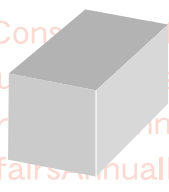
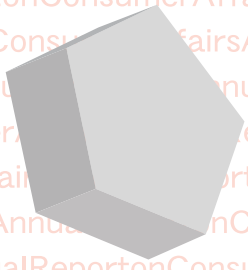
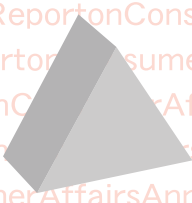


平成23年度
消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター



1 「平成 23 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 23 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。

○ 問合せ先

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	29
7 主な相談別特徴	30
(1) 契約当事者別相談件数	30
① 高齢者の相談	30
② 若者の相談	32
③ 判断不十分者契約に関する相談	34
(2) 主な商法・問題別相談件数	36
① 架空・不当請求	36
② インターネット通販	38
③ 利殖商法	39
④ 次々販売	40
⑤ 催眠（SF）商法	41
⑥ アポイントメントセールス	42
⑦ キャッチセールス	43
⑧ 多重債務	44
⑨ 倒産	45
(3) 危害・危険に関する相談件数	46
① 危害に関する相談	46
② 危険に関する相談	48

II	東京都消費生活総合センター相談受付分	49
1	相談受付状況	49
	(1) 相談件数の推移	49
	(2) 相談区分及び方法別相談件数	50
	(3) 契約購入金額	50
2	相談者・契約当事者の属性	51
	(1) 相談者の属性（性別・年代別）	51
	(2) 相談者の居住する地域別件数	52
	(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	53
	(4) 契約当事者の属性（職業別）	54
3	商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	55
	(1) 商品・役務大分類別相談件数	55
	(2) 商品・役務中分類別相談件数	56
	(3) 相談件数の多い商品・役務	57
	(4) 内容分類別相談件数	58
	(5) 内容キーワード別相談件数	59
	(6) 商品・役務別内容別の相談件数	60
4	販売購入形態別相談件数	62
	(1) 販売購入形態別相談件数	62
	(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	62
	(3) 訪問販売	63
	(4) 通信販売	64
	(5) マルチ（まがい）商法	65
	(6) 電話勧誘販売	66
	(7) ネガティブオプション	67
	(8) 他の無店舗販売	67
5	支払方法別相談件数	68
	(1) 支払方法別	68
	(2) 販売信用による支払の相談	69
6	主な相談別特徴	70
	(1) 契約当事者別相談件数	70
	① 高齢者の相談	70
	② 若者の相談	71
	(2) 主な商法・問題別相談件数	72
	① 架空・不当請求	72
	② インターネット通販	72
	③ 多重債務	74
	(3) 危害・危険に関する相談件数	75
	① 危害に関する相談	75
	② 危険に関する相談	76

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12万3千件余となり、対前年度比1.6%の減少となった(P.3)

平成23年度の東京都内の相談件数は123,746件となり、前年度と比較すると1,960件(1.6%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が33,848件(構成比27.4%)、区市町村受付件数が89,898件(同72.6%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が91.9%、相談方法は「電話」が86.9%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が91.9%、「問合せ」が8.0%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.9%、「来所」が12.9%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 相談者、契約当事者とも「40歳代」「70歳以上」の相談件数がわずかに増加(P.6、P.8)

相談者と契約当事者を年代別に見ると、相談者、契約当事者ともに「40歳代」が最も多く、23,888件(構成比19.3%)である。年代別の前年度との比較では、相談者、契約当事者ともに、「20歳代」が9.7%の減少、「30歳代」が4.2%減少している。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」(構成比53.3%)が「男性」(構成比41.9%)を大きく上回っている。

(4) 最も多い相談の第1位は「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、P.11)

商品・役務の大分類別で相談件数を見ると、最も相談が多かったのは「運輸・通信サービス」(27,909件、構成比22.6%)で、デジタルコンテンツや放送サービスなどの相談である。架空・不当請求に関する相談が増加した影響により、平成20年度から減少傾向であった相談件数が平成23年度は増加に転じた。第2位は「金融・保険サービス」(14,673件、構成比11.9%)で、株・公社債等の金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金に関する相談である。前年度との比較では件数(3,317件減)、構成比(2.4ポイント減)とも大幅な減少となった。第3位は「レンタル・リース・貸借」(10,231件、構成比8.3%)で、賃貸アパートやリースサービスなどの相談であり、件数は前年度と比べて5.3%減少した。

(5) 特に増加の目立つ相談は「放送・コンテンツ等」、減少の目立つものは「融資サービス」(P.12、P.13)

商品・役務の中分類別で相談件数を見ると、特に増加の目立つ相談は「放送・コンテンツ等」(1,442件増)で、デジタルコンテンツやケーブルテレビ、地上デジタル放送などの相談、「ファンド型投資商品」(1,057件増)で、和牛オーナー契約や組合理型ファンド等の相談、以下、結婚相手紹介サービスや不動産仲介サービス等の「役務その他」(556件増)が続く。

一方で、減少の目立つ相談としては、フリーローン・サラ金等の「融資サービス」(3,173件減)、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」(574件減)、株や公社債等の「預貯金・証券等」(494件減)、商品先物取引等の「デリバティブ取引」(427件減)などが挙げられる。

(6) 「契約・解約」の相談が約7割(P. 16)

内容分類別に見ると、「契約・解約」(構成比 65.9%)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」「品質・機能・役務品質」の順となっている。

(7) 「特殊販売」の相談件数は増加。なかでも「通信販売」の増加が目立つ(P. 20、P. 21)

店舗購入以外の「特殊販売」は56,122件となり、前年度より4.3%増加した。特殊販売の内訳では「通信販売」(構成比 29.3%)が最も多く、次いで「訪問販売」「電話勧誘販売」となっている。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3万5千件を超えて過去最多(P. 30)

60歳以上の高齢者の相談件数は35,011件と、前年度より0.3%増加し、過去最多となった。全相談に占める割合は28.3%となり、相談全体の3割近くとなった。年代別に見ると「60歳代」はわずかに減少、「70歳代」「80歳以上」はわずかに増加となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(3,038件)、次に「預貯金・証券等」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は「ファンド型投資商品」(1,435件、77.2%増)が挙げられる。また、平均契約金額は249万4千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. 32)

29歳以下の若者の相談件数は15,674件となり、前年度より6.1%の減少となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(5,356件)、次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「理美容」である。増加が目立つ相談は「モバイルデータ通信」や「ビジネス教室」などである。

(10) 架空・不当請求に関する相談が再び増加(P. 36)

架空・不当請求に関する相談は、平成19年度から減少傾向にあったが、平成23年度は17,357件と増加に転じ、全相談件数に占める割合が14.0%となった。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. 44)

「多重債務」に関する相談は4,075件であり、前年度より36.1%減と大幅な減少となった。年代別では「40歳代」が21.8%と最も高い割合を占める。職業別では「給与生活者」が全体の5割近くを占めるが、「学生」の件数が前年度に比べ増加している。

(12) 危害・危険に関する相談はいずれも増加傾向(P. 46、P. 48)

「危害」に関する相談は1,636件あり、前年度と比べて7.1%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が456件で最も多く、次に「熱傷」で136件となっている。危害の原因となった商品・役務では「化粧石鹸」が166件、「医療サービス」が129件、「外食」が73件となっている。また「危険」に関する相談は581件となり、前年度より5.8%の減少であった。危険の内容は、「発煙・火花」が最も多く79件、次いで「破損・折損」が71件、「機能故障」が63件と続いている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成 23 年度の東京都内の相談件数は 123,746 件となり、対前年度比 1.6%の減少であった。そのうち東京都受付分は 33,848 件(構成比 27.4%)、区市町村受付分が 89,898 件(同 72.6%)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

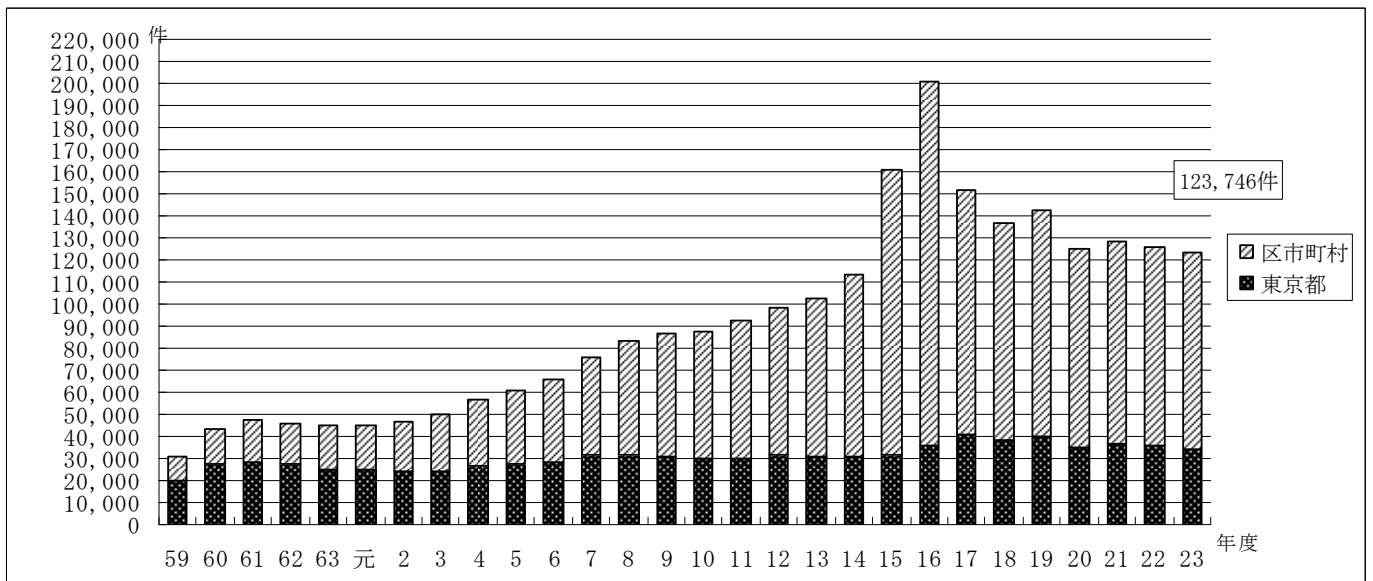


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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	5年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684	27,216
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597	33,690
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281	60,906

	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
東京都	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
区市町村	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
計	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755	113,570	160,817

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数を見ると、東京都受付分が 33,848 件であり、前年度より 1,896 件(5.3%)減少している。

23 区では 64,922 件、対前年度比 1.2%の増加となった。そのなかで「世田谷区」が最も多く 5,506 件、次に「練馬区」が 4,832 件、「江戸川区」が 4,582 件となっている。

市町村では 24,976 件、対前年度比 3.3%減少となった。そのなかで「八王子市」が最も多く 3,895 件、次に「町田市」が 3,222 件、「立川市」が 1,504 件の順となっている。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

都				市町村			
	23年度	22年度	対前年度比		23年度	22年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	33,848 (27.4%)	35,744 (28.4%)	94.7%	八王子市	3,895	3,926	99.2%
				立川市	1,504	1,694	88.8%
				武蔵野市	1,024	1,129	90.7%
				三鷹市	967	1,036	93.3%
				青梅市	895	932	96.0%
				府中市	1,099	1,136	96.7%
				昭島市	673	685	98.2%
				調布市	1,564	1,567	99.8%
				町田市	3,222	3,414	94.4%
				小金井市	628	709	88.6%
				小平市	1,067	1,030	103.6%
				日野市	1,105	1,151	96.0%
				東村山市	819	729	112.3%
				国分寺市	583	558	104.5%
				国立市	345	369	93.5%
				西東京市	1,100	1,080	101.9%
				福生市	167	158	105.7%
				狛江市	341	429	79.5%
				東大和市	221	187	118.2%
				清瀬市	870	987	88.1%
				東久留米市	698	770	90.6%
				武蔵村山市	234	227	103.1%
				多摩市	905	865	104.6%
				稲城市	335	320	104.7%
				羽村市	465	482	96.5%
				あきる野市	152	146	104.1%
				瑞穂町	98	100	98.0%
				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	24,976 (20.2%)	25,816 (20.5%)	96.7%
区 計	64,922 (52.5%)	64,146 (51.0%)	101.2%	総 計	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

(3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別で見ると、「苦情」は前年度と同数の113,675件寄せられ、構成比は91.9%を占める。「問合せ」の件数は9,938件寄せられ全体の8.0%、「要望」については133件寄せられ、全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の86.9%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.9%、「文書」による相談は全体の0.2%とわずかである。(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		23年度		22年度		対前年度比
相談区分	苦情	113,675	(91.9%)	113,675	(90.4%)	100.0%
	問合せ	9,938	(8.0%)	11,852	(9.4%)	83.9%
	要望	133	(0.1%)	179	(0.1%)	74.3%
相談方法	電話	107,576	(86.9%)	108,851	(86.6%)	98.8%
	来所	15,925	(12.9%)	16,565	(13.2%)	96.1%
	文書	245	(0.2%)	290	(0.2%)	84.5%
計		123,746	(100.0%)	125,706	(100.0%)	98.4%

(4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額における相談件数は49,596件で全体の4割を占める。なかでも最も多いのは「5万円以上10万円未満」で、構成比は11.0%である。また、契約購入金額が1千万円以上の金額の相談は2,397件で構成比は1.9%となっている。なかでも「1億円以上」は89件で、前年度より27.1%の増加となり、最も増加が目立つ。平均金額は169万3千円となり、前年度より26万6千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	23年度		22年度		対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	11,880	(9.6%)	10,319	(8.2%)	115.1%
1万円以上5万円未満	11,046	(8.9%)	11,134	(8.9%)	99.2%
5万円以上10万円未満	13,671	(11.0%)	12,058	(9.6%)	113.4%
10万円以上50万円未満	12,999	(10.5%)	13,374	(10.6%)	97.2%
50万円以上100万円未満	4,092	(3.3%)	4,568	(3.6%)	89.6%
100万円以上500万円未満	6,260	(5.1%)	7,477	(5.9%)	83.7%
500万円以上1千万円未満	1,171	(0.9%)	1,302	(1.0%)	89.9%
1千万円以上5千万円未満	2,019	(1.6%)	1,952	(1.6%)	103.4%
5千万円以上1億円未満	289	(0.2%)	265	(0.2%)	109.1%
1億円以上	89	(0.1%)	70	(0.1%)	127.1%
その他・不明	60,230	(48.7%)	63,187	(50.3%)	95.3%
総件数	123,746	(100.0%)	125,706	(100.0%)	98.4%
総合計金額	107,560,416,307円		122,505,166,675円		87.8%
平均金額 (※)	1,693,438円		1,959,487円		86.4%

※「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53.3%となり、「男性」の41.9%を11.4ポイント上回っている。(表-5)

年代別の構成比を見ると、「40歳代」が最も多く19.3%、次に「30歳代」17.1%、「50歳代」14.9%と続く。前年度と比較すると、「20歳代」「30歳代」の相談件数の減少が目立つが、「40歳代」「70歳以上」は、わずかに増加している。(表-6)

表-5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	23年度	22年度	対前年度比
男性	51,860 (41.9%)	54,214 (43.1%)	95.7%
女性	65,920 (53.3%)	66,101 (52.6%)	99.7%
団体・不明	5,966 (4.8%)	5,391 (4.3%)	110.7%
計	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

表-6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	23年度	22年度	対前年度比
20歳未満	1,009 (0.8%)	1,041 (0.8%)	96.9%
20歳代	11,073 (8.9%)	12,269 (9.8%)	90.3%
30歳代	21,107 (17.1%)	22,036 (17.5%)	95.8%
40歳代	23,888 (19.3%)	23,623 (18.8%)	101.1%
50歳代	18,426 (14.9%)	18,616 (14.8%)	99.0%
60歳代	17,023 (13.8%)	17,451 (13.9%)	97.5%
70歳以上	17,414 (14.1%)	17,070 (13.6%)	102.0%
団体・不明	13,806 (11.2%)	13,600 (10.8%)	101.5%
計	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

(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116,114件で全体の93.8%を占め、他道府県の住民からの相談は7,462件で全体の6.0%となっている。このうち埼玉県、千葉県、神奈川県の前3県の住民からの相談が61.5%を占めている。また在外日本人からの相談が87件、在日外国人からは83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23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	705	八王子市	4,601	瑞穂町	169
中央区	1,883	立川市	1,757	日の出町	71
港区	2,636	武蔵野市	1,272	檜原村	5
新宿区	4,070	三鷹市	1,293	奥多摩町	16
文京区	2,074	青梅市	1,042	郡部 地域不明	40
台東区	1,834	府中市	1,512	郡部 計	301 (0.2%)
墨田区	2,216	昭島市	782		
江東区	3,382	調布市	1,935	島しょ部	
品川区	3,153	町田市	3,629	大島町	11
目黒区	2,927	小金井市	902	利島町	2
大田区	5,688	小平市	1,351	新島村	9
世田谷区	7,545	日野市	1,362	神津島村	7
渋谷区	2,288	東村山市	1,141	三宅村	6
中野区	3,097	国分寺市	888	御蔵島村	4
杉並区	4,996	国立市	585	八丈町	16
豊島区	2,720	西東京市	1,409	青ヶ島村	3
北区	2,892	福生市	342	小笠原村	3
荒川区	1,661	狛江市	527	島しょ 地域不明	20
板橋区	4,805	東大和市	480	島しょ 計	81 (0.1%)
練馬区	6,174	清瀬市	951		
足立区	5,376	東久留米市	896	都内 地域不明	2,897 (2.3%)
葛飾区	3,444	武蔵村山市	398	都内 計	116,114 (93.8%)
江戸川区	5,641	多摩市	1,146		
特別区 地域不明	54	稲城市	484		
特別区 計	81,261 (65.7%)	羽村市	499		
		あきる野市	390		
		市部 計	31,574 (25.5%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	24	山口県	36
北海道	144	山梨県	72	徳島県	12
青森県	20	長野県	120	香川県	36
岩手県	27	岐阜県	58	愛媛県	39
宮城県	84	静岡県	191	高知県	13
秋田県	27	愛知県	206	福岡県	151
山形県	29	三重県	50	佐賀県	17
福島県	61	滋賀県	31	長崎県	26
茨城県	296	京都府	52	熊本県	34
栃木県	100	大阪府	226	大分県	20
群馬県	95	兵庫県	118	宮崎県	24
埼玉県	1,671	奈良県	32	鹿児島県	32
千葉県	1,315	和歌山県	24	沖縄県	35
神奈川県	1,605	鳥取県	17	道府県 計	7,462 (6.0%)
新潟県	96	島根県	16		
富山県	30	岡山県	50	在外日本人	87
石川県	29	広島県	71	在日外国人	83
合計					123,746 (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 48.4%となり、「男性」の 44.7%を 3.7ポイント上回っている。(表-8)

年代別の構成比を見ると「40歳代」が最も多く 16.5%、次いで「30歳代」16.3%、「70歳以上」16.2%と続く。前年度との比較では、「20歳代」「30歳代」の相談件数の減少が目立つが、「20歳未満」はわずかに増加している。(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人から相談が寄せられ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	23年度	22年度	対前年度比
男性	55,264 (44.7%)	57,996 (46.1%)	95.3%
女性	59,866 (48.4%)	59,475 (47.3%)	100.7%
団体・不明	8,616 (7.0%)	8,235 (6.6%)	104.6%
計	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	23年度	22年度	対前年度比
20歳未満	3,246 (2.6%)	3,132 (2.5%)	103.6%
20歳代	12,428 (10.0%)	13,565 (10.8%)	91.6%
30歳代	20,164 (16.3%)	21,252 (16.9%)	94.9%
40歳代	20,426 (16.5%)	20,067 (16.0%)	101.8%
50歳代	14,499 (11.7%)	14,515 (11.5%)	99.9%
60歳代	14,989 (12.1%)	15,124 (12.0%)	99.1%
70歳以上	20,022 (16.2%)	19,779 (15.7%)	101.2%
団体・不明	17,972 (14.5%)	18,272 (14.5%)	98.4%
計	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

