

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

年度	商品等分類 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
2003	1,509,889 (100.0)	63,324 (4.2)	27,663 (1.8)	61,594 (4.1)	3,747 (0.2)	35,241 (2.3)	30,863 (2.0)	104,887 (6.9)	18,352 (1.2)	27,220 (1.8)	455 (0.0)	373,346 (24.7)
		4	11	5	22	8	9	3	16	12	25	
2004	1,919,674 (100.0)	73,024 (3.8)	27,314 (1.4)	53,930 (2.8)	3,758 (0.2)	32,700 (1.7)	37,496 (2.0)	90,859 (4.7)	19,515 (1.0)	27,019 (1.4)	527 (0.0)	366,142 (19.1)
		4	11	5	22	9	8	3	16	12	25	
2005	1,303,588 (100.0)	228,742 (17.5)	29,709 (2.3)	54,527 (4.2)	5,007 (0.4)	34,211 (2.6)	33,731 (2.6)	88,688 (6.8)	21,728 (1.7)	34,493 (2.6)	579 (0.0)	531,415 (40.8)
		2	14	6	22	9	10	4	15	8	25	
2006	1,113,145 (100.0)	191,976 (17.2)	27,317 (2.5)	50,617 (4.5)	5,297 (0.5)	34,092 (3.1)	29,351 (2.6)	81,892 (7.4)	20,666 (1.9)	31,151 (2.8)	661 (0.1)	473,020 (42.5)
		2	13	6	22	8	11	4	15	9	25	
2007	1,050,826 (100.0)	85,999 (8.2)	35,555 (3.4)	44,739 (4.3)	6,628 (0.6)	29,514 (2.8)	27,417 (2.6)	76,241 (7.3)	20,211 (1.9)	29,700 (2.8)	622 (0.1)	356,626 (33.9)
		3	9	7	21	12	13	4	15	10	25	
2008	950,502 (100.0)	60,073 (6.3)	38,400 (4.0)	38,316 (4.0)	10,111 (1.1)	26,608 (2.8)	23,104 (2.4)	68,597 (7.2)	19,773 (2.1)	31,994 (3.4)	648 (0.1)	317,624 (33.4)
		4	7	8	19	12	13	3	16	10	25	
2009	902,210 (100.0)	45,707 (5.1)	39,339 (4.4)	39,554 (4.4)	8,657 (1.0)	25,924 (2.9)	24,013 (2.7)	71,621 (7.9)	23,021 (2.6)	34,398 (3.8)	747 (0.1)	312,981 (34.7)
		5	7	6	19	12	14	3	15	9	25	
2010	896,875 (100.0)	26,349 (2.9)	37,258 (4.2)	38,247 (4.3)	11,126 (1.2)	27,696 (3.1)	22,098 (2.5)	72,497 (8.1)	22,830 (2.5)	35,204 (3.9)	1,296 (0.1)	294,601 (32.8)
		12	6	5	18	11	15	3	14	8	25	
2011	883,576 (100.0)	23,017 (2.6)	37,613 (4.3)	34,689 (3.9)	8,852 (1.0)	30,019 (3.4)	25,329 (2.9)	70,195 (7.9)	21,827 (2.5)	32,602 (3.7)	2,071 (0.2)	286,214 (32.4)
		14	6	8	18	11	13	3	16	9	23	
2012	852,649 (100.0)	27,193 (3.2)	49,809 (5.8)	32,924 (3.9)	8,989 (1.1)	32,161 (3.8)	21,061 (2.5)	66,374 (7.8)	21,667 (2.5)	30,977 (3.6)	1,880 (0.2)	293,035 (34.4)
		13	4	8	18	9	16	3	15	11	24	

(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

年度	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							中段：構成比 (%)			下段：総合順位					
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	50,299 (5.3) 5	23,071 (2.4) 14	10,315 (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	612,677 (64.5)	20,201 (2.1) 15
2009		7,645 (0.8) 20	57,139 (6.3) 4	24,179 (2.7) 13	11,739 (1.3) 17	1,851 (0.2) 24	2,716 (0.3) 23	152,011 (16.8) 2	191,468 (21.2) 1	5,129 (0.6) 21	35,580 (3.9) 8	32,320 (3.6) 11	32,865 (3.6) 10	9,685 (1.1) 18	4,120 (0.5) 22	568,447 (63.0)	20,782 (2.3) 16
2010		6,745 (0.8) 19	52,850 (5.9) 4	25,639 (2.9) 13	12,198 (1.4) 17	2,002 (0.2) 24	2,583 (0.3) 23	162,034 (18.1) 2	201,930 (22.5) 1	5,146 (0.6) 21	33,802 (3.8) 9	29,507 (3.3) 10	35,488 (4.0) 7	6,516 (0.7) 20	4,066 (0.5) 22	580,506 (64.7)	21,768 (2.4) 16
2011		6,620 (0.7) 19	51,229 (5.8) 4	28,091 (3.2) 12	13,828 (1.6) 17	2,040 (0.2) 25	2,059 (0.2) 24	136,535 (15.5) 2	216,288 (24.5) 1	4,769 (0.5) 21	35,451 (4.0) 7	30,264 (3.4) 10	38,242 (4.3) 5	4,858 (0.5) 20	4,568 (0.5) 22	574,842 (65.1)	22,520 (2.5) 15
2012		6,129 (0.7) 19	47,087 (5.5) 5	27,541 (3.2) 12	12,225 (1.4) 17	2,104 (0.2) 23	1,763 (0.2) 25	113,661 (13.3) 2	210,181 (24.7) 1	4,601 (0.5) 20	32,928 (3.9) 7	32,081 (3.8) 10	38,465 (4.5) 6	4,149 (0.5) 21	4,036 (0.5) 22	536,951 (63.0)	22,663 (2.7) 14

(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、新たに「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（2008～2010年度）

2008年度		件数 割合 (%)	2009年度		件数 割合 (%)	2010年度		件数 割合 (%)
全 体		950,502 (100.0)	全 体		902,210 (100.0)	全 体		896,875 (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	126,499 (13.3)	1	サラ金・フリーローン	93,200 (10.3)	1	サラ金・フリーローン	90,246 (10.1)
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)	2	アダルト情報サイト	85,826 (9.6)
3	商品一般	60,073 (6.3)	3	デジタルコンテンツ その他	51,478 (5.7)	3	賃貸アパート・ マンション	37,700 (4.2)
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)	4	デジタルコンテンツ その他	32,530 (3.6)
5	賃貸アパート・ マンション	33,858 (3.6)	5	賃貸アパート・ マンション	39,379 (4.4)	5	出会い系サイト	28,537 (3.2)
6	外国語・会話教室	16,268 (1.7)	6	出会い系サイト	33,486 (3.7)	6	商品一般	26,349 (2.9)
7	相談その他	15,868 (1.7)	7	相談その他	16,224 (1.8)	7	相談その他	16,862 (1.9)
8	健康食品	15,030 (1.6)	8	四輪自動車	15,766 (1.7)	8	四輪自動車	15,462 (1.7)
9	生命保険	13,516 (1.4)	9	移動通信サービス	13,749 (1.5)	9	インターネット 接続回線	12,663 (1.4)
10	エステティック サービス	13,217 (1.4)	10	健康食品	13,166 (1.5)	10	新聞	12,637 (1.4)
11	自動車	11,379 (1.2)	11	新聞	12,333 (1.4)	11	健康食品	12,452 (1.4)
12	新聞	9,693 (1.0)	12	生命保険	11,411 (1.3)	12	移動通信サービス	12,181 (1.4)
13	移動電話サービス	9,227 (1.0)	13	エステティック サービス	10,523 (1.2)	13	放送サービス	11,580 (1.3)
14	アクセサリ	8,498 (0.9)	14	修理サービス	10,466 (1.2)	14	修理サービス	11,286 (1.3)
15	ふとん類	8,161 (0.9)	15	放送サービス	9,458 (1.0)	15	株	10,247 (1.1)
16	修理サービス	7,997 (0.8)	16	インターネット 接続回線	8,992 (1.0)	16	生命保険	10,210 (1.1)
17	化粧品類	7,848 (0.8)	17	分譲マンション	8,454 (0.9)	17	その他金融関連 サービス	8,176 (0.9)
18	クリーニング	7,541 (0.8)	18	ふとん類	7,921 (0.9)	18	アクセサリ	8,033 (0.9)
19	電話関連サービス	6,805 (0.7)	19	化粧品	7,843 (0.9)	19	エステティック サービス	7,828 (0.9)
20	損害保険	6,765 (0.7)	20	クリーニング	7,645 (0.8)	20	分譲マンション	7,672 (0.9)
21	浄水器	6,516 (0.7)	21	株	7,535 (0.8)	21	化粧品	7,471 (0.8)
22	オンライン等関連 サービス全般	6,169 (0.6)	22	携帯電話	7,085 (0.8)	22	ファンド型投資商品	7,201 (0.8)
23	分譲マンション	5,979 (0.6)	23	アクセサリ	6,609 (0.7)	23	携帯電話	6,816 (0.8)
24	リースサービス	5,927 (0.6)	24	その他金融関連 サービス	6,419 (0.7)	24	公社債	6,813 (0.8)
25	役務その他サービス	5,690 (0.6)	25	宝くじ	6,059 (0.7)	25	クリーニング	6,745 (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8(2) 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数(2011～2012年度)

