

平成25年度の消費生活相談の状況

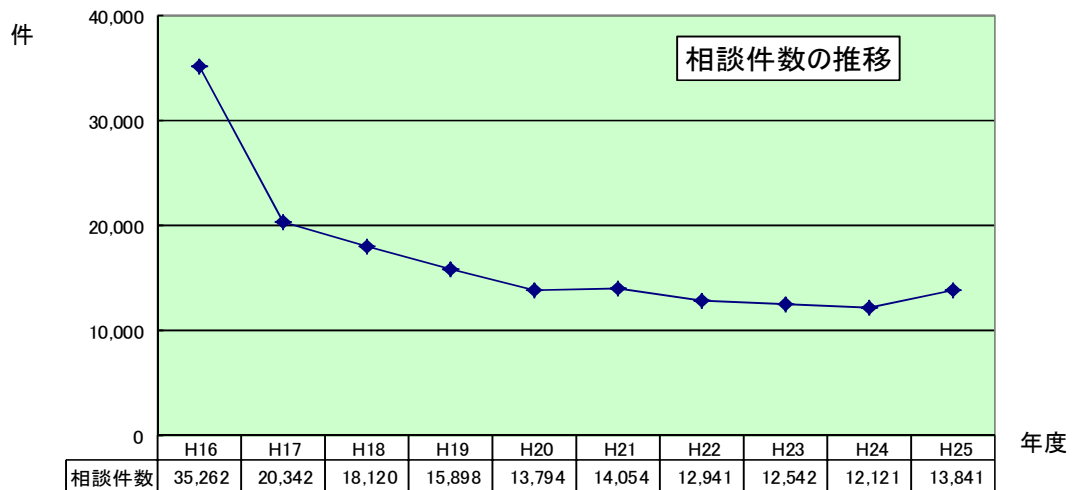
滋賀県総合政策部県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

滋賀県内の消費生活相談窓口で平成25年度に受け付けた消費生活相談の概要を取りまとめたものです。

I 総括

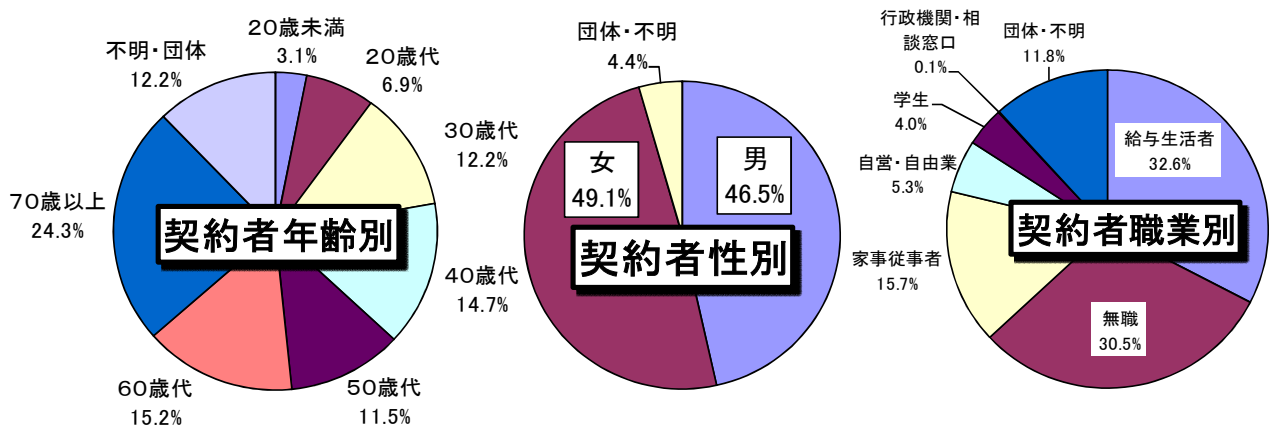
1 相談件数

平成25年度に県および市町の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、13,841件で、前年度に比べ1,720件、14.2%増加し、4年ぶりに増加に転じました。



2 契約者

相談の対象となった契約等の当事者の構成は、年齢別に見ると70歳以上が占める割合が24.3%と多く、性別では、女性の割合が多くなっています。また、職業別では、給与生活者が最も多く、次いで無職者の占める割合も高くなっています。



※比率は、小数点以下第2位で四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。（以下の表も同様）

3 商品・役務等別

商品・役務等別に見ると、「デジタルコンテンツ」（アダルト情報サイト、出会い系サイトなどインターネット上で得られる情報・サービス）に関する相談が前年度に引き続き最も多く、1,998件と全体の14.4%を占めています。

「健康食品」、架空請求などの「商品一般」、「工事・建築」、「ファンド型投資商品」、携帯電話サービスなどの「移动通信サービス」の順位が上がっています。

平成25年度			24年度	23年度	22年度
順位	商品・役務名	件数	順位	順位	順位
1	デジタルコンテンツ	1,998	1	1	1
2	健康食品	800	3	15	9
3	商品一般 (架空請求、商品券など商品が特定できないもの)	683	5	5	4
4	フリーローン・サラ金	575	2	2	2
5	工事・建築	399	6	3	5
6	賃貸住宅	358	4	4	3
7	自動車	264	7	6	6
8	インターネット通信サービス 注1)	262	8	12	8
9	ファンド型投資商品 注2)	225	10	7	—
10	移动通信サービス	199	11	13	16

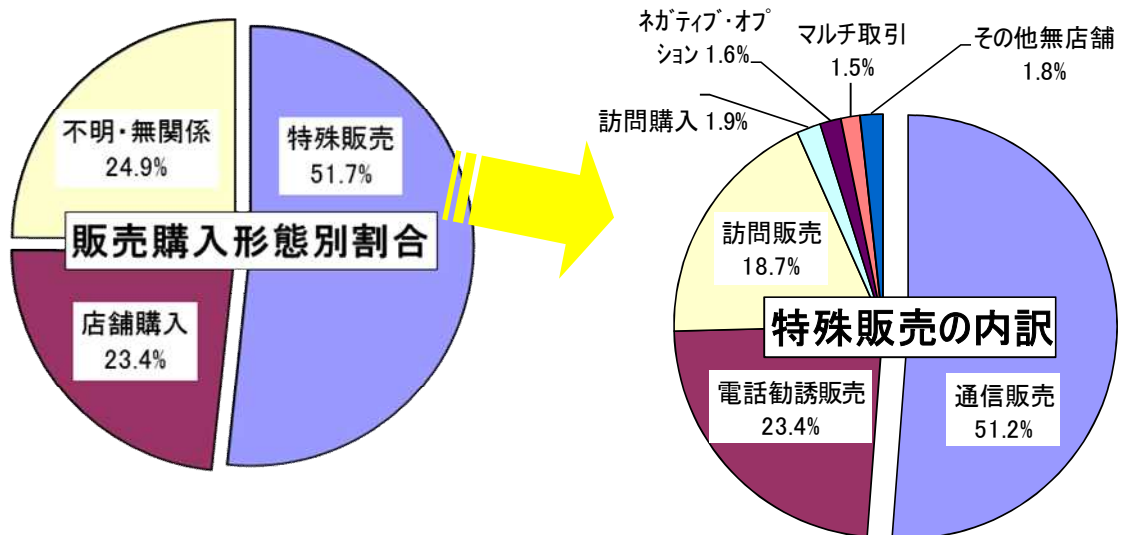
注1) インターネット通信サービスとは、光ファイバーやADSLなどの接続回線、レンタルサーバー契約、検索サイトへの登録など、インターネット通信に関連したサービスを指し、携帯電話などのモバイル向けではないものをいいます。

