

令和5年度長野県消費生活センター消費生活相談受付状況

長野県県民文化部くらし安全・消費生活課

【受付件数（図-1）】 県消費生活センター（北信、中信、南信、東信）に寄せられた苦情相談は5,349件（前年度比97.3%）

【契約当事者年代別（図-2、表2-2）】 60歳以上が全体の41.6%

契約当事者の年代別では、20歳未満の相談割合は1.8%（94件 前年度125件・相談割合2.3%）、60歳以上の相談割合は41.6%（2,225件 前年度2,125件・相談割合38.7%）を占めています。

【商品・サービス別（図-3、表3-2）】 「商品一般」に関する相談は全体の約1割
定期購入の多数を占める「化粧品」の相談は減少
「屋根工事」に関する相談が大きく増加

商品・サービス別では、身の覚えのないクレジットカード使用や、架空請求、迷惑メールなどの商品を特定できない「商品一般」に関する相談は531件（前年度比95.0%）と減少しましたが、前年同様に相談の約1割を占めています。続いて多くを占める、広告代理サービスや占いサイトなどの「役務その他」の相談は373件（前年度比106.9%）と増加しました。

昨年度増加した※「化粧品」360件（前年度比78.3%）は減少し、このうち、大きな割合を占める「定期購入」（「1回限りのお試し商品と思っただが複数回購入が条件となっていた」など）に関する相談件数も減少しました。

定期購入	258件（前年度324件 対比79.6%）
うち 化粧品	188件（前年度259件 対比72.6%）
健康食品	69件（前年度64件 対比107.8%）
飲料	1件（前年度1件 対比100.0%）

また、「工事・建築・加工」は216件（前年度比116.1%）と増加し、このうち、点検商法を含む「屋根工事」に関する相談は前年度23件から74件（前年度比321.7%）と大きく増加しました。

※「化粧品」の相談件数の推移＝ R3:280件 → R4:460件（前年度比164.3%） → R5:360件（前年度比78.3%）

【販売購入形態別（図-4、5）】 通信販売が全体の36.3%

販売方法別では、インターネットなどを介した「通信販売」が1,940件（前年度比91.3%）で相談件数における割合が36.3%と多数を占めています。

「電話勧誘販売」は390件（前年度比112.1%）、「その他無店舗販売」は33件（前年度比253.8%）と増加した一方、「店舗購入」は838件（前年度比92.5%）、「訪問購入」は69件（前年度比82.1%）と減少しました。

また「不明・無関係」に分類した相談は1,622件で前年度比106.4%と、令和3年度以降連続で増加しました。主な理由は、ショートメッセージや迷惑メールに関する相談（例：宅配業者を騙った不在通知、心当たりのない宝くじの当選確認）などの増加によるものです。

【商品別投資（図-7）】 件数は前年度比117.0%

商品別投資の令和5年度相談受付件数は103件（前年度比117.0%）と増加しました。このうち、「デリバティブ取引」が46件（前年度比383.3%）と大きく増加しており、特にSNSやマッチングアプリなどをきっかけとした暗号資産やFX投資に関する詐欺が疑われる案件が相談の多くを占めています。

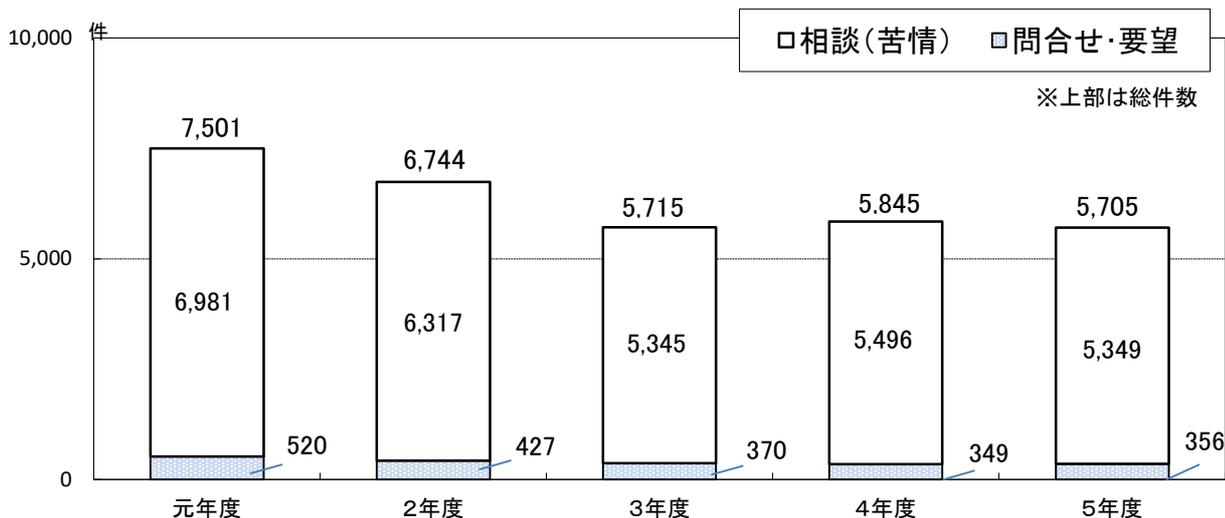
【架空請求（図-9）】 件数は前年度比118.6%

ハガキやSMS（ショートメッセージサービス）などによる架空請求に関する相談は、平成30年度（1,613件）以降減少傾向が続いていましたが、令和5年度相談受付件数は166件（前年度比118.6%）と令和4年度に続いて増加しました。内容としては、身に覚えのないサイトの登録料や有料コンテンツの未納料金を騙る架空請求が多くを占めています。

【県・市町村の相談件数（図-10）】 計14,125件（前年度比100.8% 件数108件増）

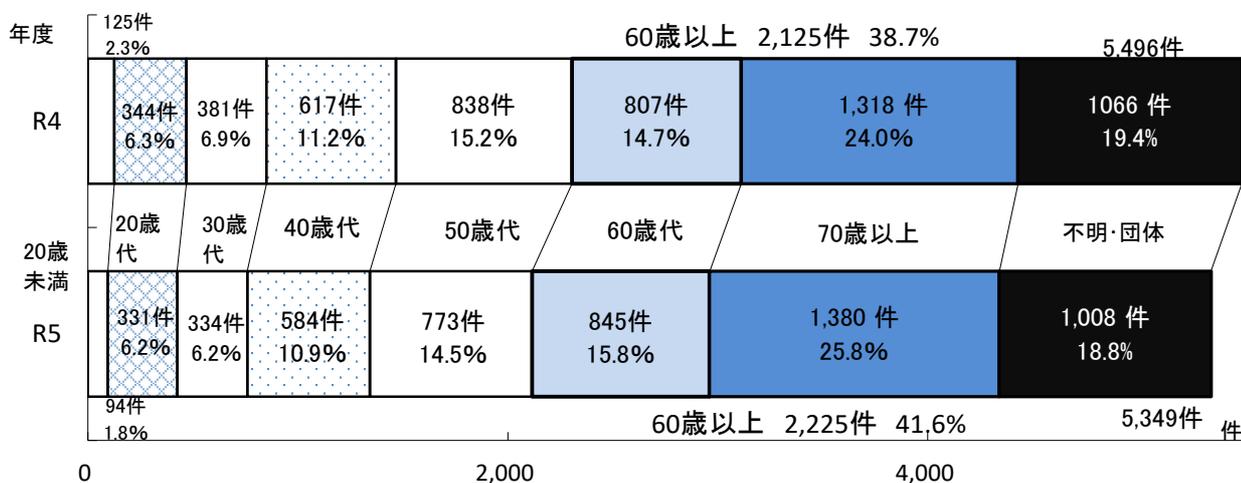
（受付状況 県受付：市町村受付＝ 62.1%：37.9% （令和4年度39.2%：60.8%））

