

平成21年度
消費生活相談概要

MECONIS

東京都消費生活総合センター

1 「平成 21 年度 消費生活相談概要」発行の趣旨

本誌は、消費生活相談情報が蓄積されている東京都消費生活相談情報オンラインシステム（MEtropolitan Consumer ONline Information System 略称：MECONIS）のデータベースをもとに、消費者から寄せられた平成 21 年度分の相談情報を分析して、消費者被害の未然防止や拡大防止に役立てることを目的に発行したものです。

消費生活相談に関心のある方々や、関係行政機関の参考資料として活用していただければ幸いです。

2 記事内容の転載・複写等

本誌記載内容の転載・複写等については、あらかじめ下記にお問い合わせくださるようお願いいたします。

○ お問い合わせ先

東京都消費生活総合センター相談課

TEL (03) 3235-1258

目 次

| | | |
|---|---------------------|----|
| I | 東京都全体（東京都・区市町村） | 1 |
| 1 | 相談の概要 | 1 |
| 2 | 相談受付状況 | 3 |
| | （1）相談件数の推移 | 3 |
| | （2）受付機関別相談件数 | 4 |
| | （3）相談方法別相談件数の推移 | 5 |
| | （4）相談区分別相談件数の推移 | 5 |
| 3 | 相談者・契約当事者の属性 | 6 |
| | （1）相談者の属性 | 6 |
| | （2）相談者の居住する地域別件数 | 7 |
| | （3）契約当事者の属性 | 8 |
| 4 | 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数 | 9 |
| | （1）商品・役務大分類別相談件数 | 9 |
| | （2）商品・役務中分類別相談件数 | 10 |
| | （3）内容分類別相談件数 | 12 |
| | （4）内容キーワード別相談件数 | 13 |
| | （5）商品・役務大分類別内容別相談件数 | 14 |
| 5 | 商品・役務（サービス）に関する相談 | 16 |
| | （1）商品に関する相談 | 17 |
| | （2）役務（サービス）に関する相談 | 18 |
| 6 | 特殊販売に関する相談 | 20 |
| | （1）販売購入形態別相談件数 | 20 |
| | （2）訪問販売 | 21 |
| | （3）通信販売 | 24 |
| | （4）電話勧誘販売 | 27 |
| | （5）マルチ商法 | 29 |
| | （6）ネガティブオプション | 29 |
| | （7）他の無店舗販売 | 29 |
| 7 | 主な商法別相談件数 | 33 |
| | （1）アポイントメントセールス | 33 |
| | （2）キャッチセールス | 33 |
| | （3）利殖商法 | 36 |
| | （4）次々販売 | 36 |
| | （5）催眠（S F）商法 | 36 |

| | | |
|-----|-----------------------------|----|
| 8 | 架空・不当請求に関する相談 | 40 |
| 9 | 高齢者の相談 | 42 |
| 10 | 若者の相談 | 44 |
| 11 | 判断不十分者契約に関する相談 | 46 |
| 12 | クレジット等に関する相談 | 48 |
| 13 | 多重債務に関する相談 | 52 |
| 14 | 倒産に関する相談 | 53 |
| 15 | 危害・危険に関する相談 | 54 |
| | (1) 危害に関する相談 | 54 |
| | (2) 危険に関する相談 | 54 |
| II | 東京都の相談受付分 | 57 |
| 1 | 相談受付件数の推移 | 57 |
| 2 | 相談区分・相談方法別の相談件数 | 58 |
| 3 | 相談者・契約当事者の属性 | 58 |
| | (1) 相談者の属性 | 58 |
| | (2) 相談者の居住する地域別件数 | 59 |
| | (3) 契約当事者の属性 | 60 |
| 4 | 相談内容別の件数 | 61 |
| | (1) 内容分類別件数の推移 | 61 |
| | (2) 商品・役務中分類別相談件数 | 62 |
| | (3) 商品・役務大分類別内容別相談件数 | 64 |
| 5 | 特殊販売に関する相談 | 66 |
| | (1) 販売購入形態別相談件数 | 66 |
| | (2) 訪問販売 | 67 |
| | (3) 通信販売 | 68 |
| | (4) 電話勧誘販売 | 69 |
| | (5) マルチ商法 | 70 |
| | (6) ネガティブオプション | 71 |
| | (7) 他の無店舗販売 | 72 |
| III | 資料 (PIO-NET 分類・キーワード改定関係) | 73 |
| | ○ 平成 21 年度以降 (新) 商品・役務等別分類 | 74 |
| | ○ 平成 12~20 年度 (旧) 商品・役務等別分類 | 75 |
| | ○ 商品別分類の廃止・新設について (2009 年度) | 76 |

I 東京都全体（東京都・区市町村）

1 相談の概要

(1) 相談件数は12万8千件となり、対前年度比2.3%の増加となった（P.3）

平成21年度の東京都内の相談件数は128,154件となり、前年度と比較すると2,873件（2.3%）の増加であった。そのうち東京都受付件数が36,744件（構成比28.7%）、区市町村受付件数が91,410件（同71.3%）であった。

(2) 相談方法は「電話」が89.6%、相談区分は「苦情」が94.2%を占める（P.5）

相談方法別にみると「電話」が89.6%、「来所」が10.1%、「文書」が0.3%である。相談区分別では、「苦情」が94.2%、「問合せ」が5.7%、「要望」が0.1%となっている。

(3) 相談者、契約当事者とも、60歳以上の相談件数増加が著しい（P.6/P.8）

相談者と契約当事者の属性をみると、いずれも年代別では、「30歳代」が最も多く約2割を占める。前年度と比べると、相談者、契約当事者とも、60歳以上の相談件数の増加が目立つ。性別では、相談者、契約当事者ともに、前年度に引き続き「女性」が「男性」を上回っている。

(4) 最も多い相談は、第1位「運輸・通信サービス」、第2位「土地・建物・設備」、第3位「金融・保険サービス」（P.9）

商品・役務の大分類別相談件数をみると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツなどを多く含む「運輸・通信サービス」（26,565件、構成比20.7%）であるが、架空・不当請求の相談が減少した影響で、相談件数は減少傾向にある。第2位は賃貸アパートや増改築工事等を含む「土地・建物・設備」（19,764件、構成比15.4%）で、前年度に比べ件数、構成比とも増加となった。第3位は、多重債務相談や株等の金融商品などの相談を含む「金融・保険サービス」（16,725件、構成比13.1%）で、多重債務相談が減少したことにより、件数は前年度に比べて減少した。

(5) 特に増加が目立つ相談は「レンタル・リース・貸借」、減少が目立つものは「運輸・通信サービス」（P.10）

平成21年度において、特に増加が目立つ相談は、商品・役務（中分類）では、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」（1,749件増）、消火器や火災警報器等の「他の住居品」（475件増）、食用油等の「油脂・調味料」（463件増）などである。

一方で、減少が目立つ相談としては、架空・不当請求の相談が多い「運輸・通信サービス」（1,813件減）、多重債務相談等の「融資サービス」（1,754件減）、エステティックサービス等の「理美容」（714件減）などがあげられる。

※ 平成21年度より分類・キーワードが改定されたため、前年度と比較できない項目がある。（P.74～77参照）

(6) 「契約・解約」の相談が約7割 (P. 12)

相談内容別にみると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の7割以上を占める。次に多いのが「販売方法」「価格・料金」の順となっている。一方で、「接客対応」「品質・機能・役務品質」「安全衛生」の相談件数は増加傾向にある。

(7) 「特殊販売」の相談件数は減少。その中では「訪問販売」「電話勧誘販売」が増加 (P. 20)

訪問販売等の「特殊販売」(54,699件)は前年度に比べ1.2%の減少であり、また全体に対する特殊販売の構成比(42.7%)も、減少傾向にある。特殊販売の内訳では、「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」「電話勧誘販売」の順となっている。前年度と比較すると、「訪問販売」「電話勧誘販売」が増加し、「通信販売」は減少している。

(8) 架空・不当請求に関する相談は大幅に減少 (P. 40)

架空・不当請求に関する相談は、17年度より減少傾向にあり、21年度には18,165件と、前年度に比べ22.4%の減となった。依然として有料サイト等の利用料金に関連した相談「放送・コンテンツ等」が最も多く、8割以上を占めている。しかし前年度と比べて、有料サイト利用の架空請求に関する相談は落ち着いてきている。

(9) 高齢者の相談は3万件を超える (P. 42)

60歳以上の高齢者の相談件数は32,886件となり、前年度より10.0%の増加、相談全体の4分の1を超えた。特に「80歳以上」では2割増加している。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「融資サービス」「預貯金・証券等」と続く。なかでも「株」に関する相談は、前年度の2倍近く増加している。また、平均契約金額は266万6千円と、非常に高額となっている。

(10) 若者の相談は減少 (P. 44)

29歳以下の若者の相談件数は19,030件となり、前年度より8.0%の減少となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」であり、その8割が架空・不当請求の相談である。次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「融資サービス」と続く。その他増加が目立つ相談は「内職・副業」や「外国語・会話教室」などがある。

(11) 多重債務に関する相談は減少 (P. 52)

「多重債務」に関連する相談は6,755件であり、前年度より14.5%減少している。年代別では「40歳代」が最も多いが、「30歳代」「50歳代」もそれぞれ約2割を占める。職業別では「給与生活者」が5割以上を占めるが、前年度と比べると「無職」の件数のみ増加している。平均借入金額は、382万9千円となっている。(年代別、職業別の割合は、それぞれ「不明」を除く。)

(12) 危害・危険に関する相談はいずれも増加 (P. 54)

「危害」に関する相談は1,193件あり、前年度より13.1%の増加となっている。危害内容は「皮膚障害」が最も多い。主な商品等では「エステティックサービス」や「医療サービス」がある。また、「危険」に関する相談は462件となり、前年度より22.2%の増加であった。主な商品等では「普通・小型自動車」「ハロゲンヒーター」などが多い。

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成 21 年度の東京都内の相談件数は 128,154 件となり、対前年度比 2.3%の増加であった。そのうち東京都受付分は、36,744 件（構成比 28.7%）、区市町村受付分が 91,410 件（同 71.3%）であった。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

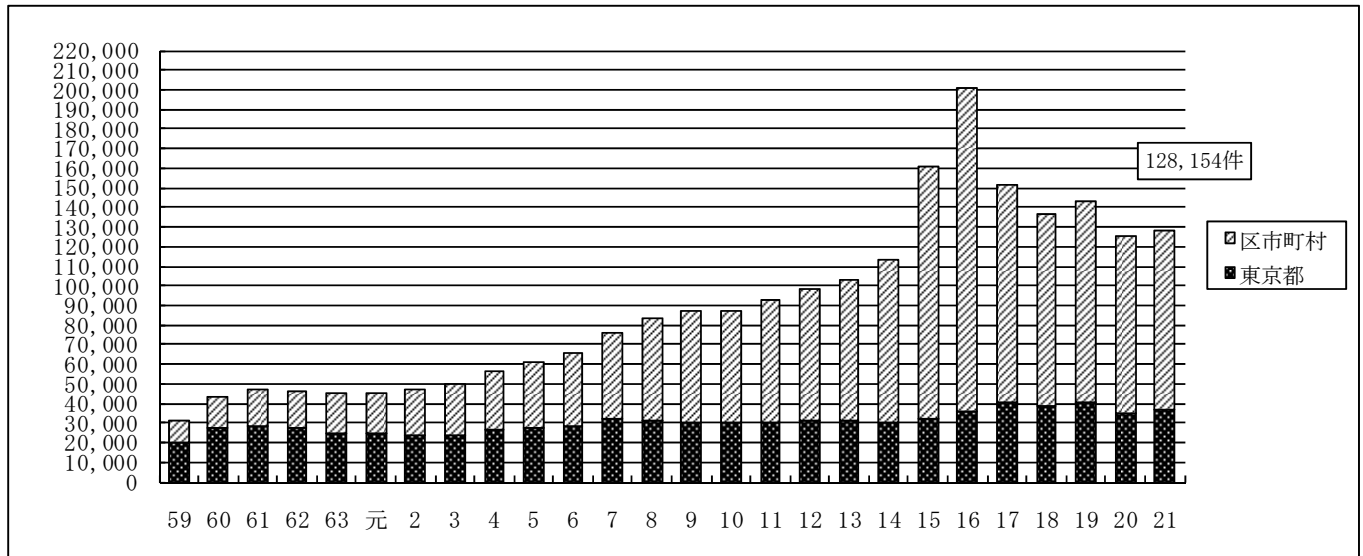


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

単位：件

| | 59年度 | 60年度 | 61年度 | 62年度 | 63年度 | 元年度 | 2年度 | 3年度 | 4年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 東京都 | 20,152 | 27,099 | 28,583 | 27,308 | 25,095 | 24,659 | 23,834 | 23,982 | 26,684 |
| 区市町村 | 10,946 | 16,501 | 18,503 | 18,686 | 19,831 | 20,496 | 22,957 | 25,780 | 29,597 |
| 計 | 31,098 | 43,600 | 47,086 | 45,994 | 44,926 | 45,155 | 46,791 | 49,762 | 56,281 |

| | 5年度 | 6年度 | 7年度 | 8年度 | 9年度 | 10年度 | 11年度 | 12年度 | 13年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 東京都 | 27,216 | 28,618 | 31,987 | 31,643 | 30,548 | 30,144 | 30,173 | 31,285 | 31,165 |
| 区市町村 | 33,690 | 37,038 | 43,923 | 51,816 | 56,511 | 57,440 | 62,210 | 67,137 | 71,590 |
| 計 | 60,906 | 65,656 | 75,910 | 83,459 | 87,059 | 87,584 | 92,383 | 98,422 | 102,755 |

| | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 東京都 | 30,558 | 31,792 | 35,834 | 40,983 | 38,449 | 40,140 | 35,279 | 36,744 |
| 区市町村 | 83,012 | 129,025 | 164,701 | 110,541 | 98,243 | 102,620 | 90,002 | 91,410 |
| 計 | 113,570 | 160,817 | 200,535 | 151,524 | 136,692 | 142,760 | 125,281 | 128,154 |

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数をみると、東京都受付分が36,744件、前年度より1,465件(4.2%)増加している。

23区では最も多いのが、「世田谷区」で5,790件、次に「大田区」が4,742件、「足立区」が4,536件となっている。23区全体では65,592件、対前年度比0.7%の増加となった。

市町村では「八王子市」が最も多く4,010件、次に「町田市」が3,294件、「立川市」が1,734件の順になっている。市町村全体では25,818件、対前年度比4.0%の増加となった。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

| 都 | | | |
|--------|-------------------|-------------------|----------|
| | 21年度 | 20年度 | 対前年比 |
| 総合センター | 36,744 (28.7%) | 35,279 (28.2%) | (104.2%) |

| 区 | | | |
|------|-------------------|-------------------|----------|
| | 21年度 | 20年度 | 対前年比 |
| 千代田区 | 871 | 844 | (103.2%) |
| 中央区 | 1650 | 1,503 | (109.8%) |
| 港区 | 2108 | 2,012 | (104.8%) |
| 新宿区 | 3301 | 3,596 | (91.8%) |
| 文京区 | 1711 | 1,777 | (96.3%) |
| 台東区 | 1528 | 1,439 | (106.2%) |
| 墨田区 | 1757 | 1,824 | (96.3%) |
| 江東区 | 2513 | 2,391 | (105.1%) |
| 品川区 | 2667 | 2,702 | (98.7%) |
| 目黒区 | 2427 | 2,290 | (106.0%) |
| 大田区 | 4742 | 4,750 | (99.8%) |
| 世田谷区 | 5790 | 5,923 | (97.8%) |
| 渋谷区 | 1692 | 1,651 | (102.5%) |
| 中野区 | 2200 | 2,205 | (99.8%) |
| 杉並区 | 4079 | 4,076 | (100.1%) |
| 豊島区 | 2352 | 2,259 | (104.1%) |
| 北区 | 2446 | 2,360 | (103.6%) |
| 荒川区 | 1367 | 1,126 | (121.4%) |
| 板橋区 | 4210 | 4,050 | (104.0%) |
| 練馬区 | 4399 | 4,432 | (99.3%) |
| 足立区 | 4536 | 4,602 | (98.6%) |
| 葛飾区 | 3044 | 3,034 | (100.3%) |
| 江戸川区 | 4202 | 4,321 | (97.2%) |
| 区計 | 65,592 (51.2%) | 65,167 (52.0%) | (100.7%) |

| 市町村 | | | |
|-------|---------------------|---------------------|----------|
| | 21年度 | 20年度 | 対前年比 |
| 八王子市 | 4,010 | 3,576 | (112.1%) |
| 立川市 | 1,734 | 1,835 | (94.5%) |
| 武蔵野市 | 1,180 | 1,107 | (106.6%) |
| 三鷹市 | 1,121 | 1,143 | (98.1%) |
| 青梅市 | 938 | 917 | (102.3%) |
| 府中市 | 1,046 | 1,035 | (101.1%) |
| 昭島市 | 725 | 700 | (103.6%) |
| 調布市 | 1,581 | 1,427 | (110.8%) |
| 町田市 | 3,294 | 3,165 | (104.1%) |
| 小金井市 | 783 | 701 | (111.7%) |
| 小平市 | 829 | 792 | (104.7%) |
| 日野市 | 1,080 | 1,016 | (106.3%) |
| 東村山市 | 826 | 902 | (91.6%) |
| 国分寺市 | 559 | 466 | (120.0%) |
| 国立市 | 457 | 403 | (113.4%) |
| 西東京市 | 1,096 | 1,104 | (99.3%) |
| 福生市 | 156 | 161 | (96.9%) |
| 狛江市 | 416 | 442 | (94.1%) |
| 東大和市 | 191 | 173 | (110.4%) |
| 清瀬市 | 1,004 | 997 | (100.7%) |
| 東久留米市 | 667 | 662 | (100.8%) |
| 武蔵村山市 | 217 | 176 | (123.3%) |
| 多摩市 | 965 | 938 | (102.9%) |
| 稲城市 | 284 | 311 | (91.3%) |
| 羽村市 | 447 | 483 | (92.5%) |
| あきる野市 | 136 | 135 | (100.7%) |
| 瑞穂町 | 76 | 68 | (111.8%) |
| 日の出町 | - | - | - |
| 奥多摩町 | - | - | - |
| 檜原村 | - | - | - |
| 島しょ | - | - | - |
| 市町村計 | 25,818 (20.1%) | 24,835 (19.8%) | (104.0%) |
| 総計 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) | (102.3%) |

(3) 相談方法別相談件数の推移

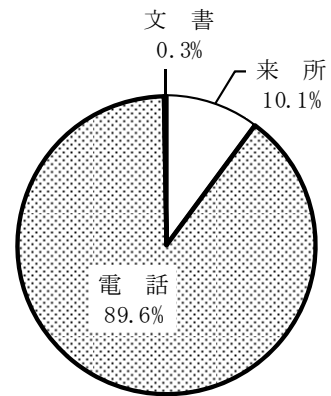
相談方法別でみると、電話での相談が全体の89.6%と圧倒的に多く、この傾向は過去5年間変わらない。一方、来所での相談の割合は10.1%と、前年度より0.2ポイント減少している。文書による相談は前年度より0.1ポイント増加の0.3%であった。（表-3、図-2）

表-3 相談方法別相談件数の推移

単位：件

| 年度 | 計 | 来 所 | 電 話 | 文 書 |
|------|---------------------|-------------------|--------------------|---------------|
| 17年度 | 151,524 (100.0%) | 16,181 (10.7%) | 134,913 (89.0%) | 430 (0.3%) |
| 18年度 | 136,692 (100.0%) | 14,072 (10.3%) | 122,338 (89.5%) | 282 (0.2%) |
| 19年度 | 142,760 (100.0%) | 13,795 (9.7%) | 128,612 (90.1%) | 353 (0.2%) |
| 20年度 | 125,281 (100.0%) | 12,848 (10.3%) | 112,141 (89.5%) | 292 (0.2%) |
| 21年度 | 128,154 (100.0%) | 12,985 (10.1%) | 114,811 (89.6%) | 358 (0.3%) |

図-2 相談方法別構成比（平成21年度）



(4) 相談区分別相談件数の推移

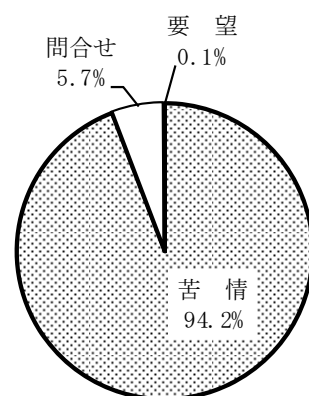
相談区分別では、「苦情」の割合が94.2%となり、前年度より0.3ポイントの減少であった。一方、「問合せ」は5.7%と0.3ポイントの増加であった。「要望」は0.1%とわずかである。（表-4、図-3）

表-4 相談区分別相談件数の推移

単位：件

| 年度 | 計 | 苦 情 | 問合せ | 要 望 |
|------|---------------------|--------------------|------------------|---------------|
| 17年度 | 151,524 (100.0%) | 141,313 (93.3%) | 10,039 (6.6%) | 172 (0.1%) |
| 18年度 | 136,692 (100.0%) | 128,491 (94.0%) | 8,118 (5.9%) | 83 (0.1%) |
| 19年度 | 142,760 (100.0%) | 136,025 (95.3%) | 6,637 (4.6%) | 98 (0.1%) |
| 20年度 | 125,281 (100.0%) | 118,412 (94.5%) | 6,750 (5.4%) | 119 (0.1%) |
| 21年度 | 128,154 (100.0%) | 120,724 (94.2%) | 7,311 (5.7%) | 119 (0.1%) |

図-3 相談区分別構成比（平成21年度）



3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は53.2%となり、「男性」の42.3%を10.9ポイント上回っている。年代別で見ると、全体に占める割合は、「30歳代」が最も多く18.7%、次に「40歳代」18.4%、「50歳代」14.3%と続く。前年度と比較すると、男女とも「40歳代」及び60歳以上の高齢者の相談が増加しており、特に「70歳以上」の件数の増加率が最も大きい。（表-5、図-4・5）

表-5 相談者年代別性別相談件数

単位：件

| | | 合計 | 19歳以下 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 団体・不明 |
|--------------|-------|---------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 21 年 度 | 男 性 | 54,176 | 550 | 6,437 | 10,931 | 10,597 | 7,748 | 7,158 | 6,374 | 4,381 |
| | 女 性 | 68,213 | 506 | 7,628 | 13,049 | 13,010 | 10,553 | 9,251 | 9,059 | 5,157 |
| | 団体・不明 | 5,765 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,765 |
| | 計 | 128,154 (100.0%) | 1,056 (0.8%) | 14,065 (11.0%) | 23,980 (18.7%) | 23,607 (18.4%) | 18,301 (14.3%) | 16,409 (12.8%) | 15,433 (12.0%) | 15,303 (11.9%) |
| 20 年 度 | 男 性 | 51,375 | 657 | 7,029 | 10,997 | 9,738 | 7,232 | 6,249 | 5,486 | 3,987 |
| | 女 性 | 68,719 | 530 | 8,429 | 13,465 | 12,836 | 10,941 | 9,063 | 8,469 | 4,986 |
| | 団体・不明 | 5,187 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5,187 |
| | 計 | 125,281 (100.0%) | 1,187 (0.9%) | 15,458 (12.3%) | 24,462 (19.5%) | 22,574 (18.0%) | 18,173 (14.5%) | 15,312 (12.2%) | 13,955 (11.1%) | 14,160 (11.3%) |

図-4 相談者性別構成比（平成21年度）

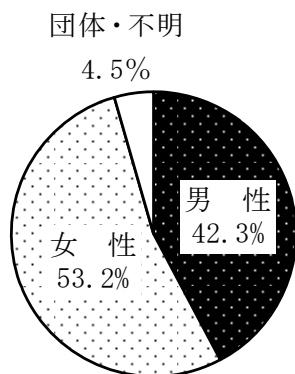
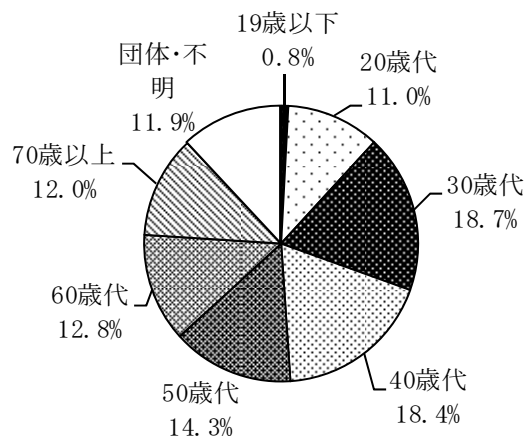


図-5 相談者年代別構成比（平成21年度）



(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する都道府県別で見ると、東京都民が92.6%（ただし地域不明分の1.9%を含む。）を占めている。他道府県の住民からの相談は、9,278件と全体の7.2%を占めているが、このうち、埼玉県、千葉県、神奈川県、近畿3県の住民からの相談が58.8%を占めている。また在外日本人から132件、在日外国人から80件の相談が寄せられている。（表-6）

表-6 相談者地域別相談件数

単位：件

| 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 |
|------|-------|------|-------------------|-------|-------------------|------|--------------------|
| 特別区 | | 練馬区 | 5,839 | 国分寺市 | 869 | 檜原村 | 4 |
| 千代田区 | 708 | 足立区 | 5,663 | 国立市 | 708 | 郡部計 | 290 (0.2%) |
| 中央区 | 1,607 | 葛飾区 | 3,763 | 西東京市 | 1,442 | 島しょ部 | |
| 港区 | 2,734 | 江戸川区 | 5,398 | 福生市 | 375 | 大島町 | 16 |
| 新宿区 | 4,139 | 特別区計 | 82,717 (64.5%) | 狛江市 | 629 | 利島町 | 2 |
| 文京区 | 2,080 | | | 東大和市 | 481 | 新島村 | 6 |
| 台東区 | 1,752 | 市部 | | 清瀬市 | 1,055 | 神津島村 | 8 |
| 墨田区 | 2,052 | 八王子市 | 4,757 | 東久留米市 | 891 | 三宅村 | 9 |
| 江東区 | 3,641 | 立川市 | 1,924 | 武蔵村山市 | 439 | 御蔵島村 | 0 |
| 品川区 | 3,262 | 武蔵野市 | 1,389 | 多摩市 | 1,271 | 八丈町 | 23 |
| 目黒区 | 2,946 | 三鷹市 | 1,480 | 稲城市 | 461 | 青ヶ島村 | 0 |
| 大田区 | 5,925 | 青梅市 | 1,074 | 羽村市 | 488 | 小笠原村 | 8 |
| 世田谷区 | 7,770 | 府中市 | 1,522 | あきる野市 | 417 | 島しょ計 | 72 (0.1%) |
| 渋谷区 | 2,260 | 昭島市 | 877 | 市部計 | 33,111 (25.8%) | | |
| 中野区 | 3,057 | 調布市 | 1,941 | 郡部 | | 都内計 | 118,664 (92.6%) |
| 杉並区 | 5,388 | 町田市 | 3,797 | 瑞穂町 | 215 | | |
| 豊島区 | 2,749 | 小金井市 | 1,053 | 日の出町 | 59 | | |
| 北区 | 3,057 | 小平市 | 1,188 | 奥多摩町 | 12 | | |
| 荒川区 | 1,685 | 日野市 | 1,432 | | | | |
| 板橋区 | 5,242 | 東村山市 | 1,151 | | | | |

| 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 |
|-----|-------|------|-------|------|-----|-------|---------------------|
| 道府県 | | 神奈川県 | 1,932 | 大阪府 | 304 | 福岡県 | 168 |
| 北海道 | 179 | 新潟県 | 112 | 兵庫県 | 181 | 佐賀県 | 20 |
| 青森県 | 56 | 富山県 | 33 | 奈良県 | 46 | 長崎県 | 31 |
| 岩手県 | 41 | 石川県 | 36 | 和歌山県 | 33 | 熊本県 | 50 |
| 宮城県 | 110 | 福井県 | 11 | 鳥取県 | 14 | 大分県 | 36 |
| 秋田県 | 32 | 山梨県 | 122 | 島根県 | 17 | 宮崎県 | 43 |
| 山形県 | 37 | 長野県 | 160 | 岡山県 | 59 | 鹿児島県 | 45 |
| 福島県 | 96 | 岐阜県 | 62 | 広島県 | 80 | 沖縄県 | 54 |
| 茨城県 | 360 | 静岡県 | 258 | 山口県 | 54 | 道府県計 | 9,278 (7.2%) |
| 栃木県 | 166 | 愛知県 | 243 | 徳島県 | 17 | 在外日本人 | 132 |
| 群馬県 | 161 | 三重県 | 51 | 香川県 | 37 | 在日外国人 | 80 |
| 埼玉県 | 2,031 | 滋賀県 | 47 | 愛媛県 | 52 | 不明 | - |
| 千葉県 | 1,489 | 京都府 | 94 | 高知県 | 18 | 合計 | 128,154 (100.0%) |

(3) 契約当事者の属性

契約当事者の属性を性別でみると、「女性」の占める割合は前年度(50.2%)から0.8ポイント減少して49.4%となり、前年度に引き続き「女性」が「男性」を上回っているが、男女の差は縮まっている。

また、年代別でみると「30歳代」が最も多く18.4%、次いで「40歳代」16.2%、「70歳以上」14.2%となっている。前年度と比較すると、60歳以上の高齢者、特に「70歳以上」の相談件数の増加が目立つ。

(表-7, 図-6・7)

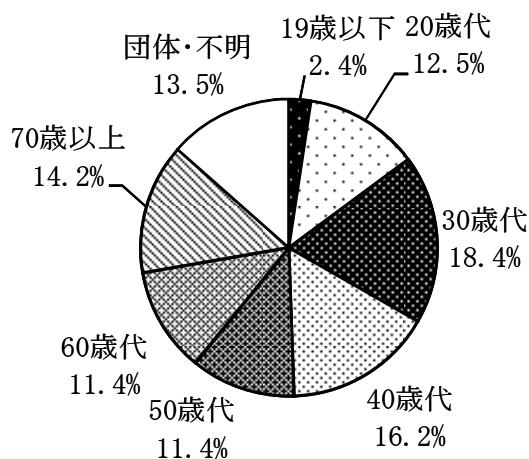
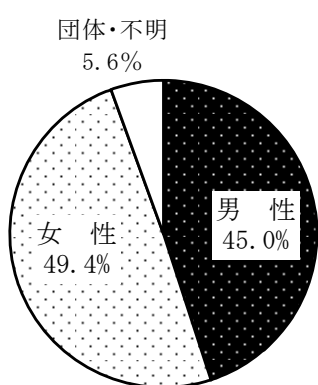
表-7 契約当事者年代別性別相談件数

単位：件

| | | 合計 | 19歳以下 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 団体・不明 |
|--------------|-------|---------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 21 年 度 | 男 性 | 57,694 | 1,741 | 7,507 | 11,393 | 10,225 | 7,084 | 6,916 | 7,487 | 5,341 |
| | 女 性 | 63,324 | 1,273 | 8,458 | 12,224 | 10,481 | 7,530 | 7,723 | 10,711 | 4,924 |
| | 団体・不明 | 7,136 | 27 | 24 | 12 | 10 | 7 | 13 | 36 | 7,007 |
| | 計 | 128,154 (100.0%) | 3,041 (2.4%) | 15,989 (12.5%) | 23,629 (18.4%) | 20,716 (16.2%) | 14,621 (11.4%) | 14,652 (11.4%) | 18,234 (14.2%) | 17,272 (13.5%) |
| 20 年 度 | 男 性 | 55,860 | 1,937 | 8,249 | 11,564 | 9,671 | 6,711 | 6,022 | 6,481 | 5,225 |
| | 女 性 | 62,867 | 1,331 | 9,123 | 12,466 | 10,084 | 7,833 | 7,566 | 9,788 | 4,676 |
| | 団体・不明 | 6,554 | 23 | 28 | 13 | 7 | 7 | 10 | 27 | 6,439 |
| | 計 | 125,281 (100.0%) | 3,291 (2.6%) | 17,400 (13.9%) | 24,043 (19.2%) | 19,762 (15.8%) | 14,551 (11.6%) | 13,598 (10.9%) | 16,296 (13.0%) | 16,340 (13.0%) |

