

表7(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	土地・建物・設備	他の商品	商品全体
		上段：件数 中段：構成比(%) 下段：総合順位										
2002	874,260 (100.0)	18,821 (2.2) <b>16</b>	30,606 (3.5) <b>9</b>	60,909 (7.0) <b>4</b>	4,087 (0.5) <b>22</b>	36,131 (4.1) <b>7</b>	33,169 (3.8) <b>8</b>	106,961 (12.2) <b>3</b>	19,857 (2.3) <b>15</b>	25,784 (2.9) <b>12</b>	616 (0.1) <b>25</b>	336,941 (38.5)
2003	1,509,889 (100.0)	63,324 (4.2) <b>4</b>	27,663 (1.8) <b>11</b>	61,594 (4.1) <b>5</b>	3,747 (0.2) <b>22</b>	35,241 (2.3) <b>8</b>	30,863 (2.0) <b>9</b>	104,887 (6.9) <b>3</b>	18,352 (1.2) <b>16</b>	27,220 (1.8) <b>12</b>	455 (0.0) <b>25</b>	373,346 (24.7)
2004	1,919,674 (100.0)	73,024 (3.8) <b>4</b>	27,314 (1.4) <b>11</b>	53,930 (2.8) <b>5</b>	3,758 (0.2) <b>22</b>	32,700 (1.7) <b>9</b>	37,496 (2.0) <b>8</b>	90,859 (4.7) <b>3</b>	19,515 (1.0) <b>16</b>	27,019 (1.4) <b>12</b>	527 (0.0) <b>25</b>	366,142 (19.1)
2005	1,303,588 (100.0)	228,742 (17.5) <b>2</b>	29,709 (2.3) <b>14</b>	54,527 (4.2) <b>6</b>	5,007 (0.4) <b>22</b>	34,211 (2.6) <b>9</b>	33,731 (2.6) <b>10</b>	88,688 (6.8) <b>4</b>	21,728 (1.7) <b>15</b>	34,493 (2.6) <b>8</b>	579 (0.0) <b>25</b>	531,415 (40.8)
2006	1,113,145 (100.0)	191,976 (17.2) <b>2</b>	27,317 (2.5) <b>13</b>	50,617 (4.5) <b>6</b>	5,297 (0.5) <b>22</b>	34,092 (3.1) <b>8</b>	29,351 (2.6) <b>11</b>	81,892 (7.4) <b>4</b>	20,666 (1.9) <b>15</b>	31,151 (2.8) <b>9</b>	661 (0.1) <b>25</b>	473,020 (42.5)
2007	1,050,826 (100.0)	85,999 (8.2) <b>3</b>	35,555 (3.4) <b>9</b>	44,739 (4.3) <b>7</b>	6,628 (0.6) <b>21</b>	29,514 (2.8) <b>12</b>	27,417 (2.6) <b>13</b>	76,241 (7.3) <b>4</b>	20,211 (1.9) <b>15</b>	29,700 (2.8) <b>10</b>	622 (0.1) <b>25</b>	356,626 (33.9)
2008	950,501 (100.0)	60,073 (6.3) <b>4</b>	38,400 (4.0) <b>7</b>	38,316 (4.0) <b>8</b>	10,111 (1.1) <b>19</b>	26,608 (2.8) <b>12</b>	23,104 (2.4) <b>13</b>	68,597 (7.2) <b>3</b>	19,773 (2.1) <b>16</b>	31,994 (3.4) <b>10</b>	648 (0.1) <b>25</b>	317,624 (33.4)
2009	902,197 (100.0)	45,707 (5.1) <b>5</b>	39,337 (4.4) <b>7</b>	39,554 (4.4) <b>6</b>	8,657 (1.0) <b>19</b>	25,925 (2.9) <b>12</b>	24,013 (2.7) <b>14</b>	71,619 (7.9) <b>3</b>	23,021 (2.6) <b>15</b>	34,395 (3.8) <b>9</b>	747 (0.1) <b>25</b>	312,975 (34.7)
2010	896,791 (100.0)	26,347 (2.9) <b>12</b>	37,252 (4.2) <b>6</b>	38,244 (4.3) <b>5</b>	11,124 (1.2) <b>18</b>	27,693 (3.1) <b>11</b>	22,097 (2.5) <b>15</b>	72,501 (8.1) <b>3</b>	22,827 (2.5) <b>14</b>	35,205 (3.9) <b>8</b>	1,296 (0.1) <b>25</b>	294,586 (32.8)
2011	878,598 (100.0)	22,887 (2.6) <b>14</b>	37,402 (4.3) <b>6</b>	34,507 (3.9) <b>8</b>	8,793 (1.0) <b>18</b>	29,883 (3.4) <b>11</b>	25,166 (2.9) <b>13</b>	69,826 (7.9) <b>3</b>	21,675 (2.5) <b>16</b>	32,410 (3.7) <b>9</b>	2,051 (0.2) <b>23</b>	284,600 (32.4)

(注) 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。

表7(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	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険	運輸・通信	教育サービス	教養・娯楽	保健・福祉	他の役務	内職・副業・ねずみ講	行政のサービス	役務全体	他の相談
	上段：件数 中段：構成比(%) 下段：総合順位															
2002	11,285 (1.3) 17	41,709 (4.8) 6	25,161 (2.9) 13	9,771 (1.1) 18	738 (0.1) 24	5,264 (0.6) 21	126,653 (14.5) 2	172,097 (19.7) 1	6,001 (0.7) 20	49,703 (5.7) 5	30,280 (3.5) 10	20,443 (2.3) 14	27,658 (3.2) 11	852 (0.1) 23	527,615 (60.3)	9,704 (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	55,488 (3.7) 6	29,650 (2.0) 10	24,533 (1.6) 15	26,927 (1.8) 13	932 (0.1) 23	1,123,470 (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	30,144 (1.6) 10	27,001 (1.4) 13	23,112 (1.2) 15	1,384 (0.1) 23	1,536,074 (80.0)	17,458 (0.9) 17
2005	10,121 (0.8) 19	55,854 (4.3) 5	33,110 (2.5) 11	10,874 (0.8) 18	1,115 (0.1) 24	7,985 (0.6) 20	163,692 (12.6) 3	331,510 (25.4) 1	7,153 (0.5) 21	46,981 (3.6) 7	31,108 (2.4) 12	30,695 (2.4) 13	19,499 (1.5) 17	2,473 (0.2) 23	752,170 (57.7)	20,003 (1.5) 16
2006	9,539 (0.9) 19	51,689 (4.6) 5	25,351 (2.3) 14	9,669 (0.9) 18	1,280 (0.1) 24	7,732 (0.7) 20	175,608 (15.8) 3	215,062 (19.3) 1	6,110 (0.5) 21	41,003 (3.7) 7	29,860 (2.7) 10	28,896 (2.6) 12	15,949 (1.4) 17	2,673 (0.2) 23	620,421 (55.7)	19,704 (1.8) 16
2007	8,891 (0.8) 19	49,839 (4.7) 6	23,774 (2.3) 14	10,612 (1.0) 18	1,481 (0.1) 24	5,563 (0.5) 22	174,734 (16.6) 2	251,938 (24.0) 1	7,396 (0.7) 20	53,901 (5.1) 5	36,487 (3.5) 8	29,681 (2.8) 11	16,585 (1.6) 17	3,401 (0.3) 23	674,283 (64.2)	19,917 (1.9) 16
2008	8,498 (0.9) 20	50,297 (5.3) 5	23,071 (2.4) 14	10,316 (1.1) 18	1,656 (0.2) 24	3,280 (0.3) 23	170,610 (17.9) 2	213,295 (22.4) 1	5,483 (0.6) 21	37,808 (4.0) 9	39,258 (4.1) 6	30,843 (3.2) 11	14,124 (1.5) 17	4,137 (0.4) 22	612,676 (64.5)	20,201 (2.1) 15
2009	7,644 (0.8) 20	57,137 (6.3) 4	24,180 (2.7) 13	11,739 (1.3) 17	1,851 (0.2) 24	2,716 (0.3) 23	152,009 (16.8) 2	191,467 (21.2) 1	5,129 (0.6) 21	35,577 (3.9) 8	32,322 (3.6) 11	32,863 (3.6) 10	9,686 (1.1) 18	4,120 (0.5) 22	568,440 (63.0)	20,782 (2.3) 16
2010	6,744 (0.8) 19	52,842 (5.9) 4	25,638 (2.9) 13	12,194 (1.4) 17	2,001 (0.2) 24	2,583 (0.3) 23	162,010 (18.1) 2	201,915 (22.5) 1	5,146 (0.6) 21	33,796 (3.8) 9	29,501 (3.3) 10	35,482 (4.0) 7	6,517 (0.7) 20	4,066 (0.5) 22	580,435 (64.7)	21,770 (2.4) 16
2011	6,593 (0.8) 19	50,939 (5.8) 4	27,923 (3.2) 12	13,754 (1.6) 17	2,039 (0.2) 25	2,046 (0.2) 24	135,505 (15.4) 2	215,302 (24.5) 1	4,736 (0.5) 21	35,301 (4.0) 7	30,065 (3.4) 10	38,078 (4.3) 5	4,835 (0.6) 20	4,548 (0.5) 22	571,664 (65.1)	22,334 (2.5) 15

(注) 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8(1) 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数(2007~2009年度)

2007年度		件数 割合(%)	2008年度		件数 割合(%)	2009年度		件数 割合(%)
全 体		1,050,826 (100.0)	全 体		950,501 (100.0)	全 体		902,197 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	電話情報サービス	126,994 (12.1)	1	電話情報サービス	126,499 (13.3)	1	サラ金・フリーローン	93,199 (10.3)
2	サラ金・フリーローン	126,321 (12.0)	2	サラ金・フリーローン	121,555 (12.8)	2	アダルト情報サイト	55,265 (6.1)
3	商品一般	85,999 (8.2)	3	商品一般	60,073 (6.3)	3	デジタルコンテンツ その他	51,481 (5.7)
4	オンライン情報 サービス	74,870 (7.1)	4	オンライン情報 サービス	42,004 (4.4)	4	商品一般	45,707 (5.1)
5	賃貸アパート・ マンション	32,586 (3.1)	5	賃貸アパート・ マンション	33,857 (3.6)	5	賃貸アパート・ マンション	39,378 (4.4)
6	外国語・会話教室	18,065 (1.7)	6	相談その他	16,268 (1.7)	6	出会い系サイト	33,486 (3.7)
7	相談その他	16,320 (1.6)	7	健康食品	15,868 (1.7)	7	相談その他	16,224 (1.8)
8	健康食品	16,176 (1.5)	8	エステティック サービス	15,029 (1.6)	8	四輪自動車	15,765 (1.7)
9	生命保険	15,476 (1.5)	9	生命保険	13,516 (1.4)	9	移动通信サービス	13,749 (1.5)
10	エステティック サービス	14,260 (1.4)	10	自動車	13,217 (1.4)	10	健康食品	13,166 (1.5)
11	自動車	14,132 (1.3)	11	新聞	11,379 (1.2)	11	新聞	12,333 (1.4)
12	新聞	11,538 (1.1)	12	携帯電話サービス	9,693 (1.0)	12	生命保険	11,411 (1.3)
13	携帯電話サービス	10,552 (1.0)	13	修理サービス	9,228 (1.0)	13	エステティック サービス	10,519 (1.2)
14	アクセサリ	10,520 (1.0)	14	クリーニング	8,498 (0.9)	14	修理サービス	10,466 (1.2)
15	ふとん類	9,826 (0.9)	15	ふとん類	8,161 (0.9)	15	放送サービス	9,454 (1.0)
16	修理サービス	9,441 (0.9)	16	アクセサリ	7,997 (0.8)	16	インターネット 接続回線	8,992 (1.0)
17	化粧品類	9,139 (0.9)	17	化粧品類	7,848 (0.8)	17	分譲マンション	8,454 (0.9)
18	クリーニング	8,891 (0.8)	18	分譲マンション	7,541 (0.8)	18	ふとん類	7,921 (0.9)
19	電話関連サービス	8,672 (0.8)	19	宝くじ	6,805 (0.7)	19	化粧品	7,843 (0.9)
20	損害保険	6,845 (0.7)	20	電話関連サービス	6,765 (0.7)	20	クリーニング	7,644 (0.8)
21	浄水器	6,600 (0.6)	21	役務その他サービス	6,516 (0.7)	21	株	7,535 (0.8)
22	オンライン等 関連サービス全般	6,465 (0.6)	22	携帯電話機	6,168 (0.6)	22	携帯電話	7,085 (0.8)
23	分譲マンション	6,333 (0.6)	23	リースサービス	5,979 (0.6)	23	アクセサリ	6,609 (0.7)
24	リースサービス	6,325 (0.6)	24	損害保険	5,927 (0.6)	24	その他金融関連 サービス	6,419 (0.7)
25	役務その他サービス	6,149 (0.6)	25	プロバイダ	5,690 (0.6)	25	宝くじ	6,059 (0.7)