2011年度		件数 割合(%)	2012年度		件数 割合(%)
全 体		883,576 (100.0)	全 体		852,649 (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	95,622 (10.8)	1	アダルト情報サイト	64,876 (7.6)
2	サラ金・フリーローン	56,587 (6.4)	2	デジタルコンテンツ その他	59,314 (7.0)
3	賃貸アパート・ マンション	36,530 (4.1)	3	サラ金・フリーローン	45,044 (5.3)
4	デジタルコンテンツ その他	35,217 (4.0)	4	賃貸アパート・ マンション	33,442 (3.9)
5	出会い系サイト	26,411 (3.0)	5	健康食品	27,606 (3.2)
6	商品一般	23,017 (2.6)	6	商品一般	27,193 (3.2)
7	ファンド型投資商品	18,456 (2.1)	7	出会い系サイト	20,890 (2.5)
8	相談その他	17,081 (1.9)	8	移动通信サービス	17,528 (2.1)
9	四輪自動車	14,755 (1.7)	9	相談その他	17,179 (2.0)
10	移动通信サービス	14,458 (1.6)	10	インターネット 接続回線	16,773 (2.0)
11	インターネット 接続回線	14,020 (1.6)	11	ファンド型投資商品	15,299 (1.8)
12	放送サービス	12,918 (1.5)	12	四輪自動車	14,702 (1.7)
13	修理サービス	12,882 (1.5)	13	新聞	11,633 (1.4)
14	新聞	12,611 (1.4)	14	放送サービス	11,450 (1.3)
15	健康食品	12,482 (1.4)	15	修理サービス	11,332 (1.3)
16	化粧品	10,784 (1.2)	16	他の役務サービス	9,847 (1.2)
17	公社債	9,358 (1.1)	17	生命保険	8,879 (1.0)
18	アクセサリー	9,334 (1.1)	18	携帯電話	8,545 (1.0)
19	株	9,157 (1.0)	19	アクセサリー	8,008 (0.9)
20	生命保険	9,132 (1.0)	20	化粧品	7,733 (0.9)
21	宝くじ	8,942 (1.0)	21	エステティック サービス	7,225 (0.8)
22	他の役務サービス	8,616 (1.0)	22	その他金融関連 サービス	7,108 (0.8)
23	その他金融関連 サービス	7,885 (0.9)	23	医療サービス	6,828 (0.8)
24	携帯電話	7,856 (0.9)	24	株	6,780 (0.8)
25	エステティック サービス	7,534 (0.9)	25	宝くじ	6,428 (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) 2012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	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：構成比 (%)												
計		852,649 (100.0)	27,193 (3.2)	49,809 (5.8)	32,924 (3.9)	8,989 (1.1)	32,161 (3.8)	21,061 (2.5)	66,374 (7.8)	21,667 (2.5)	30,977 (3.6)	1,880 (0.2)	293,035 (34.4)
年代	20歳未満	25,256 (100.0)	190 (0.8)	282 (1.1)	94 (0.4)	36 (0.1)	1,031 (4.1)	245 (1.0)	1,604 (6.4)	484 (1.9)	26 (0.1)	6 (0.0)	3,998 (15.8)
	20歳代	78,700 (100.0)	1,733 (2.2)	1,874 (2.4)	1,451 (1.8)	327 (0.4)	4,653 (5.9)	1,837 (2.3)	5,942 (7.6)	3,311 (4.2)	978 (1.2)	45 (0.1)	22,151 (28.1)
	30歳代	125,861 (100.0)	2,689 (2.1)	2,730 (2.2)	3,444 (2.7)	1,054 (0.8)	6,114 (4.9)	1,926 (1.5)	9,749 (7.7)	4,495 (3.6)	4,528 (3.6)	81 (0.1)	36,810 (29.2)
	40歳代	138,437 (100.0)	3,475 (2.5)	3,934 (2.8)	3,965 (2.9)	1,439 (1.0)	5,347 (3.9)	2,475 (1.8)	11,979 (8.7)	4,472 (3.2)	5,310 (3.8)	140 (0.1)	42,536 (30.7)
	50歳代	109,352 (100.0)	3,223 (2.9)	4,615 (4.2)	4,209 (3.8)	1,422 (1.3)	4,068 (3.7)	2,591 (2.4)	8,289 (7.6)	2,965 (2.7)	4,557 (4.2)	209 (0.2)	36,148 (33.1)
	60歳代	120,966 (100.0)	4,548 (3.8)	8,639 (7.1)	5,913 (4.9)	1,691 (1.4)	3,745 (3.1)	3,597 (3.0)	8,424 (7.0)	2,327 (1.9)	5,053 (4.2)	339 (0.3)	44,276 (36.6)
	70歳以上	160,886 (100.0)	7,363 (4.6)	23,037 (14.3)	9,850 (6.1)	1,546 (1.0)	4,485 (2.8)	6,324 (3.9)	12,188 (7.6)	1,279 (0.8)	6,197 (3.9)	704 (0.4)	72,973 (45.4)
小計	759,458 (100.0)	23,221 (3.1)	45,111 (5.9)	28,926 (3.8)	7,515 (1.0)	29,443 (3.9)	18,995 (2.5)	58,175 (7.7)	19,333 (2.5)	26,649 (3.5)	1,524 (0.2)	258,892 (34.1)	
性別等	男性	395,572 (100.0)	10,477 (2.6)	13,787 (3.5)	10,594 (2.7)	4,763 (1.2)	7,888 (2.0)	4,961 (1.3)	34,272 (8.7)	15,261 (3.9)	17,507 (4.4)	660 (0.2)	120,170 (30.4)
	女性	424,242 (100.0)	15,337 (3.6)	34,632 (8.2)	20,791 (4.9)	3,675 (0.9)	23,633 (5.6)	15,452 (3.6)	28,890 (6.8)	5,733 (1.4)	12,011 (2.8)	995 (0.2)	161,149 (38.0)
	団体	16,209 (100.0)	402 (2.5)	281 (1.7)	804 (5.0)	360 (2.2)	169 (1.0)	212 (1.3)	2,084 (12.9)	371 (2.3)	618 (3.8)	187 (1.2)	5,488 (33.9)
小計	836,023 (100.0)	26,216 (3.1)	48,700 (5.8)	32,189 (3.9)	8,798 (1.1)	31,690 (3.8)	20,625 (2.5)	65,246 (7.8)	21,365 (2.6)	30,136 (3.6)	1,842 (0.2)	286,807 (34.3)	
職業等	給与生活者	314,595 (100.0)	7,143 (2.3)	7,816 (2.5)	7,624 (2.4)	2,854 (0.9)	12,309 (3.9)	5,293 (1.7)	23,611 (7.5)	12,593 (4.0)	12,845 (4.1)	261 (0.1)	92,349 (29.4)
	自営・自由業	46,378 (100.0)	1,239 (2.7)	1,851 (4.0)	1,672 (3.6)	659 (1.4)	1,107 (2.4)	851 (1.8)	4,444 (9.6)	1,652 (3.6)	1,826 (3.9)	279 (0.6)	15,580 (33.6)
	家事従事者	149,721 (100.0)	6,101 (4.1)	14,310 (9.6)	9,649 (6.4)	1,607 (1.1)	8,829 (5.9)	5,986 (4.0)	10,626 (7.1)	1,690 (1.1)	5,038 (3.4)	393 (0.3)	64,229 (42.9)
	学生	34,805 (100.0)	376 (1.1)	533 (1.5)	191 (0.5)	74 (0.2)	1,447 (4.2)	430 (1.2)	2,609 (7.5)	477 (1.4)	53 (0.2)	10 (0.0)	6,200 (17.8)
	無職	209,390 (100.0)	8,071 (3.9)	20,241 (9.7)	9,745 (4.7)	2,328 (1.1)	5,214 (2.5)	6,247 (3.0)	16,349 (7.8)	2,679 (1.3)	7,277 (3.5)	587 (0.3)	78,738 (37.6)
	企業等	16,062 (100.0)	399 (2.5)	277 (1.7)	804 (5.0)	356 (2.2)	166 (1.0)	208 (1.3)	2,068 (12.9)	367 (2.3)	610 (3.8)	187 (1.2)	5,442 (33.9)
小計	770,951 (100.0)	23,329 (3.0)	45,028 (5.8)	29,685 (3.9)	7,878 (1.0)	29,072 (3.8)	19,015 (2.5)	59,707 (7.7)	19,458 (2.5)	27,649 (3.6)	1,717 (0.2)	262,538 (34.1)	

(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) 2012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	貸借 レンタル・リース・	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		6,129 (0.7)	47,087 (5.5)	27,541 (3.2)	12,225 (1.4)	2,104 (0.2)	1,763 (0.2)	113,661 (13.3)	210,181 (24.7)	4,601 (0.5)	32,928 (3.9)	32,081 (3.8)	38,465 (4.5)	4,149 (0.5)	4,036 (0.5)	536,951 (63.0)	22,663 (2.7)
20歳未満		12 (0.0)	529 (2.1)	17 (0.1)	85 (0.3)	11 (0.0)	9 (0.0)	235 (0.9)	18,062 (71.5)	341 (1.4)	824 (3.3)	458 (1.8)	186 (0.7)	141 (0.6)	21 (0.1)	20,931 (82.9)	327 (1.3)
20歳代		428 (0.5)	7,332 (9.3)	454 (0.6)	628 (0.8)	121 (0.2)	86 (0.1)	6,101 (7.8)	25,986 (33.0)	442 (0.6)	4,281 (5.4)	5,359 (6.8)	2,659 (3.4)	1,045 (1.3)	180 (0.2)	55,102 (70.0)	1,447 (1.8)
30歳代		1,027 (0.8)	10,494 (8.3)	2,779 (2.2)	1,328 (1.1)	302 (0.2)	749 (0.6)	12,521 (9.9)	40,792 (32.4)	709 (0.6)	4,970 (3.9)	4,723 (3.8)	4,933 (3.9)	828 (0.7)	415 (0.3)	86,570 (68.8)	2,481 (2.0)
40歳代		1,194 (0.9)	7,832 (5.7)	3,477 (2.5)	1,906 (1.4)	355 (0.3)	469 (0.3)	15,254 (11.0)	44,725 (32.3)	1,927 (1.4)	4,872 (3.5)	4,150 (3.0)	5,427 (3.9)	796 (0.6)	482 (0.3)	92,866 (67.1)	3,035 (2.2)
50歳代		1,260 (1.2)	5,104 (4.7)	4,073 (3.7)	1,755 (1.6)	250 (0.2)	80 (0.1)	15,285 (14.0)	29,121 (26.6)	537 (0.5)	3,669 (3.4)	3,403 (3.1)	4,819 (4.4)	481 (0.4)	492 (0.4)	70,329 (64.3)	2,875 (2.6)
60歳代		959 (0.8)	4,349 (3.6)	5,677 (4.7)	2,041 (1.7)	309 (0.3)	115 (0.1)	21,609 (17.9)	22,487 (18.6)	91 (0.1)	4,734 (3.9)	4,163 (3.4)	5,623 (4.6)	302 (0.2)	726 (0.6)	73,185 (60.5)	3,505 (2.9)
70歳以上		665 (0.4)	3,411 (2.1)	7,490 (4.7)	3,056 (1.9)	318 (0.2)	140 (0.1)	31,015 (19.3)	14,634 (9.1)	52 (0.0)	6,523 (4.1)	6,498 (4.0)	8,398 (5.2)	199 (0.1)	954 (0.6)	83,353 (51.8)	4,560 (2.8)
小計		5,545 (0.7)	39,051 (5.1)	23,967 (3.2)	10,799 (1.4)	1,666 (0.2)	1,648 (0.2)	102,020 (13.4)	195,807 (25.8)	4,099 (0.5)	29,873 (3.9)	28,754 (3.8)	32,045 (4.2)	3,792 (0.5)	3,270 (0.4)	482,336 (63.5)	18,230 (2.4)
男性		1,343 (0.3)	22,352 (5.7)	14,047 (3.6)	5,716 (1.4)	1,091 (0.3)	1,189 (0.3)	58,300 (14.7)	117,934 (29.8)	1,411 (0.4)	14,080 (3.6)	9,084 (2.3)	15,863 (4.0)	1,628 (0.4)	2,045 (0.5)	266,083 (67.3)	9,319 (2.4)
女性		4,676 (1.1)	20,613 (4.9)	12,169 (2.9)	6,053 (1.4)	780 (0.2)	549 (0.1)	52,299 (12.3)	87,597 (20.6)	3,071 (0.7)	18,054 (4.3)	22,214 (5.2)	19,346 (4.6)	2,367 (0.6)	1,781 (0.4)	251,569 (59.3)	11,524 (2.7)
団体		42 (0.3)	3,242 (20.0)	677 (4.2)	274 (1.7)	176 (1.1)	8 (0.0)	772 (4.8)	1,826 (11.3)	12 (0.1)	262 (1.6)	155 (1.0)	2,450 (15.1)	118 (0.7)	61 (0.4)	10,075 (62.2)	646 (4.0)
小計		6,061 (0.7)	46,207 (5.5)	26,893 (3.2)	12,043 (1.4)	2,047 (0.2)	1,746 (0.2)	111,371 (13.3)	207,357 (24.8)	4,494 (0.5)	32,396 (3.9)	31,453 (3.8)	37,659 (4.5)	4,113 (0.5)	3,887 (0.5)	527,727 (63.1)	21,489 (2.6)
給与生活者		2,346 (0.7)	22,730 (7.2)	8,709 (2.8)	3,936 (1.3)	792 (0.3)	1,147 (0.4)	36,278 (11.5)	100,952 (32.1)	1,792 (0.6)	11,830 (3.8)	10,974 (3.5)	12,025 (3.8)	1,515 (0.5)	1,042 (0.3)	216,068 (68.7)	6,178 (2.0)
自営・自由業		272 (0.6)	3,458 (7.5)	1,792 (3.9)	734 (1.6)	164 (0.4)	55 (0.1)	7,025 (15.1)	10,003 (21.6)	167 (0.4)	1,534 (3.3)	939 (2.0)	2,693 (5.8)	377 (0.8)	212 (0.5)	29,425 (63.4)	1,373 (3.0)
家事従事者		2,174 (1.5)	4,190 (2.8)	5,378 (3.6)	2,616 (1.7)	278 (0.2)	183 (0.1)	17,876 (11.9)	26,900 (18.0)	1,347 (0.9)	6,071 (4.1)	6,553 (4.4)	6,853 (4.6)	750 (0.5)	630 (0.4)	81,799 (54.6)	3,693 (2.5)
学生		53 (0.2)	1,566 (4.5)	34 (0.1)	158 (0.5)	17 (0.0)	10 (0.0)	499 (1.4)	21,352 (61.3)	570 (1.6)	1,819 (5.2)	1,335 (3.8)	417 (1.2)	288 (0.8)	46 (0.1)	28,164 (80.9)	441 (1.3)
無職		702 (0.3)	7,587 (3.6)	8,280 (4.0)	3,323 (1.6)	407 (0.2)	247 (0.1)	40,411 (19.3)	33,700 (16.1)	297 (0.1)	8,304 (4.0)	8,575 (4.1)	9,942 (4.7)	858 (0.4)	1,340 (0.6)	123,973 (59.2)	6,679 (3.2)
企業等		42 (0.3)	3,217 (20.0)	664 (4.1)	272 (1.7)	173 (1.1)	8 (0.0)	764 (4.8)	1,809 (11.3)	12 (0.1)	258 (1.6)	151 (0.9)	2,434 (15.2)	118 (0.7)	61 (0.4)	9,983 (62.2)	637 (4.0)
小計		5,589 (0.7)	42,748 (5.5)	24,857 (3.2)	11,039 (1.4)	1,831 (0.2)	1,650 (0.2)	102,853 (13.3)	194,716 (25.3)	4,185 (0.5)	29,816 (3.9)	28,527 (3.7)	34,364 (4.5)	3,906 (0.5)	3,331 (0.4)	489,412 (63.5)	19,001 (2.5)