注2) ファンド型投資商品とは、運用者が一人または複数の者から資金を集め、運用し、そこから生じる収益の配当または財産について、出資者に配分を行ういわゆる資金運用型の投資商品を指します。主な商品としては、株や社債という形ではない事業への出資、投資組合への出資、預託商法、和牛オーナー契約、商品ファンドなどがあります。

4 販売購入形態別

特殊販売（通信販売や電話勧誘販売など店舗以外の販売形態）に関する相談が、51.7%と最も多く、その約5割は通信販売によるものとなっています。

なお、平成25年2月の特定商取引法改正に伴い集計を始めた「訪問購入（押し買い）」については、はじめて年間を通じて集計したところ、全体の1.9%を占めました。



5 危害・危険

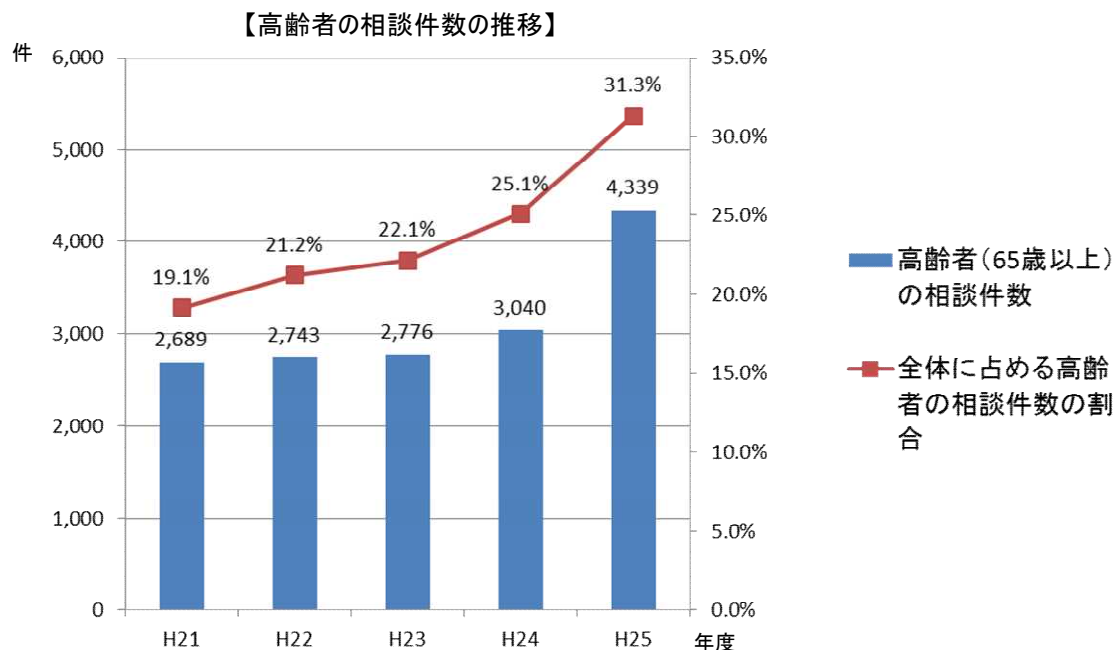
商品や役務で身体に危害が及んだという「危害」の相談は146件で、前年度と比べ57件も増加しました。このうち、食料品に関するものが46件と最も多く、これに「化粧品」などの保健衛生品の32件、「医療」や「理美容」などの保健・福祉サービスの28件が続いています。

また、身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談についても123件と、前年度と比べ77件も増加しています。

Ⅱ 平成25年度における特徴的な相談内容

1 高齢者の相談件数が急増 全相談件数の30%を超える

高齢者（65歳以上）の相談件数が急増し、前年度から約1,300件も増加しました。全体に占める高齢者の相談件数の割合も大幅に増加し、30%を超えました。



高齢者の相談が多い主な商品・役務は、「健康食品」が最も多く、これに商品が特定できない架空請求などの「商品一般」、「デジタルコンテンツ」が続きます。

高齢者の占める割合が高い商品・役務は、「健康食品」、「ファンド型投資商品」、「公社債」などで、いずれも70%を超えています。訪問販売で勧誘されることの多い、「新聞」、「浄水器」、「ふとん類」も高齢者の占める割合が高くなっています。

【高齢者の相談が多い主な商品・役務】

商品・役務名	高齢者の相談件数 A	総件数 B	高齢者の占める割合 A/B
健康食品	632	800	79.0%
商品一般（商品が特定できない架空請求など）	319	683	46.7%
デジタルコンテンツ	235	1,998	11.8%
ファンド型投資商品	166	225	73.8%
工事・建築	123	399	30.8%
フリーローン・サラ金	105	575	18.3%
新聞	87	177	49.2%
修理サービス（屋根修理など）	84	196	42.9%
インターネット通信サービス	63	262	24.0%
相続	60	138	43.5%
浄水器	59	101	58.4%
公社債	55	75	73.3%
医療用具	55	87	63.2%
社会保険	55	78	70.5%
魚介（かに、鮮魚など）	51	81	63.0%
株・未公開株	50	74	67.6%
宝くじ（海外宝くじなど）	44	61	72.1%
ふとん類	40	71	56.3%

※ 着色した商品・役務は高齢者の占める割合が70%を超えるもの

《事例①・・・高齢者を狙った点検商法》

ある日「建物の無料点検をさせていただきます」と業者が自宅を訪問した。屋根裏を点検し終えると、現場の写真を見せて屋根を補修するよう強く勧めた。費用 35 万円と言われ、一旦は断ったが強引に契約させられ代金も支払った。私は足が不自由で屋根裏に上がれず、どのように屋根が直ったか確認できない。今更返金してもらえるか。(80 歳代 女性からの相談)