図-6 契約当事者性別構成比（平成21年度）

図-7 契約当事者年代別構成比（平成21年度）



4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

商品・役務の大分類別の相談件数をみると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツや放送サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」（26,565件）で、前年度に引き続き全体の2割以上を占めている。ただし「運輸・通信サービス」の相談は17年度より減少傾向にあり、これは有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談が減少していることが影響している。次に多かったのは賃貸アパートや新築分譲マンション等を含む「土地・建物・設備」（19,764件）で、全体の15.4%を占める。第3位は、フリーローン・サラ金などの多重債務相談や、株等の金融商品の投資などの相談を含む「金融・保険サービス」（16,725件）で、全体の13.1%を占めている。第4位はパソコンや携帯電話機、新聞等を含む「教養娯楽品」（11,187件；構成比8.7%）、第5位は浄水器やふとん類、消火器等の契約トラブルを含む「住居品」（6,636件；構成比5.2%）の順になっている。（表-8）

<注> 商品・役務分類と優先コードについて

表-8及び表-12の商品・役務大分類では、「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」及び「管理・保管」の優先コードに分類されたものも、それぞれの対象商品によって、商品大分類の中にも含めている。一方、表-9の商品・役務中分類では、上記の優先コードが付与されたものは、それぞれの商品分類とは切り離し、優先コードごとの件数として分類し表示している。

表-8 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

| | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 |
|---------------|---------|---------|---------|------------------|------------------|
| A 商品一般 | 6,161 | 6,007 | 4,355 | 3,625 (2.9%) | 3,243 (2.5%) |
| B 食料品 | 3,758 | 3,791 | 4,841 | 4,921 (3.9%) | 4,879 (3.8%) |
| C 住居品 | 6,778 | 6,944 | 6,651 | 5,731 (4.6%) | 6,636 (5.2%) |
| D 光熱水品 | 539 | 615 | 702 | 768 (0.6%) | 940 (0.7%) |
| E 被服品 | 6,287 | 6,282 | 6,084 | 5,817 (4.6%) | 5,889 (4.6%) |
| F 保健衛生品 | 4,253 | 4,176 | 3,645 | 2,905 (2.3%) | 3,363 (2.6%) |
| G 教養娯楽品 | 12,348 | 11,945 | 11,107 | 10,260 (8.2%) | 11,187 (8.7%) |
| H 車両・乗り物 | 2,415 | 2,338 | 2,328 | 2,180 (1.7%) | 2,705 (2.1%) |
| I 土地・建物・設備 | 18,802 | 16,740 | 16,906 | 16,984 (13.6%) | 19,764 (15.4%) |
| J 他の商品 | 67 | 86 | 76 | 92 (0.1%) | 87 (0.1%) |
| P 役務一般 | 929 | 804 | 656 | 320 (0.3%) | 273 (0.2%) |
| Q 金融・保険サービス | 17,388 | 19,270 | 17,701 | 16,996 (13.6%) | 16,725 (13.1%) |
| R 運輸・通信サービス | 42,882 | 30,954 | 36,532 | 28,378 (22.7%) | 26,565 (20.7%) |
| S 教育サービス | 1,176 | 940 | 1,198 | 904 (0.7%) | 883 (0.7%) |
| T 教養・娯楽サービス | 8,841 | 7,220 | 9,987 | 6,407 (5.1%) | 6,134 (4.8%) |
| U 保健・福祉サービス | 5,318 | 5,262 | 6,913 | 6,669 (5.3%) | 5,745 (4.5%) |
| V 他の役務 | 5,361 | 5,197 | 5,237 | 5,225 (4.2%) | 5,659 (4.4%) |
| W 内職・副業・ねずみ講 | 3,114 | 2,021 | 2,388 | 1,864 (1.5%) | 1,362 (1.1%) |
| X 他の行政サービス | 428 | 565 | 676 | 769 (0.6%) | 911 (0.7%) |
| Z 他の相談 | 4,679 | 5,535 | 4,777 | 4,466 (3.6%) | 5,204 (4.1%) |
| 合計 | 151,524 | 136,692 | 142,760 | 125,281 (100.0%) | 128,154 (100.0%) |
| (優先コード) | | | | | |
| K クリーニング | 2,051 | 1,853 | 1,851 | 1,732 (1.4%) | 1,561 (1.2%) |
| L レンタル・リース・貸借 | 11,532 | 10,547 | 10,340 | 10,175 (8.1%) | 11,924 (9.3%) |
| M 工事・建築・加工 | 4,465 | 3,275 | 3,240 | 3,245 (2.6%) | 3,347 (2.6%) |
| N 修理・補修 | 1,169 | 1,126 | 1,420 | 1,545 (1.2%) | 1,719 (1.3%) |
| O 管理・保管 | 239 | 284 | 327 | 368 (0.3%) | 432 (0.3%) |

注：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度では「内職・副業・相場」となっている。

「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務の中分類での相談件数は、「表-9」のとおりである。前年度より件数の増加が目立つ相談は、主に賃貸アパート等の相談を含む「レンタル・リース・貸借」で1,749件の増加（対前年度比17.2%増）であった。次いで消火器や火災警報器などの契約トラブルを含む「他の住居品」（475件；88.6%増）、食用油等の相談を含む「油脂・調味料」（463件；191.3%増）、ソーラーシステムの設置工事契約等の相談を含む「空調・冷暖房・給湯設備」（399件；119.8%増）などがある。

表-9 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

| | 商品名 | 21年度 | 20年度 | 増減 |
|---|---------------|--------|--------|---------|
| A | 商品一般 | 3,209 | 3,588 | △ 379 |
| | 食料品一般 | 191 | 198 | △ 7 |
| | 穀類 | 295 | 417 | △ 122 |
| | 魚貝類 | 432 | 395 | 37 |
| | 肉類 | 114 | 138 | △ 24 |
| | 乳卵類 | 141 | 126 | 15 |
| | 野菜・海藻 | 297 | 384 | △ 87 |
| | 油脂・調味料 | 705 | 242 | 463 |
| | 果物 | 157 | 148 | 9 |
| | 菓子類 | 320 | 338 | △ 18 |
| | 飲料 | 425 | 461 | △ 36 |
| | 酒類 | 103 | 108 | △ 5 |
| | 調理食品 | 270 | 322 | △ 52 |
| | 健康食品 | 1,417 | 1,630 | △ 213 |
| | 食料品その他 | 10 | 11 | △ 1 |
| B | 食料品計 | 4,877 | 4,918 | △ 41 |
| | 住居品一般 | 57 | 34 | 23 |
| | 食生活機器 | 694 | 522 | 172 |
| | 食器・台所用品 | 1,079 | 1,255 | △ 176 |
| | 洗濯・裁縫用具 | 408 | 342 | 66 |
| | 掃除用具 | 259 | 200 | 59 |
| | 洗浄剤等 | 156 | 125 | 31 |
| | 空調・冷暖房機器 | 652 | 665 | △ 13 |
| | 家具・寝具 | 1,475 | 1,314 | 161 |
| | 室内装飾品 | 139 | 104 | 35 |
| | 照明器具 | 109 | 97 | 12 |
| | 他の住居品 | 1,011 | 536 | 475 |
| C | 住居品計 | 6,039 | 5,194 | 845 |
| | 光熱水品一般 | 7 | 10 | △ 3 |
| | 電気 | 179 | 147 | 32 |
| | ガス | 506 | 372 | 134 |
| | 石油 | 91 | 115 | △ 24 |
| | 水道 | 103 | 73 | 30 |
| | 他の光熱水品 | 35 | 28 | 7 |
| D | 光熱水品計 | 921 | 745 | 176 |
| | 被服品一般 | 61 | 59 | 2 |
| | 和服 | 265 | 316 | △ 51 |
| | 洋服一般 | 25 | 31 | △ 6 |
| | 紳士洋服 | 401 | 366 | 35 |
| | 婦人洋服 | 935 | 852 | 83 |
| | 子供洋服 | 76 | 40 | 36 |
| | 洋装下着 | 281 | 267 | 14 |
| | 履物 | 422 | 364 | 58 |
| | かばん | 475 | 404 | 71 |
| | アクセサリ | 903 | 918 | △ 15 |
| | 他の身の回り品 | 256 | 257 | △ 1 |
| | 生地・糸類 | 39 | 27 | 12 |
| | 他の被服品 | 20 | 11 | 9 |
| E | 被服品計 | 4,159 | 3,912 | 247 |
| | 保健衛生品一般 | 15 | 14 | 1 |
| | 医薬品 | 280 | 229 | 51 |
| | 医療用具 | 835 | 749 | 86 |
| | 化粧品 | 1,242 | 1,136 | 106 |
| | 理美容器具・用品 | 480 | 448 | 32 |
| | 他の保健衛生品 | 470 | 293 | 177 |
| F | 保健衛生品計 | 3,322 | 2,869 | 453 |
| | 教養娯楽品一般 | 34 | 20 | 14 |
| | 文具・事務用品 | 210 | 2,646 | △ 2,436 |
| * | パソコン・パソコン関連用品 | 1,704 | - | - |
| * | 電話機・電話機用品 | 1,237 | - | - |
| | 学習教材 | 575 | 692 | △ 117 |
| | 書籍・印刷物 | 2,322 | 2,143 | 179 |
| | 音響・映像商品 | 1,431 | 1,129 | 302 |
| | スポーツ用品 | 249 | 242 | 7 |
| | カメラ類 | 113 | 110 | 3 |
| | 時計 | 263 | 236 | 27 |
| | 他の光学機器 | 12 | 8 | 4 |
| | 玩具・遊具 | 306 | 311 | △ 5 |
| | 楽器 | 114 | 106 | 8 |
| | 他の教養娯楽品 | 1,070 | 1,103 | △ 33 |
| G | 教養娯楽品計 | 9,640 | 8,746 | 894 |
| | 車両・乗り物一般 | 5 | 1 | 4 |
| | 自動車 | 1,720 | 1,362 | 358 |
| | 自動車用品 | 163 | 118 | 45 |
| | 自転車・用品 | 255 | 207 | 48 |
| | 運搬用具 | 64 | 77 | △ 13 |
| | 他の乗り物 | 4 | 6 | △ 2 |
| H | 車両・乗り物計 | 2,211 | 1,771 | 440 |
| | 土地・建物・設備一般 | 78 | 84 | △ 6 |
| | 土地 | 432 | 415 | 17 |
| | 建物一般 | 42 | 36 | 6 |
| | 集合住宅 | 2,144 | 1,759 | 385 |
| | 戸建住宅 | 781 | 835 | △ 54 |
| | 他の建物 | 32 | 29 | 3 |
| | 住宅構成材 | 138 | 119 | 19 |
| | 空調・冷暖房・給湯設備 | 732 | 333 | 399 |
| | 衛生設備 | 224 | 156 | 68 |
| | 屋外装備品 | 343 | 283 | 60 |
| | 他の住宅設備 | 321 | 354 | △ 33 |
| I | 土地・建物・設備計 | 5,267 | 4,403 | 864 |
| J | 他の商品 | 65 | 72 | △ 7 |
| | 商品計 | 39,710 | 36,218 | 3,492 |

一方、件数の減少が目立つ相談は、架空・不当請求の相談が多い「運輸・通信サービス」で1,813件の減少(6.4%減)であった。次いで、主に多重債務相談などの「融資サービス」(1,754件;16.5%減)、エステティックサービスなどの「理美容」(714件;27.3%減)などがある。ただし、平成21年度のPIO-NET分類・キーワード改定により、例えば20年度以前は「文具・事務用品」に含まれていた「パソコン・パソコン関連用品」及び「電話機・電話機用品」は21年度から項目が独立し、また「運輸・通信サービス」は全面的に分類が見直されるなど、単純な比較はできないことに注意する必要がある。

単位：件

| | 商品名 | 21年度 | 20年度 | 増減 |
|---|---------------|--------|--------|---------|
| K | クリーニング | 1,561 | 1,732 | △ 171 |
| L | レンタル・リース・貸借 | 11,924 | 10,175 | 1,749 |
| M | 工事・建築・加工 | 3,347 | 3,245 | 102 |
| N | 修理・補修 | 1,719 | 1,545 | 174 |
| O | 管理・保管 | 432 | 368 | 64 |
| P | 役 務 一 般 | 273 | 320 | △ 47 |
| | 金融・保険一般 | 135 | 71 | 64 |
| | 生命保険 | 1,523 | 1,817 | △ 294 |
| | 損害保険 | 633 | 854 | △ 221 |
| * | その他の保険 | 384 | — | — |
| * | 預貯金・証券等 | 2,825 | 2,852 | △ 27 |
| * | デリバティブ取引 | 896 | — | — |
| * | ファンド型投資商品 | 622 | — | — |
| | 融資サービス | 8,851 | 10,605 | △ 1,754 |
| | 他の金融関連サービス | 856 | 797 | 59 |
| Q | 金融・保険サービス計 | 16,725 | 16,996 | △ 271 |
| * | 運輸・運送サービス一般 | 42 | — | — |
| * | 旅客運送サービス | 497 | — | — |
| * | 郵便・貨物運送サービス | 969 | — | — |
| * | 放送・通信サービス一般 | 18 | — | — |
| * | 電報・固定電話 | 942 | — | — |
| * | 移動通信サービス | 2,510 | — | — |
| * | 放送・コンテンツ等 | 19,850 | — | — |
| * | インターネット通信サービス | 1,737 | — | — |
| R | 運輸・通信サービス計 | 26,565 | 28,378 | △ 1,813 |
| | 教育一般 | 0 | 2 | △ 2 |
| | 学校教育 | 264 | 255 | 9 |
| | 補習教育 | 574 | 563 | 11 |
| | 他の教育 | 45 | 84 | △ 39 |
| S | 教育サービス計 | 883 | 904 | △ 21 |
| | 教養・娯楽一般 | 18 | 13 | 5 |
| | 旅行代理業 | 816 | 838 | △ 22 |
| | 宿泊施設 | 217 | 160 | 57 |
| | 教室・講座 | 2,489 | 2,843 | △ 354 |
| | 観覧・鑑賞 | 347 | 245 | 102 |
| | 各種会員権 | 344 | 334 | 10 |
| | 他の教養・娯楽 | 1,903 | 1,974 | △ 71 |
| T | 教養・娯楽サービス計 | 6,134 | 6,407 | △ 273 |

| | 商品名 | 21年度 | 20年度 | 増減 |
|---|-------------|---------|---------|---------|
| | 保健・福祉一般 | 14 | 12 | 2 |
| | 医療 | 2,141 | 1,853 | 288 |
| | 理美容 | 1,902 | 2,616 | △ 714 |
| | 浴場 | 50 | 48 | 2 |
| | 衛生サービス | 502 | 390 | 112 |
| | 保育 | 67 | 61 | 6 |
| | 老人福祉・サービス | 368 | 416 | △ 48 |
| | 他の保健・福祉 | 701 | 1,273 | △ 572 |
| U | 保健・福祉サービス計 | 5,745 | 6,669 | △ 924 |
| | 外食・食事宅配 | 734 | 637 | 97 |
| | 冠婚葬祭 | 749 | 659 | 90 |
| | 家事サービス | 188 | 167 | 21 |
| | 役務その他 | 3,988 | 3,762 | 226 |
| V | 他の役務計 | 5,659 | 5,225 | 434 |
| * | 内職・副業一般 | 32 | — | — |
| | 自動販売機 | 25 | 26 | △ 1 |
| | 内職・副業 | 1,290 | 1,036 | 254 |
| * | 無限連鎖講 | 15 | — | — |
| W | 内職・副業・ねずみ講計 | 1,362 | 1,864 | △ 502 |
| X | 他の行政サービス計 | 911 | 769 | 142 |
| | 役 務 計 | 83,240 | 84,597 | △ 1,357 |
| | 消費者運動 | 234 | 199 | 35 |
| | 家庭管理 | 105 | 68 | 37 |
| | 健康管理 | 20 | 12 | 8 |
| | 相隣関係 | 719 | 521 | 198 |
| | 慣習・しきたり | 171 | 191 | △ 20 |
| | 婚姻 | 91 | 98 | △ 7 |
| | 相 続 | 249 | 239 | 10 |
| | 相談その他 | 3,615 | 3,138 | 477 |
| Z | 他の相談計 | 5,204 | 4,466 | 738 |
| | 合 計 | 128,154 | 125,281 | 2,873 |

注1：*印は、平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

注2：平成20年度の大分類「計」の数字は、平成20年度で廃止された中分類キーワードの件数も含むため、ここに表示された中分類各項目の合計数と必ずしも一致しない。

注3：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度では「内職・副業・相場」となっている。「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

〈PIO-NET分類・キーワード改定については、74～77頁の資料を参照〉

(3) 内容分類別相談件数

相談内容別でみると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の71.7%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の約29.7%、次いで「価格・料金」が16.5%となっている。

「契約・解約」「販売方法」の相談件数は、平成17年度より減少傾向にある。一方で、「接客対応」「品質・機能・役務品質」「安全衛生」の相談件数は、過去5年間において増加傾向となっている。(表-10)

表-10 内容分類別相談件数の推移

単位：件

| | 相談件数 | 安全・衛生 | 品質・機能・役務品質 | 法規・基準 | 価格・料金 | 計量・量目 | 表示・広告 | 販売方法 |
|------|---------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------|-----------------|-------------------|
| 17年度 | 151,524 (100.0%) | 3,508 (2.3%) | 14,978 (9.9%) | 6,567 (4.3%) | 21,557 (14.2%) | 166 (0.1%) | 6,239 (4.1%) | 63,105 (41.6%) |
| 18年度 | 136,692 (100.0%) | 3,646 (2.7%) | 15,366 (11.2%) | 7,108 (5.2%) | 21,487 (15.7%) | 182 (0.1%) | 5,932 (4.3%) | 50,276 (36.8%) |
| 19年度 | 142,760 (100.0%) | 4,739 (3.3%) | 17,914 (12.5%) | 6,324 (4.4%) | 21,956 (15.4%) | 198 (0.1%) | 6,059 (4.2%) | 48,989 (34.3%) |
| 20年度 | 125,281 (100.0%) | 4,727 (3.8%) | 16,980 (13.6%) | 5,615 (4.5%) | 20,535 (16.4%) | 209 (0.2%) | 5,937 (4.7%) | 38,740 (30.9%) |
| 21年度 | 128,154 (100.0%) | 4,897 (3.8%) | 18,198 (14.2%) | 5,295 (4.1%) | 21,110 (16.5%) | 191 (0.1%) | 6,005 (4.7%) | 38,098 (29.7%) |

| | 契約・解約 | 接客対応 | 包装・容器 | 施設・設備 | 買物相談 | 生活知識 | その他 | 計 |
|------|--------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|---------|
| 17年度 | 124,253 (82.0%) | 14,456 (9.5%) | 70 (0.0%) | 140 (0.1%) | 944 (0.6%) | 406 (0.3%) | 1,865 (1.2%) | 258,254 |
| 18年度 | 108,558 (79.4%) | 14,287 (10.5%) | 61 (0.0%) | 127 (0.1%) | 806 (0.6%) | 392 (0.3%) | 1,399 (1.0%) | 229,627 |
| 19年度 | 110,078 (77.1%) | 16,605 (11.6%) | 75 (0.1%) | 137 (0.1%) | 671 (0.5%) | 321 (0.2%) | 1,063 (0.7%) | 235,129 |
| 20年度 | 93,002 (74.2%) | 16,038 (12.8%) | 91 (0.1%) | 154 (0.1%) | 639 (0.5%) | 436 (0.3%) | 5,814 (4.6%) | 208,917 |
| 21年度 | 91,870 (71.7%) | 18,048 (14.1%) | 119 (0.1%) | 210 (0.2%) | 780 (0.6%) | 453 (0.4%) | 1,391 (1.1%) | 206,665 |

* 複数集計

(4) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位10位まで抽出したのが「表-11」である。中でも多く寄せられているのが「解約」「電子商取引」「不当請求」である。前年度と比較すると、「電子商取引」の増加(26.6%増)が目立つ。これは、インターネットショッピングや、ドロップシッピング・アフィリエイト等のサイドビジネス、オンラインゲームなど、インターネット等のネットワーク上で行う取引に関する相談が増加したことの影響である。また「不当請求」の減少(22.4%減)が目立つが、これは架空・不当請求の相談が前年度より減少したことを反映している。

表-11 内容キーワード別相談件数

| 順位 | 内容キーワード | 21年度 | 20年度 | 増減件数 | 対前年度比 |
|----|---------|--------|--------|---------|--------|
| 1 | 解約 | 25,404 | 23,460 | 1,944 | 108.3% |
| 2 | 電子商取引 | 22,458 | 17,736 | 4,722 | 126.6% |
| 3 | 不当請求 | 18,165 | 23,423 | △ 5,258 | 77.6% |
| 4 | 返金 | 15,098 | 14,355 | 743 | 105.2% |
| 5 | 高価格・料金 | 13,747 | 12,867 | 880 | 106.8% |
| 6 | 契約 | 10,780 | 9,176 | 1,604 | 117.5% |
| 7 | 信用性 | 9,110 | 10,720 | △ 1,610 | 85.0% |
| 8 | 説明不足 | 8,977 | 9,114 | △ 137 | 98.5% |
| 9 | クレーム処理 | 7,329 | 7,940 | △ 611 | 92.3% |
| 10 | 強引 | 7,304 | 6,983 | 321 | 104.6% |

*複数集計

注1: 「電子商取引」は、平成21年度より下位キーワード「インターネット通販」(20,777件)及び「インターネットオークション」(1,135件)が設置された。

注2: 「不当請求」は平成21年度より下位キーワード「架空請求」(5,637件)及び「ワンクリック請求」(4,716件)が設置された。

(5) 商品・役務大分類別内容別相談件数

商品・役務の大分類別における相談内容別の件数は、「表-12」のとおりである。

表-12 商品・役務大分類別の内容別相談件数（平成 21 年度）

| | A 商 品 一 般 | B 食 料 品 | C 住 居 品 | D 光 熱 水 品 | E 被 服 品 | F 保 健 衛 生 品 | G 教 養 娛 楽 品 | H 乗 車 物 両 | I 設 土 地 ・ 建 備 物 | J 他 の 商 品 |
|-----------|-----------------------|------------------|------------------|-----------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| 01 安全・衛生 | 46 | 1,188 | 908 | 36 | 213 | 484 | 274 | 289 | 528 | 9 |
| 02 品質・機能 | 106 | 1,482 | 2,383 | 75 | 2,336 | 1,011 | 2,824 | 895 | 3,230 | 16 |
| 03 法規・基準 | 188 | 200 | 225 | 46 | 253 | 121 | 325 | 116 | 1,429 | 7 |
| 04 価格・料金 | 187 | 375 | 915 | 398 | 637 | 436 | 1,562 | 460 | 5,387 | 11 |
| 05 計量・量目 | 2 | 56 | 14 | 12 | 21 | 16 | 15 | 2 | 18 | 0 |
| 06 表示・広告 | 173 | 803 | 409 | 28 | 388 | 356 | 647 | 149 | 385 | 3 |
| 07 販売方法 | 1,051 | 1,449 | 2,009 | 261 | 1,305 | 1,238 | 3,793 | 413 | 3,602 | 19 |
| 08 契約（解約） | 1,952 | 2,297 | 3,768 | 487 | 4,150 | 2,092 | 8,210 | 1,932 | 14,536 | 59 |
| 09 接客対応 | 419 | 837 | 1,094 | 179 | 1,508 | 501 | 2,369 | 597 | 2,974 | 11 |
| 10 包装・容器 | 3 | 48 | 20 | 0 | 0 | 21 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| 11 施設・設備 | 22 | 3 | 7 | 5 | 4 | 0 | 7 | 9 | 90 | 4 |
| 12 買物相談 | 20 | 22 | 119 | 6 | 28 | 19 | 48 | 12 | 181 | 2 |
| 13 生活知識 | 20 | 42 | 97 | 13 | 20 | 7 | 41 | 4 | 33 | 0 |
| 14 そ の 他 | 101 | 34 | 111 | 15 | 33 | 20 | 96 | 29 | 208 | 0 |
| 計 | 4,290 | 8,836 | 12,079 | 1,561 | 10,896 | 6,322 | 20,221 | 4,907 | 32,601 | 141 |

| | | | | | | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-------|--------|------|
| 受 付 件 数 計 | 3,243 | 4,879 | 6,636 | 940 | 5,889 | 3,363 | 11,187 | 2,705 | 19,764 | 87 |
| | 2.5% | 3.8% | 5.2% | 0.7% | 4.6% | 2.6% | 8.7% | 2.1% | 15.4% | 0.1% |

| | | | | | | | | | | |
|----------|----|---|-----|---|-------|----|-----|-----|--------|----|
| K クリーニング | 7 | — | 98 | — | 1,449 | 1 | 4 | — | 2 | — |
| L レンタル等 | 13 | 2 | 112 | 3 | 90 | 15 | 996 | 115 | 10,563 | 15 |
| M 工 事 等 | 2 | — | 107 | 7 | 101 | 2 | 28 | 5 | 3,094 | 1 |
| N 修理・補修 | 0 | — | 273 | 7 | 88 | 23 | 511 | 265 | 549 | 3 |
| O 管理・保管 | 12 | — | 7 | 2 | 2 | — | 8 | 109 | 289 | 3 |

- (注) 1 K～Oは商品（A～J）に関連した役務であり、この件数はA～Jに含まれている。
2 Z については、内容別分類はない。

単位：件（優先コード）

| P 役 務 一 般 | Q サ 金 融 ・ 保 険 | R サ 運 輸 ・ 通 信 | S サ 教 育 | T サ 教 養 ・ 娯 楽 | U サ 保 健 ・ 福 祉 | V 他 の 役 務 | W ね 内 職 ・ 副 業 | X サ 他 の 行 政 | Z 他 の 相 談 | 合 計 |
|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------------------|---------|
| 0 | 30 | 75 | 3 | 66 | 584 | 145 | 2 | 17 | — | 4,897 |
| 3 | 332 | 1,130 | 71 | 468 | 1,207 | 520 | 66 | 43 | — | 18,198 |
| 2 | 1,088 | 396 | 43 | 263 | 244 | 203 | 32 | 114 | — | 5,295 |
| 41 | 2,781 | 3,875 | 175 | 1,140 | 1,234 | 1,250 | 204 | 42 | — | 21,110 |
| 0 | 9 | 8 | 0 | 6 | 6 | 5 | 1 | 0 | — | 191 |
| 8 | 365 | 870 | 37 | 559 | 255 | 370 | 184 | 16 | — | 6,005 |
| 144 | 4,028 | 12,991 | 163 | 2,112 | 1,072 | 1,533 | 848 | 67 | — | 38,098 |
| 245 | 14,245 | 23,133 | 736 | 4,931 | 3,661 | 4,060 | 1,144 | 232 | — | 91,870 |
| 14 | 1,524 | 2,599 | 137 | 903 | 1,093 | 1,020 | 66 | 203 | — | 18,048 |
| 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 3 | 5 | 0 | 0 | — | 119 |
| 0 | 2 | 16 | 0 | 8 | 8 | 19 | 2 | 4 | — | 210 |
| 0 | 63 | 43 | 6 | 21 | 63 | 111 | 7 | 9 | — | 780 |
| 0 | 23 | 30 | 3 | 4 | 42 | 22 | 1 | 51 | — | 453 |
| 1 | 141 | 69 | 8 | 25 | 183 | 90 | 11 | 216 | — | 1,391 |
| 458 | 24,631 | 45,244 | 1,382 | 10,506 | 9,655 | 9,353 | 2,568 | 1,014 | — | 206,665 |

| K ク リ ー ニ ン グ | L レ ン タ ル 等 | M 工 事 等 | N 修 理 ・ 補 修 | O 管 理 ・ 保 管 |
|---------------------------------|----------------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|
| 46 | 219 | 119 | 81 | 13 |
| 1,063 | 1,211 | 997 | 754 | 67 |
| 111 | 949 | 104 | 39 | 27 |
| 108 | 3,996 | 805 | 612 | 114 |
| 1 | 4 | 7 | 0 | 1 |
| 31 | 101 | 119 | 60 | 33 |
| 63 | 978 | 871 | 258 | 33 |
| 905 | 10,029 | 2,327 | 934 | 275 |
| 601 | 1,709 | 585 | 518 | 127 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | 40 | 11 | 3 | 16 |
| 4 | 15 | 58 | 31 | 2 |
| 1 | 7 | 3 | 1 | 1 |
| 11 | 75 | 36 | 14 | 7 |
| 2,946 | 19,333 | 6,042 | 3,305 | 716 |

| | | | | | | | | | | |
|------|--------|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|---------|
| 273 | 16,725 | 26,565 | 883 | 6,134 | 5,745 | 5,659 | 1,362 | 911 | 5,204 | 128,154 |
| 0.2% | 13.1% | 20.7% | 0.7% | 4.8% | 4.5% | 4.4% | 1.1% | 0.7% | 4.1% | 100.0% |

| | | | | |
|-------|--------|-------|-------|------|
| 1,561 | 11,924 | 3,347 | 1,719 | 432 |
| 1.2% | 9.3% | 2.6% | 1.3% | 0.3% |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 1,561 |
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 11,924 |
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 3,347 |
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 1,719 |
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 432 |

5 商品・役務（サービス）に関する相談

商品・役務（サービス）別に見ると、商品に関する相談が 39,710 件（31.0%）、役務に関する相談が 83,240 件（65.0%）、その他の相談が 5,204 件（4.1%）である。平成 19 年度以降、商品相談件数は増加傾向にあり、役務の相談件数は減少傾向にある。（表-13, 図-8）

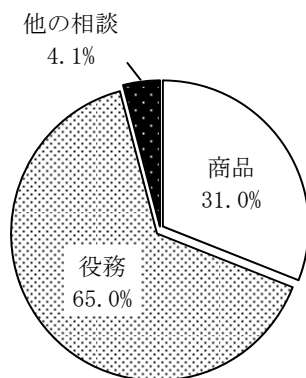
表-13 商品・役務別相談件数の推移

単位：件

| | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 |
|-----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 商 品 | 41,952 (27.7%) | 41,839 (30.6%) | 39,517 (27.7%) | 36,218 (28.9%) | 39,710 (31.0%) |
| 役 務（サービス） | 104,893 (69.2%) | 89,318 (65.3%) | 98,466 (69.0%) | 84,597 (67.5%) | 83,240 (65.0%) |
| 他 の 相 談 | 4,679 (3.1%) | 5,535 (4.0%) | 4,777 (3.3%) | 4,466 (3.6%) | 5,204 (4.1%) |
| 計 | 151,524 (100.0%) | 136,692 (100.0%) | 142,760 (100.0%) | 125,281 (100.0%) | 128,154 (100.0%) |

- (注) 1 役務（サービス）相談件数には、優先コード（K～O）に係る相談を含めている。
2 他の相談は、商品分類Zの「他の相談」である。

図-8 商品・役務別相談件数構成比（平成 21 年度）



(1) 商品に関する相談

商品に関する相談について、中分類で多い順に 15 位までを取り上げたものが「表-14」である。商品に関する相談は 39,710 件となり、前年度より 9.6%増加している。

最も多い相談は「商品一般」であり、3,209 件であったが、前年度と比べると 379 件の減少（10.6%減）であった。このうち 17.1%が架空・不当請求に関連した相談であり、商品特定しない料金や債権等といった名目でハガキ等を送りつける手口が多く見られる。第 2 位は「書籍・印刷物」であり、このうち「新聞」が 6 割以上を占めている。第 3 位は「集合住宅」であり、このうち 66.2%が「新築分譲マンション」であった。

前年度と比較して増加が目立つ相談は、消火器や住宅用火災警報器に関する相談の「他の住居品」（475 件；88.6%増）、投資用など新築分譲マンションの「集合住宅」（385 件；21.9%増）、テレビジョンやデジタルディスクソフト等に関する相談の「音響・映像製品」（302 件；26.7%増）などがある。