(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」が最も多く全体に占める割合は 37.4%、次いで「無職」20.8%、「家事従事者」15.8%と続く。前年度と比較すると、「家事従事者」の相談件数がわずかに増加(2.4%増)している。(表-10)

表-10 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	23年度	22年度	対前年度比
給与生活者	46,252 (37.4%)	47,146 (37.5%)	98.1%
自営・自由業	8,412 (6.8%)	9,339 (7.4%)	90.1%
家事従事者	19,494 (15.8%)	19,028 (15.1%)	102.4%
学生	5,431 (4.4%)	5,475 (4.4%)	99.2%
無職	25,681 (20.8%)	26,273 (20.9%)	97.7%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-
行政機関	60 (0.0%)	63 (0.1%)	95.2%
消費者団体	15 (0.0%)	26 (0.0%)	57.7%
企業・団体	4,348 (3.5%)	3,925 (3.1%)	110.8%
その他・不明	14,053 (11.4%)	14,431 (11.5%)	97.4%
合計	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

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

平成 23 年度の相談件数を商品・役務別で見ると、「商品」に関する相談が 38,528 件(構成比 31.1%)、「役務」に関する相談が 80,500 件(65.1%)、「他の相談」が 4,718 件(3.8%)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 23 年度における商品・役務の大分類別の相談件数を見ると、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」(27,909 件)で、前年度に引き続き相談全体の 2 割以上を占めている。「運輸・通信サービス」の相談は平成 20 年度以降減少傾向にあったが、平成 23 年度は増加に転じた。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の増加による影響である。

次に相談が多かったのは、株・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」(14,673 件)で、全体の 11.9%を占めている。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」(10,231 件)で、全体の 8.3%を占める。第 4 位はパソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(9,633 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」(6,637 件:構成比 5.4%)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見ると、屋根工事やリフォーム工事などの相談を含む「工事・建築・加工」や、パーキングに関する相談が多い「管理・保管」がある。一方、過去 5 年間を通じて減少しているものは、「利用した覚えのない買い物の請求書が届いたが、店舗名や商品名などの具体的なことが書いていない」といった代金の内容がわからない架空請求などの相談を含む「商品一般」や被服品等の「クリーニング」、学習塾や家庭教師などの相談を含む「教育サービス」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

商品大分類	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	対前年度比
A 商品一般	4,324	3,588	3,209	3,141 (2.5%)	2,923 (2.4%)	93.1%
B 食料品	4,841	4,918	4,877	4,539 (3.6%)	5,150 (4.2%)	113.5%
C 住居品	6,127	5,194	6,039	5,460 (4.3%)	5,073 (4.1%)	92.9%
D 光熱水品	689	745	921	1,239 (1.0%)	1,026 (0.8%)	82.8%
E 被服品	4,065	3,912	4,159	4,267 (3.4%)	4,736 (3.8%)	111.0%
F 保健衛生品	3,609	2,869	3,322	2,875 (2.3%)	3,147 (2.5%)	109.5%
G 教養娯楽品	9,556	8,746	9,640	9,821 (7.8%)	9,633 (7.8%)	98.1%
H 車両・乗り物	1,923	1,771	2,211	2,117 (1.7%)	1,991 (1.6%)	94.0%
I 土地・建物・設備	4,322	4,403	5,267	5,177 (4.1%)	4,610 (3.7%)	89.0%
J 他の商品	61	72	65	167 (0.1%)	239 (0.2%)	143.1%
商品 計	39,517	36,218	39,710	38,803 (30.9%)	38,528 (31.1%)	99.3%
K クリーニング	1,851	1,732	1,561	1,299 (1.0%)	1,222 (1.0%)	94.1%
L レンタル・リース・貸借	10,340	10,175	11,924	10,805 (8.6%)	10,231 (8.3%)	94.7%
M 工事・建築・加工	3,240	3,245	3,347	3,366 (2.7%)	3,596 (2.9%)	106.8%
N 修理・補修	1,420	1,545	1,719	1,743 (1.4%)	1,738 (1.4%)	99.7%
O 管理・保管	327	368	432	496 (0.4%)	501 (0.4%)	101.0%
P 役務一般	656	320	273	160 (0.1%)	168 (0.1%)	105.0%
Q 金融・保険サービス	17,701	16,996	16,725	17,990 (14.3%)	14,673 (11.9%)	81.6%
R 運輸・通信サービス	36,532	28,378	26,565	26,252 (20.9%)	27,909 (22.6%)	106.3%
S 教育サービス	1,198	904	883	802 (0.6%)	771 (0.6%)	96.1%
T 教養・娯楽サービス	9,987	6,407	6,134	6,012 (4.8%)	6,026 (4.9%)	100.2%
U 保健・福祉サービス	6,913	6,669	5,745	4,924 (3.9%)	5,305 (4.3%)	107.7%
V 他の役務	5,237	5,225	5,659	6,064 (4.8%)	6,637 (5.4%)	109.4%
W 内職・副業・ねずみ講	2,388	1,864	1,362	1,125 (0.9%)	869 (0.7%)	77.2%
X 他の行政サービス	676	769	911	890 (0.7%)	854 (0.7%)	96.0%
役務 計	98,466	84,597	83,240	81,928 (65.2%)	80,500 (65.1%)	98.3%
Z 他の相談	4,777	4,466	5,204	4,975 (4.0%)	4,718 (3.8%)	94.8%
合計	142,760	125,281	128,154	125,706 (100.0%)	123,746 (100.0%)	98.4%

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・役務を中分類別で見た相談件数は、「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、「放送・コンテンツ等」で1,442件の増加(7.3%増)で、主にデジタルコンテンツやケーブルテレビ、地上デジタル放送に関する相談である。次いで、和牛オーナー契約や組合型ファンド等、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」の1,057件増(88.9%増)、結婚相手紹介サービスや不動産仲介サービスを含む「役務その他」の556件増(12.9%増)、携帯電話サービスなど「移动通信サービス」の411件増(18.1%増)となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	23年度	22年度	増減
A	商品一般	2,923	3,141	△ 218
B	食料品	5,150	4,539	611
	食料品一般	209	174	35
	穀類	411	331	80
	魚介類	375	410	△ 35
	肉類	178	117	61
	乳卵類	169	127	42
	野菜・海草	384	295	89
	油脂・調味料	164	221	△ 57
	果物	216	222	△ 6
	菓子類	240	263	△ 23
	飲料	1,040	647	393
	酒類	106	105	1
	調理食品	274	325	△ 51
	健康食品	1,369	1,279	90
	食料品その他	15	23	△ 8
C	住居品	5,073	5,460	△ 387
	住居品一般	36	40	△ 4
	食生活機器	568	704	△ 136
	食器・台所用品	784	883	△ 99
	洗濯・裁縫用具	361	363	△ 2
	掃除用具	221	232	△ 11
	洗浄剤等	112	129	△ 17
	空調・冷暖房機器	730	731	△ 1
	家具・寝具	1,233	1,318	△ 85
	室内装備品	140	121	19
	照明器具	218	163	55
	他の住居品	670	776	△ 106
D	光熱水品	1,026	1,239	△ 213
	光熱水品一般	12	9	3
	電気	299	274	25
	ガス	469	522	△ 53
	石油	79	239	△ 160
	水道	114	139	△ 25
	他の光熱水品	53	56	△ 3
E	被服品	4,736	4,267	469
	被服品一般	98	72	26
	和服	281	278	3
	洋服一般	40	25	15
	紳士洋服	437	453	△ 16
	婦人洋服	1,016	880	136
	子供洋服	42	80	△ 38
	洋装下着	225	235	△ 10
	履物	616	487	129
	かばん	541	446	95
	アクセサリー	1,086	996	90
	他の身の回り品	294	265	29
	生地・糸類	29	31	△ 2
	他の被服品	31	19	12

	商品名	23年度	22年度	増減
F	保健衛生品	3,147	2,875	272
	保健衛生品一般	7	11	△ 4
	医薬品	239	275	△ 36
	医療用具	712	770	△ 58
	化粧品	1,248	1,002	246
	理美容器具・用品	459	441	18
	他の保健衛生品	482	376	106
G	教養娯楽品	9,633	9,821	△ 188
	教養娯楽品一般	11	21	△ 10
	文具・事務用品	220	237	△ 17
	パソコン・パソコン関連用品	1,538	1,527	11
	電話機・電話機用品	1,395	1,196	199
	学習教材	405	430	△ 25
	書籍・印刷物	2,094	2,214	△ 120
	音響・映像製品	1,791	1,883	△ 92
	スポーツ用品	246	280	△ 34
	カメラ類	112	116	△ 4
	時計	307	234	73
	他の光学機器	9	16	△ 7
	玩具・遊具	362	357	5
	楽器	115	118	△ 3
	他の教養娯楽品	1,028	1,192	△ 164
H	車両・乗り物	1,991	2,117	△ 126
	車両・乗り物一般	4	3	1
	自動車	1,447	1,561	△ 114
	自動車用品	189	170	19
	自転車・用品	279	305	△ 26
	運搬用具	57	67	△ 10
	他の乗り物	15	11	4
I	土地・建物・設備	4,610	5,177	△ 567
	土地・建物・設備一般	104	107	△ 3
	土地	527	443	84
	建物一般	50	53	△ 3
	集合住宅	1,736	1,999	△ 263
	戸建住宅	609	770	△ 161
	他の建物	41	39	2
	住宅構成材	160	163	△ 3
	空調・冷暖房・給湯設備	543	721	△ 178
	衛生設備	215	237	△ 22
	屋外装備品	412	374	38
	他の住宅設備	213	271	△ 58
J	他の商品	239	167	72
	商品計	38,528	38,803	△ 275

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、フリーローン・サラ金の相談を含む「融資サービス」で3,173件の減少(35.4%減)であった。次いで、賃貸アパート等の相談を含む「レンタル・リース・貸借」で574件の減(5.3%減)、株や公社債等の「預貯金・証券等」494件減(13.9%減)、海外商品先物等の「デリバティブ取引」427件減(49.7%減)がある。

単位：件

	商品名	23年度	22年度	増減
K	クリーニング	1,222	1,299	△ 77
L	レンタル・リース・貸借	10,231	10,805	△ 574
M	工事・建築・加工	3,596	3,366	230
N	修理・補修	1,738	1,743	△ 5
O	管理・保管	501	496	5
P	役 務 一 般	168	160	8
Q	金融・保険サービス	14,673	17,990	△ 3,317
	金融・保険一般	119	99	20
	生命保険	1,172	1,262	△ 90
	損害保険	565	630	△ 65
	その他の保険	291	323	△ 32
	預貯金・証券等	3,049	3,543	△ 494
	デリバティブ取引	432	859	△ 427
	ファンド型投資商品	2,246	1,189	1,057
	融資サービス	5,794	8,967	△ 3,173
	他の金融関連サービス	1,005	1,118	△ 113
R	運輸・通信サービス	27,909	26,252	1,657
	運輸・運送サービス一般	25	17	8
	旅客運送サービス	497	530	△ 33
	郵便・貨物運送サービス	1,154	1,126	28
	放送・通信サービス一般	48	58	△ 10
	電報・固定電話	696	803	△ 107
	移動通信サービス	2,684	2,273	411
	放送・コンテンツ等	21,139	19,697	1,442
	インターネット通信サービス	1,666	1,748	△ 82
S	教育サービス	771	802	△ 31
	教育一般	1	1	0
	学校教育	236	181	55
	補習教育	480	569	△ 89
	他の教育	54	51	3
T	教養・娯楽サービス	6,026	6,012	14
	教養・娯楽一般	4	6	△ 2
	旅行代理業	806	849	△ 43
	宿泊施設	217	212	5
	教室・講座	2,217	2,471	△ 254
	観覧・鑑賞	382	286	96
	各種会員権	367	352	15
	他の教養・娯楽	2,033	1,836	197

	商品名	23年度	22年度	増減
U	保健・福祉サービス	5,305	4,924	381
	保健・福祉一般	6	10	△ 4
	医療	2,088	2,015	73
	理美容	1,682	1,420	262
	浴場	62	26	36
	衛生サービス	346	424	△ 78
	保育	69	71	△ 2
	老人福祉・サービス	399	356	43
	他の保健・福祉	653	602	51
V	他 の 役 務	6,637	6,064	573
	外食・食事宅配	889	789	100
	冠婚葬祭	698	773	△ 75
	家事サービス	189	197	△ 8
	役務その他	4,861	4,305	556
W	内職・副業・ねずみ講	869	1,125	△ 256
	内職・副業一般	31	34	△ 3
	自動販売機	30	28	2
	内職・副業	798	1,051	△ 253
	無限連鎖講	10	12	△ 2
X	他の行政サービス	854	890	△ 36
	役 務 計	80,500	81,928	△ 1,428
Z	他 の 相 談	4,718	4,975	△ 257
	消費者運動	141	169	△ 28
	家庭管理	74	90	△ 16
	健康管理	19	29	△ 10
	相隣関係	637	628	9
	慣習・しきたり	161	179	△ 18
	婚姻	109	87	22
	相続	295	281	14
	相談その他	3,282	3,512	△ 230
	合 計	123,746	125,706	△ 1,960

(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 位まで示したものが「表-13」である。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(21,139 件)であり、相談全体の 17.1%を占める。その 9 割近くが「デジタルコンテンツ」であり、その中の多くが架空・不当請求に関する相談を含む「アダルト情報サイト」(11,498 件)であり、相談全体の 9.3%を占める。

第 2 位は「レンタル・リース・貸借」(10,231 件)であり、全体の 8.3%を占める。そのうちの 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」(5,794 件)で、その 9 割近く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」(4,861 件)で、主な内訳は「結婚相手紹介サービス」「不動産仲介サービス」「廃品回収サービス」などの役務サービスである。

第 5 位は「工事・建築・加工」(3,596 件)で、その半数近くを「新築工事」「増改築工事」「塗装工事」が占める。

前年度より増加が目立つ相談としては、「アダルト情報サイト」が 1,400 件増(13.9%増)となっているほか、「理美容」の中の「エステティックサービス」216 件増(20.0%増)、「他の教養・娯楽」の中の「宝くじ」214 件増(47.0%増)となっている。

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、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」が 3,090 件減(37.9%減)となっており、そのほか、「預貯金・証券等」の中の「株」460 件減(29.4%減)、「教室・講座」の中の「外国語・会話教室」127 件減(29.6%減)となっている。

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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	21,139	19,697	107.3%
デジタルコンテンツ	18,915	17,489	108.2%
アダルト情報サイト	11,498	10,098	113.9%
有線テレビ放送	1,026	1,044	98.3%
テレビ放送サービス	875	796	109.9%
2 レンタル・リース・貸借	10,231	10,805	94.7%
賃貸アパート	7,849	8,391	93.5%
リースサービス	585	679	86.2%
3 融資サービス	5,794	8,967	64.6%
フリーローン・サラ金	5,065	8,155	62.1%
住宅ローン	314	356	88.2%
4 役務その他	4,861	4,305	112.9%
結婚相手紹介サービス	372	406	91.6%
不動産仲介サービス	362	336	107.7%
廃品回収サービス	344	338	101.8%
5 工事・建築・加工	3,596	3,366	106.8%
新築工事	741	665	111.4%
増改築工事	529	460	115.0%
塗装工事	392	369	106.2%
6 預貯金・証券等	3,049	3,543	86.1%
公社債	1,111	1,042	106.6%
株	1,102	1,562	70.6%
普通預貯金	405	505	80.2%
投資信託	267	264	101.1%
7 商品一般	2,923	3,141	93.1%
8 移動通信サービス	2,684	2,273	118.1%
携帯電話サービス	2,011	1,859	108.2%
9 ファンド型投資商品	2,246	1,189	188.9%
10 教室・講座	2,217	2,471	89.7%
スポーツ・健康教室	414	388	106.7%
外国語・会話教室	302	429	70.4%
11 書籍・印刷物	2,094	2,214	94.6%
新聞	1,294	1,298	99.7%
12 医療	2,088	2,015	103.6%
医療サービス	1,154	1,155	99.9%
歯科治療	652	578	112.8%
13 他の教養・娯楽	2,033	1,836	110.7%
宝くじ	669	455	147.0%
スポーツ施設利用	133	165	80.6%
印刷サービス	127	121	105.0%
ペットサービス	114	88	129.5%
14 音響・映像製品	1,791	1,883	95.1%
テレビジョン	575	688	83.6%
デジタルディスクソフト	401	378	106.1%
15 修理・補修	1,738	1,743	99.7%
16 集合住宅	1,736	1,999	86.8%
新築分譲マンション	1,023	1,184	86.4%
17 理美容	1,682	1,420	118.5%
エステティックサービス	1,295	1,079	120.0%
脱毛エステ	506	313	161.7%
痩身エステ	347	312	111.2%
美顔エステ	209	228	91.7%
18 インターネット通信サービス	1,666	1,748	95.3%
光ファイバー	754	744	101.3%
19 パソコン・パソコン関連用品	1,538	1,527	100.7%
20 自動車	1,447	1,561	92.7%

※「相談その他」(3,282件)を除く

(4) 内容分類別相談件数

内容分類別で見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の 65.9%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の 38.0%、次いで「品質・機能・役務品質」が 16.2%となっている。

前年度と比較すると、「販売方法」が 3,285 件増加(7.5%増)する一方で、「契約・解約」の相談件数は、5,591 件減少(6.4%減)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	23年度	22年度	対前年度比
安全・衛生	4,849 (3.9%)	4,885 (3.9%)	99.3%
品質・機能 ・役務品質	19,999 (16.2%)	18,924 (15.1%)	105.7%
法規・基準	4,882 (3.9%)	5,658 (4.5%)	86.3%
価格・料金	19,058 (15.4%)	21,913 (17.4%)	87.0%
計量・量目	164 (0.1%)	194 (0.2%)	84.5%
表示・広告	6,534 (5.3%)	6,165 (4.9%)	106.0%
販売方法	46,995 (38.0%)	43,710 (34.8%)	107.5%
契約・解約	81,492 (65.9%)	87,083 (69.3%)	93.6%
接客対応	17,802 (14.4%)	17,286 (13.8%)	103.0%
包装・容器	122 (0.1%)	156 (0.1%)	78.2%
施設・設備	245 (0.2%)	312 (0.2%)	78.5%
買物相談	823 (0.7%)	969 (0.8%)	84.9%
生活知識	525 (0.4%)	584 (0.5%)	89.9%
その他	1,391 (1.1%)	1,415 (1.1%)	98.3%

(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 位まで示したものが「表-15」である。なかでも多く寄せられているのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「高価格・料金」「ポルノ・風俗」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「インターネット通販」の 3,286 件増(15.2%増)、「ワンクリック請求」の 1,716 件増(21.6%増)、「ポルノ・風俗」の 1,614 件増(17.3%増)となっている。

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	23年度	22年度	対前年度比
1	インターネット通販	24,850	21,564	115.2%
2	解約一般 ※1	23,001	22,973	100.1%
3	返金	15,524	15,204	102.1%
4	高価格・料金	12,487	13,204	94.6%
5	ポルノ・風俗	10,936	9,322	117.3%
6	ワンクリック請求	9,656	7,940	121.6%
7	信用性	9,247	8,528	108.4%
8	説明不足	9,154	8,832	103.6%
9	電話勧誘	8,649	8,093	106.9%
10	契約書・書面一般 ※2	7,602	6,960	109.2%
11	他の接客対応	7,597	7,058	107.6%
12	クレーム処理	7,241	7,029	103.0%
13	契約	7,178	9,373	76.6%
14	家庭訪販	6,878	6,861	100.2%
15	約束不履行	6,439	6,149	104.7%
16	強引	6,434	6,529	98.5%
17	補償	6,342	6,207	102.2%
18	不当請求一般 ※3	5,500	5,979	92.0%
19	電子広告	5,047	4,448	113.5%
20	虚偽説明	4,960	4,828	102.7%

(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23年度)