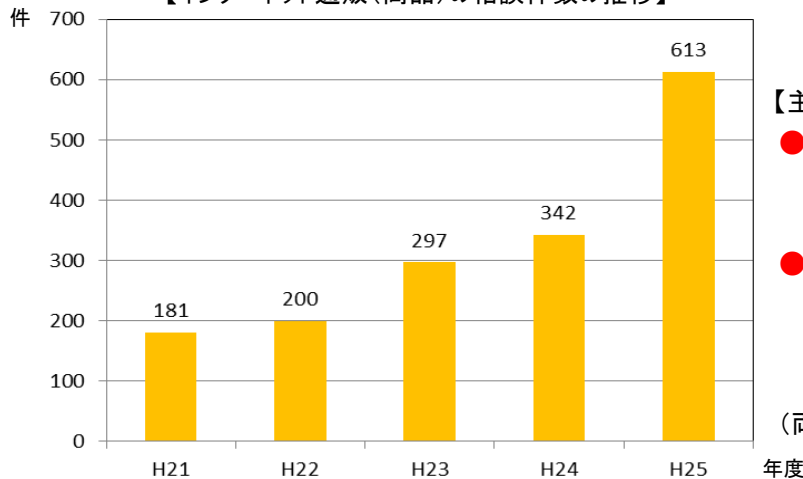
《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 高齢者は、日中に在宅していることが多いため電話や訪問がしやすく、年金で定期的な収入が見込まれることなどから、悪質業者から狙われやすくなっています。少しでも業者の言動に不審な点を感じたら、きっぱりと勧誘を断りましょう。
- ・ 高齢者に対しては、家族、地域などの見守りが非常に重要です。高齢者の様子がおかしいと思ったら、家族の方や近所の方が声をかけてください。

2 インターネット通販の相談 1.8 倍に増加 商品未着や偽ブランドなど

商品（役務を除く）のインターネット通販の相談が 613 件と、前年度から 1.8 倍に増加しています。相談内容は「商品が届かない」という相談が 157 件、「偽ブランド品、粗悪品、注文品違いなど、商品の品質や性能に問題がある」という相談が 91 件に上り、それぞれ全体の 25%、14%を占めています。

【インターネット通販(商品)の相談件数の推移】



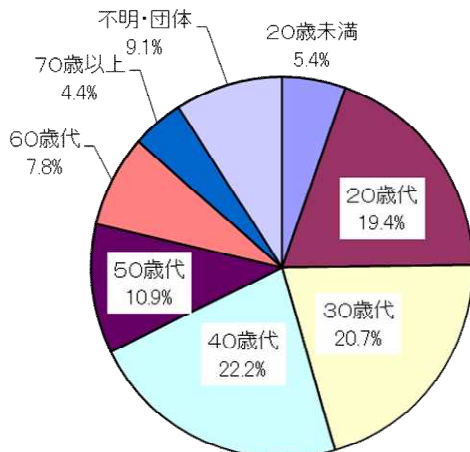
【主な相談内容】

- **商品が届かない**
… 157 件 (25%)
- **偽ブランド品、粗悪品など、商品の品質・性能に問題がある**
… 91 件 (14%)

(両方に該当する相談は重複して計上)

契約者の年齢構成は、20 歳代、30 歳代、40 歳代の割合がいずれも約 20%と高くなっています。相談の多い主な商品は「洋服」61 件、「靴」57 件、「かばん」39 件です。

【インターネット通販(商品)の契約者の年齢構成】



【インターネット通販の相談の多い主な商品】

商品名	件数
洋服	61
靴	57
かばん	39
財布	26
自動車	26
時計	24

《事例②・・・インターネット通販の前払い》

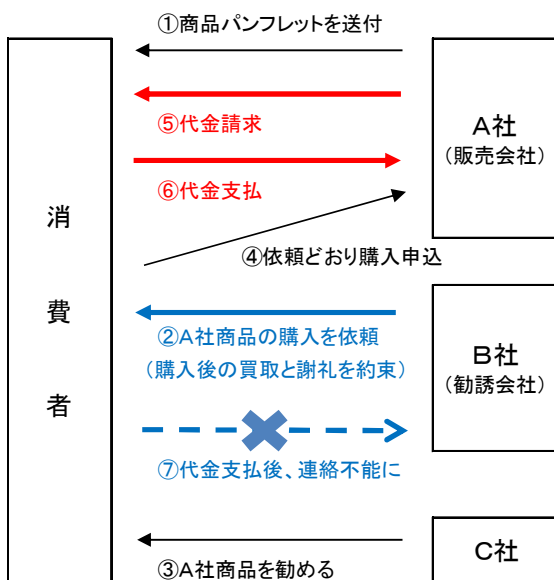
インターネットのサイトでどうしても欲しかった財布を見つけたので、業者の信用性に少し疑問はあったが注文した。支払方法は前払いしか選択できなかった。銀行口座に代金を振り込んだが、振込先の名義人は外国人のようだった。振り込んでから業者と連絡がとれなくなり、商品も届かない。どうすればいいか。(30歳代 女性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

- ・ インターネット通販ではクーリング・オフは適用できませんので、事前に商品や業者の情報、契約条件（特に返品特約）などをしっかり確認しましょう。
- ・ 銀行の口座振込での代金前払いは大変危険です。カード払いや代金引換など、複数の支払方法を選択できる業者に注文するようにしましょう。

3 劇場型勧誘の相談 290件 60歳以上の割合約90%

【劇場型勧誘の典型例】



劇場型勧誘とは、パンフレットを送る販売役（A社）と、A社の商品を自社の代わりに買ってくれたら後で高値で買い取るなどと持ちかける勧誘役（B社）、これにA社の商品を勧め「おいしい話」と信用させる役（C社）などが加わり、まるで演劇のように商品を購入させる手口です。

