

IV. 奈良県消費生活センターにおける 消費生活相談の概要(令和4年度)

IV. 奈良県消費生活センターにおける消費生活相談の概要(令和4年度)

1. 相談の概要

令和4年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,650件(奈良県消費生活センター3,333件、同中中和相談所1,317件)で、前年度よりも491件(11.8%)の増加となりました。〈表1〉

相談種別の内訳としては、4,650件の全相談のうち、苦情の件数が4,216件で、問合せ・要望件数が434件となっています。〈図1〉

契約者の傾向を見ると、60歳以上の高齢者からの相談が1,681件で、前年度(1,512件)よりも169件(11.2%)増加し、全体の36.2%を占め依然として高い水準にあります。〈図2〉

販売形態別では、特定商取引法の対象となる特殊販売(通信販売や訪問販売等)に関する相談が2,495件(53.7%)で、前年度(2,265件)より230件(10.2%)の増加となっています。〈図3〉

特殊販売の詳細については次頁に示します。

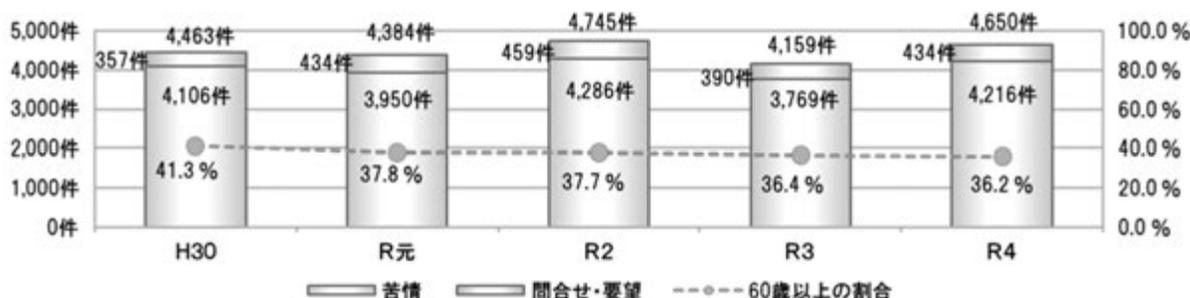
※ 構成比(%)については、単位の繰り上げ(四捨五入)のため合計が100とならない場合があります。

〈表1：相談件数の推移〉

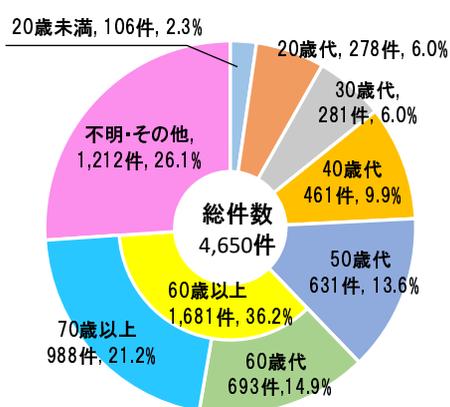
(件)

年度	H30	R元	R2	R3	R4
件数	4,463	4,384	4,745	4,159	4,650
対前年度比(%)	—	98.2	108.2	87.7	111.8

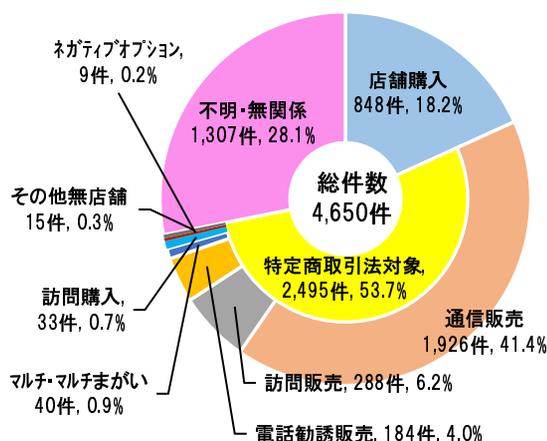
〈図1：相談種別の内訳〉



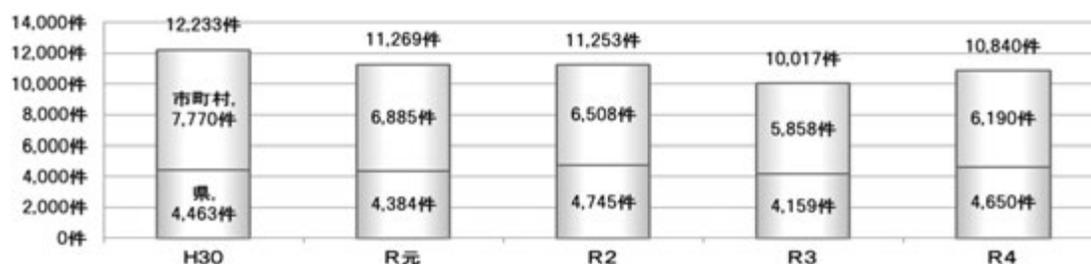
〈図2：契約者の年代別割合〉



〈図3：販売形態別割合〉



〈参考：県内消費生活相談窓口における年度別相談件数〉



2. 特殊販売（特定商取引法の対象となる取引）に関する相談概要

令和4年度の特特殊販売に係る販売購入形態別件数は、「通信販売」が1,926件と最も多く、前年度（1,615件）より311件増加しています。

次いで「訪問販売」、「電話勧誘販売」の順に多く、総数では2,495件で前年度（2,265件）より230件の増加となっています。＜表2＞

契約当事者の年齢別件数では、前年度に比べ、40歳代以上からの相談が増加しており、特に「訪問販売」では、在宅率の高い70歳以上の高齢者からの相談が多くなっています。

また、30歳代以下からの相談は減少していますが、副業に関連する「マルチ・マルチまがい」の相談についてはその占める割合が高くなっています。＜表3＞

相談件数の多い「通信販売」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」の詳細については次頁以降に示します。

＜表2：特殊販売に係る販売購入形態別件数＞

販売購入形態	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
訪問販売	299	312	287	344	288
通信販売	1,253	1,428	1,983	1,615	1,926
マルチ・マルチまがい取引	39	54	38	39	40
電話勧誘販売	220	195	191	200	184
ネガティブ・オプション	7	7	25	20	9
訪問購入	34	20	27	30	33
その他無店舗販売	22	29	12	17	15
特殊販売全体	1,874	2,045	2,563	2,265	2,495

＜表3：特殊販売の契約当事者の年齢別件数＞

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明
訪問販売	3	13	16	17	27	32	100	80
通信販売	81	123	127	227	345	325	350	348
マルチ・マルチまがい取引	1	10	4	0	3	4	5	13
電話勧誘販売	1	9	6	12	15	30	66	45
ネガティブ・オプション	0	1	0	3	0	1	3	1
訪問購入	0	0	0	2	5	8	13	5
その他無店舗販売	0	1	0	1	1	1	8	3
特殊販売全体	86	157	153	262	396	401	545	495
前年同期	90	164	175	245	330	341	496	424
増減率	-4%	-4%	-13%	7%	20%	18%	10%	17%

(1) 通信販売

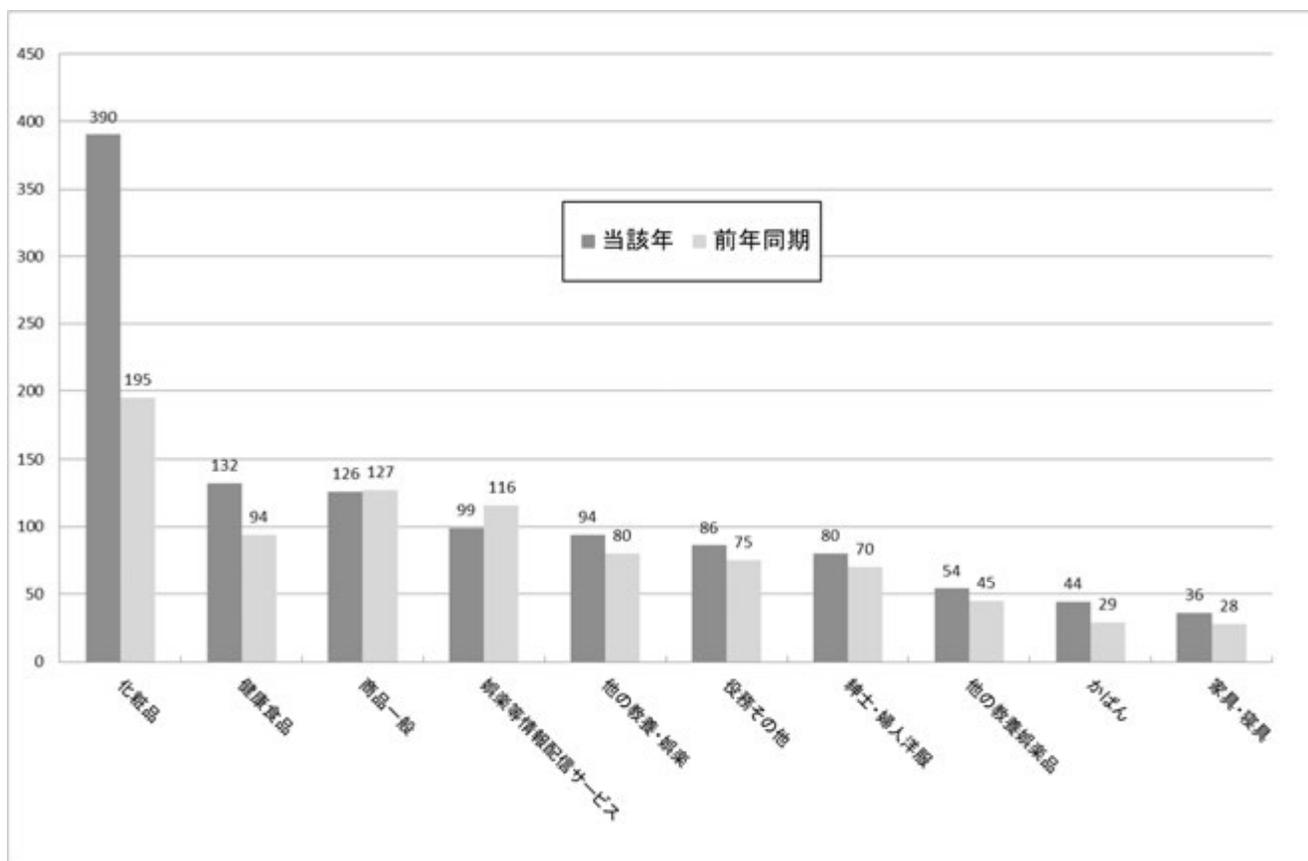
全体的には1,926件で前年度(1,615件)より311件(19.3%)の増加となっています。

商品・役務別内訳では化粧品が390件(20.2%)、健康食品が132件(6.9%)、商品一般が126件(6.5%)で、特に化粧品に関する相談が急増しており、前年度に比べ2倍の195件の増加になっています。<図4>

