

# 平成 22 年度 消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター

## 1 「平成 22 年度 消費生活相談年報」発行の趣旨

本誌は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）」のデータベースをもとに、消費者から寄せられた東京都内の平成 22 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

T E L (03) 3235-1258

# 目 次

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分	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) 相談区分及び方法別相談件数	5
(4) 契約購入金額	5
3 相談者・契約当事者の属性	6
(1) 相談者の属性（性別・年代別）	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（性別・年代別）	8
(4) 契約当事者の属性（職業別）	9
4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	10
(1) 商品・役務大分類別相談件数	10
(2) 商品・役務中分類別相談件数	12
(3) 相談件数の多い商品・役務	14
(4) 内容分類別相談件数	16
(5) 内容キーワード別相談件数	17
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	18
5 販売購入形態別相談件数	20
(1) 販売購入形態別相談件数	20
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	21
(3) 訪問販売	22
(4) 通信販売	23
(5) マルチ（まがい）商法	24
(6) 電話勧誘販売	25
(7) ネガティブオプション	26
(8) 他の無店舗販売	27
6 支払方法別相談件数	28
(1) 支払方法別	28
(2) 販売信用による支払の相談	30
7 主な相談別特徴	32
(1) 契約当事者別相談件数	32
① 高齢者の相談	32
② 若者の相談	34
③ 判断不十分者契約に関する相談	36
(2) 主な商法・問題別相談件数	38
① 架空・不当請求	38
② インターネット通販	40
③ 利殖商法	41
④ 次々販売	42
⑤ 催眠（SF）商法	43
⑥ アポイントメントセールス	44
⑦ キャッチセールス	45
⑧ 多重債務	46
⑨ 倒産	47
(3) 危害・危険に関する相談件数	48
① 危害に関する相談	48
② 危険に関する相談	50

II	東京都消費生活総合センター相談受付分	51
1	相談受付状況	51
	(1) 相談件数の推移	51
	(2) 相談区分及び方法別相談件数	52
	(3) 契約購入金額	52
2	相談者・契約当事者の属性	53
	(1) 相談者の属性（性別・年代別）	53
	(2) 相談者の居住する地域別件数	54
	(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	55
	(4) 契約当事者の属性（職業別）	56
3	商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	57
	(1) 商品・役務大分類別相談件数	57
	(2) 商品・役務中分類別相談件数	58
	(3) 相談件数の多い商品・役務	60
	(4) 内容分類別相談件数	61
	(5) 内容キーワード別相談件数	61
	(6) 商品・役務別内容別の相談件数	62
4	販売購入形態別相談件数	64
	(1) 販売購入形態別相談件数	64
	(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	64
	(3) 訪問販売	65
	(4) 通信販売	66
	(5) マルチ（まがい）商法	67
	(6) 電話勧誘販売	68
	(7) ネガティブオプション	69
	(8) 他の無店舗販売	69
5	支払方法別相談件数	70
	(1) 支払方法別	70
	(2) 販売信用による支払の相談	71
6	主な相談別特徴	72
	(1) 契約当事者別相談件数	72
	① 高齢者の相談	72
	② 若者の相談	73
	(2) 主な商法・問題別相談件数	74
	① 架空・不当請求	74
	② インターネット通販	75
	③ 多重債務	76
	(3) 危害・危険に関する相談件数	77
	① 危害に関する相談	77
	② 危険に関する相談	78
III	資料	
	[参考1] 東日本大震災に関連する相談（発生時から7週目まで）	80
	[参考2] 商品・役務等別分類	81
	[参考3] 「信用供与の有無」早見一覧表〈平成22年度〉	82
	「信用供与の有無」早見一覧表〈平成21年度以前〉	83

## I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分

### 1 相談の概要

#### (1) 相談件数は12万5千件となり、対前年度比1.9%の減少となった（P.3）

平成22年度の東京都内の相談件数は125,706件となり、前年度と比較すると2,448件（1.9%）の減少であった。そのうち東京都受付件数が35,744件（構成比28.4%）、区市町村受付件数が89,962件（同71.6%）であった。

#### (2) 相談区分は「苦情」が90.4%、相談方法は「電話」が86.6%を占める（P.5）

相談区分別にみると、「苦情」が90.4%、「問合せ」が9.4%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.6%、「来所」が13.2%、「文書」が0.2%となっている。

#### (3) 相談者、契約当事者とも、70歳以上の相談件数の増加が著しい（P.6、P.8）

相談者と契約当事者を年代別にみると、相談者では「40歳代」が最も多く、契約当事者では「30歳代」が最も多い。前年度と比べると、相談者、契約当事者とも、70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」を上回っているが、その差は前年度より縮まっている。

#### (4) 最も多い相談は、第1位「運輸・通信サービス」、第2位「金融・保険サービス」、第3位「レンタル・リース・貸借」（P.10）

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」（26,252件、構成比20.9%）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位は株や公社債等の金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの多重債務相談を含む「金融・保険サービス」（17,990件、構成比14.3%）で、前年度に比べ件数、構成比とも増加となった。第3位は、賃貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」（10,805件、構成比8.6%）で、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「預貯金・証券等」、減少が目立つものは「レンタル・リース・貸借」（P.12）

平成22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、株や公社債などの「預貯金・証券等」（718件増）、商品ファンド、組合型ファンド等の「ファンド型投資商品」（567件増）、テレビやデジタルディスクソフトなどの「音響・映像製品」（452件増）などである。一方で、減少が目立つ相談としては、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」（1,119件減）、食用油等の「油脂・調味料」（484件減）、エステティックサービスなどの「理美容」（482件減）などがあげられる。

**(6) 「契約・解約」の相談が約7割 (P. 16)**

内容分類別にみると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の7割近くを占める。次に多いのが「販売方法」「価格・料金」の順となっている。

**(7) 「特殊販売」の相談件数は減少。その中では「電話勧誘販売」が増加 (P. 20、P. 21)**

店舗購入以外の「特殊販売」(53,817件)が全相談に占める割合は42.8%である。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」となっている。「電話勧誘販売」の相談全体に占める割合は、平成20年度以降年々増加している。年代別で見ると、「70歳以上」では「訪問販売」の相談が多く、その他の年代ではいずれも「通信販売」が多い。

**(8) 高齢者の相談は3万4千件を超えて過去最多 (P. 32)**

60歳以上の高齢者の相談件数は34,903件と、前年度より6.1%増加し、過去最多となった。全相談に占める割合は27.8%と、相談全体の3割近くとなった。年代別では特に「80歳以上」の増加が11.7%増と著しい。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「預貯金・証券等」「融資サービス」と続く。なかでも「公社債」に関する相談は、前年度の3.8倍と、増加が目立つ。また、平均契約金額は321万8千円と、非常に高額となっている。

**(9) 若者の相談は引き続き減少 (P. 34)**

29歳以下の若者の相談件数は16,697件となり、前年度より12.3%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、なかでも「アダルト情報サイト」の件数は対前年度比50.5%と急増している。次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「教室・講座」である。増加が目立つ相談は「タレント・モデル内職」や「医療サービス」などがある。

**(10) 架空・不当請求に関する相談は減少 (P. 38)**

架空・不当請求に関する相談は減少傾向にあり、22年度には16,243件と、前年度に比べ10.6%の減となった。しかし全相談件数に占める割合は12.9%と、依然として多い。有料サイト等の利用料金に関連した「放送・コンテンツ等」の相談が最も多く、8割以上を占めている。

**(11) 多重債務に関する相談は減少 (P. 46)**

「多重債務」に関連する相談は6,378件であり、前年度より5.6%の減少であった。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2割近くを占める。職業別では「給与生活者」が5割近くを占めるが、前年度と比べ「自営・自由業」「家事従事者」が増加している。

**(12) 危害・危険に関する相談はいずれも増加傾向 (P. 48、P. 50)**

「危害」に関する相談は1,513件あり、前年度とほぼ同数であった。危害内容は「皮膚障害」が最も多い。危害の原因となった主な商品・役務では「医療サービス」や「外食」「美顔エステ」などがある。また「危険」に関する相談は616件となり、前年度より6.0%の増加であった。主な商品等では「普通・小型自動車」「消火器」「テレビジョン」などが多い。

## 2 相談受付状況

### (1) 相談件数の推移

平成 22 年度の東京都内の相談件数は 125,706 件となり、対前年度比 1.9%の減少であった。そのうち東京都受付分は 35,744 件（構成比 28.4%）、区市町村受付分が 89,962 件（同 71.6%）であった。

相談件数は平成 16 年度には 20 万件を超えてピークとなったが、その後落ち着きを見せ、平成 20 年度以降は 12 万件台で推移している。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

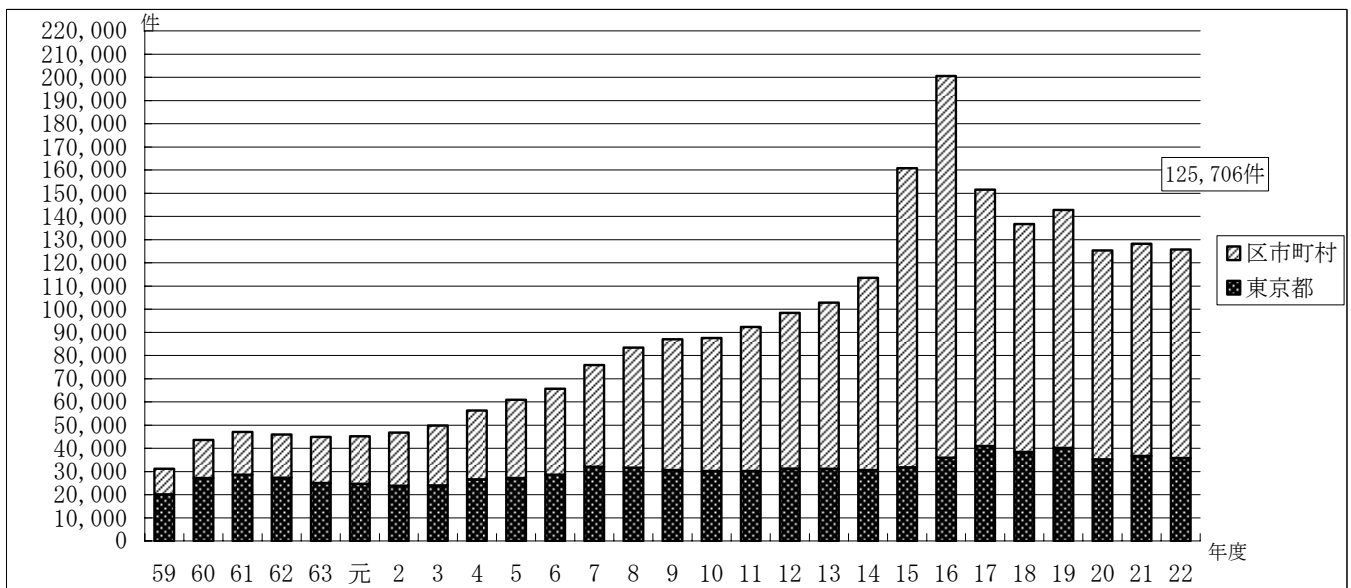


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

単位：件

	昭和59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	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	22年度
東京都	30,558	31,792	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744
区市町村	83,012	129,025	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962
計	113,570	160,817	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706

(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 35,744 件であり、前年度より 1,000 件 (2.7%) 減少している。

23 区では、最も多いのが「世田谷区」で 5,172 件、次に「大田区」が 4,759 件、「練馬区」が 4,623 件となっている。23 区全体では 64,146 件となり、対前年度比 2.2%の減少となった。

市町村では「八王子市」が最も多く 3,926 件、次に「町田市」が 3,414 件、「立川市」が 1,694 件の順となっている。市町村全体では昨年度とほぼ同数の 25,816 件の相談が寄せられた。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位:件

都			
東京都 消費生活 総合センター	22年度	21年度	対前年度比
	35,744 (28.4%)	36,744 (28.7%)	97.3%

区			
	22年度	21年度	対前年度比
千代田区	863	871	99.1%
中央区	1,783	1,650	108.1%
港区	2,004	2,108	95.1%
新宿区	3,294	3,301	99.8%
文京区	1,640	1,711	95.9%
台東区	1,673	1,528	109.5%
墨田区	1,750	1,757	99.6%
江東区	2,468	2,513	98.2%
品川区	2,452	2,667	91.9%
目黒区	2,299	2,427	94.7%
大田区	4,759	4,742	100.4%
世田谷区	5,172	5,790	89.3%
渋谷区	1,609	1,692	95.1%
中野区	2,161	2,200	98.2%
杉並区	4,110	4,079	100.8%
豊島区	2,292	2,352	97.4%
北区	2,274	2,446	93.0%
荒川区	1,346	1,367	98.5%
板橋区	3,826	4,210	90.9%
練馬区	4,623	4,399	105.1%
足立区	4,584	4,536	101.1%
葛飾区	2,917	3,044	95.8%
江戸川区	4,247	4,202	101.1%
区 計	64,146 (51.0%)	65,592 (51.2%)	97.8%

市町村			
	22年度	21年度	対前年度比
八王子市	3,926	4,010	97.9%
立川市	1,694	1,734	97.7%
武蔵野市	1,129	1,180	95.7%
三鷹市	1,036	1,121	92.4%
青梅市	932	938	99.4%
府中市	1,136	1,046	108.6%
昭島市	685	725	94.5%
調布市	1,567	1,581	99.1%
町田市	3,414	3,294	103.6%
小金井市	709	783	90.5%
小平市	1,030	829	124.2%
日野市	1,151	1,080	106.6%
東村山市	729	826	88.3%
国分寺市	558	559	99.8%
国立市	369	457	80.7%
西東京市	1,080	1,096	98.5%
福生市	158	156	101.3%
狛江市	429	416	103.1%
東大和市	187	191	97.9%
清瀬市	987	1,004	98.3%
東久留米市	770	667	115.4%
武蔵村山市	227	217	104.6%
多摩市	865	965	89.6%
稲城市	320	284	112.7%
羽村市	482	447	107.8%
あきる野市	146	136	107.4%
瑞穂町	100	76	131.6%
日の出町	0	0	-
奥多摩町	0	0	-
檜原村	0	0	-
島しょ	0	0	-
市町村 計	25,816 (20.5%)	25,818 (20.1%)	100.0%

総 計	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%
-----	---------------------	---------------------	-------



### (3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別でみると、「苦情」は113,675件寄せられ全体の9割を占めるが、前年度と比較すると5.8%減少している。一方、「問合せ」の件数は11,852件寄せられ全体の9.4%となり、前年度より62.1%の増加であった。「要望」についても179件寄せられたが、構成比は0.1%とわずかである。

相談方法別でみると、「電話」による相談が全体の86.6%と圧倒的に多いが、相談件数は前年度より減少している。「来所」による相談は全体の13.2%であり、件数は前年度より27.6%増加している。「文書」による相談は290件と、前年度より19.0%の減少であった。(表-3)

表-3 相談区分別、方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		22年度	21年度	対前年度比
相談区分	苦情	113,675 (90.4%)	120,724 (94.2%)	94.2%
	問合せ	11,852 (9.4%)	7,311 (5.7%)	162.1%
	要望	179 (0.1%)	119 (0.1%)	150.4%
相談方法	来所	16,565 (13.2%)	12,985 (10.1%)	127.6%
	電話	108,851 (86.6%)	114,811 (89.6%)	94.8%
	文書	290 (0.2%)	358 (0.3%)	81.0%
計		125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

### (4) 契約購入金額

契約購入金額についてみると、50万円未満の金額が全体の4割近くを占める。なかでも最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、全体の10.6%を占めている。また、契約購入金額が1千万円以上の金額も全体の1.8%寄せられており、その中で「1億円以上」は70件であった。前年度より最も増加が目立つのは「5万円以上10万円未満」で、前年度より37.1%増加している。また、平均金額も195万9千円と、前年度より高額となっている。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	22年度	21年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	10,319 (8.2%)	10,558 (8.2%)	97.7%
1万円以上 5万円未満	11,134 (8.9%)	12,300 (9.6%)	90.5%
5万円以上 10万円未満	12,058 (9.6%)	8,795 (6.9%)	137.1%
10万円以上 50万円未満	13,374 (10.6%)	14,786 (11.5%)	90.5%
50万円以上 100万円未満	4,568 (3.6%)	4,943 (3.9%)	92.4%
100万円以上 500万円未満	7,477 (5.9%)	7,696 (6.0%)	97.2%
500万円以上 1千万円未満	1,302 (1.0%)	1,266 (1.0%)	102.8%
1千万円以上 5千万円未満	1,952 (1.6%)	1,837 (1.4%)	106.3%
5千万円以上 1億円未満	265 (0.2%)	294 (0.2%)	90.1%
1億円以上	70 (0.1%)	75 (0.1%)	93.3%
その他・不明	63,187 (50.3%)	65,604 (51.2%)	96.3%
総件数	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%
総合計金額	122,505,166,675円	107,019,118,931円	114.5%
平均金額 (※)	1,959,487円	1,710,937円	114.5%

※「その他・不明」を除いて算出

### 3 相談者・契約当事者の属性

#### (1) 相談者の属性（性別・年代別）

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は52.6%となり、「男性」の43.1%を9.5ポイント上回っているが、「女性」の相談件数の減少によりその差は前年度より縮まっている。（表-5）

年代別で見ると、全体に占める割合は「40歳代」が最も多く18.8%、次に「30歳代」17.5%、「50歳代」14.8%と続く。前年度と比較すると、「30歳代」「20歳代」からの相談の減少が目立つが、40歳以上の年代はそれぞれ増加しており、特に「70歳以上」からの増加が目立っている。（表-6）

表-5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	22年度	21年度	対前年度比
男性	54,214 (43.1%)	54,176 (42.3%)	100.1%
女性	66,101 (52.6%)	68,213 (53.2%)	96.9%
団体・不明	5,391 (4.3%)	5,765 (4.5%)	93.5%
計	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

表-6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	22年度	21年度	対前年度比
20歳未満	1,041 (0.8%)	1,056 (0.8%)	98.6%
20歳代	12,269 (9.8%)	14,065 (11.0%)	87.2%
30歳代	22,036 (17.5%)	23,980 (18.7%)	91.9%
40歳代	23,623 (18.8%)	23,607 (18.4%)	100.1%
50歳代	18,616 (14.8%)	18,301 (14.3%)	101.7%
60歳代	17,451 (13.9%)	16,409 (12.8%)	106.4%
70歳以上	17,070 (13.6%)	15,433 (12.0%)	110.6%
団体・不明	13,600 (10.8%)	15,303 (11.9%)	88.9%
計	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

(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、東京都が93.4%を占めている。他道府県の住民からの相談は、8,215件と全体の6.5%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60.5%を占めている。また在外日本人から68件、在日外国人からは56件の相談が寄せられている。  
(表-7)

表-7 相談者地域別相談件数 (平成22年度)

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特別区		市部		郡部	
千代田区	636	八王子市	4,724	瑞穂町	222
中央区	1,734	立川市	1,904	日の出町	71
港区	2,459	武蔵野市	1,333	檜原村	5
新宿区	4,107	三鷹市	1,345	奥多摩町	12
文京区	2,139	青梅市	1,072	郡部 地域不明	28
台東区	1,857	府中市	1,536	郡部 計	338 (0.3%)
墨田区	2,048	昭島市	864		
江東区	3,584	調布市	1,990	島しょ部	
品川区	3,046	町田市	3,835	大島町	17
目黒区	2,786	小金井市	989	利島町	0
大田区	5,836	小平市	1,359	新島村	7
世田谷区	7,380	日野市	1,461	神津島村	8
渋谷区	2,354	東村山市	1,120	三宅村	9
中野区	2,805	国分寺市	839	御蔵島村	3
杉並区	5,322	国立市	603	八丈町	20
豊島区	2,663	西東京市	1,445	青ヶ島村	0
北区	2,956	福生市	339	小笠原村	2
荒川区	1,665	狛江市	628	島しょ 地域不明	26
板橋区	4,817	東大和市	508	島しょ 計	92 (0.1%)
練馬区	5,987	清瀬市	1,016		
足立区	5,523	東久留米市	992	都内 地域不明	3,476 (2.8%)
葛飾区	3,606	武蔵村山市	455		
江戸川区	5,258	多摩市	1,181	都内 計	117,367 (93.4%)
特別区 地域不明	88	稲城市	410		
特別区 計	80,656 (64.2%)	羽村市	503		
		あきる野市	354		
		市部 計	32,805 (26.1%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	18	山口県	41
北海道	151	山梨県	80	徳島県	21
青森県	36	長野県	133	香川県	26
岩手県	36	岐阜県	54	愛媛県	45
宮城県	92	静岡県	188	高知県	24
秋田県	27	愛知県	204	福岡県	180
山形県	38	三重県	51	佐賀県	20
福島県	93	滋賀県	34	長崎県	27
茨城県	329	京都府	66	熊本県	36
栃木県	125	大阪府	250	大分県	31
群馬県	129	兵庫県	145	宮崎県	36
埼玉県	1,821	奈良県	29	鹿児島県	51
千葉県	1,406	和歌山県	22	沖縄県	46
神奈川県	1,741	鳥取県	20	道府県 計	8,215 (6.5%)
新潟県	95	島根県	19		
富山県	33	岡山県	61	在外日本人	68
石川県	32	広島県	73	在日外国人	56
				合計	125,706 (100.0%)

### (3) 契約当事者の属性(性別・年代別)

契約当事者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は47.3%となり、「男性」の46.1%を1.2ポイント上回っているが、「女性」の相談件数の減少によりその差は前年度より縮まっている。(表-8)

年代別で見ると「30歳代」が最も多く16.9%、次いで「40歳代」16.0%、「70歳以上」15.7%と続く。前年度と比較すると、「20歳代」と「30歳代」の若者の相談件数の減少が目立つが、「20歳未満」の若者はわずかに増加している。また60歳以上の高齢者も増加しており、特に「70歳以上」の相談件数の増加が目立つ。(表-9)

相談者の年代別件数(表-6)と比較すると、「20歳代」以下と「70歳以上」では契約当事者の相談件数が相談者より多くなっている。契約当事者が「20歳代」以下と「70歳以上」の相談では、契約当事者の家族や周囲の人など本人以外の方が、相談を寄せていることがうかがえる。

表-8 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	22年度	21年度	対前年度比
男性	57,996 (46.1%)	57,694 (45.0%)	100.5%
女性	59,475 (47.3%)	63,324 (49.4%)	93.9%
団体・不明	8,235 (6.6%)	7,136 (5.6%)	115.4%
計	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	22年度	21年度	対前年度比
20歳未満	3,132 (2.5%)	3,041 (2.4%)	103.0%
20歳代	13,565 (10.8%)	15,989 (12.5%)	84.8%
30歳代	21,252 (16.9%)	23,629 (18.4%)	89.9%
40歳代	20,067 (16.0%)	20,716 (16.2%)	96.9%
50歳代	14,515 (11.5%)	14,621 (11.4%)	99.3%
60歳代	15,124 (12.0%)	14,652 (11.4%)	103.2%
70歳以上	19,779 (15.7%)	18,234 (14.2%)	108.5%
団体・不明	18,272 (14.5%)	17,272 (13.5%)	105.8%
計	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

#### (4) 契約当事者の属性(職業別)

契約当事者の属性を職業別でみると、「給与生活者」が最も多く全体に占める割合は37.5%、次いで「無職」20.9%、「家事従事者」15.1%と続く。前年度と比較すると、「給与生活者」「家事従事者」が減少する一方で、「無職」の相談件数の増加(9.8%増)が目立っている。(表-10)

