

表8-1 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										
2004	1,919,674 (100.0)	73,024 (3.8) 4	27,314 (1.4) 11	53,930 (2.8) 5	3,758 (0.2) 22	32,700 (1.7) 9	37,496 (2.0) 8	90,859 (4.7) 3	19,515 (1.0) 16	27,019 (1.4) 12	527 (0.0) 25	366,142 (19.1)
2005	1,303,588 (100.0)	228,742 (17.5) 2	29,709 (2.3) 14	54,527 (4.2) 6	5,007 (0.4) 22	34,211 (2.6) 9	33,731 (2.6) 10	88,688 (6.8) 4	21,728 (1.7) 15	34,493 (2.6) 8	579 (0.0) 25	531,415 (40.8)
2006	1,113,145 (100.0)	191,976 (17.2) 2	27,317 (2.5) 13	50,617 (4.5) 6	5,297 (0.5) 22	34,092 (3.1) 8	29,351 (2.6) 11	81,892 (7.4) 4	20,666 (1.9) 15	31,151 (2.8) 9	661 (0.1) 25	473,020 (42.5)
2007	1,050,826 (100.0)	85,999 (8.2) 3	35,555 (3.4) 9	44,739 (4.3) 7	6,628 (0.6) 21	29,514 (2.8) 12	27,417 (2.6) 13	76,241 (7.3) 4	20,211 (1.9) 15	29,700 (2.8) 10	622 (0.1) 25	356,626 (33.9)
2008	950,502 (100.0)	60,073 (6.3) 4	38,400 (4.0) 7	38,316 (4.0) 8	10,111 (1.1) 19	26,608 (2.8) 12	23,104 (2.4) 13	68,597 (7.2) 3	19,773 (2.1) 16	31,994 (3.4) 10	648 (0.1) 25	317,624 (33.4)
2009	902,213 (100.0)	45,707 (5.1) 5	39,339 (4.4) 7	39,554 (4.4) 6	8,657 (1.0) 19	25,924 (2.9) 12	24,013 (2.7) 14	71,622 (7.9) 3	23,021 (2.6) 15	34,398 (3.8) 9	747 (0.1) 25	312,982 (34.7)
2010	896,971 (100.0)	26,354 (2.9) 12	37,261 (4.2) 6	38,250 (4.3) 5	11,129 (1.2) 18	27,697 (3.1) 11	22,102 (2.5) 15	72,508 (8.1) 3	22,830 (2.5) 14	35,210 (3.9) 8	1,297 (0.1) 25	294,638 (32.8)
2011	883,794 (100.0)	23,018 (2.6) 14	37,619 (4.3) 6	34,694 (3.9) 8	8,856 (1.0) 18	30,027 (3.4) 11	25,334 (2.9) 13	70,211 (7.9) 3	21,832 (2.5) 16	32,613 (3.7) 9	2,069 (0.2) 23	286,273 (32.4)
2012	860,427 (100.0)	27,613 (3.2) 13	50,420 (5.9) 4	33,185 (3.9) 7	9,044 (1.1) 18	32,451 (3.8) 9	21,257 (2.5) 16	66,912 (7.8) 3	21,859 (2.5) 15	31,232 (3.6) 11	1,885 (0.2) 24	295,858 (34.4)
2013	935,224 (100.0)	40,546 (4.3) 8	78,835 (8.4) 3	39,784 (4.3) 9	8,081 (0.9) 18	45,537 (4.9) 6	25,363 (2.7) 14	72,977 (7.8) 4	23,321 (2.5) 16	31,822 (3.4) 11	2,330 (0.2) 24	368,596 (39.4)

(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8-2 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					
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	24,180 (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	32,866 (3.6) 10	9,685 (1.1) 18	4,120 (0.5) 22	568,449 (63.0)	20,782 (2.3) 16
2010		6,745 (0.8) 19	52,857 (5.9) 4	25,641 (2.9) 13	12,200 (1.4) 17	2,002 (0.2) 24	2,584 (0.3) 23	162,046 (18.1) 2	201,946 (22.5) 1	5,146 (0.6) 21	33,804 (3.8) 9	29,514 (3.3) 10	35,492 (4.0) 7	6,520 (0.7) 20	4,067 (0.5) 22	580,564 (64.7)	21,769 (2.4) 16
2011		6,621 (0.7) 19	51,237 (5.8) 4	28,103 (3.2) 12	13,829 (1.6) 17	2,041 (0.2) 25	2,060 (0.2) 24	136,586 (15.5) 2	216,315 (24.5) 1	4,771 (0.5) 21	35,454 (4.0) 7	30,277 (3.4) 10	38,256 (4.3) 5	4,866 (0.6) 20	4,569 (0.5) 22	574,985 (65.1)	22,536 (2.5) 15
2012		6,169 (0.7) 19	47,458 (5.5) 5	27,802 (3.2) 12	12,319 (1.4) 17	2,119 (0.2) 23	1,781 (0.2) 25	114,842 (13.3) 2	211,976 (24.6) 1	4,638 (0.5) 20	33,177 (3.9) 8	32,330 (3.8) 10	38,714 (4.5) 6	4,179 (0.5) 21	4,077 (0.5) 22	541,581 (62.9)	22,988 (2.7) 14
2013		5,993 (0.6) 19	46,836 (5.0) 5	31,143 (3.3) 12	12,562 (1.3) 17	2,356 (0.3) 23	2,184 (0.2) 25	104,670 (11.2) 2	216,600 (23.2) 1	4,906 (0.5) 20	30,018 (3.2) 13	36,318 (3.9) 10	40,881 (4.4) 7	3,653 (0.4) 22	4,521 (0.5) 21	542,641 (58.0)	23,987 (2.6) 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、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9-1 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数（2009～2011年度）

2009年度		件数 割合 (%)	2010年度		件数 割合 (%)	2011年度		件数 割合 (%)
全 体		902,213 (100.0)	全 体		896,971 (100.0)	全 体		883,794 (100.0)
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	93,200 (10.3)	1	サラ金・フリーローン	90,251 (10.1)	1	アダルト情報サイト	95,634 (10.8)
2	アダルト情報サイト	55,265 (6.1)	2	アダルト情報サイト	85,834 (9.6)	2	サラ金・フリーローン	56,614 (6.4)
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	37,705 (4.2)	3	賃貸アパート・ マンション	36,539 (4.1)
4	商品一般	45,707 (5.1)	4	デジタルコンテンツ その他	32,532 (3.6)	4	デジタルコンテンツ その他	35,216 (4.0)
5	賃貸アパート・ マンション	39,379 (4.4)	5	出会い系サイト	28,541 (3.2)	5	出会い系サイト	26,419 (3.0)
6	出会い系サイト	33,486 (3.7)	6	商品一般	26,354 (2.9)	6	商品一般	23,018 (2.6)
7	相談その他	16,224 (1.8)	7	相談その他	16,863 (1.9)	7	ファンド型投資商品	18,461 (2.1)
8	四輪自動車	15,766 (1.7)	8	四輪自動車	15,462 (1.7)	8	相談その他	17,084 (1.9)
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	12,665 (1.4)	9	四輪自動車	14,760 (1.7)
10	健康食品	13,166 (1.5)	10	新聞	12,638 (1.4)	10	移動通信サービス	14,460 (1.6)
11	新聞	12,333 (1.4)	11	健康食品	12,454 (1.4)	11	インターネット 接続回線	14,024 (1.6)
12	生命保険	11,411 (1.3)	12	移動通信サービス	12,178 (1.4)	12	放送サービス	12,918 (1.5)
13	エステティック サービス	10,523 (1.2)	13	放送サービス	11,581 (1.3)	13	修理サービス	12,883 (1.5)
14	修理サービス	10,466 (1.2)	14	修理サービス	11,288 (1.3)	14	新聞	12,617 (1.4)
15	放送サービス	9,458 (1.0)	15	株	10,247 (1.1)	15	健康食品	12,484 (1.4)
16	インターネット 接続回線	8,992 (1.0)	16	生命保険	10,211 (1.1)	16	化粧品	10,786 (1.2)
17	分譲マンション	8,454 (0.9)	17	その他金融関連 サービス	8,177 (0.9)	17	公社債	9,359 (1.1)
18	ふとん類	7,921 (0.9)	18	アクセサリー	8,033 (0.9)	18	アクセサリー	9,338 (1.1)
19	化粧品	7,843 (0.9)	19	エステティックサービ ス	7,829 (0.9)	19	株	9,158 (1.0)
20	クリーニング	7,645 (0.8)	20	分譲マンション	7,673 (0.9)	20	生命保険	9,136 (1.0)
21	株	7,535 (0.8)	21	化粧品	7,472 (0.8)	21	宝くじ	8,944 (1.0)
22	携帯電話	7,085 (0.8)	22	ファンド型投資商品	7,201 (0.8)	22	他の役務サービス	8,630 (1.0)
23	アクセサリー	6,609 (0.7)	23	携帯電話	6,816 (0.8)	23	その他金融関連 サービス	7,886 (0.9)
24	その他金融関連 サービス	6,419 (0.7)	24	公社債	6,814 (0.8)	24	携帯電話	7,855 (0.9)
25	宝くじ	6,059 (0.7)	25	クリーニング	6,745 (0.8)	25	エステティック サービス	7,535 (0.9)

(注) 表中の割合は年度別総件数を100として算出した値である。

表9-2 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数（2012～2013年度）

2012年度		件数 割合 (%)	2013年度		件数 割合 (%)
全 体		860,427 (100.0)	全 体		935,224 (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	65,374 (7.6)	1	アダルト情報サイト	80,127 (8.6)
2	デジタルコンテンツ その他	59,817 (7.0)	2	デジタルコンテンツ その他	52,073 (5.6)
3	サラ金・フリーローン	45,561 (5.3)	3	健康食品	46,760 (5.0)
4	賃貸アパート・ マンション	33,708 (3.9)	4	商品一般	40,546 (4.3)
5	健康食品	28,061 (3.3)	5	サラ金・フリーローン	36,666 (3.9)
6	商品一般	27,613 (3.2)	6	賃貸アパート・ マンション	33,290 (3.6)
7	出会い系サイト	21,134 (2.5)	7	インターネット 接続回線	19,522 (2.1)
8	移動通信サービス	17,685 (2.1)	8	移動通信サービス	18,850 (2.0)
9	相談その他	17,386 (2.0)	9	相談その他	18,671 (2.0)
10	インターネット 接続回線	16,896 (2.0)	10	ファンド型投資商品	17,216 (1.8)
11	ファンド型投資商品	15,476 (1.8)	11	四輪自動車	14,659 (1.6)
12	四輪自動車	14,834 (1.7)	12	出会い系サイト	13,806 (1.5)
13	新聞	11,757 (1.4)	13	放送サービス	12,264 (1.3)
14	放送サービス	11,536 (1.3)	14	新聞	12,109 (1.3)
15	修理サービス	11,410 (1.3)	15	修理サービス	11,621 (1.2)
16	他の役務サービス	9,905 (1.2)	16	他の役務サービス	10,940 (1.2)
17	生命保険	8,968 (1.0)	17	化粧品	10,243 (1.1)
18	携帯電話	8,607 (1.0)	18	アクセサリー	8,785 (0.9)
19	アクセサリー	8,092 (0.9)	19	生命保険	8,768 (0.9)
20	化粧品	7,792 (0.9)	20	エステティック サービス	8,402 (0.9)
21	エステティック サービス	7,281 (0.8)	21	携帯電話	8,317 (0.9)
22	その他金融関連 サービス	7,192 (0.8)	22	靴・運動靴	7,671 (0.8)
23	医療サービス	6,870 (0.8)	23	医療サービス	7,418 (0.8)
24	株	6,842 (0.8)	24	調理食品	7,137 (0.8)
25	宝くじ	6,490 (0.8)	25	婦人洋服	6,695 (0.7)

