111件
21	屋根工事	6,631	①家庭訪販、②点検商法、③信用性、④クーリングオフ、⑤屋根、⑥見積り、⑦高価格・料金、⑧契約書・書面、⑨解約、⑩強引	3,503件	5,068件	5,764件	6,631件
22	新聞	6,541	①家庭訪販、②解約、③景品付販売、④強引、⑤契約書・書面、⑥クーリングオフ、⑦判断不十分者契約、⑧長期契約、⑨販売態度、⑩クレーム処理	9,440件	8,809件	7,697件	6,541件
23	放送サービス	6,487	①解約、②家庭訪販、③公共料金、④説明不足、⑤信用性、⑥契約書・書面、⑦強引、⑧返金、⑨クレーム処理、⑩高価格・料金	15,466件	12,852件	11,629件	6,487件
24	インターネット 通信関連サービス	6,383	①解約、②インターネット通販、③連絡不能、④クレジットカード、⑤難解、⑥電話勧誘、⑦不当請求、⑧説明不足、⑨契約書・書面、⑩信用性	6,460件	6,531件	6,318件	6,383件
25	かばん	6,241	①インターネット通販、②代引配達、③解約、④電子広告、⑤連絡不能、⑥返金、⑦偽物、⑧返品、⑨SNS、⑩詐欺	3,291件	4,162件	5,065件	6,241件

表17-1 2020年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	男女別の傾向			契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(円)
			性別	件数	平均年齢		
1	インターネット通販	220,667	男性	93,223	48.9	40歳代～60歳代 給与生活者	138,911
			女性	122,268	45.6		80,551
2	家庭訪販	49,534	男性	22,486	61.1	70歳以上 無職	1,210,685
			女性	25,540	65.4		417,795
3	電話勧誘販売	40,980	男性	18,691	61.4	70歳以上 給与生活者、無職	487,767
			女性	19,155	64.3		226,476
4	かたり商法(身分詐称)	28,634	男性	12,158	61.2	70歳以上 給与生活者、無職	372,156
			女性	15,248	61.1		127,128
5	無料商法	19,554	男性	7,969	53.6	40歳代～70歳以上 給与生活者	250,410
			女性	10,357	48.5		69,027
6	代引配達	15,601	男性	5,362	51.3	40歳代～50歳代、70歳以上 給与生活者	22,238
			女性	9,987	53.4		9,751
7	サイドビジネス商法	14,545	男性	6,231	32.4	20歳代 給与生活者	578,098
			女性	8,107	35.3		375,346
8	ワンクリック請求	11,976	男性	9,022	55.9	50歳代～70歳以上 給与生活者	378,500
			女性	2,822	40.7		33,429
9	マルチ取引	10,136	男性	4,612	31.5	20歳代 給与生活者	1,005,820
			女性	5,257	44.3		947,774
10	利殖商法	7,272	男性	4,117	41.2	20歳代 給与生活者	3,589,789
			女性	3,045	49.8		2,546,442
11	テレビショッピング	7,073	男性	2,377	73.1	70歳以上 無職	24,145
			女性	4,625	73.1		15,859
12	点検商法	6,998	男性	3,268	68.5	70歳以上 無職	894,326
			女性	3,446	69.6		155,332
13	ネガティブ・オプション	6,663	男性	2,652	57.0	40歳代、70歳以上 給与生活者	67,292
			女性	3,369	54.4		3,470
14	販売目的隠匿	6,109	男性	2,587	50.2	20歳代、70歳以上 給与生活者、無職	903,852
			女性	3,266	54.9		273,865
15	紹介販売	4,695	男性	2,118	32.6	20歳代 給与生活者	1,099,787
			女性	2,472	43.9		850,301
16	訪問購入	4,467	男性	920	66.5	70歳以上、女性中心 無職	378,625
			女性	3,412	71.7		-
17	次々販売	4,280	男性	1,406	60.7	70歳以上 無職	1,972,404
			女性	2,797	65.0		1,371,181
18	当選商法	4,276	男性	1,919	55.9	40歳代～70歳以上 給与生活者	494,337
			女性	2,306	50.6		282,464
19	インターネットオークション	3,268	男性	2,206	47.4	30歳代～50歳代 給与生活者	145,001
			女性	941	41.3		104,754
20	アポイントメントセールス	2,480	男性	1,356	31.9	20歳代 給与生活者	1,265,595
			女性	1,094	37.0		439,911
21	還付金詐欺	2,348	男性	520	74.9	70歳以上 無職	405,964
			女性	1,706	75.2		173,491
22	景品付販売	2,151	男性	816	63.4	70歳以上 無職	145,357
			女性	1,280	67.3		34,920
23	カタログ通販	2,094	男性	723	72.4	70歳以上 無職	58,123
			女性	1,272	70.7		34,472
24	被害にあった人を勧誘(二次被害)	2,074	男性	1,170	59.3	70歳以上 給与生活者、無職	1,548,648
			女性	871	62.0		999,084
25	クレ・サラ強要商法	1,911	男性	1,148	23.8	20歳代 給与生活者	892,062
			女性	751	25.7		649,137

(注1) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

(注2) 「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「代引配達」「訪問購入」「テレビショッピング」「インターネットオークション」「カタログ通販」は販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。

(注3) 「販売目的隠匿」には「アポイントメントセールス」は含まれていない。

表17-2 2020年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目の件数に占める割合)	件数の推移(年度)			
				2017	2018	2019	2020
1	インターネット通販	220,667	①健康食品(16.6%)、②デジタルコンテンツその他(12.2%)、③化粧品(9.4%)、④商品一般(5.9%)、⑤アダルト情報サイト(4.9%)	189,646件	165,832件	178,350件	220,667件
2	家庭訪販	49,534	①電気(8.9%)、②修理サービス(8.8%)、③屋根工事(8.7%)、④他の役務サービス(8.1%)、⑤新聞(7.8%)	49,989件	49,013件	49,354件	49,534件
3	電話勧誘販売	40,980	①インターネット接続回線(24.0%)、②商品一般(7.8%)、③電気(7.3%)、④他の役務サービス(7.3%)、⑤デジタルコンテンツその他(6.0%)	49,935件	51,938件	48,063件	40,980件
4	かたり商法(身分詐称)	28,634	①商品一般(42.1%)、②デジタルコンテンツその他(13.8%)、③社会保険(5.2%)、④電気(4.7%)、⑤インターネット接続回線(4.6%)	71,222件	99,123件	47,067件	28,634件
5	無料商法	19,554	①健康食品(16.8%)、②デジタルコンテンツその他(16.0%)、③アダルト情報サイト(7.0%)、④他の役務サービス(6.3%)、⑤移动通信サービス(3.7%)	16,004件	16,769件	21,336件	19,554件
6	代引配達	15,601	①紳士・婦人洋服(15.7%)、②かばん(12.6%)、③健康食品(7.0%)、④化粧品(5.7%)、⑤鮮魚(5.1%)	6,516件	7,855件	10,947件	15,601件
7	サイドビジネス商法	14,545	①デジタルコンテンツその他(34.0%)、②内職・副業その他(18.6%)、③出会い系サイト(5.7%)、④ファンド型投資商品(4.8%)、⑤他の役務サービス(4.3%)	12,240件	13,229件	13,252件	14,545件
8	ワンクリック請求	11,976	①アダルト情報サイト(89.6%)、②デジタルコンテンツその他(7.2%)、③商品一般(1.1%)、④興信所(0.4%)、⑤出会い系サイト(0.3%)	20,980件	16,258件	12,276件	11,976件
9	マルチ取引	10,136	①ファンド型投資商品(14.6%)、②健康食品(10.2%)、③内職・副業その他(10.1%)、④化粧品(9.6%)、⑤デジタルコンテンツその他(9.1%)	11,967件	10,586件	11,704件	10,136件
10	利殖商法	7,272	①ファンド型投資商品(34.4%)、②デジタルコンテンツその他(20.7%)、③外国為替証拠金取引(8.3%)、④デリバティブ取引その他(4.3%)、⑤分譲マンション(3.7%)	8,675件	11,591件	8,026件	7,272件
11	テレビショッピング	7,073	①健康食品(20.9%)、②化粧品(19.9%)、③医薬品類(5.0%)、④ふとん類(3.7%)、⑤他の保健衛生用品(3.5%)	4,021件	4,798件	4,700件	7,073件
12	点検商法	6,998	①屋根工事(26.0%)、②他の役務サービス(15.6%)、③修理サービス(12.2%)、④他の工事・建築サービス(4.6%)、⑤建物清掃サービス(4.3%)	5,415件	5,684件	5,759件	6,998件
13	ネガティブ・オプション	6,663	①他の保健衛生用品(35.2%)、②商品一般(18.2%)、③他の身の回り品(3.2%)、④健康食品(3.2%)、⑤紳士・婦人洋服(2.7%)	2,939件	2,733件	3,087件	6,663件
14	販売目的隠匿	6,109	①商品一般(9.2%)、②他の役務サービス(9.0%)、③電気(7.5%)、④デジタルコンテンツその他(6.9%)、⑤インターネット接続回線(5.1%)	7,444件	7,353件	6,731件	6,109件
15	紹介販売	4,695	①ファンド型投資商品(15.2%)、②デジタルコンテンツその他(10.5%)、③内職・副業その他(8.4%)、④健康食品(7.2%)、⑤化粧品(6.8%)	4,815件	4,938件	5,344件	4,695件
16	訪問購入	4,467	①アクセサリ(20.8%)、②商品一般(19.3%)、③靴・運動靴(7.1%)、④和服(5.6%)、⑤紳士・婦人洋服(3.8%)	6,639件	5,025件	3,818件	4,467件
17	次々販売	4,280	①デジタルコンテンツその他(8.6%)、②健康食品(7.1%)、③出会い系サイト(6.7%)、④屋根工事(3.9%)、⑤ふとん類(3.8%)	5,996件	5,703件	5,121件	4,280件
18	当選商法	4,276	①デジタルコンテンツその他(24.4%)、②商品一般(20.9%)、③携帯電話(20.5%)、④出会い系サイト(7.2%)、⑤宝くじ(6.9%)	2,663件	3,329件	2,978件	4,276件
19	インターネットオークション	3,268	①デジタルコンテンツその他(9.9%)、②四輪自動車(7.1%)、③商品一般(6.0%)、④紳士・婦人洋服(4.3%)、⑤自動車部品(3.8%)	4,286件	4,105件	3,329件	3,268件
20	アポイントメントセールス	2,480	①複合サービス会員(15.7%)、②デジタルコンテンツその他(10.4%)、③他の役務サービス(6.4%)、④アクセサリ(6.0%)、⑤内職・副業その他(5.8%)	3,156件	3,092件	3,130件	2,480件
21	還付金詐欺	2,348	①社会保険(70.4%)、②他の保健・福祉サービス(9.6%)、③商品一般(6.3%)、④他の行政サービス(6.2%)、⑤公的年金(2.8%)	3,992件	2,759件	3,006件	2,348件
22	景品付販売	2,151	①新聞(77.2%)、②健康食品(2.0%)、③移动通信サービス(1.9%)、④化粧品(1.3%)、⑤インターネット接続回線(1.1%)	3,434件	2,928件	2,489件	2,151件
23	カタログ通販	2,094	①商品一般(11.5%)、②他の保健衛生用品(10.8%)、③健康食品(8.5%)、④化粧品(6.6%)、⑤紳士・婦人洋服(4.8%)	1,945件	2,173件	1,794件	2,094件
24	被害にあった人を勧誘(二次被害)	2,074	①土地(12.2%)、②資格講座(8.8%)、③他の役務サービス(8.3%)、④教養娯楽・資格教材(6.5%)、⑤デジタルコンテンツその他(6.3%)	6,777件	4,728件	2,783件	2,074件
25	クレ・サラ強要商法	1,911	①デジタルコンテンツその他(22.9%)、②内職・副業その他(13.8%)、③教養娯楽・資格教材(8.3%)、④ファンド型投資商品(7.3%)、⑤他の役務サービス(7.0%)	1,471件	1,728件	2,263件	1,911件

(注4)「訪問購入」は消費者が物品を売却し、代金を受け取るという取引であるため、既支払金額を登録対象外としている。

PIO-NETにみる危害・危険情報 —全国のデータから—

全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET:パイオネット）では、全国の消費生活センター等に寄せられる商品・役務・設備に関連して身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた情報（以下「危害情報」という）、および、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある情報（以下「危険情報」という）を収集している。

本章では、2020年度にPIO-NETにより収集した危害・危険情報についてまとめた。

2020年度の傾向と特徴

- 全国の消費生活センター等から収集した「危害・危険情報」は14,979件^{*1}で、対前年度比で見ると9.1%減である（表18）。
- 「危害情報」は12,887件で、上位3商品・役務等は「健康食品」「化粧品」「医療サービス」である（表19、表24）。「危険情報」は2,092件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」「調理食品」「敷物類」である（表22、表25）。
- 「危害情報」は、「健康食品」が404件、「化粧品」が228件、それぞれ減少し、前年度より1,204件減少した。
- 「危険情報」は「四輪自動車」が117件減少し、前年度より288件減少した。
- 「危険情報」のうち、3位の「敷物類」が、前年度（153位、2件）より75件増加した。これは珪藻土^{けいそうど}マットの一部の銘柄に石綿（アスベスト）が含まれていたことが報道されたことを受け、健康への影響についての相談などが増加したためである。
- 新型コロナウイルス関連の危害情報は450件、危険情報は34件で、いずれも1位はマスクなどを含む「他の保健衛生用品」（危害129件、危険12件）となっている。

*1 データは2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

1 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要

2020年度に消費生活センター等に寄せられた危害情報は12,887件で、前年度（14,091件）と比べると1,204件（前年度比8.5%）減少した（表18、図10 42頁）。これは、1位の「食料品」のうち「健康食品」が404件、2位の「保健衛生品」のうち「化粧品」が228件、それぞれ減少したことが大きく影響している（表19 43頁）。

新型コロナウイルス関連の危害情報は450件で、1位はマスクなどを含む「他の保健衛生用品」129件（28.7%）、2位は「化粧品」70件（15.6%）、3位は「健康食品」55件（12.2%）となっている。