表-10 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	22年度	21年度	対前年度比
給与生活者	47,146 (37.5%)	50,260 (39.2%)	93.8%
自営・自由業	9,339 (7.4%)	9,159 (7.1%)	102.0%
家事従事者	19,028 (15.1%)	20,556 (16.0%)	92.6%
学生	5,475 (4.4%)	5,458 (4.3%)	100.3%
無職	26,273 (20.9%)	23,938 (18.7%)	109.8%
相談窓口	0 (0.0%)	7 (0.0%)	0.0%
行政機関	63 (0.1%)	135 (0.1%)	46.7%
消費者団体	26 (0.0%)	14 (0.0%)	185.7%
企業・団体	3,925 (3.1%)	4,407 (3.4%)	89.1%
その他・不明	14,431 (11.5%)	14,220 (11.1%)	101.5%
合計	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

## 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

相談件数を商品・役務別にみると、「商品」に関する相談が 38,803 件(構成比 30.9%)、「役務」に関する相談が 81,928 件(65.2%)、「他の相談」が 4,975 件(4.0%)である。「役務」の相談は平成 19 年度には全体の 7 割近くに達したが、平成 20 年度以降は減少傾向にある。

平成 22 年度における商品・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」(26,252 件)で、前年度に引き続き相談全体の 2 割を占めている。ただし、「運輸・通信サービス」の相談は平成 20 年度以降は減少傾向にあり、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。

次に相談が多かったのは、株や公社債等の金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの多重債務相談を含む「金融・保険サービス」(17,990 件)で、全体の 14.3%を占めている。こちらは平成 19 年度以降減少傾向であったが、平成 22 年度には増加に転じている。

第 3 位は、賃貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」(10,805 件)で、全体の 8.6%を占める。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」(9,821 件:構成比 7.8%)、第 5 位は外食・食事宅配や冠婚葬祭等の相談を含む「他の役務」(6,064 件:構成比 4.8%)の順になっている。

過去 5 年間を通じて増加傾向にあるものをみると、石油や電気などの相談を含む「光熱水品」や、パーキングに関する相談が多い「管理・保管」、結婚相手紹介サービスや弁護士などの役務サービスに関する「他の役務」がある。一方、過去 5 年間を通じて減少しているものは、商品を特定しない架空請求などの「商品一般」や、複合サービス会員などの相談に関する「役務一般」となっている。(表-11)

表-11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	対前年度比
A 商品一般	5,972	4,324	3,588	3,209 (2.5%)	3,141 (2.5%)	97.9%
B 食料品	3,791	4,841	4,918	4,877 (3.8%)	4,539 (3.6%)	93.1%
C 住居品	6,411	6,127	5,194	6,039 (4.7%)	5,460 (4.3%)	90.4%
D 光熱水品	595	689	745	921 (0.7%)	1,239 (1.0%)	134.5%
E 被服品	4,327	4,065	3,912	4,159 (3.2%)	4,267 (3.4%)	102.6%
F 保健衛生品	4,151	3,609	2,869	3,322 (2.6%)	2,875 (2.3%)	86.5%
G 教養娯楽品	9,973	9,556	8,746	9,640 (7.5%)	9,821 (7.8%)	101.9%
H 車両・乗り物	1,993	1,923	1,771	2,211 (1.7%)	2,117 (1.7%)	95.7%
I 土地・建物・設備	4,569	4,322	4,403	5,267 (4.1%)	5,177 (4.1%)	98.3%
J 他の商品	57	61	72	65 (0.1%)	167 (0.1%)	256.9%
商品 計	41,839	39,517	36,218	39,710 (31.0%)	38,803 (30.9%)	97.7%
K クリーニング	1,853	1,851	1,732	1,561 (1.2%)	1,299 (1.0%)	83.2%
L レンタル・リース・貸借	10,547	10,340	10,175	11,924 (9.3%)	10,805 (8.6%)	90.6%
M 工事・建築・加工	3,275	3,240	3,245	3,347 (2.6%)	3,366 (2.7%)	100.6%
N 修理・補修	1,126	1,420	1,545	1,719 (1.3%)	1,743 (1.4%)	101.4%
O 管理・保管	284	327	368	432 (0.3%)	496 (0.4%)	114.8%
P 役務一般	804	656	320	273 (0.2%)	160 (0.1%)	58.6%
Q 金融・保険サービス	19,270	17,701	16,996	16,725 (13.1%)	17,990 (14.3%)	107.6%
R 運輸・通信サービス	30,954	36,532	28,378	26,565 (20.7%)	26,252 (20.9%)	98.8%
S 教育サービス	940	1,198	904	883 (0.7%)	802 (0.6%)	90.8%
T 教養・娯楽サービス	7,220	9,987	6,407	6,134 (4.8%)	6,012 (4.8%)	98.0%
U 保健・福祉サービス	5,262	6,913	6,669	5,745 (4.5%)	4,924 (3.9%)	85.7%
V 他の役務	5,197	5,237	5,225	5,659 (4.4%)	6,064 (4.8%)	107.2%
W 内職・副業・ねずみ講	2,021	2,388	1,864	1,362 (1.1%)	1,125 (0.9%)	82.6%
X 他の行政サービス	565	676	769	911 (0.7%)	890 (0.7%)	97.7%
役務 計	89,318	98,466	84,597	83,240 (65.0%)	81,928 (65.2%)	98.4%
Z 他の相談	5,535	4,777	4,466	5,204 (4.1%)	4,975 (4.0%)	95.6%
合計	136,692	142,760	125,281	128,154 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.1%

注：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度以前では「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-12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、主に株や公社債等の相談を含む「預貯金・証券等」で718件の増加(25.4%増)であった。次いで、商品ファンド、組合型ファンド等運用者への出資により利益を得る契約などの「ファンド型投資商品」566件(90.9%)増、テレビやデジタルディスクソフトなど「音響・映像製品」452件(31.6%)増、結婚相手紹介サービスや弁護士契約など「役務その他」317件(7.9%)増などがある。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	22年度	21年度	増減
A	商品一般	3,141	3,209	△ 68
B	食料品	4,539	4,877	△ 338
	食料品一般	174	191	△ 17
	穀類	331	295	36
	魚貝類	410	432	△ 22
	肉類	117	114	3
	乳卵類	127	141	△ 14
	野菜・海草	295	297	△ 2
	油脂・調味料	221	705	△ 484
	果物	222	157	65
	菓子類	263	320	△ 57
	飲料	647	425	222
	酒類	105	103	2
	調理食品	325	270	55
	健康食品	1,279	1,417	△ 138
	食料品その他	23	10	13
C	住居品	5,460	6,039	△ 579
	住居品一般	40	57	△ 17
	食生活機器	704	694	10
	食器・台所用品	883	1,079	△ 196
	洗濯・裁縫用具	363	408	△ 45
	掃除用具	232	259	△ 27
	洗浄剤等	129	156	△ 27
	空調・冷暖房機器	731	652	79
	家具・寝具	1,318	1,475	△ 157
	室内装備品	121	139	△ 18
	照明器具	163	109	54
	他の住居品	776	1,011	△ 235
D	光熱水品	1,239	921	318
	光熱水品一般	9	7	2
	電気	274	179	95
	ガス	522	506	16
	石油	239	91	148
	水道	139	103	36
	他の光熱水品	56	35	21
E	被服品	4,267	4,159	108
	被服品一般	72	61	11
	和服	278	265	13
	洋服一般	25	25	0
	紳士洋服	453	401	52
	婦人洋服	880	935	△ 55
	子供洋服	80	76	4
	洋装下着	235	281	△ 46
	履物	487	422	65
	かばん	446	475	△ 29
	アクセサリー	996	903	93
	他の身の回り品	265	256	9
	生地・糸類	31	39	△ 8
	他の被服品	19	20	△ 1

	商品名	22年度	21年度	増減
F	保健衛生品	2,875	3,322	△ 447
	保健衛生品一般	11	15	△ 4
	医薬品	275	280	△ 5
	医療用具	770	835	△ 65
	化粧品	1,002	1,242	△ 240
	理美容器具・用品	441	480	△ 39
	他の保健衛生品	376	470	△ 94
G	教養娯楽品	9,821	9,640	181
	教養娯楽品一般	21	34	△ 13
	文具・事務用品	237	210	27
	パソコン・パソコン関連用品	1,527	1,704	△ 177
	電話機・電話機用品	1,196	1,237	△ 41
	学習教材	430	575	△ 145
	書籍・印刷物	2,214	2,322	△ 108
	音響・映像製品	1,883	1,431	452
	スポーツ用品	280	249	31
	カメラ類	116	113	3
	時計	234	263	△ 29
	他の光学機器	16	12	4
	玩具・遊具	357	306	51
	楽器	118	114	4
	他の教養娯楽品	1,192	1,070	122
H	車両・乗り物	2,117	2,211	△ 94
	車両・乗り物一般	3	5	△ 2
	自動車	1,561	1,720	△ 159
	自動車用品	170	163	7
	自転車・用品	305	255	50
	運搬用具	67	64	3
	他の乗り物	11	4	7
I	土地・建物・設備	5,177	5,267	△ 90
	土地・建物・設備一般	107	78	29
	土地	443	432	11
	建物一般	53	42	11
	集合住宅	1,999	2,144	△ 145
	戸建住宅	770	781	△ 11
	他の建物	39	32	7
	住宅構成材	163	138	25
	空調・冷暖房・給湯設備	721	732	△ 11
	衛生設備	237	224	13
	屋外装備品	374	343	31
	他の住宅設備	271	321	△ 50
J	他の商品	167	65	102
	商品計	38,803	39,710	△ 907



一方、前年度と比べ最も減少した相談は、賃貸アパート等の相談を含む「レンタル・リース・貸借」で1,119件の減少(9.4%減)であった。次いで、前年度に食用油の相談が増加した「油脂・調味料」484件(68.7%)減、エステティックサービスなどの「理美容」482件(25.3%)減、パチンコ関連内職やワープロ・パソコン内職などの契約を含む「内職・副業」239件(18.5%)減などがある。

単位：件

	商品名	22年度	21年度	増減
K	クリーニング	1,299	1,561	△ 262
L	レンタル・リース・貸借	10,805	11,924	△ 1,119
M	工事・建築・加工	3,366	3,347	19
N	修理・補修	1,743	1,719	24
O	管理・保管	496	432	64
P	役 務 一 般	160	273	△ 113
Q	金融・保険サービス	17,990	16,725	1,265
	金融・保険一般	99	135	△ 36
	生命保険	1,262	1,523	△ 261
	損害保険	630	633	△ 3
	その他の保険	323	384	△ 61
	預貯金・証券等	3,543	2,825	718
	デリバティブ取引	859	896	△ 37
	ファンド型投資商品	1,189	623	566
	融資サービス	8,967	8,851	116
	他の金融関連サービス	1,118	855	263
R	運輸・通信サービス	26,252	26,565	△ 313
	運輸・運送サービス一般	17	42	△ 25
	旅客運送サービス	530	497	33
	郵便・貨物運送サービス	1,126	969	157
	放送・通信サービス一般	58	18	40
	電報・固定電話	803	942	△ 139
	移動通信サービス	2,273	2,510	△ 237
	放送・コンテンツ等	19,697	19,850	△ 153
	インターネット通信サービス	1,748	1,737	11
S	教育サービス	802	883	△ 81
	教育一般	1	0	1
	学校教育	181	264	△ 83
	補習教育	569	574	△ 5
	他の教育	51	45	6
T	教養・娯楽サービス	6,012	6,134	△ 122
	教養・娯楽一般	6	18	△ 12
	旅行代理業	849	816	33
	宿泊施設	212	217	△ 5
	教室・講座	2,471	2,489	△ 18
	観覧・鑑賞	286	347	△ 61
	各種会員権	352	344	8
	他の教養・娯楽	1,836	1,903	△ 67

	商品名	22年度	21年度	増減
U	保健・福祉サービス	4,924	5,745	△ 821
	保健・福祉一般	10	14	△ 4
	医療	2,015	2,141	△ 126
	理美容	1,420	1,902	△ 482
	浴場	26	50	△ 24
	衛生サービス	424	502	△ 78
	保育	71	67	4
	老人福祉・サービス	356	368	△ 12
	他の保健・福祉	602	701	△ 99
V	他 の 役 務	6,064	5,659	405
	外食・食事宅配	789	734	55
	冠婚葬祭	773	749	24
	家事サービス	197	188	9
	役務その他	4,305	3,988	317
W	内職・副業・ねずみ講	1,125	1,362	△ 237
	内職・副業一般	34	32	2
	自動販売機	28	25	3
	内職・副業	1,051	1,290	△ 239
	無限連鎖講	12	15	△ 3
X	他の行政サービス	890	911	△ 21
	役 務 計	81,928	83,240	△ 1,312
Z	他 の 相 談	4,975	5,204	△ 229
	消費者運動	169	234	△ 65
	家庭管理	90	105	△ 15
	健康管理	29	20	9
	相隣関係	628	719	△ 91
	慣習・しきたり	179	171	8
	婚姻	87	91	△ 4
	相続	281	249	32
	相談その他	3,512	3,615	△ 103
	合 計	125,706	128,154	△ 2,448

### (3) 相談件数の多い商品・役務

相談件数の多い商品・役務を、中分類別に上位 20 位まで取り上げたものが「表-13」である。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(19,697 件)であり、相談全体の 15.7%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。「デジタルコンテンツ」が前年度と比較して減少している中で、「アダルト情報サイト」は対前年度比 51.1%増と、増加が目立っている。

第 2 位が「レンタル・リース・貸借」(10,805 件)であり、全体の 8.6%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」(8,967 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。

第 4 位は「役務その他」(4,305 件)で、結婚相手紹介サービス、弁護士契約、廃品回収サービスなどの役務サービスがあげられる。

第 5 位は「預貯金・証券等」(3,543 件)で、その 7 割以上を「株」と「公社債」が占める。

前年度より増加が目立つ相談としては、前述の「アダルト情報サイト」3,415 件(51.1%)増のほか、「預貯金・証券等」の「公社債」766 件(277.5%)増、「放送・コンテンツ等」の「テレビ放送サービス」161 件(25.4%)増、「音響・映像製品」の「テレビジョン」146 件(26.9%)増などがある。

一方、相談件数の上位ではあるが前年度より減少が目立つ相談としては、前述の「レンタル・リース・貸借」の「賃貸アパート」744 件(8.1%)減のほか、「理美容」の「エステティックサービス」423 件(28.2%)減、「レンタル・リース・貸借」の「リースサービス」192 件(22.0%)減、「移動通信サービス」の「携帯電話サービス」165 件(8.2%)減などがある。

表-13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	19,697	19,850	99.2%
	デジタルコンテンツ	17,489	17,532	99.8%
	アダルト情報サイト	10,098	6,683	151.1%
	有線テレビ放送	1,044	1,095	95.3%
	テレビ放送サービス	796	635	125.4%
2	レンタル・リース・貸借	10,805	11,924	90.6%
	賃貸アパート	8,391	9,135	91.9%
	リースサービス	679	871	78.0%
3	融資サービス	8,967	8,851	101.3%
	フリーローン・サラ金	8,155	8,020	101.7%
	住宅ローン	356	374	95.2%
4	役務その他	4,305	3,988	107.9%
	結婚相手紹介サービス	406	501	81.0%
	弁護士	389	342	113.7%
	廃品回収サービス	338	291	116.2%
5	預貯金・証券等	3,543	2,825	125.4%
	株	1,562	1,555	100.5%
	公社債	1,042	276	377.5%
	普通預貯金	505	563	89.7%
	投資信託	264	245	107.8%
6	工事・建築・加工	3,366	3,347	100.6%
	新築工事	665	565	117.7%
	増改築工事	460	439	104.8%
	塗装工事	369	361	102.2%
7	商品一般	3,141	3,209	97.9%
8	教室・講座	2,471	2,489	99.3%
	外国語・会話教室	429	518	82.8%
	スポーツ・健康教室	388	320	121.3%
9	移動通信サービス	2,273	2,510	90.6%
	携帯電話サービス	1,859	2,024	91.8%
10	書籍・印刷物	2,214	2,322	95.3%
	新聞	1,298	1,439	90.2%
11	医療	2,015	2,141	94.1%
	医療サービス	1,155	1,171	98.6%
	歯科治療	578	635	91.0%
12	集合住宅	1,999	2,144	93.2%
	新築分譲マンション	1,184	1,419	83.4%
13	音響・映像製品	1,883	1,431	131.6%
	テレビジョン	688	542	126.9%
	デジタルディスクソフト	378	295	128.1%
14	他の教養・娯楽	1,836	1,903	96.5%
	宝くじ	455	519	87.7%
	スポーツ施設利用	165	124	133.1%
	印刷サービス	121	105	115.2%
	留学等斡旋サービス	104	113	92.0%
15	インターネット通信サービス	1,748	1,737	100.6%
	光ファイバー	744	694	107.2%
16	修理・補修	1,743	1,719	101.4%
17	自動車	1,561	1,720	90.8%
18	パソコン・パソコン関連用品	1,527	1,704	89.6%
19	理美容	1,420	1,902	74.7%
	エステティックサービス	1,079	1,502	71.8%
	脱毛エステ	313	536	58.4%
	痩身エステ	312	408	76.5%
	美顔エステ	228	270	84.4%
20	家具・寝具	1,318	1,475	89.4%
	ふとん類	599	834	71.8%

※「相談その他」（3,512件）を除く。

#### (4) 内容分類別相談件数

内容分類別でみると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の69.3%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の34.8%、次いで「価格・料金」が17.4%となっている。

前年度と比較すると、「販売方法」が5,612件増加(14.7%増)する一方で、「契約・解約」の相談件数は、4,787件減少(5.2%減)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	125,706	128,154	98.1%
01 安全・衛生	4,885 (3.9%)	4,897 (3.8%)	99.8%
02 品質・機能 ・役務品質	18,924 (15.1%)	18,198 (14.2%)	104.0%
03 法規・基準	5,658 (4.5%)	5,295 (4.1%)	106.9%
04 価格・料金	21,913 (17.4%)	21,110 (16.5%)	103.8%
05 計量・量目	194 (0.2%)	191 (0.1%)	101.6%
06 表示・広告	6,165 (4.9%)	6,005 (4.7%)	102.7%
07 販売方法	43,710 (34.8%)	38,098 (29.7%)	114.7%
08 契約・解約	87,083 (69.3%)	91,870 (71.7%)	94.8%
09 接客対応	17,286 (13.8%)	18,048 (14.1%)	95.8%
10 包装・容器	156 (0.1%)	119 (0.1%)	131.1%
11 施設・設備	312 (0.2%)	210 (0.2%)	148.6%
12 買物相談	969 (0.8%)	780 (0.6%)	124.2%
13 生活知識	584 (0.5%)	453 (0.4%)	128.9%
14 その他	1,415 (1.1%)	1,391 (1.1%)	101.7%

(複数選択項目)

(5) 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 20 位まで抽出したのが「表-15」である。なかでも多く寄せられているのが「解約一般」「インターネット通販」「返金」「高価格・料金」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「ワンクリック請求」3,224 件(68.4%)増、「ポルノ・風俗」2,641 件(39.5%)増などである。

表-15 内容キーワード別相談件数 上位 20 位 単位：件

順位	内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	22,973	25,516	90.0%
2	インターネット通販	21,564	20,777	103.8%
3	返金	15,204	15,098	100.7%
4	高価格・料金	13,204	13,747	96.1%
5	契約	9,373	10,780	86.9%
6	ポルノ・風俗	9,322	6,681	139.5%
7	説明不足	8,832	8,977	98.4%
8	信用性	8,528	9,110	93.6%
9	電話勧誘	8,093	7,014	115.4%
10	ワンクリック請求	7,940	4,716	168.4%
11	他の接客対応	7,058	6,893	102.4%
12	クレーム処理	7,029	7,329	95.9%
13	契約書・書面一般 ※2	6,960	6,168	112.8%
14	家庭訪販	6,861	7,108	96.5%
15	強引	6,529	7,304	89.4%
16	多重債務	6,378	6,755	94.4%
17	補償	6,207	6,778	91.6%
18	約束不履行	6,149	7,049	87.2%
19	不当請求一般 ※3	5,979	8,214	72.8%
20	虚偽説明	4,828	5,340	90.4%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

※3：架空・不当請求に関する相談のうち「架空請求」「ワンクリック請求」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類別における内容分類の件数は、「表-16」のとおりである。

表-16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（平成22年度）

	計	01 安全・衛生	02 ・品質 ・役務 ・機能 品質	03 法規・基準	04 価格・料金	05 計量・量目	06 表示・広告
A 商品一般	3,141	45	150	235	206	5	193
B 食料品	4,539	837	1,286	196	375	49	730
C 住居品	5,460	929	2,262	164	705	11	373
D 光熱水品	1,239	86	143	52	445	17	30
E 被服品	4,267	196	1,398	153	510	15	411
F 保健衛生品	2,875	387	927	100	394	29	304
G 教養娯楽品	9,821	355	2,612	323	1,141	10	651
H 車両・乗り物	2,117	292	864	105	352	1	124
I 土地・建物・設備	5,177	245	1,040	387	794	13	192
J 他の商品	167	5	15	10	24	0	5
K クリーニング	1,299	48	912	93	129	0	31
L レンタル・リース・貸借	10,805	254	1,272	958	3,851	6	104
M 工事・建築・加工	3,366	143	1,036	121	808	5	116
N 修理・補修	1,743	77	701	26	717	1	79
O 管理・保管	496	18	91	32	136	2	38
P 役務一般	160	0	2	3	20	0	5
Q 金融・保険サービス	17,990	39	386	1,311	3,270	8	395
R 運輸・通信サービス	26,252	83	1,332	453	3,999	7	968
S 教育サービス	802	6	88	49	154	0	42
T 教養・娯楽サービス	6,012	83	465	249	1,140	2	592
U 保健・福祉サービス	4,924	583	1,213	231	1,102	4	224
V 他の役務	6,064	156	608	245	1,434	9	399
W 内職・副業・ねずみ講	1,125	3	57	46	161	0	135
X 他の行政サービス	890	15	64	116	46	0	24
Z 他の相談	4,975	—	—	—	—	—	—
合計	125,706	4,885	18,924	5,658	21,913	194	6,165

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

07 販売方法	08 契約・ 解約	09 接客対応	10 包装・ 容器	11 施設・ 設備	12 買物相談	13 生活知識	14 その他
1,055	1,742	428	3	9	36	30	96
1,631	2,095	696	69	9	47	55	52
1,690	3,009	973	27	7	110	59	44
311	643	210	1	10	14	13	20
1,407	3,006	858	7	1	16	15	30
1,162	1,772	418	16	1	40	10	26
3,674	6,786	2,082	9	13	76	58	93
414	1,449	461	2	0	17	1	12
2,123	2,874	661	0	39	92	31	59
89	92	17	0	0	1	0	2
75	764	525	0	0	0	2	5
1,024	8,925	1,601	2	66	19	14	59
1,004	2,211	559	1	14	62	2	31
337	927	522	0	13	33	1	13
38	314	120	0	11	0	3	10
82	137	11	0	0	0	0	0
5,373	14,502	1,400	3	8	99	60	196
16,187	22,093	2,549	6	47	51	52	112
167	638	123	2	0	7	4	7
2,206	4,696	932	2	18	34	5	29
1,029	3,041	951	1	13	74	66	179
1,844	4,243	961	4	20	122	35	100
738	926	57	1	0	11	1	10
50	198	171	0	13	8	67	230
—	—	—	—	—	—	—	—
43,710	87,083	17,286	156	312	969	584	1,415

