

令和7年度

消費生活相談状況

令和8年5月

愛媛県消費生活センター

本報告書は、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に登録されているデータをもとに、令和7年4月1日から令和8年3月31日までの間に愛媛県消費生活センター及び愛媛県内の市町消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談についてデータ集計したものです。

※データ抽出時点（令和8年4月末日）で、PIO-NETに新規、更新情報を含めた登録されているデータに基づきます。未登録のデータは含まれていません。

本報告書の集計分類は、独立行政法人国民生活センターの例によります。

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)】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、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースです。

目 次

<u>1 相談受付状況</u>	
（１）相談件数の推移	1
（２）契約当事者の属性	1
（３）相談方法	4
<u>2 相談内容</u>	
（１）内容別分類	4
（２）販売購入形態	5
（３）商品・役務等	7
（４）平均契約金額	9
<u>3 相談の特徴</u>	
（１）インターネット通販	9
（２）定期購入	10
（３）SNS関連	11
（４）サイドビジネス商法及び利殖商法	11
（５）点検商法	13
（６）身分詐称	13
<u>4 危害・危険に関する相談</u>	14
<u>参考資料</u>	
（１）相談事例	17
（２）用語説明	19

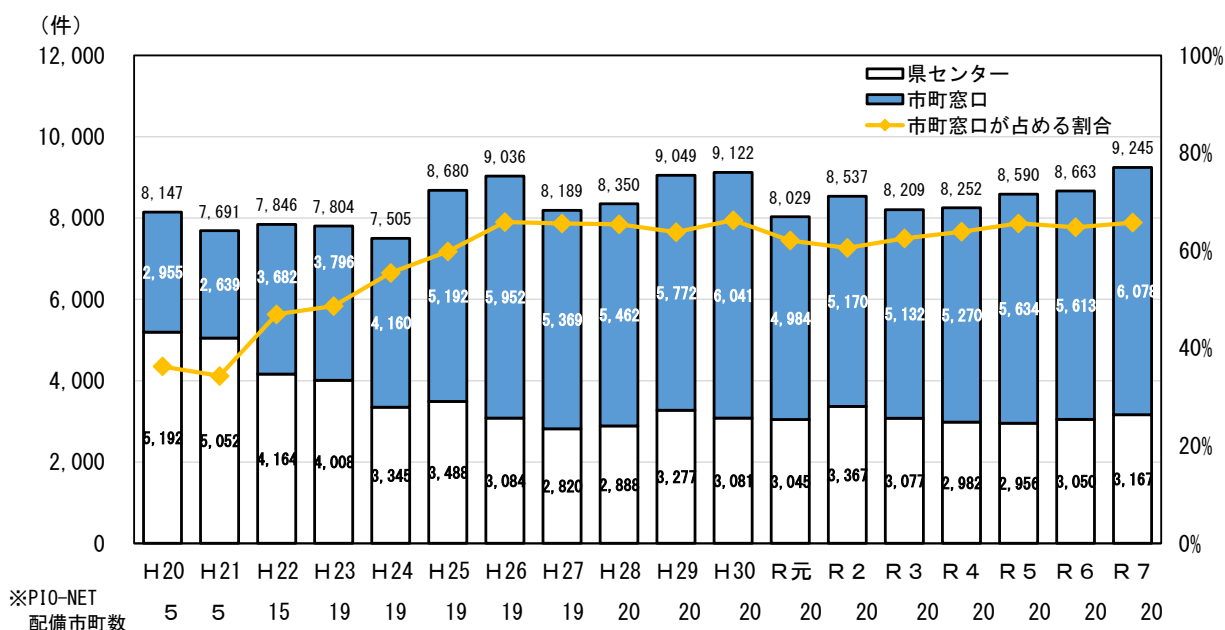
（注）本報告に示す構成比（％）は、特に断りのない限り、小数点第2位を四捨五入したものです。そのため、必ずしも合計が100になるとは限りません。

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

PIO-NETに登録された県全体の相談件数は約8千件～9千件の間で推移しており、令和7年度は平成20年度以降最多の9,245件で、前年度と比較して582件(6.7%)の増加となっています。なお、内訳は、県センター3,167件(34.3%)、市町窓口6,078件(65.7%)となっています。

図1 年度別相談件数の推移

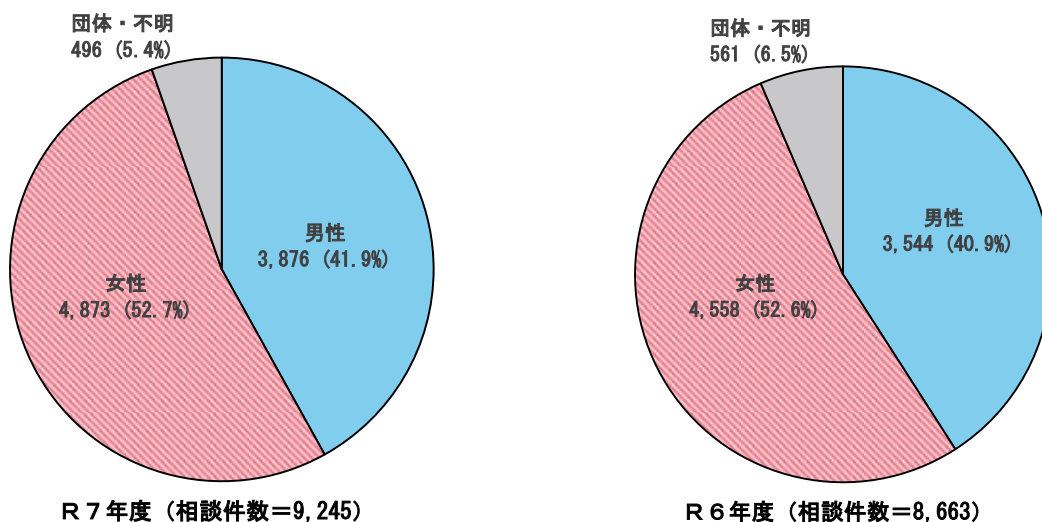


(2) 契約当事者の属性

○性別

女性が52.7%、男性が41.9%（団体・不明（無回答含む）が5.4%）で、前年度同様、女性の比率が男性を上回っています。

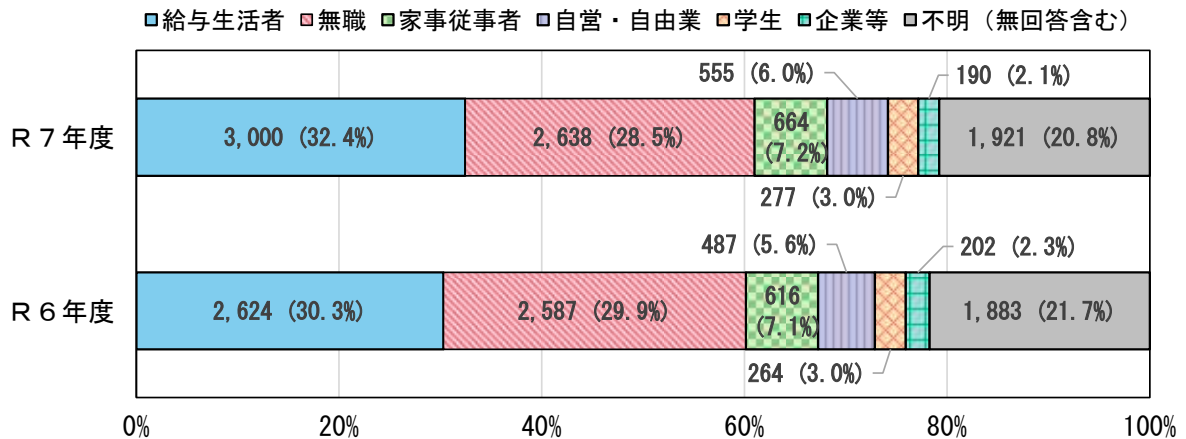
図2 契約当事者性別の相談件数と全相談に占める比率



○職業別

給与生活者が32.4%で最も多く、次いで無職(年金生活者を含む)が28.5%、家事従事者が7.2%となっています。

図3 契約当事者職業別の相談件数と全相談に占める比率



○年代別

70歳以上が25.6%と最も多く、次いで60歳代17.6%、50歳代13.6%の順となっており、50歳以上の比率が半分以上、60歳以上の比率が4割以上を占めています。

