

別表 1 相談件数の年度別推移

	令和 4 年度		令和5年度		令和6年度		対前年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	差	増減率
							(件)	割合
苦情	42,831	87.3%	40,946	87.3%	40,388	87.6%	△ 558	△ 1.4%
問合せ・要望	6,215	12.7%	5,962	12.7%	5,735	12.4%	△ 227	△ 3.8%
計	49,046	100.0%	46,908	100.0%	46,123	100.0%	△ 785	△ 1.7%

別表 2 契約当事者年代内訳（苦情）の年度別推移

	令和 4 年度		令和5年度		令和6年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
19歳以下	1,072	2.5%	960	2.4%	868	2.2%
20歳代	3,453	8.1%	3,257	8.0%	2,959	7.3%
30歳代	3,535	8.2%	3,153	7.7%	2,971	7.4%
40歳代	5,292	12.4%	4,520	11.0%	4,045	10.0%
50歳代	6,809	15.9%	6,361	15.5%	6,099	15.1%
60歳代	6,374	14.9%	6,437	15.7%	6,416	15.9%
70歳代	6,928	16.2%	6,801	16.6%	7,237	17.9%
80歳以上	4,046	9.4%	4,267	10.4%	4,736	11.7%
不明	5,322	12.4%	5,190	12.7%	5,057	12.5%
計	42,831	100.0%	40,946	100.0%	40,388	100.0%
平均年齢	55.5 歳		56.4 歳		57.7 歳	

別表 3 契約当事者年代別既払平均額（1円以上支払った人対象）の年度推移

単位：円

	令和 4 年度	令和5年度	令和6年度
19歳以下	152,387	106,374	144,892
20歳代	312,198	421,321	510,784
30歳代	435,392	536,782	522,189
40歳代	570,230	780,118	591,775
50歳代	583,730	924,452	789,236
60歳代	632,657	1,065,314	779,007
70歳代	440,881	737,885	798,727
80歳以上	639,853	833,259	812,641
全体	494,395	789,395	696,701
平均年齢	52.0歳	52.9歳	54.4歳

別表4 各年度における品目別苦情件数（令和6年度の上位15位で比較）

順位	品 目	令和4年度		令和5年度		令和6年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差 (件)	増減率 割合
1	商品一般(※1)	4,248	9.9%	4,497	11.0%	5,214	12.9%	717	15.9%
2	健康食品	1,381	3.2%	1,452	3.5%	1,944	4.8%	492	33.9%
3	化粧品	3,830	8.9%	2,614	6.4%	1,734	4.3%	△ 880	△ 33.7%
4	賃貸アパート・マンション	1,175	2.7%	1,263	3.1%	1,366	3.4%	103	8.2%
5	他の役務サービス(※2)	1,071	2.5%	1,233	3.0%	1,259	3.1%	26	2.1%
6	移動通信サービス	1,115	2.6%	1,220	3.0%	1,085	2.7%	△ 135	△ 11.1%
7	修理サービス	832	1.9%	921	2.2%	1,015	2.5%	94	10.2%
8	インターネット接続回線	730	1.7%	637	1.6%	754	1.9%	117	18.4%
9	紳士・婦人洋服	872	2.0%	866	2.1%	731	1.8%	△ 135	△ 15.6%
10	医療サービス	384	0.9%	486	1.2%	705	1.7%	219	45.1%
11	フリーローン・サラ金	560	1.3%	591	1.4%	613	1.5%	22	3.7%
12	その他金融関連サービス	519	1.2%	587	1.4%	597	1.5%	10	1.7%
13	四輪自動車	465	1.1%	491	1.2%	479	1.2%	△ 12	△ 2.4%
14	内職・副業その他	338	0.8%	451	1.1%	470	1.2%	19	4.2%
15	電気	653	1.5%	564	1.4%	462	1.1%	△ 102	△ 18.1%
	苦情相談の年度合計	42,831		40,946		40,388		△ 558	△ 1.4%