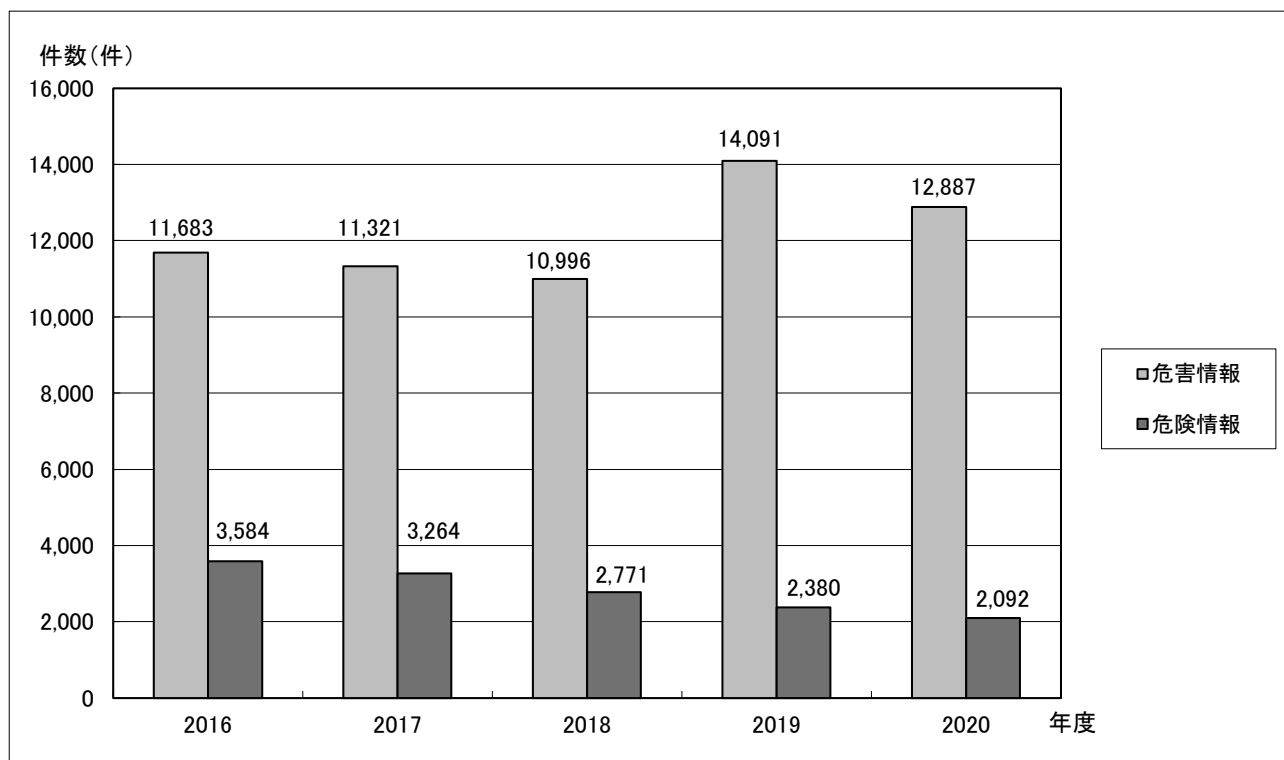
表18 危害・危険情報の年度別相談件数の推移

年度	危害	危険	計	対前年度比(%)
1975	292	345	637	-
1976	528	708	1,236	194.0
1977	907	834	1,741	140.9
1978	1,009	1,223	2,232	128.2
1979	979	1,200	2,179	97.6
1980	929	1,318	2,247	103.1
1981	948	1,850	2,798	124.5
1982	1,292	1,516	2,808	100.4
1983	1,115	1,331	2,446	87.1
1984	1,413	1,294	2,707	110.7
1985	1,640	1,119	2,759	101.9
1986	1,567	1,279	2,846	103.2
1987	1,603	1,111	2,714	95.4
1988	1,640	1,074	2,714	100.0
1989	1,650	1,165	2,815	103.7
1990	1,734	1,196	2,930	104.1
1991	1,650	1,089	2,739	93.5
1992	1,834	1,110	2,944	107.5
1993	2,206	1,725	3,931	133.5
1994	2,449	2,534	4,983	126.8
1995	3,934	3,324	7,258	145.7
1996	4,978	4,009	8,987	123.8
1997	5,035	2,688	7,723	85.9
1998	4,889	1,967	6,856	88.8
1999	5,106	1,936	7,042	102.7
2000	6,199	3,109	9,308	132.2
2001	5,670	2,578	8,248	88.6
2002	7,612	2,588	10,200	123.7
2003	6,543	2,132	8,675	85.0
2004	5,848	2,434	8,282	95.5
2005	6,511	2,819	9,330	112.7
2006	7,054	3,597	10,651	114.2
2007	8,545	4,558	13,103	123.0
2008	8,536	3,988	12,524	95.6
2009	8,292	3,635	11,927	95.2
2010	8,665	4,153	12,818	107.5
2011	11,551	3,712	15,263	119.1
2012	10,596	4,164	14,760	96.7
2013	13,660	6,889	20,549	139.2
2014	11,541	5,178	16,719	81.4
2015	10,704	4,506	15,210	91.0
2016	11,683	3,584	15,267	100.4
2017	11,321	3,264	14,585	95.5
2018	10,996	2,771	13,767	94.4
2019	14,091	2,380	16,471	119.6
2020	12,887	2,092	14,979	90.9
計	249,832	113,076	362,908	

(注) 2021年5月末日までの登録分。

2007年度は国民生活センターで受け付けた経由相談を除いており、2008年度以降は消費生活センター等からの経由相談を除いている。

図10 危害・危険情報の年度別相談件数の推移



(注) 2021年5月末日までの登録分。消費生活センターからの経由相談を除く。

(1) 危害情報の商品別分類の件数

危害情報を商品別分類別にみると、最も件数が多かったのは「食料品」4,358件（33.8%）で、前年度（1位、4,867件）より509件減少した。「食料品」のうち「健康食品」が前年度より404件減少し、3,526件（80.9%）であった（表19 43頁）。このほかに「調理食品」「飲料」「菓子類」などが多い。

2位は「保健衛生品」3,462件（26.9%）で、前年度（2位、3,477件）より15件減少した。「保健衛生品」のうち「化粧品」が2,661件（76.9%）で、前年度より228件減少した。このほかに「医薬品類」、マスクなどを含む「他の保健衛生用品」などが多い。

3位は「保健・福祉サービス」2,215件（17.2%）で、前年度（3位、2,636件）より421件減少した。「医療サービス」「エステティックサービス」「歯科治療」「美容院」などが多い。前年度より「歯科治療」が83件、「医療サービス」が78件、「美容院」が59件、「エステティックサービス」が50件、それぞれ減少した。

4位は「住居品」847件（6.6%）で、前年度（4位、773件）より74件増加した。「洗濯用洗剤」「家具類」「ふとん類」などが多い。前年度より「洗濯用洗剤」が28件、「ふとん類」が22件、それぞれ増加した。

5位は「教養娯楽品」409件（3.2%）で、前年度（6位、326件）より83件増加した。「タバコ用品」「健康器具」など多く、「タバコ用品」が前年度より70件増加した。

表19 危害情報の商品別分類の件数および主な商品・役務等

商品別分類	件数	割合(%)	主な商品・役務等
食料品	4,358	33.8	健康食品 (3,526)、調理食品 (209)、飲料 (160)、菓子類 (113)、鮮魚 (41)
住居品	847	6.6	洗濯用洗剤 (152)、家具類 (143)、ふとん類 (107)、他の住居洗剤 (36)、ルームエアコン (23)
光熱水品	35	0.3	電気 (23)
被服品	192	1.5	靴・運動靴 (47)、紳士・婦人洋服 (34)、婦人下着 (22)、草履・サンダル類 (20)、アクセサリ (17)
保健衛生品	3,462	26.9	化粧品 (2,661)、医薬品類 (234)、他の保健衛生用品 (212)、家庭用電気治療器具 (62)、メガネ・コンタクトレンズ (45)
教養娯楽品	409	3.2	タバコ用品 (136)、健康器具 (68)、園芸用品 (29)、ペット (19)、電話関連機器・用品 (18)
車両・乗り物	164	1.3	自転車 (98)、四輪自動車 (27)、自動二輪車 (9)、自転車用品 (6)
土地・建物・設備	122	0.9	分譲マンション (16)、戸建住宅 (16)、空調・冷暖房・給湯設備全般 (13)、建具 (6)、建築材料 (6)
クリーニング	5	0.0	クリーニング (5)
レンタル・リース・貸借	343	2.7	賃貸アパート・マンション (296)、借家 (20)、介護用品レンタル (11)、レンタルサービスその他 (8)
工事・建築・加工	94	0.7	新築工事 (27)、内装工事 (14)、塗装工事 (12)、増改築工事 (10)、他の工事・建築サービス (8)、加工サービス (8)
修理・補修	9	0.1	修理サービス (4)、車検サービス (4)
運輸・通信サービス	55	0.4	移動通信サービス (19)、バスサービス (8)、タクシーサービス (7)、引越 (6)、鉄道サービス (5)
教養・娯楽サービス	188	1.5	スポーツ・健康教室 (74)、宿泊施設 (39)、スポーツ施設利用 (30)、遊園地・レジャーランド (7)、遊興施設利用 (6)
保健・福祉サービス	2,215	17.2	医療サービス (754)、エステティックサービス (345)、歯科治療 (274)、美容院 (204)、他の医療サービス (168)
他のサービス	266	2.1	外食 (182)、食事・食材宅配 (25)、他の行政サービス (12)、他の役務サービス (9)、ハウスクリーニング (7)
その他	123	1.0	商品一般 (117)、他の商品 (6)
合計	12,887	100.0	

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「主な商品・役務等」は各商品別分類における上位5位の商品・役務等。ただし、原則として5件未満は除く。2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(2) 危害情報の商品・役務等の件数

商品・役務等別にみると、最も件数が多かったのは「健康食品」3,526件 (27.4%) で、前年度 (1位、3,930件) より404件減少した (表24 55頁)。内訳をみると各種サプリメントなどを含む「他の健康食品」が前年度より434件減少したものの2,175件で、「高麗人参茶」の771件と合わせると8割以上を占める。

2位は「化粧品」2,661件 (20.6%) で、前年度 (2位、2,889件) より228件減少した。「乳液」が410件、「化粧クリーム」が403件で、前年度より「乳液」が309件減少した。

3位は、美容医療を含む「医療サービス」754件 (5.9%) で、前年度 (3位、832件) より78件減少した。

4位は「エステティックサービス」345件 (2.7%) で、前年度 (4位、395件) より50件減少した。「美顔エステ」が前年度より46件減少した。

5位は「賃貸アパート・マンション」296件 (2.3%) で、前年度 (8位、255件) より41件増加した。

(3) 危害内容

危害内容別にみると、最も件数が多かったのは「皮膚障害」4,515件（35.0％）で、前年度（1位、4,708件）より193件減少した（表20）。内容を商品・役務等別にみると「化粧品」が前年度より203件減少したが、2,487件と過半数を占めており、次いで「健康食品」が865件であった（表26 56頁）。

2位は「消化器障害」2,841件（22.0％）で、前年度（2位、3,299件）より458件減少した。「健康食品」が前年度より428件減少したが、2,207件と約8割を占めている。このほか「飲料」90件、「調理食品」82件、「医薬品類」80件などに関するものが多い。

3位は「その他の傷病及び諸症状*²」2,626件（20.4％）で、前年度（3位、2,759件）より133件減少した。「医療サービス」「健康食品」がともに347件、「歯科治療」214件などに関するものが多い。「歯科治療」は82件、「医療サービス」は34件それぞれ前年度より減少した。

4位は「擦過傷・挫傷・打撲傷」561件（4.4％）で、前年度（4位、640件）より79件減少した。「自転車」50件、「エステティックサービス」46件などが多い。

5位は「熱傷」525件（4.1％）で、前年度（5位、570件）より45件減少した。「医療サービス」94件、「エステティックサービス」72件などが多い。

表20 危害内容別上位10位

年度 順位	2020年度		
	危害内容	件数	割合（％）
1	皮膚障害	4,515	35.0
2	消化器障害	2,841	22.0
3	その他の傷病及び諸症状	2,626	20.4
4	擦過傷・挫傷・打撲傷	561	4.4
5	熱傷	525	4.1
6	刺傷・切傷	399	3.1
7	呼吸器障害	374	2.9
8	不明	279	2.2
9	骨折	231	1.8
10	神経・脊髄の損傷	185	1.4
	総件数	12,887	100.0

（注1）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(4) 被害者の性別・年代

危害を受けた被害者の性別件数をみると、女性が9,635件（74.8％）、男性が3,064件（23.8％）で、いずれも前年度に比べて件数が減少したが、性別の割合はほぼ変わらなかった（表21 45頁）。

年代別件数では、50歳代が2,734件（21.2％）と最も多く、以下、70歳以上2,198件（17.1％）、40歳代2,134件（16.6％）、60歳代1,968件（15.3％）、30歳代1,284件（10.0％）、20歳代1,067件（8.3％）、10歳代364件（2.8％）、10歳未満169件（1.3％）と続いた。前年度に比べて、70歳以上を除く各年代で件数が減少した。

* 2 「その他の傷病及び諸症状」には、脱毛、切れ毛、歯の損傷、頭痛、腰痛、発熱、精神不安定等が該当し、根本的な原因が明らかでないものが含まれる。

表21 性別・年代別危害件数

年代	性別		男性		女性		不明・無回答(未入力)		計	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10歳未満	74	2.4	66	0.7	29	15.4	169	1.3		
10歳代	166	5.4	193	2.0	5	2.7	364	2.8		
20歳代	248	8.1	813	8.4	6	3.2	1,067	8.3		
30歳代	294	9.6	984	10.2	6	3.2	1,284	10.0		
40歳代	436	14.2	1,692	17.6	6	3.2	2,134	16.6		
50歳代	526	17.2	2,204	22.9	4	2.1	2,734	21.2		
60歳代	448	14.6	1,515	15.7	5	2.7	1,968	15.3		
70歳以上	599	19.5	1,598	16.6	1	0.5	2,198	17.1		
無回答(未入力)	273	8.9	570	5.9	126	67.0	969	7.5		
合計	3,064	23.8	9,635	74.8	188	1.5	12,887	100.0		

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

次に、被害者の年代別に危害の多かった商品・役務等をみると、10歳未満では、1位は「菓子類」11件（前年度8位、8件）、2位は「玩具・遊具その他」10件（前年度4位、10件）、3位は「外食」9件（前年度1位、26件）および「家具類」9件（前年度2位、13件）である。2位の「玩具・遊具その他」と8位の「パン類」と10位の「花火」が10位以内に入るのは10歳未満のみであった（表27 57頁）。

10歳代では、1位は「化粧品」127件（前年度1位、162件）、2位は「健康食品」90件（前年度2位、93件）、3位は「自転車」25件（前年度3位、28件）である。

20歳代では、1位は「健康食品」261件（前年度2位、230件）、2位は「化粧品」174件（前年度1位、259件）、3位は美容医療などを含む「医療サービス」151件（前年度4位、129件）である。9位のまつ毛パーマやまつ毛エクステンションなどを含む「他の理美容サービス」、10位の「宿泊施設」が10位以内に入るのは20歳代のみであった。

30歳代では、1位は「健康食品」323件（前年度1位、405件）、2位は「化粧品」189件（前年度2位、226件）、3位は「医療サービス」133件（前年度3位、111件）である。9位の「骨つぎ整復」が10位以内の商品・役務等に入るのは30歳代のみであった。

40歳代では、1位は「健康食品」724件（前年度1位、943件）、2位は「化粧品」397件（前年度2位、504件）、3位は「医療サービス」117件（前年度3位、144件）である。

50歳代では、1位は「健康食品」953件（前年度1位、1,106件）、2位は「化粧品」620件（前年度2位、677件）、3位は「医療サービス」95件（前年度3位、109件）である。

60歳代では、1位は「健康食品」595件（前年度1位、604件）、2位は「化粧品」550件（前年度2位、561件）、3位は「医療サービス」53件（前年度3位、86件）である。

70歳以上では、1位は「化粧品」474件（前年度2位、341件）、2位は「健康食品」438件（前年度1位、380件）、3位は「医薬品類」135件（前年度5位、54件）である。特に通販などで購入した漢方薬や湿布などを含む「医薬品類」が81件増加した。また、9位の「家庭用電気治療器具」が10位以内に入るのは70歳以上のみであった。