〔図-1 受付件数の推移〕

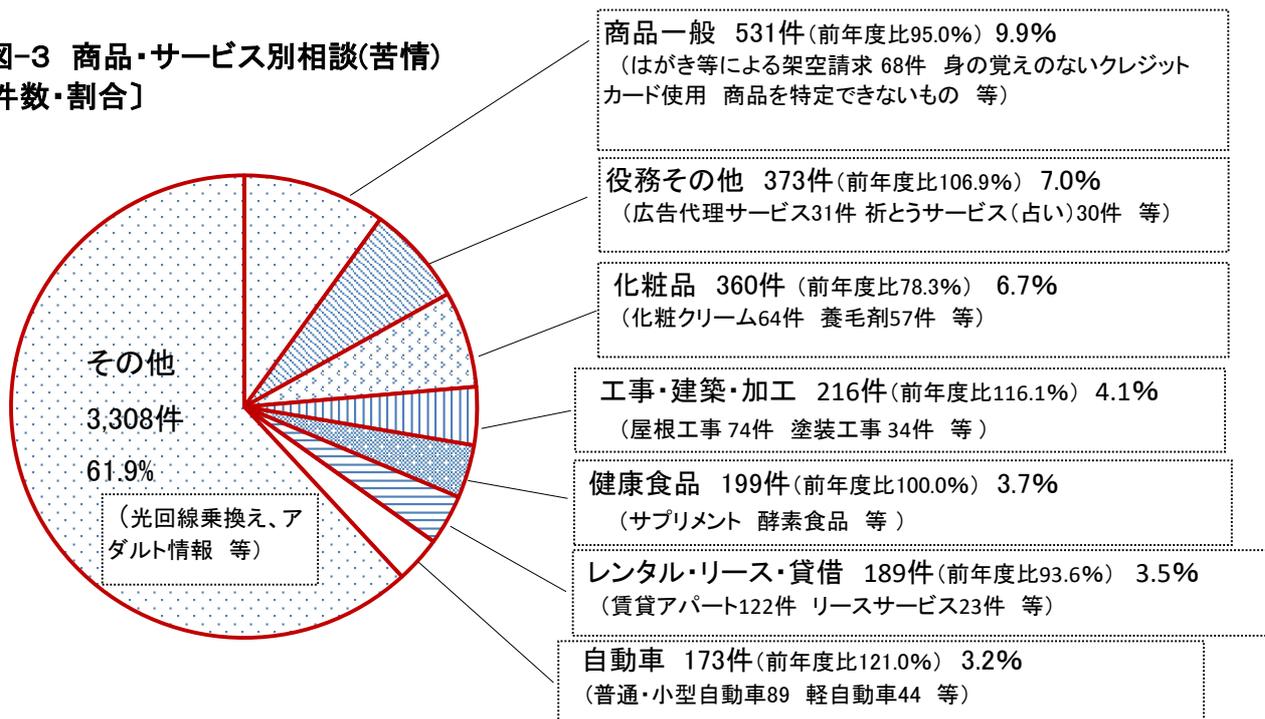


〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕

※小数点以下第二位を四捨五入、以下同じ。

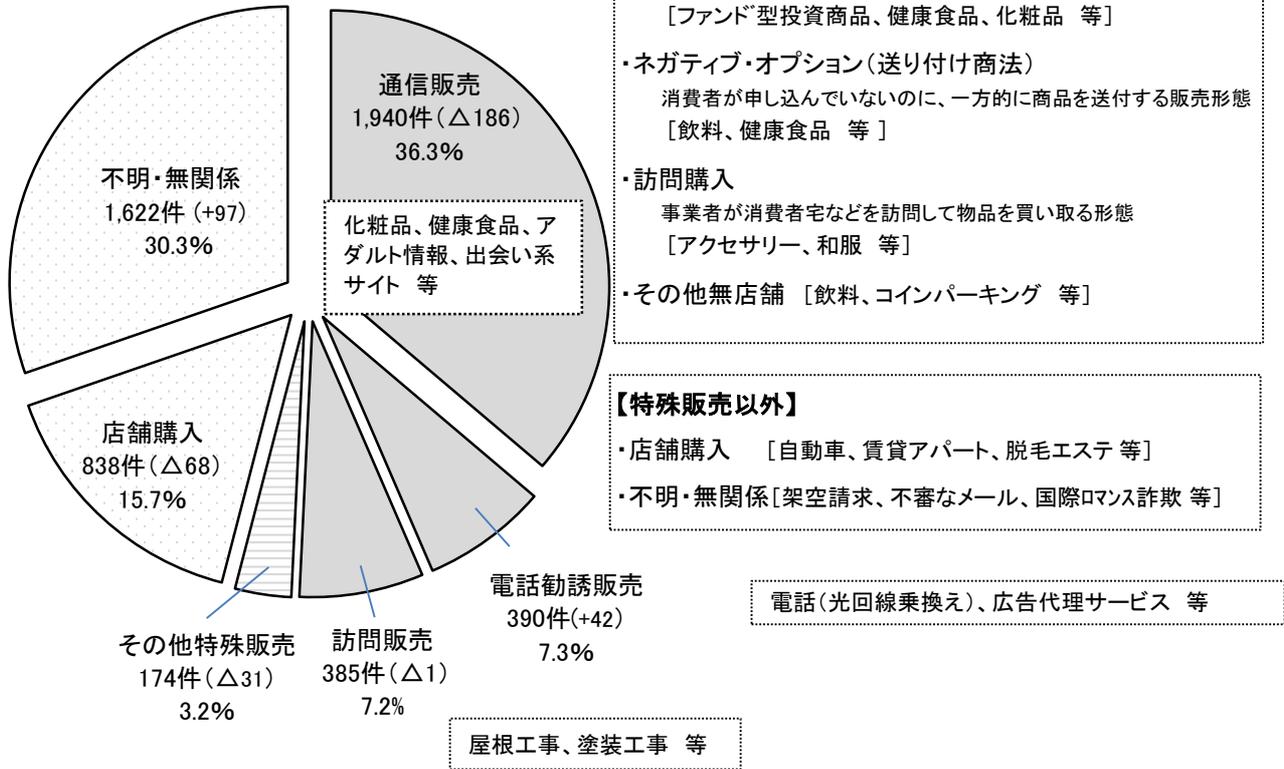


〔図-3 商品・サービス別相談(苦情)件数・割合〕



〔図-4 販売購入形態別相談(苦情)件数・割合〕

※項目内の()件数は対前年度増減



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

①通信販売 1,940件(対前年度△186件 対前年度比91.3%)