(※1) 商品一般

商品やサービスが何なのか特定する必要がないもの（代表例：請求内容が特定されていない架空請求）

(※2) 他の役務サービス

役務契約のうち、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、保険・福祉サービスを除いたもの（代表例：遠隔操作でのPCウイルス除去サービス、副業をサポートするサービス、ポイントサイト）

別表5 支払額が1円以上の苦情（令和6年度の上位10位）

順位	品 目	件数	割合	既払平均額
1	化粧品	519	5.8%	26,659
2	健康食品	512	5.7%	12,155
3	修理サービス	403	4.5%	173,433
4	商品一般	334	3.7%	650,410
5	他の役務サービス	322	3.6%	508,197
6	紳士・婦人洋服	270	3.0%	31,629
7	内職・副業その他	246	2.8%	1,620,265
8	医療サービス	225	2.5%	328,590
9	ファンド型投資商品	188	2.1%	5,439,452
10	エステティックサービス	146	1.6%	236,098
	支払額が1円以上の苦情合計	8,915		696,701

別表6 地域別の上位品目苦情件数及び既払平均額等

		神戸・阪神		東播磨・北播磨		中播磨		西播磨		但馬		丹波		淡路	
順位		品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1		商品一般	3,107	商品一般	695	商品一般	656	商品一般	136	商品一般	325	商品一般	128	商品一般	167
2		健康食品	1,299	健康食品	247	健康食品	205	健康食品	56	フリーローン・サラ金	85	健康食品	25	健康食品	41
3		化粧品	1,218	化粧品	228	化粧品	150	化粧品	38	健康食品	71	その他金融関連サービス	22	化粧品	32
4		賃貸アパート・マンション	1,075	修理サービス	175	賃貸アパート・マンション	132	他の役務サービス	35	化粧品	49	化粧品	19	電気	26
5		他の役務サービス	905	他の役務サービス	127	他の役務サービス	128	娯楽等情報配信サービスその他	21	移動通信サービス	48	他の行政サービス	17	移動通信サービス	20
6		移動通信サービス	744	移動通信サービス	123	移動通信サービス	117	インターネット接続回線	20	インターネット接続回線	44	修理サービス	14	塗装工事	18
7		修理サービス	665	賃貸アパート・マンション	119	修理サービス	112	紳士・婦人洋服	20	他の役務サービス	41	移動通信サービス	14	インターネット接続回線	13
8		医療サービス	563	インターネット接続回線	109	インターネット接続回線	86	電気	20	電気	37	ソーラーシステム	13	社会保険	13
9		紳士・婦人洋服	520	四輪自動車	102	四輪自動車	66	フリーローン・サラ金	19	修理サービス	22	他の役務サービス	11	他の役務サービス	12
10		インターネット接続回線	477	紳士・婦人洋服	98	紳士・婦人洋服	65	四輪自動車	19	社会保険	19	他の電報・固定電話サービス	10	修理サービス	11
11		その他金融関連サービス	400	フリーローン・サラ金	90	その他金融関連サービス	59	移動通信サービス	19	他の電報・固定電話サービス	18	電気	9	インターネットゲーム	10
12		フリーローン・サラ金	360	その他金融関連サービス	85	エステティックサービス	52	社会保険	17	ウイルス対策ソフト	16	インターネット通信関連サービス	7	ソーラーシステム	10
13		内職・副業その他	298	内職・副業その他	84	電気	52	賃貸アパート・マンション	17	四輪自動車	16	娯楽等情報配信サービスその他	7	内職・副業その他	10
14		娯楽等情報配信サービスその他	278	医療サービス	76	フリーローン・サラ金	49	修理サービス	16	靴・運動靴	16	I P 電話	7	フリーローン・サラ金	9
全県	15	四輪自動車	265	他の電報・固定電話サービス	58	医療サービス	48	内職・副業その他	16	内職・副業その他	15	不動産仲介サービス	6	紳士・婦人洋服	9
		電気	265							紳士・婦人洋服	15	携帯電話	6	賃貸アパート・マンション	9
40,388	総件数	27,388		5,070		4,116		985		1,537		554		738	
8,915	支払額1円以上の件数	6,114		1,314		705		244		290		90		158	
22.1%	及びその割合（％）	22.3%		25.9%		17.1%		24.8%		18.9%		16.2%		21.4%	
696,701	既払平均額（円）	681,751		929,018		683,751		368,011		498,137		623,325		314,757	
57.7	契約当事者平均年齢（歳）	57.7		57.4		55.9		58.8		60.9		60.0		61.7	
7,308	契約当事者以外の人からの相談件数	4,861		894		806		200		319		91		137	
18.1%	及びその割合（％）	17.7%		17.6%		19.6%		20.3%		20.8%		16.4%		18.6%	