マスクなどを含む「他の保健衛生用品」は10歳代を除く各年代で増加した。

(5) 危害情報における上位3商品・役務等の概要

危害情報の上位3商品・役務等である「健康食品」「化粧品」「医療サービス」の危害内容等は次のとおりであった（表24 55頁、表26 56頁）。

①健康食品（3,526件）

「健康食品」の内訳をみると、各種サプリメントなどを含む「他の健康食品」2,175件（61.7%）、「高麗人参茶」771件（21.9%）、「健康食品全般」285件（8.1%）の順であった。前年度より「他の健康食品」が434件減少したことなどから、前年度（1位、3,930件）より404件減少した。

性別では、女性が2,936件と8割以上を占めている。年代別では、50歳代が953件（27.0%）で最も多く、次いで、40歳代724件（20.5%）、60歳代595件（16.9%）の順であった。

危害内容は、「消化器障害」が2,207件（62.6%）で、次いで「皮膚障害」865件（24.5%）、「その他の傷病及び諸症状」347件（9.8%）の順であった。

<事例>

- ・インターネット通販で6回の定期購入が条件の豊胸サプリメントを申し込み、初回分を飲んだところ、じんましんが出た。翌日医師から飲むのをやめるよう言われ、飲むのをやめたら症状が治まった。業者に解約を申し出たが解約できないと言われた。（40歳代・女性）
- ・初回500円の酵素サプリメントを購入し飲んだところ、血圧が高くなった。医師に相談したところサプリメントに原因がある可能性が高いと言われた。（30歳代・女性）
- ・スマートフォンから妊活サプリメントを購入し飲んだところ、下痢や血便の症状が出た。医師に相談したら妊活に良くない成分が含まれていると言われた。解約を申し出ると、初回のみ解約はできないと言われた。（40歳代・女性）
- ・スマートフォンの広告を見て髪が黒くなるというサプリメントを購入し飲み続けていたら、全身の皮膚がかさかさになった。医師に相談したらやめるよう言われた。解約を伝えたところ申出期限を過ぎているので、医師の診断書がなければ解約できないと言われた。（70歳代・女性）
- ・初回500円のダイエットサプリメントを試したら、便が緩くなり吐き気がした。病院で検査したところ、自分に食物アレルギーがあることが分かった。その成分がサプリメントに入っているため解約の連絡をしたが、定期コースのため解約できないと言われた。（20歳代・女性）

②化粧品（2,661件）

「化粧品」の内訳をみると、「乳液」が410件（15.4%）、「化粧クリーム」が403件（15.1%）で、前年度より「乳液」が309件減少したことなどから、前年度（第2位、2,889件）より228件減少した。

性別では、女性が2,278件と8割以上を占めている。年代別では、50歳代が620件（23.3%）で最も多く、次いで、60歳代が550件（20.7%）、70歳以上474件（17.8%）の順であった。

危害内容は、「皮膚障害」が2,487件（93.5%）、次いで「その他の傷病及び諸症状」145件（5.4%）の順であった。

<事例>

- ・インターネット通販でまつ毛美容液を定期購入し2週間くらい使っていたところ、目のまわりがただれ、目を開けると痛い。皮膚科を受診したところ、まつ毛美容液が原因ではないかと言われた。（30歳代・女性）

- ・新聞広告を見て注文した美白クリームを使用したところ、目に痛みと充血、まぶたがゴロゴロする症状が出た。眼科を受診したらクリームの成分が揮発して角膜を痛めたのではないかとされた。(60歳代・女性)
- ・インターネット通販でオーダーメイドシャンプーを購入し使用したところ、頭皮にかゆみとフケが出て、目が腫れた。医師にアレルギーだと言われたので使用を中止し解約のため電話しているが、何度かけてもつながらず解約できない。(10歳代・女性)
- ・泡状の白髪染めを使用した2日後に頭皮がかぶれ、目が開けられないほど腫れた。(60歳代・男性)
- ・テレビショッピングで育毛剤を購入して試してみたら、頭皮がかゆくなった。医師に相談したらアレルギーと言われた。使用を中止し事業者に解約を伝えしたが、3回の定期購入なので3回目までは購入するよう言われた。(60歳代・女性)

③医療サービス (754件)

「医療サービス」の内容をみると、美容医療に関する相談が462件 (61.3%) を占めている。

性別では、女性が560件と7割以上を占めている。年代別では、20歳代が151件 (20.0%) で最も多く、次いで30歳代が133件 (17.6%)、70歳以上が125件 (16.6%) の順であった。

危害内容は、「その他の傷病及び諸症状」が347件 (46.0%) と最も多く、次いで「皮膚障害」154件 (20.4%)、「熱傷」94件 (12.5%) の順であった。

<事例>

- ・半年以上前に美容外科で二重まぶた埋没手術を受けたが、いまだにドライアイとまぶしさの症状が続く。(20歳代・男性)
- ・美容医療で包茎手術をしたが、1カ月半たっても傷口が赤く腫れ痛みが続き、頻尿などの症状もある。(30歳代・男性)
- ・美容整形外科でVラインの多汗症のレーザー治療を受けたら、皮膚が溶けるようなやけどをした。別の皮膚科を受診したら治療期間は5カ月と言われた。(40歳代・女性)
- ・足の医療脱毛をしたら、数日後から足全体が赤くなり、かゆみを伴い腫れた。1カ月たっても茶色く痕が残っている。(30歳代・男性)
- ・オンライン診療でダイエット治療薬を購入し、4日ほど服用したら、胸痛や倦怠感^{けんたいかん}が出てきた。近所の病院に相談したら、対面でしか処方できない利尿作用のある糖尿病薬と分かった。(30歳代・女性)

2 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要

2020年度に消費生活センター等に寄せられた危険情報は2,092件で、前年度（2,380件）と比べると288件（前年度比12.1%）減少した（表18 41頁、図10 42頁）。これは、2位の「車両・乗り物」が135件、4位の「食料品」が33件それぞれ減少したことなどによる（表22 49頁）。

新型コロナウイルス関連の危険情報は34件で、1位はマスクなどを含む「他の保健衛生用品」12件（35.3%）となっている。

（1）危険情報の商品別分類の件数

危険情報を商品別分類別にみると、最も件数が多かったのは「住居品」649件（31.0%）で「敷物類」「電子レンジ類」「家具類」などが多い（表22 49頁）。特に「敷物類」は前年度（153位、2件）より75件増加した。これは珪藻土マットの健康への影響についての相談などが増加したためである。その一方で「電気掃除機類」が30件減少したことなどから、「住居品」全体では前年度（1位、662件）より13件減少した。

2位は「車両・乗り物」381件（18.2%）で、このうち「四輪自動車」が229件（60.1%）を占めている。このほかに、「自転車」などが多い。前年度（2位、516件）より135件減少した。

3位は「教養娯楽品」334件（16.0%）で、「電話関連機器・用品」「携帯電話」「テレビ」などが多い。前年度（3位、333件）より1件増加した。

4位は「食料品」285件（13.6%）で、「調理食品」「菓子類」「飲料」などが多い。前年度（4位、318件）より33件減少した。

5位は「保健衛生品」110件（5.3%）で、「ヘアケア用具」、マスクなどを含む「他の保健衛生用品」などが多い。前年度（5位、92件）より18件増加した。

（2）危険情報の商品・役務等の件数

危険情報を商品・役務等別にみると、最も件数が多かったのは、「四輪自動車」229件（10.9%）で、前年度（1位、346件）より117件減少した（表25 55頁）。

2位は「調理食品」97件（4.6%）で、前年度（2位、94件）より3件増加した。

3位は「敷物類」77件（3.7%）で、前年度（153位、2件）より75件増加した。

4位は「電話関連機器・用品」58件（2.8%）で、前年度（4位、52件）より6件増加した。

5位は「自転車」55件（2.6%）で、前年度（3位、59件）より4件減少した。

表22 危険情報の商品別分類の件数および主な商品・役務等

商品別分類	件数	割合(%)	主な商品・役務等
食料品	285	13.6	調理食品 (97)、菓子類 (35)、飲料 (19)、他の野菜・海草加工品 (15)、生鮮肉 (13)
住居品	649	31.0	敷物類 (77)、電子レンジ類 (43)、家具類 (42)、ルームエアコン (28)、電気温風ヒーター (25)
光熱水品	42	2.0	他の光熱水品 (27)、石油 (8)
被服品	26	1.2	紳士・婦人洋服 (9)、他の身の回り品 (7)
保健衛生品	110	5.3	ヘアケア用具 (53)、他の保健衛生用品 (29)、家庭用電気治療器具 (5)
教養娯楽品	334	16.0	電話関連機器・用品 (58)、携帯電話 (53)、テレビ (42)、パソコン (32)、タバコ用品 (22)、パソコン周辺機器・用品 (22)
車両・乗り物	381	18.2	四輪自動車 (229)、自転車 (55)、自動二輪車 (24)、他の自動車用品類 (21)、自動車用タイヤ (12)
土地・建物・設備	56	2.7	ソーラーシステム (8)、戸建住宅 (6)、屋外装備品その他 (5)
クリーニング	0	0.0	
レンタル・リース・貸借	54	2.6	賃貸アパート・マンション (40)、レンタカー (5)、借家 (5)
工事・建築・加工	29	1.4	新築工事 (12)
修理・補修	40	1.9	修理サービス (32)、車検サービス (8)
運輸・通信サービス	14	0.7	移動通信サービス (4)
教養・娯楽サービス	4	0.2	宿泊施設 (2)
保健・福祉サービス	20	1.0	医療サービス (9)
他のサービス	38	1.8	外食 (18)、食事・食材宅配 (14)
その他	10	0.5	商品一般 (5)、他の商品 (5)
合計	2,092	100.0	

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「主な商品・役務等」は各商品別分類における上位5位の商品・役務等。ただし、原則として5件未満は除く。2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(3) 危険内容

危険内容で最も件数が多かったのは「過熱・こげる」323件 (15.4%) であった (表23 50頁)。内容を商品・役務等別にみると「携帯電話」30件、「電話関連機器・用品」24件、「パソコン」17件に関するものが多い。前年度 (1位、334件) より11件減少した (表28 58頁)。

2位は「発煙・火花」298件 (14.2%) で、「テレビ」27件、「ヘアケア用具」27件、「四輪自動車」17件、「電子レンジ類」17件に関するものが多い。前年度 (4位、284件) より14件増加した。

3位は「異物の混入」278件 (13.3%) で、「調理食品」84件、「菓子類」32件、「他の野菜・海草加工品」15件に関するものが多い。前年度 (3位、304件) より26件減少した。

4位は「機能故障」220件 (10.5%) で、「四輪自動車」146件、「修理サービス」12件、「自動二輪車」11件に関するものが多く、前年度 (2位、326件) より106件減少した。

5位は「破損・折損」215件 (10.3%) で、「自転車」21件、「家具類」18件、「賃貸アパート・マンション」15件に関するものが多く、前年度 (5位、242件) より27件減少した。

表23 危険内容別上位10位

年度 順位	2020年度		
	危険内容	件数	割合 (%)
1	過熱・こげる	323	15.4
2	発煙・火花	298	14.2
3	異物の混入	278	13.3
4	機能故障	220	10.5
5	破損・折損	215	10.3
6	発火・引火	212	10.1
7	その他	192	9.2
8	部品脱落	63	3.0
9	燃料・液漏れ等	57	2.7
10	火災	43	2.1
総件数		2,092	100.0

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(4) 危険情報における上位3商品・役務等の概要

危険情報の上位3商品・役務等である「四輪自動車」「調理食品」「敷物類」の危険内容等は次のとおりである（表25 55頁、表28 58頁）。

①四輪自動車（229件）

「四輪自動車」の内訳をみると、「普通・小型自動車」161件（70.3%）が最も多く、次いで「軽自動車」59件（25.8%）の順であった。

危険内容は、「機能故障」146件（63.8%）が最も多く、次いで「発煙・火花」17件（7.4%）、「火災」15件（6.6%）の順であった。

<事例>

- ・2カ月前に購入した新車の衝突被害軽減ブレーキが利かず、物置にぶつかった。試してみたらどんな障害物にも警告音と警告灯は反応するのに自動ブレーキが作動しなかった。不良品とは認めず不信が募った。
- ・2年半前に新車で購入した車の定期点検後の帰宅途中に、エンジンが急にブツブツと音を立て、止まってしまった。エンジンがかからなくなったためディーラーに検査してもらったら、エンジンの燃料ポンプに不具合があることが判明した。
- ・駐車場で半年ほど前に購入した中古車のエンジンをかけて除雪していたら、ボンネットから発火し、車が全焼した。
- ・6年前に新車で購入した車が走行中にハンドルが動かなくなった。ディーラーに申し出るとコンピューターの故障が原因と言われた。加入している補償プランの対象外で有償修理になると言われ納得できない。
- ・ハイブリッド車の新車が、納車2日目でモーター走行中に急に止まってしまった。ディーラーから電気関係の部品に不具合があるため修理対応と言われたが、納車後すぐの不具合なので納得できない。

②調理食品（97件）

「調理食品」の内訳をみると、「弁当」30件（30.9%）、総菜などを含む「他の調理食品」30件（30.9%）、「冷凍調理食品」19件（19.6%）の順であった。

危険内容は、「異物の混入」が84件と8割以上を占めた。

<事例>

- ・ テイクアウトした牛丼を食べたら歯に固いものが当たった。口から出したら鉛の玉のようなものだった。業者が調査した結果、店の精米機の部品だったと判明した。
- ・ スーパーで容器入りの調理済みチキンを購入した。その容器にはレンジの温め推奨時間やワット数の記載はなかったが、電子レンジ対応と下容器のみに書かれていたのでレンジで加熱できると思い加熱したところ、庫内で火花が上がり、下容器の一部が溶けた。チキンの持ち手部分に巻かれていた包装が焦げていた。
- ・ ハンバーガー店で購入したチキンナゲットを食べたら、ステープラーの芯が出てきた。苦情窓口で電話をしているが、混雑していてつながらない。
- ・ 新聞の折り込み広告から注文したフリーズドライの雑炊セットを食べたら、金属たわしの一部のようなものが入っていた。電話したら返品返金は受け付けないと言われ納得できない。
- ・ スーパーで購入したいなり寿司から消毒液のような臭いがして、子どもと夫が吐き出した。子どもが半分食べてしまったので、健康被害が心配だ。

③敷物類（77件）

「敷物類」は珪藻土マットの健康への影響についての相談などが多く、危険内容は、「その他」66件（85.7%）、「破損・折損」10件（13.0%）の順であった。

<事例>

- ・ 大型家具店の珪藻土バスマットに、法令の基準を超えるアスベストが含まれていたと報道があった。以前割れて粉が飛散したままベランダに放置しているバスマットがあるが健康被害がないか心配だ。
- ・ 4年前に購入した珪藻土バスマットの取扱説明書には「汚れが目立つようになったら紙やすりなどで削るように」と書かれていたので、削って出た粉は掃除機で吸引していた。販売店に問い合わせたら、アスベストの健康被害が出るかどうか分からないと言われ不安だ。

3 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例

() 内は被害者の年代・性別

(1) 死亡事故例

①発電機

停電のため、玄関で発電機を利用していた友人夫婦が一酸化炭素中毒で死亡した。(60歳代・男性／年齢不明・女性)

②洗濯用洗剤

老人ホームに暮らす父が、洗濯用パック型液体洗剤を誤食し、3日後に化学性肺炎で死亡した。(80歳代・男性)

(2) 後遺症の可能性が大きい事故例と重症事故例

①ガラスポット

耐熱ガラスのポットに手を入れて洗浄していたら突然はじけるように割れ、手を負傷した。小指の傷が神経に達しており手術をしたが後遺症が残った。(50歳代・男性)