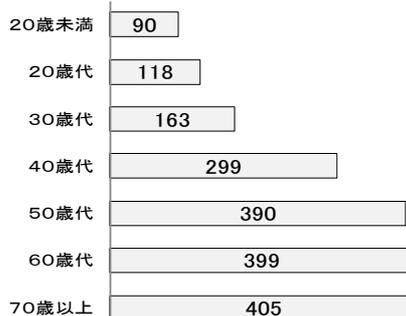
相談件数(上位5品目)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
化粧品(化粧クリーム、養毛剤 等)	312	434	71.9
健康食品(サプリメント、酵素食品等)	143	141	101.4
娯楽等情報配信サービス(アダルト情報、映像配信サービス 等)	132	150	88.0
商品一般(SMSによる架空請求、身に覚えのないクレジットカード使用 等)	118	121	97.5
他の教養・娯楽(出会い系サイト、インターネットゲーム 等)	118	151	78.1

R5 年代別相談件数(契約者)



参考: R4 年代別相談件数(契約者)



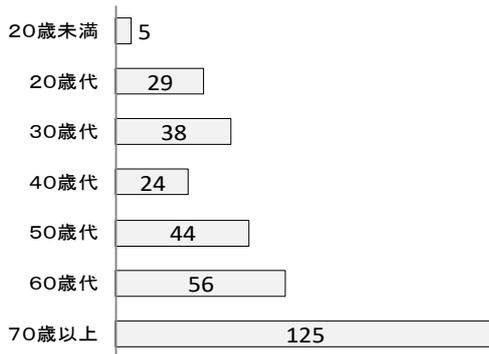
注) 不明・団体の件数を除く

②電話勧誘販売 390件(対前年度+42件 対前年度比112.1%)

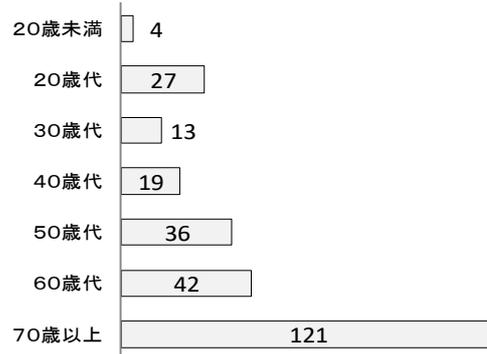
相談件数(上位5品目)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
役務その他(広告代理サービス 等)	111	99	112.1
インターネット通信サービス(光回線乗換え 等)	67	46	145.7
魚介類(鮮魚、カニ 等)	36	51	70.6
健康食品(サプリメント 等)	22	19	115.8
内職・副業(副業サイト、情報商材)	19	28	67.9

R5 年代別相談件数(契約者)



参考:R4 年代別相談件数(契約者)



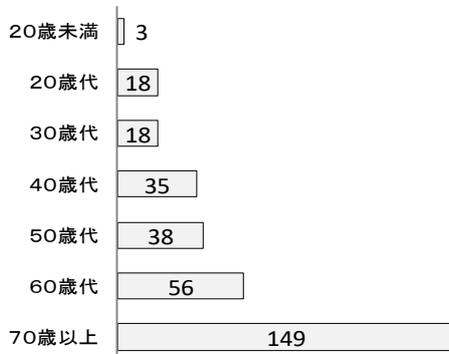
注)不明・団体の件数を除く

③訪問販売 385件(対前年度△1件 対前年度比99.7%)

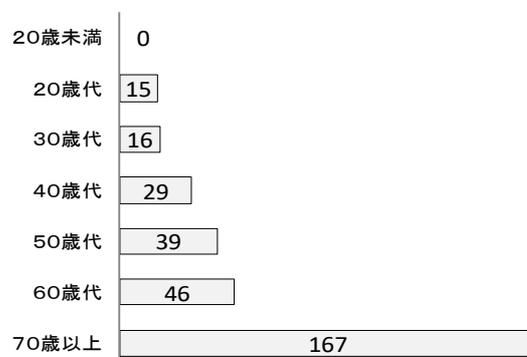
相談件数(上位5品目)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
工事・建築・加工(屋根工事、塗装工事 等)	101	74	136.5
役務その他(廃品回収サービス 等)	36	42	85.7
空調・冷暖房・給湯設備(ソーラーシステム 等)	23	22	104.5
修理・補修	22	17	129.4
書籍・印刷物	20	19	105.3

R5 年代別相談件数(契約者)



参考:R4 年代別相談件数(契約者)



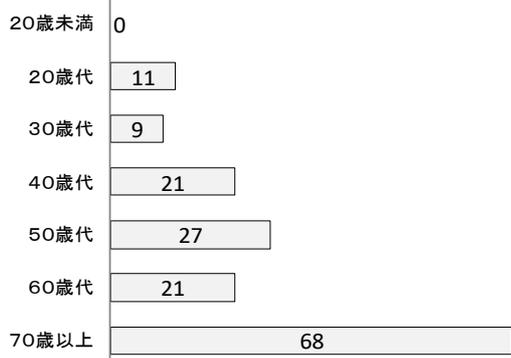
注)不明・団体の件数を除く

④その他特殊販売の計 174件(対前年度△31件 対前年度比84.9%)

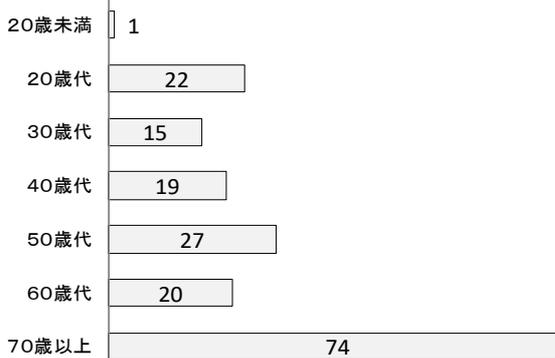
相談件数(上位販売購入形態)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
訪問購入(押し買い)	69	84	82.1
マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)	50	66	75.8
ネガティブ・オプション(送り付け商法)	22	42	52.4
その他無店舗(飲料、コインパーキング 等)	33	13	253.8

R5 年代別相談件数(契約者)



参考: R4 年代別相談件数(契約者)



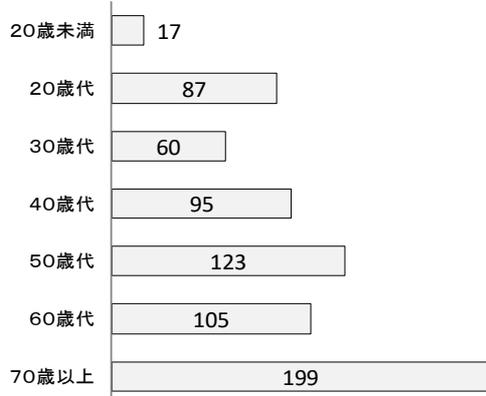
注) 不明・団体の件数を除く

⑤店舗購入(特殊販売以外)838件(対前年度△68件 対前年度比92.5%)

