

平成 24 年 9 月 6 日
独立行政法人国民生活センター

PIO-NET にみる 2011 年度の消費生活相談 - 全国のデータから -

「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）^{（注1）}」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984 年より運用を開始した。PIO-NET は、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

本稿では、2011 年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行う。なお、分析データは 2012 年 5 月末日までに PIO-NET に登録された情報を基にしている。

（注 1）：Practical Living Information Online Network System の略

2011 年度の特徴

- ・ 東日本大震災に関連した相談が多数寄せられた。中でも放射能に関連した相談の割合が高かった。
- ・ 2011 年度の相談件数は、約 88 万件で、近年はやや減少傾向にある。
- ・ 貸金業法・出資法の改正による効果などから「サラ金・フリーローン」の相談が大きく減少した。
- ・ 「アダルト情報サイト」の相談件数が、集計を開始した 2009 年度以降最多で第 1 位となり、商品・役務等別の順位が 1 位となった。
- ・ 高齢者の相談が増加し、中でも「ファンド型投資商品」「公社債」などの怪しい出資やその二次被害に関する相談が目立った。
- ・ 「ファンド型投資商品」の相談が増加した。和牛預託業者の倒産による相談も寄せられた。
- ・ 「ファンド型投資商品」「公社債」の件数の増加等により、既支払金額が過去最高となった。
- ・ 海外宝くじをはじめとする「当選商法」が急増した。
- ・ 「取引」に関する相談が減少し、「安全・品質」に関する相談件数が過去最高となった。
- ・ 自主回収している小麦加水分解物含有石けんに関する相談が急増した。

I. 消費生活相談全体

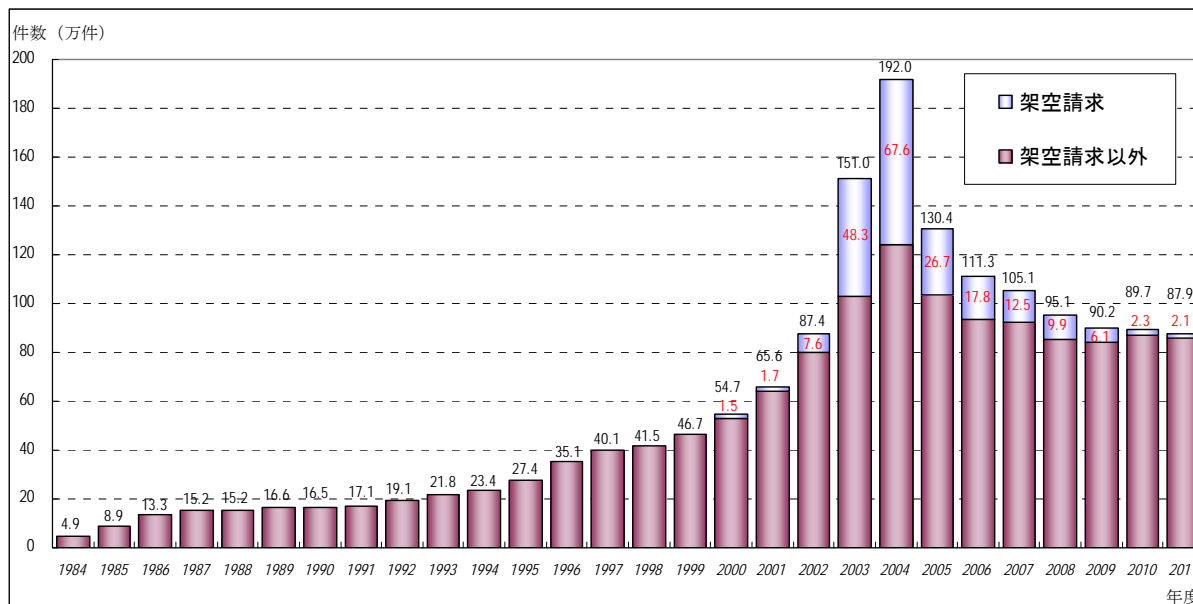
1. 相談件数等について

2011 年度に全国の消費生活センターが受け付け、PIO-NET に登録された消費生活相談情報の年度別相談件数は図 1、表 1 のとおりである。「サラ金・フリーローン」の相談の減少等により、相談件数は減少した。

2003年度は約151万件、2004年度は192万件と相談件数が急増した。背景には、架空請求に関する相談が多数寄せられたことがある。その後は架空請求に関する相談は減少を続けている。

PIO-NETの運用を開始した1984年からの累積件数は、約1,623万件に達している。

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移(1984～2011年度)



(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計している。

表1 消費生活相談の年度別総件数

年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1994	234,022	2004	1,919,674
1985	88,752	1995	274,076	2005	1,303,588
1986	133,103	1996	351,139	2006	1,113,145
1987	151,874	1997	400,511	2007	1,050,826
1988	151,784	1998	415,347	2008	950,501
1989	165,697	1999	467,110	2009	902,197
1990	164,643	2000	547,138	2010	896,791
1991	170,833	2001	655,899	2011	878,598
1992	191,200	2002	874,260	累積	16,228,963
1993	217,816	2003	1,509,889		

(1) 契約当事者・相談者の属性

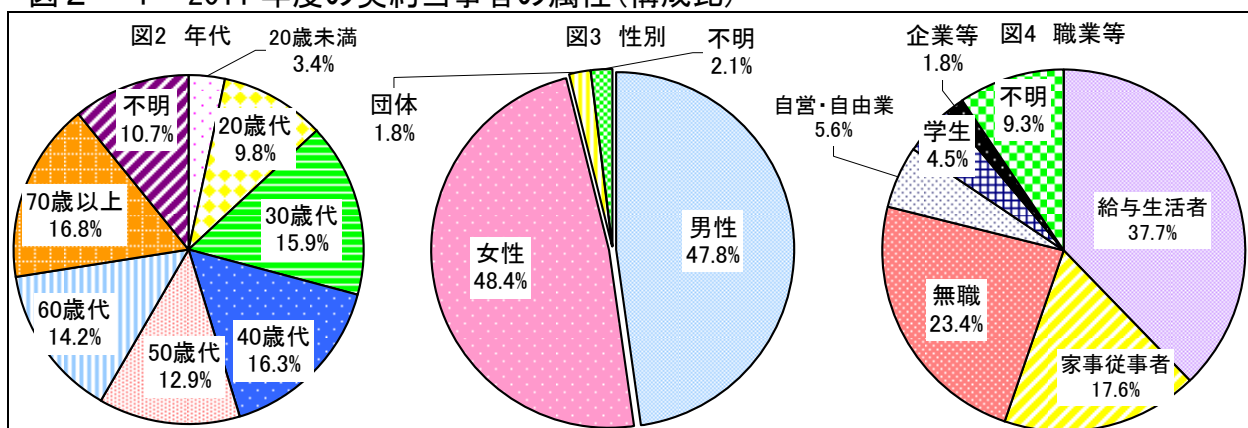
契約当事者の年代別、性別、職業別の相談件数は図2、図3、図4、図5のとおりである。

契約当事者の割合を見ると、2002年度の60歳代と70歳以上の割合が合計17.2%であったのに対し、2011年度の60歳代と70歳以上の割合は合計31.0%と約1.8倍になっている。高齢化の進展に伴い、相談も高齢者に関するものが増加する傾向にあると考えられる。

また、契約した本人から相談をしているのか、別の人が相談をしているのかの内訳を表したものが図6である。2011年度は契約当事者が20歳未満の相談の約7割が契約当事者以外からの相談で、ほとんどは親からの相談である。70歳以上の相談は、約3割が契約当事者以外からの相談

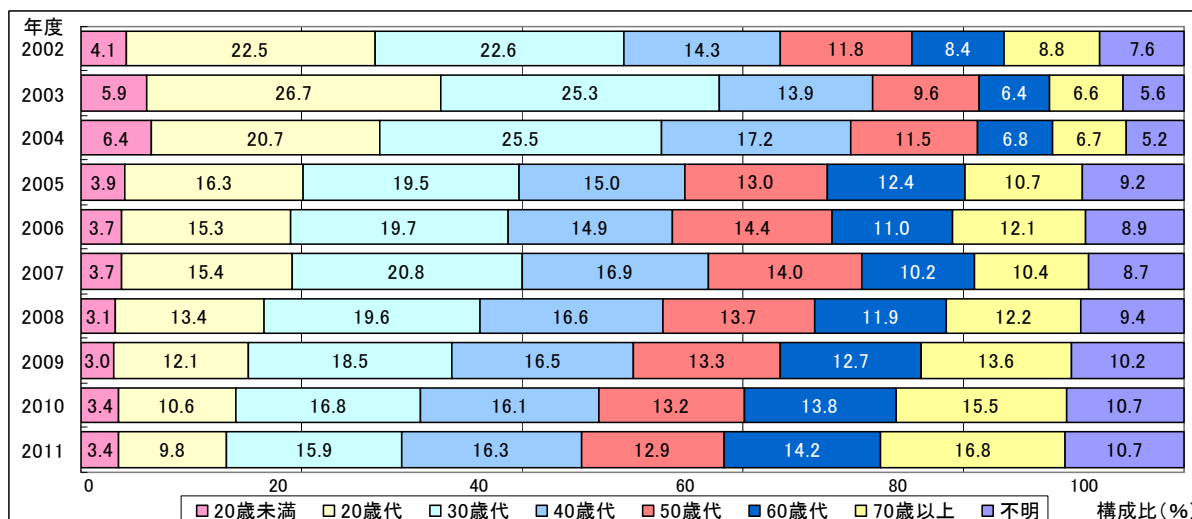
で、主に家族や包括支援センター等からの相談であった。

図2～4 2011年度の契約当事者の属性(構成比)



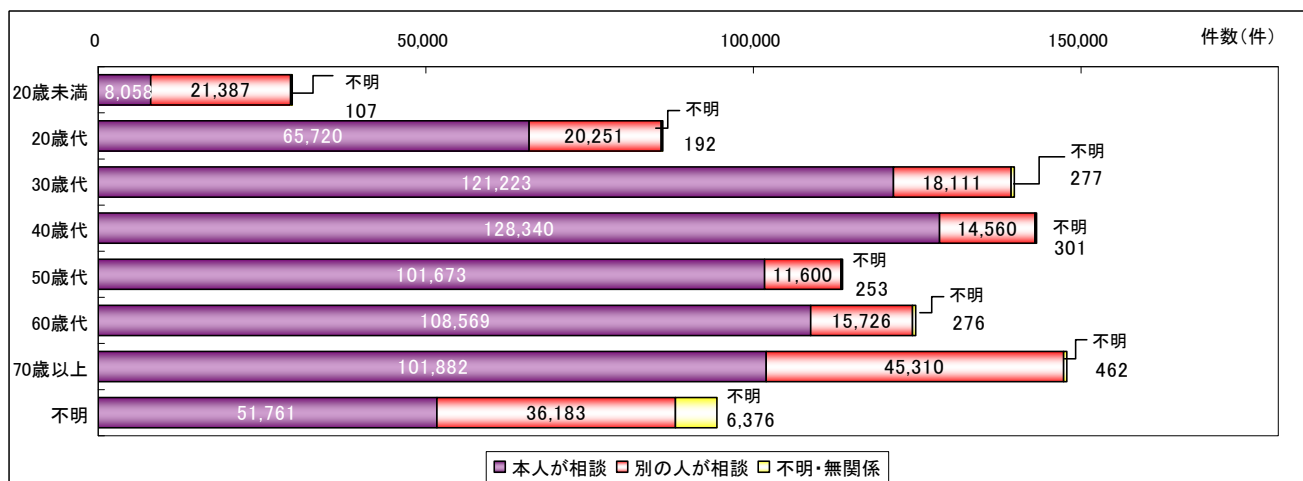
(注) 構成比は2011年度の総件数を100として算出した値である。

図5 年度別にみた契約当事者年代別割合



(注) 構成比は各年度の総件数を100として算出した値である。

図6 契約当事者からの相談と別の人からの相談の内訳(2011年度)



2. 相談に関わる商品・役務

(1) 商品・役務等別分類別にみた相談の状況

相談に関わった商品と役務の件数と構成比を示したものが表7（P. 14～15）である。

表8（P. 16～17）は、商品・役務の詳細な区分である「商品・役務等」を示したものであり、表15（P. 32～33）では、その「商品・役務等」の特徴をまとめた。

相談の多い商品や役務について、大きな区分である商品・役務等別分類（以下、「商品等分類」という）別に見ると、2011年度に最も多いのは「運輸・通信サービス」で、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」など、デジタルコンテンツの相談が多い。次に多いのは、「金融・保険サービス」であるが、「サラ金・フリーローン」が減少した一方で、「ファンド型投資商品」「公社債」などの投資商品が占める割合が高まっている。そのほか「生命保険」も多い。

また、2011年度は、「アダルト情報サイト」と「サラ金・フリーローン」の順位が初めて逆転した。

(2) 2011年度の商品・役務等の傾向

2010年度と比較して、相談件数に大きな変化があった商品・役務等を表2（P. 5）にまとめた。2011年度で特徴的なものは、以下のとおり。

1) 増加の目立つ商品・役務等

① ファンド型投資商品

2011年度最も相談が増加したのは、「ファンド型投資商品」である。2011年度は、牛の預託を行っていた業者の倒産による相談（以下、本稿では和牛預託という）が急増した。また、ここに含まれる相談の中でも、水資源の権利、有料老人ホームの利用権など投資の名目が次々と変化し、トラブルが起きている。

② アダルト情報サイト

2011年度は前年度よりもさらに約1万件も増加した。利用料が有料であるという認識がないままサイトを進んでいくと、登録となり、料金を請求されたという相談がほとんどである。パソコンを起動するたびに料金を請求する画面が表示され消えなくなり、対処法に困って相談してくるケースも多い。また、スマートフォンの普及に伴い、スマートフォンからサイトを利用したという相談も増加した。

③ 宝くじ

宝くじに当選したかのようなダイレクトメールが届き、代金を支払わせる海外宝くじの相談が増加した。以前の相談の傾向と比較すると、送付元や申込書の返信先が中国であるダイレクトメールが特に目立つようになった。

④ 化粧品

小麦加水分解物含有石けんで小麦アレルギーが発症し、製品が自主回収されたことにより、反響の相談が相次いだ。

⑤ デジタルコンテンツその他

利用した覚えのないサイト利用料の請求が多い。また、2011年度は、特にオンラインゲームなどの相談が増加した。

⑥公社債

「A社の社債を購入してくれたら、当社が高く買い取る」などと勧誘し、社債を購入したものの、買い取ってもらえないなどの相談が年々増加している。複数の業者が登場する劇場型の手口が多い。

⑦移動通信サービス、携帯電話

スマートフォンに関する相談が増加した。また、外出先などでインターネットを利用するためのモバイルデータ通信に関する相談も増加した。

⑧ソーラーシステム

ソーラーシステムの普及が進んだことや、東日本大震災の影響もあり自然エネルギーへの関心の高まりからか、相談が増加した。

⑨飲料、他の保健衛生用品、野菜

東日本大震災の福島第一原子力発電所の事故（以下、原発事故という）の影響により、これらの相談が増加した。「飲料」「野菜」はお茶や水、野菜の放射性物質による汚染に関連した相談である。「他の保健衛生用品」は、放射線測定器やガイガーカウンターなどの相談が増加した。

⑩預貯金・証券等全般

医療機関債や社員権などの相談が増加した。

2) 減少の目立つ商品・役務等

貸金業法・出資法の改正による影響などから「サラ金・フリーローン」に関する相談が大きく減少した。これは、貸金業者の数自体が年々減少した影響もあると考えられる。

また、商品先物取引法の施行（2011年1月1日）により、不招請勧誘の禁止など法規制が強化されたことから、「商品デリバティブ取引」に関する相談のうち、特に海外商品先物取引が減少した。

