

表3(1) 年度別にみた商品等分類別相談件数・構成比の推移

商品等分類 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	設土地・建物・	他の商品	商品全体
2000	547,138 100.0	9,138 (1.7) 17	22,101 (4.0) 10	48,626 (8.9) 3	2,935 (0.5) 22	30,704 (5.6) 6	27,919 (5.1) 9	78,819 (14.4) 1	16,818 (3.1) 14	17,952 (3.3) 11	457 (0.1) 25	255,469 (46.7)
2001	655,899 100.0	20,471 (3.1) 13	26,208 (4.0) 9	53,144 (8.1) 4	2,948 (0.4) 22	31,408 (4.8) 7	28,866 (4.4) 8	91,928 (14.0) 2	17,925 (2.7) 15	20,680 (3.2) 12	624 (0.1) 25	294,202 (44.9)
2002	873,665 100.0	18,809 (2.2) 16	30,590 (3.5) 9	60,868 (7.0) 4	4,086 (0.5) 22	36,018 (4.1) 7	33,231 (3.8) 8	106,902 (12.2) 3	19,845 (2.3) 15	25,760 (2.9) 12	616 (0.1) 25	336,725 (38.5)
2003	1,509,887 100.0	63,323 (4.2) 4	27,663 (1.8) 11	61,594 (4.1) 5	3,747 (0.2) 22	35,111 (2.3) 8	30,993 (2.1) 9	104,888 (6.9) 3	18,352 (1.2) 16	27,219 (1.8) 12	455 (0.0) 25	373,345 (24.7)
2004	1,919,674 100.0	73,024 (3.8) 4	27,314 (1.4) 11	53,930 (2.8) 5	3,758 (0.2) 22	32,488 (1.7) 9	37,707 (2.0) 8	90,860 (4.7) 3	19,515 (1.0) 16	27,019 (1.4) 12	527 (0.0) 25	366,142 (19.1)
2005	1,302,797 100.0	228,535 (17.5) 2	29,688 (2.3) 14	54,481 (4.2) 6	5,006 (0.4) 22	33,863 (2.6) 10	34,035 (2.6) 9	88,666 (6.8) 4	21,718 (1.7) 15	34,474 (2.6) 8	579 (0.0) 25	531,045 (40.8)
2006	1,111,915 100.0	191,752 (17.2) 2	27,270 (2.5) 13	50,535 (4.5) 6	5,292 (0.5) 22	33,599 (3.0) 8	29,747 (2.7) 11	81,856 (7.4) 4	20,645 (1.9) 15	31,107 (2.8) 9	658 (0.1) 25	472,461 (42.5)
2007	1,050,467 100.0	85,979 (8.2) 3	35,536 (3.4) 9	44,716 (4.3) 7	6,623 (0.6) 21	29,009 (2.8) 12	27,904 (2.7) 13	76,262 (7.3) 4	20,204 (1.9) 15	29,688 (2.8) 10	622 (0.1) 25	356,543 (33.9)
2008	950,251 100.0	60,053 (6.3) 4	38,390 (4.0) 7	38,310 (4.0) 8	10,106 (1.1) 19	26,489 (2.8) 12	23,215 (2.4) 13	68,611 (7.2) 3	19,770 (2.1) 16	31,982 (3.4) 10	647 (0.1) 25	317,573 (33.4)
2009	899,433 100.0	45,571 (5.1) 5	39,232 (4.4) 7	39,427 (4.4) 6	8,631 (1.0) 19	25,746 (2.9) 12	24,055 (2.7) 14	71,456 (7.9) 3	22,941 (2.6) 15	34,300 (3.8) 9	745 (0.1) 25	312,104 (34.7)

(注) データは 2010年5月末日までの登録分。表中の構成比は年度別総件数を100として算出した値である。なお、商品等分類の「内職・副業・ねずみ講」は、2008年度までは「内職・副業・相場」という分類であったが、2009年度からはそのうち商品先物取引などの「商品相場」に関する相談を「金融・保険サービス」に移設し、あらたに「内職・副業・ねずみ講」と名称を変更した（「金融・保険サービス」及び「内職・副業・ねずみ講」については2008年度以前と2009年度以降での時系列の比較はできない）。

表3(2) 年度別にみた商品等分類別相談件数・構成比の推移

商品等分類 年度	クリーニング	リース・貸借	加工工事・建築	修理・補修	管理・保管	役務一般	保険・金融サービス	通運・運輸サービス	教育サービス	娯楽・教育サービス	福祉・保健サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	その他の行政サービス	役務全体	他の相談
	上段：件数 中段：構成比(%) 下段：総合順位															
2000	11,429 (2.1) 16	29,650 (5.4) 7	17,643 (3.2) 12	7,769 (1.4) 18	584 (0.1) 24	3,151 (0.6) 21	54,318 (9.9) 2	48,007 (8.8) 4	4,611 (0.8) 20	47,670 (8.7) 5	28,258 (5.2) 8	14,104 (2.6) 15	16,917 (3.1) 13	702 (0.1) 23	284,813 (52.1)	6,856 (1.3) 19
2001	11,025 (1.7) 17	32,594 (5.0) 6	20,358 (3.1) 14	8,277 (1.3) 18	655 (0.1) 24	3,329 (0.5) 21	68,743 (10.5) 3	99,191 (15.1) 1	4,762 (0.7) 20	44,465 (6.8) 5	22,254 (3.4) 11	15,714 (2.4) 16	22,480 (3.4) 10	676 (0.1) 23	354,523 (54.1)	7,174 (1.1) 19
2002	11,281 (1.3) 17	41,688 (4.8) 6	25,141 (2.9) 13	9,763 (1.1) 18	737 (0.1) 24	5,264 (0.6) 21	126,593 (14.5) 2	171,931 (19.7) 1	5,993 (0.7) 20	49,682 (5.7) 5	30,306 (3.5) 10	20,376 (2.3) 14	27,635 (3.2) 11	850 (0.1) 23	527,240 (60.3)	9,700 (1.1) 19
2003	10,550 (0.7) 18	46,621 (3.1) 7	26,705 (1.8) 14	9,537 (0.6) 20	826 (0.1) 24	10,069 (0.7) 19	259,793 (17.2) 2	616,032 (40.8) 1	5,807 (0.4) 21	55,487 (3.7) 6	29,701 (2.0) 10	24,482 (1.6) 15	26,927 (1.8) 13	932 (0.1) 23	1,123,469 (74.4)	13,073 (0.9) 17
2004	10,434 (0.5) 19	49,394 (2.6) 6	26,523 (1.4) 14	10,449 (0.5) 18	880 (0.0) 24	8,914 (0.5) 20	160,034 (8.3) 2	1,140,433 (59.4) 1	6,517 (0.3) 21	40,855 (2.1) 7	30,223 (1.6) 10	26,922 (1.4) 13	23,112 (1.2) 15	1,384 (0.1) 23	1,536,074 (80.0)	17,458 (0.9) 17
2005	10,118 (0.8) 19	55,828 (4.3) 5	33,090 (2.5) 11	10,869 (0.8) 18	1,114 (0.1) 24	7,969 (0.6) 20	163,603 (12.6) 3	331,394 (25.4) 1	7,152 (0.5) 21	46,913 (3.6) 7	31,168 (2.4) 12	30,602 (2.3) 13	19,482 (1.5) 17	2,471 (0.2) 23	751,773 (57.7)	19,979 (1.5) 16
2006	9,533 (0.9) 19	51,641 (4.6) 5	25,316 (2.3) 14	9,658 (0.9) 18	1,278 (0.1) 24	7,723 (0.7) 20	175,451 (15.8) 3	214,850 (19.3) 1	6,104 (0.5) 21	40,915 (3.7) 7	29,942 (2.7) 10	28,762 (2.6) 12	15,931 (1.4) 17	2,673 (0.2) 23	619,777 (55.7)	19,677 (1.8) 16
2007	8,891 (0.8) 19	49,823 (4.7) 6	23,763 (2.3) 14	10,611 (1.0) 18	1,481 (0.1) 24	5,562 (0.5) 22	174,649 (16.6) 2	251,891 (24.0) 1	7,393 (0.7) 20	53,843 (5.1) 5	36,597 (3.5) 8	29,542 (2.8) 11	16,578 (1.6) 17	3,399 (0.3) 23	674,023 (64.2)	19,901 (1.9) 16
2008	8,497 (0.9) 20	50,290 (5.3) 5	23,064 (2.4) 14	10,316 (1.1) 18	1,656 (0.2) 24	3,277 (0.3) 23	170,546 (17.9) 2	213,254 (22.4) 1	5,483 (0.6) 21	37,769 (4.0) 9	39,421 (4.1) 6	30,664 (3.2) 11	14,114 (1.5) 17	4,135 (0.4) 22	612,486 (64.5)	20,192 (2.1) 15
2009	7,626 (0.8) 20	56,918 (6.3) 4	24,110 (2.7) 13	11,704 (1.3) 17	1,846 (0.2) 24	2,711 (0.3) 23	151,443 (16.8) 2	190,948 (21.2) 1	5,101 (0.6) 21	35,415 (3.9) 8	32,457 (3.6) 11	32,511 (3.6) 10	9,663 (1.1) 18	4,112 (0.5) 22	566,565 (63.0)	20,764 (2.3) 16

表4(1) 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数（2005～2007年度）

2005年度		件数 割合 (%)	2006年度		件数 割合 (%)	2007年度		件数 割合 (%)
全 体		1,302,797 (100.0)	全 体		1,111,915 (100.0)	全 体		1,050,467 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般	228,535 (17.5)	1	商品一般	191,752 (17.3)	1	電話情報サービス	126,972 (12.1)
2	電話情報サービス	175,508 (13.5)	2	サラ金・フリーローン	124,798 (11.2)	2	サラ金・フリーローン	126,248 (12.0)
3	サラ金・フリーローン	116,941 (9.0)	3	電話情報サービス	92,978 (8.4)	3	商品一般	85,979 (8.2)
4	オンライン情報サービス	85,954 (6.6)	4	オンライン情報サービス	75,122 (6.8)	4	オンライン情報サービス	74,857 (7.1)
5	賃貸アパート・マンション	32,963 (2.5)	5	賃貸アパート・マンション	31,907 (2.9)	5	賃貸アパート・マンション	32,577 (3.1)
6	オンライン等関連サービス全般	24,330 (1.9)	6	相談その他	15,984 (1.4)	6	外国語・会話教室	18,058 (1.7)
7	健康食品	17,969 (1.4)	7	健康食品	15,805 (1.4)	7	相談その他	16,311 (1.6)
8	相談その他	15,936 (1.2)	8	自動車	14,655 (1.3)	8	健康食品	16,158 (1.5)
9	自動車	15,539 (1.2)	9	生命保険	13,279 (1.2)	9	生命保険	15,468 (1.5)
10	電話関連サービス	14,921 (1.1)	10	ふとん類	12,757 (1.1)	10	エステティックサービス	14,257 (1.4)
11	ふとん類	14,645 (1.1)	11	アクセサリー	11,719 (1.1)	11	自動車	14,128 (1.3)
12	アクセサリー	13,844 (1.1)	12	エステティックサービス	11,668 (1.0)	12	新聞	11,534 (1.1)
13	新聞	12,071 (0.9)	13	新聞	11,624 (1.0)	13	移動電話サービス	10,550 (1.0)
14	他の金融関連サービス	11,930 (0.9)	14	電話関連サービス	10,943 (1.0)	14	アクセサリー	10,022 (1.0)
15	教養娯楽教材	11,753 (0.9)	15	他の金融関連サービス	10,054 (0.9)	15	ふとん類	9,820 (0.9)
16	生命保険	11,551 (0.9)	16	浄水器	9,588 (0.9)	16	修理サービス	9,440 (0.9)
17	浄水器	11,374 (0.9)	17	クリーニング	9,533 (0.9)	17	化粧品類	9,133 (0.9)
18	エステティックサービス	11,367 (0.9)	18	化粧品類	9,400 (0.8)	18	クリーニング	8,891 (0.8)
19	リースサービス	10,756 (0.8)	19	教養娯楽教材	8,757 (0.8)	19	電話関連サービス	8,668 (0.8)
20	クリーニング	10,118 (0.8)	20	修理サービス	8,542 (0.8)	20	損害保険	6,843 (0.7)
21	化粧品類	9,975 (0.8)	21	宝くじ	8,308 (0.7)	21	浄水器	6,594 (0.6)
22	修理サービス	9,554 (0.7)	22	リースサービス	7,840 (0.7)	22	オンライン等関連サービス全般	6,464 (0.6)
23	資格講座	8,906 (0.7)	23	和服	7,377 (0.7)	23	分譲マンション	6,332 (0.6)
24	役務その他サービス	8,711 (0.7)	24	複合サービス会員	7,189 (0.6)	24	リースサービス	6,320 (0.6)
25	宝くじ	8,507 (0.7)	25	移動電話サービス	6,801 (0.6)	25	役務その他サービス	6,147 (0.6)

(注) データは2010年5月末日までの登録分。表中の割合は年度別総件数を100として算出した値である。

表4(2) 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数(2008~2009年度)