図4 契約当事者年代別の相談件数

(件)

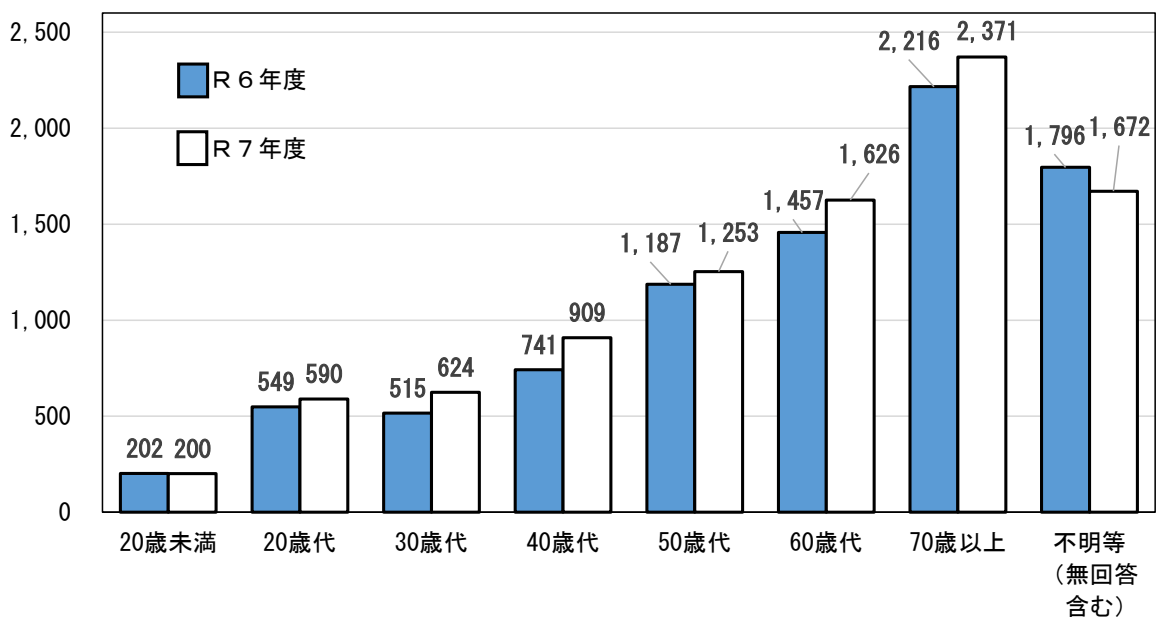
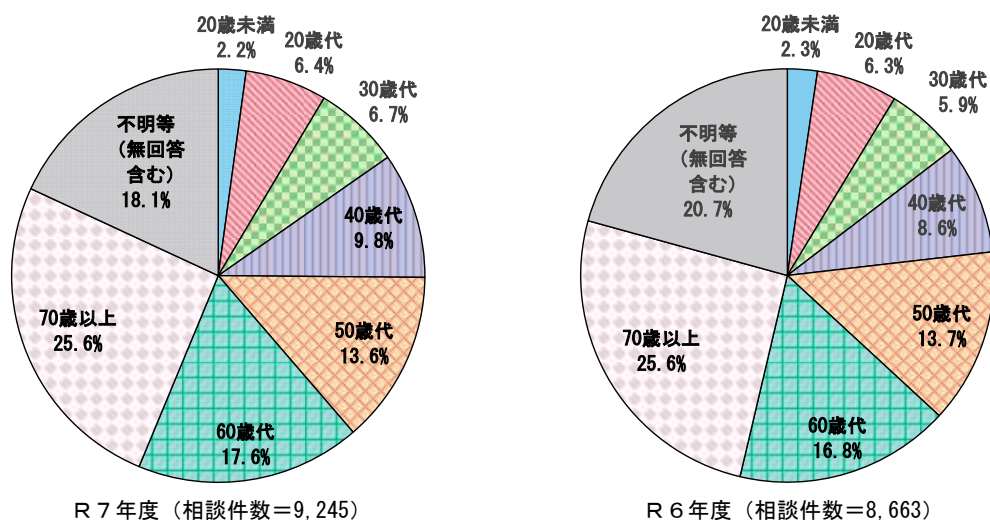


図5 契約当事者年代別の相談件数の比率



○居住地別

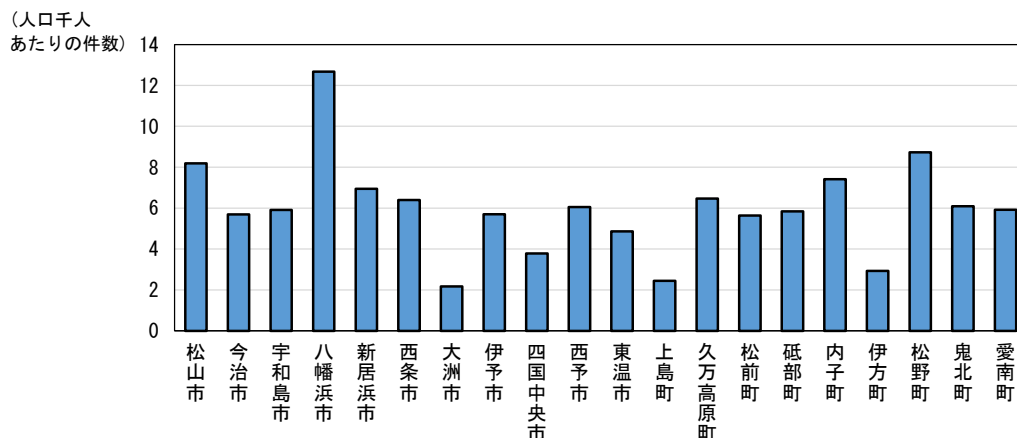
中予地域が4,695件(50.8%)、東予地域が2,479件(26.8%)、南予地域が1,294件(14.0%)となっています。14市町で増加、6市町で減少しています。

表1 契約当事者居住地別の相談件数

市町名	前年度比	R7年度		R6年度		市町名	前年度比	R7年度		R6年度	
		件数	比率	件数	比率			件数	比率	件数	比率
松山市	1.06	4,029	(43.6%)	3,787	(43.7%)	上島町	0.70	14	(0.2%)	20	(0.2%)
今治市	1.07	795	(8.6%)	740	(8.5%)	久万高原町	1.26	39	(0.4%)	31	(0.4%)
宇和島市	1.04	368	(4.0%)	354	(4.1%)	松前町	0.94	163	(1.8%)	174	(2.0%)
八幡浜市	1.07	358	(3.9%)	334	(3.9%)	砥部町	1.58	115	(1.2%)	73	(0.8%)
新居浜市	1.14	753	(8.1%)	663	(7.7%)	内子町	1.39	100	(1.1%)	72	(0.8%)
西条市	1.20	629	(6.8%)	526	(6.1%)	伊方町	0.71	20	(0.2%)	28	(0.3%)
大洲市	0.82	79	(0.9%)	96	(1.1%)	松野町	0.93	28	(0.3%)	30	(0.3%)
伊予市	1.07	189	(2.0%)	176	(2.0%)	鬼北町	0.90	52	(0.6%)	58	(0.7%)
四国中央市	1.11	288	(3.1%)	259	(3.0%)	愛南町	1.03	100	(1.1%)	97	(1.1%)
西予市	1.09	189	(2.0%)	174	(2.0%)	不明等	0.95	777	(8.4%)	820	(9.5%)
東温市	1.06	160	(1.7%)	151	(1.7%)	合計	1.07	9,245		8,663	