②健康食品

アトピー性皮膚炎が治るといふサプリメント液を飲んだり全身に塗ったところ、症状が全身に広がり、入院した。腕や腹部など色素沈着の痕が残った。(40歳代・女性)

③シャンプー

インターネット通販で購入したシャンプーを使ったら、すぐに目や頭皮がしみたので使用をやめた。その後1カ月以上も目の痛みや目やにが出るなどの症状が続いている。(70歳代・女性)

(3) 新型コロナウイルス関連の事故例

①ウイルス空間除菌用品

コロナ感染対策用に首から下げるタイプの空間除菌用品をワイシャツの上から身に着けていたら、胸に化学やけどを負った。(50歳代・男性)

②除菌剤

インターネット通販で「希釈してうがいで口腔内の除菌」と書かれた除菌剤を購入し、表示どおりに希釈してうがいをしたら、口やのどが真っ赤になり、病院で炎症止めを処方された。(50歳代・女性)

③消毒液

量販店の出入口にあった消毒液で手の消毒をしたら手が痛くなったので病院に行ったところ、やけどと診断された。量販店に問い合わせると、アルコールではなく次亜塩素酸ナトリウムだった。(40歳代・女性)

④マスクのシート

マスクの内側に付けるシートを購入し、1日使用したら唇のまわりがかゆくなった。1週間でさらに症状が悪化し、ただれができてしまった。(40歳代・女性)

⑤アクリルボード

スーパーのレジに設置されていたアクリルボードのお金の受け渡し部分の切り込みの縁に指が当たり、擦り傷を負った。(60歳代・女性)

(4) 主に乳幼児向けの商品・役務等の事故例

①自転車の幼児用座席

電動アシスト自転車の幼児用座席と自転車本体の溶接部分が外れて子どもが椅子ごと転落し、腕を打撲した。(6歳・女性)

②乳児用枕

インターネット通販で購入した乳児用枕を1歳の子どもが一晩使用したら、からだに湿疹が出た。(1歳・男性)

③ビーズ状おもちゃ

ビーズ状のおもちゃを耳に入れて取ることができなくなり、手術で全身麻酔をして取り出した。(4歳・女性)

④ベビーチェア

幼児がベビーチェアからずり落ち、隙間に挟まり動けなくなった。大人2人がかりで抱き上げたが、背中に擦り傷や青あざができた。(1歳・女性)

⑤赤ちゃん用首浮き輪

リユース品の赤ちゃん用首浮き輪に6カ月の子どもを入れ泳がせていたら、浮き輪から外れ心肺停止状態となり救急搬送された。(0歳・不明)

(5) 主に高齢者・障害者向けの商品・役務等の事故例

①電動車椅子

レンタルしている電動車椅子に乗っていたところ、歩道の段差に乗り上げて後方から転げ落ち頭を打った。(60歳代・男性)

②補聴器

耳掛け式補聴器の使用中にバッテリー部分から発火し、髪の毛が燃えた。(70歳代・男性)

③トイレ用介護簡易手すり

レンタル品のトイレ用介護簡易手すりを使用中に、手すりが落下したため転倒して腰の神経を損傷した。(80歳代・女性)

④介護用杖

インターネット通販で購入した介護用杖を使用したところ、杖が折れて転倒し、脚を打撲した。(80歳代・男性)

⑤介護用ベッド

電動介護用ベッドをレンタルして使用していたところ、自力では動けない高齢の母が、斜めになったベッドから転落し、腕を骨折した。(90歳代・女性)

表24 危害情報の上位10商品・役務等の推移

順位	2016年度 11,683件			2017年度 11,321件			2018年度 10,996件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	健康食品	1,877	16.1	健康食品	1,851	16.4	化粧品	1,832	16.7
2	化粧品	1,175	10.1	化粧品	1,584	14.0	健康食品	1,800	16.4
3	医療サービス	933	8.0	医療サービス	812	7.2	医療サービス	846	7.7
4	エステティックサービス	567	4.9	エステティックサービス	449	4.0	エステティックサービス	409	3.7
5	外食	468	4.0	外食	391	3.5	外食	375	3.4
6	飲料	460	3.9	飲料	349	3.1	歯科治療	313	2.8
7	歯科治療	349	3.0	歯科治療	325	2.9	賃貸アパート・マンション	248	2.3
8	調理食品	272	2.3	賃貸アパート・マンション	254	2.2	美容院	243	2.2
9	美容院	256	2.2	美容院	247	2.2	調理食品	224	2.0
10	賃貸アパート・マンション	215	1.8	調理食品	244	2.2	他の医療サービス	204	1.9

順位	2019年度 14,091件			2020年度 12,887件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	健康食品	3,930	27.9	健康食品	3,526	27.4
2	化粧品	2,889	20.5	化粧品	2,661	20.6
3	医療サービス	832	5.9	医療サービス	754	5.9
4	エステティックサービス	395	2.8	エステティックサービス	345	2.7
5	外食	363	2.6	賃貸アパート・マンション	296	2.3
6	歯科治療	357	2.5	歯科治療	274	2.1
7	美容院	263	1.9	医薬品類	234	1.8
8	賃貸アパート・マンション	255	1.8	他の保健衛生用品	212	1.6
9	調理食品	244	1.7	調理食品	209	1.6
10	他の医療サービス	194	1.4	美容院	204	1.6

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表25 危険情報の上位10商品・役務等の推移

順位	2016年度 3,584件			2017年度 3,264件			2018年度 2,771件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	四輪自動車	460	12.8	四輪自動車	460	14.1	四輪自動車	376	13.6
2	こんろ類	268	7.5	調理食品	158	4.8	調理食品	102	3.7
3	調理食品	149	4.2	自転車	122	3.7	電話関連機器・用品	80	2.9
4	自転車	90	2.5	菓子類	100	3.1	電子レンジ類	68	2.5
5	電子レンジ類	85	2.4	電子レンジ類	88	2.7	菓子類	65	2.3
6	家具類	84	2.3	携帯電話	72	2.2	家具類	53	1.9
7	菓子類	76	2.1	電話関連機器・用品	68	2.1	賃貸アパート・マンション	53	1.9
8	携帯電話	72	2.0	修理サービス	56	1.7	パソコン周辺機器・用品	51	1.8
9	電気掃除機類	63	1.8	家具類	53	1.6	携帯電話	51	1.8
10	修理サービス	62	1.7	テレビ	52	1.6	自転車	48	1.7

順位	2019年度 2,380件			2020年度 2,092件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	四輪自動車	346	14.5	四輪自動車	229	10.9
2	調理食品	94	3.9	調理食品	97	4.6
3	自転車	59	2.5	敷物類	77	3.7
4	電話関連機器・用品	52	2.2	電話関連機器・用品	58	2.8
5	電子レンジ類	52	2.2	自転車	55	2.6
6	パソコン	50	2.1	ヘアケア用具	53	2.5
7	家具類	49	2.1	携帯電話	53	2.5
8	菓子類	49	2.1	電子レンジ類	43	2.1
9	電気掃除機類	49	2.1	テレビ	42	2.0
10	携帯電話、自動二輪車	45	1.9	家具類	42	2.0

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表26 危害情報における上位商品・役務等の危害内容ごとの件数

危害内容 商品・役務等	危害内容																			2020年度計	割合(%)	
	骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状			不明
全体	231	58	0	561	399	20	14	185	58	10	81	525	4	4,515	8	98	374	2,841	2,626	279	12,887	100.0
健康食品	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	865	0	1	32	2,207	347	69	3,526	27.4
化粧品	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	5	3	0	2,487	0	0	4	10	145	2	2,661	20.6
医療サービス	12	1	0	8	11	2	6	23	0	0	22	94	2	154	0	1	4	38	347	29	754	5.9
エステティックサービス	1	3	0	46	4	0	0	7	2	0	2	72	0	168	0	0	0	8	31	1	345	2.7
賃貸アパート・マンション	3	6	0	11	13	1	1	3	0	0	3	5	0	48	1	2	78	12	80	29	296	2.3
歯科治療	2	0	0	4	13	0	0	18	0	0	2	6	0	10	0	0	3	2	214	0	274	2.1
医薬品類	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	104	0	0	1	80	42	5	234	1.8
他の保健衛生用品	1	0	0	6	3	0	0	0	1	1	1	11	0	79	1	1	22	9	72	4	212	1.6
調理食品	2	2	0	5	30	0	0	0	0	1	1	6	0	10	0	16	2	82	47	5	209	1.6
美容院	4	0	0	11	7	0	0	4	2	0	2	28	0	94	0	0	2	0	50	0	204	1.6
外食	2	1	0	16	20	0	1	1	1	0	0	25	0	9	0	28	5	49	23	1	182	1.4
他の医療サービス	11	5	0	22	0	0	0	25	11	0	2	4	0	3	0	0	0	3	78	4	168	1.3
飲料	1	1	0	5	1	2	0	0	1	0	2	3	0	8	0	1	2	90	38	5	160	1.2
骨つぎ整復	9	1	0	13	1	1	0	25	5	0	0	14	0	3	0	0	1	3	75	2	153	1.2
洗濯用洗剤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	13	0	1	29	2	91	15	152	1.2
家具類	4	3	0	40	19	0	0	7	1	0	3	1	0	21	0	0	7	0	35	2	143	1.1
タバコ用品	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	11	0	0	28	22	57	11	136	1.1
商品一般	28	4	0	41	5	0	0	3	0	0	0	4	0	5	2	0	1	2	18	4	117	0.9
菓子類	0	0	0	2	16	0	0	0	0	1	2	0	0	7	0	2	4	34	43	2	113	0.9
ふとん類	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	35	0	0	4	3	55	2	107	0.8

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表27 危害情報における年代別上位商品・役務等と件数

年代 順位	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答 (未入力)	
1位	菓子類 11	化粧品 127	健康食品 261	健康食品 323	健康食品 724	健康食品 953	健康食品 595	化粧品 474	健康食品 139	
2位	玩具・遊具 その他 10	健康食品 90	化粧品 174	化粧品 189	化粧品 397	化粧品 620	化粧品 550	健康食品 438	化粧品 124	
3位	外食	自転車 25	医療 サービス 151	医療 サービス 133	医療 サービス 117	医療 サービス 95	医療 サービス 53	医薬品類 135	医療 サービス 66	
4位	家具類 9	美容院 12	エステ ティック サービス 131	エステ ティック サービス 77	エステ ティック サービス 52	エステ ティック サービス 50	歯科治療 45	医療 サービス 125	賃貸アパ ート・マン ション 47	
5位	化粧品 11	医療 サービス 40	賃貸アパ ート・マン ション 65	賃貸アパ ート・マン ション 65	洗濯用洗 浄 剤 49	歯科治療 49	他の保健衛 生用品 36	他の保健衛 生用品 53	調理食品 飲料	
6位	調理食品 賃貸アパ ート・マン ション 9	エステ ティック サービス 9	美容院 34	歯科治療 33	賃貸アパ ート・マン ション 49	調理食品 47	医薬品類 30	歯科治療 52	22	
7位	6	外食 30	美容院 31	歯科治療 44	タバコ用品 飲料	賃貸アパ ート・マン ション 27	ふとん類 43	他の保健衛 生用品 医薬品類		
8位	パン類 7	家具類 7	歯科治療 27	他の医療 サービス 29	美容院 39	飲料 44	商品一般 25	調理食品 42	20	
9位	商品一般 5	調理食品 6	他の理美容 サービス 21	骨つぎ整復 28	調理食品 38	他の保健衛 生用品 42	ふとん類 34	家庭用電気 治療器具 家具類		
10位	他の保健衛 生用品 自転車 花火 4	歯科治療 菓子類 飲料 5	他の医療 サービス 宿泊施設 10	外食 24	他の医療 サービス 37	他の医療 サービス 賃貸アパ ート・マン ション 39	タバコ用品 調理食品 飲料 24	洗濯用洗 浄 剤 33	18	
1～10位 までの 累計 [全体]	79 [169]	309 [364]	889 [1,067]	932 [1,284]	1,546 [2,134]	2,022 [2,734]	1,433 [1,968]	1,429 [2,198]	496 [969]	9,135 [12,887]
割合 (%)	46.7	84.9	83.3	72.6	72.4	74.0	72.8	65.0	51.2	70.9

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表28 危険情報における上位商品・役務等の危険内容ごとの件数

危険内容 商品・役務等	危険内容																				2020年度計	割合(%)		
	火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス漏れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入			その他	不明
全体	43	212	298	323	1	15	15	7	57	12	34	215	63	220	37	8	38	7	278	12	192	5	2,092	100.0
四輪自動車	15	8	17	2	0	0	0	1	11	0	0	11	9	146	0	0	1	0	0	0	8	0	229	10.9
調理食品	0	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	84	0	3	0	97	4.6
敷物類	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	66	0	77	3.7
電話関連機器・用品	2	14	14	24	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58	2.8
自転車	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	21	8	7	3	0	4	0	0	0	7	0	55	2.6
ヘアケア用具	0	15	27	7	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	53	2.5
携帯電話	0	8	12	30	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	53	2.5
電子レンジ類	0	10	17	4	0	0	0	0	0	0	1	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	2.1
テレビ	0	5	27	7	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	2.0
家具類	0	1	1	2	0	0	0	0	2	2	2	18	6	0	2	0	6	0	0	0	0	0	42	2.0
賃貸アパート・マンション	0	0	3	3	0	3	0	0	3	0	0	15	0	2	4	1	1	0	0	0	5	0	40	1.9
菓子類	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	2	0	35	1.7
パソコン	0	4	9	17	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	32	1.5
修理サービス	2	1	4	4	0	0	0	0	3	0	0	3	2	12	0	0	0	0	1	0	0	0	32	1.5
他の保健衛生用品	1	2	0	3	0	0	0	0	1	4	2	3	2	1	0	2	1	0	1	1	4	1	29	1.4
ルームエアコン	2	2	1	5	0	0	0	0	2	0	0	4	0	0	10	0	0	0	0	0	2	0	28	1.3
他の光熱水品	1	3	4	9	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	1.3
電気温風ヒーター	0	5	4	12	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	25	1.2
自動二輪車	0	3	1	1	0	0	0	0	4	0	0	0	3	11	0	0	0	0	0	0	1	0	24	1.1
他の住居用電気器具	0	5	8	6	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	1.1
室内照明器具	1	3	8	6	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	23	1.1

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2021年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

医療機関ネットワークの 情報と活用

医療機関ネットワーク事業（以下「医療機関ネットワーク」という）は、消費生活において生命または身体に被害が生じた事故の情報を、事業に参画する医療機関（以下「参画医療機関」という）から収集し、同種・類似事故の再発・拡大防止を図ることを目的として、消費者庁と国民生活センターの共同事業として実施している。2010年12月から運用が開始され、2020年度末時点で30の医療機関^{*1}が参画している。

1 事故情報の収集件数

医療機関ネットワークで収集する事故情報^{*2}は、参画医療機関が日常的に収集する「基本情報」、収集した基本情報のうち、国民生活センターと消費者庁の依頼に基づいて参画医療機関が患者やその家族から詳しい内容を聞き取る「詳細情報」、さらに国民生活センターと消費者庁が現地調査等を行う「追跡調査」の3段階となっている。2020年度は、4,748件の基本情報および68件の詳細情報を収集し、以下1件の追跡調査を実施した。