(注1) 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) 2009年度から商品・役務分類を変更したことなどにより2008年度以前と2009年度以降での時系列の比較はできない(「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列の比較ができないものがある)。

表8(2) 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数(2010~2011年度)

2010年度		件数 割合 (%)	2011年度		件数 割合 (%)
全 体		896,791 (100.0)	全 体		878,598 (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	90,231 (10.1)	1	アダルト情報サイト	95,364 (10.9)
2	アダルト情報サイト	85,826 (9.6)	2	サラ金・フリーローン	56,038 (6.4)
3	賃貸アパート・ マンション	37,696 (4.2)	3	賃貸アパート・ マンション	36,346 (4.1)
4	デジタルコンテンツ その他	32,535 (3.6)	4	デジタルコンテンツ その他	35,039 (4.0)
5	出会い系サイト	28,530 (3.2)	5	出会い系サイト	26,181 (3.0)
6	商品一般	26,347 (2.9)	6	商品一般	22,887 (2.6)
7	相談その他	16,865 (1.9)	7	ファンド型投資商品	18,203 (2.1)
8	四輪自動車	15,459 (1.7)	8	相談その他	16,971 (1.9)
9	インターネット 接続回線	12,663 (1.4)	9	四輪自動車	14,652 (1.7)
10	新聞	12,637 (1.4)	10	移動通信サービス	14,369 (1.6)
11	健康食品	12,447 (1.4)	11	インターネット 接続回線	13,925 (1.6)
12	移動通信サービス	12,178 (1.4)	12	放送サービス	12,847 (1.5)
13	放送サービス	11,571 (1.3)	13	修理サービス	12,813 (1.5)
14	修理サービス	11,282 (1.3)	14	新聞	12,508 (1.4)
15	株	10,248 (1.1)	15	健康食品	12,384 (1.4)
16	生命保険	10,209 (1.1)	16	化粧品	10,732 (1.2)
17	その他金融関連 サービス	8,175 (0.9)	17	アクセサリ	9,276 (1.1)
18	アクセサリ	8,031 (0.9)	18	公社債	9,223 (1.0)
19	エステティック サービス	7,825 (0.9)	19	株	9,109 (1.0)
20	分譲マンション	7,671 (0.9)	20	生命保険	9,064 (1.0)
21	化粧品	7,472 (0.8)	21	宝くじ	8,871 (1.0)
22	ファンド型投資商品	7,046 (0.8)	22	他の役務サービス	8,580 (1.0)
23	携帯電話	6,816 (0.8)	23	その他金融関連 サービス	7,846 (0.9)
24	クリーニング	6,744 (0.8)	24	携帯電話	7,822 (0.9)
25	公社債	6,725 (0.7)	25	エステティック サービス	7,461 (0.8)

(注1) 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) 2009年度から商品・役務分類を変更したことなどにより2008年度以前と2009年度以降での時系列の比較はできない(「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列の比較ができないものがある)。

表9(1) 2011年度の契約当事者年代別等に見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		878,598 (100.0)	22,887 (2.6)	37,402 (4.3)	34,507 (3.9)	8,793 (1.0)	29,883 (3.4)	25,166 (2.9)	69,826 (7.9)	21,675 (2.5)	32,410 (3.7)	2,051 (0.2)	284,600 (32.4)
年代	20歳未満	29,552 (100.0)	189 (0.6)	287 (1.0)	167 (0.6)	25 (0.1)	667 (2.3)	307 (1.0)	1,600 (5.4)	546 (1.8)	17 (0.1)	8 (0.0)	3,813 (12.9)
	20歳代	86,163 (100.0)	1,608 (1.9)	1,607 (1.9)	1,684 (2.0)	363 (0.4)	4,251 (4.9)	2,162 (2.5)	6,406 (7.4)	3,591 (4.2)	1,016 (1.2)	78 (0.1)	22,766 (26.4)
	30歳代	139,611 (100.0)	2,696 (1.9)	3,356 (2.4)	3,869 (2.8)	1,009 (0.7)	5,407 (3.9)	2,656 (1.9)	10,992 (7.9)	4,797 (3.4)	4,997 (3.6)	152 (0.1)	39,931 (28.6)
	40歳代	143,201 (100.0)	3,043 (2.1)	4,289 (3.0)	4,411 (3.1)	1,381 (1.0)	4,902 (3.4)	3,214 (2.2)	12,365 (8.6)	4,398 (3.1)	6,294 (4.4)	204 (0.1)	44,501 (31.1)
	50歳代	113,526 (100.0)	2,775 (2.4)	4,506 (4.0)	4,559 (4.0)	1,425 (1.3)	3,991 (3.5)	3,276 (2.9)	8,495 (7.5)	2,834 (2.5)	4,865 (4.3)	258 (0.2)	36,984 (32.6)
	60歳代	124,571 (100.0)	3,683 (3.0)	6,746 (5.4)	6,055 (4.9)	1,720 (1.4)	3,784 (3.0)	4,399 (3.5)	8,989 (7.2)	2,143 (1.7)	5,041 (4.0)	423 (0.3)	42,983 (34.5)
	70歳以上	147,654 (100.0)	5,343 (3.6)	12,205 (8.3)	9,666 (6.5)	1,466 (1.0)	4,315 (2.9)	6,710 (4.5)	12,342 (8.4)	1,056 (0.7)	5,729 (3.9)	516 (0.3)	59,348 (40.2)
	小計	784,278 (100.0)	19,337 (2.5)	32,996 (4.2)	30,411 (3.9)	7,389 (0.9)	27,317 (3.5)	22,724 (2.9)	61,189 (7.8)	19,365 (2.5)	27,959 (3.6)	1,639 (0.2)	250,326 (31.9)
性別等	男性	419,681 (100.0)	9,359 (2.2)	12,312 (2.9)	11,006 (2.6)	4,420 (1.1)	6,868 (1.6)	5,572 (1.3)	35,303 (8.4)	15,405 (3.7)	18,750 (4.5)	772 (0.2)	119,767 (28.5)
	女性	424,831 (100.0)	12,088 (2.8)	23,630 (5.6)	21,944 (5.2)	3,874 (0.9)	22,380 (5.3)	18,833 (4.4)	31,022 (7.3)	5,627 (1.3)	12,146 (2.9)	1,054 (0.2)	152,598 (35.9)
	団体	15,817 (100.0)	408 (2.6)	337 (2.1)	817 (5.2)	285 (1.8)	155 (1.0)	208 (1.3)	2,150 (13.6)	332 (2.1)	649 (4.1)	172 (1.1)	5,513 (34.9)
	小計	860,329 (100.0)	21,855 (2.5)	36,279 (4.2)	33,767 (3.9)	8,579 (1.0)	29,403 (3.4)	24,613 (2.9)	68,475 (8.0)	21,364 (2.5)	31,545 (3.7)	1,998 (0.2)	277,878 (32.3)
職業等	給与生活者	331,565 (100.0)	6,435 (1.9)	7,331 (2.2)	8,010 (2.4)	2,808 (0.8)	10,695 (3.2)	6,417 (1.9)	24,361 (7.3)	12,680 (3.8)	14,355 (4.3)	334 (0.1)	93,426 (28.2)
	自営・自由業	49,197 (100.0)	1,058 (2.2)	1,626 (3.3)	1,735 (3.5)	625 (1.3)	1,133 (2.3)	1,034 (2.1)	4,629 (9.4)	1,693 (3.4)	1,839 (3.7)	313 (0.6)	15,685 (31.9)
	家事従事者	154,812 (100.0)	4,780 (3.1)	10,867 (7.0)	10,508 (6.8)	1,758 (1.1)	8,931 (5.8)	7,672 (5.0)	12,128 (7.8)	1,796 (1.2)	5,281 (3.4)	493 (0.3)	64,214 (41.5)
	学生	39,715 (100.0)	363 (0.9)	461 (1.2)	318 (0.8)	60 (0.2)	1,025 (2.6)	553 (1.4)	2,782 (7.0)	527 (1.3)	59 (0.1)	9 (0.0)	6,157 (15.5)
	無職	205,780 (100.0)	6,430 (3.1)	12,447 (6.0)	9,788 (4.8)	2,151 (1.0)	5,099 (2.5)	6,866 (3.3)	16,797 (8.2)	2,553 (1.2)	7,089 (3.4)	530 (0.3)	69,750 (33.9)
	企業等	15,628 (100.0)	404 (2.6)	332 (2.1)	812 (5.2)	282 (1.8)	151 (1.0)	204 (1.3)	2,135 (13.7)	325 (2.1)	640 (4.1)	170 (1.1)	5,455 (34.9)
	小計	796,697 (100.0)	19,470 (2.4)	33,064 (4.2)	31,171 (3.9)	7,684 (1.0)	27,034 (3.4)	22,746 (2.9)	62,832 (7.9)	19,574 (2.5)	29,263 (3.7)	1,849 (0.2)	254,687 (32.0)