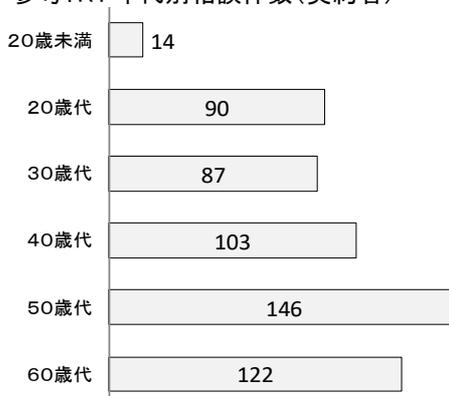
相談件数(上位5品目)

商品・サービス	件数	前年度件数	前年度比(%)
自動車(普通自動車、軽自動車 等)	112	79	141.8
レンタル・リース・貸借(賃貸アパート、借家 等)	68	92	73.9
工事・建築・加工(増改築工事、新築工事 等)	50	53	94.3
移動通信サービス	46	41	112.2
理美容(脱毛エステ、パーマ)	45	65	69.2

R5 年代別相談件数(契約者)

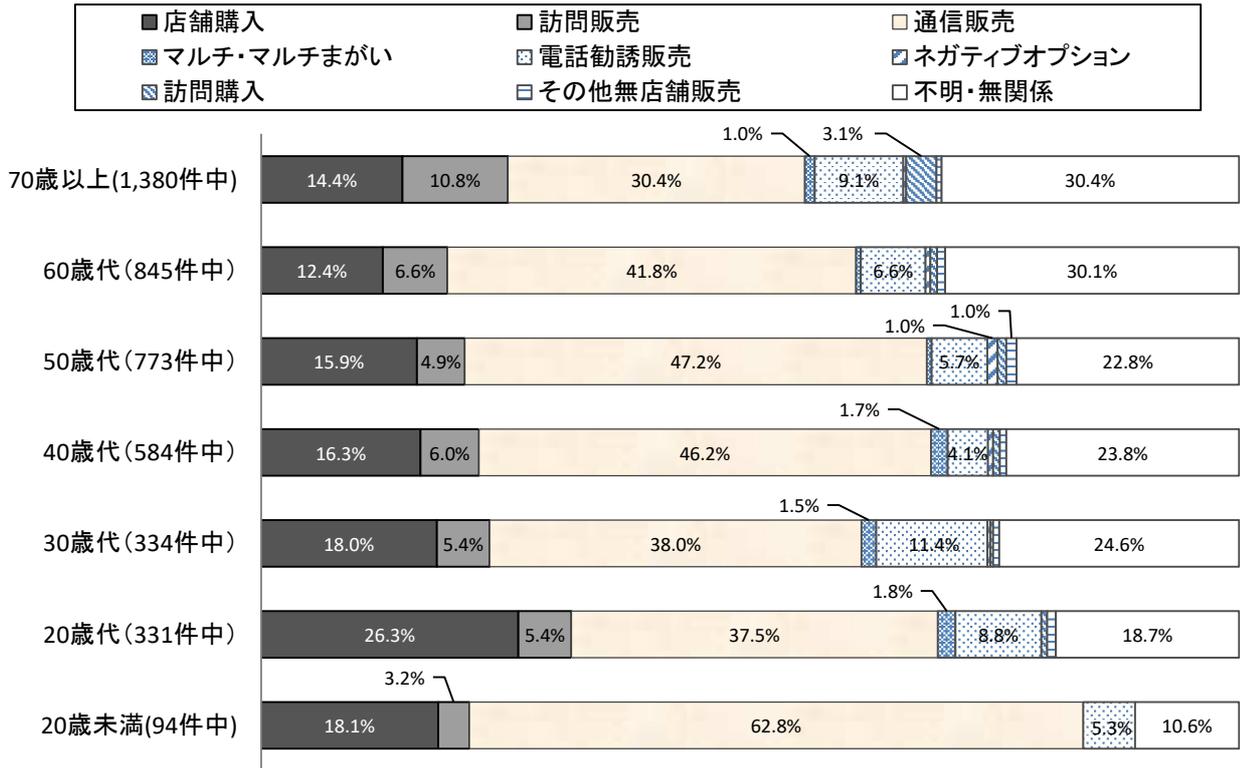


参考: R4 年代別相談件数(契約者)