2008年度		件数 割合(%)	2009年度		件数 割合(%)
全 体		950,251 (100.0)	全 体		899,433 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	電話情報サービス	126,470 (13.3)	1	サラ金・フリーローン	92,815 (10.3)
2	サラ金・フリーローン	121,478 (12.8)	2	アダルト情報サイト	55,092 (6.1)
3	商品一般	60,053 (6.3)	3	デジタルコンテンツその他	51,389 (5.7)
4	オンライン情報サービス	42,001 (4.4)	4	商品一般	45,571 (5.1)
5	賃貸アパート・マンション	33,853 (3.6)	5	賃貸アパート・マンション	39,205 (4.4)
6	相談その他	16,263 (1.7)	6	出会い系サイト	33,389 (3.7)
7	健康食品	15,863 (1.7)	7	相談その他	16,205 (1.8)
8	エステティックサービス	15,027 (1.6)	8	四輪自動車	15,707 (1.7)
9	生命保険	13,511 (1.4)	9	移動通信サービス	13,719 (1.5)
10	自動車	13,215 (1.4)	10	健康食品	13,123 (1.5)
11	新聞	11,376 (1.2)	11	新聞	12,296 (1.4)
12	携帯電話サービス	9,691 (1.0)	12	生命保険	11,368 (1.3)
13	修理サービス	9,228 (1.0)	13	エステティックサービス	10,494 (1.2)
14	クリーニング	8,497 (0.9)	14	修理サービス	10,434 (1.2)
15	ふとん類	8,159 (0.9)	15	放送サービス	9,435 (1.0)
16	アクセサリ	7,882 (0.8)	16	インターネット接続回線	8,948 (1.0)
17	化粧品類	7,845 (0.8)	17	分譲マンション	8,426 (0.9)
18	分譲マンション	7,541 (0.8)	18	ふとん類	7,895 (0.9)
19	宝くじ	6,804 (0.7)	19	化粧品	7,812 (0.9)
20	電話関連サービス	6,761 (0.7)	20	クリーニング	7,626 (0.8)
21	役務その他サービス	6,514 (0.7)	21	株	7,513 (0.8)
22	携帯電話機	6,165 (0.6)	22	携帯電話	7,065 (0.8)
23	リースサービス	5,978 (0.6)	23	アクセサリ	6,488 (0.7)
24	損害保険	5,927 (0.6)	24	その他金融関連サービス	6,401 (0.7)
25	プロバイダ	5,691 (0.6)	25	宝くじ	6,052 (0.7)

表5(1) 2009年度の契約当事者年代別等にした商品等分類別相談件数・構成比

契約当事者	商品等分類	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
	計	899,433 (100.0)	45,571 (5.1)	39,232 (4.4)	39,427 (4.4)	8,631 (1.0)	25,746 (2.9)	24,055 (2.7)	71,456 (7.9)	22,941 (2.6)	34,300 (3.8)	745 (0.1)	312,104 (34.7)
年代	20歳未満	27,425 (100.0)	275 (1.0)	310 (1.1)	143 (0.5)	28 (0.1)	635 (2.3)	301 (1.1)	1,649 (6.0)	630 (2.3)	21 (0.1)	3 (0.0)	3,995 (14.6)
	20歳代	108,995 (100.0)	2,884 (2.6)	1,776 (1.6)	2,503 (2.3)	385 (0.4)	5,203 (4.8)	2,498 (2.3)	7,448 (6.8)	4,168 (3.8)	1,189 (1.1)	29 (0.0)	28,083 (25.8)
	30歳代	166,155 (100.0)	6,376 (3.8)	3,382 (2.0)	4,605 (2.8)	1,327 (0.8)	4,931 (3.0)	2,732 (1.6)	12,678 (7.6)	5,432 (3.3)	6,252 (3.8)	69 (0.0)	47,784 (28.8)
	40歳代	148,385 (100.0)	7,159 (4.8)	4,087 (2.8)	4,682 (3.2)	1,594 (1.1)	3,916 (2.6)	2,911 (2.0)	12,569 (8.5)	4,356 (2.9)	7,119 (4.8)	77 (0.1)	48,470 (32.7)
	50歳代	119,872 (100.0)	7,121 (5.9)	5,413 (4.5)	5,305 (4.4)	1,460 (1.2)	3,402 (2.8)	3,218 (2.7)	8,983 (7.5)	2,928 (2.4)	5,195 (4.3)	107 (0.1)	43,132 (36.0)
	60歳代	114,484 (100.0)	7,866 (6.9)	8,277 (7.2)	7,032 (6.1)	1,460 (1.3)	2,897 (2.5)	3,851 (3.4)	8,359 (7.3)	2,044 (1.8)	5,035 (4.4)	111 (0.1)	46,932 (41.0)
	70歳以上	122,045 (100.0)	9,155 (7.5)	11,487 (9.4)	10,781 (8.8)	1,199 (1.0)	2,680 (2.2)	6,326 (5.2)	10,942 (9.0)	1,043 (0.9)	5,128 (4.2)	120 (0.1)	58,861 (48.2)
	小計	807,361 (100.0)	40,836 (5.1)	34,732 (4.3)	35,051 (4.3)	7,453 (0.9)	23,664 (2.9)	21,837 (2.7)	62,628 (7.8)	20,601 (2.6)	29,939 (3.7)	516 (0.1)	277,257 (34.3)
性別等	男性	427,006 (100.0)	15,033 (3.5)	11,880 (2.8)	12,185 (2.9)	4,385 (1.0)	5,643 (1.3)	5,752 (1.3)	35,509 (8.3)	16,117 (3.8)	20,020 (4.7)	368 (0.1)	126,892 (29.7)
	女性	438,594 (100.0)	28,792 (6.6)	25,732 (5.9)	25,624 (5.8)	3,840 (0.9)	19,606 (4.5)	17,582 (4.0)	31,905 (7.3)	6,162 (1.4)	12,836 (2.9)	215 (0.0)	172,294 (39.3)
	団体	17,064 (100.0)	534 (3.1)	391 (2.3)	893 (5.2)	242 (1.4)	177 (1.0)	280 (1.6)	2,629 (15.4)	302 (1.8)	625 (3.7)	152 (0.9)	6,225 (36.5)
	小計	882,664 (100.0)	44,359 (5.0)	38,003 (4.3)	38,702 (4.4)	8,467 (1.0)	25,426 (2.9)	23,614 (2.7)	70,043 (7.9)	22,581 (2.6)	33,481 (3.8)	735 (0.1)	305,411 (34.6)
職業等	給与生活者	370,932 (100.0)	14,671 (4.0)	7,661 (2.1)	9,315 (2.5)	3,058 (0.8)	10,251 (2.8)	6,377 (1.7)	26,631 (7.2)	13,417 (3.6)	16,178 (4.4)	129 (0.0)	107,688 (29.0)
	自営・自由業	53,930 (100.0)	1,880 (3.5)	1,705 (3.2)	1,902 (3.5)	638 (1.2)	906 (1.7)	1,080 (2.0)	5,201 (9.6)	1,831 (3.4)	1,893 (3.5)	229 (0.4)	17,265 (32.0)
	家事従事者	161,544 (100.0)	12,855 (8.0)	13,185 (8.2)	12,848 (8.0)	1,926 (1.2)	7,495 (4.6)	7,230 (4.5)	12,924 (8.0)	2,064 (1.3)	6,051 (3.7)	79 (0.0)	76,657 (47.5)
	学生	38,061 (100.0)	485 (1.3)	450 (1.2)	267 (0.7)	60 (0.2)	991 (2.6)	521 (1.4)	2,637 (6.9)	635 (1.7)	59 (0.2)	7 (0.0)	6,112 (16.1)
	無職	184,349 (100.0)	10,439 (5.7)	11,721 (6.4)	10,898 (5.9)	1,844 (1.0)	3,782 (2.1)	6,505 (3.5)	15,262 (8.3)	2,600 (1.4)	6,510 (3.5)	96 (0.1)	69,657 (37.8)
	企業等	16,940 (100.0)	526 (3.1)	384 (2.3)	878 (5.2)	239 (1.4)	178 (1.1)	278 (1.6)	2,608 (15.4)	299 (1.8)	622 (3.7)	151 (0.9)	6,163 (36.4)
	小計	825,756 (100.0)	40,856 (4.9)	35,106 (4.3)	36,108 (4.4)	7,765 (0.9)	23,603 (2.9)	21,991 (2.7)	65,263 (7.9)	20,846 (2.5)	31,313 (3.8)	691 (0.1)	283,542 (34.3)

(注) データは 2010年5月末日までの登録分。表中の構成比は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を100として算出した値である。なお、小計には不明・無回答を含まない。

表5(2) 2009年度の契約当事者年代別等にした商品等分類別相談件数・構成比

契約当事者	商品等分類	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	娯楽サービス	教養サービス	福祉サービス	保健	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：構成比 (%)																	
計	7,626 (0.8)	56,918 (6.3)	24,110 (2.7)	11,704 (1.3)	1,846 (0.2)	2,711 (0.3)	151,443 (16.8)	190,948 (21.2)	5,101 (0.6)	35,415 (3.9)	32,457 (3.6)	32,511 (3.6)	9,663 (1.1)	4,112 (0.5)	566,565 (63.0)	20,764 (2.3)			
20歳未満	10 (0.0)	610 (2.2)	12 (0.0)	82 (0.3)	9 (0.0)	11 (0.0)	272 (1.0)	20,032 (73.0)	415 (1.5)	833 (3.0)	488 (1.8)	180 (0.7)	117 (0.4)	17 (0.1)	23,088 (84.2)	342 (1.2)			
20歳代	653 (0.6)	10,174 (9.3)	498 (0.5)	686 (0.6)	109 (0.1)	488 (0.4)	12,398 (11.4)	35,514 (32.6)	553 (0.5)	5,760 (5.3)	7,397 (6.8)	2,781 (2.6)	1,889 (1.7)	186 (0.2)	79,086 (72.6)	1,826 (1.7)			
30歳代	1,523 (0.9)	13,609 (8.2)	2,763 (1.7)	1,716 (1.0)	303 (0.2)	1,312 (0.8)	25,280 (15.2)	47,031 (28.3)	904 (0.5)	6,761 (4.1)	5,866 (5.5)	5,439 (3.3)	2,614 (1.6)	406 (0.2)	115,527 (69.5)	2,844 (1.7)			
40歳代	1,463 (1.0)	8,602 (5.8)	3,208 (2.2)	1,843 (1.2)	287 (0.2)	337 (0.2)	26,763 (18.0)	35,653 (24.0)	2,053 (1.4)	5,757 (3.9)	3,905 (2.6)	4,718 (3.2)	2,027 (1.4)	460 (0.3)	97,076 (65.4)	2,839 (1.9)			
50歳代	1,557 (1.3)	6,414 (5.4)	3,869 (3.2)	1,674 (1.4)	257 (0.2)	101 (0.1)	26,268 (21.9)	19,652 (16.4)	544 (0.5)	4,160 (3.5)	3,215 (2.7)	4,355 (3.6)	1,282 (1.1)	572 (0.5)	73,920 (61.7)	2,820 (2.4)			
60歳代	1,013 (0.9)	4,735 (4.1)	4,674 (4.1)	1,946 (1.7)	271 (0.2)	134 (0.1)	24,939 (21.8)	13,224 (11.6)	86 (0.1)	4,044 (3.5)	3,554 (3.1)	4,343 (3.8)	744 (0.6)	843 (0.7)	64,550 (56.4)	3,002 (2.6)			
70歳以上	624 (0.5)	3,154 (2.6)	6,121 (5.0)	2,504 (2.1)	267 (0.2)	183 (0.1)	21,989 (18.0)	8,444 (6.9)	35 (0.0)	4,769 (3.9)	5,002 (4.1)	5,641 (4.6)	267 (0.2)	942 (0.8)	59,942 (49.1)	3,242 (2.7)			
小計	6,843 (0.8)	47,298 (5.9)	21,145 (2.6)	10,451 (1.3)	1,503 (0.2)	2,566 (0.3)	137,909 (17.1)	179,550 (22.2)	4,590 (0.6)	32,084 (4.0)	29,427 (3.6)	27,457 (3.4)	8,940 (1.1)	3,426 (0.4)	513,189 (63.6)	16,915 (2.1)			
男性	1,617 (0.4)	26,751 (6.3)	11,746 (2.8)	5,351 (1.3)	952 (0.2)	1,818 (0.4)	87,624 (20.5)	108,408 (25.4)	1,529 (0.4)	17,557 (4.1)	8,294 (1.9)	13,434 (3.1)	4,035 (0.9)	2,102 (0.5)	291,218 (68.2)	8,896 (2.1)			
女性	5,867 (1.3)	24,768 (5.6)	11,320 (2.6)	5,964 (1.4)	732 (0.2)	867 (0.2)	60,125 (13.7)	78,546 (17.9)	3,448 (0.8)	16,952 (3.9)	23,431 (5.3)	16,674 (3.8)	5,383 (1.2)	1,838 (0.4)	255,915 (58.3)	10,385 (2.4)			
団体	64 (0.4)	4,353 (25.5)	534 (3.1)	245 (1.4)	126 (0.7)	5 (0.0)	825 (4.8)	1,649 (9.7)	13 (0.1)	227 (1.3)	169 (1.0)	1,798 (10.5)	145 (0.8)	62 (0.4)	10,215 (59.9)	624 (3.7)			
小計	7,548 (0.9)	55,872 (6.3)	23,600 (2.7)	11,560 (1.3)	1,810 (0.2)	2,690 (0.3)	148,574 (16.8)	188,603 (21.4)	4,990 (0.6)	34,736 (3.9)	31,894 (3.6)	31,906 (3.6)	9,563 (1.1)	4,002 (0.5)	557,348 (63.1)	19,905 (2.3)			
給与生活者	2,896 (0.8)	27,491 (7.4)	7,559 (2.0)	3,948 (1.1)	719 (0.2)	1,827 (0.5)	66,698 (18.0)	99,613 (26.9)	1,961 (0.5)	14,805 (4.0)	12,928 (3.5)	11,634 (3.1)	3,637 (1.0)	1,029 (0.3)	256,745 (69.2)	6,499 (1.8)			
自営・自由業	305 (0.6)	5,292 (9.8)	1,614 (3.0)	760 (1.4)	156 (0.3)	103 (0.2)	12,339 (22.9)	8,345 (15.5)	183 (0.3)	1,581 (2.9)	965 (1.8)	2,474 (4.6)	893 (1.7)	211 (0.4)	35,221 (65.3)	1,444 (2.7)			
家事従事者	2,988 (1.8)	5,907 (3.7)	5,555 (3.4)	2,840 (1.8)	270 (0.2)	275 (0.2)	17,006 (10.5)	23,265 (14.4)	1,571 (1.0)	5,734 (3.5)	6,865 (4.2)	5,986 (3.7)	2,351 (1.5)	766 (0.5)	81,379 (50.4)	3,508 (2.2)			
学生	70 (0.2)	2,023 (5.3)	34 (0.1)	162 (0.4)	29 (0.1)	20 (0.1)	629 (1.7)	23,791 (62.5)	674 (1.8)	2,065 (5.4)	1,312 (3.4)	376 (1.0)	259 (0.7)	40 (0.1)	31,484 (82.7)	465 (1.2)			
無職	718 (0.4)	7,361 (4.0)	6,706 (3.6)	2,841 (1.5)	357 (0.2)	339 (0.2)	41,792 (22.7)	23,323 (12.7)	310 (0.2)	7,853 (4.3)	7,235 (3.9)	7,285 (4.0)	1,788 (1.0)	1,388 (0.8)	109,296 (59.3)	5,396 (2.9)			
企業等	65 (0.4)	4,329 (25.6)	534 (3.2)	244 (1.4)	127 (0.7)	5 (0.0)	814 (4.8)	1,640 (9.7)	12 (0.1)	225 (1.3)	169 (1.0)	1,789 (10.6)	144 (0.9)	62 (0.4)	10,159 (60.0)	618 (3.6)			
小計	7,042 (0.9)	52,403 (6.3)	22,002 (2.7)	10,795 (1.3)	1,658 (0.2)	2,569 (0.3)	139,278 (16.9)	179,977 (21.8)	4,711 (0.6)	32,263 (3.9)	29,474 (3.6)	29,544 (3.6)	9,072 (1.1)	3,496 (0.4)	524,284 (63.5)	17,930 (2.2)			