表-14 商品中分類別相談件数（上位 15 位）

単位：件

| 商 品 名 | 21 年 度 | 20 年 度 | 商 品 名 | 21 年 度 | 20 年 度 |
|-------------------------------|--------|--------|------------------------|--------|--------|
| 1 商 品 一 般 | 3,209 | 3,588 | * 10 電 話 機 ・ 電 話 機 用 品 | 1,237 | — |
| 2 書 籍 ・ 印 刷 物 | 2,322 | 2,143 | * 携 帯 電 話 | 1,010 | — |
| 新 聞 | 1,439 | 1,239 | そ の 他 | 227 | — |
| そ の 他 | 883 | 904 | 11 食 器 ・ 台 所 用 品 | 1,079 | 1,255 |
| 3 集 合 住 宅 | 2,144 | 1,759 | 浄 水 器 | 592 | 735 |
| 新 築 分 譲 マ ン シ ョ ン | 1,419 | 1,206 | そ の 他 | 487 | 520 |
| そ の 他 | 725 | 553 | 12 他 の 教 養 娛 楽 品 | 1,070 | 1,103 |
| 4 自 動 車 | 1,720 | 1,362 | 室 内 装 飾 品 | 273 | 368 |
| * 5 パ ソ コ ン ・ パ ソ コ ン 関 連 用 品 | 1,704 | — | ペ ッ ト 動 物 | 251 | 228 |
| 6 家 具 ・ 寝 具 | 1,475 | 1,314 | そ の 他 | 546 | 507 |
| ふ と ん 類 | 834 | 691 | 13 他 の 住 居 品 | 1,011 | 536 |
| そ の 他 | 641 | 623 | 消 火 器 | 415 | 156 |
| 7 音 響 ・ 映 像 製 品 | 1,431 | 1,129 | * 住 宅 用 火 災 警 報 器 | 197 | — |
| * テ レ ビ ジ ョ ン | 542 | — | そ の 他 | 399 | 380 |
| * デ ジ タ ル デ ィ ス ク ソ フ ト | 295 | — | 14 婦 人 洋 服 | 935 | 852 |
| そ の 他 | 594 | 1,129 | 15 ア ク セ サ リ ー | 903 | 918 |
| 8 健 康 食 品 | 1,417 | 1,630 | 小 計 | 22,899 | 18,725 |
| 9 化 粧 品 | 1,242 | 1,136 | そ の 他 | 16,811 | 17,493 |
| | | | 計 | 39,710 | 36,218 |
| | | | 平均 契 約 金 額 (千 円) | 1,915 | 2,251 |
| | | | 平均 既 払 金 額 (千 円) | 518 | 666 |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

(2) 役務（サービス）に関する相談

役務（サービス）に関する相談について、中分類で多い順に 15 位までを取り上げたものが、「表-15」である。役務に関する相談件数は 83,240 件で、前年度より 1.6%減少している。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」（19,850 件）であり、役務全体の 23.8%を占める。その 9 割近くが「デジタルコンテンツ」であり、さらにその中で多くの割合を占めるのが架空・不当請求に関する相談等の「アダルト情報サイト」である。第 2 位が「レンタル・リース・貸借」（1,924 件）であり、全体の 14.3%を占める。その 4 分の 3 を占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

第 3 位は「融資サービス」（8,851 件）で、その 9 割が多重債務相談などの「フリーローン・サラ金」である。

増加が目立つ役務としては、前述の「賃貸アパート」（1,480 件；19.3%増）のほか、「預貯金・証券等」の「株」（589 件；61.0%増）や「公社債」（175 件；176.8%増）、「医療」の「医療サービス」（195 件；20.0%増）、「役務その他」の「弁護士」（342 件；41.3%増）などがある。中でも「株」「公社債」「弁護士」については、それぞれの増加率もともに大きくなっている。

相談件数の減少が顕著なサービスとしては、前述の「フリーローン・サラ金」（1,792 件；18.3%減）のほか、「理美容」の「エステティックサービス」（714 件；32.2%減）、「教室・講座」の「スポーツ・健康教室」（137 件；30.0%減）などがある。中でも「エステティックサービス」「スポーツ・健康教室」については、減少率もともに大きい。

表-15 役務中分類別相談件数（上位 15 位）

単位：件

| 役 務 名 | 21 年 度 | 20 年 度 |
|---------------------|--------|--------|
| * 1 放送・コンテンツ等 | 19,850 | — |
| * デジタルコンテンツ | 17,532 | — |
| * アダルト情報サイト | 6,683 | — |
| * 有線テレビ放送 | 1,095 | — |
| * テレビ放送サービス | 635 | — |
| そ の 他 | 588 | — |
| 2 レンタル・リース・貸借 | 11,924 | 10,175 |
| 賃 貸 ア パ ー ト | 9,135 | 7,655 |
| リ ー ス サ ー ビ ス | 871 | 954 |
| そ の 他 | 1,918 | 1,566 |
| 3 融 資 サ ー ビ ス | 8,851 | 10,605 |
| フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金 | 8,020 | 9,812 |
| 住 宅 ロ ー ン | 374 | 312 |
| そ の 他 | 457 | 481 |
| 4 役 務 そ の 他 | 3,988 | 3,762 |
| 結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス | 501 | 490 |
| 弁 護 士 | 342 | 242 |
| 広 告 代 理 サ ー ビ ス | 288 | 296 |
| そ の 他 | 2,857 | 2,734 |
| 5 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工 | 3,347 | 3,245 |
| 新 築 工 事 | 565 | 594 |
| 衛 生 設 備 工 事 | 440 | 465 |
| 増 改 築 工 事 | 439 | 401 |
| そ の 他 | 1,903 | 1,785 |
| 6 預 貯 金 ・ 証 券 等 | 2,825 | 2,852 |
| 株 | 1,555 | 966 |
| * 普 通 預 貯 金 | 563 | — |
| 公 社 債 | 274 | 99 |
| 投 資 信 託 | 245 | 307 |
| そ の 他 | 188 | 1,480 |
| * 7 移 動 通 信 サ ー ビ ス | 2,510 | — |
| * 携 帯 電 話 サ ー ビ ス | 2,024 | — |
| そ の 他 | 486 | — |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

| 役 務 名 | 21 年 度 | 20 年 度 |
|-----------------------|--------|--------|
| 8 教 室 ・ 講 座 | 2,489 | 2,843 |
| 外 国 語 ・ 会 話 教 室 | 518 | 509 |
| 資 格 講 座 | 444 | 587 |
| ス ポ ー ツ ・ 健 康 教 室 | 320 | 457 |
| そ の 他 | 1,207 | 1,290 |
| 9 医 療 | 2,141 | 1,853 |
| 医 療 サ ー ビ ス | 1,171 | 976 |
| 歯 科 治 療 | 635 | 562 |
| そ の 他 | 335 | 315 |
| 10 他 の 教 養 ・ 娯 楽 | 1,903 | 1,974 |
| 宝 く じ | 519 | 554 |
| 異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス | 151 | 200 |
| ス ポ ー ツ 施 設 利 用 | 123 | 103 |
| * 留 学 等 斡 旋 サ ー ビ ス | 112 | — |
| そ の 他 | 998 | 1,117 |
| 11 理 美 容 | 1,902 | 2,616 |
| エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス | 1,502 | 2,216 |
| 脱 毛 エ ス テ | 536 | 978 |
| 瘦 身 エ ス テ | 408 | 458 |
| 美 顔 エ ス テ | 270 | 325 |
| そ の 他 | 400 | 400 |
| * 12 インターネット通信サービス | 1,737 | — |
| * 光 ファイバー | 694 | — |
| そ の 他 | 1,043 | — |
| 13 修 理 ・ 補 修 | 1,719 | 1,545 |
| 修 理 サ ー ビ ス | 1,515 | 1,391 |
| そ の 他 | 204 | 154 |
| 14 ク リ ー ニ ン グ | 1,561 | 1,732 |
| 15 生 命 保 険 | 1,523 | 1,817 |
| * 普 通 生 命 保 険 | 996 | — |
| * 特 定 生 命 保 険 | 136 | — |
| そ の 他 | 391 | 1,817 |
| 小 計 | 68,270 | 45,019 |
| そ の 他 | 14,970 | 39,578 |
| 計 | 83,240 | 84,597 |
| 平均契約金額（千円） | 1,595 | 1,852 |
| 平均既払金額（千円） | 862 | 923 |

6 特殊販売に関する相談

(1) 販売購入形態別相談件数

21年度の都内全体の相談件数を販売購入形態別でみると、「店舗購入」は50,481件となり、全体の39.4%を占めている。また、「店舗購入」の全体に占める割合は年々増加している。

一方、「訪問販売」「通信販売」等の特殊販売に関する21年度の相談件数は54,699件であり、前年度と比較すると1.2%の減少であった。また、全相談に占める特殊販売の構成比は42.7%となり、平成17年度以降、年々減少している。

特殊販売に関する内訳をみると、「通信販売」(26.6%)が最も多く、次いで「訪問販売」(9.5%)「電話勧誘販売」(4.3%)となっている。前年度と比較すると、「訪問販売」(12,120件;4.5%増)「電話勧誘販売」(5,520件;24.0%増)は増加しているが、「通信販売」(34,149件;5.4%減)の相談件数は減少している。(表-16)

表-16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

| 販売方法別 | | 受付 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 | 21年度 |
|-----------|---------------------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 全 相 談 件 数 | 東 京 都 | | 40,983 | 38,449 | 40,140 | 35,279 | 36,744 |
| | 区 市 町 村 | | 110,541 | 98,243 | 102,620 | 90,002 | 91,410 |
| | 合 計 | | 151,524 (100.0%) | 136,692 (100.0%) | 142,760 (100.0%) | 125,281 (100.0%) | 128,154 (100.0%) |
| 店 舗 購 入 | 東 京 都 | | 10,048 | 11,352 | 12,727 | 12,116 | 13,294 |
| | 区 市 町 村 | | 31,612 | 32,786 | 38,820 | 35,419 | 37,187 |
| | 合 計 | | 41,660 (27.5%) | 44,138 (32.3%) | 51,547 (36.1%) | 47,535 (37.9%) | 50,481 (39.4%) |
| 特 殊 販 売 | 訪 問 販 売 | 東 京 都 | 3,722 | 3,292 | 2,689 | 2,120 | 2,358 |
| | | 区 市 町 村 | 17,001 | 13,436 | 11,608 | 9,483 | 9,762 |
| | | 合 計 | 20,723 (13.7%) | 16,728 (12.2%) | 14,297 (10.0%) | 11,603 (9.3%) | 12,120 (9.5%) |
| | 通 信 販 売 | 東 京 都 | 19,973 | 14,920 | 16,161 | 13,087 | 12,469 |
| | | 区 市 町 村 | 35,810 | 26,265 | 28,720 | 22,997 | 21,680 |
| | | 合 計 | 55,783 (36.8%) | 41,185 (30.1%) | 44,881 (31.4%) | 36,084 (28.8%) | 34,149 (26.6%) |
| | 電 話 勧 誘 販 売 | 東 京 都 | 1,514 | 1,570 | 1,302 | 1,333 | 1,930 |
| | | 区 市 町 村 | 4,596 | 3,837 | 3,489 | 3,117 | 3,590 |
| | | 合 計 | 6,110 (4.0%) | 5,407 (4.0%) | 4,791 (3.4%) | 4,450 (3.6%) | 5,520 (4.3%) |
| | マ ル チ (ま が い) 商 法 | 東 京 都 | 655 | 787 | 662 | 565 | 519 |
| | | 区 市 町 村 | 1,569 | 1,577 | 1,533 | 1,228 | 1,015 |
| | | 合 計 | 2,224 (1.5%) | 2,364 (1.7%) | 2,195 (1.5%) | 1,793 (1.4%) | 1,534 (1.2%) |
| | ネ ガ テ ィ ブ オ プ シ ョ ン | 東 京 都 | 114 | 143 | 68 | 60 | 58 |
| | | 区 市 町 村 | 543 | 644 | 266 | 193 | 139 |
| | | 合 計 | 657 (0.4%) | 787 (0.6%) | 334 (0.2%) | 253 (0.2%) | 197 (0.2%) |
| | 他 の 無 店 舗 販 売 | 東 京 都 | 380 | 431 | 465 | 317 | 286 |
| | | 区 市 町 村 | 1,002 | 984 | 932 | 863 | 893 |
| | | 合 計 | 1,382 (0.9%) | 1,415 (1.0%) | 1,397 (1.0%) | 1,180 (0.9%) | 1,179 (0.9%) |
| | 特 殊 販 売 計 | 東 京 都 | 26,358 | 21,143 | 21,347 | 17,482 | 17,620 |
| | | 区 市 町 村 | 60,521 | 46,743 | 46,548 | 37,881 | 37,079 |
| | | 合 計 | 86,879 (57.3%) | 67,886 (49.7%) | 67,895 (47.6%) | 55,363 (44.2%) | 54,699 (42.7%) |
| | 不 明 ・ 無 関 係 | 東 京 都 | 4,577 | 5,954 | 6,066 | 5,681 | 5,830 |
| | | 区 市 町 村 | 18,408 | 18,714 | 17,252 | 16,702 | 17,144 |
| | | 合 計 | 22,985 (15.2%) | 24,668 (18.0%) | 23,318 (16.3%) | 22,383 (17.9%) | 22,974 (17.9%) |

(2) 訪問販売

訪問販売に係る相談件数 12,120 件を、「商品・役務等別分類」の中分類で、相談件数の多い順に 15 位まで示したものが「表-17」である。

第 1 位は前年度に引続き「書籍・印刷物」（1,260 件）であり、そのほとんどが新聞購読契約である。強引な勧誘で契約を迫るケースが多くみられる。

第 2 位は「工事・建築・加工」（977 件）であり、前年度と比べ 7.7% 増加している。家庭訪販による塗装工事や増改築工事等の相談が増えている。

第 3 位は「放送・コンテンツ」（747 件）である。地上波デジタル放送の開始に関連したケーブルテレビの工事契約や衛星テレビ放送受信の契約に関する相談、また公共放送の受信料に関する問合せ等の相談が多く寄せられている。

上記のほか前年度に比べて増加が目立つ相談は、ソーラーシステムやオール電化の給湯システム設置工事契約などに関する「空調・冷暖房・給湯設備」（410 件）、消火器や住宅用火災警報器などの「他の住居品」（315 件）、プロパンガスの契約変更の勧誘等の「ガス」（226 件）等などがある。

訪問販売に係る相談について、契約当事者の属性で見ると（不明のもの及び団体を除く。以下、性別・年代別・職業別の分析で同じ）、性別では、「女性」が 61.4% を占めている。年代別で見ると、60 歳以上の高齢者が 5 割以上を占めており、また前年度よりもその割合は増加している。職業別では、「給与生活者」の他、在宅している時間の長い「家事従事者」「無職」から多く寄せられている。特に「無職」は 4 割近くを占め、前年度よりその割合は増加している。

支払方法をみると、「現金払」（51.2%）など「信用供与無」が 7 割以上を占める。「信用供与有」の中では、「個品割賦」が 1,131 件（9.3%）と最も多いが、件数・割合ともに前年度より減少している。

主な相談内容の上位に「強引」「虚偽説明」「説明不足」などのキーワードがあげられており、販売方法に問題のあるトラブルが多いことがわかる。（表-18）

表-17 訪問販売商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|---------------|-------|-------|
| 1 書籍・印刷物 | 1,260 | 1,104 |
| 新 | 1,236 | 1,074 |
| その他 | 24 | 30 |
| 2 工事・建築・加工 | 977 | 907 |
| 塗装工事 | 199 | 138 |
| 屋根工事 | 155 | 157 |
| 衛生設備工事 | 155 | 141 |
| その他 | 468 | 471 |
| * 3 放送・コンテンツ等 | 747 | — |
| * 有線テレビ放送 | 489 | — |
| * テレビ放送サービス | 185 | — |
| その他 | 73 | — |
| 4 レンタル・リース・貸借 | 609 | 710 |
| リースサービス | 540 | 640 |
| その他 | 69 | 70 |
| 5 食器・台所用品 | 497 | 569 |
| 浄水器 | 436 | 513 |
| その他 | 61 | 56 |
| 6 家具・寝具類 | 469 | 415 |
| ふとん類 | 458 | 405 |
| その他 | 11 | 10 |
| 7 役務その他 | 462 | 503 |
| 広告代理サービス | 96 | 88 |
| 廃品回収サービス | 48 | 29 |
| その他 | 318 | 386 |
| 8 空調・冷暖房・給湯設備 | 410 | 165 |
| ソーラーシステム | 224 | 48 |
| 給湯システム | 180 | 111 |
| その他 | 6 | 6 |

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|--------------------|---------------------|---------------------|
| 9 生命保険 | 407 | 482 |
| * 普通生命保険 | 285 | — |
| * 特定生命保険 | 45 | — |
| その他 | 77 | 482 |
| * 10 デリバティブ取引 | 398 | — |
| * 海外商品先物等 | 263 | — |
| * 国内商品先物等 | 30 | — |
| その他 | 105 | — |
| 11 預貯金・証券等 | 368 | 486 |
| * 未公開株 | 215 | — |
| 投資信託 | 48 | 56 |
| 公社債 | 36 | 12 |
| その他 | 69 | 418 |
| * 12 インターネット通信サービス | 336 | — |
| * 光ファイバー | 234 | — |
| その他 | 102 | — |
| 13 他の住居品 | 315 | 243 |
| 消火器 | 162 | 113 |
| * 住宅用火災警報機 | 45 | — |
| その他 | 108 | 130 |
| * 14 電報・固定電話 | 229 | — |
| * I P 電話 | 97 | — |
| その他 | 132 | — |
| 15 ガス | 226 | 133 |
| プロパンガス | 213 | 126 |
| その他 | 13 | 7 |
| 小計 | 7,710 | 5,717 |
| その他 | 4,410 | 5,886 |
| 計 | 12,120 (9.5%) | 11,603 (9.3%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-18 訪問販売相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 | | |
|--------|------------|--------|-------|-------|
| 相談件数 | 12,120 | 11,603 | | |
| 性別 | 男性 | 4,310 | 3,924 | |
| | 女性 | 6,849 | 6,762 | |
| | 団体 | 737 | 709 | |
| | 不明 | 224 | 208 | |
| 年代別 | 19歳以下 | 149 | 145 | |
| | 20歳代 | 1,225 | 1,364 | |
| | 30歳代 | 1,083 | 948 | |
| | 40歳代 | 1,119 | 1,068 | |
| | 50歳代 | 1,078 | 1,047 | |
| | 60歳代 | 1,562 | 1,589 | |
| | 70歳以上 | 4,291 | 3,941 | |
| | 不明 | 1,613 | 1,501 | |
| 職業別 | 給与生活者 | 2,841 | 2,758 | |
| | 自営・自由業 | 908 | 953 | |
| | 家事従事者 | 2,456 | 2,512 | |
| | 学生 | 439 | 434 | |
| | 無職 | 3,901 | 3,502 | |
| | その他・不明 | 1,575 | 1,444 | |
| 支払方法別 | 信用供与無 | 現金払 | 6,209 | 5,662 |
| | | 他の前払式 | 159 | 190 |
| | | 不明 | 2,481 | 2,197 |
| | | 小計 | 8,849 | 8,049 |
| | 信用供与有 | 自社割賦 | 210 | 199 |
| | | 総合割賦 | 138 | 97 |
| | | 個品割賦 | 1,131 | 1,545 |
| | | その他 | 181 | 242 |
| | | 不明 | 125 | 133 |
| | | 小計 | 1,785 | 2,216 |
| | その他 | 借金契約 | 52 | 75 |
| | | 不明・無関係 | 1,434 | 1,263 |
| | 平均契約金額(千円) | | 2,219 | 2,263 |
| | 平均既払金額(千円) | | 1,264 | 1,504 |
| 主な相談内容 | 解約 | 4,032 | 4,241 | |
| | 高価格・料金 | 2,419 | 2,538 | |
| | クリーニングオフ | 2,223 | 2,007 | |
| | 強引 | 2,047 | 1,857 | |
| | 虚偽説明 | 1,559 | 1,661 | |
| | 信用性 | 1,385 | 1,331 | |
| | 返金 | 1,196 | 1,238 | |
| | 説明不足 | 1,180 | 1,241 | |
| | 契約 | 1,121 | 936 | |
| | 電話勧誘 | 1,012 | 983 | |

(3) 通信販売

通信販売とは、通信手段（郵便、信書便、電話、電報、預貯金口座に対する払込、ファクシミリ、インターネット）を用いて契約する販売購入形態であり、電話勧誘販売、ネガティブオプション、マルチ・マルチまがいにあたらぬ場合をいう。

通信販売に関する相談件数は、34,149件となり、全相談件数の26.6%を占めるが、前年度と比較すると5.4%減少している。

通信販売の対象商品・役務を、商品・役務別中分類で相談件数の多い順に15位まで表にしたものが、「表-19」である。

最も多く寄せられた相談は「放送・コンテンツ等」（17,737件）であり、通信販売全体の5割以上を占める。その主なものはアダルト情報サイトや出会い系サイトなど、有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求の相談である。通信販売のうち、平成21年度の架空・不当請求に関する相談は15,746件寄せられ、前年度（20,225件）と比較して22.1%と大きく減少している。

他に相談件数の減少が目立つものは、フリーローン・サラ金に関する「融資サービス」で、547件の減少（41.4%減）である。これは、多重債務相談が減少したことが影響している。

一方、通信販売で件数の増加が目立つものとしては、パチンコ関連内職やワープロパソコン内職を含む「内職・副業」や、「化粧品」、「家具・寝具」等がある。

通信販売に係る契約当事者の属性をみると、性別では「男性」が53.0%を占めている。

年代別では「30歳代」が最も多く26.3%を占め、次いで「40歳代」（21.4%）、「20歳代」（18.5%）と続く。職業別では「給与生活者」が全体の約5割と多いが、相談件数は前年度と比べると9.7%減少している。

支払方法をみると、現金払等の「信用供与無」が圧倒的に多く、全体の8割以上を占めているが、相談件数は前年度と比較すると減少している。

通信販売の平均契約金額は37万1千円、平均既支払金額は15万9千円となり、いずれも前年度より高額となっている。

主な相談内容では、「インターネット通販」、「不当請求」、「架空請求」、「ワンクリック請求」等いずれも架空・不当請求に関連したキーワードが上位に挙がっている。また、「電子広告」のキーワードの付与された相談も増加している。（表-20）

表-19 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-------------------|--------|-------|
| * 1 放送・コンテンツ等 | 17,737 | — |
| * アダルト情報サイト | 6,605 | — |
| * 出会い系サイト | 3,912 | — |
| その他 | 7,220 | — |
| 2 他の教養・娯楽 | 1,049 | 1,117 |
| 宝くじ | 487 | 518 |
| 異性交際関連サービス | 78 | 99 |
| その他 | 484 | 500 |
| 3 商品一般 | 914 | 1,090 |
| 4 融資サービス | 806 | 1,357 |
| フリーローン・サラ金 | 774 | 1,321 |
| その他 | 32 | 36 |
| 5 役務その他 | 733 | 729 |
| 祈とうサービス | 87 | 114 |
| 結婚相手紹介サービス | 65 | 60 |
| 保証サービス | 43 | 21 |
| その他 | 538 | 534 |
| * 6 パソコン・パソコン関連用品 | 699 | — |
| * パソコン | 290 | — |
| * パソコンソフト | 241 | — |
| その他 | 168 | — |
| * 7 インターネット通信サービス | 657 | — |
| * 光ファイバー | 142 | — |
| その他 | 515 | — |
| 8 内職・副業 | 623 | 431 |
| ワープロ・パソコン内職 | 142 | 117 |
| * パチンコ関連内職 | 131 | — |
| その他 | 350 | 314 |

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|---------------|---------------------|---------------------|
| 9 健康食品 | 530 | 527 |
| 10 書籍・印刷物 | 492 | 455 |
| 単行本 | 94 | 81 |
| 紳士録・名簿 | 74 | 99 |
| 雑誌 | 74 | 75 |
| その他 | 250 | 200 |
| 11 化粧品 | 462 | 420 |
| 12 音響・映像製品 | 455 | 449 |
| * デジタルディスクソフト | 164 | — |
| テレビジョン | 96 | 97 |
| その他 | 195 | 352 |
| 13 旅行代理業 | 449 | — |
| * 手配旅行 | 202 | — |
| * 海外パッキングツアー | 136 | — |
| その他 | 111 | — |
| 14 家具・寝具 | 392 | 351 |
| ふとん類 | 144 | 110 |
| その他 | 248 | 241 |
| * 15 移動通信サービス | 355 | — |
| * 携帯電話サービス | 265 | — |
| その他 | 90 | — |
| 小計 | 26,353 | 6,926 |
| その他 | 7,796 | 29,158 |
| 計 | 34,149 (26.6%) | 36,084 (28.8%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-20 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 | | |
|--------|------------|--------|--------|--------|
| 相談件数 | 34,149 | 36,084 | | |
| 性別 | 男性 | 17,647 | 19,113 | |
| | 女性 | 15,624 | 16,178 | |
| | 団体 | 508 | 490 | |
| | 不明 | 370 | 303 | |
| 年代別 | 19歳以下 | 2,085 | 2,326 | |
| | 20歳代 | 5,838 | 6,514 | |
| | 30歳代 | 8,293 | 8,934 | |
| | 40歳代 | 6,749 | 6,851 | |
| | 50歳代 | 3,657 | 3,990 | |
| | 60歳代 | 2,689 | 2,734 | |
| | 70歳以上 | 2,203 | 2,217 | |
| | 不明 | 2,635 | 2,518 | |
| 職業別 | 給与生活者 | 16,659 | 18,451 | |
| | 自営・自由業 | 2,191 | 2,185 | |
| | 家事従事者 | 4,738 | 5,251 | |
| | 学生 | 2,970 | 3,237 | |
| | 無職 | 4,285 | 3,776 | |
| | その他・不明 | 3,306 | 3,184 | |
| 支払方法別 | 信用供与無 | 現金払 | 21,415 | 22,995 |
| | | 他の前払式 | 358 | 376 |
| | | 不明 | 6,261 | 7,012 |
| | | 小計 | 28,034 | 30,383 |
| | 信用供与有 | 自社割賦 | 51 | 55 |
| | | 総合割賦 | 1,222 | 803 |
| | | 個品割賦 | 126 | 159 |
| | | その他 | 1,299 | 821 |
| | | 不明 | 154 | 164 |
| | | 小計 | 2,852 | 2,002 |
| | その他 | 借金契約 | 699 | 1,198 |
| | | 不明・無関係 | 2,564 | 2,501 |
| | 平均契約金額(千円) | | 371 | 340 |
| | 平均既払金額(千円) | | 159 | 103 |
| 主な相談内容 | インターネット通販* | 20,255 | — | |
| | ポルノ・風俗 | 6,511 | 8,376 | |
| | 不当請求* | 6,173 | — | |
| | 解約 | 5,914 | 4,954 | |
| | 架空請求* | 5,268 | — | |
| | ワンクリック請求* | 4,674 | — | |
| | 高価格・料金 | 3,745 | 3,307 | |
| | 返金 | 3,699 | 2,998 | |
| | 電子広告 | 3,059 | 3,011 | |
| | 無料商法 | 2,243 | 2,472 | |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

注：「架空請求」「ワンクリック請求」は、平成21年度に新設された「不当請求」の下位キーワードであり、それらを含む「架空・不当請求」の件数は、平成21年度は15,746件、平成20年度は20,225件である。

(4) 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは、事業者が電話をかけ、又はダイレクトメールなどの郵便物などにより消費者に電話をかけさせて勧誘し、郵便等（郵便、FAX、銀行振込など）で契約を締結させる契約である。

相談件数は5,520件となり、前年度に比べ24.0%増加している。電話勧誘販売の商品・役務別に上位10位まで示したのが「表-21」である。

最も多い相談が「預貯金・証券」であり、前年度に比べて約2倍となっている。中でも電話勧誘による「株」の投資に関する相談が、156.1%増と急増している。次に多いのが「集合住宅」であり、前年度に比べて40.1%の増加である。その多くが、投資用など新築分譲マンションの契約に関する電話勧誘である。

その他、ケーブルテレビの契約等の「有線テレビ放送」、光ファイバー契約等の「インターネット通信サービス」、固定電話料金が安くなるといった勧誘等の「電報・固定電話」、海外商品先物等への投資など「デリバティブ取引」などの新キーワードが、上位に挙げられている。また、かに等の「魚介類」等も前年度に引続き増加が目立っている。

電話勧誘販売における契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が53.3%、「女性」が46.7%となっている。年代別では60歳以上の年代が全体の半数近くを占めており、特に「70歳以上」が全体の32.8%と、前年度（27.3%）と比べても増加が目立っている。職業別では「給与生活者」が最も多いが、当事者が在宅する可能性の高い「無職」と「家事従事者」も、合わせて約5割近くを占めており、特に「無職」の増加が大きい。

主な相談内容をみると、「強引」「虚偽説明」「二次被害」「連絡不能」など悪質な勧誘、販売が行われていることがうかがえる。また「利殖商法」が上位にあがっており、件数も前年度の2倍となっている。（表-22）

表-21 電話勧誘販売商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-------------------|---------------------|---------------------|
| 1 預貯金・証券等 | 905 | 451 |
| 株 | 730 | 285 |
| その他の | 175 | 166 |
| 2 集合住宅 | 668 | 450 |
| 新築分譲マンション | 528 | 377 |
| その他の | 140 | 73 |
| 3 役務その他 | 340 | 287 |
| 広告代理サービス | 61 | 62 |
| その他の | 279 | 225 |
| * 4 放送・コンテンツ等 | 276 | — |
| * 有線テレビ放送 | 181 | — |
| その他の | 95 | — |
| 5 商品一般 | 260 | 316 |
| * 6 インターネット通信サービス | 251 | — |
| * 光ファイバー | 164 | — |
| その他の | 87 | — |
| 7 融資サービス | 238 | 277 |
| フリーローン・サラ金 | 229 | 265 |
| その他の | 9 | 12 |
| * 8 電報・固定電話 | 207 | — |
| * 固定電話関連サービス | 78 | — |
| その他の | 129 | — |
| * 9 デリバティブ取引 | 199 | — |
| * 海外商品先物等 | 64 | — |
| その他の | 135 | — |
| 10 魚介類 | 182 | 111 |
| かに | 142 | 90 |
| その他の | 40 | 21 |
| 小計 | 3,526 | 1,892 |
| その他の | 1,994 | 2,558 |
| 計 | 5,520 (4.3%) | 4,450 (3.6%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-22 電話勧誘販売相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|-------|-------|
| 相談件数 | 5,520 | 4,450 |
| 性別 | | |
| 男 | 2,793 | 2,106 |
| 女 | 2,445 | 2,099 |
| 団体 | 215 | 193 |
| 不明 | 67 | 52 |
| 年別 | | |
| 19歳以下 | 15 | 16 |
| 20歳代 | 340 | 341 |
| 30歳代 | 681 | 698 |
| 40歳代 | 865 | 749 |
| 50歳代 | 651 | 508 |
| 60歳代 | 749 | 549 |
| 70歳以上 | 1,609 | 1,074 |
| 不明 | 610 | 515 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 1,889 | 1,626 |
| 自営・自由業 | 388 | 357 |
| 家事従事者 | 1,053 | 839 |
| 学生 | 67 | 44 |
| 無職 | 1,518 | 1,062 |
| その他・不明 | 605 | 522 |
| 支払方法別 | | |
| 信用供与無 | | |
| 現金払 | 2,159 | 1,478 |
| 他の前払式 | 17 | 16 |
| 不明 | 1,039 | 927 |
| 小計 | 3,215 | 2,421 |
| 信用供与有 | | |
| 自社割賦 | 42 | 28 |
| 総合割賦 | 80 | 48 |
| 個品割賦 | 151 | 204 |
| その他の | 53 | 60 |
| 不明 | 22 | 19 |
| 小計 | 348 | 359 |
| その他 | | |
| 借金契約 | 222 | 259 |
| 不明・無関係 | 1,735 | 1,411 |
| 平均契約金額(千円) | 2,037 | 2,007 |
| 平均既払金額(千円) | 1,617 | 1,452 |
| 主な相談内容 | | |
| 強引 | 1,657 | 1,299 |
| 解約 | 1,128 | 804 |
| 信用 | 888 | 685 |
| 虚偽説明 | 794 | 665 |
| 利殖商法 | 728 | 364 |
| 二次被害 | 580 | 506 |
| 返金 | 482 | 370 |
| 高価格・料金 | 479 | 358 |
| プライバシー | 417 | 413 |
| 連絡不能 | 384 | 217 |

(5) マルチ商法

いわゆる「マルチ商法」とは、商品等の購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員をリクルートさせることによって利益を得られるという販売方法を言い、特定商取引法第33条で「連鎖販売取引」として規制されている。

マルチ商法の相談件数は1,534件で、前年度と比べて14.4%の減少であった。商品・役務別で相談件数の最も多いのは「健康食品」であるが、前年度より30.1%の減少である。第2位は「化粧品」で20.1%の増加、第3位は「商品一般」で2.2%の減少であった。（表-23）

契約当事者の属性では、「女性」が6割近くを占め、年代別では「20歳代」と「30歳代」を合わせると約半数となる。また、平均契約金額は51万5千円と、前年度と比べ34万7千円下がっている。