(複数選択項目)

## 5 販売購入形態別相談件数

### (1) 販売購入形態別相談件数

平成 22 年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は 48,720 件となり、全体の 38.8% を占めている。「店舗購入」の全体に占める割合は年々増加していたが、平成 22 年度は若干減少した。

一方、「特殊販売」は 53,817 件であり、全体の 42.8% を占める。「特殊販売」の全体に占める割合は年々減少しているが、平成 22 年度は前年度とほぼ同じ割合となっている。

特殊販売の内訳をみると、平成 22 年度では「通信販売」（構成比 26.3%）が最も多く、次いで「訪問販売」（9.2%）、「電話勧誘販売」（5.2%）となっている。過去 5 年間でみると、「訪問販売」「通信販売」の全体に占める割合がともに減少傾向にある一方で、「電話勧誘販売」の全体に占める割合は、平成 20 年度以降、年々増加している。（表-17）

表-17 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売方法別	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
全相談件数	136,692 (100.0%)	142,760 (100.0%)	125,281 (100.0%)	128,154 (100.0%)	125,706 (100.0%)
店舗購入	44,138 (32.3%)	51,547 (36.1%)	47,535 (37.9%)	50,481 (39.4%)	48,720 (38.8%)
特殊販売	67,886 (49.7%)	67,895 (47.6%)	55,363 (44.2%)	54,699 (42.7%)	53,817 (42.8%)
訪問販売	16,728 (12.2%)	14,297 (10.0%)	11,603 (9.3%)	12,120 (9.5%)	11,513 (9.2%)
通信販売	41,185 (30.1%)	44,881 (31.4%)	36,084 (28.8%)	34,149 (26.6%)	33,024 (26.3%)
マルチ(まがい)商法	2,364 (1.7%)	2,195 (1.5%)	1,793 (1.4%)	1,534 (1.2%)	1,195 (1.0%)
電話勧誘販売	5,407 (4.0%)	4,791 (3.4%)	4,450 (3.6%)	5,520 (4.3%)	6,484 (5.2%)
ネガティブオプション	787 (0.6%)	334 (0.2%)	253 (0.2%)	197 (0.2%)	227 (0.2%)
他の無店舗販売	1,415 (1.0%)	1,397 (1.0%)	1,180 (0.9%)	1,179 (0.9%)	1,374 (1.1%)
不明・無関係	24,668 (18.0%)	23,318 (16.3%)	22,383 (17.9%)	22,974 (17.9%)	23,169 (18.4%)



## (2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

平成 22 年度の特特殊販売の形態ごとに、契約当事者の年齢別構成比を示したものが「表-18」である。

新聞や工事契約が多い「訪問販売」においては、「70 歳以上」の全体に占める割合が 36.2%と最も多く、60 歳以上の高齢者が全体の約半数を占める。

インターネット通販などが多い「通信販売」では、「30 歳代」が 22.7%と最も多く、「20 歳代」から「40 歳代」までで全体の 57.3%を占める。

健康食品や化粧品の契約が多い「マルチ（まがい）商法」では、「20 歳代」が 30.7%と最も多い。

未公開株や公社債など金融商品の契約が多い「電話勧誘販売」では「70 歳以上」が 37.1%と最も多く、60 歳以上の高齢者でみると 53.6%と全体の半数を超える。

書籍や印刷物などを一方的に送りつけて代金を請求する「ネガティブオプション」は、「70 歳以上」が 30.4%と最も多い。

展示販売や店舗ではない場所での購入などの「他の無店舗販売」でも、「70 歳以上」が 20.5%と最も多い。

「特殊販売」全体の中で最も相談件数が多いのは「70 歳以上」、第 2 位が「30 歳代」、第 3 位が「40 歳代」となっている。「70 歳以上」の年代において最も相談が多いのは「訪問販売」であり、その他の年代ではいずれも「通信販売」が最も多く寄せられている。

表-18 特殊販売の契約当事者年齢構成(平成 22 年度)

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	22年度計
訪問販売	148 (1.3%)	1,013 (8.8%)	980 (8.5%)	1,098 (9.5%)	981 (8.5%)	1,490 (12.9%)	4,165 (36.2%)	1,638 (14.2%)	11,513 (100.0%)
通信販売	2,245 (6.8%)	4,939 (15.0%)	7,489 (22.7%)	6,491 (19.6%)	3,798 (11.5%)	2,949 (8.9%)	2,506 (7.6%)	2,607 (7.9%)	33,024 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	10 (0.8%)	367 (30.7%)	161 (13.5%)	146 (12.2%)	138 (11.5%)	138 (11.5%)	107 (9.0%)	128 (10.7%)	1,195 (100.0%)
電話勧誘販売	13 (0.2%)	200 (3.1%)	561 (8.7%)	737 (11.4%)	672 (10.4%)	1,070 (16.5%)	2,408 (37.1%)	823 (12.7%)	6,484 (100.0%)
ネガティブオプション	4 (1.8%)	6 (2.6%)	11 (4.8%)	18 (7.9%)	16 (7.0%)	25 (11.0%)	69 (30.4%)	78 (34.4%)	227 (100.0%)
他の無店舗販売	10 (0.7%)	127 (9.2%)	183 (13.3%)	207 (15.1%)	168 (12.2%)	208 (15.1%)	281 (20.5%)	190 (13.8%)	1,374 (100.0%)
特殊販売 計	2,430 (4.5%)	6,652 (12.4%)	9,385 (17.4%)	8,697 (16.2%)	5,773 (10.7%)	5,880 (10.9%)	9,536 (17.7%)	5,464 (10.2%)	53,817 (100.0%)

### (3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は 11,513 件となり、全相談件数の 9.2%を占める。件数は前年度より 5.0%減少している。

訪問販売に係る相談件数を、「商品・役務別分類」の中分類で、相談件数の多い順に 10 位まで示したものが「表-19」である。

第 1 位は前年度に引き続き「書籍・印刷物」(1,148 件)である。そのほとんどが新聞購読契約であり、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」(949 件)であり、主な内訳は「塗装工事」や「屋根工事」等である。

第 3 位は「放送・コンテンツ等」(941 件)である。ケーブルテレビの工事契約等の「有線テレビ放送」や、地上デジタル放送や公共放送の受信料に関する問合せ等の「テレビ放送サービス」が多く、いずれも前年度より大きく増加している。

上記のほか前年度に比べて増加が目立つ相談は、「廃品回収サービス」「公社債」などがある。

訪問販売に係る主な相談内容でみると、上位に「強引」「信用性」などのキーワードがあり、販売方法に問題のある事例が多いことがわかる。(表-20)

表-19 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	1,148	1,260	91.1%
新聞	1,124	1,236	90.9%
2 工事・建築・加工	949	977	97.1%
塗装工事	201	199	101.0%
屋根工事	180	155	116.1%
衛生設備工事	122	155	78.7%
3 放送・コンテンツ等	941	747	126.0%
有線テレビ放送	591	489	120.9%
テレビ放送サービス	260	185	140.5%
4 役務その他	565	462	122.3%
廃品回収サービス	112	48	233.3%
広告代理サービス	97	96	101.0%
5 レンタル・リース・貸借	485	609	79.6%
リースサービス	430	540	79.6%
6 デリバティブ取引	419	398	105.3%
海外商品先物等	288	263	109.5%
7 空調・冷暖房・給湯設備	381	410	92.9%
ソーラーシステム	197	224	87.9%
給湯システム	177	180	98.3%
8 預貯金・証券等	353	368	95.9%
株	161	251	64.1%
公社債	97	36	269.4%
9 生命保険	345	407	84.8%
普通生命保険	281	285	98.6%
10 食器・台所用品	335	497	67.4%
浄水器	302	436	69.3%
訪問販売 計	11,513 (9.2%)	12,120 (9.5%)	95.0%
全相談件数	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

表-20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1 解約一般	3,509	4,052	86.6%
2 高価格・料金	2,125	2,419	87.8%
3 クーリングオフ一般	1,906	2,238	85.2%
4 強引	1,808	2,047	88.3%
5 信用性	1,296	1,385	93.6%

#### (4) 通信販売

通信販売とは、通信手段（インターネット、郵便、電話、電報、ファクシミリ等）を用いて契約する販売方法であり、マルチ（まがい）商法、電話勧誘販売、ネガティブオプションにあたらぬ場合をいう。

通信販売に関する相談件数は33,024件となり、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の4分の1を占めるが、前年度と比較すると1,125件の減少（3.3%減）である。

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10位まで表にしたものが、「表-21」である。

最も多く寄せられた相談は「放送・コンテンツ等」（17,416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。特に「アダルト情報サイト」は対前年度比で50.8%増と、大きく増加している。

その他、増加が目立つものとしては、「音響・映像製品」の「デジタルディスクソフト」や「テレビジョン」、「旅行代理業」の「手配旅行」などがある。

通信販売に係る主な相談内容では、「インターネット通販」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「不当請求一般」など架空・不当請求に関連したキーワードが上位にあがっている。（表-22）

表-21 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	17,416	17,737	98.2%
	アダルト情報サイト	9,961	6,605	150.8%
	出会い系サイト	3,052	3,912	78.0%
2	他の教養・娯楽	911	1,049	86.8%
	宝くじ	419	487	86.0%
	異性交際関連サービス	48	78	61.5%
3	商品一般	747	914	81.7%
4	役務その他	706	733	96.3%
	祈とうサービス	75	87	86.2%
	結婚相手紹介サービス	54	65	83.1%
	広告代理サービス	46	55	83.6%
5	パソコン・パソコン関連用品	674	699	96.4%
	パソコン	259	290	89.3%
	パソコンソフト	258	241	107.1%
6	音響・映像製品	629	455	138.2%
	デジタルディスクソフト	225	164	137.2%
	テレビジョン	146	96	152.1%
7	インターネット通信サービス	603	657	91.8%
	光ファイバー	138	142	97.2%
8	融資サービス	482	806	59.8%
	フリーローン・サラ金	459	774	59.3%
9	健康食品	472	530	89.1%
10	旅行代理業	460	449	102.4%
	手配旅行	236	202	116.8%
	海外バックツアー	108	136	79.4%
	国内バックツアー	100	97	103.1%
	通信販売 計	33,024 (26.3%)	34,149 (26.6%)	96.7%
	全相談件数	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1	インターネット通販	21,043	20,255	103.9%
2	ポルノ・風俗	9,132	6,511	140.3%
3	ワンクリック請求	7,838	4,674	167.7%
4	解約一般	5,592	5,942	94.1%
5	不当請求一般	4,324	6,179	70.0%

(5) マルチ（まがい）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集めさせることによって利益を得られるという販売方法をいい、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（まがい）商法に関する相談件数は1,195件で、前年度と比べて22.1%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」、第2位は「化粧品」、第3位は「商品一般」となっている。いずれも前年度より件数は減少している。（表-23）

主な相談内容では「サイドビジネス商法」「解約一般」「紹介販売」「信用性」等が上位にあり、副業として知人・友人に紹介されて契約したものの問題はないのかといった問合せや、思ったように利益があがらないため解約したいといった相談が多いことがわかる。（表-24）

表-23 マルチ（まがい）商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 健康食品	325	373	87.1%
2 化粧品	208	239	87.0%
3 商品一般	87	135	64.4%
4 飲料	75	75	100.0%
5 内職・副業	55	68	80.9%
6 食器・台所用品	46	65	70.8%
浄水器	37	49	75.5%
7 パソコン・パソコン関連用品	41	70	58.6%
パソコンソフト	31	55	56.4%
8 ファンド型投資商品	33	32	103.1%
8 音響・映像製品	33	48	68.8%
デジタルディスクソフト	33	45	73.3%
10 洋装下着	27	32	84.4%
補正下着セット	22	20	110.0%
マルチ（まがい）商法計	1,195 (1.0%)	1,534 (1.2%)	77.9%
全 相 談 件 数	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

表-24 マルチ（まがい）商法 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	647	978	66.2%
2 解約一般	383	534	71.7%
3 紹介販売	372	461	80.7%
4 信用性	292	346	84.4%
5 返金	204	328	62.2%

## (6) 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販売方法である。

相談件数は6,484件となり、前年度に比べ17.5%増加している。特殊販売の中で最も増加が目立つのがこの電話勧誘販売である。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-25」である。

電話勧誘販売で最も多い相談が、株や公社債等の「預貯金・証券等」であり、前年度に比べて69.7%増となっている。なかでも「公社債」に関する相談が、前年度の約5倍と急増している。次に多いのが「集合住宅」であり、その多くが投資用等の「新築分譲マンション」に関する電話勧誘である。第3位が「ファンド型投資商品」に関する相談であり、相談件数は前年度に比べて2.8倍となっている。

その他、前年度より増加が目立つものとして、固定電話料金が安くなるといった勧誘等の「固定電話サービス」などがあげられる。

主な相談内容をみると、「利殖商法」が上位にあがっており、また「強引」「信用性」「詐欺」など悪質な勧誘、販売が行われていることがうかがえる。特に「詐欺」の件数においては、前年度の2.7倍と急増している。（表-26）

表-25 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	1,536	905	169.7%
株	828	730	113.4%
公社債	630	125	504.0%
2 集合住宅	648	668	97.0%
新築分譲マンション	490	528	92.8%
3 ファンド型投資商品	426	150	284.0%
4 役務その他	405	340	119.1%
広告代理サービス	56	61	91.8%
不動産仲介サービス	34	21	161.9%
5 インターネット通信サービス	299	251	119.1%
光ファイバー	179	164	109.1%
6 商品一般	282	260	108.5%
7 電報・固定電話	221	207	106.8%
固定電話サービス	221	78	283.3%
8 デリバティブ取引	201	199	101.0%
海外商品先物等	82	64	128.1%
9 放送・コンテンツ等	193	276	69.9%
有線テレビ放送	92	181	50.8%
デジタルコンテンツ	45	52	86.5%
10 魚介類	185	182	101.6%
かに	136	142	95.8%
電話勧誘販売計	6,484 (5.2%)	5,520 (4.3%)	117.5%
全相談件数	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

表-26 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1 強引	1,563	1,657	94.3%
2 利殖商法	1,300	728	178.6%
3 信用性	1,186	888	133.6%
4 解約一般	1,019	1,128	90.3%
5 詐欺	884	325	272.0%

### (7) 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227件であり、前年度に比べ15.2%の増加となっている。商品・役務別に相談件数を見ると、雑誌やカレンダーの購入などの「書籍・印刷物」が最も多く、前年度に比べ41.0%の増加である。（表-27）

相談内容では、前年度と同様に「不当請求一般」「無断契約」「強引」が上位3位を占めている。（表-28）

表-27 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	22年度	21年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	117	83	141.0%
雑誌	26	17	152.9%
カレンダー	25	21	119.0%
2 健康食品	15	12	125.0%
3 魚介類	13	7	185.7%
かに	8	2	400.0%
4 商品一般	10	17	58.8%
5 音響・映像製品	9	5	180.0%
ネガティブオプション 計	227 (0.2%)	197 (0.2%)	115.2%
全相談件数	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

表-28 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1 不当請求一般	26	33	78.8%
2 無断契約	25	29	86.2%
3 強引	21	23	91.3%
4 契約	16	8	200.0%
5 連絡不能	14	13	107.7%

(8) 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）での販売、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。

「他の無店舗販売」に該当する相談件数は1,374件である。主な商品・役務としては、最も多いのが廃品回収サービスや祈とうサービスなどの「役務その他」、次に多いのがヤミ金やATM（現金自動預払機）での借入れなどの「融資サービス」である。

その他、前年度より増加が目立つのは、巡回灯油販売などの「石油」、展示販売のミネラルウォーターなどの「飲料」、コインパーキングの支払いなどの「管理・保管」などがある。（表-29）

相談内容では、「解約一般」「高価格・料金」「返金」が上位3位を占めている。（表-30）

表-29 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 役務その他	137	102	134.3%
廃品回収サービス	67	42	159.5%
祈とうサービス	16	5	320.0%
2 融資サービス	85	86	98.8%
フリーローン・サラ金	77	84	91.7%
3 レンタル・リース・貸借	55	38	144.7%
賃貸アパート	23	24	95.8%
4 医療用具	52	41	126.8%
家庭用電気治療器具	44	36	122.2%
5 管理・保管	49	22	222.7%
パーキング	42	19	221.1%
6 工事・建築・加工	45	57	78.9%
内装工事	15	6	250.0%
衛生設備工事	7	14	50.0%
塗装工事	7	8	87.5%
6 石油	45	5	900.0%
灯油	45	5	900.0%
8 修理・補修	42	33	127.3%
修理サービス	40	28	142.9%
9 教室・講座	36	36	100.0%
精神修養講座	11	4	275.0%
10 飲料	34	15	226.7%
ミネラルウォーター	9	3	300.0%
他の無店舗販売 計	1,374 (1.1%)	1,179 (0.9%)	116.5%
全相談件数	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

表-30 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1 解約一般	274	258	106.2%
2 高価格・料金	238	226	105.3%
3 返金	210	187	112.3%
4 信用性	147	127	115.7%
5 契約	118	151	78.1%

## 6 支払方法別相談件数

### (1) 支払方法別

支払方法別に相談件数を示したのが「表-31」である。支払方法としては「信用供与無」「販売信用」「借金契約」「不明・無関係」がある。

「信用供与無」は76,608件で全体の6割を占めるが、前年度よりその件数は減少している。なかでも主に現金一括払いである「即時払」が、全相談の5割近くを占めている。

クレジット利用などの「販売信用」は11,074件となり、全体に占める割合は8.8%と、前年度に比べ0.6ポイント増加している。このうちクレジット払いやリボルビング払いなどの「包括信用」の件数が3,425件と最も多く、全体の2.7%を占めている。次に多いのが翌月一括払いなどの「2か月内払い」

(2,837件)で全体の2.3%を占めており、次が個別クレジットなどの「個品信用」(2,614件)で全体の2.1%となっている。平成21年の改正割賦販売法の施行により、規制強化された「個品信用」の契約に関する相談は今後減少していくと考えられる。

また、サラ金等の消費者ローンや、クレジットカードのキャッシングなどの「借金契約」(8,787件)は全体の7.0%を占めており、相談件数は前年度に比べ6.3%の増加となっている。

#### < 「信用供与の有無」について >

信用供与とは、「消費者の支払いを一定期間猶予する」ということで、猶予されている間、消費者は販売信用を受けていることになる。

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た。各項目の定義については、巻末の資料(p82、p83)を参照されたい。



表-31 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		22年度	21年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	61,478 (48.9%)	63,068 (49.2%)	97.5%
	前払式割賦	47 (0.0%)	30 (0.0%)	156.7%
	前払式特定	221 (0.2%)	215 (0.2%)	102.8%
	他の前払式	819 (0.7%)	1,130 (0.9%)	72.5%
	不明	14,043 (11.2%)	22,747 (17.7%)	61.7%
	小計	76,608 (60.9%)	87,190 (68.0%)	87.9%
販売 信用	自社割賦	1,004 (0.8%)	691 (0.5%)	145.3%
	包括信用* (総合割賦)	3,425 (2.7%)	2,801 (2.2%)	—
	個品信用* (個品割賦)	2,614 (2.1%)	3,198 (2.5%)	—
	ローン提携販売	579 (0.5%)	729 (0.6%)	79.4%
	2か月内払い* (翌月一括・ボーナス一括)	2,837 (2.3%)	2,197 (1.7%)	—
	他の販売信用	163 (0.1%)	196 (0.2%)	83.2%
	不明	452 (0.4%)	635 (0.5%)	71.2%
	小計	11,074 (8.8%)	10,447 (8.2%)	106.0%
借金契約	8,787 (7.0%)	8,264 (6.4%)	106.3%	
不明・無関係	29,237 (23.3%)	22,253 (17.4%)	131.4%	
合計	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%	

注：\*印は、22年度より新設されたキーワードであり、前年度との比較ができない。

なお、21年度については、下段（）内の項目の値を記載している。

各項目の定義については、巻末資料（P82、P83）を参照のこと。

## (2) 販売信用による支払の相談

支払方法のうち「販売信用」による支払いに該当した相談について、商品・役務別分類で多い順に上位10位までをあげたものが「表-32」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11.6%を占め、前年度と比較しても25.8%増加している。「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」であり、主にエステティックサービスの契約に関する相談が多い。第3位が携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」である。いずれも販売信用利用の代表的な商品・役務であり、前年度と比べると「理美容」を除いてそれぞれ相談件数は増加している。

相談内容をみると「解約一般」のキーワードが最も多い。また、「インターネット通販」「クレジットカード」のキーワードが上位にあり、これらは前年度より相談件数が増加している。（表-33）

表－32 販売信用による支払 商品・役務別相談件数 単位：件

商品・役務名		22年度	21年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	1,286	1,022	125.8%
	デジタルコンテンツ	1,176	831	141.5%
	有線テレビ放送	79	149	53.0%
2	理美容	617	712	86.7%
	エステティックサービス	580	674	86.1%
3	移動通信サービス	515	440	117.0%
	携帯電話サービス	381	323	118.0%
4	教室・講座	512	482	106.2%
	外国語・会話教室	142	182	78.0%
5	自動車	359	332	108.1%
	四輪自動車	286	266	107.5%
6	融資サービス	358	366	97.8%
	フリーローン・サラ金	196	213	92.0%
7	電話機・電話機用品	343	310	110.6%
	携帯電話	318	290	109.7%
8	パソコン・パソコン関連用品	311	259	120.1%
	パソコンソフト	138	117	117.9%
9	他の金融関連サービス	300	314	95.5%
10	アクセサリ	296	313	94.6%
	ネックレス	145	145	100.0%
販売信用 計		11,074 (8.8%)	10,447 (8.2%)	106.0%
全相談件数		125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

表－33 販売信用による支払 相談内容別件数 単位：件

内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1 解約一般	4,242	4,224	100.4%
2 インターネット通販	2,675	1,916	139.6%
3 クレジットカード	2,575	2,514	102.4%
4 高価格・料金	2,138	2,131	100.3%
5 返金	1,895	1,608	117.8%

## 7 主な相談別特徴

### (1) 契約当事者別相談件数

#### ① 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、34,903件寄せられた。前年度(32,886件)から6.1%増加し、過去最多の件数となった。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は27.8%と、相談全体の3割近くとなっている。(図-2)

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」(2,660件)であり、前年度比で27.8%の増加である。そのうち有料サイトの利用料金などの架空・不当請求を主な内容とする「デジタルコンテンツ」は6割を超え、前年度と比較して36.1%増の大幅な増加である。また、ケーブルテレビの契約などの「有線テレビ放送」、地上デジタル放送や受信料などの「テレビ放送サービス」を合わせると、テレビ放送に関する相談件数は「放送・コンテンツ等」の3割を占める。

第2位は「預貯金・証券等」(2,617件)であり、前年度と比べて34.0%の増加である。そのうち「株」に関する相談が4割以上を占めるが、「公社債」に関する相談も前年度の3.8倍と、増加が目立つ。

第3位は「融資サービス」(2,370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」の相談であり、前年度に比べて16.8%の増加であった。