(注) 表中の割合は年度別総件数を100として算出した値である。

表10-1 2013年度の契約当事者年代別等にみ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		935,224 (100.0)	40,546 (4.3)	78,835 (8.4)	39,784 (4.3)	8,081 (0.9)	45,537 (4.9)	25,363 (2.7)	72,977 (7.8)	23,321 (2.5)	31,822 (3.4)	2,330 (0.2)	368,596 (39.4)
年代	20歳未満	28,838 (100.0)	270 (0.9)	377 (1.3)	117 (0.4)	29 (0.1)	1,802 (6.2)	258 (0.9)	1,970 (6.8)	513 (1.8)	11 (0.0)	3 (0.0)	5,350 (18.6)
	20歳代	79,903 (100.0)	1,829 (2.3)	2,118 (2.7)	1,739 (2.2)	264 (0.3)	7,137 (8.9)	1,848 (2.3)	6,782 (8.5)	3,132 (3.9)	923 (1.2)	37 (0.0)	25,809 (32.3)
	30歳代	123,082 (100.0)	2,812 (2.3)	3,809 (3.1)	4,007 (3.3)	781 (0.6)	9,179 (7.5)	2,045 (1.7)	10,301 (8.4)	4,799 (3.9)	4,298 (3.5)	51 (0.0)	42,082 (34.2)
	40歳代	143,336 (100.0)	4,065 (2.8)	5,650 (3.9)	4,883 (3.4)	1,211 (0.8)	7,944 (5.5)	2,842 (2.0)	12,805 (8.9)	4,839 (3.4)	5,115 (3.6)	128 (0.1)	49,482 (34.5)
	50歳代	115,962 (100.0)	4,418 (3.8)	6,318 (5.4)	5,017 (4.3)	1,256 (1.1)	5,112 (4.4)	3,096 (2.7)	9,096 (7.8)	3,326 (2.9)	4,364 (3.8)	175 (0.2)	42,178 (36.4)
	60歳代	133,607 (100.0)	6,719 (5.0)	10,905 (8.2)	7,262 (5.4)	1,513 (1.1)	4,648 (3.5)	4,559 (3.4)	9,493 (7.1)	2,638 (2.0)	5,579 (4.2)	361 (0.3)	53,677 (40.2)
	70歳以上	208,920 (100.0)	14,648 (7.0)	42,696 (20.4)	11,785 (5.6)	1,594 (0.8)	6,366 (3.0)	8,388 (4.0)	13,981 (6.7)	1,570 (0.8)	7,023 (3.4)	1,169 (0.6)	109,220 (52.3)
小計	833,648 (100.0)	34,761 (4.2)	71,873 (8.6)	34,810 (4.2)	6,648 (0.8)	42,188 (5.1)	23,036 (2.8)	64,428 (7.7)	20,817 (2.5)	27,313 (3.3)	1,924 (0.2)	327,798 (39.3)	
性別等	男性	421,036 (100.0)	14,018 (3.3)	19,161 (4.6)	13,059 (3.1)	4,210 (1.0)	12,579 (3.0)	5,923 (1.4)	38,661 (9.2)	16,357 (3.9)	17,936 (4.3)	749 (0.2)	142,653 (33.9)
	女性	478,149 (100.0)	24,492 (5.1)	57,612 (12.0)	24,763 (5.2)	3,309 (0.7)	32,206 (6.7)	18,766 (3.9)	31,029 (6.5)	6,252 (1.3)	12,364 (2.6)	1,322 (0.3)	212,115 (44.4)
	団体	17,639 (100.0)	616 (3.5)	369 (2.1)	1,038 (5.9)	369 (2.1)	174 (1.0)	210 (1.2)	2,104 (11.9)	434 (2.5)	642 (3.6)	216 (1.2)	6,172 (35.0)
小計	916,824 (100.0)	39,126 (4.3)	77,142 (8.4)	38,860 (4.2)	7,888 (0.9)	44,959 (4.9)	24,899 (2.7)	71,794 (7.8)	23,043 (2.5)	30,942 (3.4)	2,287 (0.2)	360,940 (39.4)	
職業等	給与生活者	326,149 (100.0)	8,481 (2.6)	10,424 (3.2)	9,397 (2.9)	2,409 (0.7)	18,707 (5.7)	5,988 (1.8)	25,861 (7.9)	13,199 (4.0)	12,483 (3.8)	218 (0.1)	107,167 (32.9)
	自営・自由業	47,945 (100.0)	1,535 (3.2)	2,530 (5.3)	1,992 (4.2)	559 (1.2)	1,630 (3.4)	943 (2.0)	4,765 (9.9)	1,847 (3.9)	1,920 (4.0)	302 (0.6)	18,023 (37.6)
	家事従事者	168,643 (100.0)	9,678 (5.7)	23,236 (13.8)	11,653 (6.9)	1,405 (0.8)	11,486 (6.8)	7,166 (4.2)	11,174 (6.6)	2,015 (1.2)	5,121 (3.0)	534 (0.3)	83,468 (49.5)
	学生	39,280 (100.0)	475 (1.2)	663 (1.7)	217 (0.6)	65 (0.2)	2,720 (6.9)	483 (1.2)	3,451 (8.8)	517 (1.3)	45 (0.1)	4 (0.0)	8,640 (22.0)
	無職	243,671 (100.0)	14,071 (5.8)	34,428 (14.1)	11,424 (4.7)	2,184 (0.9)	6,779 (2.8)	7,986 (3.3)	18,290 (7.5)	2,941 (1.2)	8,035 (3.3)	889 (0.4)	107,027 (43.9)
	企業等	17,481 (100.0)	610 (3.5)	363 (2.1)	1,022 (5.8)	365 (2.1)	171 (1.0)	208 (1.2)	2,081 (11.9)	430 (2.5)	636 (3.6)	215 (1.2)	6,101 (34.9)
小計	843,169 (100.0)	34,850 (4.1)	71,644 (8.5)	35,705 (4.2)	6,987 (0.8)	41,493 (4.9)	22,774 (2.7)	65,622 (7.8)	20,949 (2.5)	28,240 (3.3)	2,162 (0.3)	330,426 (39.2)	

(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。なお、小計には不明・無回答を含まない。

表10-2 2013年度の契約当事者年代別等にした商品等分類別相談件数・構成比

契約当事者	商品等分類	クリーニング	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		5,993 (0.6)	46,836 (5.0)	31,143 (3.3)	12,562 (1.3)	2,356 (0.3)	2,184 (0.2)	104,670 (11.2)	216,600 (23.2)	4,906 (0.5)	30,018 (3.2)	36,318 (3.9)	40,881 (4.4)	3,653 (0.4)	4,521 (0.5)	542,641 (58.0)	23,987 (2.6)
20歳未満		14 (0.0)	518 (1.8)	7 (0.0)	93 (0.3)	19 (0.1)	5 (0.0)	204 (0.7)	20,202 (70.1)	378 (1.3)	868 (3.0)	482 (1.7)	252 (0.9)	81 (0.3)	21 (0.1)	23,144 (80.3)	344 (1.2)
20歳代		407 (0.5)	7,001 (8.8)	512 (0.6)	560 (0.7)	110 (0.1)	85 (0.1)	5,635 (7.1)	23,837 (29.8)	371 (0.5)	4,079 (5.1)	6,280 (7.9)	2,830 (3.5)	948 (1.2)	132 (0.2)	52,787 (66.1)	1,307 (1.6)
30歳代		908 (0.7)	10,010 (8.1)	2,760 (2.2)	1,349 (1.1)	258 (0.2)	947 (0.8)	10,478 (8.5)	36,047 (29.3)	756 (0.6)	4,633 (3.8)	4,700 (3.8)	4,965 (4.0)	704 (0.6)	307 (0.2)	78,822 (64.0)	2,178 (1.8)
40歳代		1,105 (0.8)	8,040 (5.6)	3,799 (2.7)	1,829 (1.3)	370 (0.3)	625 (0.4)	13,283 (9.3)	43,838 (30.6)	2,135 (1.5)	4,899 (3.4)	4,408 (3.1)	5,481 (3.8)	663 (0.5)	445 (0.3)	90,920 (63.4)	2,934 (2.0)
50歳代		1,247 (1.1)	5,166 (4.5)	4,345 (3.7)	1,629 (1.4)	308 (0.3)	106 (0.1)	13,000 (11.2)	31,596 (27.2)	606 (0.5)	3,711 (3.2)	3,482 (3.0)	4,912 (4.2)	434 (0.4)	478 (0.4)	71,020 (61.2)	2,764 (2.4)
60歳代		1,021 (0.8)	4,268 (3.2)	6,399 (4.8)	2,233 (1.7)	350 (0.3)	115 (0.1)	19,000 (14.2)	27,183 (20.3)	95 (0.1)	4,037 (3.0)	4,633 (3.5)	5,821 (4.4)	288 (0.2)	751 (0.6)	76,194 (57.0)	3,736 (2.8)
70歳以上		775 (0.4)	3,585 (1.7)	9,169 (4.4)	3,393 (1.6)	452 (0.2)	167 (0.1)	32,129 (15.4)	18,995 (9.1)	58 (0.0)	4,982 (2.4)	8,566 (4.1)	9,708 (4.6)	211 (0.1)	1,529 (0.7)	93,719 (44.9)	5,981 (2.9)
小計		5,477 (0.7)	38,588 (4.6)	26,991 (3.2)	11,086 (1.3)	1,867 (0.2)	2,050 (0.2)	93,729 (11.2)	201,698 (24.2)	4,399 (0.5)	27,209 (3.3)	32,551 (3.9)	33,969 (4.1)	3,329 (0.4)	3,663 (0.4)	486,606 (58.4)	19,244 (2.3)
男性		1,312 (0.3)	22,335 (5.3)	15,690 (3.7)	5,756 (1.4)	1,204 (0.3)	1,363 (0.3)	52,031 (12.4)	124,923 (29.7)	1,465 (0.3)	13,062 (3.1)	9,609 (2.3)	16,600 (3.9)	1,546 (0.4)	1,953 (0.5)	268,849 (63.9)	9,534 (2.3)
女性		4,601 (1.0)	20,391 (4.3)	13,912 (2.9)	6,324 (1.3)	893 (0.2)	792 (0.2)	49,622 (10.4)	86,658 (18.1)	3,304 (0.7)	16,223 (3.4)	25,812 (5.4)	20,766 (4.3)	1,956 (0.4)	2,317 (0.5)	253,571 (53.0)	12,463 (2.6)
団体		29 (0.2)	3,279 (18.6)	776 (4.4)	289 (1.6)	203 (1.2)	12 (0.1)	870 (4.9)	1,948 (11.0)	11 (0.1)	246 (1.4)	158 (0.9)	2,725 (15.4)	111 (0.6)	83 (0.5)	10,740 (60.9)	727 (4.1)
小計		5,942 (0.6)	46,005 (5.0)	30,378 (3.3)	12,369 (1.3)	2,300 (0.3)	2,167 (0.2)	102,523 (11.2)	213,529 (23.3)	4,780 (0.5)	29,531 (3.2)	35,579 (3.9)	40,091 (4.4)	3,613 (0.4)	4,353 (0.5)	533,160 (58.2)	22,724 (2.5)
給与生活者		2,256 (0.7)	23,003 (7.1)	9,426 (2.9)	3,860 (1.2)	805 (0.2)	1,440 (0.4)	31,844 (9.8)	99,863 (30.6)	2,011 (0.6)	11,505 (3.5)	12,237 (3.8)	12,552 (3.8)	1,389 (0.4)	881 (0.3)	213,072 (65.3)	5,910 (1.8)
自営・自由業		239 (0.5)	3,110 (6.5)	1,882 (3.9)	789 (1.6)	199 (0.4)	77 (0.2)	6,118 (12.8)	9,999 (20.9)	156 (0.3)	1,483 (3.1)	1,094 (2.3)	2,730 (5.7)	383 (0.8)	241 (0.5)	28,500 (59.4)	1,422 (3.0)
家事従事者		2,178 (1.3)	4,139 (2.5)	6,024 (3.6)	2,697 (1.6)	302 (0.2)	214 (0.1)	17,107 (10.1)	26,173 (15.5)	1,399 (0.8)	5,089 (3.0)	7,206 (4.3)	7,175 (4.3)	558 (0.3)	831 (0.5)	81,092 (48.1)	4,083 (2.4)
学生		47 (0.1)	1,464 (3.7)	21 (0.1)	157 (0.4)	23 (0.1)	16 (0.0)	525 (1.3)	23,334 (59.4)	580 (1.5)	1,808 (4.6)	1,455 (3.7)	530 (1.3)	231 (0.6)	34 (0.1)	30,225 (76.9)	415 (1.1)
無職		735 (0.3)	7,361 (3.0)	9,774 (4.0)	3,560 (1.5)	513 (0.2)	267 (0.1)	37,932 (15.6)	38,462 (15.8)	311 (0.1)	6,910 (2.8)	10,000 (4.1)	10,809 (4.4)	763 (0.3)	1,746 (0.7)	129,143 (53.0)	7,501 (3.1)
企業等		30 (0.2)	3,257 (18.6)	760 (4.3)	287 (1.6)	200 (1.1)	12 (0.1)	868 (5.0)	1,933 (11.1)	11 (0.1)	239 (1.4)	158 (0.9)	2,710 (15.5)	111 (0.6)	82 (0.5)	10,658 (61.0)	722 (4.1)
小計		5,485 (0.7)	42,334 (5.0)	27,887 (3.3)	11,350 (1.3)	2,042 (0.2)	2,026 (0.2)	94,394 (11.2)	199,764 (23.7)	4,468 (0.5)	27,034 (3.2)	32,150 (3.8)	36,506 (4.3)	3,435 (0.4)	3,815 (0.5)	492,690 (58.4)	20,053 (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11-1 2013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	12,684	1	アダルト情報サイト	8,920	1	アダルト情報サイト	3,581
2	デジタルコンテンツその他	4,761	2	デジタルコンテンツその他	3,323	2	デジタルコンテンツその他	1,352
3	放送サービス	851	3	放送サービス	535	3	他の身の回り品	319
4	出会い系サイト	822	4	出会い系サイト	532	4	放送サービス	299
5	他の身の回り品	488	5	靴・運動靴	294	5	出会い系サイト	289
6	靴・運動靴	474	6	移動通信サービス	253	6	婦人洋服	242
7	移動通信サービス	445	7	電子ゲーム・ソフト	229	7	移動通信サービス	189
8	賃貸アパート・マンション	337	8	紳士洋服	177	8	靴・運動靴	179
9	相談その他	325	9	相談その他	174	9	賃貸アパート・マンション	172
10	インターネット接続回線	289	10	インターネット接続回線	172	10	かばん	162
11	電子ゲーム・ソフト	279	11	自動二輪車	169	11	相談その他	142
12	商品一般	270	12	他の身の回り品	166	12	エステティックサービス	127
13	婦人洋服	245	13	賃貸アパート・マンション	163	13	コンサート	118
14	携帯電話	239	14	商品一般	157	14	インターネット接続回線	117
15	新聞	237	15	四輪自動車	156	15	健康食品	110
16	かばん	230	16	新聞	148	16	商品一般	108
17	四輪自動車	206	17	携帯電話	144	17	携帯電話	93
18	自動二輪車	186	18	電話音声情報	104	18	化粧品	89
19	紳士洋服	185	19	学習塾・予備校	87	19	新聞	88
20	健康食品	163	20	自動車運転教習所	81	20	医療サービス	66
21	学習塾・予備校	150	21	修理サービス	74	21	時計・時計付属品	65
22	コンサート	138	22	時計・時計付属品	70	22	メガネ・コンタクトレンズ	63
23	自動車運転教習所	136	23	かばん	68	23	学習塾・予備校	58
23	時計・時計付属品	136	24	パソコン	67	24	電話関連機器・用品	55
25	エステティックサービス	133	25	玩具・遊具その他	55	25	美容院	54