さらにD社、E社というように、多数の業者が入れ替わり登場し、公的機関、報道機関、弁護士を名乗る人物が登場する場合があります。

登場する業者や人物は裏でつながっており、言葉巧みに消費者から高額なお金を巻き上げます。

劇場型勧誘に該当する相談は290件に上り、このうち実際に被害にあったという相談は19件で、被害金額の最高額は1,800万円、平均額は577万円余りと高額です。

相談の多い主な商品は、事業への出資金などの「ファンド型投資商品」が97件と最も多く、これに「公社債」、「未公開株」、「原石・貴金属」が続きます。

契約者の年齢を見ると、60歳代が67件、70歳代が192件と、60歳以上が全体の約90%を占めています。

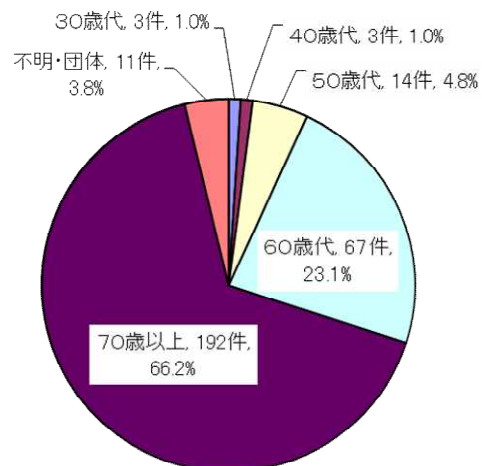
【劇場型勧誘の件数・被害】

総件数	290件	
被害件数	19件	
被害金額	最高額	18,000千円
	平均額	5,773千円

【劇場型勧誘の相談の多い主な商品・役務】

ファンド型投資商品	97件
公社債	51件
未公開株	20件
原石・貴金属	20件

【劇場型勧誘の年齢と件数】



《事例③・・・プラチナの劇場型勧誘》

高齢の母あてにA社から「黄色い封筒が届いていないか」と電話があり、「封筒が届いた人にしか購入する権利がないので、B社のプラチナを代わりに購入してほしい」と言われた。

A社から「自宅まで必ず代金を届けに行く」と言われ、信用してB社に購入を申し込んだが、A社は約束の日に代金を届けに来なかった。B社に支払いを待ってほしいと伝えると「金を払わないと犯罪だ」と言われ、仕方なく自分で300万円を用意してB社に送った。その後、A社とは電話が繋がらない。支払ったお金を取り戻したい。(40歳代 男性からの相談)

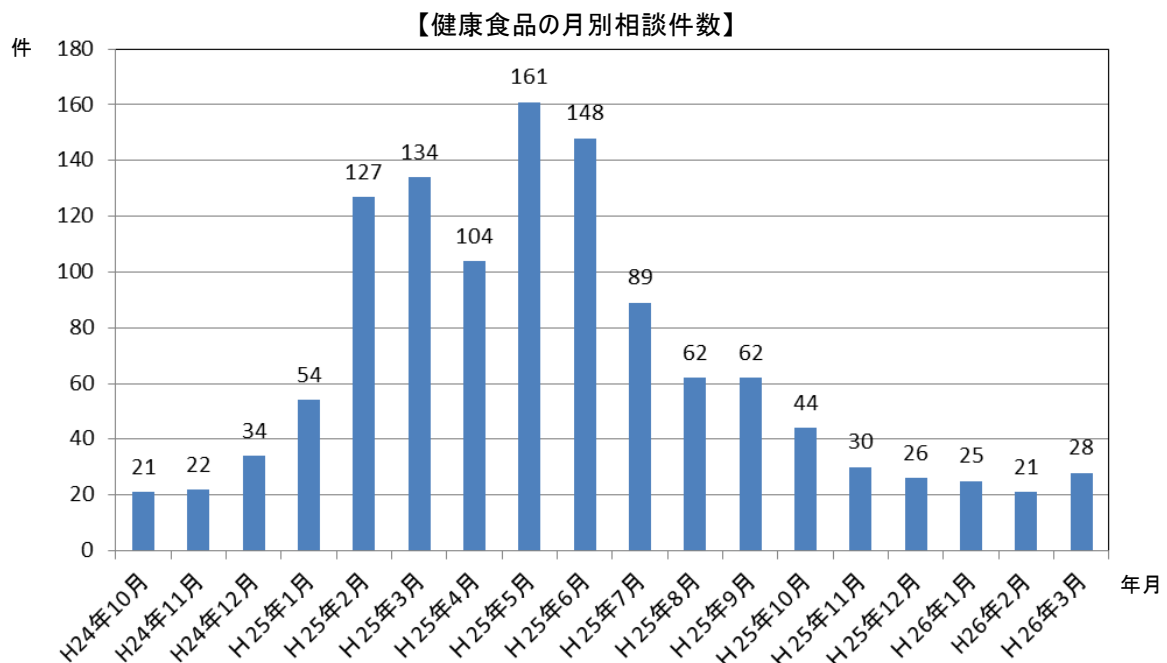
《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 業者の話や送付されるパンフレットは巧妙にできていますが、絶対にお金を払ってはいけません。お金を払う前に消費生活相談窓口や最寄りの警察署に相談しましょう。
- ・ 「パンフレットが届いていないか」「代わりに申し込んで」などと電話がかかってきても、相手にせず、すぐに電話を切りましょう。

4 その他の特徴等

◇ 健康食品

平成25年2月以降、注文していない健康食品を送り付けられたという高齢者からの相談が急増しました。しかし、「健康食品」の相談件数を月別に見ると、平成25年5月をピークに急速に減少しています。



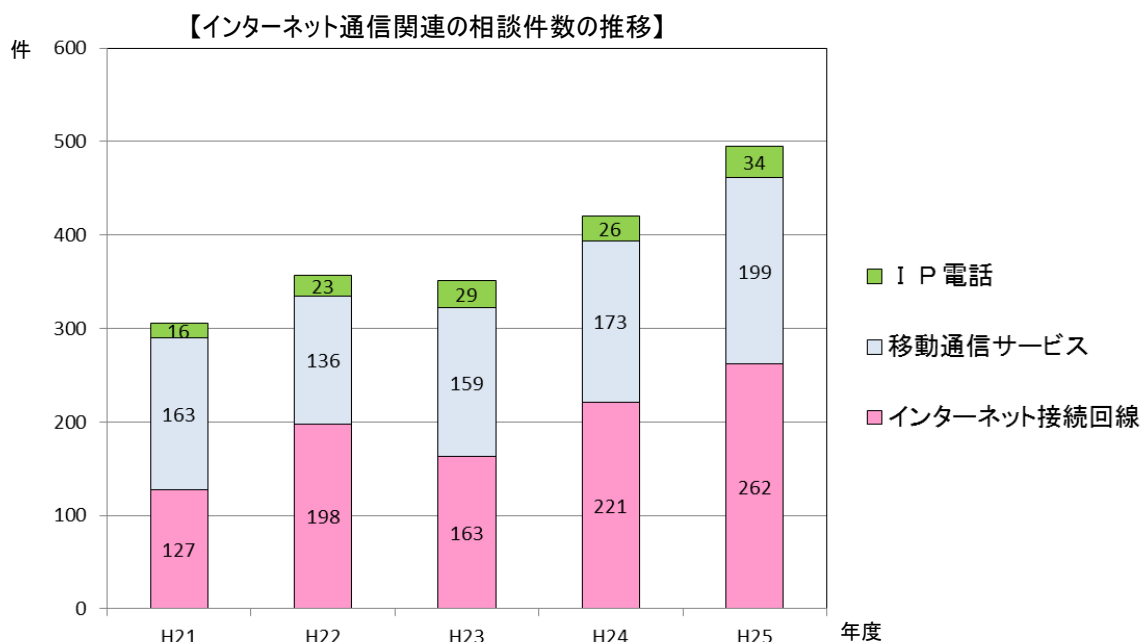
《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 健康食品への関心は依然高く、健康食品の送り付けが再び増える可能性があります。
- ・ 注文していないのに、送ると電話があったらきっぱりと断り、実際に送り付けられたら受け取り拒否をしましょう。