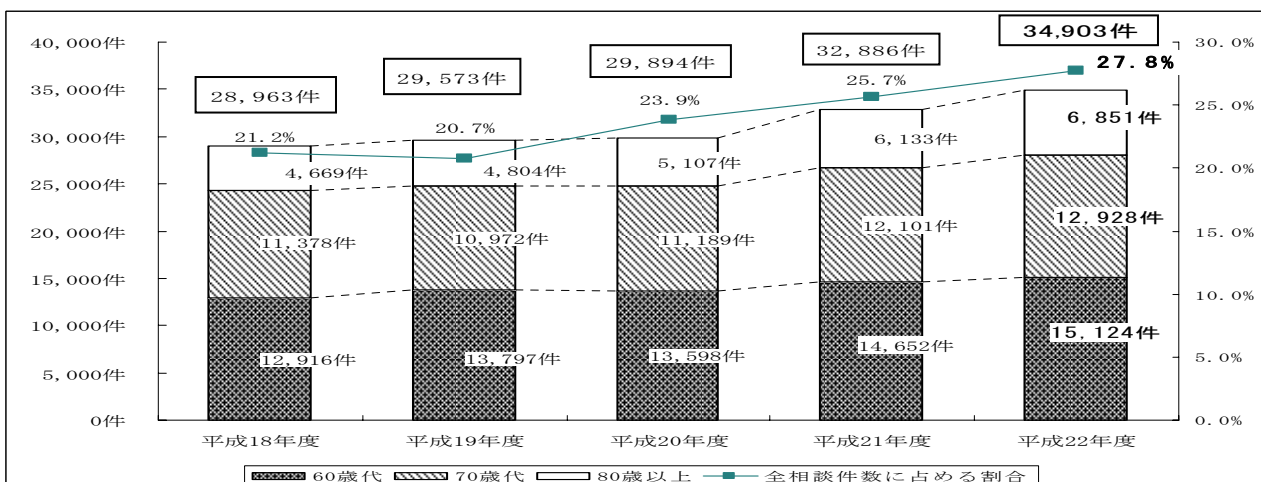
その他、前年度より増加が目立つ相談としては「ファンド型投資商品」414件(104.5%)増、「不動産仲介サービス」56件(88.9%)増、「廃品回収サービス」46件(50.0%)増などがあげられる。(表-34)

契約当事者の属性をみると、性別では「男性」の増加率が大きいですが、相談件数では前年度に引き続き「女性」が「男性」を上回っている。年代別ではどの年代も増加しているが、特に「80歳以上」の増加(11.7%増)が著しい。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の4分の3を占め、特に「無職」の件数が12.4%増加している。平均契約金額は321万8千円と、全相談件数の平均契約金額195万9千円と比べて非常に高額となっている。

相談内容としては、「解約一般」のほか、「電話勧誘」「家庭訪販」のキーワードが上位にあがっており、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。特に「電話勧誘」は前年度に比べ41.9%増と増加が目立つが、これは電話勧誘による株や公社債などの金融商品に関するトラブルが多いためである。また「説明不足」「強引」といった販売方法に問題のあるキーワードが目立つほか、「インターネット通販」については、前年度より37.4%増と相談が大幅に増えている。(表-35)

図-2 高齢者の相談件数推移

単位：件



表一34 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,660	2,081	127.8%
デジタルコンテンツ	1,764	1,296	136.1%
有線テレビ放送	510	464	109.9%
テレビ放送サービス	344	279	123.3%
2 預貯金・証券等	2,617	1,953	134.0%
株	1,188	1,170	101.5%
公社債	820	213	385.0%
普通預貯金	298	294	101.4%
3 融資サービス	2,370	2,038	116.3%
フリーローン・サラ金	2,149	1,840	116.8%
4 レンタル・リース・貸借	1,588	1,641	96.8%
賃貸アパート	1,129	1,093	103.3%
5 工事・建築・加工	1,495	1,533	97.5%
増改築工事	220	215	102.3%
屋根工事	199	195	102.1%
塗装工事	190	172	110.5%
6 役務その他	1,328	1,030	128.9%
廃品回収サービス	138	92	150.0%
弁護士	137	102	134.3%
不動産仲介サービス	119	63	188.9%
7 相談その他	1,008	1,027	98.1%
債権回収	168	152	110.5%
8 商品一般	990	911	108.7%
9 書籍・印刷物	882	870	101.4%
新聞	537	583	92.1%
10 ファンド型投資商品	810	396	204.5%
高齢者相談 計	34,903 (27.8%)	32,886 (25.7%)	106.1%
全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表一35 高齢者相談 相談内容別件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	34,903	32,886	106.1%
性別			
男性	15,802	14,403	109.7%
女性	18,975	18,434	102.9%
不明・無回答	126	49	257.1%
年代別			
60歳代	15,124	14,652	103.2%
70歳代	12,928	12,101	106.8%
80歳以上	6,851	6,133	111.7%
職業別			
給与生活者	3,677	3,647	100.8%
自営・自由業	2,943	2,778	105.9%
家事従事者	7,624	7,925	96.2%
学生	5	17	29.4%
無職	18,602	16,552	112.4%
その他・不明	2,052	1,967	104.3%
平均契約金額(千円)	3,218	2,666	120.7%
平均既払金額(千円)	1,691	1,769	95.6%
1 主な相談内容			
1 解約一般	5,959	6,245	95.4%
2 電話勧誘	4,396	3,098	141.9%
3 家庭訪販	4,018	4,152	96.8%
4 返金	4,001	3,416	117.1%
5 高価格・料金	3,694	3,753	98.4%
6 信用性	3,507	3,311	105.9%
7 契約	2,813	2,954	95.2%
8 説明不足	2,674	2,624	101.9%
9 強引	2,212	2,238	98.8%
10 インターネット通販	2,069	1,506	137.4%

## ② 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は16,697件あり、前年度(19,030件)から12.3%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は13.3%となり、年々減少している。また、若者相談における架空・不当請求の相談件数も、減少傾向にある。(図-3)

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」(5,521件)であり、前年度より6.5%減少しているが、それでも若者相談全体の3分の1を占めている。そのなかで「アダルト情報サイト」の相談件数は3,493件あり、前年度より50.5%増と大幅に増加している。これは、無料アダルトサイトでクリックしただけで登録となり料金を請求された、といったワンクリック請求に関する相談が、特に多く寄せられたためである。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,888件)であり、若者相談全体の1割を超えるが、件数は前年度より15.9%減少している。そのほとんどを占めるのが、賃貸アパートに関する相談である。

第3位は「教室・講座」であり、そのうち「外国語・会話教室」は36.4%減となっているが、一方で「スポーツ・健康教室」19件(31.7%)増、「美容関連教室」44件(137.5%)増などが、それぞれ増加している。

その他、前年度より増加している相談は、「タレント・モデル内職」62件(70.5%)増や、「医療サービス」26件(13.8%)増などがある。(表-36)

契約当事者の属性をみると、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8割以上を占めるが、「10歳未満」「10歳代」がそれぞれ増加している。職業別では「給与生活者」が5割以上、「学生」が3割を占めているが、いずれも件数は減少している。

相談の内容としては、「インターネット通販」が最も多い。また、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「不当請求一般」が上位にあげられており、架空・不当請求に関連する相談が多いことがわかる。(表-37)

図-3 若者の相談件数推移

単位：件

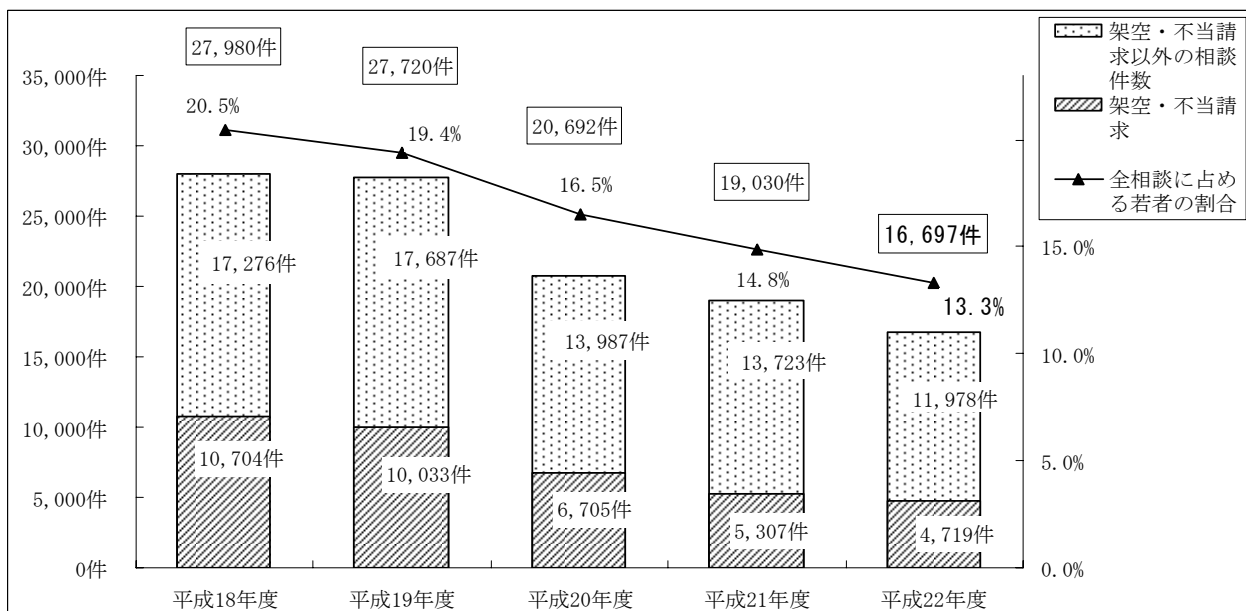


表-36 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	5,521	5,902	93.5%
	デジタルコンテンツ	5,303	5,518	96.1%
	アダルト情報サイト	3,493	2,321	150.5%
	出会い系サイト	835	1,416	59.0%
2	レンタル・リース・貸借	1,888	2,244	84.1%
	賃貸アパート	1,681	2,036	82.6%
3	教室・講座	821	871	94.3%
	外国語・会話教室	159	250	63.6%
	タレント・モデル養成教室	115	122	94.3%
	スポーツ・健康教室	79	60	131.7%
	美容関連教室	76	32	237.5%
4	融資サービス	630	900	70.0%
	フリーローン・サラ金	591	849	69.6%
5	理美容	591	803	73.6%
	エステティックサービス	501	691	72.5%
6	移動通信サービス	404	473	85.4%
	携帯電話サービス	337	393	85.8%
	モバイルデータ通信	66	62	106.5%
6	相談その他	404	426	94.8%
8	内職・副業	343	338	101.5%
	タレント・モデル内職	150	88	170.5%
	パチンコ関連内職	37	41	90.2%
	ワープロ・パソコン内職	27	74	36.5%
9	書籍・印刷物	294	353	83.3%
	新聞	221	273	81.0%
10	医療	290	284	102.1%
	医療サービス	215	189	113.8%
	若者相談 計	16,697 (13.3%)	19,030 (14.8%)	87.7%
	全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表-37 若者相談 相談内容別件数

単位：件

	項目	22年度	21年度	対前年度比
	相談件数	16,697	19,030	87.7%
性別	男性	8,222	9,248	88.9%
	女性	8,404	9,731	86.4%
	不明・無回答	71	51	139.2%
年代別	10歳未満	121	94	128.7%
	10歳代	3,011	2,947	102.2%
	20歳代	13,565	15,989	84.8%
職業別	給与生活者	8,783	10,546	83.3%
	自営・自由業	339	407	83.3%
	家事従事者	639	790	80.9%
	学生	5,136	5,182	99.1%
	無職	1,091	1,240	88.0%
	その他・不明	709	865	82.0%
	平均契約金額(千円)	456	502	90.8%
	平均既払金額(千円)	142	133	106.8%
1	インターネット通販	5,826	5,893	98.9%
2	解約一般	3,795	4,703	80.7%
3	ポルノ・風俗	3,228	2,308	139.9%
4	ワンクリック請求	2,754	1,725	159.7%
5	高価格・料金	2,614	2,951	88.6%
6	返金	2,248	2,561	87.8%
7	未成年者契約	1,837	1,963	93.6%
8	不当請求一般	1,558	2,430	64.1%
9	契約	1,032	1,344	76.8%
10	契約書・書面一般	1,029	1,011	101.8%

### ③ 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。22年度の相談件数は1,522件あり、前年度と比べると7.6%の減少であった。

商品・役務別の第1位は「書籍・印刷物」(151件)であり、そのうち「新聞」が4分の3を占める。第2位は「預貯金・証券等」(126件)であり、そのなかでも「公社債」の相談件数は前年度に比べ約3倍となっている。第3位は「放送・コンテンツ等」(93件)で、そのうち「デジタルコンテンツ」が5割を超える。第4位は「家具・寝具」(76件)であり、そのほとんどは「ふとん類」である。また「デリバティブ取引」(73件)が第5位にあがっており、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目立つ。(表-38)

契約当事者の属性をみると、性別では「女性」が6割以上を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が7割以上を占め、「20歳未満」以外のどの年代も減少している。職業別では「無職」と「家事従事者」で8割以上を占めている。

平均契約金額は329万4千円、平均既払金額は247万1千円と、どちらも非常に高額であり、また前年度よりも高額となっている。

主な相談内容としては、「解約一般」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、契約を迫ることが多い。また、「次々販売」「強引」のキーワードも上位にあがっており、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て相談を寄せるケースが多い。(表-39)



表一38 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	22年度	21年度	対前年度比
1	書籍・印刷物	151	169	89.3%
	新聞	114	143	79.7%
2	預貯金・証券等	126	132	95.5%
	株	37	71	52.1%
	公社債	37	12	308.3%
	投資信託	29	25	116.0%
3	放送・コンテンツ等	93	99	93.9%
	デジタルコンテンツ	51	60	85.0%
4	家具・寝具	76	90	84.4%
	ふとん類	70	86	81.4%
5	デリバティブ取引	73	98	74.5%
	海外商品先物等	53	64	82.8%
6	役務その他	65	69	94.2%
7	工事・建築・加工	64	77	83.1%
8	商品一般	60	84	71.4%
9	健康食品	56	49	114.3%
10	融資サービス	52	71	73.2%
	フリーローン・サラ金	46	67	68.7%
	判断不十分者相談 計	1,522 (1.2%)	1,647 (1.3%)	92.4%
	全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表一39 判断不十分者契約 相談内容別件数

単位：件

	項目	22年度	21年度	対前年度比
	相談件数	1,522	1,647	92.4%
性別	男性	514	555	92.6%
	女性	962	1,029	93.5%
	団体	6	15	40.0%
	不明	40	48	83.3%
年代別	20歳未満	11	7	157.1%
	20歳代	47	67	70.1%
	30歳代	58	94	61.7%
	40歳代	55	77	71.4%
	50歳代	49	51	96.1%
	60歳代	80	93	86.0%
	70歳以上	1,108	1,118	99.1%
	不明	114	140	81.4%
職業別	給与生活者	76	104	73.1%
	自営・自由業	45	35	128.6%
	家事従事者	161	187	86.1%
	学生	9	9	100.0%
	無職	1,147	1,181	97.1%
	その他・不明	84	131	64.1%
	平均契約金額(千円)	3,294	2,595	126.9%
	平均既払金額(千円)	2,471	1,687	146.5%
主な相談内容	1 解約一般	564	642	87.9%
	2 家庭訪販	536	614	87.3%
	3 高価格・料金	287	327	87.8%
	4 電話勧誘	216	177	122.0%
	5 次々販売	209	207	101.0%
	6 返金	186	185	100.5%
	7 クーリング・オフ一般	165	184	89.7%
	8 契約書・書面一般	144	100	144.0%
	9 強引	125	157	79.6%
	10 契約	108	133	81.2%

## (2) 主な商法・問題別相談件数

### ① 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談件数は16,243件寄せられ、前年度に比べ10.6%の減少となった。過去5年間でみると減少傾向にあるが、全相談件数に占める割合は12.9%と、依然として多くの相談が寄せられている。(図-4)

商品・役務別でみると、「放送・コンテンツ等」(13,954件)が最も多く、架空・不当請求の8割以上を占める。「放送・コンテンツ等」は前年度に比べ減少しているが、そのなかで「アダルト情報サイト」は前年度比49.6%増と増加が目立つ。これは、無料アダルトサイトでクリックしただけで登録となり料金を請求されたといったワンクリック請求に関する相談が、特に多く寄せられたためである。

次に多いのが「レンタル・リース・貸借」(467件)である。そのなかで主なものが「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」(281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。(表-40)

契約当事者の属性をみると、性別では「男性」の割合が61.3%と多くを占める。また年代別では「30歳代」が最も多く、次いで「40歳代」「20歳代」の順となっている。「20歳未満」と「60歳代」の件数については、それぞれ前年度よりも増加している。

職業別では「給与生活者」が5割以上を占めるが、「学生」「無職」もそれぞれ1割以上を占め、また前年度よりも増加している。

平均契約金額は15万7千円、平均既払金額は3万9千円と、比較的低いのが特徴であり、またそれぞれ前年度よりも低い額となっている。

主な相談内容としては、「インターネット通販」「ポルノ・風俗」「不当請求一般」「架空請求」等、アダルト情報サイトの架空・不当請求に関連の深いキーワードが上位となっている。また「ワンクリック請求」「嫌がらせ」「無料商法」等が上位にあり、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強引に請求された、といった相談が多いことがわかる。(表-41)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移

単位：件

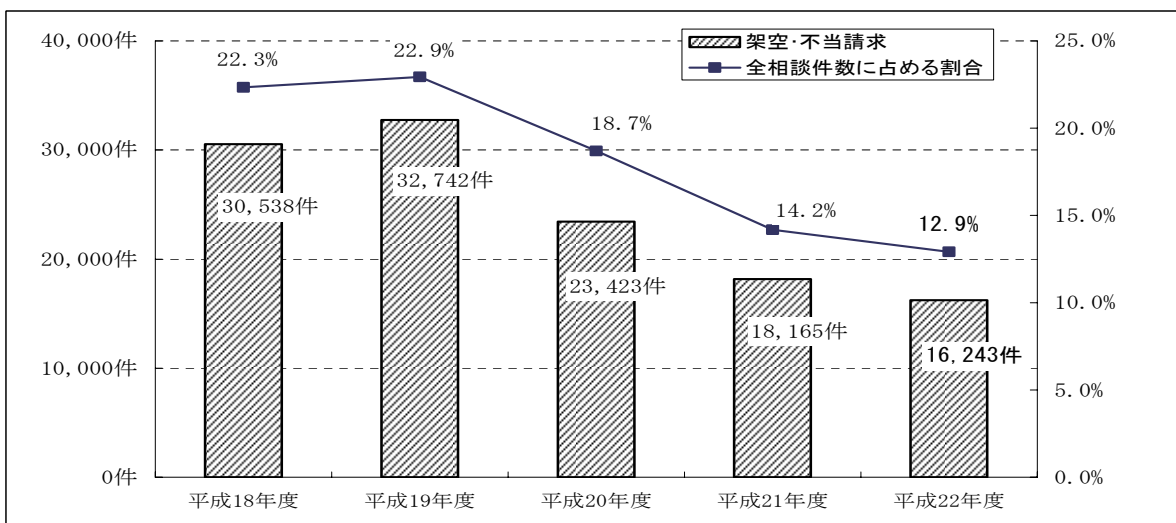


表-40 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	13,954	15,085	92.5%
	アダルト情報サイト	9,464	6,326	149.6%
	出会い系サイト	1,610	2,913	55.3%
2	レンタル・リース・貸借	467	552	84.6%
	賃貸アパート	366	452	81.0%
3	商品一般	281	550	51.1%
4	融資サービス	159	296	53.7%
	フリーローン・サラ金	146	278	52.5%
5	移动通信サービス	143	189	75.7%
	携帯電話サービス	127	155	81.9%
6	役務その他	132	178	74.2%
	広告代理サービス	29	35	82.9%
7	インターネット通信サービス	93	120	77.5%
	インターネット接続回線	58	81	71.6%
8	外食・食事宅配	68	60	113.3%
	外食	65	59	110.2%
9	教室・講座	58	61	95.1%
	スポーツ・健康教室	14	12	116.7%
10	他の教養・娯楽	57	77	74.0%
	異性交際関連サービス	13	18	72.2%
	不当請求 計	16,243 (12.9%)	18,165 (14.2%)	89.4%
	全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表-41 架空・不当請求 相談内容別件数

単位：件

	項目	22年度	21年度	対前年度比
	相談件数	16,243	18,165	89.4%
性別	男性	9,951	10,290	96.7%
	女性	5,923	7,544	78.5%
	団体	133	151	88.1%
	不明	236	180	131.1%
年代別	20歳未満	1,758	1,610	109.2%
	20歳代	2,961	3,697	80.1%
	30歳代	3,585	4,601	77.9%
	40歳代	3,138	3,569	87.9%
	50歳代	1,826	1,862	98.1%
	60歳代	1,306	1,140	114.6%
	70歳以上	697	734	95.0%
	不明	972	952	102.1%
職業別	給与生活者	8,689	10,076	86.2%
	自営・自由業	859	971	88.5%
	家事従事者	1,411	1,892	74.6%
	学生	2,305	2,178	105.8%
	無職	1,845	1,786	103.3%
	その他・不明	1,134	1,262	89.9%
	平均契約金額(千円)	157	208	75.5%
	平均既払金額(千円)	39	76	51.3%
主な相談内容	1 インターネット通販	12,887	13,098	98.4%
	2 ポルノ・風俗	8,538	5,989	142.6%
	3 ワンクリック請求	7,940	4,716	168.4%
	4 不当請求一般	5,979	8,214	72.8%
	5 架空請求	2,587	5,637	45.9%
	6 高価格・料金	2,527	2,574	98.2%
	7 嫌がらせ	1,764	587	300.5%
	8 無料商法	1,702	1,696	100.4%
	9 未成年者契約	1,204	1,211	99.4%
	10 プライバシー	1,043	1,387	75.2%

## ② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。インターネット申込によるデジタルコンテンツ提供サービスも含まれる。

相談件数は21,564件寄せられ、前年度に比べて3.8%の増加であった。全相談件数における「インターネット通販」の割合は17.2%を占め、その割合も前年度より増加している。

「インターネット通販」に多い商品・役務別にみると、第1位は「放送・コンテンツ等」であり、「インターネット通販」の7割を占める。なかでも「アダルト情報サイト」は9,448件と6割を占め、前年度より63.7%の増加がみられる。第2位は「パソコン・パソコン関連用品」であり、そのうち最も多いのが「パソコンソフト」である。第3位は「音響・映像製品」であり、そのなかで多いのが「デジタルディスクソフト」である。（表-42）

契約当事者の属性をみると、「男性」の割合が56.3%と、「女性」に比べ多くなっており、件数も増加している。年代別では「30歳代」が最も多く、30歳代以下では全体の5割を占めるが、40歳代以上の相談も増加している。職業別では「給与生活者」が全体の5割を占めるが、「学生」「無職」の増加も目立つ。主な相談内容では、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「不当請求一般」など、架空・不当請求に関する相談が多く、また「高価格・料金」も多く寄せられている。（表-43）