(注) 不明等には愛媛県外居住者、無回答を含む。

図6 契約当事者居住地(市町)別にみる人口千人あたり相談件数

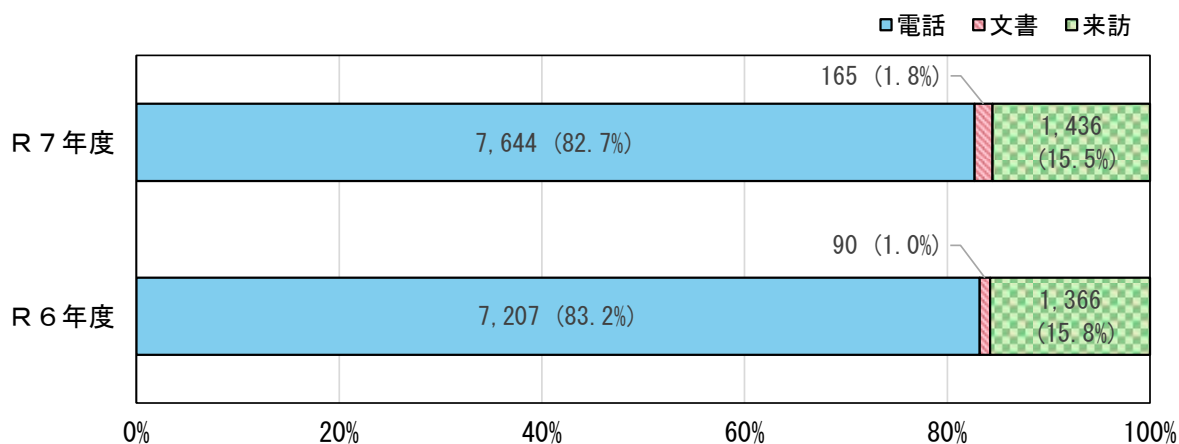


(注) 計算の根拠となる各市町の人口の値は、令和8年4月1日現在の県推計人口データを用いている。

(3) 相談方法

電話によるものが82.7%で最も多く、次いで来訪によるもの15.5%、文書（電子メール、FAX等によるものも含む）によるもの1.8%の順となっています。

図7 相談方法別の相談件数と全相談に占める比率



2 相談内容

(1) 内容別分類

最も多いのは「契約・解約」で71.2%、以下「販売方法」の53.3%、「接客対応」の12.4%、「表示・広告」の10.8%の順となっています。

表2 相談における内容別分類件数

		R7年度		R6年度		
		前年度比	件数	比率	件数	比率
総相談件数		1.07	9,245		8,663	
内容別分類	契約・解約	1.11	6,584	(71.2%)	5,956	(68.8%)
	販売方法	1.09	4,925	(53.3%)	4,502	(52.0%)
	接客対応	1.16	1,148	(12.4%)	989	(11.4%)
	表示・広告	1.27	994	(10.8%)	783	(9.0%)
	品質・機能、役務品質	1.15	906	(9.8%)	786	(9.1%)
	価格・料金	0.90	802	(8.7%)	891	(10.3%)
	法規・基準	0.85	330	(3.6%)	389	(4.5%)
	安全・衛生	1.11	258	(2.8%)	232	(2.7%)
	生活知識	1.24	46	(0.5%)	37	(0.4%)
	買物相談	1.05	42	(0.5%)	40	(0.5%)
	施設・設備	1.19	19	(0.2%)	16	(0.2%)
	計量・量目	1.29	9	(0.1%)	7	(0.1%)
	包装・容器	1.67	5	(0.1%)	3	(0.0%)
	その他	1.53	193	(2.1%)	126	(1.5%)

(注1) 内容別分類は複数記入が可能のため、件数の合計は総相談件数とは合致しない。

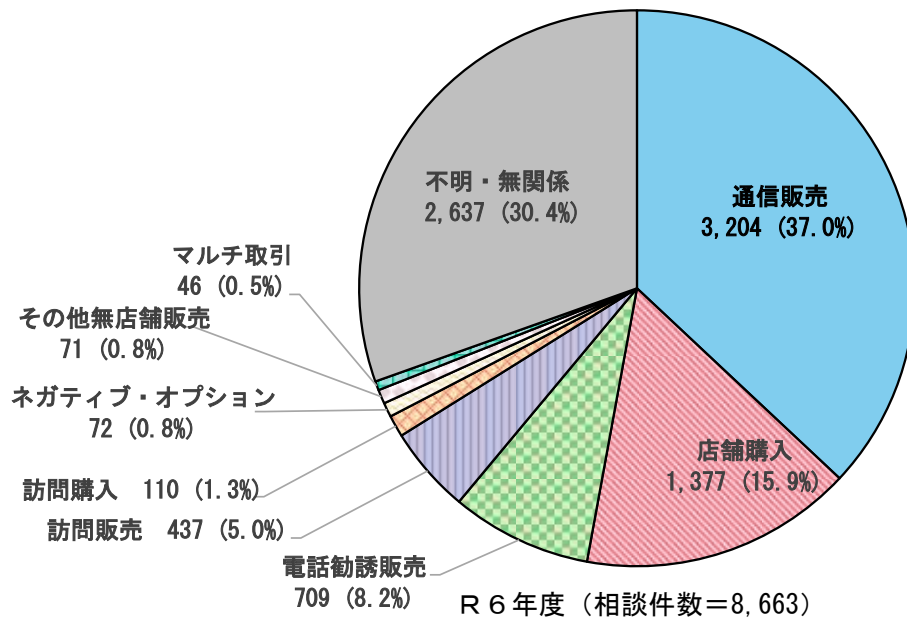
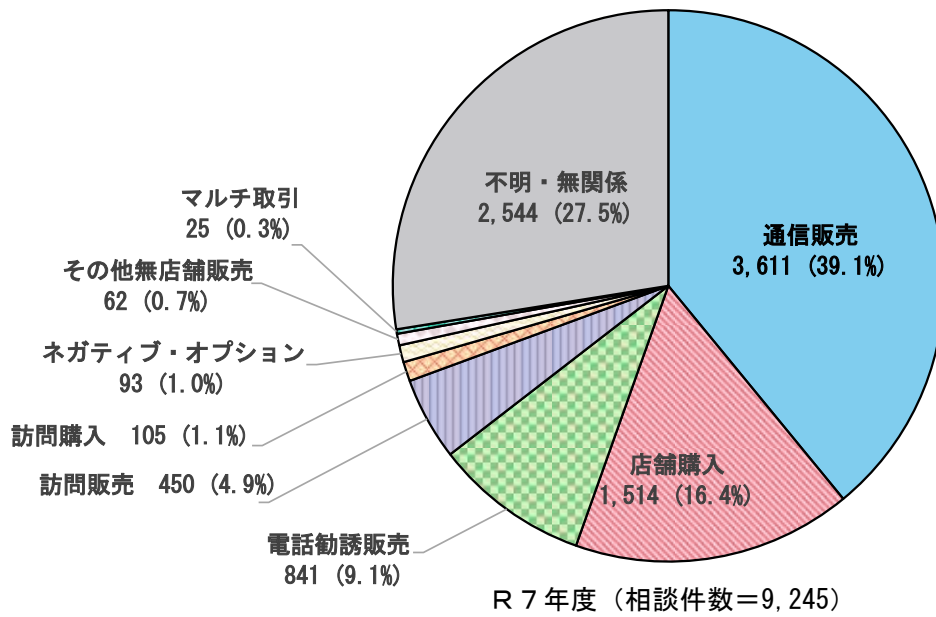
(注2) () 内は総相談件数に対する比率を示す。

(2) 販売購入形態

○販売購入形態別の相談件数の割合

最も多いのは「通信販売」で全体の約4割を占めています。次いで「店舗購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」の順となっています。

図8 販売購入形態別の相談件数と全相談に占める比率



○各年代における販売購入形態別相談件数

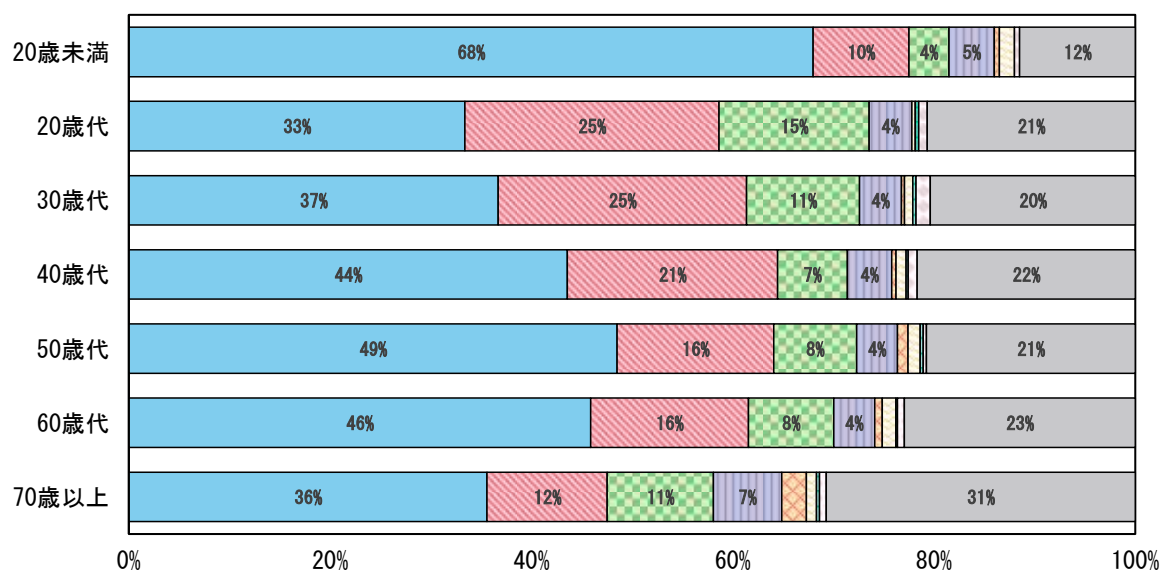
各年代における相談件数の比率をみると、「通信販売」、「店舗購入」及び「電話勧誘販売」は全年代層にわたって多く、「訪問販売」、「訪問購入」は70歳以上に多いという特徴があります。