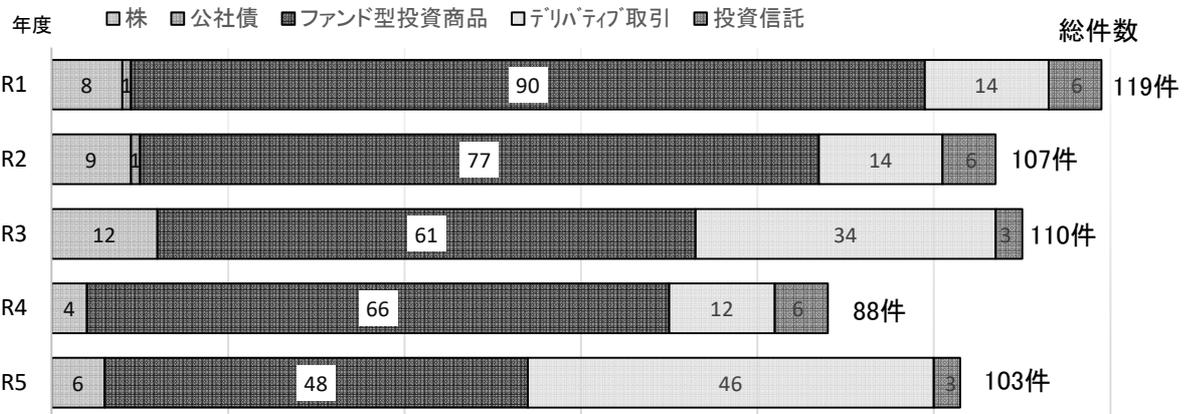
注) 不明・団体の件数を除く

〔図-6 年代別の販売購入形態別相談(苦情)の状況〕

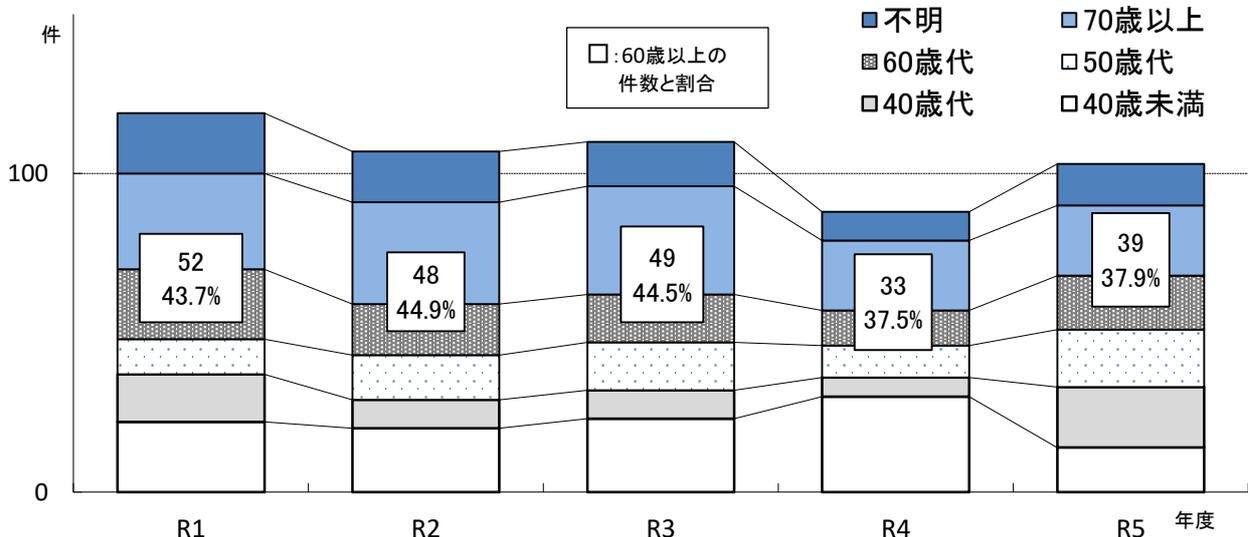


※1.0%未満の項目は比率の記載を省略しています。

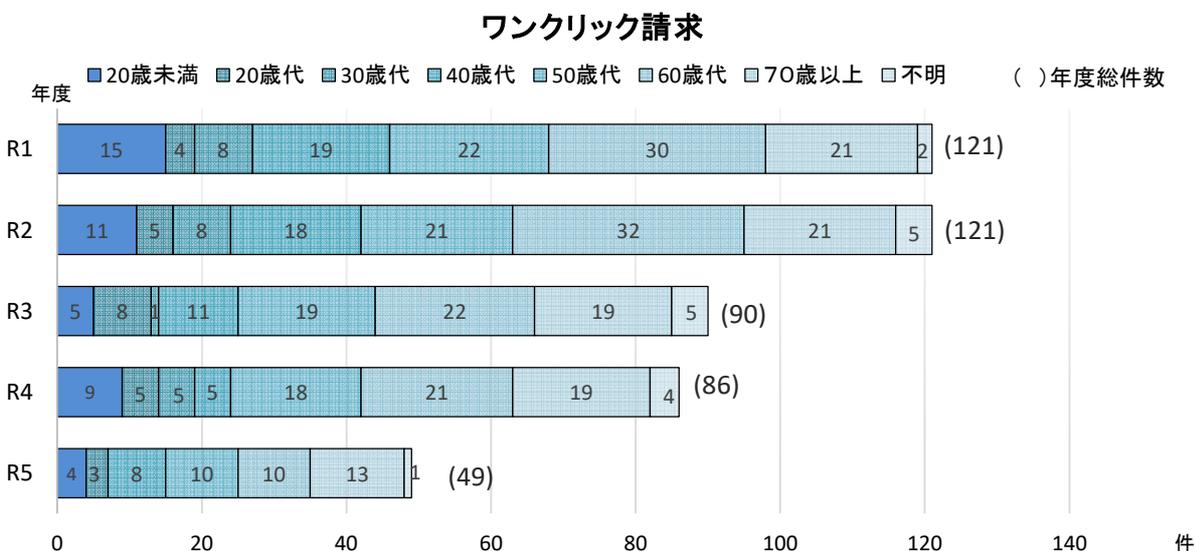
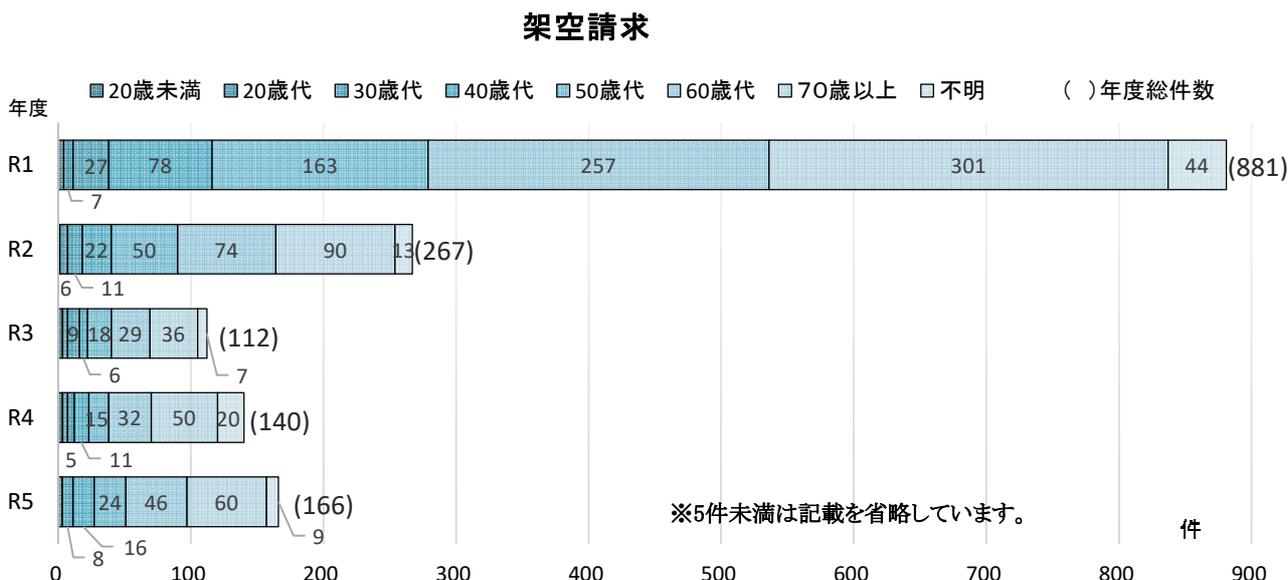
〔図-7 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕



〔図-8 契約当事者年代別の投資に関する相談(苦情)件数・割合の推移〕



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



〔図-10 全国と県・市町村における消費生活相談(苦情)件数の推移〕

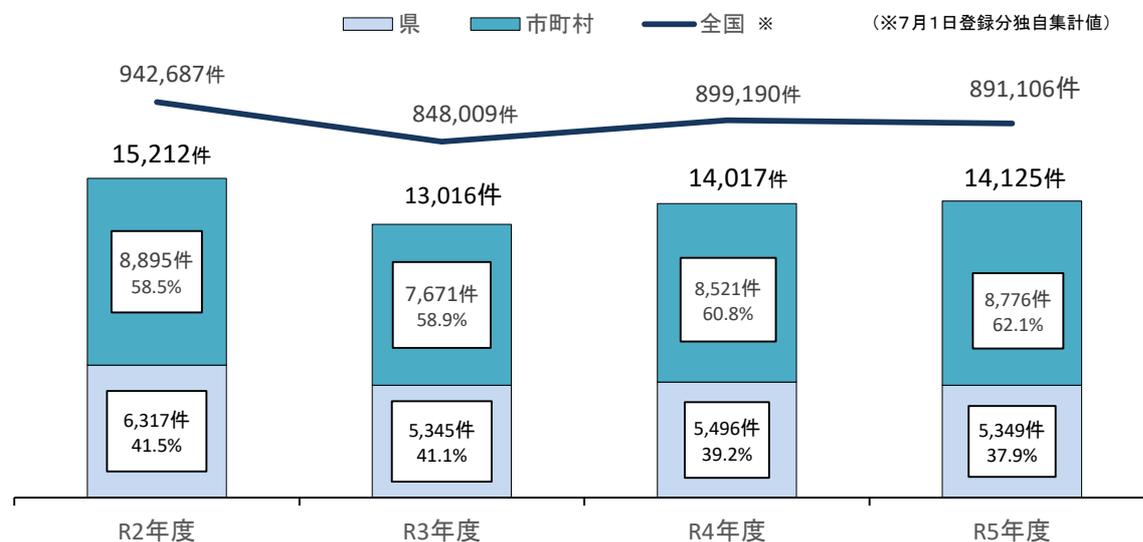


表 1

受付件数の推移

(単位：件)

