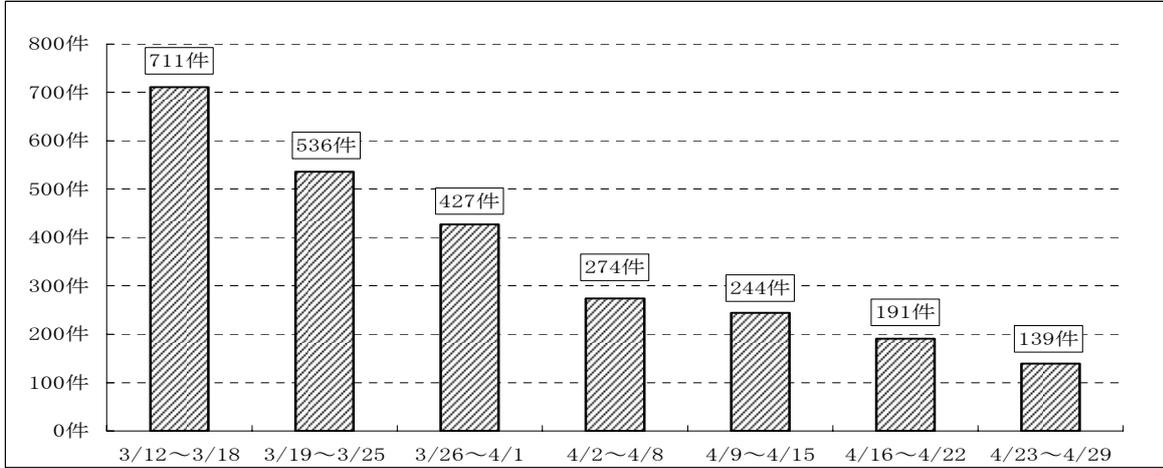


資 料

〔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）

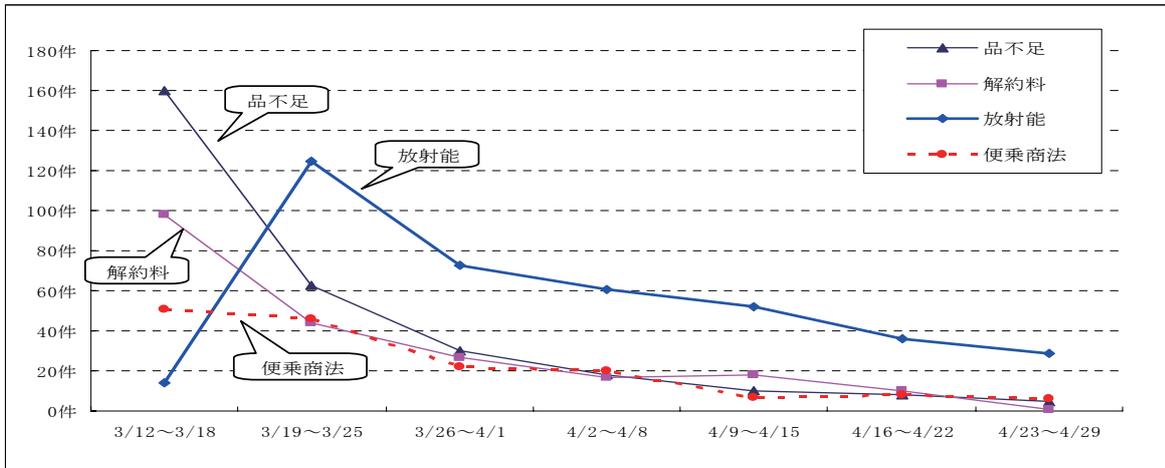
【図-A】 東日本大震災に関する相談件数の推移



- ② 震災に関連する主な相談内容を見ると、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