- ・二輪タイプのスケートボードでの転倒事故（国民生活センター、電話調査）

事故情報を事故のきっかけ^{*3}別にみると、「転倒」が1,117件（23.5%）と最も多く、次いで「その他」が1,021件（21.5%）、「転落」が1,006件（21.2%）であった。また、治療状況別では、「即日治療完了」が1,524件（32.1%）と最も多く、次いで「要通院」が1,320件（27.8%）、「治療を必要としない」が1,215件（25.6%）であった（表29 60頁）。

- * 1 2020年度末時点の参画医療機関は以下の30機関。医療法人溪仁会手稲溪仁会病院、独立行政法人国立病院機構仙台医療センター、公益財団法人星総合病院、日本赤十字社成田赤十字病院、国立大学法人千葉大学医学部附属病院、国立研究開発法人国立成育医療研究センター、日本赤十字社東京都支部大森赤十字病院、順天堂大学医学部附属練馬病院、国家公務員共済組合連合会虎の門病院、東京都立小児総合医療センター、国立大学法人富山大学附属病院、国立大学法人山梨大学医学部附属病院、長野県厚生農業協同組合連合会佐久総合病院、社会医療法人財団慈泉会相澤病院、社会福祉法人恩賜財団済生会滋賀県病院、近江八幡市立総合医療センター、滋賀県立総合病院、日本赤十字社長浜赤十字病院、日本赤十字社京都第二赤十字病院、社会医療法人協和会加納総合病院、地方独立行政法人堺市立病院機構堺市立総合医療センター、地方独立行政法人大阪府立病院機構大阪急性期・総合医療センター、鳥取県立中央病院、県立広島病院、徳島県立中央病院、徳島県立海部病院、徳島県立三好病院、国立大学法人九州大学病院、国立大学法人佐賀大学医学部附属病院、独立行政法人国立病院機構長崎医療センター。
- * 2 参画医療機関を受診する原因となった事故のうち、各医療機関が重大性等の観点から選択して収集するものであり、各医療機関を受診する原因となったすべての事故を対象としているものではない。また、事故分類・件数等は、今後事故情報をさらに蓄積・分析していく過程で変わる場合がある。
- * 3 傷病発生の最初のきっかけとなった患者の動作の分類。

表29 医療機関ネットワークに収集された事故情報

事故のきっかけ	治療の有無等 治療を必要 としない	治療を必要とする				死亡	合計 (割合[%])
		即日治療 完了	要通院	要入院	その他		
誤飲・誤嚥	144	130	38	44	2	0	358 (7.5)
転倒	239	300	418	59	100	1	1,117 (23.5)
転落	328	293	209	108	66	2	1,006 (21.2)
刺す・切る	14	44	84	25	2	0	169 (3.6)
挟む	13	47	24	11	10	0	105 (2.2)
ぶつかる・当たる	218	146	283	13	36	0	696 (14.7)
さわる・接触する	15	40	112	18	23	0	208 (4.4)
溺れる	1	1	0	1	0	1	4 (0.1)
有毒ガスの吸引	1	1	0	2	0	1	5 (0.1)
その他	229	500	137	51	103	1	1,021 (21.5)
不明	13	22	15	1	8	0	59 (1.2)
合計 (割合[%])	1,215 (25.6)	1,524 (32.1)	1,320 (27.8)	333 (7.0)	350 (7.4)	6 (0.1)	4,748 (100.0)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2020年4月から2021年3月末日までの伝送分。

(注3) 「治療を必要とする」のうちの「その他」は治療を必要とするが、転医等により詳細不明の事例が該当。

2 事故情報の活用実績

医療機関ネットワークの情報を活用した消費者への注意喚起は以下の14件である。その他メールマガジン等にも活用している（表30 61～63頁）。

- ・「刈払機（草刈機）による事故に注意しましょう！－手指の切断、目の負傷などの事故が発生しています－」2020年6月3日消費者庁公表
- ・「自転車に関する消費者事故等の傾向について－乗車前の点検を確実にいきましょう！－」2020年6月24日消費者庁公表
- ・「8月に多いスプレー缶によるやけどや皮膚障害に注意！－使用時に吸い込んで呼吸困難になる事故や、廃棄処理時に引火する事故が発生－」2020年8月7日消費者庁公表
- ・「窓やベランダからの子どもの転落事故に御注意ください！－網戸に補助錠を付ける、ベランダに台になる物を置かないなどの対策を－」2020年9月4日消費者庁公表
- ・「10月10日は『転倒予防の日』、高齢者の転倒事故に注意しましょう！－転倒事故の約半数が住み慣

- れた自宅で発生しています－」2020年10月8日消費者庁公表
- ・「0～1歳児のベッドからの転落事故に御注意ください！－頭部を負傷する事故に加え、窒息事故も報告されており、ベビーベッドの安全基準が見直されています－」2020年11月13日消費者庁公表
 - ・「冬季に多発する高齢者の入浴中の事故に御注意ください！－自宅の浴槽内での不慮の溺水事故が増えています－」2020年11月19日消費者庁公表
 - ・「遊戯施設におけるトランポリンでの事故にご注意ください！－骨折や、神経損傷等の重傷例も－」2020年12月9日消費者庁・国民生活センター公表
 - ・「ゆたんぽを安全に正しく使用しましょう！－ゆたんぽの破損・破裂等によりやけど事故が発生しています－」2020年12月16日消費者庁公表
 - ・「年末年始、餅による窒息事故に御注意ください！－加齢に伴い、嚙む力や飲み込む力が衰えてきます。小さく切って、少量ずつ食べましょう－」2020年12月23日消費者庁公表
 - ・「食品による子どもの窒息・誤嚥^{ごえん}事故に注意！－気管支炎や肺炎を起こすおそれも、硬い豆やナッツ類等は5歳以下の子どもには食べさせないで－」2021年1月20日消費者庁公表
 - ・「ガソリン携行缶の取り扱いに注意－取り扱いを誤るとガソリンの漏えいや噴出の原因に－」2021年2月18日国民生活センター公表
 - ・「リチウムイオン電池及び充電器の使用に関する注意」2021年3月18日国民生活センター公表
 - ・「乳幼児のたばこの誤飲に注意しましょう！－加熱式たばこは紙巻たばこより誤飲しそうなった割合が高く、より注意が必要です－」2021年3月19日消費者庁公表

表30-1 医療機関ネットワークの情報の活用実績

公表テーマ名等	公表（注意喚起）	リーフレット 「くらしの危険」	メールマガジン		
			見守り新鮮情報	子どもサポート情報	子ども安全メール （消費者庁）
家具の組立て中は子どもを近づけないで！					496号 2020年4月1日発行
子どもを乗せた幼児用座席付自転車、停車中の事故にも気を付けて！					499号 2020年4月16日発行
ヘアアイロンによる子どものやけどに注意！					500号 2020年4月23日発行
エスカレーターでの事故に注意しましょう！					502号 2020年5月7日発行
家庭内に操作作用ひもが付いた製品はありませんか？					503号 2020年5月14日発行
ベビーカーの転倒事故！シートベルトは必ず締めましょう			156号 2020年5月27日		
屋外・屋内にかかわらず、子どもの熱中症に注意しましょう！					505号 2020年5月28日発行
刈払機（草刈機）による事故に注意しましょう！－手指の切断、目の負傷などの事故が発生しています－	2020年6月3日 消費者庁				
工作等で使用する接着剤の事故にご注意ください！					506号 2020年6月4日発行
歯磨き中の歯ブラシでの喉突き等の事故に注意！					507号 2020年6月11日発行
耳や鼻に異物が詰まる事故にご注意ください					508号 2020年6月18日発行
自転車に関する消費者事故等の傾向について－乗車前の点検を確実にしましょう！－	2020年6月24日 消費者庁				
子どものたばこの誤飲にご注意ください					509号 2020年6月25日発行
家庭用プールでの事故に注意しましょう！					510号 2020年7月2日発行
死亡事故になることも！ブラインド等のひもに注意				158号 2020年7月14日	

表30-2 医療機関ネットワークの情報の活用実績

公表テーマ名等	公表（注意喚起）	リーフレット 「くらしの危険」	メールマガジン		
			見守り新鮮情報	子どもサポート情報	子ども安全メール (消費者庁)
食品（タブレット菓子）に類似した商品（ローションシート）の誤飲に注意！					513号 2020年7月22日発行
道路や坂道では乗らない！ペダルなし二輪遊具の事故に注意				159号 2020年8月4日	
ライターやマッチでの火遊びに注意！					515号 2020年8月6日発行
8月に多いスプレー缶によるやけどや皮膚障害に注意！-使用時に吸い込んで呼吸困難になる事故や、廃棄処理時に引火する事故が発生-	2020年8月7日 消費者庁				
手持ちミキサーでのけがに注意！					516号 2020年8月13日発行
家庭用の室内遊具で遊ぶときは安全対策を！					518号 2020年8月27日発行
窓やベランダからの子どもの転落事故に御注意ください！-網戸に補助錠を付ける、ベランダに台になる物を置かないなどの対策を-	2020年9月4日 消費者庁				
楽しいお弁当の時間に思いがけない事故も！					520号 2020年9月10日発行
ハイチェア（子ども用の座面の高い椅子）からの転落事故に注意！					521号 2020年9月17日発行
ペダルなし二輪遊具の事故に注意しましょう！					522号 2020年9月24日発行
事故防止のはずが…ベビーゲートの事故				161号 2020年9月29日	
10月10日は「転倒予防の日」、高齢者の転倒事故に注意しましょう！-転倒事故の約半数が住み慣れた自宅で発生しています-	2020年10月8日 消費者庁				
真夏でなくても車内での熱中症に注意しましょう！					524号 2020年10月8日発行
抱っこひも使用時の転落事故に注意！					525号 2020年10月15日発行
はさみなどの刃物を子どもが勝手に使わないように！					526号 2020年10月22日発行
赤ちゃんの寝具に適しているのは、ふかふか？それとも固め？					529号 2020年11月5日発行
0～1歳児のベッドからの転落事故に御注意ください！-頭部を負傷する事故に加え、窒息事故も報告されており、ベビーベッドの安全基準が見直されています-	2020年11月13日 消費者庁				
冬季に多発する高齢者の入浴中の事故に御注意ください！-自宅の浴槽内での不慮の溺水事故が増えています-	2020年11月19日 消費者庁				
オンラインでおもちゃを買うとき、どんなことに注意していますか？					531号 2020年11月19日発行
暖房器具や加湿器でのやけどに注意しましょう					532号 2020年11月26日発行
遊戯施設におけるトランポリンでの事故にご注意ください！-骨折や、神経損傷等の重傷例も-	2020年12月9日 消費者庁・国民生活センター	No.360※ 2021年3月発行			
チャイルドシートを正しく使用し安全なお出かけを！					534号 2020年12月10日発行
ゆたんぽを安全に正しく使用しましょう！-ゆたんぽの破損・破裂等によりやけど事故が発生しています-	2020年12月16日 消費者庁				
死亡事故も！餅による窒息に注意			382号 2020年12月16日発行		
ご家庭でおむつを替えるときの転落に注意してください					535号 2020年12月17日発行
ストーブやヒーターでのやけどに注意！				165号 2020年12月22日	
年末年始、餅による窒息事故に御注意ください！-加齢に伴い、嚥む力や飲み込む力が衰えてきます。小さく切って、少量ずつ食べましょう-	2020年12月23日 消費者庁				
子どもの急性アルコール中毒に注意！					536号 2020年12月24日発行
ベビーバス使用中の思わぬ事故に注意しましょう！					537号 2021年1月7日発行

表30-3 医療機関ネットワークの情報の活用実績

公表テーマ名等	公表（注意喚起）	リーフレット 「くらしの危険」	メールマガジン		
			見守り新鮮情報	子どもサポート情報	子ども安全メール （消費者庁）
自転車同乗の子どもがスポーク外傷で10針以上縫うけが！					538号 2021年1月14日発行
食品による子どもの窒息・誤嚥事故に注意！－気管支炎や肺炎を起こすおそれも、硬い豆やナッツ類等は5歳以下の子どもには食べさせないで－	2021年1月20日 消費者庁				540号※ 2021年1月28日発行
機械式立体駐車場での子どもの事故に気を付けて！					539号 2021年1月21日発行
おもつ交換台からの子どもの転落 頭部損傷のリスクが高く入院する事例も		No.359 2021年1月発行			
薬の包装シートの誤飲に注意			385号 2021年2月2日発行		
ベビーカーからの転落事故に注意！					541号 2021年2月4日発行
キッチンでの刃物によるけがに注意！					542号 2021年2月10日発行
ガソリン携行缶の取り扱いに注意－取り扱いを誤るとガソリンの漏えいや噴出の原因に－	2021年2月18日 国民生活センター				
ドアや窓の開閉時の指挟み事故に注意しましょう！					543号 2021年2月18日発行
おもちゃなど小さなものを誤飲する事故に注意！					544号 2021年2月25日発行
子どもの手の届くところに熱いお湯などを置いていませんか					545号 2021年3月4日発行
家具類の転倒防止対策は、地震への備えだけでなく子どもの事故防止にも重要です					546号 2021年3月11日発行
危険！食品による窒息事故				168号 2021年3月16日	
リチウムイオン電池及び充電器の使用に関する注意	2021年3月18日 国民生活センター				
ボタン電池誤飲を防ぐために！電池を使う製品は子どもの手の届かないところに置きましょう。					547号 2021年3月18日発行
乳幼児のたばこの誤飲に注意しましょう！－加熱式たばこは紙巻たばこより誤飲しそうな割合が高く、より注意が必要です－	2021年3月19日 消費者庁				
子どもを乗せた際の自転車事故に注意！					548号 2021年3月25日発行

（注）※は公表（注意喚起）の資料名を「公表テーマ名等」の名称としているため、各媒体の資料名とは異なる。

国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に 寄せられた相談

「国民生活センター越境消費者センター（CCJ：Cross-border Consumer center Japan）」は、海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口で、専用のホームページ（<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>）上の相談受付フォーム、メールおよびFAXで相談を受け付けている。CCJは、2011年11月に消費者庁の調査事業として設置され、2015年度からは国民生活センターの恒常的事业として運営されている。

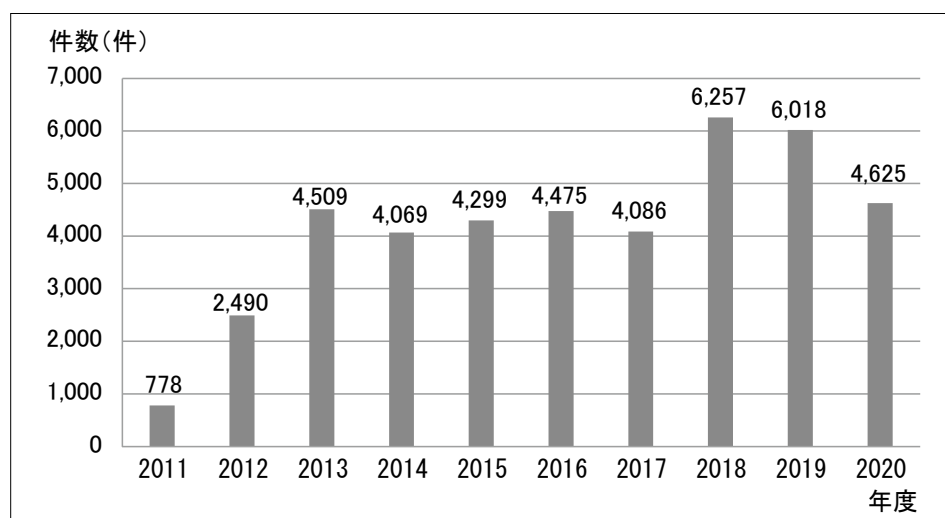
以下では、2020年度にCCJで受け付けた相談の概況を報告する*¹。

（1）相談件数等

1）年度別相談件数

CCJに寄せられた相談件数を年度別にみると、2011年度778件*²、2012年度2,490件、2013年度4,509件、2014年度4,069件、2015年度4,299件*³、2016年度4,475件、2017年度4,086件、2018年度6,257件、2019年度6,018件、2020年度4,625件*⁴となっている。2018年にCCJのホームページをリニューアルし*⁵、スマートフォン対応にしたこともあり、2018年度以降は6,000件以上の相談が寄せられている（**図11**）。なお、2019年4月23日より「CCJ-Chatbot」の運用を開始し、一定の消費者トラブルについて相談者自らが迅速に対応することができるよう情報提供を行っているところ、2019年度は2,320件、2020年度は4,067件のアクセスがあった。