別表7 契約当事者各年代における品目別苦情件数（令和6年度上位5位）

令和6年度																	
年代（％）		19歳以下	2.2%	20歳代	7.3%	30歳代	7.4%	40歳代	10.0%	50歳代	15.1%	60歳代	15.9%	70歳代	17.9%	80歳以上	11.7%
順位	1	インターネットゲーム	191	賃貸アパート・マンション	239	賃貸アパート・マンション	262	商品一般	335	商品一般	729	商品一般	862	商品一般	1,127	商品一般	686
	2	商品一般	67	商品一般	212	商品一般	193	賃貸アパート・マンション	227	健康食品	317	化粧品	450	健康食品	483	健康食品	334
	3	化粧品	48	医療サービス	179	他の役務サービス	113	健康食品	140	化粧品	293	健康食品	428	化粧品	443	化粧品	176
	4	健康食品	45	内職・副業その他	162	医療サービス	103	化粧品	123	賃貸アパート・マンション	205	移動通信サービス	181	移動通信サービス	231	移動通信サービス	170
	5	紳士・婦人洋服	31	エステティックサービス	160	内職・副業その他	86	他の役務サービス	119	他の役務サービス	166	他の役務サービス	170	他の役務サービス	194	修理サービス	166

別表8 契約当事者各年代における品目別苦情件数（令和5年度上位5位）

令和 5 年度																	
年代（％）		19歳以下	2.4%	20歳代	8.0%	30歳代	7.7%	40歳代	11.0%	50歳代	15.5%	60歳代	15.7%	70歳代	16.6%	80歳以上	10.4%
順位	1	インターネットゲーム	257	エステティックサービス	430	賃貸アパート・マンション	260	商品一般	385	商品一般	589	商品一般	698	商品一般	926	商品一般	564
	2	化粧品	61	賃貸アパート・マンション	210	商品一般	200	化粧品	269	化粧品	570	化粧品	664	化粧品	551	健康食品	275
	3	商品一般	53	内職・副業その他	196	エステティックサービス	145	賃貸アパート・マンション	187	健康食品	257	健康食品	282	移動通信サービス	307	移動通信サービス	184
	4	エステティックサービス	47	商品一般	168	化粧品	108	紳士・婦人洋服	166	賃貸アパート・マンション	185	他の役務サービス	177	健康食品	275	化粧品	182
	5	出会い系サイト・アプリ 紳士・婦人洋服	33 33	他の役務サービス	129	他の役務サービス	97	健康食品	142	紳士・婦人洋服	181	移動通信サービス	175	他の役務サービス	250	他の役務サービス	143

別表9 契約当事者各年代における品目別苦情件数（令和4年度上位5位）

令和４年度																	
年代（％）		19歳以下	2.5%	20歳代	8.1%	30歳代	8.2%	40歳代	12.4%	50歳代	15.9%	60歳代	14.9%	70歳代	16.2%	80歳以上	9.4%
順位	1	インターネットゲーム	230	エステティックサービス	636	賃貸アパート・マンション	214	化粧品	503	化粧品	938	化粧品	984	商品一般	866	商品一般	503
	2	化粧品	109	賃貸アパート・マンション	211	商品一般	190	商品一般	374	商品一般	562	商品一般	668	化粧品	677	健康食品	238
	3	エステティックサービス	89	商品一般	198	エステティックサービス	181	賃貸アパート・マンション	200	健康食品	255	健康食品	246	他の役務サービス	239	化粧品	187
	4	健康食品	63	内職・副業その他	134	化粧品	165	紳士・婦人洋服	178	紳士・婦人洋服	177	移動通信サービス	166	移動通信サービス	237	移動通信サービス	131
	5	商品一般	54	他の役務サービス	103	紳士・婦人洋服	108	健康食品	147	移動通信サービス	176	他の役務サービス	159	健康食品	225	他の役務サービス	119