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	9,168	1	アダルト情報サイト	4,520	1	アダルト情報サイト	4,636
2	賃貸アパート・マンション	6,005	2	賃貸アパート・マンション	2,966	2	エステティックサービス	4,159
3	デジタルコンテンツその他	4,938	3	サラ金・フリーローン	2,612	3	賃貸アパート・マンション	3,025
4	エステティックサービス	4,325	4	デジタルコンテンツその他	2,243	4	デジタルコンテンツその他	2,684
5	サラ金・フリーローン	3,811	5	移動通信サービス	1,541	5	出会い系サイト	1,298
6	移動通信サービス	2,798	6	四輪自動車	1,471	6	移動通信サービス	1,250
7	出会い系サイト	2,461	7	出会い系サイト	1,160	7	サラ金・フリーローン	1,190
8	四輪自動車	1,992	8	インターネット接続回線	961	8	靴・運動靴	960
9	商品一般	1,829	9	商品一般	938	9	婦人洋服	932
10	インターネット接続回線	1,705	10	靴・運動靴	733	10	他の身の回り品	925
11	靴・運動靴	1,694	11	放送サービス	671	11	商品一般	886
12	他の身の回り品	1,395	12	携帯電話	606	12	かばん	845
13	放送サービス	1,259	13	相談その他	599	13	化粧品	760
14	相談その他	1,168	14	他の身の回り品	469	14	インターネット接続回線	739
15	携帯電話	1,122	15	紳士洋服	445	15	医療サービス	664
16	かばん	1,107	16	健康食品	442	16	放送サービス	583
17	化粧品	1,045	17	アクセサリ	432	17	相談その他	563
18	健康食品	971	18	パソコンソフト	396	18	健康食品	528
19	婦人洋服	955	19	結婚式関連サービス	373	19	四輪自動車	519
20	アクセサリ	941	20	時計・時計付属品	348	20	携帯電話	514
21	医療サービス	904	21	デジタルディスクソフト	329	21	アクセサリ	509
22	結婚式関連サービス	841	22	新聞	319	22	結婚式関連サービス	465
23	時計・時計付属品	626	23	自動二輪車	311	23	美顔器	312
24	新聞	603	24	化粧品	284	24	他の役務サービス	289
25	パソコンソフト	589	25	修理サービス	283	25	新聞	283

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-2 2013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	13,528	1	アダルト情報サイト	7,609	1	デジタルコンテンツその他	6,076
2	デジタルコンテンツその他	9,904	2	サラ金・フリーローン	4,532	2	アダルト情報サイト	5,903
3	賃貸アパート・マンション	8,434	3	賃貸アパート・マンション	4,524	3	賃貸アパート・マンション	3,891
4	サラ金・フリーローン	6,889	4	デジタルコンテンツその他	3,818	4	サラ金・フリーローン	2,346
5	移動通信サービス	3,495	5	四輪自動車	2,048	5	出会い系サイト	1,724
6	四輪自動車	2,913	6	移動通信サービス	2,021	6	エステティックサービス	1,700
7	出会い系サイト	2,868	7	商品一般	1,345	7	移動通信サービス	1,470
8	商品一般	2,812	8	インターネット接続回線	1,278	8	商品一般	1,461
9	靴・運動靴	2,305	9	出会い系サイト	1,137	9	靴・運動靴	1,377
10	インターネット接続回線	2,222	10	新築工事	1,066	10	婦人洋服	1,275
11	エステティックサービス	1,803	11	携帯電話	1,015	11	かばん	1,244
12	相談その他	1,756	12	靴・運動靴	925	12	インターネット接続回線	941
13	携帯電話	1,712	13	相談その他	871	13	化粧品	900
14	かばん	1,658	14	戸建住宅	744	14	相談その他	881
15	新築工事	1,460	15	分譲マンション	726	15	四輪自動車	860
16	放送サービス	1,370	16	紳士洋服	666	16	医療サービス	802
17	婦人洋服	1,323	17	修理サービス	658	17	他の身の回り品	789
18	他の身の回り品	1,255	18	放送サービス	645	18	調理食品	773
19	修理サービス	1,224	19	複合サービス会員	611	19	放送サービス	722
20	戸建住宅	1,100	20	他の役務サービス	509	20	携帯電話	695
21	医療サービス	1,084	21	ソーラーシステム	500	21	健康食品	670
22	化粧品	1,038	22	パソコン	476	22	クリーニング	655
23	他の役務サービス	1,012	23	他の身の回り品	466	23	修理サービス	565
24	分譲マンション	1,006	24	外食	454	24	アクセサリ	561
25	調理食品	990	25	かばん	412	25	家具類	515

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	16,120	1	アダルト情報サイト	10,441	1	デジタルコンテンツその他	7,770
2	デジタルコンテンツその他	12,585	2	デジタルコンテンツその他	4,798	2	アダルト情報サイト	5,656
3	サラ金・フリーローン	7,159	3	サラ金・フリーローン	4,465	3	賃貸アパート・マンション	3,087
4	賃貸アパート・マンション	6,124	4	賃貸アパート・マンション	3,025	4	サラ金・フリーローン	2,676
5	商品一般	4,065	5	移動通信サービス	2,281	5	商品一般	2,319
6	移動通信サービス	3,943	6	四輪自動車	2,106	6	出会い系サイト	1,937
7	出会い系サイト	3,484	7	商品一般	1,735	7	移動通信サービス	1,654
8	インターネット接続回線	3,099	8	インターネット接続回線	1,659	8	インターネット接続回線	1,436
9	四輪自動車	3,031	9	出会い系サイト	1,541	9	化粧品	1,313
10	相談その他	2,345	10	相談その他	1,111	10	相談その他	1,221
11	携帯電話	1,962	11	携帯電話	1,090	11	婦人洋服	1,187
12	修理サービス	1,626	12	分譲マンション	886	12	調理食品	1,163
13	靴・運動靴	1,532	13	新築工事	846	13	健康食品	1,129
14	調理食品	1,489	14	修理サービス	834	14	かばん	1,053
15	放送サービス	1,481	15	放送サービス	699	15	エステティックサービス	1,040
16	健康食品	1,479	16	パソコン	617	16	四輪自動車	920
17	化粧品	1,464	17	靴・運動靴	613	17	靴・運動靴	916
18	かばん	1,453	18	戸建住宅	607	18	クリーニング	881
19	新築工事	1,259	19	他の役務サービス	598	19	携帯電話	868
20	他の役務サービス	1,236	20	紳士洋服	583	20	学習塾・予備校	793
21	婦人洋服	1,232	21	ソーラーシステム	580	21	修理サービス	792
22	分譲マンション	1,206	22	外食	540	22	放送サービス	778
23	クリーニング	1,105	23	パソコンソフト	513	23	アクセサリ	745
24	エステティックサービス	1,097	24	住宅ローン	503	24	医療サービス	740
25	新聞	1,085	25	その他金融関連サービス	495	25	補習用教材	658