(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) 2012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	11,134	1	アダルト情報サイト	8,440	1	アダルト情報サイト	2,577
2	デジタルコンテンツその他	3,621	2	デジタルコンテンツその他	2,324	2	デジタルコンテンツその他	1,242
3	出会い系サイト	1,425	3	出会い系サイト	915	3	出会い系サイト	505
4	放送サービス	715	4	放送サービス	430	4	放送サービス	274
5	移動通信サービス	604	5	移動通信サービス	327	4	移動通信サービス	274
6	賃貸アパート・マンション	342	6	賃貸アパート・マンション	177	6	賃貸アパート・マンション	164
7	相談その他	307	7	自動二輪車	171	7	相談その他	161
8	携帯電話	301	8	インターネット接続回線	169	8	婦人洋服	159
9	インターネット接続回線	247	9	携帯電話	162	9	他の身の回り品	149
10	他の身の回り品	229	10	靴・運動靴	160	10	携帯電話	137
11	靴・運動靴	224	11	四輪自動車	153	11	コンサート	136
12	四輪自動車	195	12	電子ゲーム・ソフト	149	12	エステティックサービス	111
13	自動二輪車	194	13	相談その他	142	13	かばん	98
14	商品一般	190	14	新聞	135	14	健康食品	88
15	新聞	187	15	電話音声情報	117	15	化粧品	85
16	電子ゲーム・ソフト	177	16	商品一般	107	16	商品一般	80
17	コンサート	172	17	紳士洋服	104	17	インターネット接続回線	77
18	婦人洋服	162	18	自動車運転教習所	81	18	メガネ・コンタクトレンズ	74
19	医療サービス	131	19	他の身の回り品	80	19	医療サービス	68
19	自動車運転教習所	131	20	学習塾・予備校	68	19	タレント・モデル内職	68
21	かばん	130	21	パソコン	62	21	靴・運動靴	61
22	電話音声情報	123	22	医療サービス	58	22	専門・専修学校	54
23	健康食品	120	23	レンタルビデオ	56	23	新聞	51
24	学習塾・予備校	118	24	玩具・遊具その他	54	24	デジタルディスクソフト	50
24	エステティックサービス	118	25	デジタルディスクソフト	53	24	美容院	50

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	7,614	1	アダルト情報サイト	3,983	1	デジタルコンテンツその他	4,099
2	デジタルコンテンツその他	7,544	2	デジタルコンテンツその他	3,432	2	アダルト情報サイト	3,617
3	賃貸アパート・マンション	6,301	3	賃貸アパート・マンション	3,114	3	エステティックサービス	3,253
4	サラ金・フリーローン	4,219	4	サラ金・フリーローン	2,806	4	賃貸アパート・マンション	3,173
5	出会い系サイト	4,029	5	出会い系サイト	2,080	5	出会い系サイト	1,944
6	エステティックサービス	3,434	6	四輪自動車	1,746	6	サラ金・フリーローン	1,403
7	移動通信サービス	2,629	7	移動通信サービス	1,389	7	移動通信サービス	1,230
8	四輪自動車	2,355	8	商品一般	904	8	商品一般	823
9	商品一般	1,733	9	インターネット接続回線	809	9	婦人洋服	810
10	インターネット接続回線	1,422	10	相談その他	654	10	化粧品	798
11	相談その他	1,302	11	携帯電話	629	11	相談その他	641
12	携帯電話	1,240	12	アクセサリ	550	12	インターネット接続回線	612
13	化粧品	1,116	13	放送サービス	524	13	携帯電話	604
14	アクセサリ	1,115	14	健康食品	425	14	四輪自動車	603
15	放送サービス	1,114	15	パソコンソフト	337	15	放送サービス	584
16	健康食品	887	16	自動二輪車	334	16	アクセサリ	562
17	医療サービス	843	17	修理サービス	333	17	医療サービス	524
18	婦人洋服	833	18	紳士洋服	327	18	かばん	469
19	靴・運動靴	716	19	医療サービス	317	19	健康食品	456
20	結婚式関連サービス	667	20	化粧品	312	20	靴・運動靴	451
21	修理サービス	575	21	他の役務サービス	297	21	他の身の回り品	377
22	かばん	570	22	結婚式関連サービス	292	22	結婚式関連サービス	374
23	新聞	565	23	新聞	275	23	飲料	326
24	他の身の回り品	555	24	靴・運動靴	264	24	新聞	290
25	パソコンソフト	546	25	その他金融関連サービス	256	25	クリーニング	282

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表10(2) 2012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	デジタルコンテンツその他	13,728	1	アダルト情報サイト	7,275	1	デジタルコンテンツその他	8,193
2	アダルト情報サイト	12,011	2	サラ金・フリーローン	5,533	2	アダルト情報サイト	4,721
3	賃貸アパート・マンション	8,757	3	デジタルコンテンツその他	5,521	3	賃貸アパート・マンション	4,192
4	サラ金・フリーローン	8,520	4	賃貸アパート・マンション	4,542	4	出会い系サイト	3,065
5	出会い系サイト	5,134	5	四輪自動車	2,200	5	サラ金・フリーローン	2,966
6	移動通信サービス	3,361	6	出会い系サイト	2,063	6	エステティックサービス	1,581
7	四輪自動車	3,074	7	移動通信サービス	1,860	7	移動通信サービス	1,486
8	商品一般	2,689	8	インターネット接続回線	1,235	8	商品一般	1,450
9	インターネット接続回線	2,241	9	商品一般	1,234	9	婦人洋服	1,126
10	相談その他	1,976	10	携帯電話	1,068	10	インターネット接続回線	1,005
11	携帯電話	1,896	11	新築工事	1,044	11	相談その他	992
12	エステティックサービス	1,722	12	相談その他	976	12	四輪自動車	871
13	放送サービス	1,434	13	分譲マンション	785	13	携帯電話	826
14	新築工事	1,427	14	戸建住宅	776	14	化粧品	824
15	戸建住宅	1,182	15	放送サービス	706	15	クリーニング	742
16	修理サービス	1,177	16	修理サービス	632	16	靴・運動靴	727
17	婦人洋服	1,161	17	ソーラーシステム	593	17	放送サービス	725
18	靴・運動靴	1,104	18	紳士洋服	542	18	医療サービス	717
19	分譲マンション	1,051	19	複合サービス会員	539	19	かばん	676
20	クリーニング	1,027	20	他の役務サービス	480	20	アクセサリ	615
21	医療サービス	1,022	21	パソコン	478	21	修理サービス	543
22	アクセサリ	967	22	外食	444	22	健康食品	515
23	他の役務サービス	921	23	その他金融関連サービス	431	23	新聞	497
24	化粧品	920	24	電話音声情報	399	24	他の役務サービス	441
25	かばん	866	25	靴・運動靴	373	25	他の身の回り品	438

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	デジタルコンテンツその他	15,417	1	アダルト情報サイト	8,850	1	デジタルコンテンツその他	9,725
2	アダルト情報サイト	12,993	2	サラ金・フリーローン	5,705	2	アダルト情報サイト	4,133
3	サラ金・フリーローン	8,872	3	デジタルコンテンツその他	5,672	3	サラ金・フリーローン	3,152
4	賃貸アパート・マンション	5,978	4	賃貸アパート・マンション	2,979	4	出会い系サイト	3,003
5	出会い系サイト	5,290	5	出会い系サイト	2,279	5	賃貸アパート・マンション	2,988
6	移動通信サービス	3,600	6	移動通信サービス	2,031	6	商品一般	1,851
7	商品一般	3,475	7	四輪自動車	1,999	7	移動通信サービス	1,562
8	四輪自動車	2,937	8	商品一般	1,618	8	インターネット接続回線	1,336
9	インターネット接続回線	2,810	9	インターネット接続回線	1,473	9	相談その他	1,141
10	相談その他	2,361	10	携帯電話	1,269	10	化粧品	996
11	携帯電話	2,116	11	相談その他	1,211	11	クリーニング	940
12	修理サービス	1,729	12	分譲マンション	1,109	12	四輪自動車	931
13	放送サービス	1,491	13	修理サービス	871	13	婦人洋服	930
14	分譲マンション	1,435	14	新築工事	777	14	エステティックサービス	886
15	クリーニング	1,194	15	放送サービス	740	15	修理サービス	857
16	新聞	1,193	16	戸建住宅	606	16	健康食品	851
17	他の役務サービス	1,186	17	住宅ローン	602	17	携帯電話	842
18	健康食品	1,144	18	他の役務サービス	582	18	アクセサリ	790
19	化粧品	1,121	19	パソコン	577	19	放送サービス	750
20	新築工事	1,119	20	外食	536	20	新聞	740
21	生命保険	1,098	20	ソーラーシステム	536	21	医療サービス	662
22	アクセサリ	1,045	22	生命保険	535	22	補習用教材	647
23	戸建住宅	973	23	その他金融関連サービス	511	23	学習塾・予備校	643
24	婦人洋服	971	24	新聞	452	24	かばん	637
25	医療サービス	960	25	損害保険	430	25	家庭教師	608