商品大分類 \ 内容分類	計	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	2,923	71	147	217	182	1	188
B 食料品	5,150	1,132	1,602	261	378	40	917
C 住居品	5,073	668	2,157	160	608	12	387
D 光熱水品	1,026	64	113	41	447	11	21
E 被服品	4,736	113	1,457	138	486	17	488
F 保健衛生品	3,147	585	1,180	99	338	20	328
G 教養娯楽品	9,633	295	2,826	328	1,058	9	642
H 車両・乗り物	1,991	238	817	88	287	0	124
I 土地・建物・設備	4,610	201	937	336	617	7	197
J 他の商品	239	8	27	10	24	2	12
K クリーニング	1,222	29	828	83	94	0	22
L レンタル・リース・貸借	10,231	306	1,401	780	3,329	6	112
M 工事・建築・加工	3,596	121	1,197	122	872	3	124
N 修理・補修	1,738	51	709	43	704	2	62
O 管理・保管	501	15	89	37	130	0	52
P 役務一般	168	0	4	2	21	0	11
Q 金融・保険サービス	14,673	26	384	775	2,009	9	408
R 運輸・通信サービス	27,909	78	1,428	452	3,874	7	951
S 教育サービス	771	8	101	38	135	1	31
T 教養・娯楽サービス	6,026	64	482	222	942	4	608
U 保健・福祉サービス	5,305	586	1,324	269	1,055	5	242
V 他の役務	6,637	159	683	253	1,346	7	479
W 内職・副業・ねずみ講	869	4	52	18	73	0	108
X 他の行政サービス	854	27	54	110	49	1	20
Z 他の相談	4,718	—	—	—	—	—	—
合計	123,746	4,849	19,999	4,882	19,058	164	6,534

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
1,095	1,500	415	2	26	26	16	97
1,762	2,140	763	45	4	27	52	35
1,641	2,674	983	20	10	73	52	40
263	470	200	1	4	6	13	10
1,848	3,180	903	5	7	27	28	39
1,195	1,804	492	15	2	28	15	20
3,750	6,349	2,106	15	8	58	54	88
438	1,353	442	1	0	11	3	17
1,851	2,356	590	2	30	87	28	69
114	125	22	2	0	8	0	3
102	679	494	1	1	4	2	3
981	8,118	1,668	1	50	19	13	82
946	2,239	685	2	11	56	6	34
364	836	483	1	4	43	4	11
51	309	137	0	6	2	0	15
91	139	6	0	0	0	0	2
5,514	11,176	1,320	1	13	75	36	177
18,295	22,973	2,735	5	27	30	18	65
132	629	144	0	1	4	2	6
2,466	4,308	952	1	15	35	4	36
1,049	3,056	1,005	1	9	70	70	192
2,429	4,236	1,043	1	8	119	63	100
572	653	52	0	1	3	4	9
46	190	162	0	8	12	42	241
—	—	—	—	—	—	—	—
46,995	81,492	17,802	122	245	823	525	1,391

(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23年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は44,270件となり、全相談の35.8%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年度以降は減少している。

一方、「特殊販売」は56,122件であり、前年度(53,817件)と比べて4.3%の増加となった。「特殊販売」の全体に占める割合は45.4%であり、前年度(42.8%)と比べ2.6ポイント上昇している。

特殊販売の内訳を見ると、平成23年度では「通信販売」(構成比29.3%)が最も多く、次いで「訪問販売」(8.9%)、「電話勧誘販売」(5.1%)となっている。過去5年間で見ると、「訪問販売」の全体に占める割合は減少傾向にある。また、「通信販売」は年々減少傾向にあったが、平成23年度は増加に転じた。(表-17)

表-17 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
全相談件数	142,760 (100.0%)	125,281 (100.0%)	128,154 (100.0%)	125,706 (100.0%)	123,746 (100.0%)
店舗購入	51,547 (36.1%)	47,535 (37.9%)	50,481 (39.4%)	48,720 (38.8%)	44,270 (35.8%)
特殊販売(店舗外販売)	67,895 (47.6%)	55,363 (44.2%)	54,699 (42.7%)	53,817 (42.8%)	56,122 (45.4%)
訪問販売	14,297 (10.0%)	11,603 (9.3%)	12,120 (9.5%)	11,513 (9.2%)	10,990 (8.9%)
通信販売	44,881 (31.4%)	36,084 (28.8%)	34,149 (26.6%)	33,024 (26.3%)	36,199 (29.3%)
マルチ(まがい)商法	2,195 (1.5%)	1,793 (1.4%)	1,534 (1.2%)	1,195 (1.0%)	1,193 (1.0%)
電話勧誘販売	4,791 (3.4%)	4,450 (3.6%)	5,520 (4.3%)	6,484 (5.2%)	6,369 (5.1%)
ネガティブオプション	334 (0.2%)	253 (0.2%)	197 (0.2%)	227 (0.2%)	133 (0.1%)
他の無店舗販売	1,397 (1.0%)	1,180 (0.9%)	1,179 (0.9%)	1,374 (1.1%)	1,238 (1.0%)
不明・無関係	23,318 (16.3%)	22,383 (17.9%)	22,974 (17.9%)	23,169 (18.4%)	23,354 (18.9%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

平成 23 年度の特特殊販売の形態別に、契約当事者の年齢別構成比を示したものが「表-18」である。

新聞やケーブルテレビの工事契約などが多い「訪問販売」では、「70 歳以上」の全体に占める割合が 36.5%と最も多く、60 歳以上の高齢者で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 21.7%と最も多く、「20 歳代」から「40 歳代」までで全体の 55.5%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 36.4%と最も多い。

公社債や未公開株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 41.0%と最も多く、60 歳以上の高齢者で 58.7%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 31.6%と最も多い。

展示販売や店舗ではない場所での販売などの「他の無店舗販売」でも、「70 歳以上」が 17.4%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「40 歳代」、第 3 位が「30 歳代」となっている。「70 歳以上」の年代で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」が最も多い。

表-18 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数(平成 23 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	23年度計
訪問販売	158 (1.4%)	1,009 (9.2%)	863 (7.9%)	1,044 (9.5%)	945 (8.6%)	1,470 (13.4%)	4,014 (36.5%)	1,487 (13.5%)	10,990 (100.0%)
通信販売	2,353 (6.5%)	4,692 (13.0%)	7,848 (21.7%)	7,534 (20.8%)	4,437 (12.3%)	3,448 (9.5%)	2,986 (8.2%)	2,901 (8.0%)	36,199 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	9 (0.7%)	434 (36.4%)	124 (10.4%)	132 (11.1%)	124 (10.4%)	131 (11.0%)	115 (9.6%)	124 (10.4%)	1,193 (100.0%)
電話勧誘販売	11 (0.2%)	123 (1.9%)	377 (5.9%)	651 (10.2%)	737 (11.6%)	1,124 (17.7%)	2,613 (41.0%)	733 (11.5%)	6,369 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	3 (2.2%)	7 (5.3%)	9 (6.8%)	15 (11.3%)	18 (13.5%)	42 (31.6%)	39 (29.3%)	133 (100.0%)
他の無店舗販売	13 (1.1%)	95 (7.7%)	190 (15.3%)	195 (15.8%)	170 (13.7%)	188 (15.2%)	216 (17.4%)	171 (13.8%)	1,238 (100.0%)
特殊販売 計	2,544 (4.5%)	6,356 (11.3%)	9,409 (16.8%)	9,565 (17.0%)	6,428 (11.5%)	6,379 (11.4%)	9,986 (17.8%)	5,455 (9.7%)	56,122 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は10,990件となり、全相談件数の8.9%を占める。件数は前年度より4.5%減少している。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-19」である。

最も多い相談は、前年度に引き続き「書籍・印刷物」(1,150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見られる。

第2位は「放送・コンテンツ等」(982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、公共放送の受信料や地上デジタル放送に関する問合せ等の「テレビ放送サービス」が多く、「テレビ放送サービス」は前年度より大きく増加している。

第3位は「工事・建築・加工」(958件)であり、主な内訳は「塗装工事」や「屋根工事」等である。

上記のほか前年度に比べて増加が目立つ相談は、「インターネット通信サービス」「ファンド型投資商品」「アクセサリ」などがある。

相談内容をキーワード別で見ると、上位に「強引」「信用性」などがあり、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	23年度	22年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	1,150	1,148	100.2%
新聞	1,107	1,124	98.5%
2 放送・コンテンツ等	982	941	104.4%
有線テレビ放送	531	591	89.8%
テレビ放送サービス	382	260	146.9%
3 工事・建築・加工	958	949	100.9%
塗装工事	207	201	103.0%
屋根工事	196	180	108.9%
増改築工事	113	102	110.8%
4 役務その他	646	565	114.3%
広告代理サービス	124	97	127.8%
廃品回収サービス	101	112	90.2%
5 レンタル・リース・貸借	414	485	85.4%
リースサービス	350	430	81.4%
6 インターネット通信サービス	370	263	140.7%
光ファイバー	246	190	129.5%
7 アクセサリ	369	276	133.7%
8 生命保険	331	345	95.9%
普通生命保険	256	281	91.1%
9 修理・補修	308	271	113.7%
修理サービス	302	263	114.8%
10 ファンド型投資商品	294	212	138.7%
訪問販売 計	10,990 (8.9%)	11,513 (9.2%)	95.5%
全相談件数	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

表-20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	23年度	22年度	対前年度比
1 解約一般	3,398	3,509	96.8%
2 強引	1,886	1,808	104.3%
3 高価格・料金	1,769	2,125	83.2%
4 クーリングオフ一般	1,736	1,906	91.1%
5 信用性	1,395	1,296	107.6%

(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36,199件となり、前年度と比べ3,175件増加(9.6%増)している。「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の約3割を占める。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-21」である。

最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(18,828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。

その他、増加が目立つものとして、「化粧品」の「化粧石鹸」が前年度と比べて9.3倍の増加となっている。ほか、「他の教養・娯楽」の「宝くじ」「印刷サービス」、「役務その他」の「興信所」などが挙げられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」などが上位にあがっており、架空・不当請求に関連する相談が多いことがわかる。(表-22)

表-21 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	18,828	17,416	108.1%
アダルト情報サイト	11,402	9,961	114.5%
出会い系サイト	2,950	3,052	96.7%
2 他の教養・娯楽	1,151	911	126.3%
宝くじ	609	419	145.3%
印刷サービス	46	26	176.9%
3 役務その他	872	706	123.5%
祈とうサービス	73	75	97.3%
興信所	60	39	153.8%
広告代理サービス	58	46	126.1%
4 パソコン・パソコン関連用品	691	674	102.5%
パソコン	283	259	109.3%
パソコンソフト	248	258	96.1%
5 音響・映像製品	659	629	104.8%
デジタルディスクソフト	263	225	116.9%
テレビジョン	137	146	93.8%
6 商品一般	638	747	85.4%
7 化粧品	592	399	148.4%
化粧石鹸	214	23	930.4%
8 健康食品	510	472	108.1%
9 婦人洋服	486	384	126.6%
10 インターネット通信サービス	474	603	78.6%
光ファイバー	114	138	82.6%
通信販売 計	36,199 (29.3%)	33,024 (26.3%)	109.6%
全相談件数	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	23年度	22年度	対前年度比
1 インターネット通販	24,301	21,043	115.5%
2 ポルノ・風俗	10,770	9,132	117.9%
3 ワンクリック請求	9,581	7,838	122.2%
4 解約一般	6,164	5,592	110.2%
5 返金	4,688	3,919	119.6%

(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が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1,193件で、前年度と比べてほぼ同数であった。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-23」である。

最も多い相談は「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。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「紹介販売」「解約一般」「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が問題はないか」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	23年度	22年度	対前年度比
1 健康食品	331	325	101.8%
2 化粧品	208	208	100.0%
3 商品一般	94	87	108.0%
4 飲料	82	75	109.3%
5 パソコン・パソコン関連用品	67	41	163.4%
パソコンソフト	55	31	177.4%
6 音響・映像製品	44	33	133.3%
デジタルディスクソフト	32	33	97.0%
7 教室・講座	39	25	156.0%
精神修養講座	14	12	116.7%
ビジネス教室	11	3	366.7%
7 食器・台所用品	39	46	84.8%
浄水器	26	37	70.3%
9 ファンド型投資商品	37	33	112.1%
10 内職・副業	28	55	50.9%
マルチ(まがい)商法 計	1,193 (1.0%)	1,195 (1.0%)	99.8%
全相談件数	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	655	647	101.2%
2 紹介販売	403	372	108.3%
3 解約一般	308	383	80.4%
4 信用性	276	292	94.5%
5 返金	220	204	107.8%

(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。

電話勧誘販売に関する相談件数は6,369件で、前年度に比べ1.8%減少している。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-25」である。

最も多い相談は、公社債や株等の「預貯金・証券等」である。第2位は「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約1.9倍となっている。第3位は「役務その他」で、自費出版や絵画などの広告を新聞や雑誌へ掲載するといった勧誘の「広告代理サービス」が多い。

相談内容をキーワード別で見ると、「信用性」「利殖商法」「二次被害」等が上位にあがっており、過去の投資等の損失回復をうたう勧誘に関する相談が多いことがうかがえる。また、「強引」「詐欺」などから、悪質な勧誘、販売が行われていることがわかる。(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	23年度	22年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	1,193	1,536	77.7%
公社債	618	630	98.1%
株	502	828	60.6%
2 ファンド型投資商品	801	426	188.0%
3 役務その他	710	405	175.3%
広告代理サービス	60	56	107.1%
4 集合住宅	453	648	69.9%
新築分譲マンション	304	490	62.0%
5 商品一般	274	282	97.2%
6 インターネット通信サービス	251	299	83.9%
光ファイバー	167	179	93.3%
7 健康食品	191	136	140.4%
8 融資サービス	183	175	104.6%
フリーローン・サラ金	169	160	105.6%
9 魚介類	153	185	82.7%
かに	107	136	78.7%
10 放送・コンテンツ等	142	193	73.6%
有線テレビ放送	86	92	93.5%
デジタルコンテンツ	31	45	68.9%
電話勧誘販売 計	6,369 (5.1%)	6,484 (5.2%)	98.2%
全相談件数	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 信用性	1,417	1,186	119.5%
2 利殖商法	1,368	1,300	105.2%
3 二次被害	1,352	859	157.4%
4 強引	1,336	1,563	85.5%
5 詐欺	1,199	884	135.6%

(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に関する相談件数は133件であり、前年度に比べ41.4%の減少となっている。商品・役務別では、単行本や雑誌の購入などの「書籍・印刷物」が最も多いが、前年度に比べ44.4%の減少である。(表-27)

相談内容をキーワード別で見ると、「無断契約」「不当請求一般」「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	23年度	22年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	65	117	55.6%
単行本	17	17	100.0%
雑誌	16	26	61.5%
2 健康食品	9	15	60.0%
3 商品一般	7	10	70.0%
4 他の教養娯楽品	6	9	66.7%
絵画・書画	2	0	—
5 音響・映像製品	5	9	55.6%
ネガティブオプション 計	133 (0.1%)	227 (0.2%)	58.6%
全相談件数	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 無断契約	28	25	112.0%
2 不当請求一般	17	26	65.4%
3 強引	15	21	71.4%
4 電話勧誘	14	14	100.0%
5 契約書・書面一般	12	7	171.4%

(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。

他の無店舗販売に関する相談件数は1,238件である。商品・役務別では、最も多いのが廃品回収サービスや祈とうサービス、興信所などの「役務その他」、次に多いのが展示販売のミネラルウォーターなどの「飲料」である。（表-29）

相談内容をキーワード別で見ると、「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	23年度	22年度	対前年度比
1 役務その他	106	137	77.4%
廃品回収サービス	30	67	44.8%
祈とうサービス	12	16	75.0%
興信所	12	13	92.3%
2 飲料	85	34	250.0%
ミネラルウォーター	68	9	755.6%
3 レンタル・リース・貸借	72	55	130.9%
賃貸アパート	39	23	169.6%
4 融資サービス	59	85	69.4%
フリーローン・サラ金	54	77	70.1%
5 工事・建築・加工	55	45	122.2%
衛生設備工事	12	7	171.4%
屋根工事	8	0	—
6 医療用具	46	52	88.5%
家庭用電気治療器具	38	44	86.4%
7 管理・保管	39	49	79.6%
パーキング	32	42	76.2%
8 預貯金・証券等	32	27	118.5%
株	21	21	100.0%
9 ファンド型投資商品	31	28	110.7%
9 集合住宅	31	14	221.4%
新築分譲マンション	24	10	240.0%
他の無店舗販売 計	1,238 (1.0%)	1,374 (1.1%)	90.1%
全相談件数	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 解約一般	267	274	97.4%
2 高価格・料金	189	238	79.4%
3 返金	175	210	83.3%
4 信用性	125	147	85.0%
4 説明不足	125	111	112.6%

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76,161件で全体に占める割合は61.5%と、前年度から0.6ポイント増加している。なかでも主に現金一括払いである「即時払」が、全相談件数の5割以上を占めている。

クレジット利用などの「販売信用」は10,916件で、全体の8.8%と前年度と同じ割合を占めている。このうち、翌月一括払いなどの「2か月内払い」の件数が4,469件と最も多く、全体の3.6%を占めている。次に多いのが、クレジット払いやリボルビング払いなどの「包括信用」(2,723件)で全体の2.2%を占めており、次が個別クレジットなどの「個別信用」(2,200件)で全体の1.8%を占めている。

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」(5,901件)については、全体の4.8%を占めているが、相談件数は前年度に比べ32.8%の減少となっている。

表-31 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		23年度	22年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	63,511 (51.3%)	61,478 (48.9%)	103.3%
	前払式割賦	69 (0.1%)	47 (0.0%)	146.8%
	前払式特定	189 (0.2%)	221 (0.2%)	85.5%
	他の前払式	1,047 (0.8%)	819 (0.7%)	127.8%
	不明	11,345 (9.2%)	14,043 (11.2%)	80.8%
	小計	76,161 (61.5%)	76,608 (60.9%)	99.4%
販売 信用	自社割賦	917 (0.7%)	1,004 (0.8%)	91.3%
	包括信用	2,723 (2.2%)	3,425 (2.7%)	79.5%
	個別信用	2,200 (1.8%)	2,614 (2.1%)	84.2%
	ローン提携販売	39 (0.0%)	579 (0.5%)	6.7%
	2か月内払い	4,469 (3.6%)	2,837 (2.3%)	157.5%
	他の販売信用	103 (0.1%)	163 (0.1%)	63.2%
	不明	465 (0.4%)	452 (0.4%)	102.9%
小計	10,916 (8.8%)	11,074 (8.8%)	98.6%	
借金契約	5,901 (4.8%)	8,787 (7.0%)	67.2%	
不明・無関係	30,768 (24.9%)	29,237 (23.3%)	105.2%	
合計	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%	

<「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。

(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・役務別に上位10位まで示したものが「表-32」である。

最も多い相談は「放送・コンテンツ等」で、販売信用の相談全体の11.9%を占め、前年度から0.9%増加している。「出会い系サイトで相手に会うために何度もポイントを購入した。クレジットカード会社から高額のポイント代金の請求がきたが支払えない」といった、有料サイト等の利用料金に関する相談が多い。第2位は「理美容」に関する相談であり、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、前年度と比べるとそれぞれ相談件数は増加している。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が最も多い。また、「インターネット通販」「クレジットカード」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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,298	1,286	100.9%
デジタルコンテンツ	1,211	1,176	103.0%
有線テレビ放送	51	79	64.6%
2 理美容	696	617	112.8%
エステティックサービス	665	580	114.7%
3 移動通信サービス	561	515	108.9%
携帯電話サービス	373	381	97.9%
4 電話機・電話機用品	388	343	113.1%
携帯電話	351	318	110.4%
5 教室・講座	376	512	73.4%
外国語・会話教室	81	142	57.0%
6 パソコン・パソコン関連用品	318	311	102.3%
パソコンソフト	138	138	100.0%
7 役務その他	300	292	102.7%
結婚相手紹介サービス	58	66	87.9%
ホームページ作成代行	26	37	70.3%
8 自動車	294	359	81.9%
四輪自動車	232	286	81.1%
9 融資サービス	244	358	68.2%
フリーローン・サラ金	157	196	80.1%
10 レンタル・リース・貸借	236	285	82.8%
リースサービス	144	194	74.2%
販売信用 計	10,916 (8.8%)	11,074 (8.8%)	98.6%
全相談件数	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 解約一般	4,127	4,242	97.3%
2 インターネット通販	3,456	2,675	129.2%
3 クレジットカード	2,940	2,575	114.2%
4 返金	2,194	1,895	115.8%
5 高価格・料金	1,889	2,138	88.4%