表-42 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	15,564	14,966	104.0%
アダルト情報サイト	9,448	5,770	163.7%
出会い系サイト	2,719	3,389	80.2%
2 パソコン・パソコン関連用品	412	422	97.6%
パソコンソフト	168	161	104.3%
3 音響・映像製品	301	225	133.8%
デジタルディスクソフト	140	99	141.4%
4 役務その他	282	271	104.1%
結婚相手紹介サービス	24	30	80.0%
5 商品一般	258	216	119.4%
インターネット通販 計	21,564 (17.2%)	20,777 (16.2%)	103.8%
全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表-43 インターネット通販 相談内容別相談件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	21,564	20,777	103.8%
性別			
男性	12,136	11,246	107.9%
女性	8,964	9,234	97.1%
団体	165	163	101.2%
不明	299	134	223.1%
年代別			
20歳未満	1,996	1,660	120.2%
20歳代	3,830	4,264	89.8%
30歳代	5,472	5,775	94.8%
40歳代	4,531	4,394	103.1%
50歳代	2,395	2,066	115.9%
60歳代	1,472	1,096	134.3%
70歳以上	597	410	145.6%
不明	1,271	1,112	114.3%
職業別			
給与生活者	11,353	11,521	98.5%
自営・自由業	1,268	1,194	106.2%
家事従事者	2,263	2,403	94.2%
学生	2,734	2,378	115.0%
無職	2,333	1,758	132.7%
その他・不明	1,613	1,523	105.9%
1 主な相談内容			
ポルノ・風俗	8,753	5,636	155.3%
2 ワンクリック請求	7,676	4,333	177.2%
3 不当請求一般	3,412	4,635	73.6%
4 解約一般	3,073	3,031	101.4%
5 高価格・料金	2,897	2,534	114.3%

### 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2,914件あり、全相談件数のうち2.3%を占める。前年度に比べて939件（47.5%）増の大幅な増加であった。

商品・役務別にみると、第1位は「預貯金・証券等」であり、そのほとんどが「未公開株」と「公社債」で、利殖商法の4割近くを占める。最も多く寄せられた「未公開株」は前年度に比べて2.1%減少したが、一方で「公社債」が前年度の4倍を超えて増加している。第2位の「ファンド型投資商品」は前年度の2倍近く増加し、利殖商法全体の4分の1近い件数となっている。第3位が「デリバティブ取引」であり、そのうち最も多いのが「海外商品先物等」である。第4位が新築分譲マンションなどの「集合住宅」となっている。（表-44）

契約当事者の属性をみると、年代別では60歳以上の高齢者が7割を占める。また前年度と比較するとすべての年代で増加しているが、特に「60歳代」と「70歳以上」の件数増加が目立つ。職業別では「無職」が最も多く46.9%を占め、次いで「家事従事者」19.6%、「給与生活者」19.2%となっている。平均契約金額は664万3千円、平均既払金額は545万5千円と、いずれも非常に高額となっている。

主な相談内容では、「電話勧誘」が最も多く、件数も前年度より増加している。また「詐欺」「信用性」などの増加が目立ち、悪質な勧誘が行われている様子が見えてくる。（表-45）

表-44 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	1,297	845	153.5%
未公開株	621	634	97.9%
公社債	525	120	437.5%
2 ファンド型投資商品	675	350	192.9%
3 デリバティブ取引	397	384	103.4%
海外商品先物等	246	226	108.8%
4 集合住宅	183	191	95.8%
新築分譲マンション	132	158	83.5%
5 他の金融関連サービス	115	27	425.9%
利殖商法 計	2,914 (2.3%)	1,975 (1.5%)	147.5%
全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表-45 利殖商法 相談内容別相談件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比	
相談件数	2,914	1,975	147.5%	
性別	男性	1,364	966	141.2%
	女性	1,504	973	154.6%
	団体	10	9	111.1%
	不明	36	27	133.3%
年代別	20歳未満	3	0	—
	20歳代	82	70	117.1%
	30歳代	138	126	109.5%
	40歳代	197	193	102.1%
	50歳代	257	196	131.1%
	60歳代	593	406	146.1%
	70歳以上	1,449	885	163.7%
	不明	195	99	197.0%
職業別	給与生活者	559	462	121.0%
	自営・自由業	209	148	141.2%
	家事従事者	570	371	153.6%
	学生	15	15	100.0%
	無職	1,367	838	163.1%
	その他・不明	194	141	137.6%
平均契約金額(千円)	6,643	7,114	93.4%	
平均既払金額(千円)	5,455	5,774	94.5%	
1 主な相談内容	電話勧誘	1,589	969	164.0%
	2 返金	791	599	132.1%
	3 詐欺	626	260	240.8%
	4 解約一般	622	615	101.1%
	5 信用性	593	358	165.6%

#### 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販売手口である。

相談件数は1,223件あり、前年度より5.3%の減少である。

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15%を占めるが、そのなかでも「公社債」の相談件数は、前年度に比べて3倍近く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「役務・その他」は、書道や俳句などの作品を新聞等に掲載するといった「広告代理サービス」が多い。第4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15.5%の減少となっている。（表-46）

契約当事者の属性をみると、年代別では60歳以上の高齢者が64.6%を占めるが、29歳以下の若者も1割を占める。職業別では「無職」が最も多く、件数は前年度より増加している。

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。在宅の消費者をねらって次々と勧誘する手口がうかがえる。（表-47）

表-46 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	180	138	130.4%
未公開株	101	106	95.3%
公社債	59	20	295.0%
2 家具・寝具	93	128	72.7%
ふとん類	92	125	73.6%
3 役務・その他	80	67	119.4%
広告代理サービス	15	13	115.4%
4 理美容	76	90	84.4%
エステティックサービス	71	84	84.5%
5 工事・建築・加工	75	81	92.6%
次々販売 計	1,223 (1.0%)	1,291 (1.0%)	94.7%
全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表-47 次々販売 相談内容別相談件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比	
相談件数	1,223	1,291	94.7%	
性別	男性	355	413	86.0%
	女性	827	847	97.6%
	団体	13	15	86.7%
	不明	28	16	175.0%
年代別	20歳未満	1	7	14.3%
	20歳代	126	139	90.6%
	30歳代	79	107	73.8%
	40歳代	83	98	84.7%
	50歳代	71	63	112.7%
	60歳代	113	142	79.6%
	70歳以上	677	663	102.1%
	不明	73	72	101.4%
職業別	給与生活者	243	315	77.1%
	自営・自由業	66	79	83.5%
	家事従事者	212	222	95.5%
	学生	20	27	74.1%
	無職	612	577	106.1%
	その他・不明	70	71	98.6%
主な相談内容	1 高価格・料金	462	434	106.5%
	2 解約一般	437	530	82.5%
	3 家庭訪販	385	470	81.9%
	4 電話勧誘	362	301	120.3%
	5 返金	239	197	121.3%

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128件寄せられ、前年度より52.1%の大幅な減少であった。

商品・役務別にみると、第1位は「健康食品」で、催眠商法の4割を占めるが、前年度の半数程度まで減少している。第2位は家庭用電気治療器具等の「医療用具」で、こちらも件数は前年度より50.0%の減少であった。（表-48）

契約当事者の属性については、性別では「女性」が7割近くを占め、年代別では60歳以上の高齢者が4分の3を占める。職業別では「無職」と「家事従事者」で4分の3を占めている。主な相談内容としては、「効能・効果」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。（表-49）

表-48 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数

単位:件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 健康食品	52	94	55.3%
2 医療用具	39	78	50.0%
家庭用電気治療器具	28	60	46.7%
3 商品一般	7	23	30.4%
4 家具・寝具	5	24	20.8%
ふとん類	5	22	22.7%
5 アクセサリー	4	7	57.1%
催眠(SF)商法 計	128 (0.1%)	267 (0.2%)	47.9%
全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表-49 催眠(SF)商法 相談内容別相談件数

単位:件

項目	22年度	21年度	対前年度比	
相談件数	128	267	47.9%	
性別	男性	25	42	59.5%
	女性	86	215	40.0%
	団体	4	5	80.0%
	不明	13	5	260.0%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	1	4	25.0%
	30歳代	2	8	25.0%
	40歳代	4	7	57.1%
	50歳代	2	11	18.2%
	60歳代	11	41	26.8%
	70歳以上	87	168	51.8%
	不明	21	28	75.0%
職業別	給与生活者	5	24	20.8%
	自営・自由業	4	2	200.0%
	家事従事者	38	86	44.2%
	学生	0	1	0.0%
	無職	60	124	48.4%
	その他・不明	21	30	70.0%
主な相談内容	1 高価格・料金	52	95	54.7%
	2 解約一般	29	76	38.2%
	3 信用性	24	31	77.4%
	4 効能・効果	22	46	47.8%
	5 返金	21	41	51.2%

## ⑥ 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う、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の相談件数は333件であり、前年度に比べ22.6%減少している。商品・役務別にみると、最も多い相談が「アクセサリー」、第2位が「教室・講座」、第3位が「役務一般」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。ただし、「教室・講座」の「タレント・モデル養成講座」、「内職・副業」の「タレント・モデル内職」、「理美容」の「エステティックサービス」については、いずれも件数が増加している。（表-50）

契約当事者の属性をみると、年代別では39歳以下の年齢で78.0%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」が最も多く6割近くを占めるが、「学生」（17.4%）、「無職」（10.5%）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」などが上位にあがる。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すなど、悪質な勧誘方法で契約させるといった相談が目立つ。（表-51）

表-50 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	22年度	21年度	対前年度比
1 アクセサリー	62	80	77.5%
ネックレス	36	50	72.0%
2 教室・講座	57	77	74.0%
タレント・モデル養成講座	16	10	160.0%
外国語・会話教室	14	44	31.8%
精神修養講座	14	13	107.7%
3 役務一般	37	92	40.2%
複合サービス会員	36	88	40.9%
4 内職・副業	28	19	147.4%
タレント・モデル内職	23	13	176.9%
5 理美容	15	6	250.0%
エステティックサービス	13	5	260.0%
アポイントメントセールス 計	333 (0.3%)	430 (0.3%)	77.4%
全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表-51 アポイントメントセールス 相談内容別件数

単位:件

項目	22年度	21年度	対前年度比	
相談件数	333	430	77.4%	
性別	男性	163	236	69.1%
	女性	167	192	87.0%
	団体	0	0	-
	不明	3	2	150.0%
年代別	20歳未満	7	9	77.8%
	20歳代	189	208	90.9%
	30歳代	64	100	64.0%
	40歳代	26	38	68.4%
	50歳代	10	16	62.5%
	60歳代	10	22	45.5%
	70歳以上	16	22	72.7%
	不明	11	15	73.3%
職業別	給与生活者	197	264	74.6%
	自営・自由業	16	11	145.5%
	家事従事者	19	35	54.3%
	学生	58	57	101.8%
	無職	35	44	79.5%
	その他・不明	8	19	42.1%
1 主な相談内容	解約一般	139	171	81.3%
	2 高価格・料金	118	130	90.8%
	3 クーリングオフ一般	93	100	93.0%
	4 強引	89	125	71.2%
	5 販売目的隠匿	77	84	91.7%



## ⑦ 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503件であり、前年度に比べ18.9%減少している。

商品・役務別にみると、第1位は「エステティックサービス」がそのほとんどを占める「理美容」であるが、前年度より件数は減少している。第2位は「タレント・モデル内職」などの「内職・副業」であるが、こちら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。第4位は「外国語・会話教室」などの「教室・講座」、第5位は「美顔器」などの「理美容器具・用品」であるが、いずれも件数は減少している。（表-52）

契約当事者の属性をみると、性別では「女性」が全体の7割を超える。年代別では「20歳代」が63.4%、「20歳未満」が9.1%と、29歳以下の若者で7割を超えており、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。職業別では、「給与生活者」（50.9%）が最も多いが、「学生」（26.6%）も全体の4分の1を占める。また「無職」が前年度より増加している。

主な相談内容では、「販売目的隠匿」「強引」が上位にあがる。「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、高額な契約を迫るケースが多い。（表-53）

表-52 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	22年度	21年度	対前年度比
1 理美容	73	103	70.9%
エステティックサービス	65	99	65.7%
2 内職・副業	72	43	167.4%
タレント・モデル内職	70	38	184.2%
3 他の教養娯楽品	65	80	81.3%
絵画・書画	59	74	79.7%
4 教室・講座	59	86	68.6%
外国語・会話教室	29	47	61.7%
タレント・モデル養成教室	16	27	59.3%
5 理美容器具・用品	56	70	80.0%
美顔器	54	60	90.0%
キャッチセールス 計	503 (0.4%)	620 (0.5%)	81.1%
全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

表-53 キャッチセールス 相談内容別件数

単位:件

項目	22年度	21年度	対前年度比	
相談件数	503	620	81.1%	
性別	男性	133	140	95.0%
	女性	362	473	76.5%
	団体	1	1	100.0%
	不明	7	6	116.7%
年代別	20歳未満	46	41	112.2%
	20歳代	319	440	72.5%
	30歳代	50	54	92.6%
	40歳代	20	26	76.9%
	50歳代	15	10	150.0%
	60歳代	10	12	83.3%
	70歳以上	14	19	73.7%
	不明	29	18	161.1%
職業別	給与生活者	256	332	77.1%
	自営・自由業	8	16	50.0%
	家事従事者	25	40	62.5%
	学生	134	159	84.3%
	無職	50	43	116.3%
	その他・不明	30	30	100.0%
1 主な相談内容	解約一般	162	266	60.9%
	2 高価格・料金	142	218	65.1%
	3 クーリングオフ一般	138	161	85.7%
	4 販売目的隠匿	111	142	78.2%
	5 強引	99	126	78.6%

## ⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は6,378件であり、前年度より5.6%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63.5%を占める。年代別では「40歳代」が21.4%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、「50歳代」「60歳代」の年代で、相談件数の増加がみられるが、それ以外の年代は減少している。職業別では、「給与生活者」が最も多く5割を占めており、次に「無職」が26.2%を占めている。前年度と比べると「自営・自由業」「家事従事者」の件数が増加している。

借入金の総額は、「100万円以上300万円未満」(39.9%)が最も多く、次いで「100万円未満」(29.5%)、「300万円以上500万円未満」(16.0%)となっている。平均借入金額は352万円で、前年度よりも低い額となっている。

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5,467件で、多重債務相談全体の85.7%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-54)

表-54 多重債務 相談内容別件数 単位：件

項 目		22年度	21年度	対前年度比
1 借入先上位	フリーローン・サラ金	5,467	5,679	96.3%
	住宅ローン	128	143	89.5%
	他の融資サービス	72	44	163.6%
性別	男性	4,052	4,280	94.7%
	女性	2,179	2,304	94.6%
	団体	23	57	40.4%
	不明	124	114	108.8%
年代別	20歳未満	2	3	66.7%
	20歳代	471	687	68.6%
	30歳代	1,153	1,294	89.1%
	40歳代	1,363	1,412	96.5%
	50歳代	1,158	1,122	103.2%
	60歳代	1,039	1,030	100.9%
	70歳以上	601	603	99.7%
	不明	591	604	97.8%
職業別	給与生活者	3,127	3,377	92.6%
	自営・自由業	693	652	106.3%
	家事従事者	350	337	103.9%
	学生	17	23	73.9%
	無職	1,669	1,789	93.3%
	その他・不明	522	577	90.5%
借入金総額	100万円未満	1,038	1,193	87.0%
	100万円以上 300万円未満	1,402	1,577	88.9%
	300万円以上 500万円未満	564	694	81.3%
	500万円以上 1,000万円未満	300	372	80.6%
	1,000万円以上	211	256	82.4%
	記入有計	3,515	4,092	85.9%
	平均借入金額(千円)	3,520	3,829	91.9%
多重債務 計	6,378 (5.1%)	6,755 (5.3%)	94.4%	
全相談件数	125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%	

⑨ 倒産

倒産に関する相談は、1,788件で、前年度に比べて12.2%の増加であった。

契約当事者の属性をみると、性別では「女性」が53.3%を占め、年代別では「20歳代」以上はどの年代も200件を超えている。職業別では、最も多いのが「給与生活者」で37.4%、次に「無職」で19.7%となっている。平均契約金額は696万7千円と、前年度より高額となっている。

主な商品・役務でみると「フリーローン・サラ金」「外国語・会話教室」「ファンド型投資商品」「エステティックサービス」などの倒産に関する相談が多く寄せられた。なかでも「フリーローン・サラ金」「外国語・会話教室」「美容関連教室」は、相談件数が前年度より大幅に増加している。「倒産した消費者金融に過払金請求はできるのか」といった相談や、「英会話教室やネイルスクールが倒産したが、未受講分の受講料は返金されるのか」などの相談が目立つ。(表-55)

表-55 倒産 相談内容別件数 単位：件

項目		22年度	21年度	対前年度比
1 2 3 4 5 商品・役務	フリーローン・サラ金	364	52	700.0%
	外国語・会話教室	111	31	358.1%
	ファンド型投資商品	95	34	279.4%
	エステティックサービス	75	280	26.8%
	美容関連教室	71	2	3550.0%
性別	男性	715	567	126.1%
	女性	953	917	103.9%
	団体	77	92	83.7%
	不明	43	18	238.9%
年代別	20歳未満	14	7	200.0%
	20歳代	213	282	75.5%
	30歳代	254	323	78.6%
	40歳代	256	254	100.8%
	50歳代	222	149	149.0%
	60歳代	262	183	143.2%
	70歳以上	301	168	179.2%
	不明	266	228	116.7%
職業別	給与生活者	669	739	90.5%
	自営・自由業	128	112	114.3%
	家事従事者	310	260	119.2%
	学生	55	41	134.1%
	無職	352	194	181.4%
	その他・不明	274	248	110.5%
平均契約金額(千円)		6,967	3,596	193.7%
平均既払金額(千円)		2,118	2,515	84.2%
倒産 計		1,788 (1.4%)	1,594 (1.2%)	112.2%
全相談件数		125,706 (100.0)	128,154 (100.0)	98.1%

### (3) 危害・危険に関する相談件数

#### 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。

平成 22 年度の「危害」に関する相談は 1,513 件あり、前年度とほぼ同数であった。危害の内容で最も多いものをみると、「その他の傷病及び諸症状」を除けば、第 1 位が「皮膚障害」（285 件）で、全体の 18.8%を占める。第 2 位が「熱傷」（157 件）、第 3 位が「擦過傷・挫傷・打撲傷」（156 件）となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位 10 位をみると、第 1 位が「医療サービス」（151 件）であり、その内容で最も多いものが「皮膚障害」と「熱傷」である。美容医療の施術等によって腫れや発疹などができた、またはやけどを負った、といった相談が多い。第 2 位が「外食」（81 件）で「消化器障害」と「熱傷」が目立つ。外食した時の食品が原因で腹痛をおこした、といった相談が多い。第 3 位が「美顔エステ」（52 件）で、エステサロンでの施術等による腫れなどの「皮膚障害」が目立つ。（表-56）

被害者の属性をみると、性別では「女性」が 65%を占めているが、「男性」からの相談も増えている。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。職業別では、「給与生活者」が 535 件と最も多いが、「学生」「無職」も前年度より増加している。危害程度は「医者にかからず」（421 件）が全体の 27.8%と最も多いが、「治療 1 か月以上」が 157 件、「死亡」も 12 件寄せられている。「死亡」のうち 8 件は、医療機関での治療や投薬の結果死亡に至ったといった「医療サービス」に関する相談である。（表-57）

表-56 危害の内容 商品・役務別件数（平成22年度）

単位：件

商品・役務(上位10位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	1,513	61	14	3	156	115	8	1	40	19	2	10	157	1	285	9	19	34	117	442	20
1 医療サービス	151	2	1	1	4	1	0	1	2	2	2	0	27	0	29	0	0	2	1	72	4
2 外食	81	2	0	0	6	8	1	0	2	1	0	0	12	0	1	0	9	0	25	14	0
3 美顔エステ	52	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	5	0	25	0	0	0	0	17	0
4 パーマ	37	0	0	0	1	3	0	0	3	0	0	1	9	0	14	0	0	0	0	6	0
5 歯科治療	29	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	23	0
6 賃貸アパート	28	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	3	0	14	0
7 脱毛エステ	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	12	0	0	0	0	4	0
8 商品一般	26	6	1	0	6	4	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1
9 他の健康食品	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	15	1
10 痩身エステ	21	0	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	5	0	5	0	0	0	2	2	0

表-57 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数 単位：件

項目		22年度	21年度	対前年度比	
相談件数		1,513	1,516	99.8%	
被害者	性別	男性	474	405	117.0%
		女性	983	1083	90.8%
		不明	56	28	200.0%
	年代別	20歳未満	85	91	93.4%
		20歳代	184	169	108.9%
		30歳代	287	284	101.1%
		40歳代	267	261	102.3%
		50歳代	191	181	105.5%
		60歳代	173	187	92.5%
		70歳以上	185	162	114.2%
	不明	141	181	77.9%	
	職業別	給与生活者	535	556	96.2%
		自営・自由業	105	109	96.3%
		家事従事者	322	329	97.9%
学生		67	51	131.4%	
無職		311	252	123.4%	
その他・不明		173	219	79.0%	
危害程度	医者にかからず	421	419	100.5%	
	治療1週間未満	223	213	104.7%	
	1～2週間	166	159	104.4%	
	3週間～1ヶ月	103	80	128.8%	
	1ヶ月以上	157	146	107.5%	
	死亡	12	14	85.7%	
	不明	431	485	88.9%	

※PIO-NET2010による平成23年5月31日現在の速報値。

## 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。平成22年度の「危険」に関する相談件数は616件であり、前年度（581件）と比べて6.0%の増加となった。

主な危険の内容をみると、最も多いものが「発煙・火花」（87件）で全体の14.1%、第2位が「機能故障」（83件）、第3位が「破損・折損」（77件）及び「過熱・こげる」（77件）となっている。

主な商品・役務をみると、「普通・小型自動車」（55件）が最も多く、その内容として多いのが「機能故障」である。第2位は「消火器」（17件）でほとんどが「破裂」である。第3位は「テレビジョン」（16件）で「発煙・火花」によるものが最も多い。その他、「ハロゲンヒーター」「ヘアードライヤー」「電気オーブンレンジ」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-58）

表-58 危険の内容 商品・役務別件数（平成22年度）

単位：件

商品・役務（上位10位）	合計	危険の内容																					
		火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体	616	10	57	87	77	6	4	14	2	11	0	38	77	31	83	14	0	20	2	32	0	51	0
1 普通・小型自動車	55	4	0	3	0	0	0	0	0	1	0	1	6	2	37	0	0	1	0	0	0	0	0
2 消火器	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0
3 テレビジョン	16	0	2	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0
4 一般用自転車	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
5 ハロゲンヒーター	12	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0
6 ヘアードライヤー	11	0	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 電気オーブンレンジ	10	0	1	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電気掃除機	10	0	1	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 喫煙用ライター	10	0	4	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 オートバイ	10	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0

## Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

### 1 相談受付状況

#### (1) 相談件数の推移

東京都消費生活総合センター（以下、「都センター」という。）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年度の石油パニック時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第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。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、体制を強化した平成17年度には、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し4万件を超えたが、平成20年度には再び減少に転じた。