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。



表10(3) 2012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	8,863	1	アダルト情報サイト	7,557	1	デジタルコンテンツその他	4,887
2	デジタルコンテンツその他	8,686	2	サラ金・フリーローン	4,696	2	サラ金・フリーローン	2,740
3	サラ金・フリーローン	7,449	3	デジタルコンテンツその他	3,789	3	商品一般	1,849
4	賃貸アパート・マンション	3,600	4	賃貸アパート・マンション	1,831	4	賃貸アパート・マンション	1,767
5	商品一般	3,223	5	出会い系サイト	1,457	5	健康食品	1,348
6	インターネット接続回線	2,643	6	移動通信サービス	1,443	6	アダルト情報サイト	1,295
7	出会い系サイト	2,627	7	四輪自動車	1,428	7	インターネット接続回線	1,224
8	移動通信サービス	2,425	8	インターネット接続回線	1,415	8	出会い系サイト	1,168
9	相談その他	2,152	9	商品一般	1,365	9	相談その他	1,154
10	四輪自動車	2,068	10	相談その他	990	10	化粧品	1,113
11	健康食品	1,748	11	修理サービス	753	11	クリーニング	1,060
12	修理サービス	1,619	12	放送サービス	669	12	移動通信サービス	977
13	ファンド型投資商品	1,369	13	携帯電話	630	13	ファンド型投資商品	940
14	放送サービス	1,336	14	分譲マンション	621	14	アクセサリ	872
15	新聞	1,273	15	生命保険	592	15	修理サービス	862
16	生命保険	1,267	16	住宅ローン	556	16	新聞	741
17	クリーニング	1,260	17	新聞	531	17	生命保険	673
18	化粧品	1,214	18	ソーラーシステム	530	18	放送サービス	664
19	他の役務サービス	1,156	19	他の役務サービス	519	19	婦人洋服	661
20	携帯電話	1,026	20	新築工事	480	20	四輪自動車	638
21	アクセサリ	1,022	21	他の教養・娯楽サービス	441	21	他の役務サービス	632
22	その他金融関連サービス	914	22	損害保険	429	22	その他金融関連サービス	525
23	分譲マンション	868	23	ファンド型投資商品	425	23	医療サービス	512
24	新築工事	825	24	パソコン	408	24	和服	423
25	ソーラーシステム	799	25	健康食品	397	25	エステティックサービス	419

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	7,361	1	アダルト情報サイト	6,920	1	健康食品	3,469
2	サラ金・フリーローン	6,772	2	サラ金・フリーローン	4,127	2	商品一般	2,892
3	デジタルコンテンツその他	4,996	3	デジタルコンテンツその他	2,719	3	ファンド型投資商品	2,744
4	商品一般	4,548	4	インターネット接続回線	1,765	4	サラ金・フリーローン	2,630
5	健康食品	4,345	5	商品一般	1,650	5	デジタルコンテンツその他	2,268
6	ファンド型投資商品	3,716	6	賃貸アパート・マンション	1,455	6	相談その他	1,414
7	インターネット接続回線	2,943	7	移動通信サービス	1,219	7	賃貸アパート・マンション	1,328
8	賃貸アパート・マンション	2,791	8	四輪自動車	1,145	8	インターネット接続回線	1,173
9	相談その他	2,507	9	相談その他	1,087	9	化粧品	1,169
10	生命保険	1,947	10	ファンド型投資商品	969	10	公社債	1,105
11	修理サービス	1,899	11	生命保険	926	11	アクセサリ	1,056
11	移動通信サービス	1,899	12	修理サービス	876	12	修理サービス	1,020
13	新聞	1,724	13	健康食品	871	13	生命保険	1,015
14	他の役務サービス	1,714	14	放送サービス	864	14	宝くじ	1,007
15	公社債	1,683	15	他の役務サービス	773	15	新聞	948
16	放送サービス	1,652	16	出会い系サイト	772	16	他の役務サービス	940
17	四輪自動車	1,647	17	新聞	771	17	株	920
18	宝くじ	1,578	18	株	652	18	その他金融関連サービス	801
19	株	1,577	19	新築工事	579	19	放送サービス	784
20	その他金融関連サービス	1,371	20	公社債	577	20	クリーニング	783
21	化粧品	1,295	21	ソーラーシステム	573	21	移動通信サービス	677
22	アクセサリ	1,229	22	宝くじ	566	22	ふとん類	651
23	出会い系サイト	1,091	23	その他金融関連サービス	565	23	婦人洋服	607
24	他の教養・娯楽サービス	1,047	24	他の教養・娯楽サービス	558	24	医療サービス	531
25	医療サービス	977	25	住宅ローン	494	25	四輪自動車	501

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表10(4) 2012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	健康食品	16,966	1	健康食品	2,907	1	健康食品	14,023
2	ファンド型投資商品	8,090	2	アダルト情報サイト	2,609	2	ファンド型投資商品	5,700
3	商品一般	7,363	3	サラ金・フリーローン	2,423	3	商品一般	5,023
4	新聞	4,374	4	ファンド型投資商品	2,373	4	新聞	2,758
5	サラ金・フリーローン	4,350	5	商品一般	2,306	5	ふとん類	2,663
6	株	3,772	6	株	1,826	6	公社債	2,092
7	公社債	3,536	7	インターネット接続回線	1,636	7	相談その他	2,001
8	相談その他	3,219	8	新聞	1,588	8	株	1,940
9	宝くじ	3,210	9	宝くじ	1,456	9	サラ金・フリーローン	1,913
10	ふとん類	3,149	10	公社債	1,437	10	修理サービス	1,782
11	修理サービス	2,943	11	デジタルコンテンツその他	1,376	11	宝くじ	1,746
12	他の役務サービス	2,805	12	相談その他	1,206	12	アクセサリー	1,708
13	アダルト情報サイト	2,743	13	他の役務サービス	1,191	13	他の役務サービス	1,609
14	インターネット接続回線	2,691	14	修理サービス	1,157	14	生命保険	1,579
15	生命保険	2,638	15	放送サービス	1,098	15	化粧品	1,217
16	放送サービス	2,273	16	生命保険	1,054	16	その他金融関連サービス	1,198
17	デジタルコンテンツその他	2,118	17	賃貸アパート・マンション	878	17	放送サービス	1,167
18	その他金融関連サービス	2,000	18	他の教養・娯楽サービス	856	18	家庭用電気治療器具	1,073
19	アクセサリー	1,935	19	その他金融関連サービス	795	19	インターネット接続回線	1,043
20	賃貸アパート・マンション	1,843	20	屋根工事	787	20	鮮魚	989
21	他の教養・娯楽サービス	1,703	21	移動通信サービス	722	21	賃貸アパート・マンション	959
22	屋根工事	1,556	22	四輪自動車	667	22	他の教養・娯楽サービス	842
23	家庭用電気治療器具	1,492	23	塗装工事	617	23	冠婚葬祭互助会	819
24	鮮魚	1,429	24	土地	591	24	浄水器	771
25	化粧品	1,339	25	医療サービス	551	25	屋根工事	760

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11(1) 2012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	852,649 (100.0)	27,193 (3.2)	49,809 (5.8)	32,924 (3.9)	8,989 (1.1)	32,161 (3.8)	21,061 (2.5)	66,374 (7.8)	21,667 (2.5)	30,977 (3.6)	1,880 (0.2)	293,035 (34.4)
安全・衛生	29,139 (100.0)	273 (0.9)	5,846 (20.1)	3,975 (13.6)	361 (1.2)	701 (2.4)	3,263 (11.2)	1,779 (6.1)	1,974 (6.8)	1,390 (4.8)	60 (0.2)	19,622 (67.3)
品質・機能・役務品質	118,882 (100.0)	766 (0.6)	9,303 (7.8)	12,590 (10.6)	927 (0.8)	7,836 (6.6)	6,586 (5.5)	16,198 (13.6)	8,322 (7.0)	6,696 (5.6)	267 (0.2)	69,491 (58.5)
法規・基準	32,373 (100.0)	971 (3.0)	1,364 (4.2)	755 (2.3)	505 (1.6)	821 (2.5)	573 (1.8)	2,083 (6.4)	910 (2.8)	1,989 (6.1)	53 (0.2)	10,024 (31.0)
価格・料金	146,440 (100.0)	1,769 (1.2)	5,486 (3.7)	5,086 (3.5)	4,331 (3.0)	4,076 (2.8)	3,280 (2.2)	8,054 (5.5)	3,619 (2.5)	5,827 (4.0)	253 (0.2)	41,781 (28.5)
計量・量目	1,396 (100.0)	14 (1.0)	388 (27.8)	72 (5.2)	237 (17.0)	80 (5.7)	83 (5.9)	72 (5.2)	30 (2.1)	81 (5.8)	8 (0.6)	1,065 (76.3)
表示・広告	49,492 (100.0)	1,600 (3.2)	4,763 (9.6)	2,217 (4.5)	291 (0.6)	3,122 (6.3)	1,741 (3.5)	4,330 (8.7)	1,291 (2.6)	1,029 (2.1)	102 (0.2)	20,486 (41.4)
販売方法	403,279 (100.0)	14,425 (3.6)	31,102 (7.7)	13,402 (3.3)	2,116 (0.5)	16,961 (4.2)	10,521 (2.6)	32,428 (8.0)	5,485 (1.4)	13,976 (3.5)	1,191 (0.3)	141,607 (35.1)
契約・解約	601,443 (100.0)	15,545 (2.6)	29,263 (4.9)	20,116 (3.3)	4,371 (0.7)	23,489 (3.9)	13,535 (2.3)	47,283 (7.9)	15,745 (2.6)	19,082 (3.2)	1,044 (0.2)	189,473 (31.5)
接客対応	128,246 (100.0)	2,845 (2.2)	6,662 (5.2)	6,410 (5.0)	2,110 (1.6)	6,445 (5.0)	3,391 (2.6)	14,474 (11.3)	5,547 (4.3)	5,272 (4.1)	244 (0.2)	53,400 (41.6)
包装・容器	893 (100.0)	20 (2.2)	402 (45.0)	133 (14.9)	3 (0.3)	35 (3.9)	80 (9.0)	73 (8.2)	13 (1.5)	3 (0.3)	0 (0.0)	762 (85.3)
施設・設備	1,772 (100.0)	113 (6.4)	49 (2.8)	60 (3.4)	76 (4.3)	17 (1.0)	7 (0.4)	43 (2.4)	18 (1.0)	250 (14.1)	10 (0.6)	643 (36.3)

(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) 2012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