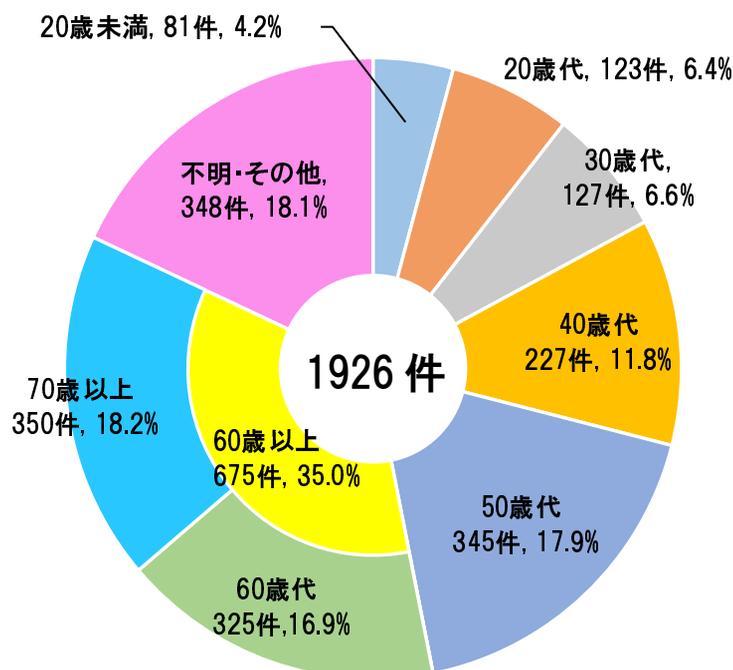
これは、化粧品の定期購入に関する相談が増加したことが主な要因です。

年代別では、60歳以上の占める割合が多く、全体の35.0%を占めています。<図5>

<図4：通信販売の商品・役務別内訳件数(上位10件)>



<図5：通信販売に関する契約者の年代別内訳>



(2) 訪問販売

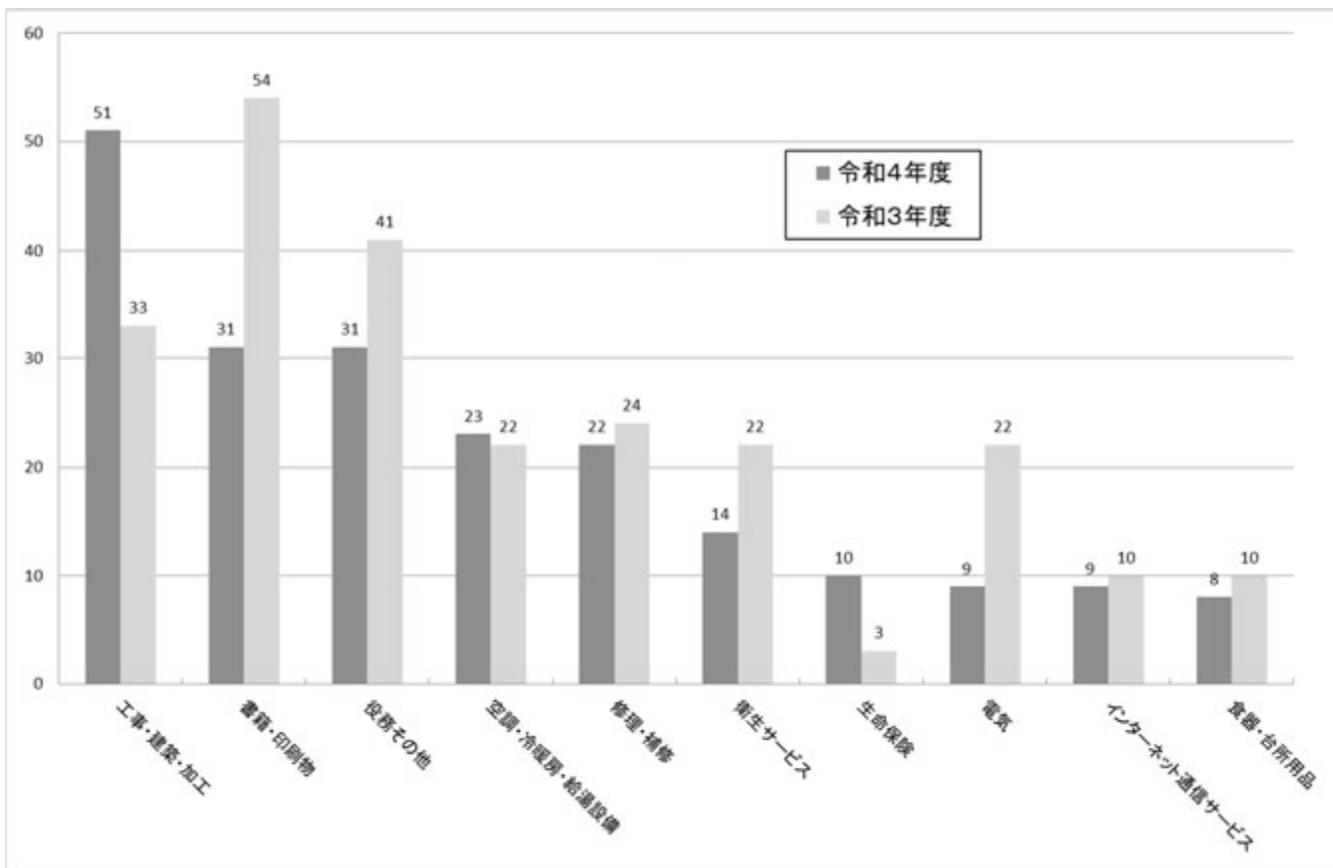
全体的には288件で前年度(344件)より56件(16.3%)の減少となっています。

商品・役務別内訳では、「工事・建築・加工」が51件(17.7%)、「書籍・印刷物」が31件(10.8%)、「役務その他」が31件(10.8%)で、特に「工事・建築・加工」が前年に比べ54.5%増加しています。〈図6〉

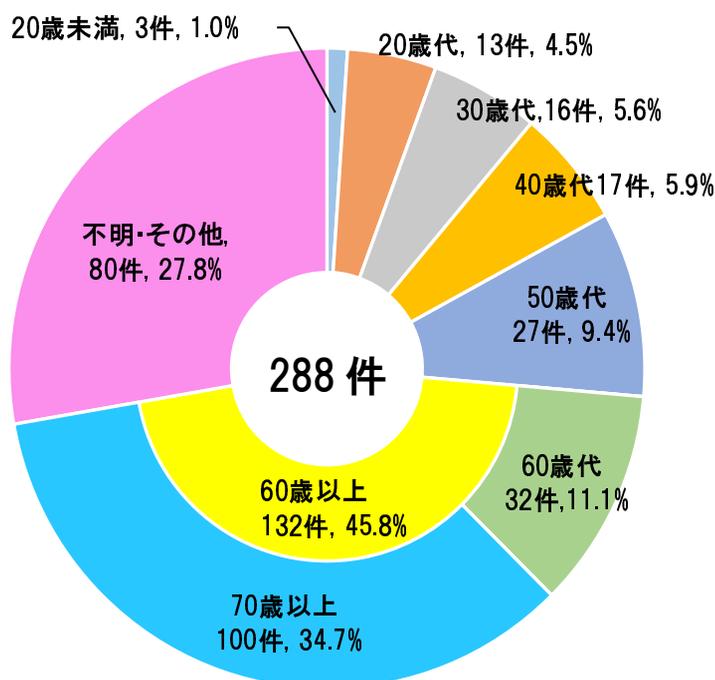
これはリフォームに関する相談が増加したことが主な要因です。

年代別では60歳以上の高齢者の占める割合が最も多く、全体の45.8%を占めています。〈図7〉

〈図6：訪問販売の商品の役務別内訳件数(上位10件)〉



〈図7：訪問販売に関する契約者の年代別内訳〉



(3) 電話勧誘販売

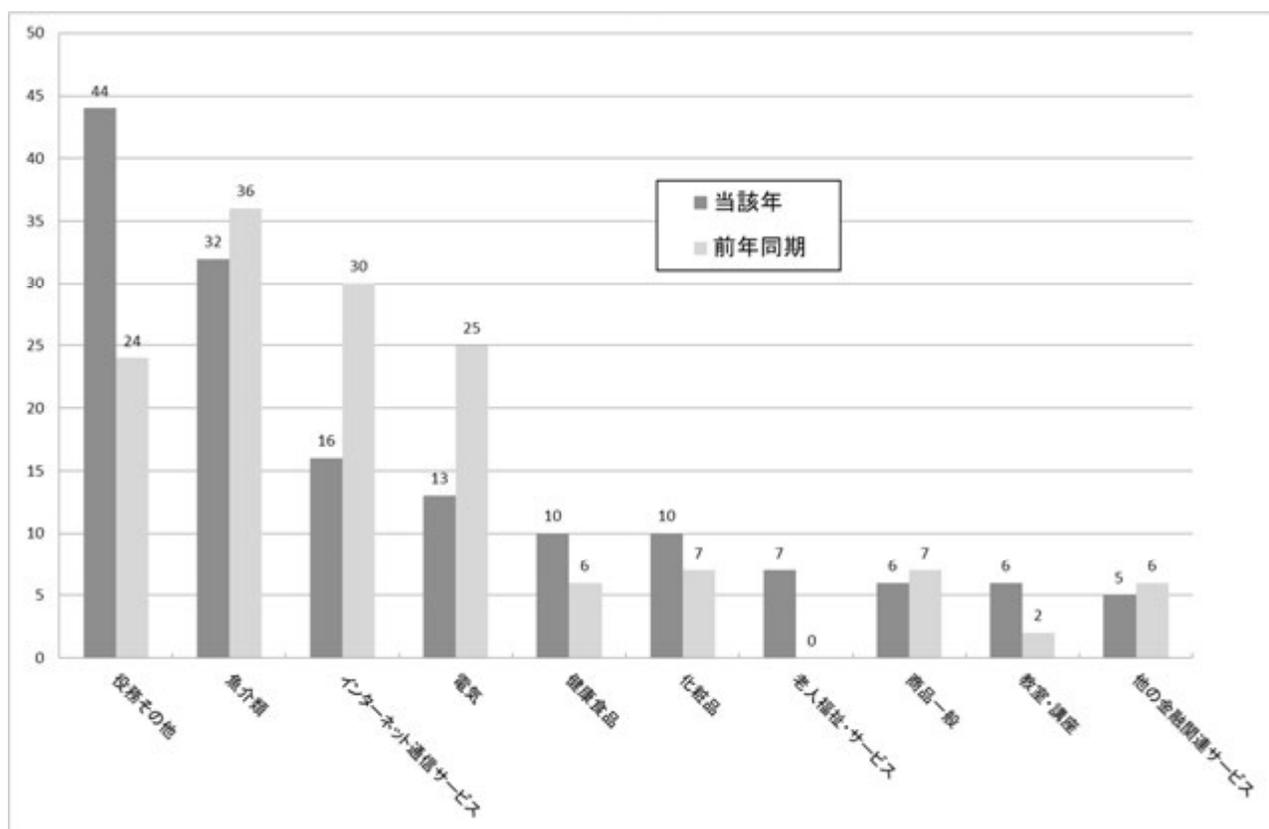
全体的には184件で前年度（200件）より16件（8.0%）の減少となっています。