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-3 2013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	11,303	1	アダルト情報サイト	9,532	1	デジタルコンテンツその他	4,866
2	デジタルコンテンツその他	8,474	2	サラ金・フリーローン	3,705	2	商品一般	2,740
3	サラ金・フリーローン	5,806	3	デジタルコンテンツその他	3,601	3	サラ金・フリーローン	2,094
4	商品一般	4,418	4	賃貸アパート・マンション	1,821	4	アダルト情報サイト	1,762
5	賃貸アパート・マンション	3,588	5	インターネット接続回線	1,682	5	賃貸アパート・マンション	1,761
6	インターネット接続回線	3,121	6	商品一般	1,669	6	健康食品	1,576
7	移動通信サービス	2,612	7	移動通信サービス	1,510	7	インターネット接続回線	1,436
8	四輪自動車	2,177	8	四輪自動車	1,456	8	化粧品	1,410
9	相談その他	2,111	9	出会い系サイト	1,094	9	相談その他	1,114
10	健康食品	2,042	10	相談その他	991	10	移動通信サービス	1,098
11	出会い系サイト	2,022	11	修理サービス	715	11	クリーニング	1,030
12	化粧品	1,553	12	携帯電話	669	12	出会い系サイト	925
13	修理サービス	1,517	13	放送サービス	664	13	アクセサリ	877
14	放送サービス	1,361	14	生命保険	583	14	調理食品	841
15	ファンド型投資商品	1,301	15	他の役務サービス	562	15	ファンド型投資商品	837
16	クリーニング	1,247	16	パソコンソフト	519	16	婦人洋服	808
17	生命保険	1,231	17	新聞	511	17	修理サービス	801
17	他の役務サービス	1,231	18	ソーラーシステム	500	18	四輪自動車	718
19	新聞	1,229	19	パソコン	499	19	新聞	717
20	調理食品	1,210	20	分譲マンション	498	20	放送サービス	692
21	携帯電話	1,131	21	新築工事	480	21	他の役務サービス	666
22	アクセサリ	1,042	22	住宅ローン	467	22	生命保険	644
23	婦人洋服	854	23	ファンド型投資商品	463	23	かばん	580
24	医療サービス	843	24	健康食品	460	24	医療サービス	548
25	新築工事	823	25	その他金融関連サービス	445	25	携帯電話	462

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	10,344	1	アダルト情報サイト	9,764	1	商品一般	4,394
2	商品一般	6,719	2	サラ金・フリーローン	3,308	2	健康食品	3,776
3	デジタルコンテンツその他	5,679	3	デジタルコンテンツその他	3,124	3	ファンド型投資商品	2,653
4	サラ金・フリーローン	5,189	4	商品一般	2,315	4	デジタルコンテンツその他	2,545
5	健康食品	4,808	5	インターネット接続回線	2,232	5	サラ金・フリーローン	1,874
6	ファンド型投資商品	3,825	6	賃貸アパート・マンション	1,481	6	化粧品	1,747
7	インターネット接続回線	3,594	7	四輪自動車	1,295	7	相談その他	1,581
8	相談その他	2,739	8	移動通信サービス	1,270	8	インターネット接続回線	1,356
9	賃貸アパート・マンション	2,738	9	ファンド型投資商品	1,163	9	賃貸アパート・マンション	1,250
10	修理サービス	2,066	10	相談その他	1,149	10	アクセサリ	1,231
11	移動通信サービス	2,063	11	健康食品	1,025	11	修理サービス	1,167
12	化粧品	1,921	12	修理サービス	898	12	公社債	988
13	生命保険	1,848	13	生命保険	866	13	生命保険	978
14	新聞	1,822	14	放送サービス	864	14	新聞	966
15	四輪自動車	1,811	15	新聞	851	15	放送サービス	887
16	放送サービス	1,754	16	パソコンソフト	838	16	他の役務サービス	877
17	他の役務サービス	1,683	17	他の役務サービス	803	17	調理食品	823
18	アクセサリ	1,422	18	ソーラーシステム	729	18	クリーニング	818
19	公社債	1,356	19	出会い系サイト	717	19	移動通信サービス	787
20	調理食品	1,268	20	新築工事	610	20	婦人洋服	712
21	その他金融関連サービス	1,245	21	その他金融関連サービス	585	21	株	696
22	株	1,169	22	塗装工事	512	22	その他金融関連サービス	656
23	パソコンソフト	1,091	23	パソコン	506	23	ふとん類	633
24	ソーラーシステム	1,055	24	他の教養・娯楽サービス	505	24	医療サービス	605
25	出会い系サイト	1,029	25	損害保険	496	25	アダルト情報サイト	572

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-4 2013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	33,579	1	健康食品	4,781	1	健康食品	28,732
2	商品一般	14,648	2	アダルト情報サイト	4,241	2	商品一般	10,545
3	ファンド型投資商品	9,586	3	商品一般	4,068	3	ファンド型投資商品	6,808
4	新聞	4,935	4	ファンド型投資商品	2,758	4	新聞	3,156
5	相談その他	4,563	5	インターネット接続回線	2,285	5	相談その他	3,014
6	アダルト情報サイト	4,400	6	サラ金・フリーローン	2,077	6	ふとん類	2,565
7	サラ金・フリーローン	3,717	7	デジタルコンテンツその他	1,855	7	公社債	2,465
8	公社債	3,638	8	新聞	1,762	8	アクセサリ	2,414
9	インターネット接続回線	3,572	9	相談その他	1,536	9	他の役務サービス	2,233
10	他の役務サービス	3,543	10	株	1,378	10	化粧品	2,087
11	株	3,465	11	他の役務サービス	1,305	11	株	2,077
12	修理サービス	3,235	12	修理サービス	1,239	12	修理サービス	1,985
13	ふとん類	3,097	13	放送サービス	1,206	13	生命保険	1,632
14	デジタルコンテンツその他	2,852	14	公社債	1,169	14	サラ金・フリーローン	1,629
15	生命保険	2,776	15	生命保険	1,129	15	放送サービス	1,365
16	アクセサリ	2,770	16	賃貸アパート・マンション	977	16	インターネット接続回線	1,277
17	放送サービス	2,581	17	屋根工事	952	17	家庭用電気治療器具	1,225
18	化粧品	2,300	18	宝くじ	936	18	鮮魚	1,174
19	賃貸アパート・マンション	2,033	19	移动通信サービス	876	19	その他金融関連サービス	1,083
20	屋根工事	1,972	20	その他金融関連サービス	840	20	賃貸アパート・マンション	1,048
21	その他金融関連サービス	1,929	21	塗装工事	786	21	屋根工事	1,015
22	宝くじ	1,871	22	四輪自動車	778	22	デジタルコンテンツその他	995
23	鮮魚	1,821	23	土地	706	23	他の行政サービス	972
24	家庭用電気治療器具	1,786	24	他の教養・娯楽サービス	701	24	社会保険	958
25	冠婚葬祭互助会	1,532	25	パソコンソフト	675	25	冠婚葬祭互助会	940

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表12-1 2013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	935,224 (100.0)	40,546 (4.3)	78,835 (8.4)	39,784 (4.3)	8,081 (0.9)	45,537 (4.9)	25,363 (2.7)	72,977 (7.8)	23,321 (2.5)	31,822 (3.4)	2,330 (0.2)	368,596 (39.4)
安全・衛生	36,754 (100.0)	350 (1.0)	10,678 (29.1)	4,696 (12.8)	351 (1.0)	839 (2.3)	4,398 (12.0)	1,762 (4.8)	2,159 (5.9)	1,400 (3.8)	49 (0.1)	26,682 (72.6)
品質・機能・役務品質	130,801 (100.0)	1,062 (0.8)	15,100 (11.5)	14,727 (11.3)	770 (0.6)	8,599 (6.6)	8,062 (6.2)	15,845 (12.1)	8,394 (6.4)	6,924 (5.3)	241 (0.2)	79,724 (61.0)
法規・基準	35,373 (100.0)	1,519 (4.3)	2,018 (5.7)	1,254 (3.5)	444 (1.3)	1,216 (3.4)	804 (2.3)	2,119 (6.0)	1,043 (2.9)	2,080 (5.9)	69 (0.2)	12,566 (35.5)
価格・料金	154,657 (100.0)	2,487 (1.6)	7,898 (5.1)	5,809 (3.8)	3,601 (2.3)	5,035 (3.3)	3,812 (2.5)	8,880 (5.7)	3,762 (2.4)	6,087 (3.9)	258 (0.2)	47,629 (30.8)
計量・量目	1,553 (100.0)	19 (1.2)	480 (30.9)	80 (5.2)	268 (17.3)	98 (6.3)	94 (6.1)	84 (5.4)	31 (2.0)	82 (5.3)	12 (0.8)	1,248 (80.4)
表示・広告	57,534 (100.0)	2,374 (4.1)	6,833 (11.9)	3,412 (5.9)	279 (0.5)	4,578 (8.0)	2,232 (3.9)	5,506 (9.6)	1,676 (2.9)	1,132 (2.0)	170 (0.3)	28,192 (49.0)
販売方法	469,733 (100.0)	23,441 (5.0)	51,101 (10.9)	17,132 (3.6)	2,198 (0.5)	28,255 (6.0)	12,943 (2.8)	39,049 (8.3)	6,660 (1.4)	14,270 (3.0)	1,653 (0.4)	196,702 (41.9)
契約・解約	660,128 (100.0)	23,192 (3.5)	47,020 (7.1)	24,778 (3.8)	3,965 (0.6)	34,809 (5.3)	16,208 (2.5)	53,744 (8.1)	17,340 (2.6)	19,898 (3.0)	1,365 (0.2)	242,319 (36.7)
接客対応	140,688 (100.0)	3,569 (2.5)	9,745 (6.9)	8,090 (5.8)	1,795 (1.3)	8,030 (5.7)	4,199 (3.0)	14,880 (10.6)	5,901 (4.2)	5,563 (4.0)	227 (0.2)	61,999 (44.1)
包装・容器	1,115 (100.0)	33 (3.0)	492 (44.1)	142 (12.7)	8 (0.7)	41 (3.7)	133 (11.9)	88 (7.9)	16 (1.4)	6 (0.5)	0 (0.0)	959 (86.0)
施設・設備	1,986 (100.0)	167 (8.4)	57 (2.9)	47 (2.4)	77 (3.9)	15 (0.8)	18 (0.9)	51 (2.6)	18 (0.9)	268 (13.5)	8 (0.4)	726 (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12-2 2013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	5,993 (0.6)	46,836 (5.0)	31,143 (3.3)	12,562 (1.3)	2,356 (0.3)	2,184 (0.2)	104,670 (11.2)	216,600 (23.2)	4,906 (0.5)	30,018 (3.2)	36,318 (3.9)	40,881 (4.4)	3,653 (0.4)	4,521 (0.5)	542,641 (58.0)	23,987 (2.6)
安全・衛生	204 (0.6)	1,497 (4.1)	1,100 (3.0)	502 (1.4)	58 (0.2)	4 (0.0)	317 (0.9)	593 (1.6)	23 (0.1)	482 (1.3)	4,148 (11.3)	998 (2.7)	8 (0.0)	138 (0.4)	10,072 (27.4)	-
品質・機能・役務品質	4,165 (3.2)	6,629 (5.1)	9,760 (7.5)	4,581 (3.5)	328 (0.3)	26 (0.0)	1,754 (1.3)	9,008 (6.9)	433 (0.3)	2,218 (1.7)	8,119 (6.2)	3,611 (2.8)	127 (0.1)	318 (0.2)	51,077 (39.0)	-
法規・基準	340 (1.0)	3,503 (9.9)	1,255 (3.5)	326 (0.9)	152 (0.4)	49 (0.1)	6,499 (18.4)	4,684 (13.2)	250 (0.7)	1,391 (3.9)	1,833 (5.2)	1,657 (4.7)	102 (0.3)	766 (2.2)	22,807 (64.5)	-
価格・料金	578 (0.4)	16,809 (10.9)	7,492 (4.8)	4,634 (3.0)	811 (0.5)	377 (0.2)	14,866 (9.6)	38,519 (24.9)	1,115 (0.7)	5,294 (3.4)	7,391 (4.8)	8,225 (5.3)	566 (0.4)	351 (0.2)	107,028 (69.2)	-
計量・量目	4 (0.3)	20 (1.3)	57 (3.7)	7 (0.5)	5 (0.3)	1 (0.1)	28 (1.8)	36 (2.3)	1 (0.1)	22 (1.4)	36 (2.3)	83 (5.3)	1 (0.1)	4 (0.3)	305 (19.6)	-
表示・広告	138 (0.2)	587 (1.0)	870 (1.5)	549 (1.0)	340 (0.6)	38 (0.1)	3,734 (6.5)	13,753 (23.9)	220 (0.4)	3,048 (5.3)	2,207 (3.8)	3,319 (5.8)	428 (0.7)	111 (0.2)	29,342 (51.0)	-
販売方法	647 (0.1)	5,902 (1.3)	11,390 (2.4)	3,928 (0.8)	427 (0.1)	1,198 (0.3)	43,323 (9.2)	155,581 (33.1)	1,482 (0.3)	14,612 (3.1)	12,136 (2.6)	18,621 (4.0)	2,694 (0.6)	1,090 (0.2)	273,031 (58.1)	-
契約・解約	3,340 (0.5)	38,325 (5.8)	21,705 (3.3)	7,362 (1.1)	1,523 (0.2)	1,934 (0.3)	80,316 (12.2)	182,304 (27.6)	4,137 (0.6)	21,757 (3.3)	22,267 (3.4)	28,172 (4.3)	3,014 (0.5)	1,653 (0.3)	417,809 (63.3)	-
接客対応	2,680 (1.9)	9,132 (6.5)	7,602 (5.4)	3,615 (2.6)	691 (0.5)	128 (0.1)	10,883 (7.7)	21,331 (15.2)	978 (0.7)	5,284 (3.8)	7,568 (5.4)	7,339 (5.2)	264 (0.2)	1,194 (0.8)	78,689 (55.9)	-
包装・容器	3 (0.3)	9 (0.8)	12 (1.1)	4 (0.4)	0 (0.0)	1 (0.1)	16 (1.4)	62 (5.6)	1 (0.1)	6 (0.5)	12 (1.1)	25 (2.2)	1 (0.1)	4 (0.4)	156 (14.0)	-
施設・設備	1 (0.1)	318 (16.0)	153 (7.7)	43 (2.2)	77 (3.9)	2 (0.1)	81 (4.1)	166 (8.4)	8 (0.4)	136 (6.8)	114 (5.7)	117 (5.9)	5 (0.3)	39 (2.0)	1,260 (63.4)	-