(注) 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9(2) 2011年度の契約当事者年代別等に応じ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	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：構成比 (%)															
計	6,593 (0.8)	50,939 (5.8)	27,923 (3.2)	13,754 (1.6)	2,039 (0.2)	2,046 (0.2)	135,505 (15.4)	215,302 (24.5)	4,736 (0.5)	35,301 (4.0)	30,065 (3.4)	38,078 (4.3)	4,835 (0.6)	4,548 (0.5)	571,664 (65.1)	22,334 (2.5)
20歳未満	12 (0.0)	558 (1.9)	10 (0.0)	98 (0.3)	10 (0.0)	11 (0.0)	224 (0.8)	22,375 (75.7)	378 (1.3)	878 (3.0)	478 (1.6)	200 (0.7)	119 (0.4)	23 (0.1)	25,374 (85.9)	365 (1.2)
20歳代	483 (0.6)	8,012 (9.3)	495 (0.6)	672 (0.8)	116 (0.1)	208 (0.2)	6,756 (7.8)	30,873 (35.8)	480 (0.6)	4,270 (5.0)	5,575 (6.5)	2,700 (3.1)	1,108 (1.3)	177 (0.2)	61,925 (71.9)	1,472 (1.7)
30歳代	1,173 (0.8)	11,754 (8.4)	2,842 (2.0)	1,593 (1.1)	312 (0.2)	1,002 (0.7)	15,112 (10.8)	45,527 (32.6)	794 (0.6)	5,393 (3.9)	4,697 (3.4)	5,214 (3.7)	1,117 (0.8)	439 (0.3)	96,969 (69.5)	2,711 (1.9)
40歳代	1,311 (0.9)	8,182 (5.7)	3,627 (2.5)	1,972 (1.4)	345 (0.2)	363 (0.3)	19,083 (13.3)	42,969 (30.0)	1,961 (1.4)	5,216 (3.6)	3,684 (2.6)	5,315 (3.7)	910 (0.6)	619 (0.4)	95,557 (66.7)	3,143 (2.2)
50歳代	1,334 (1.2)	5,813 (5.1)	4,136 (3.6)	1,904 (1.7)	270 (0.2)	85 (0.1)	19,914 (17.5)	26,566 (23.4)	464 (0.4)	4,055 (3.6)	3,134 (2.8)	4,812 (4.2)	572 (0.5)	662 (0.6)	73,721 (64.9)	2,821 (2.5)
60歳代	992 (0.8)	4,687 (3.8)	5,685 (4.6)	2,488 (2.0)	268 (0.2)	100 (0.1)	26,918 (21.6)	20,598 (16.5)	95 (0.1)	5,193 (4.2)	3,855 (3.1)	5,854 (4.7)	413 (0.3)	890 (0.7)	78,036 (62.6)	3,552 (2.9)
70歳以上	671 (0.5)	3,493 (2.4)	7,530 (5.1)	3,452 (2.3)	320 (0.2)	150 (0.1)	34,311 (23.2)	12,622 (8.5)	41 (0.0)	6,900 (4.7)	5,516 (3.7)	7,866 (5.3)	215 (0.1)	982 (0.7)	84,069 (56.9)	4,237 (2.9)
小計	5,976 (0.8)	42,499 (5.4)	24,325 (3.1)	12,179 (1.6)	1,641 (0.2)	1,919 (0.2)	122,318 (15.6)	201,530 (25.7)	4,213 (0.5)	31,905 (4.1)	26,939 (3.4)	31,961 (4.1)	4,454 (0.6)	3,792 (0.5)	515,651 (65.7)	18,301 (2.3)
男性	1,395 (0.3)	24,204 (5.8)	14,097 (3.4)	6,318 (1.5)	1,076 (0.3)	1,428 (0.3)	69,475 (16.6)	127,323 (30.3)	1,423 (0.3)	15,528 (3.7)	8,327 (2.0)	15,544 (3.7)	2,001 (0.5)	2,302 (0.5)	290,441 (69.2)	9,473 (2.3)
女性	5,076 (1.2)	22,380 (5.3)	12,505 (2.9)	6,894 (1.6)	750 (0.2)	591 (0.1)	62,520 (14.7)	83,098 (19.6)	3,180 (0.7)	18,897 (4.4)	20,961 (4.9)	19,439 (4.6)	2,673 (0.6)	2,022 (0.5)	260,986 (61.4)	11,247 (2.6)
団体	42 (0.3)	3,308 (20.9)	682 (4.3)	277 (1.8)	160 (1.0)	6 (0.0)	783 (5.0)	1,687 (10.7)	9 (0.1)	234 (1.5)	158 (1.0)	2,245 (14.2)	95 (0.6)	71 (0.4)	9,757 (61.7)	547 (3.5)
小計	6,513 (0.8)	49,892 (5.8)	27,284 (3.2)	13,489 (1.6)	1,986 (0.2)	2,025 (0.2)	132,778 (15.4)	212,108 (24.7)	4,612 (0.5)	34,659 (4.0)	29,446 (3.4)	37,228 (4.3)	4,769 (0.6)	4,395 (0.5)	561,184 (65.2)	21,267 (2.5)
給与生活者	2,486 (0.7)	24,506 (7.4)	8,667 (2.6)	4,168 (1.3)	763 (0.2)	1,339 (0.4)	44,485 (13.4)	105,776 (31.9)	1,751 (0.5)	12,363 (3.7)	10,700 (3.2)	11,981 (3.6)	1,824 (0.6)	1,160 (0.3)	231,969 (70.0)	6,170 (1.9)
自営・自由業	269 (0.5)	4,058 (8.2)	1,838 (3.7)	840 (1.7)	191 (0.4)	74 (0.2)	8,960 (18.2)	9,601 (19.5)	142 (0.3)	1,584 (3.2)	916 (1.9)	2,790 (5.7)	506 (1.0)	290 (0.6)	32,059 (65.2)	1,453 (3.0)
家事従事者	2,453 (1.6)	4,987 (3.2)	5,745 (3.7)	3,092 (2.0)	285 (0.2)	198 (0.1)	21,787 (14.1)	25,000 (16.1)	1,432 (0.9)	6,688 (4.3)	6,071 (3.9)	7,262 (4.7)	951 (0.6)	805 (0.5)	86,756 (56.0)	3,842 (2.5)
学生	53 (0.1)	1,634 (4.1)	20 (0.1)	192 (0.5)	18 (0.0)	21 (0.1)	535 (1.3)	26,249 (66.1)	669 (1.7)	1,722 (4.3)	1,319 (3.3)	372 (0.9)	226 (0.6)	53 (0.1)	33,083 (83.3)	475 (1.2)
無職	705 (0.3)	7,957 (3.9)	8,305 (4.0)	3,911 (1.9)	374 (0.2)	259 (0.1)	46,577 (22.6)	32,246 (15.7)	313 (0.2)	9,217 (4.5)	7,750 (3.8)	9,516 (4.6)	944 (0.5)	1,458 (0.7)	129,532 (62.9)	6,498 (3.2)
企業等	41 (0.3)	3,267 (20.9)	674 (4.3)	273 (1.7)	160 (1.0)	6 (0.0)	766 (4.9)	1,666 (10.7)	9 (0.1)	230 (1.5)	155 (1.0)	2,219 (14.2)	94 (0.6)	71 (0.5)	9,631 (61.6)	542 (3.5)
小計	6,007 (0.8)	46,409 (5.8)	25,249 (3.2)	12,476 (1.6)	1,791 (0.2)	1,897 (0.2)	123,110 (15.5)	200,538 (25.2)	4,316 (0.5)	31,804 (4.0)	26,911 (3.4)	34,140 (4.3)	4,545 (0.6)	3,837 (0.5)	523,030 (65.6)	18,980 (2.4)

(注) 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10(1) 2011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	16,537	1	アダルト情報サイト	12,490	1	アダルト情報サイト	3,839
2	デジタルコンテンツその他	2,638	2	デジタルコンテンツその他	1,673	2	デジタルコンテンツその他	927
3	出会い系サイト	1,510	3	出会い系サイト	949	3	出会い系サイト	558
4	移動通信サービス	615	4	放送サービス	368	4	移動通信サービス	317
5	放送サービス	613	5	移動通信サービス	294	5	放送サービス	234
6	賃貸アパート・マンション	365	6	自動二輪車	196	6	コンサート	176
7	相談その他	352	7	相談その他	193	7	賃貸アパート・マンション	171
8	携帯電話	285	8	四輪自動車	192	7	相談その他	157
9	新聞	237	9	賃貸アパート・マンション	188	9	婦人洋服	148
10	四輪自動車	232	10	新聞	164	10	携帯電話	131
11	自動二輪車	220	11	携帯電話	152	11	エステティックサービス	130
12	コンサート	206	12	電子ゲーム・ソフト	142	12	化粧品	112
13	商品一般	189	13	インターネット接続回線	110	13	商品一般	82
14	インターネット接続回線	174	14	紳士洋服	103	14	メガネ・コンタクトレンズ	81
15	電子ゲーム・ソフト	159	15	商品一般	98	15	健康食品	76
16	婦人洋服	152	16	電話音声情報	90	16	新聞	72
17	自動車運転教習所	134	17	デジタルディスクソフト	88	17	インターネット接続回線	64
18	化粧品	133	18	自動車運転教習所	87	18	専門・専修学校	63
19	デジタルディスクソフト	131	19	学習塾・予備校	83	19	タレント・モデル内職	60
19	エステティックサービス	131	20	医療サービス	69	19	タレント・モデル養成教室	60
21	医療サービス	130	21	パソコン	65	21	医療サービス	58
21	学習塾・予備校	130	21	修理サービス	65	21	他の身の回り品	58
23	健康食品	125	23	玩具・遊具その他	64	23	貸衣装	56
24	他の身の回り品	111	24	レンタルビデオ	55	24	美容院	52
25	紳士洋服	106	25	他の身の回り品	53	25	自動車運転教習所	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	13,981	1	アダルト情報サイト	7,606	1	アダルト情報サイト	6,355
2	賃貸アパート・マンション	7,008	2	賃貸アパート・マンション	3,395	2	賃貸アパート・マンション	3,588
3	出会い系サイト	5,623	3	サラ金・フリーローン	3,113	3	エステティックサービス	3,586
4	デジタルコンテンツその他	5,219	4	デジタルコンテンツその他	2,440	4	出会い系サイト	3,198
5	サラ金・フリーローン	4,827	5	出会い系サイト	2,421	5	デジタルコンテンツその他	2,768
6	エステティックサービス	3,748	6	四輪自動車	1,866	6	サラ金・フリーローン	1,705
7	四輪自動車	2,514	7	移動通信サービス	1,111	7	移動通信サービス	1,049
8	移動通信サービス	2,164	8	商品一般	853	8	化粧品	973
9	商品一般	1,608	9	インターネット接続回線	722	9	婦人洋服	774
10	相談その他	1,315	10	相談その他	670	10	商品一般	747
11	アクセサリ	1,304	11	アクセサリ	661	11	四輪自動車	642
12	インターネット接続回線	1,289	12	携帯電話	644	11	相談その他	642
13	化粧品	1,286	13	放送サービス	535	13	アクセサリ	641
14	携帯電話	1,213	14	紳士洋服	401	14	携帯電話	564
15	放送サービス	1,079	15	自動二輪車	400	14	インターネット接続回線	564
16	結婚式関連サービス	818	16	新聞	379	16	放送サービス	539
17	婦人洋服	793	17	結婚式関連サービス	372	17	医療サービス	485
18	健康食品	791	18	修理サービス	367	18	結婚式関連サービス	442
19	医療サービス	766	19	健康食品	357	19	健康食品	432
20	新聞	755	20	化粧品	309	20	新聞	375
21	修理サービス	611	21	医療サービス	280	21	クリーニング	346
22	その他金融関連サービス	489	22	その他金融関連サービス	278	22	靴・運動靴	309
23	内職・副業その他	484	23	パソコン	268	23	かばん	291
24	クリーニング	483	24	パソコンソフト	250	24	内職・副業その他	276
25	靴・運動靴	470	25	他の教養・娯楽サービス	243	25	婦人下着	270

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表10(2) 2011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	アダルト情報サイト	20,426	1	アダルト情報サイト	12,608	1	アダルト情報サイト	7,793
2	サラ金・フリーローン	10,299	2	サラ金・フリーローン	6,654	2	デジタルコンテンツその他	4,986
3	賃貸アパート・マンション	9,907	3	賃貸アパート・マンション	5,168	3	賃貸アパート・マンション	4,723
4	デジタルコンテンツその他	8,724	4	デジタルコンテンツその他	3,720	4	出会い系サイト	4,315
5	出会い系サイト	7,284	5	出会い系サイト	2,962	5	サラ金・フリーローン	3,617
6	四輪自動車	3,206	6	四輪自動車	2,274	6	エステティックサービス	1,713
7	移動通信サービス	2,747	7	移動通信サービス	1,534	7	商品一般	1,327
8	商品一般	2,696	8	商品一般	1,361	8	化粧品	1,261
9	相談その他	2,202	9	インターネット接続回線	1,154	9	移動通信サービス	1,209
10	インターネット接続回線	2,154	10	相談その他	1,136	10	婦人洋服	1,105
11	エステティックサービス	1,800	11	新築工事	1,075	11	相談その他	1,058
12	携帯電話	1,739	12	分譲マンション	1,065	12	インターネット接続回線	996
13	新築工事	1,499	13	携帯電話	1,000	13	四輪自動車	925
14	修理サービス	1,429	14	戸建住宅	792	14	クリーニング	860
15	分譲マンション	1,409	15	修理サービス	764	15	アクセサリ	804
16	化粧品	1,404	16	複合サービス会員	742	16	携帯電話	734
17	放送サービス	1,343	17	放送サービス	651	17	放送サービス	689
18	アクセサリ	1,218	18	パソコン	555	18	医療サービス	677
19	戸建住宅	1,181	19	紳士洋服	493	19	新聞	664
20	クリーニング	1,173	20	ソーラーシステム	492	20	修理サービス	662
21	婦人洋服	1,157	21	電話音声情報	459	21	健康食品	585
22	新聞	1,063	22	他の役務サービス	449	22	他の役務サービス	535
23	他の役務サービス	990	23	その他金融関連サービス	448	23	靴・運動靴	514
24	医療サービス	970	24	外食	415	24	飲料	512
25	複合サービス会員	959	25	アクセサリ	410	25	ファンド型投資商品	474