商品等分類 相談内容別分類	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	6,129 (0.7)	47,087 (5.5)	27,541 (3.2)	12,225 (1.4)	2,104 (0.2)	1,763 (0.2)	113,661 (13.3)	210,181 (24.7)	4,601 (0.5)	32,928 (3.9)	32,081 (3.8)	38,465 (4.5)	4,149 (0.5)	4,036 (0.5)	536,951 (63.0)	22,663 (2.7)
安全・衛生	227 (0.8)	1,418 (4.9)	1,033 (3.5)	497 (1.7)	64 (0.2)	5 (0.0)	299 (1.0)	558 (1.9)	18 (0.1)	478 (1.6)	3,794 (13.0)	906 (3.1)	10 (0.0)	210 (0.7)	9,517 (32.7)	-
品質・機能・役務品質	4,314 (3.6)	6,567 (5.5)	8,669 (7.3)	4,570 (3.8)	288 (0.2)	16 (0.0)	1,892 (1.6)	8,440 (7.1)	429 (0.4)	2,312 (1.9)	7,939 (6.7)	3,448 (2.9)	143 (0.1)	364 (0.3)	49,391 (41.5)	-
法規・基準	284 (0.9)	3,352 (10.4)	1,093 (3.4)	285 (0.9)	141 (0.4)	36 (0.1)	7,145 (22.1)	4,366 (13.5)	212 (0.7)	1,199 (3.7)	1,766 (5.5)	1,472 (4.5)	112 (0.3)	886 (2.7)	22,349 (69.0)	-
価格・料金	595 (0.4)	16,689 (11.4)	6,836 (4.7)	4,707 (3.2)	735 (0.5)	272 (0.2)	17,469 (11.9)	34,909 (23.8)	1,115 (0.8)	5,557 (3.8)	6,876 (4.7)	7,931 (5.4)	598 (0.4)	370 (0.3)	104,659 (71.5)	-
計量・量目	4 (0.3)	36 (2.6)	57 (4.1)	10 (0.7)	3 (0.2)	0 (0.0)	33 (2.4)	54 (3.9)	0 (0.0)	23 (1.6)	38 (2.7)	67 (4.8)	1 (0.1)	5 (0.4)	331 (23.7)	-
表示・広告	141 (0.3)	577 (1.2)	732 (1.5)	485 (1.0)	260 (0.5)	38 (0.1)	3,854 (7.8)	13,220 (26.7)	250 (0.5)	4,059 (8.2)	1,901 (3.8)	2,860 (5.8)	516 (1.0)	113 (0.2)	29,006 (58.6)	-
販売方法	554 (0.1)	5,810 (1.4)	9,972 (2.5)	3,724 (0.9)	356 (0.1)	1,002 (0.2)	44,017 (10.9)	146,805 (36.4)	1,339 (0.3)	17,531 (4.3)	9,296 (2.3)	17,589 (4.4)	3,095 (0.8)	582 (0.1)	261,672 (64.9)	-
契約・解約	3,380 (0.6)	38,350 (6.4)	19,105 (3.2)	6,865 (1.1)	1,343 (0.2)	1,571 (0.3)	88,866 (14.8)	175,309 (29.1)	3,811 (0.6)	22,351 (3.7)	19,451 (3.2)	26,721 (4.4)	3,397 (0.6)	1,450 (0.2)	411,970 (68.5)	-
接客対応	2,822 (2.2)	8,947 (7.0)	6,548 (5.1)	3,611 (2.8)	600 (0.5)	124 (0.1)	10,727 (8.4)	20,196 (15.7)	883 (0.7)	5,150 (4.0)	7,132 (5.6)	6,631 (5.2)	252 (0.2)	1,223 (1.0)	74,846 (58.4)	-
包装・容器	4 (0.4)	12 (1.3)	10 (1.1)	6 (0.7)	2 (0.2)	0 (0.0)	18 (2.0)	42 (4.7)	2 (0.2)	6 (0.7)	14 (1.6)	12 (1.3)	2 (0.2)	1 (0.1)	131 (14.7)	-
施設・設備	1 (0.1)	292 (16.5)	118 (6.7)	48 (2.7)	71 (4.0)	3 (0.2)	62 (3.5)	162 (9.1)	6 (0.3)	107 (6.0)	102 (5.8)	112 (6.3)	8 (0.5)	37 (2.1)	1,129 (63.7)	-

(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12(1) 2012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	役務品質 品質・機能・	法規・基準	価格・料金	計量・量目
計		852,649 (100.0)	29,139 (3.4)	118,882 (13.9)	32,373 (3.8)	146,440 (17.2)	1,396 (0.2)
年代	20歳未満	25,256 (100.0)	339 (1.3)	1,441 (5.7)	568 (2.2)	4,727 (18.7)	6 (0.0)
	20歳代	78,700 (100.0)	1,954 (2.5)	9,096 (11.6)	2,817 (3.6)	15,842 (20.1)	56 (0.1)
	30歳代	125,861 (100.0)	4,379 (3.5)	19,148 (15.2)	5,079 (4.0)	23,104 (18.4)	171 (0.1)
	40歳代	138,437 (100.0)	4,977 (3.6)	21,798 (15.7)	5,322 (3.8)	23,393 (16.9)	213 (0.2)
	50歳代	109,352 (100.0)	4,352 (4.0)	17,834 (16.3)	4,400 (4.0)	18,419 (16.8)	204 (0.2)
	60歳代	120,966 (100.0)	5,035 (4.2)	19,225 (15.9)	4,749 (3.9)	20,210 (16.7)	284 (0.2)
	70歳以上	160,886 (100.0)	4,348 (2.7)	16,350 (10.2)	4,720 (2.9)	25,994 (16.2)	278 (0.2)
小計		759,458 (100.0)	25,384 (3.3)	104,892 (13.8)	27,655 (3.6)	131,689 (17.3)	1,212 (0.2)
性別等	男性	395,572 (100.0)	10,933 (2.8)	52,299 (13.2)	17,706 (4.5)	71,566 (18.1)	623 (0.2)
	女性	424,242 (100.0)	16,880 (4.0)	61,982 (14.6)	13,091 (3.1)	70,287 (16.6)	723 (0.2)
	団体	16,209 (100.0)	388 (2.4)	2,277 (14.0)	603 (3.7)	2,569 (15.8)	30 (0.2)
	小計	836,023 (100.0)	28,201 (3.4)	116,558 (13.9)	31,400 (3.8)	144,422 (17.3)	1,376 (0.2)
職業等	給与生活者	314,595 (100.0)	9,815 (3.1)	44,916 (14.3)	12,654 (4.0)	58,578 (18.6)	402 (0.1)
	自営・自由業	46,378 (100.0)	1,737 (3.7)	7,616 (16.4)	2,154 (4.6)	8,143 (17.6)	106 (0.2)
	家事従事者	149,721 (100.0)	7,189 (4.8)	25,761 (17.2)	4,063 (2.7)	22,824 (15.2)	335 (0.2)
	学生	34,805 (100.0)	531 (1.5)	2,528 (7.3)	921 (2.6)	6,579 (18.9)	13 (0.0)
	無職	209,390 (100.0)	5,862 (2.8)	22,910 (10.9)	7,622 (3.6)	35,214 (16.8)	345 (0.2)
	企業等	16,062 (100.0)	383 (2.4)	2,258 (14.1)	586 (3.6)	2,537 (15.8)	29 (0.2)
小計		770,951 (100.0)	25,517 (3.3)	105,989 (13.7)	28,000 (3.6)	133,875 (17.4)	1,230 (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12(2) 2012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
計			49,492 (5.8)	403,279 (47.3)	601,443 (70.5)	128,246 (15.0)	893 (0.1)	1,772 (0.2)
年代	20歳未満		1,462 (5.8)	17,020 (67.4)	21,841 (86.5)	1,943 (7.7)	6 (0.0)	17 (0.1)
	20歳代		3,883 (4.9)	38,153 (48.5)	63,946 (81.3)	10,908 (13.9)	55 (0.1)	126 (0.2)
	30歳代		7,768 (6.2)	55,313 (43.9)	95,510 (75.9)	21,420 (17.0)	134 (0.1)	262 (0.2)
	40歳代		8,957 (6.5)	62,625 (45.2)	100,717 (72.8)	23,596 (17.0)	137 (0.1)	254 (0.2)
	50歳代		6,915 (6.3)	48,134 (44.0)	75,640 (69.2)	18,566 (17.0)	144 (0.1)	278 (0.3)
	60歳代		7,699 (6.4)	55,899 (46.2)	78,555 (64.9)	18,244 (15.1)	149 (0.1)	267 (0.2)
	70歳以上		7,994 (5.0)	93,986 (58.4)	105,665 (65.7)	17,998 (11.2)	147 (0.1)	297 (0.2)
小計			44,678 (5.9)	371,130 (48.9)	541,874 (71.4)	112,675 (14.8)	772 (0.1)	1,501 (0.2)
性別等	男性		23,835 (6.0)	181,106 (45.8)	285,633 (72.2)	59,610 (15.1)	377 (0.1)	798 (0.2)
	女性		24,086 (5.7)	210,107 (49.5)	295,008 (69.5)	64,307 (15.2)	480 (0.1)	868 (0.2)
	団体		713 (4.4)	6,196 (38.2)	11,168 (68.9)	2,125 (13.1)	12 (0.1)	46 (0.3)
	小計		48,634 (5.8)	397,409 (47.5)	591,809 (70.8)	126,042 (15.1)	869 (0.1)	1,712 (0.2)
職業等	給与生活者		18,355 (5.8)	144,146 (45.8)	238,410 (75.8)	50,499 (16.1)	276 (0.1)	613 (0.2)
	自営・自由業		2,773 (6.0)	20,099 (43.3)	32,288 (69.6)	8,394 (18.1)	49 (0.1)	142 (0.3)
	家事従事者		9,673 (6.5)	76,462 (51.1)	97,038 (64.8)	23,381 (15.6)	211 (0.1)	307 (0.2)
	学生		1,932 (5.6)	22,198 (63.8)	29,598 (85.0)	3,223 (9.3)	12 (0.0)	33 (0.1)
	無職		11,060 (5.3)	105,458 (50.4)	142,193 (67.9)	26,544 (12.7)	197 (0.1)	407 (0.2)
	企業等		704 (4.4)	6,143 (38.2)	11,076 (69.0)	2,106 (13.1)	12 (0.1)	45 (0.3)
小計			44,497 (5.8)	374,506 (48.6)	550,603 (71.4)	114,147 (14.8)	757 (0.1)	1,547 (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) 2012年度の主な相談内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