(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13-1 2013年度の契約当事者年代別等に応じた相談内容別分類ごとの相談件数・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	上段：件数 下段：構成比 (%)	
	計	935,224 (100.0)	36,754 (3.9)	130,801 (14.0)	35,373 (3.8)	154,657 (16.5)	1,553 (0.2)		
年代	20歳未満	28,838 (100.0)	432 (1.5)	1,554 (5.4)	745 (2.6)	5,884 (20.4)	9 (0.0)		
	20歳代	79,903 (100.0)	2,277 (2.8)	9,102 (11.4)	2,682 (3.4)	15,790 (19.8)	68 (0.1)		
	30歳代	123,082 (100.0)	5,096 (4.1)	19,225 (15.6)	4,875 (4.0)	22,400 (18.2)	143 (0.1)		
	40歳代	143,336 (100.0)	6,536 (4.6)	23,239 (16.2)	5,516 (3.8)	24,052 (16.8)	231 (0.2)		
	50歳代	115,962 (100.0)	5,575 (4.8)	19,672 (17.0)	4,812 (4.1)	19,419 (16.7)	240 (0.2)		
	60歳代	133,607 (100.0)	6,515 (4.9)	22,080 (16.5)	5,472 (4.1)	21,062 (15.8)	294 (0.2)		
	70歳以上	208,920 (100.0)	5,758 (2.8)	20,466 (9.8)	6,013 (2.9)	30,339 (14.5)	373 (0.2)		
	小計	833,648 (100.0)	32,189 (3.9)	115,338 (13.8)	30,115 (3.6)	138,946 (16.7)	1,358 (0.2)		
性別等	男性	421,036 (100.0)	12,502 (3.0)	55,380 (13.2)	18,497 (4.4)	74,732 (17.7)	715 (0.2)		
	女性	478,149 (100.0)	22,654 (4.7)	70,314 (14.7)	15,199 (3.2)	75,016 (15.7)	777 (0.2)		
	団体	17,639 (100.0)	447 (2.5)	2,339 (13.3)	688 (3.9)	2,677 (15.2)	35 (0.2)		
	小計	916,824 (100.0)	35,603 (3.9)	128,033 (14.0)	34,384 (3.8)	152,425 (16.6)	1,527 (0.2)		
職業等	給与生活者	326,149 (100.0)	11,766 (3.6)	47,034 (14.4)	12,949 (4.0)	60,274 (18.5)	429 (0.1)		
	自営・自由業	47,945 (100.0)	1,963 (4.1)	7,886 (16.4)	2,253 (4.7)	8,324 (17.4)	100 (0.2)		
	家事従事者	168,643 (100.0)	9,896 (5.9)	29,607 (17.6)	4,985 (3.0)	23,901 (14.2)	370 (0.2)		
	学生	39,280 (100.0)	642 (1.6)	2,691 (6.9)	1,054 (2.7)	7,808 (19.9)	17 (0.0)		
	無職	243,671 (100.0)	7,303 (3.0)	26,551 (10.9)	8,639 (3.5)	37,876 (15.5)	410 (0.2)		
	企業等	17,481 (100.0)	437 (2.5)	2,307 (13.2)	675 (3.9)	2,644 (15.1)	35 (0.2)		
	小計	843,169 (100.0)	32,007 (3.8)	116,076 (13.8)	30,555 (3.6)	140,827 (16.7)	1,361 (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13-2 2013年度の契約当事者年代別等にし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			57,534 (6.2)	469,733 (50.2)	660,128 (70.6)	140,688 (15.0)	1,115 (0.1)	1,986 (0.2)
年代	20歳未満		1,642 (5.7)	20,083 (69.6)	25,253 (87.6)	2,187 (7.6)	13 (0.0)	32 (0.1)
	20歳代		4,452 (5.6)	41,492 (51.9)	66,199 (82.8)	11,396 (14.3)	70 (0.1)	113 (0.1)
	30歳代		8,327 (6.8)	56,856 (46.2)	94,992 (77.2)	21,475 (17.4)	137 (0.1)	274 (0.2)
	40歳代		9,619 (6.7)	67,858 (47.3)	105,304 (73.5)	25,211 (17.6)	164 (0.1)	310 (0.2)
	50歳代		8,092 (7.0)	53,680 (46.3)	80,640 (69.5)	19,954 (17.2)	184 (0.2)	274 (0.2)
	60歳代		9,344 (7.0)	64,531 (48.3)	87,284 (65.3)	20,360 (15.2)	190 (0.1)	301 (0.2)
	70歳以上		10,346 (5.0)	128,542 (61.5)	135,974 (65.1)	22,965 (11.0)	191 (0.1)	359 (0.2)
小計			51,822 (6.2)	433,042 (51.9)	595,646 (71.5)	123,548 (14.8)	949 (0.1)	1,663 (0.2)
性別等	男性		28,195 (6.7)	205,467 (48.8)	307,049 (72.9)	63,589 (15.1)	462 (0.1)	944 (0.2)
	女性		27,388 (5.7)	250,490 (52.4)	330,656 (69.2)	72,354 (15.1)	604 (0.1)	926 (0.2)
	団体		844 (4.8)	6,850 (38.8)	11,991 (68.0)	2,301 (13.0)	15 (0.1)	41 (0.2)
	小計		56,427 (6.2)	462,807 (50.5)	649,696 (70.9)	138,244 (15.1)	1,081 (0.1)	1,911 (0.2)
職業等	給与生活者		20,569 (6.3)	158,304 (48.5)	250,812 (76.9)	53,265 (16.3)	329 (0.1)	681 (0.2)
	自営・自由業		3,346 (7.0)	22,111 (46.1)	33,557 (70.0)	8,803 (18.4)	72 (0.2)	144 (0.3)
	家事従事者		10,939 (6.5)	89,568 (53.1)	108,214 (64.2)	26,163 (15.5)	265 (0.2)	308 (0.2)
	学生		2,235 (5.7)	26,167 (66.6)	33,962 (86.5)	3,652 (9.3)	20 (0.1)	55 (0.1)
	無職		13,470 (5.5)	131,948 (54.2)	164,656 (67.6)	30,707 (12.6)	242 (0.1)	470 (0.2)
	企業等		838 (4.8)	6,809 (39.0)	11,897 (68.1)	2,269 (13.0)	13 (0.1)	40 (0.2)
小計			51,397 (6.1)	434,907 (51.6)	603,098 (71.5)	124,859 (14.8)	941 (0.1)	1,698 (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14-1 2013年度の主な相談内容別分類ごとに見た上位商品・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		137,675 (100.0)	全 体		154,657 (100.0)	全 体		57,534 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	調理食品	5,816 (4.2)	1	アダルト情報サイト	16,176 (10.5)	1	アダルト情報サイト	5,051 (8.8)
2	賃貸アパート・マンション	5,721 (4.2)	2	賃貸アパート・マンション	12,588 (8.1)	2	デジタルコンテンツ その他	4,573 (7.9)
3	四輪自動車	5,176 (3.8)	3	サラ金・フリーローン	7,284 (4.7)	3	商品一般	2,374 (4.1)
4	修理サービス	4,375 (3.2)	4	デジタルコンテンツ その他	6,141 (4.0)	4	健康食品	1,673 (2.9)
5	クリーニング	4,227 (3.1)	5	健康食品	5,667 (3.7)	5	移動通信サービス	1,359 (2.4)
6	携帯電話	3,643 (2.6)	6	移動通信サービス	4,990 (3.2)	6	出会い系サイト	1,264 (2.2)
7	化粧品	3,589 (2.6)	7	修理サービス	4,349 (2.8)	7	ファンド型投資商品	1,098 (1.9)
8	移動通信サービス	2,771 (2.0)	8	インターネット 接続回線	3,255 (2.1)	8	サラ金・フリーローン	945 (1.6)
9	医療サービス	2,631 (1.9)	9	四輪自動車	2,739 (1.8)	9	化粧品	897 (1.6)
10	新築工事	2,566 (1.9)	10	商品一般	2,487 (1.6)	10	靴・運動靴	887 (1.5)
11	健康食品	2,269 (1.6)	11	出会い系サイト	2,316 (1.5)	11	パソコンソフト	822 (1.4)
12	パソコン	2,059 (1.5)	12	放送サービス	2,092 (1.4)	12	調理食品	810 (1.4)
13	婦人洋服	1,947 (1.4)	13	プロパンガス	1,997 (1.3)	13	四輪自動車	774 (1.3)
14	戸建住宅	1,830 (1.3)	14	医療サービス	1,946 (1.3)	14	外食	748 (1.3)
15	家具類	1,596 (1.2)	15	エステティック サービス	1,705 (1.1)	15	他の役務サービス	730 (1.3)
16	歯科治療	1,529 (1.1)	16	他の役務サービス	1,629 (1.1)	16	かばん	726 (1.3)
17	靴・運動靴	1,456 (1.1)	17	携帯電話	1,525 (1.0)	17	アクセサリー	717 (1.2)
18	増改築工事	1,401 (1.0)	18	アクセサリー	1,491 (1.0)	18	婦人洋服	650 (1.1)
19	塗装工事	1,324 (1.0)	19	ファンド型投資商品	1,422 (0.9)	19	他の台所用品類	635 (1.1)
20	かばん	1,308 (1.0)	20	新築工事	1,360 (0.9)	20	宝くじ	621 (1.1)
21	飲料	1,232 (0.9)	21	ふとん類	1,299 (0.8)	21	他の身の回り品	617 (1.1)
22	外食	1,214 (0.9)	22	借家	1,244 (0.8)	22	募金	593 (1.0)
23	エステティック サービス	1,189 (0.9)	23	生命保険	1,184 (0.8)	23	他の教養・ 娯楽サービス	551 (1.0)
24	菓子類	1,182 (0.9)	24	増改築工事	1,046 (0.7)	24	菓子類	523 (0.9)
25	テレビ	1,181 (0.9)	25	ソーラーシステム	992 (0.6)	25	修理サービス	516 (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) 「安全・品質」は「安全・衛生」「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14-2 2013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		789,465 (100.0)	全 体		140,688 (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	79,878 (10.1)	1	賃貸アパート・ マンション	6,777 (4.8)
2	デジタルコンテンツ その他	50,342 (6.4)	2	移动通信サービス	5,010 (3.6)
3	健康食品	45,587 (5.8)	3	インターネット 接続回線	3,699 (2.6)
4	商品一般	36,828 (4.7)	4	四輪自動車	3,621 (2.6)
5	サラ金・フリーローン	34,630 (4.4)	5	商品一般	3,569 (2.5)
6	賃貸アパート・ マンション	27,592 (3.5)	6	修理サービス	3,313 (2.4)
7	インターネット 接続回線	18,870 (2.4)	7	携帯電話	2,984 (2.1)
8	ファンド型投資商品	17,029 (2.2)	8	健康食品	2,929 (2.1)
9	移动通信サービス	16,577 (2.1)	9	放送サービス	2,783 (2.0)
10	出会い系サイト	13,599 (1.7)	10	クリーニング	2,680 (1.9)
11	新聞	11,875 (1.5)	11	デジタルコンテンツ その他	2,541 (1.8)
12	四輪自動車	11,870 (1.5)	12	生命保険	2,388 (1.7)
13	放送サービス	11,142 (1.4)	13	医療サービス	2,210 (1.6)
14	他の役務サービス	9,964 (1.3)	14	新築工事	2,157 (1.5)
15	アクセサリ	8,225 (1.0)	15	調理食品	1,882 (1.3)
16	生命保険	8,088 (1.0)	16	損害保険	1,809 (1.3)
17	修理サービス	8,047 (1.0)	17	化粧品	1,691 (1.2)
18	エステティック サービス	7,882 (1.0)	18	外食	1,686 (1.2)
19	化粧品	7,841 (1.0)	19	新聞	1,607 (1.1)
20	靴・運動靴	7,100 (0.9)	20	婦人洋服	1,603 (1.1)
21	携帯電話	6,258 (0.8)	21	パソコン	1,583 (1.1)
22	その他金融関連 サービス	6,157 (0.8)	22	靴・運動靴	1,480 (1.1)
23	かばん	5,906 (0.7)	23	サラ金・フリーローン	1,303 (0.9)
24	公社債	5,724 (0.7)	24	エステティック サービス	1,288 (0.9)
25	婦人洋服	5,650 (0.7)	25	引越	1,282 (0.9)