2010年度の「石油」に関する相談は、東日本大震災で、ガソリンの品不足に関する相談が急増したが、2011年度はその問題が解消し、相談件数が減少した。

表2 2011年度に増加件数・減少件数が多かった商品・役務等

増加件数の多い商品・役務等					減少件数の多い商品・役務等						
順位	商品・役務等	2010年度	2011年度	差	対前年度比	順位	商品・役務等	2010年度	2011年度	差	対前年度比
1	ファンド型投資商品	7,046	18,203	11,157	2.58	1	サラ金・フリーローン	90,231	56,038	-34,193	0.62
2	アダルト情報サイト	85,826	95,364	9,538	1.11	2	商品一般	26,347	22,887	-3,460	0.87
3	宝くじ	4,878	8,871	3,993	1.82	3	出会い系サイト	28,530	26,181	-2,349	0.92
4	化粧品	7,472	10,732	3,260	1.44	4	商品デリバティブ取引	3,593	1,506	-2,087	0.42
5	デジタルコンテンツその他	32,535	35,039	2,504	1.08	5	鮮魚	4,902	2,861	-2,041	0.58
6	公社債	6,725	9,223	2,498	1.37	6	石油	3,248	1,348	-1,900	0.42
7	移動通信サービス	12,178	14,369	2,191	1.18	7	分譲マンション	7,671	6,253	-1,418	0.82
8	他の役務サービス	6,423	8,580	2,157	1.34	8	賃貸アパート・マンション	37,696	36,346	-1,350	0.96
9	飲料	3,778	5,642	1,864	1.49	9	テレビ	5,217	4,039	-1,178	0.77
10	修理サービス	11,282	12,813	1,531	1.14	10	生命保険	10,209	9,064	-1,145	0.89
11	放送サービス	11,571	12,847	1,276	1.11	11	株	10,248	9,109	-1,139	0.89
12	インターネット接続回線	12,663	13,925	1,262	1.10	12	外国語・会話教室	1,983	1,041	-942	0.52
13	アクセサリ	8,031	9,276	1,245	1.16	13	リースサービス	4,836	3,899	-937	0.81
14	ソーラーシステム	2,691	3,905	1,214	1.45	14	内職・副業その他	3,060	2,195	-865	0.72
15	携帯電話	6,816	7,822	1,006	1.15	15	消火器	2,361	1,510	-851	0.64
16	屋根工事	2,856	3,799	943	1.33	16	電気温水器	3,007	2,170	-837	0.72
17	他の商品	1,296	2,051	755	1.58	17	ふとん類	6,701	5,890	-811	0.88
18	他の保健衛生用品	1,103	1,810	707	1.64	18	四輪自動車	15,459	14,652	-807	0.95
19	野菜	1,085	1,653	568	1.52	19	住宅ローン	4,519	3,757	-762	0.83
20	預貯金・証券等全般	1,040	1,556	516	1.50	20	他の融資	3,628	2,889	-739	0.80

(3) 契約当事者と商品等分類

表9 (P. 18~19) は契約当事者の性別や年齢などの属性ごとの商品等分類の件数と構成比、表10 (P. 20~23) は契約当事者の年代と性別ごとに、件数の多い商品・役務等を25位まで並べた表である。70歳未満の各年代にわたって「アダルト情報サイト」の相談が多い。特に、インターネットや携帯電話の利用頻度が高いと思われる40歳代以下では、男女ともに相談が多い。

20歳未満では、インターネットや携帯電話など、通信サービスに関連した相談が7割以上を占めている。男性では、「自動二輪車」や「四輪自動車」が多いのに対し、女性は「コンサート」や「婦人洋服」「エステティックサービス」などが多い。

20歳以上になると、男女ともに「サラ金・フリーローン」の相談が増加する。「出会い系サイト」は20歳未満から50歳代まで多く見られる。また、「賃貸アパート・マンション」も20歳代から60歳代の各年代で多い。

20歳代は、「エステティックサービス」「結婚式関連サービス」に関する相談が上位に入っているのが特徴的である。「その他金融関連サービス」では、クレジットカードの入退会に関連して、カードを申し込んだが審査に通らなかったという相談が目立った。男性では、「アクセサリ」が上位に入っているのは、20歳代だけであるが、アポイントメントセールスや、デート商法による被害が多い。女性の「かばん」は、インターネット通販などによる偽ブランド品に関する相談が多い。

30歳代になると、「分譲マンション」や「新築工事」「戸建住宅」といった不動産に関する相談が多くなる。男性では、「ソーラーシステム」に関する相談が上位になった。女性の「飲料」は、ミネラルウォーターの定期配達業者が連絡不能になったり、震災に関連した相談の影響である。

40歳代になると、「生命保険」の相談が上位に入る。男性では「住宅ローン」の相談が上位に入り、女性では「補習用教材」「学習塾・予備校」「家庭教師」といった子供に対する教育サービスに関するトラブルが多いことが特徴である。2011年度は、「ファンド型投資商品」が40歳代でも上位に入っているが、和牛預託に関する相談の影響である。

50歳以上になると、男性は、デジタルコンテンツや通信回線に関する相談が多いが、女性は、「サラ金・フリーローン」が1位になり、「アダルト情報サイト」の順位が大きく下がり、「金融・保険サービス」の割合が、「運輸・通信サービス」の割合を上回った。

60歳以上は、「ファンド型投資商品」「公社債」「株」などの投資商品が上位に上がっている。また、海外宝くじが含まれる「宝くじ」も上位に上がっている。

70歳以上では、「健康食品」や「家庭用電気治療器具」など、健康にまつわる商品が多い。「ふとん類」に関する相談も多い。また、「冠婚葬祭互助会」に関する相談が多いのも特徴である。

3. 相談内容別の傾向について

相談内容別に見た相談件数の推移、契約当事者年代別相談件数をそれぞれ図7 (P. 8)、表3 (P. 8) に、商品等分類別、契約当事者の属性別、上位商品・役務等別の件数をそれぞれ表11 (P. 24~25)、表12 (P. 26~27)、表13 (P. 28~29) にまとめた(商品・役務等の傾向や特徴等は表2および表15を参照)。

(1) 「取引」に関する相談

2011年度の相談を相談内容別分類ごとにみると、解約したいなど「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで、販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談が多い。これら「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっている「取引」に関する相談については、2010年度と比較して60歳代と70歳以上の契約当事者からの相談の割合が増加した。これは、和牛預託のほか、怪しいファンド、有料老人ホームの利用権など、実態のわからない権利を販売する詐欺的な取引が含まれる「ファンド型投資商品」やその二次被害で過去の被害を救済するとうたって、新たに金銭を要求する手口が含まれる「他の役務サービス」に関する相談の増加が一因と考えられる。

ただし、全体としては2011年度は「取引」に関する相談件数が大きく減少した。減少の理由としては、「サラ金・フリーローン」に関する相談が大きく減少したことが要因と考えられる。

(2) 「安全・品質」に関する相談

身体等への被害やその危険性などに関する「安全・衛生」や、商品・役務の品質や内容などに関する「品質・機能・役務品質」のいずれかが問題となっている「安全・品質」に関する相談は近年、増加傾向にある。

2011年度の件数は過去最高の132,821件であった。原因のひとつとして、小麦加水分解物含有石けんに関する相談が増加したことがあげられる。また、東日本大震災によって損壊した住居に関する相談や、放射能汚染を心配した「飲料」や「野菜」に関する相談が増加したことも原因と考えられる。

(3) その他の相談

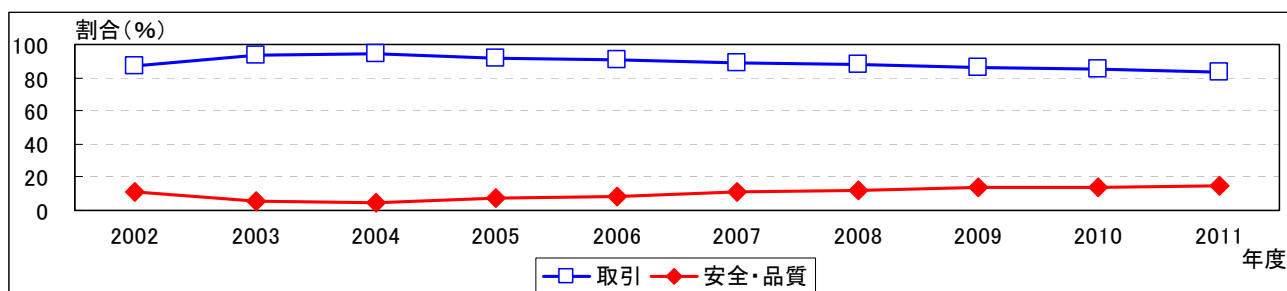
アフターサービスや販売時の接客態度、クレーム処理などに関する「接客対応」の相談件数は年々増加しており、2011年度は過去最高の相談件数となった。小麦加水分解物含有石けんに関連して「窓口で電話したがつながらない」、「問い合わせのメールを送ったが、返信がない」といった、事業者の窓口対応に対する不満が多く見られた。

また、「デジタルコンテンツその他」に含まれるオンラインゲームに関する相談も増加の要因である。「強制退会となったが、その理由を問い合わせても返信がない」などの内容が目立った。

商品・役務等の内容、取引条件および取引等に関して事業者が行う表示、広告、マーク等に関する「表示・広告」の相談件数も2011年度において、過去最高の件数となった。背景のひとつとして「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツその他」の相談件数が増加したことがあげられる。多くは「利用料が有料であるという表示がなかった、わかりにくい」という内容である。

一方、法律、条令、業界基準、法規格等に関する「法規・基準」の相談件数は、前年度より減少した。貸金業法・出資法に関する内容も含む「サラ金・フリーローン」に関する相談が大きく減少したことが要因と考えられる。

図7 年度別にみた相談内容別分類の件数・割合の推移



内容	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
契約・解約	640,834	1,244,569	1,646,361	1,086,432	918,997	855,873	761,627	705,953	675,239	616,091
販売方法	361,562	650,923	872,671	583,342	480,369	426,138	369,054	344,089	369,959	399,329
価格・料金	130,810	159,208	131,508	144,760	155,049	163,332	151,326	150,255	173,787	161,411
品質・機能・役務品質	95,029	83,617	79,261	89,128	90,531	104,471	102,766	111,310	116,824	124,035
接客対応	66,557	65,152	64,176	81,804	86,876	101,125	99,875	115,087	121,208	125,799
表示・広告	28,689	32,006	47,090	45,229	41,492	45,360	41,819	41,501	46,078	50,661
法規・基準	30,074	37,019	37,520	43,430	41,312	39,823	36,120	32,376	37,620	34,337
安全・衛生	20,318	16,958	16,641	24,701	24,571	31,219	30,201	33,180	30,167	33,776
取引	760,787	1,406,837	1,817,504	1,196,975	1,011,068	933,685	835,292	777,804	763,707	732,079
安全・品質	98,917	87,062	82,946	97,818	97,742	113,396	110,863	121,188	125,191	132,821

(注1) 「取引」は「販売方法」と「契約・解約」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「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の件数。

(注2) 相談内容別分類は複数回答項目。

表3 「取引」「安全・品質」における契約当事者年代別相談件数の推移

相談内容 年代	「取引」に関する相談		「安全・品質」に関する相談	
	2010年度	2011年度	2010年度	2011年度
合計	763,707 (100.0)	732,079 (100.0)	125,191 (100.0)	132,821 (100.0)
20歳未満	29,296 (3.8)	27,996 (3.8)	1,579 (1.3)	1,534 (1.2)
20歳代	86,744 (11.4)	76,821 (10.5)	9,917 (7.9)	10,202 (7.7)
30歳代	131,131 (17.2)	118,777 (16.2)	21,385 (17.1)	21,692 (16.3)
40歳代	122,653 (16.1)	119,243 (16.3)	21,840 (17.4)	23,825 (17.9)
50歳代	98,178 (12.9)	92,289 (12.6)	18,964 (15.1)	19,854 (14.9)
60歳代	100,832 (13.2)	99,600 (13.6)	20,392 (16.3)	21,968 (16.5)
70歳以上	99,987 (13.1)	104,726 (14.3)	12,758 (10.2)	14,176 (10.7)

(注1) 表中の構成比は各相談内容の年度別件数を100として算出した値である。

(注2) 「取引」は「販売方法」と「契約・解約」の少なくともいずれかが問題となっているものの件数、「安全・品質」は「安全・衛生」と「品質・機能・役務品質」の少なくともいずれかが問題となっているものの件数。

4. 販売購入形態等

商品などの販売購入形態別に、相談件数の推移を表4 (P. 10)、契約当事者の年代を図8 (P. 10)、相談内容別を表5 (P. 11)、上位商品・役務等を表14 (P. 30) にそれぞれまとめた(商品・役務等の傾向や特徴等は表2および表15を参照)。

ここでは、「店舗購入」と「店舗外販売」に関する傾向を示した。なお、「店舗外販売」とは、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「その他無店舗販売」の販売購入形態を指す。

(1) 店舗購入

販売購入形態が「店舗購入」である相談件数はここ数年減少している(表4)。減少している理由としては「サラ金・フリーローン」に関する相談が、前年と比較すると約半数に激減したことによる。「賃貸アパート・マンション」では、原状回復費用や敷金等の費用の返還についての相談が多い。「四輪自動車」は中古車に関する相談が多く、「移動通信サービス」は、携帯電話やスマートフォンに関する相談が目立った(表14)。「店舗購入」における相談内容をみると、他の販売購入形態に比べて、「安全・衛生」「品質・機能・役務品質」「接客対応」の割合が高い(表5)。

(2) 店舗外販売

「店舗外販売」に関する相談は、「通信販売」や「電話勧誘販売」が相談件数および割合ともに増加している(表4)。また、相談内容をみると「販売方法」や「契約・解約」など「取引」に関するものが多い(表5)。以下に、「店舗外販売」のうち、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」について傾向をまとめた。

・訪問販売

「訪問販売」に関する相談では70歳以上の相談が圧倒的に多い。「新聞」「放送サービス」に関する相談は各年代で多いが、貴金属等の訪問買取りなどの「アクセサリ」や住宅の部分修理などを含む「修理サービス」は60歳以上で多い(図8、表14、表15)。

・通信販売

「通信販売」に関する相談は、30歳代から40歳代に多く見られる。商品・役務等でみると70歳未満の各年代において「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などの相談が多い。60歳以上では海外宝くじや懸賞が当たったなどとダイレクトメールを送ってくる「宝くじ」の相談が多く見られる(表14、表15)。

・マルチ取引

「マルチ取引」に関する相談は2008年度以降、減少している。契約者全体でみると20歳代が4分の1を占めている。20歳代では男女の割合は変わらないものの、30歳代以降では女性の割合が多くなっている。若年層を中心に「健康食品」の相談が多い(表14、表15、表16)。

・電話勧誘販売

「電話勧誘販売」は2010年度以降増加しており、件数・割合ともに増加している。60歳以上では、「ファンド型投資商品」等の投資関連に関する電話勧誘販売の相談が多く、30歳代から60歳代では、「インターネット接続回線」に関する相談が多い(表14、表15、表16)。

表4 年度別にみた販売購入形態別相談件数・構成比の推移

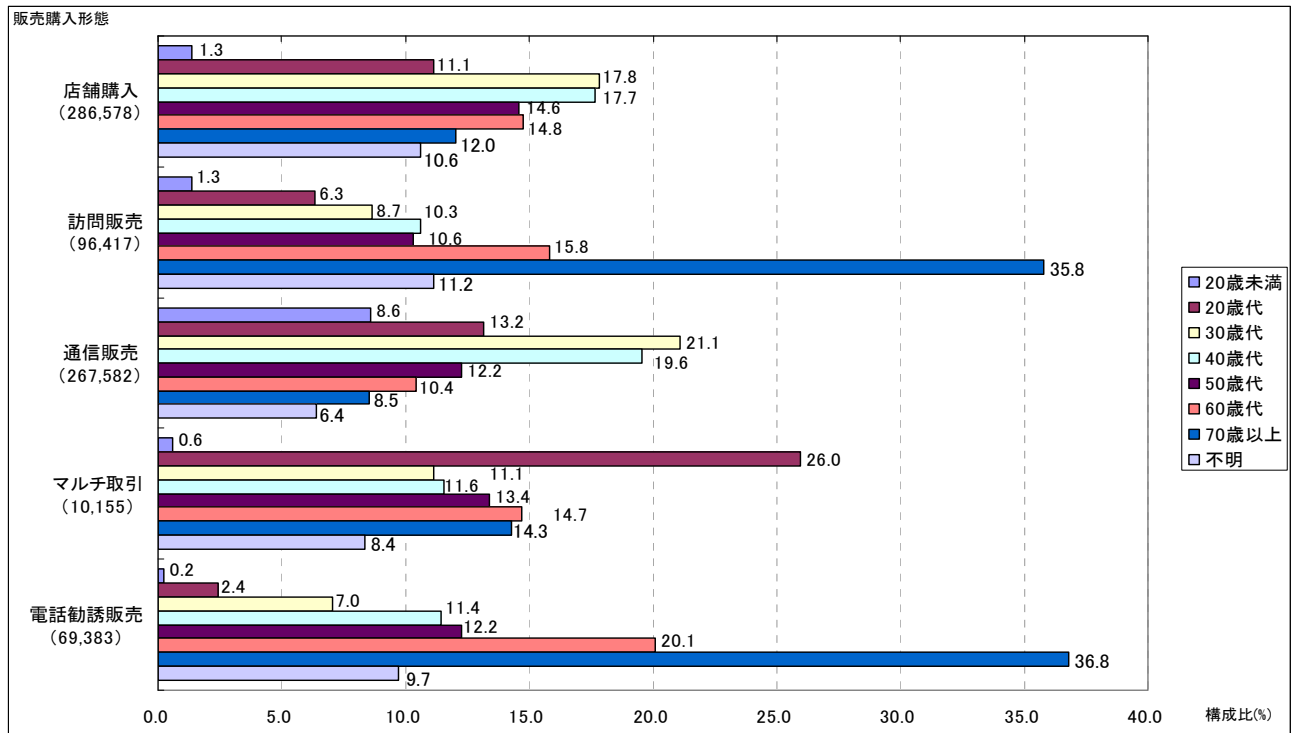
年度	販売形態 年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売						合計
			訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘 販売	ネガティブ・ オプション	その他 無店舗販売	
			上段：件数			下段：構成比（%）			
2002	874,260 (100.0)	228,817 (26.2)	182,033 (20.8)	237,194 (27.1)	21,247 (2.4)	95,186 (10.9)	5,294 (0.6)	12,032 (1.4)	552,986 (63.3)
2003	1,509,889 (100.0)	226,981 (15.0)	184,817 (12.2)	764,770 (50.7)	20,248 (1.3)	108,751 (7.2)	4,767 (0.3)	15,822 (1.0)	1,099,175 (72.8)
2004	1,919,674 (100.0)	230,301 (12.0)	168,344 (8.8)	1,245,539 (64.9)	20,070 (1.0)	87,415 (4.6)	5,036 (0.3)	12,764 (0.7)	1,539,168 (80.2)
2005	1,303,588 (100.0)	266,246 (20.4)	170,166 (13.1)	538,040 (41.3)	21,700 (1.7)	70,761 (5.4)	4,613 (0.4)	14,388 (1.1)	819,668 (62.9)
2006	1,113,145 (100.0)	291,355 (26.2)	140,554 (12.6)	368,737 (33.1)	21,338 (1.9)	59,669 (5.4)	6,739 (0.6)	12,636 (1.1)	609,673 (54.8)
2007	1,050,826 (100.0)	337,797 (32.1)	118,042 (11.2)	336,646 (32.0)	24,332 (2.3)	52,887 (5.0)	3,031 (0.3)	12,195 (1.2)	547,133 (52.1)
2008	950,501 (100.0)	328,206 (34.5)	99,579 (10.5)	280,820 (29.5)	19,159 (2.0)	49,276 (5.2)	3,057 (0.3)	10,378 (1.1)	462,269 (48.6)
2009	902,197 (100.0)	329,320 (36.5)	97,863 (10.8)	249,376 (27.6)	15,788 (1.7)	49,587 (5.5)	2,553 (0.3)	9,595 (1.1)	424,762 (47.1)
2010	896,791 (100.0)	324,359 (36.2)	98,895 (11.0)	243,360 (27.1)	11,630 (1.3)	64,172 (7.2)	2,902 (0.3)	9,847 (1.1)	430,806 (48.0)
2011	878,598 (100.0)	286,578 (32.6)	96,417 (11.0)	267,582 (30.5)	10,155 (1.2)	69,383 (7.9)	2,109 (0.2)	8,845 (1.0)	454,491 (51.7)