商品・役務別内訳では、「役務その他」が44件（23.9%）、「魚介類」が32件（17.4%）、「インターネット通信サービス」が16件（8.9%）で、「役務その他」が前年に比べ83%増加しています。〈図8〉

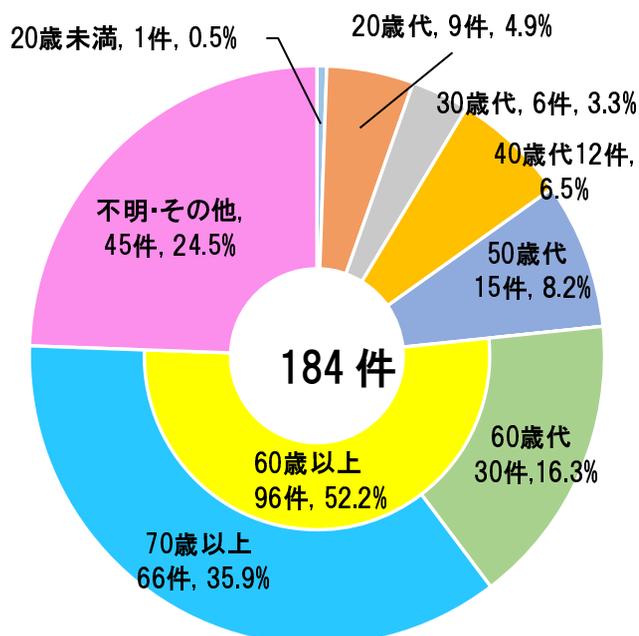
「役務その他」の内容では、「急なトラブルが発生し、あわててネットで調べて業者に依頼したところ、ネット上に表示されていた料金とはかけ離れた高額料金を請求された。」といった「鍵の解錠サービス」や「ロードサービス」等の「駆けつけサービス」に関する相談が増加しています。

年代別では、60歳代以上の高齢者の占める割合が多く、全体の52.2%を占めています。〈図9〉

〈図8：電話勧誘販売の商品・役務別内訳件数（上位10件）〉



〈図9：電話勧誘販売に関する契約者の年代別内訳〉



3. 商品・役務分類別件数

全相談件数における商品・役務別内訳では、第1位が「保健衛生品」で、第2位が「商品一般」、第3位が「教養娯楽品」、続いて「食料品」、「教養・娯楽サービス」の順となっています。〈表4〉

相談件数が特に多いものについては次頁に示します。

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談

〈表4：商品・役務分類別件数〉

商品・役務名	R4	R3	増減率	主な商品・役務名（上位3件）			
				1位	2位	3位	
商 品	商品一般	407	351	16%			
	食料品	352	301	17%	健康食品	魚介類	他の調理食品
	住居品	250	212	18%	ルームエアコン	電気掃除機	浄水器
	光熱水品	93	113	-18%	電気	プロパンガス	ガソリン
	被服品	299	242	24%	紳士・婦人用バッグ	紳士・婦人洋服	上着
	保健衛生品	516	339	52%	化粧品	保健衛生品その他	漢方薬
	教養娯楽品	381	400	-5%	新聞	スマートフォン	書籍
	車両・乗り物	128	112	14%	普通・小型自動車	自動車部品	オートバイ
	土地・建物・設備	118	127	-7%	電気温水器	中古住宅	ソーラーシステム
	他の商品	3	15	-80%	農機具	貴金属	
商品計	2,547	2,212	15%				
商 品 役 務	クリーニング	9	15	-40%			
	レンタル・リース・賃貸	166	139	19%	賃貸アパート	借家	リースサービス
	工事・建築・加工	144	118	22%	リフォーム工事	衛生設備工事	新築工事
	修理・補修	62	55	13%	修理サービス	車検サービス	
	管理・保管	5	8	-38%	パーキング	管理・保管サービス	マンション自治会管理
	商品役務計	386	335	15%			
	役務一般	30	65	-54%	複合サービス会員	役務一般	
	金融・保健サービス	291	242	20%	金融関連サービスその他	フリーローン・サラ金	普通生命保険
	運輸・通信サービス	300	337	-11%	携帯電話サービス	光ファイバー	モバイルデータ通信
	教育サービス	14	24	-42%	学習塾	予備校	大学
役 務	教養・娯楽サービス	343	334	3%	アダルト情報	インターネットゲーム	出会い系サイト・アプリ
	保健・福祉サービス	232	157	48%	医療サービス	脱毛エステ	歯科治療
	他の役務	286	255	12%	役務その他サービス	折とうサービス	広告代理サービス
	内職・副業・ねずみ講	52	41	27%	他の内職・副業	内職・副業一般	モニター内職
	他の行政サービス	50	37	35%			
	役務計	1,598	1,492	7%			
	役務合計	1,984	1,827	9%			
	他の相談	119	120	-1%	相談その他	相隣関係	債権回収
合計	4,650	4,159	12%				

4. 相談件数が特に多かった商品・役務の相談概要

(1) 相談件数第1位「保健衛生品」について

第1位の「保健衛生品」に関する相談件数は516件で、前年度の339件と比較して177件（52.2%）増加しました。〈図10〉

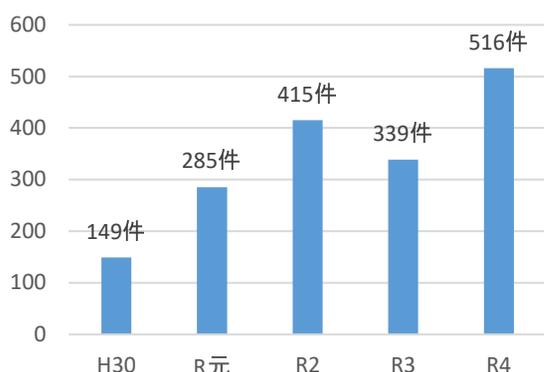
保健衛生品の内訳では「化粧品」に関する相談が一番多く420件となっており、全体の81.4%を占めています。〈図11〉

これは、SNS 広告をきっかけとした化粧品の定期購入に関する相談が増加したことが主な要因です。

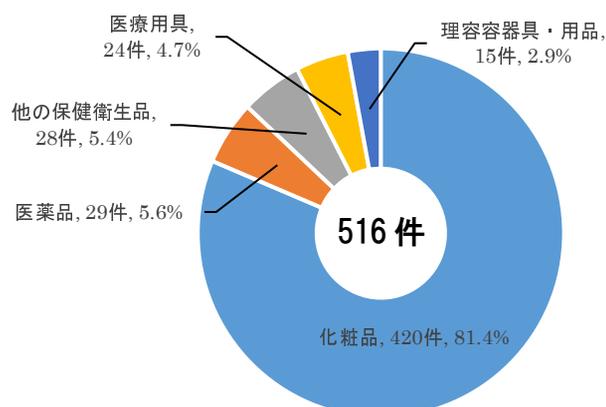
「化粧品」に関する相談の年代別では60歳以上の高齢者が占める割合が最も多く「化粧品」に関する相談の45.7%を占めています。〈図12〉

また、「化粧品」の内訳では、「化粧クリーム」に関する相談が最も多く、次いで「乳液」、「ファンデーション」、「シャンプー」に関する相談が上位を占めています。〈図13〉

〈図10：保健衛生品に関する相談件数の推移〉

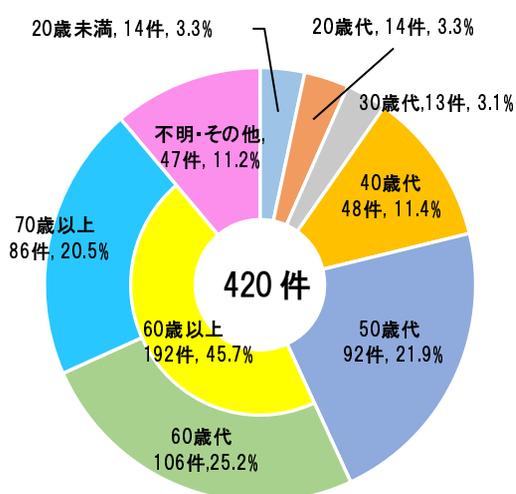


〈図11：保健衛生品に関する商品・役務別内訳〉

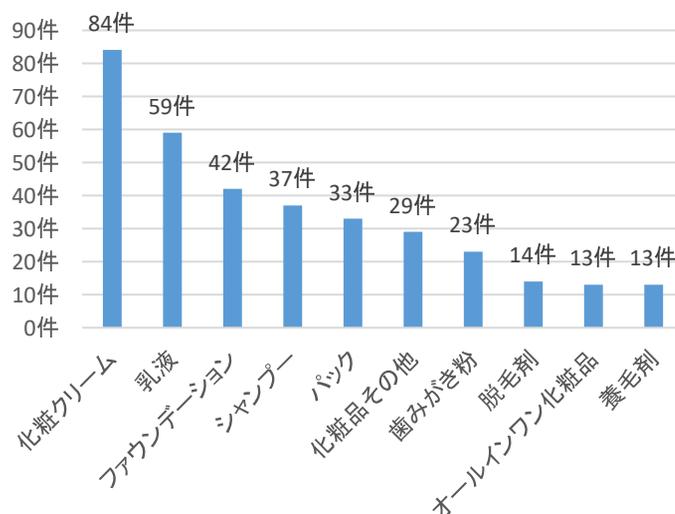


●「保健衛生品」の内訳で最も多い「化粧品」について

〈図12：化粧品に関する契約者の年代別内訳〉



〈図13：化粧品の商品・役務別件数（上位10件）〉



〈主な相談事例〉

- ◆ 化粧品を購入した。2回目を解約しようと電話をしたが繋がらない。2回目の商品が届いたが、受け取り拒否した。解約希望。
- ◆ SNSの広告を見て美容液のお試しを申し込んだ。定期購入で次回発送の7日前までは解約できるはずだが電話が全く通じない。
- ◆ テレビショッピングで電気治療器を購入したが使用方法が難しく使えない。使用后、使用箇所痛みが出たので返品したい。
- ◆ カイロプラクティックのクリニックで、肌用クリームを購入。その後肌荒れし、メーカーなどに苦情を入れたが、対応してくれない。

(2) 相談件数第2位「商品一般」について

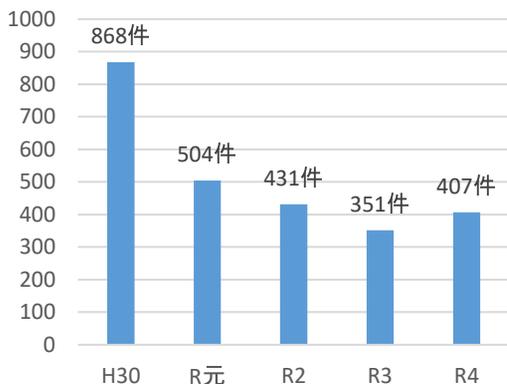
第2位の「商品一般」に関する相談件数は407件で、前年度の351件と比較して56件（16.0%）増加しました。〈図14〉