主な相談内容では「サイドビジネス商法」「紹介販売」「虚偽説明」「儲からない」等が上位にあることから、副業として知人・友人に紹介されて契約したものの、思ったように利益があがらない、といった相談が多いことがわかる。（表-24）

(6) ネガティブオプション

ネガティブオプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送りつけ、相手方から商品の返送又は購入しない旨の通知がない限り、勝手に購入の意思ありとみなして、その代金を請求するという販売方法である。

ネガティブオプションの相談件数は197件であり、前年度に比べ22.1%の減少となっている。商品・役務別に相談件数を見るとカレンダー、雑誌の購入などの「書籍・印刷物」が最も多いが、前年度に比べ33.1%の減少である。（表-25）

契約当事者の年代では、60歳以上の年代で全体の6割を超える。支払方法別では、当事者のほとんどが「信用供与無」である。相談内容では、前年度と同じく「不当請求」「無断契約」「強引」が上位3位を占めている。（表-26）

(7) 他の無店舗販売

「他の無店舗販売」とは、①露店、屋台、その他これらに類する店（バス、トラックに物品を陳列して消費者が自由に商品を選択できる場合など）、②ホテル、公会堂、体育館、集会場などで2日以上の期間にわたって行われる展示販売、③その他店舗とは呼べないところでの販売である。

この「他の無店舗販売」に該当した相談件数は、1,179件寄せられた。主な商品・役務としては、第1位が廃品回収サービスなどの「役務その他」、第2位がキャッシングによる借入れなどの「融資サービス」、第3位が衛生設備工事や増改築工事など「工事・建築・加工」などである。

契約当事者の年代別では、60歳以上の高齢者において、件数の増加が目立っている。（表-27・28）

表-23 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-------------------|---------------------|---------------------|
| 1 健康食品 | 373 | 534 |
| 2 化粧品 | 239 | 199 |
| 3 商品一般 | 135 | 138 |
| 4 飲料 | 75 | 84 |
| * 5 パソコン・パソコン関連用品 | 70 | — |
| * パソコンソフト | 55 | — |
| その他 | 15 | — |
| 6 内職・副業 | 68 | 54 |
| 7 食器・台所用品 | 65 | 95 |
| 浄水器 | 49 | 83 |
| その他 | 16 | 12 |
| 8 音響・映像製品 | 48 | 23 |
| * デジタルディスクソフト | 45 | — |
| その他 | 3 | 23 |
| * 9 電話機・電話機用品 | 38 | — |
| * 10 放送・コンテンツ等 | 35 | — |
| * デジタルコンテンツ | 35 | — |
| その他 | 0 | — |
| 小計 | 1,146 | 1,127 |
| その他 | 388 | 666 |
| 計 | 1,534 (1.2%) | 1,793 (1.4%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-24 マルチ商法相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 | |
|--------|------------|-------|----|
| 相談件数 | 1,534 | 1,793 | |
| 性別 | 男性 | 589 | |
| | 女性 | 881 | |
| | 団体 | 16 | |
| | 不明 | 15 | |
| 年代別 | 19歳以下 | 3 | |
| | 20歳代 | 451 | |
| | 30歳代 | 250 | |
| | 40歳代 | 200 | |
| | 50歳代 | 175 | |
| | 60歳代 | 181 | |
| | 70歳以上 | 124 | |
| | 不明 | 192 | |
| 職業別 | 給与生活者 | 706 | |
| | 自営・自由業 | 140 | |
| | 家事従事者 | 242 | |
| | 学生 | 55 | |
| | 無職 | 201 | |
| | その他・不明 | 190 | |
| 支払方法別 | 現金払 | 697 | |
| | 他の前払式 | 4 | |
| | 不明 | 243 | |
| | 小計 | 944 | |
| | 自社割賦 | 6 | |
| | 総合割賦 | 52 | |
| | 個品割賦 | 83 | |
| | その他 | 46 | |
| | 不明 | 17 | |
| | 小計 | 204 | |
| | その他 | 借金契約 | 24 |
| | 不明・無関係 | 362 | |
| | 平均契約金額(千円) | 515 | |
| | 平均既払金額(千円) | 462 | |
| 主な相談内容 | サイドビジネス商法 | 978 | |
| | 解約 | 528 | |
| | 紹介販売 | 461 | |
| | 信用性 | 346 | |
| | 返金 | 328 | |
| | クーリングオフ | 238 | |
| | 高価格・料金 | 236 | |
| | 虚偽説明 | 181 | |
| | 儲からない | 138 | |
| | 効能・効果 | 116 | |

表－25 ネガティブオプション商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-----------|---------------------|---------------------|
| 書籍・印刷物 | 83 | 124 |
| * カレンダー | 21 | — |
| 雑誌 | 17 | 39 |
| その他 | 45 | 85 |
| 2 他の教養娯楽品 | 17 | 11 |
| 室内装飾品 | 8 | 8 |
| その他 | 9 | 3 |
| 2 商品一般 | 17 | 21 |
| 4 健康食品 | 12 | 19 |
| 5 化粧品 | 11 | 11 |
| 小計 | 140 | 186 |
| その他 | 57 | 67 |
| 計 | 197 (0.2%) | 253 (0.2%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表－26 ネガティブオプション相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|------|------|
| 相談件数 | 197 | 253 |
| 性別 | | |
| 男性 | 79 | 108 |
| 女性 | 94 | 96 |
| 団体 | 22 | 46 |
| 不明 | 2 | 3 |
| 年代別 | | |
| 19歳以下 | 3 | 1 |
| 20歳代 | 2 | 2 |
| 30歳代 | 16 | 18 |
| 40歳代 | 20 | 29 |
| 50歳代 | 20 | 18 |
| 60歳代 | 25 | 42 |
| 70歳以上 | 69 | 69 |
| 不明 | 42 | 74 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 43 | 58 |
| 自営・自由業 | 10 | 15 |
| 家事従事者 | 40 | 46 |
| 学生 | 5 | 2 |
| 無職 | 55 | 60 |
| その他・不明 | 44 | 72 |
| 支払方法別 | | |
| 信用供与無 | | |
| 現金払 | 95 | 122 |
| 他の前払式 | 0 | 0 |
| 不明 | 56 | 73 |
| 小計 | 151 | 195 |
| 信用供与有 | | |
| 自社割賦 | 0 | 0 |
| 総合割賦 | 1 | 1 |
| 個品割賦 | 0 | 0 |
| その他 | 1 | 0 |
| 不明 | 0 | 0 |
| 小計 | 2 | 1 |
| その他 | | |
| 借金契約 | 1 | 0 |
| 不明・無関係 | 43 | 57 |
| 平均契約金額(千円) | 25 | 32 |
| 平均既払金額(千円) | 4 | 2 |
| 主な相談内容 | | |
| 不当請求* | 34 | — |
| 無断契約 | 29 | 30 |
| 強引 | 23 | 26 |
| 信用性 | 17 | 19 |
| 連絡不能 | 13 | 7 |
| 代引き配達 | 12 | 13 |
| 電話勧誘 | 9 | 14 |
| 福祉商法 | 9 | 23 |
| 解約 | 9 | 10 |
| プライバシー | 9 | 16 |

表-27 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-----------------|---------------------|---------------------|
| 1 役務その他 | 102 | 86 |
| 廃品回収サービス | 42 | 28 |
| その他 | 60 | 58 |
| 2 融資サービス | 86 | 130 |
| フリーローン・サラ金 | 84 | 124 |
| その他 | 2 | 6 |
| 3 工事・建築・加工 | 57 | 61 |
| 衛生設備工事 | 15 | 18 |
| 増改築工事 | 9 | 7 |
| 塗装工事 | 8 | 3 |
| その他 | 25 | 33 |
| * 4 放送・コンテンツ等 | 44 | - |
| * テレビ放送サービス | 18 | - |
| その他 | 26 | - |
| 5 医療用具 | 41 | 22 |
| 家庭用電気治療器具 | 36 | 17 |
| その他 | 5 | 5 |
| 6 レンタル・リース・貸借 | 38 | 39 |
| 賃貸アパート | 24 | 22 |
| その他 | 14 | 17 |
| 7 教室・講座 | 36 | 39 |
| 8 修理・補修 | 33 | 34 |
| 修理サービス | 28 | 33 |
| その他 | 5 | 1 |
| * 9 郵便・貨物運送サービス | 28 | - |
| * 引越 | 21 | - |
| その他 | 7 | - |
| * 10 旅客運送サービス | 25 | - |
| * タクシーサービス | 21 | - |
| その他 | 4 | - |
| 小計 | 490 | 411 |
| その他 | 689 | 769 |
| 計 | 1,179 (0.9%) | 1,180 (0.9%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-28 他の無店舗相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|-------|-------|
| 相談件数 | 1,179 | 1,180 |
| 性別 | | |
| 男 | 462 | 490 |
| 女 | 678 | 651 |
| 団 | 22 | 23 |
| 不 | 17 | 16 |
| 年代別 | | |
| 19歳以下 | 10 | 14 |
| 20歳代 | 109 | 116 |
| 30歳代 | 157 | 182 |
| 40歳代 | 189 | 181 |
| 50歳代 | 129 | 171 |
| 60歳代 | 192 | 169 |
| 70歳以上 | 234 | 188 |
| 不 | 159 | 159 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 379 | 419 |
| 自営・自由業 | 103 | 108 |
| 家事従事者 | 247 | 237 |
| 学生 | 27 | 27 |
| 無職 | 276 | 238 |
| その他・不明 | 147 | 151 |
| 支払方法別 | | |
| 信用供与無 | | |
| 現金払 | 620 | 591 |
| 他の前払式 | 15 | 17 |
| 不 | 292 | 247 |
| 小計 | 927 | 855 |
| 信用供与有 | | |
| 自社割賦 | 7 | 9 |
| 総合割賦 | 17 | 18 |
| 個品割賦 | 33 | 46 |
| その他 | 16 | 25 |
| 不 | 3 | 10 |
| 小計 | 76 | 108 |
| その他 | | |
| 借金契約 | 85 | 129 |
| 不明・無関係 | 91 | 88 |
| 平均契約金額(千円) | 2,111 | 1,836 |
| 平均既払金額(千円) | 1,080 | 1,145 |
| 主な相談内容 | | |
| 解約 | 264 | 303 |
| 高価格・料金 | 226 | 231 |
| 返金 | 187 | 195 |
| 契約 | 151 | 94 |
| 信用性 | 127 | 119 |
| 説明不足 | 120 | 95 |
| 約束不履行 | 90 | 104 |
| クレーム処理 | 81 | 86 |
| 強引 | 76 | 72 |
| 補償 | 73 | 71 |

7 主な商法別相談件数

(1) アポイントメントセールス

「アポイントメントセールス」とは、販売意図を明らかにしないで、または他の人に比べて著しく有利な条件で契約できるといって、電話などで呼び出す販売手口であり、訪問販売の一形態である。

アポイントメントセールスとしての相談件数は430件であり、前年度に比べ24.2%減少している。商品・役務別に見ると、最も多かった相談が、過去に会員となった複合サービス会員を退会したい、といった相談が主な「役務一般」、次に「アクセサリー」となっているが、いずれも前年度より件数が減少している。第3位の「教室・講座」は件数が増えているが、なかでも「外国語・会話教室」の件数増加が大きい。第4位は、タレント・モデル内職が多い「内職・副業」、第5位が新築分譲マンションが多い「集合住宅」の順となっている。(表-29)

契約当事者の属性をみると、年代別では30歳代以下の年齢で76.4%を占めており、若い世代に多い契約トラブルであることがわかる。職業別では、「給与生活者」(64.2%)が最も多いが、「学生」(13.9%)「無職」(10.7%)もそれぞれ1割を超えている。

相談内容では、「強引」「販売目的隠匿」「長時間勧誘」などがあげられる。また過去に悪質商法の被害にあった消費者を再度勧誘する販売手口である「二次被害」は、前年度の半数以下に減少したものの、多く見られる。アンケートの回答者や、過去に被害にあった消費者を狙って誘い出し、悪質な勧誘方法で契約させるといった相談が少なくないことがわかる。(表-30)

(2) キャッチセールス

「キャッチセールス」とは、繁華街等で通行人を呼び止め、路上や近くの営業所等で契約させる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

キャッチセールスの相談件数は、620件あり、前年度に比べ24.8%減少している。

商品・役務別に見ると、第1位はエステティックサービスがほとんどを占める「理美容」であるが、前年度より件数は減少している。第2位の「教室・講座」も減少しているが、その中の「外国語・会話教室」については、アポイントメントセールス同様、前年度より件数が増加している。第3位は「絵画・書画」などの「他の教養娯楽品」である。その他、前年度より増加が目立つ相談としては、「内職・副業」「医療」などがあげられる。「内職・副業」の中では、「タレント・モデル内職」が多くを占める。また「医療」の中では、美容医療などの医療サービスが多い。(表-31)

契約当事者の属性をみると、性別では「女性」が全体の8割近くを占める。年代別では「20歳代」が73.1%、「19歳以下」が6.8%を占めており、29歳以下の若者で8割を占める。職業別では、「給与生活者」(56.3%)が最も多いが、「学生」(26.9%)も全体の4分の1を占める。アポイントメントセールスと並んで、若者に多い契約トラブルということがわかる。

主な相談内容では、「販売目的隠匿」「強引」「長時間勧誘」「虚偽説明」が多く、また「無料商法」や「アンケート商法」も比較的上位にあることから、「今なら無料体験実施中」「アンケートにお答えください」などと言って消費者に接近し、社会経験が乏しく収入が少ない若者に対して、高額な契約を結ばせているケースが多いことがわかる。(表-32)

表-29 アポイントメントセールス商品・役務別相談件数 単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-------------------|---------------------|---------------------|
| 1 役務一般 | 92 | 115 |
| 複合サービス会員 | 88 | 111 |
| その他 | 4 | 4 |
| 2 アクセサリー | 80 | 128 |
| 3 教室・講座 | 77 | 60 |
| 外国語・会話教室 | 44 | 23 |
| 精神修養講座 | 13 | 15 |
| その他 | 20 | 22 |
| 4 内職・副業 | 19 | 8 |
| * タレント・モデル内職 | 13 | — |
| その他 | 6 | 8 |
| 5 集合住宅 | 18 | 16 |
| 新築分譲マンション | 12 | 11 |
| その他 | 6 | 5 |
| 6 役務その他 | 17 | 28 |
| 結婚相手紹介サービス | 5 | 2 |
| その他 | 12 | 26 |
| * 7 パソコン・パソコン関連用品 | 12 | — |
| * パソコンソフト | 11 | — |
| その他 | 1 | — |
| 7 学習教材 | 12 | 16 |
| 教養娯楽教材 | 6 | 8 |
| その他 | 6 | 8 |
| 9 化粧品 | 11 | 11 |
| * 10 デリバティブ取引 | 9 | — |
| * 海外商品先物等 | 8 | — |
| その他 | 1 | — |
| 小計 | 347 | 382 |
| その他 | 83 | 185 |
| 計 | 430 (0.3%) | 567 (0.5%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-30 アポイントメントセールス相談内容別件数 単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|----------|------|------|
| 相談件数 | 430 | 567 |
| 性別 | | |
| 男性 | 236 | 322 |
| 女性 | 192 | 243 |
| 団体 | 0 | 1 |
| 不明 | 2 | 1 |
| 年代別 | | |
| 19歳以下 | 9 | 10 |
| 20歳代 | 208 | 284 |
| 30歳代 | 100 | 135 |
| 40歳代 | 38 | 51 |
| 50歳代 | 16 | 22 |
| 60歳代 | 22 | 25 |
| 70歳以上 | 22 | 25 |
| 不明 | 15 | 15 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 264 | 378 |
| 自営・自由業 | 11 | 20 |
| 家事従事者 | 35 | 40 |
| 学生 | 57 | 63 |
| 無職 | 44 | 42 |
| その他・不明 | 19 | 24 |
| 主な相談内容 | | |
| 解約 | 164 | 238 |
| 高価格・料金 | 130 | 168 |
| 強引 | 125 | 131 |
| クリーニングオフ | 99 | 115 |
| 販売目的隠匿 | 84 | 123 |
| 虚偽説明 | 77 | 124 |
| 電話勧誘 | 76 | 83 |
| 返金 | 71 | 81 |
| 二次被害 | 67 | 145 |
| 長時間勧誘 | 66 | 72 |

表-31 キャッチセールス商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|--------------|---------------------|---------------------|
| 1 理美容 | 103 | 116 |
| エステティックサービス | 99 | 114 |
| その他 | 4 | 2 |
| 2 教室・講座 | 86 | 112 |
| 外国語・会話教室 | 47 | 42 |
| タレント・モデル養成教室 | 27 | 27 |
| その他 | 12 | 43 |
| 3 その他の教養娯楽品 | 80 | 121 |
| 絵画・書画 | 74 | 86 |
| その他 | 6 | 35 |
| 4 理美容器具・用品 | 70 | 76 |
| 美顔器 | 60 | 67 |
| その他 | 10 | 9 |
| 5 化粧品 | 62 | 103 |
| 6 内職・副業 | 43 | 16 |
| *タレント・モデル内職 | 38 | — |
| その他 | 5 | 16 |
| 7 健康食品 | 31 | 35 |
| 8 医療 | 19 | 5 |
| 9 役務その他 | 14 | 72 |
| 10 アクセサリー | 13 | 25 |
| 小計 | 521 | 681 |
| その他 | 99 | 144 |
| 計 | 620 (0.5%) | 825 (0.7%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-32 キャッチセールス相談内容別相談件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|----------|------|------|
| 相談件数 | 620 | 825 |
| 性別 | | |
| 男性 | 140 | 179 |
| 女性 | 473 | 640 |
| 団体 | 1 | 1 |
| 不明 | 6 | 5 |
| 年代別 | | |
| 19歳以下 | 41 | 49 |
| 20歳代 | 440 | 555 |
| 30歳代 | 54 | 61 |
| 40歳代 | 26 | 46 |
| 50歳代 | 10 | 24 |
| 60歳代 | 12 | 28 |
| 70歳以上 | 19 | 38 |
| 不明 | 18 | 24 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 332 | 437 |
| 自営・自由業 | 16 | 14 |
| 家事従事者 | 40 | 62 |
| 学生 | 159 | 214 |
| 無職 | 43 | 66 |
| その他・不明 | 30 | 32 |
| 主な相談内容 | | |
| 解約 | 260 | 371 |
| 高価格・料金 | 218 | 279 |
| クリーニングオフ | 160 | 240 |
| 販売目的隠匿 | 142 | 218 |
| 強引 | 126 | 159 |
| 長時間勧誘 | 93 | 130 |
| 返金 | 83 | 100 |
| 虚偽説明 | 72 | 105 |
| 無料商法 | 71 | 89 |
| アンケート商法 | 58 | 64 |

(3) 利殖商法

「利殖商法」とは、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する販売方法である。

相談件数は1,975件あり、前年度に比べて22.4%の増加であった。

商品別にみると、第1位は「預貯金・証券等」であり、利殖商法の4割以上を占める。最も多く寄せられた「株」は前年度に比べて82.1%増と大きく増加した。第2位の「デリバティブ取引」は利殖商法全体の2割を占め、そのうち最も多いのが海外商品先物等の「商品デリバティブ取引」である。第3位は「ファンド型投資商品」、第4位が新築分譲マンション等の「集合住宅」となっている。(表-33)

契約当事者の属性を見ると、年代別では60歳以上の高齢者が68.8%と7割近くを占める。また前年度と比較すると60歳以上の高齢者の件数が増加し、特に「70歳以上」の件数増加が著しい。職業別では「無職」が最も多く45.7%を占め、次いで「給与生活者」25.2%、「家事従事者」20.2%となっている。平均契約金額は711万4千円、平均既払金額は577万4千円と、いずれも非常に高額となっている。

主な相談内容では、最も多い「電話勧誘」が前年度に比べてさらに件数も増加している。また「虚偽説明」「儲からない」「強引」「詐欺」「約束不履行」などが多く、悪質な勧誘が行われている様子がうかがえる。(表-34)

(4) 次々販売

「次々販売」とは、一事業者又は複数の事業者が一人の消費者に次から次へと契約をさせるような販売手口である。

相談件数は1,291件あり、前年度より1.0%の増加である。

商品・役務別の第1位は「預貯金・証券等」であり、次々販売全体の約1割を占めるが、その8割を占める「株」の相談件数は、前年度に比べて4倍以上の急激な増加が見られる。第2位は「家具・寝具」であり、そのほとんどが「ふとん類」である。第3位の「理美容」は、その9割以上が「エステティックサービス」であるが、前年度と比べると41.9%の減少となっている。(表-35)

契約当事者の属性を見ると、年代別では60歳以上の高齢者が66.0%を占めるが、「20歳代」以下の若者も12.0%を占める。職業別では「無職」が47.3%と最も多く、次に「給与生活者」が25.8%を占めている。

主な相談内容としては、「家庭訪販」「電話勧誘」が上位にあがっている。また「強引」「判断不十分者契約」「虚偽説明」「二次被害」など、販売方法が非常に悪質であることがうかがえる。(表-36)

(5) 催眠(SF)商法

「催眠(SF)商法」とは、閉め切った会場等に人を集め、日用品等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売りつける商法であり、「新製品普及会」というところが始めたことから、その頭文字をとって「SF商法」とも呼ばれる。

相談件数は267件寄せられ、前年度より17.3%の減少であった。

商品別にみると、第1位は「健康食品」で、催眠商法の約3分の1を占めるが、前年度より件数は減少している。第2位は家庭用電気治療器具等の「医療用具」で、件数は前年度より25.8%の増加であった。第3位は「家具・寝具」であり、そのほとんどがふとん類である。(表-37)

契約当事者の属性については、性別では「女性」が8割以上を占め、年代別では60歳以上の高齢者が9割近く、職業別では「家事従事者」と「無職」で9割近くを占めている。主な相談内容としては、「効能・効果」「薬効うたう」が上位にあがり、何らかの健康不安をもっている消費者に対して、効能・効果や薬効をうたって商品を販売していることがうかがえる。また「次々販売」「虚偽説明」「過量販売」のキーワードも見られ、販売方法に問題がある相談が多い。(表-38)

表-33 利殖商法商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-------------------|--------------------|--------------------|
| 1 預貯金・証券等 | 845 | 774 |
| 株 | 670 | 368 |
| その他 | 175 | 406 |
| * 2 デリバティブ取引 | 384 | — |
| * 商品デリバティブ取引 | 297 | — |
| その他 | 87 | — |
| * 3 ファンド型投資商品 | 350 | — |
| 4 集合住宅 | 191 | 153 |
| 新築分譲マンション | 158 | 124 |
| その他 | 33 | 29 |
| * 5 パソコン・パソコン関連用品 | 27 | — |
| 6 各種会員権 | 22 | 18 |
| 7 役務その他 | 17 | 6 |
| 7 音響・映像製品 | 17 | 1 |
| 9 内職・副業 | 12 | 70 |
| * 10 放送・コンテンツ等 | 11 | — |
| * デジタルコンテンツ | 11 | — |
| その他 | 0 | — |
| 小計 | 1,876 | 1,022 |
| その他 | 99 | 592 |
| 計 | 1,975 (1.5%) | 1,614 (1.3%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0) | 125,281 (100.0) |

表-34 利殖商法相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|-------|-------|
| 相談件数 | 1,975 | 1,614 |
| 性別 | | |
| 男性 | 966 | 705 |
| 女性 | 973 | 883 |
| 団体 | 9 | 5 |
| 不明 | 27 | 21 |
| 年代別 | | |
| 19歳以下 | 0 | 1 |
| 20歳代 | 70 | 79 |
| 30歳代 | 126 | 131 |
| 40歳代 | 193 | 183 |
| 50歳代 | 196 | 200 |
| 60歳代 | 406 | 317 |
| 70歳以上 | 885 | 616 |
| 不明 | 99 | 87 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 462 | 434 |
| 自営・自由業 | 148 | 140 |
| 家事従事者 | 371 | 346 |
| 学生 | 15 | 10 |
| 無職 | 838 | 576 |
| その他・不明 | 141 | 108 |
| 平均契約金額(千円) | 7,114 | 9,792 |
| 平均既払金額(千円) | 5,774 | 8,217 |
| 主な相談内容 | | |
| 電話勧誘 | 969 | 648 |
| 返金 | 599 | 546 |
| 解約 | 593 | 524 |
| 虚偽説明 | 422 | 317 |
| 儲からない | 371 | 351 |
| 信用性 | 358 | 264 |
| 家庭訪販 | 347 | 355 |
| 強引 | 335 | 246 |
| 詐欺 | 260 | 202 |
| 約束不履行 | 254 | 259 |

※：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

なお、平成20年度以前に多かった「商品相場」（平成20年度：405件）は、平成21年度からほとんどが「商品デリバティブ取引」などの「デリバティブ取引」に区分変更された。

また、平成21年度に新設された「ファンド型投資商品」は、平成20年度以前は「預貯金・証券等」中の「他の預貯金・証券等」（平成20年度：313件）や、「内職・副業・相場」中の「預託内職」（平成20年度：44件）などに区分されていた。

表-35 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|---------------|--------------------|--------------------|
| 1 預貯金・証券等 | 138 | 45 |
| 株 | 112 | 26 |
| その他 | 26 | 19 |
| 2 家具・寝具 | 128 | 117 |
| ふとん類 | 125 | 116 |
| その他 | 3 | 1 |
| 3 理美容 | 90 | 155 |
| エステティックサービス | 84 | 150 |
| その他 | 6 | 5 |
| 4 工事・建築・加工 | 81 | 95 |
| * 5 放送・コンテンツ等 | 76 | — |
| * 出会い系サイト | 57 | — |
| その他 | 19 | — |
| 6 役務・その他 | 67 | 44 |
| 7 アクセサリー | 63 | 66 |
| ネックレス | 20 | 29 |
| その他 | 43 | 37 |
| * 8 デリバティブ取引 | 62 | — |
| * 海外商品先物等 | 48 | — |
| その他 | 14 | — |
| 9 他の教養・娯楽 | 51 | 49 |
| 10 食器・台所用品 | 38 | 51 |
| 浄水器 | 34 | 49 |
| その他 | 4 | 2 |
| 小計 | 794 | 622 |
| その他 | 497 | 656 |
| 計 | 1,291 (1.0%) | 1,278 (1.0%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0) | 125,281 (100.0) |

表-36 次々販売 相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|--------|----------|-------|
| 相談件数 | 1,291 | 1,278 |
| 性別 | 男性 | 413 |
| | 女性 | 847 |
| | 団体 | 15 |
| | 不明 | 17 |
| 年代別 | 19歳以下 | 7 |
| | 20歳代 | 139 |
| | 30歳代 | 107 |
| | 40歳代 | 98 |
| | 50歳代 | 63 |
| | 60歳代 | 142 |
| | 70歳以上 | 663 |
| | 不明 | 72 |
| 職業別 | 給与生活者 | 315 |
| | 自営・自由業 | 79 |
| | 家事従事者 | 222 |
| | 学生 | 27 |
| | 無職 | 577 |
| | その他・不明 | 71 |
| 主な相談内容 | 解約 | 511 |
| | 家庭訪販 | 470 |
| | 高価格・料金 | 434 |
| | 電話勧誘 | 301 |
| | 強引 | 269 |
| | 判断不十分者契約 | 207 |
| | 虚偽説明 | 201 |
| | 返金 | 197 |
| | 二次被害 | 165 |
| | クーリングオフ | 138 |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-37 催眠（SF）商法 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-----------|--------------------|--------------------|
| 1 健康食品 | 94 | 137 |
| 2 医療用具 | 78 | 62 |
| 家庭用電気治療器具 | 60 | 45 |
| 磁気治療器具 | 10 | 13 |
| その他 | 8 | 4 |
| 3 家具・寝具 | 24 | 41 |
| ふとん類 | 22 | 41 |
| その他 | 2 | 0 |
| 4 商品一般 | 23 | 31 |
| 5 アクセサリー | 7 | 8 |
| 小計 | 226 | 279 |
| その他 | 41 | 44 |
| 計 | 267 (0.2%) | 323 (0.3%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0) | 125,281 (100.0) |

表-38 催眠（SF）商法 相談内容別相談件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 | |
|--------|----------|------|-----|
| 相談件数 | 267 | 323 | |
| 性別 | 男性 | 42 | 63 |
| | 女性 | 215 | 246 |
| | 団体 | 5 | 7 |
| | 不明 | 5 | 7 |
| 年代別 | 19歳以下 | 0 | 1 |
| | 20歳代 | 4 | 5 |
| | 30歳代 | 8 | 6 |
| | 40歳代 | 7 | 7 |
| | 50歳代 | 11 | 15 |
| | 60歳代 | 41 | 63 |
| | 70歳以上 | 168 | 190 |
| | 不明 | 28 | 36 |
| 職業別 | 給与生活者 | 24 | 25 |
| | 自営・自由業 | 2 | 6 |
| | 家事従事者 | 86 | 75 |
| | 学生 | 1 | 2 |
| | 無職 | 124 | 180 |
| | その他・不明 | 30 | 35 |
| 主な相談内容 | 高価格・料金 | 95 | 109 |
| | 解約 | 75 | 76 |
| | クリーニングオフ | 52 | 66 |
| | 効能・効果 | 46 | 56 |
| | 返金 | 41 | 47 |
| | 次々販売 | 37 | 30 |
| | 信用性 | 31 | 36 |
| | 虚偽説明 | 28 | 22 |
| | 薬効うたう | 25 | 41 |
| | 過量販売 | 21 | 18 |

8 架空・不当請求に関する相談

架空・不当請求に関する相談件数は 18,165 件となり、全相談の 14.2%を占めている。架空・不当請求に関する相談は、17 年度より減少傾向にあり、21 年度には 17 年度の 4 割まで落ち込んだ。前年度と比較しても 22.4%の減少となっている。（図-9）

商品・役務別でみると、「放送・コンテンツ等」（15,085 件）が最も多く、架空・不当請求の 83.0%を占める。そのうちアダルト情報サイトや出会い系サイト等、有料サイト利用料金等の請求に関する相談「デジタルコンテンツ」（14,675 件）がほとんどを占める。（なお、「デジタルコンテンツ」は前年度と同相談内容を多く含む区分「オンライン等関連サービス」（19,251 件）と比較すると 23.8%減少しており、有料サイトの架空請求に関する相談は、全体として落ち着いてきている。）

次に多いのが「レンタル・リース・貸借」（552 件）である。その中で主な相談が「賃貸アパート」の相談であり、賃貸アパートの原状回復費用や更新料に関する請求が納得できない、といった相談が多い。次が「商品一般」（549 件）で、これは商品を特定しない料金や債権等といった名目の不当請求の相談であるが、前年度に比べると件数が半数近く減少している。その他、件数が減少しているものとして「融資サービス」、広告代理サービスなどの「役務その他」、異性交際関連サービスなどの「他の教養娯楽」等がある。一方、わずかではあるが 21 年度に増加した相談内容としては、「役務その他」の中の「保証サービス」（27 件）などがある。（表-39）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が 57.7%と、「女性」の 42.3%よりも多くなっている。また年代別では「30 歳代」が一番多く、次いで「20 歳代」「40 歳代」がほぼ同割合であり、その傾向は前年度とほとんど変わらない。「30 歳代」以下の年代では全体の 6 割近くを占めている。

職業別では「給与生活者」が 6 割と多く占めるが、「学生」「家事従事者」「無職」もそれぞれ 1 割以上を占めている。

支払方法別では、「現金払」が 71.9%を占める。全体が減少している中で「総合割賦」の件数は最も多く、また前年度よりも件数が増加している。平均請求金額は 20 万 8 千円、平均既払金額は 7 万 6 千円と、比較的低いのが特徴である。

主な相談内容としては、「インターネット通販」「不当請求」「架空請求」等、架空・不当請求に関する相談や、「ワンクリック請求」「無料商法」等、当事者にそのつもりがなく有料サイトに誘導されて不当な料金を請求された、といった相談が多いことがわかる。また「未成年者契約」も多く寄せられている。（表-40）