◇ インターネット通信関連

インターネット通信と関連の深い、「インターネット接続回線」(光ファイバー回線サービスやプロバイダサービスなど)、「移動通信サービス」(携帯電話やタブレット端末などの通信サービス)、「IP電話」(インターネットを利用した固定電話サービス)に関する

相談件数を見ると、平成 21 年度と比べ「インターネット接続回線」と「I P 電話」が約 2 倍増加し、「移動電話サービス」も約 1.2 倍増加しています。



《事例④・・・遠隔操作によるプロバイダ変更》

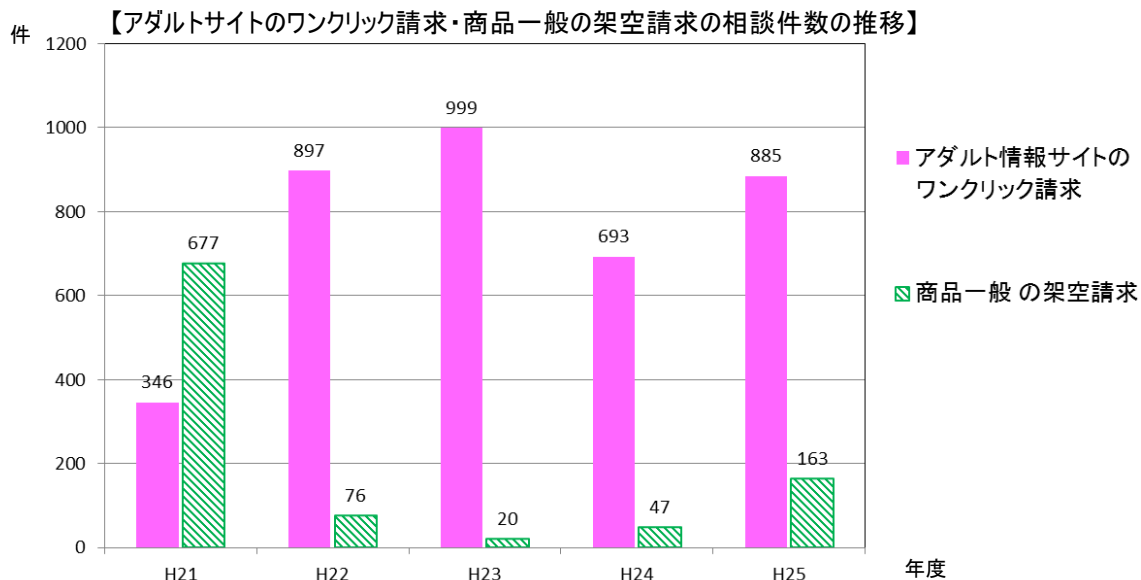
突然電話があり「今より料金を安くできる」とプロバイダ変更の勧誘を受けた。安くなるならと思いきや了承すると、遠隔操作でその日のうちに手続きが完了した。しかし、後日送られてきた料金明細を見ると、契約した覚えのないオプションが付いていて、以前よりも料金が高くなっていました。解約したい。(30 歳代 男性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 業者から勧誘されてもすぐに返事をせず、契約内容をしっかり確認しましょう。
- ・ 価格だけでなく自分の利用環境や目的に照らして、必要性を十分に検討しましょう。

◇ アダルト情報サイトのワンクリック請求、商品一般の架空請求

「アダルト情報サイト」のワンクリック請求の相談が依然として多くなっています。また、一旦大幅に減少した、商品が特定できない「商品一般」の架空請求の相談が、平成 24 年度から再び増加し、160 件以上になっています。



《消費者へのアドバイス!!》

- ・ アダルトサイトに勝手に会員登録され高額な利用料金を請求されたという相談が後を絶ちません。事前に有料であることの確認画面がなければ、契約は有効に成立しておらず料金を支払う必要はありませんので、絶対に業者に連絡しないようにしましょう。
- ・ 「訴訟確認通知」などの、具体的な商品名や代金が明示されていない、誰にでも当てはまるような内容の通知は、架空請求の可能性が高いため、絶対に業者に連絡しないようにしましょう。

◇ 食料品の表示・広告、化粧品と冷凍食品の危害

平成25年度は食品の偽装表示、化粧品の白斑被害、冷凍食品の農薬混入事件が全国的に問題になりました。商品・役務の「表示・広告」に関する相談のうち、「食料品」の相談が98件、「外食・食事宅配」の相談が6件で、合わせて104件の食品表示に関する相談がありました。

「化粧品」の相談件数は125件で、このうち実際に身体に危害を受けたという相談は27件ありました。その27件のうち、白斑の症状が出たという相談は16件でした。

「調理食品」の相談は前年度から大幅に増加して146件となり、このうち「冷凍食品」の相談が106件に上りました。

【食品表示に関する相談件数】

年度	表示・広告	うち食料品(A)	うち外食・食事宅配(B)	計(A+B)
平成25年度	825件	98件	6件	104件
平成24年度	731件	48件	1件	49件

【化粧品と調理品の相談件数】

年度	化粧品	調理食品	
		うち危害	うち冷凍食品
平成25年度	125件	※ 27件	106件
平成24年度	101件	16件	2件

※ 平成25年度の化粧品の危害27件のうち、白斑被害に関する相談件数は16件(うち、医師による治療期間が1か月以上に及ぶ重大事故は4件)

☆上記の相談件数のデータは、すべて契約当事者についてのものです。

**「困ったな」「変だな」と思ったら 1人で悩まず
すぐに消費生活センターに相談してください!**

契約トラブル・製品事故・多重債務など

消費生活に関する相談は

☎ 0749-23-0999

滋賀県消費生活センターまで

(平日・土日 9時15分から4時まで)
(祝日・年末年始は除く)