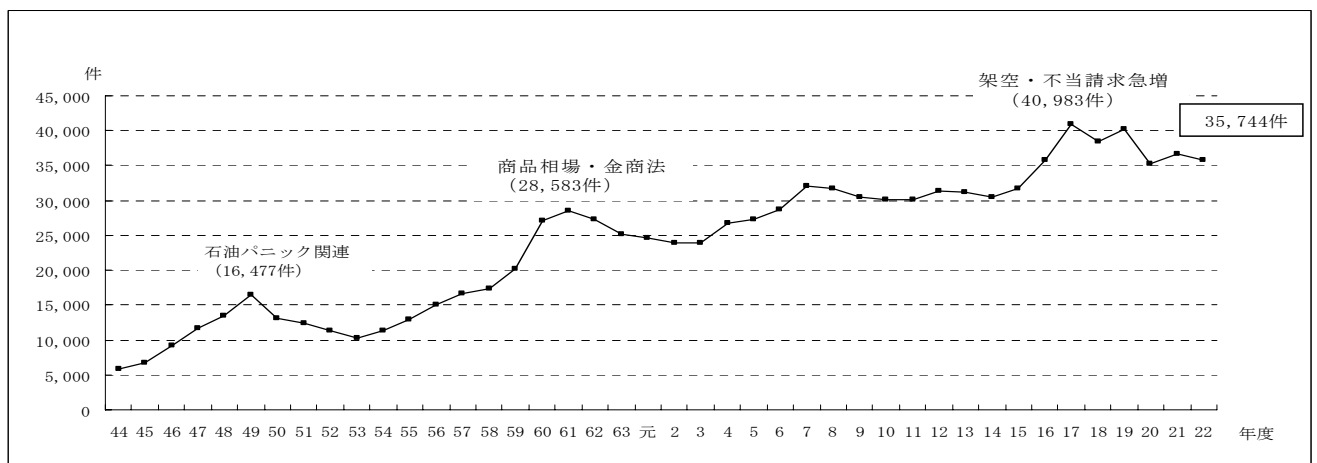
平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって再び増加となり、平成22年度には若干落ち着いたものの、平成20年度以降は3万5千件から6千件台で推移している。（都表-1, 都図-1）

都表-1 相談件数の推移（東京都）

単位：件

年度	昭和44年度	45年度	46年度	47年度	48年度	49年度	50年度	51年度	52年度	53年度	54年度	55年度
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年度	57年度	58年度	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度
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	14年度	15年度	16年度
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年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度						
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744						

都図-1 年度別相談件数の推移（東京都）



## (2) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分をみると、「苦情」は33,446件寄せられ全体の93.6%を占める。「問合せ」は2,256件となり全体の6.3%を占め、「要望」は42件で全体の0.1%とわずかであった。前年度に比べ「苦情」が5.8%減少する一方で、「問合せ」は87.4%増加している。

相談方法別でみると、「電話」による相談が34,414件と圧倒的に多く、全体の96.3%を占めている。「来所」による相談は1,222件と全体の3.4%を占め、前年度より増加している。「文書」は108件で全体の0.3%を占める。(都表-2)

都表-2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		22年度		21年度		対前年度比
相談区分	苦情	33,446	(93.6%)	35,509	(96.6%)	94.2%
	問合せ	2,256	(6.3%)	1,204	(3.3%)	187.4%
	要望	42	(0.1%)	31	(0.1%)	135.5%
相談方法	来所	1,222	(3.4%)	922	(2.5%)	132.5%
	電話	34,414	(96.3%)	35,693	(97.1%)	96.4%
	文書	108	(0.3%)	129	(0.4%)	83.7%
計		35,744	(100.0%)	36,744	(100.0%)	97.3%

## (3) 契約購入金額

契約購入金額についてみると、50万円未満の金額で全体の4割近くを占める。最も多いのは「5万円以上10万円未満」で、全体の12.4%を占めており、件数も前年度より53.8%増加している。また契約購入金額が1千万円以上の金額も全体の2.1%寄せられており、その中で「1億円以上」は19件となっている。平均金額は約177万2千円と、前年度よりわずかに低い額となっている。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

	22年度		21年度		対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,602	(7.3%)	2,912	(7.9%)	89.4%
1万円以上 5万円未満	3,059	(8.6%)	3,805	(10.4%)	80.4%
5万円以上 10万円未満	4,418	(12.4%)	2,872	(7.8%)	153.8%
10万円以上 50万円未満	3,858	(10.8%)	4,537	(12.3%)	85.0%
50万円以上 100万円未満	1,298	(3.6%)	1,436	(3.9%)	90.4%
100万円以上 500万円未満	2,052	(5.7%)	2,209	(6.0%)	92.9%
500万円以上 1千万円未満	409	(1.1%)	371	(1.0%)	110.2%
1千万円以上 5千万円未満	609	(1.7%)	625	(1.7%)	97.4%
5千万円以上 1億円未満	96	(0.3%)	105	(0.3%)	91.4%
1億円以上	19	(0.1%)	22	(0.1%)	86.4%
その他・不明	17,324	(48.5%)	17,850	(48.6%)	97.1%
総件数	35,744	(100.0%)	36,744	(100.0%)	97.3%
総合計金額	32,638,853,307円		34,016,897,022円		95.9%
平均金額 (※)	1,771,925円		1,800,407円		98.4%

※「その他・不明」を除いて算出



## 2 相談者・契約当事者の属性

### (1) 相談者の属性（性別・年代別）

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は48.4%であり、「男性」の46.5%をわずかに上回っている。前年度と比較すると「男性」「女性」とともに件数は減少しているが、「女性」の方が減少率は大きい。（都表-4）

年代別では、「40歳代」が最も多く全体の20.7%、次に「30歳代」が19.4%、次が「50歳代」15.5%の順となっている。前年度と比べると、60歳以上の年代で件数が増加している。（都表-5）

都表-4 相談者性別相談件数

単位：件

性別	22年度	21年度	対前年度比
男性	16,635 (46.5%)	16,733 (45.5%)	99.4%
女性	17,287 (48.4%)	18,188 (49.5%)	95.0%
団体・不明	1,822 (5.1%)	1,823 (5.0%)	99.9%
計	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

都表-5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	22年度	21年度	対前年度比
20歳未満	384 (1.1%)	416 (1.1%)	92.3%
20歳代	4,222 (11.8%)	4,949 (13.5%)	85.3%
30歳代	6,919 (19.4%)	7,739 (21.1%)	89.4%
40歳代	7,383 (20.7%)	7,657 (20.8%)	96.4%
50歳代	5,540 (15.5%)	5,574 (15.2%)	99.4%
60歳代	4,367 (12.2%)	3,988 (10.9%)	109.5%
70歳以上	3,112 (8.7%)	2,820 (7.7%)	110.4%
団体・不明	3,817 (10.7%)	3,601 (9.8%)	106.0%
計	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

(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-6のとおりである。

都表-6 相談者地域別相談件数（平成22年度）

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特 別 区		市	部	郡	部
千代田区	285	八王子市	915	瑞穂町	95
中央区	432	立川市	338	日の出町	50
港区	792	武蔵野市	273	奥多摩町	10
新宿区	1,188	三鷹市	323	檜原村	5
文京区	569	青梅市	193	郡部 地域不明	25
台東区	387	府中市	454	郡部 計	185
墨田区	411	昭島市	199		(0.5%)
江東区	1,153	調布市	431	島 し ょ 部	
品川区	689	町田市	489	大島町	16
目黒区	567	小金井市	296	利島町	0
大田区	1,170	小平市	341	新島村	7
世田谷区	2,280	日野市	326	神津島村	8
渋谷区	977	東村山市	397	三宅村	9
中野区	763	国分寺市	279	御蔵島村	3
杉並区	1,233	国立市	228	八丈町	19
豊島区	649	西東京市	401	青ヶ島村	0
北区	715	福生市	167	小笠原村	2
荒川区	341	狛江市	212	島しよ 地域不明	25
板橋区	1,043	東大和市	301	島しよ 計	89
練馬区	1,403	清瀬市	91		(0.2%)
足立区	1,036	東久留米市	244	都内 地域不明	1,621
葛飾区	720	武蔵村山市	211		(4.5%)
江戸川区	1,121	多摩市	332	都内 計	29,766
特別区 地域不明	40	稲城市	188		(83.3%)
特別区 計	19,964	羽村市	76		
	(55.9%)	あきる野市	202		
		市部 計	7,907		
			(22.1%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	14	山口県	32
北海道	119	山梨県	53	徳島県	13
青森県	22	長野県	97	香川県	15
岩手県	28	岐阜県	45	愛媛県	37
宮城県	71	静岡県	139	高知県	18
秋田県	22	愛知県	163	福岡県	131
山形県	29	三重県	44	佐賀県	12
福島県	68	滋賀県	25	長崎県	20
茨城県	238	京都府	54	熊本県	27
栃木県	86	大阪府	192	大分県	22
群馬県	86	兵庫県	105	宮崎県	24
埼玉県	1,269	奈良県	22	鹿児島県	35
千葉県	1,021	和歌山県	18	沖縄県	36
神奈川県	1,234	鳥取県	14	道府県 計	5,915
新潟県	67	島根県	9		(16.5%)
富山県	21	岡山県	45	在外日本人	42
石川県	24	広島県	49	在日外国人	21
				合 計	35,744
					(100.0%)

### (3) 契約当事者の属性（性別・年代別）

契約当事者を性別で見ると、「男性」の占める割合が49.3%であるのに対し「女性」が44.4%となっており、相談者とは逆に「男性」が上回っている。前年度と比べると「女性」の相談件数は減少している。（都表-7）

年代別では、「30歳代」が最も多く全体の18.7%、次に「40歳代」が17.5%、「20歳代」が13.1%と続く。前年度と比べると「20歳未満」及び「60歳代」「70歳以上」の年代が増加している。（都表-8）

都表-7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	22年度	21年度	対前年度比
男性	17,628 (49.3%)	17,551 (47.8%)	100.4%
女性	15,884 (44.4%)	17,060 (46.4%)	93.1%
団体・不明	2,232 (6.2%)	2,133 (5.8%)	104.6%
計	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

都表-8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	22年度	21年度	対前年度比
20歳未満	1,158 (3.2%)	1,078 (2.9%)	107.4%
20歳代	4,676 (13.1%)	5,565 (15.1%)	84.0%
30歳代	6,676 (18.7%)	7,601 (20.7%)	87.8%
40歳代	6,267 (17.5%)	6,678 (18.2%)	93.8%
50歳代	4,315 (12.1%)	4,391 (12.0%)	98.3%
60歳代	3,823 (10.7%)	3,571 (9.7%)	107.1%
70歳以上	4,104 (11.5%)	3,745 (10.2%)	109.6%
団体・不明	4,725 (13.2%)	4,115 (11.2%)	114.8%
計	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

#### (4) 契約当事者の属性（職業別）

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く43.0%、次いで「無職」16.4%、「家事従事者」13.4%と続く。前年度と比較すると、「給与生活者」「家事従事者」が減少する一方で、「無職」の相談件数の増加（9.6%増）が目立っている。（都表－9）

都表－9 契約当事者職業別相談件数

単位：件

	22年度	21年度	対前年度比
給与生活者	15,369 (43.0%)	16,666 (45.4%)	92.2%
自営・自由業	2,593 (7.3%)	2,531 (6.9%)	102.4%
家事従事者	4,801 (13.4%)	5,418 (14.7%)	88.6%
学生	1,965 (5.5%)	1,888 (5.1%)	104.1%
無職	5,862 (16.4%)	5,347 (14.6%)	109.6%
相談窓口	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0.0%
行政機関	11 (0.0%)	32 (0.1%)	34.4%
消費者団体	15 (0.0%)	4 (0.0%)	375.0%
企業・団体	1,374 (3.8%)	1,571 (4.3%)	87.5%
その他・不明	3,754 (10.5%)	3,286 (8.9%)	114.2%
合計	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

### 3 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

都表－10 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	対前年度比
A 商品一般	1,619	1,188	932	756 (2.1%)	741 (2.1%)	98.0%
B 食料品	932	1,161	1,227	1,137 (3.1%)	1,104 (3.1%)	97.1%
C 住居品	1,336	1,250	1,120	1,304 (3.5%)	1,309 (3.7%)	100.4%
D 光熱水品	133	132	153	184 (0.5%)	332 (0.9%)	180.4%
E 被服品	1,135	1,022	1,091	1,159 (3.2%)	1,121 (3.1%)	96.7%
F 保健衛生品	1,033	905	758	925 (2.5%)	734 (2.1%)	79.4%
G 教養娯楽品	2,481	2,335	2,204	2,467 (6.7%)	2,503 (7.0%)	101.5%
H 車両・乗り物	481	476	437	540 (1.5%)	532 (1.5%)	98.5%
I 土地・建物・設備	1,269	1,112	1,121	1,380 (3.8%)	1,322 (3.7%)	95.8%
J 他の商品	23	20	26	20 (0.1%)	37 (0.1%)	185.0%
商品 計	10,442	9,601	9,069	9,872 (26.9%)	9,735 (27.2%)	98.6%
K クリーニング	285	260	277	257 (0.7%)	253 (0.7%)	98.4%
L レンタル・リース・貸借	2,716	2,848	2,853	3,481 (9.5%)	3,314 (9.3%)	95.2%
M 工事・建築・加工	650	633	596	695 (1.9%)	744 (2.1%)	107.1%
N 修理・補修	191	240	273	437 (1.2%)	399 (1.1%)	91.3%
O 管理・保管	71	79	93	102 (0.3%)	142 (0.4%)	139.2%
P 役務一般	223	163	81	77 (0.2%)	39 (0.1%)	50.6%
Q 金融・保険サービス	5,723	4,855	4,489	4,702 (12.8%)	4,836 (13.5%)	102.8%
R 運輸・通信サービス	10,914	13,156	10,537	9,860 (26.8%)	9,571 (26.8%)	97.1%
S 教育サービス	256	352	240	259 (0.7%)	232 (0.6%)	89.6%
T 教養・娯楽サービス	2,197	2,868	1,864	1,880 (5.1%)	1,759 (4.9%)	93.6%
U 保健・福祉サービス	1,365	1,668	1,716	1,560 (4.2%)	1,329 (3.7%)	85.2%
V 他の役務	1,418	1,442	1,444	1,634 (4.4%)	1,727 (4.8%)	105.7%
W 内職・副業・ねずみ講	651	810	575	554 (1.5%)	435 (1.2%)	78.5%
X 他の行政サービス	152	130	181	217 (0.6%)	216 (0.6%)	99.5%
役務 計	26,812	29,504	25,219	25,715 (70.0%)	24,996 (69.9%)	97.2%
Z 他の相談	1,195	1,035	991	1,157 (3.1%)	1,013 (2.8%)	87.6%
合計	38,449	40,140	35,279	36,744 (100.0%)	35,744 (100.0%)	97.3%

注：大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度以前では「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

都表-11 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	22年度	21年度	増減
A	商品一般	741	756	△ 15
B	食料品	1,104	1,137	△ 33
	食料品一般	43	49	△ 6
	穀類	71	55	16
	魚貝類	82	92	△ 10
	肉類	26	20	6
	乳卵類	25	22	3
	野菜・海草	66	59	7
	油脂・調味料	45	140	△ 95
	果物	38	26	12
	菓子類	63	78	△ 15
	飲料	190	111	79
	酒類	28	31	△ 3
	調理食品	83	54	29
	健康食品	338	397	△ 59
	食料品その他	6	3	3
C	住居品	1,309	1,304	5
	住居品一般	9	4	5
	食生活機器	167	178	△ 11
	食器・台所用品	190	259	△ 69
	洗濯・裁縫用具	94	88	6
	掃除用具	61	64	△ 3
	洗浄剤等	44	44	0
	空調・冷暖房機器	207	146	61
	家具・寝具	289	327	△ 38
	室内装備品	39	40	△ 1
	照明器具	47	25	22
	他の住居品	162	129	33
D	光熱水品	332	184	148
	光熱水品一般	1	2	△ 1
	電気	80	40	40
	ガス	145	90	55
	石油	57	15	42
	水道	30	28	2
	他の光熱水品	19	9	10
E	被服品	1,121	1,159	△ 38
	被服品一般	17	11	6
	和服	59	57	2
	洋服一般	7	12	△ 5
	紳士洋服	136	111	25
	婦人洋服	256	293	△ 37
	子供洋服	21	20	1
	洋装下着	63	77	△ 14
	履物	115	106	9
	かばん	120	137	△ 17
	アクセサリ	238	239	△ 1
	他の身の回り品	80	83	△ 3
	生地・糸類	6	8	△ 2
	他の被服品	3	5	△ 2

	商品名	22年度	21年度	増減
F	保健衛生品	734	925	△ 191
	保健衛生品一般	4	6	△ 2
	医薬品	56	67	△ 11
	医療用具	177	204	△ 27
	化粧品	284	376	△ 92
	理美容器具・用品	115	141	△ 26
	他の保健衛生品	98	131	△ 33
G	教養娯楽品	2,503	2,467	36
	教養娯楽品一般	5	7	△ 2
	文具・事務用品	62	59	3
	パソコン・パソコン関連用品	431	459	△ 28
	電話機・電話機用品	328	350	△ 22
	学習教材	101	149	△ 48
	書籍・印刷物	429	474	△ 45
	音響・映像製品	479	377	102
	スポーツ用品	81	74	7
	カメラ類	32	39	△ 7
	時計	76	72	4
	他の光学機器	2	2	0
	玩具・遊具	113	87	26
	楽器	35	33	2
	他の教養娯楽品	329	285	44
H	車両・乗り物	532	540	△ 8
	車両・乗り物一般	1	0	1
	自動車	420	428	△ 8
	自動車用品	41	39	2
	自転車・用品	54	55	△ 1
	運搬用具	13	17	△ 4
	他の乗り物	3	1	2
I	土地・建物・設備	1,322	1,380	△ 58
	土地・建物・設備一般	23	13	10
	土地	133	115	18
	建物一般	11	9	2
	集合住宅	571	646	△ 75
	戸建住宅	185	186	△ 1
	他の建物	11	11	0
	住宅構成材	32	34	△ 2
	空調・冷暖房・給湯設備	157	150	7
	衛生設備	43	61	△ 18
	屋外装備品	99	80	19
	他の住宅設備	57	75	△ 18
J	他の商品	37	20	17
	商品計	9,735	9,872	△ 137

単位:件

	商品名	22年度	21年度	増減
K	クリーニング	253	257	△ 4
L	レンタル・リース・貸借	3,314	3,481	△ 167
M	工事・建築・加工	744	695	49
N	修理・補修	399	437	△ 38
O	管理・保管	142	102	40
P	役 務 一 般	39	77	△ 38
Q	金融・保険サービス	4,836	4,702	134
	金融・保険一般	16	20	△ 4
	生命保険	275	370	△ 95
	損害保険	185	175	10
	その他の保険	72	87	△ 15
	預貯金・証券等	1,127	1,040	87
	デリバティブ取引	220	276	△ 56
	ファンド型投資商品	361	229	132
	融資サービス	2,234	2,238	△ 4
	他の金融関連サービス	346	267	79
R	運輸・通信サービス	9,571	9,860	△ 289
	運輸・運送サービス一般	4	9	△ 5
	旅客運送サービス	158	157	1
	郵便・貨物運送サービス	356	274	82
	放送・通信サービス一般	14	2	12
	電報・固定電話	171	170	1
	移動通信サービス	634	743	△ 109
	放送・コンテンツ等	7,790	8,051	△ 261
	インターネット通信サービス	444	454	△ 10
S	教育サービス	232	259	△ 27
	教育一般	0	0	0
	学校教育	53	75	△ 22
	補習教育	170	168	2
	他の教育	9	16	△ 7
T	教養・娯楽サービス	1,759	1,880	△ 121
	教養・娯楽一般	1	5	△ 4
	旅行代理業	309	302	7
	宿泊施設	77	66	11
	教室・講座	728	752	△ 24
	観覧・鑑賞	75	97	△ 22
	各種会員権	70	104	△ 34
	他の教養・娯楽	499	554	△ 55

	商品名	22年度	21年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,329	1,560	△ 231
	保健・福祉一般	1	3	△ 2
	医療	570	615	△ 45
	理美容	379	531	△ 152
	浴場	3	8	△ 5
	衛生サービス	61	70	△ 9
	保育	16	14	2
	老人福祉・サービス	109	167	△ 58
	他の保健・福祉	190	152	38
V	他 の 役 務	1,727	1,634	93
	外食・食事宅配	230	215	15
	冠婚葬祭	177	161	16
	家事サービス	34	31	3
	役務その他	1,286	1,227	59
W	内職・副業・ねずみ講	435	554	△ 119
	内職・副業一般	10	8	2
	自動販売機	2	6	△ 4
	内職・副業	420	537	△ 117
	無限連鎖講	3	3	0
X	他の行政サービス	216	217	△ 1
	役 務 計	24,996	25,715	△ 719
Z	他 の 相 談	1,013	1,157	△ 144
	消費者運動	30	58	△ 28
	家庭管理	16	17	△ 1
	健康管理	5	9	△ 4
	相隣関係	116	150	△ 34
	慣習・しきたり	32	34	△ 2
	婚姻	20	13	7
	相続	41	45	△ 4
	相談その他	753	831	△ 78
	合 計	35,744	36,744	△ 1,000

## (3) 相談件数の多い商品・役務

都表-12 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	7,790	8,051	96.8%
	デジタルコンテンツ	7,279	7,329	99.3%
	アダルト情報サイト	4,438	2,696	164.6%
	有線テレビ放送	206	304	67.8%
	テレビ放送サービス	160	132	121.2%
2	レンタル・リース・貸借	3,314	3,481	95.2%
	賃貸アパート	2,717	2,783	97.6%
	不動産貸借サービス	152	177	85.9%
3	融資サービス	2,234	2,238	99.8%
	フリーローン・サラ金	2,023	2,060	98.2%
	住宅ローン	88	64	137.5%
4	役務その他	1,286	1,227	104.8%
	結婚相手紹介サービス	141	170	82.9%
	弁護士	129	125	103.2%
	興信所	98	99	99.0%
5	預貯金・証券等	1,127	1,040	108.4%
	株	533	673	79.2%
	公社債	373	126	296.0%
	普通預貯金	119	144	82.6%
	投資信託	61	51	119.6%
6	工事・建築・加工	744	695	107.1%
	新築工事	194	141	137.6%
	増改築工事	99	102	97.1%
	内装工事	89	64	139.1%
7	商品一般	741	756	98.0%
8	教室・講座	728	752	96.8%
	外国語・会話教室	132	159	83.0%
	スポーツ・健康教室	94	79	119.0%
9	移動通信サービス	634	743	85.3%
	携帯電話サービス	516	586	88.1%
10	集合住宅	571	646	88.4%
	新築分譲マンション	384	446	86.1%
11	医療	570	615	92.7%
	医療サービス	368	379	97.1%
	歯科治療	148	155	95.5%
12	他の教養・娯楽	499	554	90.1%
	宝くじ	91	95	95.8%
	留学等斡旋サービス	53	51	103.9%
	異性交際関連サービス	39	66	59.1%
13	音響・映像製品	479	377	127.1%
	テレビジョン	155	114	136.0%
	デジタルディスクソフト	126	100	126.0%
14	インターネット通信サービス	444	454	97.8%
	光ファイバー	198	164	120.7%
15	パソコン・パソコン関連用品	431	459	93.9%
16	書籍・印刷物	429	474	90.5%
	新聞	194	240	80.8%
17	自動車	420	428	98.1%
17	内職・副業	420	537	78.2%
	タレント・モデル内職	103	82	125.6%
	パチンコ関連内職	44	63	69.8%
	ワープロ・パソコン内職	22	59	37.3%
19	修理・補修	399	437	91.3%
20	理美容	379	531	71.4%
	エステティックサービス	296	423	70.0%