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		125,383 (100.0)	全 体		146,440 (100.0)	全 体		49,492 (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	5,659 (4.5)	1	賃貸アパート・マンション	12,587 (8.6)	1	デジタルコンテンツ その他	5,061 (10.2)
2	四輪自動車	5,429 (4.3)	2	アダルト情報サイト	11,947 (8.2)	2	アダルト情報サイト	4,144 (8.4)
3	修理サービス	4,412 (3.5)	3	サラ金・フリーローン	9,536 (6.5)	3	出会い系サイト	1,820 (3.7)
4	クリーニング	4,391 (3.5)	4	デジタルコンテンツ その他	6,073 (4.1)	4	商品一般	1,600 (3.2)
5	携帯電話	4,378 (3.5)	5	移動通信サービス	4,845 (3.3)	5	宝くじ	1,434 (2.9)
6	移動通信サービス	2,551 (2.0)	6	修理サービス	4,414 (3.0)	6	ファンド型投資商品	1,126 (2.3)
7	医療サービス	2,457 (2.0)	7	健康食品	3,586 (2.4)	7	健康食品	1,111 (2.2)
8	化粧品	2,447 (2.0)	8	出会い系サイト	3,544 (2.4)	8	サラ金・フリーローン	874 (1.8)
9	新築工事	2,335 (1.9)	9	インターネット 接続回線	2,772 (1.9)	9	他の教養・ 娯楽サービス	790 (1.6)
10	戸建住宅	1,956 (1.6)	10	四輪自動車	2,726 (1.9)	10	移動通信サービス	770 (1.6)
11	健康食品	1,923 (1.5)	11	プロパンガス	2,322 (1.6)	11	化粧品	766 (1.5)
12	パソコン	1,884 (1.5)	12	放送サービス	2,041 (1.4)	12	四輪自動車	706 (1.4)
13	婦人洋服	1,802 (1.4)	13	医療サービス	1,898 (1.3)	13	他の役務サービス	676 (1.4)
14	歯科治療	1,711 (1.4)	14	商品一般	1,769 (1.2)	14	アクセサリー	565 (1.1)
15	家具類	1,497 (1.2)	15	他の役務サービス	1,519 (1.0)	15	婦人洋服	563 (1.1)
16	デジタルコンテンツ その他	1,328 (1.1)	16	エステティック サービス	1,486 (1.0)	16	修理サービス	457 (0.9)
17	かばん	1,304 (1.0)	17	アクセサリー	1,474 (1.0)	17	靴・運動靴	450 (0.9)
18	テレビ	1,274 (1.0)	18	携帯電話	1,438 (1.0)	18	外食	447 (0.9)
19	増改築工事	1,268 (1.0)	19	ファンド型投資商品	1,328 (0.9)	19	飲料	438 (0.9)
20	飲料	1,259 (1.0)	20	借家	1,289 (0.9)	20	調理食品	436 (0.9)
21	靴・運動靴	1,220 (1.0)	21	ふとん類	1,281 (0.9)	21	エステティック サービス	432 (0.9)
22	調理食品	1,215 (1.0)	22	生命保険	1,243 (0.8)	22	公社債	426 (0.9)
23	塗装工事	1,130 (0.9)	23	新築工事	1,226 (0.8)	23	菓子類	411 (0.8)
24	エステティック サービス	1,094 (0.9)	24	電気	967 (0.7)	24	募金	388 (0.8)
25	外食	1,023 (0.8)	25	ソーラーシステム	960 (0.7)	25	かばん	386 (0.8)

(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) 2012年度の主な相談内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

取引		件数 割合 (%)	接客対応		件数 割合 (%)
全 体		716,092 (100.0)	全 体		128,246 (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	64,650 (9.0)	1	賃貸アパート・ マンション	6,717 (5.2)
2	デジタルコンテンツ その他	57,189 (8.0)	2	移动通信サービス	4,669 (3.6)
3	サラ金・フリーローン	42,281 (5.9)	3	四輪自動車	3,646 (2.8)
4	賃貸アパート・ マンション	27,395 (3.8)	4	インターネット 接続回線	3,483 (2.7)
5	健康食品	26,603 (3.7)	5	修理サービス	3,336 (2.6)
6	商品一般	24,350 (3.4)	6	携帯電話	3,164 (2.5)
7	出会い系サイト	20,623 (2.9)	7	商品一般	2,845 (2.2)
8	インターネット 接続回線	16,045 (2.2)	8	デジタルコンテンツ その他	2,831 (2.2)
9	移动通信サービス	15,326 (2.1)	9	クリーニング	2,822 (2.2)
10	ファンド型投資商品	15,146 (2.1)	10	放送サービス	2,685 (2.1)
11	四輪自動車	11,784 (1.6)	11	生命保険	2,363 (1.8)
12	新聞	11,386 (1.6)	12	医療サービス	2,091 (1.6)
13	放送サービス	10,226 (1.4)	13	健康食品	1,994 (1.6)
14	他の役務サービス	8,924 (1.2)	14	新築工事	1,873 (1.5)
15	生命保険	8,204 (1.1)	15	損害保険	1,711 (1.3)
16	修理サービス	7,605 (1.1)	16	新聞	1,619 (1.3)
17	アクセサリ	7,480 (1.0)	17	サラ金・フリーローン	1,505 (1.2)
18	エステティック サービス	6,730 (0.9)	18	外食	1,500 (1.2)
19	株	6,621 (0.9)	19	婦人洋服	1,413 (1.1)
20	その他金融関連 サービス	6,618 (0.9)	20	パソコン	1,398 (1.1)
21	携帯電話	6,213 (0.9)	21	他の行政サービス	1,223 (1.0)
22	化粧品	6,196 (0.9)	22	化粧品	1,183 (0.9)
23	公社債	6,180 (0.9)	23	引越	1,119 (0.9)
24	宝くじ	6,161 (0.9)	24	戸建住宅	1,118 (0.9)
25	ふとん類	5,404 (0.8)	25	エステティック サービス	1,009 (0.8)

(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「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているもの。



表14(1) 2012年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

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		268,996 (100.0)	全 体		91,708 (100.0)	全 体		254,451 (100.0)	全 体		10,060 (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	賃貸アパート・マンション	28,433 (10.6)	1	新聞	9,827 (10.7)	1	アダルト情報サイト	64,129 (25.2)	1	健康食品	2,609 (25.9)
2	サラ金・フリーローン	27,593 (10.3)	2	放送サービス	5,764 (6.3)	2	デジタルコンテンツその他	55,838 (21.9)	2	化粧品	1,432 (14.2)
3	移动通信サービス	12,175 (4.5)	3	インターネット接続回線	3,568 (3.9)	3	出会い系サイト	20,503 (8.1)	3	商品一般	851 (8.5)
4	四輪自動車	11,631 (4.3)	4	ふとん類	3,227 (3.5)	4	商品一般	6,039 (2.4)	4	ファンド型投資商品	650 (6.5)
5	携帯電話	7,572 (2.8)	5	ソーラーシステム	2,931 (3.2)	5	宝くじ	5,572 (2.2)	5	飲料	446 (4.4)
6	エステティックサービス	6,317 (2.3)	6	修理サービス	2,878 (3.1)	6	健康食品	4,728 (1.9)	6	浄水器	262 (2.6)
7	修理サービス	6,048 (2.2)	7	アクセサリ	2,698 (2.9)	7	化粧品	3,416 (1.3)	6	内職・副業その他	262 (2.6)
8	医療サービス	5,937 (2.2)	8	生命保険	2,567 (2.8)	8	他の教養・娯楽サービス	3,331 (1.3)	8	パソコンソフト	236 (2.3)
9	クリーニング	5,595 (2.1)	9	商品一般	2,371 (2.6)	9	サラ金・フリーローン	3,263 (1.3)	9	家庭用電気治療器具	172 (1.7)
10	新築工事	4,119 (1.5)	10	屋根工事	2,250 (2.5)	10	靴・運動靴	2,889 (1.1)	10	ふとん類	167 (1.7)
11	商品一般	3,464 (1.3)	11	塗装工事	2,206 (2.4)	11	婦人洋服	2,793 (1.1)	11	婦人下着	156 (1.6)
12	戸建住宅	3,397 (1.3)	12	リースサービス	2,091 (2.3)	12	かばん	2,539 (1.0)	12	美顔器	140 (1.4)
13	外食	3,060 (1.1)	13	ファンド型投資商品	1,609 (1.8)	13	他の役務サービス	2,293 (0.9)	13	株	119 (1.2)
14	歯科治療	3,044 (1.1)	14	浄水器	1,577 (1.7)	14	パソコンソフト	2,227 (0.9)	14	デジタルコンテンツその他	114 (1.1)
15	住宅ローン	2,774 (1.0)	15	冠婚葬祭互助会	1,442 (1.6)	15	他の身の回り品	2,160 (0.8)	15	他の理美容器具・用品	109 (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。その他、2013年2月21日以降、特定商取引法改正により新設された「訪問購入」は、施行後間もないことから、本年報では「訪問販売」に計上した。

表14(2) 2012年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

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		78,294 (100.0)	全 体		4,113 (100.0)	全 体		8,468 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	健康食品	13,330 (17.0)	1	健康食品	2,161 (52.5)	1	飲料	580 (6.8)
2	ファンド型 投資商品	8,182 (10.5)	2	商品一般	250 (6.1)	2	サラ金・ フリーローン	550 (6.5)
3	インターネット 接続回線	7,029 (9.0)	3	本	229 (5.6)	3	家庭用電気 治療器具	343 (4.1)
4	商品一般	4,212 (5.4)	4	書籍・印刷物 その他	194 (4.7)	4	アクセサリ	216 (2.6)
5	公社債	3,826 (4.9)	5	雑誌	154 (3.7)	5	ファンド型 投資商品	203 (2.4)
6	株	3,602 (4.6)	6	新聞	112 (2.7)	6	健康食品	196 (2.3)
7	他の役務 サービス	2,869 (3.7)	7	化粧品	95 (2.3)	7	移动通信 サービス	187 (2.2)
8	鮮魚	1,847 (2.4)	8	鮮魚	94 (2.3)	8	修理サービス	175 (2.1)
9	サラ金・ フリーローン	1,716 (2.2)	9	カレンダー	81 (2.0)	9	パーキング	164 (1.9)
10	分譲マンション	1,603 (2.0)	10	飲料	71 (1.7)	10	賃貸アパート・ マンション	149 (1.8)
11	I P 電話	1,226 (1.6)	11	デジタル ディスクソフト	41 (1.0)	11	商品一般	147 (1.7)
12	その他金融関連 サービス	1,150 (1.5)	12	アクセサリ	31 (0.8)	12	他の役務 サービス	142 (1.7)
13	移动通信 サービス	1,137 (1.5)	13	他の教養 娯楽品類	29 (0.7)	13	相談その他	127 (1.5)
14	他の教養・ 娯楽サービス	966 (1.2)	14	仏具・神具類	24 (0.6)	14	廃品回収 サービス	123 (1.5)
15	広告代理 サービス	936 (1.2)	15	魚介類全般	22 (0.5)	15	生命保険	116 (1.4)