＜「販売信用」に該当する相談について＞

消費者が商品・役務の購入にあたり、支払う代金に対して、信販会社等から信用供与を受けた場合、又は受けることを前提とした場合に該当する。

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は、35,011件寄せられた。前年度(34,903件)から0.3%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28.3%と、相談全体の3割近くとなっている。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(3,038件)であり、前年度比で14.2%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」が7割を超え、前年度と比べて22.4%増加している。また、ケーブルテレビなどの「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27.0%を占める。

第2位は「預貯金・証券等」(2,258件)であり、前年度と比べて13.7%の減少となった。そのうち最も多い相談は「公社債」で、前年度より10.9%増加し、「預貯金・証券等」の4割を占める。

第3位は「工事・建築・加工」(1,669件)で、主な内訳は「増改築工事」「屋根工事」「新築工事」などであり、前年度と比べて11.6%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」の1,435件増(77.2%増)、「宝くじ」の161件増(54.4%増)などが挙げられる。(表-34)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.1%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。年代別では、前年度と比べて「60歳代」ではわずかに減少、「70歳代」「80歳以上」はわずかに増加している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の4分の3を占める。平均契約金額は249万4千円と、全相談件数の平均契約金額169万3千円と比べて非常に高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」のほか、「電話勧誘」「信用性」が上位にあがっており、件数も前年度より増加している。これは電話勧誘による投資や金融商品に関するトラブルが増えているためである。また、「説明不足」「強引」といった販売方法に問題のあるものが目立つほか、「インターネット通販」については、前年度より25.9%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

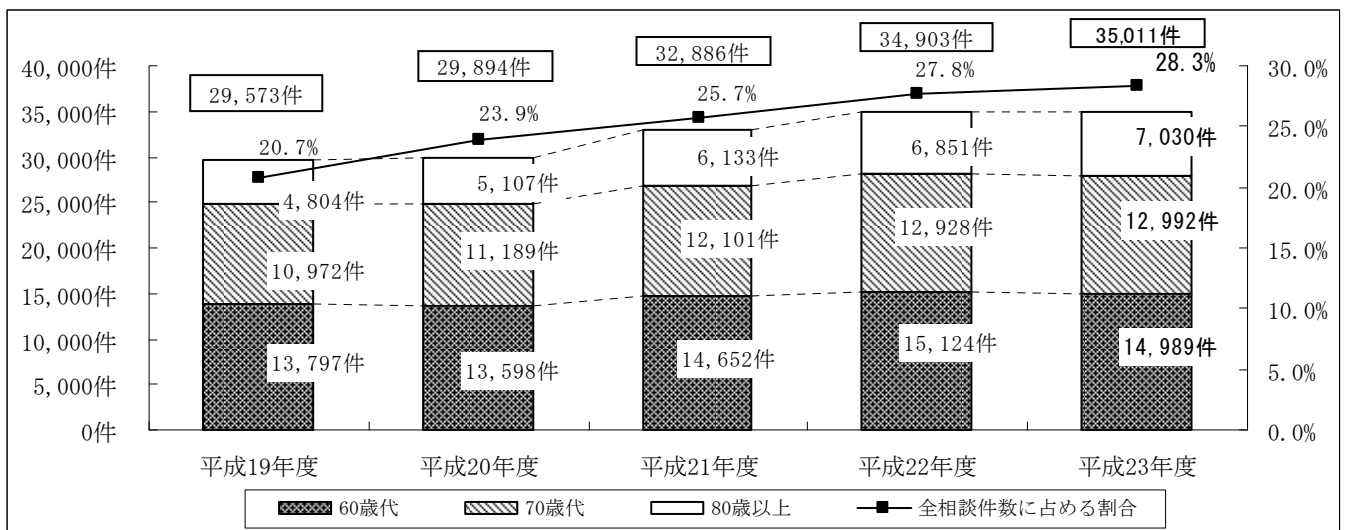


表-34 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	3,038	2,660	114.2%
デジタルコンテンツ	2,160	1,764	122.4%
有線テレビ放送	460	510	90.2%
テレビ放送サービス	361	344	104.9%
2 預貯金・証券等	2,258	2,617	86.3%
公社債	909	820	110.9%
株	815	1,188	68.6%
普通預貯金	217	298	72.8%
3 工事・建築・加工	1,669	1,495	111.6%
増改築工事	264	220	120.0%
屋根工事	255	199	128.1%
新築工事	227	166	136.7%
4 役務その他	1,667	1,328	125.5%
廃品回収サービス	164	138	118.8%
弁護士	125	137	91.2%
不動産仲介サービス	124	119	104.2%
5 融資サービス	1,540	2,370	65.0%
フリーローン・サラ金	1,328	2,149	61.8%
6 レンタル・リース・貸借	1,535	1,588	96.7%
賃貸アパート	1,058	1,129	93.7%
7 ファンド型投資商品	1,435	810	177.2%
8 相談その他	1,002	1,008	99.4%
債権回収	175	168	104.2%
9 商品一般	890	990	89.9%
10 他の教養・娯楽	858	660	130.0%
宝くじ	457	296	154.4%
高齢者相談 計	35,011 (28.3%)	34,903 (27.8%)	100.3%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-35 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	35,011	34,903	100.3%
性別			
男性	15,254	15,802	96.5%
女性	19,646	18,975	103.5%
不明	111	126	88.1%
年代別			
60歳代	14,989	15,124	99.1%
70歳代	12,992	12,928	100.5%
80歳以上	7,030	6,851	102.6%
職業別			
給与生活者	3,672	3,677	99.9%
自営・自由業	2,804	2,943	95.3%
家事従事者	8,193	7,624	107.5%
学生	11	5	220.0%
無職	18,456	18,602	99.2%
その他・不明	1,875	2,052	91.4%
平均契約金額(千円)	2,494	3,218	77.5%
平均既払金額(千円)	1,652	1,691	97.7%
主な相談内容			
1 解約一般	5,985	5,959	100.4%
2 電話勧誘	5,007	4,396	113.9%
3 信用性	4,135	3,507	117.9%
4 返金	4,081	4,001	102.0%
5 家庭訪販	4,075	4,018	101.4%
6 高価格・料金	3,534	3,694	95.7%
7 説明不足	2,714	2,674	101.5%
8 インターネット通販	2,605	2,069	125.9%
9 契約書・書面一般	2,280	1,993	114.4%
10 強引	2,274	2,212	102.8%

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15,674件あり、前年度(16,697件)から6.1%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.7%となり、年々減少している。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数も、減少傾向にある。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(5,356件)であり、前年度より3.0%減少しているが、それでも若者の相談全体の3分の1を占めている。このうち「アダルト情報サイト」の相談件数は3,480件と前年度より0.4%減とわずかながら減少したが「無料の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依然として多い。また、「オンラインゲーム」は前年度と比べて80件増(70.8%増)となった。「子供がオンラインゲームのアイテムを繰り返し購入し、高額な利用料金を請求された」といった保護者からの相談が増えたためである。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,571件)であり、若者相談全体の1割を占めるが、件数は前年度より16.8%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「理美容」(673件)であり、その多くを占める「エステティックサービス」が前年度と比べ、101件増加(20.2%増)している。

その他、前年度より増加している相談は、「モバイルデータ通信」の76件増(115.2%増)や、「ビジネス教室」の12件増(27.9%増)などがある。(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では男女の割合はほぼ同じである。年代別では「20歳代」が約8割を占めるが、その一方で、件数は減少している。「10歳未満」「10歳代」では件数が増加している。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。

相談内容をキーワード別で見ると、「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」が上位にあがっており、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

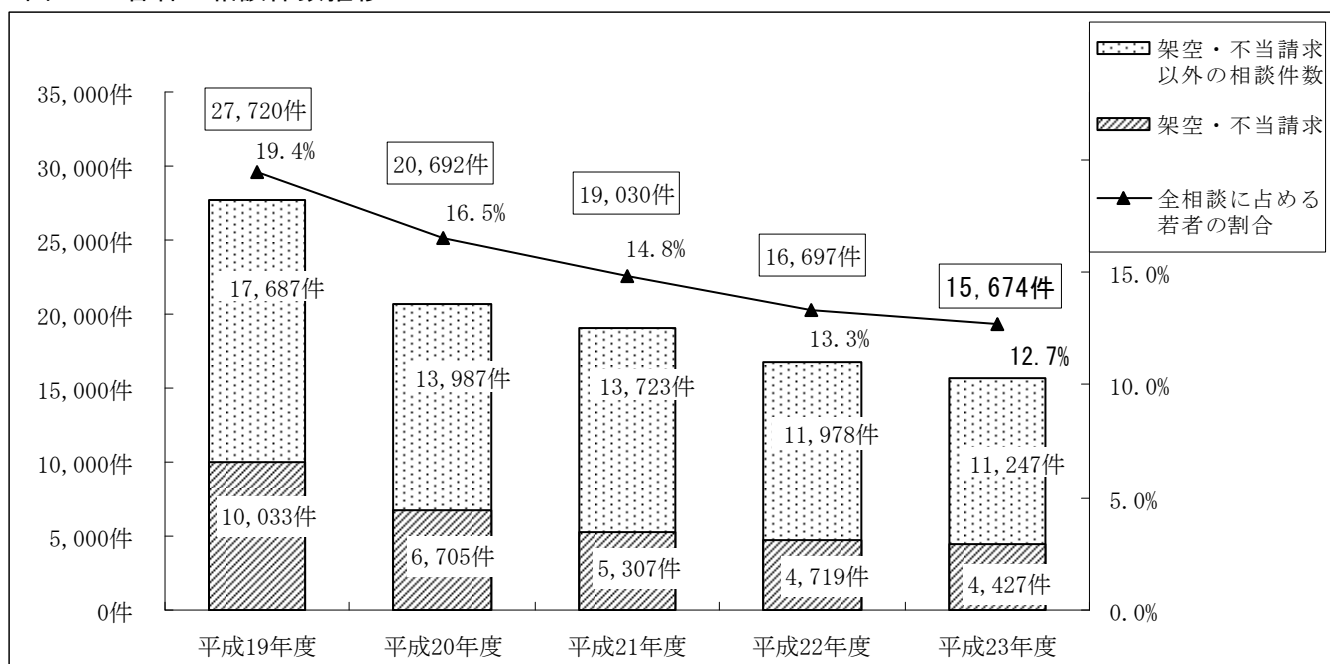


表-36 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,356	5,521	97.0%
デジタルコンテンツ	5,128	5,303	96.7%
アダルト情報サイト	3,480	3,493	99.6%
出会い系サイト	795	835	95.2%
オンラインゲーム	193	113	170.8%
2 レンタル・リース・貸借	1,571	1,888	83.2%
賃貸アパート	1,414	1,681	84.1%
3 理美容	673	591	113.9%
エステティックサービス	602	501	120.2%
4 教室・講座	661	821	80.5%
タレント・モデル養成教室	105	115	91.3%
外国語・会話教室	92	159	57.9%
スポーツ・健康教室	65	79	82.3%
ビジネス教室	55	43	127.9%
5 移动通信サービス	485	404	120.0%
携帯電話サービス	337	337	100.0%
モバイルデータ通信	142	66	215.2%
6 融資サービス	408	630	64.8%
フリーローン・サラ金	389	591	65.8%
7 相談その他	302	404	74.8%
8 役務その他	273	266	102.6%
結婚相手紹介サービス	31	31	100.0%
祈とうサービス	24	31	77.4%
興信所	21	17	123.5%
9 書籍・印刷物	270	294	91.8%
新聞	206	221	93.2%
10 内職・副業	265	343	77.3%
タレント・モデル内職	143	150	95.3%
ワープロ・パソコン内職	21	27	77.8%
パチンコ関連内職	14	37	37.8%
若者相談 計	15,674 (12.7%)	16,697 (13.3%)	93.9%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-37 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	15,674	16,697	93.9%
性別			
男性	7,934	8,222	96.5%
女性	7,678	8,404	91.4%
不明	62	71	87.3%
年代別			
10歳未満	160	121	132.2%
10歳代	3,086	3,011	102.5%
20歳代	12,428	13,565	91.6%
職業別			
給与生活者	8,279	8,783	94.3%
自営・自由業	233	339	68.7%
家事従事者	535	639	83.7%
学生	5,069	5,136	98.7%
無職	978	1,091	89.6%
その他・不明	580	709	81.8%
平均契約金額(千円)	431	456	94.5%
平均既払金額(千円)	132	142	93.0%
主な相談内容			
1 インターネット通販	5,967	5,826	102.4%
2 解約一般	3,611	3,795	95.2%
3 ポルノ・風俗	3,291	3,228	102.0%
4 ワンクリック請求	2,901	2,754	105.3%
5 高価格・料金	2,464	2,614	94.3%
6 返金	2,294	2,248	102.0%
7 未成年者契約	1,929	1,837	105.0%
8 不当請求一般	1,174	1,558	75.4%
9 契約書・書面一般	1,082	1,029	105.2%
10 電子広告	1,058	961	110.1%

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。平成23年度の相談件数は1,604件あり、前年度と比べて5.4%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(157件)であり、そのうち「新聞」が約8割を占める。第2位は「預貯金・証券等」(141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32.4%増となっている。第3位は「ファンド型投資商品」(94件)であり、前年度と比べて約3倍となっている。第4位は「放送・コンテンツ等」(90件)で、そのうち「デジタルコンテンツ」が5割を超える。第5位には、庭木のせん定等サービスや広告代理サービスなどの「役務その他」があがっている。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、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」の高齢者が前年度と比べ91件増(8.2%増)となり、全体の8割を占める。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388万9千円、平均既払金額は287万4千円と、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。

相談内容をキーワード別で見ると、「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、一人で在宅しているところに事業者が訪問又は電話で勧誘し、契約を迫ることが多い。また、「次々販売」「強引」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。平成23年度は「利殖商法」が新たに上位にあがるなど、複雑な判断を要する契約をもちかけるケースが増えていることがわかる。

また、契約者本人が、契約したことを覚えていない、あるいは被害に気付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-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	23年度	22年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	157	151	104.0%
新聞	124	114	108.8%
2 預貯金・証券等	141	126	111.9%
公社債	49	37	132.4%
株	40	37	108.1%
投資信託	25	29	86.2%
3 ファンド型投資商品	94	32	293.8%
4 放送・コンテンツ等	90	93	96.8%
デジタルコンテンツ	47	51	92.2%
5 役務その他	75	65	115.4%
せんだ等サービス	12	11	109.1%
広告代理サービス	10	9	111.1%
6 工事・建築・加工	68	64	106.3%
7 商品一般	65	60	108.3%
8 家具・寝具	50	76	65.8%
ふとん類	48	70	68.6%
9 健康食品	50	56	89.3%
10 生命保険	47	26	180.8%
普通生命保険	27	17	158.8%
判断不十分者相談 計	1,604 (1.3%)	1,522 (1.2%)	105.4%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-39 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	1,604	1,522	105.4%	
性別	男性	521	514	101.4%
	女性	1,034	962	107.5%
	団体	12	6	200.0%
	不明	37	40	92.5%
年代別	20歳未満	8	11	72.7%
	20歳代	41	47	87.2%
	30歳代	52	58	89.7%
	40歳代	46	55	83.6%
	50歳代	65	49	132.7%
	60歳代	72	80	90.0%
	70歳以上	1,199	1,108	108.2%
	不明	121	114	106.1%
職業別	給与生活者	72	76	94.7%
	自営・自由業	42	45	93.3%
	家事従事者	178	161	110.6%
	学生	5	9	55.6%
	無職	1,219	1,147	106.3%
	その他・不明	88	84	104.8%
平均契約金額(千円)	3,889	3,294	118.1%	
平均既払金額(千円)	2,874	2,471	116.3%	
主な相談内容	1 解約一般	568	564	100.7%
	2 家庭訪販	541	536	100.9%
	3 高価格・料金	277	287	96.5%
	4 電話勧誘	252	216	116.7%
	5 返金	205	186	110.2%
	6 次々販売	195	209	93.3%
	7 クーリング・オフ一般	161	165	97.6%
	8 契約書・書面一般	158	144	109.7%
	9 強引	148	125	118.4%
	10 利殖商法	120	92	130.4%

(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等の「架空・不当請求」に関する相談は17,357件あり、前年度(16,243件)から6.9%増加した。過去5年で見ると、平成19年度から減少傾向にあったが、平成23年度は増加となった。また、「架空・不当請求」に関する相談が全相談件数に占める割合は14.0%であった。(図-4)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(15,009件)が最も多く、架空・不当請求の8割以上を占める。なかでも「アダルト情報サイト」は前年度比1,511件増(16.0%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。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(482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、「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。第3位は「商品一般」(194件)で、これは、料金や債権等の内容が不明な請求に関する相談であるが、前年度と比べると相談件数は3割減少している。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が62.5%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。また、「20歳代」以外の全ての年代で前年度よりも件数が増加している。

職業別では「給与生活者」が5割以上を占め、「学生」「無職」もそれぞれ1割以上を占める。

平均契約金額は16万5千円、平均既払金額は5万1千円と、比較的低いのが特徴であるが、いずれも前年度より高い額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「ポルノ・風俗」等、アダルト情報サイトの架空・不当請求に関連の深いものが上位にあがっている。また「ワンクリック請求」「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

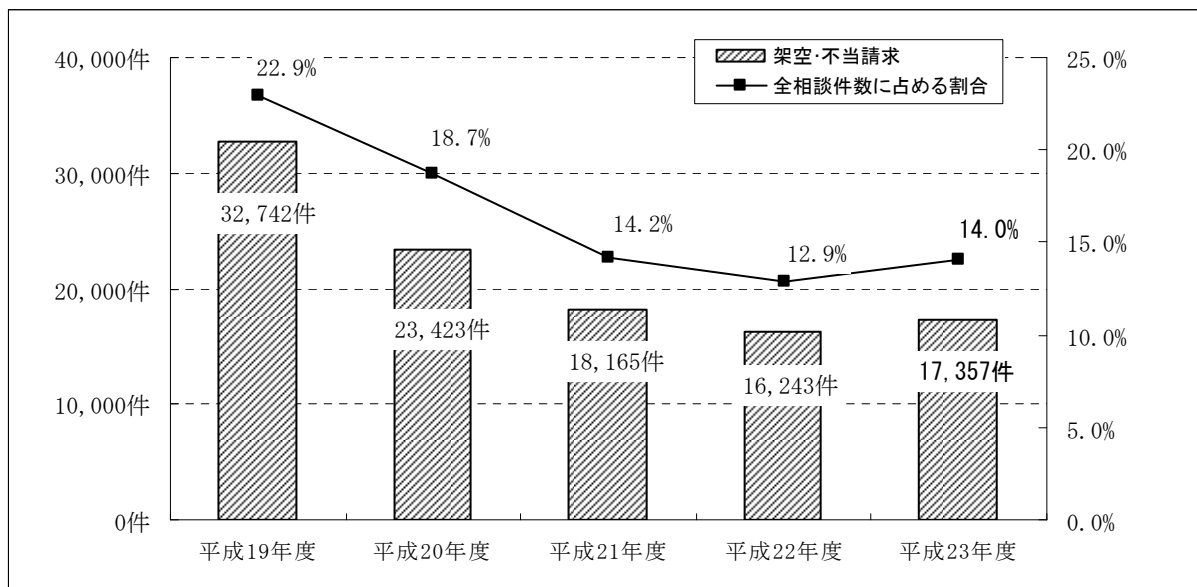


表-40 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	15,009	13,954	107.6%
アダルト情報サイト	10,975	9,464	116.0%
出会い系サイト	1,340	1,610	83.2%
2 レンタル・リース・貸借	482	467	103.2%
賃貸アパート	380	366	103.8%
3 商品一般	194	281	69.0%
4 役務その他	180	132	136.4%
広告代理サービス	38	29	131.0%
興信所	21	7	300.0%
5 融資サービス	161	159	101.3%
フリーローン・サラ金	152	146	104.1%
6 移动通信サービス	149	143	104.2%
携帯電話サービス	127	127	100.0%
7 外食・食事宅配	94	68	138.2%
外食	88	65	135.4%
8 インターネット通信サービス	79	93	84.9%
インターネット接続回線	57	58	98.3%
9 書籍・印刷物	64	53	120.8%
雑誌	17	15	113.3%
10 工事・建築・加工	59	49	120.4%
新築工事	12	9	133.3%
増改築工事	12	10	120.0%
架空・不当請求 計	17,357 (14.0%)	16,243 (12.9%)	106.9%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-41 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	17,357	16,243	106.9%
性別			
男性	10,842	9,951	109.0%
女性	6,089	5,923	102.8%
団体	158	133	118.8%
不明	268	236	113.6%
年代別			
20歳未満	1,783	1,758	101.4%
20歳代	2,644	2,961	89.3%
30歳代	3,752	3,585	104.7%
40歳代	3,661	3,138	116.7%
50歳代	2,217	1,826	121.4%
60歳代	1,570	1,306	120.2%
70歳以上	808	697	115.9%
不明	922	972	94.9%
職業別			
給与生活者	9,412	8,689	108.3%
自営・自由業	919	859	107.0%
家事従事者	1,595	1,411	113.0%
学生	2,247	2,305	97.5%
無職	2,021	1,845	109.5%
その他・不明	1,163	1,134	102.6%
平均契約金額(千円)	165	157	105.1%
平均既払金額(千円)	51	39	130.8%
主な相談内容			
1 インターネット通販	14,272	12,887	110.7%
2 ポルノ・風俗	10,245	8,538	120.0%
3 ワンクリック請求	9,656	7,940	121.6%
4 不当請求一般	5,500	5,979	92.0%
5 高価格・料金	2,687	2,527	106.3%
6 架空請求	2,383	2,587	92.1%
7 無料商法	1,487	1,702	87.4%
8 未成年者契約	1,256	1,204	104.3%
9 プライバシー	1,167	1,043	111.9%
10 迷惑メール	996	706	141.1%