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	アダルト情報サイト	17,993	1	アダルト情報サイト	12,788	1	アダルト情報サイト	5,178
2	サラ金・フリーローン	10,989	2	サラ金・フリーローン	6,919	2	デジタルコンテンツその他	4,938
3	デジタルコンテンツその他	8,459	3	デジタルコンテンツその他	3,515	3	サラ金・フリーローン	4,049
4	出会い系サイト	6,545	4	賃貸アパート・マンション	3,122	4	出会い系サイト	3,804
5	賃貸アパート・マンション	6,115	5	出会い系サイト	2,732	5	賃貸アパート・マンション	2,977
6	商品一般	3,043	6	四輪自動車	2,120	6	商品一般	1,629
7	四輪自動車	2,994	7	分譲マンション	1,697	7	化粧品	1,566
8	移動通信サービス	2,835	8	移動通信サービス	1,551	8	ファンド型投資商品	1,343
9	インターネット接続回線	2,571	9	商品一般	1,407	9	移動通信サービス	1,278
10	相談その他	2,442	10	インターネット接続回線	1,317	10	相談その他	1,254
11	分譲マンション	2,074	11	相談その他	1,178	11	インターネット接続回線	1,251
12	ファンド型投資商品	1,825	12	携帯電話	959	12	クリーニング	1,050
13	修理サービス	1,797	13	修理サービス	901	13	アクセサリ	994
14	化粧品	1,717	14	新築工事	837	14	修理サービス	894
15	携帯電話	1,654	15	放送サービス	815	15	婦人洋服	891
16	放送サービス	1,569	16	住宅ローン	675	16	四輪自動車	869
17	新聞	1,377	17	戸建住宅	650	17	新聞	861
18	クリーニング	1,311	18	パソコン	585	18	健康食品	836
19	アクセサリ	1,249	19	生命保険	538	19	エステティックサービス	776
20	新築工事	1,235	20	その他金融関連サービス	524	20	補習用教材	773
21	健康食品	1,141	20	結婚相手紹介サービス	524	21	放送サービス	748
22	生命保険	1,100	22	新聞	512	22	学習塾・予備校	700
23	他の役務サービス	1,055	23	他の役務サービス	484	23	携帯電話	693
24	戸建住宅	1,043	24	ファンド型投資商品	479	24	医療サービス	597
25	その他金融関連サービス	975	25	ソーラーシステム	464	25	家庭教師	570

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。



表10(3) 2011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	アダルト情報サイト	11,440	1	アダルト情報サイト	9,968	1	サラ金・フリーローン	3,804
2	サラ金・フリーローン	9,956	2	サラ金・フリーローン	6,139	2	デジタルコンテンツその他	2,265
3	デジタルコンテンツその他	4,313	3	賃貸アパート・マンション	2,086	3	賃貸アパート・マンション	1,954
4	賃貸アパート・マンション	4,047	4	デジタルコンテンツその他	2,042	4	化粧品	1,618
5	商品一般	2,775	5	出会い系サイト	1,528	5	ファンド型投資商品	1,616
5	出会い系サイト	2,775	6	四輪自動車	1,336	6	商品一般	1,609
7	インターネット接続回線	2,304	7	インターネット接続回線	1,181	7	アダルト情報サイト	1,456
8	ファンド型投資商品	2,252	8	商品一般	1,157	8	出会い系サイト	1,242
9	相談その他	2,134	9	移動通信サービス	1,088	9	相談その他	1,130
10	四輪自動車	1,975	10	相談その他	1,002	10	インターネット接続回線	1,116
11	移動通信サービス	1,883	11	分譲マンション	832	11	クリーニング	1,109
12	修理サービス	1,765	12	修理サービス	780	12	アクセサリ	1,105
13	化粧品	1,757	13	放送サービス	749	13	修理サービス	981
14	放送サービス	1,562	14	住宅ローン	687	14	健康食品	955
15	生命保険	1,354	15	ファンド型投資商品	633	15	放送サービス	811
16	クリーニング	1,334	16	生命保険	629	16	移動通信サービス	793
17	アクセサリ	1,304	17	携帯電話	608	17	新聞	770
18	新聞	1,298	18	新聞	526	18	生命保険	724
19	健康食品	1,291	19	新築工事	472	19	婦人洋服	697
20	分譲マンション	1,102	20	他の教養・娯楽サービス	460	20	四輪自動車	636
21	他の役務サービス	1,035	21	損害保険	453	21	他の役務サービス	623
22	携帯電話	1,007	22	その他金融関連サービス	447	22	公社債	583
23	その他金融関連サービス	953	23	パソコン	428	23	その他金融関連サービス	501
24	住宅ローン	849	24	ソーラーシステム	427	24	飲料	493
25	宝くじ	835	25	他の役務サービス	411	25	医療サービス	491

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	アダルト情報サイト	8,904	1	アダルト情報サイト	8,429	1	サラ金・フリーローン	3,514
2	サラ金・フリーローン	8,843	2	サラ金・フリーローン	5,305	2	ファンド型投資商品	3,221
3	ファンド型投資商品	4,628	3	賃貸アパート・マンション	1,509	3	商品一般	2,171
4	商品一般	3,683	4	商品一般	1,505	4	化粧品	1,768
5	賃貸アパート・マンション	2,914	5	ファンド型投資商品	1,399	5	公社債	1,603
6	相談その他	2,556	6	デジタルコンテンツその他	1,379	6	賃貸アパート・マンション	1,401
7	公社債	2,511	7	インターネット接続回線	1,364	7	相談その他	1,363
8	デジタルコンテンツその他	2,413	8	相談その他	1,188	8	アクセサリ	1,310
9	修理サービス	2,328	9	放送サービス	1,139	9	健康食品	1,281
10	インターネット接続回線	2,286	10	四輪自動車	1,092	10	株	1,250
11	株	2,279	11	修理サービス	1,075	11	修理サービス	1,247
12	放送サービス	2,134	12	生命保険	1,034	12	宝くじ	1,109
13	生命保険	2,091	13	株	1,022	13	生命保険	1,054
13	宝くじ	2,005	14	移動通信サービス	930	14	デジタルコンテンツその他	1,033
15	化粧品	1,922	15	公社債	905	15	新聞	995
16	新聞	1,879	16	宝くじ	889	16	放送サービス	989
17	健康食品	1,788	17	新聞	879	17	インターネット接続回線	917
18	四輪自動車	1,543	18	出会い系サイト	771	18	他の役務サービス	879
19	他の役務サービス	1,540	19	他の役務サービス	660	19	その他金融関連サービス	811
20	移動通信サービス	1,504	20	その他金融関連サービス	627	20	クリーニング	787
21	アクセサリ	1,500	21	新築工事	614	21	ふとん類	665
22	その他金融関連サービス	1,443	22	他の教養・娯楽サービス	561	22	飲料	642
23	出会い系サイト	1,033	23	住宅ローン	548	23	移動通信サービス	574
24	クリーニング	992	24	テレビ	529	24	婦人洋服	572
25	飲料	991	25	健康食品	505	25	冠婚葬祭互助会	541

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表10(4) 2011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	ファンド型投資商品	7,360	1	サラ金・フリーローン	2,993	1	ファンド型投資商品	4,897
2	健康食品	5,412	2	アダルト情報サイト	2,707	2	健康食品	4,047
3	サラ金・フリーローン	5,373	3	ファンド型投資商品	2,433	3	商品一般	3,423
4	商品一般	5,343	4	株	2,415	4	公社債	2,892
5	公社債	4,927	5	宝くじ	2,113	5	新聞	2,756
6	株	4,807	6	公社債	2,026	6	ふとん類	2,584
7	新聞	4,304	7	商品一般	1,896	7	株	2,388
8	宝くじ	3,901	8	新聞	1,533	8	サラ金・フリーローン	2,365
9	修理サービス	3,330	9	放送サービス	1,468	9	修理サービス	2,026
10	ふとん類	3,052	10	健康食品	1,346	10	宝くじ	1,777
11	放送サービス	2,993	11	修理サービス	1,294	11	相談その他	1,766
12	相談その他	2,941	12	相談その他	1,166	12	アクセサリー	1,659
13	アダルト情報サイト	2,818	13	インターネット接続回線	1,128	13	生命保険	1,535
14	生命保険	2,548	14	その他金融関連サービス	1,061	14	放送サービス	1,520
15	その他金融関連サービス	2,489	15	生命保険	1,002	15	化粧品	1,470
16	他の役務サービス	2,225	16	他の役務サービス	950	16	その他金融関連サービス	1,420
17	賃貸アパート・マンション	1,957	17	賃貸アパート・マンション	911	17	他の役務サービス	1,271
18	アクセサリー	1,892	18	屋根工事	860	18	家庭用電気治療器具	1,185
19	インターネット接続回線	1,734	19	他の教養・娯楽サービス	818	19	賃貸アパート・マンション	1,043
20	家庭用電気治療器具	1,655	20	デジタルコンテンツその他	704	20	鮮魚	998
21	屋根工事	1,652	21	移動通信サービス	592	21	冠婚葬祭互助会	863
22	化粧品	1,609	22	冠婚葬祭互助会	541	22	飲料	859
23	鮮魚	1,482	23	飲料	540	23	浄水器	851
24	冠婚葬祭互助会	1,407	24	四輪自動車	517	24	屋根工事	791
25	飲料	1,404	25	塗装工事	505	25	預貯金	628

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11(1) 2011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・構成比

相談内容別分類	商品等分類	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	上段：件数 下段：構成比 (%)										
計	878,598 (100.0)	22,887 (2.6)	37,402 (4.3)	34,507 (3.9)	8,793 (1.0)	29,883 (3.4)	25,166 (2.9)	69,826 (7.9)	21,675 (2.5)	32,410 (3.7)	2,051 (0.2)	284,600 (32.4)
安全・衛生	33,776 (100.0)	299 (0.9)	7,324 (21.7)	4,025 (11.9)	485 (1.4)	726 (2.1)	5,732 (17.0)	2,025 (6.0)	2,026 (6.0)	1,502 (4.4)	59 (0.2)	24,203 (71.7)
品質・機能・ 役務品質	124,035 (100.0)	887 (0.7)	10,402 (8.4)	13,062 (10.5)	931 (0.8)	7,623 (6.1)	9,436 (7.6)	17,261 (13.9)	7,973 (6.4)	6,779 (5.5)	246 (0.2)	74,600 (60.1)
法規・基準	34,337 (100.0)	1,115 (3.2)	1,302 (3.8)	914 (2.7)	479 (1.4)	718 (2.1)	646 (1.9)	2,021 (5.9)	974 (2.8)	1,928 (5.6)	92 (0.3)	10,189 (29.7)
価格・料金	161,411 (100.0)	1,705 (1.1)	3,687 (2.3)	5,713 (3.5)	4,085 (2.5)	4,202 (2.6)	3,622 (2.2)	8,797 (5.5)	3,913 (2.4)	5,991 (3.7)	284 (0.2)	41,999 (26.0)
計量・量目	1,339 (100.0)	4 (0.3)	399 (29.8)	83 (6.2)	207 (15.5)	89 (6.6)	78 (5.8)	71 (5.3)	28 (2.1)	64 (4.8)	11 (0.8)	1,034 (77.2)
表示・広告	50,661 (100.0)	1,446 (2.9)	5,355 (10.6)	2,267 (4.5)	307 (0.6)	2,630 (5.2)	1,859 (3.7)	4,368 (8.6)	1,263 (2.5)	1,018 (2.0)	77 (0.2)	20,590 (40.6)
販売方法	399,329 (100.0)	10,513 (2.6)	17,140 (4.3)	14,530 (3.6)	2,243 (0.6)	14,419 (3.6)	11,406 (2.9)	32,995 (8.3)	5,353 (1.3)	15,131 (3.8)	1,194 (0.3)	124,924 (31.3)
契約・解約	616,091 (100.0)	13,210 (2.1)	18,239 (3.0)	20,589 (3.3)	4,376 (0.7)	20,947 (3.4)	15,532 (2.5)	49,292 (8.0)	15,703 (2.5)	18,871 (3.1)	1,068 (0.2)	177,827 (28.9)
接客対応	125,799 (100.0)	2,828 (2.2)	5,687 (4.5)	6,664 (5.3)	1,727 (1.4)	5,873 (4.7)	4,283 (3.4)	15,038 (12.0)	5,276 (4.2)	5,141 (4.1)	288 (0.2)	52,805 (42.0)
包装・容器	877 (100.0)	20 (2.3)	355 (40.5)	136 (15.5)	4 (0.5)	28 (3.2)	100 (11.4)	76 (8.7)	13 (1.5)	11 (1.3)	2 (0.2)	745 (84.9)
施設・設備	1,951 (100.0)	133 (6.8)	52 (2.7)	67 (3.4)	79 (4.0)	15 (0.8)	13 (0.7)	73 (3.7)	16 (0.8)	260 (13.3)	6 (0.3)	714 (36.6)