(注) 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) 2012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) 平均既支払金額(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	'08	'09	'10	'11
1	アダルト情報サイト	64,876	男性	46,883	41.4	10歳代、30歳代～40歳代 給与生活者	101,465 6,194	通信販売 (98.8) 店舗購入 (0.2)	95,622 55,265	[注3]		
			女性	17,252	33.6							
2	デジタルコンテンツその他	59,314	男性	26,111	41.5	30歳代～40歳代 給与生活者	264,264 105,961	通信販売 (94.1) 電話勧誘販売 (0.8)	59,314 32,530	[注3]		
			女性	32,274	41.0							
3	サラ金・フリーローン	45,044	男性	28,004	47.6	30歳代～60歳代 給与生活者	2,147,390 615,814	店舗購入 (61.3) 通信販売 (7.2)	121,555 45,044	[注3]		
			女性	15,947	49.4							
4	賃貸アパート・マンション	33,442	男性	16,609	41.2	20歳代～40歳代 給与生活者	242,401 104,521	店舗購入 (85.0) 通信販売 (0.6)	39,379 33,442	[注3]		
			女性	15,715	41.3							
5	健康食品	27,606	男性	5,502	65.5	60歳以上(特に70歳以上) 無職	104,032 63,878	電話勧誘販売 (48.3) 通信販売 (17.1)	27,606 12,452	[注3]		
			女性	21,664	70.6							
6	商品一般	27,193	男性	10,477	53.3	40歳以上の各年代 給与生活者、無職	739,754 269,285	通信販売 (22.2) 電話勧誘販売 (15.5)	60,073 23,017	[注3]		
			女性	15,337	58.7							
7	出会い系サイト	20,890	男性	10,288	39.5	20歳代～40歳代 給与生活者	604,957 450,019	通信販売 (98.1) 店舗購入 (0.2)	33,486 20,890	[注3]		
			女性	10,421	37.8							
8	移动通信サービス	17,528	男性	9,854	44.5	20歳代～40歳代 給与生活者	103,188 11,972	店舗購入 (69.5) 通信販売 (11.4)	17,528 12,181	[注3]		
			女性	7,234	42.5							
9	インターネット接続回線	16,773	男性	9,337	51.9	30歳以上の各年代 給与生活者	20,602 6,662	電話勧誘販売 (41.9) 訪問販売 (21.3)	16,773 8,992	[注3]		
			女性	6,924	50.6							
10	ファンド型投資商品	15,299	男性	4,561	66.8	60歳以上 無職、家事従事者	7,395,677 4,347,289	電話勧誘販売 (53.5) 通信販売 (12.5)	18,456 3,195	[注3]		
			女性	10,461	68.6							
11	四輪自動車	14,702	男性	10,185	43.4	20歳代～40歳代 給与生活者	1,444,412 713,255	店舗購入 (79.1) 通信販売 (9.3)	15,766 14,702	[注3]		
			女性	4,078	43.6							
12	新聞	11,633	男性	4,604	59.4	60歳以上 無職	38,640 6,208	訪問販売 (84.5) 電話勧誘販売 (3.2)	12,637 11,379	[注3]		
			女性	6,462	62.4							
13	放送サービス	11,450	男性	5,678	49.8	20歳以上の各年代 給与生活者、無職	37,141 7,315	訪問販売 (50.3) 店舗購入 (10.4)	12,918 9,458	[注3]		
			女性	5,364	50.8							
14	修理サービス	11,332	男性	5,189	54.3	30歳以上の各年代 給与生活者、無職、家事従事者	228,509 117,148	店舗購入 (53.4) 訪問販売 (25.4)	12,882 9,227	[注3]		
			女性	5,717	58.4							
15	他の役務サービス	9,847	男性	4,236	56.5	60歳以上 無職、給与生活者	779,970 303,281	電話勧誘販売 (29.1) 通信販売 (23.3)	9,847 5,748	[注3]		
			女性	4,822	59.1							
16	生命保険	8,879	男性	4,063	58.7	60歳以上 無職、給与生活者	4,512,656 3,996,851	訪問販売 (28.9) 店舗購入 (26.9)	13,516 8,879	[注3]		
			女性	4,603	60.9							
17	携帯電話	8,545	男性	4,831	42.7	30歳代～40歳代 給与生活者	72,856 28,015	店舗購入 (88.6) 通信販売 (5.7)	8,545 6,816	[注3]		
			女性	3,519	40.7							
18	アクセサリ	8,008	男性	1,833	41.6	20歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者、無職	603,724 323,420	訪問販売 (33.7) 店舗購入 (25.8)	9,334 6,609	[注3]		
			女性	6,001	55.8							
19	化粧品	7,733	男性	961	43.0	20歳以上の各年代、女性中心 家事従事者、給与生活者	87,041 47,436	通信販売 (44.2) マルチ取引 (18.5)	10,784 7,471	[注3]		
			女性	6,609	51.4							
20	エステティックサービス	7,225	男性	423	32.4	20歳代、女性中心 給与生活者	314,481 145,045	店舗購入 (87.4) 訪問販売 (5.8)	15,030 7,225	[注3]		
			女性	6,741	31.9							
21	その他金融関連サービス	7,108	男性	3,256	54.2	60歳以上 給与生活者、無職	2,157,584 1,232,504	店舗購入 (34.5) 電話勧誘販売 (16.2)	8,176 5,548	[注3]		
			女性	3,696	59.2							
22	医療サービス	6,828	男性	2,529	52.0	20歳以上の各年代 給与生活者、無職	448,751 203,407	店舗購入 (87.0) 通信販売 (1.0)	6,828 5,578	[注3]		
			女性	4,146	48.9							
23	株	6,780	男性	3,144	70.1	60歳以上 無職	8,251,543 4,713,868	電話勧誘販売 (53.1) 通信販売 (13.6)	10,247 4,676	[注3]		
			女性	3,527	69.1							
24	宝くじ	6,428	男性	2,699	68.8	60歳以上 無職	8,585,725 235,655	通信販売 (86.7) 電話勧誘販売 (5.1)	8,942 4,879	[注3]		
			女性	3,609	67.4							
25	公社債	6,242	男性	2,363	70.9	60歳以上 無職	8,145,371 4,884,024	電話勧誘販売 (61.3) 通信販売 (14.5)	9,358 513	[注3]		
			女性	3,803	69.4							

(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、「家庭訪問」、「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。その他、2013年2月21日以降、特定商取引法改正により新設された「訪問購入」は、施行後間もないことから、本年報では「訪問販売」に計上した。

(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) 2012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	64,876	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強引、⑧未成年者契約、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	デジタルコンテン ツその他	59,314	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プライバシー、⑥強引、⑦高価格・料金、⑧解約、⑨ワンクリック請求、⑩信用性	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。2012年度は、オンラインゲームに関する相談も増加した。
3	サラ金・ フリーローン	45,044	①多重債務、②金利・利息、③クレジットカード、④自己破産、⑤契約書・書面、⑥高価格・料金、⑦信用性、⑧法律違反、⑨返金、⑩債権回収業者	多重債務、債務整理に関する相談が多い。
4	賃貸アパート・ マンション	33,442	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。
5	健康食品	27,606	①電話勧誘、②強引、③代引配達、④無断解約、⑤解約、⑥高価格・料金、⑦虚偽説明、⑧ネガティブオプション、⑨クーリングオフ、⑩信用性	高齢者への送りつけ商法が急増した。若年層には、マルチ取引の相談も多い。
6	商品一般	27,193	①電話勧誘、②信用性、③架空請求、④クレジットカード、⑤プライバシー、⑥強引、⑦インターネット通販、⑧家庭訪問、⑨解約、⑩不当請求	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	出会い系サイト	20,890	①インターネット通販、②迷惑メール、③返金、④不当請求、⑤高価格・料金、⑥解約、⑦決済代行業者、⑧クレジットカード、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。
8	移動通信サービス	17,528	①解約、②説明不足、③解約料、④高価格・料金、⑤クレーム処理、⑥契約書・書面、⑦他の接客対応、⑧虚偽説明、⑨不当請求、⑩電話勧誘	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。
9	インターネット 接続回線	16,773	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契約書・書面、⑨信用性、⑩クレーム処理	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。
10	ファンド型 投資商品	15,299	①電話勧誘、②利殖商法、③信用性、④返金、⑤DM広告、⑥カタログ・パンフレット、⑦強引、⑧虚偽説明、⑨解約、⑩二次被害	複数の事業者が登場する劇場型の勧誘が多い。
11	四輪自動車	14,702	①解約、②クレーム処理、③説明不足、④契約書・書面、⑤解約料、⑥新車、⑦返金、⑧約束不履行、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。
12	新聞	11,633	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無断解約、⑩解約料	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。
13	放送サービス	11,450	①家庭訪問、②解約、③強引、④説明不足、⑤契約書・書面、⑥公共料金、⑦他の接客対応、⑧電話勧誘、⑨クレーム処理、⑩法令	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。
14	修理サービス	11,332	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見積り、⑦補償、⑧機能故障、⑨信用性、⑩他の接客対応	自動車や屋根の修理、スマートフォンや携帯電話の修理に関する相談が目立つ。
15	他の役務サービス	9,847	①電話勧誘、②信用性、③二次被害、④解約、⑤返金、⑥虚偽説明、⑦インターネット通販、⑧高価格・料金、⑨プライバシー、⑩強引	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。
16	生命保険	8,879	①説明不足、②解約、③契約書・書面、④家庭訪問、⑤返金、⑥他の接客対応、⑦契約変更、⑧クレーム処理、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。
17	携帯電話	8,545	①解約、②交換、③早期故障、④説明不足、⑤クレーム処理、⑥故障頻発、⑦機能故障、⑧他の接客対応、⑨解約料、⑩修理代	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。
18	アクセサリ	8,008	①解約、②家庭訪問、③強引、④高価格・料金、⑤返金、⑥電話勧誘、⑦信用性、⑧関連商法、⑨クーリングオフ、⑩DM広告	訪問販売による貴金属の買取に関する相談の他、アポイントメントセールスや、デパート商法による被害も寄せられた。
19	化粧品	7,733	①解約、②拡大損害、③皮膚障害、④返金、⑤インターネット通販、⑥サイドビジネス商法、⑦電話勧誘、⑧アレルギー、⑨クーリングオフ、⑩強引	化粧品けいなどによる皮膚障害が多い。
20	エステティック サービス	7,225	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契約書・書面、⑧無料商法、⑨施術不良、⑩約束不履行	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。
21	その他金融関連 サービス	7,108	①クレジットカード、②解約、③電話勧誘、④信用性、⑤利殖商法、⑥説明不足、⑦アジア州その他、⑧プライバシー、⑨契約書・書面、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。
22	医療サービス	6,828	①美容医療、②説明不足、③高価格・料金、④施術不良、⑤他の接客対応、⑥返金、⑦他の傷病・症状、⑧解約、⑨クレーム処理、⑩補償	美容医療サービスに関する相談が目立つ。説明不足等により、思ったような施術結果にならなかったという相談が寄せられた。
23	株	6,780	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。
24	宝くじ	6,428	①当選商法、②DM広告、③中華人民共和国、④信用性、⑤カナダ、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虚偽説明	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多い。
25	公社債	6,242	①電話勧誘、②利殖商法、③信用性、④DM広告、⑤カタログ・パンフレット、⑥強引、⑦虚偽説明、⑧二次被害、⑨返金、⑩解約	複数の事業者が登場する劇場型の勧誘が多い。