年代別では60歳以上が占める割合が最も多く、全体の42.3%を占めています。〈図15〉

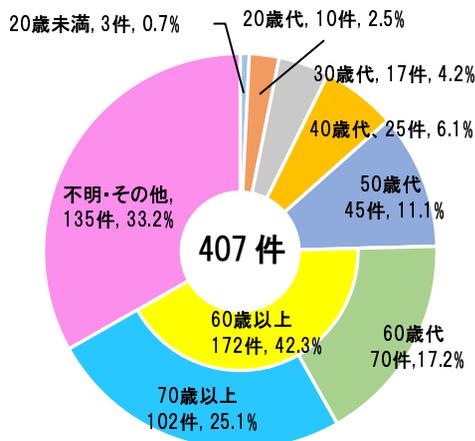
内訳では「商品一般」に関する相談が一番多く、次いで「不審なメール」、「迷惑メール」、「カード不正利用」に関する相談が上位を占めています。〈図16〉

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談

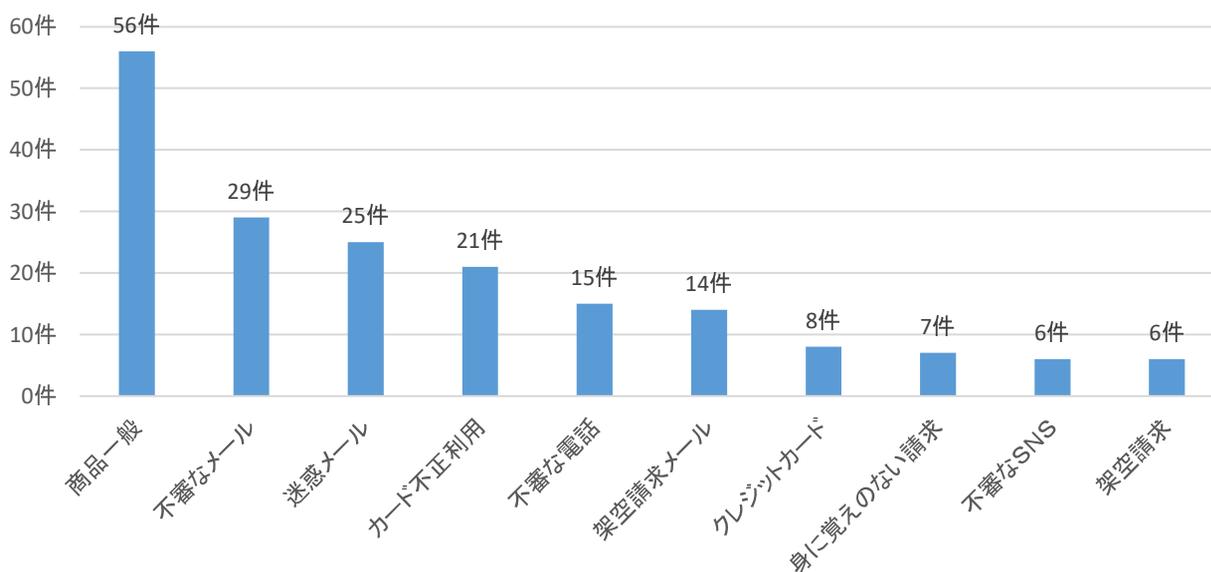
〈図14：商品一般に関する相談件数の推移〉



〈図15：商品一般に関する契約者の年代別内訳〉



〈図16：商品一般の商品・役務別件数（上位10件）〉



〈主な相談事例〉

- ◆ 大手通販会社から、私が注文しているとメールがくる。注文していない。なぜこのようなメールが来るのだろうか。
- ◆ スマホに「商品が入荷された」とのSMSが届いた。SMS内に記載されている電話番号は実在する店のようだ。どうしたらいいか。
- ◆ 亡くなった夫のカードを5か月前に解約したが、解約後も不明な引落が続いていることが判明。どうすれば引落を止められるか。
- ◆ クレジットカードの不正利用にあった。請求は一旦引き落としになると言われたが、止めることはできないか。

(3) 相談件数第3位「教養娯楽品」について

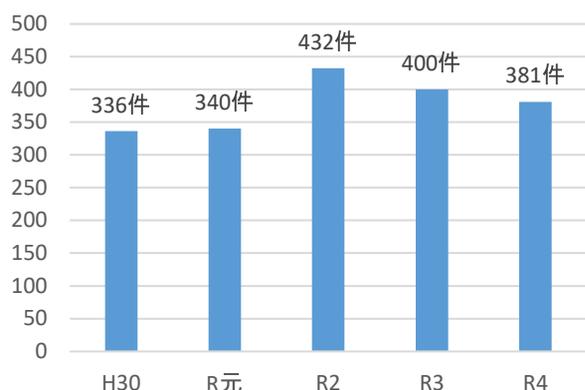
第3位の「教養娯楽品」に関する相談件数は381件で、前年度の400件と比較して19件(4.8%)減少しました。<図17>

内訳では、「書籍・印刷物」に関する相談が一番多く、次いで「他の教養娯楽品」「電話機(スマホ)」「音響・映像製品」に関する相談が上位を占めています。<図18>

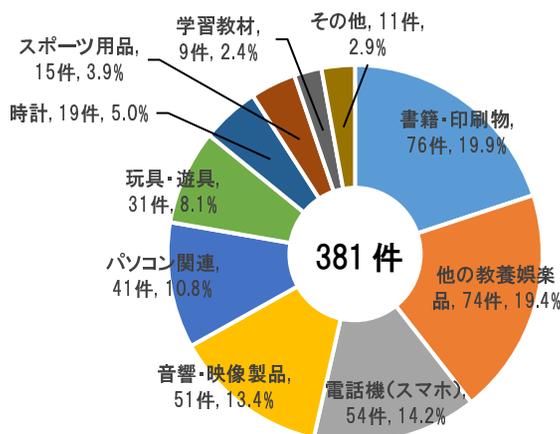
また、「書籍・印刷物」の内訳では、「新聞」に関する相談が最も多く、「書籍・印刷物」に関する相談の62%を占めています。<図19>

「新聞」に関する相談の年代別では60歳以上が占める割合が最も多く、「新聞」に関する相談の44.7%を占めています。<図20>

<図17：教養娯楽品に関する相談件数の推移>

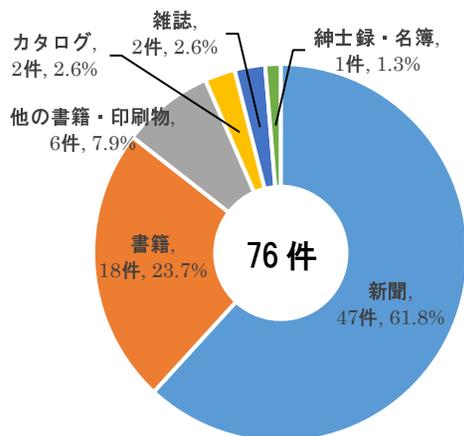


<図18：教養娯楽品に関する商品・役務別内訳>

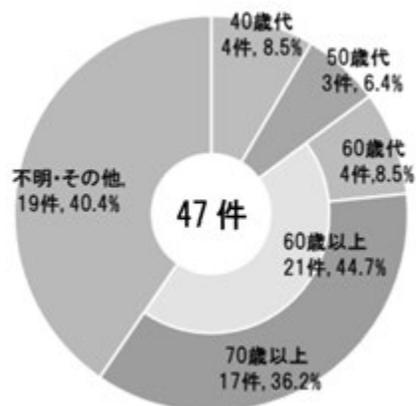


●「教養娯楽品」の内訳で最も多い「書籍・印刷物」について

<図19：書籍・印刷物に関する商品別内訳>



<図20：新聞に関する契約者の年代別内訳>



<主な相談事例>

- ◆ 携帯電話を分割払いで契約しようとしたら、審査が通らなかった。同姓同名の別人の未納情報が原因らしい。どうすれば良いのか。
- ◆ 高齢で独り暮らしの父が、施設に入所することになり、新聞の購読契約の解約を申し出たら、解約料が必要と言われた。
- ◆ ネット通販で本を注文し、指定された口座に代金を振り込んだが商品が届かず業者とも連絡がつかない。
- ◆ 大手通販サイトで腕時計バンドを注文したが幼児用のおもちゃが届いた。偽サイトに注文したかもしれない。どうしたらいいか。

(4) 相談件数第4位「食料品」について

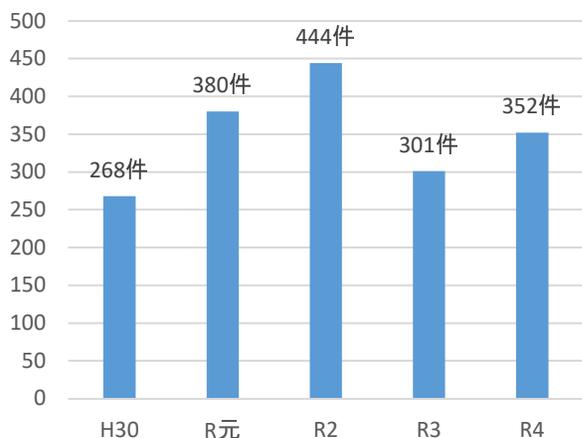
第4位の「食料品」に関する相談件数は352件で、前年度の301件と比較して51件（16.9%）増加しました。

<図21>

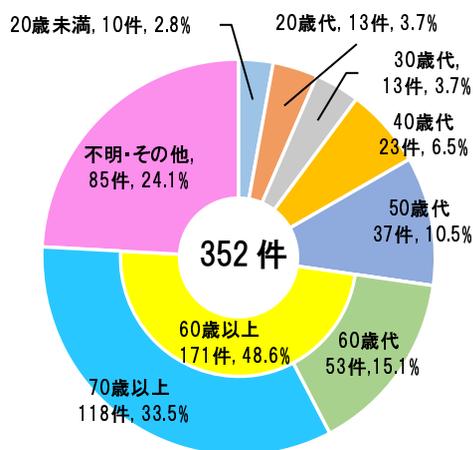
年代別では60歳以上の高齢者が占める割合が多く全体の48.6%を占めています。<図22>

内訳では「健康食品」に関する相談が一番多く162件となっており、全体の46.0%を占めています。次いで「魚介類」、「飲料」、「調理食品」に関する相談が上位を占めています。<図23>