(注) 表中の構成比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11(2) 2011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・構成比

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：構成比 (%)																
計	6,593 (0.8)	50,939 (5.8)	27,923 (3.2)	13,754 (1.6)	2,039 (0.2)	2,046 (0.2)	135,505 (15.4)	215,302 (24.5)	4,736 (0.5)	35,301 (4.0)	30,065 (3.4)	38,078 (4.3)	4,835 (0.6)	4,548 (0.5)	571,664 (65.1)	22,334 (2.5)	
安全・衛生	264 (0.8)	1,620 (4.8)	1,149 (3.4)	592 (1.8)	64 (0.2)	5 (0.0)	352 (1.0)	494 (1.5)	39 (0.1)	439 (1.3)	3,318 (9.8)	916 (2.7)	12 (0.0)	309 (0.9)	9,573 (28.3)	-	
品質・機能・役務品質	4,639 (3.7)	6,771 (5.5)	8,717 (7.0)	4,969 (4.0)	318 (0.3)	25 (0.0)	2,303 (1.9)	7,882 (6.4)	449 (0.4)	2,176 (1.8)	7,096 (5.7)	3,478 (2.8)	193 (0.2)	419 (0.3)	49,435 (39.9)	-	
法規・基準	400 (1.2)	3,748 (10.9)	1,007 (2.9)	349 (1.0)	135 (0.4)	37 (0.1)	8,539 (24.9)	4,012 (11.7)	239 (0.7)	1,355 (3.9)	1,716 (5.0)	1,512 (4.4)	112 (0.3)	987 (2.9)	24,148 (70.3)	-	
価格・料金	586 (0.4)	18,733 (11.6)	7,325 (4.5)	5,605 (3.5)	650 (0.4)	305 (0.2)	23,399 (14.5)	39,691 (24.6)	1,069 (0.7)	5,761 (3.6)	6,836 (4.2)	8,380 (5.2)	706 (0.4)	366 (0.2)	119,412 (74.0)	-	
計量・量目	6 (0.4)	33 (2.5)	45 (3.4)	15 (1.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	40 (3.0)	46 (3.4)	2 (0.1)	12 (0.9)	39 (2.9)	56 (4.2)	3 (0.2)	7 (0.5)	305 (22.8)	-	
表示・広告	120 (0.2)	533 (1.1)	748 (1.5)	561 (1.1)	227 (0.4)	39 (0.1)	4,296 (8.5)	13,308 (26.3)	247 (0.5)	4,848 (9.6)	1,619 (3.2)	2,709 (5.3)	698 (1.4)	118 (0.2)	30,071 (59.4)	-	
販売方法	588 (0.1)	6,231 (1.6)	9,668 (2.4)	3,942 (1.0)	346 (0.1)	1,195 (0.3)	51,603 (12.9)	150,929 (37.8)	1,293 (0.3)	19,366 (4.8)	8,443 (2.1)	16,696 (4.2)	3,556 (0.9)	549 (0.1)	274,405 (68.7)	-	
契約・解約	3,465 (0.6)	40,921 (6.6)	19,033 (3.1)	7,663 (1.2)	1,295 (0.2)	1,798 (0.3)	106,130 (17.2)	181,779 (29.5)	3,835 (0.6)	22,740 (3.7)	18,479 (3.0)	25,741 (4.2)	3,781 (0.6)	1,604 (0.3)	438,264 (71.1)	-	
接客対応	3,023 (2.4)	9,475 (7.5)	6,361 (5.1)	4,018 (3.2)	549 (0.4)	130 (0.1)	11,254 (8.9)	17,646 (14.0)	899 (0.7)	4,886 (3.9)	6,478 (5.1)	6,636 (5.3)	328 (0.3)	1,311 (1.0)	72,994 (58.0)	-	
包装・容器	8 (0.9)	10 (1.1)	6 (0.7)	6 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	27 (3.1)	43 (4.9)	0 (0.0)	11 (1.3)	8 (0.9)	9 (1.0)	0 (0.0)	4 (0.5)	132 (15.1)	-	
施設・設備	3 (0.2)	345 (17.7)	135 (6.9)	53 (2.7)	72 (3.7)	0 (0.0)	58 (3.0)	192 (9.8)	8 (0.4)	106 (5.4)	110 (5.6)	102 (5.2)	5 (0.3)	48 (2.5)	1,237 (63.4)	-	

表12(1) 2011年度の契約当事者年代別等にみた相談内容別分類ごとの相談件数・構成比

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			878,598 (100.0)	33,776 (3.8)	124,035 (14.1)	34,337 (3.9)	161,411 (18.4)	1,339 (0.2)
年代	20歳未満		29,552 (100.0)	409 (1.4)	1,451 (4.9)	635 (2.1)	5,705 (19.3)	12 (0.0)
	20歳代		86,163 (100.0)	2,229 (2.6)	9,700 (11.3)	2,919 (3.4)	18,128 (21.0)	86 (0.1)
	30歳代		139,611 (100.0)	5,080 (3.6)	20,499 (14.7)	5,314 (3.8)	27,138 (19.4)	138 (0.1)
	40歳代		143,201 (100.0)	5,832 (4.1)	22,580 (15.8)	5,739 (4.0)	25,920 (18.1)	173 (0.1)
	50歳代		113,526 (100.0)	5,061 (4.5)	18,662 (16.4)	5,031 (4.4)	20,794 (18.3)	229 (0.2)
	60歳代		124,571 (100.0)	6,084 (4.9)	20,265 (16.3)	5,025 (4.0)	22,095 (17.7)	310 (0.2)
	70歳以上		147,654 (100.0)	4,931 (3.3)	16,730 (11.3)	4,907 (3.3)	25,801 (17.5)	225 (0.2)
小計			784,278 (100.0)	29,626 (3.8)	109,887 (14.0)	29,570 (3.8)	145,581 (18.6)	1,173 (0.1)
性別等	男性		419,681 (100.0)	11,565 (2.8)	52,449 (12.5)	18,377 (4.4)	80,024 (19.1)	612 (0.1)
	女性		424,831 (100.0)	20,797 (4.9)	66,927 (15.8)	14,332 (3.4)	76,225 (17.9)	674 (0.2)
	団体		15,817 (100.0)	410 (2.6)	2,193 (13.9)	586 (3.7)	2,524 (16.0)	23 (0.1)
	小計		860,329 (100.0)	32,772 (3.8)	121,569 (14.1)	33,295 (3.9)	158,773 (18.5)	1,309 (0.2)
職業等	給与生活者		331,565 (100.0)	10,494 (3.2)	45,541 (13.7)	13,176 (4.0)	65,931 (19.9)	385 (0.1)
	自営・自由業		49,197 (100.0)	1,908 (3.9)	7,650 (15.5)	2,440 (5.0)	9,274 (18.9)	100 (0.2)
	家事従事者		154,812 (100.0)	9,709 (6.3)	29,805 (19.3)	4,738 (3.1)	25,458 (16.4)	322 (0.2)
	学生		39,715 (100.0)	602 (1.5)	2,532 (6.4)	950 (2.4)	7,810 (19.7)	20 (0.1)
	無職		205,780 (100.0)	6,565 (3.2)	23,533 (11.4)	8,118 (3.9)	36,867 (17.9)	337 (0.2)
	企業等		15,628 (100.0)	405 (2.6)	2,173 (13.9)	575 (3.7)	2,493 (16.0)	22 (0.1)
小計			796,697 (100.0)	29,683 (3.7)	111,234 (14.0)	29,997 (3.8)	147,833 (18.6)	1,186 (0.1)

(注) 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。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12(2) 2011年度の契約当事者年代別等にみた相談内容別分類ごとの相談件数・構成比

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：構成比 (%)					
計			50,661 (5.8)	399,329 (45.5)	616,091 (70.1)	125,799 (14.3)	877 (0.1)	1,951 (0.2)
年代	20歳未満		1,693 (5.7)	20,165 (68.2)	25,820 (87.4)	1,770 (6.0)	11 (0.0)	30 (0.1)
	20歳代		4,441 (5.2)	41,848 (48.6)	69,706 (80.9)	10,957 (12.7)	57 (0.1)	128 (0.1)
	30歳代		8,447 (6.1)	61,292 (43.9)	105,285 (75.4)	21,930 (15.7)	123 (0.1)	267 (0.2)
	40歳代		8,962 (6.3)	62,348 (43.5)	102,607 (71.7)	23,236 (16.2)	156 (0.1)	342 (0.2)
	50歳代		6,667 (5.9)	47,333 (41.7)	77,673 (68.4)	18,279 (16.1)	126 (0.1)	250 (0.2)
	60歳代		7,921 (6.4)	54,195 (43.5)	79,651 (63.9)	17,955 (14.4)	148 (0.1)	304 (0.2)
	70歳以上		7,722 (5.2)	80,126 (54.3)	95,762 (64.9)	16,748 (11.3)	139 (0.1)	325 (0.2)
小計			45,853 (5.8)	367,307 (46.8)	556,504 (71.0)	110,875 (14.1)	760 (0.1)	1,646 (0.2)
性別等	男性		24,707 (5.9)	192,223 (45.8)	303,305 (72.3)	57,660 (13.7)	342 (0.1)	893 (0.2)
	女性		24,353 (5.7)	194,371 (45.8)	291,563 (68.6)	63,839 (15.0)	497 (0.1)	955 (0.2)
	団体		640 (4.0)	6,144 (38.8)	10,700 (67.6)	1,900 (12.0)	12 (0.1)	32 (0.2)
	小計		49,700 (5.8)	392,738 (45.6)	605,568 (70.4)	123,399 (14.3)	851 (0.1)	1,880 (0.2)
職業等	給与生活者		18,623 (5.6)	149,835 (45.2)	250,023 (75.4)	49,123 (14.8)	266 (0.1)	655 (0.2)
	自営・自由業		2,901 (5.9)	20,472 (41.6)	34,130 (69.4)	8,459 (17.2)	67 (0.1)	123 (0.3)
	家事従事者		10,123 (6.5)	71,549 (46.2)	97,956 (63.3)	24,640 (15.9)	225 (0.1)	352 (0.2)
	学生		2,245 (5.7)	25,562 (64.4)	34,082 (85.8)	3,072 (7.7)	19 (0.0)	47 (0.1)
	無職		11,221 (5.5)	97,846 (47.5)	138,867 (67.5)	25,156 (12.2)	178 (0.1)	461 (0.2)
	企業等		631 (4.0)	6,080 (38.9)	10,578 (67.7)	1,879 (12.0)	11 (0.1)	31 (0.2)
	小計		45,744 (5.7)	371,344 (46.6)	565,636 (71.0)	112,329 (14.1)	766 (0.1)	1,669 (0.2)