表16(1) 2012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	'08 '09 '10 '11 '12
1	インターネット通販	136,504	男性	75,801	41.5	30歳代～40歳代 給与生活者	200,022	139,064 (注4)
			女性	58,927	38.1		101,328	
2	電話勧誘販売	69,451	男性	24,964	61.1	60歳以上 無職	2,214,322	69,451
			女性	41,924	67.1		1,037,087	
3	ワンクリック請求	56,120	男性	39,950	41.6	30歳代～40歳代 給与生活者	94,948	82,356 (注4)
			女性	15,645	34.1		3,036	
4	家庭訪販	54,225	男性	20,283	59.7	60歳以上 無職	1,563,543	54,979
			女性	32,607	64.8		715,177	
5	無料商法	28,880	男性	15,206	46.3	20歳以上の各年代 給与生活者	236,525	33,768
			女性	13,220	45.3		86,883	
6	利殖商法	23,888	男性	9,027	64.2	60歳以上 無職	7,062,856	28,951
			女性	14,480	68.2		4,298,435	
7	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	15,844	男性	7,350	61.2	70歳以上 無職	3,114,731	18,520
			女性	8,246	67.1		1,889,455	
8	販売目的隠匿	10,345	男性	3,457	51.3	20歳以上の各年代 給与生活者、無職、家事従事者	873,886	13,595
			女性	6,555	56.3		309,790	
9	当選商法	10,183	男性	4,035	62.2	60歳以上 無職	4,937,460	11,739
			女性	6,026	60.3		215,391	
10	代引配達	10,065	男性	2,184	58.3	70歳以上、女性中心 無職	47,587	10,065
			女性	7,742	69.3		22,309	
11	マルチ取引	10,060	男性	3,481	38.4	20歳代 給与生活者	886,044	19,159
			女性	6,318	50.2		812,815	
12	次々販売	9,307	男性	2,667	62.1	70歳以上 無職	3,108,976	11,669
			女性	6,409	65.9		2,465,085	
13	サイドビジネス商法	9,197	男性	3,499	36.8	20歳代 給与生活者	887,205	18,004
			女性	5,535	43.1		528,048	
14	かたり商法(身分詐称)	6,856	男性	2,449	59.7	60歳以上 無職、家事従事者	2,120,417	12,191
			女性	3,935	62.7		950,688	
15	点検商法	5,586	男性	2,024	67.4	60歳以上 無職	566,539	5,704
			女性	3,335	68.9		193,144	
16	景品付販売	4,335	男性	1,668	55.7	60歳以上 無職	190,542	4,543
			女性	2,589	59.4		23,238	
17	ネガティブ・オプション	4,113	男性	1,080	65.5	70歳以上 無職	45,100	4,113
			女性	2,632	71.4		13,624	
18	紹介販売	3,931	男性	1,279	39.5	20歳代 給与生活者	1,046,349	4,448
			女性	2,556	49.7		844,659	
19	インターネット オークション	3,913	男性	2,448	40.3	30歳代～40歳代 給与生活者	145,835	4,364 (注4)
			女性	1,363	37.9		104,744	
20	開運商法	3,376	男性	690	52.7	30歳以上の各年代、女性中心 給与生活者、無職、家事従事者	915,655	3,376
			女性	2,641	52.6		745,674	
21	薬効をうたった勧誘	3,064	男性	675	64.1	60歳以上、女性中心 無職、家事従事者	452,434	4,086
			女性	2,338	65.4		338,312	
22	アポイントメントセールス	2,638	男性	1,352	32.2	20歳代 給与生活者	991,145	5,851
			女性	1,273	36.3		391,453	
23	カタログ通販	2,586	男性	830	63.5	60歳以上 無職、家事従事者	392,514	2,709
			女性	1,685	60.8		180,472	
24	テレビショッピング	2,458	男性	734	64.6	60歳以上 無職、家事従事者	33,923	2,561
			女性	1,698	63.1		21,595	
25	過量販売	2,401	男性	487	58.4	70歳以上、女性中心 無職	2,035,806	3,628
			女性	1,881	63.9		1,355,031	

(注1) 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」、「家庭訪販」、「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4年度分のみのグラフとした。

表16(2) 2012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 (括弧内の数値は各項目計に占める割合)	相談の特徴等
1	インターネット 通販	136,504	①アダルト情報サイト (39.2%)、②デジタルコンテンツその他 (28.4%)、③出会い系サイト (12.0%)、④靴・運動靴 (1.3%)、⑤かばん (1.0%)	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金を請求された相談が多い。スマートフォンの利用も目立つ。
2	電話勧誘販売	69,451	①健康食品 (17.8%)、②ファンド型投資商品 (11.1%)、③インターネット接続回線 (8.1%)、④商品一般 (5.6%)、⑤公社債 (5.2%)	消費者が要請していないにもかかわらず、事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。
3	ワンクリック請求	56,120	①アダルト情報サイト (89.0%)、②デジタルコンテンツその他 (13.3%)、③出会い系サイト (2.8%)、④興信所 (0.1%)、⑤放送・コンテンツ等全般 (0.1%)	アダルト情報サイトなどを閲覧している際に何かしらのボタンをクリックしたところ、料金を請求されたという相談が多い。未成年者からの相談も見られる。
4	家庭訪販	54,225	①新聞 (12.1%)、②放送サービス (5.9%)、③インターネット接続回線 (4.9%)、④ふとん類 (4.8%)、⑤ソーラーシステム (3.8%)	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、問題が多い。
5	無料商法	28,880	①アダルト情報サイト (33.6%)、②デジタルコンテンツその他 (10.8%)、③出会い系サイト (8.4%)、④インターネット接続回線 (4.1%)、⑤移动通信サービス (2.9%)	「無料」をうたったアダルト情報サイトなどのサービスを利用したところ、料金を請求されたという相談が多い。
6	利殖商法	23,888	①ファンド型投資商品 (38.7%)、②公社債 (14.9%)、③株 (13.3%)、④分譲マンション (3.6%)、⑤その他金融関連サービス (3.5%)	消費者が要請していないにもかかわらず、事業者が資料を送付してきたり、電話を掛けてきたりして消費者を勧誘するケースが多い。
7	被害にあった人を 勧誘 (二次被害)	15,844	①他の役務サービス (16.5%)、②株 (13.6%)、③ファンド型投資商品 (12.7%)、④公社債 (5.3%)、⑤資格講座 (4.7%)	以前契約をした商品・サービスについて「損を取り戻す」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ようとするケースが多い。
8	販売目的隠匿	10,345	①商品一般 (8.4%)、②ふとん類 (5.8%)、③ファンド型投資商品 (4.3%)、④アクセサリ (4.3%)、⑤健康食品 (3.6%)	ふとん類では、点検と称して訪問してくる。ファンド型投資商品では、資料が届いたら連絡が欲しいなどと告げ連絡させている。アクセサリでは、不用品の買取りという名目で訪問し、押し買いされた相談が見られる。
9	当選商法	10,183	①宝くじ (45.1%)、②他の教養・娯楽サービス (16.3%)、③デジタルコンテンツその他 (9.7%)、④飲料 (7.3%)、⑤出会い系サイト (4.8%)	海外宝くじのダイレクトメールに関する相談が多い。お金が貰えるという不審な電子メールの相談も見られる。くじ引きをしたらウオーターサーバーが当たり、水の定期購入契約を結ぶことになったという相談もある。
10	代引配達	10,065	①健康食品 (59.2%)、②鮮魚 (5.7%)、③化粧品 (3.2%)、④商品一般 (2.4%)、⑤飲料 (1.9%)	事業者から、注文した覚えのない商品を代引配達で送付すると言われたという相談が目立ち、受け取ってしまった場合も見られる。
11	マルチ取引	10,060	①健康食品 (25.9%)、②化粧品 (14.2%)、③商品一般 (8.5%)、④ファンド型投資商品 (6.5%)、⑤飲料 (4.4%)	友人や知人から勧誘されたという相談のほか、SNSを使った勧誘も見られる。家族・知人についての相談もある。
12	次々販売	9,307	①ふとん類 (7.7%)、②健康食品 (6.7%)、③エステティックサービス (5.5%)、④アクセサリ (5.0%)、⑤ファンド型投資商品 (4.6%)	ふとんは、訪問販売の相談が目立つ。健康食品では注文した覚えのないものを受け取り支払ってしまった後、続けて送られてくる場合が見られる。
13	サイドビジネス 商法	9,197	①健康食品 (16.3%)、②内職・副業その他 (11.4%)、③化粧品 (10.0%)、④出会い系サイト (6.0%)、⑤商品一般 (5.9%)	解約・返金に関する相談が多い。友人や知人から勧誘されたという相談のほか、インターネットを介したものも見られる。
14	かたり商法 (身分詐称)	6,856	①商品一般 (10.0%)、②他の役務サービス (6.5%)、③インターネット接続回線 (5.9%)、④ファンド型投資商品 (5.8%)、⑤デジタルコンテンツその他 (5.5%)	公的機関や証券会社等をかたって個人情報収集しようとする相談や、支払ったお金を取り戻せると言う相談が見られる。
15	点検商法	5,586	①屋根工事 (10.7%)、②修理サービス (9.7%)、③浄水器 (8.1%)、④ふとん類 (7.3%)、⑤建物清掃サービス (6.8%)	点検という名目で来訪した事業者と契約を結ばされてしまい、解約したいという相談が見られる。
16	景品付販売	4,335	①新聞 (77.5%)、②インターネット接続回線 (4.4%)、③移动通信サービス (2.6%)、④デジタルディスクソフト (1.2%)、⑤健康食品 (1.0%)	訪問販売についての解約に関する相談が多い。
17	ネガティブ・ オプション	4,113	①健康食品 (52.5%)、②商品一般 (6.1%)、③本 (5.6%)、④書籍・印刷物その他 (4.7%)、⑤雑誌 (3.7%)	事業者から、注文した覚えのない商品を代引配達で送付すると言われたという相談が目立ち、受け取ってしまった場合も見られる。
18	紹介販売	3,931	①健康食品 (18.7%)、②化粧品 (11.7%)、③ファンド型投資商品 (7.4%)、④商品一般 (5.0%)、⑤飲料 (4.3%)	解約・返金に関する相談が多い。友人や知人から勧誘されたという相談のほか、SNSを使った勧誘も見られる。
19	インターネット オークション	3,913	①四輪自動車 (8.7%)、②かばん (5.3%)、③商品一般 (5.0%)、④デジタルコンテンツその他 (4.8%)、⑤紳士洋服 (4.2%)	「商品説明と違う」「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」など解約・返金に関する相談が見られる。
20	開運商法	3,376	①祈とうサービス (31.7%)、②アクセサリ (23.9%)、③デジタルコンテンツその他 (6.0%)、④数珠 (5.9%)、⑤印鑑 (5.7%)	「霊がついている」などと言って消費者を不安にさせたり、「運氣があがる」などと広告して販売したりするケースが多い。家族・知人についての相談もある。
21	薬効をうたった 勧誘	3,064	①健康食品 (51.0%)、②家庭用電気治療器具 (14.0%)、③飲料 (5.7%)、④化粧品 (3.9%)、⑤ふとん類 (3.2%)	病気が治ったり、痛みが和らいだりするなど勧誘され商品を購入している。解約・返金に関する相談が多い。
22	アポイントメント セールス	2,638	①アクセサリ (23.6%)、②複合サービス会員 (19.0%)、③タレント・モデル内職 (4.0%)、④パソコンソフト (3.7%)、⑤エステティックサービス (2.7%)	街頭で声をかけられたり、電話が掛かってきたりして誘い出され、勧誘されたという相談がある。10年以上前の会員契約についての相談も見られる。
23	カタログ通販	2,586	①商品一般 (11.9%)、②健康食品 (7.0%)、③アクセサリ (5.1%)、④化粧品 (4.5%)、⑤ファンド型投資商品 (4.4%)	「届いた商品が思っていたものと違った」という相談が見られる。解約・返金に関する相談もある。
24	テレビ ショッピング	2,458	①健康食品 (15.5%)、②化粧品 (11.7%)、③アクセサリ (5.3%)、④電気掃除機 (5.1%)、⑤婦人下着 (4.5%)	「届いた商品が思っていたものと違った」という相談が見られる。1度購入したところ、定期購入になっていてさらに商品が届いてしまったという相談もある。
25	過量販売	2,401	①健康食品 (21.3%)、②補習用教材 (10.6%)、③ふとん類 (7.8%)、④新聞 (5.8%)、⑤エステティックサービス (4.1%)	複数年分にあたる商品を契約させたり、次々に役務契約を結ばせる相談も見られる。