(注1) 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。

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」、「通信販売」、「マルチ取引」、「電話勧誘販売」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗販売」の形態。

(注3) 「訪問販売」には、「家庭訪問」、「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。

図8 2011年度の主な販売購入形態別にみた契約当事者年代構成比



(注1) 表中の構成比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5 販売購入形態ごとにみた相談内容別相談件数・構成比

相談内容 販売形態	計	安全・衛生	役品質・機能・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備
		上段：件数						下段：構成比（％）				
店舗購入	286,578 (100.0)	19,771 (6.9)	74,412 (26.0)	14,883 (5.2)	69,803 (24.4)	785 (0.3)	12,037 (4.2)	44,736 (15.6)	200,402 (69.9)	68,265 (23.8)	534 (0.2)	1,017 (0.4)
訪問販売	96,417 (100.0)	911 (0.9)	6,138 (6.4)	2,792 (2.9)	20,349 (21.1)	79 (0.1)	1,820 (1.9)	69,876 (72.5)	73,058 (75.8)	10,682 (11.1)	30 (0.0)	115 (0.1)
通信販売	267,582 (100.0)	6,060 (2.3)	23,887 (8.9)	5,286 (2.0)	40,633 (15.2)	249 (0.1)	28,796 (10.8)	183,958 (68.7)	213,942 (80.0)	22,139 (8.3)	170 (0.1)	88 (0.0)
マルチ取引	10,155 (100.0)	229 (2.3)	815 (8.0)	461 (4.5)	1,378 (13.6)	6 (0.1)	155 (1.5)	8,178 (80.5)	7,308 (72.0)	448 (4.4)	0 (0.0)	1 (0.0)
電話勧誘販売	69,383 (100.0)	230 (0.3)	1,655 (2.4)	1,614 (2.3)	7,353 (10.6)	26 (0.0)	2,379 (3.4)	60,624 (87.4)	39,480 (56.9)	4,653 (6.7)	21 (0.0)	31 (0.0)
ネガティブ・オプション	2,109 (100.0)	10 (0.5)	15 (0.7)	18 (0.9)	143 (6.8)	1 (0.0)	38 (1.8)	1,857 (88.1)	1,289 (61.1)	55 (2.6)	2 (0.1)	0 (0.0)
その他無店舗	8,845 (100.0)	347 (3.9)	1,333 (15.1)	496 (5.6)	2,192 (24.8)	25 (0.3)	506 (5.7)	3,703 (41.9)	6,205 (70.2)	1,332 (15.1)	8 (0.1)	40 (0.5)

(注1) 表中の構成比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。

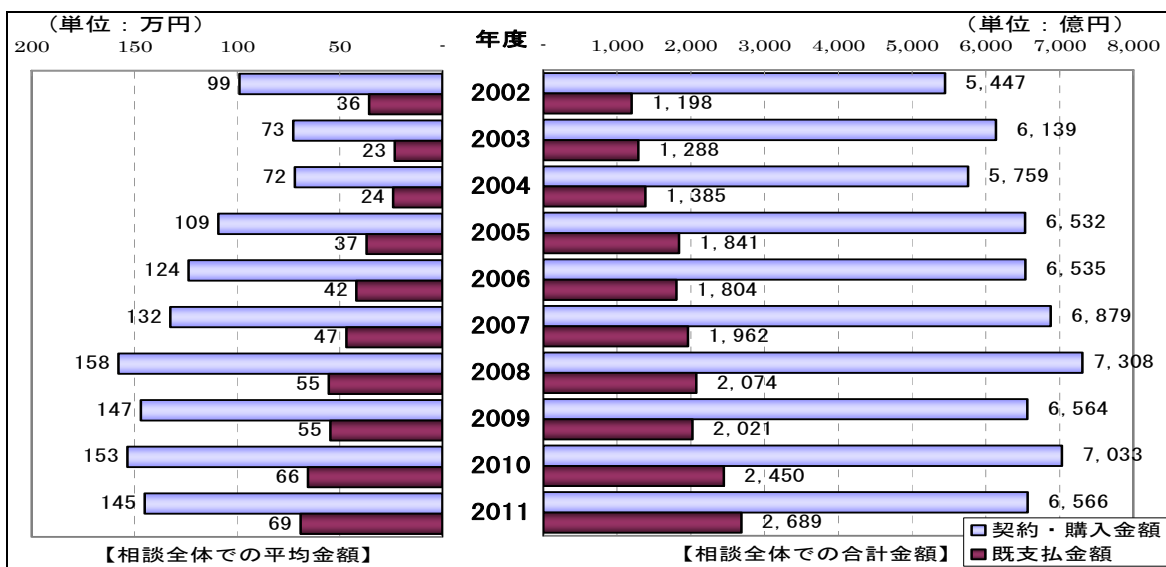
5. 契約金額等について

(1) 契約・購入金額および既支払金額

図9では、契約・購入金額と既支払金額の年度別推移を示した。

2011年度は、契約・購入金額の平均金額、合計ともに前年度と比較して減少した。これは、金額の大きな「サラ金・フリーローン」の相談件数が大きく減少したことが要因と考えられる。既支払金額の増加は、「ファンド型投資商品」「公社債」といったクレジットを利用することが少なく、平均契約金額が大きい投資関連の相談の相談件数が増加したことによる影響と考えられる。

図9 年度別にみた契約・購入金額及び既支払金額の推移



(注) 図中の金額は、合計金額では1億円未満を、平均金額では1万円未満を四捨五入した値である。平均金額は、金額が不明な相談を除き、0円を含む全ての相談の算術平均である。

(2) 代金支払方法

表6では、商品や役務を購入した代金の支払方法についてまとめた。

前払式割賦の件数が増えているが、これは、ミシンの前払式割賦業務を終了した事業者に関する相談が急増した影響である。

「販売信用」の内訳をみると「個別信用」が最も多く 31.0%であるが、割合としては大きく減少した。「個別信用」として多いものは、「四輪自動車」や「ソーラーシステム」などである。

一方、「2か月内払い」が増加しており、このうちの多くは、クレジットカードを利用したものである。「包括信用」とあわせて、クレジットカードを利用したものが、販売信用のおよそ半分を占めている。これらに含まれる相談としては、「出会い系サイト」などのデジタルコンテンツに関するものが多い。

また、「サラ金・フリーローン」の相談件数が減少したことから、「借金契約」の割合も大きく減少した。

表6 年度別にみた支払方法別相談件数・構成比

年度 支払方法	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010		2011	
	上段：件数 下段：構成比 (%)											
合計	727,122 (100.0)	1,276,243 (100.0)	1,645,536 (100.0)	1,047,210 (100.0)	885,250 (100.0)	861,770 (100.0)	768,645 (100.0)	723,690 (100.0)	合計	705,879 (100.0)	678,823 (100.0)	
信用供与無し (小計)	446,415 (61.4)	917,707 (71.9)	1,388,341 (84.4)	792,360 (75.7)	633,916 (71.6)	623,279 (72.3)	554,909 (72.2)	541,547 (74.8)	信用供与無し (小計)	528,833 (74.9)	540,799 (79.7)	
即時払	372,421 (83.4)	773,637 (84.3)	1,137,056 (81.9)	625,126 (78.9)	499,326 (78.8)	496,309 (79.6)	433,016 (78.0)	423,635 (78.2)	即時払	420,616 (79.5)	431,076 (79.7)	
前払式割賦	544 (0.1)	561 (0.1)	630 (0.0)	493 (0.1)	450 (0.1)	438 (0.1)	411 (0.1)	370 (0.1)	前払式割賦	462 (0.1)	701 (0.1)	
前払式特定	2,768 (0.6)	2,624 (0.3)	1,936 (0.1)	2,295 (0.3)	2,549 (0.4)	2,687 (0.4)	2,608 (0.5)	2,599 (0.5)	前払式特定	2,533 (0.5)	3,018 (0.6)	
他の前払式	4,510 (1.0)	3,606 (0.4)	3,255 (0.2)	4,817 (0.6)	4,632 (0.7)	6,809 (1.1)	8,096 (1.5)	6,280 (1.2)	他の前払式	6,768 (1.3)	6,687 (1.2)	
販売信用 (小計)	177,480 (24.4)	173,770 (13.6)	142,268 (8.6)	140,025 (13.4)	124,622 (14.1)	110,005 (12.8)	88,730 (11.5)	83,604 (11.6)	販売信用 (小計)	79,345 (11.2)	75,465 (11.1)	
自社割賦	4,920 (2.8)	4,314 (2.5)	3,820 (2.7)	3,522 (2.5)	3,587 (2.9)	5,093 (4.6)	5,870 (6.6)	6,586 (7.9)	自社割賦	7,697 (9.7)	7,109 (9.4)	
総合割賦	6,302 (3.6)	7,655 (4.4)	8,479 (6.0)	10,072 (7.2)	11,635 (9.3)	13,102 (11.9)	14,383 (16.2)	18,196 (21.8)	包括信用	22,381 (28.2)	21,115 (28.0)	
個品割賦	141,524 (79.7)	137,042 (78.9)	107,986 (75.9)	102,111 (72.9)	87,296 (70.0)	69,342 (63.0)	45,388 (51.2)	33,747 (40.4)	個別信用	29,805 (37.6)	23,411 (31.0)	
ローン提携販売	4,755 (2.7)	4,960 (2.9)	5,062 (3.6)	6,487 (4.6)	6,585 (5.3)	6,592 (6.0)	7,184 (8.1)	7,909 (9.5)	ローン提携販売	444 (0.6)	514 (0.7)	
翌月一括・ ボーナス一括	7,807 (4.4)	7,872 (4.5)	7,153 (5.0)	8,826 (6.3)	8,352 (6.7)	9,228 (8.4)	9,523 (10.7)	11,077 (13.2)	2か月内払い	13,223 (16.7)	18,336 (24.3)	
他の販売信用	2,411 (1.4)	2,483 (1.4)	2,518 (1.8)	3,050 (2.2)	2,259 (1.8)	2,015 (1.8)	1,878 (2.1)	1,684 (2.0)	他の販売信用	1,597 (2.0)	1,005 (1.3)	
借金契約	103,227 (14.2)	184,766 (14.5)	114,927 (7.0)	114,825 (11.0)	126,712 (14.3)	128,486 (14.9)	125,006 (16.3)	98,539 (13.6)	借金契約	97,701 (13.8)	62,559 (9.2)	

(注1) 合計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の構成比は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の構成比は「販売信用」の小計値を100として算出した値である。

(注2) 割賦販売法の改正に伴い、2010年度受付分から、販売信用の内訳について区分を変更した。PIO-NETでは、契約日に関係なく、受付日が2010年度以降のものについては、新しい区分としている。

6. 販売方法や手口等

販売方法に問題のある相談は 399,329 件と相談の 45.5%を占めており（図 7）、この中には取引形態や販売手口、セールストークなどに問題のある、いわゆる「問題商法」に関する相談情報も多い。販売方法・手口について相談件数が上位 25 位までのものを取り上げ、契約当事者の傾向や相談件数の推移、主な商品・役務等についての特徴を表 16（P.34～35）にまとめた。

最も件数が多いのは、「インターネット通販」の 138,524 件であり、契約当事者は 20 歳代から 40 歳代の給与生活者に多い。「インターネット通販」の約半数を「アダルト情報サイト」が占め、「デジタルコンテンツその他」や「出会い系サイト」を合わせると、デジタルコンテンツに関する相談が 8 割を超えている。また、「ワンクリック請求」や「無料商法」についても、「アダルト情報サイト」に関する相談が多い。

「インターネット通販」「ワンクリック請求」に次いで多いのが「電話勧誘販売」である。2010 年度は未公開株などの「株」に関する相談が多かったが、2011 年度は「ファンド型投資商品」に関する相談が最も多かった。

「家庭訪販」も近年増加しており、契約当事者は 60 歳以上の女性が圧倒的に多い。主な商品・役務等をみると「新聞」「放送サービス」等が多く、「ふとん類」の割合は減少傾向にある。貴金属等の訪問買取りが増えたことから、「アクセサリ」に関する相談も増加した。

また、かつて「株」や「公社債」等の投資商品をもうかるといわれ購入したが、実際にはもうからなかったという消費者に対して、「損を取り戻してあげる」等と言って別の投資商品を購入させるという「被害にあった人を勧誘（二次被害）」に関する相談が近年増加している。「利殖商法」や「被害にあった人を勧誘（二次被害）」が増加した要因は、これらの投資商品に関する相談の増加があげられる。

このほかに 2011 年度に急増した主な商法として、「当選商法」や「開運商法」がある。「当選商法」は高齢者をターゲットとして、海外宝くじに関する相談が増加したことが背景としてあげられる。また、「開運商法」は女性が圧倒的に多い相談で、開運プレスレットなどの購入をきっかけに次々と祈^{まじ}禱サービスや開運グッズなどの商品を契約させられてしまうという手口が見られる。

表7(1) 年度別にみた商品等分類別相談件数・構成比の推移

商品等分類 年度	年度別総件数	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体
		上段：件数 中段：構成比(%) 下段：総合順位										
2002	874,260 (100.0)	18,821 (2.2) 16	30,606 (3.5) 9	60,909 (7.0) 4	4,087 (0.5) 22	36,131 (4.1) 7	33,169 (3.8) 8	106,961 (12.2) 3	19,857 (2.3) 15	25,784 (2.9) 12	616 (0.1) 25	336,941 (38.5)
2003	1,509,889 (100.0)	63,324 (4.2) 4	27,663 (1.8) 11	61,594 (4.1) 5	3,747 (0.2) 22	35,241 (2.3) 8	30,863 (2.0) 9	104,887 (6.9) 3	18,352 (1.2) 16	27,220 (1.8) 12	455 (0.0) 25	373,346 (24.7)
2004	1,919,674 (100.0)	73,024 (3.8) 4	27,314 (1.4) 11	53,930 (2.8) 5	3,758 (0.2) 22	32,700 (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	950,501 (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	902,197 (100.0)	45,707 (5.1) 5	39,337 (4.4) 7	39,554 (4.4) 6	8,657 (1.0) 19	25,925 (2.9) 12	24,013 (2.7) 14	71,619 (7.9) 3	23,021 (2.6) 15	34,395 (3.8) 9	747 (0.1) 25	312,975 (34.7)
2010	896,791 (100.0)	26,347 (2.9) 12	37,252 (4.2) 6	38,244 (4.3) 5	11,124 (1.2) 18	27,693 (3.1) 11	22,097 (2.5) 15	72,501 (8.1) 3	22,827 (2.5) 14	35,205 (3.9) 8	1,296 (0.1) 25	294,586 (32.8)
2011	878,598 (100.0)	22,887 (2.6) 14	37,402 (4.3) 6	34,507 (3.9) 8	8,793 (1.0) 18	29,883 (3.4) 11	25,166 (2.9) 13	69,826 (7.9) 3	21,675 (2.5) 16	32,410 (3.7) 9	2,051 (0.2) 23	284,600 (32.4)