別表 1 0 取引類型別苦情件数

		令和 4 年度		令和5年度		令和6年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差	増減率
								(件)	割合
特殊販売	訪問販売	3,036	7.1%	3,018	7.4%	3,252	8.1%	234	7.8%
	通信販売	17,934	41.9%	16,302	39.8%	14,501	35.9%	△ 1,801	△ 11.0%
	マルチ商法	300	0.7%	191	0.5%	139	0.3%	△ 52	△ 27.2%
	電話勧誘販売(※3)	2,047	4.8%	2,608	6.4%	2,105	5.2%	△ 503	△ 19.3%
	ネガティブ・オプション(※4)	133	0.3%	110	0.3%	112	0.3%	2	1.8%
	訪問購入	424	1.0%	405	1.0%	396	1.0%	△ 9	△ 2.2%
	その他無店舗	460	1.1%	446	1.1%	493	1.2%	47	10.5%
計		24,334	56.8%	23,080	56.4%	20,998	52.0%	△ 2,082	△ 9.0%
店舗販売		8,321	19.4%	8,010	19.6%	7,652	18.9%	△ 358	△ 4.5%
不明		10,176	23.8%	9,856	24.1%	11,738	29.1%	1,882	19.1%
計		42,831	100.0%	40,946	100.0%	40,388	100.0%	△ 558	△ 1.4%
特殊販売／苦情総数割合		56.8%		56.4%		52.0%			

(※3) 特定商取引法施行令の改正（令和 5 年 6 月 1 日施行）により、ＴＶやＷＥＢ上の広告を見て電話で商品を注文する場合に、広告に掲載されているものとは別の商品を不意打ち的に勧誘され消費者がその商品を購入した場合、電話勧誘販売に含まれることになった。

(※4) ネガティブ・オプション
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。送りつけ商法とも言う。

別表 1 1 訪問販売関連相談における勧誘方法別苦情件数

		令和 4 年度		令和 5 年度		令和6年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差	増減率
								(件)	割合
訪問販売	家庭訪問販売	1,991	65.6%	2,052	68.0%	2,227	68.5%	175	8.5%
	アポイントメントセールス(※5)	44	1.4%	47	1.6%	63	1.9%	16	34.0%
	キャッチセールス(※6)	33	1.1%	24	0.8%	33	1.0%	9	37.5%
	S F 商法(※7)	27	0.9%	9	0.3%	12	0.4%	3	33.3%
	職場訪問販売	11	0.4%	8	0.3%	9	0.3%	1	12.5%
	その他	930	30.6%	878	29.1%	908	27.9%	30	3.4%
計		3,036	100.0%	3,018	100.0%	3,252	100.0%	234	7.8%

(※5) アポイントメントセールス
「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い、電話や郵便等で喫茶店や事務所等へ呼び出し、商品やサービスを契約させる商法。

(※6) キャッチセールス
路上等で「アンケートに協力を」などと言って呼び止め、営業所や喫茶店等に同行させ、商品やサービスを契約させる商法。

(※7) S F 商法
閉め切った会場に人を集め、日用品などをただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品を契約させる商法。催眠商法とも言う。

別表１２ 訪問販売関連相談における品目別苦情件数（令和６年度上位５位）

順位	品 目	令和４年度		令和５年度		令和６年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差 (件)	増減率 割合
１	修理サービス	411	13.5%	489	16.2%	590	18.1%	101	20.7%
２	新聞	207	6.8%	257	8.5%	235	7.2%	△ 22	△ 8.6%
３	屋根工事	91	3.0%	132	4.4%	174	5.4%	42	31.8%
４	インターネット接続回線	109	3.6%	120	4.0%	140	4.3%	20	16.7%
５	他の役務サービス	102	3.4%	148	4.9%	137	4.2%	△ 11	△ 7.4%
計		3,036		3,018		3,252		234	7.8%