表6(1) 2009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	アダルト情報サイト	9,693	1	アダルト情報サイト	7,480	1	デジタルコンテンツその他	2,735
2	デジタルコンテンツその他	5,019	2	デジタルコンテンツその他	2,240	2	アダルト情報サイト	2,160
3	出会い系サイト	3,365	3	出会い系サイト	1,785	3	出会い系サイト	1,574
4	移動通信サービス	851	4	移動通信サービス	456	4	移動通信サービス	392
5	放送サービス	457	5	放送サービス	311	5	賃貸アパート・マンション	191
6	賃貸アパート・マンション	427	6	電話音声情報	271	6	相談その他	158
7	電話音声情報	330	7	自動二輪車	232	7	携帯電話	139
8	相談その他	327	7	賃貸アパート・マンション	232	7	放送サービス	139
9	携帯電話	291	9	四輪自動車	220	9	健康食品	136
10	商品一般	275	10	新聞	181	10	婦人洋服	129
11	四輪自動車	267	11	相談その他	168	11	エステティックサービス	123
12	自動二輪車	253	12	電子ゲーム・ソフト	157	12	商品一般	121
13	新聞	251	13	商品一般	153	13	コンサート	107
14	電子ゲーム・ソフト	189	14	携帯電話	151	14	化粧品	94
15	学習塾・予備校	182	15	紳士洋服	118	15	医療サービス	86
16	健康食品	178	16	学習塾・予備校	100	16	学習塾・予備校	77
17	医療サービス	164	17	インターネット接続回線	89	16	メガネ・コンタクトレンズ	77
18	婦人洋服	133	18	医療サービス	76	18	新聞	68
19	インターネット接続回線	132	19	自動車運転教習所	73	19	タレント・モデル養成教室	58
20	エステティックサービス	127	20	デジタルディスクソフト	63	20	電話音声情報	57
21	コンサート	122	21	他の教養・娯楽サービス	59	21	アクセサリ	52
22	紳士洋服	121	21	修理サービス	59	22	美容院	51
23	自動車運転教習所	117	23	サラ金・フリーローン	55	22	かばん	51
24	化粧品	105	24	玩具・遊具その他	54	24	専門・専修学校	49
25	デジタルディスクソフト	98	25	パソコン	52	25	四輪自動車	47

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	アダルト情報サイト	10,891	1	サラ金・フリーローン	6,470	1	デジタルコンテンツその他	5,623
2	サラ金・フリーローン	9,987	2	アダルト情報サイト	6,099	2	エステティックサービス	5,138
3	デジタルコンテンツその他	9,899	3	出会い系サイト	4,487	3	アダルト情報サイト	4,776
4	出会い系サイト	8,938	4	デジタルコンテンツその他	4,262	4	賃貸アパート・マンション	4,495
5	賃貸アパート・マンション	8,756	5	賃貸アパート・マンション	4,234	5	出会い系サイト	4,436
6	エステティックサービス	5,345	6	四輪自動車	2,128	6	サラ金・フリーローン	3,491
7	四輪自動車	2,905	7	商品一般	1,193	7	商品一般	1,686
8	商品一般	2,884	8	移動通信サービス	1,026	8	化粧品	1,093
9	移動通信サービス	1,989	9	相談その他	849	9	アクセサリ	975
10	アクセサリ	1,793	10	アクセサリ	816	10	移動通信サービス	957
11	相談その他	1,655	11	インターネット接続回線	604	11	婦人洋服	817
12	化粧品	1,370	12	他の教養・娯楽サービス	579	12	相談その他	800
13	健康食品	1,119	13	新聞	518	13	婦人下着	795
14	インターネット接続回線	1,085	14	放送サービス	506	14	四輪自動車	772
15	携帯電話	964	15	携帯電話	472	15	健康食品	711
16	放送サービス	945	16	紳士洋服	433	16	医療サービス	520
17	新聞	940	17	外国語・会話教室	430	17	携帯電話	492
18	婦人洋服	850	18	自動二輪車	425	18	インターネット接続回線	479
19	医療サービス	828	19	健康食品	407	19	内職・副業その他	460
20	結婚式関連サービス	826	19	ふとん類	407	19	結婚式関連サービス	460
21	内職・副業その他	818	21	結婚式関連サービス	366	21	放送サービス	437
22	婦人下着	802	22	電話音声情報	362	22	クリーニング	426
23	他の教養・娯楽サービス	800	23	内職・副業その他	357	23	新聞	419
24	ふとん類	762	24	修理サービス	348	24	資格講座	368
25	外国語・会話教室	755	25	パソコン	320	24	美顔器	368

(注) データは2010年5月末日までの登録分。「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表6(2) 2009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	サラ金・フリーローン	19,555	1	サラ金・フリーローン	12,597	1	デジタルコンテンツその他	7,916
2	デジタルコンテンツその他	14,165	2	アダルト情報サイト	9,061	2	サラ金・フリーローン	6,903
3	アダルト情報サイト	13,404	3	デジタルコンテンツその他	6,223	3	賃貸アパート・マンション	5,495
4	賃貸アパート・マンション	11,261	4	賃貸アパート・マンション	5,746	4	出会い系サイト	5,034
5	出会い系サイト	10,404	5	出会い系サイト	5,362	5	アダルト情報サイト	4,331
6	商品一般	6,376	6	四輪自動車	2,510	6	商品一般	4,002
7	四輪自動車	3,640	7	商品一般	2,358	7	エステティックサービス	2,731
8	エステティックサービス	2,825	8	分譲マンション	1,603	8	移動通信サービス	1,207
9	移動通信サービス	2,720	9	移動通信サービス	1,507	9	クリーニング	1,158
10	相談その他	2,324	10	相談その他	1,194	10	相談その他	1,126
11	分譲マンション	2,087	11	インターネット接続回線	937	11	四輪自動車	1,124
12	インターネット接続回線	1,746	12	新築工事	927	12	化粧品	1,031
13	携帯電話	1,541	13	戸建住宅	908	13	婦人洋服	1,012
14	クリーニング	1,523	14	複合サービス会員	905	14	新聞	840
15	修理サービス	1,492	15	携帯電話	832	15	インターネット接続回線	805
16	戸建住宅	1,470	16	教養娯楽・資格教材	770	16	健康食品	779
17	新築工事	1,397	17	修理サービス	762	17	内職・副業その他	736
18	新聞	1,339	18	パソコン	660	18	修理サービス	729
19	複合サービス会員	1,255	19	電話音声情報	631	19	医療サービス	712
20	内職・副業その他	1,240	20	資格講座	622	20	携帯電話	706
21	化粧品	1,189	21	他の教養・娯楽サービス	577	21	アクセサリ	698
22	放送サービス	1,182	22	放送サービス	565	22	補習用教材	632
23	資格講座	1,165	23	その他金融関連サービス	559	23	放送サービス	615
24	健康食品	1,132	24	結婚相手紹介サービス	506	24	結婚相手紹介サービス	580
25	教養娯楽・資格教材	1,112	25	内職・副業その他	503	25	戸建住宅	559

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	サラ金・フリーローン	19,145	1	サラ金・フリーローン	12,027	1	サラ金・フリーローン	7,074
2	デジタルコンテンツその他	10,750	2	アダルト情報サイト	7,407	2	デジタルコンテンツその他	5,780
3	アダルト情報サイト	9,693	3	デジタルコンテンツその他	4,956	3	商品一般	4,918
4	商品一般	7,159	4	出会い系サイト	3,791	4	賃貸アパート・マンション	3,102
5	出会い系サイト	6,593	5	賃貸アパート・マンション	3,170	5	出会い系サイト	2,788
6	賃貸アパート・マンション	6,282	6	分譲マンション	2,382	6	アダルト情報サイト	2,270
7	四輪自動車	2,996	7	商品一般	2,229	7	補習用教材	1,198
8	分譲マンション	2,887	8	四輪自動車	2,044	8	クリーニング	1,158
9	移動通信サービス	2,569	9	移動通信サービス	1,410	9	移動通信サービス	1,153
10	相談その他	2,227	10	相談その他	1,103	10	相談その他	1,120
11	インターネット接続回線	1,684	11	インターネット接続回線	898	11	化粧品	1,088
12	修理サービス	1,589	12	住宅ローン	859	12	エステティックサービス	1,064
13	補習用教材	1,472	13	修理サービス	787	13	健康食品	958
14	クリーニング	1,463	14	他の教養・娯楽サービス	785	14	四輪自動車	947
15	生命保険	1,442	15	携帯電話	774	15	新聞	903
16	新聞	1,400	16	生命保険	732	16	修理サービス	797
17	携帯電話	1,380	17	新築工事	722	17	インターネット接続回線	785
18	健康食品	1,295	18	戸建住宅	654	18	婦人洋服	767
19	化粧品	1,222	19	パソコン	631	19	学習塾・予備校	711
20	放送サービス	1,183	20	放送サービス	592	20	生命保険	706
21	住宅ローン	1,138	21	その他金融関連サービス	552	21	家庭教師	617
22	エステティックサービス	1,113	22	資格講座	541	22	アクセサリ	616
23	新築工事	1,079	23	教養娯楽・資格教材	523	23	携帯電話	602
24	戸建住宅	1,070	24	他の融資	510	24	放送サービス	588
25	その他金融関連サービス	1,051	25	結婚相手紹介サービス	502	25	医療サービス	538

(注) データは2010年5月末日までの登録分。「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表6(3) 2009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	サラ金・フリーローン	17,399	1	サラ金・フリーローン	10,813	1	サラ金・フリーローン	6,549
2	商品一般	7,121	2	アダルト情報サイト	5,064	2	商品一般	5,061
3	アダルト情報サイト	5,645	3	デジタルコンテンツその他	2,688	3	デジタルコンテンツその他	2,442
4	デジタルコンテンツその他	5,138	4	賃貸アパート・マンション	2,098	4	賃貸アパート・マンション	2,048
5	賃貸アパート・マンション	4,153	5	商品一般	2,042	5	クリーニング	1,319
6	四輪自動車	2,156	6	出会い系サイト	1,501	6	化粧品	1,191
7	相談その他	2,140	7	四輪自動車	1,420	7	健康食品	1,143
8	出会い系サイト	2,100	8	移動通信サービス	1,042	8	相談その他	1,136
9	生命保険	1,939	9	相談その他	999	9	生命保険	967
10	移動通信サービス	1,759	10	分譲マンション	984	10	修理サービス	867
11	クリーニング	1,557	11	生命保険	969	11	新聞	865
12	健康食品	1,540	12	住宅ローン	806	12	四輪自動車	729
13	修理サービス	1,468	13	インターネット接続回線	697	13	アクセサリ	726
14	新聞	1,422	14	放送サービス	611	14	移動通信サービス	714
15	インターネット接続回線	1,359	15	修理サービス	600	15	油脂	697
16	分譲マンション	1,326	16	他の教養・娯楽サービス	598	16	インターネット接続回線	660
17	化粧品	1,304	17	携帯電話	560	17	婦人洋服	643
18	放送サービス	1,228	18	新聞	552	18	放送サービス	614
19	住宅ローン	1,042	19	他の融資	549	19	出会い系サイト	597
20	携帯電話	995	20	新築工事	482	20	アダルト情報サイト	576
21	その他金融関連サービス	932	21	パソコン	461	21	ふとん類	558
22	アクセサリ	832	22	その他金融関連サービス	456	22	和服	495
23	新築工事	808	23	損害保険	441	23	他の役務サービス	486
24	プロパンガス	804	24	リースサービス	403	24	その他金融関連サービス	474
25	他の役務サービス	799	25	宝くじ	398	25	医療サービス	450