年 度	相談（苦情）	問合せ・要望	計	対前年度比(%)
平成23年度	11,063	1,084	12,147	92.4
平成24年度	10,330	989	11,319	93.2
平成25年度	9,966	828	10,794	95.4
平成26年度	9,751	811	10,562	97.9
平成27年度	8,776	728	9,504	90.0
平成28年度	7,388	635	8,023	84.4
平成29年度	6,908	594	7,502	93.5
平成30年度	7,182	496	7,678	102.3
令和元（2019）年度	6,981	520	7,501	97.7
令和2（2020）年度	6,317	427	6,744	89.9
令和3（2021）年度	5,345	370	5,715	84.7
令和4（2022）年度	5,496	349	5,845	102.3
令和5（2023）年度	5,349	356	5,705	97.6

表2

契約当事者の年代・男女別の相談（苦情）件数

年 代	令和5年度					令和4年度				
	男性	女性	不明	計	構成比 (%)	男性	女性	不明	計	構成比 (%)
20歳未満	57	32	5	94	1.8	64	56	5	125	2.3
20歳代	169	160	2	331	6.2	147	194	3	344	6.3
30歳代	155	177	2	334	6.2	189	190	2	381	6.9
40歳代	274	310	0	584	10.9	294	321	2	617	11.2
50歳代	349	421	3	773	14.5	382	454	2	838	15.2
60歳代	455	387	3	845	15.8	406	401	0	807	14.7
70歳以上	728	647	5	1,380	25.8	647	662	9	1,318	24.0
不明・団体	304	232	472	1,008	18.8	310	259	497	1,066	19.4
合 計	2,491	2,366	492	5,349	100.0	2,439	2,537	520	5,496	100.0
男女別 構成比 (%)	46.6	44.2	9.2	100.0	-	44.4	46.2	9.4	100.0	-
29歳以下 (再掲)	226	192	7	425	8.0	211	250	8	469	8.5
60歳以上 (再掲)	1,183	1,034	8	2,225	41.6	1,053	1,063	9	2,125	38.7
60歳以上の男女別 構成比 (%)	47.5	43.7	-	-	-	43.2	41.9	-	-	-

表2-2

契約当事者の年度別 年代別の相談(苦情)件数

年 代	相談件数 (年度別)					構成比 (%)				
	R1	R2	R3	R4	R5	R1	R2	R3	R4	R5
20歳未満	156	155	138	125	94	2.2	2.5	2.6	2.3	1.8
20歳代	383	403	392	344	331	5.5	6.4	7.3	6.3	6.2
30歳代	500	483	390	381	334	7.2	7.6	7.3	6.9	6.2
40歳代	837	757	665	617	584	12.0	12.0	12.4	11.2	10.9
50歳代	935	888	784	838	773	13.4	14.1	14.7	15.2	14.5
60歳代	1,223	1,035	808	807	845	17.5	16.4	15.1	14.7	15.8
70歳以上	1,819	1,545	1,248	1,318	1,380	26.1	24.5	23.3	24.0	25.8
不明・団体	1,128	1,051	920	1,066	1,008	16.1	16.5	17.3	19.4	18.8
合 計	6,981	6,317	5,345	5,496	5,349	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
29歳以下 (再掲)	539	558	530	469	425	7.7	8.9	9.9	8.5	8.0
60歳以上 (再掲)	3,042	2,580	2,056	2,125	2,225	43.6	40.8	38.4	38.7	41.6

表3-1

商品・サービス別の相談（苦情）件数

商品・サービス別		R5年度	R4年度	対前年度比		主な相談内容
		件数	件数	件数	率(%)	
商品	商品一般	531	559	△ 28	95.0	架空請求 身に覚えのないクレジット使用
	食料品	374	386	△ 12	96.9	健康食品 魚介類 飲料
	住居品	227	259	△ 32	87.6	家具・寝具 空調・冷暖房機器 食器・台所用品
	光熱水品	84	140	△ 56	60.0	電気 ガス 石油
	被服品	258	297	△ 39	86.9	紳士・婦人洋服 アクセサリー かばん
	保健衛生品	477	547	△ 70	87.2	化粧品 医薬品 医療用具
	教養娯楽品	331	428	△ 97	77.3	書籍・印刷物 音響・映像製品 パソコン・パソコン関連用品
	車両・乗り物	211	168	43	125.6	四輪自動車 自動車用品 自転車・用品
	土地・建物・設備	145	130	15	111.5	空調・冷暖房・給湯設備 土地
	他の商品	19	22	△ 3	86.4	農機具
	商品（小計）	2,657	2,936	△ 279	90.5	
サービス	クリーニング	14	19	△ 5	73.7	
	レンタル・リース・貸借	189	202	△ 13	93.6	賃貸アパート 借家 リースサービス
	工事・建築・加工	216	186	30	116.1	屋根工事 塗装工事 新築工事
	修理・補修	91	98	△ 7	92.9	修理サービス
	管理・保管	9	9	0	100.0	駐車料金
	役務一般	47	53	△ 6	88.7	複合サービス会員
	金融・保険サービス	393	365	28	107.7	融資サービス ファンド型投資商品 生命保険
	運輸・通信サービス	439	339	100	129.5	インターネット通信サービス 移動通信サービス 電報・固定電話
	教育サービス	10	11	△ 1	90.9	補習教育
	教養・娯楽サービス	481	458	23	105.0	他の教養・娯楽（出会い系サイト インターネットゲーム） 娯楽等情報配信サービス 教室・講座
	保健・福祉サービス	167	198	△ 31	84.3	理美容 医療 衛生サービス
	他の役務	395	388	7	101.8	外食・食事宅配 冠婚葬祭
	内職・副業	85	69	16	123.2	副業サイト 情報商材
	他の行政サービス	33	42	△ 9	78.6	公共料金
サービス（小計）	2,569	2,437	132	105.4		
他の相談	123	123	0	100.0	債権回収 相隣関係 相続	
合計	5,349	5,496	△ 147	97.3		