図11 年度別相談件数



* 1 データは2021年6月2日現在のもの。

* 2 CCJは、2011年11月に消費者庁において開設。

* 3 消費者庁から国民生活センターへの移管に伴い、2015年4～5月の2カ月間はCCJの相談窓口を一時閉鎖している。

* 4 2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言を受けた勤務体制の影響で、2020年4月10日（金）18時から6月1日（月）9時30分まで消費者相談の新規受付を停止した。

* 5 2018年度よりCCJの業務を完全内製化したことに伴う。

2) 相談者の属性*⁶

①性別

相談者の性別は、男性48.1%、女性51.8%とほぼ同数となっている(表31)。

②年代

相談者を年代別にみると、各年代から一定割合相談が寄せられている。2019年度と比較すると、60歳以上の割合が減少する一方、30歳代～40歳代からの相談の割合が増加した(表32)。

表31 相談者の性別件数と割合

性別	2020年度	(参考) 2019年度
	上段：件数 下段：割合 (%)	上段：件数 下段：割合 (%)
男性	2,223 (48.1)	2,975 (49.4)
女性	2,395 (51.8)	2,985 (49.6)
団体等	0 (0.0)	0 (0.0)
不明	7 (0.2)	58 (1.0)

表32 相談者の年代別件数と割合

年代	2020年度	(参考) 2019年度
	上段：件数 下段：割合 (%)	上段：件数 下段：割合 (%)
20歳未満	121 (2.6)	141 (2.3)
20歳代	915 (19.8)	1,193 (19.8)
30歳代	1,060 (22.9)	1,184 (19.7)
40歳代	1,109 (24.0)	1,339 (22.2)
50歳代	797 (17.2)	1,061 (17.6)
60歳代	391 (8.5)	572 (9.5)
70歳代	166 (3.6)	339 (5.6)
80歳以上	35 (0.8)	64 (1.1)
不明	31 (0.7)	125 (2.1)

(2) 相談の内容

1) 取引類型

「電子商取引」(オンラインショッピング)(99.8%)が100%近くを占める。新型コロナウイルスの影響により、海外渡航に制限のあった2020年度は、海外旅行先等での「現地購入」に関するものはわずか0.1%にとどまっている(表33)。なお、「その他」には電話での取引等が含まれる。

表33 取引類型別件数と割合

取引類型	2020年度	(参考) 2019年度
	上段：件数 下段：割合 (%)	上段：件数 下段：割合 (%)
電子商取引	4,616 (99.8)	5,891 (97.9)
現地購入	5 (0.1)	101 (1.7)
その他・不明	4 (0.1)	26 (0.4)

2) 決済手段

決済手段としては、「クレジットカード」による支払いが最も多く、60.3%を占めているが、2019年度と比較すると約15%減少している。詐欺的な事業者によく用いられる*⁷「金融機関振込」は10.0%で、2019年度の6.2%と比べると増加している。「その他」にはデビットカードや暗号資産のほか、決済前の相談が含まれる。これらと、「資金移動」「電子マネー・プリペイドカード」を合わせた割合は、2019年度から約8%増加している(表34 66頁)。

* 6 本項以降は、2020年度にCCJに寄せられた相談(4,625件)について分析している。なお、表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

* 7 「クレジットカード」支払いの場合は、事業者はクレジットカード会社からの入金を待たねばならないが、「金融機関振込」の場合は即時に口座から引き出しができることから、詐欺的な事業者は「金融機関振込」を用いる傾向にあると考えられる。

表34 決済手段別件数と割合

決済手段	2020年度		(参考) 2019年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
クレジットカード	2,789 (60.3)		4,509 (74.9)	
金融機関振込	462 (10.0)		374 (6.2)	
現金	330 (7.1)		178 (3.0)	
資金移動	242 (5.2)		206 (3.4)	
電子マネー・ プリペイドカード	86 (1.9)		57 (0.9)	
その他	692 (15.0)		614 (10.2)	
不明	24 (0.5)		80 (1.3)	

3) トラブル類型

「解約トラブル」は、2015年度以降、最も多いトラブル類型となっており、相談全体の52.3%を占めるが、2019年度の56.8%と比較するとやや減少している。要因としては、2019年度に多かったPCソフトウェアの解約トラブル*⁸や、チケットの転売仲介サイトで購入したラグビーワールドカップ観戦チケットなどに関する相談が減少したことが挙げられる。次いで、「詐欺・模倣品トラブル」(「詐欺疑い」および「模倣品到着」*⁹)が19.2%と多く、2019年度より増加している(表35)。

表35 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2020年度		(参考) 2019年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
解約	2,418 (52.3)		3,417 (56.8)	
詐欺疑い	631 (13.6)		498 (8.3)	
商品未到着	401 (8.7)		418 (6.9)	
模倣品到着	259 (5.6)		239 (4.0)	
返品	174 (3.8)		140 (2.3)	
不良品	88 (1.9)		77 (1.3)	
不当請求	49 (1.1)		117 (1.9)	
その他	605 (13.1)		1,112 (18.5)	

* 8 パソコンの画面上に、ポップアップでウイルス感染やセキュリティに関するメッセージが表示されたため、表示された番号に電話したところ遠隔操作によりPCセキュリティソフトの購入をさせられたなどというトラブル。

* 9 「詐欺疑い」は、注文および決済の事実が確認できるにもかかわらず、何も届かないまま事業者とのコミュニケーションが途絶え(または事業者が合理的な対応をしない)、かつ事業者の実体が正確に把握できない相談を指す。「模倣品到着」は、広義には詐欺と考えられるが、模倣品到着に関する事実と傾向を把握するため区別している。他方、「商品未到着」は、事業者の実体が確認できる相談を指しており、「詐欺疑い」や「模倣品到着」とは異なる。

4) 商品・サービス類型

「衣類」、スニーカーやブーツ等の「履物」、化粧品、バッグ・腕時計・装飾品等の「身の回り品」をみると、2019年度はこの3つで相談全体の20%弱であったが、2020年度は「履物」が若干減少したものの、「衣類」と「身の回り品」の割合が増加し、相談全体の約24%となった。

「役務・サービス」は34.9%で最も多いが、2019年度に比べて、全体の相談に占める割合で見ると約2%、件数では600件近く減少した。これは2019年度に多かったチケット転売仲介サイトに関する相談が減少したことが要因とみられる。

2019年度は2番目に多かった「ソフトウェア」は、PCソフトウェアの解約トラブル^{*10}に関する相談が減少したことから、2019年度の15.8%（950件）から5.3%（243件）と、大幅に減少した。

航空券や宿泊の予約に関する相談には、プラットフォームであるOTA（Online Travel Agency）を利用した取引も含まれる。特に「航空券」は、2019年度の8.2%から11.6%に増加した。これは新型コロナウイルスの影響で、2019年度末ごろから航空券の解約に関する相談が増加したことが要因とみられる（表36）。

表36 商品・サービス類型別件数と割合

商品・サービス類型	2020年度		(参考) 2019年度
	上段：件数	下段：割合 (%)	
役務・サービス	1,612 (34.9)		2,210 (36.7)
衣類	652 (14.1)		607 (10.1)
趣味用品	554 (12.0)		469 (7.8)
航空券	538 (11.6)		495 (8.2)
身の回り品	335 (7.2)		401 (6.7)
ソフトウェア	243 (5.3)		950 (15.8)
家具・家電	206 (4.5)		174 (2.9)
履物	133 (2.9)		187 (3.1)
食品・日用品	78 (1.7)		85 (1.4)
宿泊	52 (1.1)		171 (2.8)
健康補助食品	34 (0.7)		50 (0.8)
その他	150 (3.2)		128 (2.1)
不明	38 (0.8)		91 (1.5)

*10 前掲*8参照

5) CCJに寄せられた相談の相手先事業者所在地

事業者所在地が判別できた相談^{*11}について相手方事業者の所在地をみると、2019年度に引き続き「アメリカ」が最多となり、事業者所在地が判別できた相談に占める割合は23.2%であった。続いて「中国」(12.6%)、「イギリス」(9.2%)、「香港」(6.0%)の順で多く、この4カ所で過半数(51.0%)を占めている。2019年度に2位だった「スイス」は、チケット転売仲介サイト運営事業者の所在地であったが、同トラブルが減少したため、上位10位から外れた。

「アメリカ」「中国」「イギリス」「香港」では、役務・サービス、趣味用品、衣類に関する相談が上位を占めている。「スペイン」は、航空券の解約トラブルに関する相談も含まれる(表37)。

表37 事業者所在地別件数と割合

2020年度		(参考) 2019年度	
上段：件数		下段：割合(%)	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	699 (23.2)	アメリカ	888 (21.5)
中国	380 (12.6)	スイス	525 (12.7)
イギリス	278 (9.2)	中国	416 (10.1)
香港	180 (6.0)	イギリス	269 (6.5)
スペイン	162 (5.4)	シンガポール	259 (6.3)
シンガポール	143 (4.7)	スペイン	215 (5.2)
キプロス	128 (4.2)	香港	183 (4.4)
マレーシア	122 (4.0)	カナダ	156 (3.8)
韓国	89 (2.9)	キプロス	113 (2.7)
ドイツ	54 (1.8)	オランダ	87 (2.1)
その他の国・地域	783 (25.9)	その他の国・地域	1,016 (24.6)

*11 2020年度の相談(4,625件)から、事業者所在地が不明の相談(1,294件)および事業者が国内だった相談(313件)を除いた3,018件を母数としている。2019年度についても相談総件数(6,018件)から所在地不明(1,507件)および国内(384件)を除いた4,127件を母数としている。

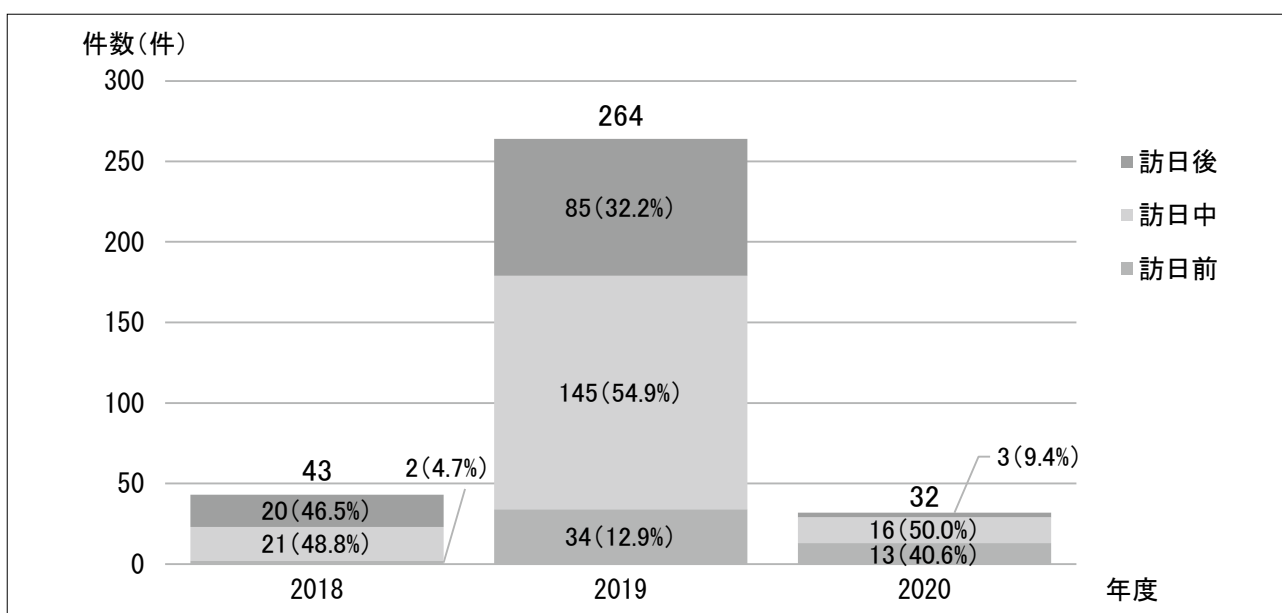
国民生活センター訪日観光客消費者 ホットラインに寄せられた相談

「訪日観光客消費者ホットライン (Consumer Hotline for Tourists)」(以下「訪日窓口」という)は、日本を訪れた外国人観光客が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に相談ができる三者間通訳を利用した電話相談窓口である。2018年12月から英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語での相談を受け付け、2020年4月からはフランス語を追加し、現在、計7カ国語での相談を受け付けている。2020年度は、新型コロナウイルスの影響により訪日観光客数が激減し、それに伴い訪日窓口への相談も例年に比べて減少した。以下では、2020年度に訪日窓口で受け付けた125件の相談のうち、訪日観光客から寄せられた32件の相談について概況を報告する*¹。

1. 各年度における相談時期別件数

2020年度の訪日観光客からの相談32件を相談時期別にみたところ、訪日前の相談が13件(40.6%)、訪日中の相談が16件(50.0%)、訪日後の相談が3件(9.4%)であった。訪日前の相談の全体に占める割合は、2019年度の12.9%から、2020年度は40.6%に増加した。訪日前の相談は、新型コロナウイルスの影響による宿泊施設の予約キャンセルに関する相談が目立った。訪日中の相談においても、宿泊施設に関する相談が大半を占めた。訪日後の相談においては、観光した際に店舗で購入した商品に関する相談などが寄せられた(図12)。

図12 各年度*²における相談時期別件数



* 1 2020年4月27日～5月29日は新型コロナウイルスの影響により訪日窓口の受付を休止した。

* 2 2018年度は、訪日窓口開設が2018年12月であるため、2018年12月から2019年3月末日までの集計である。

2. 対応言語別件数

言語別の相談件数では、「英語」が14件、「中国語」が14件であり、その2言語で、寄せられた相談の9割近くを占めた。「日本語」による相談も寄せられているが、これは相談者が日本語を話せるケースのほか、相談者の友人（日本人）から相談を寄せられるケースがあることによる。韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語での相談はなかった（表38）。

表38 対応言語別の件数と割合

対応言語	件数	割合 (%)
英語	14	43.8
中国語	14	43.8
日本語	4	12.5

(注) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

3. 相談の主な商品・サービス

訪日観光客からの相談を商品・役務等別分類で見ると、2019年度同様、2020年度もホテルや民泊などの「宿泊施設」に関する相談が14件と最も多く寄せられた。「宿泊施設」に次いで、2019年度は、訪日中に利用した飲食店でのトラブルや買い物に関して「外食」「健康食品」「化粧品」などが上位であったのに対し、2020年度は、新型コロナウイルスの影響により訪日中の相談が減少したため、「コンサート」や「商品一般」が上位であった。