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	サラ金・フリーローン	13,100	1	サラ金・フリーローン	7,955	1	商品一般	5,470
2	商品一般	7,866	2	アダルト情報サイト	3,042	2	サラ金・フリーローン	5,114
3	アダルト情報サイト	3,223	3	商品一般	2,387	3	油脂	1,608
4	デジタルコンテンツその他	3,106	4	デジタルコンテンツその他	1,745	4	健康食品	1,592
5	賃貸アパート・マンション	2,670	5	賃貸アパート・マンション	1,413	5	デジタルコンテンツその他	1,350
6	生命保険	2,590	6	生命保険	1,266	6	生命保険	1,315
7	健康食品	2,241	7	四輪自動車	1,127	7	賃貸アパート・マンション	1,248
8	相談その他	2,187	8	株	1,017	8	相談その他	1,226
9	油脂	1,946	9	相談その他	953	9	化粧品	1,050
10	株	1,906	10	宝くじ	901	10	修理サービス	970
11	修理サービス	1,766	11	移動通信サービス	841	11	新聞	935
12	新聞	1,703	12	修理サービス	793	12	ふとん類	924
13	四輪自動車	1,511	13	新聞	765	13	株	879
14	移動通信サービス	1,435	14	放送サービス	761	14	クリーニング	827
15	放送サービス	1,393	15	インターネット接続回線	686	15	アクセサリ	647
16	宝くじ	1,295	16	健康食品	646	16	放送サービス	628
17	化粧品	1,187	17	住宅ローン	590	17	移動通信サービス	588
18	インターネット接続回線	1,146	18	出会い系サイト	546	18	家庭用電気治療器具	532
19	ふとん類	1,138	19	リースサービス	525	19	冠婚葬祭互助会	531
20	その他金融関連サービス	1,042	20	その他金融関連サービス	509	20	その他金融関連サービス	530
21	クリーニング	1,013	21	テレビ	496	21	婦人洋服	511
22	テレビ	859	22	他の教養・娯楽サービス	476	22	浄水器	469
23	冠婚葬祭互助会	851	23	携帯電話	468	23	医療サービス	457
24	他の行政サービス	843	24	損害保険	465	24	インターネット接続回線	456
25	商品デリバティブ取引	798	25	新築工事	450	24	商品デリバティブ取引	456

(注) データは2010年5月末日までの登録分。「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表6(4) 2009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	9,155	1	サラ金・フリーローン	3,384	1	商品一般	6,005
2	サラ金・フリーローン	6,100	2	商品一般	3,119	2	健康食品	3,388
3	健康食品	4,587	3	株	2,097	3	ふとん類	3,179
4	ふとん類	3,729	4	宝くじ	2,044	4	サラ金・フリーローン	2,701
5	株	3,687	5	新聞	1,285	5	新聞	2,361
6	新聞	3,659	6	生命保険	1,249	6	株	1,581
7	生命保険	2,811	7	健康食品	1,185	7	生命保険	1,553
8	宝くじ	2,754	8	放送サービス	940	8	修理サービス	1,424
9	修理サービス	2,326	9	相談その他	903	9	相談その他	1,374
10	相談その他	2,287	10	修理サービス	897	10	家庭用電気治療器具	1,344
11	放送サービス	1,935	11	アダルト情報サイト	793	11	油脂	1,305
12	家庭用電気治療器具	1,864	12	賃貸アパート・マンション	744	12	商品デリバティブ取引	1,015
13	油脂	1,729	13	デジタルコンテンツその他	690	13	鮮魚	999
14	賃貸アパート・マンション	1,622	14	屋根工事	587	14	放送サービス	987
15	鮮魚	1,507	15	その他金融関連サービス	583	15	浄水器	913
15	商品デリバティブ取引	1,507	16	他の行政サービス	549	16	賃貸アパート・マンション	870
17	屋根工事	1,241	17	四輪自動車	546	17	化粧品	785
18	冠婚葬祭互助会	1,238	17	移動通信サービス	546	18	冠婚葬祭互助会	745
19	浄水器	1,230	19	ふとん類	537	19	アクセサリ	726
20	その他金融関連サービス	1,153	20	インターネット接続回線	533	20	宝くじ	697
21	デジタルコンテンツその他	1,116	21	家庭用電気治療器具	512	21	ファンド型投資商品	675
22	ファンド型投資商品	1,077	22	鮮魚	507	22	屋根工事	653
23	他の役務サービス	1,001	23	冠婚葬祭互助会	490	23	消火器	643
24	消火器	956	24	商品デリバティブ取引	487	24	預貯金	591
25	預貯金	943	25	テレビ	467	25	その他金融関連サービス	569

(注) データは2010年5月末日までの登録分。「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表7 「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	
		2008年度	2009年度	2008年度	2009年度
合計		835,074 (100.0)	775,268 (100.0)	110,832 (100.0)	120,742 (100.0)
20歳未満		119,000 (14.3)	100,603 (13.0)	10,353 (9.3)	9,947 (8.2)
20歳代		101,000 (12.1)	99,109 (12.8)	13,731 (12.4)	15,404 (12.8)
30歳代		167,424 (20.0)	147,498 (19.0)	20,909 (18.9)	20,850 (17.3)
40歳代		139,913 (16.8)	128,865 (16.6)	19,193 (17.3)	20,432 (16.9)
50歳代		112,027 (13.4)	101,088 (13.0)	17,737 (16.0)	18,682 (15.5)
60歳代		95,261 (11.4)	93,612 (12.1)	16,242 (14.7)	19,941 (16.5)
70歳以上		100,449 (12.0)	104,493 (13.5)	12,667 (11.4)	15,486 (12.8)

(注1) データは2010年5月末日までの登録分。表中の割合(括弧内の数値)は各相談内容の年度別件数を100として算出した値である。

(注2) 「取引」は「販売方法」と「契約・解約」のいずれかが問題となっているもの、「安全・品質」は「安全・衛生」と「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8(1) 2009年度の相談内容別分類ごとにみた商品等分類別相談件数・割合

相談内容別分類	商品等分類											
	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	899,433 (100.0)	45,571 (5.1)	39,232 (4.4)	39,427 (4.4)	8,631 (1.0)	25,746 (2.9)	24,055 (2.7)	71,456 (7.9)	22,941 (2.6)	34,300 (3.8)	745 (0.1)	312,104 (34.7)
安全・衛生	33,006 (100.0)	231 (0.7)	9,680 (29.3)	5,387 (16.3)	314 (1.0)	853 (2.6)	2,691 (8.2)	1,885 (5.7)	2,256 (6.8)	1,494 (4.5)	44 (0.1)	24,835 (75.2)
品質・機能・役務品質	110,866 (100.0)	644 (0.6)	11,967 (10.8)	14,008 (12.6)	658 (0.6)	6,820 (6.2)	6,191 (5.6)	14,969 (13.5)	8,003 (7.2)	6,285 (5.7)	177 (0.2)	69,722 (62.9)
法規・基準	32,302 (100.0)	1,027 (3.2)	1,014 (3.1)	915 (2.8)	403 (1.2)	646 (2.0)	620 (1.9)	1,711 (5.3)	996 (3.1)	1,876 (5.8)	42 (0.1)	9,250 (28.6)
価格・料金	149,668 (100.0)	1,698 (1.1)	3,562 (2.4)	6,041 (4.0)	3,635 (2.4)	3,864 (2.6)	3,910 (2.6)	9,155 (6.1)	3,701 (2.5)	5,930 (4.0)	110 (0.1)	41,606 (27.8)
計量・量目	1,398 (100.0)	17 (1.2)	465 (33.3)	90 (6.4)	153 (10.9)	69 (4.9)	106 (7.6)	92 (6.6)	27 (1.9)	62 (4.4)	6 (0.4)	1,087 (77.8)
表示・広告	41,318 (100.0)	1,295 (3.1)	5,272 (12.8)	2,104 (5.1)	289 (0.7)	2,060 (5.0)	2,007 (4.9)	3,802 (9.2)	1,013 (2.5)	808 (2.0)	25 (0.1)	18,675 (45.2)
販売方法	342,992 (100.0)	21,322 (6.2)	14,796 (4.3)	16,063 (4.7)	2,308 (0.7)	10,163 (3.0)	11,639 (3.4)	32,902 (9.6)	4,701 (1.4)	15,706 (4.6)	225 (0.1)	129,825 (37.9)
契約・解約	703,591 (100.0)	36,501 (5.2)	20,964 (3.0)	25,509 (3.6)	5,354 (0.8)	20,706 (2.9)	17,321 (2.5)	55,610 (7.9)	17,864 (2.5)	22,430 (3.2)	552 (0.1)	222,811 (31.7)
接客対応	114,647 (100.0)	2,847 (2.5)	6,161 (5.4)	6,553 (5.7)	1,560 (1.4)	4,793 (4.2)	3,200 (2.8)	14,019 (12.2)	5,157 (4.5)	4,925 (4.3)	134 (0.1)	49,349 (43.0)
包装・容器	755 (100.0)	13 (1.7)	312 (41.3)	170 (22.5)	2 (0.3)	14 (1.9)	111 (14.7)	55 (7.3)	5 (0.7)	4 (0.5)	2 (0.3)	688 (91.1)
施設・設備	1,153 (100.0)	111 (9.6)	29 (2.5)	44 (3.8)	46 (4.0)	8 (0.7)	4 (0.3)	31 (2.7)	8 (0.7)	151 (13.1)	5 (0.4)	437 (37.9)

(注) データは2010年5月末日までの登録分。表中の割合は相談内容別分類各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。なお、「他の相談」は相談内容別分類を行っていない。

表8(2) 2009年度の相談内容別分類ごとにみた商品等分類別相談件数・割合

相談内容別分類	商品等分類															
	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	7,626 (0.8)	56,918 (6.3)	24,110 (2.7)	11,704 (1.3)	1,846 (0.2)	2,711 (0.3)	151,443 (16.8)	190,948 (21.2)	5,101 (0.6)	35,415 (3.9)	32,457 (3.6)	32,511 (3.6)	9,663 (1.1)	4,112 (0.5)	566,565 (63.0)	20,764 (2.3)
安全・衛生	369 (1.1)	1,212 (3.7)	951 (2.9)	528 (1.6)	55 (0.2)	3 (0.0)	256 (0.8)	457 (1.4)	15 (0.0)	376 (1.1)	3,092 (9.4)	756 (2.3)	8 (0.0)	93 (0.3)	8,171 (24.8)	-
品質・機能・役務品質	5,181 (4.7)	5,661 (5.1)	6,736 (6.1)	4,176 (3.8)	254 (0.2)	22 (0.0)	1,805 (1.6)	5,473 (4.9)	336 (0.3)	1,898 (1.7)	6,338 (5.7)	2,678 (2.4)	291 (0.3)	295 (0.3)	41,144 (37.1)	-
法規・基準	485 (1.5)	3,955 (12.2)	703 (2.2)	230 (0.7)	101 (0.3)	51 (0.2)	9,463 (29.3)	3,035 (9.4)	219 (0.7)	1,290 (4.0)	1,569 (4.9)	1,101 (3.4)	202 (0.6)	648 (2.0)	23,052 (71.4)	-
価格・料金	633 (0.4)	20,236 (13.5)	5,877 (3.9)	4,458 (3.0)	540 (0.4)	345 (0.2)	24,754 (16.5)	28,586 (19.1)	1,055 (0.7)	5,841 (3.9)	6,823 (4.6)	7,180 (4.8)	1,415 (0.9)	319 (0.2)	108,062 (72.2)	-
計量・量目	3 (0.2)	39 (2.8)	40 (2.9)	19 (1.4)	3 (0.2)	0 (0.0)	33 (2.4)	50 (3.6)	1 (0.1)	22 (1.6)	41 (2.9)	52 (3.7)	6 (0.4)	2 (0.1)	311 (22.2)	-
表示・広告	128 (0.3)	518 (1.3)	561 (1.4)	461 (1.1)	157 (0.4)	29 (0.1)	2,609 (6.3)	8,793 (21.3)	243 (0.6)	4,037 (9.8)	1,582 (3.8)	2,023 (4.9)	1,430 (3.5)	72 (0.2)	22,643 (54.8)	-
販売方法	604 (0.2)	7,484 (2.2)	8,414 (2.5)	3,110 (0.9)	322 (0.1)	1,540 (0.4)	31,227 (9.1)	114,604 (33.4)	1,263 (0.4)	17,076 (5.0)	8,337 (2.4)	11,783 (3.4)	6,958 (2.0)	445 (0.1)	213,167 (62.1)	-
契約・解約	4,632 (0.7)	48,992 (7.0)	18,187 (2.6)	7,360 (1.0)	1,316 (0.2)	2,481 (0.4)	136,208 (19.4)	171,407 (24.4)	4,434 (0.6)	27,377 (3.9)	23,142 (3.3)	25,048 (3.6)	8,292 (1.2)	1,904 (0.3)	480,780 (68.3)	-
接客対応	3,331 (2.9)	8,374 (7.3)	4,825 (4.2)	3,219 (2.8)	506 (0.4)	165 (0.1)	11,364 (9.9)	14,425 (12.6)	819 (0.7)	4,685 (4.1)	5,999 (5.2)	5,777 (5.0)	514 (0.4)	1,295 (1.1)	65,298 (57.0)	-
包装・容器	0 (0.0)	5 (0.7)	0 (0.0)	3 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.3)	30 (4.0)	1 (0.1)	4 (0.5)	7 (0.9)	12 (1.6)	0 (0.0)	3 (0.4)	67 (8.9)	-
施設・設備	1 (0.1)	178 (15.4)	80 (6.9)	25 (2.2)	40 (3.5)	1 (0.1)	26 (2.3)	99 (8.6)	1 (0.1)	88 (7.6)	82 (7.1)	77 (6.7)	5 (0.4)	13 (1.1)	716 (62.1)	-