図-9 架空・不当請求に関する相談件数の推移

単位：件

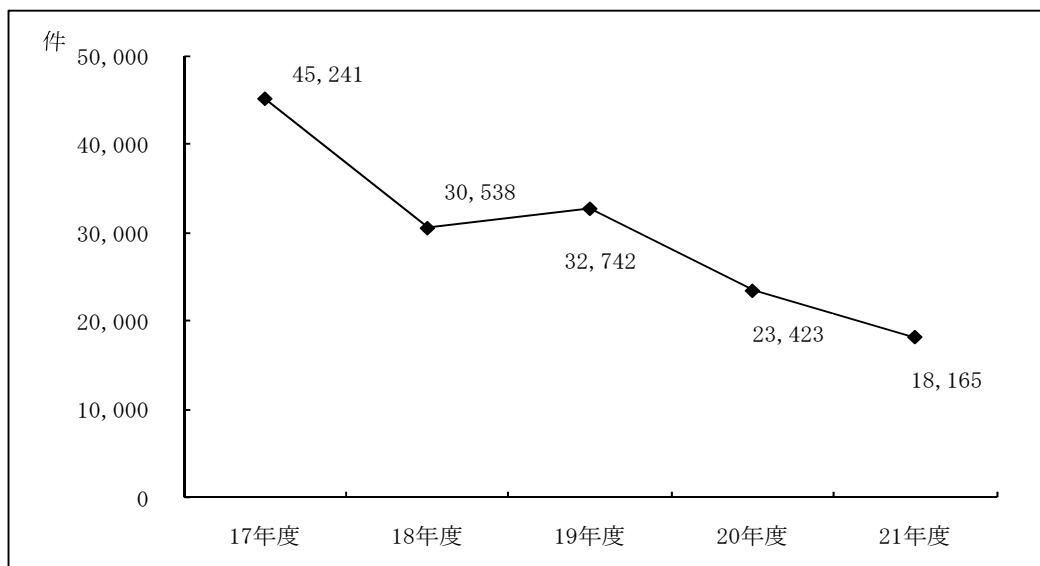


表-39 架空・不当請求商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-------------------|--------------------|--------------------|
| * 1 放送・コンテンツ等 | 15,085 | — |
| * デジタルコンテンツ | 14,675 | — |
| * 電話音声情報 | 332 | — |
| その他 | 78 | — |
| 2 レンタル・リース・貸借 | 552 | 561 |
| 賃貸アパート | 449 | 435 |
| その他 | 103 | 126 |
| 3 商品一般 | 549 | 1,033 |
| 4 融資サービス | 296 | 542 |
| フリーローン・サラ金 | 278 | 526 |
| その他 | 18 | 16 |
| * 5 移動通信サービス | 189 | — |
| * 携帯電話サービス | 155 | — |
| その他 | 34 | — |
| 6 役務その他 | 178 | 226 |
| 広告代理サービス | 35 | 83 |
| 保証サービス | 27 | 5 |
| その他 | 116 | 138 |
| * 7 インターネット通信サービス | 120 | — |
| * インターネット接続回線 | 81 | — |
| その他 | 39 | — |
| 8 書籍・印刷物 | 84 | 104 |
| 雑誌 | 27 | 29 |
| その他 | 57 | 75 |
| 9 他の教養・娯楽 | 77 | 102 |
| 異性交際関連サービス | 18 | 33 |
| その他 | 59 | 69 |
| * 10 電報・固定電話 | 65 | — |
| * 固定電話サービス | 64 | — |
| その他 | 1 | — |
| 小計 | 17,195 | 2,568 |
| その他 | 970 | 20,855 |
| 計 | 18,165 (14.2%) | 23,423 (18.7%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0) | 125,281 (100.0) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-40 架空・不当請求相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|--------|--------|
| 相談件数 | 18,165 | 23,423 |
| 性別 | | |
| 男性 | 10,290 | 13,228 |
| 女性 | 7,544 | 9,774 |
| 団体 | 151 | 237 |
| 不明 | 180 | 184 |
| 年別 | | |
| 19歳以下 | 1,610 | 1,946 |
| 20歳代 | 3,697 | 4,758 |
| 30歳代 | 4,601 | 5,949 |
| 40歳代 | 3,569 | 4,435 |
| 50歳代 | 1,862 | 2,466 |
| 60歳代 | 1,140 | 1,643 |
| 70歳以上 | 734 | 1,033 |
| 不明 | 952 | 1,193 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 10,076 | 13,097 |
| 自営・自由業 | 971 | 1,158 |
| 家事従事者 | 1,892 | 3,012 |
| 学生 | 2,178 | 2,614 |
| 無職 | 1,786 | 1,938 |
| その他・不明 | 1,262 | 1,604 |
| 支払方法別 | | |
| 信用供与無 | | |
| 現金払 | 13,066 | 16,322 |
| 他の前払式 | 25 | 25 |
| 不明 | 3,221 | 4,474 |
| 小計 | 16,312 | 20,821 |
| 信用供与有 | | |
| 自社割賦 | 11 | 13 |
| 総合割賦 | 270 | 234 |
| 個品割賦 | 50 | 71 |
| その他 | 297 | 250 |
| 不明 | 43 | 76 |
| 小計 | 671 | 644 |
| その他 | | |
| 借金契約 | 257 | 477 |
| 不明・無関係 | 925 | 1,481 |
| 平均契約金額(千円) | 208 | 263 |
| 平均既払金額(千円) | 76 | 53 |
| 主な相談内容 | | |
| インターネット通販* | 13,098 | — |
| 不当請求* | 8,193 | — |
| ポルノ・風俗 | 5,989 | 7,824 |
| 架空請求* | 5,637 | — |
| ワンクリック請求* | 4,716 | — |
| 高価格・料金 | 2,574 | 2,459 |
| 無料商法 | 1,696 | 2,014 |
| プライバシー | 1,387 | 1,919 |
| 未成年者契約 | 1,211 | 1,581 |
| 強引 | 1,164 | 1,641 |

9 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談件数は、32,886件寄せられた。前年度(29,894件)から10.0%増加し、過去最高となった。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は25.7%と、相談全体の4分の1を超えた。(図-10)

商品・役務別にみると、最も相談が多かったのは「放送・コンテンツ等」(2,081件)であり、そのうち有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求の相談を主な内容とする「デジタルコンテンツ」が6割以上を占める。また、ケーブルテレビの契約など「有線テレビ放送」、地上デジタル放送や衛星放送の契約や受信料など「テレビ放送サービス」を合わせて、「放送・コンテンツ等」の3分の1を占める。第2位は「融資サービス」(2,038件)で、このうち9割が多重債務相談等の「フリーローン・サラ金」の相談であるが、前年度に比べて7.8%の減少であった。第3位は「預貯金・証券等」(1,953件)であり、前年度と比べて14.6%の増加である。なかでも株に関する相談が6割を占め、前年度より2倍近くの件数となっている。また、「公社債」に関する相談の増加も目立つ。

その他、前年度より増加が目立つ相談としては、「レンタル・リース・貸借」の「賃貸アパート」(355件;48.1%増)、「書籍・印刷物」の「新聞」(102件;21.1%増)、増改築・屋根・塗装工事などの「工事・建築・加工」(96件;6.7%増)、「役務その他」の「弁護士」(48件;88.9%増)や「廃品回収サービス」(43件;87.8%増)などがあげられる。一方、相談の減少が目立つものは、前述の多重債務相談など「フリーローン・サラ金」(156件;7.8%減)や、主に架空・不当請求の相談が多い「商品一般」(162件;15.1%減)などがある。(表-41)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.1%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。年代別では、「60歳代」が44.6%、「70歳代」が36.8%、「80歳以上」が18.6%を占め、前年度と比べると特に「80歳以上」の増加(2割増)が著しい。職業別では、「無職」(53.5%)と「家事従事者」(25.6%)で約8割を占める。平均契約金額は266万6千円、また平均既払金額は176万9千円と、非常に高額となっている。

相談内容としては、「解約」などのほか、「家庭訪販」「電話勧誘」のキーワードが上位に上がっており、在宅する機会の多い高齢者がトラブルにあっていることがわかる。また「説明不足」「強引」「虚偽説明」等、販売方法に問題のあるキーワードが目立つ。(表-42)

図-10 高齢者の相談件数推移

単位：件

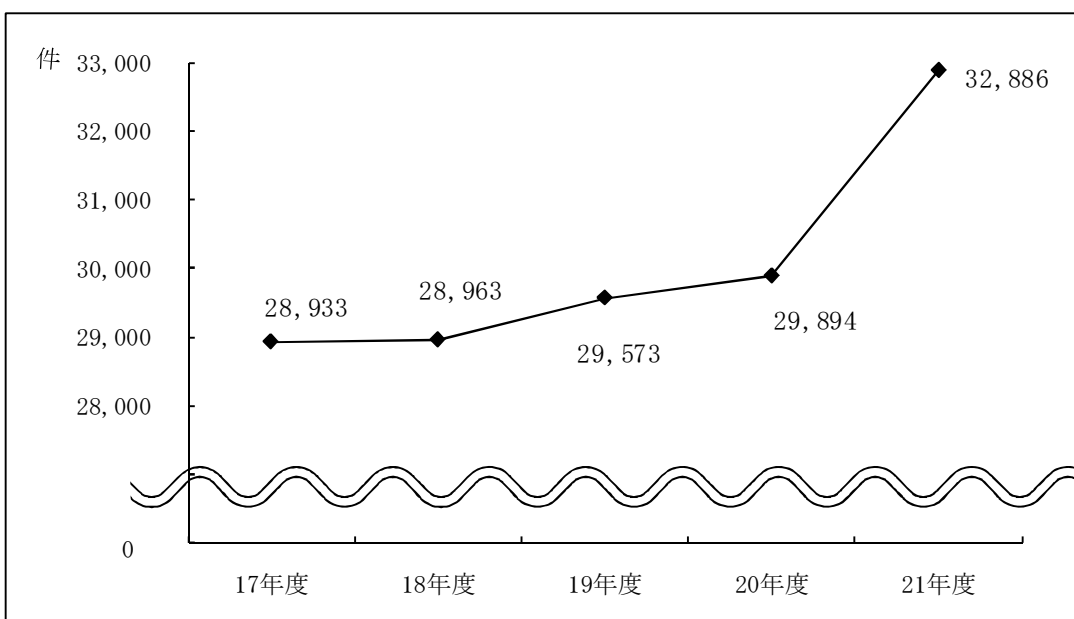


表-41 高齢者関連商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|---------------|--------------------|--------------------|
| 1 放送・コンテンツ等 | 2,081 | — |
| * デジタルコンテンツ | 1,296 | — |
| * 有線テレビ放送 | 464 | — |
| * テレビ放送サービス | 279 | — |
| その他 | 42 | — |
| 2 融資サービス | 2,038 | 2,185 |
| フリーローン・サラ金 | 1,840 | 1,996 |
| その他 | 198 | 189 |
| 3 預貯金・証券等 | 1,953 | 1,704 |
| 株 | 1,170 | 636 |
| 普通預貯金 | 294 | 300 |
| 公社債 | 213 | 74 |
| その他 | 276 | 694 |
| 4 レンタル・リース・貸借 | 1,641 | 1,214 |
| 賃貸アパート | 1,093 | 738 |
| その他 | 548 | 476 |
| 5 工事・建築・加工 | 1,533 | 1,437 |
| 増改築工事 | 215 | 192 |
| 屋根工事 | 195 | 168 |
| 塗装工事 | 172 | 150 |
| その他 | 951 | 927 |
| 6 役務その他 | 1,030 | 958 |
| 弁護士 | 102 | 54 |
| 廃品回収サービス | 92 | 49 |
| 広告代理サービス | 63 | 77 |
| その他 | 773 | 778 |
| 7 相談その他 | 1,027 | 902 |
| 債権回収 | 152 | 128 |
| その他 | 875 | 774 |
| 8 商品一般 | 911 | 1,073 |
| 9 書籍・印刷物 | 870 | 783 |
| 新聞 | 583 | 481 |
| その他 | 287 | 302 |
| 10 生命保険 | 756 | 937 |
| * 普通生命保険 | 473 | — |
| その他 | 283 | 937 |
| 小計 | 13,840 | 11,193 |
| その他 | 19,046 | 18,701 |
| 計 | 32,886 (25.7%) | 29,894 (23.9%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0) | 125,281 (100.0) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-42 高齢者関連相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|--------|--------|
| 相談件数 | 32,886 | 29,894 |
| 性別 | | |
| 男性 | 14,403 | 12,503 |
| 女性 | 18,434 | 17,354 |
| 団体 | — | — |
| 不明 | 49 | 37 |
| 年代別 | | |
| 60歳代 | 14,652 | 13,598 |
| 70歳代 | 12,101 | 11,189 |
| 80歳以上 | 6,133 | 5,107 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 3,647 | 3,287 |
| 自営・自由業 | 2,778 | 2,607 |
| 家事従事者 | 7,925 | 7,586 |
| 学生 | 17 | 16 |
| 無職 | 16,552 | 14,626 |
| その他・不明 | 1,967 | 1,772 |
| 支払方法別 | | |
| 信用供与無 | | |
| 現金払 | 16,021 | 14,006 |
| 他の前払式 | 305 | 377 |
| 不明 | 6,158 | 5,594 |
| 小計 | 22,484 | 19,977 |
| 信用供与有 | | |
| 自社割賦 | 231 | 184 |
| 総合割賦 | 422 | 288 |
| 個品割賦 | 510 | 651 |
| その他 | 367 | 337 |
| 不明 | 127 | 141 |
| 小計 | 1,657 | 1,601 |
| その他 | | |
| 借金契約 | 1,937 | 2,066 |
| 不明・無関係 | 6,808 | 6,250 |
| 平均契約金額(千円) | 2,666 | 3,177 |
| 平均既払金額(千円) | 1,769 | 1,866 |
| 主な相談内容 | | |
| 解約 | 6,223 | 5,604 |
| 家庭訪販 | 4,152 | 3,774 |
| 高価格・料金 | 3,753 | 3,351 |
| 返金 | 3,416 | 3,003 |
| 信用性 | 3,311 | 3,393 |
| 電話勧誘 | 3,098 | 2,421 |
| 契約 | 2,954 | 2,557 |
| 説明不足 | 2,624 | 2,547 |
| 強引 | 2,238 | 1,876 |
| 虚偽説明 | 1,679 | 1,717 |

10 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は19,030件あり、前年度(20,692件)から8.0%減少した。21年度に若者の相談件数が全相談件数に占める割合は14.8%となり、平成17年度以降、年々減少している。(図-11)

商品・役務別にみると、最も相談が多かったのは「放送・コンテンツ等」(5,902件)であり、若者相談全体の3割を占めている。そのうち「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」等の有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求の相談件数は4,860件あり、「放送・コンテンツ等」の約8割を占めている。(なお、平成20年度において同様の有料サイト利用料金の架空・不当請求を多く含むのは「電話情報提供サービス」(5,127件)「オンライン情報サービス」(1,586件)であった。)

第2位は「レンタル・リース・貸借」(2,244件)であり、若者相談全体の1割を超えるが、そのほとんどを占める賃貸アパートに関する相談は、前年度より12.9%増加している。第3位は「融資サービス」(900件)である。その多くを占める「フリーローン・サラ金」は、前年度に比べて26.9%の減少であった。以下、第4位～第5位は、外国語・会話教室を含む「教室・講座」(15.8%減)、主にエステティックサービスの相談の「理美容」(28.8%減)といずれも減少が目立っている。その他、前年度より増加している相談としては、「教室・講座」の中の「外国語・会話教室」(15.2%増)、タレント・モデル内職やドロップシッピング等ワープロ・パソコン内職などの「内職・副業」(20.7%増)も多くなっている。(表-43)

契約当事者の属性を見ると、性別では男女の差はあまり見られない。年代別では、「20歳代」が大半を占める。職業別では、「給与生活者」が6割近く、「学生」が3割近くを占めており、また「無職」のみ前年度より増加している。支払方法別では、「現金払」が55.4%を占めており、また「個品割賦」が大きく減少する一方で、「自社割賦」「総合割賦」がそれぞれ増加している。

相談の内容としては、新設キーワード「インターネット通販」が最も多い。また、「不当請求」「ワンクリック請求」「架空請求」も上位にあげられており、若者相談のうち5,307件(27.9%)が架空・不当請求に関連している。なお、「未成年者契約」のキーワードが若者相談の1割近くに付されている。(表-44)

図-11 若者の相談件数推移

単位：件

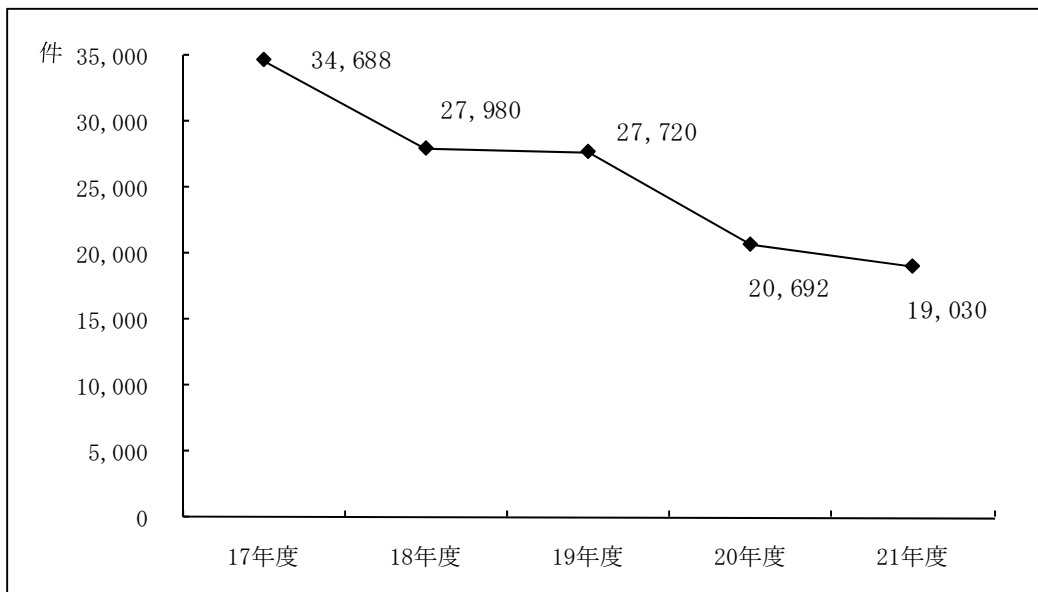


表-43 若者関連商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|---------------|--------------------|--------------------|
| 1 放送・コンテンツ等 | 5,902 | — |
| * アダルト情報サイト | 2,321 | — |
| * 出会い系サイト | 1,416 | — |
| その他 | 2,165 | — |
| 2 レンタル・リース・貸借 | 2,244 | 2,013 |
| 賃貸アパート | 2,036 | 1,804 |
| その他 | 208 | 209 |
| 3 融資サービス | 900 | 1,222 |
| フリーローン・サラ金 | 849 | 1,162 |
| その他 | 51 | 60 |
| 4 教室・講座 | 871 | 1,035 |
| 外国語・会話教室 | 250 | 217 |
| タレント・モデル養成教室 | 122 | 151 |
| 資格講座 | 95 | 150 |
| その他 | 404 | 517 |
| 5 理美容 | 803 | 1,128 |
| エステティックサービス | 691 | 1,029 |
| その他 | 112 | 99 |
| * 6 移動通信サービス | 473 | — |
| * 携帯電話サービス | 393 | — |
| * モバイルデータ通信 | 62 | — |
| その他 | 18 | — |
| 7 相談その他 | 426 | 419 |
| 8 書籍・印刷物 | 353 | 320 |
| 新聞 | 273 | 254 |
| その他 | 80 | 66 |
| 9 内職・副業 | 338 | 280 |
| * タレント・モデル内職 | 88 | — |
| ワープロ・パソコン内職 | 74 | 65 |
| * パチンコ関連内職 | 41 | — |
| その他 | 135 | 215 |
| 10 自動車 | 318 | 284 |
| 小計 | 12,628 | 6,701 |
| その他 | 6,402 | 13,991 |
| 計 | 19,030 (14.8%) | 20,692 (16.5%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0) | 125,281 (100.0) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-44 若者関連相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|--------|--------|
| 相談件数 | 19,030 | 20,692 |
| 性別 | | |
| 男 | 9,248 | 10,186 |
| 女 | 9,731 | 10,455 |
| 団体 | — | — |
| 不明 | 51 | 51 |
| 年代別 | | |
| 10歳未満 | 94 | 87 |
| 10歳代 | 2,947 | 3,204 |
| 20歳代 | 15,989 | 17,401 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 10,546 | 11,795 |
| 自営・自由業 | 407 | 509 |
| 家事従事者 | 790 | 910 |
| 学生 | 5,182 | 5,474 |
| 無職 | 1,240 | 1,071 |
| その他・不明 | 865 | 933 |
| 支払方法別 | | |
| 信用供与無 | | |
| 現金払 | 10,551 | 11,169 |
| 他の前払式 | 241 | 263 |
| 不明 | 2,960 | 3,278 |
| 小計 | 13,752 | 14,710 |
| 信用供与有 | | |
| 自社割賦 | 166 | 155 |
| 総合割賦 | 611 | 534 |
| 個品割賦 | 1,154 | 1,645 |
| その他 | 531 | 465 |
| 不明 | 112 | 146 |
| 小計 | 2,574 | 2,945 |
| その他 | | |
| 借金契約 | 888 | 1,173 |
| 不明・無関係 | 1,816 | 1,864 |
| 平均契約金額(千円) | 502 | 539 |
| 平均既払金額(千円) | 133 | 134 |
| 主な相談内容 | | |
| インターネット通販* | 5,893 | — |
| 解約 | 4,685 | 4,722 |
| 高価格・料金 | 2,951 | 2,874 |
| 返金 | 2,561 | 2,734 |
| 不当請求* | 2,429 | — |
| ポルノ・風俗 | 2,308 | 3,229 |
| 未成年者契約 | 1,963 | 2,368 |
| ワンクリック請求* | 1,725 | — |
| 契約 | 1,344 | 1,132 |
| 架空請求* | 1,289 | — |

注：「ワンクリック請求」「架空請求」は、平成21年度に新設された「不当請求」の下位キーワードであり、それらを含む「架空・不当請求」の件数は、平成21年度は5,307件、平成20年度は6,705件である。

11 判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約のことである。21年度の相談件数は1,647件あり、前年度と比べると7.7%の増加であった。

商品・役務別の第1位は「書籍・印刷物」(169件)であり、そのうち「新聞」が8割以上を占める。第2位は「預貯金・証券等」(132件)であり、その中でも「株」の相談件数は前年度に比べ82.1%増と大きく増加している。第3位は「放送・コンテンツ等」(99件)で、そのうち「デジタルコンテンツ」が6割を占める。また「デリバティブ取引」(98件)のように、商品相場や先物取引など複雑な判断を必要とする投資商品に関するトラブルも第4位にあがっている。(表-45)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が65.0%と多くを占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者がほぼ4分の3を占める。職業別では「家事従事者」と「無職」で9割を占めている。これらの属性に関する傾向は前年度と変わらない。

支払方法別に見ると「現金払」が51.3%を占め、「信用供与有」は1割となっている。

平均契約金額は「259万5千円」、平均既払金額は「168万7千円」と、非常に高額となっている。

主な相談内容としては、「解約」のほか、「家庭訪販」「電話勧誘」が上位にあがっている。「判断不十分者契約」に関する相談では、契約者が一人で在宅しているところに事業者が訪問もしくは電話で勧誘し、契約に至ることが多い。また「次々販売」、「強引」のキーワードも上位に上がっており、販売方法が悪質であることがうかがえる。契約者本人が、契約したことを覚えていない、あるいは被害に気づいていない場合も多く、家族や周囲の人が発見し相談してくるケースが多い。(表-46)

表-45 判断不十分者契約 商品・役務別

相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|---------------|--------------------|--------------------|
| 1 書籍・印刷物 | 169 | 140 |
| 新 聞 | 143 | 117 |
| そ の 他 | 26 | 23 |
| 2 預貯金・証券等 | 132 | 145 |
| 株 | 71 | 39 |
| そ の 他 | 61 | 106 |
| * 3 放送・コンテンツ等 | 99 | — |
| * デジタルコンテンツ | 60 | — |
| そ の 他 | 39 | — |
| * 4 デリバティブ取引 | 98 | — |
| * 海外商品先物等 | 64 | — |
| そ の 他 | 34 | — |
| 5 家具・寝具 | 90 | 77 |
| ふ と ん 類 | 86 | 73 |
| そ の 他 | 4 | 4 |
| 6 商品一般 | 84 | 89 |
| 7 工事・建築・加工 | 77 | 70 |
| 8 融資サービス | 71 | 78 |
| フリーローン・サラ金 | 67 | 73 |
| そ の 他 | 4 | 5 |
| 9 役務その他 | 69 | 47 |
| * 10 移動通信サービス | 54 | — |
| * 携帯電話サービス | 46 | — |
| そ の 他 | 8 | — |
| 小 計 | 943 | 646 |
| そ の 他 | 704 | 883 |
| 計 | 1,647 (1.3%) | 1,529 (1.2%) |
| 全 相 談 件 数 | 128,154 (100.0) | 125,281 (100.0) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-46 判断不十分者契約 相談内容別件数

単位：件

| 項 目 | 21年度 | 20年度 | | |
|---------|-----------------|-------------|-------|-------|
| 相 談 件 数 | 1,647 | 1,529 | | |
| 性別 | 男 性 | 555 | 503 | |
| | 女 性 | 1,029 | 960 | |
| | 団 体 | 15 | 17 | |
| | 不 明 | 48 | 49 | |
| 年代別 | 19 歳 以 下 | 7 | 13 | |
| | 20 歳 代 | 67 | 50 | |
| | 30 歳 代 | 94 | 76 | |
| | 40 歳 代 | 77 | 63 | |
| | 50 歳 代 | 51 | 72 | |
| | 60 歳 代 | 93 | 86 | |
| | 70 歳 以 上 | 1,118 | 1,037 | |
| | 不 明 | 140 | 132 | |
| 職業別 | 給 与 生 活 者 | 104 | 100 | |
| | 自 営 ・ 自 由 業 | 35 | 45 | |
| | 家 事 従 事 者 | 187 | 179 | |
| | 学 生 | 9 | 12 | |
| | 無 職 | 1,181 | 1,058 | |
| | そ の 他 ・ 不 明 | 131 | 135 | |
| 支払方法別 | 信用供与無 | 現 金 払 | 845 | 760 |
| | | 他 の 前 払 式 | 12 | 12 |
| | | 不 明 | 381 | 346 |
| | | 小 計 | 1,238 | 1,118 |
| | 信用供与有 | 自 社 割 賦 | 25 | 26 |
| | | 総 合 割 賦 | 42 | 41 |
| | | 個 品 割 賦 | 58 | 91 |
| | | そ の 他 | 31 | 20 |
| | | 不 明 | 15 | 7 |
| | | 小 計 | 171 | 185 |
| | その他 | 借 金 契 約 | 57 | 72 |
| | | 不 明 ・ 無 関 係 | 181 | 154 |
| | 平均契約金額(千円) | | 2,595 | 3,782 |
| | 平均既払金額(千円) | | 1,687 | 2,477 |
| 主な相談内容 | 解 約 | 630 | 634 | |
| | 家 庭 訪 販 | 614 | 532 | |
| | 高 価 格 ・ 料 金 | 327 | 336 | |
| | 次 々 販 売 | 207 | 185 | |
| | 返 金 | 185 | 139 | |
| | ク ー リ ン グ ・ オ フ | 181 | 157 | |
| | 電 話 勧 誘 | 177 | 143 | |
| | 強 引 | 157 | 123 | |
| | 契 約 | 133 | 140 | |
| | 身 障 者 関 連 | 104 | 82 | |

12 クレジット等に関する相談

21年度の全相談について、支払方法別に相談件数を示したのが「表-47」である。支払方法としては「信用供与無」「信用供与有」「借金契約」「不明・無関係」があり、ここでは「信用供与有」を、クレジット契約として示している。

「信用供与無」の割合は68.0%となり、前年度より0.9ポイント増加している。このうち「現金払」が全相談の49.2%を占めており、前年度の48.5%から0.7ポイントの増加である。

一方、「信用供与有」（クレジット）の割合は8.2%となり、前年度に比べ0.2ポイント減少している。このうち「個品割賦」の件数が最も多いが、件数は前年度と比べて24.4%減と大きく減少している。これに対して「総合割賦」は28.1%増、「自社割賦」は9.2%増となっている。また「翌月一括・ボーナス一括払い」の相談件数は、前年度と比較して20.0%の増加が見られる。

また、「借金契約」の割合は6.4%となり、件数は前年度に比べ、16.8%減少している。

※ 平成21年12月1日の改正割賦販売法施行に伴い、平成22年度からは相談カード入力上、信用供与の有無について項目名と定義が変更されるが、平成21年度受付分の相談（本資料掲載分）までは、契約日にかかわらず従来どおりの分類による。

<「信用供与有」について>（割賦販売法改正以前の分類）

- ①「自社割賦」とは、割賦販売法第2条第1項に定める「割賦販売」であり、販売店自ら（自社）が消費者に信用供与をしている場合である。
- ②「総合割賦」とは、割賦販売法第2条第3項に定める「割賦購入あっせん」のうち、同項第1号及び第3号に該当する場合である。これは、販売店と契約関係にある信販会社・クレジット会社等（以下、信販会社等という。）が発行するクレジットカードの提示またはチケット等と引き換えにして、消費者の購入代金相当額に信用供与するものである。
- ③「個品割賦」とは、割賦販売法第2条第3項に定める「割賦購入あっせん」のうち、同項第2号に該当する場合であり、これに類似する形態（信販会社等と販売店との間の加盟店契約関係がはっきりしなくとも、消費者と三者間関係が成立する場合）のものも含む。これは、信販会社等が消費者と立替払契約を個別に結ぶことにより、代金全額を一括して販売業者に支払う場合である。
- ④「ローン提携販売」とは、割賦販売法第2条第2項に定める「ローン提携販売」のことであり、販売店等と信販会社等との間で消費者の代金返済債務を販売店等が保証する（保証会社に保証委託をする場合も含まれる。）関係があつて、代金相当額を信販会社等が販売店等に支払う場合である。

表-47 支払方法別商品・役務別件数

単位：件

| 支払方法等別 | | 21年度 | | | | 20年度 | | | |
|--------|---------------------|--------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| | | 計 | 商品 | 役務 | その他 | 計 | 商品 | 役務 | その他 |
| 信用供与無 | 現金払 | 63,068 (49.2%) | 18,837 | 43,982 | 249 | 60,790 (48.5%) | 17,059 | 43,513 | 218 |
| | 前払式割賦 | 30 (0.0%) | 10 | 20 | 0 | 40 (0.0%) | 14 | 26 | 0 |
| | 前払式特定 | 215 (0.2%) | 9 | 206 | 0 | 272 (0.2%) | 10 | 262 | 0 |
| | 他の前払式 | 1,130 (0.9%) | 305 | 823 | 2 | 1,112 (0.9%) | 311 | 800 | 1 |
| | 不明 | 22,747 (17.7%) | 7,242 | 14,803 | 702 | 21,853 (17.4%) | 6,175 | 15,061 | 617 |
| | 小計 | 87,190 (68.0%) | 26,403 (66.5%) | 59,834 (71.9%) | 953 (18.3%) | 84,067 (67.1%) | 23,569 (65.1%) | 59,662 (70.5%) | 836 (18.7%) |
| 信用供与有 | 自社割賦 | 691 (0.5%) | 361 | 330 | 0 | 633 (0.5%) | 317 | 316 | 0 |
| | 総合割賦 | 2,801 (2.2%) | 1,047 | 1,752 | 2 | 2,186 (1.7%) | 832 | 1,351 | 3 |
| | 個品割賦 | 3,198 (2.5%) | 1,718 | 1,478 | 2 | 4,228 (3.4%) | 2,304 | 1,919 | 5 |
| | ローン提携販売 | 729 (0.6%) | 502 | 226 | 1 | 680 (0.5%) | 452 | 226 | 2 |
| | 翌月一括・ボーナス一括 | 2,197 (1.7%) | 936 | 1,261 | 0 | 1,831 (1.5%) | 705 | 1,125 | 1 |
| | 他の販売信用 | 196 (0.2%) | 68 | 128 | 0 | 254 (0.2%) | 75 | 179 | 0 |
| | 不明 | 635 (0.5%) | 223 | 409 | 3 | 749 (0.6%) | 271 | 473 | 5 |
| | 小計 | 10,447 (8.2%) | 4,855 (12.2%) | 5,584 (6.7%) | 8 (0.2%) | 10,561 (8.4%) | 4,956 (13.7%) | 5,589 (6.6%) | 16 (0.4%) |
| 借金契約 | 8,264 (6.4%) | 116 (0.3%) | 7,958 (9.6%) | 190 (3.7%) | 9,932 (7.9%) | 133 (0.4%) | 9,650 (11.4%) | 149 (3.3%) | |
| 不明・無関係 | 22,253 (17.4%) | 8,336 (21.0%) | 9,864 (11.9%) | 4,053 (77.9%) | 20,721 (16.5%) | 7,560 (20.9%) | 9,696 (11.5%) | 3,465 (77.6%) | |
| 合計 | 128,154 (100.0%) | 39,710 (100.0%) | 83,240 (100.0%) | 5,204 (100.0%) | 125,281 (100.0%) | 36,218 (100.0%) | 84,597 (100.0%) | 4,466 (100.0%) | |