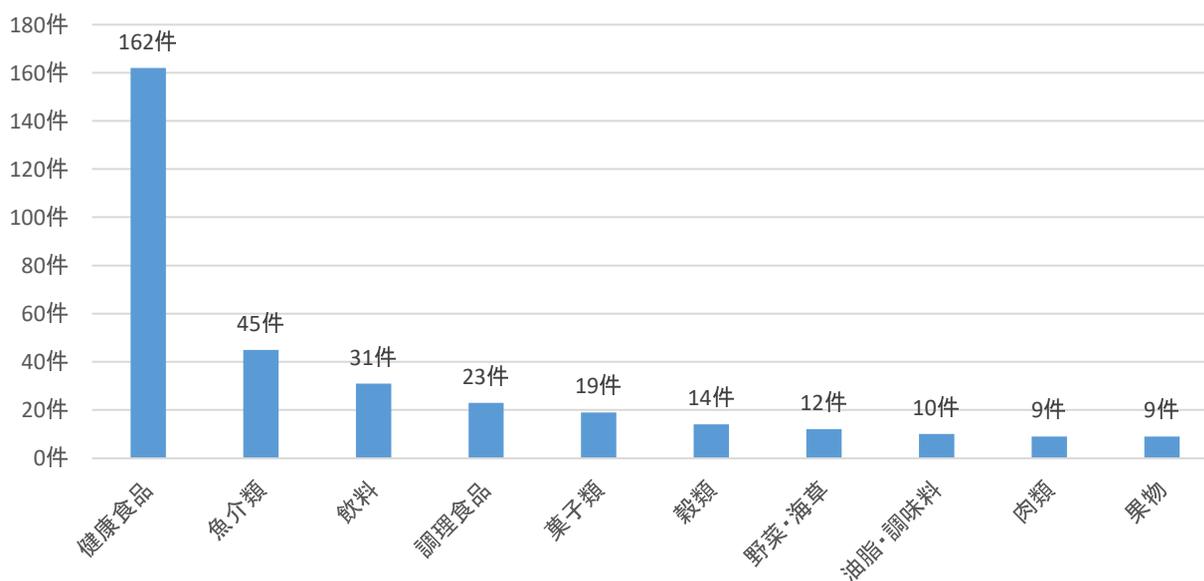
<図21：食料品に関する相談件数の推移>



<図22：食料品に関する契約者の年代別内訳>



<図23：食料品の契約者の商品役務別件数(上位10件)>



<主な相談事例>

- ◆ テレビショッピングで注文した野草サプリメントを今後は送らないでほしい。定期購入だったかは覚えていない。
- ◆ 以前購入したことがある鮮魚店に海産物を送ってもらったが、松前漬が入っていない。電話しても対応してくれない。
- ◆ 通販モールで購入したお菓子詰め合わせの中のチョコレート菓子の封が開いていた。販売元とは連絡不能だ。
- ◆ 昨日スマホに知らない業者が電話で「海産物を買ってください」と勧めてきた。断つてすぐ切ったが、またかかってきた。
- ◆ 宅配牛乳を止めたいのに、業者と電話が繋がらない。解約の意向をFAXや集金袋にメモを入れて伝えているが、配達され続ける。

(5) 相談件数第5位「教養・娯楽サービス」について

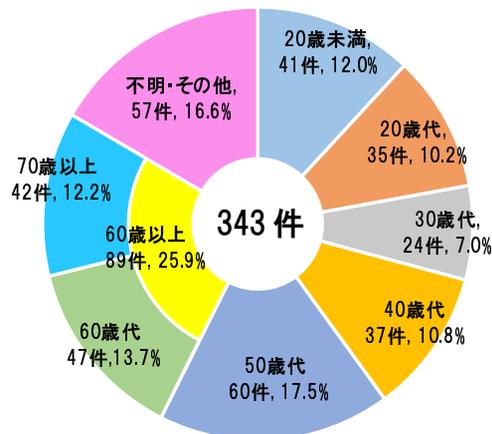
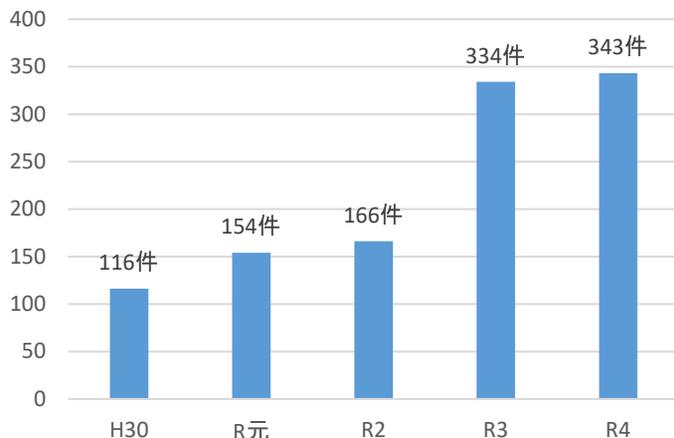
第5位の「教養・娯楽サービス」に関する相談件数は343件で、前年度の334件と比較して9件(2.7%)増加しました。<図24>

年代別では50歳代からの相談が最も多いが、全ての年代層においてほぼ均等に相談が寄せられている。

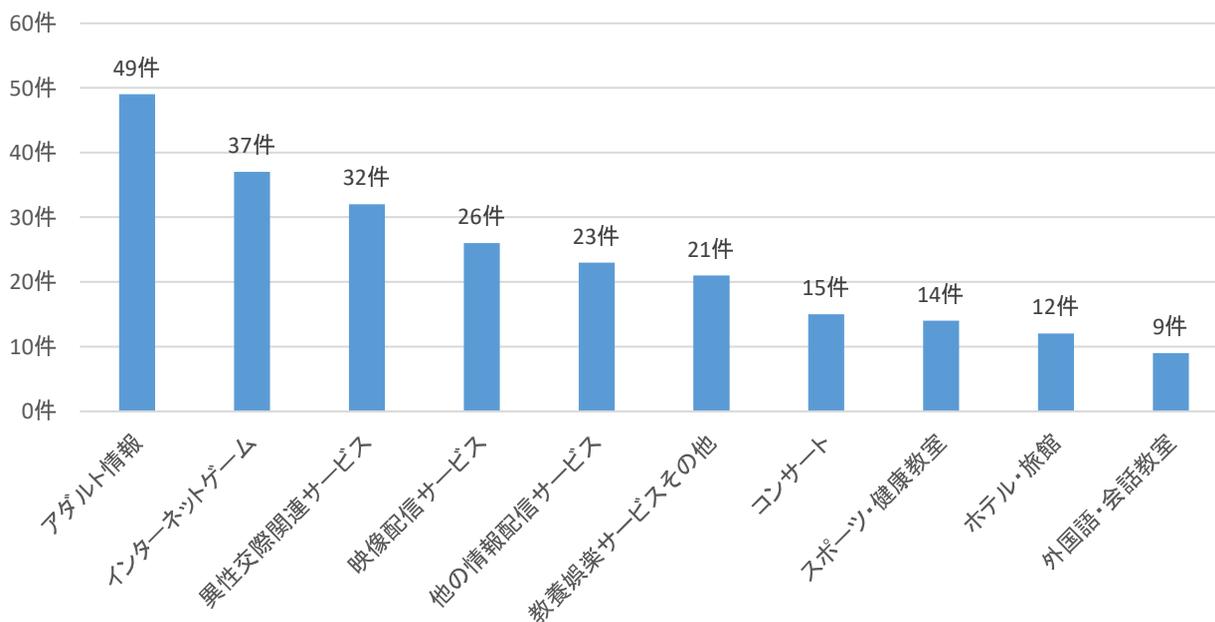
<図25>

内訳では「アダルト情報」に関する相談が一番多く49件となっており、次いで「インターネットゲーム」、「異性交際関連サービス」、「映像配信サービス」に関する相談が上位を占めています。<図26>

<図24：教養・娯楽サービスに関する相談件数の推移> <図25：教養・娯楽サービスに関する年代別内訳>



<図26：教養・娯楽サービスの契約者の商品役務別件数（上位10件）>



<主な相談事例>

- ◆ アダルト動画サイトを退会したが、料金を引き落とされた。返金してもらいたい。
- ◆ スマホで出会い系サイトの広告を見ていたら閲覧料3千円を請求され支払ってしまった。返金不要だが取り締まりを強化してほしい。
- ◆ 出会い系アプリの無料ポイント獲得のためスタンプサイトに登録したところ、無料期間が過ぎ、料金が発生してしまった。解除したい。

5. 最近増加している相談事例

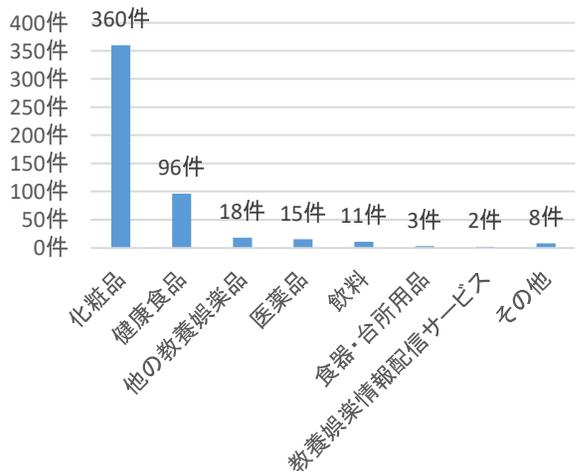
(1) 「定期購入」に関する相談

「初回無料」「お試し」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等の「定期購入」に関する相談件数が増加しており、令和4年度の相談件数は513件で、前年度の286件と比較して227件(79.4%)増加しました。

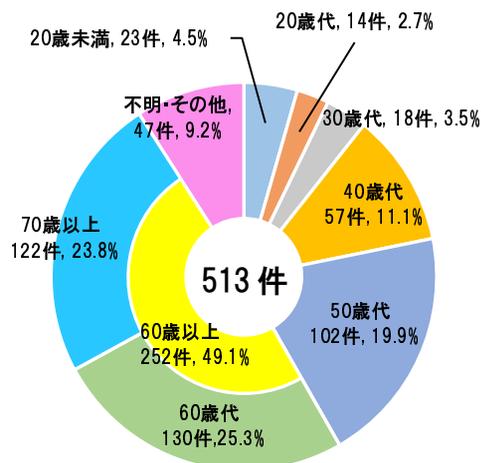
商品別では「化粧品」に関する相談が最も多く360件で全体の70.2%を占めており、次いで「健康食品」「他の教養娯楽品」「医薬品」「飲料」に関する相談が上位を占めています。<図27>

年代別では60歳以上の高齢者が占める割合が多く全体の49.1%を占めています。<図28>

<図27：定期購入に関する相談の商品別件数>



<図28：定期購入に関する年代別内訳>



<主な相談事例>

- ◆ バックのお試し品をネットで注文したが、10日後に2回目の商品が届き、代金が非常に高額なので返品したいが連絡が取れない。
- ◆ 今月半ばに、スマホで化粧品を注文。定期購入だったが、初回のみで解約とした。すると、初回を定価購入して欲しいと言われた。
- ◆ スマホから美白化粧クリームを注文したが、定期購入契約だった。2回目早く届きすぎ、断れなかった。高額なので返品したい。
- ◆ 美容バックをネット注文する途中で、美容液の案内が出た。注文を途中でやめたのに、美容バックと美容液が届いた。返品したい。

(2) 「SNS関連」の相談について

SNS上の広告がきっかけとなるトラブル等のSNS関連の相談件数は年々増加し、令和4年度は平成30年度の約4.4倍の335件となっています。<図29>

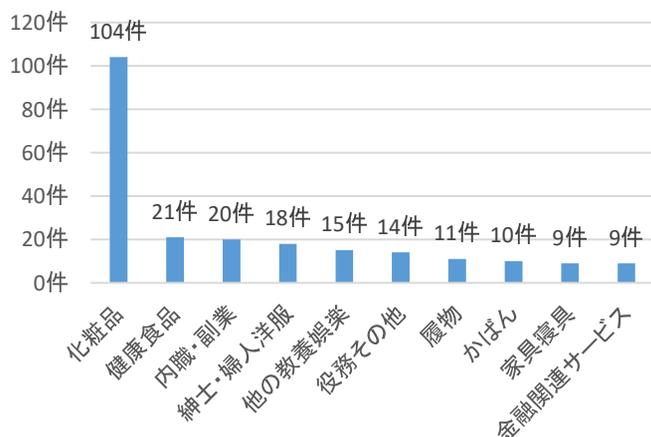
年代別では50歳代以下のからの相談が多く、商品・役務別では化粧品が大多数を占めています。