※「相談その他」(753件)を除く。



## (4) 内容分類別相談件数

都表-13 内容分類別件数の推移

単位：件

	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	35,744	36,744	97.3%
01 安全・衛生	1,231 (3.4%)	1,267 (3.4%)	97.2%
02 品質・機能 ・役務品質	5,083 (14.2%)	4,781 (13.0%)	106.3%
03 法規・基準	1,627 (4.6%)	1,572 (4.3%)	103.5%
04 価格・料金	6,950 (19.4%)	6,136 (16.7%)	113.3%
05 計量・量目	51 (0.1%)	55 (0.1%)	92.7%
06 表示・広告	1,392 (3.9%)	1,470 (4.0%)	94.7%
07 販売方法	13,630 (38.1%)	10,916 (29.7%)	124.9%
08 契約・解約	27,353 (76.5%)	29,391 (80.0%)	93.1%
09 接客対応	4,787 (13.4%)	4,937 (13.4%)	97.0%
10 包装・容器	42 (0.1%)	29 (0.1%)	144.8%
11 施設・設備	79 (0.2%)	46 (0.1%)	171.7%
12 買物相談	95 (0.3%)	53 (0.1%)	179.2%
13 生活知識	82 (0.2%)	60 (0.2%)	136.7%
14 その他	239 (0.7%)	281 (0.8%)	85.1%

(複数選択項目)

## (5) 内容キーワード別相談件数

都表-14 内容キーワード別相談件数 単位：件

順位	内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,719	8,910	97.9%
2	解約一般 ※1	6,737	7,534	89.4%
3	返金	4,590	4,659	98.5%
4	ポルノ・風俗	4,376	2,704	161.8%
5	高価格・料金	3,844	4,024	95.5%
6	ワンクリック請求	3,643	2,286	159.4%
7	他の接客対応	2,950	2,965	99.5%
8	信用性	2,650	2,843	93.2%
9	契約	2,489	2,423	102.7%
10	説明不足	2,394	2,623	91.3%
11	電話勧誘	2,301	2,190	105.1%
12	契約書・書面一般 ※2	2,121	1,847	114.8%
13	約束不履行	1,909	2,110	90.5%
14	不当請求一般 ※3	1,823	2,375	76.8%
15	電子広告	1,785	1,784	100.1%
16	強引	1,727	2,166	79.7%
17	補償	1,688	1,851	91.2%
18	嫌がらせ	1,624	650	249.8%
19	多重債務	1,562	1,551	100.7%
20	修理代	1,540	1,536	100.3%

(複数選択項目)

※1は、解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2は、契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

※3は、架空・不当請求に関する相談のうち「架空請求」「ワンクリック請求」以外のもの

## (6) 商品・役務別内容別の相談件数

都表-15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（平成22年度）

	計	01 安全 ・衛生	02 ・品質 ・役務 ・機能 品質	03 法規 ・基準	04 価格 ・料金	05 計量 ・量目	06 表示 ・広告
A 商品一般	741	8	54	65	61	0	41
B 食料品	1,104	200	354	63	102	8	174
C 住居品	1,309	252	603	43	185	5	88
D 光熱水品	332	27	40	17	129	6	4
E 被服品	1,121	46	377	45	156	5	100
F 保健衛生品	734	105	243	29	119	9	77
G 教養娯楽品	2,503	98	725	85	353	4	140
H 車両・乗り物	532	73	219	27	107	0	28
I 土地・建物・設備	1,322	47	271	120	207	3	32
J 他の商品	37	1	3	3	6	0	0
K クリーニング	253	7	164	23	46	0	4
L レンタル・リース・貸借	3,314	58	329	280	1,355	1	16
M 工事・建築・加工	744	20	254	30	226	1	16
N 修理・補修	399	14	164	4	184	0	14
O 管理・保管	142	3	31	6	43	1	14
P 役務一般	39	0	1	0	4	0	1
Q 金融・保険サービス	4,836	9	140	381	1,005	2	102
R 運輸・通信サービス	9,571	19	351	140	1,301	2	216
S 教育サービス	232	2	34	14	53	0	11
T 教養・娯楽サービス	1,759	25	129	68	427	0	136
U 保健・福祉サービス	1,329	173	358	72	325	1	42
V 他の役務	1,727	39	201	60	468	3	99
W 内職・副業・ねずみ講	435	2	26	18	71	0	36
X 他の行政サービス	216	3	12	34	17	0	1
Z 他の相談	1,013	—	—	—	—	—	—
合計	35,744	1,231	5,083	1,627	6,950	51	1,392

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

07 販売方法	08 契約・ 解約	09 接客対応	10 包装・ 容器	11 施設・ 設備	12 買物相談	13 生活知識	14 その他
252	432	118	0	3	0	1	15
396	538	185	23	1	4	12	12
353	758	242	7	1	16	7	6
85	186	68	0	0	1	0	3
327	848	237	2	0	1	3	3
295	469	117	3	1	4	0	4
846	1,845	562	2	2	10	8	14
107	386	120	0	0	1	0	1
541	810	178	0	9	12	3	9
18	24	5	0	0	0	0	1
21	169	93	0	0	0	0	0
322	2,898	459	0	15	2	1	8
208	557	124	0	6	4	0	5
63	257	122	0	8	3	0	0
7	101	43	0	3	0	0	1
21	35	1	0	0	0	0	0
1,623	4,055	395	2	2	8	9	37
6,422	8,717	786	3	10	3	6	14
34	195	33	0	0	2	1	2
624	1,461	272	0	8	2	0	6
252	883	257	0	2	13	15	41
508	1,301	285	0	4	9	5	14
298	380	20	0	0	0	0	1
7	48	65	0	4	0	11	42
—	—	—	—	—	—	—	—
13,630	27,353	4,787	42	79	95	82	239

(複数選択項目)

#### 4 販売購入形態別相談件数

##### (1) 販売購入形態別相談件数

都表－16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売方法別	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
全相談件数	38,449 (100.0%)	40,140 (100.0%)	35,279 (100.0%)	36,744 (100.0%)	35,744 (100.0%)
店舗購入	11,352 (29.5%)	12,727 (31.7%)	12,116 (34.3%)	13,294 (36.2%)	12,565 (35.2%)
特殊販売	21,143 (55.0%)	21,347 (53.2%)	17,482 (49.6%)	17,620 (48.0%)	16,767 (46.9%)
訪問販売	3,292 (8.6%)	2,689 (6.7%)	2,120 (6.0%)	2,358 (6.4%)	2,211 (6.2%)
通信販売	14,920 (38.8%)	16,161 (40.3%)	13,087 (37.1%)	12,469 (33.9%)	11,720 (32.8%)
マルチ(まがい)商法	787 (2.0%)	662 (1.6%)	565 (1.6%)	519 (1.4%)	415 (1.2%)
電話勧誘販売	1,570 (4.1%)	1,302 (3.2%)	1,333 (3.8%)	1,930 (5.3%)	2,027 (5.7%)
ネガティブオプション	143 (0.4%)	68 (0.2%)	60 (0.2%)	58 (0.2%)	55 (0.2%)
他の無店舗販売	431 (1.1%)	465 (1.2%)	317 (0.9%)	286 (0.8%)	339 (0.9%)
不明・無関係	5,954 (15.5%)	6,066 (15.1%)	5,681 (16.1%)	5,830 (15.9%)	6,412 (17.9%)

##### (2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

都表－17 特殊販売の契約当事者年齢構成（平成22年度）

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	22年度計
訪問販売	42 (1.9%)	241 (10.9%)	232 (10.5%)	249 (11.3%)	194 (8.8%)	263 (11.9%)	689 (31.2%)	301 (13.6%)	2,211 (100.0%)
通信販売	885 (7.6%)	1,977 (16.9%)	2,754 (23.5%)	2,389 (20.4%)	1,433 (12.2%)	983 (8.4%)	575 (4.9%)	724 (6.2%)	11,720 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	5 (1.2%)	129 (31.1%)	63 (15.2%)	50 (12.0%)	46 (11.1%)	41 (9.9%)	30 (7.2%)	51 (12.3%)	415 (100.0%)
電話勧誘販売	6 (0.3%)	63 (3.1%)	187 (9.2%)	226 (11.1%)	247 (12.2%)	315 (15.5%)	746 (36.8%)	237 (11.7%)	2,027 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (1.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (7.3%)	4 (7.3%)	7 (12.7%)	14 (25.5%)	25 (45.5%)	55 (100.0%)
他の無店舗販売	1 (0.3%)	48 (14.2%)	46 (13.6%)	59 (17.4%)	46 (13.6%)	47 (13.9%)	55 (16.2%)	37 (10.9%)	339 (100.0%)
特殊販売計	940 (5.6%)	2,458 (14.7%)	3,282 (19.6%)	2,977 (17.8%)	1,970 (11.7%)	1,656 (9.9%)	2,109 (12.6%)	1,375 (8.2%)	16,767 (100.0%)

## (3) 訪問販売

都表-18 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名		22年度	21年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	178	183	97.3%
	塗装工事	37	29	127.6%
	屋根工事	35	26	134.6%
	衛生設備工事	23	31	74.2%
2	書籍・印刷物	158	186	84.9%
	新聞	155	183	84.7%
3	放送・コンテンツ等	138	116	119.0%
	有線テレビ放送	75	60	125.0%
	テレビ放送サービス	36	35	102.9%
4	役務その他	127	94	135.1%
	廃品回収サービス	27	19	142.1%
	広告代理サービス	24	28	85.7%
5	レンタル・リース・貸借	91	118	77.1%
	リースサービス	84	106	79.2%
6	デリバティブ取引	89	119	74.8%
	海外商品先物等	69	89	77.5%
7	預貯金・証券等	78	87	89.7%
	株	25	58	43.1%
	公社債	24	13	184.6%
8	ガス	73	33	221.2%
	プロパンガス	72	30	240.0%
9	生命保険	73	103	70.9%
	普通生命保険	54	73	74.0%
10	集合住宅	64	51	125.5%
	新築分譲マンション	50	40	125.0%
訪問販売 計		2,211 (6.2%)	2,358 (6.4%)	93.8%
全相談件数		35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1 解約一般	697	828	84.2%
2 高価格・料金	509	551	92.4%
3 クーリングオフ一般	366	361	101.4%
4 強引	309	369	83.7%
5 信用性	265	266	99.6%

## (4) 通信販売

都表-20 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	7,256	7,470	97.1%
	アダルト情報サイト	4,392	2,669	164.6%
	出会い系サイト	1,195	1,635	73.1%
2	役務その他	257	223	115.2%
	祈とうサービス	31	30	103.3%
	結婚相手紹介サービス	19	23	82.6%
	興信所	18	22	81.8%
3	他の教養・娯楽	241	293	82.3%
	宝くじ	77	86	89.5%
	異性交際関連サービス	22	40	55.0%
4	商品一般	189	235	80.4%
5	パソコン・パソコン関連用品	184	200	92.0%
	パソコンソフト	80	70	114.3%
	パソコン	65	88	73.9%
6	旅行代理業	182	189	96.3%
	手配旅行	96	79	121.5%
	海外パックスツアー	48	72	66.7%
	国内パックスツアー	35	33	106.1%
7	音響・映像製品	178	135	131.9%
	デジタルディスクソフト	66	54	122.2%
	テレビジョン	45	24	187.5%
8	融資サービス	173	331	52.3%
	フリーローン・サラ金	168	316	53.2%
9	インターネット通信サービス	170	196	86.7%
	光ファイバー	41	40	102.5%
10	内職・副業	170	250	68.0%
	パチンコ関連内職	32	47	68.1%
	ワープロ・パソコン内職	13	32	40.6%
	通信販売 計	11,720 (32.8%)	12,469 (33.9%)	94.0%
	全相談件数	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,540	8,732	97.8%
2	ポルノ・風俗	4,312	2,654	162.5%
3	ワンクリック請求	3,602	2,271	158.6%
4	解約一般	1,726	1,910	90.4%
5	不当請求一般	1,542	2,021	76.3%

(5) マルチ（まがい）商法

都表－22 マルチ（まがい）商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	健康食品	94	120	78.3%
2	化粧品	67	83	80.7%
3	飲料	33	29	113.8%
4	内職・副業	29	28	103.6%
5	音響・映像製品	25	19	131.6%
	デジタルディスクソフト	25	19	131.6%
	マルチ（まがい）商法 計	415 (1.2%)	519 (1.4%)	80.0%
	全相談件数	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

都表－23 マルチ（まがい）商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	276	331	83.4%
2	紹介販売	153	192	79.7%
3	解約一般	151	177	85.3%
4	信用性	108	133	81.2%
5	返金	93	118	78.8%

## (6) 電話勧誘販売

都表-24 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数 単位：件

商品・役務名		22年度	21年度	対前年度比
1	預貯金・証券等	614	447	137.4%
	株	336	382	88.0%
	公社債	263	353	74.5%
2	集合住宅	205	226	90.7%
	新築分譲マンション	161	192	83.9%
3	役務その他	149	121	123.1%
	広告代理サービス	18	21	85.7%
	興信所	11	5	220.0%
4	ファンド型投資商品	142	63	225.4%
5	放送・コンテンツ等	75	167	44.9%
	有線テレビ放送	92	120	76.7%
	デジタルコンテンツ	45	27	166.7%
6	インターネット通信サービス	72	65	110.8%
	光ファイバー	50	44	113.6%
7	商品一般	69	58	119.0%
8	融資サービス	66	114	57.9%
	フリーローン・サラ金	62	110	56.4%
9	他の金融関連サービス	58	7	828.6%
10	デリバティブ取引	54	61	88.5%
	海外商品先物等	31	21	147.6%
電話勧誘販売 計		2,027 (5.7%)	1,930 (5.3%)	105.0%
全相談件数		35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

都表-25 電話勧誘販売 相談内容別件数 単位：件

内容キーワード		22年度	21年度	対前年度比
1	利殖商法	599	423	141.6%
2	信用性	463	360	128.6%
3	強引	426	527	80.8%
4	詐欺	355	167	212.6%
5	二次被害	343	220	155.9%



## (7) ネガティブオプション

都表-26 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	22年度	21年度	対前年度比
1	書籍・印刷物	31	31	100.0%
	雑誌	13	7	185.7%
2	健康食品	7	2	350.0%
3	魚介類	3	2	150.0%
	ネガティブオプション 計	55 (0.2%)	58 (0.2%)	94.8%
	全相談件数	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

都表-27 ネガティブオプション 相談内容別件数 単位:件

	内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1	無断契約	10	8	125.0%
2	契約	7	3	233.3%
3	強引	6	10	60.0%
4	信用性	5	6	83.3%
5	代引配達	4	3	133.3%
5	解約一般	4	0	—
5	不当請求一般	4	11	36.4%

## (8) 他の無店舗販売

都表-28 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数 単位:件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	役務その他	26	23	113.0%
	興信所	7	7	100.0%
	廃品回収サービス	6	7	85.7%
2	融資サービス	19	13	146.2%
	フリーローン・サラ金	16	13	123.1%
3	医療用具	16	16	100.0%
	家庭用電気治療器具	13	16	81.3%
4	管理・保管	16	6	266.7%
	パーキング	15	6	250.0%
5	旅客運送サービス	15	5	300.0%
	タクシーサービス	10	3	333.3%
	他の無店舗販売 計	339 (0.9%)	286 (0.8%)	118.5%
	全相談件数	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

都表-29 他の無店舗販売 商品・役務別件数 単位:件

	内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1	高価格・料金	69	64	107.8%
2	解約一般	68	73	93.2%
3	返金	61	55	110.9%
4	契約	45	25	180.0%
5	信用性	35	29	120.7%

## 5 支払方法別相談件数

### (1) 支払方法別

都表-30 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		22年度	21年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	20,757 (58.1%)	22,979 (62.5%)	90.3%
	前払式割賦	8 (0.0%)	6 (0.0%)	133.3%
	前払式特定	46 (0.1%)	25 (0.1%)	184.0%
	他の前払式	210 (0.6%)	203 (0.6%)	103.4%
	不明	1,012 (2.8%)	2,096 (5.7%)	48.3%
	小計	22,033 (61.6%)	25,309 (68.9%)	87.1%
販売 信用	自社割賦	204 (0.6%)	127 (0.3%)	160.6%
	包括信用* (総合割賦)	746 (2.1%)	566 (1.5%)	—
	個品信用* (個品割賦)	755 (2.1%)	995 (2.7%)	—
	ローン提携販売	91 (0.3%)	100 (0.3%)	91.0%
	2か月内払い* (翌月一括・ボーナス一括)	1,011 (2.8%)	1,087 (3.0%)	—
	他の販売信用	21 (0.1%)	52 (0.1%)	40.4%
	不明	88 (0.2%)	82 (0.2%)	107.3%
	小計	2,916 (8.2%)	3,009 (8.2%)	96.9%
借金契約	2,198 (6.1%)	2,155 (5.9%)	102.0%	
不明・無関係	8,597 (24.1%)	6,271 (17.1%)	137.1%	
合計	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%	

注：\*印は、22年度より新設されたキーワードであり、前年度との比較ができない。

なお、21年度については、下段（ ）内の項目の値を記載している。

各項目の定義については、巻末資料（P82、P83）を参照のこと。

## (2) 販売信用による支払の相談

都表-31 販売信用による支払 商品・役務別相談件数 単位：件

	商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	354	423	83.7%
	デジタルコンテンツ	309	296	104.4%
	有線テレビ放送	34	105	32.4%
2	移动通信サービス	170	209	81.3%
	携帯電話サービス	128	144	88.9%
3	教室・講座	162	161	100.6%
	外国語・会話教室	41	65	63.1%
3	理美容	162	194	83.5%
	エステティックサービス	156	183	85.2%
5	電話機・電話機用品	112	108	103.7%
	携帯電話	108	106	101.9%
	販売信用 計	2,916 (8.2%)	3,009 (8.2%)	96.9%
	全相談件数	35,744 (100.0%)	36,744 (100.0%)	97.3%

都表-32 販売信用による支払 相談内容別件数 単位：件

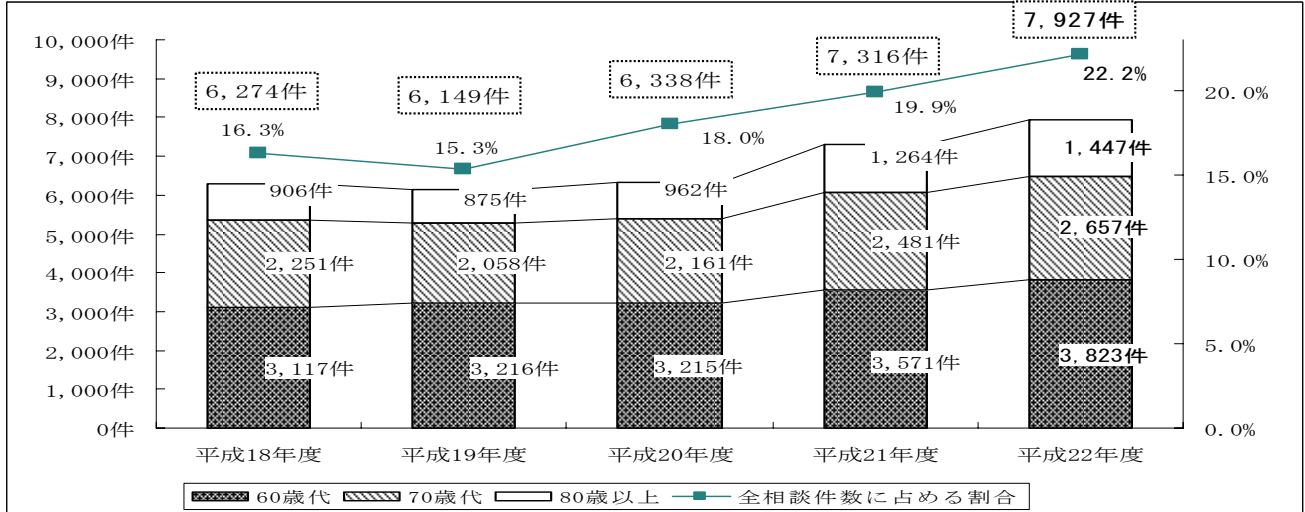
	内容キーワード	22年度	21年度	対前年度比
1	解約一般	1,204	1,347	89.4%
2	クレジットカード	996	1,013	98.3%
3	インターネット通販	796	696	114.4%
4	高価格・料金	587	657	89.3%
5	説明不足	323	432	74.8%

## 6 主な相談別特徴

### (1) 契約当事者別相談件数

#### ① 高齢者の相談

都図-2 高齢者の相談件数推移



都表-33 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	841	725	116.0%
株	405	499	81.2%
公社債	299	98	305.1%
普通預貯金	67	70	95.7%
2 放送・コンテンツ等	807	497	162.4%
デジタルコンテンツ	676	406	166.5%
有線テレビ放送	70	46	152.2%
テレビ放送サービス	53	38	139.5%
3 融資サービス	493	480	102.7%
フリーローン・サラ金	447	442	101.1%
4 レンタル・リース・貸借	362	385	94.0%
賃貸アパート	287	279	102.9%
5 役務その他	353	249	141.8%
弁護士	52	28	185.7%
不動産仲介サービス	35	10	350.0%
興信所	29	15	193.3%
6 工事・建築・加工	268	287	93.4%
新築工事	39	44	88.6%
増改築工事	39	46	84.8%
内装工事	35	19	184.2%
7 ファンド型投資商品	239	142	168.3%
8 相談その他	187	206	90.8%
債権回収	42	39	107.7%
9 商品一般	180	184	97.8%
10 デリバティブ取引	155	176	88.1%
海外商品先物等	109	111	98.2%
高齢者相談 計	7,927 (22.2%)	7,316 (19.9%)	108.4%
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%