(注)表中の構成比は年度別総件数を100として算出した値である。

表 7 (2) 年度別にみた商品等分類別相談件数・構成比の推移

商品等分類 年度	クリーニング	リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険	運輸・通信	教育サービス	教養・娯楽	保健・福祉	他の役務	内職・副業・ねずみ講	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															
2002	11,285 (1.3) 17	41,709 (4.8) 6	25,161 (2.9) 13	9,771 (1.1) 18	738 (0.1) 24	5,264 (0.6) 21	126,653 (14.5) 2	172,097 (19.7) 1	6,001 (0.7) 20	49,703 (5.7) 5	30,280 (3.5) 10	20,443 (2.3) 14	27,658 (3.2) 11	852 (0.1) 23	527,615 (60.3)	9,704 (1.1) 19
2003	10,550 (0.7) 18	46,621 (3.1) 7	26,705 (1.8) 14	9,537 (0.6) 20	826 (0.1) 24	10,069 (0.7) 19	259,793 (17.2) 2	616,032 (40.8) 1	5,807 (0.4) 21	55,488 (3.7) 6	29,650 (2.0) 10	24,533 (1.6) 15	26,927 (1.8) 13	932 (0.1) 23	1,123,470 (74.4)	13,073 (0.9) 17
2004	10,434 (0.5) 19	49,394 (2.6) 6	26,523 (1.4) 14	10,449 (0.5) 18	880 (0.0) 24	8,914 (0.5) 20	160,034 (8.3) 2	1,140,433 (59.4) 1	6,517 (0.3) 21	40,855 (2.1) 7	30,144 (1.6) 10	27,001 (1.4) 13	23,112 (1.2) 15	1,384 (0.1) 23	1,536,074 (80.0)	17,458 (0.9) 17
2005	10,121 (0.8) 19	55,854 (4.3) 5	33,110 (2.5) 11	10,874 (0.8) 18	1,115 (0.1) 24	7,985 (0.6) 20	163,692 (12.6) 3	331,510 (25.4) 1	7,153 (0.5) 21	46,981 (3.6) 7	31,108 (2.4) 12	30,695 (2.4) 13	19,499 (1.5) 17	2,473 (0.2) 23	752,170 (57.7)	20,003 (1.5) 16
2006	9,539 (0.9) 19	51,689 (4.6) 5	25,351 (2.3) 14	9,669 (0.9) 18	1,280 (0.1) 24	7,732 (0.7) 20	175,608 (15.8) 3	215,062 (19.3) 1	6,110 (0.5) 21	41,003 (3.7) 7	29,860 (2.7) 10	28,896 (2.6) 12	15,949 (1.4) 17	2,673 (0.2) 23	620,421 (55.7)	19,704 (1.8) 16
2007	8,891 (0.8) 19	49,839 (4.7) 6	23,774 (2.3) 14	10,612 (1.0) 18	1,481 (0.1) 24	5,563 (0.5) 22	174,734 (16.6) 2	251,938 (24.0) 1	7,396 (0.7) 20	53,901 (5.1) 5	36,487 (3.5) 8	29,681 (2.8) 11	16,585 (1.6) 17	3,401 (0.3) 23	674,283 (64.2)	19,917 (1.9) 16
2008	8,498 (0.9) 20	50,297 (5.3) 5	23,071 (2.4) 14	10,316 (1.1) 18	1,656 (0.2) 24	3,280 (0.3) 23	170,610 (17.9) 2	213,295 (22.4) 1	5,483 (0.6) 21	37,808 (4.0) 9	39,258 (4.1) 6	30,843 (3.2) 11	14,124 (1.5) 17	4,137 (0.4) 22	612,676 (64.5)	20,201 (2.1) 15
2009	7,644 (0.8) 20	57,137 (6.3) 4	24,180 (2.7) 13	11,739 (1.3) 17	1,851 (0.2) 24	2,716 (0.3) 23	152,009 (16.8) 2	191,467 (21.2) 1	5,129 (0.6) 21	35,577 (3.9) 8	32,322 (3.6) 11	32,863 (3.6) 10	9,686 (1.1) 18	4,120 (0.5) 22	568,440 (63.0)	20,782 (2.3) 16
2010	6,744 (0.8) 19	52,842 (5.9) 4	25,638 (2.9) 13	12,194 (1.4) 17	2,001 (0.2) 24	2,583 (0.3) 23	162,010 (18.1) 2	201,915 (22.5) 1	5,146 (0.6) 21	33,796 (3.8) 9	29,501 (3.3) 10	35,482 (4.0) 7	6,517 (0.7) 20	4,066 (0.5) 22	580,435 (64.7)	21,770 (2.4) 16
2011	6,593 (0.8) 19	50,939 (5.8) 4	27,923 (3.2) 12	13,754 (1.6) 17	2,039 (0.2) 25	2,046 (0.2) 24	135,505 (15.4) 2	215,302 (24.5) 1	4,736 (0.5) 21	35,301 (4.0) 7	30,065 (3.4) 10	38,078 (4.3) 5	4,835 (0.6) 20	4,548 (0.5) 22	571,664 (65.1)	22,334 (2.5) 15

(注) 表中の構成比は年度別総件数を 100 として算出した値である。

なお、商品等分類の「内職・副業・ねずみ講」は、2008 年度までは「内職・副業・相場」という分類であったが、2009 年度からはそのうち商品先物取引などの「商品相場」に関する相談を「金融・保険サービス」に移設し、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 (2007～2009 年度)

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

(注1) 表中の割合は年度別総件数を 100 として算出した値である。

(注2) 2009 年度から商品・役務分類を変更したことなどにより 2008 年度以前と 2009 年度以降での時系列の比較はできない(「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列の比較ができないものがある)。

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

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

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出した値である。

(注2) 2009年度から商品・役務分類を変更したことなどにより2008年度以前と2009年度以降での時系列の比較はできない(「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列の比較ができないものがある)。

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

(注)表中の構成比は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目を100として算出した値である。なお、小計には、不明・無回答を含まない。

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

(注)表中の構成比は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目を100として算出した値である。なお、小計には、不明・無回答を含まない。

表 10(1) 2011 年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			20歳未満			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	16,537	1	アダルト情報サイト	12,490	1	アダルト情報サイト	3,839
2	デジタルコンテンツその他	2,638	2	デジタルコンテンツその他	1,673	2	デジタルコンテンツその他	927
3	出会い系サイト	1,510	3	出会い系サイト	949	3	出会い系サイト	558
4	移動通信サービス	615	4	放送サービス	368	4	移動通信サービス	317
5	放送サービス	613	5	移動通信サービス	294	5	放送サービス	234
6	賃貸アパート・マンション	365	6	自動二輪車	196	6	コンサート	176
7	相談その他	352	7	相談その他	193	7	賃貸アパート・マンション	171
8	携帯電話	285	8	四輪自動車	192	8	相談その他	157
9	新聞	237	9	賃貸アパート・マンション	188	9	婦人洋服	148
10	四輪自動車	232	10	新聞	164	10	携帯電話	131
11	自動二輪車	220	11	携帯電話	152	11	エステティックサービス	130
12	コンサート	206	12	電子ゲーム・ソフト	142	12	化粧品	112
13	商品一般	189	13	インターネット接続回線	110	13	商品一般	82
14	インターネット接続回線	174	14	紳士洋服	103	14	メガネ・コンタクトレンズ	81
15	電子ゲーム・ソフト	159	15	商品一般	98	15	健康食品	76
16	婦人洋服	152	16	電話音声情報	90	16	新聞	72
17	自動車運転教習所	134	17	デジタルディスクソフト	88	17	インターネット接続回線	64
18	化粧品	133	18	自動車運転教習所	87	18	専門・専修学校	63
19	デジタルディスクソフト	131	19	学習塾・予備校	83	19	タレント・モデル内職	60
19	エステティックサービス	131	20	医療サービス	69	19	タレント・モデル養成教室	60
21	医療サービス	130	21	パソコン	65	21	医療サービス	58
21	学習塾・予備校	130	21	修理サービス	65	21	他の身の回り品	58
23	健康食品	125	23	玩具・遊具その他	64	23	貸衣装	56
24	他の身の回り品	111	24	レンタルビデオ	55	24	美容院	52
25	紳士洋服	106	25	他の身の回り品	53	25	自動車運転教習所	47

全体			20歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	13,981	1	アダルト情報サイト	7,606	1	アダルト情報サイト	6,355
2	賃貸アパート・マンション	7,008	2	賃貸アパート・マンション	3,395	2	賃貸アパート・マンション	3,588
3	出会い系サイト	5,623	3	サラ金・フリーローン	3,113	3	エステティックサービス	3,586
4	デジタルコンテンツその他	5,219	4	デジタルコンテンツその他	2,440	4	出会い系サイト	3,198
5	サラ金・フリーローン	4,827	5	出会い系サイト	2,421	5	デジタルコンテンツその他	2,768
6	エステティックサービス	3,748	6	四輪自動車	1,866	6	サラ金・フリーローン	1,705
7	四輪自動車	2,514	7	移動通信サービス	1,111	7	移動通信サービス	1,049
8	移動通信サービス	2,164	8	商品一般	853	8	化粧品	973
9	商品一般	1,608	9	インターネット接続回線	722	9	婦人洋服	774
10	相談その他	1,315	10	相談その他	670	10	商品一般	747
11	アクセサリ	1,304	11	アクセサリ	661	11	四輪自動車	642
12	インターネット接続回線	1,289	12	携帯電話	644	11	相談その他	642
13	化粧品	1,286	13	放送サービス	535	13	アクセサリ	641
14	携帯電話	1,213	14	紳士洋服	401	14	携帯電話	564
15	放送サービス	1,079	15	自動二輪車	400	14	インターネット接続回線	564
16	結婚式関連サービス	818	16	新聞	379	16	放送サービス	539
17	婦人洋服	793	17	結婚式関連サービス	372	17	医療サービス	485
18	健康食品	791	18	修理サービス	367	18	結婚式関連サービス	442
19	医療サービス	766	19	健康食品	357	19	健康食品	432
20	新聞	755	20	化粧品	309	20	新聞	375
21	修理サービス	611	21	医療サービス	280	21	クリーニング	346
22	その他金融関連サービス	489	22	その他金融関連サービス	278	22	靴・運動靴	309
23	内職・副業その他	484	23	パソコン	268	23	かばん	291
24	クリーニング	483	24	パソコンソフト	250	24	内職・副業その他	276
25	靴・運動靴	470	25	他の教養・娯楽サービス	243	25	婦人下着	270

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表 10(2) 2011 年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			30歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	20,426	1	アダルト情報サイト	12,608	1	アダルト情報サイト	7,793
2	サラ金・フリーローン	10,299	2	サラ金・フリーローン	6,654	2	デジタルコンテンツその他	4,986
3	賃貸アパート・マンション	9,907	3	賃貸アパート・マンション	5,168	3	賃貸アパート・マンション	4,723
4	デジタルコンテンツその他	8,724	4	デジタルコンテンツその他	3,720	4	出会い系サイト	4,315
5	出会い系サイト	7,284	5	出会い系サイト	2,962	5	サラ金・フリーローン	3,617
6	四輪自動車	3,206	6	四輪自動車	2,274	6	エステティックサービス	1,713
7	移動通信サービス	2,747	7	移動通信サービス	1,534	7	商品一般	1,327
8	商品一般	2,696	8	商品一般	1,361	8	化粧品	1,261
9	相談その他	2,202	9	インターネット接続回線	1,154	9	移動通信サービス	1,209
10	インターネット接続回線	2,154	10	相談その他	1,136	10	婦人洋服	1,105
11	エステティックサービス	1,800	11	新築工事	1,075	11	相談その他	1,058
12	携帯電話	1,739	12	分譲マンション	1,065	12	インターネット接続回線	996
13	新築工事	1,499	13	携帯電話	1,000	13	四輪自動車	925
14	修理サービス	1,429	14	戸建住宅	792	14	クリーニング	860
15	分譲マンション	1,409	15	修理サービス	764	15	アクセサリ	804
16	化粧品	1,404	16	複合サービス会員	742	16	携帯電話	734
17	放送サービス	1,343	17	放送サービス	651	17	放送サービス	689
18	アクセサリ	1,218	18	パソコン	555	18	医療サービス	677
19	戸建住宅	1,181	19	紳士洋服	493	19	新聞	664
20	クリーニング	1,173	20	ソーラーシステム	492	20	修理サービス	662
21	婦人洋服	1,157	21	電話音声情報	459	21	健康食品	585
22	新聞	1,063	22	他の役務サービス	449	22	他の役務サービス	535
23	他の役務サービス	990	23	その他金融関連サービス	448	23	靴・運動靴	514
24	医療サービス	970	24	外食	415	24	飲料	512
25	複合サービス会員	959	25	アクセサリ	410	25	ファンド型投資商品	474

全体			40歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	17,993	1	アダルト情報サイト	12,788	1	アダルト情報サイト	5,178
2	サラ金・フリーローン	10,989	2	サラ金・フリーローン	6,919	2	デジタルコンテンツその他	4,938
3	デジタルコンテンツその他	8,459	3	デジタルコンテンツその他	3,515	3	サラ金・フリーローン	4,049
4	出会い系サイト	6,545	4	賃貸アパート・マンション	3,122	4	出会い系サイト	3,804
5	賃貸アパート・マンション	6,115	5	出会い系サイト	2,732	5	賃貸アパート・マンション	2,977
6	商品一般	3,043	6	四輪自動車	2,120	6	商品一般	1,629
7	四輪自動車	2,994	7	分譲マンション	1,697	7	化粧品	1,566
8	移動通信サービス	2,835	8	移動通信サービス	1,551	8	ファンド型投資商品	1,343
9	インターネット接続回線	2,571	9	商品一般	1,407	9	移動通信サービス	1,278
10	相談その他	2,442	10	インターネット接続回線	1,317	10	相談その他	1,254
11	分譲マンション	2,074	11	相談その他	1,178	11	インターネット接続回線	1,251
12	ファンド型投資商品	1,825	12	携帯電話	959	12	クリーニング	1,050
13	修理サービス	1,797	13	修理サービス	901	13	アクセサリ	994
14	化粧品	1,717	14	新築工事	837	14	修理サービス	894
15	携帯電話	1,654	15	放送サービス	815	15	婦人洋服	891
16	放送サービス	1,569	16	住宅ローン	675	16	四輪自動車	869
17	新聞	1,377	17	戸建住宅	650	17	新聞	861
18	クリーニング	1,311	18	パソコン	585	18	健康食品	836
19	アクセサリ	1,249	19	生命保険	538	19	エステティックサービス	776
20	新築工事	1,235	20	その他金融関連サービス	524	20	補習用教材	773
21	健康食品	1,141	20	結婚相手紹介サービス	524	21	放送サービス	748
22	生命保険	1,100	22	新聞	512	22	学習塾・予備校	700
23	他の役務サービス	1,055	23	他の役務サービス	484	23	携帯電話	693
24	戸建住宅	1,043	24	ファンド型投資商品	479	24	医療サービス	597
25	その他金融関連サービス	975	25	ソーラーシステム	464	25	家庭教師	570

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表 10(3) 2011 年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			50歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	11,440	1	アダルト情報サイト	9,968	1	サラ金・フリーローン	3,804
2	サラ金・フリーローン	9,956	2	サラ金・フリーローン	6,139	2	デジタルコンテンツその他	2,265
3	デジタルコンテンツその他	4,313	3	賃貸アパート・マンション	2,086	3	賃貸アパート・マンション	1,954
4	賃貸アパート・マンション	4,047	4	デジタルコンテンツその他	2,042	4	化粧品	1,618
5	商品一般	2,775	5	出会い系サイト	1,528	5	ファンド型投資商品	1,616
5	出会い系サイト	2,775	6	四輪自動車	1,336	6	商品一般	1,609
7	インターネット接続回線	2,304	7	インターネット接続回線	1,181	7	アダルト情報サイト	1,456
8	ファンド型投資商品	2,252	8	商品一般	1,157	8	出会い系サイト	1,242
9	相談その他	2,134	9	移動通信サービス	1,088	9	相談その他	1,130
10	四輪自動車	1,975	10	相談その他	1,002	10	インターネット接続回線	1,116
11	移動通信サービス	1,883	11	分譲マンション	832	11	クリーニング	1,109
12	修理サービス	1,765	12	修理サービス	780	12	アクセサリ	1,105
13	化粧品	1,757	13	放送サービス	749	13	修理サービス	981
14	放送サービス	1,562	14	住宅ローン	687	14	健康食品	955
15	生命保険	1,354	15	ファンド型投資商品	633	15	放送サービス	811
16	クリーニング	1,334	16	生命保険	629	16	移動通信サービス	793
17	アクセサリ	1,304	17	携帯電話	608	17	新聞	770
18	新聞	1,298	18	新聞	526	18	生命保険	724
19	健康食品	1,291	19	新築工事	472	19	婦人洋服	697
20	分譲マンション	1,102	20	他の教養・娯楽サービス	460	20	四輪自動車	636
21	他の役務サービス	1,035	21	損害保険	453	21	他の役務サービス	623
22	携帯電話	1,007	22	その他金融関連サービス	447	22	公社債	583
23	その他金融関連サービス	953	23	パソコン	428	23	その他金融関連サービス	501
24	住宅ローン	849	24	ソーラーシステム	427	24	飲料	493
25	宝くじ	835	25	他の役務サービス	411	25	医療サービス	491