(注) 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。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13(1) 2011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		件数 割合 (%)	価格・料金		件数 割合 (%)	表示・広告		件数 割合 (%)
全 体		132,821 (100.0)	全 体		161,411 (100.0)	全 体		50,661 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	5,907 (4.4)	1	アダルト情報サイト	17,496 (10.8)	1	アダルト情報サイト	6,306 (12.4)
2	化粧品	5,367 (4.0)	2	賃貸アパート・マンション	14,287 (8.9)	2	デジタルコンテンツ その他	2,982 (5.9)
3	四輪自動車	5,108 (3.8)	3	サラ金・フリーローン	13,457 (8.3)	3	出会い系サイト	2,151 (4.2)
4	修理サービス	4,862 (3.7)	4	修理サービス	5,298 (3.3)	4	宝くじ	2,030 (4.0)
5	クリーニング	4,739 (3.6)	5	出会い系サイト	4,861 (3.0)	5	商品一般	1,446 (2.9)
6	携帯電話	3,825 (2.9)	6	デジタルコンテンツ その他	4,561 (2.8)	6	ファンド型投資商品	1,129 (2.2)
7	新築工事	2,516 (1.9)	7	移動通信サービス	4,459 (2.8)	7	健康食品	1,051 (2.1)
8	医療サービス	2,161 (1.6)	8	四輪自動車	2,947 (1.8)	8	他の教養・娯楽 サービス	976 (1.9)
9	健康食品	2,138 (1.6)	9	放送サービス	2,425 (1.5)	9	サラ金・フリーローン	955 (1.9)
10	テレビ	2,056 (1.5)	10	インターネット 接続回線	2,365 (1.5)	10	化粧品	783 (1.5)
11	パソコン	2,044 (1.5)	11	プロパンガス	2,307 (1.4)	11	四輪自動車	727 (1.4)
12	戸建住宅	1,965 (1.5)	12	ファンド型投資商品	1,882 (1.2)	12	飲料	662 (1.3)
13	婦人洋服	1,913 (1.4)	13	医療サービス	1,854 (1.1)	13	公社債	651 (1.3)
14	移動通信サービス	1,897 (1.4)	14	アクセサリ	1,789 (1.1)	14	婦人洋服	540 (1.1)
15	飲料	1,872 (1.4)	15	健康食品	1,772 (1.1)	15	修理サービス	530 (1.0)
16	家具類	1,647 (1.2)	16	商品一般	1,705 (1.1)	16	アクセサリ	528 (1.0)
17	歯科治療	1,500 (1.1)	17	エステティック サービス	1,556 (1.0)	17	移動通信サービス	493 (1.0)
18	増改築工事	1,235 (0.9)	18	他の役務サービス	1,503 (0.9)	18	エステティック サービス	487 (1.0)
19	靴・運動靴	1,200 (0.9)	19	ふとん類	1,427 (0.9)	19	他の役務サービス	456 (0.9)
20	エステティック サービス	1,123 (0.8)	20	借家	1,382 (0.9)	20	菓子類	426 (0.8)
21	野菜	1,090 (0.8)	21	生命保険	1,347 (0.8)	21	野菜	424 (0.8)
22	かばん	1,074 (0.8)	22	新築工事	1,231 (0.8)	22	調理食品	406 (0.8)
23	調理食品	1,069 (0.8)	23	携帯電話	1,230 (0.8)	23	外食	396 (0.8)
24	他の工事・建築 サービス	1,049 (0.8)	24	屋根工事	1,113 (0.7)	24	株	364 (0.7)
25	塗装工事	1,026 (0.8)	25	歯科治療	974 (0.6)	25	内職・副業その他	340 (0.7)

(注1) 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13(2) 2011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		732,079 (100.0)	全 体		125,799 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	アダルト情報サイト	95,039 (13.0)	1	賃貸アパート・マンション	7,101 (5.6)
2	サラ金・フリーローン	51,993 (7.1)	2	修理サービス	3,721 (3.0)
3	デジタルコンテンツ その他	33,523 (4.6)	3	移动通信サービス	3,690 (2.9)
4	賃貸アパート・ マンション	29,534 (4.0)	4	四輪自動車	3,378 (2.7)
5	出会い系サイト	25,839 (3.5)	5	クリーニング	3,023 (2.4)
6	商品一般	19,946 (2.7)	6	インターネット 接続回線	2,974 (2.4)
7	ファンド型投資商品	17,963 (2.5)	7	商品一般	2,828 (2.2)
8	インターネット 接続回線	13,261 (1.8)	8	携帯電話	2,728 (2.2)
9	移动通信サービス	12,416 (1.7)	9	放送サービス	2,727 (2.2)
10	新聞	12,263 (1.7)	10	生命保険	2,249 (1.8)
11	四輪自動車	11,766 (1.6)	11	デジタルコンテンツ その他	2,080 (1.7)
12	健康食品	11,332 (1.5)	12	化粧品	2,033 (1.6)
13	放送サービス	11,206 (1.5)	13	医療サービス	1,882 (1.5)
14	公社債	9,129 (1.2)	14	新築工事	1,835 (1.5)
15	株	8,942 (1.2)	15	サラ金・ フリーローン	1,733 (1.4)
16	アクセサリー	8,600 (1.2)	16	新聞	1,693 (1.3)
17	宝くじ	8,500 (1.2)	17	損害保険	1,671 (1.3)
18	修理サービス	8,485 (1.2)	18	婦人洋服	1,436 (1.1)
19	生命保険	8,262 (1.1)	19	外食	1,408 (1.1)
20	他の役務サービス	7,661 (1.0)	20	パソコン	1,395 (1.1)
21	化粧品	7,469 (1.0)	21	テレビ	1,345 (1.1)
22	その他金融関連 サービス	7,300 (1.0)	22	他の行政サービス	1,311 (1.0)
23	エステティック サービス	6,950 (0.9)	23	引越	1,185 (0.9)
24	携帯電話	5,818 (0.8)	24	戸建住宅	1,105 (0.9)
25	分譲マンション	5,655 (0.8)	25	エステティック サービス	1,081 (0.9)

(注1) 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) 「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。



表14(1) 2011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		件数 割合(%)	訪問販売		件数 割合(%)	通信販売		件数 割合(%)	マルチ取引		件数 割合(%)
全体		286,578 (100.0)	全体		96,417 (100.0)	全体		267,582 (100.0)	全体		10,155 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	サラ金・フリーローン	36,224 (12.6)	1	新聞	10,599 (11.0)	1	アダルト情報サイト	94,437 (35.3)	1	健康食品	2,552 (25.1)
2	賃貸アパート・マンション	30,865 (10.8)	2	放送サービス	6,026 (6.2)	2	デジタルコンテンツその他	32,928 (12.3)	2	化粧品	1,595 (15.7)
3	四輪自動車	11,505 (4.0)	3	アクセサリ	3,984 (4.1)	3	出会い系サイト	25,728 (9.6)	3	商品一般	803 (7.9)
4	移动通信サービス	10,294 (3.6)	4	ふとん類	3,486 (3.6)	4	宝くじ	8,234 (3.1)	4	飲料	545 (5.4)
5	修理サービス	6,721 (2.3)	5	修理サービス	3,285 (3.4)	5	化粧品	6,039 (2.3)	5	ファンド型投資商品	512 (5.0)
6	エステティックサービス	6,639 (2.3)	6	生命保険	2,815 (2.9)	6	商品一般	4,592 (1.7)	6	浄水器	260 (2.6)
7	携帯電話	6,630 (2.3)	7	ソーラーシステム	2,785 (2.9)	7	サラ金・フリーローン	3,577 (1.3)	7	内職・副業その他	246 (2.4)
8	クリーニング	5,983 (2.1)	8	インターネット接続回線	2,708 (2.8)	8	健康食品	3,566 (1.3)	8	婦人下着	186 (1.8)
9	医療サービス	5,482 (1.9)	9	リースサービス	2,389 (2.5)	9	ファンド型投資商品	3,363 (1.3)	9	他の理美容器具・用品	183 (1.8)
10	新築工事	4,306 (1.5)	10	屋根工事	2,281 (2.4)	10	他の教養・娯楽サービス	3,235 (1.2)	10	パソコンソフト	177 (1.7)
11	商品一般	4,207 (1.5)	11	塗装工事	2,021 (2.1)	11	婦人洋服	2,513 (0.9)	11	電話関連機器・用品	149 (1.5)
12	戸建住宅	3,445 (1.2)	12	浄水器	1,905 (2.0)	12	インターネット接続回線	1,880 (0.7)	12	ふとん類	142 (1.4)
13	住宅ローン	3,010 (1.1)	13	冠婚葬祭互助会	1,564 (1.6)	13	他の役務サービス	1,777 (0.7)	13	美顔器	134 (1.3)
14	借家	2,951 (1.0)	14	電気温水器	1,422 (1.5)	14	パソコン	1,707 (0.6)	14	家庭用電気治療器具	119 (1.2)
15	外食	2,925 (1.0)	15	プロパンガス	1,380 (1.4)	15	靴・運動靴	1,672 (0.6)	15	株	114 (1.1)

(注1) 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(2) 2011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

電話勧誘販売		件数 割合(%)	ネガティブ・ オプション		件数 割合(%)	その他無店舗販売		件数 割合(%)
全体		69,383 (100.0)	全体		2,109 (100.0)	全体		8,845 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	ファンド型 投資商品	8,116 (11.7)	1	本	272 (12.9)	1	サラ金・ フリーローン	691 (7.8)
2	公社債	5,905 (8.5)	2	書籍・印刷物 その他	229 (10.9)	2	家庭用電気 治療器具	401 (4.5)
3	インターネット 接続回線	5,686 (8.2)	3	商品一般	183 (8.7)	3	飲料	374 (4.2)
4	株	5,466 (7.9)	4	健康食品	181 (8.6)	4	ファンド型 投資商品	249 (2.8)
5	商品一般	3,181 (4.6)	5	雑誌	163 (7.7)	5	アクセサリ	247 (2.8)
6	健康食品	3,001 (4.3)	6	新聞	127 (6.0)	6	修理サービス	219 (2.5)
7	他の役務 サービス	2,357 (3.4)	7	数珠	98 (4.6)	7	廃品回収 サービス	202 (2.3)
8	分譲マンション	2,355 (3.4)	8	鮮魚	75 (3.6)	8	健康食品	185 (2.1)
9	サラ金・ フリーローン	2,065 (3.0)	9	飲料	65 (3.1)	9	移動通信 サービス	175 (2.0)
10	鮮魚	1,874 (2.7)	10	化粧品	63 (3.0)	10	賃貸アパート・ マンション	170 (1.9)
11	その他金融関連 サービス	1,643 (2.4)	11	デジタル ディスクソフト	50 (2.4)	11	四輪自動車	166 (1.9)
12	広告代理 サービス	1,028 (1.5)	12	アクセサリ	30 (1.4)	12	相談その他	153 (1.7)
13	教養娯楽・ 資格教材	924 (1.3)	13	紳士録・名簿	26 (1.2)	13	他の役務 サービス	152 (1.7)
14	放送サービス	876 (1.3)	14	他の教養 娯楽品類	25 (1.2)	14	放送サービス	147 (1.7)
15	他の教養・ 娯楽サービス	850 (1.2)	15	仏具・神具類	20 (0.9)	15	和服	131 (1.5)