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

表3-2

商品・サービス別相談（苦情）件数

順位	令和5年度			令和4年度	
	商品・サービス名	件数	主な相談内容・件数	順位	件数
1	商品一般	531	架空請求 68 (クレジットカード 89)	1	559
2	役務その他	373	広告代理サービス 31 祈とうサービス (占い) 30	3	349
3	化粧品	360	化粧クリーム 64 養毛剤 57 (定期購入関連 188)	2	460
4	工事・建築・加工	216	屋根工事 74 塗装工事 34 新築工事 28	6	186
5	健康食品	199	(サプリメント、酵素食品) (定期購入関連 69)	5	199
6	レンタル・リース・貸借	189	賃貸アパート 122 リースサービス 23 借家 17	4	202
7	自動車	173	普通・小型自動車 89 軽自動車 44	9	143
8	インターネット通信サービス	171	光回線乗換え 110 インターネット接続回線 21	10	125
9	娯楽等情報配信サービス	159	アダルト情報 53	8	168
10	他の教養・娯楽	158	出会い系サイト・アプリ 57 インターネットゲーム 45	7	174
11	移動通信サービス	128	携帯電話サービス 102 モバイルデータ通信 23	13	106
12	融資サービス	109	フリーローン・サラ金 (消費者金融) 96	11	119
13	相談その他	107	交通事故 5 債権回収 3	14	105
14	他の金融関連サービス	101	金融コンサルティング 23	17	82
15	紳士・婦人洋服	97	ズボン19 上着 17	15	101
16	修理・補修	91	修理サービス 81 車検サービス 9	16	98
17	内職・副業	82		23	64
18	教室・講座	78	ビジネス教室 14 スポーツ・健康教室 12	27	51
19	他の教養娯楽品	68	電子タバコ 16 ペットフード 7	18	79
20	電報・固定電話	63	固定電話サービス 50 IP電話 9	39	36

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

表 4

販売購入形態別相談（苦情）件数

販売購入形態		令和 5 年度			令和 4 年度	
		件 数	構成比 (%)	対前年度比 (%)	件 数	構成比 (%)
特殊 販売	通信販売	1,940	36.3	91.3	2,126	38.7
	電話勧誘販売	390	7.3	112.1	348	6.4
	訪問販売	385	7.2	99.7	386	7.0
	マルチ・マルチまがい	50	0.9	75.8	66	1.2
	ネガティブ・オプション	22	0.4	52.4	42	0.8
	訪問購入	69	1.3	82.1	84	1.5
	その他無店舗	33	0.6	253.8	13	0.2
	小計	2,889	54.0	94.3	3,065	55.8
特殊 販売 以外	店舗購入	838	15.7	92.5	906	16.5
	不明・無関係	1,622	30.3	106.4	1,525	27.7
	小計	2,460	46.0	101.2	2,431	44.2
合 計		5,349	100.0	97.3	5,496	100.0

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

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

表 5

契約・購入金額別相談（苦情）件数

区 分	令和 5 年度			令和 4 年度	
	件 数	構成比 (%)	対前年度比 (%)	件 数	構成比 (%)
1 万円未満	692	24.7	93.9	737	25.8
1 万円以上 5 万円未満	775	27.7	88.6	875	30.7
5 万円以上 10 万円未満	238	8.5	124.6	191	6.7
10 万円以上 50 万円未満	498	17.8	88.3	564	19.8
50 万円以上 100 万円未満	187	6.7	102.7	182	6.4
100 万円以上 500 万円未満	331	11.8	140.9	235	8.2
500 万円以上 1,000 万円未満	34	1.2	106.3	32	1.1
1,000 万円以上 5,000 万円未満	37	1.3	115.6	32	1.1
5,000 万円以上	9	0.3	180.0	5	0.2
合 計	2,801	100.0	98.2	2,853	100.0
平均金額 (円)	914,057			740,407	

(注) 金額が不明の件数を除く。

表6 令和5年度 販売購入形態に係る商品・サービス別の相談（苦情）上位品目件数

順位	全体		店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい		電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		訪問購入		その他無店舗		不明・無関係	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	商品一般	531	自動車	112	工事・建築・加工	101	化粧品	312	ファンド型投資商品	11	役務その他	111	商品一般	3	商品一般	18	飲料	4	商品一般	352
2	役務その他	373	レンタル・リース・貸借	68	役務その他	36	健康食品	143	内職・副業	7	インターネット通信サービス	67	飲料	3	アクセサリ	14	移动通信サービス	4	相談その他	103
3	化粧品	360	工事・建築・加工	50	空調・冷暖房・給湯設備	23	娯楽等情報配信サービス	132	健康食品	6	魚介類	36	健康食品	3	食器・台所用品	8	教室・講座	4	レンタル・リース・貸借	99
4	工事・建築・加工	216	移动通信サービス	46	修理・補修	22	商品一般	118	化粧品	5	健康食品	22	菓子類	2	和服	6	管理・保管	3	役務その他	99
5	健康食品	199	理美容	45	書籍・印刷物	20	他の教養・娯楽	118	商品一般	4	内職・副業	19	食品・台所用品	2	他の商品	4	家具・寝具	2	融資サービス	80
6	レンタル・リース・貸借	189	修理・補修	43	衛生サービス	16	役務その他	90	移动通信サービス	3	電報・固定電話	18	履物	2	被服品一般	2	旅客運送サービス	2	工事・建築・加工	61
7	自動車	173	医療	40	他の住居品	12	紳士・婦人洋服	85	飲料	1	教室・講座	15	化粧品	2	紳士・婦人洋服	2	商品一般	1	移动通信サービス	61
8	インターネット通信サービス	171	役務その他	35	電気	12	他の教養娯楽品	51	洋装下着	1	商品一般	13	乳卵類	1	履物	2	果物	1	インターネット通信サービス	60
9	娯楽等情報配信サービス	159	融資サービス	21	他の住宅設備	11	内職・副業	46	医療用具	1	化粧品	11	かばん	1	かばん	2	健康食品	1	他の金融関連サービス	50
10	他の教養・娯楽	158	電話機・電話機用品	20	レンタル・リース・貸借	11	自動車	38	理美容器具・用品	1	電気	9	パソコン・パソコン関連用品	1	書籍・印刷物	2	かばん	1	電報・固定電話	41
11	移动通信サービス	128	商品一般	19	インターネット通信サービス	10	デリバティブ取引	35	パソコン・パソコン関連用品	1	他の金融関連サービス	8	時計	1	他の教養娯楽品	2	他の保健衛生品	1	他の行政サービス	31
12	融資サービス	109	医療用具	15	家具・寝具	7	他の金融関連サービス	27	時計	1	飲料	7	生命保険	1	自動車	2	書籍・印刷物	1	他の教養・娯楽	28
13	相談その他	107	他の金融関連サービス	13	学習教材	7	玩具・遊具	26	自動車用品	1	ファンド型投資商品	6			家具・寝具	1	音響・映像製品	1	電気	25
14	他の金融関連サービス	101	クリーニング	12	役務一般	7	自動車用品	26	役務一般	1	娯楽等情報配信サービス	6			洋服一般	1	他の教養娯楽品	1	放送	23
15	紳士・婦人洋服	97	インターネット通信サービス	12	健康食品	6	他の住居品	25	預貯金・証券等	1	書籍・印刷物	4			子供洋服	1	集合住宅	1	化粧品	22
16	修理・補修	91	教室・講座	11	医療品	6	パソコン・パソコン関連用品	25	他の金融関連サービス	1	デリバティブ取引	4			音響・映像製品	1	他の住宅設備	1	損害保険	22
17	内職・副業	82	他の教養娯楽品	10	食器・台所用品	5	家具・寝具	24	インターネット通信サービス	1	移动通信サービス	4			その他の保険	1	工事・建築・加工	1	自動車	20
18	教室・講座	78	他の教養・娯楽	10	集合住宅	5	かばん	24	教室・講座	1	空調・冷暖房・給湯設備	3					修理・補修	1	役務一般	20
19	他の教養娯楽品	68	家具・寝具	9	放送	5	教室・講座	24	各種会員権	1	生命保険	3					衛生サービス	1	教室・講座	19
20	電報・固定電話	63	音響・映像製品	9	生命保険	4	履物	22	役務その他	1	パソコン・パソコン関連用品	2					役務その他	1	空調・冷暖房・給湯設備	18
	その他	1,896	その他	238	その他	59	その他	549	その他	0	その他	22	その他	0	その他	0	その他	0	その他	388
	合計	5,349	合計	838	合計	385	合計	1,940	合計	50	合計	390	合計	22	合計	69	合計	33	合計	1,622