全体			60歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	8,904	1	アダルト情報サイト	8,429	1	サラ金・フリーローン	3,514
2	サラ金・フリーローン	8,843	2	サラ金・フリーローン	5,305	2	ファンド型投資商品	3,221
3	ファンド型投資商品	4,628	3	賃貸アパート・マンション	1,509	3	商品一般	2,171
4	商品一般	3,683	4	商品一般	1,505	4	化粧品	1,768
5	賃貸アパート・マンション	2,914	5	ファンド型投資商品	1,399	5	公社債	1,603
6	相談その他	2,556	6	デジタルコンテンツその他	1,379	6	賃貸アパート・マンション	1,401
7	公社債	2,511	7	インターネット接続回線	1,364	7	相談その他	1,363
8	デジタルコンテンツその他	2,413	8	相談その他	1,188	8	アクセサリ	1,310
9	修理サービス	2,328	9	放送サービス	1,139	9	健康食品	1,281
10	インターネット接続回線	2,286	10	四輪自動車	1,092	10	株	1,250
11	株	2,279	11	修理サービス	1,075	11	修理サービス	1,247
12	放送サービス	2,134	12	生命保険	1,034	12	宝くじ	1,109
13	生命保険	2,091	13	株	1,022	13	生命保険	1,054
14	宝くじ	2,005	14	移動通信サービス	930	14	デジタルコンテンツその他	1,033
15	化粧品	1,922	15	公社債	905	15	新聞	995
16	新聞	1,879	16	宝くじ	889	16	放送サービス	989
17	健康食品	1,788	17	新聞	879	17	インターネット接続回線	917
18	四輪自動車	1,543	18	出会い系サイト	771	18	他の役務サービス	879
19	他の役務サービス	1,540	19	他の役務サービス	660	19	その他金融関連サービス	811
20	移動通信サービス	1,504	20	その他金融関連サービス	627	20	クリーニング	787
21	アクセサリ	1,500	21	新築工事	614	21	ふとん類	665
22	その他金融関連サービス	1,443	22	他の教養・娯楽サービス	561	22	飲料	642
23	出会い系サイト	1,033	23	住宅ローン	548	23	移動通信サービス	574
24	クリーニング	992	24	テレビ	529	24	婦人洋服	572
25	飲料	991	25	健康食品	505	25	冠婚葬祭互助会	541

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表 10(4) 2011 年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			70歳以上			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	ファンド型投資商品	7,360	1	サラ金・フリーローン	2,993	1	ファンド型投資商品	4,897
2	健康食品	5,412	2	アダルト情報サイト	2,707	2	健康食品	4,047
3	サラ金・フリーローン	5,373	3	ファンド型投資商品	2,433	3	商品一般	3,423
4	商品一般	5,343	4	株	2,415	4	公社債	2,892
5	公社債	4,927	5	宝くじ	2,113	5	新聞	2,756
6	株	4,807	6	公社債	2,026	6	ふとん類	2,584
7	新聞	4,304	7	商品一般	1,896	7	株	2,388
8	宝くじ	3,901	8	新聞	1,533	8	サラ金・フリーローン	2,365
9	修理サービス	3,330	9	放送サービス	1,468	9	修理サービス	2,026
10	ふとん類	3,052	10	健康食品	1,346	10	宝くじ	1,777
11	放送サービス	2,993	11	修理サービス	1,294	11	相談その他	1,766
12	相談その他	2,941	12	相談その他	1,166	12	アクセサリー	1,659
13	アダルト情報サイト	2,818	13	インターネット接続回線	1,128	13	生命保険	1,535
14	生命保険	2,548	14	その他金融関連サービス	1,061	14	放送サービス	1,520
15	その他金融関連サービス	2,489	15	生命保険	1,002	15	化粧品	1,470
16	他の役務サービス	2,225	16	他の役務サービス	950	16	その他金融関連サービス	1,420
17	賃貸アパート・マンション	1,957	17	賃貸アパート・マンション	911	17	他の役務サービス	1,271
18	アクセサリー	1,892	18	屋根工事	860	18	家庭用電気治療器具	1,185
19	インターネット接続回線	1,734	19	他の教養・娯楽サービス	818	19	賃貸アパート・マンション	1,043
20	家庭用電気治療器具	1,655	20	デジタルコンテンツその他	704	20	鮮魚	998
21	屋根工事	1,652	21	移動通信サービス	592	21	冠婚葬祭互助会	863
22	化粧品	1,609	22	冠婚葬祭互助会	541	22	飲料	859
23	鮮魚	1,482	23	飲料	540	23	浄水器	851
24	冠婚葬祭互助会	1,407	24	四輪自動車	517	24	屋根工事	791
25	飲料	1,404	25	塗装工事	505	25	預貯金	628

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表 11(1) 2011 年度の相談内容別分類ごとにみた商品等分類別相談件数・構成比

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

(注)表中の構成比は相談内容別分類各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。なお、「他の相談」は相談内容別分類を行っていない。

表 11(2) 2011 年度の相談内容別分類ごとにみた商品等分類別相談件数・構成比

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

(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) 2011 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	役品質・機能・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目
計		878,598 (100.0)	33,776 (3.8)	124,035 (14.1)	34,337 (3.9)	161,411 (18.4)	1,339 (0.2)
年代	20歳未満	29,552 (100.0)	409 (1.4)	1,451 (4.9)	635 (2.1)	5,705 (19.3)	12 (0.0)
	20歳代	86,163 (100.0)	2,229 (2.6)	9,700 (11.3)	2,919 (3.4)	18,128 (21.0)	86 (0.1)
	30歳代	139,611 (100.0)	5,080 (3.6)	20,499 (14.7)	5,314 (3.8)	27,138 (19.4)	138 (0.1)
	40歳代	143,201 (100.0)	5,832 (4.1)	22,580 (15.8)	5,739 (4.0)	25,920 (18.1)	173 (0.1)
	50歳代	113,526 (100.0)	5,061 (4.5)	18,662 (16.4)	5,031 (4.4)	20,794 (18.3)	229 (0.2)
	60歳代	124,571 (100.0)	6,084 (4.9)	20,265 (16.3)	5,025 (4.0)	22,095 (17.7)	310 (0.2)
	70歳以上	147,654 (100.0)	4,931 (3.3)	16,730 (11.3)	4,907 (3.3)	25,801 (17.5)	225 (0.2)
小計		784,278 (100.0)	29,626 (3.8)	109,887 (14.0)	29,570 (3.8)	145,581 (18.6)	1,173 (0.1)
性別等	男性	419,681 (100.0)	11,565 (2.8)	52,449 (12.5)	18,377 (4.4)	80,024 (19.1)	612 (0.1)
	女性	424,831 (100.0)	20,797 (4.9)	66,927 (15.8)	14,332 (3.4)	76,225 (17.9)	674 (0.2)
	団体	15,817 (100.0)	410 (2.6)	2,193 (13.9)	586 (3.7)	2,524 (16.0)	23 (0.1)
	小計	860,329 (100.0)	32,772 (3.8)	121,569 (14.1)	33,295 (3.9)	158,773 (18.5)	1,309 (0.2)
職業等	給与生活者	331,565 (100.0)	10,494 (3.2)	45,541 (13.7)	13,176 (4.0)	65,931 (19.9)	385 (0.1)
	自営・自由業	49,197 (100.0)	1,908 (3.9)	7,650 (15.5)	2,440 (5.0)	9,274 (18.9)	100 (0.2)
	家事従事者	154,812 (100.0)	9,709 (6.3)	29,805 (19.3)	4,738 (3.1)	25,458 (16.4)	322 (0.2)
	学生	39,715 (100.0)	602 (1.5)	2,532 (6.4)	950 (2.4)	7,810 (19.7)	20 (0.1)
	無職	205,780 (100.0)	6,565 (3.2)	23,533 (11.4)	8,118 (3.9)	36,867 (17.9)	337 (0.2)
	企業等	15,628 (100.0)	405 (2.6)	2,173 (13.9)	575 (3.7)	2,493 (16.0)	22 (0.1)
小計		796,697 (100.0)	29,683 (3.7)	111,234 (14.0)	29,997 (3.8)	147,833 (18.6)	1,186 (0.1)

(注) 表中の構成比は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を 100 として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。なお、小計には不明・無回答を含まない。

表 12(2) 2011 年度の契約当事者年代別等に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	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			50,661 (5.8)	399,329 (45.5)	616,091 (70.1)	125,799 (14.3)	877 (0.1)	1,951 (0.2)
年 代	20歳未満		1,693 (5.7)	20,165 (68.2)	25,820 (87.4)	1,770 (6.0)	11 (0.0)	30 (0.1)
	20歳代		4,441 (5.2)	41,848 (48.6)	69,706 (80.9)	10,957 (12.7)	57 (0.1)	128 (0.1)
	30歳代		8,447 (6.1)	61,292 (43.9)	105,285 (75.4)	21,930 (15.7)	123 (0.1)	267 (0.2)
	40歳代		8,962 (6.3)	62,348 (43.5)	102,607 (71.7)	23,236 (16.2)	156 (0.1)	342 (0.2)
	50歳代		6,667 (5.9)	47,333 (41.7)	77,673 (68.4)	18,279 (16.1)	126 (0.1)	250 (0.2)
	60歳代		7,921 (6.4)	54,195 (43.5)	79,651 (63.9)	17,955 (14.4)	148 (0.1)	304 (0.2)
	70歳以上		7,722 (5.2)	80,126 (54.3)	95,762 (64.9)	16,748 (11.3)	139 (0.1)	325 (0.2)
小計			45,853 (5.8)	367,307 (46.8)	556,504 (71.0)	110,875 (14.1)	760 (0.1)	1,646 (0.2)
性 別 等	男性		24,707 (5.9)	192,223 (45.8)	303,305 (72.3)	57,660 (13.7)	342 (0.1)	893 (0.2)
	女性		24,353 (5.7)	194,371 (45.8)	291,563 (68.6)	63,839 (15.0)	497 (0.1)	955 (0.2)
	団体		640 (4.0)	6,144 (38.8)	10,700 (67.6)	1,900 (12.0)	12 (0.1)	32 (0.2)
	小計			49,700 (5.8)	392,738 (45.6)	605,568 (70.4)	123,399 (14.3)	851 (0.1)
業 等	給与生活者		18,623 (5.6)	149,835 (45.2)	250,023 (75.4)	49,123 (14.8)	266 (0.1)	655 (0.2)
	自営・自由業		2,901 (5.9)	20,472 (41.6)	34,130 (69.4)	8,459 (17.2)	67 (0.1)	123 (0.3)
	家事従事者		10,123 (6.5)	71,549 (46.2)	97,956 (63.3)	24,640 (15.9)	225 (0.1)	352 (0.2)
	学生		2,245 (5.7)	25,562 (64.4)	34,082 (85.8)	3,072 (7.7)	19 (0.0)	47 (0.1)
	無職		11,221 (5.5)	97,846 (47.5)	138,867 (67.5)	25,156 (12.2)	178 (0.1)	461 (0.2)
	企業等		631 (4.0)	6,080 (38.9)	10,578 (67.7)	1,879 (12.0)	11 (0.1)	31 (0.2)
小計			45,744 (5.7)	371,344 (46.6)	565,636 (71.0)	112,329 (14.1)	766 (0.1)	1,669 (0.2)

(注) 表中の構成比は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を 100 として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。なお、小計には不明・無回答を含まない。

表 13(1) 2011 年度の主な相談内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

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

(注1) 表中の割合は相談内容別分類各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。

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

表 13(2) 2011 年度の主な相談内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

取引		件数 割合 (%)	接客対応		件数 割合 (%)
全 体		732, 079 (100. 0)	全 体		125, 799 (100. 0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	アダルト情報サイト	95, 039 (13. 0)	1	賃貸アパート・マンション	7, 101 (5. 6)
2	サラ金・フリーローン	51, 993 (7. 1)	2	修理サービス	3, 721 (3. 0)
3	デジタルコンテンツその他	33, 523 (4. 6)	3	移动通信サービス	3, 690 (2. 9)
4	賃貸アパート・マンション	29, 534 (4. 0)	4	四輪自動車	3, 378 (2. 7)
5	出会い系サイト	25, 839 (3. 5)	5	クリーニング	3, 023 (2. 4)
6	商品一般	19, 946 (2. 7)	6	インターネット接続回線	2, 974 (2. 4)
7	ファンド型投資商品	17, 963 (2. 5)	7	商品一般	2, 828 (2. 2)
8	インターネット接続回線	13, 261 (1. 8)	8	携帯電話	2, 728 (2. 2)
9	移动通信サービス	12, 416 (1. 7)	9	放送サービス	2, 727 (2. 2)
10	新聞	12, 263 (1. 7)	10	生命保険	2, 249 (1. 8)
11	四輪自動車	11, 766 (1. 6)	11	デジタルコンテンツその他	2, 080 (1. 7)
12	健康食品	11, 332 (1. 5)	12	化粧品	2, 033 (1. 6)
13	放送サービス	11, 206 (1. 5)	13	医療サービス	1, 882 (1. 5)
14	公社債	9, 129 (1. 2)	14	新築工事	1, 835 (1. 5)
15	株	8, 942 (1. 2)	15	サラ金・フリーローン	1, 733 (1. 4)
16	アクセサリ	8, 600 (1. 2)	16	新聞	1, 693 (1. 3)
17	宝くじ	8, 500 (1. 2)	17	損害保険	1, 671 (1. 3)
18	修理サービス	8, 485 (1. 2)	18	婦人洋服	1, 436 (1. 1)
19	生命保険	8, 262 (1. 1)	19	外食	1, 408 (1. 1)
20	他の役務サービス	7, 661 (1. 0)	20	パソコン	1, 395 (1. 1)
21	化粧品	7, 469 (1. 0)	21	テレビ	1, 345 (1. 1)
22	その他金融関連サービス	7, 300 (1. 0)	22	他の行政サービス	1, 311 (1. 0)
23	エステティックサービス	6, 950 (0. 9)	23	引越	1, 185 (0. 9)
24	携帯電話	5, 818 (0. 8)	24	戸建住宅	1, 105 (0. 9)
25	分譲マンション	5, 655 (0. 8)	25	エステティックサービス	1, 081 (0. 9)

(注 1) 表中の割合は相談内容別分類各項目計を 100 として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。