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

表15-1 2013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		277,442 (100.0)	全 体		90,529 (100.0)	全 体		281,797 (100.0)	全 体		9,964 (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	27,974 (10.1)	1	新聞	10,173 (11.2)	1	アダルト情報サイト	79,294 (28.1)	1	健康食品	2,278 (22.9)
2	サラ金・フリーローン	21,123 (7.6)	2	放送サービス	6,685 (7.4)	2	デジタルコンテンツその他	48,528 (17.2)	2	化粧品	1,432 (14.4)
3	移动通信サービス	13,403 (4.8)	3	インターネット接続回線	3,932 (4.3)	3	出会い系サイト	13,481 (4.8)	3	商品一般	870 (8.7)
4	四輪自動車	11,542 (4.2)	4	修理サービス	2,982 (3.3)	4	商品一般	8,467 (3.0)	4	ファンド型投資商品	733 (7.4)
5	携帯電話	7,211 (2.6)	5	ふとん類	2,954 (3.3)	5	健康食品	7,098 (2.5)	5	飲料	443 (4.4)
6	エステティックサービス	7,153 (2.6)	6	ソーラーシステム	2,775 (3.1)	6	靴・運動靴	6,579 (2.3)	6	浄水器	287 (2.9)
7	医療サービス	6,361 (2.3)	7	屋根工事	2,620 (2.9)	7	かばん	5,131 (1.8)	7	内職・副業その他	266 (2.7)
8	調理食品	6,195 (2.2)	8	商品一般	2,540 (2.8)	8	他の身の回り品	4,677 (1.7)	8	パソコンソフト	192 (1.9)
9	修理サービス	5,953 (2.1)	9	塗装工事	2,453 (2.7)	9	パソコンソフト	4,286 (1.5)	9	デジタルディスクソフト	175 (1.8)
10	クリーニング	5,346 (1.9)	10	生命保険	2,409 (2.7)	10	化粧品	3,847 (1.4)	10	教養娯楽・資格教材	160 (1.6)
11	新築工事	4,535 (1.6)	11	リースサービス	1,779 (2.0)	11	婦人洋服	3,677 (1.3)	11	ふとん類	160 (1.6)
12	商品一般	4,043 (1.5)	12	浄水器	1,724 (1.9)	12	サラ金・フリーローン	3,615 (1.3)	12	婦人下着	155 (1.6)
13	外食	3,518 (1.3)	13	ファンド型投資商品	1,535 (1.7)	13	他の役務サービス	2,763 (1.0)	13	家庭用電気治療器具	142 (1.4)
14	戸建住宅	3,287 (1.2)	14	冠婚葬祭互助会	1,471 (1.6)	14	宝くじ	2,587 (0.9)	14	デジタルコンテンツその他	126 (1.3)
15	歯科治療	2,881 (1.0)	15	建物清掃サービス	1,229 (1.4)	15	時計・時計付属品	2,268 (0.8)	15	複合サービス会員	115 (1.2)

(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。

(注3) 2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」が新設されている。

表15-2 2013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(%)	訪問購入		件数 割合(%)	その他 無店舗販売		件数 割合(%)
全 体		101,945 (100.0)	全 体		7,543 (100.0)	全 体		7,381 (100.0)	全 体		8,120 (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	健康食品	27,393 (26.9)	1	健康食品	4,494 (59.6)	1	アクセサリ	1,674 (22.7)	1	家庭用電気 治療器具	517 (6.4)
2	インターネット 接続回線	9,212 (9.0)	2	商品一般	608 (8.1)	2	商品一般	1,038 (14.1)	2	サラ金・ フリーローン	461 (5.7)
3	ファンド型 投資商品	9,094 (8.9)	3	書籍・印刷物 その他	249 (3.3)	3	和服	565 (7.7)	3	飲料	405 (5.0)
4	商品一般	7,257 (7.1)	4	本	209 (2.8)	4	被服品一般	512 (6.9)	4	ファンド型 投資商品	229 (2.8)
5	公社債	3,905 (3.8)	5	化粧品	199 (2.6)	5	四輪自動車	502 (6.8)	5	健康食品	225 (2.8)
6	株	3,175 (3.1)	6	新聞	163 (2.2)	6	婦人洋服	271 (3.7)	6	修理サービス	185 (2.3)
7	他の役務 サービス	3,008 (3.0)	7	鮮魚	139 (1.8)	7	他の商品	221 (3.0)	7	パーキング	181 (2.2)
8	鮮魚	2,280 (2.2)	8	雑誌	138 (1.8)	8	廃品回収 サービス	187 (2.5)	8	移動通信 サービス	165 (2.0)
9	サラ金・ フリーローン	1,503 (1.5)	9	アクセサリ	85 (1.1)	9	洋服一般	156 (2.1)	9	アクセサリ	163 (2.0)
10	分譲マンション	1,226 (1.2)	10	飲料	76 (1.0)	10	かばん	112 (1.5)	10	洗濯物干し 用品類	140 (1.7)
11	I P 電話	1,222 (1.2)	11	デジタル ディスクソフト	70 (0.9)	11	テレビ	83 (1.1)	11	他の役務 サービス	137 (1.7)
12	他の教養・ 娯楽サービス	1,193 (1.2)	12	生鮮果実	48 (0.6)	12	家具類	83 (1.1)	12	商品一般	132 (1.6)
13	化粧品	1,191 (1.2)	13	仏具・神具類	45 (0.6)	13	紳士洋服	83 (1.1)	13	賃貸アパート・ マンション	126 (1.6)
14	アクセサリ	1,102 (1.1)	14	魚介類全般	42 (0.6)	14	食器	77 (1.0)	14	四輪自動車	124 (1.5)
15	広告代理 サービス	1,032 (1.0)	15	医薬品類	37 (0.5)	15	自動二輪車	76 (1.0)	15	廃品回収 サービス	118 (1.5)