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24,850件あり、前年度に比べて15.2%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20.1%を占め、その割合も前年度より増加している。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」であり、「インターネット通販」の約7割を占める。「放送・コンテンツ等」の「アダルト情報サイト」は10,998件と6割以上を占め、前年度より16.4%の増加となった。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「役務その他」であり、そのなかで多いのが「興信所」である。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、「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、40歳代以上においても増加している。職業別では「給与生活者」が全体の5割を占めるが、「家事従事者」「無職」の増加も目立つ。

相談内容をキーワード別で見ると、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「不当請求一般」など架空・不当請求に関連の深いものが上位にあり、また、「高価格・料金」も上位にあがっている。(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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	17,292	15,564	111.1%
アダルト情報サイト	10,998	9,448	116.4%
出会い系サイト	2,731	2,719	100.4%
2 パソコン・パソコン関連用品	445	412	108.0%
パソコンソフト	190	168	113.1%
3 役務その他	360	282	127.7%
興信所	24	14	171.4%
4 音響・映像製品	349	301	115.9%
デジタルディスクソフト	167	140	119.3%
5 婦人洋服	341	247	138.1%
インターネット通販 計	24,850 (20.1%)	21,564 (17.2%)	115.2%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-43 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	24,850	21,564	115.2%	
性別	男性	13,995	12,136	115.3%
	女性	10,235	8,964	114.2%
	団体	233	165	141.2%
	不明	387	299	129.4%
年代別	20歳未満	2,142	1,996	107.3%
	20歳代	3,825	3,830	99.9%
	30歳代	6,046	5,472	110.5%
	40歳代	5,612	4,531	123.9%
	50歳代	3,037	2,395	126.8%
	60歳代	1,879	1,472	127.6%
	70歳以上	726	597	121.6%
不明	1,583	1,271	124.5%	
職業別	給与生活者	13,259	11,353	116.8%
	自営・自由業	1,437	1,268	113.3%
	家事従事者	2,817	2,263	124.5%
	学生	2,803	2,734	102.5%
	無職	2,581	2,333	110.6%
	その他・不明	1,953	1,613	121.1%
主な相談内容	1 ポルノ・風俗	10,389	8,753	118.7%
	2 ワンクリック請求	9,463	7,676	123.3%
	3 解約一般	3,688	3,073	120.0%
	4 高価格・料金	3,160	2,897	109.1%
	5 不当請求一般	3,004	3,412	88.0%

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商法である。

相談件数は3,253件あり、前年度に比べて11.6%の増加であった。「利殖商法」の相談件数は、全相談のうち2.6%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「ファンド型投資商品」であり、前年度の2倍近く増加し、「利殖商法」の約4割を占める。第2位は「預貯金・証券等」であり、そのほとんどが「公社債」と「未公開株」で、「利殖商法」全体の3割を占める。そのなかで最も多い「公社債」は前年度に比べて13.0%増加している。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見ると、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、「20歳未満」を除く全ての年代で増加しているが、特に「40歳代」(95件増)と「70歳以上」(108件増)の件数増加が目立つ。職業別では「無職」が最も多く43.4%を占め、次いで「家事従事者」21.5%、「給与生活者」19.3%となっている。平均契約金額は786万5千円、平均既払金額は651万2千円と、いずれも非常に高い金額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「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」「二次被害」などの増加が目立ち、悪質な勧誘が行われていることがうかがえる。(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	23年度	22年度	対前年度比
1 ファンド型投資商品	1,291	675	191.3%
2 預貯金・証券等	1,120	1,297	86.4%
公社債	593	525	113.0%
未公開株	390	621	62.8%
3 デリバティブ取引	220	397	55.4%
海外商品先物等	46	246	18.7%
4 集合住宅	143	183	78.1%
新築分譲マンション	93	132	70.5%
5 役務その他	116	43	269.8%
興信所	17	8	212.5%
解約代行サービス	15	10	150.0%
利殖商法 計	3,253 (2.6%)	2,914 (2.3%)	111.6%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-45 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	3,253	2,914	111.6%	
性別	男性	1,275	1,364	93.5%
	女性	1,892	1,504	125.8%
	団体	16	10	160.0%
	不明	70	36	194.4%
年代別	20歳未満	3	3	100.0%
	20歳代	105	82	128.0%
	30歳代	147	138	106.5%
	40歳代	292	197	148.2%
	50歳代	285	257	110.9%
	60歳代	643	593	108.4%
	70歳以上	1,557	1,449	107.5%
	不明	221	195	113.3%
職業別	給与生活者	627	559	112.2%
	自営・自由業	224	209	107.2%
	家事従事者	700	570	122.8%
	学生	38	15	253.3%
	無職	1,412	1,367	103.3%
	その他・不明	252	194	129.9%
平均契約金額(千円)	7,865	6,643	118.4%	
平均既払金額(千円)	6,512	5,455	119.4%	
主な相談内容	1 電話勧誘	1,765	1,589	111.1%
	2 返金	889	791	112.4%
	3 詐欺	845	626	135.0%
	4 信用性	682	593	115.0%
	5 二次被害	631	453	139.3%

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1,059件あり、前年度に比べて13.4%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「預貯金・証券等」であり、次々販売全体の11.8%を占める。そのなかでも「未公開株」の相談件数は、前年度に比べて半数以下となり大幅に減少した。第2位は「理美容」であり、そのほとんどが「エステティックサービス」である。第3位の「ファンド型投資商品」は、前年度の1.5倍近い増加となった。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、年代別では60歳以上の高齢者が64.4%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」が最も多いが、件数は前年度より19.1%の減少となった。

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」「家庭訪販」「強引」が上位にあがっており、在宅の消費者を狙い、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	23年度	22年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	125	180	69.4%
公社債	60	59	101.7%
未公開株	48	101	47.5%
2 理美容	74	76	97.4%
エステティックサービス	73	71	102.8%
3 ファンド型投資商品	71	48	147.9%
4 役務・その他	65	80	81.3%
広告代理サービス	21	15	140.0%
5 放送・コンテンツ等	64	55	116.4%
出会い系サイト	43	37	116.2%
次々販売 計	1,059 (0.9%)	1,223 (1.0%)	86.6%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-47 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	1,059	1,223	86.6%	
性別	男性	305	355	85.9%
	女性	723	827	87.4%
	団体	9	13	69.2%
	不明	22	28	78.6%
年代別	20歳未満	6	1	600.0%
	20歳代	102	126	81.0%
	30歳代	73	79	92.4%
	40歳代	73	83	88.0%
	50歳代	62	71	87.3%
	60歳代	100	113	88.5%
	70歳以上	582	677	86.0%
不明	61	73	83.6%	
職業別	給与生活者	246	243	101.2%
	自営・自由業	64	66	97.0%
	家事従事者	179	212	84.4%
	学生	24	20	120.0%
	無職	495	612	80.9%
	その他・不明	51	70	72.9%
主な相談内容	1 解約一般	383	437	87.6%
	2 高価格・料金	342	462	74.0%
	3 電話勧誘	306	362	84.5%
	4 家庭訪販	278	385	72.2%
	5 強引	216	223	96.9%

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130件あり、前年度に比べて1.6%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の半数を占める。件数は前年度と比べて26.9%の増加となった。第2位は家庭用電気治療器具等の「医療用具」で、件数は前年度より15.4%の減少であった。(表-48)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が7割以上を占め、年代別では「70歳以上」が7割を占める。職業別では「無職」が5割以上、「家事従事者」が2割を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「効能・効果」が上位にあがっており、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	23年度	22年度	対前年度比
1 健康食品	66	52	126.9%
2 医療用具	33	39	84.6%
家庭用電気治療器具	24	28	85.7%
3 商品一般	9	7	128.6%
4 家具・寝具	7	5	140.0%
ふとん類	6	5	120.0%
5 アクセサリー	2	4	50.0%
催眠(SF)商法 計	130 (0.1%)	128 (0.1%)	101.6%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-49 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	130	128	101.6%	
性別	男性	23	25	92.0%
	女性	95	86	110.5%
	団体	4	4	100.0%
	不明	8	13	61.5%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	2	1	200.0%
	30歳代	5	2	250.0%
	40歳代	5	4	125.0%
	50歳代	3	2	150.0%
	60歳代	5	11	45.5%
	70歳以上	91	87	104.6%
	不明	19	21	90.5%
職業別	給与生活者	12	5	240.0%
	自営・自由業	6	4	150.0%
	家事従事者	26	38	68.4%
	学生	0	0	—
	無職	67	60	111.7%
	その他・不明	19	21	90.5%
主な相談内容	1 高価格・料金	46	52	88.5%
	2 解約一般	27	29	93.1%
	3 返金	22	21	104.8%
	4 効能・効果	22	22	100.0%
	5 信用性	21	24	87.5%

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って、電話などで呼び出す販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は368件あり、前年度に比べて10.5%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」で、前年度より10.5%の増加となった。第2位が「アクセサリ」で、件数は前年度より17.7%減少している。第3位が「内職・副業」で、そのうちのほとんどが「タレント・モデル内職」となっている。このほか「パソコン・パソコン関連用品」の「パソコンソフト」の件数増加が大きい。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、年代別では「20歳代」が最も多く、「30歳代」以下の年代で72.8%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。また、「40歳代」以上の年代では、件数がいずれも増加している。職業別では、「給与生活者」が最も多く5割以上を占めるが、「学生」(18.2%)、「無職」(10.6%)も、それぞれ1割を超えている。

相談内容をキーワード別で見ると、「販売目的隠匿」などが上位にあがっている。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	23年度	22年度	対前年度比
1 教室・講座	63	57	110.5%
タレント・モデル養成教室	14	16	87.5%
精神修養講座	10	14	71.4%
ビジネス教室	9	5	180.0%
2 アクセサリ	51	62	82.3%
ネックレス	28	36	77.8%
3 内職・副業	32	28	114.3%
タレント・モデル内職	29	23	126.1%
4 役務一般	32	37	86.5%
複合サービス会員	30	36	83.3%
5 パソコン・パソコン関連用品	24	8	300.0%
パソコンソフト	21	8	262.5%
アポイントメントセールス 計	368 (0.3%)	333 (0.3%)	110.5%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-51 アポイントメントセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	368	333	110.5%
性別			
男性	149	163	91.4%
女性	211	167	126.3%
団体	1	0	—
不明	7	3	233.3%
年代別			
20歳未満	13	7	185.7%
20歳代	197	189	104.2%
30歳代	58	64	90.6%
40歳代	30	26	115.4%
50歳代	22	10	220.0%
60歳代	13	10	130.0%
70歳以上	23	16	143.8%
不明	12	11	109.1%
職業別			
給与生活者	208	197	105.6%
自営・自由業	10	16	62.5%
家事従事者	32	19	168.4%
学生	67	58	115.5%
無職	39	35	111.4%
その他・不明	12	8	150.0%
1 主な相談内容			
2 解約一般	152	139	109.4%
3 高価格・料金	136	118	115.3%
4 クーリング・オフ一般	114	93	122.6%
5 返金	81	62	130.6%
販売目的隠匿	78	77	101.3%

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。

相談件数は457件あり、前年度に比べて9.1%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「美顔器」がそのほとんどを占める「理美容器具・用品」で、前年度と比べ件数は増加している。第2位は「タレント・モデル内職」などの「内職・副業」であるが、前年度より件数は減少している。第3位は「教室・講座」で、このうち「タレント・モデル養成教室」の件数は前年度と比べ75.0%の増加となった。第4位は「エステティックサービス」などの「理美容」、第5位は「絵画・書画」などの「他の教養娯楽品」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見ると、性別では「女性」が全体の7割を超える。年代別では「20歳代」が最も多く、「30歳代」以下の年代で約8割を占め、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」(49.5%)が最も多いが、「学生」(28.2%)も全体の3割近くを占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「強引」「販売目的隠匿」が上位にあがっている。「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	23年度	22年度	対前年度比
1 理美容器具・用品	72	56	128.6%
美顔器	62	54	114.8%
2 内職・副業	66	72	91.7%
タレント・モデル内職	65	70	92.9%
3 教室・講座	65	59	110.2%
タレント・モデル養成教室	28	16	175.0%
外国語・会話教室	24	29	82.8%
4 理美容	58	73	79.5%
エステティックサービス	57	65	87.7%
5 その他の教養娯楽品	45	65	69.2%
絵画・書画	39	59	66.1%
キャッチセールス 計	457 (0.4%)	503 (0.4%)	90.9%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-53 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	457	503	90.9%	
性別	男性	116	133	87.2%
	女性	325	362	89.8%
	団体	2	1	200.0%
	不明	14	7	200.0%
年代別	20歳未満	41	46	89.1%
	20歳代	277	319	86.8%
	30歳代	45	50	90.0%
	40歳代	23	20	115.0%
	50歳代	14	15	93.3%
	60歳代	16	10	160.0%
	70歳以上	15	14	107.1%
不明	26	29	89.7%	
職業別	給与生活者	226	256	88.3%
	自営・自由業	8	8	100.0%
	家事従事者	28	25	112.0%
	学生	129	134	96.3%
	無職	38	50	76.0%
	その他・不明	28	30	93.3%
主な相談内容	1 解約一般	177	162	109.3%
	2 高価格・料金	136	142	95.8%
	3 クーリング・オフ一般	128	138	92.8%
	4 強引	110	99	111.1%
	5 販売目的隠匿	105	111	94.6%

⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は4,075件であり、前年度と比べて36.1%減と大幅な減少となった。これは、平成22年6月に改正貸金業法が完全施行され、「総量規制」が導入されたことなどによる影響と見られる。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が63.0%を占める。年代別では「40歳代」が21.8%と最も高い割合を占めている。また、前年度と比べると、「20歳代」以外の全ての年代で、相談件数が減少している。職業別では、「給与生活者」が最も多く48.5%を占めており、次に「無職」が27.9%を占めている。また、前年度と比べて「学生」の件数が増加している。

借入金の総額は、「100万円未満」(36.5%)が最も多く、次いで「100万円以上300万円未満」(35.4%)、「300万円以上500万円未満」(13.3%)となっている。平均借入金額は421万6千円で、前年度より多くなっている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は3,175件で、多重債務相談全体の77.9%を占め、「数年前からサラ金数社から借金を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 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		23年度	22年度	対前年度比
相談件数		4,075	6,378	63.9%
性別	男性	2,567	4,052	63.4%
	女性	1,423	2,179	65.3%
	団体	29	23	126.1%
	不明	56	124	45.2%
年代別	20歳未満	4	2	200.0%
	20歳代	348	471	73.9%
	30歳代	710	1,153	61.6%
	40歳代	890	1,363	65.3%
	50歳代	718	1,158	62.0%
	60歳代	579	1,039	55.7%
	70歳以上	457	601	76.0%
	不明	369	591	62.4%
職業別	給与生活者	1,975	3,127	63.2%
	自営・自由業	384	693	55.4%
	家事従事者	210	350	60.0%
	学生	27	17	158.8%
	無職	1,136	1,669	68.1%
	その他・不明	343	522	65.7%

項目		23年度	22年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	3,175	5,467	58.1%
	住宅ローン	139	128	108.6%
	他の融資サービス	44	72	61.1%
借入金総額	100万円未満	888	1,038	85.5%
	100万円以上 300万円未満	861	1,402	61.4%
	300万円以上 500万円未満	324	564	57.4%
	500万円以上 1,000万円未満	175	300	58.3%
	1,000万円以上	184	211	87.2%
	記入有計	2,432	3,515	69.2%
	平均借入金額(千円)	4,216	3,520	119.8%

⑨ 倒産

契約した事業者が経営破たんしたなどの「倒産」に関する相談は1,899件あり、前年度に比べて6.2%の増加であった。

主な商品・役務で見ると、「ファンド型投資商品」「エステティックサービス」「フリーローン・サラ金」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。なかでも「ファンド型投資商品」「エステティックサービス」は、相談件数が前年度より大幅に増加している。「和牛オーナー契約で預託金を支払っている運営会社が民事再生法の適用を申請したが、今後の情報を知りたい」といった相談や、「今まで通っていたエステサロンが閉鎖したが、未施術分の返金はされるのか」などの相談が目立つ。(表-55)

表-55 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		23年度	22年度	対前年度比
相 談 件 数		1,899	1,788	106.2%
性別	男性	677	715	94.7%
	女性	1,116	953	117.1%
	団体	60	77	77.9%
	不明	46	43	107.0%
	年齢別	20歳未満	13	14
	20歳代	163	213	76.5%
	30歳代	246	254	96.9%
	40歳代	280	256	109.4%
	50歳代	238	222	107.2%
	60歳代	367	262	140.1%
	70歳以上	377	301	125.2%
	不明	215	266	80.8%
職業別	給与生活者	670	669	100.1%
	自営・自由業	139	128	108.6%
	家事従事者	369	310	119.0%
	学生	28	55	50.9%
	無職	450	352	127.8%
	その他・不明	243	274	88.7%

項 目		23年度	22年度	対前年度比
1 2 3 4 5 主 な 商 品 ・ 役 務	ファンド型投資商品	457	95	481.1%
	エステティックサービス	192	75	256.0%
	フリーローン・サラ金	160	364	44.0%
	リゾート会員権	78	22	354.5%
	工事・建築	58	46	126.1%
平均契約金額(千円)		5,240	6,967	75.2%
平均既払金額(千円)		4,959	2,118	234.1%

(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 23 年度の「危害」に関する相談は 1,636 件あり、前年度と比べて 7.1%の増加であった。危害の内容で最も多いものを「その他の傷病及び諸症状」を除いて見ると、第 1 位が「皮膚障害」(456 件)で、全体の 27.9%を占める。第 2 位が「熱傷」(136 件)、第 3 位が「消化器障害」(134 件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位 10 位を見ると、第 1 位が「化粧石鹸」(166 件)であり、その内容で最も多いものが「皮膚障害」である。「以前から原因不明の顔の腫れ、痒みが出ていたが、報道等で使用中の石鹸が原因で小麦アレルギーになることを知った」といった相談が多く寄せられた。第 2 位が「医療サービス」(129 件)で「皮膚障害」と「熱傷」が目立ち、美容医療の施術等により「腫れや発疹などができた」「やけどを負った」といった相談が多い。第 3 位は「外食」(73 件)で「消化器障害」と「中毒」が目立ち、「外食した時の食品が原因で腹痛をおこした」といった相談が寄せられている。(表-56)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が 73.7%を占めている。年代別では「30 歳代」が最も多いが、各年代で被害が見られる。職業別では、「給与生活者」が 524 件と最も多く、このほか「家事従事者」が前年度より大幅に増加している。危害程度は「医者にかからず」(471 件)が全体の 28.8%と最も多いが、「治療 1 ヶ月以上」も 210 件寄せられており、前年度より 52 件増加している。(表-57)