(注 2) 「取引」は「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっているもの。

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

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

(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出した値である。

(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。

次ページに続く

表 15(1) 2011 年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(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	'07	'08	'09	'10
1	アダルト情報サイト	95,364	男性 女性	68,369 25,737	39.4 32.2	10歳代～40歳代 給与生活者	91,211 4,805	通信販売 店舗購入	(99.0) (0.2)	95364 52625	(注3)	
2	サラ金・フリーローン	56,038	男性 女性	34,236 20,489	48.2 49.8	30歳代～60歳代 給与生活者	2,286,531 521,376	店舗購入 通信販売	(64.6) (6.4)	126321 56038		
3	賃貸アパート・マンション	36,346	男性 女性	18,069 17,068	41.0 41.0	20歳代～40歳代 給与生活者	261,096 134,461	店舗購入 通信販売	(84.9) (0.5)	39378 32586		
4	デジタルコンテンツその他	35,039	男性 女性	16,307 18,012	39.6 39.3	30歳代～40歳代 給与生活者	222,372 109,737	通信販売 店舗購入	(94.0) (0.8)	51481 32535	(注3)	
5	出会い系サイト	26,181	男性 女性	12,121 13,834	38.8 36.3	20歳代～40歳代 給与生活者	582,448 409,069	通信販売 店舗購入	(98.3) (0.2)	33486 26181	(注3)	
6	商品一般	22,887	男性 女性	9,359 12,088	52.2 56.6	30歳以上の各年代 給与生活者、無職	713,122 348,913	通信販売 店舗購入	(20.1) (18.4)	85999 22887		
7	ファンド型投資商品	18,203	男性 女性	5,686 12,188	64.7 64.0	60歳以上 無職、家事従事者	7,936,542 6,567,005	電話勧誘販売 通信販売	(44.6) (18.5)	18203 2993	(注3)	
8	四輪自動車	14,652	男性 女性	10,236 3,991	42.3 42.7	20歳代～40歳代 給与生活者	1,354,583 658,409	店舗購入 通信販売	(78.5) (9.3)	15765 13127		
9	移动通信サービス	14,369	男性 女性	7,779 6,141	44.2 42.1	20歳代～40歳代 給与生活者	97,291 14,370	店舗購入 通信販売	(71.6) (10.1)	14369 12178	(注3)	
10	インターネット接続回線	13,925	男性 女性	7,659 5,855	50.4 48.2	30歳代～60歳代 給与生活者	22,985 8,778	電話勧誘販売 訪問販売	(40.8) (19.4)	13925 8992	(注3)	
11	放送サービス	12,847	男性 女性	6,405 5,964	52.7 53.6	20歳以上の各年代 無職、給与生活者	37,095 15,053	訪問販売 店舗購入	(46.9) (11.8)	12847 9454	(注3)	
12	修理サービス	12,813	男性 女性	5,792 6,521	54.4 58.7	30歳以上の各年代 給与生活者、無職、家事従事者	268,664 125,893	店舗購入 訪問販売	(52.5) (25.6)	12813 9228		
13	新聞	12,508	男性 女性	4,939 6,950	57.5 60.7	60歳以上 無職	39,077 6,588	訪問販売 電話勧誘販売	(84.7) (3.5)	12637 11379		
14	健康食品	12,384	男性 女性	3,353 8,716	59.6 63.1	60歳以上 無職	206,723 166,959	通信販売 電話勧誘販売	(28.8) (24.2)	16176 12384		
15	化粧品	10,732	男性 女性	1,124 9,392	44.0 51.0	20歳以上の各年代、女性中心 家事従事者、給与生活者	106,959 63,005	通信販売 マルチ取引	(56.3) (14.9)	10732 7472		
16	アクセサリ	9,276	男性 女性	2,100 6,990	41.0 54.5	20歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者、無職	485,613 285,743	訪問販売 店舗購入	(42.9) (26.7)	10520 6609		
17	公社債	9,223	男性 女性	3,467 5,609	70.4 68.3	60歳以上 無職	8,206,528 4,918,623	電話勧誘販売 通信販売	(64.0) (15.2)	9223 332		
18	株	9,109	男性 女性	4,305 4,637	69.5 68.3	60歳以上 無職	5,429,841 4,576,406	電話勧誘販売 通信販売	(60.0) (12.3)	10248 4063		
19	生命保険	9,064	男性 女性	4,119 4,723	58.5 60.5	60歳以上 無職、給与生活者	4,472,331 3,883,893	訪問販売 店舗購入	(31.1) (25.9)	15476 9064		
20	宝くじ	8,871	男性 女性	4,170 4,519	68.2 62.6	60歳以上 無職	3,642,208 73,105	通信販売 店舗購入	(92.8) (0.6)	8871 4878		
21	他の役務サービス	8,580	男性 女性	3,484 4,397	56.3 57.3	60歳以上 無職、給与生活者	546,851 312,669	電話勧誘販売 通信販売	(27.5) (20.7)	8580 5746	(注3)	
22	その他金融関連サービス	7,846	男性 女性	3,691 3,970	55.9 59.8	60歳以上 無職、給与生活者	3,178,186 1,797,404	店舗購入 電話勧誘販売	(30.8) (20.9)	8175 5549		
23	携帯電話	7,822	男性 女性	4,407 3,191	42.5 41.1	30歳代～40歳代 給与生活者	63,271 28,868	店舗購入 通信販売	(84.8) (7.3)	7822 6816	(注3)	
24	エステティックサービス	7,461	男性 女性	322 7,060	31.7 31.1	20歳代、女性中心 給与生活者	321,895 143,435	店舗購入 訪問販売	(89.0) (5.7)	15029 7461		
25	クリーニング	6,593	男性 女性	1,395 5,076	47.2 49.5	30歳代～50歳代 給与生活者、家事従事者	12,220 5,866	店舗購入 訪問販売	(90.7) (4.7)	8891 6593		

(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、「家庭訪問販売」、「アポイントメントセールス」、「SF商法」、「キャッチセールス」などが含まれる。

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

表 15(2) 2011 年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

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

(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。

(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 16(1) 2011 年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	男女別の傾向		契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(円)	過去5年間の件数の推移 '07 '08 '09 '10 '11	
			性別	件数				平均年齢
1	インターネット通販	138,524	男性 女性	83,303 53,367	39.8 35.6	20歳代～40歳代 給与生活者	185,209 88,418	138524 89382 (注4)
2	ワンクリック請求	82,124	男性 女性	57,855 23,378	39.6 32.2	10歳代～40歳代 給与生活者	87,129 3,162	82124 38509 (注4)
3	電話勧誘販売	60,624	男性 女性	25,691 32,368	59.8 64.1	60歳以上 無職	3,148,311 1,853,769	60624 39606
4	家庭訪販	54,568	男性 女性	20,174 33,014	59.4 63.7	60歳以上 無職	1,477,026 734,887	57116 49467
5	無料商法	31,724	男性 女性	17,792 13,487	44.3 43.2	20歳代～40歳代 給与生活者	201,479 64,645	34931 29397
6	利殖商法	28,761	男性 女性	11,377 16,924	63.5 65.9	60歳以上 無職	7,760,644 5,583,155	28761 8771
7	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	18,419	男性 女性	9,033 9,122	61.3 65.5	60歳以上 無職	3,401,098 2,150,926	18523 11304
8	当選商法	11,645	男性 女性	5,156 6,276	64.1 58.4	60歳以上 無職	1,727,257 164,511	11645 6727
9	販売目的隠匿	10,207	男性 女性	3,360 6,489	51.4 55.4	20歳以上の各年代 給与生活者、無職、家事従事者	782,287 304,207	18082 9638
10	マルチ取引	10,155	男性 女性	3,366 6,521	39.7 49.7	20歳代 給与生活者	871,225 805,279	24332 10155
11	次々販売	9,872	男性 女性	2,974 6,668	61.6 64.7	70歳以上 無職	3,935,612 3,460,138	14165 9872
12	サイドビジネス商法	9,689	男性 女性	3,670 5,814	39.1 43.4	20歳代 給与生活者	1,037,286 680,198	21767 9689
13	かたり商法(身分詐称)	5,533	男性 女性	2,049 2,990	60.1 61.1	60歳以上 無職、家事従事者	1,975,219 1,416,721	13488 4666
14	点検商法	5,296	男性 女性	1,974 3,128	66.3 68.2	60歳以上 無職	563,302 190,804	6457 5296
15	景品付販売	4,498	男性 女性	1,731 2,697	55.4 57.8	60歳以上 無職、家事従事者	220,111 126,805	4498 3106
16	代引配達	4,342	男性 女性	1,484 2,788	52.6 57.7	60歳以上 無職、家事従事者、給与生活者	44,910 25,020	4402 2057
17	インターネットオークション	4,185	男性 女性	2,553 1,547	39.0 36.8	30歳代～40歳代 家事従事者	148,926 106,206	4363 3894 (注4)
18	紹介販売	3,621	男性 女性	1,065 2,488	40.7 49.1	20歳代 給与生活者	1,242,998 1,002,875	5559 3548
19	薬効をうたった勧誘	3,108	男性 女性	684 2,362	62.2 62.7	60歳以上、女性中心 無職、家事従事者	383,131 254,471	4851 2936
20	開運商法	3,067	男性 女性	629 2,395	53.4 52.5	30歳以上の各年代、女性中心 給与生活者、無職、家事従事者	866,096 667,794	3067 2246
21	アポイントメントセールス	2,708	男性 女性	1,464 1,214	32.6 38.3	20歳代 給与生活者	1,088,600 464,828	8664 2708
22	カタログ通販	2,693	男性 女性	898 1,706	62.8 60.0	60歳以上 無職、家事従事者	880,594 551,041	2693 945
23	過量販売	2,665	男性 女性	533 2,091	57.7 62.1	70歳以上、女性中心 無職	2,491,912 1,885,443	4945 2665
24	テレビショッピング	2,543	男性 女性	726 1,793	64.1 60.7	50歳代以上 家事従事者、無職	30,874 18,662	2543 985
25	S F 商法	2,235	男性 女性	445 1,633	70.0 73.1	70歳以上、女性中心 無職	523,434 408,741	5315 2203

(注1)なお、1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

(注2)「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「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3年度分のみグラフとした。

表 16(2) 2011 年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	主な商品・役務等 (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	138,524	①アダルト情報サイト(54.9%)、②デジタルコンテンツその他(14.9%)、③出会い系サイト(14.2%)、④婦人洋服(0.6%)、⑤商品一般(0.6%)	無料だと思いアダルト情報サイトなどに登録したところ料金を請求された相談や、利用した覚えのないサイト利用料を請求された相談が多い。
2	ワンクリック請求	82,124	①アダルト情報サイト(91.5%)、②デジタルコンテンツその他(5.0%)、③出会い系サイト(2.9%)、④パソコン(0.1%)、⑤携帯電話(0.1%)	有料情報サイトの利用中やインターネットサーフィンをしている際に何かしらのボタンをクリックし、料金を請求されるケースが多い。未成年者からの相談も多い。
3	電話勧誘販売	60,624	①ファンド型投資商品(12.5%)、②公社債(9.1%)、③株(8.3%)、④インターネット接続回線(7.4%)、⑤商品一般(4.7%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が電話により消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や、虚偽説明、説明不足などの問題も見られる。
4	家庭訪販	54,568	①新聞(12.4%)、②放送サービス(5.9%)、③ふとん類(4.8%)、④アクセサリ(4.0%)、⑤インターネット接続回線(3.6%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が家庭を訪問し、消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や長時間に及ぶ勧誘など、問題が多い。
5	無料商法	31,724	①アダルト情報サイト(44.1%)、②出会い系サイト(10.0%)、③デジタルコンテンツその他(6.5%)、④インターネット接続回線(3.0%)、⑤移动通信サービス(2.4%)	「無料」をうたったサイトを利用したところ、利用料を請求された相談が多い。最初の数ヶ月が無料であったり、無料のパソコン等を特典としたインターネットの回線契約の相談も多い。
6	利殖商法	28,761	①ファンド型投資商品(37.9%)、②公社債(18.4%)、③株(14.8%)、④その他金融関連サービス(4.3%)、⑤分譲マンション(4.2%)	怪しい投資に関する相談が多く、「儲からない」「返金されない」といった相談のほか、なかには詐欺まがいのものもある。
7	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	18,419	①株(16.1%)、②ファンド型投資商品(13.7%)、③他の役務サービス(12.4%)、④公社債(8.1%)、⑤教養娯楽・資格教材(4.1%)	以前契約をした商品・サービスについて「解約してあげる」「損を取り戻してあげる」と電話で説明し、従前の被害の救済を装い金銭を支払わせるケースが多い。
8	当選商法	11,645	①宝くじ(57.8%)、②他の教養・娯楽サービス(13.3%)、③デジタルコンテンツその他(7.4%)、④出会い系サイト(5.6%)、⑤飲料(1.7%)	海外宝くじのダイレクトメールに関する相談が多い。海外から不審な信書が届いたという相談もみられる。
9	販売目的隠匿	10,207	①商品一般(7.5%)、②ふとん類(6.4%)、③ファンド型投資商品(4.0%)、④アクセサリ(3.8%)、⑤出会い系サイト(3.4%)	ふとん類ではふとんを点検するといった訪問してくるケースが目立つ。ファンド型投資商品では具体的な話をせずに封筒やパンフレットが届いたら連絡がほしいなどと告げて連絡をさせ、新たな契約をさせる手口が多い。
10	マルチ取引	10,155	①健康食品(25.1%)、②化粧品(15.7%)、③商品一般(7.9%)、④飲料(5.4%)、⑤ファンド型投資商品(5.0%)	健康食品や化粧品に関する相談が多く、「説明されたようには儲からない」などの相談がみられる。
11	次々販売	9,872	①ふとん類(6.9%)、②エステティックサービス(5.9%)、③ファンド型投資商品(5.2%)、④株(4.7%)、⑤公社債(4.3%)	ふとんをはじめ敷布やシーツなどを訪問販売で契約するというケースが目立つ。ファンド型投資商品や株などの投資商品は、被害を取り戻すためといわれ契約してしまうケースが多い。
12	サイドビジネス商法	9,689	①健康食品(15.0%)、②内職・副業その他(11.8%)、③化粧品(10.6%)、④出会い系サイト(5.2%)、⑤商品一般(5.1%)	解約・返金に関する相談のほかに、「説明されたようには儲からない」などの相談がみられる。インターネットを介してビジネスを行うものの相談が目立つ。
13	かたり商法(身分詐称)	5,533	①商品一般(7.3%)、②公社債(7.2%)、③株(6.1%)、④ファンド型投資商品(5.6%)、⑤インターネット接続回線(5.4%)	公的機関等をかたてて架空請求をする相談や、証券会社などを名乗って公社債や株などを高く買い取るという電話がかかってくる劇場型の相談が多い。
14	点検商法	5,296	①屋根工事(11.0%)、②修理サービス(9.8%)、③ふとん類(7.9%)、④浄水器(7.8%)、⑤建物清掃サービス(5.7%)	料金が高いという相談の他に、「このままでは危ない」と強引に契約をさせられたという悪質な相談も目立つ。中には公的機関をかたるケースもある。浄水器の相談件数は年々減少傾向。
15	景品付販売	4,498	①新聞(79.5%)、②インターネット接続回線(3.8%)、③移动通信サービス(2.4%)、④健康食品(0.9%)、⑤携帯電話(0.8%)	新聞の契約に関するトラブルが圧倒的に多い。消費者が解約しようすると、販売業者が景品の返還を求めるケースもみられる。
16	代引配達	4,342	①健康食品(16.4%)、②鮮魚(12.2%)、③化粧品(6.1%)、④商品一般(3.8%)、⑤飲料(2.8%)	インターネット通販による商品の配達時の相談が多い。また、注文していないのに商品が送られてきて代金を支払ってしまうケースもある。
17	インターネットオークション	4,185	①四輪自動車(7.7%)、②商品一般(6.3%)、③かばん(4.7%)、④婦人洋服(4.5%)、⑤デジタルコンテンツその他(3.3%)	解約、返金に関する相談の他には、「お金を振り込んだが連絡がとれなくなった」「商品が届かない」などの相談が多い。
18	紹介販売	3,621	①健康食品(20.6%)、②化粧品(12.4%)、③ファンド型投資商品(6.9%)、④飲料(4.3%)、⑤商品一般(4.3%)	知人からの誘いを断り切れずに契約したというケースや、セミナーや講座に赴いて契約したというケースもみられる。
19	薬効をうたった勧誘	3,108	①健康食品(47.4%)、②家庭用電気治療器具(15.4%)、③飲料(5.7%)、④ふとん類(4.0%)、⑤化粧品(3.5%)	癌などの病気が治るなどといった勧誘され購入したが、「効果がない」「症状が悪化した」などの相談が多い。
20	開運商法	3,067	①祈とうサービス(32.0%)、②アクセサリ(19.2%)、③印鑑(9.7%)、④数珠(6.1%)、⑤仏具・神具類(5.3%)	「霊がついている」と言われて消費者を不安にさせたり、「運氣があがる」と広告して販売しているケースが多い。期待した効果が得られなかったという相談や、次々に契約を勧められ高額になってしまったという相談もある。
21	アポイントメントセールス	2,708	①アクセサリ(28.7%)、②複合サービス会員(23.1%)、③パソコンソフト(2.7%)、④和服(2.5%)、⑤エステティックサービス(2.0%)	若者に多いトラブルである。強引な勧誘や長時間に及ぶ勧誘など、問題が多い。
22	カタログ通販	2,693	①商品一般(9.9%)、②化粧品(7.2%)、③ファンド型投資商品(5.5%)、④健康食品(5.4%)、⑤宝くじ(4.3%)	商品の無料サンプルを申し込んだが、その後も契約が自動的に継続されてしまい、商品が送付され続け、代金を請求されるというケースも見られる。
23	過量販売	2,665	①健康食品(19.1%)、②補習用教材(11.3%)、③ふとん類(7.1%)、④新聞(6.6%)、⑤エステティックサービス(5.0%)	結果として不必要な契約をしてしまったり、高額な契約にいたることもある。家庭訪問での契約がきっかけとなるケースが多い。
24	テレビショッピング	2,543	①健康食品(11.7%)、②化粧品(10.7%)、③電気掃除機類(6.8%)、④健康器具(4.3%)、⑤飲料(4.0%)	健康食品や電気掃除機に関する相談が多く、内容では解約・返品に関する相談やイメージと違ったという相談が多い。
25	SF商法	2,235	①家庭用電気治療器具(23.3%)、②健康食品(23.3%)、③ふとん類(17.0%)、④商品一般(12.4%)、⑤磁気マットレス・磁気用品(3.7%)	公民館や民家、店舗等で開催される。「購入した商品が高い」「クーリングオフしたい」等の相談が目立つ。また、高齢者のトラブルが多い。

(注1) なお、1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

(注2) 「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「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。

Ⅱ. 東日本大震災に関する消費生活相談

2011年3月11日に発生した「東日本大震災」の直後から、全国の消費生活センターには一連の震災に関連する様々な相談（以下、「震災関連の相談」という）が寄せられた。本章では、PIO-NETに収集された消費生活相談情報を基に、2012年5月末までにPIO-NETに登録され、2011年3月11日から2012年3月31日の期間に寄せられた震災関連の相談を分析する。

また、震災関連の相談の特徴として、原発事故とその後の報道などを受けて、放射能に関する相談（以下、放射能関連の相談）が多く寄せられたことがあげられる。このため本章では、震災関連の相談のうち、放射能関連の相談についてもあわせて分析を行う。