(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16-1 2013年度の上位商品・役務別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(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	'09	'10	'11	'12
1	アダルト情報サイト	80,127	男性	56,490	43.7	10歳代、30歳代～50歳代、男性中心 給与生活者	114,080 6,158	通信販売 (99.0) 電話勧誘販売 (0.2)	95634 55265			
			女性	22,739	33.7							
2	デジタルコンテンツその他	52,073	男性	23,882	42.6	30歳代～50歳代 給与生活者	639,643 82,909	通信販売 (93.2) 電話勧誘販売 (1.1)	59817 32532			
			女性	27,215	42.8							
3	健康食品	46,760	男性	7,889	68.6	70歳以上、女性中心 無職	87,030 49,923	電話勧誘販売 (58.6) 通信販売 (15.2)	46760 12454			
			女性	38,106	73.7							
4	商品一般	40,546	男性	14,018	57.0	60歳以上 無職、家事従事者	723,385 204,207	通信販売 (20.9) 電話勧誘販売 (17.9)	45707 23018			
			女性	24,492	63.3							
5	サラ金・フリーローン	36,666	男性	22,915	47.4	30歳代～60歳代 給与生活者	1,972,588 373,938	店舗購入 (57.6) 通信販売 (9.9)	93200 36666			
			女性	12,773	49.3							
6	賃貸アパート・マンション	33,290	男性	16,716	41.8	20歳代～40歳代 給与生活者	244,784 98,909	店舗購入 (84.0) 通信販売 (0.6)	39379 33290			
			女性	15,492	41.8							
7	インターネット接続回線	19,522	男性	11,198	53.5	40歳以上 給与生活者、無職	21,724 8,526	電話勧誘販売 (47.2) 訪問販売 (20.1)	19522 8992			
			女性	7,793	51.4							
8	移動通信サービス	18,850	男性	10,727	44.8	20歳代～50歳代 給与生活者	93,850 16,080	店舗購入 (71.1) 通信販売 (11.4)	18850 12178			
			女性	7,648	43.9							
9	ファンド型投資商品	17,216	男性	5,390	66.9	70歳以上 無職	9,572,781 6,913,707	電話勧誘販売 (52.8) 通信販売 (10.9)	18461 3195			
			女性	11,511	69.6							
10	四輪自動車	14,659	男性	10,136	44.9	30歳代～50歳代、男性中心 給与生活者	1,487,983 712,025	店舗購入 (78.7) 通信販売 (8.3)	15766 14659			
			女性	4,080	44.6							
11	出会い系サイト	13,806	男性	6,837	42.2	20歳代～40歳代 給与生活者	661,641 457,343	通信販売 (97.6) 電話勧誘販売 (0.2)	33486 13806			
			女性	6,817	39.0							
12	放送サービス	12,264	男性	5,999	49.5	20歳以上 給与生活者、無職	42,912 11,677	訪問販売 (54.5) 店舗購入 (8.5)	12918 9458			
			女性	5,762	52.0							
13	新聞	12,109	男性	4,865	60.3	60歳以上 無職	36,428 5,779	訪問販売 (84.0) 店舗購入 (3.0)	12638 11757			
			女性	6,771	63.8							
14	修理サービス	11,621	男性	5,220	54.9	40歳以上 給与生活者、無職、家事従事者	194,951 97,225	店舗購入 (51.2) 訪問販売 (25.7)	12883 10466			
			女性	5,957	59.8							
15	他の役務サービス	10,940	男性	4,437	57.1	60歳以上 無職、給与生活者	733,811 387,443	電話勧誘販売 (27.5) 通信販売 (25.3)	10940 5748			
			女性	5,617	60.7							
16	化粧品	10,243	男性	1,194	47.5	40歳以上、女性中心 給与生活者、家事従事者	83,648 57,464	通信販売 (37.6) 店舗購入 (24.1)	10786 7472			
			女性	8,849	54.7							
17	アクセサリ	8,785	男性	1,878	46.2	60歳以上、女性中心 家事従事者、無職、給与生活者	837,340 395,890	通信販売 (24.7) 店舗購入 (23.9)	9338 6609			
			女性	6,745	59.3							
18	生命保険	8,768	男性	3,978	59.7	60歳以上 無職、給与生活者	4,237,395 3,406,603	訪問販売 (27.5) 店舗購入 (25.2)	11411 8768			
			女性	4,616	61.4							
19	エステティックサービス	8,402	男性	370	32.4	20歳代、女性中心 給与生活者	304,858 135,420	店舗購入 (85.1) 訪問販売 (5.9)	10523 7281			
			女性	7,966	31.3							
20	携帯電話	8,317	男性	4,719	43.7	40歳代、女性中心 給与生活者	87,268 25,828	店舗購入 (86.7) 通信販売 (6.9)	8607 6816			
			女性	3,426	43.1							
21	靴・運動靴	7,671	男性	3,202	35.8	20歳代～40歳代 給与生活者	13,578 10,594	通信販売 (85.8) 店舗購入 (12.0)	7671 1816			
			女性	4,398	38.0							
22	医療サービス	7,418	男性	2,444	54.2	20歳以上 給与生活者、無職	479,866 184,784	店舗購入 (85.8) 電話勧誘販売 (1.6)	7418 5912			
			女性	4,804	49.5							
23	調理食品	7,137	男性	2,154	55.0	30歳代～60歳代 家事従事者、給与生活者	4,100 2,698	店舗購入 (86.8) 通信販売 (6.7)	7137 1747			
			女性	4,836	50.5							
24	婦人洋服	6,695	男性	242	47.1	20歳代～40歳代、女性中心 給与生活者、家事従事者	60,325 35,638	通信販売 (54.9) 店舗購入 (35.5)	6695 4952			
			女性	6,369	45.3							
25	その他金融関連サービス	6,670	男性	3,306	55.9	40歳代、60歳以上 無職、給与生活者	1,244,481 779,729	店舗購入 (38.9) 通信販売 (12.8)	8177 6419			
			女性	3,212	59.1							

(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。

表16-2 2013年度の上位商品・役務別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	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	80,127	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強引、⑦不当請求、⑧電子広告、⑨未成年者契約、⑩プライバシー	スマートフォンなどを利用し無料だと思いアダルト情報サイトを閲覧していたところ、料金を請求されたという相談が見られる。
2	デジタルコンテンツその他	52,073	①インターネット通販、②架空請求、③迷惑メール、④高価格・料金、⑤強引、⑥プライバシー、⑦不当請求、⑧解約、⑨クレジットカード、⑩未成年者契約	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。オンラインゲームに関する相談も見られる。
3	健康食品	46,760	①電話勧誘、②強引、③無断契約、④代引配達、⑤ネガティブオプション、⑥虚偽説明、⑦解約、⑧高価格・料金、⑨不当請求、⑩クーリングオフ	注文した覚えのない商品が送付されてきたという相談が多い。
4	商品一般	40,546	①電話勧誘、②信用性、③架空請求、④プライバシー、⑤強引、⑥クレジットカード、⑦インターネット通販、⑧無断契約、⑨解約、⑩虚偽説明	身に覚えのない料金の請求や、不審な電話勧誘などの相談が多い。
5	サラ金・フリーローン	36,666	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法律違反、⑥契約書・書面、⑦高価格・料金、⑧信用性、⑨債権回収業者、⑩プライバシー	多重債務、債務整理に関する相談が多い。
6	賃貸アパート・マンション	33,290	①解約、②修理代、③保証金等、④契約書・書面、⑤高価格・料金、⑥返金、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。
7	インターネット接続回線	19,522	①解約、②電話勧誘、③説明不足、④解約料、⑤家庭訪問、⑥虚偽説明、⑦強引、⑧信用性、⑨契約書・書面、⑩連絡不能	電話で安くなると勧誘し、遠隔操作で手続きをする光回線の契約やプロバイダに関する相談が見られる。
8	移動通信サービス	18,850	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返金、⑩他の価格・料金	スマートフォンやモバイルデータ通信の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	ファンド型投資商品	17,216	①電話勧誘、②利殖商法、③信用性、④返金、⑤虚偽説明、⑥強引、⑦カタログ・パンフレット、⑧解約、⑨DM広告、⑩二次被害	複数の事業者が登場する劇場型勧誘が多い。
10	四輪自動車	14,659	①解約、②契約書・書面、③説明不足、④新車、⑤クレーム処理、⑥解約料、⑦返金、⑧約束不履行、⑨早期故障、⑩高価格・料金	新車だけでなく中古車の相談も多い。品質・機能に関する相談が見られる。
11	出会い系サイト	13,806	①インターネット通販、②迷惑メール、③返金、④高価格・料金、⑤解約、⑥不当請求、⑦クレジットカード、⑧決済代行業者、⑨虚偽説明、⑩プライバシー	お金が貰える等とうたうメールが届き、手続きのためにサイトに高額な支払いをしてしまったという相談が見られる。
12	放送サービス	12,264	①家庭訪問、②解約、③強引、④説明不足、⑤公共料金、⑥契約書・書面、⑦法令、⑧他の接客対応、⑨クレーム処理、⑩電話勧誘	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。
13	新聞	12,109	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無断契約、⑩解約料	訪問販売についての相談や長期間にわたる契約についての相談が目立った。
14	修理サービス	11,621	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他の接客対応、⑨補償、⑩機能故障	見積りより請求額が高額になったなど修理代に関する相談が多い。
15	他の役務サービス	10,940	①信用性、②電話勧誘、③二次被害、④解約、⑤インターネット通販、⑥虚偽説明、⑦返金、⑧プライバシー、⑨高価格・料金、⑩電子広告	アダルト情報サイトからの請求トラブルを解決してくれるという事業者等に関する相談が見られる。
16	化粧品	10,243	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電話勧誘、⑦連絡不能、⑧信用性、⑨クレーム処理、⑩サイドビジネス商法	薬用化粧品による白斑トラブルにまつわる相談が見られる。
17	アクセサリ	8,785	①解約、②電話勧誘、③強引、④高価格・料金、⑤返金、⑥信用性、⑦家庭訪問、⑧クーリングオフ、⑨インターネット通販、⑩ダイヤモンド	貴金属の訪問購入に関する相談が見られる。
18	生命保険	8,768	①説明不足、②解約、③契約書・書面、④家庭訪問、⑤他の接客対応、⑥返金、⑦クレーム処理、⑧信用性、⑨契約変更、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。
19	エステティックサービス	8,402	①解約、②返金、③クーリングオフ、④高価格・料金、⑤倒産、⑥瘦身、⑦契約書・書面、⑧強引、⑨クレジットカード、⑩約束不履行	若い女性の相談が多く、高額な契約のため解約したいという相談が見られる。
20	携帯電話	8,317	①解約、②説明不足、③交換、④クレーム処理、⑤早期故障、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	通信サービスの契約に関する相談と、機器の不具合に関する相談が見られる。
21	靴・運動靴	7,671	①インターネット通販、②連絡不能、③返金、④商品未着、⑤解約、⑥中華人民共和国、⑦電子広告、⑧注文品違い、⑨所在不明、⑩交換	インターネット通販で、代金を支払ったにもかかわらず商品が届かなかったり、違う商品が届いたりしたという相談が多い。
22	医療サービス	7,418	①美容医療、②説明不足、③施術不良、④高価格・料金、⑤返金、⑥他の接客対応、⑦解約、⑧他の傷病・症状、⑨クレーム処理、⑩契約書・書面	美容医療サービスに関する相談が目立つ。契約を急かされたり、説明不足であったりしたという相談が寄せられた。
23	調理食品	7,137	①異物混入、②冷凍、③リコール、④他の化学物質、⑤連絡不能、⑥スーパー、⑦拡大損害、⑧社告、⑨返金、⑩クレーム処理	冷凍食品の農薬混入事案にまつわる相談が多い。
24	婦人洋服	6,695	①インターネット通販、②解約、③返金、④連絡不能、⑤商品未着、⑥交換、⑦クレーム処理、⑧サイズ、⑨電子広告、⑩他の接客対応	インターネット通販で、代金を支払ったにもかかわらず商品が届かなかったり、違う商品が届いたりしたという相談が多い。
25	その他金融関連サービス	6,670	①クレジットカード、②解約、③信用性、④説明不足、⑤電話勧誘、⑥契約書・書面、⑦プライバシー、⑧連絡不能、⑨契約拒否、⑩無断契約	クレジットカードの入退会に関する相談が多い。