表-56 危害の内容 商品・役務別件数(平成23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	1,636	52	17	1	128	104	5	2	41	13	1	16	136	4	456	3	31	64	134	419	9
1 化粧品	166	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	125	0	0	21	1	17	0
2 医療サービス	129	3	0	0	3	4	0	2	1	0	0	4	18	2	26	0	0	3	2	60	1
3 外食	73	1	1	0	2	9	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	15	0	25	13	0
4 美顔エステ	52	0	0	0	4	1	0	0	1	1	0	0	2	0	26	0	0	0	0	17	0
5 他の健康食品	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	1	13	14	0
6 歯科治療	45	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	1	36	0
7 パーマ	43	0	1	0	3	1	0	0	1	0	0	0	9	0	16	0	0	0	0	12	0
8 商品一般	42	10	2	0	14	6	1	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
9 痩身エステ	35	0	1	0	10	0	0	0	1	0	0	0	7	0	7	0	0	0	2	7	0
10 賃貸アパート	28	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8	0	0	7	2	9	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		23年度	22年度	対前年度比	
相談件数		1,636	1,528	107.1%	
被害者	性別	男性	399	474	84.2%
		女性	1,206	998	120.8%
		不明	31	56	55.4%
	年代別	20歳未満	105	85	123.5%
		20歳代	145	184	78.8%
		30歳代	302	290	104.1%
		40歳代	286	268	106.7%
		50歳代	216	196	110.2%
		60歳代	210	175	120.0%
		70歳以上	231	188	122.9%
		不明	141	142	99.3%
	職業別	給与生活者	524	539	97.2%
		自営・自由業	107	106	100.9%
		家事従事者	427	327	130.6%
		学生	64	67	95.5%
		無職	313	314	99.7%
		その他・不明	201	175	114.9%
	危害程度	医者にかからず	471	422	111.6%
治療1週間未満		229	223	102.7%	
1～2週間		150	166	90.4%	
3週間～1ヶ月		121	102	118.6%	
1ヶ月以上		210	158	132.9%	
死亡		4	12	33.3%	
不明	451	445	101.3%		

※PIO-NET2010による平成24年5月31日現在の集計値

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23年度の「危険」に関する相談件数は581件であり、前年度(617件)と比べて5.8%の減少となった。

危険の内容を見ると、最も多いものが「発煙・火花」(79件)で全体の13.6%、第2位が「破損・折損」(71件)、第3位が「機能故障」(63件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(47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「化粧石鹸」及び「賃貸アパート」(12件)である。「化粧石鹸」は「小麦アレルギーを発症するという報道があった石鹸を購入し使用している。現在、発症はしていないが情報を知りたい」といった相談である。「賃貸アパート」では「破損・折損」「操作・使用性の欠落」によるものが多い。このほか「ルームエアコン」「パネルヒーター」「電気オープンレンジ」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23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	581	13	57	79	59	1	3	8	3	14	4	35	71	30	63	10	3	23	8	46	0	51	0
1 普通・小型自動車	47	3	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0	4	3	29	0	0	2	0	0	0	0	0
2 化粧石鹸	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
3 賃貸アパート	12	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2	0	0	0	3	0
4 ルームエアコン	11	1	1	2	3	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
5 パネルヒーター	11	1	1	3	1	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 オートバイ	11	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	1	0
7 一般用自転車	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0
8 外食	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	2	0
9 電気オープンレンジ	9	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
10 消火器	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2010による平成24年5月31日現在の集計値

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た。平成19年度には、架空・不当請求の新たな手口による相談件数が増え、再び増加に転じ4万件を超えたが、平成20年度は減少した。

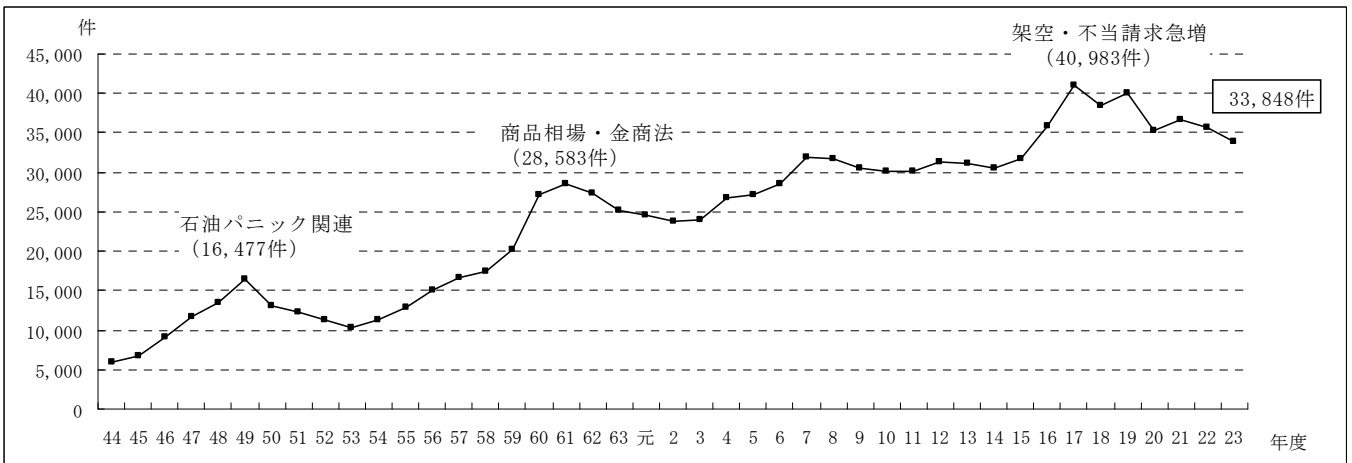
平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって再び増加となったが、平成22年度以降は若干落ち着きを見せている。（都表-1、都図-1）

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	23年度					
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848					

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

相談区分を見ると、「苦情」は32,324件寄せられ全体の95.5%を占める。「問合せ」は1,503件となり全体の4.4%を占める。「要望」は21件で全体の0.1%とわずかであった。前年度と比べて「苦情」は3.4%、「問合せ」は33.4%の減となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が32,567件と圧倒的に多く、全体の96.2%を占めている。「来所」による相談は1,244件と全体の3.7%であるが、前年度より増加している。「文書」は37件で全体の0.1%となっている。(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		23年度	22年度	対前年度比
相談区分	苦情	32,324 (95.5%)	33,446 (93.6%)	96.6%
	問合せ	1,503 (4.4%)	2,256 (6.3%)	66.6%
	要望	21 (0.1%)	42 (0.1%)	50.0%
相談方法	電話	32,567 (96.2%)	34,414 (96.3%)	94.6%
	来所	1,244 (3.7%)	1,222 (3.4%)	101.8%
	文書	37 (0.1%)	108 (0.3%)	34.3%
計		33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

(3) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額は全体の4割を占める。最も多いのは「5万円以上10万円未満」で、全体の14.0%を占めており、件数も4,754件で前年度より7.6%増加している。また、契約購入金額が1千万円以上の金額の相談は760件で、全体の2.2%となっている。なかでも「1億円以上」は27件となっている。平均金額は約186万2千円と、前年度よりわずかに高い額となっている。

(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	23年度	22年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,837 (8.4%)	2,602 (7.3%)	109.0%
1万円以上5万円未満	2,685 (7.9%)	3,059 (8.6%)	87.8%
5万円以上10万円未満	4,754 (14.0%)	4,418 (12.4%)	107.6%
10万円以上50万円未満	3,555 (10.5%)	3,858 (10.8%)	92.1%
50万円以上100万円未満	1,078 (3.2%)	1,298 (3.6%)	83.1%
100万円以上500万円未満	1,639 (4.8%)	2,052 (5.7%)	79.9%
500万円以上1千万円未満	348 (1.0%)	409 (1.1%)	85.1%
1千万円以上5千万円未満	636 (1.9%)	609 (1.7%)	104.4%
5千万円以上1億円未満	97 (0.3%)	96 (0.3%)	101.0%
1億円以上	27 (0.1%)	19 (0.1%)	142.1%
その他・不明	16,192 (47.8%)	17,324 (48.5%)	93.5%
総件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%
総合計金額	32,870,746,155円	32,638,853,307円	100.7%
平均金額(※)	1,861,732円	1,771,925円	105.1%

※「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49.6%であり、「男性」の45.1%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、「男性」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21.5%、次に「30歳代」が18.1%、次が「50歳代」16.0%の順となっている。前年度と比べると、「70歳以上」の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	23年度	22年度	対前年度比
男性	15,250 (45.1%)	16,635 (46.5%)	91.7%
女性	16,780 (49.6%)	17,287 (48.4%)	97.1%
団体・不明	1,818 (5.4%)	1,822 (5.1%)	99.8%
計	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

都表-5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	23年度	22年度	対前年度比
20歳未満	343 (1.0%)	384 (1.1%)	89.3%
20歳代	3,454 (10.2%)	4,222 (11.8%)	81.8%
30歳代	6,124 (18.1%)	6,919 (19.4%)	88.5%
40歳代	7,293 (21.5%)	7,383 (20.7%)	98.8%
50歳代	5,401 (16.0%)	5,540 (15.5%)	97.5%
60歳代	4,267 (12.6%)	4,367 (12.2%)	97.7%
70歳以上	3,207 (9.5%)	3,112 (8.7%)	103.1%
団体・不明	3,759 (11.1%)	3,817 (10.7%)	98.5%
計	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

(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23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	264	八王子市	760	瑞穂町	82
中央区	471	立川市	340	日の出町	55
港区	690	武蔵野市	264	奥多摩町	13
新宿区	1,129	三鷹市	327	檜原村	5
文京区	470	青梅市	172	郡部 地域不明	39
台東区	361	府中市	430	郡部 計	194
墨田区	388	昭島市	140		(0.6%)
江東区	1,042	調布市	403	島しよ部	
品川区	697	町田市	482	大島町	11
目黒区	562	小金井市	286	利島町	2
大田区	1,205	小平市	308	新島村	9
世田谷区	2,056	日野市	269	神津島村	7
渋谷区	1,095	東村山市	315	三宅村	6
中野区	779	国分寺市	308	御蔵島村	4
杉並区	1,380	国立市	222	八丈町	16
豊島区	635	西東京市	349	青ヶ島村	2
北区	614	福生市	159	小笠原村	3
荒川区	341	狛江市	202	島しよ 地域不明	19
板橋区	959	東大和市	260	島しよ 計	79
練馬区	1,363	清瀬市	115		(0.2%)
足立区	1,046	東久留米市	210	都内 地域不明	1,619
葛飾区	653	武蔵村山市	158		(4.8%)
江戸川区	1,098	多摩市	258	都内 計	28,439
特別区 地域不明	22	稲城市	167		(84.0%)
特別区 計	19,320	羽村市	80		
	(57.1%)	あきる野市	243		
		市部 計	7,227		
			(21.4%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	19	山口県	29
北海道	114	山梨県	47	徳島県	8
青森県	15	長野県	91	香川県	32
岩手県	19	岐阜県	51	愛媛県	30
宮城県	66	静岡県	140	高知県	12
秋田県	19	愛知県	154	福岡県	111
山形県	20	三重県	46	佐賀県	10
福島県	35	滋賀県	29	長崎県	20
茨城県	210	京都府	38	熊本県	25
栃木県	72	大阪府	158	大分県	15
群馬県	79	兵庫県	83	宮崎県	17
埼玉県	1,160	奈良県	28	鹿児島県	21
千葉県	921	和歌山県	17	沖縄県	26
神奈川県	1,115	鳥取県	12	道府県 計	5,329
新潟県	75	島根県	14		(15.7%)
富山県	19	岡山県	36	在外日本人	53
石川県	20	広島県	51	在日外国人	27
				合計	33,848
					(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、「男性」の占める割合が47.7%であるのに対し「女性」が45.3%となっており、相談者とは逆に「男性」が上回っている。（都表-7）

年代別では、「40歳代」が最も多く全体の18.3%、次に「30歳代」が17.3%、「50歳代」が12.5%と続く。前年度と比べると全ての年代で件数が減少しているが、特に「20歳代」「30歳代」の減少率が高い。（都表-8）

都表-7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	23年度	22年度	対前年度比
男性	16,145 (47.7%)	17,628 (49.3%)	91.6%
女性	15,332 (45.3%)	15,884 (44.4%)	96.5%
団体・不明	2,371 (7.0%)	2,232 (6.2%)	106.2%
計	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

都表-8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	23年度	22年度	対前年度比
20歳未満	1,078 (3.2%)	1,158 (3.2%)	93.1%
20歳代	3,941 (11.6%)	4,676 (13.1%)	84.3%
30歳代	5,858 (17.3%)	6,676 (18.7%)	87.7%
40歳代	6,190 (18.3%)	6,267 (17.5%)	98.8%
50歳代	4,219 (12.5%)	4,315 (12.1%)	97.8%
60歳代	3,767 (11.1%)	3,823 (10.7%)	98.5%
70歳以上	4,014 (11.9%)	4,104 (11.5%)	97.8%
団体・不明	4,781 (14.1%)	4,725 (13.2%)	101.2%
計	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

(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 42.0%、次いで「無職」16.3%、「家事従事者」14.3%と続く。前年度と比べて「家事従事者」の相談件数がわずかに増加（1.1%増）している。（都表－9）

都表－9 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	23年度	22年度	対前年度比
給与生活者	14,220 (42.0%)	15,369 (43.0%)	92.5%
自営・自由業	2,315 (6.8%)	2,593 (7.3%)	89.3%
家事従事者	4,854 (14.3%)	4,801 (13.4%)	101.1%
学生	1,739 (5.1%)	1,965 (5.5%)	88.5%
無職	5,501 (16.3%)	5,862 (16.4%)	93.8%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	10 (0.0%)	11 (0.0%)	90.9%
消費者団体	2 (0.0%)	15 (0.0%)	13.3%
企業・団体	1,337 (4.0%)	1,374 (3.8%)	97.3%
その他・不明	3,870 (11.4%)	3,754 (10.5%)	103.1%
合計	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

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

商品大分類	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	対前年度比
A 商品一般	1,188	932	756	741 (2.1%)	630 (1.9%)	85.0%
B 食料品	1,161	1,227	1,137	1,104 (3.1%)	1,265 (3.7%)	114.6%
C 住居品	1,250	1,120	1,304	1,309 (3.7%)	1,176 (3.5%)	89.8%
D 光熱水品	132	153	184	332 (0.9%)	264 (0.8%)	79.5%
E 被服品	1,022	1,091	1,159	1,121 (3.1%)	1,205 (3.6%)	107.5%
F 保健衛生品	905	758	925	734 (2.1%)	876 (2.6%)	119.3%
G 教養娯楽品	2,335	2,204	2,467	2,503 (7.0%)	2,401 (7.1%)	95.9%
H 車両・乗り物	476	437	540	532 (1.5%)	482 (1.4%)	90.6%
I 土地・建物・設備	1,112	1,121	1,380	1,322 (3.7%)	1,124 (3.3%)	85.0%
J 他の商品	20	26	20	37 (0.1%)	62 (0.2%)	167.6%
商品 計	9,601	9,069	9,872	9,735 (27.2%)	9,485 (28.0%)	97.4%
K クリーニング	260	277	257	253 (0.7%)	201 (0.6%)	79.4%
L レンタル・リース・貸借	2,848	2,853	3,481	3,314 (9.3%)	2,969 (8.8%)	89.6%
M 工事・建築・加工	633	596	695	744 (2.1%)	763 (2.3%)	102.6%
N 修理・補修	240	273	437	399 (1.1%)	368 (1.1%)	92.2%
O 管理・保管	79	93	102	142 (0.4%)	151 (0.4%)	106.3%
P 役務一般	163	81	77	39 (0.1%)	39 (0.1%)	100.0%
Q 金融・保険サービス	4,855	4,489	4,702	4,836 (13.5%)	3,869 (11.4%)	80.0%
R 運輸・通信サービス	13,156	10,537	9,860	9,571 (26.8%)	9,500 (28.1%)	99.3%
S 教育サービス	352	240	259	232 (0.6%)	211 (0.6%)	90.9%
T 教養・娯楽サービス	2,868	1,864	1,880	1,759 (4.9%)	1,654 (4.9%)	94.0%
U 保健・福祉サービス	1,668	1,716	1,560	1,329 (3.7%)	1,386 (4.1%)	104.3%
V 他の役務	1,442	1,444	1,634	1,727 (4.8%)	1,894 (5.6%)	109.7%
W 内職・副業・ねずみ講	810	575	554	435 (1.2%)	308 (0.9%)	70.8%
X 他の行政サービス	130	181	217	216 (0.6%)	218 (0.6%)	100.9%
役務 計	29,504	25,219	25,715	24,996 (69.9%)	23,531 (69.5%)	94.1%
Z 他の相談	1,035	991	1,157	1,013 (2.8%)	832 (2.5%)	82.1%
合計	40,140	35,279	36,744	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.7%

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	23年度	22年度	増減
A	商品一般	630	741	△ 111
B	食料品	1,265	1,104	161
	食料品一般	51	43	8
	穀類	96	71	25
	魚介類	84	82	2
	肉類	47	26	21
	乳卵類	36	25	11
	野菜・海草	80	66	14
	油脂・調味料	42	45	△ 3
	果物	33	38	△ 5
	菓子類	59	63	△ 4
	飲料	288	190	98
	酒類	20	28	△ 8
	調理食品	74	83	△ 9
	健康食品	353	338	15
	食料品その他	2	6	△ 4
C	住居品	1,176	1,309	△ 133
	住居品一般	12	9	3
	食生活機器	132	167	△ 35
	食器・台所用品	199	190	9
	洗濯・裁縫用具	78	94	△ 16
	掃除用具	68	61	7
	洗浄剤等	40	44	△ 4
	空調・冷暖房機器	167	207	△ 40
	家具・寝具	277	289	△ 12
	室内装備品	35	39	△ 4
	照明器具	62	47	15
	他の住居品	106	162	△ 56
D	光熱水品	264	332	△ 68
	光熱水品一般	2	1	1
	電気	84	80	4
	ガス	109	145	△ 36
	石油	19	57	△ 38
	水道	37	30	7
	他の光熱水品	13	19	△ 6
E	被服品	1,205	1,121	84
	被服品一般	17	17	0
	和服	63	59	4
	洋服一般	11	7	4
	紳士洋服	118	136	△ 18
	婦人洋服	273	256	17
	子供洋服	7	21	△ 14
	洋装下着	64	63	1
	履物	145	115	30
	かばん	152	120	32
	アクセサリー	262	238	24
	他の身の回り品	82	80	2
	生地・糸類	6	6	0
	他の被服品	5	3	2

	商品名	23年度	22年度	増減
F	保健衛生品	876	734	142
	保健衛生品一般	2	4	△ 2
	医薬品	55	56	△ 1
	医療用具	177	177	0
	化粧品	366	284	82
	理美容器具・用品	146	115	31
	他の保健衛生品	130	98	32
G	教養娯楽品	2,401	2,503	△ 102
	教養娯楽品一般	5	5	0
	文具・事務用品	60	62	△ 2
	パソコン・パソコン関連用品	459	431	28
	電話機・電話機用品	357	328	29
	学習教材	105	101	4
	書籍・印刷物	396	429	△ 33
	音響・映像製品	462	479	△ 17
	スポーツ用品	61	81	△ 20
	カメラ類	31	32	△ 1
	時計	78	76	2
	他の光学機器	2	2	0
	玩具・遊具	94	113	△ 19
	楽器	23	35	△ 12
	他の教養娯楽品	268	329	△ 61
H	車両・乗り物	482	532	△ 50
	車両・乗り物一般	0	1	△ 1
	自動車	345	420	△ 75
	自動車用品	57	41	16
	自転車・用品	65	54	11
	運搬用具	11	13	△ 2
	他の乗り物	4	3	1
I	土地・建物・設備	1,124	1,322	△ 198
	土地・建物・設備一般	23	23	0
	土地	128	133	△ 5
	建物一般	10	11	△ 1
	集合住宅	480	571	△ 91
	戸建住宅	142	185	△ 43
	他の建物	14	11	3
	住宅構成材	34	32	2
	空調・冷暖房・給湯設備	109	157	△ 48
	衛生設備	53	43	10
	屋外装備品	97	99	△ 2
	他の住宅設備	34	57	△ 23
J	他の商品	62	37	25
	商品計	9,485	9,735	△ 250