消費者ホットライン
☎ 0570-064-370

センターや最寄りの市町の相談窓口につながります



平成25年度消費生活相談受付状況

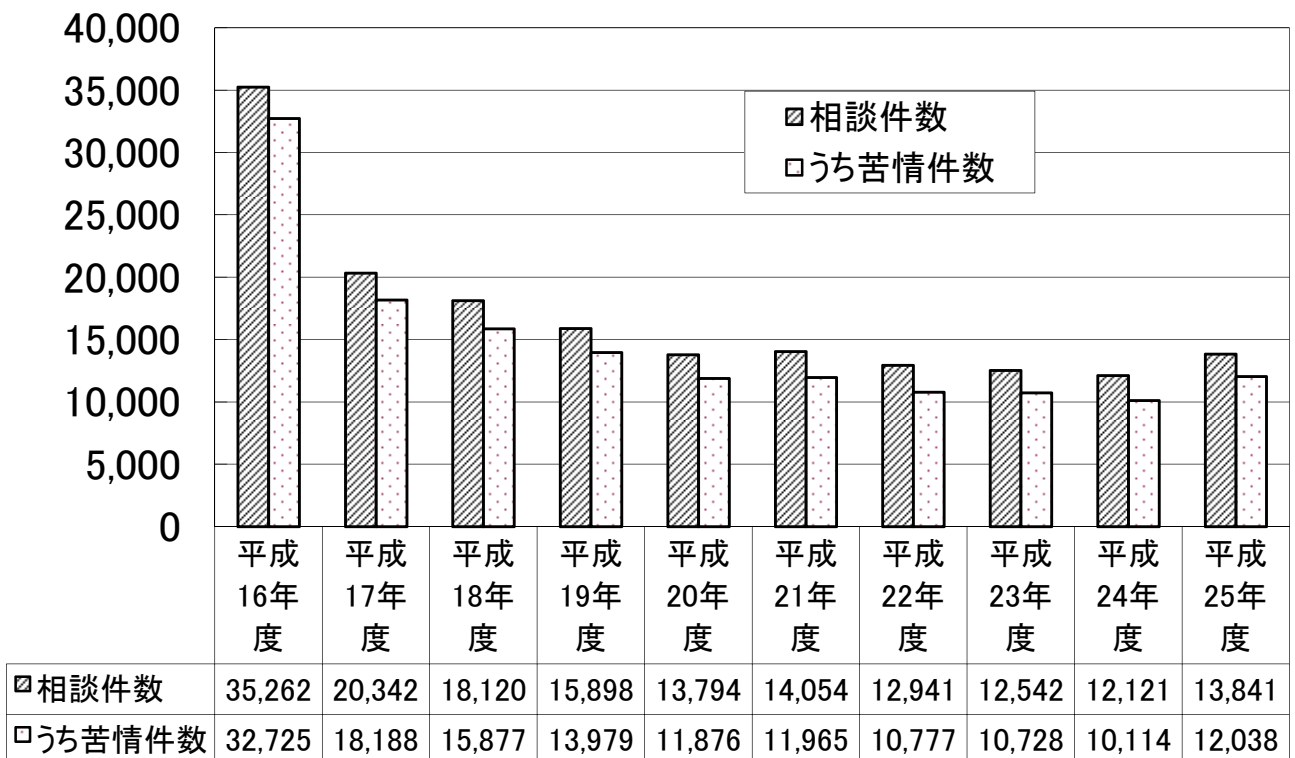
滋賀県総合政策部県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

1 相談受付状況

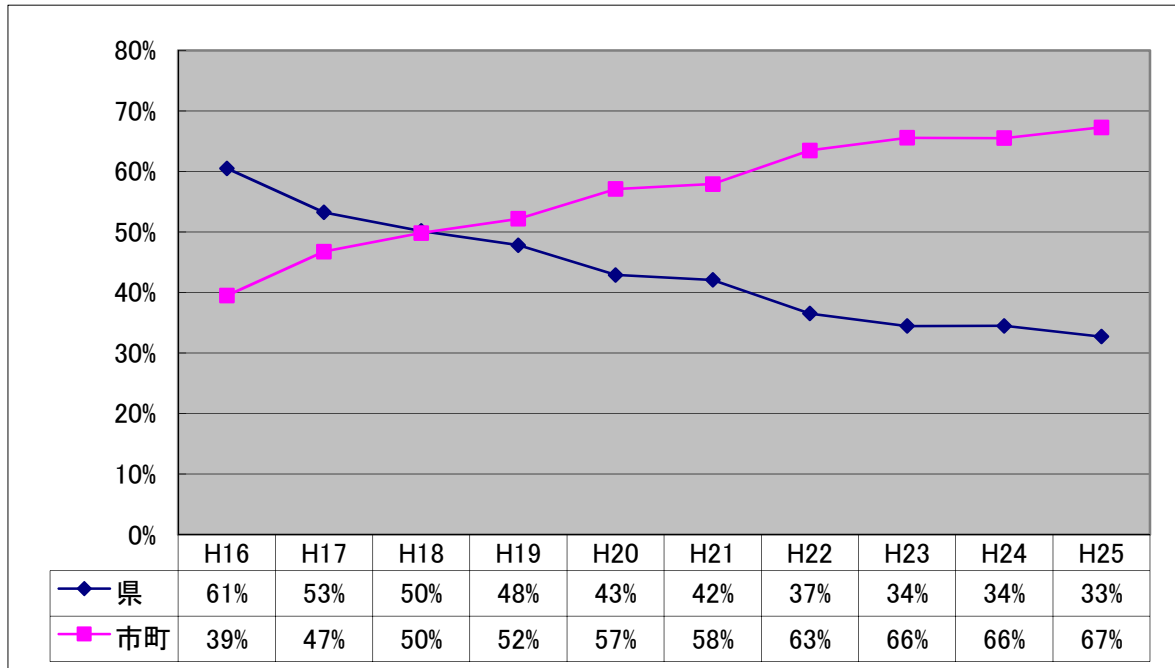
	相談件数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の 特殊販売の 割合
	(内苦情件数)	苦情の割合	(内苦情件数)	苦情の割合	
平成25年度	13,841 (12,038)	87.0%	7,152 (6,914)	96.7%	51.7%
平成24年度	12,121 (10,114)	83.4%	6,048 (5,753)	95.1%	49.9%
対前年度	増減	1,720 (1,924)	—	1,104 (1,161)	—
	比率	114.2% (119.0%)	—	118.3% (120.2%)	—