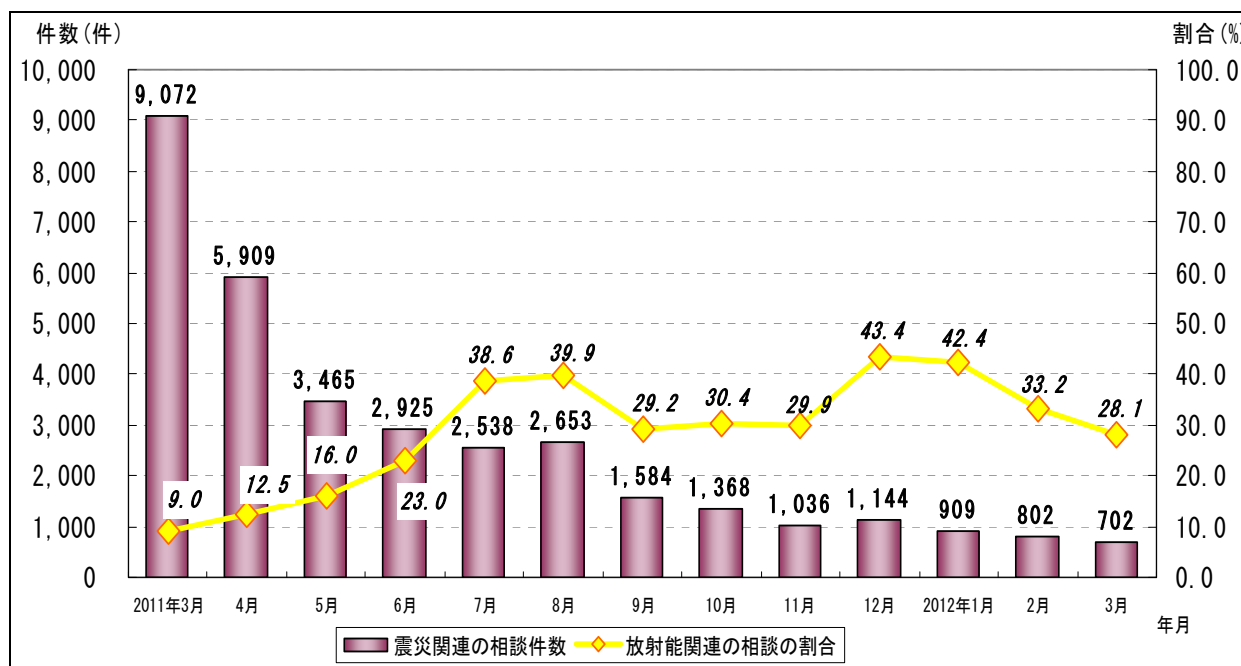
1. 相談件数等について

(1) 相談件数の推移

2011年3月11日から2012年3月31日までに、全国の消費生活センターが受け付け、PIO-NETに登録された震災関連の相談の総件数は34,107件であった。相談受付月別件数を見ると、相談が最も多かったのは震災発生直後の2011年3月であり、その後相談件数は徐々に減少した（図10）。

また、同期間の放射能関連の相談は7,348件（震災関連の相談の21.5%）であった。震災関連の相談に占める放射能関連の相談の割合を相談受付月別にみると、震災が発生した3月以降次第に高まり、約4割に達した月もあった。また、相談受付月別の相談件数が最も多かったのは2011年8月の1,059件であった。

図10 震災関連の相談の相談受付月別件数と震災関連の相談に占める放射能関連の相談の割合



(2) 契約当事者の属性

震災関連、および放射能関連の相談における契約当事者の属性を図 11、図 12、図 13、図 14 に示した。

- ① 年齢別でみると、震災関連の相談、放射能関連の相談ともに、60 歳代、70 歳以上の順が多かった。放射能関連の相談では 60 歳以上が 42.7%であった。
- ② 男女別でみると、震災関連の相談、放射能関連の相談ともに、女性からの相談が男性からの相談件数を上回った。放射能関連の相談では女性の割合が 60.5%であった。
- ③ 職業別でみると、震災関連の相談では給与生活者、無職、家事従事者の順が多かったが、放射能関連の相談では家事従事者、無職、給与生活者の順が多かった。
- ④ 契約当事者の居住地別にみると、震災関連、放射能関連の相談ともに、「関東地方(茨城を除く)」（以下関東地方）^(注2)、「被災 4 県」^(注3)、「その他」の順が多かった。震災関連の相談に比べて放射能関連の相談の方が、「関東地方」や「その他」の割合が高い。

(注 2) 栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県

(注 3) 国民生活センターが実施した「震災に関連する悪質商法 110 番」の対象であった岩手県、宮城県、福島県、茨城県

図 11 震災関連、放射能関連の相談における契約当事者の年代別相談件数と構成比

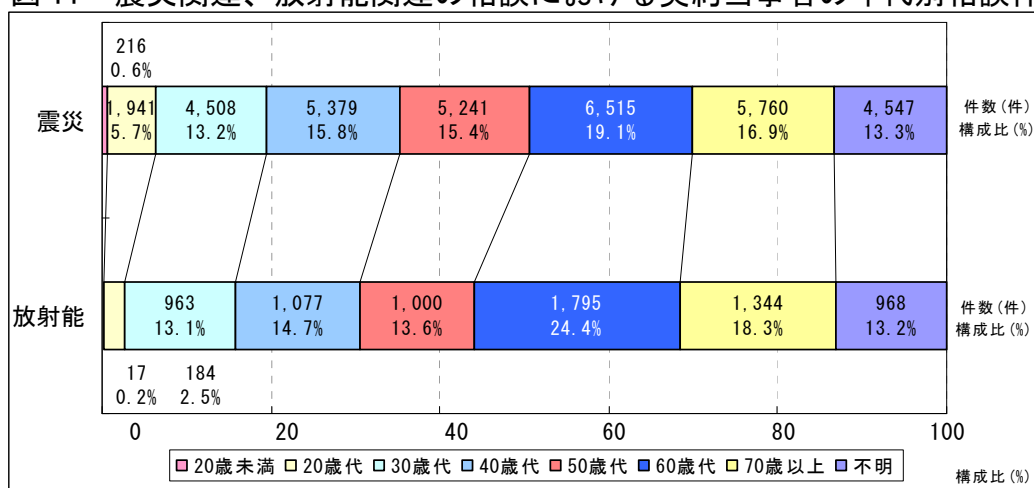


図 12 震災関連、放射能関連の相談における契約当事者の性別相談件数と構成比

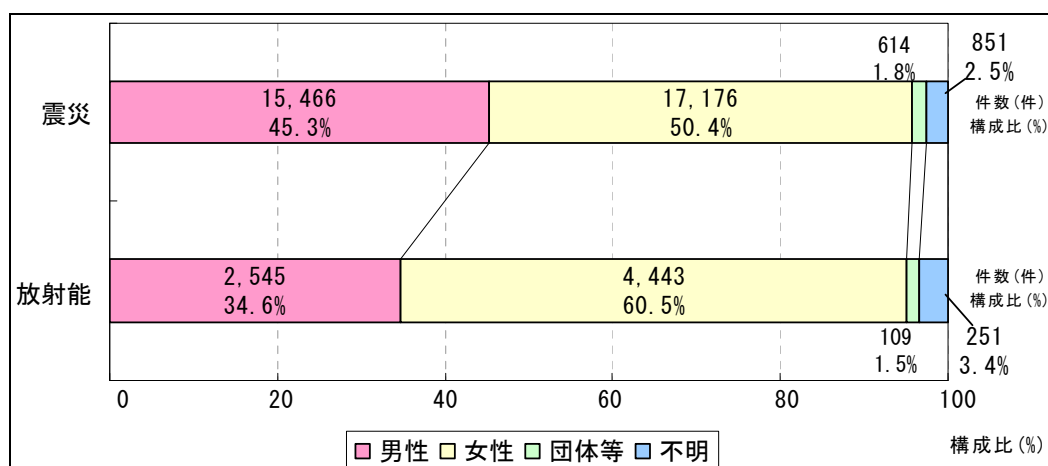


図 13 震災関連、放射能関連の相談における契約当事者の職業別相談件数と構成比

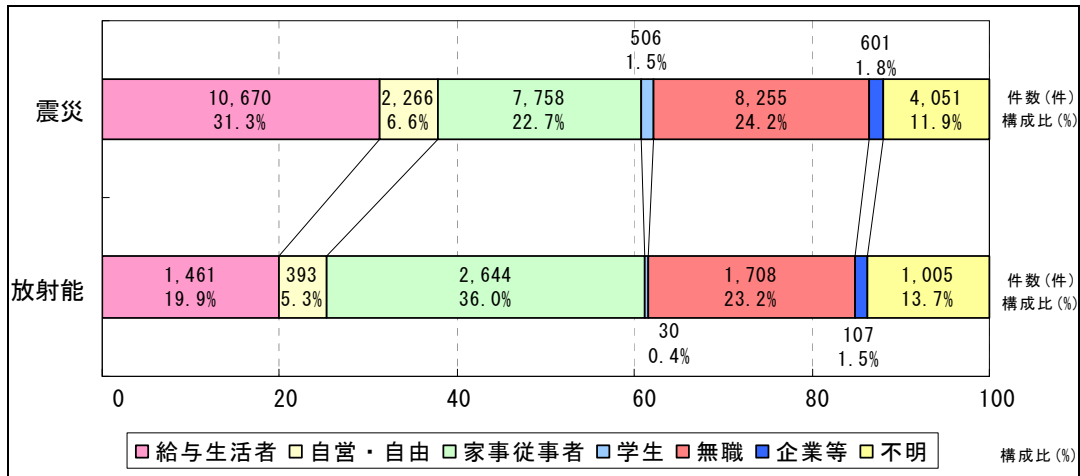
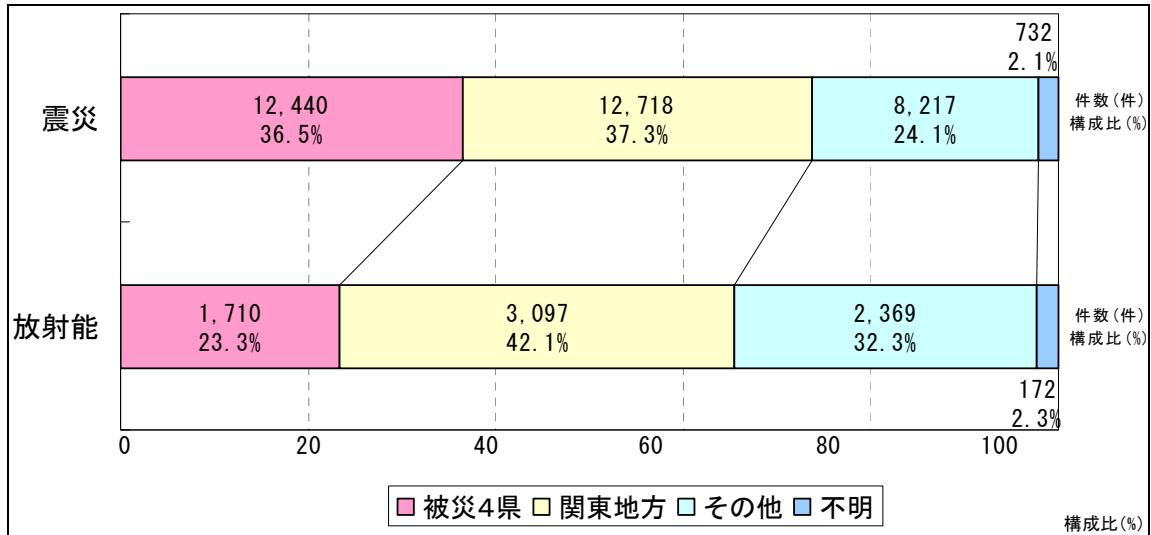


図 14 震災関連、放射能関連の相談における契約当事者の地域別相談件数と構成比



2. 相談内容別の傾向について

表 17 では、相談内容別分類ごとにみた震災関連の相談の上位商品・役務等別件数を示した。震災関連の相談では、「安全・衛生」か「品質・機能・役務品質」のいずれかが問題となっている「安全・品質」の相談が 9,584 件(震災関連の相談の 28.1%)であり、I 章で分析した消費生活相談全体の傾向と比較すると 10%程度割合が高い。それに対して、「販売方法」や、「契約・解約」のいずれかが問題となっている「取引」に関する相談は 23,712 件(震災関連の相談の 69.5%)であった。

「安全・品質」に関する相談では「飲料」「野菜」「米」「生鮮肉」「乳製品」「園芸用品」など放射能汚染が疑われた食品や、放射線測定器を含む「他の保健衛生品」が上位であった。また被災し危険な状態になった「賃貸アパート・マンション」や役務の品質が問題となる「修理サービス」なども多くみられた。

「取引」に関する相談の上位商品は震災関連の相談(表 18)と同様の順位となった。

表 17 相談内容別分類ごとにみた震災関連の相談の上位商品・役務等別相談件数

安全・品質		件数 割合(%)	取引		件数 割合(%)
全体		9,584 (100.0)	全体		23,712 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	飲料	776 (8.1)	1	石油	1,703 (7.2)
2	野菜	729 (7.6)	2	賃貸アパート・マンション	1,555 (6.6)
3	賃貸アパート・マンション	524 (5.5)	3	ファンド型投資商品	1,311 (5.5)
4	米	493 (5.1)	4	修理サービス	1,075 (4.5)
5	生鮮肉	382 (4.0)	5	屋根工事	945 (4.0)
6	修理サービス	360 (3.8)	6	サラ金・フリーローン	850 (3.6)
7	他の保健衛生用品	311 (3.2)	7	損害保険	583 (2.5)
8	乳製品	286 (3.0)	8	飲料	553 (2.3)
9	園芸用品	269 (2.8)	9	四輪自動車	541 (2.3)
10	他の行政サービス	268 (2.8)	10	他の保健衛生用品	517 (2.2)

(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。

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

3. 相談に関わる商品・役務

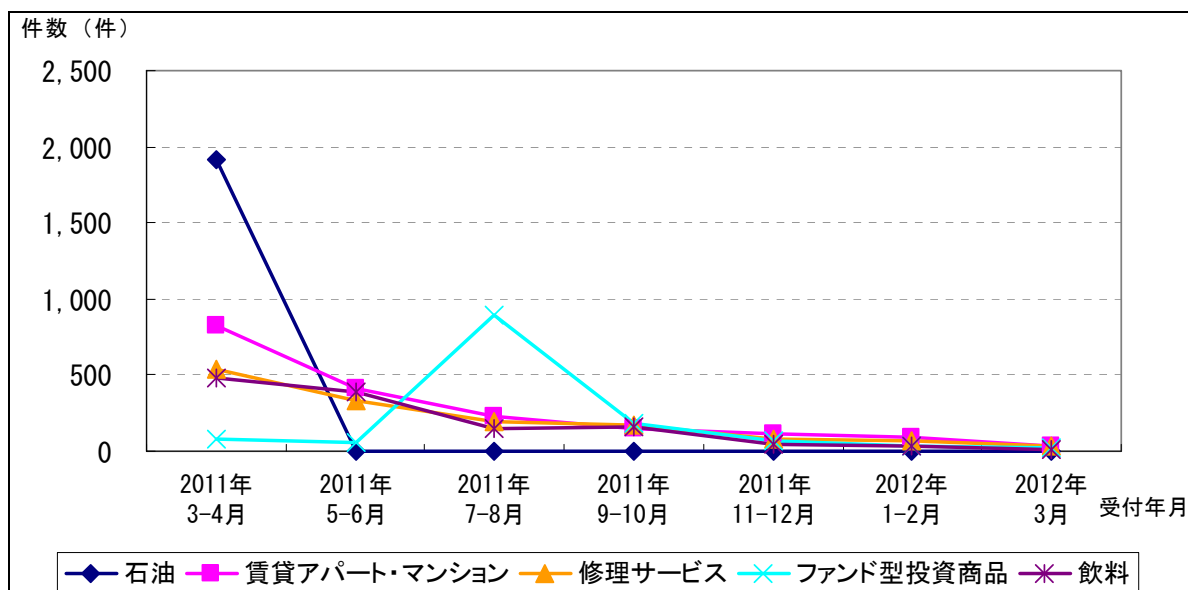
表18では、震災関連の相談の上位の商品・役務等を、図15では、上位商品・役務等の相談受付月別の件数を示した。全期間にわたる商品・役務等では、震災直後のガソリン等の品不足に関する「石油」の相談が最も多かった。全体としてみると、地震による戸建住宅や賃貸不動産の損壊に伴う修繕等に関する相談が多く、飲料や食料品に関する相談は時期によって相談の内容が異なり、震災直後の品不足や放射性物質が検出されたことに伴う相談が多かった。2011年7月から8月において「ファンド型投資商品」が増加しているのは、震災の影響を受け和牛預託に関する相談が殺到したためである。