単位：件

	商品名	23年度	22年度	増減
K	クリーニング	201	253	△ 52
L	レンタル・リース・貸借	2,969	3,314	△ 345
M	工事・建築・加工	763	744	19
N	修理・補修	368	399	△ 31
O	管理・保管	151	142	9
P	役 務 一 般	39	39	0
Q	金融・保険サービス	3,869	4,836	△ 967
	金融・保険一般	22	16	6
	生命保険	269	275	△ 6
	損害保険	157	185	△ 28
	その他の保険	78	72	6
	預貯金・証券等	853	1,127	△ 274
	デリバティブ取引	115	220	△ 105
	ファンド型投資商品	585	361	224
	融資サービス	1,504	2,234	△ 730
	他の金融関連サービス	286	346	△ 60
R	運輸・通信サービス	9,500	9,571	△ 71
	運輸・運送サービス一般	8	4	4
	旅客運送サービス	152	158	△ 6
	郵便・貨物運送サービス	324	356	△ 32
	放送・通信サービス一般	10	14	△ 4
	電報・固定電話	129	171	△ 42
	移动通信サービス	786	634	152
	放送・コンテンツ等	7,700	7,790	△ 90
	インターネット通信サービス	391	444	△ 53
S	教育サービス	211	232	△ 21
	教育一般	0	0	0
	学校教育	79	53	26
	補習教育	121	170	△ 49
	他の教育	11	9	2
T	教養・娯楽サービス	1,654	1,759	△ 105
	教養・娯楽一般	0	1	△ 1
	旅行代理業	251	309	△ 58
	宿泊施設	68	77	△ 9
	教室・講座	613	728	△ 115
	観覧・鑑賞	103	75	28
	各種会員権	91	70	21
	他の教養・娯楽	528	499	29

	商品名	23年度	22年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,386	1,329	57
	保健・福祉一般	1	1	0
	医療	537	570	△ 33
	理美容	416	379	37
	浴場	15	3	12
	衛生サービス	47	61	△ 14
	保育	20	16	4
	老人福祉・サービス	134	109	25
	他の保健・福祉	216	190	26
V	他 の 役 務	1,894	1,727	167
	外食・食事宅配	263	230	33
	冠婚葬祭	154	177	△ 23
	家事サービス	34	34	0
	役務その他	1,443	1,286	157
W	内職・副業・ねずみ講	308	435	△ 127
	内職・副業一般	12	10	2
	自動販売機	9	2	7
	内職・副業	285	420	△ 135
	無限連鎖講	2	3	△ 1
X	他の行政サービス	218	216	2
	役 務 計	23,531	24,996	△ 1,465
Z	他 の 相 談	832	1,013	△ 181
	消費者運動	25	30	△ 5
	家庭管理	10	16	△ 6
	健康管理	4	5	△ 1
	相隣関係	112	116	△ 4
	慣習・しきたり	23	32	△ 9
	婚姻	26	20	6
	相続	40	41	△ 1
	相談その他	592	753	△ 161
	合 計	33,848	35,744	△ 1,896

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	7,700	7,790	98.8%
デジタルコンテンツ	7,204	7,279	99.0%
アダルト情報サイト	4,529	4,438	102.1%
有線テレビ放送	195	206	94.7%
テレビ放送サービス	185	160	115.6%
2 レンタル・リース・貸借	2,969	3,314	89.6%
賃貸アパート	2,395	2,717	88.1%
不動産貸借サービス	150	152	98.7%
3 融資サービス	1,504	2,234	67.3%
フリーローン・サラ金	1,303	2,023	64.4%
住宅ローン	69	88	78.4%
4 役務その他	1,443	1,286	112.2%
結婚相手紹介サービス	147	141	104.3%
不動産仲介サービス	110	83	132.5%
興信所	107	98	109.2%
5 預貯金・証券等	853	1,127	75.7%
株	336	533	63.0%
公社債	309	373	82.8%
普通預貯金	108	119	90.8%
投資信託	68	61	111.5%
6 移動通信サービス	786	634	124.0%
携帯電話サービス	574	516	111.2%
モバイルデータ通信	207	118	175.4%
7 工事・建築・加工	763	744	102.6%
新築工事	189	194	97.4%
増改築工事	116	99	117.2%
屋根工事	88	55	160.0%
8 商品一般	630	741	85.0%
9 教室・講座	613	728	84.2%
スポーツ・健康教室	110	94	117.0%
外国語・会話教室	94	132	71.2%
10 ファンド型投資商品	585	361	162.0%
11 医療	537	570	94.2%
医療サービス	327	368	88.9%
歯科治療	139	148	93.9%
12 他の教養・娯楽	528	499	105.8%
宝くじ	121	91	133.0%
スポーツ施設利用	40	26	153.8%
異性交際関連サービス	37	39	94.9%
13 集合住宅	480	571	84.1%
新築分譲マンション	302	384	78.6%
14 音響・映像製品	462	479	96.5%
テレビジョン	144	155	92.9%
デジタルディスクソフト	131	126	104.0%
15 パソコン・パソコン関連用品	459	431	106.5%
16 理美容	416	379	109.8%
エステティックサービス	317	296	107.1%
17 書籍・印刷物	396	429	92.3%
新聞	182	194	93.8%
18 インターネット通信サービス	391	444	88.1%
光ファイバー	197	198	99.5%
19 修理・補修	368	399	92.2%
20 化粧品	366	284	128.9%
化粧石鹸	85	10	850.0%

※「相談その他」(592件)を除く

(4) 内容分類別相談件数

(5) 内容キーワード別相談件数

都表-13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	23年度	22年度	対前年度比
安全・衛生	1,261 (3.7%)	1,231 (3.4%)	102.4%
品質・機能 ・役務品質	5,280 (15.6%)	5,083 (14.2%)	103.9%
法規・基準	1,229 (3.6%)	1,627 (4.6%)	75.5%
価格・料金	4,999 (14.8%)	6,950 (19.4%)	71.9%
計量・量目	39 (0.1%)	51 (0.1%)	76.5%
表示・広告	1,338 (4.0%)	1,392 (3.9%)	96.1%
販売方法	13,237 (39.1%)	13,630 (38.1%)	97.1%
契約・解約	24,885 (73.5%)	27,353 (76.5%)	91.0%
接客対応	4,371 (12.9%)	4,787 (13.4%)	91.3%
包装・容器	17 (0.1%)	42 (0.1%)	40.5%
施設・設備	51 (0.2%)	79 (0.2%)	64.6%
買物相談	80 (0.2%)	95 (0.3%)	84.2%
生活知識	58 (0.2%)	82 (0.2%)	70.7%
その他	215 (0.6%)	239 (0.7%)	90.0%

(複数選択項目)

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	23年度	22年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,986	8,719	103.1%
2	解約一般 ※1	6,331	6,737	94.0%
3	ポルノ・風俗	4,592	4,376	104.9%
4	返金	4,163	4,590	90.7%
5	ワンクリック請求	3,980	3,643	109.3%
6	高価格・料金	3,231	3,844	84.1%
7	他の接客対応	2,982	2,950	101.1%
8	信用性	2,472	2,650	93.3%
9	説明不足	2,299	2,394	96.0%
10	電話勧誘	2,262	2,301	98.3%
11	契約書・書面一般 ※2	2,002	2,121	94.4%
12	契約	1,969	2,489	79.1%
13	電子広告	1,888	1,785	105.8%
14	約束不履行	1,875	1,909	98.2%
15	補償	1,586	1,688	94.0%
16	不当請求一般 ※3	1,513	1,823	83.0%
16	修理代	1,513	1,540	98.2%
18	クレジットカード	1,512	1,475	102.5%
19	プライバシー	1,473	1,500	98.2%
20	強引	1,391	1,727	80.5%

(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

都表－15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（平成 23 年度）

商品大分類 \ 内容分類	計	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	630	16	47	43	40	0	30
B 食料品	1,265	264	442	70	95	7	218
C 住居品	1,176	178	549	35	130	1	87
D 光熱水品	264	25	37	11	106	3	6
E 被服品	1,205	36	351	37	101	4	103
F 保健衛生品	876	185	352	36	92	7	79
G 教養娯楽品	2,401	71	753	87	274	3	135
H 車両・乗り物	482	55	203	15	82	0	26
I 土地・建物・設備	1,124	42	252	84	142	1	34
J 他の商品	62	2	8	2	8	2	3
K クリーニング	201	6	110	21	23	0	2
L レンタル・リース・貸借	2,969	78	397	194	1,042	2	26
M 工事・建築・加工	763	28	269	35	185	1	22
N 修理・補修	368	8	152	7	158	1	8
O 管理・保管	151	6	30	9	34	0	11
P 役務一般	39	0	2	1	5	0	1
Q 金融・保険サービス	3,869	3	111	222	504	3	89
R 運輸・通信サービス	9,500	22	384	99	967	0	199
S 教育サービス	211	3	34	10	34	1	7
T 教養・娯楽サービス	1,654	18	154	52	269	2	101
U 保健・福祉サービス	1,386	169	370	60	274	1	35
V 他の役務	1,894	38	225	62	397	0	93
W 内職・副業・ねずみ講	308	3	29	6	21	0	19
X 他の行政サービス	218	5	19	31	16	0	4
Z 他の相談	832	—	—	—	—	—	—
合計	33,848	1,261	5,280	1,229	4,999	39	1,338

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
203	338	106	0	7	3	1	17
444	567	158	7	2	2	9	8
304	637	234	2	3	10	3	9
70	125	47	0	2	0	0	1
401	857	225	2	3	7	3	7
306	519	118	1	0	9	2	2
807	1,620	516	3	1	9	3	14
85	339	95	1	0	2	0	3
455	645	132	1	7	7	2	6
25	38	5	0	0	3	0	0
24	130	70	0	0	0	1	0
282	2,523	412	0	9	1	0	8
188	528	136	0	1	3	1	5
61	217	91	0	0	1	0	2
9	97	43	0	3	0	0	5
22	35	2	0	0	0	0	0
1,464	3,202	323	0	1	5	4	21
6,376	8,489	744	0	2	1	4	9
31	174	34	0	0	1	0	0
594	1,298	261	0	2	6	2	7
217	872	273	0	3	3	7	39
659	1,339	272	0	1	6	7	15
198	239	11	0	0	1	1	1
12	57	63	0	4	0	8	36
—	—	—	—	—	—	—	—
13,237	24,885	4,371	17	51	80	58	215

(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

販売購入形態	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
全相談件数	40,140 (100.0%)	35,279 (100.0%)	36,744 (100.0%)	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)
店舗購入	12,727 (31.7%)	12,116 (34.3%)	13,294 (36.2%)	12,565 (35.2%)	11,147 (32.9%)
特殊販売（店舗外販売）	21,347 (53.2%)	17,482 (49.6%)	17,620 (48.0%)	16,767 (46.9%)	16,721 (49.4%)
訪問販売	2,689 (6.7%)	2,120 (6.0%)	2,358 (6.4%)	2,211 (6.2%)	2,109 (6.2%)
通信販売	16,161 (40.3%)	13,087 (37.1%)	12,469 (33.9%)	11,720 (32.8%)	11,980 (35.4%)
マルチ(まがい)商法	662 (1.6%)	565 (1.6%)	519 (1.4%)	415 (1.2%)	406 (1.2%)
電話勧誘販売	1,302 (3.2%)	1,333 (3.8%)	1,930 (5.3%)	2,027 (5.7%)	1,894 (5.6%)
ネガティブオプション	68 (0.2%)	60 (0.2%)	58 (0.2%)	55 (0.2%)	33 (0.1%)
他の無店舗販売	465 (1.2%)	317 (0.9%)	286 (0.8%)	339 (0.9%)	299 (0.9%)
不明・無関係	6,066 (15.1%)	5,681 (16.1%)	5,830 (15.9%)	6,412 (17.9%)	5,980 (17.7%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

都表－17 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数（平成23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	23年度計
訪問販売	40 (1.9%)	268 (12.7%)	191 (9.1%)	229 (10.9%)	189 (9.0%)	272 (12.9%)	630 (29.9%)	290 (13.8%)	2,109 (100.0%)
通信販売	835 (7.0%)	1,713 (14.3%)	2,655 (22.2%)	2,654 (22.2%)	1,588 (13.3%)	1,089 (9.1%)	631 (5.3%)	815 (6.8%)	11,980 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	3 (0.7%)	148 (36.5%)	50 (12.3%)	37 (9.1%)	45 (11.1%)	48 (11.8%)	24 (5.9%)	51 (12.6%)	406 (100.0%)
電話勧誘販売	1 (0.1%)	44 (2.3%)	117 (6.2%)	218 (11.5%)	248 (13.1%)	344 (18.2%)	723 (38.2%)	199 (10.5%)	1,894 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	1 (3.0%)	0 (0.0%)	2 (6.1%)	4 (12.1%)	6 (18.2%)	8 (24.2%)	12 (36.4%)	33 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (0.7%)	26 (8.7%)	45 (15.1%)	46 (15.4%)	37 (12.4%)	52 (17.4%)	48 (16.1%)	43 (14.4%)	299 (100.0%)
特殊販売 計	881 (5.3%)	2,200 (13.2%)	3,058 (18.3%)	3,186 (19.1%)	2,111 (12.6%)	1,811 (10.8%)	2,064 (12.3%)	1,410 (8.4%)	16,721 (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	23年度	22年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	194	178	109.0%
屋根工事	52	35	148.6%
塗装工事	33	37	89.2%
衛生設備工事	29	23	126.1%
2 書籍・印刷物	155	158	98.1%
新聞	143	155	92.3%
3 放送・コンテンツ等	140	138	101.4%
テレビ放送サービス	65	36	180.6%
有線テレビ放送	62	75	82.7%
4 役務その他	130	127	102.4%
広告代理サービス	24	24	100.0%
廃品回収サービス	20	27	74.1%
5 レンタル・リース・貸借	90	91	98.9%
リースサービス	80	84	95.2%
6 生命保険	78	73	106.8%
普通生命保険	53	54	98.1%
7 預貯金・証券等	74	78	94.9%
公社債	35	24	145.8%
株	21	25	84.0%
8 アクセサリー	64	51	125.5%
9 インターネット通信サービス	61	54	113.0%
光ファイバー	42	38	110.5%
10 修理・補修	59	56	105.4%
修理サービス	59	53	111.3%
訪問販売 計	2,109 (6.2%)	2,211 (6.2%)	95.4%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	23年度	22年度	対前年度比
1 解約一般	668	697	95.8%
2 高価格・料金	377	509	74.1%
3 クーリングオフ一般	331	366	90.4%
4 強引	290	309	93.9%
5 信用性	277	265	104.5%

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	7,206	7,256	99.3%
アダルト情報サイト	4,510	4,392	102.7%
出会い系サイト	1,061	1,195	88.8%
2 役務その他	292	257	113.6%
祈とうサービス	24	31	77.4%
結婚相手紹介サービス	22	19	115.8%
興信所	21	18	116.7%
3 他の教養・娯楽	262	241	108.7%
宝くじ	108	77	140.3%
異性交際関連サービス	17	22	77.3%
4 パソコン・パソコン関連用品	210	184	114.1%
パソコンソフト	78	80	97.5%
パソコン	76	65	116.9%
5 音響・映像製品	180	178	101.1%
デジタルディスクソフト	73	66	110.6%
テレビジョン	37	45	82.2%
6 融資サービス	180	173	104.0%
フリーローン・サラ金	176	168	104.8%
7 化粧品	171	109	156.9%
化粧石鹸	61	6	1016.7%
8 旅行代理業	165	182	90.7%
手配旅行	87	96	90.6%
海外パックスツアー	41	48	85.4%
国内パックスツアー	31	35	88.6%
9 健康食品	124	124	100.0%
10 婦人洋服	122	120	101.7%
通信販売 計	11,980 (35.4%)	11,720 (32.8%)	102.2%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	23年度	22年度	対前年度比
1 インターネット通販	24,301	21,043	115.5%
2 ポルノ・風俗	10,770	9,132	117.9%
3 ワンクリック請求	9,581	7,838	122.2%
4 解約一般	6,164	5,592	110.2%
5 返金	4,688	3,919	119.6%

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 健康食品	105	94	111.7%
2 化粧品	68	67	101.5%
3 飲料	34	33	103.0%
4 パソコン・パソコン関連用品	27	15	180.0%
パソコンソフト	22	13	169.2%
5 内職・副業	19	29	65.5%
マルチ(まがい)商法 計	406 (1.2%)	415 (1.2%)	97.8%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	266	276	96.4%
2 紹介販売	166	153	108.5%
3 解約一般	115	151	76.2%
4 信用性	109	108	100.9%
5 返金	71	93	76.3%

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	378	614	61.6%
公社債	202	263	76.8%
株	159	336	47.3%
2 役務その他	288	149	193.3%
解約代行サービス	24	9	266.7%
不動産仲介サービス	19	7	271.4%
3 ファンド型投資商品	226	142	159.2%
4 集合住宅	164	205	80.0%
新築分譲マンション	116	161	72.0%
5 融資サービス	74	66	112.1%
フリーローン・サラ金	71	62	114.5%
6 インターネット通信サービス	63	72	87.5%
光ファイバー	49	50	98.0%
7 商品一般	62	69	89.9%
8 放送・コンテンツ等	56	75	74.7%
有線テレビ放送	39	92	42.4%
デジタルコンテンツ	9	45	20.0%
9 他の教養・娯楽	48	36	133.3%
印刷サービス	7	5	140.0%
10 他の金融関連サービス	42	58	72.4%
電話勧誘販売 計	1,894 (5.6%)	2,027 (5.7%)	93.4%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 二次被害	511	343	149.0%
2 利殖商法	467	599	78.0%
3 信用性	433	463	93.5%
4 詐欺	409	355	115.2%
5 強引	362	426	85.0%

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	11	31	35.5%
雑誌	4	13	30.8%
2 健康食品	3	7	42.9%
2 商品一般	3	0	—
ネガティブオプション 計	33 (0.1%)	55 (0.2%)	60.0%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 無断契約	6	10	60.0%
2 代引配達	4	4	100.0%
3 連絡不能	3	3	100.0%
4 強引	2	6	33.3%
4 返金	2	2	100.0%
4 信用性	2	5	40.0%
4 解約一般	2	4	50.0%

(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	23年度	22年度	対前年度比
1 飲料	20	7	285.7%
ミネラルウォーター	18	1	1800.0%
2 役務その他	20	26	76.9%
興信所	5	7	71.4%
祈とうサービス	3	4	75.0%
3 集合住宅	15	14	107.1%
新築分譲マンション	13	5	260.0%
4 医療用具	14	16	87.5%
家庭用電気治療器具	12	13	92.3%
5 融資サービス	14	19	73.7%
フリーローン・サラ金	11	16	68.8%
他の無店舗販売 計	299 (0.9%)	339 (0.9%)	88.2%
全相談件数	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

都表-29 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	23年度	22年度	対前年度比
1 解約一般	66	68	97.1%
2 高価格・料金	48	69	69.6%
3 契約書・書面一般	38	25	152.0%
4 返金	36	61	59.0%
5 約束不履行	28	35	80.0%