(注1) 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。

表15(1) 2011年度の上位商品・役務等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				'07	'08	'09	'10	'11	
1	アダルト情報サイト	95,364	男性 女性	68,369 25,737	39.4 32.2	10歳代～40歳代 給与生活者	91,211 4,805	通信販売 (99.0) 店舗購入 (0.2)	95,364 55,265	(注3)				
2	サラ金・フリーローン	56,038	男性 女性	34,236 20,489	48.2 49.8	30歳代～60歳代 給与生活者	2,286,531 521,376	店舗購入 (64.6) 通信販売 (6.4)	126,321 56,038					
3	賃貸アパート・マンション	36,346	男性 女性	18,069 17,068	41.0 41.0	20歳代～40歳代 給与生活者	261,096 134,461	店舗購入 (84.9) 通信販売 (0.5)	39,378 32,586					
4	デジタルコンテンツその他	35,039	男性 女性	16,307 18,012	39.6 39.3	30歳代～40歳代 給与生活者	222,372 109,737	通信販売 (94.0) 店舗購入 (0.8)	51,481 32,535	(注3)				
5	出会い系サイト	26,181	男性 女性	12,121 13,834	38.8 36.3	20歳代～40歳代 給与生活者	582,448 409,069	通信販売 (98.3) 店舗購入 (0.2)	33,486 26,181	(注3)				
6	商品一般	22,887	男性 女性	9,359 12,088	52.2 56.6	30歳以上の各年代 給与生活者、無職	713,122 348,913	通信販売 (20.1) 店舗購入 (18.4)	85,999 22,887					
7	ファンド型投資商品	18,203	男性 女性	5,686 12,188	64.7 64.0	60歳以上 無職、家事従事者	7,936,542 6,567,005	電話勧誘販売 (44.6) 通信販売 (18.5)	18,203 2,993	(注3)				
8	四輪自動車	14,652	男性 女性	10,236 3,991	42.3 42.7	20歳代～40歳代 給与生活者	1,354,583 658,409	店舗購入 (78.5) 通信販売 (9.3)	15,765 13,127					
9	移动通信サービス	14,369	男性 女性	7,779 6,141	44.2 42.1	20歳代～40歳代 給与生活者	97,291 14,370	店舗購入 (71.6) 通信販売 (10.1)	14,369 12,178	(注3)				
10	インターネット接続回線	13,925	男性 女性	7,659 5,855	50.4 48.2	30歳代～60歳代 給与生活者	22,985 8,778	電話勧誘販売 (40.8) 訪問販売 (19.4)	13,925 8,992	(注3)				
11	放送サービス	12,847	男性 女性	6,405 5,964	52.7 53.6	20歳以上の各年代 無職、給与生活者	37,095 15,053	訪問販売 (46.9) 店舗購入 (11.8)	12,847 9,454	(注3)				
12	修理サービス	12,813	男性 女性	5,792 6,521	54.4 58.7	30歳以上の各年代 給与生活者、無職、家事従事者	268,664 125,893	店舗購入 (52.5) 訪問販売 (25.6)	12,813 9,228					
13	新聞	12,508	男性 女性	4,939 6,950	57.5 60.7	60歳以上 無職	39,077 6,588	訪問販売 (84.7) 電話勧誘販売 (3.5)	12,637 11,379					
14	健康食品	12,384	男性 女性	3,353 8,716	59.6 63.1	60歳以上 無職	206,723 166,959	通信販売 (28.8) 電話勧誘販売 (24.2)	16,176 12,384					
15	化粧品	10,732	男性 女性	1,124 9,392	44.0 51.0	20歳以上の各年代、女性中心 家事従事者、給与生活者	106,959 63,005	通信販売 (56.3) マルチ取引 (14.9)	10,732 7,472					
16	アクセサリ	9,276	男性 女性	2,100 6,990	41.0 54.5	20歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者、無職	485,613 285,743	訪問販売 (42.9) 店舗購入 (26.7)	10,520 6,609					
17	公社債	9,223	男性 女性	3,467 5,609	70.4 68.3	60歳以上 無職	8,206,528 4,918,623	電話勧誘販売 (64.0) 通信販売 (15.2)	9,223 332					
18	株	9,109	男性 女性	4,305 4,637	69.5 68.3	60歳以上 無職	5,429,841 4,576,406	電話勧誘販売 (60.0) 通信販売 (12.3)	10,248 4,063					
19	生命保険	9,064	男性 女性	4,119 4,723	58.5 60.5	60歳以上 無職、給与生活者	4,472,331 3,883,893	訪問販売 (31.1) 店舗購入 (25.9)	15,476 9,064					
20	宝くじ	8,871	男性 女性	4,170 4,519	68.2 62.6	60歳以上 無職	3,642,208 73,105	通信販売 (92.8) 店舗購入 (0.6)	8,871 4,878					
21	他の役務サービス	8,580	男性 女性	3,484 4,397	56.3 57.3	60歳以上 無職、給与生活者	546,851 312,669	電話勧誘販売 (27.5) 通信販売 (20.7)	8,580 5,746	(注3)				
22	その他金融関連サービス	7,846	男性 女性	3,691 3,970	55.9 59.8	60歳以上 無職、給与生活者	3,178,186 1,797,404	店舗購入 (30.8) 電話勧誘販売 (20.9)	8,175 5,549					
23	携帯電話	7,822	男性 女性	4,407 3,191	42.5 41.1	30歳代～40歳代 給与生活者	63,271 28,868	店舗購入 (84.8) 通信販売 (7.3)	7,822 6,816	(注3)				
24	エステティックサービス	7,461	男性 女性	322 7,060	31.7 31.1	20歳代、女性中心 給与生活者	321,895 143,435	店舗購入 (89.0) 訪問販売 (5.7)	15,029 7,461					
25	クリーニング	6,593	男性 女性	1,395 5,076	47.2 49.5	30歳代～50歳代 給与生活者、家事従事者	12,220 5,866	店舗購入 (90.7) 訪問販売 (4.7)	8,891 6,593					

(注1) 「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。

(注3) 2009年度から商品・役務分類、集計範囲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15(2) 2011年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	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	アダルト情報サイト	95,364	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高価格・料金、⑤無料商法、⑥不当請求、⑦未成年者契約、⑧強引、⑨電子広告、⑩プライバシー	有料と思わずに画面を進んだところ、料金請求画面が表示された、パソコンの画面に料金請求画面が張り付いたという相談が多い。スマートフォンを利用したものも増加した。
2	サラ金・フリーローン	56,038	①多重債務、②金利・利息、③クレジットカード、④返金、⑤自己破産、⑥契約書・書面、⑦高価格・料金、⑧信用性、⑨法律違反、⑩債権回収業者	多重債務、債務整理に関する相談が多い。
3	賃貸アパート・マンション	36,346	①解約、②保証金等、③修理代、④契約書・書面、⑤返金、⑥高価格・料金、⑦クレーム処理、⑧説明不足、⑨不当請求、⑩他の接客対応	敷金の返還や原状回復等、退去時のトラブルが目立つ。
4	デジタルコンテンツその他	35,039	①インターネット通販、②架空請求、③迷惑メール、④不当請求、⑤ワンクリック請求、⑥高価格・料金、⑦プライバシー、⑧強引、⑨解約、⑩電子広告	利用した覚えのないサイト利用料の請求に関する相談が多い。2011年度は、オンラインゲームに関する相談も増加した。
5	出会い系サイト	26,181	①インターネット通販、②不当請求、③高価格・料金、④迷惑メール、⑤返金、⑥クレジットカード、⑦決済代行業者、⑧解約、⑨プライバシー、⑩無料商法	芸能人に成りすましたり、副業をうたって出会い系サイトに誘導し、高額なポイント代金を支払わせるケースや、サイトから様々な名目で代金を請求されるケースが目立った。
6	商品一般	22,887	①電話勧誘、②信用性、③クレジットカード、④強引、⑤プライバシー、⑥返金、⑦インターネット通販、⑧解約、⑨不当請求、⑩架空請求	身に覚えのない料金の請求や、販売するものを明らかにしない電話勧誘などの相談が多い。
7	ファンド型投資商品	18,203	①利殖商法、②電話勧誘、③返金、④信用性、⑤倒産、⑥解約、⑦二次被害、⑧DM広告、⑨虚偽説明、⑩強引	和牛預託業者の倒産に関する相談が増加した。また、様々な名目で出資を募っている。
8	四輪自動車	14,652	①解約、②解約料、③クレーム処理、④契約書・書面、⑤説明不足、⑥新車、⑦約束不履行、⑧返金、⑨早期故障、⑩修理代	新車だけでなく中古車の相談も多い。解約にともなうトラブルが目立つ。
9	移动通信サービス	14,369	①解約、②説明不足、③高価格・料金、④解約料、⑤クレーム処理、⑥契約書・書面、⑦他の接客対応、⑧不当請求、⑨他の価格・料金、⑩虚偽説明	スマートフォンやモバイルデータ通信に関する相談が増加した。解約にまつわるトラブルや、サービスについての説明不足による相談が目立った。
10	インターネット接続回線	13,925	①解約、②電話勧誘、③説明不足、④解約料、⑤家庭訪問、⑥強引、⑦虚偽説明、⑧クレーム処理、⑨契約書・書面、⑩信用性	光回線の契約やプロバイダに関するものが多い。電話勧誘販売によるものが多く、説明不足に関する相談が目立った。
11	放送サービス	12,847	①家庭訪問、②解約、③説明不足、④地デジ関連、⑤強引、⑥契約書・書面、⑦クレーム処理、⑧他の接客対応、⑨他の価格・料金、⑩高価格・料金	放送料金に関する相談や、ケーブルテレビなどの相談が目立った。
12	修理サービス	12,813	①修理代、②高価格・料金、③家庭訪問、④説明不足、⑤見積り、⑥クレーム処理、⑦信用性、⑧補償、⑨機能故障、⑩約束不履行	2011年度は、東日本大震災により家の修理に関する相談が増加した。そのほか、20歳代～40歳代では特に自動車や携帯電話の修理に関する相談が目立つ。
13	新聞	12,508	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長期契約、⑧判断不十分者契約、⑨解約料、⑩解約拒否	強引な販売や長期間にわたる契約で、解約できないなどの相談が目立った。
14	健康食品	12,384	①解約、②電話勧誘、③高価格・料金、④効能・効果、⑤返金、⑥クーリングオフ、⑦信用性、⑧強引、⑨薬効うたう、⑩サイドビジネス商法	解約に関する相談が多い。若年層には、マルチ取引の相談も多い。
15	化粧品	10,732	①拡大損害、②アレルギー、③皮膚障害、④解約、⑤返金、⑥リコール、⑦連絡不能、⑧補償、⑨植物蛋白、⑩他の傷病・症状	2011年度は、小麦加水分解物含有石けんの製品回収による反響で急増した。
16	アクセサリ	9,276	①解約、②家庭訪問、③強引、④高価格・料金、⑤信用性、⑥返金、⑦金、⑧電話勧誘、⑨アポイントメントセールス、⑩プライバシー	訪問販売による貴金属の買取に関する相談が多い。
17	公社債	9,223	①電話勧誘、②利殖商法、③信用性、④虚偽説明、⑤DM広告、⑥二次被害、⑦強引、⑧解約、⑨返金、⑩カタログ・パンフレット	複数の事業者が登場する劇場型の勧誘が多い。
18	株	9,109	①電話勧誘、②利殖商法、③二次被害、④信用性、⑤虚偽説明、⑥返金、⑦解約、⑧強引、⑨DM広告、⑩連絡不能	上場すれば儲かると勧誘されたり、複数の事業者が登場する劇場型の勧誘による未公開株の相談が多い。
19	生命保険	9,064	①説明不足、②解約、③契約書・書面、④家庭訪問、⑤返金、⑥クレーム処理、⑦契約変更、⑧他の接客対応、⑨信用性、⑩強引	契約内容などの説明不足や解約に関するトラブルが目立つ。
20	宝くじ	8,871	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手数料、⑨クレジットカード、⑩法律違反	海外宝くじに関する相談が大半である。特に送付元や返信先が中国であるケースが増加した。
21	他の役務サービス	8,580	①信用性、②電話勧誘、③二次被害、④返金、⑤解約、⑥高価格・料金、⑦虚偽説明、⑧インターネット通販、⑨家庭訪問、⑩プライバシー	以前あったトラブルの被害を回復するとうたい、新たに金銭を支払わせる二次被害などが目立つ。
22	その他金融関連サービス	7,846	①クレジットカード、②電話勧誘、③解約、④利殖商法、⑤信用性、⑥アジア州その他、⑦DM広告、⑧説明不足、⑨プライバシー、⑩連絡不能	クレジットカードの入退会に関する相談や、高く買い取るなどと勧誘されて、アフガニスタン通貨などの換金性の乏しい外貨を購入させるなどのトラブルが目立った。
23	携帯電話	7,822	①解約、②早期故障、③交換、④クレーム処理、⑤説明不足、⑥故障頻発、⑦機能故障、⑧他の接客対応、⑨解約料、⑩高価格・料金	スマートフォンの普及にともない増加した。早期故障、故障が頻発するなどの相談が目立つ。
24	エステティックサービス	7,461	①解約、②返金、③クーリングオフ、④高価格・料金、⑤瘦身、⑥強引、⑦約束不履行、⑧倒産、⑨契約書・書面、⑩無料商法	脱毛エステに関する相談が目立つ。解約にまつわるトラブルが多い。
25	クリーニング	6,593	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他の接客対応、⑧伸縮、⑨説明不足、⑩裂け・亀裂	衣類の紛失や、しみ、変色、伸縮など、クリーニングの品質や保証に関する相談が目立つ。