- ◆ 本相談件数は、県内21の相談窓口において受け付けた一般消費者、団体、市町等の行政機関などからの苦情、問合せ、要望件数を取りまとめたものです。
- ◆ 特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、ネット・オフショ、訪問購入、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

件数 相談件数の推移



県・市町別消費生活相談受付比率の推移



- ◆ 市町における消費生活相談体制の充実とともに、身近な相談窓口である市町の消費生活相談窓口の相談受付割合が増加しています。

2 契約当事者・相談者の属性

(1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	25年度		24年度		25年度		24年度		25年度		24年度		25年度		24年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	281	4.4%	242	4.1%	146	2.2%	108	1.9%	5	0.8%	2	0.4%	432	3.1%	352	2.9%
20歳代	493	7.7%	500	8.5%	464	6.8%	485	8.5%	3	0.5%	0	0.0%	960	6.9%	985	8.1%
30歳代	796	12.4%	871	14.9%	885	13.0%	829	14.5%	2	0.3%	4	0.7%	1,683	12.2%	1,704	14.1%
40歳代	1,003	15.6%	926	15.8%	1,030	15.2%	985	17.2%	3	0.5%	0	0.0%	2,036	14.7%	1,911	15.8%
50歳代	835	13.0%	756	12.9%	749	11.0%	700	12.2%	1	0.2%	0	0.0%	1,585	11.5%	1,456	12.0%
60歳代	1,087	16.9%	986	16.8%	1,011	14.9%	841	14.7%	3	0.5%	4	0.7%	2,101	15.2%	1,831	15.1%
70歳以上	1,355	21.1%	982	16.8%	1,995	29.4%	1,304	22.8%	10	1.6%	4	0.7%	3,360	24.3%	2,290	18.9%
不明	587	9.1%	594	10.1%	510	7.5%	471	8.2%	325	52.9%	300	55.5%	1,422	10.3%	1,365	11.3%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	262	42.7%	227	42.0%	262	1.9%	227	1.9%
計	6,437	100.0%	5,857	100.0%	6,790	100.0%	5,723	100.0%	614	100.0%	541	100.0%	13,841	100.0%	12,121	100.0%

(2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	25年度		24年度		25年度		24年度		25年度		24年度		25年度		24年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	54	0.9%	59	1.1%	55	0.7%	37	0.6%	1	0.1%	0	0.0%	110	0.8%	96	0.8%
20歳代	346	6.0%	360	6.9%	399	5.4%	430	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	745	5.4%	790	6.5%
30歳代	677	11.7%	785	15.0%	1,045	14.2%	956	15.1%	0	0.0%	1	0.2%	1,722	12.4%	1,742	14.4%
40歳代	1,042	18.0%	924	17.6%	1,400	19.0%	1,353	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	2,442	17.6%	2,277	18.8%
50歳代	942	16.3%	799	15.2%	1,160	15.7%	1,039	16.4%	0	0.0%	0	0.0%	2,102	15.2%	1,838	15.2%
60歳代	1,143	19.8%	1,035	19.7%	1,229	16.7%	1,028	16.3%	0	0.0%	1	0.2%	2,372	17.1%	2,064	17.0%
70歳以上	1,191	20.6%	876	16.7%	1,616	21.9%	1,033	16.4%	1	0.1%	1	0.2%	2,808	20.3%	1,910	15.8%
不明	385	6.7%	403	7.7%	473	6.4%	442	7.0%	25	3.7%	19	3.4%	883	6.4%	864	7.1%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	657	96.1%	540	96.1%	657	4.7%	540	4.5%
計	5,780	100.0%	5,241	100.0%	7,377	100.0%	6,318	100.0%	684	100.0%	562	100.0%	13,841	100.0%	12,121	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	25年度		24年度		25年度		24年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	4,513	32.6%	4,379	36.1%	4,817	34.8%	4,555	37.6%
無職	4,220	30.5%	3,340	27.6%	3,567	25.8%	2,847	23.5%
家事従事者	2,174	15.7%	1,822	15.0%	2,805	20.3%	2,426	20.0%
自営・自由業	740	5.3%	665	5.5%	797	5.8%	724	6.0%
学生	550	4.0%	463	3.8%	189	1.4%	184	1.5%
行政機関・相談窓口	17	0.1%	32	0.3%	258	1.9%	255	2.1%
団体・不明	1,627	11.8%	1,420	11.7%	1,408	10.2%	1,130	9.3%
計	13,841	100.0%	12,121	100.0%	13,841	100.0%	12,121	100.0%