クレジット契約（信用供与有）に該当した相談について、商品・役務等別分類で多い順に上位15位までをあげたものが「表-48」である。最も多かったのが「放送・コンテンツ等」で、相談全体の9.8%を占める。「有料情報サイトの料金をクレジットカード払いにしたところ、高額な請求がきた」といった、有料情報サイトの利用料金に関する相談が多い。次に多いのが「理美容」、第3位が「教室・講座」である。どちらもクレジット利用の代表的な商品・役務であるが、前年度と比べるとそれぞれ相談件数は減少している。ただし、「教室・講座」のうち、「外国語・会話教室」のみはわずかに増加している。

その他、件数が増加したものに「集合住宅」（13.1%増）、「役務その他」（40.1%増）などがある。

なお、エステティックサービスが大半を占める「理美容」は、前年度より43.8%減と大きく減少しているほか、「アクセサリ」「レンタル・リース・貸借」でも減少が目立っている。

表-48 クレジット契約商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|---------------|-------|-------|
| * 1 放送・コンテンツ等 | 1,022 | — |
| * デジタルコンテンツ | 831 | — |
| * 有線テレビ放送 | 149 | — |
| その他 | 42 | — |
| 2 理美容 | 712 | 1,267 |
| エステティックサービス | 674 | 1,218 |
| その他 | 38 | 49 |
| 3 教室・講座 | 482 | 669 |
| 外国語・会話教室 | 182 | 163 |
| その他 | 300 | 506 |
| * 4 移動通信サービス | 440 | — |
| * 移動電話サービス | 323 | — |
| その他 | 117 | — |
| 5 融資サービス | 366 | 341 |
| フリーローン・サラ金 | 213 | 198 |
| その他 | 153 | 143 |
| 6 レンタル・リース・貸借 | 350 | 410 |
| リースサービス | 266 | 338 |
| その他 | 84 | 72 |
| 7 自動車 | 332 | 334 |
| 8 商品一般 | 328 | 367 |
| 9 他の金融関連サービス | 314 | 327 |
| 10 アクセサリ | 313 | 377 |

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|--------------------|---------------------|---------------------|
| * 11 電話機・電話機用品 | 310 | — |
| * 携帯電話 | 290 | — |
| その他 | 20 | — |
| 12 集合住宅 | 277 | 245 |
| 新築分譲マンション | 211 | 200 |
| その他 | 66 | 45 |
| * 13 パソコン・パソコン関連用品 | 259 | — |
| * パソコンソフト | 117 | — |
| その他 | 142 | — |
| 14 役務その他 | 248 | 177 |
| 結婚相手紹介サービス | 79 | 78 |
| その他 | 169 | 99 |
| 15 医療 | 227 | 160 |
| 小計 | 5,980 | 4,674 |
| その他 | 4,467 | 5,887 |
| 計 | 10,447 (8.2%) | 10,561 (8.4%) |
| 全相談件数 | 128,154 (100.0%) | 125,281 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

クレジット契約（信用供与有）の当事者属性をみると、性別では、女性が6割近くを占めており、年代別では、「20歳代」「30歳代」の合計で5割以上を占めている。職業別では「給与生活者」が55.9%、「家事従事者」が15.8%、「無職」が14.6%を占めている。

契約金額についてみると、100万円未満の契約で8割を占める（契約金額不明を除く）。しかし平均契約金額は205万6千円と、かなり高額となっている。

相談内容をみると「解約」のキーワードが最も多い。また「インターネット通販」が上位にあり、クレジット契約についてもインターネットに関する相談が多く寄せられていることがうかがえる。

さらに、「クレジットカード」のキーワードが前年度より増加しており、有料情報サイトやインターネットショッピングの支払いにクレジットカードを利用する相談が増えているほか、クレジットカードのショッピング枠を現金化するといった相談も寄せられている。（表-49）

表-49 クレジット契約相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------|--------|--------|
| 相談件数 | 10,447 | 10,561 |
| 性別 | 男性 | 4,243 |
| | 女性 | 5,784 |
| | 団体 | 270 |
| | 不明 | 150 |
| | 不明 | 123 |
| 年代別 | 19歳以下 | 124 |
| | 20歳代 | 2,450 |
| | 30歳代 | 2,371 |
| | 40歳代 | 1,814 |
| | 50歳代 | 1,012 |
| | 60歳代 | 814 |
| | 70歳以上 | 843 |
| | 不明 | 1,019 |
| 職業別 | 給与生活者 | 5,251 |
| | 自営・自由業 | 756 |
| | 家事従事者 | 1,487 |
| | 学生 | 526 |
| | 無職 | 1,366 |
| | その他・不明 | 1,061 |
| | その他・不明 | 1,047 |

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|-------------|-------|
| 契約金額別 | 50万円未満 | 5,052 |
| | 50～100万円未満 | 1,216 |
| | 100～300万円未満 | 829 |
| | 300～500万円未満 | 211 |
| | 500万円以上 | 397 |
| | 記入有計 | 7,705 |
| 平均契約金額（千円） | 2,056 | |
| 平均既払金額（千円） | 363 | |
| 主な相談内容 | 解約 | 4,191 |
| | クレジットカード | 2,514 |
| | 高価格・料金 | 2,131 |
| | インターネット通販* | 1,916 |
| | 返金 | 1,608 |
| | 説明不足 | 1,098 |
| | 契約 | 1,022 |
| | クーリングオフ | 925 |
| | 家庭訪販 | 793 |
| | 強引 | 774 |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

注：平成21年度に新設された「インターネット通販」及び「インターネットオークション」（89件）を含む「電子商取引」は、平成21年度には2,075件、平成20年度には1,110件であった。

13 多重債務に関する相談

多重債務に関する相談件数は6,755件であり、前年度より14.5%の減少であった。

契約当事者の属性をみると、性別では、「男性」が64.4%を占める。年代別では、「40歳代」が23.0%と最も高い割合を占めているが、「30歳代」「50歳代」もそれぞれ2割近くを占めている。また前年度と比べると、「70歳以上」以外の全ての年代で、相談件数の減少がみられる。職業別では、「給与生活者」が最も多く5割以上を占めているが、前年度より件数は2割減少している。一方「無職」は3割近くを占めており、前年度と比べると「無職」の件数だけが増加している。

借入金の総額は、「100～300万円未満」（38.5%）が最も多く、次いで「100万円未満」（29.2%）、「300～500万円未満」（17.0%）となっている（割合は借入金額不明を除く）。平均借入金額は382万9千円で前年度よりも少し低くなっている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は5,679件で、多重債務相談全体の84.1%を占め、「サラ金数社から借金しているが返済できない」などの相談が依然として多い。（表-50）

表-50 多重債務相談内容別件数

単位：件

| 項 | 目 | 21年度 | 20年度 |
|------|--------|-------|-------|
| 相談件数 | | 6,755 | 7,905 |
| 性別 | 男 性 | 4,280 | 4,937 |
| | 女 性 | 2,304 | 2,723 |
| | 団 体 | 57 | 80 |
| | 不 明 | 114 | 165 |
| | 年代別 | | |
| | 19歳以下 | 3 | 10 |
| | 20歳代 | 687 | 903 |
| | 30歳代 | 1,294 | 1,609 |
| | 40歳代 | 1,412 | 1,578 |
| | 50歳代 | 1,122 | 1,307 |
| | 60歳代 | 1,030 | 1,084 |
| | 70歳以上 | 603 | 597 |
| | 不 明 | 604 | 817 |
| 職業別 | 給与生活者 | 3,377 | 4,233 |
| | 自営・自由業 | 652 | 844 |
| | 家事従事者 | 337 | 454 |
| | 学 生 | 23 | 43 |
| | 無 職 | 1,789 | 1,539 |
| | その他・不明 | 577 | 792 |

| 項 | 目 | 21年度 | 20年度 |
|-------|---------------|-------|-------|
| 借入金総額 | 100万円未満 | 1,193 | 1,311 |
| | 100～300万円未満 | 1,577 | 1,868 |
| | 300～500万円未満 | 694 | 1,050 |
| | 500～1,000万円未満 | 372 | 569 |
| | 1,000万円以上 | 256 | 296 |
| | 記入有計 | 4,092 | 5,094 |
| | 平均借入金額（千円） | 3,829 | 4,325 |
| 借入先 | フリーローン・サラ金 | 5,679 | 6,870 |
| | 住宅ローン | 143 | 117 |
| | 他の融資サービス | 44 | 62 |

14 倒産に関する相談

倒産に関する相談は、1,594件で、前年度に比べて43.7%の減少であった。

契約当事者の属性をみると、性別では「女性」が6割を占め、年代別では「30歳代」以下が44.8%を占めている。職業別では、「給与生活者」が5割、「家事従事者」が2割を占めている。

支払方法では、「信用供与有」が前年度より大きく減少したものの22.5%を占めており、クレジットカード等を利用した支払方法が比較的多いことがうかがえる。また、平均契約金額は359万6千円、平均既払金額は251万5千円と、ともに前年度よりも大きく伸びている。

主な商品・役務でみると「エステティックサービス」「不動産貸借」「四輪自動車」「工事・建築」「株」の倒産に関する相談が多く寄せられた。「四輪自動車」以外はいずれも件数が減少しているが、特に「エステティックサービス」は前年度より64.5%減と、大幅な減少となっている。（表-51）

表-51 倒産相談内容別件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 | |
|------|--------|-------|-------|
| 相談件数 | 1,594 | 2,832 | |
| 性別 | 男性 | 567 | 749 |
| | 女性 | 917 | 1,976 |
| | 団体 | 92 | 78 |
| | 不明 | 18 | 29 |
| 年代別 | 19歳以下 | 7 | 20 |
| | 20歳代 | 282 | 709 |
| | 30歳代 | 323 | 721 |
| | 40歳代 | 254 | 421 |
| | 50歳代 | 149 | 243 |
| | 60歳代 | 183 | 233 |
| | 70歳以上 | 168 | 202 |
| | 不明 | 228 | 283 |
| 職業別 | 給与生活者 | 739 | 1,570 |
| | 自営・自由業 | 112 | 176 |
| | 家事従事者 | 260 | 435 |
| | 学生 | 41 | 95 |
| | 無職 | 194 | 270 |
| | その他・不明 | 248 | 286 |

| 項目 | 21年度 | 20年度 | |
|------------|-------------|-------|-------|
| 信用供与無 | 現金払 | 660 | 1,036 |
| | 他の前払式 | 100 | 191 |
| | 不明 | 226 | 339 |
| | 小計 | 986 | 1,566 |
| 信用供与有 | 自社割賦 | 10 | 16 |
| | 総合割賦 | 66 | 156 |
| | 個品割賦 | 181 | 503 |
| | その他 | 86 | 266 |
| | 不明 | 15 | 29 |
| 小計 | 358 | 970 | |
| その他 | 借金契約 | 58 | 105 |
| | 不明・無関係 | 192 | 191 |
| 平均契約金額(千円) | | 3,596 | 2,545 |
| 平均既払金額(千円) | | 2,515 | 1,211 |
| 主な商品・役務等 | エステティックサービス | 280 | 788 |
| | 不動産貸借 | 88 | 118 |
| | 四輪自動車 | 80 | 5 |
| | 工事・建築 | 76 | 109 |
| | 株 | 58 | 72 |

15 危害・危険に関する相談

(1) 危害に関する相談

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談である。

21年度の「危害」に関する相談は1,193件あり、前年度よりも13.1%の増加であった。被害者の属性を見ると、性別では「女性」が7割以上を占めている。年代別では「30歳代」が最も多いが、各年代に被害が見られる。危害内容は、前年度と同様に「皮膚障害」（326件）が最も多く、危害全体の3割近くを占めている。美容医療やエステティックサービスの施術、化粧品等によって肌が腫れた、といった相談が多い。危害部位は「顔面」（202件）が最も多く、以下「腹部」（113件）、「全身」（108件）と続いている。

危害程度は、「医者にかからず」（377件）が31.6%と最も多いが、「治療1か月以上」が143件寄せられており、前年度より22件増加している。危害の原因となった主な商品・役務の上位5位をみると「エステティックサービス」「医療サービス」「基礎化粧品」「パーマ」など美容及び美容医療に関する商品・サービスが多くあげられており、いずれも件数は前年度より増加している。（表-52）

(2) 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談である。21年度の「危険」に関する相談件数は462件であり、前年度と比べて22.2%の増加となった。

当事者の属性についてみると、性別では「男性」が44.6%、「女性」が55.4%となっている。年代別では「40歳代」が24.9%と最も多いが、「30歳代」及び「50歳代」からもそれぞれ2割以上の相談が寄せられている。職業別では「給与生活者」が45.9%、「家事従事者」が29.6%を占めている。

主な危険内容としては、「発煙・火花」と「過熱・こげる」（ともに66件）が最も多く、「発火・引火」（60件）、「破損・折損」（57件）、「異物の混入」（41件）と続く。

主な商品・役務は、「普通・小型自動車」が21件と最も多く、次に「ハロゲンヒーター」が12件となっている。その他「テレビジョン」「電子レンジ」「電気掃除機」など、電気を使う身近な家庭用品に関する相談が多く寄せられている。（表-53）

表-52 危害に関する相談内容別件数

単位：件

| 項目 | | 21年度 | 20年度 | |
|-------------|------------|--------|-------|-----|
| 相談件数 | | 1,193 | 1,055 | |
| 被害者 | 性別 | 男性 | 331 | 299 |
| | | 女性 | 843 | 717 |
| | | 団体 | 0 | 0 |
| | | 不明 | 19 | 39 |
| | | | | |
| | 年代別 | 19歳以下 | 83 | 80 |
| | | 20歳代 | 143 | 154 |
| | | 30歳代 | 235 | 207 |
| | | 40歳代 | 204 | 167 |
| | | 50歳代 | 136 | 122 |
| | | 60歳代 | 136 | 109 |
| | | 70歳以上 | 127 | 105 |
| | | 不明 | 129 | 111 |
| | 職業別 | 給与生活者 | 451 | 389 |
| | | 自営・自由業 | 88 | 60 |
| | | 家事従事者 | 256 | 231 |
| | | 学生 | 48 | 67 |
| | | 無職 | 191 | 169 |
| | | その他・不明 | 159 | 139 |
| 被害内容 | 骨折 | 45 | 31 | |
| | 脱臼・捻挫 | 16 | 13 | |
| | 切断 | 2 | 1 | |
| | 擦過傷・挫傷・打撲傷 | 124 | 72 | |
| | 刺傷・切傷 | 110 | 90 | |
| | 頭蓋（内）損傷 | 5 | 1 | |
| | 内臓損傷 | 2 | 1 | |
| | 神経・脊髄の損傷 | 26 | 18 | |
| | 筋・腱の損傷 | 7 | 10 | |
| | 窒息 | 5 | 2 | |
| | 感覚機能の低下 | 25 | 28 | |
| | 熱傷 | 123 | 108 | |
| | 凍傷 | 1 | 0 | |
| | 皮膚障害 | 326 | 299 | |
| | 感電障害 | 4 | 2 | |
| | 中毒 | 36 | 35 | |
| | 呼吸器障害 | 29 | 36 | |
| 消化器障害 | 87 | 98 | | |
| その他の傷病及び諸症状 | 209 | 194 | | |
| 不明 | 11 | 16 | | |

| 項目 | | 21年度 | 20年度 |
|-------|-------------|------|------|
| 危害部位 | 頭部 | 66 | 58 |
| | 顔面 | 202 | 154 |
| | 眼 | 87 | 67 |
| | 耳・平衡器 | 19 | 13 |
| | 口・口腔・歯 | 60 | 76 |
| | 鼻・咽喉 | 22 | 35 |
| | 首 | 25 | 29 |
| | 食道 | 4 | 9 |
| | 気道 | 10 | 15 |
| | 胸部・背部 | 52 | 42 |
| | 腹部 | 113 | 128 |
| | 腰部・臀部 | 34 | 26 |
| | 会陰部 | 5 | 5 |
| | 腕・肩 | 63 | 57 |
| | 手掌・手背（手首） | 49 | 30 |
| | 手指 | 86 | 56 |
| | 大腿・下腿 | 100 | 100 |
| | 足首から先 | 54 | 35 |
| | 全身 | 108 | 81 |
| | 不明 | 34 | 39 |
| 危害程度 | 治療1週間未満 | 211 | 156 |
| | 1～2週間 | 156 | 114 |
| | 3週間～1ヶ月 | 78 | 54 |
| | 1ヶ月以上 | 143 | 121 |
| | 死亡 | 9 | 7 |
| | 不明 | 219 | 241 |
| | 医者にかからず | 377 | 362 |
| 主な商品等 | エステティックサービス | 99 | 83 |
| | 医療サービス | 94 | 53 |
| | 外食 | 64 | 54 |
| | 基礎化粧品 | 56 | 32 |
| パーマ | 45 | 31 | |

表-53 危険に関する相談内容別件数

単位：件

| 項目 | | 21年度 | 20年度 | |
|-------|--------|-------|------|-----|
| 相談件数 | | 462 | 378 | |
| 契約当事者 | 性別 | 男性 | 197 | 149 |
| | | 女性 | 245 | 206 |
| | | 団体 | 12 | 10 |
| | | 不明 | 8 | 13 |
| | | 不明 | 8 | 13 |
| | 年代別 | 19歳以下 | 2 | 4 |
| | | 20歳代 | 23 | 32 |
| | | 30歳代 | 93 | 66 |
| | | 40歳代 | 103 | 84 |
| | | 50歳代 | 96 | 76 |
| 60歳代 | | 64 | 38 | |
| 70歳以上 | | 33 | 23 | |
| 不明 | | 48 | 55 | |
| 職業別 | 給与生活者 | 186 | 132 | |
| | 自営・自由業 | 42 | 46 | |
| | 家事従事者 | 120 | 107 | |
| | 学生 | 7 | 7 | |
| | 無職 | 50 | 31 | |
| | その他・不明 | 57 | 55 | |

| 項目 | | 21年度 | 20年度 |
|--------|------------|------|------|
| 危険内容 | 火災 | 14 | 10 |
| | 発火・引火 | 60 | 35 |
| | 発煙・火花 | 66 | 61 |
| | 過熱・こげる | 66 | 46 |
| | ガス爆発 | 1 | 2 |
| | ガス洩れ | 2 | 1 |
| | 点火・燃焼・消火不良 | 5 | 5 |
| | 漏電・電波等の障害 | 3 | 2 |
| | 燃料・液漏れ等 | 3 | 4 |
| | 化学物質による危険 | 7 | 7 |
| | 破裂 | 24 | 30 |
| | 破損・折損 | 57 | 49 |
| | 部品脱落 | 20 | 11 |
| | 機能故障 | 20 | 11 |
| | 転落・転倒・不安定 | 20 | 14 |
| | バリ・鋭利 | 3 | 1 |
| | 操作・使用性の欠落 | 10 | 8 |
| | 腐敗・変質 | 8 | 9 |
| | 異物の混入 | 41 | 42 |
| | 異物の侵入 | 3 | 2 |
| その他・不明 | 29 | 28 | |
| 主な商品等 | 普通・小型自動車 | 21 | 15 |
| | ハロゲンヒーター* | 12 | - |
| | テレビジョン | 10 | 10 |
| | 電子レンジ | 10 | 19 |
| | 電気掃除機 | 10 | 3 |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

II 東京都の相談受付分

1 相談受付件数の推移

東京都消費生活総合センターは、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件であったが、昭和49年の石油パニック時に約3倍の1万6千件台で第一次ピークとなった。その後、減少傾向になっていたが、再び昭和61年度に商品相場・金商法が社会問題化し、2万8千件台の第2のピークとなった。

その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万件台から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には、架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。平成17年度には都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し体制を強化した結果、相談件数が4万1千件近くとなる第3のピークとなった。その後架空・不当請求に関する相談はやや沈静化し、平成19年度に架空・不当請求の新たな手口による相談件数が増えたことで再び増加をみせて4万件を超えたが、平成20年度には再び減少に転じた。平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって、再び増加となった。

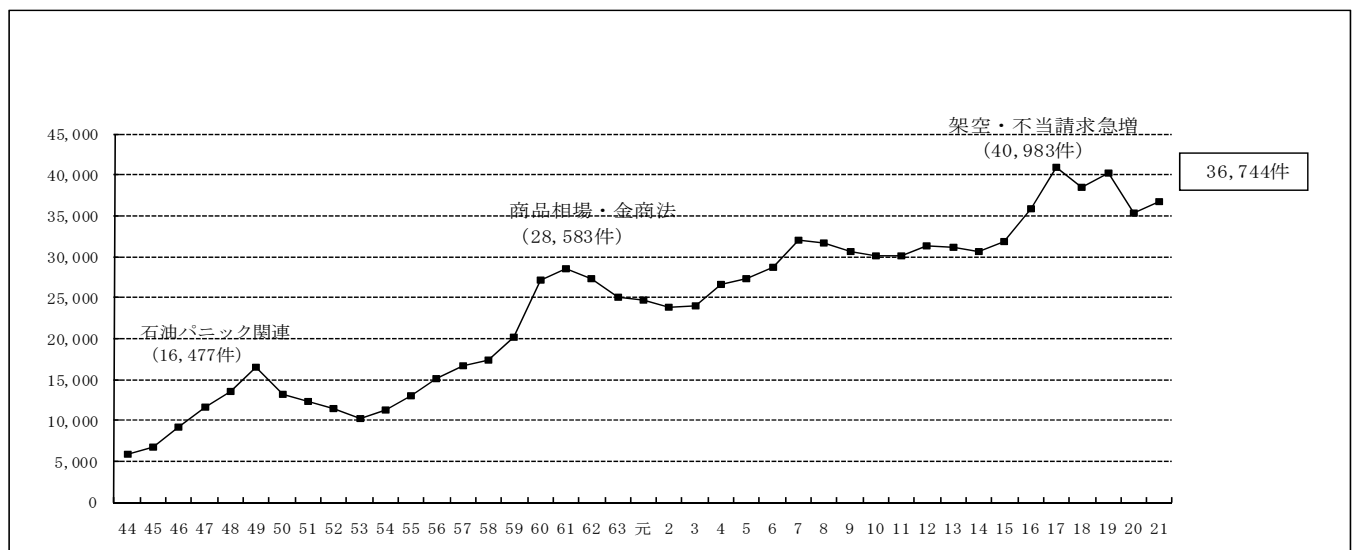
(都表-1, 都図-1)

都表-1 相談件数の推移 (東京都)

単位：件

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 年度 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 |
| 件数 | 5,871 | 6,759 | 9,212 | 11,617 | 13,521 | 16,477 | 13,126 | 12,326 | 11,365 | 10,212 | 11,298 | 12,949 |
| 年度 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 元 | 2 | 3 | 4 |
| 件数 | 15,058 | 16,585 | 17,409 | 20,152 | 27,099 | 28,583 | 27,308 | 25,095 | 24,659 | 23,834 | 23,982 | 26,684 |
| 年度 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 件数 | 27,216 | 28,618 | 31,987 | 31,643 | 30,548 | 30,144 | 30,173 | 31,285 | 31,165 | 30,558 | 31,792 | 35,834 |
| 年度 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | | | | | | | |
| 件数 | 40,983 | 38,449 | 40,140 | 35,279 | 36,744 | | | | | | | |

都図-1 年度別相談件数の推移



2 相談区分・相談方法別の相談件数

相談区分をみると、「苦情」が96.6%、「問合せ」が3.3%、「要望」が0.1%であった。前年度に比べて、「苦情」が1.5ポイント増加し、「問合せ」が1.5ポイント減少している。

相談方法別でみると、「電話」が圧倒的に多く97.1%を占めている。「来所」は2.5%、「文書」は0.4%であった。（都表-2）

都表-2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

| | 計 | 相談区分 | | | 相談方法 | | |
|------|----------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|
| | | 苦情 | 問合せ | 要望 | 来所 | 電話 | 文書 |
| 21年度 | 36,744 | 35,509 | 1,204 | 31 | 922 | 35,693 | 129 |
| | (100.0%) | (96.6%) | (3.3%) | (0.1%) | (2.5%) | (97.1%) | (0.4%) |
| 20年度 | 35,279 | 33,554 | 1,680 | 45 | 938 | 34,221 | 120 |
| | (100.0%) | (95.1%) | (4.8%) | (0.1%) | (2.7%) | (97.0%) | (0.3%) |

3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性

相談者の属性を性別でみると、「男性」が45.5%、「女性」が49.5%であった。前年度と比較すると「女性」の占める割合は0.5ポイント減少している。

年代別では、「30歳代」が最も多く（21.1%）、次に「40歳代」（20.8%）、「50歳代」（15.2%）の順になっている。前年度と比べると、「40歳代」以上のすべての年代で件数が増加している。（都表-3）

都表-3 相談者性別・年代別相談件数

単位：件

| | | 合計 | | 19歳以下 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 団体・不明 |
|------|-------|----------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|
| 21年度 | 男性 | 16,733 | (45.5%) | 207 | 2,302 | 3,770 | 3,673 | 2,583 | 1,968 | 1,356 | 874 |
| | 女性 | 18,188 | (49.5%) | 209 | 2,647 | 3,969 | 3,984 | 2,991 | 2,020 | 1,464 | 904 |
| | 団体・不明 | 1,823 | (5.0%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,823 |
| | 計 | 36,744 | | 416 | 4,949 | 7,739 | 7,657 | 5,574 | 3,988 | 2,820 | 3,601 |
| | | (100.0%) | | (1.1%) | (13.5%) | (21.1%) | (20.8%) | (15.2%) | (10.9%) | (7.7%) | (9.8%) |
| 20年度 | 男性 | 16,155 | (45.8%) | 254 | 2,374 | 3,855 | 3,378 | 2,425 | 1,765 | 1,147 | 957 |
| | 女性 | 17,627 | (50.0%) | 197 | 2,656 | 3,948 | 3,734 | 3,034 | 1,831 | 1,299 | 928 |
| | 団体・不明 | 1,497 | (4.2%) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,497 |
| | 計 | 35,279 | | 451 | 5,030 | 7,803 | 7,112 | 5,459 | 3,596 | 2,446 | 3,382 |
| | | (100.0%) | | (1.3%) | (14.3%) | (22.1%) | (20.2%) | (15.5%) | (10.2%) | (6.9%) | (9.6%) |

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する地域別件数は、都表-4のとおりである。

都表-4 相談者地域別相談件数

単位：件

| 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 |
|------|-------|------|--------|---------|-------|------|--------|
| 特別区 | | 練馬区 | 1,420 | 国分寺市 | 314 | 檜原村 | 3 |
| 千代田区 | 287 | 足立区 | 1,136 | 国立市 | 242 | 郡部計 | 159 |
| 中央区 | 513 | 葛飾区 | 740 | 西東京市 | 371 | | (0.4%) |
| 港区 | 863 | 江戸川区 | 1,212 | 福生市 | 177 | 島しよ部 | |
| 新宿区 | 1,214 | 特別区計 | 20,240 | 狛江市 | 213 | 大島町 | 15 |
| 文京区 | 477 | | | (55.1%) | 東大和市 | 254 | 利島村 |
| 台東区 | 450 | 市部 | | 清瀬市 | 102 | 新島村 | 6 |
| 墨田区 | 420 | 八王子市 | 840 | 東久留米市 | 232 | 神津島村 | 7 |
| 江東区 | 1,085 | 立川市 | 365 | 武蔵村山市 | 199 | 三宅村 | 7 |
| 品川区 | 707 | 武蔵野市 | 281 | 多摩市 | 319 | 御蔵島村 | 0 |
| 目黒区 | 587 | 三鷹市 | 365 | 稲城市 | 170 | 八丈町 | 22 |
| 大田区 | 1,235 | 青梅市 | 184 | 羽村市 | 90 | 青ヶ島村 | 0 |
| 世田谷区 | 1,975 | 府中市 | 505 | あきる野市 | 244 | 小笠原村 | 6 |
| 渋谷区 | 926 | 昭島市 | 167 | 市部計 | 7,927 | 島しよ計 | 65 |
| 中野区 | 843 | 調布市 | 412 | | | | |
| 杉並区 | 1,350 | 町田市 | 578 | 郡部 | | 地域不明 | 1,580 |
| 豊島区 | 692 | 小金井市 | 268 | 瑞穂町 | 110 | | |
| 北区 | 682 | 小平市 | 369 | 日の出町 | 41 | 都内計 | 29,971 |
| 荒川区 | 341 | 日野市 | 331 | 奥多摩町 | 5 | | |
| 板橋区 | 1,085 | 東村山市 | 335 | | | | |

| 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 | 地域名 | 件数 |
|-----|-------|------|-------|------|-----|-------|----------|
| 道府県 | | 神奈川県 | 1,311 | 大阪府 | 231 | 福岡県 | 125 |
| 北海道 | 147 | 新潟県 | 86 | 兵庫県 | 138 | 佐賀県 | 12 |
| 青森県 | 38 | 富山県 | 20 | 奈良県 | 39 | 長崎県 | 24 |
| 岩手県 | 30 | 石川県 | 27 | 和歌山県 | 24 | 熊本県 | 37 |
| 宮城県 | 86 | 福井県 | 11 | 鳥取県 | 10 | 大分県 | 28 |
| 秋田県 | 26 | 山梨県 | 91 | 島根県 | 11 | 宮崎県 | 30 |
| 山形県 | 26 | 長野県 | 122 | 岡山県 | 43 | 鹿児島県 | 25 |
| 福島県 | 75 | 岐阜県 | 47 | 広島県 | 56 | 沖縄県 | 44 |
| 茨城県 | 277 | 静岡県 | 186 | 山口県 | 40 | 道府県不明 | 0 |
| 栃木県 | 133 | 愛知県 | 180 | 徳島県 | 12 | 道府県計 | 6,669 |
| 群馬県 | 126 | 三重県 | 38 | 香川県 | 28 | | |
| 埼玉県 | 1,401 | 滋賀県 | 39 | 愛媛県 | 32 | 在外日本人 | 45 |
| 千葉県 | 1,071 | 京都府 | 74 | 高知県 | 12 | 在日外国人 | 59 |
| | | | | | | 合計 | 36,744 |
| | | | | | | | (100.0%) |

(3) 契約当事者の属性

契約当事者を性別で見ると、「男性」が47.8%、「女性」が46.4%であった。前年度と比べると「男性」の占める割合が若干減少し、男女の差はほとんど見られない。

年代別では、「30歳代」が最も多く（20.7%）、次に「40歳代」（18.2%）、「20歳代」（15.1%）と続いている。前年度と比べると「40歳代」以上のすべての年代で件数が増加しているが、特に「60歳代」「70歳以上」の増加率が高い。（都表-5）

都表-5 契約当事者性別・年代別相談件数

単位：件

| | | 合計 | 19歳以下 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 団体・不明 |
|--------------|-------|-----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| 21 年 度 | 男性 | 17,551 (47.8%) | 610 | 2,654 | 3,879 | 3,467 | 2,258 | 1,879 | 1,721 | 1,083 |
| | 女性 | 17,060 (46.4%) | 464 | 2,898 | 3,721 | 3,210 | 2,132 | 1,691 | 2,017 | 927 |
| | 団体・不明 | 2,133 (5.8%) | 4 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2,108 |
| | 計 | 36,744 (100.0%) | 1,078 (2.9%) | 5,562 (15.1%) | 7,601 (20.7%) | 6,678 (18.2%) | 4,391 (12.0%) | 3,571 (9.7%) | 3,745 (10.2%) | 4,118 (11.2%) |
| 20 年 度 | 男性 | 17,040 (48.3%) | 649 | 2,770 | 3,909 | 3,270 | 2,179 | 1,642 | 1,406 | 1,215 |
| | 女性 | 16,389 (46.5%) | 439 | 2,842 | 3,705 | 2,980 | 2,208 | 1,570 | 1,714 | 931 |
| | 団体・不明 | 1,850 (5.2%) | 7 | 8 | 2 | 4 | 0 | 3 | 3 | 1,823 |
| | 計 | 35,279 (100.0%) | 1,095 (3.1%) | 5,620 (15.9%) | 7,616 (21.6%) | 6,254 (17.7%) | 4,387 (12.4%) | 3,215 (9.1%) | 3,123 (8.9%) | 3,969 (11.3%) |