表16(1) 2011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 '07 '08 '09 '10 '11		
			性別	件数				平均年齢	
1	インターネット通販	138,524	男性 女性	83,303 53,367	39.8 35.6	20歳代～40歳代 給与生活者	185,209 88,418	138,524 89,382	[注4]
2	ワンクリック請求	82,124	男性 女性	57,855 23,378	39.6 32.2	10歳代～40歳代 給与生活者	87,129 3,162	82,124 38,509	[注4]
3	電話勧誘販売	60,624	男性 女性	25,691 32,368	59.8 64.1	60歳以上 無職	3,148,311 1,853,769	60,624 39,606	
4	家庭訪問	54,568	男性 女性	20,174 33,014	59.4 63.7	60歳以上 無職	1,477,026 734,887	57,116 49,467	
5	無料商法	31,724	男性 女性	17,792 13,487	44.3 43.2	20歳代～40歳代 給与生活者	201,479 64,645	34,931 29,397	
6	利殖商法	28,761	男性 女性	11,377 16,924	63.5 65.9	60歳以上 無職	7,760,644 5,583,155	28,761 8,771	
7	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	18,419	男性 女性	9,033 9,122	61.3 65.5	60歳以上 無職	3,401,098 2,150,926	18,523 11,304	
8	当選商法	11,645	男性 女性	5,156 6,276	64.1 58.4	60歳以上 無職	1,727,257 164,511	11,645 6,727	
9	販売目的隠匿	10,207	男性 女性	3,360 6,489	51.4 55.4	20歳以上の各年代 給与生活者、無職、家事従事者	782,287 304,207	18,082 9,638	
10	マルチ取引	10,155	男性 女性	3,366 6,521	39.7 49.7	20歳代 給与生活者	871,225 805,279	24,332 10,155	
11	次々販売	9,872	男性 女性	2,974 6,668	61.6 64.7	70歳以上 無職	3,935,612 3,460,138	14,165 9,872	
12	サイドビジネス商法	9,689	男性 女性	3,670 5,814	39.1 43.4	20歳代 給与生活者	1,037,286 680,198	21,767 9,689	
13	かたり商法(身分詐称)	5,533	男性 女性	2,049 2,990	60.1 61.1	60歳以上 無職、家事従事者	1,975,219 1,416,721	13,488 4,666	
14	点検商法	5,296	男性 女性	1,974 3,128	66.3 68.2	60歳以上 無職	563,302 190,804	6,457 5,296	
15	景品付販売	4,498	男性 女性	1,731 2,697	55.4 57.8	60歳以上 無職、家事従事者	220,111 126,805	4,498 3,106	
16	代引配達	4,342	男性 女性	1,484 2,788	52.6 57.7	60歳以上 無職、家事従事者、給与生活者	44,910 25,020	4,402 2,057	
17	インターネット オークション	4,185	男性 女性	2,553 1,547	39.0 36.8	30歳代～40歳代 家事従事者	148,926 106,206	4,363 3,894	[注4]
18	紹介販売	3,621	男性 女性	1,065 2,488	40.7 49.1	20歳代 給与生活者	1,242,998 1,002,875	5,559 3,548	
19	薬効をうたった勧誘	3,108	男性 女性	684 2,362	62.2 62.7	60歳以上、女性中心 無職、家事従事者	383,131 254,471	4,851 2,936	
20	開運商法	3,067	男性 女性	629 2,395	53.4 52.5	30歳以上の各年代、女性中心 給与生活者、無職、家事従事者	866,096 667,794	3,067 2,246	
21	アポイントメントセールス	2,708	男性 女性	1,464 1,214	32.6 38.3	20歳代 給与生活者	1,088,600 464,828	8,664 2,708	
22	カタログ通販	2,693	男性 女性	898 1,706	62.8 60.0	60歳以上 無職、家事従事者	880,594 551,041	2,693 9,45	
23	過量販売	2,665	男性 女性	533 2,091	57.7 62.1	70歳以上、女性中心 無職	2,491,912 1,885,443	4,945 2,665	
24	テレビショッピング	2,543	男性 女性	726 1,793	64.1 60.7	50歳代以上 家事従事者、無職	30,874 18,662	2,543 985	
25	S F 商法	2,235	男性 女性	445 1,633	70.0 73.1	70歳以上、女性中心 無職	523,434 408,741	5,315 2,203	

(注1) 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。

(注2) 「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪問」「インターネットオークション」「代引配達」「カタログ通販」「テレビショッピング」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3年度分のみグラフとした。

表16(2) 2011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	主な商品・役務等 (相談内容は複数回答項目である)	相談の特徴等
1	インターネット 通販	138,524	①アダルト情報サイト (54.9%)、②デジタルコンテンツその他 (14.9%)、③出会い系サイト (14.2%)、④婦人洋服 (0.6%)、⑤商品一般 (0.6%)	無料だと思いついた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。
2	ワンクリック請求	82,124	①アダルト情報サイト (91.5%)、②デジタルコンテンツその他 (5.0%)、③出会い系サイト (2.9%)、④パソコン (0.1%)、⑤携帯電話 (0.1%)	有料情報サイトの利用中やインター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。
3	電話勧誘販売	60,624	①ファンド型投資商品 (12.5%)、②公社債 (9.1%)、③株 (8.3%)、④インターネット接続回線 (7.4%)、⑤商品一般 (4.7%)	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も見られる。
4	家庭訪問	54,568	①新聞 (12.4%)、②放送サービス (5.9%)、③ふとん類 (4.8%)、④アクセサリ (4.0%)、⑤インターネット接続回線 (3.6%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が家庭を訪問し、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、問題も多い。
5	無料商法	31,724	①アダルト情報サイト (44.1%)、②出会い系サイト (10.0%)、③デジタルコンテンツその他 (6.5%)、④インターネット接続回線 (3.0%)、⑤移動通信サービス (2.4%)	「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相談などが多い。最初の数ヶ月が無料であったり、無料のパソコン等を特典としたインターネットの回線契約の相談も多い。
6	利殖商法	28,761	①ファンド型投資商品 (37.9%)、②公社債 (18.4%)、③株 (14.8%)、④その他金融関連サービス (4.3%)、⑤分譲マンション (4.2%)	怪しい投資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。
7	被害にあった人を 勧誘 (二次被害)	18,419	①株 (16.1%)、②ファンド型投資商品 (13.7%)、③他の役務サービス (12.4%)、④公社債 (8.1%)、⑤教養娯楽・資格教材 (4.1%)	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。
8	当選商法	11,645	①宝くじ (57.8%)、②他の教養・娯楽サービス (13.3%)、③デジタルコンテンツその他 (7.4%)、④出会い系サイト (5.6%)、⑤飲料 (1.7%)	海外宝くじのダイレクトメールに関する相談が多い。海外から不審な手紙が届いたという相談もみられる。
9	販売目的隠匿	10,207	①商品一般 (7.5%)、②ふとん類 (6.4%)、③ファンド型投資商品 (4.0%)、④アクセサリ (3.8%)、⑤出会い系サイト (3.4%)	ふとん類ではふとんを点検するといった訪問してくるケースが目立つ。ファンド型投資商品では具体的な話をせずに封筒やパンフレットが届いたら連絡がましいなどと告げて連絡をさせ、新たな契約をさせる手口が多い。
10	マルチ取引	10,155	①健康食品 (25.1%)、②化粧品 (15.7%)、③商品一般 (7.9%)、④飲料 (5.4%)、⑤ファンド型投資商品 (5.0%)	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。
11	次々販売	9,872	①ふとん類 (6.9%)、②エステティックサービス (5.9%)、③ファンド型投資商品 (5.2%)、④株 (4.7%)、⑤公社債 (4.3%)	ふとんをはじめ敷布やシーツなどを訪問販売で契約するというケースが目立つ。ファンド型投資商品や株などの投資商品は、被害を取り戻すためといわれ契約してしまうケースが多い。
12	サイドビジネス 商法	9,689	①健康食品 (15.0%)、②内職・副業その他 (11.8%)、③化粧品 (10.6%)、④出会い系サイト (5.2%)、⑤商品一般 (5.1%)	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。
13	かたり商法 (身分詐称)	5,533	①商品一般 (7.3%)、②公社債 (7.2%)、③株 (6.1%)、④ファンド型投資商品 (5.6%)、⑤インターネット接続回線 (5.4%)	公的機関等をかたって架空請求をしてくる相談や、証券会社などを名乗って公社債や株などを高く買い取るという電話がかかってくる劇場型の相談が多い。
14	点検商法	5,296	①屋根工事 (11.0%)、②修理サービス (9.8%)、③ふとん類 (7.9%)、④浄水器 (7.8%)、⑤建物清掃サービス (5.7%)	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。中には公的機関をかたるケースもある。浄水器的相談件数は年々減少傾向。
15	景品付販売	4,498	①新聞 (79.5%)、②インターネット接続回線 (3.8%)、③移動通信サービス (2.4%)、④健康食品 (0.9%)、⑤携帯電話 (0.8%)	新聞の契約に関するトラブルが圧倒的に多い。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。
16	代引配達	4,342	①健康食品 (16.4%)、②鮮魚 (12.2%)、③化粧品 (6.1%)、④商品一般 (3.8%)、⑤飲料 (2.8%)	インターネット通販による商品の配達時の相談が多い。また、注文していないのに商品が送られてきて代金を支払ってしまうケースもある。
17	インターネット オークション	4,185	①四輪自動車 (7.7%)、②商品一般 (6.3%)、③かばん (4.7%)、④婦人洋服 (4.5%)、⑤デジタルコンテンツその他 (3.3%)	解約、返金に関する相談の他に、「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。
18	紹介販売	3,621	①健康食品 (20.6%)、②化粧品 (12.4%)、③ファンド型投資商品 (6.9%)、④飲料 (4.3%)、⑤商品一般 (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や、セミナーや講座に赴いて契約したというケースもみられる。
19	薬効をうたった 勧誘	3,108	①健康食品 (47.4%)、②家庭用電気治療器具 (15.4%)、③飲料 (5.7%)、④ふとん類 (4.0%)、⑤化粧品 (3.5%)	癌などの病気が治るなどといった勧誘され購入したが、「効果がない」「症状が悪化した」などの相談が多い。
20	開運商法	3,067	①折とうサービス (32.0%)、②アクセサリ (19.2%)、③印鑑 (9.7%)、④数珠 (6.1%)、⑤仏具・神具類 (5.3%)	「霊がついている」などと言って消費者を不安にさせたり、「運気があがる」などと広告して販売しているケースが多い。期待した効果が得られなかったという相談や、次々に契約を勧めら
21	アポイントメント セールス	2,708	①アクセサリ (28.7%)、②複合サービス会員 (23.1%)、③パソコンソフト (2.7%)、④和服 (2.5%)、⑤エステティックサービス (2.0%)	若者に多いトラブルである。強引な勧誘や長時間に及ぶ勧誘など、問題が多い。
22	カタログ通販	2,693	①商品一般 (9.9%)、②化粧品 (7.2%)、③ファンド型投資商品 (5.5%)、④健康食品 (5.4%)、⑤宝くじ (4.3%)	商品の無料サンプルを申し込んだが、その後も契約が自動的に継続されてしまい、商品が送付され続け、代金を請求されるというケースも見られる。
23	過量販売	2,665	①健康食品 (19.1%)、②補習用教材 (11.3%)、③ふとん類 (7.1%)、④新聞 (6.6%)、⑤エステティックサービス (5.0%)	結果として不必要な契約をしてしまったり、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ケースが多い。
24	テレビ ショッピング	2,543	①健康食品 (11.7%)、②化粧品 (10.7%)、③電気掃除機類 (6.8%)、④健康器具 (4.3%)、⑤飲料 (4.0%)	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・返品に関する相談やイメージと違ったという相談が多い。
25	S F 商法	2,235	①家庭用電気治療器具 (23.3%)、②健康食品 (23.3%)、③ふとん類 (17.0%)、④商品一般 (12.4%)、⑤磁気マットレス・磁気用品 (3.7%)	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。