表9(1) 2009年度の契約当事者年代別等に応じた相談内容別分類ごとの相談件数・割合

契約当事者	相談内容別分類	計	安全・衛生	品質・機能・役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目
	計	899,433 (100.0)	33,006 (3.7)	110,866 (12.3)	32,302 (3.6)	149,668 (16.6)	1,398 (0.2)
年代	20歳未満	27,425 (100.0)	371 (1.4)	1,229 (4.5)	590 (2.2)	4,434 (16.2)	9 (0.0)
	20歳代	108,995 (100.0)	2,281 (2.1)	9,394 (8.6)	3,431 (3.1)	20,605 (18.9)	74 (0.1)
	30歳代	166,155 (100.0)	4,935 (3.0)	19,625 (11.8)	6,005 (3.6)	28,283 (17.0)	189 (0.1)
	40歳代	148,385 (100.0)	4,986 (3.4)	19,163 (12.9)	5,452 (3.7)	24,260 (16.3)	227 (0.2)
	50歳代	119,872 (100.0)	5,050 (4.2)	17,254 (14.4)	4,747 (4.0)	19,622 (16.4)	221 (0.2)
	60歳代	114,484 (100.0)	6,421 (5.6)	17,790 (15.5)	4,366 (3.8)	18,599 (16.2)	289 (0.3)
	70歳以上	122,045 (100.0)	4,958 (4.1)	13,593 (11.1)	3,666 (3.0)	20,354 (16.7)	225 (0.2)
	小計	807,361 (100.0)	29,002 (3.6)	98,048 (12.1)	28,257 (3.5)	136,157 (16.9)	1,234 (0.2)
性別等	男性	427,006 (100.0)	11,618 (2.7)	45,728 (10.7)	17,474 (4.1)	73,178 (17.1)	612 (0.1)
	女性	438,594 (100.0)	19,883 (4.5)	60,985 (13.9)	13,404 (3.1)	71,768 (16.4)	742 (0.2)
	団体	17,064 (100.0)	415 (2.4)	2,050 (12.0)	641 (3.8)	2,653 (15.5)	23 (0.1)
	小計	882,664 (100.0)	31,916 (3.6)	108,763 (12.3)	31,519 (3.6)	147,599 (16.7)	1,377 (0.2)
職業等	給与生活者	370,932 (100.0)	10,031 (2.7)	40,825 (11.0)	13,961 (3.8)	65,219 (17.6)	413 (0.1)
	自営・自由業	53,930 (100.0)	1,834 (3.4)	7,006 (13.0)	2,220 (4.1)	9,445 (17.5)	107 (0.2)
	家事従事者	161,544 (100.0)	10,276 (6.4)	28,993 (17.9)	4,429 (2.7)	24,842 (15.4)	382 (0.2)
	学生	38,061 (100.0)	547 (1.4)	2,179 (5.7)	926 (2.4)	6,549 (17.2)	21 (0.1)
	無職	184,349 (100.0)	6,329 (3.4)	19,184 (10.4)	6,685 (3.6)	30,353 (16.5)	318 (0.2)
	企業等	16,940 (100.0)	412 (2.4)	2,035 (12.0)	639 (3.8)	2,630 (15.5)	23 (0.1)
	小計	825,756 (100.0)	29,429 (3.6)	100,222 (12.1)	28,860 (3.5)	139,038 (16.8)	1,264 (0.2)

(注) データは2010年5月末日までの登録分。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として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。なお、小計には不明・無回答を含まない。

表9(2) 2009年度の契約当事者年代別等に応じた相談内容別分類ごとの相談件数・割合

契約当事者	相談内容別分類	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	41,318 (4.6)	342,992 (38.1)	703,591 (78.2)	114,647 (12.7)	755 (0.1)	1,153 (0.1)
年代	20歳未満	1,367 (5.0)	15,737 (57.4)	24,944 (91.0)	1,578 (5.8)	6 (0.0)	18 (0.1)
	20歳代	4,518 (4.1)	47,165 (43.3)	95,061 (87.2)	10,905 (10.0)	43 (0.0)	76 (0.1)
	30歳代	7,671 (4.6)	62,708 (37.7)	136,814 (82.3)	22,038 (13.3)	124 (0.1)	178 (0.1)
	40歳代	7,249 (4.9)	54,616 (36.8)	116,811 (78.7)	20,721 (14.0)	108 (0.1)	200 (0.1)
	50歳代	5,939 (5.0)	40,201 (33.5)	91,315 (76.2)	16,895 (14.1)	130 (0.1)	173 (0.1)
	60歳代	5,698 (5.0)	39,255 (34.3)	83,382 (72.8)	15,792 (13.8)	136 (0.1)	179 (0.2)
	70歳以上	5,072 (4.2)	56,470 (46.3)	90,955 (74.5)	13,575 (11.1)	112 (0.1)	158 (0.1)
	小計	37,514 (4.6)	316,152 (39.2)	639,282 (79.2)	101,504 (12.6)	659 (0.1)	982 (0.1)
性別等	男性	20,583 (4.8)	161,929 (37.9)	338,144 (79.2)	52,285 (12.2)	293 (0.1)	482 (0.1)
	女性	19,550 (4.5)	169,664 (38.7)	341,730 (77.9)	58,628 (13.4)	429 (0.1)	607 (0.1)
	団体	554 (3.2)	6,191 (36.3)	12,642 (74.1)	1,859 (10.9)	17 (0.1)	34 (0.2)
	小計	40,687 (4.6)	337,784 (38.3)	692,516 (78.5)	112,772 (12.8)	739 (0.1)	1,123 (0.1)
職業等	給与生活者	16,009 (4.3)	141,675 (38.2)	304,782 (82.2)	45,871 (12.4)	202 (0.1)	380 (0.1)
	自営・自由業	2,447 (4.5)	18,819 (34.9)	41,748 (77.4)	7,981 (14.8)	41 (0.1)	81 (0.2)
	家事従事者	8,537 (5.3)	62,549 (38.7)	118,424 (73.3)	24,197 (15.0)	254 (0.2)	236 (0.1)
	学生	1,910 (5.0)	20,702 (54.4)	34,093 (89.6)	2,683 (7.0)	11 (0.0)	22 (0.1)
	無職	8,405 (4.6)	72,138 (39.1)	140,831 (76.4)	21,292 (11.5)	154 (0.1)	249 (0.1)
	企業等	544 (3.2)	6,145 (36.3)	12,545 (74.1)	1,846 (10.9)	17 (0.1)	33 (0.2)
	小計	37,852 (4.6)	322,028 (39.0)	652,423 (79.0)	103,870 (12.6)	679 (0.1)	1,001 (0.1)

表10(1) 2009年度の主な相談内容別分類ごとにみた上位商品・役務別相談件数

安全・品質			価格・料金			表示・広告		
全 体		件数 割合 (%)	全 体		件数 割合 (%)	全 体		件数 割合 (%)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
		120,826 (100.0)			149,698 (100.0)			41,318 (100.0)
1	クリーニング	5,340 (4.4)	1	サラ金・フリーローン	17,262 (11.5)	1	アダルト情報サイト	3,031 (7.3)
2	四輪自動車	5,296 (4.4)	2	賃貸アパート・マンション	14,914 (10.0)	2	デジタルコンテンツ その他	2,208 (5.3)
3	油脂	5,065 (4.2)	3	アダルト情報サイト	7,743 (5.2)	3	出会い系サイト	1,883 (4.6)
4	賃貸アパート・マンション	4,794 (4.0)	4	出会い系サイト	5,192 (3.5)	4	サラ金・フリーローン	1,480 (3.6)
5	修理サービス	3,867 (3.2)	5	デジタルコンテンツ その他	4,669 (3.1)	5	宝くじ	1,373 (3.3)
6	携帯電話	3,099 (2.6)	6	移動通信サービス	4,591 (3.1)	6	商品一般	1,295 (3.1)
7	パソコン	2,261 (1.9)	7	修理サービス	4,054 (2.7)	7	健康食品	1,171 (2.8)
8	健康食品	2,073 (1.7)	8	四輪自動車	2,748 (1.8)	8	他の教養・娯楽 サービス	958 (2.3)
9	新築工事	1,975 (1.6)	9	プロパンガス	2,381 (1.6)	9	化粧品	782 (1.9)
10	戸建住宅	1,952 (1.6)	10	医療サービス	1,796 (1.2)	10	内職・副業その他	694 (1.7)
11	医療サービス	1,885 (1.6)	11	エステティック サービス	1,780 (1.2)	11	四輪自動車	554 (1.3)
12	化粧品	1,867 (1.5)	12	ふとん類	1,760 (1.2)	12	菓子類	520 (1.3)
13	婦人洋服	1,693 (1.4)	13	放送サービス	1,725 (1.2)	13	エステティック サービス	473 (1.1)
14	テレビ	1,562 (1.3)	14	商品一般	1,698 (1.1)	14	婦人洋服	462 (1.1)
15	家具類	1,476 (1.2)	15	健康食品	1,652 (1.1)	15	移動通信サービス	457 (1.1)
16	移動通信サービス	1,348 (1.1)	16	生命保険	1,573 (1.1)	16	飲料	452 (1.1)
17	歯科治療	1,293 (1.1)	17	アクセサリー	1,481 (1.0)	17	修理サービス	431 (1.0)
18	エステティック サービス	1,227 (1.0)	18	リースサービス	1,387 (0.9)	18	調理食品	406 (1.0)
19	調理食品	1,049 (0.9)	19	インターネット 接続回線	1,367 (0.9)	19	募金	389 (0.9)
20	ふとん類	1,028 (0.9)	20	携帯電話	1,234 (0.8)	20	アクセサリー	360 (0.9)
21	飲料	980 (0.8)	21	借家	1,196 (0.8)	21	他の役務サービス	348 (0.8)
22	増改築工事	956 (0.8)	22	他の不動産貸借	1,192 (0.8)	22	ふとん類	316 (0.8)
23	分譲マンション	953 (0.8)	23	他の役務サービス	1,114 (0.7)	23	パソコン	306 (0.7)
24	アクセサリー	950 (0.8)	24	新築工事	1,000 (0.7)	24	外食	297 (0.7)
25	菓子類	947 (0.8)	25	家庭用電気治療器具	964 (0.6)	25	賃貸アパート・ マンション	268 (0.6)

(注1) データは2010年5月末日までの登録分。表中の割合は相談内容別分類各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。

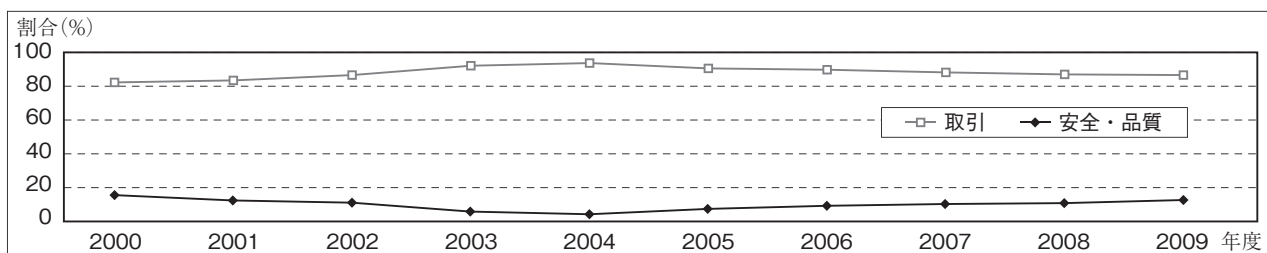
(注2) 「安全・品質」は「安全・衛生」と「品質・機能・役務品質」のいずれかが問題となっているもの。

表10(2) 2009年度の主な相談内容別分類ごとにみた上位商品・役務別相談件数

取引		件数 割合 (%)	接客対応		件数 割合 (%)
全 体		775,596 (100.0)	全 体		114,716 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	サラ金・フリーローン	88,939 (11.5)	1	賃貸アパート・ マンション	6,160 (5.4)
2	アダルト情報サイト	54,927 (7.1)	2	四輪自動車	3,421 (3.0)
3	デジタルコンテンツ その他	50,651 (6.5)	3	移動通信サービス	3,405 (3.0)
4	商品一般	42,921 (5.5)	4	クリーニング	3,331 (2.9)
5	賃貸アパート・ マンション	33,963 (4.4)	5	生命保険	2,853 (2.5)
6	出会い系サイト	33,127 (4.3)	6	商品一般	2,847 (2.5)
7	四輪自動車	13,087 (1.7)	7	修理サービス	2,843 (2.5)
8	健康食品	12,226 (1.6)	8	携帯電話	2,565 (2.2)
9	新聞	12,125 (1.6)	9	インターネット 接続回線	2,038 (1.8)
10	移動通信サービス	12,117 (1.6)	10	サラ金・フリーローン	2,009 (1.8)
11	生命保険	10,618 (1.4)	11	放送サービス	1,914 (1.7)
12	エステティック サービス	9,998 (1.3)	12	パソコン	1,673 (1.5)
13	インターネット 接続回線	8,496 (1.1)	13	医療サービス	1,670 (1.5)
14	放送サービス	8,427 (1.1)	14	損害保険	1,659 (1.4)
15	分譲マンション	7,795 (1.0)	15	新聞	1,536 (1.3)
16	ふとん類	7,433 (1.0)	16	新築工事	1,469 (1.3)
17	株	7,379 (1.0)	17	他の行政サービス	1,295 (1.1)
18	修理サービス	7,348 (0.9)	18	エステティック サービス	1,278 (1.1)
19	化粧品	6,725 (0.9)	19	婦人洋服	1,237 (1.1)
20	アクセサリ	6,096 (0.8)	20	テレビ	1,221 (1.1)
21	その他金融関連 サービス	5,987 (0.8)	21	デジタルコンテンツ その他	1,194 (1.0)
22	リースサービス	5,850 (0.8)	22	外食	1,183 (1.0)
23	宝くじ	5,816 (0.8)	23	分譲マンション	1,123 (1.0)
24	携帯電話	5,611 (0.7)	24	戸建住宅	1,109 (1.0)
25	他の役務サービス	5,026 (0.6)	25	引越	1,039 (0.9)

(注3) 「取引」は「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっているもの。

図7 年度別にみた相談内容別分類の件数の推移



内容	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
契約・解約	375,716	461,341	640,328	1,244,567	1,646,361	1,085,737	917,940	855,561	761,434	703,591
販売方法	217,680	270,273	361,223	650,922	872,671	582,975	480,033	426,080	368,944	342,992
価格・料金	80,763	100,561	130,626	159,207	131,508	144,641	154,785	163,302	151,263	149,668
品質・機能・役務品質	88,788	87,217	94,957	83,617	79,261	89,103	90,456	104,450	102,733	110,866
接客対応	54,296	56,404	66,426	65,152	64,176	81,767	86,821	101,109	99,856	114,647
表示・広告	15,948	21,356	28,674	32,006	47,090	45,208	41,437	45,355	41,808	41,318
法規・基準	17,324	20,789	30,049	37,019	37,520	43,377	41,216	39,806	36,097	32,302
安全・衛生	18,029	16,709	20,304	16,958	16,641	24,677	24,514	31,184	30,163	33,006
取引	449,146	555,496	760,233	1,406,835	1,817,504	1,196,252	1,009,951	933,359	835,074	775,268
安全・品質	91,676	90,072	98,842	87,062	82,946	97,775	97,659	113,373	110,832	120,742