<図30><図31>

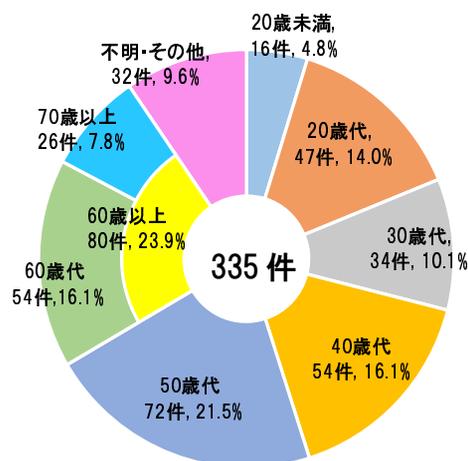
<図29：SNS関連の相談件数の推移>



<図30：SNS関連の商品・役務の内訳>



<図31：SNS関連の契約者の年代別内訳>



＜主な相談事例＞

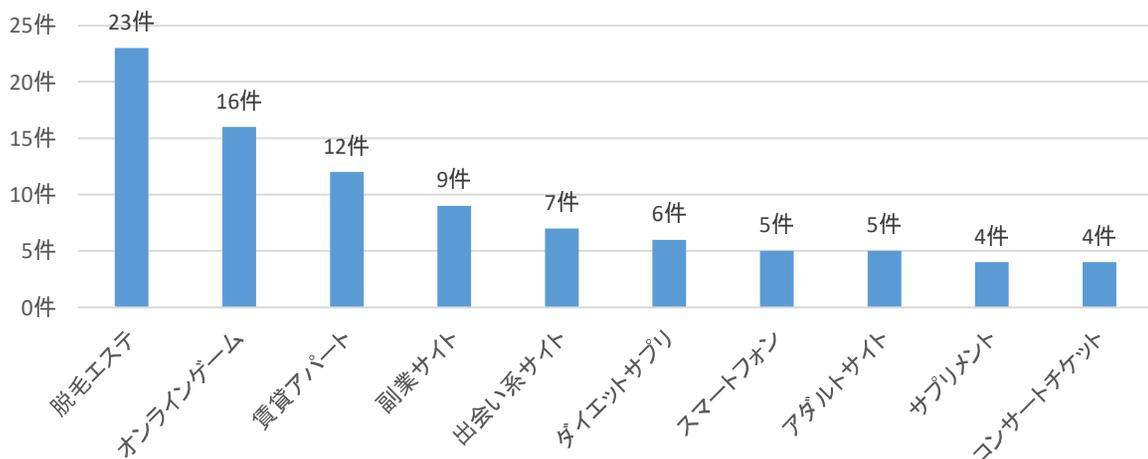
- ◆ SNSで知り合った相手からせどりの副業を案内されて契約したが、不審なので解約したい。
- ◆ SNSで知り合った男性から、他のサイトでやり取りするためにポイントを購入し、知らぬ間に高額金額をカード決済していた。
- ◆ 今週初め、スマホで動画専用SNSを見ていて、ダイエット食品の広告を見て申し込んだ。キャンセルしたいが連絡先が分からない。
- ◆ SNS上でブランドバッグが安く販売していたので注文したが偽サイトと気づき直ぐにキャンセルを伝えた。個人情報心配だ。

6. 若者・高齢者の相談事例

(1) 若者の相談について

20歳代以下の若者で相談件数の多い商品・サービスをみると、一番多いのが「脱毛エステ」で、次いで「インターネットゲーム」、「賃貸アパート」、「副業サイト」に関する相談が上位を占めています。

＜図32：20歳代以下の相談に関連する商品・役務の件数（上位10件）＞



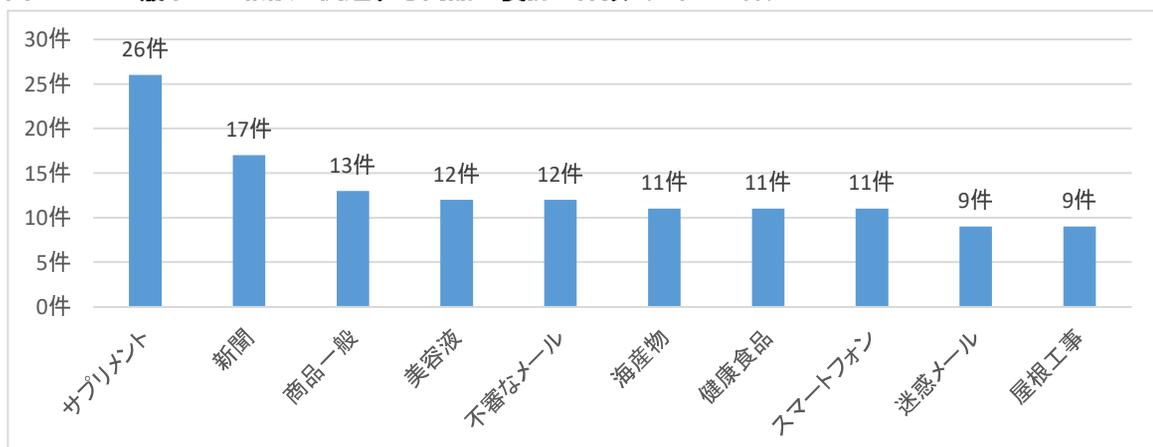
＜主な相談事例＞

- ◆ 脱毛エステの契約をして、クレジットカードを作り分割払にしたが、高額で不安なのでクーリング・オフしたい。
- ◆ 中学生の息子が一年半前からオンラインゲームに総額80万円を課金していたことが分かった。
- ◆ 5年間住んだ賃貸アパートを退去したが、約30万円の原状回復費用を請求されている。

(2) 高齢者の相談について

70歳代以上の高齢者で相談件数の多い商品・サービスをみると、一番多いのが「サプリメント」で次いで「新聞」、「商品一般」、「美容液」に関する相談が上位を占めています。

＜図33：70歳以上の相談に関連する商品・役務の件数（上位10件）＞



＜主な相談事例＞

- ◆ TV通販で見たサプリメントについて問合せただけなのに商品を送ってきた。
- ◆ 新聞販売店から10年前に結んだ4年間の購読契約について確認があった。、「身に覚えのない貸付金があると手紙が届いた。
- ◆ パソコンでインターネット利用中に500円の痩身サプリメントを見つけたので注文したら定期購入だった。

参考資料

(奈良県消費生活センター、奈良県消費生活センター中南和相談所受付分)

1. 相談件数の推移

	H30	R元	R2	R3	R4
件数	4,463	4,384	4,745	4,159	4,650
対前年(%)	100.5	98.2	108.2	87.7	111.8

2. 契約当事者の年代別内訳の推移

当事者の年代	H30		R元		R2		R3		R4	
	件数	構成比								
20歳未満	66	1.5%	86	2.0%	116	2.4%	94	2.3%	106	2.3%
20歳代	237	5.3%	258	5.9%	308	6.5%	271	6.5%	278	6.0%
30歳代	285	6.4%	323	7.4%	355	7.5%	292	7.0%	281	6.0%
40歳代	500	11.2%	510	11.6%	574	12.1%	408	9.8%	461	9.9%
50歳代	694	15.6%	614	14.0%	707	14.9%	582	14.0%	631	13.6%
60歳代	835	18.7%	650	14.8%	713	15.0%	585	14.1%	693	14.9%
70歳以上	1,010	22.6%	1,005	22.9%	1,077	22.7%	927	22.3%	988	21.2%
不明・その他	836	18.7%	938	21.4%	895	18.9%	1,000	24.0%	1,212	26.1%
全件数	4,463	100%	4,384	100%	4,745	100%	4,159	100%	4,650	100%

3. 販売購入形態の推移

販売購入形態	H30		R元		R2		R3		R4	
	件数	構成比								
店舗購入	993	22.2%	951	21.7%	944	19.9%	774	18.6%	848	18.2%
無店舗販売 計	1,874	42.0%	2,045	46.6%	2,563	54.0%	2,265	54.5%	2,495	53.7%
訪問販売	299	6.7%	312	7.1%	287	6.0%	344	8.3%	288	6.2%
通信販売	1,253	28.1%	1,428	32.6%	1,983	41.8%	1,615	38.8%	1,926	41.4%
マルチ商法	39	0.9%	54	1.2%	38	0.8%	39	0.9%	40	0.9%
電話勧誘販売	220	4.9%	195	4.4%	191	4.0%	200	4.8%	184	4.0%
ｶﾞﾃﾞｲﾌﾞ ﾀﾞﾌﾞｼﾞｮﾝ	7	0.2%	7	0.2%	25	0.5%	20	0.5%	9	0.2%
訪問購入	34	0.8%	20	0.5%	27	0.6%	30	0.7%	33	0.7%
その他無店舗	22	0.5%	29	0.7%	12	0.3%	17	0.4%	15	0.3%
不明	1,596	35.8%	1,388	31.7%	1,238	26.1%	1,120	26.9%	1,307	28.1%
全件数	4,463	100%	4,384	100%	4,745	100%	4,159	100%	4,650	100%

4. 契約者の性別・相談種別

	件数	相談種別	苦情	問合せ	要望	合計
		性別				
消費生活センター	3,333	男性	1,255	104	3	1,362
		女性	1,582	125	1	1,708
		不明・他	181	78	4	263
消費生活センター 中南和相談所	1,317	男性	496	44	0	540
		女性	636	55	0	691
		不明・他	66	20	0	86
合 計	4,650	男性	1,751	148	3	1,902
		女性	2,218	180	1	2,399
		不明・他	247	98	4	349
		計	4,216	426	8	4,650