4 相談内容別の件数

(1) 内容分類別件数の推移

内容別でみると、「契約・解約」が最も多く 80.0%、次いで「販売方法」に関する相談が 29.7%、「価格・料金」が 16.7%の順になっている。前年度と比べて増加が目立つ相談内容としては、「接客対応」「品質・機能・役務品質」「契約・解約」などがある。（都表-6）

都表-6 内容分類別件数の推移

単位:件

| | 相談件数 | 安全・衛生 | 品質・機能 役務品質 | 法規・標準 | 価格・料金 | 計量・目量 | 表示・告 | 販売方 | 販売法 |
|------|--------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|--------------|-----------------|-------------------|-----|
| 17年度 | 40,983 (100.0%) | 863 (2.1%) | 3,721 (9.1%) | 1,971 (4.8%) | 7,944 (19.4%) | 38 (0.1%) | 1,755 (4.3%) | 24,794 (60.5%) | |
| 18年度 | 38,449 (100.0%) | 1,010 (2.6%) | 3,924 (10.2%) | 2,453 (6.4%) | 7,154 (18.6%) | 44 (0.1%) | 1,622 (4.2%) | 18,240 (47.4%) | |
| 19年度 | 40,140 (100.0%) | 1,076 (2.7%) | 4,388 (10.9%) | 1,795 (4.5%) | 6,612 (16.4%) | 43 (0.1%) | 1,424 (3.5%) | 17,642 (44.0%) | |
| 20年度 | 35,279 (100.0%) | 1,170 (3.3%) | 4,116 (11.7%) | 1,311 (3.7%) | 5,674 (16.1%) | 56 (0.2%) | 1,349 (3.8%) | 11,078 (31.4%) | |
| 21年度 | 36,744 (100.0%) | 1,267 (3.4%) | 4,781 (13.0%) | 1,572 (4.3%) | 6,136 (16.7%) | 55 (0.1%) | 1,470 (4.0%) | 10,916 (29.7%) | |

| | 契約・解約 | 接客対応 | 包装・容器 | 施設・備 | 買相物談 | 生知活識 | その他 | 計 |
|------|-------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------|
| 17年度 | 36,536 (89.1%) | 4,702 (11.5%) | 9 (0.0%) | 14 (0.0%) | 87 (0.2%) | 40 (0.1%) | 263 (0.6%) | 82,737 |
| 18年度 | 32,658 (84.9%) | 4,369 (11.4%) | 14 (0.0%) | 20 (0.1%) | 119 (0.3%) | 70 (0.2%) | 273 (0.7%) | 71,970 |
| 19年度 | 33,578 (83.7%) | 4,691 (11.7%) | 10 (0.0%) | 21 (0.1%) | 91 (0.2%) | 60 (0.1%) | 244 (0.6%) | 71,675 |
| 20年度 | 28,785 (81.6%) | 4,183 (11.9%) | 22 (0.1%) | 24 (0.1%) | 101 (0.3%) | 114 (0.3%) | 401 (1.1%) | 58,384 |
| 21年度 | 29,391 (80.0%) | 4,937 (13.4%) | 29 (0.1%) | 46 (0.1%) | 53 (0.1%) | 60 (0.2%) | 281 (0.8%) | 60,994 |

*複数集計

(2) 商品・役務中分類別相談件数

都表-7 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|----------------|-------|-------|
| A 商品一般 | 756 | 932 |
| 食料品一般 | 49 | 48 |
| 穀類 | 55 | 86 |
| 魚介類 | 92 | 98 |
| か | 52 | 33 |
| 肉類 | 20 | 26 |
| 乳卵類 | 22 | 31 |
| 野菜・海藻 | 59 | 81 |
| 油脂・調味料 | 140 | 45 |
| 果物 | 26 | 39 |
| 菓子類 | 78 | 79 |
| 飲料 | 111 | 126 |
| 酒類 | 31 | 18 |
| 調理食品 | 54 | 69 |
| 健康食品 | 397 | 479 |
| 食料品その他 | 3 | 2 |
| B 食料品計 | 1,137 | 1,227 |
| 住居品一般 | 4 | 7 |
| 食生活機器 | 178 | 130 |
| 食器・台所用品 | 259 | 294 |
| 浄水器 | 136 | 155 |
| 洗濯・裁縫用具 | 88 | 83 |
| 掃除用具 | 64 | 43 |
| 洗浄剤等 | 44 | 36 |
| 空調・冷暖房機器 | 146 | 138 |
| 家具・寝具類 | 327 | 251 |
| ふとん類 | 162 | 112 |
| 室内装備品 | 40 | 31 |
| 照明器具 | 25 | 20 |
| 他の住居品 | 129 | 87 |
| 消火器 | 31 | 16 |
| C 住居品計 | 1,304 | 1,120 |
| 光熱水品一般 | 2 | 2 |
| 電気 | 40 | 31 |
| ガス | 90 | 69 |
| 石油 | 15 | 30 |
| 水道 | 28 | 14 |
| 他の光熱水品 | 9 | 7 |
| D 光熱水品計 | 184 | 153 |
| 被服品一般 | 11 | 16 |
| 和服 | 57 | 77 |
| 洋服一般 | 12 | 4 |
| 紳士用洋服 | 111 | 127 |
| 婦人用洋服 | 293 | 245 |
| 子供用洋服 | 20 | 12 |
| 洋装下着 | 77 | 70 |
| 履物 | 106 | 94 |
| 靴 | 137 | 107 |
| アクセサリ | 239 | 258 |
| 他の身の回り品 | 83 | 62 |
| 生地・糸類 | 8 | 11 |
| 他の被服品 | 5 | 8 |
| E 被服品計 | 1,159 | 1,091 |

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|--------------------|-------|-------|
| 保健衛生品一般 | 6 | 4 |
| 医薬品 | 67 | 54 |
| 医療用具 | 204 | 183 |
| 化粧品 | 376 | 313 |
| 理美容器具・用品 | 141 | 128 |
| 美顔器 | 58 | 59 |
| 他の保健衛生品 | 131 | 76 |
| F 保健衛生品計 | 925 | 758 |
| 教養娯楽品一般 | 7 | 3 |
| 文具・事務用品 | 59 | 745 |
| * パソコン・パソコン関連用品 | 459 | — |
| * パソコン | 231 | — |
| * パソコンソフト | 122 | — |
| * 電話機・電話機用品 | 350 | — |
| * 携帯電話 | 298 | — |
| 学習教材 | 149 | 154 |
| 教養娯楽教材 | 44 | 44 |
| 書籍・印刷物 | 474 | 440 |
| 新聞 | 240 | 190 |
| 音響・映像製品 | 377 | 302 |
| テレビジョン | 114 | 101 |
| * デジタルディスクソフト | 100 | — |
| スポーツ用品 | 74 | 74 |
| カメラ類 | 39 | 37 |
| 時計 | 72 | 65 |
| 他の光学機器 | 2 | 2 |
| 玩具・遊具 | 87 | 95 |
| 楽器 | 33 | 26 |
| 教養娯楽品その他 | 285 | 261 |
| 室内装飾品 | 70 | 72 |
| ペット動物 | 69 | 56 |
| G 教養娯楽品計 | 2,467 | 2,204 |
| * 車両・乗り物一般 | 0 | — |
| 自動車 | 428 | 333 |
| 自動車用品 | 39 | 34 |
| 自転車・用品 | 55 | 41 |
| 運搬用具 | 17 | 27 |
| 他の車両・乗り物 | 1 | 2 |
| H 車両・乗り物計 | 540 | 437 |
| 土地・建物・設備一般 | 13 | 16 |
| 土地 | 115 | 88 |
| 建物一般 | 9 | 3 |
| 集合住宅 | 646 | 549 |
| 新築分譲マンション | 446 | 397 |
| 戸建住宅 | 186 | 187 |
| 他の建物 | 11 | 15 |
| 住宅構成材 | 34 | 34 |
| 空調・冷暖房設備 | 150 | 68 |
| ソーラーシステム | 68 | 11 |
| 衛生設備 | 61 | 35 |
| 屋外装備品 | 80 | 59 |
| 他の住宅設備 | 75 | 67 |
| I 土地・建物・設備計 | 1,380 | 1,121 |
| J 他の商品 | 20 | 26 |
| 商品計 | 9,872 | 9,069 |

単位：件

| | 商 品 ・ 役 務 名 | 21年度 | 20年度 |
|---|---------------------------|-------|--------|
| K | ク リ ー ニ ン グ | 257 | 277 |
| | 被 服 品 | 241 | 258 |
| L | レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借 | 3,481 | 2,853 |
| | 賃 貸 ア パ ー ト | 2,783 | 2,291 |
| M | 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工 | 695 | 596 |
| | 戸 建 住 宅 | 347 | 324 |
| N | 修 理 ・ 補 修 | 437 | 273 |
| O | 管 理 ・ 保 管 | 102 | 93 |
| P | 役 務 一 般 | 77 | 81 |
| | 複 合 サ ー ビ ス 会 員 | 70 | 77 |
| | 金 融 ・ 保 険 一 般 | 20 | 17 |
| | 生 命 保 険 | 370 | 375 |
| | 損 害 保 険 | 175 | 220 |
| * | そ の 他 の 保 険 | 87 | — |
| | 預 貯 金 ・ 証 券 等 | 1,040 | 863 |
| | 株 | 673 | 390 |
| * | デ リ バ テ ィ ブ 取 引 | 276 | — |
| * | フ ァ ン ド 型 投 資 商 品 | 229 | — |
| | 融 資 サ ー ビ ス | 2,238 | 2,795 |
| | フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金 | 2,060 | 2,644 |
| | 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス | 267 | 219 |
| Q | 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス 計 | 4,702 | 4,489 |
| * | 運 輸 ・ 運 送 サ ー ビ ス 一 般 | 9 | — |
| * | 旅 客 運 送 サ ー ビ ス | 157 | — |
| * | 郵 便 ・ 貨 物 運 送 サ ー ビ ス | 274 | — |
| | * 引 越 | 151 | — |
| * | 放 送 ・ 通 信 サ ー ビ ス 一 般 | 2 | — |
| * | 電 報 ・ 固 定 電 話 | 170 | — |
| | * 固 定 電 話 サ ー ビ ス | 168 | — |
| * | 移 動 通 信 サ ー ビ ス | 743 | — |
| | * 携 帯 電 話 サ ー ビ ス | 586 | — |
| * | 放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等 | 8,051 | — |
| | * デ ジ タ ル コ ン テ ン ツ | 7,329 | — |
| * | イ ン タ ー ネ ッ ト 通 信 サ ー ビ ス | 454 | — |
| R | 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス 計 | 9,860 | 10,537 |
| | 学 校 教 育 | 75 | 75 |
| | 補 習 教 育 | 168 | 145 |
| | 他 の 教 育 | 16 | 20 |
| S | 教 育 サ ー ビ ス 計 | 259 | 240 |
| | 教 養 ・ 娯 楽 一 般 | 5 | 4 |
| | 旅 行 代 理 業 | 302 | 327 |
| | * 海 外 バ ッ ク ツ ア ー | 128 | — |
| | 宿 泊 施 設 | 66 | 47 |
| | 教 室 ・ 講 座 | 752 | 840 |
| | 外 国 語 ・ 会 話 教 室 | 159 | 154 |
| | 資 格 講 座 | 139 | 175 |
| | 観 覧 ・ 鑑 賞 | 97 | 77 |
| | 各 種 会 員 | 104 | 74 |
| | 他 の 教 養 ・ 娯 楽 | 554 | 495 |
| | 宝 庫 | 95 | 86 |
| | 異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス | 66 | 69 |
| T | 教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス 計 | 1,880 | 1,864 |

| | 商 品 ・ 役 務 名 | 21年度 | 20年度 |
|---|-----------------------|--------|--------|
| | 保 健 ・ 福 祉 一 般 | 3 | 2 |
| | 医 療 | 615 | 464 |
| | 医 療 サ ー ビ ス | 379 | 242 |
| | 歯 科 治 療 | 155 | 130 |
| | 理 美 容 | 531 | 738 |
| | エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス | 423 | 619 |
| | 浴 場 | 8 | 9 |
| | 衛 生 サ ー ビ ス | 70 | 66 |
| | ゴ ミ 処 理 収 集 | 37 | 35 |
| | 保 育 | 14 | 13 |
| | 老 人 福 祉 | 167 | 230 |
| | 有 料 老 人 ホ ー ム | 79 | 185 |
| | 他 の 保 健 ・ 福 祉 | 152 | 194 |
| U | 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス 計 | 1,560 | 1,716 |
| | 外 食 ・ 食 事 宅 配 | 215 | 183 |
| | 冠 婚 葬 祭 | 161 | 121 |
| | 家 事 サ ー ビ ス | 31 | 19 |
| | 役 務 そ の 他 | 1,227 | 1,121 |
| | 結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス | 170 | 204 |
| | 弁 護 士 | 125 | 82 |
| V | 他 の 役 務 計 | 1,634 | 1,444 |
| * | 内 職 ・ 副 業 一 般 | 8 | — |
| | 自 動 販 売 機 | 6 | 5 |
| | 内 職 ・ 副 業 | 537 | 376 |
| | * タ レ ン ト ・ モ デ ル 内 職 | 82 | — |
| | * パ チ ン コ 関 連 内 職 | 63 | — |
| * | 無 限 連 鎖 講 | 3 | — |
| W | 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講 計 | 554 | 575 |
| X | 他 の 行 政 サ ー ビ ス | 217 | 181 |
| | 役 務 計 | 25,715 | 25,219 |
| Z | 他 の 相 談 | 1,157 | 991 |
| | 総 件 数 | 36,744 | 35,279 |

注1：*印は、平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

注2：平成20年度の大分類「計」の数字は、平成20年度で廃止された中分類キーワードの件数も含むため、ここに表示された中分類各項目の合計数と、必ずしも一致しない。

注3：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度では「内職・副業・相場」となっている。「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(PIO-NET分類・キーワード改定については、74～77頁の資料を参照)

(3) 商品・役務大分類別内容別相談件数

都表－8 商品・役務大分類別内容別相談件数（平成21年度）

| | A 商 品 一 般 | B 食 料 品 | C 住 居 品 | D 光 熱 水 品 | E 被 服 品 | F 保 健 衛 生 品 | G 教 養 娛 楽 品 | H 乗 車 物 両 備 物 | I 土 地 ・ 建 物 備 物 | J 他 の 商 品 |
|-----------|-----------------------|------------------|------------------|-----------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| 01 安全・衛生 | 11 | 269 | 249 | 8 | 57 | 138 | 73 | 78 | 121 | 2 |
| 02 品質・機能 | 27 | 356 | 603 | 11 | 524 | 308 | 781 | 229 | 768 | 8 |
| 03 法規・基準 | 44 | 61 | 47 | 7 | 52 | 41 | 92 | 23 | 467 | 2 |
| 04 価格・料金 | 37 | 93 | 210 | 73 | 175 | 124 | 475 | 123 | 1,578 | 5 |
| 05 計量・量目 | 1 | 11 | 8 | 3 | 6 | 3 | 5 | 1 | 4 | 0 |
| 06 表示・広告 | 24 | 183 | 104 | 9 | 121 | 103 | 166 | 36 | 79 | 0 |
| 07 販売方法 | 209 | 328 | 362 | 34 | 290 | 318 | 802 | 76 | 795 | 6 |
| 08 契約（解約） | 536 | 623 | 923 | 122 | 1,151 | 628 | 2,207 | 523 | 4,426 | 19 |
| 09 接客対応 | 107 | 210 | 265 | 49 | 345 | 130 | 650 | 147 | 770 | 4 |
| 10 包装・容器 | 3 | 10 | 5 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 11 施設・設備 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 12 | 2 |
| 12 買物相談 | 4 | 1 | 10 | 0 | 5 | 3 | 4 | 0 | 4 | 0 |
| 13 生活知識 | 0 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | 9 | 0 | 5 | 0 |
| 14 その他 | 18 | 9 | 10 | 3 | 8 | 8 | 19 | 4 | 43 | 0 |
| 計 | 1,026 | 2,161 | 2,804 | 322 | 2,736 | 1,809 | 5,286 | 1,240 | 9,072 | 48 |

| | | | | | | | | | | |
|-------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|------------------|--------------|
| 受付件数計 | 759 (2.1%) | 1,137 (3.1%) | 1,435 (3.9%) | 188 (0.5%) | 1,467 (4.0%) | 937 (2.6%) | 2,830 (7.7%) | 672 (1.8%) | 5,392 (14.7%) | 27 (0.1%) |
|-------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|------------------|--------------|

| | | | | | | | | | | |
|----------|---|---|----|---|-----|---|-----|----|-------|---|
| K クリーニング | 1 | — | 13 | — | 241 | — | 1 | — | 1 | — |
| L レンタル等 | — | — | 24 | — | 27 | 5 | 201 | 37 | 3,181 | 6 |
| M 工事等 | — | — | 29 | 2 | 16 | 1 | 10 | 1 | 635 | 1 |
| N 修理・補修 | — | — | 65 | 1 | 24 | 6 | 148 | 75 | 118 | — |
| O 管理・保管 | 2 | — | — | 1 | — | — | 3 | 19 | 77 | — |

- (注) 1 K～Oは商品(A～J)に関連した役割であり、この件数はA～Jに含まれている。
2 Zについては、内容別分類はない。

単位：件（優先コード）

| P 役 務 一 般 | Q サ ー ビ ス | R 金 融 ・ 保 険 | S サ ー ビ ス | T 運 輸 ・ 通 信 | U 教 育 サ ー ビ ス | V 教 養 ・ 娯 楽 | W 保 険 ・ 福 祉 | X 他 の 役 務 | Y 内 職 ・ 副 業 講 義 | Z 他 の 相 談 | 合 計 |
|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|--------|
| 0 | 5 | 17 | 2 | 18 | 169 | 46 | 0 | 4 | — | 1,267 | |
| 1 | 113 | 275 | 24 | 164 | 388 | 164 | 27 | 10 | — | 4,781 | |
| 1 | 342 | 118 | 14 | 78 | 72 | 62 | 22 | 27 | — | 1,572 | |
| 16 | 792 | 1,110 | 51 | 423 | 369 | 359 | 111 | 12 | — | 6,136 | |
| 0 | 3 | 2 | 0 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | — | 55 | |
| 3 | 85 | 217 | 9 | 133 | 58 | 77 | 58 | 5 | — | 1,470 | |
| 48 | 1,292 | 4,707 | 45 | 602 | 267 | 371 | 358 | 6 | — | 10,916 | |
| 74 | 4,163 | 9,235 | 220 | 1,623 | 1,079 | 1,289 | 484 | 66 | — | 29,391 | |
| 2 | 423 | 815 | 29 | 261 | 323 | 319 | 24 | 64 | — | 4,937 | |
| 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | — | 29 | |
| 0 | 0 | 5 | 0 | 4 | 4 | 6 | 0 | 0 | — | 46 | |
| 0 | 4 | 0 | 3 | 1 | 8 | 5 | 0 | 1 | — | 53 | |
| 0 | 4 | 4 | 2 | 1 | 9 | 2 | 0 | 10 | — | 60 | |
| 0 | 23 | 17 | 2 | 7 | 44 | 20 | 4 | 42 | — | 281 | |
| 145 | 7,249 | 16,524 | 401 | 3,318 | 2,793 | 2,725 | 1,088 | 247 | — | 60,994 | |

| K ク リ ー ニ ン グ | L レ ン タ ル 等 | M 工 事 等 | N 修 理 ・ 補 修 | O 管 理 ・ 保 管 |
|---------------------------------|----------------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|
| 6 | 46 | 23 | 26 | 1 |
| 164 | 290 | 227 | 190 | 9 |
| 17 | 303 | 27 | 3 | 5 |
| 23 | 1,226 | 173 | 152 | 32 |
| 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 31 | 15 | 17 | 9 |
| 5 | 205 | 150 | 49 | 7 |
| 182 | 3,128 | 553 | 290 | 74 |
| 94 | 479 | 117 | 134 | 23 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 7 | 0 | 1 | 1 |
| 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 21 | 7 | 3 | 1 |
| 500 | 5,739 | 1,293 | 865 | 162 |

| | | | | | | | | | | |
|--------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| 77 | 4,702 | 9,860 | 259 | 1,880 | 1,560 | 1,634 | 554 | 217 | 1,157 | 36,744 |
| (0.2%) | (12.8%) | (26.8%) | (0.7%) | (5.1%) | (4.2%) | (4.4%) | (1.5%) | (0.6%) | (3.1%) | (100.0%) |

| | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 257 | 3,481 | 695 | 437 | 102 |
| (0.7%) | (9.5%) | (1.9%) | (1.2%) | (0.3%) |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 257 |
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 3,481 |
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 695 |
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 437 |
| — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | 101 |

5 特殊販売に関する相談

(1) 販売購入形態別相談件数

販売購入形態別でみると、「店舗購入」は13,294件となり、相談全体の36.2%を占める。また特殊販売は17,620件となり、相談全体の48.0%と半数近くを占める。しかし、前年度と比較すると、その割合は1.6ポイント減少している。

特殊販売の中では、「通信販売」が依然として多く、33.9%を占めている。次に「訪問販売」(6.4%)、「電話勧誘販売」(5.3%)の順となっている。

「電話勧誘販売」「訪問販売」の相談件数は、それぞれ前年度と比べて増加しているが、その他の特殊販売については減少している。(都表-9)

都表-9 販売購入形態別相談件数

単位：件

| 販売方法 | | 年度 | |
|--------|------------|--------------------|--------------------|
| | | 21年度 | 20年度 |
| 全相談件数 | | 36,744 (100.0%) | 35,279 (100.0%) |
| 店舗購入 | | 13,294 (36.2%) | 12,116 (34.3%) |
| 特殊販売 | 訪問販売 | 2,358 (6.4%) | 2,120 (6.0%) |
| | 通信販売 | 12,469 (33.9%) | 13,087 (37.1%) |
| | 電話勧誘販売 | 1,930 (5.3%) | 1,333 (3.8%) |
| | マルチ(まがい)商法 | 519 (1.4%) | 565 (1.6%) |
| | ネガティブオプション | 58 (0.2%) | 60 (0.2%) |
| | 他の無店舗 | 286 (0.8%) | 317 (0.9%) |
| | 計 | 17,620 (48.0%) | 17,482 (49.6%) |
| 不明・無関係 | | 5,830 (15.9%) | 5,681 (16.1%) |

(2) 訪問販売

都表-10 訪問販売商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|------------------------|--------------------|--------------------|
| 1 書籍・印刷物 | 186 | 177 |
| 新 聞 | 183 | 167 |
| そ の 他 | 3 | 10 |
| 2 工事・建築・加工 | 183 | 153 |
| 衛 生 設 備 工 事 | 31 | 24 |
| 塗 装 工 事 | 29 | 13 |
| そ の 他 | 123 | 116 |
| * 3 デリバティブ取引 | 119 | — |
| * 海外商品先物等 | 89 | — |
| そ の 他 | 30 | — |
| 4 レンタル・リース・貸借 | 118 | 107 |
| リ ー ス サ ー ビ ス | 106 | 99 |
| そ の 他 | 12 | 8 |
| * 5 放送・コンテンツ等 | 116 | — |
| * 有線テレビ放送 | 60 | — |
| そ の 他 | 56 | — |
| 6 食器・台所用品 | 108 | 110 |
| 浄 水 器 | 101 | 89 |
| そ の 他 | 7 | 21 |
| 7 生命保険 | 103 | 89 |
| * 普通生命保険 | 73 | — |
| そ の 他 | 30 | 89 |
| 8 役務その他 | 94 | 93 |
| 廣 告 代 理 サ ー ビ ス | 28 | 21 |
| そ の 他 | 66 | 72 |
| 9 預貯金・証券等 | 87 | 117 |
| 株 | 58 | 70 |
| そ の 他 | 29 | 47 |
| 10 空調・冷暖房・給湯設備 | 68 | 92 |
| ソ ー ラ ー シ ス テ ム | 35 | 47 |
| そ の 他 | 33 | 45 |
| 小 計 | 1,182 | 938 |
| そ の 他 | 1,176 | 1,182 |
| 計 | 2,358 (6.4%) | 2,120 (6.0%) |
| 全 相 談 件 数 | 36,744 (100.0%) | 35,279 (100.0%) |

都表-11 訪問販売相談内容別相談件数

単位：件

| 項 目 | 21年度 | 20年度 |
|---------------------|-------|-------|
| 相 談 件 数 | 2,358 | 2,120 |
| 性別 | | |
| 男 性 | 878 | 784 |
| 女 性 | 1,282 | 1,177 |
| 団 体 | 174 | 123 |
| 不 明 | 24 | 36 |
| 年代別 | | |
| 19 歳 以 下 | 43 | 44 |
| 20 歳 代 | 296 | 328 |
| 30 歳 代 | 243 | 197 |
| 40 歳 代 | 273 | 196 |
| 50 歳 代 | 220 | 245 |
| 60 歳 代 | 269 | 246 |
| 70 歳 以 上 | 728 | 610 |
| 不 明 | 286 | 254 |
| 職業別 | | |
| 給 与 生 活 者 | 657 | 761 |
| 自 営 ・ 自 由 業 | 151 | 196 |
| 家 事 従 事 者 | 499 | 528 |
| 学 生 | 107 | 95 |
| 無 職 | 631 | 267 |
| そ の 他 ・ 不 明 | 313 | 273 |
| 平均契約金額(千円) | 2,890 | 3,653 |
| 平均既払金額(千円) | 1,601 | 2,737 |
| 主な相談内容 | | |
| 解 約 | 828 | 811 |
| 高 価 格 ・ 料 金 | 551 | 583 |
| 強 引 | 369 | 323 |
| ク ー リ ン グ オ フ | 361 | 324 |
| 返 金 | 315 | 340 |
| 虚 偽 説 明 | 296 | 293 |
| 信 用 性 | 266 | 241 |
| 説 明 不 足 | 255 | 254 |
| 電 話 勧 誘 | 220 | 216 |
| 契 約 | 197 | 133 |

※：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

※：「デリバティブ取引」に類似する平成20年度のキーワード「商品相場」は、92件であった。

※：「有線テレビ放送」に相当する平成20年度のキーワード「他の通信サービス」は、56件であった。

(3) 通信販売

都表-12 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-------------------|--------------------|--------------------|
| * 1 放送・コンテンツ等 | 7,470 | — |
| * デジタルコンテンツ | 7,152 | — |
| その他 | 318 | — |
| 2 融資サービス | 331 | 650 |
| フリーローン・サラ金 | | 639 |
| その他 | 331 | 11 |
| 3 その他の教養・娯楽 | 293 | 286 |
| 宝くじ | 86 | 77 |
| 異性交際関連サービス | 40 | 35 |
| その他 | 167 | 174 |
| 4 内職・副業 | 249 | 170 |
| * パチンコ関連内職 | 47 | — |
| ワープロ・パソコン内職 | 32 | 38 |
| その他 | 170 | 132 |
| 5 商品一般 | 235 | 332 |
| 6 役務その他 | 223 | 217 |
| 祈とうサービス | 30 | 37 |
| 結婚相手紹介サービス | 23 | 26 |
| その他 | 170 | 154 |
| * 7 パソコン・パソコン関連用品 | 200 | 152 |
| * パソコン | 88 | — |
| * パソコンソフト | 70 | — |
| その他 | 42 | 152 |
| * 8 インターネット通信サービス | 196 | — |
| * インターネット接続回線 | 109 | — |
| その他 | 87 | — |
| 9 旅行代理業 | 189 | 157 |
| * 海外パックツアー | 189 | 102 |
| その他 | 0 | 55 |
| 10 健康食品 | 147 | 123 |
| 小計 | 9,533 | 2,087 |
| その他 | 2,936 | 11,000 |
| 計 | 12,469 (33.9%) | 13,087 (37.1%) |
| 全相談件数 | 36,744 (100.0%) | 35,279 (100.0%) |

都表-13 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|--------|--------|
| 相談件数 | 12,469 | 13,087 |
| 性別 | | |
| 男 | 6,675 | 7,355 |
| 女 | 5,490 | 5,477 |
| 団体 | 210 | 176 |
| 不明 | 94 | 79 |
| 年代別 | | |
| 19歳以下 | 807 | 837 |
| 20歳代 | 2,356 | 2,546 |
| 30歳代 | 3,237 | 3,512 |
| 40歳代 | 2,655 | 2,715 |
| 50歳代 | 1,372 | 1,480 |
| 60歳代 | 839 | 839 |
| 70歳以上 | 487 | 436 |
| 不明 | 716 | 722 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 6,786 | 7,695 |
| 自営・自由業 | 797 | 811 |
| 家事従事者 | 1,661 | 2,163 |
| 学生 | 1,142 | 689 |
| 無職 | 1,164 | 891 |
| その他・不明 | 919 | 838 |
| 平均契約金額(千円) | 339 | 300 |
| 平均既払金額(千円) | 223 | 110 |
| 主な相談内容 | | |
| インターネット通販* | 8,732 | — |
| ポルノ・風俗 | 2,654 | 3,411 |
| 架空請求* | 2,589 | — |
| ワンクリック請求* | 2,271 | — |
| 不当請求* | 2,021 | — |
| 解約 | 1,910 | 1,502 |
| 返金 | 1,221 | 970 |
| 高価格・料金 | 1,186 | 1,068 |
| 電子広告 | 1,102 | 1,189 |
| プライバシー | 1,024 | 1,225 |

注：「架空請求」「ワンクリック請求」は、平成21年度に新設された「不当請求」の下位キーワードであり、それらを含む「架空・不当請求」の件数は、平成21年度は6,708件、平成20年度は8,473件である。

※：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

※：「デジタルコンテンツ」に概ね相当する平成20年度のキーワードは、「電話情報提供サービス」6,692件、及び「オンライン情報サービス」1,723件であった。

※：「パソコン」「パソコンソフト」に相当する平成20年度のキーワードは、それぞれ「小型コンピューター」81件、「コンピューターソフト」46件であった。

※：「インターネット接続回線」に相当する20年度のキーワードは、「プロバイダ」149件であった。

(4) 電話勧誘販売

都表-14 電話勧誘販売商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-----------------|--------------------|--------------------|
| 1 預貯金・証券等 | 447 | 208 |
| 株 | 382 | 148 |
| その他 | 65 | 60 |
| 2 集合住宅 | 226 | 179 |
| 新築分譲マンション | 192 | 159 |
| その他 | 34 | 20 |
| 3 放送・コンテンツ等 | 167 | — |
| * 有線テレビ放送 | 120 | — |
| その他 | 47 | — |
| 4 役務その他 | 121 | 98 |
| 広告代理サービス | 21 | 16 |
| その他 | 100 | 82 |
| 5 融資サービス | 114 | 105 |
| フリーローン・サラ金 | 110 | 103 |
| その他 | 4 | 2 |
| 6 内職・副業 | 69 | 44 |
| * ワープロ・パソコン内職 | 16 | 19 |
| その他 | 53 | 25 |
| 7 インターネット通信サービス | 65 | — |
| * インターネット接続回線 | 63 | — |
| その他 | 2 | — |
| * 8 ファンド型投資商品 | 63 | — |
| * 9 デリバティブ取引 | 61 | — |
| 10 商品一般 | 58 | — |
| 小計 | 1,391 | 634 |
| その他 | 539 | 699 |
| 計 | 1,930 (5.3%) | 1,333 (3.8%) |
| 全相談件数 | 36,744 (100.0%) | 35,279 (100.0%) |