(注) データは2010年5月末日までの登録分。「取引」は「販売方法」と「契約・解約」のいずれかが問題となっているもの、「安全・品質」は「安全・衛生」と「品質・機能・役務品質」のいずれかが問題となっているもの。なお、相談内容別分類は複数回答項目。

表11 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	その他無店舗販売	
			上段：件数			下段：割合 (%)			
2000	547,138 (100.0)	185,778 (34.0)	136,789 (25.0)	65,554 (12.0)	15,835 (2.9)	66,448 (12.1)	4,082 (0.7)	9,933 (1.8)	298,641 (54.6)
2001	655,899 (100.0)	196,725 (30.0)	154,742 (23.6)	130,482 (19.9)	18,803 (2.9)	73,893 (11.3)	4,397 (0.7)	10,182 (1.6)	392,499 (59.8)
2002	873,665 (100.0)	228,694 (26.2)	181,900 (20.8)	236,988 (27.1)	21,229 (2.4)	95,131 (10.9)	5,292 (0.6)	12,019 (1.4)	552,559 (63.2)
2003	1,509,887 (100.0)	226,980 (15.0)	184,817 (12.2)	764,770 (50.7)	20,247 (1.3)	108,751 (7.2)	4,767 (0.3)	15,822 (1.0)	1,099,174 (72.8)
2004	1,919,674 (100.0)	230,301 (12.0)	168,344 (8.8)	1,245,539 (64.9)	20,070 (1.0)	87,415 (4.6)	5,036 (0.3)	12,764 (0.7)	1,539,168 (80.2)
2005	1,302,797 (100.0)	266,125 (20.4)	170,038 (13.1)	537,713 (41.3)	21,678 (1.7)	70,709 (5.4)	4,604 (0.4)	14,372 (1.1)	819,114 (62.9)
2006	1,111,915 (100.0)	291,108 (26.2)	140,316 (12.6)	368,299 (33.1)	21,297 (1.9)	59,596 (5.4)	6,724 (0.6)	12,611 (1.1)	608,843 (54.8)
2007	1,050,467 (100.0)	337,656 (32.1)	117,971 (11.2)	336,574 (32.0)	24,320 (2.3)	52,873 (5.0)	3,030 (0.3)	12,177 (1.2)	546,945 (52.1)
2008	950,251 (100.0)	328,107 (34.5)	99,552 (10.5)	280,752 (29.5)	19,150 (2.0)	49,261 (5.2)	3,055 (0.3)	10,377 (1.1)	462,147 (48.6)
2009	899,433 (100.0)	328,248 (36.5)	97,382 (10.8)	248,726 (27.7)	15,727 (1.7)	49,474 (5.5)	2,548 (0.3)	9,597 (1.1)	423,454 (47.1)

(注1) データは2010年5月末日までの登録分。表中の割合は年度別総件数を100として算出した値である。

(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」、「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。

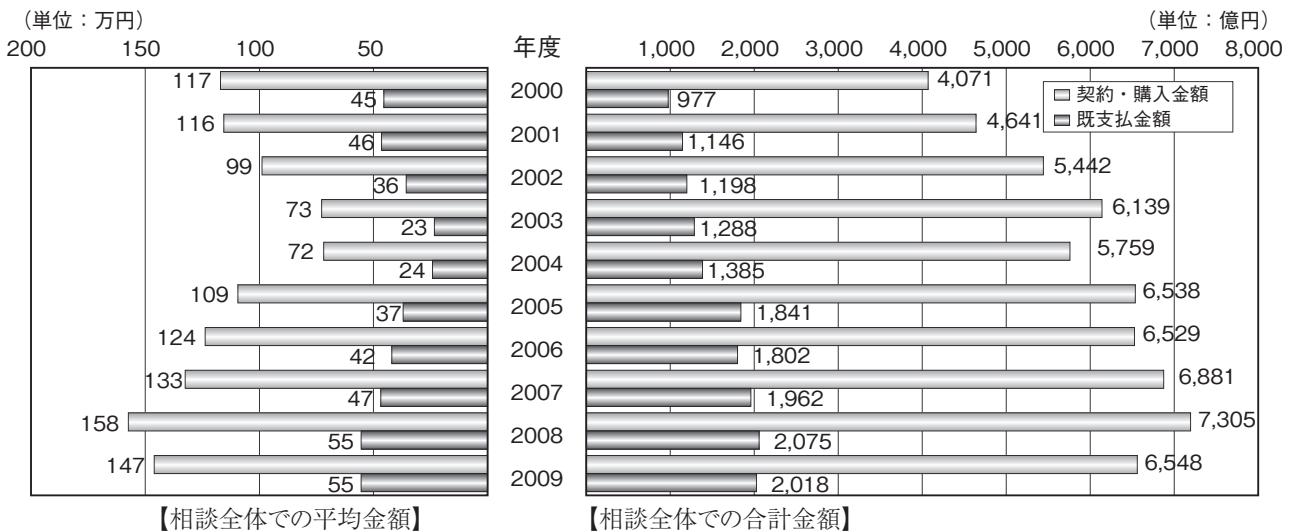
表12 販売購入形態ごとにみた相談内容別相談件数・割合

販売購入形態	相談内容別分類	計	安全・衛生	役品質・機能・品質	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
店舗購入		328,248 (100.0)	22,539 (6.9)	72,415 (22.1)	15,380 (4.7)	71,557 (21.8)	865 (0.3)	12,034 (3.7)	44,030 (13.4)	251,948 (76.8)	65,949 (20.1)	487 (0.1)	615 (0.2)
訪問販売		97,382 (100.0)	825 (0.8)	5,380 (5.5)	2,170 (2.2)	20,343 (20.9)	73 (0.1)	1,442 (1.5)	66,983 (68.8)	81,966 (84.2)	9,085 (9.3)	13 (0.0)	51 (0.1)
通信販売		248,726 (100.0)	2,735 (1.1)	15,695 (6.3)	5,014 (2.0)	31,038 (12.5)	242 (0.1)	22,504 (9.0)	146,085 (58.7)	217,429 (87.4)	17,405 (7.0)	118 (0.0)	20 (0.0)
マルチ取引		15,727 (100.0)	301 (1.9)	1,035 (6.6)	639 (4.1)	1,907 (12.1)	4 (0.0)	180 (1.1)	11,971 (76.1)	13,031 (82.9)	722 (4.6)	0 (0.0)	3 (0.0)
電話勧誘販売		49,474 (100.0)	192 (0.4)	1,135 (2.3)	1,225 (2.5)	5,052 (10.2)	56 (0.1)	916 (1.9)	40,358 (81.6)	33,503 (67.7)	3,624 (7.3)	4 (0.0)	7 (0.0)
ネガティブ・オプション		2,548 (100.0)	1 (0.0)	11 (0.4)	23 (0.9)	113 (4.4)	0 (0.0)	28 (1.1)	2,113 (82.9)	1,782 (69.9)	59 (2.3)	1 (0.0)	0 (0.0)
その他無店舗		9,597 (100.0)	304 (3.2)	1,246 (13.0)	429 (4.5)	2,312 (24.1)	20 (0.2)	499 (5.2)	3,691 (38.5)	7,238 (75.4)	1,279 (13.3)	11 (0.1)	43 (0.4)

(注1) データは2010年5月末日までの登録分。表中の割合は各形態別の件数を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。

(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。

図9 年度別にみた契約・購入金額及び既支払金額の推移



(注) データは2010年5月末日までの登録分。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円を含む全ての相談の算術平均である。

表13 2009年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等分類別相談件数

店舗購入			訪問販売			通信販売			マルチ取引		
全 体			全 体			全 体			全 体		
順位	商品・役務等	件数 割合 (%)	順位	商品・役務等	件数 割合 (%)	順位	商品・役務等	件数 割合 (%)	順位	商品・役務等	件数 割合 (%)
328,248 (100.0)			97,382 (100.0)			248,726 (100.0)			15,727 (100.0)		
1	サラ金・フリーローン	62,140 (18.9)	1	新聞	10,389 (10.7)	1	アダルト情報サイト	54,365 (21.9)	1	健康食品	3,537 (22.5)
2	賃貸アパート・マンション	33,224 (10.1)	2	ふとん類	5,088 (5.2)	2	デジタルコンテンツその他	48,775 (19.6)	2	化粧品	1,887 (12.0)
3	四輪自動車	13,085 (4.0)	3	リースサービス	3,896 (4.0)	3	出会い系サイト	32,813 (13.2)	3	商品一般	1,034 (6.6)
4	エステティックサービス	9,514 (2.9)	4	放送サービス	3,750 (3.9)	4	商品一般	14,573 (5.9)	4	内職・副業その他	910 (5.8)
5	移動通信サービス	9,310 (2.8)	5	生命保険	3,131 (3.2)	5	サラ金・フリーローン	6,423 (2.6)	5	飲料	515 (3.3)
6	クリーニング	7,001 (2.1)	6	修理サービス	2,598 (2.7)	6	宝くじ	5,660 (2.3)	6	ファンド型投資商品	496 (3.2)
7	携帯電話	5,958 (1.8)	7	浄水器	2,525 (2.6)	7	健康食品	3,905 (1.6)	7	浄水器	464 (3.0)
8	修理サービス	5,793 (1.8)	8	ソーラーシステム	2,259 (2.3)	8	他の教養・娯楽サービス	3,360 (1.4)	8	電話関連機器・用品	447 (2.8)
9	医療サービス	5,170 (1.6)	9	電気温水器	2,163 (2.2)	9	化粧品	2,763 (1.1)	9	婦人下着	435 (2.8)
10	商品一般	3,899 (1.2)	9	補習用教材	2,163 (2.2)	10	移動通信サービス	2,590 (1.0)	9	デジタルディスクソフト	435 (2.8)
11	新築工事	3,718 (1.1)	11	屋根工事	1,963 (2.0)	11	電話音声情報	2,420 (1.0)	11	パソコンソフト	319 (2.0)
12	戸建住宅	3,710 (1.1)	12	商品デリバティブ取引	1,934 (2.0)	12	インターネット接続回線	2,119 (0.9)	12	パソコン周辺機器・用品	306 (1.9)
13	住宅ローン	3,559 (1.1)	13	塗装工事	1,799 (1.8)	13	内職・副業その他	2,115 (0.9)	13	美顔器	289 (1.8)
14	生命保険	3,219 (1.0)	14	アクセサリ	1,758 (1.8)	14	婦人洋服	2,009 (0.8)	14	アクセサリ	201 (1.3)
15	油脂	3,160 (1.0)	15	プロパンガス	1,733 (1.8)	15	パソコン	1,673 (0.7)	15	磁気マットレス・磁気用品	199 (1.3)

電話勧誘販売			ネガティブ・オプション			その他無店舗販売		
全 体			全 体			全 体		
順位	商品・役務等	件数 割合 (%)	順位	商品・役務等	件数 割合 (%)	順位	商品・役務等	件数 割合 (%)
49,474 (100.0)			2,548 (100.0)			9,597 (100.0)		
1	株	3,832 (7.7)	1	書籍・印刷物その他	292 (11.5)	1	サラ金・フリーローン	782 (8.1)
2	分譲マンション	3,184 (6.4)	2	本	265 (10.4)	2	家庭用電気治療器具	420 (4.4)
3	インターネット接続回線	2,665 (5.4)	3	健康食品	244 (9.6)	3	廃品回収サービス	280 (2.9)
4	サラ金・フリーローン	2,392 (4.8)	4	新聞	227 (8.9)	4	アクセサリ	275 (2.9)
5	教養娯楽・資格教材	2,382 (4.8)	5	商品一般	207 (8.1)	5	相談その他	253 (2.6)
6	健康食品	2,295 (4.6)	6	雑誌	188 (7.4)	6	健康食品	230 (2.4)
7	鮮魚	2,249 (4.5)	7	カレンダー	141 (5.5)	7	商品一般	224 (2.3)
8	商品一般	2,132 (4.3)	8	額ぶち	86 (3.4)	8	修理サービス	215 (2.2)
9	資格講座	1,744 (3.5)	9	鮮魚	83 (3.3)	9	放送サービス	180 (1.9)
10	広告代理サービス	1,245 (2.5)	10	化粧品	78 (3.1)	10	和服	174 (1.8)
11	本	1,220 (2.5)	11	デジタルディスクソフト	59 (2.3)	11	四輪自動車	165 (1.7)
12	放送サービス	1,069 (2.2)	12	他の教養娯楽品類	45 (1.8)	12	他の役務サービス	158 (1.6)
13	化粧品	919 (1.9)	13	飲料	44 (1.7)	13	賃貸アパート・マンション	148 (1.5)
14	商品デリバティブ取引	905 (1.8)	14	紳士録・名簿	37 (1.5)	14	インターネット接続回線	137 (1.4)
15	他の役務サービス	896 (1.8)	15	アクセサリ	31 (1.2)	15	祈とうサービス	134 (1.4)