表 18 震災関連の相談の上位商品・役務等別相談件数と主な相談内容

震災関連の相談の上位商品・役務等別件数			件数 割合(%)
全 体			34,107 (100.0)
順位	商品・役務等	主な相談内容	
1	石油	ガソリンスタンドが開いていない、ガソリンの値段が高騰しているという相談が多い。	1,930 (5.7)
2	賃貸アパート・マンション	借りている建物が被災して住める状態ではないという相談や、震災により一部壊れてしまった部分の修繕費用を請求されたという相談が寄せられた。	1,867 (5.5)
3	修理サービス	屋根や壁などの住宅の修理サービスに関する相談が多い。テレビなどの家電製品に関する相談も寄せられた。	1,421 (4.2)
4	ファンド型投資商品	和牛預託に関する苦情が多い。そのほかにも、環境ビジネスへの投資や、投資された資金の一部を義援金として被災地に送るというセールストークの相談がみられた。	1,337 (3.9)
5	飲料	震災直後はミネラルウォーターに関する相談が多く、値段が高騰しているという相談や、インターネット通販で申し込みをしたが商品が届かないという相談が多かった。後には、緑茶から放射性物質が検出されたことに伴い、検査できる場所はないかなどの相談が寄せられた。	1,274 (3.7)
6	屋根工事	震災により崩れた屋根瓦の修理契約を解約したいという相談や、修理をしたが費用が高額ではないかという相談が多かった。	1,124 (3.3)
7	サラ金・フリーローン	震災の影響で仕事がなくなり返済ができないという相談が目立った。	898 (2.6)
8	野菜	放射性物質が検出されたことを受けて、スーパー等で売っている野菜は食べても大丈夫かという相談が多かった。	848 (2.5)
9	相談その他	震災が原因で仕事を失ったなどの労働問題に関する相談や、不安をおおるチェーンメールなどの相談が寄せられた。	750 (2.2)
10	他の行政サービス	自治体に対して、防災情報や放射性物質に関する情報提供をしてほしいという相談が目立った。	749 (2.2)

(注) 表中の割合は震災関連の相談の総件数を100として算出した値である。

図 15 震災関連の相談の上位商品・役務等別相談件数（2か月ごと）



(1) 年代別にみた商品の傾向

表 19 では、震災関連の相談の中で年代別に相談の多い商品・役務等を示した。20 歳未満では「国内バックツアー」や「コンサート」のキャンセルに関する相談が多く、20 歳代以上では不動産貸借や住宅の修繕に関する相談が多い。また、20 歳代では結婚式のキャンセルに関する相談が目立ち、30 歳代では放射線測定器などを含む「他の保健衛生用品」が多いのが特徴的である。40 歳代から 60 歳代においては、「ファンド型投資商品」に関する相談が多い。

表 19 震災関連の相談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

20歳未満								
全体			男性			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	国内バックツアー	22	1	賃貸アパート・マンション	12	1	コンサート	17
2	コンサート	21	2	デジタルコンテンツその他	8	2	国内バックツアー	15
3	賃貸アパート・マンション	20	2	アダルト情報サイト	8	3	賃貸アパート・マンション	8
4	アダルト情報サイト	12	4	国内バックツアー/自動車運転教習所	7	4	専門・専修学校/自動車運転教習所/バスサービス/相談その他/アダルト情報サイト/海外バックツアー	4
5	自動車運転教習所	11						

20歳代								
全体			男性			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	賃貸アパート・マンション	345	1	賃貸アパート・マンション	163	1	賃貸アパート・マンション	182
2	結婚式関連サービス	104	2	サラ金・フリーローン	60	2	結婚式関連サービス	50
3	サラ金・フリーローン	87	3	結婚式関連サービス	54	3	貸衣装	48
4	四輪自動車	79	4	四輪自動車	49	4	飲料	32
5	貸衣装	51	5	石油	25	5	四輪自動車	29

30歳代								
全体			男性			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	賃貸アパート・マンション	528	1	賃貸アパート・マンション	260	1	賃貸アパート・マンション	266
2	石油	192	2	石油	114	2	飲料	151
3	飲料	186	3	新築工事	103	3	他の保健衛生用品	92
4	サラ金・フリーローン	158	4	サラ金・フリーローン	98	4	ファンド型投資商品	81
5	他の保健衛生用品	149	5	四輪自動車	96	5	石油	78

40歳代								
全体			男性			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	賃貸アパート・マンション	332	1	石油	195	1	ファンド型投資商品	229
2	石油	305	2	賃貸アパート・マンション	166	2	賃貸アパート・マンション	165
3	ファンド型投資商品	301	3	サラ金・フリーローン	108	3	石油	109
4	サラ金・フリーローン	191	4	四輪自動車	90	4	飲料	104
5	四輪自動車	146	5	新築工事	88	5	サラ金・フリーローン	83

50歳代								
全体			男性			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	石油	377	1	石油	265	1	ファンド型投資商品	180
2	ファンド型投資商品	261	2	サラ金・フリーローン	123	2	飲料	116
3	賃貸アパート・マンション	215	3	賃貸アパート・マンション	105	3	石油	112
4	修理サービス	206	4	修理サービス	102	4	賃貸アパート・マンション	109
5	サラ金・フリーローン	195	5	屋根工事	92	5	修理サービス	104

60歳代								
全体			男性			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	修理サービス	374	1	石油	240	1	ファンド型投資商品	242
2	ファンド型投資商品	347	2	修理サービス	204	2	飲料	213
3	石油	303	3	屋根工事	144	3	野菜	172
4	飲料	291	4	ファンド型投資商品	104	4	修理サービス	168
5	屋根工事	280	5	損害保険/他の行政サービス	94	5	屋根工事	136

70歳以上								
全体			男性			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	修理サービス	462	1	屋根工事	260	1	修理サービス	211
2	屋根工事	447	2	修理サービス	249	2	飲料	192
3	飲料	292	3	石油	106	3	屋根工事	187
4	ファンド型投資商品	227	4	飲料	98	4	ファンド型投資商品	140
5	野菜	193	5	野菜	91	5	商品一般	121

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

(2) 放射能に関する商品の傾向

表 20 では、放射能関連の相談の上位商品・役務等を示した。「飲料」に関しては震災直後から 2011 年 6 月ぐらいまでが最も多い。放射性物質の基準値を超えた値が検出されたという報道等が公表された直後に、その商品（野菜・米等）に関する相談が増加した。また、「ファンド型投資商品」では、震災後放射能の影響で経営がたちゆかなくなったとして、民事再生の申立をした和牛預託業者に関する相談が急増した。

表 20 放射能関連の相談の上位商品・役務等別相談件数

放射能関連の相談の上位商品・役務等別件数			件数 割合(%)
全 体			7,348 (100.0)
順位	商品・役務等	主な相談内容	
1	飲料	水やお茶の放射能汚染を心配する相談や、ペットボトル入りの水や水のレンタルサーバーに関する相談が寄せられている。	894 (12.2)
2	野菜	店舗で販売している野菜の放射性濃度が心配だという相談が多い。	786 (10.7)
3	他の保健衛生用品	放射能測定器に関する相談が多い。正確に測定できているか疑問だ、商品に不具合がある等の相談が寄せられている。	623 (8.5)
4	ファンド型投資商品	和牛預託に関する苦情が多い。	542 (7.4)
5	米	米を購入したが放射能汚染の被害が心配だという相談が多い。	499 (6.8)

(注) 表中の割合は放射能関連の相談の総件数を 100 として算出した値である。

4. 販売購入形態等

図 16 では、震災関連の相談について、地域ごとに主な販売購入形態を示した。さらに、表 21 では、地域別の販売購入形態別に上位の商品・役務等を示した。どの地域でも店舗購入による相談が圧倒的に多いのが特徴的である。特に、被災 4 県では、店舗購入が相談の約半数を超え、反対に通信販売に関する相談が少ないのが特徴的である。なお、その他の販売購入形態の件数は震災関連の相談全体において「マルチ取引」(107 件)、「ネガティブ・オプション」(34 件)、「その他無店舗」(354 件)であった。

店舗購入では、被災 4 県では賃貸マンション・アパート等の相談が多い一方、関東地方・その他ではガソリンの品不足の相談を含む石油に関する相談が多かった。

訪問販売では、被災 4 県、関東地方と住宅の修繕に関する相談が多いが、その他では被災地支援のために果物を訪問して販売する「生鮮果実」に関する相談や、医療器具が不足しているため貴金属等を売って欲しいという「アクセサリー」に関する相談が多かった。

通信販売では、被災 4 県では放射線測定器などを含む「他の保健衛生用品」に関する相談が多かったが、関東地方では水道水から基準値を超える放射性物質が検出されたことに伴うミネラルウォーター需要に関する相談が目立ち、「飲料」の相談が多かった。

電話勧誘販売では、被災地以外の地域では、預託業者に関する相談のほか、被災地復興や節電・環境ビジネスへの投資を勧める投資商品に関する相談が寄せられた。

図 16 震災関連の相談の地域別にみた主な販売購入形態別相談件数

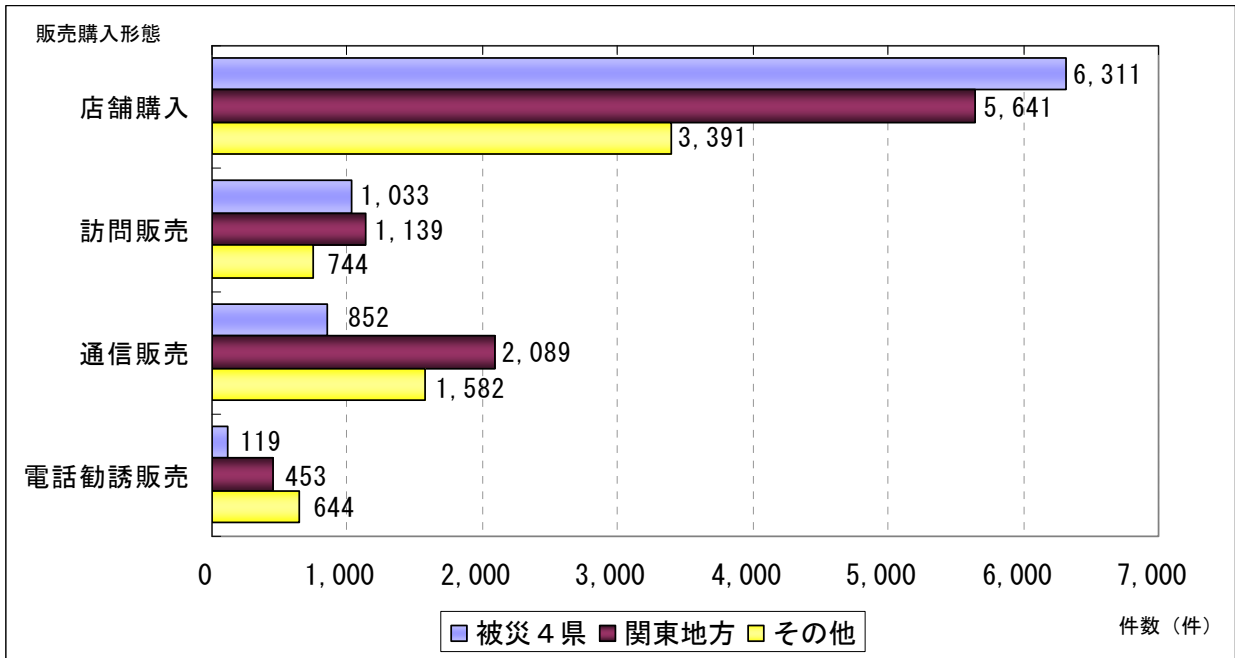


表 21 震災関連の相談の地域別および販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

地域 販売購入形態	被災4県			関東地方			その他		
	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
店舗購入	1	賃貸アパート・マンション	874	1	石油	623	1	石油	295
	2	サラ金・フリーローン	516	2	賃貸アパート・マンション	532	2	四輪自動車	181
	3	石油	429	3	飲料	256	3	生鮮肉	181
訪問販売	1	屋根工事	261	1	屋根工事	203	1	生鮮果実	70
	2	修理サービス	236	2	修理サービス	155	2	アクセサリー	51
	3	他の工事・建築サービス	45	3	他の工事・建築サービス	55	3	新聞/屋根工事	46
通信販売	1	他の保健衛生用品	161	1	飲料	276	1	ファンド型投資商品	237
	2	デジタルコンテンツその他	66	2	他の保健衛生用品	244	2	他の保健衛生用品	116
	3	ファンド型投資商品	39	3	ファンド型投資商品	172	3	飲料	97
電話勧誘販売	1	修理サービス	11	1	ファンド型投資商品	66	1	ファンド型投資商品	138
		ファンド型投資商品	11	2	公社債	40	2	公社債	75
	3	株	8	3	飲料	31	3	株	44

* 情報提供先

- ・消費者庁地方協力課
- ・消費者委員会事務局

PIO-NETにみる消費生活相談 一用語の説明一

※その他については、国民生活センターホームページ「消費生活相談データベース (<http://datafile.kokusen.go.jp/>)」の検索メニュー内の項目解説を参照。

(商品・役務等)

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。2009年度では身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談が目立つ。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療用具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、電話機、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
家庭用電気治療器具	原則として薬事法に定められる医療機器のうち、家庭で利用されるもの。電気マッサージ器や温熱治療器を含む。
移動通信サービス	携帯電話サービスやPHSサービス等およびモバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。
デジタルコンテンツその他	内容の特定できないサイトの利用、オンラインゲームやギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト(占いサイト、懸賞サイト等)。
複合サービス会員	旅行、飲食店、映画等が安くなる等の特典をうたった会員サービス。
ファンド型投資商品	運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益等の配当を出資者に分配するもの。いわゆる集団投資スキームの他に、預託契約などを含む。
その他金融関連サービス	金融関連サービスのうちその他のサービスで、クレジットカードの入退会・会費に関するもの等が含まれる。

(販売方法・手口等)

用語	説明
インターネット通販	オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。
ワンクリック請求	パソコンや携帯電話でアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求するという商法。
家庭訪問	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。
電話勧誘販売	販売業者が消費者宅や職場に電話し、商品やサービスを販売する方法。
マルチ取引	販売組織の加入者が消費者を当該販売組織に加入させることによってマージンが得られる仕組みの取引。これを繰り返すことにより、販売組織がピラミッド式に拡大していく。
無料商法	「無料サービス」「無料招待」「無料体験」「無料で閲覧」など「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを購入させる商法。
サイドビジネス商法	「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」などをセールストークに何らかの契約をさせる商法。
被害にあった人を勧誘(二次被害)	一度被害に遭った人を再び勧誘して、二次的な被害を与えること。
販売目的隠匿	商品やサービスの販売であることを意図的に隠して消費者に近づき、不意打ち的に契約させようとする販売方法。
次々販売	一人の消費者に次から次へと契約させる商法。同じ商品または異なる複数の商品を次々に契約させるケースや、複数の業者が次々に契約させるケースなどがある。
利殖商法	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して、ロコ・ロンドン取引、未公開株、ファンドなどへの投資や出資を勧誘する商法。
当選商法	「当選した」「景品が当たった」「あなただけが選ばれた」などと特別な優位性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを販売する商法。
かたり商法(身分詐称)	販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関、適格消費者団体の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる商法。
点検商法	「点検に来た」「無料で点検する」などと言って消費者宅に訪し、「水質に問題がある」「布団にダニがいる」など事実と異なることを言って商品やサービスを販売する商法。
アポイントメントセールス	「抽選に当たったので景品を取りに来て」「特別なモニターに選ばれた」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言って、電話や郵便で喫茶店や事務所へ呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービスを契約させる商法。
景品付販売	「契約すれば景品を付ける」など、景品を付けることを販売勧誘の手段にしている商法。
紹介販売	商品やサービスを購入した人に、知人など他の人を紹介させることによって販売を拡大するシステム。
薬効をうたった勧誘	「病気が治る」「血行をよくする」などの薬効をうたうことができないにもかかわらず、医薬品の効能効果を強調して契約させる商法。
S F 商法	(読み: エスエフしょうほう) 閉め切った会場に人を集め、日用品などをただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品を契約させる商法。催眠商法とも言う。

(支払方法)

用語	説明
信用供与	消費者の支払いを一定期間猶予すること。
販売信用	信販会社等から商品・役務の購入にあたって支払う代金に対して信用供与を受けたもの、または受けることを前提としたもの。
自社割賦	販売会社等に対して代金を分割で支払う方法
総合割賦(2009年度以前)・包括信用(2010年度以降)	クレジットカードにより分割で支払う方法。2009年度以前は、2カ月以上3回以上にわたる支払い、またはリボルビング払いが該当し、2010年度以降は、2カ月以上3回以上にわたる支払い、またはリボルビング方式が該当する。
個品割賦(2009年度以前)・個別信用(2010年度以降)	ある特定の商品購入時に、信販会社等が消費者に代わって販売会社に代金を立替払いし、消費者は販売会社ではなく信販会社に代金を分割で支払う方法。2009年度以前は、2カ月以上3回以上にわたる支払いが該当し、2010年度以降は、2カ月以上3回以上にわたる支払いが該当する。
ローン提携販売	分割で支払う方法であるが、販売店や販売店から委託を受けた保証会社などが、消費者の債務を保証するもの。2009年度以前は、個別方式と包括方式が該当するが、2010年度以降は包括方式のみが該当する。

<title>PIO-NETにみる2011年度の消費生活相談 - 全国のデータから - </title>