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		23年度	22年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	19,698 (58.2%)	20,757 (58.1%)	94.9%
	前払式割賦	9 (0.0%)	8 (0.0%)	112.5%
	前払式特定	36 (0.1%)	46 (0.1%)	78.3%
	他の前払式	251 (0.7%)	210 (0.6%)	119.5%
	不明	1,082 (3.2%)	1,012 (2.8%)	106.9%
	小計	21,076 (62.3%)	22,033 (61.6%)	95.7%
販売 信用	自社割賦	179 (0.5%)	204 (0.6%)	87.7%
	包括信用	569 (1.7%)	746 (2.1%)	76.3%
	個品信用	582 (1.7%)	755 (2.1%)	77.1%
	ローン提携販売	2 (0.0%)	91 (0.3%)	2.2%
	2か月内払い	1,477 (4.4%)	1,011 (2.8%)	146.1%
	他の販売信用	22 (0.1%)	21 (0.1%)	104.8%
	不明	114 (0.3%)	88 (0.2%)	129.5%
	小計	2,945 (8.7%)	2,916 (8.2%)	101.0%
借金契約	1,517 (4.5%)	2,198 (6.1%)	69.0%	
不明・無関係	8,310 (24.6%)	8,597 (24.1%)	96.7%	
合計	33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%	

(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		23年度	22年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	406	354	114.7%
	デジタルコンテンツ	369	309	119.4%
	有線テレビ放送	22	34	64.7%
2	移动通信サービス	189	170	111.2%
	携帯電話サービス	119	128	93.0%
	モバイルデータ通信	69	42	164.3%
3	理美容	181	162	111.7%
	エステティックサービス	173	156	110.9%
4	電話機・電話機用品	103	112	92.0%
	携帯電話	99	108	91.7%
5	教室・講座	101	162	62.3%
	外国語・会話教室	24	41	58.5%
販売信用 計		2,945 (8.7%)	2,916 (8.2%)	101.0%
全相談件数		33,848 (100.0%)	35,744 (100.0%)	94.7%

都表-32 販売信用による支払 相談内容別件数 単位：件

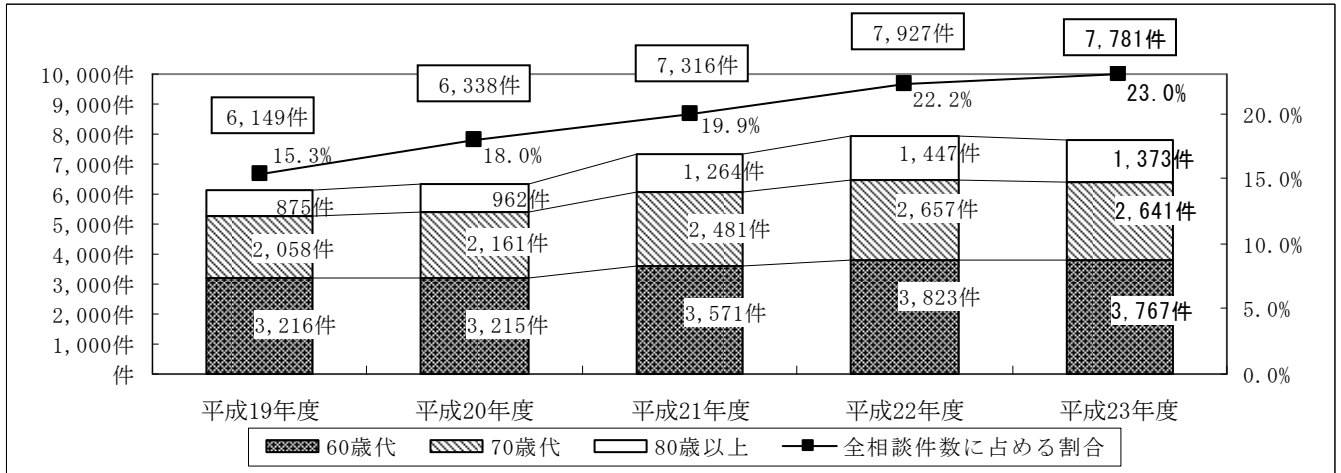
内容キーワード		23年度	22年度	対前年度比
1	解約一般	1,159	1,204	96.3%
2	クレジットカード	1,087	996	109.1%
3	インターネット通販	1,023	796	128.5%
4	高価格・料金	499	587	85.0%
5	他の接客対応	338	292	115.8%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	887	807	109.9%
デジタルコンテンツ	753	676	111.4%
テレビ放送サービス	61	53	115.1%
有線テレビ放送	60	70	85.7%
2 預貯金・証券等	632	841	75.1%
公社債	262	299	87.6%
株	240	405	59.3%
投資信託	58	46	126.1%
3 役務その他	453	353	128.3%
弁護士	39	52	75.0%
不動産仲介サービス	27	35	77.1%
興信所	25	29	86.2%
廃品回収サービス	25	17	147.1%
4 ファンド型投資商品	368	239	154.0%
5 融資サービス	353	493	71.6%
フリーローン・サラ金	299	447	66.9%
6 レンタル・リース・貸借	350	362	96.7%
賃貸アパート	269	287	93.7%
7 工事・建築・加工	344	268	128.4%
屋根工事	58	33	175.8%
新築工事	56	39	143.6%
増改築工事	56	39	143.6%
8 他の教養・娯楽	170	137	124.1%
宝くじ	70	52	134.6%
9 商品一般	148	180	82.2%
10 医療	143	123	116.3%
医療サービス	80	77	103.9%
歯科治療	49	39	125.6%
高齢者相談 計	7,781 (23.0%)	7,927 (22.2%)	98.2%
全相談件数	33,848 (100.0)	35,744 (100.0)	94.7%

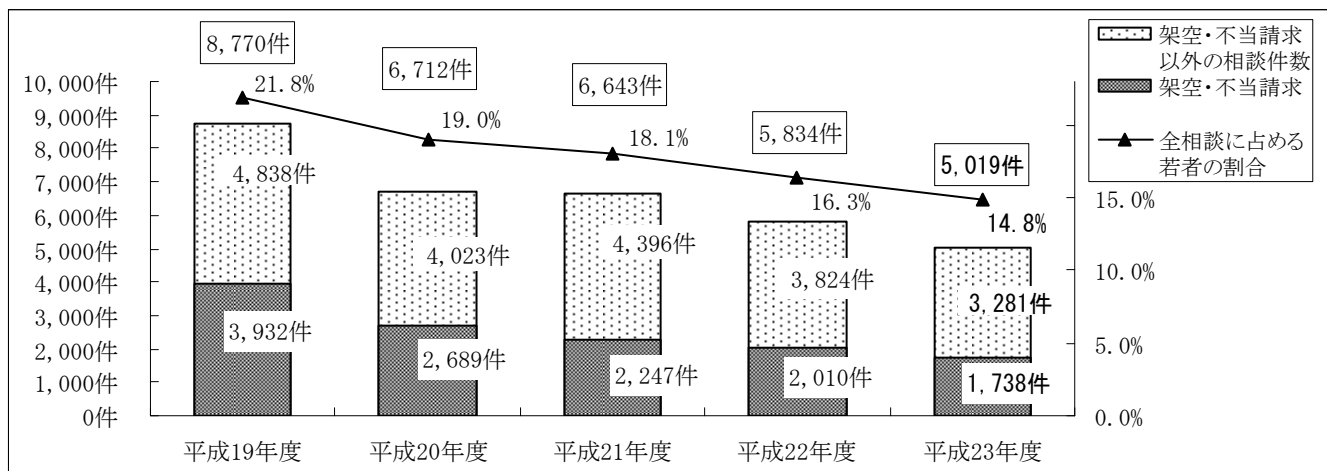
都表-34 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	7,781	7,927	98.2%
性別			
男性	3,726	3,906	95.4%
女性	4,035	4,005	100.7%
不明	20	16	125.0%
年代別			
60歳代	3,767	3,823	98.5%
70歳代	2,641	2,657	99.4%
80歳以上	1,373	1,447	94.9%
職業別			
給与生活者	978	968	101.0%
自営・自由業	699	748	93.4%
家事従事者	1,834	1,715	106.9%
学生	4	1	400.0%
無職	3,799	4,002	94.9%
その他・不明	467	493	94.7%
平均契約金額(千円)	3,213	3,031	106.0%
平均既払金額(千円)	2,316	2,313	100.1%
主な相談内容			
1 解約一般	1,373	1,419	96.8%
2 電話勧誘	1,232	1,188	103.7%
3 返金	1,043	1,072	97.3%
4 信用性	948	880	107.7%
5 インターネット通販	876	777	112.7%
6 高価格・料金	771	901	85.6%
7 利殖商法	684	792	86.4%
8 家庭訪販	678	707	95.9%
9 他の接客対応	629	594	105.9%
10 詐欺	583	505	115.4%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,037	2,327	87.5%
デジタルコンテンツ	1,959	2,259	86.7%
アダルト情報サイト	1,388	1,587	87.5%
出会い系サイト	274	324	84.6%
2 レンタル・リース・貸借	521	658	79.2%
賃貸アパート	491	599	82.0%
3 教室・講座	212	265	80.0%
外国語・会話教室	31	50	62.0%
タレント・モデル養成教室	25	27	92.6%
スポーツ・健康教室	22	19	115.8%
ビジネス教室	19	16	118.8%
4 理美容	151	149	101.3%
エステティックサービス	130	130	100.0%
5 移动通信サービス	142	113	125.7%
携帯電話サービス	97	95	102.1%
モバイルデータ通信	43	18	238.9%
6 融資サービス	127	193	65.8%
フリーローン・サラ金	121	185	65.4%
7 内職・副業	111	146	76.0%
タレント・モデル内職	67	74	90.5%
8 医療	92	110	83.6%
医療サービス	69	88	78.4%
9 役務その他	75	89	84.3%
結婚相手紹介サービス	11	10	110.0%
10 パソコン・パソコン関連用品	70	57	122.8%
パソコンソフト	37	27	137.0%
若者相談 計	5,019 (14.8%)	5,834 (16.3%)	86.0%
全相談件数	33,848 (100.0)	35,744 (100.0)	94.7%

都表-36 若者相談 属性・相談内容別件数

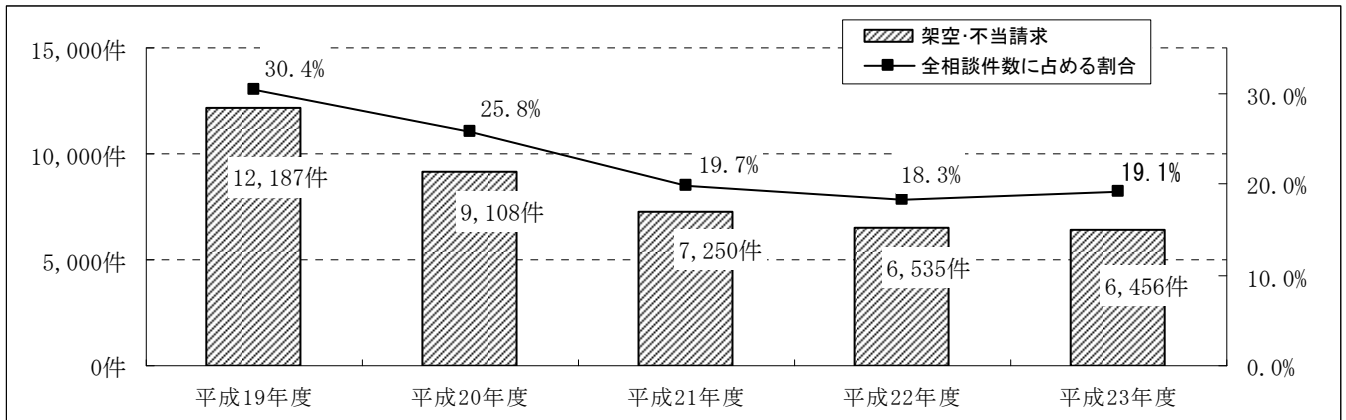
単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	5,019	5,834	86.0%
性別			
男性	2,638	2,965	89.0%
女性	2,363	2,846	83.0%
不明	18	23	78.3%
年代別			
10歳未満	54	51	105.9%
10歳代	1,024	1,107	92.5%
20歳代	3,941	4,676	84.3%
職業別			
給与生活者	2,708	3,070	88.2%
自営・自由業	93	101	92.1%
家事従事者	164	220	74.5%
学生	1,624	1,864	87.1%
無職	287	366	78.4%
その他・不明	143	213	67.1%
平均契約金額(千円)	340	415	81.9%
平均既払金額(千円)	115	153	75.2%
1 主な相談内容			
インターネット通販	2,240	2,514	89.1%
2 ポルノ・風俗	1,399	1,559	89.7%
3 ワンクリック請求	1,193	1,295	92.1%
4 解約一般	1,139	1,321	86.2%
5 未成年者契約	773	874	88.4%
6 高価格・料金	723	871	83.0%
7 返金	632	775	81.5%
8 電子広告	412	394	104.6%
9 不当請求一般	390	517	75.4%
10 契約書・書面一般	348	365	95.3%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

都図-4 架空・不当請求に関する相談件数推移



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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,018	6,092	98.8%
アダルト情報サイト	4,364	4,194	104.1%
出会い系サイト	614	754	81.4%
2 レンタル・リース・貸借	53	90	58.9%
賃貸アパート	42	70	60.0%
2 役務その他	53	25	212.0%
広告代理サービス	21	5	420.0%
4 商品一般	51	80	63.8%
5 外食・食事宅配	34	17	200.0%
外食	33	17	194.1%
不当請求 計	6,456 (19.1%)	6,535 (18.3%)	98.8%
全相談件数	33,848 (100.0)	35,744 (100.0)	94.7%

都表-38 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	6,456	6,535	98.8%
性別			
男性	4,200	4,162	100.9%
女性	2,154	2,293	93.9%
団体	47	31	151.6%
不明	55	49	112.2%
年代別			
20歳未満	676	724	93.4%
20歳代	1,062	1,286	82.6%
30歳代	1,447	1,528	94.7%
40歳代	1,444	1,342	107.6%
50歳代	850	739	115.0%
60歳代	552	496	111.3%
70歳以上	174	167	104.2%
不明	251	253	99.2%
職業別			
給与生活者	3,852	3,796	101.5%
自営・自由業	339	353	96.0%
家事従事者	541	528	102.5%
学生	831	963	86.3%
無職	600	600	100.0%
その他・不明	293	295	99.3%
平均契約金額(千円)	130	122	106.6%
平均既払金額(千円)	38	19	200.0%
1 主な相談内容			
インターネット通販	5,917	5,954	99.4%
2 2 ポルノ・風俗	4,376	4,096	106.8%
3 3 ワンクリック請求	3,980	3,643	109.3%
4 4 不当請求一般	1,513	1,823	83.0%
5 5 架空請求	1,021	1,135	90.0%
6 6 高価格・料金	644	739	87.1%
7 7 無料商法	588	839	70.1%
8 8 未成年者契約	577	646	89.3%
9 9 プライバシー	475	597	79.6%
10 10 迷惑メール	435	399	109.0%

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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,852	6,919	99.0%
アダルト情報サイト	4,483	4,373	102.5%
出会い系サイト	1,014	1,157	87.6%
2 パソコン・パソコン関連用品	134	131	102.3%
パソコンソフト	60	63	95.2%
3 役務その他	120	103	116.5%
結婚相手紹介サービス	10	7	142.9%
4 音響・映像製品	105	89	118.0%
デジタルディスクソフト	52	43	120.9%
5 婦人洋服	94	80	117.5%
インターネット通販 計	8,986 (26.5%)	8,719 (24.4%)	103.1%
全相談件数	33,848 (100.0)	35,744 (100.0)	94.7%

都表-40 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	8,986	8,719	103.1%
性別			
男性	5,339	5,170	103.3%
女性	3,473	3,409	101.9%
団体	71	62	114.5%
不明	103	78	132.1%
年代別			
20歳未満	788	849	92.8%
20歳代	1,452	1,665	87.2%
30歳代	2,153	2,203	97.7%
40歳代	2,096	1,821	115.1%
50歳代	1,154	991	116.4%
60歳代	683	593	115.2%
70歳以上	193	184	104.9%
不明	467	413	113.1%
職業別			
給与生活者	5,175	4,899	105.6%
自営・自由業	514	504	102.0%
家事従事者	929	831	111.8%
学生	1,012	1,165	86.9%
無職	770	794	97.0%
その他・不明	586	526	111.4%
主な相談内容			
1 ボルノ・風俗	4,508	4,292	105.0%
2 ワンクリック請求	3,956	3,603	109.8%
3 不当請求一般	1,086	1,401	77.5%
4 解約一般	1,013	994	101.9%
5 架空請求	923	1,009	91.5%

③ 多重債務

都表-41 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		23年度	22年度	対前年度比
1 借入 先 上位	フリーローン・サラ金	776	1,336	58.1%
	住宅ローン	27	28	96.4%
	他の融資サービス	6	11	54.5%
3 性 別	男性	674	1,071	62.9%
	女性	301	474	63.5%
	団体	11	8	137.5%
	不明	15	9	166.7%
年 代 別	20歳未満	1	0	—
	20歳代	92	123	74.8%
	30歳代	158	293	53.9%
	40歳代	224	379	59.1%
	50歳代	203	286	71.0%
	60歳代	148	252	58.7%
	70歳以上	78	107	72.9%
	不明	97	122	79.5%
職 業 別	給与生活者	570	866	65.8%
	自営・自由業	118	187	63.1%
	家事従事者	22	64	34.4%
	学生	11	6	183.3%
	無職	191	323	59.1%
	その他・不明	89	116	76.7%
借 入 金 総 額	100万円未満	167	211	79.1%
	100万円以上 300万円未満	224	325	68.9%
	300万円以上 500万円未満	92	159	57.9%
	500万円以上 1,000万円未満	69	116	59.5%
	1,000万円以上	58	55	105.5%
	記入有計	610	866	70.4%
	平均借入金額（千円）	5,054	4,038	125.2%
多重債務 計	1,001 (3.0%)	1,562 (4.4%)	64.1%	
全相談件数	33,848 (100.0)	35,744 (100.0)	94.7%	

7 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23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	492	18	3	1	30	35	3	0	16	4	1	5	39	2	134	1	14	19	37	127	3
1 化粧石鹸	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	0	0	8	0	4	0
2 医療サービス	45	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	6	1	7	0	0	0	0	26	0
3 外食	23	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	5	0	10	2	0
4 美顔エステ	18	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11	0	0	0	0	6	0
5 商品一般	12	4	0	0	2	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 他の健康食品	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	3	4	0
7 痩身エステ	12	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	0	3	0
8 パーマ	11	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	3	0
9 賃貸アパート	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	2	0
10 脱毛エステ	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	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		23年度	22年度	対前年度比	
相談件数		492	442	111.3%	
被害者	性別	男性	124	129	96.1%
		女性	357	293	121.8%
		不明	11	20	55.0%
	年代別	20歳未満	28	21	133.3%
		20歳代	43	69	62.3%
		30歳代	106	89	119.1%
		40歳代	97	77	126.0%
		50歳代	65	60	108.3%
		60歳代	63	44	143.2%
		70歳以上	62	43	144.2%
	不明	28	39	71.8%	
	職業別	給与生活者	167	165	101.2%
		自営・自由業	28	27	103.7%
		家事従事者	134	93	144.1%
学生		16	22	72.7%	
無職		89	73	121.9%	
その他・不明		58	62	93.5%	
危害程度	医者にかからず	150	141	106.4%	
	治療1週間未満	58	69	84.1%	
	1～2週間	53	50	106.0%	
	3週間～1ヶ月	48	38	126.3%	
	1ヶ月以上	64	45	142.2%	
	死亡	1	4	25.0%	
不明	118	95	124.2%		

※PIO-NET2010による平成24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23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	157	3	12	29	17	1	0	1	0	6	2	6	21	5	22	3	0	5	1	11	0	12	0
1 普通・小型自動車	16	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0
2 電気オープンレンジ	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 鍋	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 ドラム式洗濯乾燥機	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 電気掃除機	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 ルームエアコン	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 扇風機	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 懐中電灯	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 電池	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 化粧石鹸	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0

※PIO-NET2010による平成24年5月31日現在の集計値

登録番号(23)21

平成 24 年 9 月 発行

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

印刷所 株式会社 進英プリント



古紙配合率 70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)