別表１３ 通信販売関連相談における品目別苦情件数（令和６年度上位５位）

順位	品 目	令和４年度		令和５年度		令和６年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差 (件)	増減率 割合
１	健康食品	1,078	6.0%	1,152	7.1%	1,649	11.4%	497	43.1%
２	化粧品	3,615	20.2%	2,406	14.8%	1,542	10.6%	△ 864	△ 35.9%
３	商品一般	1,337	7.5%	1,274	7.8%	1,058	7.3%	△ 216	△ 17.0%
４	紳士・婦人洋服	738	4.1%	706	4.3%	604	4.2%	△ 102	△ 14.4%
５	他の役務サービス	515	2.9%	553	3.4%	512	3.5%	△ 41	△ 7.4%
計		17,934		16,302		14,501		△ 1,801	△ 11.0%

別表１４ マルチ商法関連相談における品目別苦情件数（令和６年度上位５位）

順位	品 目	令和４年度		令和５年度		令和６年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差 (件)	増減率 割合
１	健康食品	46	15.3%	31	16.2%	25	18.0%	△ 6	△ 19.4%
２	商品一般	22	7.3%	32	16.8%	20	14.4%	△ 12	△ 37.5%
３	化粧品	36	12.0%	21	11.0%	12	8.6%	△ 9	△ 42.9%
４	複合サービス会員	59	19.7%	20	10.5%	11	7.9%	△ 9	△ 45.0%
５	ファンド型投資商品	22	7.3%	11	5.8%	8	5.8%	△ 3	△ 27.3%
計		300		191		139		△ 52	△ 27.2%

別表 1 5 電話勧誘販売関連相談における品目別苦情件数（令和6年度上位5位）

順位	品 目	令和4年度		令和5年度		令和6年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差 (件)	増減率 割合
1	他の役務サービス	175	8.5%	199	7.6%	244	11.6%	45	22.6%
2	インターネット接続回線	187	9.1%	155	5.9%	219	10.4%	64	41.3%
3	商品一般	196	9.6%	457	17.5%	190	9.0%	△ 267	△ 58.4%
4	内職・副業その他	70	3.4%	90	3.5%	126	6.0%	36	40.0%
5	健康食品	82	4.0%	116	4.4%	102	4.8%	△ 14	△ 12.1%
計		2,047		2,608		2,105		△ 503	△ 19.3%

別表 1 6 ネガティブ・オプション関連相談における品目別苦情件数（令和6年度上位5位）

順位	品 目	令和4年度		令和5年度		令和6年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差 (件)	増減率 割合
1	商品一般	30	22.6%	29	26.4%	30	26.8%	1	3.4%
2	健康食品	8	6.0%	2	1.8%	8	7.1%	6	300.0%
3	化粧品	8	6.0%	6	5.5%	7	6.3%	1	16.7%
4	婦人下着	0	0.0%	3	2.7%	6	5.4%	3	100.0%
5	紳士・婦人洋服	1	0.8%	6	5.5%	5	4.5%	△ 1	△ 16.7%
計		133		110		112		2	1.8%

別表 1 7 訪問購入関連相談における品目別苦情件数（令和6年度上位5位）

順位	品 目	令和4年度		令和5年度		令和6年度		対前年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	差 (件)	増減率 割合
1	商品一般	76	17.9%	85	21.0%	83	21.0%	△ 2	△ 2.4%
2	アクセサリー	103	24.3%	81	20.0%	68	17.2%	△ 13	△ 16.0%
3	食器	12	2.8%	20	4.9%	23	5.8%	3	15.0%
4	他の商品	10	2.4%	11	2.7%	19	4.8%	8	72.7%
5	被服品一般	16	3.8%	14	3.5%	17	4.3%	3	21.4%
5	靴・運動靴	19	4.5%	19	4.7%	17	4.3%	△ 2	△ 10.5%
計		424		405		396		△ 9	△ 2.2%

〔参考〕各表について、四捨五入の関係で合計が100%とならないものがある。