5-1. 特殊販売（特定商取引法対象）

年度別販売購入形態の状況

	H30		R元		R2		R3		R4	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
店舗購入	993	22.2	951	21.7	944	19.9	774	18.6	848	18.2
無店舗販売	1,874	42.0	2,045	46.6	2,563	54.0	2,265	54.5	2,495	53.7
訪問販売	299	6.7	312	7.1	287	6.0	344	8.3	288	6.2
主な商品・サービス	①新聞②テレビ放送サービス③リフォーム工事④電気⑤修理サービス		①新聞②リフォーム工事③テレビ放送サービス④電気⑤修理サービス		①新聞②修理サービス③リフォーム工事④光ファイバー⑤電気温水器⑥電気		①新聞②修理サービス③電気④リフォーム工事⑤役員その他サービス⑥電気温水器		①リフォーム工事②新聞③修理サービス④役員その他サービス⑤電気温水器⑥電気	
通信販売	1,253	28.1	1,428	32.6	1,983	41.8	1,615	38.8	1,926	41.4
主な商品・サービス	①デジタルコンテンツその他②健康食品③アダルト情報サイト④化粧品⑤商品一般		①デジタルコンテンツその他②健康食品③化粧品④商品一般⑤アダルト情報サイト		①健康食品②デジタルコンテンツその他③商品一般④化粧品⑤アダルト情報サイト⑥保健衛生品その他		①化粧品②商品一般③健康食品④アダルト情報⑤役員その他サービス⑥出会い系サイト・アプリ		①化粧品②健康食品③商品一般④役員その他サービス⑤アダルト情報⑥インターネットゲーム	
マルチ商法	39	0.9	54	1.2	38	0.8	39	0.9	40	0.9
主な商品・サービス	①化粧品②ファンド型投資商品③健康食品④複合会員サービス④商品一般		①複合サービス会員②化粧品③健康食品④ファンド型投資商品		①複合サービス会員②健康食品③化粧品④ファンド型投資商品④商品一般⑤電気		①複合サービス会員②化粧品②健康食品③他の内職・副業④他の飲料④外国為替証拠金取引		①複合サービス会員①他の内職・副業①化粧品①健康食品②外国為替証拠金取引②商品一般	
電話勧誘販売	220	4.9	195	4.4	191	4.0	200	4.8	184	4.0
主な商品・サービス	①光ファイバー②電気③健康食品④インターネット接続回線⑤役員その他サービス⑤商品一般		①光ファイバー②電気③健康食品④広告代理サービス⑤インターネット接続回線		①電気②光ファイバー③商品一般④役員その他サービス⑤健康食品⑥かに		①光ファイバー②電気③魚介類④役員その他サービス⑤かに⑥他の内職・副業		①役員その他サービス②魚介類③広告代理サービス③電気④光ファイバー⑤化粧品	
カタログ・マガジン	7	0.2	7	0.2	25	0.5	20	0.5	9	0.2
主な商品・サービス	①健康食品②商品一般②保健衛生品②その他②電話関連機器・用品②書籍		①雑誌②保健衛生品その他③消臭・芳香剤④健康食品⑤菓子類		①保健衛生品その他①商品一般②健康食品②化粧品②玩具・遊具③他の台所消耗品		①商品一般②健康食品②書籍③相談その他③上着③野菜・海草加工品その他		①他の玩具・遊具①財布類①アクセサリー①ふとん①書籍①化粧品	
訪問購入	34	0.8	20	0.5	27	0.6	30	0.7	33	0.7
主な商品・サービス	①商品一般②テレビジョン②廃品回収サービス		①貴金属②商品一般		①着物類①商品一般②被服品一般③他のアクセサリ③靴④婦人靴		①ネットレス②書籍③着物類③婦人靴③商品一般④被服品一般		①商品一般②着物類③アクセサリ③カメラ③書籍④イヤリング	
その他の無店舗	22	0.5	29	0.7	12	0.3	17	0.4	15	0.3
主な商品・サービス	①パーキング②商品一般②コーヒーター②ミネラルウォーター②健康食品		①パーキング②デジタルコンテンツその他③指輪		①修理サービス①保健衛生品その他①中国茶①デジタルコンテンツその他①光ファイバー①リソースサービス		①パソコン②ケーブルテレビ放送②役員その他サービス②婦人下着②パーキング②ウォータークーラー		①デジタルディスプレイソフト①電位治療器①他のレンタルサービス①ノートパソコン①野菜①パーキング	
不明	1,596	35.8	1,388	31.7	1,238	26.1	1,120	26.9	1,307	28.1
合計	4,463	-	4,384	-	4,745	-	4,159	-	4,650	-

※令和3年度から商品別分類が変更され、「運輸・通信サービス」に分類されていた「デジタルコンテンツ」は、サービスの内容に合わせた商品別分類に分けられました。

6. 年度別契約者の状況

契約当事者の性別・年代別件数

年齢・性別	H30			R元			R2			R3			R4			
	件数	*計	%	件数	*計	%	件数	*計	%	件数	*計	%	件数	*計	%	
20歳未満	男	26	66	1.5	44	86	2.0	58	116	2.4	58	94	2.3	56	106	2.3
	女	40			40			55			35			49		
20歳代	男	121	237	5.3	121	258	5.9	130	308	6.5	131	271	6.5	120	275	5.9
	女	115			134			173			138			149		
30歳代	男	124	285	6.4	133	323	7.4	150	355	7.5	125	292	7.0	110	281	6.0
	女	160			189			205			167			169		
40歳代	男	202	500	11.2	183	510	11.6	237	574	12.1	158	408	9.8	185	460	9.9
	女	297			326			337			250			274		
50歳代	男	225	694	15.6	197	614	14.0	288	707	14.9	236	582	14.0	245	634	13.6
	女	468			417			419			346			389		
60歳代	男	297	835	18.7	303	650	14.8	338	713	15.0	272	585	14.1	309	692	14.9
	女	536			346			373			313			383		
70歳以上	男	419	1,010	22.6	458	1,005	22.9	561	1,077	22.7	452	927	22.3	445	992	21.3
	女	584			543			514			473			543		
不明・その他	男	343	836	18.7	366	938	21.4	373	895	18.9	377	1,000	24.0	432	1,210	26.0
	女	268			296			280			352			443		
計	男	1,757		39.4	1,805		41.2	2,135		45.0	1,809		43.5	1,902		40.9
	女	2,468		55.3	2,291		52.3	2,356		49.7	2,074		49.9	2,399		51.6
件数			4,463	—		4,384	—		4,745	—		4,159	—		4,650	—

※「*計」欄には性別不明者を含む

7. 年度別 相談の多い商品・役務

年度 順位	H30			R元			R2			R3			R4		
	商品・サービス名	件数	%	商品・サービス名	件数	%	商品・サービス名	件数	%	商品・サービス名	件数	%	商品・サービス名	件数	%
1	商品一般	868	19.4	商品一般	502	11.5	商品一般	431	9.1	商品一般	351	8.4	化粧品	420	9.0
2	デジタルコンテンツその他	319	7.1	デジタルコンテンツその他	280	6.4	健康食品	290	6.1	化粧品	221	5.3	商品一般	407	8.8
3	健康食品	147	3.3	健康食品	244	5.6	デジタルコンテンツその他	287	6.0	健康食品	126	3.0	健康食品	162	3.5
4	相談その他	139	3.1	化粧品	167	3.8	化粧品	167	3.5	役務その他サービス	108	2.6	役務その他サービス	126	2.7
5	アダルト情報サイト	99	2.2	相談その他	132	3.0	保健衛生品その他	133	2.8	携帯電話サービス	95	2.3	賃貸アパート	110	2.4
6	化粧品	95	2.1	新聞	95	2.2	相談その他	118	2.5	賃貸アパート	94	2.3	相談その他	84	1.8
7	光ファイバー	91	2.0	賃貸アパート	90	2.1	携帯電話サービス	94	2.0	相談その他	81	1.9	リフォーム工事	78	1.7
8	携帯電話サービス	86	1.9	役務その他サービス	88	2.0	修理サービス	89	1.9	電気	75	1.8	携帯電話サービス	75	1.6
9	賃貸アパート	81	1.8	携帯電話サービス	86	2.0	役務その他サービス	87	1.8	新聞	67	1.6	金融関連サービスその他	61	1.3
10	新聞	80	1.8	修理サービス	69	1.6	賃貸アパート	78	1.6	金融関連サービスその他	66	1.6	電気	54	1.2
総件数		4,463			4,384			4,745			4,159			4,650	

※令和3年度から商品別分類が変更され、「運輸・通信サービス」に分類されていた「デジタルコンテンツ」は、サービスの内容に合わせた商品別分類に分けられました。

8. 契約者年代別 商品・役務の状況（上位8件）

20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	①		②		③		④		⑤		
							年度	相談件数	健康食品	デジタルコンテンツその他	デジタルコンテンツその他	健康食品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品
							R元	86	健康食品	18	デジタルコンテンツその他	15	化粧品	14	普通・小型自動車	4	電気
							R2	116	デジタルコンテンツその他	29	健康食品	25	化粧品	12	商品一般	8	アダルト情報サイト
							R3	94	インターネットゲーム	21	化粧品	21	健康食品	10	アダルト情報	6	他の娯楽情報配信サービス
							R4	106	インターネットゲーム	24	化粧品	14	健康食品	10	賃貸アパート	4	他の娯楽情報配信サービス
							R元	258	デジタルコンテンツその他	26	健康食品	14	化粧品	14	商品一般	13	賃貸アパート
							R2	308	健康食品	21	賃貸アパート	19	デジタルコンテンツその他	19	商品一般	13	化粧品
							R3	271	他の内職・副業	18	商品一般	17	賃貸アパート	17	化粧品	10	複合サービス会員
							R4	275	脱毛エステ	23	他の内職・副業	18	賃貸アパート	17	化粧品	14	商品一般
							R元	323	デジタルコンテンツその他	31	賃貸アパート	18	商品一般	17	健康食品	17	化粧品
							R2	355	デジタルコンテンツその他	26	健康食品	26	商品一般	17	賃貸アパート	14	役務その他サービス
							R3	292	商品一般	26	化粧品	16	賃貸アパート	15	金融関連サービスその他	11	健康食品
							R4	281	賃貸アパート	20	商品一般	17	化粧品	13	他の内職・副業	8	医療サービス
							R元	510	商品一般	47	健康食品	44	デジタルコンテンツその他	34	化粧品	26	携帯電話サービス
							R2	574	健康食品	59	商品一般	45	デジタルコンテンツその他	26	化粧品	18	保健衛生品その他
							R3	408	商品一般	29	化粧品	28	賃貸アパート	16	役務その他サービス	13	健康食品
							R4	460	化粧品	48	商品一般	26	賃貸アパート	18	健康食品	12	役務その他サービス
							R元	614	商品一般	74	健康食品	44	デジタルコンテンツその他	37	化粧品	31	相談その他
							R2	707	商品一般	69	健康食品	57	デジタルコンテンツその他	44	化粧品	37	保健衛生品その他
							R3	582	商品一般	48	化粧品	34	健康食品	21	携帯電話サービス	16	電気
							R4	634	化粧品	93	商品一般	45	健康食品	17	紳士・婦人用バッグ	16	相談その他
							R元	650	商品一般	107	デジタルコンテンツその他	58	健康食品	37	化粧品	24	相談その他
							R2	713	商品一般	83	デジタルコンテンツその他	56	化粧品	40	健康食品	33	保健衛生品その他
							R3	585	商品一般	62	化粧品	52	アダルト情報	21	役務その他サービス	18	光ファイバー
							R4	692	化粧品	104	商品一般	70	健康食品	29	役務その他サービス	18	携帯電話サービス
							R元	1,005	商品一般	160	デジタルコンテンツその他	50	健康食品	46	新聞	43	修理サービス
							R2	1,077	商品一般	113	デジタルコンテンツその他	61	健康食品	44	相談その他	34	携帯電話サービス
							R3	927	商品一般	73	化粧品	39	役務その他サービス	35	携帯電話サービス	31	健康食品
							R4	992	商品一般	102	化粧品	87	健康食品	55	役務その他サービス	30	携帯電話サービス