表17-1 2013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	'09	'10	'11	'12	'13
1	インターネット通販	163,468	男性	92,087	43.4	30歳代～40歳代 給与生活者	221,812	163,468				
			女性	69,033	38.2		67,615	89,387				
2	電話勧誘販売	92,340	男性	28,097	63.3	70歳以上 家事従事者	1,778,924	92,340				
			女性	61,243	70.4		712,309	40,448				
3	ワンクリック請求	69,409	男性	48,903	43.7	10歳代、30歳代～50歳代、男性中心 給与生活者	105,984	82,371				
			女性	19,841	34.0		3,715	38,510				
4	家庭訪販	57,483	男性	22,175	60.0	60歳以上 無職	1,635,741	57,483				
			女性	33,933	65.2		665,438	50,227				
5	無料商法	32,878	男性	17,561	49.1	20歳代～60歳代 給与生活者	228,373	33,771				
			女性	14,769	46.1		64,697	29,165				
6	利殖商法	22,010	男性	7,975	63.8	70歳以上 無職	8,615,593	28,958				
			女性	13,683	69.5		5,566,862	10,636				
7	劇場型勧誘	18,864	男性	4,949	72.5	70歳以上、女性中心 無職、家事従事者	9,592,238	18,864				
			女性	13,674	71.9		2,849,295	17,901				
8	代引配達	18,200	男性	3,500	62.5	70歳以上、女性中心 無職	50,635	18,200				
			女性	14,482	73.1		18,097	3,593				
9	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	13,163	男性	5,979	62.4	70歳以上 無職	2,756,009	18,525				
			女性	6,961	68.1		1,767,993	11,305				
10	かたき商法(身分詐称)	12,645	男性	3,646	61.2	70歳以上 無職、家事従事者	2,940,514	12,645				
			女性	8,244	67.1		911,982	4,667				
11	販売目的隠匿	11,256	男性	3,708	52.6	60歳以上 無職、給与生活者、家事従事者	989,712	11,293				
			女性	7,147	58.7		340,682	9,636				
12	マルチ取引	9,964	男性	3,598	37.2	20歳代 給与生活者	834,570	15,788				
			女性	6,112	51.3		741,972	9,964				
13	次々販売	9,284	男性	2,509	63.0	70歳以上、女性中心 無職	2,689,369	10,831				
			女性	6,545	67.4		2,052,726	9,284				
14	サイドビジネス商法	8,711	男性	3,590	35.8	20歳代 給与生活者	918,850	15,805				
			女性	4,950	44.2		603,692	8,711				
15	ネガティブ・オプション	7,543	男性	1,794	67.8	70歳以上、女性中心 無職	55,975	7,543				
			女性	5,219	74.7		14,315	2,135				
16	当選商法	6,534	男性	2,742	62.6	60歳以上 無職	1,000,140	11,741				
			女性	3,686	59.3		400,272	6,534				
17	点検商法	6,371	男性	2,358	68.6	70歳以上 無職	613,508	6,371				
			女性	3,716	70.0		183,947	5,341				
18	訪問購入	5,831	男性	1,140	62.1	60歳以上、女性中心 家事従事者、無職	424,279	5,831				
			女性	4,556	66.5		359,494	550				
19	景品付販売	4,651	男性	1,846	57.2	60歳以上 無職	156,215	4,651				
			女性	2,717	59.9		57,122	3,822				
20	インターネット オークション	4,190	男性	2,724	41.0	30歳代～40歳代 給与生活者	146,248	4,367				
			女性	1,373	38.1		92,730	3,895				
21	紹介販売	4,035	男性	1,372	37.8	20歳代 給与生活者	1,104,934	4,035				
			女性	2,568	51.0		921,640	3,550				
22	テレビショッピング	3,494	男性	1,027	68.4	60歳以上、女性中心 無職、家事従事者	31,599	3,494				
			女性	2,437	65.6		19,922	1,778				
23	薬効をうたった勧誘	3,058	男性	742	65.9	70歳以上、女性中心 無職	387,714	3,311				
			女性	2,260	67.4		285,553	2,940				
24	開運商法	2,960	男性	643	54.4	40歳代以上、女性中心 無職、給与生活者、家事従事者	1,055,661	3,411				
			女性	2,276	55.0		832,601	2,250				
25	カタログ通販	2,849	男性	933	66.8	60歳以上 無職	336,702	2,849				
			女性	1,832	63.2		211,447	1,357				

(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) 「劇場型勧誘」は2012年度相談受付分から付与されている。
 (注5) 2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」が新設されている。

表17-2 2013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	163,468	①アダルト情報サイト (41.7%)、②デジタルコンテンツその他 (20.9%)、③出会い系サイト (6.6%)、④靴・運動靴 (3.0%)、⑤かばん (2.2%)	スマートフォンなどを利用し無料だと思いアダルト情報サイトを閲覧していたところ、料金を請求されたという相談が見られる。
2	電話勧誘販売	92,340	①健康食品 (28.1%)、②ファンド型投資商品 (9.4%)、③インターネット接続回線 (8.4%)、④商品一般 (7.2%)、⑤公社債 (4.0%)	高齢者に対する強引な健康食品の勧誘や、劇場型勧誘による金融商品の勧誘が目立つ。
3	ワンクリック請求	69,409	①アダルト情報サイト (92.6%)、②デジタルコンテンツその他 (5.4%)、③出会い系サイト (0.9%)、④興信所 (0.3%)、⑤他の役務サービス (0.2%)	スマートフォンなどを利用し無料だと思いアダルト情報サイトを閲覧していたところ、料金を請求されたという相談が見られる。
4	家庭訪販	57,483	①新聞 (12.4%)、②放送サービス (6.8%)、③インターネット接続回線 (5.3%)、④ふとん類 (4.3%)、⑤ソーラーシステム (3.5%)	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	32,878	①アダルト情報サイト (41.0%)、②デジタルコンテンツその他 (9.0%)、③出会い系サイト (4.3%)、④インターネット接続回線 (3.2%)、⑤健康食品 (3.1%)	「無料」をうたったアダルト情報サイトなどを利用したところ、利用料を請求されたという相談が多い。
6	利殖商法	22,010	①ファンド型投資商品 (43.8%)、②公社債 (12.9%)、③株 (10.1%)、④分譲マンション (3.3%)、⑤他の役務サービス (3.1%)	高齢者に対する劇場型勧誘による金融商品の勧誘が見られる。
7	劇場型勧誘	18,864	①ファンド型投資商品 (35.3%)、②公社債 (17.7%)、③商品一般 (10.1%)、④株 (8.9%)、⑤アクセサリー (4.0%)	「代わりに購入すれば高値で買い取る」等と立場の違う複数の業者が、金融商品等を電話で勧誘する。
8	代引配達	18,200	①健康食品 (67.1%)、②鮮魚 (4.9%)、③商品一般 (3.3%)、④化粧品 (2.9%)、⑤アクセサリー (1.1%)	事業者から、注文した覚えのない商品が代引配達で送付されてきたという相談が目立つ。
9	被害にあった人を 勧誘 (二次被害)	13,163	①他の役務サービス (18.1%)、②ファンド型投資商品 (10.6%)、③株 (10.4%)、④土地 (4.8%)、⑤商品一般 (4.5%)	以前被った消費者トラブルの損害を回復するなど電話で勧誘し、新たに契約を結ばせ金銭を支払わせるケースが多い。
10	かたり商法 (身分詐称)	12,645	①商品一般 (15.1%)、②社会保険 (8.5%)、③ファンド型投資商品 (6.7%)、④他の役務サービス (5.9%)、⑤公社債 (5.3%)	公的機関をかたって医療費の還付金を得られる等と言ひ、金銭を支払わせようとする相談が多い。
11	販売目的隠匿	11,256	①商品一般 (11.0%)、②ふとん類 (4.6%)、③ファンド型投資商品 (4.5%)、④アクセサリー (4.3%)、⑤健康食品 (4.1%)	事業者から突然勧誘を受け、契約してしまったが解約したいという相談が多い。
12	マルチ取引	9,964	①健康食品 (22.9%)、②化粧品 (14.4%)、③商品一般 (8.7%)、④ファンド型投資商品 (7.4%)、⑤飲料 (4.4%)	若者に多く、友人や知人から勧誘されたという相談が見られる。SNSを使った勧誘も見られる。
13	次々販売	9,284	①健康食品 (13.9%)、②ふとん類 (6.8%)、③エステティックサービス (5.3%)、④アクセサリー (4.0%)、⑤ファンド型投資商品 (3.9%)	注文した覚えのない商品が続けて送られてくる場合や、事業者に次々に契約させられる場合がある。
14	サイドビジネス 商法	8,711	①健康食品 (14.6%)、②内職・副業その他 (10.8%)、③化粧品 (10.0%)、④商品一般 (6.5%)、⑤デジタルコンテンツその他 (3.9%)	若者が利益になると勧誘され契約するが、思うように利益にならないという相談が多い。
15	ネガティブ・ オプション	7,543	①健康食品 (59.6%)、②商品一般 (8.1%)、③書籍・印刷物その他 (3.3%)、④本 (2.8%)、⑤化粧品 (2.6%)	事業者から、健康食品等の注文した覚えのない商品が送付されてきたという相談が目立つ。
16	当選商法	6,534	①宝くじ (35.4%)、②他の教養・娯楽サービス (12.5%)、③デジタルコンテンツその他 (11.0%)、④飲料 (7.9%)、⑤出会い系サイト (6.1%)	多額の金銭を得る権利が当選したと事業者から連絡が来て手続きをするも、金銭が得られないという相談が見られる。
17	点検商法	6,371	①屋根工事 (12.5%)、②浄水器 (9.2%)、③修理サービス (9.1%)、④建物清掃サービス (7.4%)、⑤ふとん類 (5.7%)	点検という名目で来訪した事業者と契約したが、解約したいという相談が見られる。
18	訪問購入	5,831	①アクセサリー (24.3%)、②商品一般 (15.8%)、③和服 (7.9%)、④被服品一般 (7.8%)、⑤婦人洋服 (4.1%)	不用品を買取るということで来訪した事業者から、貴金属の買取りを迫られたという相談が見られる。
19	景品付販売	4,651	①新聞 (76.6%)、②インターネット接続回線 (5.1%)、③移动通信サービス (3.3%)、④携帯電話 (1.1%)、⑤健康食品 (0.8%)	訪問販売について、事業者から景品を受け取ってしまったが解約したいという相談が多い。
20	インターネット オークション	4,190	①四輪自動車 (7.1%)、②かばん (5.2%)、③商品一般 (4.9%)、④婦人洋服 (3.8%)、⑤紳士洋服 (3.5%)	代金を支払ったにもかかわらず商品が届かなかったり、商品が届いても説明と違うものであったりしたなど解約・返金に関する相談が多い。
21	紹介販売	4,035	①健康食品 (16.6%)、②化粧品 (10.9%)、③ファンド型投資商品 (9.0%)、④商品一般 (4.9%)、⑤エステティックサービス (3.8%)	若者に多く、友人や知人から勧誘されたという相談が見られる。SNSを使った勧誘も見られる。
22	テレビ ショッピング	3,494	①健康食品 (16.9%)、②他の台所用品類 (10.3%)、③化粧品 (8.8%)、④電気掃除機類 (5.0%)、⑤健康器具 (3.5%)	一度購入したところ、定期購入になっていたという相談が見られる。景品表示法に違反した漬物容器に関する相談も見られた。
23	薬効をうたった 勧誘	3,058	①健康食品 (47.2%)、②家庭用電気治療器具 (21.3%)、③飲料 (5.1%)、④化粧品 (3.7%)、⑤ふとん類 (2.8%)	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。
24	開運商法	2,960	①祈とうサービス (33.3%)、②アクセサリー (21.1%)、③印鑑 (7.1%)、④デジタルコンテンツその他 (6.5%)、⑤仏具・神具類 (4.1%)	「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。
25	カタログ通販	2,849	①商品一般 (12.3%)、②健康食品 (8.1%)、③化粧品 (5.4%)、④アクセサリー (4.5%)、⑤婦人洋服 (4.1%)	申し込んでいないのにカタログが届いたり、商品が届いたりしたという相談が見られる。