表3 各年代における販売購入形態別相談件数

順位	販売購入形態	年度	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等 (無回答を含む)
1	通信販売	R 7	3,611	136	197	229	396	608	746	844	455
		R 6	3,204	152	203	193	321	591	634	680	430
2	店舗購入	R 7	1,514	19	149	154	190	195	255	283	269
		R 6	1,377	21	109	112	142	192	196	320	285
3	電話勧誘販売	R 7	841	8	88	70	63	103	138	250	121
		R 6	709	5	68	34	52	68	114	235	133
4	訪問販売	R 7	450	9	25	26	40	51	66	161	72
		R 6	437	1	8	28	17	48	55	206	74
5	訪問購入	R 7	105	1	0	2	4	13	12	58	15
		R 6	110	0	1	2	3	8	20	48	28
6	ネガティブ・オプション	R 7	93	3	2	5	9	15	22	24	13
		R 6	72	0	9	2	11	7	11	17	15
7	マルチ取引	R 7	25	0	2	2	2	4	3	7	5
		R 6	46	0	8	6	6	8	4	7	7
8	その他 無店舗販売	R 7	62	1	5	9	8	4	11	16	8
		R 6	71	1	4	3	13	6	14	17	13
-	不明・無関係	R 7	2,544	23	122	127	197	260	373	728	714
		R 6	2,637	22	139	135	176	259	409	686	811
	合計	R 7	9,245	200	590	624	909	1,253	1,626	2,371	1,672
		R 6	8,663	202	549	515	741	1,187	1,457	2,216	1,796

図9 各年代における販売購入形態別相談比率

□通信販売 □店舗購入 □電話勧誘販売 □訪問販売 □訪問購入 □ネガティブ・オプション □マルチ取引 □その他 □不明・無関係
無店舗販売



(注) 構成比は、小数点第1位を四捨五入したものである。なお、構成比2%以下は表記していない。

(3) 商品・役務等

○商品・役務別の相談件数

最も多いのは、「商品一般」に関するもので910件、次いで「化粧品」に関するもので733件、3番目は「役務その他」に関するもので477件となっています。特に、「インターネット通信サービス」「移動通信サービス」「自動車」「紳士・婦人洋服」における件数が前年度から多くなっています。

表4 商品・役務別の相談件数

順位	商品・役務名	R7年度		R6年度	
		前年度比			
1	商品一般	0.98	910 (9.8%)	931 (10.7%)	
2	化粧品	0.98	733 (7.9%)	750 (8.7%)	
3	役務その他	1.19	477 (5.2%)	400 (4.6%)	
4	健康食品	0.96	439 (4.7%)	457 (5.3%)	
5	レンタル・リース・貸借	1.08	380 (4.1%)	353 (4.1%)	
	不動産貸借	1.05	331 (3.6%)	315 (3.6%)	
6	インターネット通信サービス	1.29	286 (3.1%)	222 (2.6%)	
7	移動通信サービス	1.29	234 (2.5%)	181 (2.1%)	
8	融資サービス	0.81	234 (2.5%)	289 (3.3%)	
	フリーローン・サラ金	0.80	199 (2.2%)	250 (2.9%)	
9	電報・固定電話	1.17	226 (2.4%)	193 (2.2%)	
10	相談その他	1.15	210 (2.3%)	182 (2.1%)	
11	自動車	1.41	194 (2.1%)	138 (1.6%)	
12	他の教養・娯楽	0.96	194 (2.1%)	203 (2.3%)	
	インターネットゲーム	0.66	54 (0.6%)	82 (0.9%)	
	異性交際関連サービス	0.98	40 (0.4%)	41 (0.5%)	
13	紳士・婦人洋服	1.60	190 (2.1%)	119 (1.4%)	
14	他の金融関連サービス	1.00	189 (2.1%)	179 (2.1%)	
15	工事・建築・加工	0.86	186 (2.0%)	217 (2.5%)	
16	電気	1.23	177 (1.9%)	144 (1.7%)	
17	内職・副業	0.87	127 (1.4%)	146 (1.7%)	
18	他の教養娯楽品	0.94	118 (1.3%)	125 (1.4%)	
19	空調・冷暖房・給湯設備	1.07	118 (1.3%)	110 (1.3%)	
20	娯楽等情報配信サービス	1.07	112 (1.2%)	105 (1.2%)	
—	その他の総件数	1.09	3,511 (38.0%)	3,219 (37.2%)	
合計		1.07	9,245	8,663	

(注) 商品・役務名は独立行政法人国民生活センターホームページ内

<https://datafile.kokusen.go.jp/> の検索メニュー内の項目解説を参考

○各年代における商品・役務別相談件数

「商品一般」「レンタル・リース・貸借」は幅広い世代において上位を占めています。また、「理美容」は20歳代以下で、「内職・副業」は20歳代及び30歳代で、「電報・固定電話」は70歳代以上で、「健康食品」は20歳未満及び40歳代以上において上位を占めています。

表5 各年代における商品・役務別相談件数

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	他の教養・娯楽	32	理美容	56	商品一般	47	商品一般	69
2	紳士・婦人洋服	22	レンタル・リース・貸借	46	役務その他	41	化粧品	61
3	健康食品	19	役務その他	42	レンタル・リース・貸借	39	レンタル・リース・貸借	47
4	化粧品	18	内職・副業	39	内職・副業	28	役務その他	44
5	娯楽等情報配信サービス	12	商品一般	35	自動車	25	自動車	37
6	商品一般	11	融資サービス	32	融資サービス	25	融資サービス	35
7	電気	7	他の教養・娯楽	28	移動通信サービス	22	移動通信サービス	29
8	自動車	7	自動車	21	インターネット通信サービス	22	健康食品	27
9	理美容	7	他の金融関連サービス	17	教室・講座	20	工事・建築・加工	27
10	レンタル・リース・貸借	5	移動通信サービス	17	紳士・婦人洋服	19	他の教養・娯楽	27

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	不明等 (無回答含む)	件数
1	化粧品	158	化粧品	196	商品一般	272	商品一般	196
2	商品一般	122	商品一般	158	化粧品	207	役務その他	116
3	健康食品	66	健康食品	101	健康食品	172	レンタル・リース・貸借	110
4	役務その他	50	役務その他	80	電報・固定電話	133	相談その他	75
5	融資サービス	40	インターネット通信サービス	58	役務その他	100	化粧品	66
6	移動通信サービス	40	レンタル・リース・貸借	55	インターネット通信サービス	83	インターネット通信サービス	52
7	レンタル・リース・貸借	39	移動通信サービス	41	移動通信サービス	76	電報・固定電話	51
8	インターネット通信サービス	35	融資サービス	36	医薬品	54	工事・建築・加工	46
9	自動車	34	空調・冷暖房機器	35	他の金融関連サービス	50	移動通信サービス	40
10	紳士・婦人洋服	32	電気 他1件	33	工事・建築・加工 他1件	46	健康食品 他1件	36