(注1) データは2010年5月末日までの登録分。表中の割合は各形態別の全体数を100として算出した値である。

(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14 年度別にみた支払方法別相談件数・構成比

支払方法	年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	上段：件数 下段：構成比 (%)										
合計		438,405 (100.0)	536,961 (100.0)	726,612 (100.0)	1,276,242 (100.0)	1,645,536 (100.0)	1,046,703 (100.0)	884,306 (100.0)	861,443 (100.0)	768,460 (100.0)	721,419 (100.0)
信用供与無し (小計)		255,289 (58.2)	334,845 (62.4)	446,061 (61.4)	917,706 (71.9)	1,388,338 (84.4)	792,008 (75.7)	633,275 (71.6)	623,054 (72.3)	554,805 (72.2)	540,023 (74.9)
即時払		206,965 (81.1)	269,276 (80.4)	372,089 (83.4)	773,636 (84.3)	1,137,053 (81.9)	624,800 (78.9)	498,785 (78.8)	496,222 (79.6)	432,935 (78.0)	422,052 (78.2)
前払式割賦		335 (0.1)	396 (0.1)	544 (0.1)	561 (0.1)	630 (0.0)	492 (0.1)	448 (0.1)	438 (0.1)	410 (0.1)	372 (0.1)
前払式特定		1,943 (0.8)	8,867 (2.6)	2,765 (0.6)	2,624 (0.3)	1,936 (0.1)	2,295 (0.3)	2,544 (0.4)	2,685 (0.4)	2,608 (0.5)	2,584 (0.5)
他の前払式		4,046 (1.6)	4,165 (1.2)	4,501 (1.0)	3,606 (0.4)	3,255 (0.2)	4,812 (0.6)	4,627 (0.7)	6,809 (1.1)	8,098 (1.5)	6,251 (1.2)
販売信用 (小計)		149,408 (34.1)	153,155 (28.5)	177,360 (24.4)	173,770 (13.6)	142,271 (8.6)	139,926 (13.4)	124,415 (14.1)	109,954 (12.8)	88,700 (11.5)	83,217 (11.5)
自社割賦		3,927 (2.6)	4,497 (2.9)	4,920 (2.8)	4,314 (2.5)	3,820 (2.7)	3,515 (2.5)	3,579 (2.9)	5,093 (4.6)	5,870 (6.6)	6,573 (7.9)
総合割賦		4,797 (3.2)	4,820 (3.1)	6,299 (3.6)	7,655 (4.4)	8,479 (6.0)	10,067 (7.2)	11,621 (9.3)	13,096 (11.9)	14,380 (16.2)	18,142 (21.8)
個品割賦		121,389 (81.2)	124,174 (81.1)	141,418 (79.7)	137,042 (78.9)	107,986 (75.9)	102,042 (72.9)	87,168 (70.1)	69,302 (63.0)	45,367 (51.1)	33,633 (40.4)
ローン提携販売		3,443 (2.3)	3,865 (2.5)	4,752 (2.7)	4,960 (2.9)	5,062 (3.6)	6,486 (4.6)	6,571 (5.3)	6,588 (6.0)	7,184 (8.1)	7,899 (9.5)
翌月一括・ ボーナス一括		7,471 (5.0)	6,746 (4.4)	7,802 (4.4)	7,872 (4.5)	7,156 (5.0)	8,822 (6.3)	8,332 (6.7)	9,228 (8.4)	9,523 (10.7)	11,030 (13.3)
他の販売信用		1,833 (1.2)	1,964 (1.3)	2,408 (1.4)	2,483 (1.4)	2,518 (1.8)	3,048 (2.2)	2,252 (1.8)	2,015 (1.8)	1,875 (2.1)	1,673 (2.0)
借金契約		33,708 (7.7)	48,961 (9.1)	103,191 (14.2)	184,766 (14.5)	114,927 (7.0)	114,769 (11.0)	126,616 (14.3)	128,435 (14.9)	124,955 (16.3)	98,179 (13.6)

(注) データは2010年5月末日までの登録分。合計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の構成比は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の構成比は「販売信用」の小計値を100として算出した値である。

表15(1) 2009年度の上位商品・役務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) 平均支払金額 (円)	主な販売購入形態 (%)		過去5年間の件数の推移				
			性別	件数	平均年齢					'05	'06	'07	'08	'09
1	サラ金・フリーローン	92,815	男性 女性	57,212 33,661	46.2 47.5	30～60歳代 給与生活者	2,935,357 630,233	店舗購入 通信販売	(67.0) (6.9)	126248 92815				
2	アダルト情報サイト	55,092	男性 女性	39,903 14,597	36.3 30.5	20～50歳代 給与生活者	101,061 8,938	通信販売 店舗購入	(98.7) (0.2)	(注3)				
3	デジタルコンテンツその他	51,389	男性 女性	23,705 26,957	38.2 35.9	30～40歳代 給与生活者	224,444 59,322	通信販売 店舗購入	(94.9) (0.7)	(注3)				
4	商品一般	45,571	男性 女性	15,033 28,792	52.6 54.0	30歳以上の各年代、女性中心 家事従事者、給与生活者	988,840 96,024	通信販売 店舗購入	(32.0) (8.6)	228535 45571				
5	賃貸アパート・マンション	39,205	男性 女性	19,311 18,659	39.4 39.3	20～50歳代 給与生活者	254,806 142,991	店舗購入 通信販売	(84.7) (0.6)	39205 31907				
6	出会い系サイト	33,389	男性 女性	18,227 14,879	34.9 31.9	20～40歳代 給与生活者	350,898 206,582	通信販売 店舗購入	(98.3) (0.4)	(注3)				
7	四輪自動車	15,707	男性 女性	10,836 4,437	41.7 41.2	20～60歳代、男性中心 給与生活者	1,482,132 693,203	店舗購入 通信販売	(83.3) (7.2)	15539 13215				
8	移动通信サービス	13,719	男性 女性	7,503 5,810	43.2 41.7	20～60歳代 給与生活者	107,448 23,018	店舗購入 通信販売	(67.9) (18.9)	(注3)				
9	健康食品	13,123	男性 女性	3,599 9,197	56.9 59.1	40～70歳代、女性中心 家事従事者、無職	216,230 166,830	通信販売 マルチ取引	(29.8) (27.0)	17969 13123				
10	新聞	12,296	男性 女性	4,793 6,837	54.1 58.1	30歳以上の各年代 家事従事者、無職、給与生活者	41,213 6,736	訪問販売 店舗購入	(84.5) (3.4)	12296 11376				
11	生命保険	11,368	男性 女性	5,461 5,627	57.8 58.9	40～70歳代 家事従事者、無職、給与生活者	5,053,034 4,020,640	店舗購入 訪問販売	(28.3) (27.5)	(注3)				
12	エステティックサービス	10,494	男性 女性	376 10,046	30.4 30.7	20～30歳代、女性中心 給与生活者	344,512 178,010	店舗購入 訪問販売	(90.7) (5.1)	15027 10494				
13	修理サービス	10,434	男性 女性	4,665 5,420	52.1 56.2	30歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者、無職	207,620 84,343	店舗購入 訪問販売	(55.5) (24.9)	10434 8542				
14	放送サービス	9,435	男性 女性	4,770 4,310	50.3 51.8	30歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者、無職	54,076 12,664	訪問販売 店舗購入	(39.7) (12.9)	(注3)				
15	インターネット接続回線	8,948	男性 女性	4,891 3,796	46.9 45.6	20歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者	73,355 20,751	電話勧誘販売 通信販売	(29.8) (23.7)	(注3)				
16	分譲マンション	8,426	男性 女性	6,150 1,997	43.2 47.0	30～50歳代、男性中心 給与生活者	26,432,427 4,438,669	電話勧誘販売 店舗購入	(37.8) (31.4)	8426 6266				
17	ふとん類	7,895	男性 女性	1,633 6,130	52.8 65.0	50歳以上、女性中心 家事従事者、無職	414,939 194,320	訪問販売 店舗購入	(64.4) (11.1)	14645 7895				
18	化粧品	7,812	男性 女性	961 6,703	42.2 47.3	20～60歳代、女性中心 給与生活者、家事従事者	152,508 84,037	通信販売 マルチ取引	(35.4) (24.2)	9975 7812				
19	クリーニング	7,626	男性 女性	1,617 5,867	45.0 48.2	30～50歳代、女性中心 家事従事者、給与生活者	16,305 8,427	店舗購入 訪問販売	(91.8) (4.3)	10118 7626				
20	株	7,513	男性 女性	4,048 3,338	68.0 66.9	60～70歳代 無職、家事従事者	5,113,068 4,533,310	電話勧誘販売 訪問販売	(51.0) (11.6)	7513 4056				
21	携帯電話	7,065	男性 女性	3,812 3,081	43.7 41.9	30～50歳代 給与生活者	77,990 38,684	店舗購入 通信販売	(84.3) (7.0)	(注3)				
22	アクセサリ	6,488	男性 女性	1,737 4,662	33.8 47.3	20～60歳代、女性中心 給与生活者、家事従事者	622,735 278,231	店舗購入 訪問販売	(37.8) (27.1)	13844 6488				
23	その他金融関連サービス	6,401	男性 女性	3,284 2,978	51.0 51.9	30歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者	994,535 592,370	店舗購入 通信販売	(44.5) (11.5)	11930 5554				
24	宝くじ	6,052	男性 女性	4,115 1,776	68.4 62.3	60歳以上、男性中心 無職、家事従事者	6,827,381 149,699	通信販売 店舗購入	(93.5) (0.9)	8507 5322				
25	リースサービス	6,008	男性 女性	2,118 958	58.0 55.5	40歳以上、男性中心 自営・自由業	1,261,533 368,172	訪問販売 店舗購入	(64.8) (9.4)	10756 5978				

(注1) データは2010年5月末日までの登録分。「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) 2009年度の上位商品・役務別にみた相談の特徴

主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)	相談の特徴等
①多重債務、②金利・利息、③自己破産、④クレジットカード、⑤高価格・料金、⑥返金、⑦不当請求、⑧信用性、⑨法律違反、⑩保証人	多重債務、利息の過払いに関する相談が多い。
①インターネット通販、②ポルノ・風俗、③ワンクリック請求、④不当請求、⑤高価格・料金、⑥無料商法、⑦強引、⑧未成年者契約、⑨架空請求、⑩無断契約	サイトの画面をクリックしただけで登録され料金を請求されたというのや、無料と思ってサイトに登録したところ高額な請求を受けたという相談が多い。
①インターネット通販、②架空請求、③不当請求、④強引、⑤無断契約、⑥高価格・料金、⑦プライバシー、⑧ワンクリック請求、⑨迷惑メール、⑩無料商法	身に覚えのないサイト利用料を請求されたといった相談が多い。
①架空請求、②不当請求、③強引、④無断契約、⑤信用性、⑥プライバシー、⑦債権回収業者、⑧電話勧誘、⑨虚偽説明、⑩身分詐称	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多い。
①保証金等、②解約、③修理代、④返金、⑤契約書・書面、⑥高価格・料金、⑦不当請求、⑧説明不足、⑨クレーム処理、⑩契約更新	敷金の返還や現状回復等、退去時のトラブルが目立つ。
①インターネット通販、②不当請求、③ポルノ・風俗、④高価格・料金、⑤無料商法、⑥架空請求、⑦ワンクリック請求、⑧強引、⑨プライバシー、⑩解約	無料と思ってサイトを利用したところ高額な請求を受けたというのや、身に覚えのないサイト利用料を請求されたという相談が多い。
①解約、②クレーム処理、③新車、④説明不足、⑤解約料、⑥約束不履行、⑦返金、⑧契約書・書面、⑨早期故障、⑩補償	乗用車を購入した後のクレームへの対応などに関する相談が目立つ。
①解約、②高価格・料金、③説明不足、④クレーム処理、⑤不当請求、⑥解約料、⑦他の接客対応、⑧価格・料金、⑨契約変更、⑩契約書・書面	携帯電話サービスの利用料金、説明不足、解約に関するトラブルが多い。
①解約、②電話勧誘、③サイドビジネス商法、④信用性、⑤高価格・料金、⑥返金、⑦効能・効果、⑧クーリングオフ、⑨薬効うたう、⑩強引	マルチ取引やサイドビジネス商法など販売方法に関するトラブルや、電話勧誘を受けたという相談が目立つ。
①家庭訪問、②解約、③景品付販売、④強引、⑤クーリングオフ、⑥契約書・書面、⑦無断契約、⑧長期契約、⑨判断不十分者契約、⑩クレーム処理	家庭訪問による強引な勧誘などの販売方法に関するトラブルが多い。
①説明不足、②解約、③家庭訪問、④契約書・書面、⑤クレーム処理、⑥返金、⑦契約変更、⑧他の接客対応、⑨信用性、⑩約束不履行	保険会社の説明不足や解約、クレームへの対応などに関する相談が目立つ。
①解約、②返金、③倒産、④クーリングオフ、⑤約束不履行、⑥連絡不能、⑦高価格・料金、⑧瘦身、⑨強引、⑩無料商法	倒産に関連した解約や返金に関する相談や事業者と連絡がとれないといった相談が目立つ。
①修理代、②高価格・料金、③家庭訪問、④説明不足、⑤クレーム処理、⑥機能故障、⑦見積り、⑧補償、⑨解約、⑩約束不履行	自動車や携帯電話機などの修理に関する相談が多い。
①解約、②家庭訪問、③説明不足、④地デジ関連、⑤強引、⑥電話勧誘、⑦無料商法、⑧クレーム処理、⑨価格・料金、⑩契約書・書面	家庭訪問や地上デジタル放送関連などのテレビ放送サービスに関する相談やケーブルテレビに関する相談が目立つ。
①解約、②電話勧誘、③説明不足、④クレーム処理、⑤家庭訪問、⑥強引、⑦解約料、⑧不当請求、⑨虚偽説明、⑩信用性	光ファイバー回線の接続契約に関する相談が目立つ。
①電話勧誘、②強引、③解約、④利殖商法、⑤保証金等、⑥返金、⑦長時間勧誘、⑧説明不足、⑨プライバシー、⑩問題勧誘	投資用マンションの強引な電話勧誘に関する相談が多い。
①家庭訪問、②高価格・料金、③解約、④クーリングオフ、⑤強引、⑥販売目的隠匿、⑦次々販売、⑧返金、⑨虚偽説明、⑩電話勧誘	家庭訪問や次々販売などにより高価格なふとんを売りつけられたという相談が多い。
①解約、②サイドビジネス商法、③返金、④電話勧誘、⑤クーリングオフ、⑥信用性、⑦高価格・料金、⑧強引、⑨インターネット通販、⑩皮膚障害	サイドビジネス商法等の販売方法に関する相談が多い。皮膚に障害が生じた等の安全や品質に関する相談もある。
①補償、②クレーム処理、③ドライクリーニング、④紛失、⑤しみ、⑥変色、⑦伸縮、⑧他の接客対応、⑨裂け・亀裂、⑩風合	衣類の紛失や、しみ、変色、伸縮などのクリーニングの品質や補償に関する相談が目立つ。
①電話勧誘、②利殖商法、③解約、④虚偽説明、⑤返金、⑥信用性、⑦二次被害、⑧強引、⑨連絡不能、⑩儲からない	電話勧誘による未公開株の購入に関する相談が多い。
①解約、②クレーム処理、③説明不足、④早期故障、⑤交換、⑥機能故障、⑦故障頻発、⑧他の接客対応、⑨修理代、⑩高価格・料金	クレームへの対応や事業者の説明不足に関する相談が目立つ。
①解約、②高価格・料金、③アポイントメントセールス、④返金、⑤強引、⑥クーリングオフ、⑦ダイヤモンド、⑧展示販売、⑨虚偽説明、⑩販売目的隠匿	アポイントメントセールス等、販売方法に関するトラブルが多い。契約当事者が男性のケースも少なくない。
①クレジットカード、②解約、③説明不足、④信用性、⑤プライバシー、⑥契約拒否、⑦不当請求、⑧債権回収業者、⑨無断契約、⑩連絡不能	クレジットカードの入退会等に関する相談が目立つ。
①当選商法、②DM広告、③中華人民共和国、④カナダ、⑤信用性、⑥オーストラリア、⑦プライバシー、⑧強引、⑨法律違反、⑩虚偽説明	海外宝くじのDM広告の信用性に関する相談が多い。
①解約、②高価格・料金、③虚偽説明、④家庭訪問、⑤職場訪問、⑥説明不足、⑦契約書・書面、⑧約束不履行、⑨強引、⑩倒産	電話機やファックス機器等の通信機器や、複写機やパソコン等の事務機器などのリースサービスに関する相談が目立つ。自営・自由業者からの相談が多い。