都表-15 電話勧誘販売相談内容別相談件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|-------|-------|
| 相談件数 | 1,930 | 1,333 |
| 性別 | | |
| 男 | 1,103 | 704 |
| 女 | 722 | 542 |
| 団体 | 92 | 71 |
| 不明 | 13 | 16 |
| 年代別 | | |
| 19歳以下 | 5 | 1 |
| 20歳代 | 156 | 113 |
| 30歳代 | 252 | 230 |
| 40歳代 | 335 | 249 |
| 50歳代 | 246 | 168 |
| 60歳代 | 255 | 173 |
| 70歳以上 | 498 | 245 |
| 不明 | 183 | 154 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 759 | 575 |
| 自営・自由業 | 149 | 113 |
| 家事従事者 | 314 | 275 |
| 学生 | 25 | 11 |
| 無職 | 490 | 195 |
| その他・不明 | 193 | 164 |
| 平均契約金額(千円) | 2,579 | 2,598 |
| 平均既払金額(千円) | 2,257 | 2,269 |
| 主な相談内容 | | |
| 強引 | 527 | 412 |
| 解約 | 451 | 259 |
| 利殖商法 | 423 | 160 |
| 信用性 | 360 | 249 |
| 虚偽説明 | 324 | 197 |
| 返金 | 260 | 175 |
| 二次被害 | 220 | 134 |
| 高価格・料金 | 210 | 138 |
| 連絡不能 | 188 | 88 |
| プライバシー | 184 | 173 |

※：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。
 ※：「有線テレビ放送」に概ね相当する平成20年度のキーワード、「他の通信サービス」は7件であった。
 ※：「インターネット接続回線」に相当する平成20年度のキーワード、「プロバイダ」は33件であった。
 ※：「ファンド型投資商品」に類似する平成20年度のキーワード、「他の預貯金・証券等」は47件、「預託内職」は1件であった。
 ※：「デリバティブ取引」に類似する平成20年度のキーワード、「商品相場」は40件であった。

(5) マルチ商法

都表-16 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-------------------|--------------------|--------------------|
| 1 健康食品 | 120 | 188 |
| 2 化粧品 | 83 | 57 |
| 3 飲料 | 29 | 30 |
| ミネラルウォーター | 9 | 11 |
| その他 | 20 | 19 |
| 4 内職・副業 | 28 | 18 |
| * 5 パソコン・パソコン関連用品 | 26 | — |
| * パソコンソフト | 20 | — |
| その他 | 6 | — |
| 小計 | 286 | 293 |
| その他 | 233 | 272 |
| 計 | 519 (1.4%) | 565 (1.6%) |
| 全相談件数 | 36,744 (100.0%) | 35,279 (100.0%) |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

都表-17 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|------|-------|
| 相談件数 | 519 | 565 |
| 性別 | | |
| 男 性 | 216 | 235 |
| 女 性 | 287 | 306 |
| 団 体 | 4 | 8 |
| 不 明 | 12 | 16 |
| 年代別 | | |
| 19 歳 以 下 | 0 | 3 |
| 20 歳 代 | 166 | 154 |
| 30 歳 代 | 85 | 85 |
| 40 歳 代 | 64 | 78 |
| 50 歳 代 | 69 | 70 |
| 60 歳 代 | 61 | 70 |
| 70 歳 以 上 | 33 | 46 |
| 不 明 | 41 | 59 |
| 職業別 | | |
| 給与生活者 | 240 | 231 |
| 自営・自由業 | 56 | 72 |
| 家事従事者 | 92 | 117 |
| 学 生 | 24 | 32 |
| 無 職 | 50 | 48 |
| その他・不明 | 57 | 65 |
| 平均契約金額(千円) | 621 | 1,573 |
| 平均既払金額(千円) | 620 | 1,622 |
| 主な相談内容 | | |
| サイドビジネス商法 | 331 | 318 |
| 紹介販売 | 192 | 170 |
| 解 約 | 177 | 177 |
| 信 用 性 | 133 | 200 |
| 返 金 | 118 | 110 |
| 高価格・料金 | 91 | 121 |
| 虚偽説明 | 73 | 89 |
| クーリングオフ | 71 | 59 |
| 儲からない | 52 | 52 |
| 利殖商法 | 43 | 40 |
| 効能・効果 | 43 | 81 |

(6) ネガティブオプション

都表-18 ネガティブオプション商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|-----------|--------------------|--------------------|
| 1 書籍・印刷物 | 31 | 29 |
| 雑誌 | 7 | 16 |
| その他 | 24 | 13 |
| 2 文具・事務用品 | 3 | 0 |
| 2 他の教養娯楽品 | 3 | 4 |
| 4 化粧品 | 2 | 4 |
| 4 音響・映像製品 | 2 | 2 |
| 4 魚介類 | 2 | 2 |
| 4 健康食品 | 2 | 3 |
| 4 商品一般 | 2 | 7 |
| 小計 | 47 | 51 |
| その他 | 11 | 9 |
| 計 | 58 (0.2%) | 60 (0.2%) |
| 全相談件数 | 36,744 (100.0%) | 35,279 (100.0%) |

都表-19 ネガティブオプション商品・役務別相談件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 |
|------------|--------|------|
| 相談件数 | 58 | 60 |
| 性別 | 男性 | 24 |
| | 女性 | 18 |
| | 団体 | 18 |
| | 不明 | 0 |
| 年代別 | 19歳以下 | - |
| | 20歳代 | 1 |
| | 30歳代 | 5 |
| | 40歳代 | 8 |
| | 50歳代 | 3 |
| | 60歳代 | 7 |
| | 70歳以上 | 15 |
| | 不明 | 21 |
| 職業別 | 給与生活者 | 16 |
| | 自営・自由業 | 3 |
| | 家事従事者 | 10 |
| | 学生 | 1 |
| | 無職 | 9 |
| | その他・不明 | 21 |
| 平均契約金額(千円) | 31 | 35 |
| 平均既払金額(千円) | 4 | 2 |
| 主な相談内容 | 不当請求* | - |
| | 強引 | 11 |
| | 無断契約 | 5 |
| | 連絡不能 | 2 |
| | 信用性 | 7 |

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

(7) 他の無店舗販売

都表-20 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名 | 21年度 | 20年度 |
|------------|--------------------|--------------------|
| 1 役務その他 | 23 | 20 |
| 興信所 | 7 | 6 |
| その他 | 16 | 14 |
| 2 工事・建築・加工 | 17 | 17 |
| 新築工事 | 4 | 1 |
| その他 | 13 | 16 |
| 3 医療用具 | 16 | 4 |
| 家庭用電気治療器具 | 16 | 3 |
| その他 | 0 | 1 |
| 4 修理・補修 | 14 | 9 |
| 5 融資サービス | 13 | 13 |
| 小計 | 83 | 63 |
| その他 | 203 | 254 |
| 計 | 286 (0.8%) | 317 (0.9%) |
| 全相談件数 | 36,744 (100.0%) | 35,279 (100.0%) |

都表-21 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

| 項目 | 21年度 | 20年度 | |
|------------|--------|-------|-----|
| 相談件数 | 286 | 317 | |
| 性別 | 男性 | 114 | 134 |
| | 女性 | 161 | 175 |
| | 団体 | 7 | 3 |
| | 不明 | 4 | 5 |
| 年代別 | 19歳以下 | 1 | 3 |
| | 20歳代 | 38 | 45 |
| | 30歳代 | 39 | 56 |
| | 40歳代 | 59 | 49 |
| | 50歳代 | 31 | 52 |
| | 60歳代 | 39 | 41 |
| | 70歳以上 | 45 | 39 |
| | 不明 | 34 | 32 |
| 職業別 | 給与生活者 | 105 | 120 |
| | 自営・自由業 | 21 | 32 |
| | 家事従事者 | 70 | 84 |
| | 学生 | 7 | 6 |
| | 無職 | 47 | 42 |
| | その他・不明 | 36 | 33 |
| 平均契約金額(千円) | 3,378 | 1,685 | |
| 平均既払金額(千円) | 654 | 1,212 | |
| 主な相談内容 | 解約 | 73 | 97 |
| | 高価格・料金 | 64 | 73 |
| | 返金 | 55 | 79 |
| | 説明不足 | 35 | 24 |
| | 他の接客対応 | 33 | 24 |
| | 約束不履行 | 29 | 37 |
| | 信用性 | 29 | 41 |
| | 契約 | 25 | 22 |
| | 契約書・書面 | 24 | 15 |
| | クレーム処理 | 22 | 15 |

資 料

(PIO-NET 分類・キーワード改定関係)

〈平成21年度以降〉(新)

商品・役務等別分類(「商品別分類」と略称する)

| | | | | | |
|-------------|-------|--------------------|--------|------------------|-------|
| A.商品一般 | A 0 0 | 6. 他の保健衛生品 | F 6 0 | 7. 預貯金・証券等 | Q 7 0 |
| B.食料品 | | G.教養娯楽品 | | 7.5. ギリバレイ取引 | Q 7 5 |
| 1. 食料品一般 | B 1 0 | 1. 教養娯楽品一般 | G 1 0 | 7.6. フレンド型投資商品 | Q 7 6 |
| 2. 主要食品 | | 2. 文具・事務用品 | G 2 0 | 8. 融資サービス | Q 8 0 |
| 1. 穀類 | B 2 1 | 2.1. パソコン・パソコン関連用品 | G 2 1 | 9. 他の金融関連サービス | Q 9 0 |
| 2. 魚介類 | B 2 2 | 2.5. 電話機・電話機用品 | G 2 5 | R.運輸・通信サービス | |
| 3. 肉類 | B 2 3 | 3. 学習教材 | G 3 0 | 7. 運輸・運送サービス | |
| 4. 乳卵類 | B 2 4 | 4. 書籍・印刷物 | G 4 0 | 0. 運輸・運送サービス一般 | R 7 0 |
| 5. 野菜・海藻 | B 2 5 | 5. 音響・映像製品 | G 5 0 | 1. 旅客運送サービス | R 7 1 |
| 6. 油脂・調味料 | B 2 6 | 6. スポーツ用品 | G 6 0 | 2. 郵便・貨物運送サービス | R 7 2 |
| 3. 嗜好食品 | | 7. 光学機器・時計 | | 8. 放送・通信サービス | |
| 1. 果物 | B 3 1 | 1. カメラ類 | G 7 1 | 0. 放送・通信サービス一般 | R 8 0 |
| 2. 菓子類 | B 3 2 | 2. 時計 | G 7 2 | 1. 電報・固定電話 | R 8 1 |
| 3. 飲料 | B 3 3 | 3. 他の光学機器 | G 7 3 | 2. 移動通信サービス | R 8 2 |
| 4. 酒類 | B 3 4 | 8. 玩具・遊具 | G 8 0 | 3. 放送・コンテンツ等 | R 8 3 |
| 4. 調理食品 | B 4 0 | 9. 他の教養娯楽品 | | 4. インターネット通信サービス | R 8 4 |
| 5. 他の食料品 | | 1. 楽器 | G 9 1 | S.教育サービス | |
| 1. 健康食品 | B 5 1 | 2. 他の教養娯楽品 | G 9 2 | 1. 教育一般 | S 1 0 |
| 2. 食料品その他 | B 5 2 | II.車両・乗り物 | | 2. 学校教育 | S 2 0 |
| C.住居品 | | 1. 車両・乗り物一般 | II 1 0 | 3. 補習教育 | S 3 0 |
| 1. 住居品一般 | C 1 0 | 2. 自動車 | II 2 0 | 4. 他の教育 | S 4 0 |
| 2. 家事用品 | | 3. 自動車用品 | II 3 0 | T.教養・娯楽サービス | |
| 1. 食生活機器 | C 2 1 | 4. 自転車・用品 | II 4 0 | 1. 教養・娯楽一般 | T 1 0 |
| 2. 食器・台所用品 | C 2 2 | 5. 運搬用具 | II 5 0 | 2. 旅行代理業 | T 2 0 |
| 3. 洗濯・裁縫用具 | C 2 3 | 6. 他の乗り物 | II 6 0 | 3. 宿泊施設 | T 3 0 |
| 4. 掃除用具 | C 2 4 | I.土地・建物・設備 | | 4. 教室・講座 | T 4 0 |
| 5. 洗浄剤等 | C 2 5 | 1. 土地・建物・設備一般 | I 1 0 | 5. 観覧・鑑賞 | T 5 0 |
| 3. 住生活用品 | | 2. 土地 | I 2 0 | 6. 各種会員権 | T 6 0 |
| 1. 空調・冷暖房機器 | C 3 1 | (借地 L-1 2 0) | | 7. 他の教養・娯楽 | T 7 0 |
| 2. 家具・寝具 | C 3 2 | (土地造成 M-1 2 0) | | U.保健・福祉サービス | |
| 3. 室内装備品 | C 3 3 | (土地管理 O-1 2 0) | | 1. 保健・福祉一般 | U 1 0 |
| 4. 照明器具 | C 3 4 | 3. 建物 | | 2. 保健 | |
| 4. 他の住居品 | C 4 0 | 1. 建物一般 | I 3 1 | 1. 医療 | U 2 1 |
| D.光熱水品 | | 2. 集合住宅 | I 3 2 | 2. 理美容 | U 2 2 |
| 1. 光熱水品一般 | D 1 0 | (分譲マンション I 3 2) | | 3. 浴場 | U 2 3 |
| 2. 電気 | D 2 0 | (賃貸マンション・アパート | | 4. 衛生サービス | U 2 4 |
| 3. ガス | D 3 0 | L-1 3 2) | | 3. 福祉 | |
| 4. 石油 | D 4 0 | (マンション管理 O-1 3 2) | | 1. 保育 | U 3 1 |
| 5. 水道 | D 5 0 | 3. 戸建住宅 | I 3 3 | 2. 老人福祉・サービス | U 3 2 |
| 6. 他の光熱水品 | D 6 0 | (建売住宅 I 3 3) | | 4. 他の保健・福祉 | U 4 0 |
| E.被服品 | | (借家 L-1 3 3) | | V.他の役務 | |
| 1. 被服品一般 | E 1 0 | (注文住宅 M-1 3 3) | | 1. 外食・食事宅配 | V 1 0 |
| 2. 和服 | E 2 0 | (増改築 M-1 3 3) | | 2. 冠婚葬祭 | V 2 0 |
| 3. 洋服 | | 4. 他の建物 | I 3 4 | 3. 家事サービス | V 3 0 |
| 1. 洋服一般 | E 3 1 | 4. 住宅構成材 | I 4 0 | 4. 役務その他 | V 4 0 |
| 2. 紳士洋服 | E 3 2 | 5. 住宅設備 | | W.内職・副業・ねずみ講 | |
| 3. 婦人洋服 | E 3 3 | 1. 空調・冷暖房・給湯設備 | I 5 1 | 1.5. 内職・副業一般 | W 1 5 |
| 4. 子供洋服 | E 3 4 | 2. 衛生設備 | I 5 2 | 3. 自動販売機 | W 3 0 |
| 5. 洋装下着 | E 3 5 | 3. 屋外装備品 | I 5 3 | 4. 内職・副業 | W 4 0 |
| 4. 身の回り品 | | 4. 他の住宅設備 | I 5 4 | 5. 無限連鎖講 | W 5 0 |
| 1. 履物 | E 4 1 | J.他の商品 | J 0 0 | X.他の行政サービス | X 0 0 |
| 2. かばん | E 4 2 | K.クリーニング | K | Z.他の相談 | |
| 3. アクセサリー | E 4 3 | L.レンタル・リース・貸借 | L | 1. 消費者運動 | Z 1 0 |
| 4. 他の身の回り品 | E 4 4 | M.工事・建築・加工 | M | (消費者問題一般) | |
| 5. 生地・糸類 | E 5 0 | N.修理・補修 | N | 2. 家庭管理 | Z 2 0 |
| 6. 他の被服品 | E 6 0 | O.管理・保管 | O | 3. 健康管理 | Z 3 0 |
| F.保健衛生品 | | P.役務一般 | P 0 0 | 4. 相隣関係 | Z 4 0 |
| 1. 保健衛生品一般 | F 1 0 | Q.金融・保険サービス | | 5. 慣習・しきたり | Z 5 0 |
| 2. 医薬品 | F 2 0 | 1. 金融・保険一般 | Q 1 0 | 6. 婚姻 | Z 6 0 |
| 3. 医療用具 | F 3 0 | 2. 生命保険 | Q 2 0 | 7. 相続 | Z 7 0 |
| 4. 化粧品 | F 4 0 | 3. 損害保険 | Q 3 0 | 8. 相談その他 | Z 8 0 |
| 5. 理美容器具・用品 | F 5 0 | 3.5. その他の保険 | Q 3 5 | | |

内容別分類

| | | |
|-----------------|------------|-----------|
| 0 1. 安全・衛生 | 0 7. 販売方法 | 1 2. 買物相談 |
| 0 2. 品質・機能・役務品質 | 0 8. 契約・解約 | 1 3. 生活知識 |
| 0 3. 法規・基準 | 0 9. 接客対応 | 1 4. その他 |
| 0 4. 価格・料金 | 1 0. 包装・容器 | |
| 0 5. 計量・量目 | 1 1. 施設・設備 | |
| 0 6. 表示・広告 | | |

(注)「PIO-NET 分類・キーワードマニュアル」より。

〈平成12～20年度〉(旧)

商品・役務等別分類 (「商品別分類」と略称する)

| | | | | | |
|-------------|-------|-------------------|-------|---------------|-------|
| A. 商品一般 | A 0 0 | 3. 医療用具 | F 3 0 | Q. 金融・保険サービス | |
| B. 食料品 | | 4. 化粧品 | F 4 0 | 1. 金融・保険一般 | Q 1 0 |
| 1. 食料品一般 | B 1 0 | 5. 理美容器具・用品 | F 5 0 | 2. 生命保険 | Q 2 0 |
| 2. 主要食品 | | 6. 他の保健衛生品 | F 6 0 | 3. 損害保険 | Q 3 0 |
| 1. 穀類 | B 2 1 | G. 教養娯楽品 | | 7. 預貯金・証券等 | Q 7 0 |
| 2. 魚介類 | B 2 2 | 1. 教養娯楽品一般 | G 1 0 | 8. 融資サービス | Q 8 0 |
| 3. 肉類 | B 2 3 | 2. 文具・事務用品 | G 2 0 | 9. 他の金融関連サービス | Q 9 0 |
| 4. 乳卵類 | B 2 4 | 3. 学習教材 | G 3 0 | R. 運輸・通信サービス | |
| 5. 野菜・海草 | B 2 5 | 4. 書籍・印刷物 | G 4 0 | 1. 運輸・通信一般 | R 1 0 |
| 6. 油脂・調味料 | B 2 6 | 5. 音響・映像製品 | G 5 0 | 2. 旅客運送 | R 2 0 |
| 3. し好食品 | | 6. スポーツ用品 | G 6 0 | 3. 貨物運送 | R 3 0 |
| 1. 果物 | B 3 1 | 7. 光学機器・時計 | | 4. 電報・電話 | R 4 0 |
| 2. 菓子類 | B 3 2 | 1. カメラ類 | G 7 1 | 5. 郵便 | R 5 0 |
| 3. 飲料 | B 3 3 | 2. 時計 | G 7 2 | 6. 他の運輸・通信 | R 6 0 |
| 4. 酒類 | B 3 4 | 3. 他の光学機器 | G 7 3 | S. 教育サービス | |
| 4. 調理食品 | B 4 0 | 8. 玩具・遊具 | G 8 0 | 1. 教育一般 | S 1 0 |
| 5. 他の食料品 | | 9. 他の教養娯楽品 | | 2. 学校教育 | S 2 0 |
| 1. 健康食品 | B 5 1 | 1. 楽器 | G 9 1 | 3. 補習教育 | S 3 0 |
| 2. 食料品その他 | B 5 2 | 2. 教養娯楽品その他 | G 9 2 | 4. 他の教育 | S 4 0 |
| C. 住居品 | | H. 車両・乗り物 | | T. 教養・娯楽サービス | |
| 1. 住居品一般 | C 1 0 | 1. 車両・乗り物一般 | H 1 0 | 1. 教養・娯楽一般 | T 1 0 |
| 2. 家事用品 | | 2. 自動車 | H 2 0 | 2. 旅行代理業 | T 2 0 |
| 1. 食生活機器 | C 2 1 | 3. 自動車用品 | H 3 0 | 3. 宿泊施設 | T 3 0 |
| 2. 食器・台所用品 | C 2 2 | 4. 自転車・用品 | H 4 0 | 4. 教室・講座 | T 4 0 |
| 3. 洗濯・裁縫用具 | C 2 3 | 5. 運搬用具 | H 5 0 | 5. 観覧・鑑賞 | T 5 0 |
| 4. 掃除用具 | C 2 4 | 6. 他の車両・乗り物 | H 6 0 | 6. 各種会員権 | T 6 0 |
| 5. 洗剤等 | C 2 5 | I. 土地・建物・設備 | | 7. 他の教養・娯楽 | T 7 0 |
| 3. 住生活用品 | | 1. 土地・建物・設備一般 | I 1 0 | U. 保健・福祉サービス | |
| 1. 空調・冷暖房機器 | C 3 1 | 2. 土地 | I 2 0 | 1. 保健・福祉一般 | U 1 0 |
| 2. 家具・寝具類 | C 3 2 | (借地 L-I 2 0) | | 2. 保健 | |
| 3. 室内装備品 | C 3 3 | (土地造成 M-I 2 0) | | 1. 医療 | U 2 1 |
| 4. 照明器具 | C 3 4 | (土地管理 O-I 2 0) | | 2. 理美容 | U 2 2 |
| 4. 他の住居品 | C 4 0 | 3. 建物 | | 3. 浴場 | U 2 3 |
| D. 光熱水品 | | 1. 建物一般 | I 3 1 | 4. 衛生サービス | U 2 4 |
| 1. 光熱水品一般 | D 1 0 | 2. 集合住宅 | I 3 2 | 3. 福祉 | |
| 2. 電気 | D 2 0 | (分譲マンション I 3 2) | | 1. 保育 | U 3 1 |
| 3. ガス | D 3 0 | (賃貸マンション・アパート | | 2. 老人福祉・サービス | U 3 2 |
| 4. 石油 | D 4 0 | L-I 3 2) | | 4. 他の保健・福祉 | U 4 0 |
| 5. 水道 | D 5 0 | (マンション管理 O-I 3 2) | | V. 他の役務 | |
| 6. 他の光熱水品 | D 6 0 | 3. 戸建住宅 | I 3 3 | 1. 外食・食宅配 | V 1 0 |
| E. 被服品 | | (建売住宅 I 3 3) | | 2. 冠婚葬祭 | V 2 0 |
| 1. 被服品一般 | E 1 0 | (借家 L-I 3 3) | | 3. 家事サービス | V 3 0 |
| 2. 和服 | E 2 0 | (注文住宅 M-I 3 3) | | 4. 役務その他 | V 4 0 |
| 3. 洋服 | | (増改築 M-I 3 3) | | W. 内職・副業・相場 | |
| 1. 洋服一般 | E 3 1 | 4. 他の建物 | I 3 4 | 1. 内職・副業・相場一般 | W 1 0 |
| 2. 紳士用洋服 | E 3 2 | 4. 住宅構成材 | I 4 0 | 2. 商品相場 | W 2 0 |
| 3. 婦人用洋服 | E 3 3 | 5. 住宅設備 | | 3. 自動販売機 | W 3 0 |
| 4. 子供用洋服 | E 3 4 | 1. 空調・冷暖房・給湯設備 | I 5 1 | 4. 内職・副業 | W 4 0 |
| 5. 洋装下着 | E 3 5 | 2. 衛生設備 | I 5 2 | X. 他の行政サービス | X 0 0 |
| 4. 身の回り品 | | 3. 屋外装備品 | I 5 3 | Z. 他の相談 | |
| 1. 履物 | E 4 1 | 4. 他の住宅設備 | I 5 4 | 1. 消費者運動 | Z 1 0 |
| 2. 鞆 | E 4 2 | J. 他の商品 | J 0 0 | (消費者問題一般) | |
| 3. アクセサリー | E 4 3 | K. クリーニング | K | 2. 家庭管理 | Z 2 0 |
| 4. 他の身の回り品 | E 4 4 | L. レンタル・リース・貸借 | L | 3. 健康管理 | Z 3 0 |
| 5. 生地・糸類 | E 5 0 | M. 工事・建築・加工 | M | 4. 相隣関係 | Z 4 0 |
| 6. 他の被服品 | E 6 0 | N. 修理・補修 | N | 5. 慣習・しきたり | Z 5 0 |
| F. 保健衛生品 | | O. 管理・保管 | O | 6. 婚姻 | Z 6 0 |
| 1. 保健衛生品一般 | F 1 0 | P. 役務一般 | P 0 0 | 7. 相続 | Z 7 0 |
| 2. 医薬品 | F 2 0 | | | 8. 相談その他 | Z 8 0 |

内容別分類

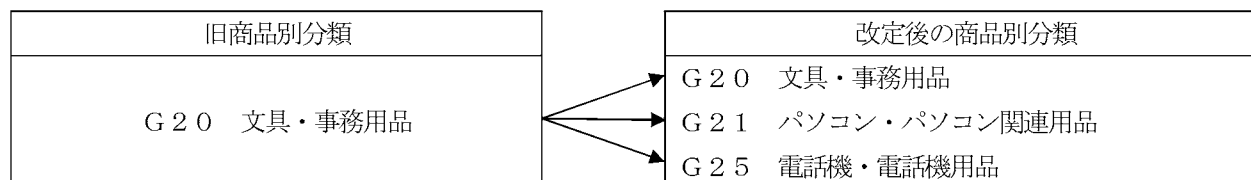
| | | | |
|----------------|-----------|-----------|----------|
| 01. 安全・衛生 | 05. 計量・量目 | 09. 接客対応 | 12. 買物相談 |
| 02. 品質・機能・役務品質 | 06. 表示・広告 | 10. 包装・容器 | 13. 生活知識 |
| 03. 法規・基準 | 07. 販売方法 | 11. 施設・設備 | 14. その他 |
| 04. 価格・料金 | 08. 契約・解約 | | |

(注) 「PIO-NET 分類・キーワードマニュアル」より。

商品別分類の廃止・新設について（2009年度）

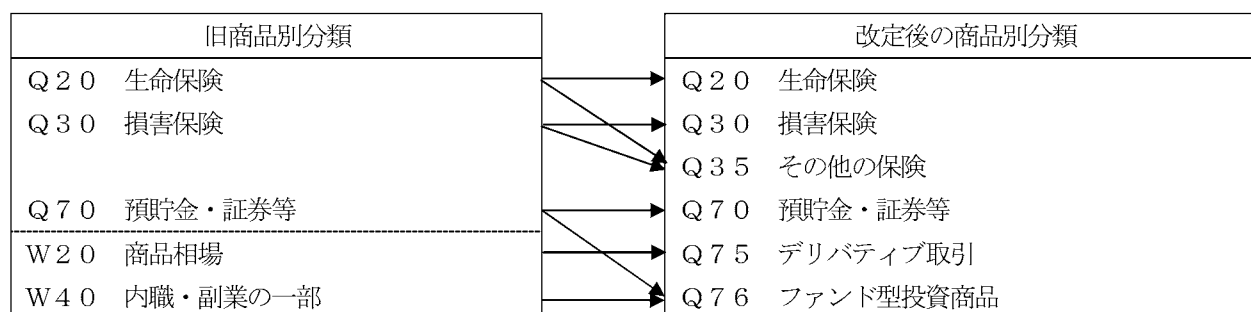
（1）G 教養娯楽品

パソコン・パソコン関連商品や電話機等が「G 2 0 文具・事務用品」の中に含まれていたが、これらと文具は、機能が全く異なることから、独立した分類体系「G 2 1 パソコン・パソコン関連用品」「G 2 5 電話機・電話機用品」とした。



（2）Q 金融・保険サービス

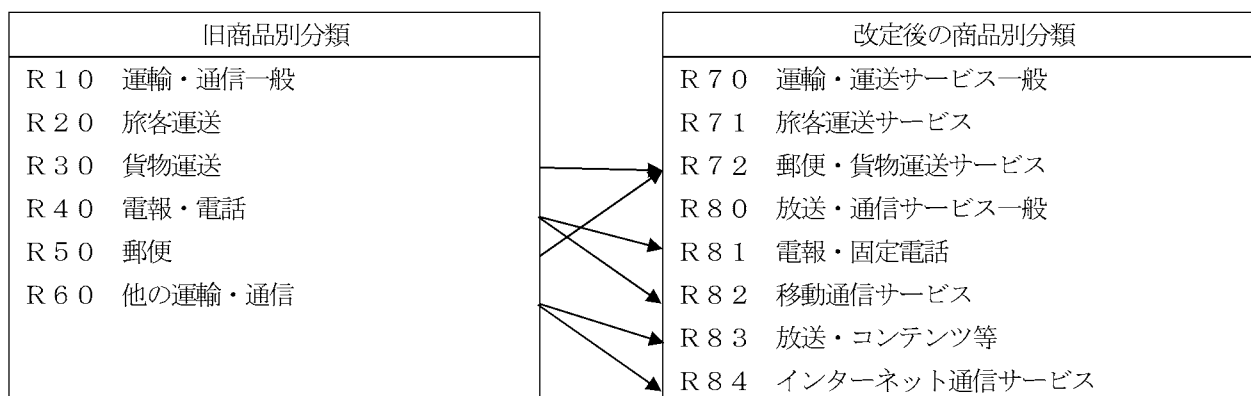
- ①「Q 2 0 生命保険」と「Q 3 0 損害保険」に分散していた医療保険などの第三分野保険について、「Q 3 5 その他の保険」として商品別分類を新設した。
- ②商品先物取引などの「W 2 0 商品相場」を金融サービスとして一括して把握できるようにするため、「W 内職・副業・相場」から「Q 金融・保険サービス」に移設し、「Q 7 5 デリバティブ取引」として商品別分類を新設した。
- ③匿名組合型のファンドや高配当をうたって出資金を集めるいわゆる集団投資スキームについては、商品別分類が分散しており、集計が困難であったため、「Q 7 6 ファンド型投資商品」を新設し、これまで「W 4 0 内職・副業」に含まれていた「預貯内職」もあわせてここに含めることとした。



（3）R 運輸・通信サービス

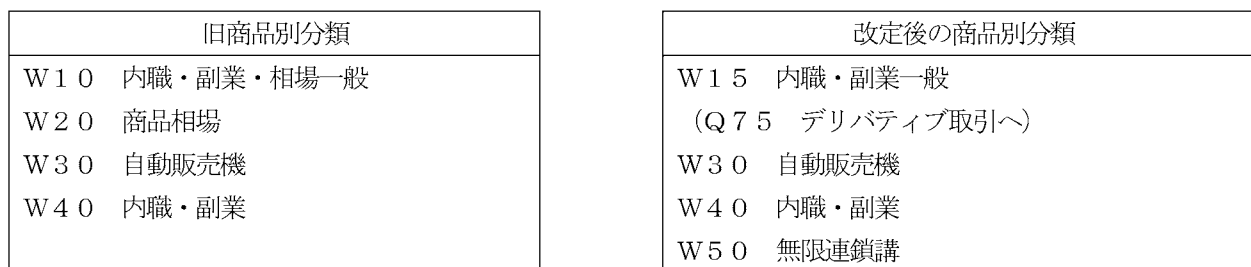
- ①運輸サービスと通信サービスを分けて分類する体系とした。
- ②「R 3 0 貨物運送」と「R 5 0 郵便」とをあわせて、「R 7 2 郵便・貨物運送サービス」とした。
- ③固定電話と合わせて「電報・電話」として分類されていた携帯電話が、高性能化・多機能化したことにより、電話サービスと捉えるよりも、移動通信サービスと捉えた方が分析しやすいことから、「R 4 0 電報・電話」を、「R 8 1 電報・固定電話」と「R 8 2 移動通信サービス」に区分する体系とした。
- ④放送と通信の融合を見据えて、情報を受け取るための端末の種類が複数あることから、端末の種類を問わずに分類できるように、放送と情報コンテンツ提供サービスを分類する「R 8 3 放送・コンテンツ等」を新設した。

⑤インターネットに接続するための通信サービス等を含む「R 8 4 インターネット通信サービス」を新設した。



(4) 「W 内職・副業・ねずみ講」

- ①「W 2 0 商品相場」を移設したことにより、大分類の名称を「W 内職・副業・相場」から「W 内職・副業・ねずみ講」とした。
- ②「W 2 0 商品相場」等を「Q 金融・保険サービス」に移設したことにより、「W 1 0 商品・副業・相場一般」から相場が除外されるため、「W 1 5 内職・副業」を新設した。
- ③「W 4 0 内職・副業」のうち「ねずみ講」を独立させ、「W 5 0 無限連鎖講」とした。



(注)「PIO-NET 分類・キーワードマニュアル」より。

登録番号(21)24

平成 22 年 9 月 発行

編集・発行 東京都消費生活総合センター
新宿区神楽河岸 1-1
セントラルプラザ 16 階
電話 03(3235)1258

印刷所 株式会社 進英プリント



古紙配合率 70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)