他…紳士・婦人洋服

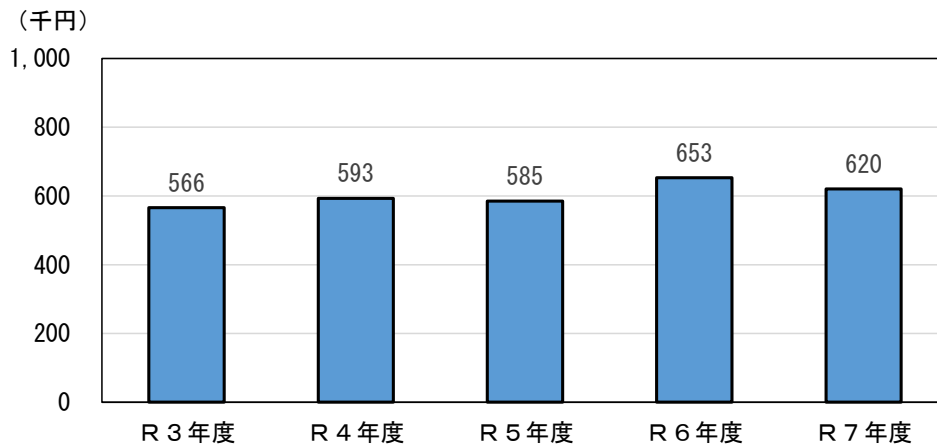
他…相談その他

他…他の教養・娯楽

(4) 平均契約金額

令和7年度の全体の平均契約金額は、約620千円で、前年度の約653千円から約33千円の減少となりました。

図10 平均契約金額の推移



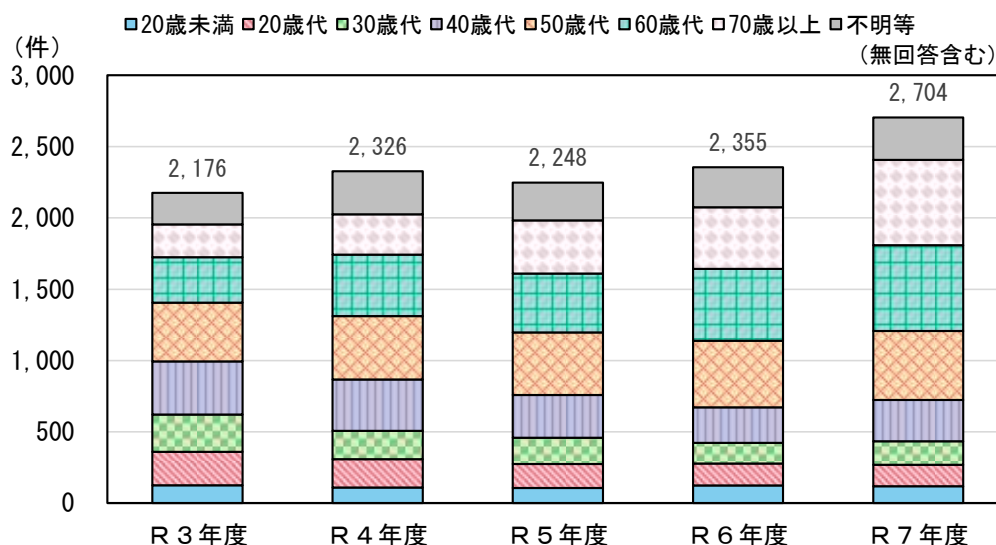
(注) 平均契約金額は、受け付けた相談のうち、契約金額が確認できたものを算出している。

3 相談の特徴

(1) インターネット通販*

インターネット通販に関する相談は依然として高水準で推移しており、過去5年間の傾向をみると令和3年度以降2,000件~2,500件の間で推移していますが、令和7年度は前年度比14.8%増の2,704件の相談がありました。近年は徐々に60歳代以上からの相談の占める比率が大きくなっています。

図11 インターネット通販に関する相談件数の推移



* ここでは、有料インターネット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。

(2) 定期購入

定期購入に関する相談は、年々増加傾向にあり、高い水準で推移しています。また、当該相談に係る年齢別の比率を前年度と比較すると、40歳代と70歳代からの相談の占める比率が大きくなっています。

なお、定期購入の相談における対象商品は、「化粧品」と「健康食品」で約9割を占めています。

図 12 定期購入に関する相談件数の推移

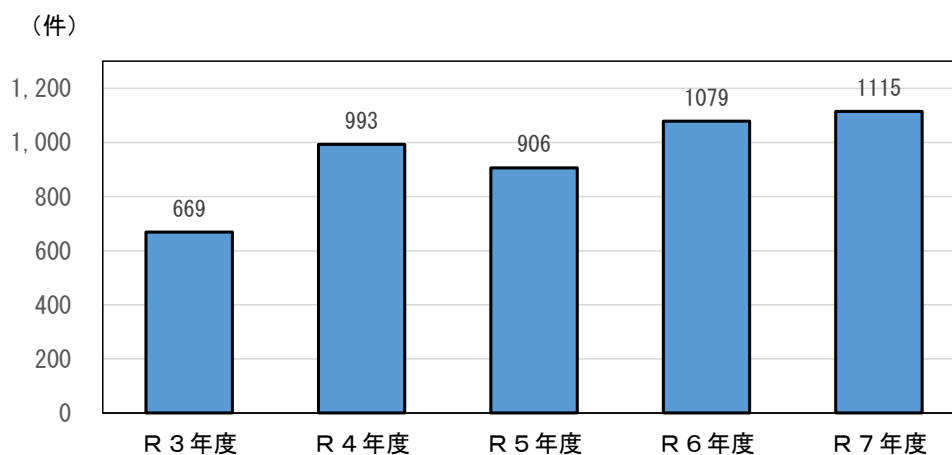


図 13 定期購入に関する相談の契約者年代別比率

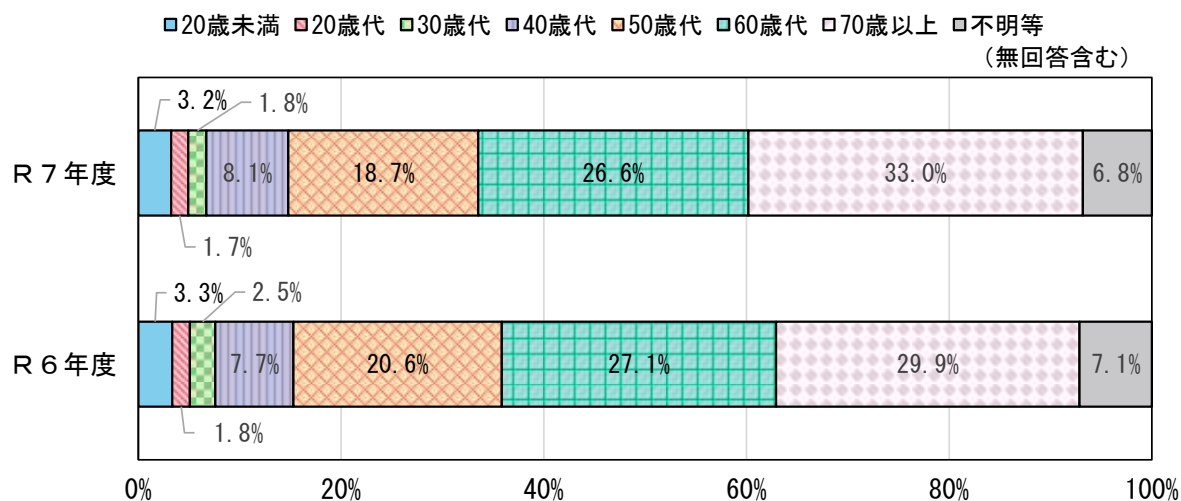
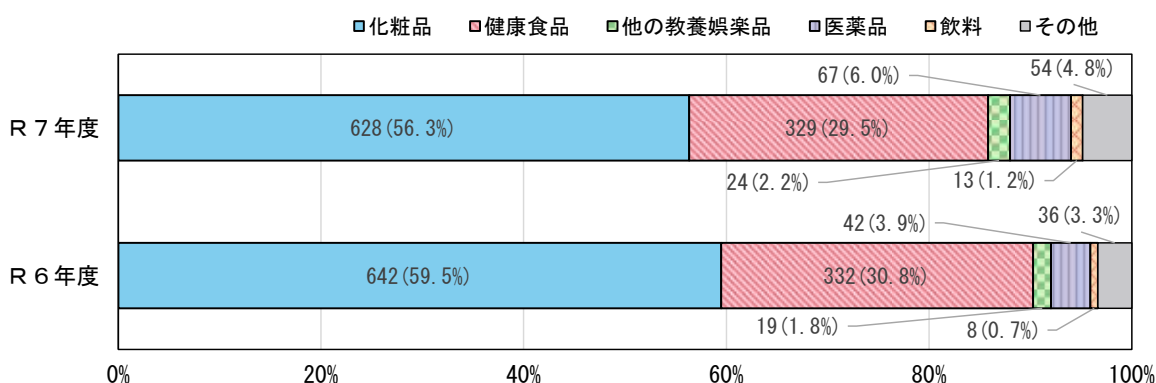