表39 主な商品・役務等別分類の件数と割合

商品・役務等別分類	件数	割合 (%)
宿泊施設	14	43.8
コンサート	2	6.3
商品一般	2	6.3
その他	14	43.8

(注) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

2020年度に寄せられた相談のうち「宿泊施設」については、「日本の入国制限により、やむを得ずホテルをキャンセルしたところ、ホテルから宿泊料を一切返金しないと言われた」「新型コロナウイルスの影響によりオリンピックが延期となり、ホテルの予約をキャンセルしたが、宿泊日の延期のみの対応で、返金に応じてくれない」など新型コロナウイルスの影響により日本に来ることができなかった訪日前の相談が寄せられた。

「コンサート」については、「日本で公演予定のコンサートに行く予定だったが、新型コロナウイルスの影響でコンサートが中止となった。チケットの払い戻しについて確認したいが、販売会社と連絡が取れない」など、コンサート中止に伴うチケット代金の払い戻しに関する相談が寄せられた。

「商品一般」については、クレジットカードへの身に覚えのない請求や免税手続きに関する店舗の対応に関しての相談であった。

「その他」の14件については、それぞれ異なる商品・役務に関する相談であり、訪日中の移動手段に関する相談や訪日中に購入した商品に関する相談などがみられた（表39）。

4. 相談の内容

相談内容別にみると「契約・解約」「接客対応」に関するものが大半であり、新型コロナウイルスの影響による宿泊施設など各種サービスのキャンセルに伴う事業者の対応に納得ができないとするものが目立った。

II

消費生活関連資料

全国の商品テスト概要

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等で実施された「苦情処理テスト^{*1}」「商品テスト（比較・試買テスト）^{*2}」の実態を調査している。

都道府県中央センター、一部支部センター、政令指定都市センター、市区町村センターなど計1,105センターを対象に調査票を郵送し、1,009センターが回答した（回収率91.3%）。

1 苦情処理テスト

2020年度に全国の消費生活センター等および国民生活センターで実施された苦情処理テストの総件数は627件^{*3}で、2019年度より117件（対前年度比15.7%）減少した（表40）。

苦情処理テストを実施したのは、都道府県29センター、政令指定都市11センター、市区町村110センターおよび国民生活センターの合計151センターであった。

表40 苦情処理テスト件数の推移

年度	総件数	対前年度増加率(%)	実施機関数
2014	1,312	△ 12.8	228
2015	1,110	△ 15.4	203
2016	1,064	△ 4.1	204
2017	940	△ 11.7	199
2018	873	△ 7.1	193
2019	744	△ 14.8	155
2020	627	△ 15.7	151

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

- * 1 消費者からの消費生活にかかる苦情相談について、原因を究明するもの。
- * 2 複数の商品について、品質・性能等、さまざまな角度から比較し、評価を行うもの。
- * 3 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの。

(1) 商品別分類の件数

「住居品」が192件（30.6%）と最も多く、次いで「保健衛生品」109件（17.4%）、「教養娯楽品」96件（15.3%）、「被服品」76件（12.1%）であった（表41）。この4つの商品別分類で7割強を占めており、これらに続いて「食料品」「クリーニング（被服品）」「車両・乗り物」「土地・建物・設備」等の順であった。2019年度より最も減少したのは「住居品」で、237件より45件（対前年度比19.0%）減少した。

表41 苦情処理テストの商品別分類ごとの実施機関別件数

商品別分類 実施機関	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	設備 土地・建物・	その他の商品	クリーニング (被服品)	クリーニング (その他)	合計
都道府県センター	41	85	2	39	43	41	6	8	3	25	0	293
政令指定都市センター	0	6	0	6	3	6	4	0	0	0	0	25
市区町村センター	11	47	1	14	33	25	6	5	3	9	1	155
国民生活センター	7	54	0	17	30	24	16	6	0	0	0	154
合計	59	192	3	76	109	96	32	19	6	34	1	627
※(総件数に占める割合)	(9.4%)	(30.6%)	(0.5%)	(12.1%)	(17.4%)	(15.3%)	(5.1%)	(3.0%)	(1.0%)	(5.4%)	(0.2%)	(100.0%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの。

(2) 外部依頼件数

テストの効率化や外部機関の専門知識を活用するなどの理由で、外部機関への依頼により実施された苦情処理テスト件数は、総件数627件のうち227件であった（表42）。また、総件数のうち国民生活センター実施分154件を除く苦情処理テスト件数合計473件における外部依頼の割合は48.0%で、2019年度の46.4%より1.6%増加した。

商品別分類ごとにみると、「住居品」が79件と最も多く、次いで「保健衛生品」42件、「教養娯楽品」34件の順であった。

表42 苦情処理テスト外部依頼件数

商品別分類 実施機関	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	設備 土地・建物・	その他の商品	クリーニング (被服品)	クリーニング (その他)	合計
都道府県センター	1	29	0	6	8	5	5	1	1	4	0	60
政令指定都市センター	0	6	0	6	3	6	4	0	0	0	0	25
市区町村センター	7	44	1	13	31	23	6	5	3	8	1	142
合計	8	79	1	25	42	34	15	6	4	12	1	227
苦情処理テスト件数合計 (国民生活センターを除く)	52	138	3	59	79	72	16	13	6	34	1	473
※(苦情処理テスト件数合計に 占める割合(外部依頼依存率))	(15.4%)	(57.2%)	(33.3%)	(42.4%)	(53.2%)	(47.2%)	(93.8%)	(46.2%)	(66.7%)	(35.3%)	(100.0%)	(48.0%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 外部依頼件数は、国民生活センターへの依頼を含む。

(3) 苦情処理テスト内容

苦情処理テストの内容を「危害に関するもの」「危険に関するもの」「その他品質・性能等」の3項目に分類すると、「その他品質・性能等」が425件（67.8%）と最も多く、「危害に関するもの」111件（17.7%）、「危険に関するもの」91件（14.5%）の順であった（表43）。

表43 苦情処理テストの商品別分類ごとの内容別件数

テスト内容 商品別分類	危害に関するもの	危険に関するもの	その他品質・性能等	合計
食料品	3 (5.1%)	0 (0.0%)	56 (94.9%)	59 (100.0%)
住居品	29 (15.1%)	54 (28.1%)	109 (56.8%)	192 (100.0%)
光熱水品	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (100.0%)	3 (100.0%)
被服品	6 (7.9%)	6 (7.9%)	64 (84.2%)	76 (100.0%)
保健衛生品	28 (25.7%)	8 (7.3%)	73 (67.0%)	109 (100.0%)
教養娯楽品	22 (22.9%)	14 (14.6%)	60 (62.5%)	96 (100.0%)
車両・乗り物	17 (53.1%)	7 (21.9%)	8 (25.0%)	32 (100.0%)
土地・建物・設備	5 (26.3%)	1 (5.3%)	13 (68.4%)	19 (100.0%)
その他の商品	1 (16.7%)	1 (16.7%)	4 (66.7%)	6 (100.0%)
クリーニング（被服品）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	34 (100.0%)	34 (100.0%)
クリーニング（その他）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	1 (100.0%)
合計	111 (17.7%)	91 (14.5%)	425 (67.8%)	627 (100.0%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) () 内は各商品分類に占める割合。

2 商品テスト（比較・試買テスト）

2020年度に全国の消費生活センター等および国民生活センターで実施された商品テスト（比較・試買テスト）の総件数は31件で、2019年度より1件（対前年度比3.1%）減少した（表44）。

商品テストを実施したセンター数は都道府県6センター、政令指定都市1センター、市区町村4センターおよび国民生活センターの合計12センターであった。

表44 商品テスト（比較・試買テスト）件数の推移

年度	総件数	対前年度増加率(%)	実施機関数
2014	51	4.1	19
2015	46	△ 9.8	19
2016	45	△ 2.2	19
2017	36	△ 20.0	15
2018	37	2.8	16
2019	32	△ 13.5	14
2020	31	△ 3.1	12

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（1）商品分類別件数

飲料や調理食品などの「食料品」が10件（32.3%）と最も多く、空調・冷暖房機器などの「住居品」8件（25.8%）、化粧品などの「保健衛生品」7件（22.6%）と続いた。この3つの商品別分類で8割を超え、これらに続いて「被服品」「教養娯楽品」「光熱水品」「車両・乗り物」の順であった（表45、図13 76頁）。

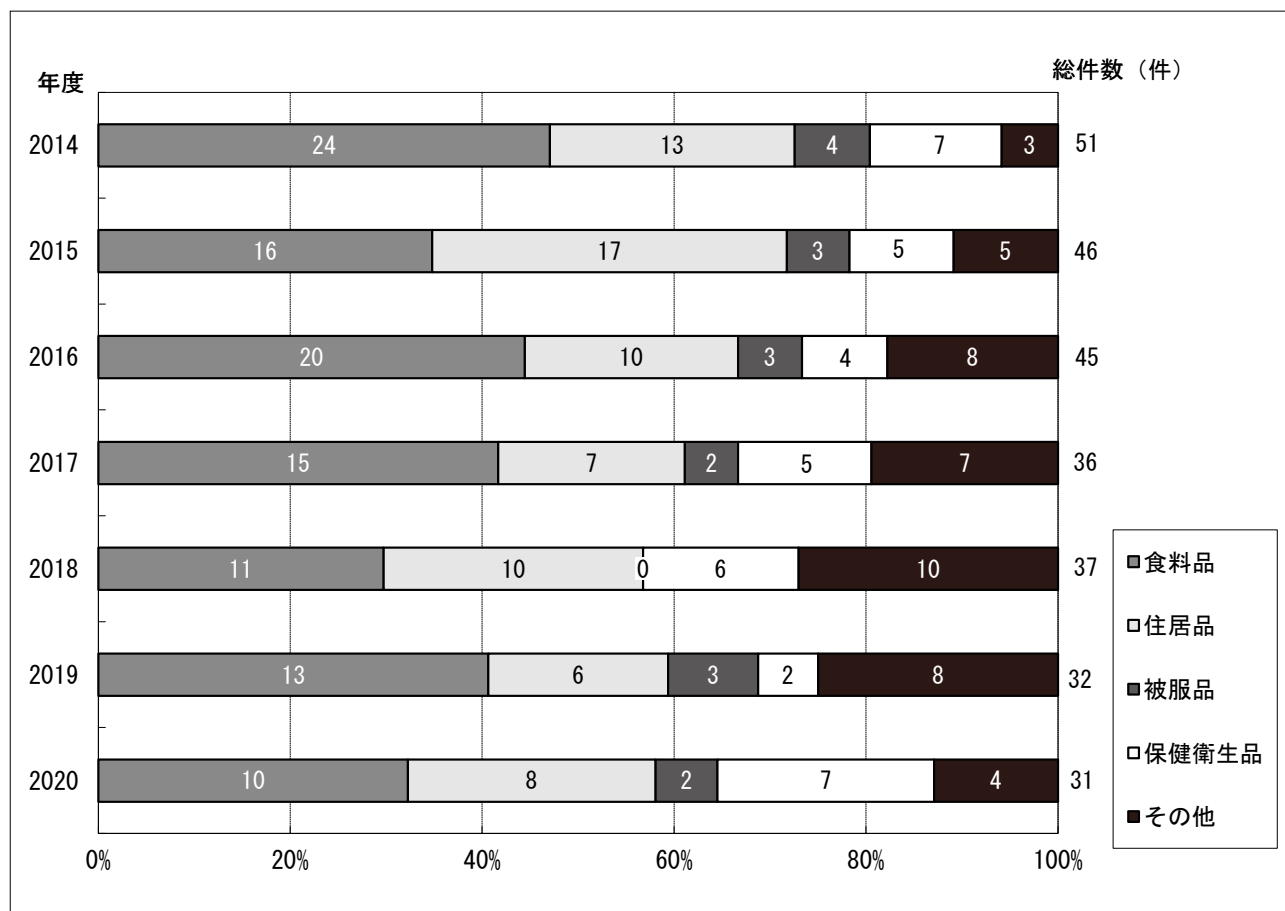
機関別に実施状況をみると、都道府県では「食料品」「保健衛生品」が各4件、「被服品」が2件、「住居品」「教養娯楽品」が各1件であった。政令指定都市では「食料品」1件であり、市区町村では「食料品」4件、「保健衛生品」2件、「住居品」1件であった。

表45 商品テストの商品別分類ごとの実施機関別件数

実施機関	商品別分類											合計
	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	
都道府県センター	0	4	1	0	2	4	1	0	0	0	0	12
政令指定都市センター	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
市区町村センター	0	4	1	0	0	2	0	0	0	0	0	7
国民生活センター	0	1	6	1	0	1	1	1	0	0	0	11
合計	0	10	8	1	2	7	2	1	0	0	0	31
※（総件数に占める割合）	(0.0%)	(32.3%)	(25.8%)	(3.2%)	(6.5%)	(22.6%)	(6.5%)	(3.2%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図13 商品テスト年度別件数（商品別分類）



(注) 「その他」は「商品一般」「光熱水品」「教養娯楽品」「車両・乗り物」「土地・建物・設備」「その他の商品」「クリーニング」をまとめたもの。

参考資料

1. 機関別テスト実施状況（件数）

(1) 都道府県センター

都道府県名	苦情処理テスト	商品テスト
北海道	154	4
青森県	2	0
岩手県	0	1
宮城県	1	0
秋田県	0	0
山形県	0	0
福島県	1	0
茨城県	0	0
栃木県	0	0
群馬県	4	0
埼玉県	16	2
千葉県	10	0
東京都	14	0
神奈川県	2	1
新潟県	1	0
富山県	3	0
石川県	4	0
福井県	6	1
山梨県	0	0
長野県	1	0
岐阜県	0	0
静岡県	1	3
愛知県	13	0
三重県	0	0
滋賀県	2	0
京都府	3	0
大阪府	8	0
兵庫県	30	0
奈良県	4	0
和歌山県	0	0
鳥取県	0	0
島根県	0	0
岡山県	0	0
広島県	4	0
山口県	0	0
徳島県	0	0
香川県	0	0
愛媛県	0	0
高知県	1	0
福岡県	1	0
佐賀県	1	0
長崎県	0	0
熊本県	3	0
大分県	0	0
宮崎県	1	0
鹿児島県	1	0
沖縄県	1	0
合計	293	12

(2) 政令指定都市センター

都市名	苦情処理テスト	商品テスト
札幌市	1	1
仙台市	0	0
さいたま市	2	0
千葉市	1	0
横浜市	5	0
川崎市	3	0
相模原市	0	0
新潟市	0	0
静岡市	1	0
浜松市	0	0
名古屋市	1	0
京都市	0	0
大阪市	5	0
堺市	0	0
神戸市	0	0
岡山市	1	0
広島市	3	0
北九州市	2	0
福岡市	0	0
熊本市	0	0
合計	25	1

(3) 市区町村センター

市区町村等名	苦情処理テスト	商品テスト
函館市	0	1
釧路市	2	0
帯広市	1	1
江別市	1	0
五所川原市	1	0
三沢市	1	0
山形市	1	0
米沢市	1	0
酒田市	1	0
古河市	1	0
坂東市	1	0
稲敷市	1	0
足利市	3	0
日光市	1	0
高崎市	2	0
館林市	1	0
川越市	4	0
熊谷市	2	0
川口市	2	0
所沢市	2	0
飯能市	1	0
本庄市	1	0
春日部市	2	0
入間市	2	0
朝霞市	1	0
北本市	1	0
坂戸市	1	0
鶴ヶ島市	1	0
ふじみ野市	1	0
船橋市	1	0
習志野市	2	0
八街市	1	0
香取市	2	0
大網白里市	1	0
港区	2	3
新宿区	1	0
文京区	1	0
台東区	1	0
江東区	2	0
品川区	1	0
目黒区	3	0
世田谷区	1	0
杉並区	1	0
北区	5	0
練馬区	3	0
足立区	2	0