※令和3年度から商品別分類が変更され、「運輸・通信サービス」に分類されていた「デジタルコンテンツ」は、サービスの内容に合わせた商品別分類に分けられました。

9. 受付窓口別相談件数

9-1. 商品・役務別相談件数

	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
奈良	284	250	192	78	216	360	269
内苦情	259	231	180	70	207	356	256
中南和	123	102	58	15	83	156	112
内苦情	110	91	56	13	79	154	105
合計	407	352	250	93	299	516	381
内苦情	369	322	236	83	286	510	361
	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品役務	役務	他の相談	合計
奈良	86	80	3	275	1,157	83	3,333
内苦情	83	69	3	255	1,024	25	3,018
中南和	42	38	0	111	441	36	1,317
内苦情	40	29	0	105	407	9	1,198
合計	128	118	3	386	1,598	119	4,650
内苦情	123	98	3	360	1,431	34	4,216

9-2. 重大事故等が発生するおそれ、あるいは発生したもの

a. 危害品

	保健衛生品	住居品	食料品	教養娯楽品	車両・乗物	被服品	他の役務
奈良	16	5	3	2	1		7
中南和	9		3		1	1	3
合計	25	5	6	2	2	1	10
	合計						
奈良	34						
中南和	17						
合計	51						

- 昨年受けたお試しエステでシミとニキビができた。その後施術を受けておらず、業者に申し出もしていないが慰謝料等請求できるか。
- カイロプラクティックのクリニックで、肌用クリームを購入。その後肌荒れし、メーカーなどに苦情を入れたが、対応してくれない。
- マスクバックを購入し、試したら顔がかゆくなったので解約しようと電話をしているが、連絡が取れない。メールも返信がない。
- 百貨店内で声をかけられ、後日その女性が経営するサロンで化粧品やサプリを購入。身体に不調が現れクーオフした。接客対応に不満。
- 妻がスーパーで購入したいちごにハエが入っており娘が食べて胃腸炎を起こした。店が診断書で対応すると云ったのに何もしない。
- 化学物質過敏症が原因で日常生活に支障をきたす。特に衣料用洗剤と保湿クリームの臭いがきつい。何か対策してほしい。

b. 危険品

	保健衛生品	住居品	食料品	教養娯楽品	他の役務	被服品	商品役務
奈良	3	2	1	1	1		
中南和		1		2	1	1	1
合計	3	3	1	3	2	1	1
	合計						
奈良	8						
中南和	6						
合計	14						

- 家電量販店で買った電子レンジから煙が出た。メーカーに連絡すると「購入店に言ってください」と言うだけで謝らなかつた。不満。
- 台所でスマホを充電中に充電ケーブルのスマホとの接続部分から発煙した。ケーブルが焦げており、発火の危険もあるので報告する。
- 4か月前に購入したトタン製の湯たんぽにピンホールが空いて熱湯が漏れた。火傷はしていないがメーカーの対応に不満がある。
- オープンレンジから煙が出たが修理不能とういうことで2か月経って後継機種に交換された。事故情報として記録に残してほしい。
- ワイヤレスイヤホンの充電器が破裂してカーテンが焦げた。同じ商品をもう一点購入しているのでその分の返金と補償を求めたい。
- 娘がネットショップでヒーターを注文し、商品を使用したところ、スイッチが溶け、床が5センチほど焦げた。販売業者の対応に不満。
- 200円で購入したサンダルに、釣り針が刺さっていた。販売店より返金されることになったが、それだけでよいか。

9-3. 内容別

	安全・衛生	品質・機能役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法
奈良	72	311	62	245	2	99	840
中南和	17	94	13	102	0	86	354
合計	89	405	75	347	2	185	1,194
	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
奈良	1,217	331	5	1	26	6	26
中南和	454	101	0	0	1	1	4
合計	1,671	432	5	1	27	7	30

9-4. 特殊販売（特定商取引法対象） 販売購入形態別件数

	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	合計
奈良	192	1,378	28	116	7	24	8	1,753
内苦情	183	1,347	24	111	6	21	7	1,699
中 南 和	96	548	12	68	2	9	7	742
内苦情	92	537	12	61	2	5	7	716
合計	288	1,926	40	184	9	33	15	2,495
内苦情	275	1,884	36	172	8	26	14	2,415

9-5. 特殊販売（特定商取引法対象） 契約者の年代別件数

	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	合計	
奈良	男性	34	49	47	61	111	100	167	140	709
	女性	23	52	67	96	166	161	213	163	941
	無回答	1	3	0	0	0	0	1	98	103
	合計	58	104	114	157	277	261	381	401	1,753
中 南 和	男性	13	26	12	39	44	54	66	32	286
	女性	15	27	27	63	77	84	98	21	412
	無回答	0	0	0	2	2	2	2	42	44
	合計	28	53	39	104	123	140	166	95	742
合計	男性	47	75	59	100	155	154	233	172	995
	女性	38	79	94	159	243	245	311	184	1,353
	無回答	1	3	0	2	2	2	3	140	147
	合計	86	157	153	261	400	401	547	496	2,495

不明は年齢不明者を示す 合計欄には性別不明者を含む

9-6. 特殊販売（特定商取引法対象） 販売購入形態別商品・役務別件数（上位8件）

	1	2	3	4	5	6	7	8	合計
訪問販売	リフォーム工事	新聞	修理サービス	役務その他サービス	電気温水器	電気	普通生命保険	衛生設備工事	288
計	33	31	21	14	13	9	8	8	288
通信販売	化粧品	健康食品	商品一般	役務その他サービス	アダルト情報	インターネットゲーム	紳士・婦人用バッグ	他の内職・副業	1,926
計	390	132	126	51	48	36	33	30	1,926
マルチ・マルチまがい	複合サービス会員	他の内職・副業	化粧品	健康食品	商品一般	外国為替証拠金取引	他の飲料	ファンド型投資商品	40
計	5	5	5	5	3	3	2	2	40
電話勧誘販売	役務その他サービス	魚介類	電気	広告代理サービス	光ファイバー	健康食品	化粧品	かに	184
計	27	21	13	13	12	10	10	8	184
ネガティブ・オプション	書籍	保健衛生品その他	他の玩具・遊具	健康食品	化粧品	財布類	アクセサリ	ふとん	9
計	1	1	1	1	1	1	1	1	9
訪問購入	商品一般	着物類	書籍	カメラ	アクセサリ	紳士靴	紳士・婦人洋服	申請代行サービス	33
計	9	6	2	2	2	1	1	1	33
その他無店舗	電位治療器	野菜	他のレンタルサービス	修理サービス	履物付属品	商品一般	保健衛生品その他	他のシャツ	15
計	1	1	1	1	1	1	1	1	15

9-7. 商品テスト件数

	日用品	クリーニング	合計
奈良	1	0	1
中 南 和	0	0	0
市 町 村	1	2	3
合計	2	2	4

9-8. 月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
奈良	290	284	296	246	289	295	297	285	256	220	278	297	3,333
内苦情	264	256	264	223	263	264	274	262	232	204	248	264	3,018
中 南 和	91	117	140	100	112	112	113	109	104	98	106	115	1,317
内苦情	83	110	127	86	99	108	100	100	92	93	97	103	1,198
合計	381	401	436	346	401	407	410	394	360	318	384	412	4,650
内苦情	347	366	391	309	362	372	374	362	324	297	345	367	4,216

9-9. 相談者・契約当事者の居住市町村別相談件数

内訳 市町村	令和4年度						令和3年度						対前年増減数	
	奈良		中南和		合計		奈良		中南和		合計			
	契約者住所	相談者住所	契約者住所	相談者住所										
奈良市	1,129	1,231	20	20	1,149	1,251	961	1,009	7	7	968	1,016	181	235
大和高田市	45	50	210	219	255	269	58	60	135	154	193	214	62	55
大和郡山市	128	134	6	8	134	142	155	166	6	6	161	172	△ 27	△ 30
天理市	111	123	11	12	122	135	139	147	5	5	144	152	△ 22	△ 17
橿原市	150	163	175	180	325	343	143	147	125	133	268	280	57	63
桜井市	90	98	42	49	132	147	81	84	60	60	141	144	△ 9	3
五條市	65	72	68	72	133	144	58	61	52	53	110	114	23	30
御所市	47	48	65	66	112	114	49	47	57	59	106	106	6	8
生駒市	135	146	0	0	135	146	133	144	2	1	135	145	0	1
香芝市	125	135	130	133	255	268	112	116	119	128	231	244	24	24
葛城市	82	85	95	98	177	183	66	70	94	97	160	167	17	16
宇陀市	67	68	36	36	103	104	75	74	23	24	98	98	5	6
山添村	9	9	0	0	9	9	10	13	1	0	11	13	△ 2	△ 4
平群町	86	88	5	5	91	93	84	84	3	2	87	86	4	7
三郷町	58	64	16	17	74	81	74	75	12	13	86	88	△ 12	△ 7
斑鳩町	100	107	12	12	112	119	75	81	16	16	91	97	21	22
安堵町	19	21	1	1	20	22	17	20	3	3	20	23	0	△ 1
川西町	43	43	8	8	51	51	35	36	2	2	37	38	14	13
三宅町	21	20	13	14	34	34	32	34	11	11	43	45	△ 9	△ 11
田原本町	85	92	26	26	111	118	81	83	39	42	120	125	△ 9	△ 7
曾爾村	1	1	2	2	3	3	2	2	0	0	2	2	1	1
御杖村	2	2	0	0	2	2	3	4	1	1	4	5	△ 2	△ 3
高取町	12	13	16	17	28	30	16	17	11	10	27	27	1	3
明日香村	11	12	14	14	25	26	19	18	9	8	28	26	△ 3	0
上牧町	57	62	23	25	80	87	64	64	29	30	93	94	△ 13	△ 7
王寺町	75	78	32	34	107	112	68	72	19	20	87	92	20	20
広陵町	55	55	75	81	130	136	48	55	58	62	106	117	24	19
河合町	70	71	47	47	117	118	45	48	24	24	69	72	48	46
吉野町	16	16	12	12	28	28	17	16	12	13	29	29	△ 1	△ 1
大淀町	44	49	28	27	72	76	48	48	31	33	79	81	△ 7	△ 5
下市町	4	4	13	12	17	16	8	8	16	18	24	26	△ 7	△ 10
黒滝村	1	1	1	1	2	2	5	5	0	0	5	5	△ 3	△ 3
天川村	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	4	5	△ 2	△ 3
野迫川村	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
十津川村	9	9	7	7	16	16	4	4	0	0	4	4	12	12
下北山村	1	1	3	3	4	4	3	3	0	0	3	3	1	1
上北山村	1	1	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1
川上村	1	0	1	1	2	1	2	2	1	2	3	4	△ 1	△ 3
東吉野村	1	1	1	1	2	2	2	3	4	4	6	7	△ 4	△ 5
県内その他	112	104	36	43	148	147	123	109	36	32	159	141	△ 11	6
その他（県外等）	263	54	65	13	328	67	161	47	56	5	217	52	111	15
合計	3,333	3,333	1,317	1,317	4,650	4,650	3,078	3,078	1,081	1,081	4,159	4,159	491	491

※ 県内その他：奈良県内居住であることは判明しているが、市町村名が不明・未回答
 ※ その他（県外等）：県外居住者、外国人、住所地不明・未回答