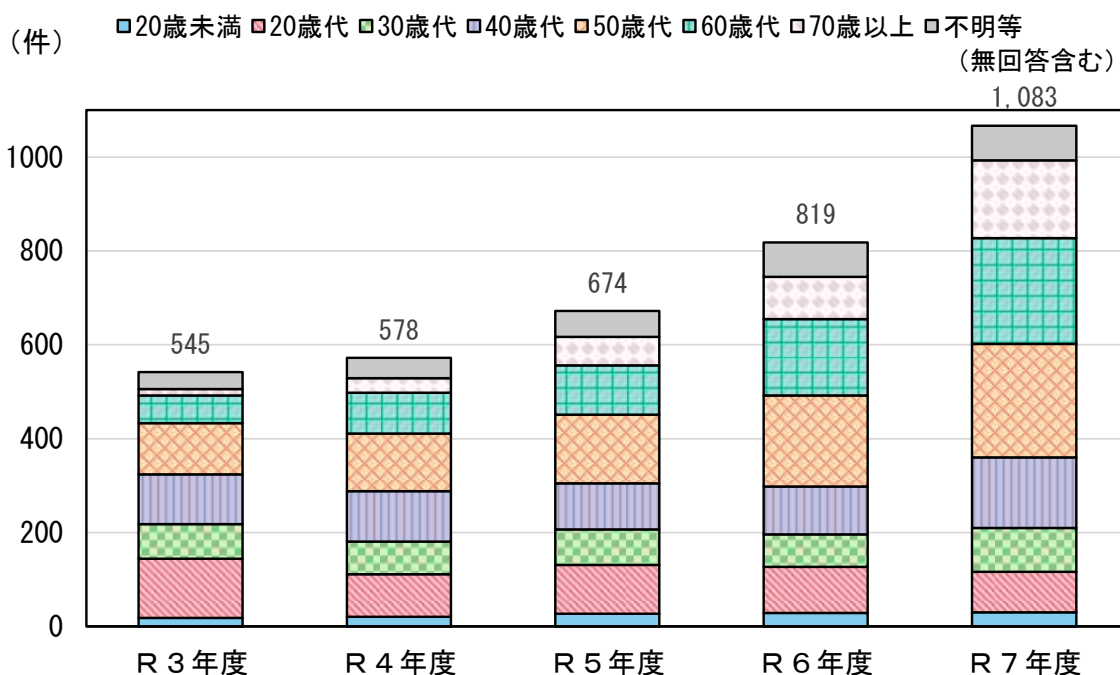
図 14 定期購入の相談に係る商品と相談件数に占める比率



(3) SNS 関連

SNS 関連の相談は引き続き大きく増加しています。前年度と比較すると、30 歳以上の幅広い層で増加の傾向にあり、SNS がインターネットを用いる特性上、インターネット通販に関係する相談と同様の傾向を示していることが伺えます。

図 15 SNS 関連の相談件数の推移



(4) サイドビジネス商法及び利殖商法

副業やマルチ取引等、いわゆる「サイドビジネス商法」に関する相談及びFX取引等の投資が絡んだ「利殖商法」に関する相談は、引き続き多く寄せられています。いずれの商法も、若年層からの相談も多く、いわゆる「もうけ話」で若年層が狙われている様子が伺えます。サイドビジネス商法に関しては30歳代以下で全体の過半数を占めてあり、利殖商法に関しては、幅広い年代層からの相談が多くなっています。

図 16 サイドビジネス商法に関する相談件数の推移

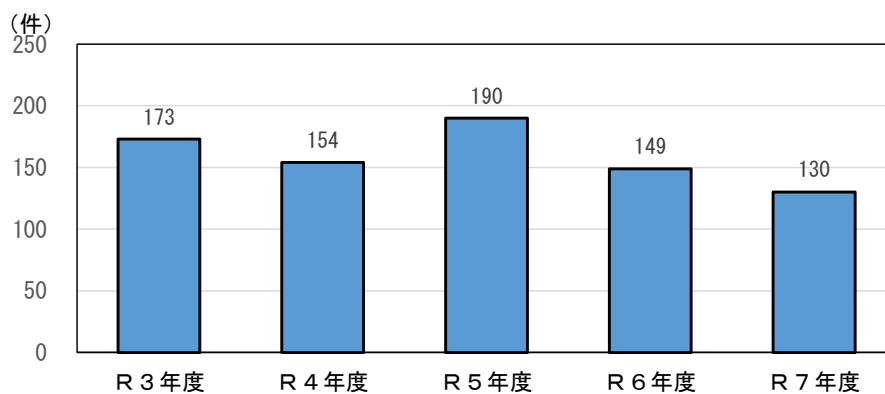


図 17 利殖商法に関する相談件数の推移

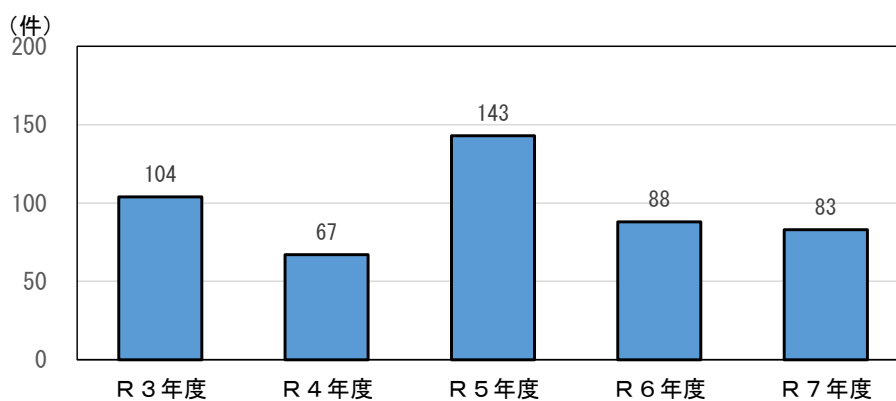
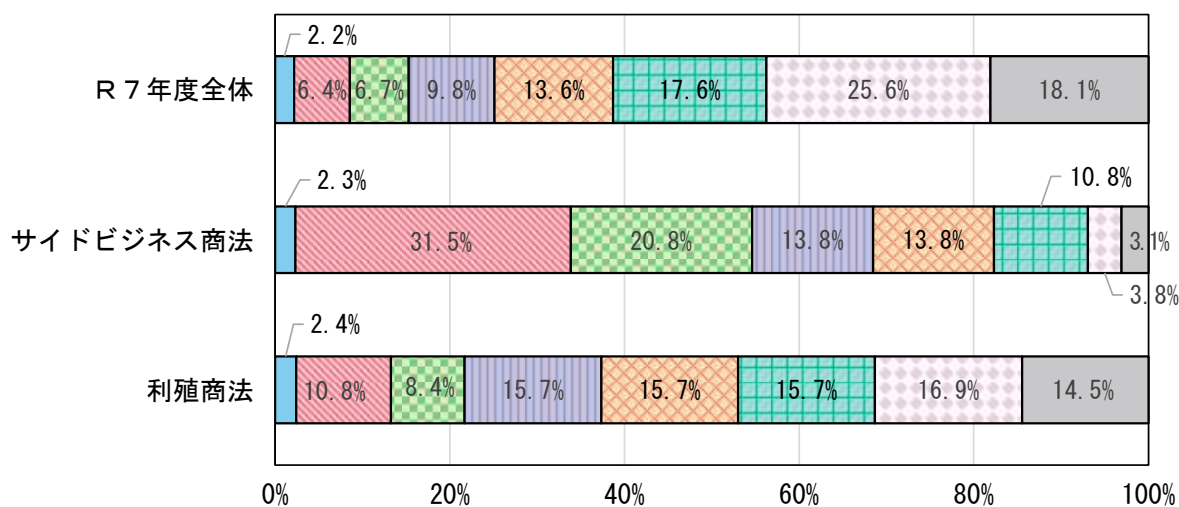