市区町村等名	苦情処理テスト	商品テスト
江戸川区	1	0
八王子市	2	0
青梅市	1	0
昭島市	1	0
小金井市	2	0
日野市	2	0
国分寺市	1	0
稲城市	1	0
西東京市	1	0
横須賀市	2	0
平塚市	1	0
鎌倉市	1	0
茅ヶ崎市	1	0
厚木市	1	0
大和市	1	0
座間市	1	0
富山市	1	0
金沢市	3	0
福井市	1	0
あわら市	1	0
坂井市	1	0
長野市	1	0
東御市	1	0
富士宮市	0	2
藤枝市	1	0
豊橋市	4	0
岡崎市	1	0
春日井市	1	0
豊田市	1	0
常滑市	1	0
東郷町	1	0
大津市	2	0
野洲市	1	0
京田辺市	1	0
岸和田市	1	0
豊中市	1	0
池田市	1	0
泉大津市	1	0
高槻市	2	0
茨木市	2	0
八尾市	1	0
寝屋川市	3	0
羽曳野市	2	0
門真市	1	0
東大阪市	3	0
四條畷市	1	0

市区町村等名	苦情処理テスト	商品テスト
大阪狭山市	1	0
相生市	1	0
加古川市	2	0
宝塚市	1	0
播磨町	3	0
香美町	1	0
大和郡山市	1	0
天理市	1	0
橋本市	1	0
米子市	1	0
松江市	1	0
庄原市	1	0
山陽小野田市	1	0
今治市	1	0
久留米市	1	0
唐津市	1	0
宮崎市	1	0
鹿児島市	1	0
沖縄市	1	0
うるま市	1	0
合計	155	7

2. 商品テストの商品別分類ごとの一覧

(1) 食料品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食料品一般	災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査	2011年に発生した東日本大震災から10年の節目を迎える。内閣府が2016年に実施した意識調査によると、住んでいる地域に大災害が発生すると考えている人は6割を超え、災害に対する取り組みとして、38.2%の人が食料や飲料水を蓄えているとされている。また、「令和元年 国民健康・栄養調査」(厚生労働省)によると、災害時に備えて非常用食料を用意している世帯の割合は53.8%にのぼる。一方、PIO-NETには、災害用に備蓄している食品に関する相談が、2015年度以降の5年あまりの間に207件寄せられており、カビが生えた等の相談もみられる。備蓄食品は家庭で長期間保存することが想定され、保存状況によっては安全性や品質に問題が発生する可能性が考えられる。そこで、災害に備えた食品の備蓄にかかる消費者アンケートを実施し、消費者が自宅で備蓄している食品を収集し、品質等にかかるテストを行い、消費者へ情報提供した	国民生活センター
	穀類	即席カップ麺の残したスープの塩分量の調査	医薬基盤・健康・栄養研究所によれば、即席カップ麺は20歳以上の食塩摂取源食品1位で、摂取平均値5.5g/日と高い値となっていることを踏まえ、実際の喫食においてスープを残すことでどの程度塩分摂取が抑えられるのか調べ、啓発等の資料として活用する
肉類	肉類	量目検査。消費者の計量意識および商品知識を身に付けさせるとともに、事業者には正確な計量を促すことを目的としている	富士宮市
野菜・海藻	ほうれん草の硝酸イオンとミネラル含有量の調査	食の安全を求める消費者ニーズへの対応と地産地消の推進を図るため、北海道産(十勝)と道外産のほうれん草を比較調査した	帯広市
油脂・調味料	ウスターソース類(消費者団体との共同テスト)	ウスターソース類について、表示確認、他の身近な調味料との成分(熱量および塩分量)比較、試食評価を実施した	福井県
	だしパック	手軽に本格的な味を再現でき、減塩効果やカロリーオフなどの健康面からも注目を浴びているだしパックについて、うま味成分の含有量、食したときのうま味の感じ方を比較した	札幌市
果物	ドライフルーツ	アンケートによる喫食状況調査および成分分析(カリウム・糖類)	静岡県
菓子類	ビタミンC含有量表示のある飴の品質	ビタミンC含有量の表示のある飴10銘柄のビタミンC量、糖類含有量をテストした	北海道
食調理	調理食品	量目検査。消費者の計量意識および商品知識を身に付けさせるとともに、事業者には正確な計量を促すことを目的としている	富士宮市
その他	食品に含まれるカフェイン	アンケートによる喫食状況調査および成分分析(カフェイン量)	静岡県

(2) 住居品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食器・台用品	メラミン樹脂食器類	ホルムアルデヒドの溶出	函館市
	取っ手が破損した粉つぎ器	「粉つぎ器を初めて使用した後に、洗ってから置いていたところ、取っ手が破損し飛び散った。破損した原因を調べてほしい」という内容のテスト依頼が寄せられた。当該品について破損部の調査を行ったところ、亀裂(クラック)の起点部には溶剤クラックに特有の平坦で鏡面状の破面がみられた。また、同型品を用いて、取っ手(ハンドル)に食用油を付着させるテストを行ったところ、水洗いして20時間経過後に大きな音とともに取っ手が破損し、取っ手の破損と板バネが飛散した。当該品を所有している人は、取っ手部分等にひび割れなど異常があった場合は使用を中止し、不明点は事業者にお問い合わせすること。また、ひび割れなど異常がなかった場合も、使用後のお手入れでは油分が残らないよう食器用洗剤で十分に洗うようすることを消費者へ情報提供した	国民生活センター

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
洗浄剤等	物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」	新型コロナウイルスの感染拡大により、除菌や消毒をうたう商品の需要が高まり、店頭にはさまざまな商品が販売されているなか、ウイルス対策等をうたい次亜塩素酸水として販売されている商品が多数みられる。2020年6月に3省庁連名で公表された「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」において、物に付着したウイルス対策の手法の1つとして、次亜塩素酸水が挙げられている。次亜塩素酸水の性質や取り扱いにおいては、製法と原料が基礎的な情報となるとされ、また、効力は有効塩素濃度（残留塩素濃度）と酸性度が指標となるとされている一方で、次亜塩素酸濃度やpH、製法や原料が明記されていない商品が多いという報告もされている。PIO-NETには、新型コロナウイルスに関連した相談のうち、次亜塩素酸水に関する相談が498件寄せられ、中には、手に刺激を感じた等の危害が発生したという事例もみられた。そこで、市販されている「次亜塩素酸水」15銘柄について、有効塩素濃度やpH、表示等について調べ、消費者へ情報提供した	国民生活センター
	柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供(2020年)	国民生活センターでは2013年に、PIO-NETに寄せられる「柔軟仕上げ剤のにおい」に関する相談件数が増加傾向にあるとして情報提供を行ったが、それ以降も「柔軟仕上げ剤のにおいがきつくて頭が痛くなる」などの相談情報が毎年年間130～250件程度寄せられている。2013年に実施したテストでは、強い芳香のある柔軟仕上げ剤を使用した洗濯物を室内に干した場合に、においのある成分もにおいのない成分も含んだ、揮発しやすい成分が多く放散されることも確認された。そこで、新たに寄せられた相談情報の内容を分析し、併せて現在販売されている柔軟仕上げ剤を使用した洗濯物から放散される、総揮発性有機化合物（TVOC）やにおいの強さ、現在販売されている商品の表示を調べ、商品選択や使用に当たっての注意点等を消費者へ情報提供し、関係機関への要望および情報提供した	国民生活センター
家具・寝具	エアーマットの空気漏れに注意	内蔵された電動ポンプで空気を充填（じゅうてん）するエアーマットに関する相談が近年急増している。PIO-NETでは2020年10月までの約5年間に、エアーマットに関する相談が442件寄せられており、そのうち約7割が空気漏れに関する相談だった。そのうち、空気漏れに関連した危害・危険事例は9件みられ、「空気が漏れて身動きができなくなった」「空気が漏れて転げ落ちけがを負った」といった内容であった。当センターにも、エアーマットの空気漏れに関するテスト依頼が消費生活センターから寄せられている。そこで、主に空気漏れに関する事故事例の再現テストを行い、エアーマットの使い方について消費者へ情報提供した	国民生活センター
照明器具	クリップライト	「クリップライトを使用してカバーに触ったところ火傷した」という相談が寄せられた。クリップライト6品目について温度を測定し、その結果を情報提供した	神奈川県
他の住居品	ガソリン携行缶の取り扱いに注意	ガソリン携行缶はガソリンを運搬するための金属製の容器で、ホームセンターや自動車用品店などの実店舗、インターネット通信販売などで販売されている。ガソリンの貯蔵、取り扱い、運搬方法等については消防法令により規定され、ガソリン携行缶以外のポリタンクなどにガソリンを入れて運搬することは禁止されている。そのため、給油等でガソリンを運搬する場合はガソリン携行缶を使用する必要がある。これまでに各地の消費生活センターからガソリン携行缶に関するテスト依頼を3件受け、いずれも保管中にガソリンが漏れいしており、このうち2件は、保管中の温度変化による内圧の変化の繰り返しによって亀裂が生じ、ガソリンが漏れいしたと考えられた。さらに、高温になる場所でガソリンが入ったガソリン携行缶を保管し、内圧が上昇した状態でキャップを外すと、中のガソリンが噴出する危険性がある。そこで、ガソリン携行缶の取り扱いに関する危険性を検証し、消費者へ注意喚起した	国民生活センター
	ガソリンが漏れいする危険性があるガソリン携行缶	ガソリン携行缶に関する商品テストを実施していたところ、消防法令で定める試験基準に一部不適合で、キャップからガソリンが漏れいする危険性がある商品があることが分かったため、消費者へ情報提供した	国民生活センター

(3) 光熱水品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
他の光熱水品	リチウムイオン電池および充電器の使用に関する注意	高容量化、小型化、そして安全性の確保によって利便性が向上し、さまざまな商品に使用されるようになったリチウムイオン電池は、多くのエネルギーを蓄えられる一方で、近年、電車内などで、カバンに入っていたモバイルバッテリー等からの発煙、発火といった事故がしばしば報道されている。また、東京消防庁の「令和2年版 火災の実態」(令和2年9月発行)では、リチウムイオン電池関連の製品からの火災は年々増加していると報告されている。PIO-NETにも「充電端子が発熱、発煙した」「リチウムイオン電池が膨張した」「スマートフォン本体が発熱した」といったリチウムイオン電池や充電の際の危害や危険にかかる相談が継続的に寄せられており、中には充電中に爆発し火災になったという事例もみられた。そこで、依頼をもとに当センターでテストを実施した事例を紹介し、加えて事故の再現テスト等を実施し、消費者へ情報提供した	国民生活センター

(4) 被服品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
紳士・婦人洋服	光と汗の複合作用による変色	光と汗の複合作用について繊維素材(セルロース系40%以上の15銘柄、ポリエステル100%の5銘柄)の違い、汗の成分や濃度の違い、光の照射量の違い、洗濯の有無における変色をテストした	北海道
他の身の回り品	小型折りたたみ傘	(1) 表示事項、(2) 外観観察、(3) 耐久性、(4) 傘の骨の強度、(5) 耐漏水性、(6) はっ水度を10検体調査した。2検体の表示が不適正であった。4検体の傘骨が強度不足であった	埼玉県

(5) 保健衛生品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
保健衛生品一般	消毒・除菌用アルコール	エタノールの濃度について25検体を調査した。濃度が表示されているものは、表示を大きく下回るものは無かった。表示されていないものは、29～73vol%で大きなばらつきがあった	埼玉県
	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度	手指からの新型コロナウイルスの除去には、流水と石けんでの手洗いが有効とされているが、それができないときにアルコール消毒液が有効であるとされているなか、PIO-NETには、新型コロナウイルスに関連した相談のうち、除菌や消毒等を目的とするアルコール含有商品について、商品の安全・品質や表示に関する相談情報が、2020年7月末までで689件寄せられている。2020年度に入り除菌・消毒・手指洗浄用アルコールに関するテスト依頼が当センターにも複数件あり、商品テストの結果、商品本体の表示等に問題がみられるものがあった。そこで、現在販売されている除菌・消毒・手指洗浄用アルコールを対象に、エタノール濃度や表示等を調べ、消費者へ情報提供した	国民生活センター
医療用具	非接触式温度計・体温計	非接触式温度計もしくは非接触式体温計4銘柄での電子体温計による実測体温と測定結果比較、測定距離や環境温度等による測定結果への影響をテストした	北海道
	体温計	新型コロナウイルス感染症の判定で注目された体温計にはさまざまな種類があり、正しく使用しないと正確な体温が測定できない。このため、正確な体温測定ができるよう、さまざまな体温計についてその特徴や正しい使用方法をまとめた	岩手県
化粧品	化粧品中の防腐剤	表示調査・成分分析(防腐剤)	静岡県

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
他の保健衛生品	家庭用マスクの表示について	コロナ禍によりマスク需要が高まり、市場にはさまざまな商品があふれているが、表示の取り決めは一般財団法人日本衛生材料工業連合会の自主基準のみで法的規制はない。そこで、市販品の表示を調べ、消費者相談や啓発等の情報として活用する	港区
	家庭用マスクの構造について	厚生労働省の「新しい生活様式」においてマスクの着用は感染対策として重要視されているが、市販のマスクの品質、機能はさまざまである。そこで、市販の家庭用マスクについてマイクロスコープ等を活用しその構造を調べ、消費者相談や啓発等に役立てる	港区

(6) 教養娯楽品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
電話機用品・ 電話機	スマートフォン用ワイヤレス充電器	ワイヤレス充電器6銘柄について充電時の外郭（がいかく）温度、充電出力、充電時間、充電可能範囲、充電可能なスマートフォンケースの材質、有効充電距離（ケースの厚さ）等をテストした	北海道
他の光学機器	眼鏡型の拡大鏡による見え方	拡大鏡とは、手の届く程度の距離にあるものをレンズで拡大して見る道具で、中には眼鏡のように着用して両手が自由に使えるタイプのもの（以下、「眼鏡型の拡大鏡」とする）がある。2015年度以降、PIO-NETには、眼鏡型の拡大鏡を使用しても明瞭に見えない、表示倍率どおりに拡大されないなど、眼鏡型の拡大鏡による見え方に関する相談が419件寄せられた。この中には着用したまま歩行して転倒し、骨折をしたなどの危害事例もあった。そこで、眼鏡型の拡大鏡による見え方の特性などについてテストし、消費者へ情報提供した	国民生活センター

(7) 車両・乗り物

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
自動車用品	自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破碎	車内に閉じ込められてしまった際に、シートベルトを切断し、ドアガラスやサイドガラスを破碎して車外へ脱出するためには自動車用緊急脱出ハンマーが有効であるが、近年では静粛性向上を目的にドアガラスに合わせガラスを採用した車種も増えている。こうした車種の場合、ドアガラスを緊急脱出ハンマーで破碎することができない。そこで、緊急脱出ハンマーの普及状況や自動車用ガラスの種類の実態をアンケート調査し、ドアガラス破碎や、緊急脱出ハンマーに付属していることの多いシートベルトカッターのシートベルト切断等についてテストを行い、適切な脱出方法について、消費者へ情報提供した	国民生活センター



独立行政法人

国民生活センター