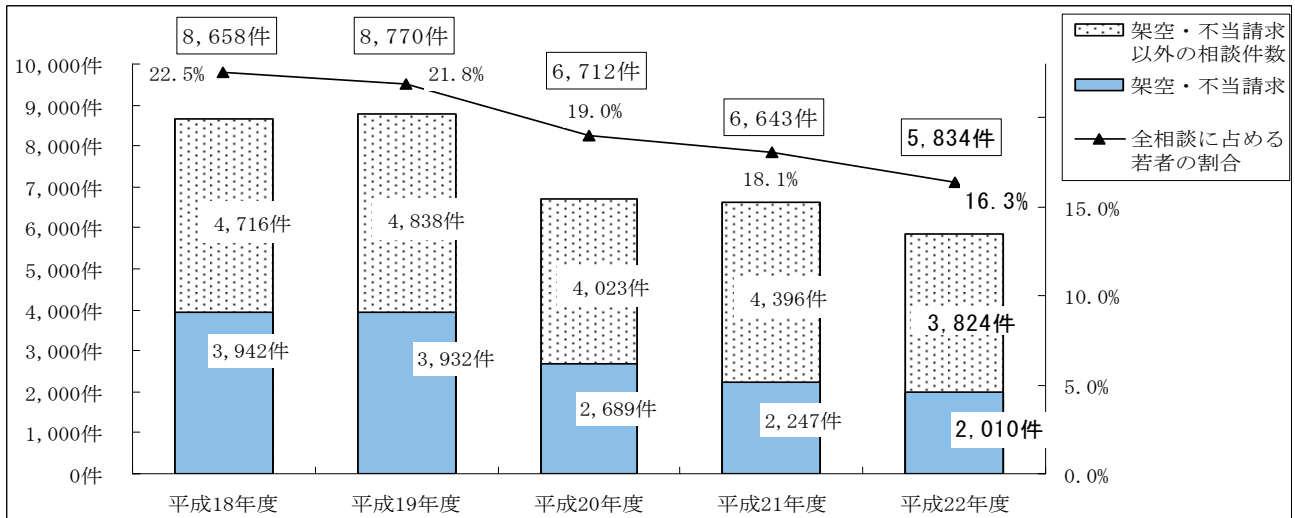
都表-34 高齢者相談 相談内容別件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	7,927	7,316	108.4%
性別			
男性	3,906	3,600	108.5%
女性	4,005	3,713	107.9%
不明・無回答	16	3	533.3%
年代別			
60歳代	3,823	3,571	107.1%
70歳代	2,657	2,481	107.1%
80歳以上	1,447	1,264	114.5%
職業別			
給与生活者	968	990	97.8%
自営・自由業	748	688	108.7%
家事従事者	1,715	1,733	99.0%
学生	1	4	25.0%
無職	4,002	3,430	116.7%
その他・不明	493	471	104.7%
平均契約金額(千円)	3,031	3,644	83.2%
平均既払金額(千円)	2,313	2,773	83.4%
1 主な相談内容			
解約一般	1,419	1,494	95.0%
2 電話勧誘	1,188	908	130.8%
3 返金	1,072	966	111.0%
4 高価格・料金	901	922	97.7%
5 信用性	880	807	109.0%
6 利殖商法	792	633	125.1%
7 インターネット通販	777	502	154.8%
8 家庭訪販	707	717	98.6%
9 契約	639	572	111.7%
10 他の接客対応	594	554	107.2%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-35 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,327	2,548	91.3%
デジタルコンテンツ	2,259	2,331	96.9%
アダルト情報サイト	1,587	995	159.5%
出会い系サイト	324	581	55.8%
2 レンタル・リース・貸借	658	751	87.6%
賃貸アパート	599	698	85.8%
3 教室・講座	265	285	93.0%
外国語・会話教室	50	84	59.5%
資格講座	29	27	107.4%
美容関連教室	29	7	414.3%
精神修養講座	28	36	77.8%
4 融資サービス	193	266	72.6%
フリーローン・サラ金	185	246	75.2%
5 理美容	149	238	62.6%
エステティックサービス	130	209	62.2%
6 内職・副業	146	139	105.0%
タレント・モデル内職	74	47	157.4%
パチンコ関連内職	14	14	100.0%
7 相談その他	118	89	132.6%
8 移動通信サービス	113	129	87.6%
携帯電話サービス	95	105	90.5%
モバイルデータ通信	18	19	94.7%
9 医療	110	109	100.9%
医療サービス	88	80	110.0%
10 役務その他	89	105	84.8%
祈とうサービス	12	8	150.0%
若者相談 計	5,834 (16.3%)	6,643 (18.1%)	87.8%
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%

都表-36 若者相談 相談内容別件数

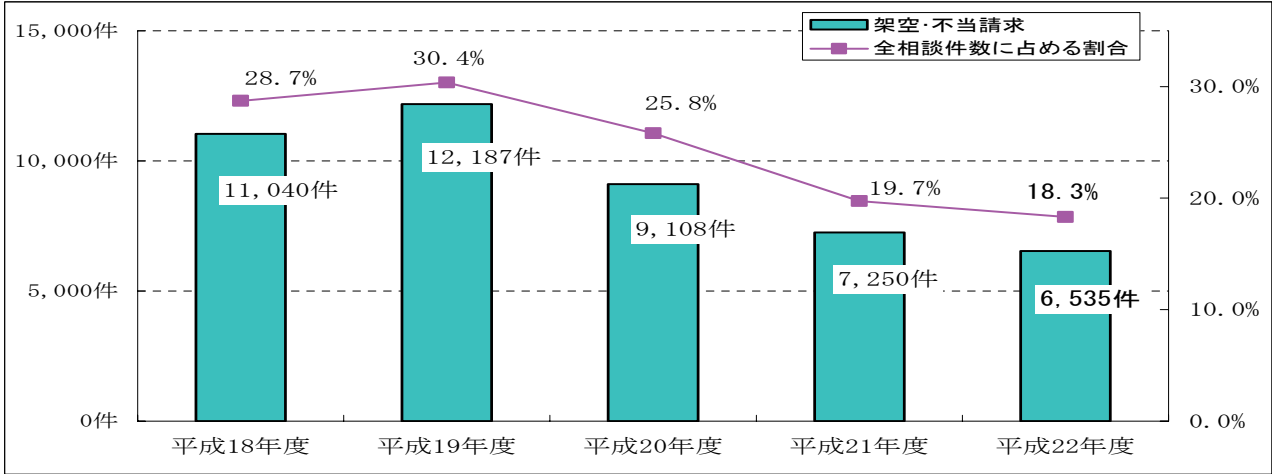
単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	5,834	6,643	87.8%
性別			
男性	2,965	3,266	90.8%
女性	2,846	3,363	84.6%
不明・無回答	23	14	164.3%
年代別			
10歳未満	51	29	175.9%
10歳代	1,107	1,049	105.5%
20歳代	4,676	5,565	84.0%
職業別			
給与生活者	3,070	3,811	80.6%
自営・自由業	101	128	78.9%
家事従事者	220	279	78.9%
学生	1,864	1,819	102.5%
無職	366	406	90.1%
その他・不明	213	200	106.5%
平均契約金額(千円)	415	436	95.2%
平均既払金額(千円)	153	138	110.9%
主な相談内容			
1 インターネット通販	2,514	2,624	95.8%
2 ボルノ・風俗	1,559	994	156.8%
3 解約一般	1,321	1,645	80.3%
4 ワンクリック請求	1,295	867	149.4%
5 未成年者契約	874	806	108.4%
6 高価格・料金	871	1,033	84.3%
7 返金	775	915	84.7%
8 不当請求一般	517	803	64.4%
9 嫌がらせ	412	151	272.8%
10 電子広告	394	462	85.3%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

都図-4 架空・不当請求の相談件数推移



都表-37 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,092	6,502	93.7%
アダルト情報サイト	4,194	2,560	163.8%
出会い系サイト	754	1,346	56.0%
2 レンタル・リース・貸借	90	82	109.8%
賃貸アパート	70	70	100.0%
3 商品一般	80	233	34.3%
4 融資サービス	32	52	61.5%
フリーローン・サラ金	29	48	60.4%
5 移動通信サービス	26	36	72.2%
携帯電話サービス	22	32	68.8%
不当請求 計	6,535 (18.3%)	7,250 (19.7%)	90.1%
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%

都表-38 架空・不当請求 相談内容別件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	6,535	7,250	90.1%
性別			
男性	4,162	4,133	100.7%
女性	2,293	3,016	76.0%
団体	31	61	50.8%
不明	49	40	122.5%
年代別			
20歳未満	724	640	113.1%
20歳代	1,286	1,607	80.0%
30歳代	1,528	1,958	78.0%
40歳代	1,342	1,542	87.0%
50歳代	739	761	97.1%
60歳代	496	343	144.6%
70歳以上	167	159	105.0%
不明	253	240	105.4%
職業別			
給与生活者	3,796	4,425	85.8%
自営・自由業	353	376	93.9%
家事従事者	528	769	68.7%
学生	963	886	108.7%
無職	600	516	116.3%
その他・不明	295	278	106.1%
平均契約金額(千円)	122	139	87.8%
平均既払金額(千円)	19	48	39.6%
主な相談内容			
1 インターネット通販	5,954	9,281	64.2%
2 ポルノ・風俗	4,096	2,498	164.0%
3 ワンクリック請求	3,643	2,286	159.4%
4 不当請求一般	1,823	2,375	76.8%
5 嫌がらせ	1,330	384	346.4%
6 架空請求	1,135	2,765	41.0%
7 無料商法	839	676	124.1%
8 高価格・料金	739	724	102.1%
9 未成年者契約	646	550	117.5%
10 プライバシー	597	685	87.2%

② インターネット通販

都表-39 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,919	6,954	99.5%
アダルト情報サイト	4,373	2,595	168.5%
出会い系サイト	1,157	1,569	73.7%
2 パソコン・パソコン関連用品	131	132	99.2%
パソコンソフト	63	47	134.0%
3 役務その他	103	92	112.0%
祈とうサービス	10	7	142.9%
4 旅行代理業	98	105	93.3%
海外手配旅行	38	30	126.7%
5 音響・映像製品	89	77	115.6%
デジタルディスクソフト	43	37	116.2%
インターネット通販 計	8,719 (24.4%)	8,910 (24.2%)	97.9%
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%

都表-40 インターネット通販 相談内容別相談件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比	
相談件数	8,719	8,910	97.9%	
性別	男性	5,170	4,864	106.3%
	女性	3,409	3,887	87.7%
	団体	62	102	60.8%
	不明	78	57	136.8%
年代別	20歳未満	849	709	119.7%
	20歳代	1,665	1,915	86.9%
	30歳代	2,203	2,558	86.1%
	40歳代	1,821	1,944	93.7%
	50歳代	991	913	108.5%
	60歳代	593	377	157.3%
	70歳以上	184	125	147.2%
	不明	413	369	111.9%
職業別	給与生活者	4,899	5,303	92.4%
	自営・自由業	504	479	105.2%
	家事従事者	831	1,024	81.2%
	学生	1,165	997	116.9%
	無職	794	631	125.8%
	その他・不明	526	476	110.5%
主な相談内容	1 ポルノ・風俗	4,292	2,528	169.8%
	2 ワンクリック請求	3,603	2,200	163.8%
	3 嫌がらせ	1,423	389	365.8%
	4 不当請求一般	1,401	1,839	76.2%
	5 架空請求	1,009	2,402	42.0%

③ 多重債務

都表-41 多重債務 相談内容別件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比	
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,336	1,308	102.1%
	住宅ローン	28	17	164.7%
	他の融資サービス	11	12	91.7%
性別	男性	1,071	1,039	103.1%
	女性	474	473	100.2%
	団体	8	21	38.1%
	不明	9	18	50.0%
年代別	20歳未満	0	1	0.0%
	20歳代	123	178	69.1%
	30歳代	293	325	90.2%
	40歳代	379	351	108.0%
	50歳代	286	255	112.2%
	60歳代	252	239	105.4%
	70歳以上	107	96	111.5%
	不明	122	106	115.1%
職業別	給与生活者	866	865	100.1%
	自営・自由業	187	163	114.7%
	家事従事者	64	76	84.2%
	学生	6	6	100.0%
	無職	323	308	104.9%
	その他・不明	116	133	87.2%
借入金総額	100万円未満	211	236	89.4%
	100万円以上 300万円未満	325	340	95.6%
	300万円以上 500万円未満	159	171	93.0%
	500万円以上 1,000万円未満	116	101	114.9%
	1,000万円以上	55	63	87.3%
	記入有計	866	911	95.1%
	平均借入金額（千円）	4,038	4,513	89.5%
多重債務 計	1,562 (4.4%)	1,551 (4.2%)	100.7%	
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%	



(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表-42 危害の内容 商品・役務別件数（平成22年度）

単位：件

商品・役務 (上位10位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	436	12	1	0	41	28	1	0	14	6	1	2	60	0	79	4	2	15	40	126	4
1 医療サービス	59	1	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	12	0	9	0	0	1	0	31	1
2 外食	26	0	0	0	2	1	0	0	1	1	0	0	5	0	0	0	0	0	11	5	0
3 美顔エステ	12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	7	0
4 脱毛エステ	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	1	0
5 歯科治療	10	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0
6 パーマ	8	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	1	0
7 他の健康食品	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5	0
8 賃貸アパート	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	4	0
9 健康食品一般	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1
10 スポーツ施設利用	6	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0

都表-43 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数 単位：件

項目		22年度	21年度	対前年度比	
相談件数		436	451	96.7%	
被害者	性別	男性	129	112	115.2%
		女性	287	333	86.2%
		不明	20	6	333.3%
	年代別	20歳未満	21	27	77.8%
		20歳代	69	61	113.1%
		30歳代	87	94	92.6%
		40歳代	77	93	82.8%
		50歳代	58	46	126.1%
		60歳代	43	45	95.6%
		70歳以上	42	43	97.7%
		不明	39	42	92.9%
	職業別	給与生活者	162	193	83.9%
		自営・自由業	27	19	142.1%
		家事従事者	90	103	87.4%
		学生	22	13	169.2%
無職		73	66	110.6%	
その他・不明		62	57	108.8%	
危害程度	医者にかからず	140	138	101.4%	
	治療1週間未満	69	81	85.2%	
	1～2週間	50	61	82.0%	
	3週間～1ヶ月	38	37	102.7%	
	1ヶ月以上	45	49	91.8%	
	死亡	4	5	80.0%	
	不明	90	80	112.5%	

※PIO-NET2010による平成23年5月31日現在の集計値。

② 危険に関する相談

都表-44 危険の内容 商品・役務別件数（平成22年度）

単位：件

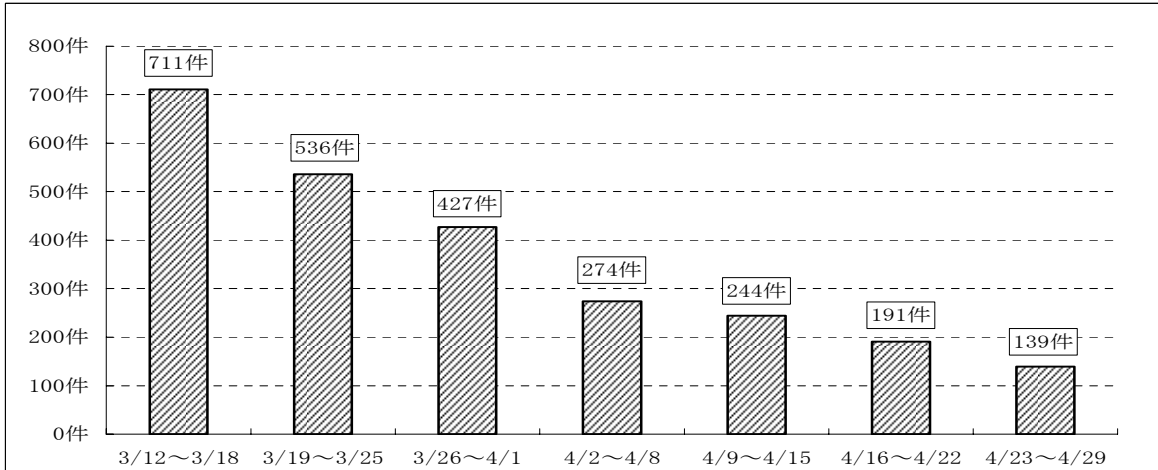
商品・役務 (上位10位)	合 計	危険の内容																					
		火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体	175	3	16	25	17	3	1	3	0	0	0	11	17	10	31	5	0	9	0	11	0	13	0
1 普通・小型自動車	22	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1	14	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2 消火器	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
3 電気掃除機	5	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 ヘアードライヤー	5	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 テレビジョン	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 ノートパソコン	4	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 喫煙用ライター	4	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電気オーブンレンジ	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 他の戸棚	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
10 蛍光灯	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

# 資 料

【参考1】 東日本大震災に関連する相談（発生時から7週目まで）

- ① 平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連する相談件数は、震災後1週目には700件を超えたが、7週目には139件に減少した。（図-A）

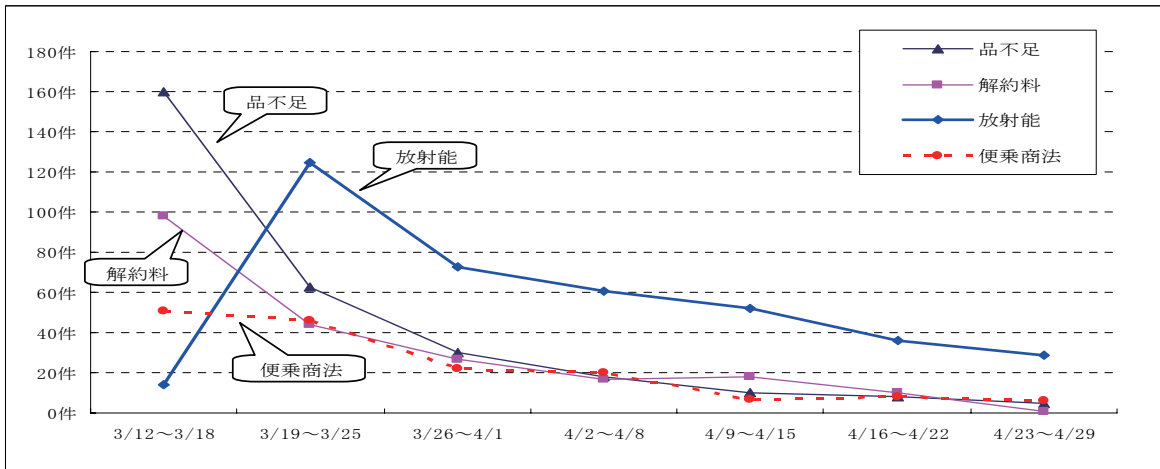
【図-A】 東日本大震災に関する相談件数の推移



- ② 震災に関連する主な相談内容をみると、震災後1週目は「品不足」が最も多く、2週目からは「放射能」が最も多い。いずれも2週目以降は減少傾向にある。（図-B）

【図-B】 「品不足」「解約料」「放射能」「便乗商法」に関する相談

（単位：件）



	震災後1週目 3/12~3/18	2週目 3/19~3/25	3週目 3/26~4/1	4週目 4/2~4/8	5週目 4/9~4/15	6週目 4/16~4/22	7週目 4/23~4/29
品不足	160	63	30	18	10	8	5
解約料	98	44	27	17	18	10	1
放射能	14	125	73	61	52	36	29
便乗商法	51	46	22	20	7	8	6

～主な相談事例～

- 〔品不足〕 ペットボトルの水が品薄で手に入らない。どこに行けば手に入るのか。
- 〔解約料〕 地震で旅行をキャンセルしたら全額の支払いを請求された。
- 〔放射能〕 放射能に関する国の発表がわかりづらい。何を食べればよいのか不安。
- 〔便乗商法〕 放射能を除去するという浄水器のセールスがあった。信用できるか。  
政府から委託を受けたと防災士を名乗る人物が義援金を募っているが不審。

〔参考2〕商品・役務等別分類

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. デリバティブ取引	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. ファンド型投資商品	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・海草	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. し好食品		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	H.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	H 1 0	3. 補習教育	S 3 0
1. 住居品一般	C 1 0	2. 自動車	H 2 0	4. 他の教育	S 4 0
2. 家事用品		3. 自動車用品	H 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	H 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	H 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	H 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-I 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-I 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-I 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-I 3 2)		3. 福祉	
4. 石油	D 4 0	(マンション管理 O-I 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-I 3 3)		V.他の役務	
1. 被服品一般	E 1 0	(注文住宅 M-I 3 3)		1. 外食・食事宅配	V 1 0
2. 和服	E 2 0	(増改築 M-I 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(2009 年度版)」より

〔参考3〕 「信用供与の有無」 早見一覧表

<平成22年度>

項目		定義	該当例、注意点
1. 無	101. 即時払	商品等の受け取りと同時に一括払い。主として現金一括払い。	通常の現金での買い物、月払い保険料・家賃・新聞代、公共料金引き落とし、月謝、預貯金等。
	102. 前払式割賦	割賦法 1 1 条柱書	ミシン、編み機、ピアノなどの購入に多い。
	103. 前払式特定	割賦法第 2 条 6 項	冠婚葬祭互助会、友の会等。
	104. 他の前払式	商品等の受取り前に全額か一部を支払う方式で、101. ～103. に該当しない前払い。	前払い式通販、チケットの予約購入、継続的役務の前払い、プリペイドカード・定期券・回数券での支払い、保険料の前納等。
2. 販売信用	201. 自社割賦	割賦法第 2 条 1 項・割賦販売	二者間、2 か月以上 3 回以上の分割払。
	202. 包括信用	割賦法第 2 条 3 項・包括信用購入あつせん	三者以上・2 か月以上の立替払いで、クレジットカードを利用したもの。
	203. 個別信用	割賦法第 2 条 4 項・個別信用購入あつせん	三者以上・2 か月以上の立替払いで、クレジットカードを利用しないもの。2 か月以上のボーナス一括払いを含む。
	204. ローン提携販売	割賦法 2 条 2 項・ローン提携販売	債務保証を受けた金銭消費貸借契約のうちの包括方式。
	205. 2 か月内払い	与信期間が 2 か月未満の販売信用	二者か三者以上かをとわない。翌月一括払、2 か月未満の分割払い。
	206. 他の販売信用	201. ～205. に該当しない販売信用	与信期間が 2 か月以上の二者間のボーナス 1 回、2 回払い、ローン提携販売のボーナス 1 回、2 回払い。
3. 借金契約		金融機関等との借金契約に関する相談	二者間の金銭消費貸借。消費者ローン、担保貸付等。
4. 不明・無関係		信用供与の有無が不明、または信用供与と関係のない相談	健康相談、給与の支払い等。相談の中で信用供与が問題になっていなくても、有無がわかればここにはチェックしない。

(注) 「消費生活相談カード記載要領(PIO-NET2010 対応版)」より

<平成21年度以前>

項 目	定 義	該当例、注意点
<p>1 無</p> <p>* 信用供与なし</p>	<p>11即時払</p> <p>商品等の受取りと同時に一括払い。主として現金一括払い</p>	<p>通常の現金での買い物、月払い保険料・家賃・新聞代、公共料金引落とし、月謝、預貯金等。</p>
<p>2 販売信用</p> <p>* 商品等の販売を対象とした信用供与</p>	<p>21自社割賦</p> <p>割販法2条1項・割賦販売</p>	<p>二者間・2か月3回以上の分割払（月賦）。</p>
<p>22総合割賦</p>	<p>割販法2条3項・割賦購入あつせんのうち、1号（総合方式）と3号（リボルビング方式）</p>	<p>三者以上・2か月3回以上の立替払で、クレジットカードを利用したもの。</p>
<p>23個品割賦</p>	<p>割販法2条3項・割賦購入あつせんのうち、2号（個品方式）。類似の形態を含む</p>	<p>三者以上・2か月3回以上の立替払で、クレジットカードを利用せず。保証委託型クレジット（いわゆる提携ローン）含む。</p>
<p>24ローン提携販売</p>	<p>割販法2条2項・ローン提携販売</p>	<p>債務保証を受けた金消契約。住宅ローンが主。</p>
<p>25翌月一括・ボーナス一括</p>	<p>翌月一括（マンスリークリア）、またはボーナス時の一括払い</p>	<p>二者か三者以上か、クレジットカード利用か否かを問わない。</p>
<p>26他の販売信用</p>	<p>21～25に該当しない販売信用</p>	<p>ボーナス2回払い、2か月に満たない分割払い等。二者か三者以上か、クレジットカード利用か否かを問わない。</p>
<p>3 借金契約</p> <p>* 金銭貸借の信用供与</p>	<p>金融機関等との借金契約に関する相談</p>	<p>二者間の金銭消費貸借。消費者ローン、担保貸付等。</p>
<p>4 不明・無関係</p>	<p>信用供与の有無が不明、または信用供与と関係のない相談</p>	<p>健康相談、給料の支払い等。相談の中で信用供与が問題になっていなくても有無がわかればここにはマークしない。</p>

(注)「消費生活相談カード記載要領(1997年対応版)」より

登録番号 (22)16

平成 23 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 株式会社まこと印刷



古紙配合率70%再生紙を使用しています  
(表紙を除く)