図 18 サイドビジネス商法及び利殖商法に関する相談の契約者年代比率

■20歳未満 ■20歳代 ■30歳代 ■40歳代 ■50歳代 ■60歳代 □70歳以上 □不明等
(無回答含む)



(5) 点検商法

排水溝、汚水枒や床下等、住宅の点検をきっかけとして高額な契約を結ばせようとする「点検商法」の相談が引き続き多く寄せられています。高齢層からの相談がほとんどであり、これら相談の販売購入形態が訪問販売であることから、在宅の高齢者が不意打ち的に狙われていることが伺えます。

図 19 点検商法に関する相談件数の推移

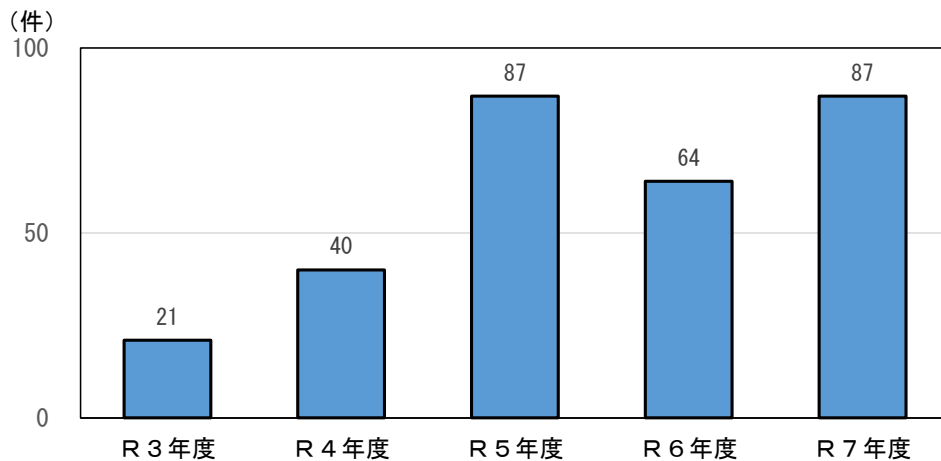
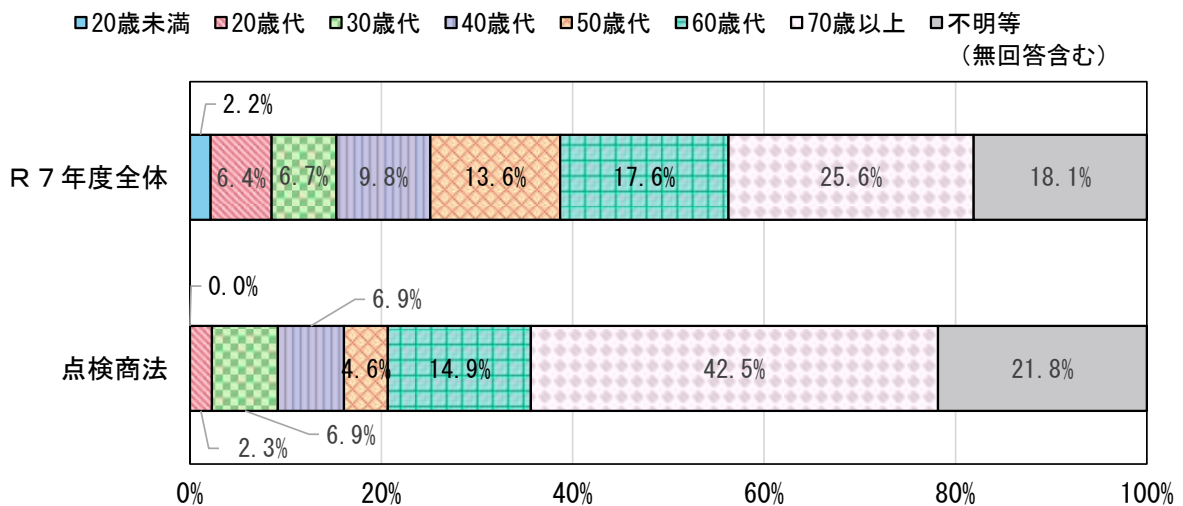


図 20 点検商法に関する相談の契約者年代比率



(6) 身分詐称

公的機関や有名企業の職員や関係者であるかのように身分を偽り、売り込み等を行う「身分詐称」に関する相談は一時減少しましたが再び増加傾向にあります。60歳代以上からの相談が半数以上を占めており、最近では、国の機関や電力事業者、大手電話事業者を名乗り電話をかけてくるケースが目立ちます。

図 21 身分詐称に関する相談件数の推移

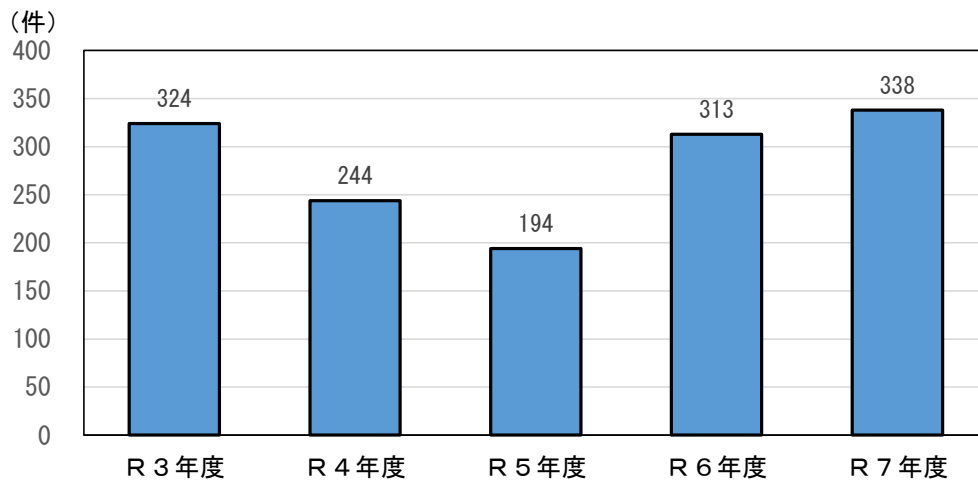
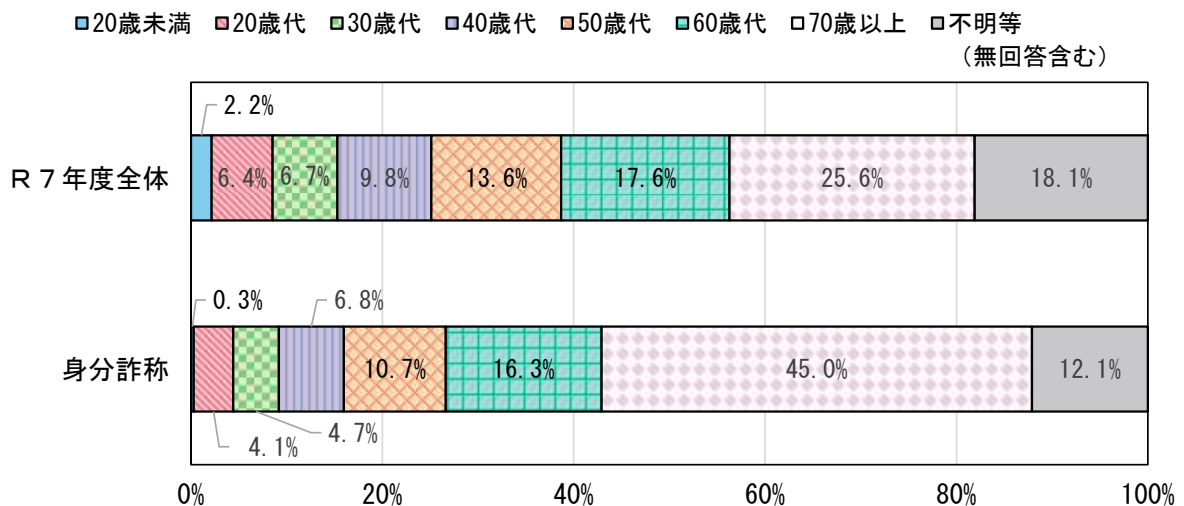