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

表 7

令和5年度 契約当事者の年代別に係る商品・サービス別の相談（苦情）上位品目件数

順位	全体		20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		不明・団体	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	商品一般	531	他の教養・娯楽	28	理美容	30	レンタル・リース・貸借	22	商品一般	48	化粧品	80	商品一般	88	商品一般	149	商品一般	135
2	役務その他	373	娯楽等情報配信サービス	6	他の教養・娯楽	29	インターネット通信サービス	20	化粧品	31	商品一般	72	化粧品	87	役務その他	116	役務その他	101
3	化粧品	360	商品一般	5	内職・副業	24	商品一般	19	役務その他	30	健康食品	33	役務その他	54	化粧品	103	レンタル・リース・貸借	68
4	工事・建築・加工	216	化粧品	5	自動車	23	内職・副業	19	自動車	27	役務その他	31	工事・建築・加工	42	健康食品	71	工事・建築・加工	49
5	健康食品	199	レンタル・リース・貸借	5	役務その他	22	融資サービス	15	レンタル・リース・貸借	25	娯楽等情報配信サービス	30	健康食品	40	工事・建築・加工	71	化粧品	38
6	レンタル・リース・貸借	189	理美容	5	レンタル・リース・貸借	21	自動車	14	健康食品	24	自動車	28	娯楽等情報配信サービス	35	インターネット通信サービス	48	相談その他	38
7	自動車	173	役務その他	5	商品一般	15	役務その他	14	紳士・婦人洋服	21	インターネット通信サービス	26	移动通信サービス	27	娯楽等情報配信サービス	42	インターネット通信サービス	34
8	インターネット通信サービス	171	玩具・遊具	4	娯楽等情報配信サービス	15	化粧品	12	教室・講座	20	紳士・婦人洋服	25	インターネット通信サービス	25	電報・固定電話	40	自動車	25
9	娯楽等情報配信サービス	159	かばん	3	教室・講座	15	工事・建築・加工	12	他の教養・娯楽	20	工事・建築・加工	24	自動車	24	移动通信サービス	38	移动通信サービス	25
10	他の教養・娯楽	158	自動車	3	融資サービス	14	他の金融関連サービス	10	娯楽等情報配信サービス	19	他の教養・娯楽	24	相談その他	19	修理・補修	31	融資サービス	23
11	移动通信サービス	128	紳士・婦人洋服	2	インターネット通信サービス	7	理美容	9	役務一般	18	レンタル・リース・貸借	23	他の金融関連サービス	17	自動車	29	健康食品	19
12	融資サービス	109	パソコン・パソコン関連用品	2	医療	7	教室・講座	8	工事・建築・加工	15	融資サービス	21	他の教養・娯楽	16	魚介類	26	他の金融関連サービス	16
13	相談その他	107	他の金融関連サービス	2	健康食品	5	他の教養・娯楽	8	移动通信サービス	14	他の金融関連サービス	18	融資サービス	15	他の金融関連サービス	25	他の教養・娯楽	16
14	他の金融関連サービス	101	移动通信サービス	2	電気	5	他の教養娯楽品	7	修理・補修	11	内職・副業	17	紳士・婦人洋服	13	他の住居品	22	修理・補修	15
15	紳士・婦人洋服	97	インターネット通信サービス	2	移动通信サービス	5	娯楽等情報配信サービス	7	デリバティブ取引	11	他の教養娯楽品	15	他の教養娯楽品	13	電気	22	紳士・婦人洋服	14
16	修理・補修	91	観覧・鑑賞	2	飲料	4	飲料	6	内職・副業	10	移动通信サービス	14	修理・補修	13	相談その他	21	電気	12
17	内職・副業	82	内職・副業	2	紳士・婦人洋服	4	健康食品	6	かばん	9	相談その他	14	電話機・電話機用品	11	書籍・印刷物	19	他の行政サービス	11
18	教室・講座	78	相談その他	2	化粧品	4	食器・台所用品	6	他の教養娯楽品	9	修理・補修	13	空調・冷暖房・給湯設備	11	ファンド型投資商品	19	郵便・貨物運送サービス	10
19	他の教養娯楽品	68	健康食品	1	玩具・遊具	4	紳士・婦人洋服	6	融資サービス	9	教室・講座	13	デリバティブ取引	10	家具・寝具	18	電報・固定電話	10
20	電報・固定電話	63	水道	1	他の教養娯楽品	4	自動車用品	6	他の金融関連サービス	9	パソコン・パソコン関連用品	10	電報・固定電話	10	レンタル・リース・貸借	18	放送	10
	その他	1,896	その他	7	その他	74	その他	108	その他	204	その他	242	その他	275	その他	452	その他	339
	合計	5,349	合計	94	合計	331	合計	334	合計	584	合計	773	合計	845	合計	1,380	合計	1,008

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

表 8

内容別相談（苦情）件数

相 談 内 容 別 分 類	令和 5 年度		令和 4 年度		対前年度比	
	A	%	B	%	(A-B)	(A/B) %
安 全 ・ 衛 生	145	2.7	180	3.3	△ 35	80.6
品 質 ・ 機 能 役 務 品 質	577	10.8	546	9.9	31	105.7
法 規 ・ 基 準	91	1.7	71	1.3	20	128.2
価 格 ・ 料 金	541	10.1	466	8.5	75	116.1
計 量 ・ 量 目	7	0.1	5	0.1	2	140.0
表 示 ・ 広 告	312	5.8	199	3.6	113	156.8
販 売 方 法	3,058	57.2	3,251	59.2	△ 193	94.1
契 約 ・ 解 約	3,932	73.5	3,885	70.7	47	101.2
接 客 対 応	481	9.0	422	7.7	59	114.0
包 装 ・ 容 器	4	0.1	1	0.0	3	400.0
施 設 ・ 設 備	8	0.1	7	0.1	1	114.3
(相 談 件 数)	5,349		5,496		△ 147	97.3

(注) 1 相談内容別分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PI0-NET)」の分類による。

2 複数選択項目のため、合計と一致しない。