(注3) 2009年度から商品・役務分類を変更したことなどにより時系列での比較はできない。

表16(1) 2009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)	過去5年間の件数の推移					
			性別	件数			平均年齢	'05	'06	'07	'08	'09
1	インターネット通販	131,166	男性 女性	74,480 55,106	37.0 33.9	20~40歳代 給与生活者	177,067 72,848	(注4)				
2	家庭訪問	50,018	男性 女性	18,357 30,418	58.8 62.3	60歳以上、女性中心 無職、家事従事者	1,480,987 784,527	82942 49447				
3	電話勧誘販売	49,474	男性 女性	24,194 22,766	52.9 57.8	30歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者	1,421,857 989,786	70709 49261				
4	ワンクリック請求	38,329	男性 女性	26,181 11,858	36.4 29.2	10~40歳代、男性中心 給与生活者	86,992 7,529	(注4)				
5	無料商法	29,700	男性 女性	15,458 13,856	39.7 39.3	20~40歳代 給与生活者	208,411 68,874	37518 29393				
6	マルチ取引	15,727	男性 女性	5,239 10,114	41.4 48.0	20歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者	758,975 697,056	24320 15727				
7	サイドビジネス商法	15,714	男性 女性	6,084 9,309	40.1 43.3	20~60歳代、女性中心 給与生活者、家事従事者	787,807 518,950	21763 15714				
8	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	11,264	男性 女性	6,571 4,499	48.8 57.8	30~40歳代、男性中心 給与生活者、家事従事者	1,403,713 853,094	28180 11264				
9	販売目的隠匿	11,261	男性 女性	3,650 7,205	48.4 52.3	20歳代、60歳以上、女性中心 給与生活者、家事従事者	671,365 258,148	24777 11261				
10	次々販売	10,763	男性 女性	3,546 6,973	57.0 61.4	20歳代、70歳代以上、女性中心 無職、給与生活者	2,492,341 2,058,270	18854 10763				
11	利殖商法	10,520	男性 女性	5,389 4,967	58.5 64.3	40歳以上 無職、家事従事者、給与生活者	6,099,662 4,831,055	10520 6106				
12	当選商法	7,306	男性 女性	4,032 2,776	63.3 51.9	60歳以上、男性中心 無職、家事従事者、給与生活者	3,374,085 153,911	8656 7306				
13	インターネット オークション	6,891	男性 女性	4,167 2,596	36.0 34.1	20~40歳代 給与生活者	123,217 79,272	(注4)				
14	かたり商法(身分詐称)	6,024	男性 女性	2,007 3,532	54.8 56.1	30歳以上の各年代、女性中心 家事従事者	929,641 275,332	17361 6024				
15	点検商法	5,680	男性 女性	1,915 3,507	65.3 66.5	60歳以上、女性中心 家事従事者、無職	500,887 159,917	12820 5537				
16	アポイントメントセールス	4,430	男性 女性	2,483 1,902	32.7 36.8	20~30歳代 給与生活者	1,326,347 479,394	11630 4430				
17	景品付販売	3,801	男性 女性	1,404 2,325	52.8 56.2	20歳以上の各年代、女性中心 家事従事者、無職、給与生活者	282,538 48,800	3801 2559				
18	紹介販売	3,788	男性 女性	1,133 2,585	42.6 47.0	20歳代、50歳代以上、女性中心 給与生活者、家事従事者	1,048,171 862,004	5613 3788				
19	テレビショッピング	3,762	男性 女性	986 2,741	62.7 58.3	50~70歳代、女性中心 家事従事者	31,132 21,065	3762 1420				
20	代引配達	3,585	男性 女性	1,155 2,371	51.2 54.8	20歳以上の各年代、女性中心 給与生活者、家事従事者、無職	38,878 19,548	3582 1624				
21	薬効をうたった勧誘	3,288	男性 女性	767 2,458	61.9 61.4	60歳以上、女性中心 家事従事者、無職	419,802 280,945	4848 3288				
22	S F 商法	3,202	男性 女性	658 2,390	70.7 72.4	60歳以上、女性中心 無職、家事従事者	405,495 269,575	6340 3202				
23	過量販売	3,172	男性 女性	693 2,436	56.4 57.3	20歳以上の各年代、女性中心 給与生活者、無職、家事従事者	2,270,807 1,728,917	5489 3172				
24	業務提供誘引販売	2,860	男性 女性	888 1,950	40.3 36.0	20~30歳代、女性中心 給与生活者、家事従事者	529,948 249,840	(注4)				
25	ネガティブ・オプション	2,548	男性 女性	1,067 914	62.8 60.4	60歳以上 無職、家事従事者	69,351 3,690	6724 2548				

(注1) データは2010年5月末日までの登録分。なお、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。

表16(2) 2009年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目計に占める割合)	相談の特徴等
①アダルト情報サイト (33.0%)、②デジタルコンテンツその他 (26.8%)、③出会い系サイト (19.1%)、④商品一般 (0.8%)、⑤婦人洋服 (0.8%)	無料だと思いいアダルト情報サイトなどに登録したところ料金を請求された相談や、利用した覚えのないサイト利用料を請求された相談などが多い。
①新聞 (12.4%)、②ふとん類 (7.0%)、③放送サービス (3.7%)、④浄水器 (3.5%)、⑤補習用教材 (3.1%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が家庭訪問し消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や長時間に及ぶ勧誘など、問題が多い。
①株 (7.7%)、②分譲マンション (6.4%)、③インターネット接続回線 (5.4%)、④サラ金・フリーローン (4.8%)、⑤教養娯楽・資格教材 (4.8%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が電話により消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や、虚偽説明、説明不足などの問題がみられる。
①アダルト情報サイト (75.3%)、②デジタルコンテンツその他 (12.3%)、③出会い系サイト (11.4%)、④電話音声情報 (0.3%)、⑤移動通信サービス (0.3%)	有料情報サイトの利用中やネットサーフィンをしている際に何かしらのボタンをクリックし、料金を請求されるケースが多い。未成年者からの相談も多い。
①アダルト情報サイト (28.7%)、②出会い系サイト (19.7%)、③デジタルコンテンツその他 (13.9%)、④エステティックサービス (2.8%)、⑤放送サービス (2.8%)	「無料」をうたったサイトを利用したところ、利用料を請求されたなどの相談が多い。また、無料エステサービスを受けたところ商品やコースを契約させられた等の相談もある。
①健康食品 (22.5%)、②化粧品 (12.0%)、③商品一般 (6.6%)、④内職・副業その他 (5.8%)、⑤飲料 (3.3%)	健康食品や化粧品に関する相談が多く、「説明されたようには儲からない」などの相談がみられる。
①内職・副業その他 (16.3%)、②健康食品 (14.3%)、③化粧品 (8.0%)、④ワープロ・パソコン内職 (5.9%)、⑤商品一般 (4.6%)	解約・返金に関する相談のほかに、「説明されたようには儲からない」などの相談がみられる。インターネットを介してビジネスを行うものの相談が目立つ。
①教養娯楽・資格教材 (16.4%)、②資格講座 (12.3%)、③株 (11.9%)、④複合サービス会員 (4.9%)、⑤ふとん類 (4.7%)	以前契約をした商品・サービスについて「解約してあげる」「損を取り戻してあげる」などと電話で説明し、従前の被害の救済を装い金銭を支払わせるケースが多い。
①ふとん類 (9.4%)、②商品一般 (4.4%)、③アクセサリ (4.0%)、④浄水器 (3.9%)、⑤出会い系サイト (2.9%)	家庭訪問や電話勧誘販売などで多く見られる。
①ふとん類 (8.9%)、②エステティックサービス (6.9%)、③株 (4.7%)、④アクセサリ (3.8%)、⑤健康食品 (3.3%)	家庭訪問での契約がきっかけとなることが多い。2009年度はふとんやエステ等の割合が減少し、株に関する相談が増加した。
①株 (27.2%)、②商品デリバティブ取引 (14.8%)、③ファンド型投資商品 (14.8%)、④分譲マンション (10.8%)、⑤公社債 (5.8%)	金融商品に関する相談が多く、「儲からない」「返金されない」といった相談のほか、なかには詐欺まがいのものもある。
①宝くじ (54.7%)、②デジタルコンテンツその他 (9.0%)、③他の教養・娯楽サービス (8.4%)、④出会い系サイト (8.4%)、⑤書籍・印刷物その他 (4.6%)	海外宝くじのダイレクトメールに関する相談が多いが、最近では「当選した」というメールが届き、クリックをしたりすると、サイトに登録となり代金を請求される等の相談も目立つ。海外から不審な信書が届いたという相談も見られる。
①四輪自動車 (7.5%)、②商品一般 (5.1%)、③婦人洋服 (4.7%)、④かばん (4.1%)、⑤自動二輪車 (3.5%)	解約、返金に関する相談の他には、「お金を振り込んだが連絡がとれなくなった」「商品が届かない」などの相談が多い。
①商品一般 (38.1%)、②リースサービス (3.1%)、③出会い系サイト (2.6%)、④ふとん類 (2.2%)、⑤サラ金・フリーローン (2.2%)	公的機関等をかたって架空請求をしてくる相談や、リースサービスでは大手電力会社をかたりブレーカーや節電器に関するものが多い。
①ふとん類 (11.5%)、②浄水器 (10.8%)、③屋根工事 (8.4%)、④修理サービス (6.9%)、⑤建物清掃サービス (6.1%)	なかには公的機関をかたるケースもある。料金が安いという相談の他に、「このままでは危ない」と強引に契約をさせられたという悪質な相談も目立つ。浄水器の相談件数は年々減少傾向。
①アクセサリ (25.5%)、②複合サービス会員 (22.8%)、③分譲マンション (3.8%)、④外国語・会話教室 (3.4%)、⑤商品デリバティブ取引 (2.9%)	強引な勧誘や長時間に及ぶ勧誘など、問題が多い。2008年度と比較すると、ネックレスや複合会員サービスなどの件数は減少している。
①新聞 (81.0%)、②インターネット接続回線 (2.6%)、③移動通信サービス (1.2%)、④家庭用電気治療器具 (1.0%)、⑤健康食品 (0.9%)	消費者が解約しようとする、販売業者が景品の返還を求めるケースもみられる。
①健康食品 (17.3%)、②化粧品 (11.4%)、③商品一般 (4.6%)、④婦人下着 (4.4%)、⑤ファンド型投資商品 (4.3%)	知人からの誘いを断り切れずに契約したというケースもみられる。
①健康食品 (12.7%)、②電気掃除機類 (10.5%)、③化粧品 (7.3%)、④婦人下着 (6.8%)、⑤ふとん類 (4.5%)	健康食品や電気掃除機に関する相談が多く、内容では解約・返金に関する相談やイメージと違ったという相談が多い。
①鮮魚 (18.2%)、②健康食品 (17.3%)、③化粧品 (6.2%)、④商品一般 (4.0%)、⑤アクセサリ (3.0%)	注文していないのに送られてきて支払ってしまうケースもある。
①健康食品 (40.1%)、②家庭用電気治療器具 (14.2%)、③飲料 (5.6%)、④アクセサリ (4.7%)、⑤磁気マットレス・磁気用品 (4.4%)	「効果がない」「症状が悪化した」などの相談もある。
①家庭用電気治療器具 (26.2%)、②健康食品 (18.6%)、③ふとん類 (18.0%)、④商品一般 (11.0%)、⑤磁気マットレス・磁気用品 (6.7%)	公民館や民家、店舗等で開催される。「購入した商品が高い」「クーリングオフしたい」等の相談が目立つ。また、高齢者のトラブルが多い。
①健康食品 (17.2%)、②補習用教材 (11.3%)、③ふとん類 (6.7%)、④エステティックサービス (5.7%)、⑤新聞 (5.5%)	結果として不必要であったり、高額な契約にいたることもある。家庭訪問での契約がきっかけとなることが多い。
①内職・副業その他 (29.1%)、②ワープロ・パソコン内職 (26.0%)、③配送内職 (7.1%)、④教養娯楽・資格教材 (5.9%)、⑤チラシ配り内職 (4.5%)	解約・返金に関する相談や「儲からない」という相談が多い。
①書籍・印刷物その他 (11.5%)、②本 (10.4%)、③健康食品 (9.6%)、④新聞 (8.9%)、⑤商品一般 (8.1%)	届いてしまった商品の代金請求は振込みの場合や代引配達の場合がある。

(注2) 「家庭訪問」「代引配達」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。

(注4) 2009年度からキーワード体系を変更したことなどにより時系列での比較はできない。