図 22 身分詐称に関する相談の契約者年代比率



4 危害・危険に関する相談

商品や役務等に関連して身体にけがや体調不良等の害を受けたという「危害」についての相談は 122 件で、危害を及ぼすおそれのある「危険」についての相談は 13 件となりました。「危害」と「危険」の相談件数の合計は総相談件数の 1.5% を占め、「食料品」「保健衛生品」「保健・福祉サービス」に関する内容が多くなっています。

表6 危害・危険に関する相談件数

商品別分類	危 害			危 険			危害・危険の合計		
		R 7	R 6		R 7	R 6		R 7	R 6
	前年度比	年度	年度	前年度比	年度	年度	前年度比	年度	年度
商品一般	0.00	0	3	—	0	0	0.00	0	3
食料品	1.53	23	15	1.00	2	2	8.33	25	3
住居品	1.00	6	6	1.00	5	5	0.65	11	17
光熱水品	—	0	0	—	2	0	0.18	2	11
被服品	0.33	1	3	—	0	0	0.33	1	3
保健衛生品	1.13	43	38	0.00	0	1	1.10	43	39
教養娯楽品	3.00	3	1	0.00	0	1	1.50	3	2
車両・乗り物	0.00	0	1	1.00	4	4	0.80	4	5
土地・建物・設備	1.00	1	1	0.00	0	2	0.33	1	3
レンタル・リース・貸借	1.50	3	2	—	0	0	1.50	3	2
工事・建築・加工	2.00	2	1	—	0	0	2.00	2	1
運輸・通信サービス	1.00	2	2	—	0	0	1.00	2	2
教養・娯楽サービス	1.00	2	2	—	0	0	1.00	2	2
保健・福祉サービス	1.19	32	27	—	0	0	1.19	32	27
他の役務	3.00	3	1	—	0	0	3.00	3	1
他の行政サービス	—	1	0	—	0	0	—	1	0
合 計	1.18	122	103	0.87	13	15	1.12	135	121

(注) 相談者からの申出によるものであり、事実関係を確認したものではない。

表7 危害に関する相談内容

商品別分類 (大分類)	件数	商品・役務名
保健衛生品	43	化粧品 (29)、医薬品 (5)、 他の保健衛生品 (4)、医療用具 (4) 理美容器具・用品 (1)
保健・福祉サービス	32	医療 (13)、理美容 (12)、 健康関連サービス (7)
食料品	23	健康食品 (13)、調理食品 (5)、飲料 (2) 魚介類 (1)、果物 (1)、菓子類 (1)
住居品	6	洗浄剤等 (5)、掃除用具 (1)
教養娯楽品	3	電話機・電話機用品 (2)、スポーツ用品 (1)
レンタル・リース・貸借	3	レンタル・リース・貸借 (3)
他の役務	3	外食・食事宅配 (2)、役務その他 (1)
工事・建築・加工	2	工事・建築・加工 (2)
運輸・通信サービス	2	旅客運送サービス (2)
教養・娯楽サービス	2	宿泊施設 (1)、他の教養・娯楽 (1)
被服品	1	アクセサリ (1)
土地・建物・設備	1	戸建て住宅 (1)
他の行政サービス	1	他の行政サービス (1)
合計	122	

表 8 危険に関する相談内容

商品別分類（大分類）	件数	商品・役務名
住居品	5	食生活機器（3）、空調・冷暖房機器（2）
車両・乗り物	4	自動車（3）、自転車・用品（1）
食料品	2	魚介類（1）、菓子類（1）
光熱水品	2	他の光熱水品（2）
合計	13	

参考資料

(1) 相談事例

() 内は契約当事者の年代・性別

キーワード	相談内容
訪問販売 点検商法	知らない業者が一人暮らしの高齢の親宅に来て屋根の破損を指摘したため補修工事をした。工事の当日に「他にも修理が必要な箇所がある」と言われ、追加工事を契約した。その契約書の内容を見たらあまりに高額であったので、親に代わりクーリング・オフを申し出た。今後どのようにすればよいか。(70歳代・男性)
訪問購入	「1点でも最低千円で買い取り」の新聞広告を見て、タンスの買い取りの見積り依頼をしたが、訪問した業者に金や宝石の有無を聞かれた。金や宝石はないと答えると「査定だけ」と言ってタンスの写真を撮ったのみで買い取りせず退去した。どこに苦情を言っていけばよいか。(50歳代・女性)
電話勧誘販売	他県の業者から海産物を勧める電話があり購入したところ金額に見合わない内容だったが、勉強代だと思い諦めた。後日、同じ業者から「また送る」との電話があったので拒否したところ「もう送った」と言って電話を切られた。その後電話をしたがつながらない。今後の対処法を知りたい。(60歳代・女性)
電話勧誘販売 身分詐称	自宅の電話に、電話局を名乗る女性から「お宅の電話番号を変えないと通話ができなくなる。」とかかかってきた。不審に思いすぐに電話を切ったが詐欺の電話なのか。(80歳代・女性)
定期購入 化粧品	SNS広告を見て「定期購入の縛りなし」とあったシミ消し美容クリームを申込んだ。2回目以降は不要のため定期購入のキャンセルを連絡したら初回商品金額と通常価格との差額の支払いを請求された。この差額は支払わなくてはならないか。(50歳代・男性)
定期購入 健康食品	SNSでダイエットサプルの広告を見て、安価と思って購入した。後日、2回目が届いたので定期購入で高額になっていることを知ったので解約したい(10歳代・男性)
レンタル・リース・貸借	10年住んだ古い借家を退去したら、高額な原状回復費用を請求された。内訳を見たが高額な修繕費用に納得がいかない。敷金以上の支払いはしたくない。(40歳代・男性)
理美容	1年以上前に契約したエステ店が閉店し、通えなくなったが、毎月のローンの支払いは続いている。今後どうしたらよいか。(20歳代・女性)

キーワード	相談内容
副業 サイドビジネス 商法	<p>ネットで知った副業サイトに申し込んだ。無料通話アプリに誘導され、教材代を数十万円請求された。借金して支払ったが、教材も送られず副業もできないため借金だけが残り返済に困っている。どうすればいいか。(30歳代・女性)</p>
利殖商法	<p>SNSで知り合った女性と無料通話アプリでやり取りするようになり、FX投資を勧められた。最初女性からの指示に従うと儲けが出たので信用していたが、無料通話アプリで相手の女性と話をしていても断られ始めた。「追加資金が必要」と言われているが、詐欺だろうか。(不明・男性)</p>

(2) 用語説明

ア 販売購入形態

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。
訪問販売	販売業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、商品やサービスを販売する方法。
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。
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。
マルチ取引 (連鎖販売取引)	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。
その他無店舗販売	店舗でないところやホテルや集会場などでの2日以上展览展示販売、自動販売機、露店や屋台などでの販売を指し、ほとんどは展示会販売によるもの。
不明・無関係	購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するのか不明な場合や、販売や購入という概念には無関係な相談。

イ 商品・役務

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。身に覚えがない請求に関する相談が目立つ。
他の保健・福祉	保健・福祉サービスのうち、既存の区分に該当しないもの。保育を除く児童福祉、障がい者福祉、年金、社会保険、生活保護など。
役務その他	既存の区分に該当しない役務。弁護士、司法書士、広告代理サービス、廃品回収サービスなど。
他の教養・娯楽	入場料（使用料）を支払って利用するスポーツ施設、遊興施設（観覧・鑑賞するための施設利用は含まない）、および既存の区分に該当しない教養・娯楽サービス。出会い系サイト・アプリ、インターネットゲームなど。
相談その他	消費者問題以外の相談で既存の区分に該当しない相談。交通事故、個人間の金の貸し借りに関する相談など。
他の金融関連サービス	既存の区分に該当しない金融関連サービス。金融コンサルティング、クレジットカードの入退会、暗号資産（仮想通貨）そのものの購入の相談など。

他の教養娯楽品	教養娯楽品のうち、既存の区分に該当しないもの。室内装飾品、ペット用品、園芸用品、タバコ用品など。
娯楽等情報配信サービス	教養、趣味、娯楽を目的としたコンテンツ配信・提供サービス。音楽配信サービス、映像配信サービスなど。
他の保健衛生品	保健衛生品のうち、既存の区分に該当しないもの。蚊取線香、ネズミ駆除剤、衣類以外の防虫・防ダニシート、医薬品ではない虫除け剤など。
他の住居品	住居品のうち、既存の区分に該当しないもの。風呂用具、家庭用工具、防災・防犯用品など。

ウ 危害・危険

危害	商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談。
危険	危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談。