◆構成比の比率は、小数点第2位を四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。

3 商品別の相談受付件数

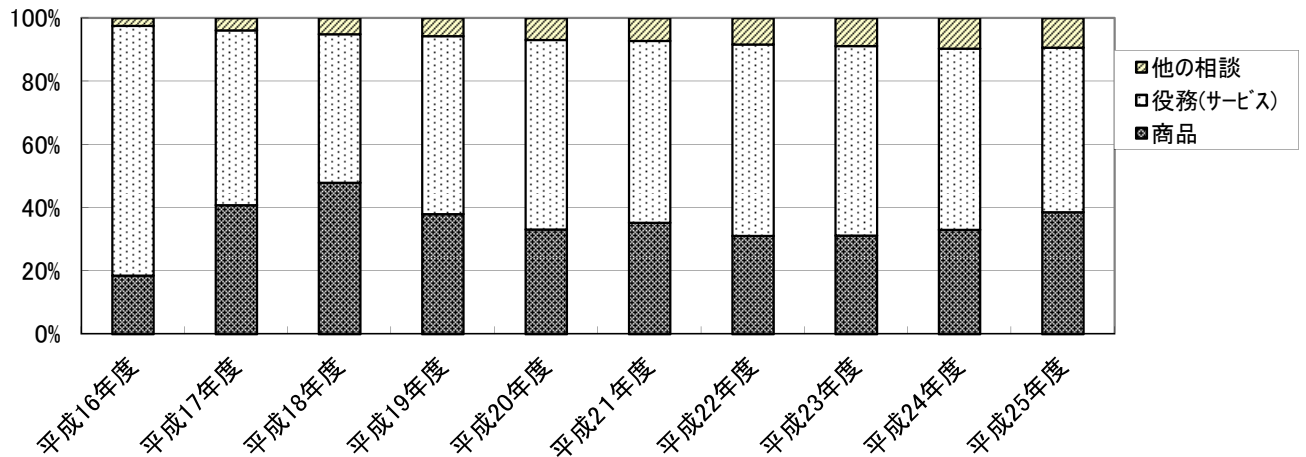
(1) 商品別（商品・役務・他の相談）相談件数

商品項目	代表的な商品・サービスの例	平成25年度		平成24年度		
		相談件数	%	相談件数	%	
商 品	商品一般	架空請求、商品が特定できないもの	683	4.9	357	2.9
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	1308	9.5	796	6.6
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	579	4.2	426	3.5
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	127	0.9	117	1.0
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	471	3.4	363	3.0
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容用具	303	2.2	259	2.1
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	952	6.9	802	6.6
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	325	2.3	313	2.6
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	540	3.9	539	4.4
	他の商品	農機具、貴金属	48	0.3	31	0.3
商 品 計			5,336	38.5	4,003	33.0
役 務	クリーニング	クリーニング	54	0.4	58	0.5
	以外・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	488	3.5	480	4.0
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	408	2.9	338	2.8
	修 理・補 修	修理サービス、車検サービス	212	1.5	136	1.1
	管 理・保 管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	31	0.2	18	0.1
	役務一般	複合サービス会員	37	0.3	30	0.2
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、未公開株、ファンド型投資商品、公社債	1,531	11.1	1,601	13.2
	運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス	2,835	20.5	2,796	23.1
	教育サービス	学習塾、家庭教師	73	0.5	56	0.5
	教養・娯楽サービス	教室・講座、海外宝くじ、コンサート	335	2.4	420	3.5
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	549	4.0	396	3.3
	他の役務	冠婚葬祭互助会、結婚相手紹介サービス、広告代理サービス、外食	483	3.5	446	3.7
	内職・副業	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	47	0.3	59	0.5
他の行政サービス	アンケート調査等	137	1.0	121	1.0	
役 務 計			7,220	52.1	6,955	57.5
他の相談		個人間借金、相続、婚姻、交通事故等消費者問題以外の相談	1,285	9.3	1,163	9.6
総 件 数			13,841	100	12,121	100

◆相談件数の比率は、小数点第2位を四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
商品	6,541	7,338	8,290	6,045	4,570	4,960	4,028	3,909	4,003	5,336
役務	27,865	9,967	8,115	8,950	8,270	8,088	7,839	7,531	6,955	7,220
他の相談	856	685	878	903	954	1,006	1,074	1,102	1,163	1,285
合計	35,262	17,990	17,283	15,898	13,794	14,054	12,941	12,542	12,121	13,841



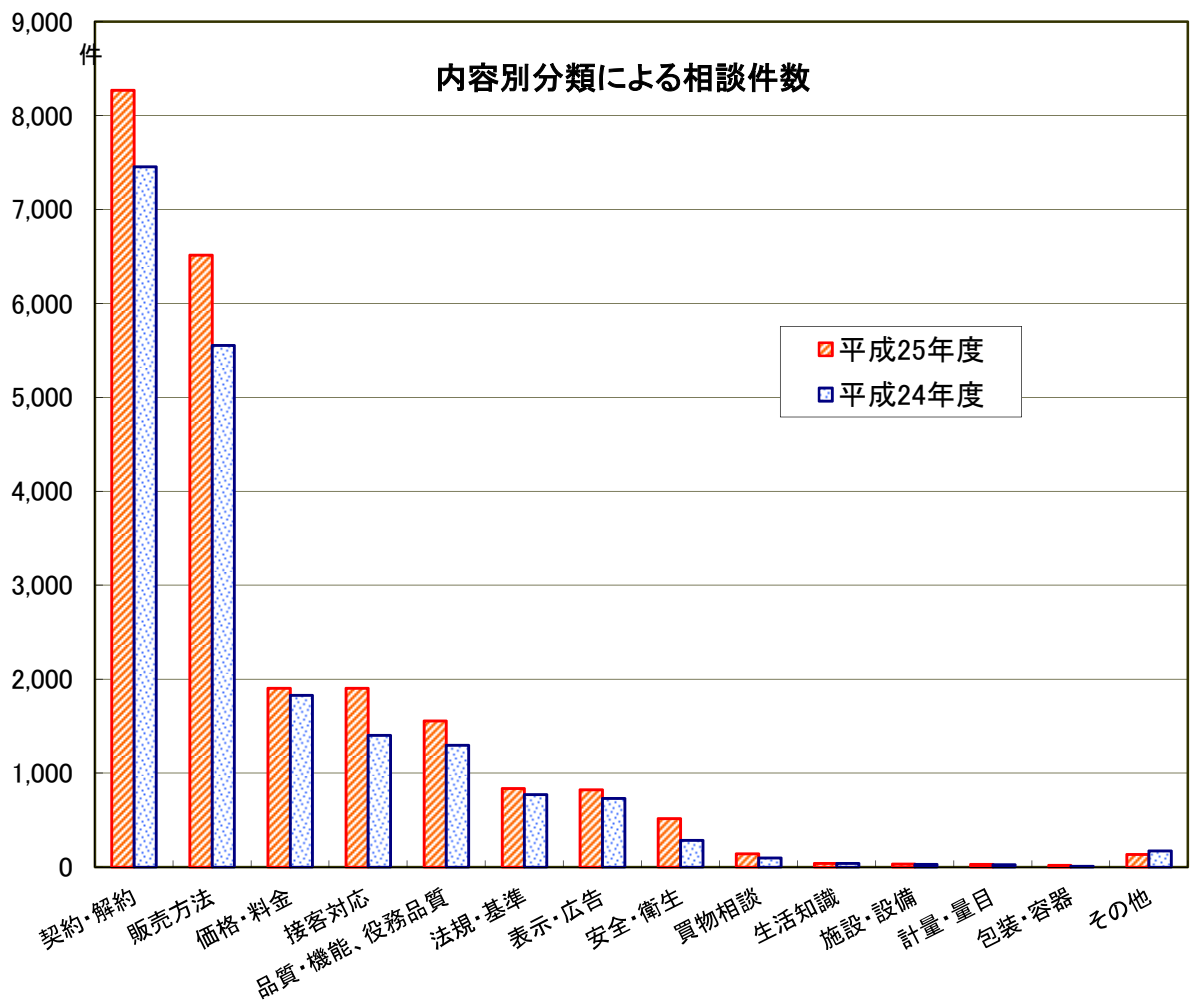
(3) 相談件数の上位20品目

平成25年度			平成24年度		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	デジタルコンテンツ	1,998	1	デジタルコンテンツ	2,126
2	健康食品	800	2	フリーローン・サラ金	681
3	商品一般	683	3	健康食品	480
4	フリーローン・サラ金	575	4	賃貸住宅	378
5	工事・建築	399	5	商品一般	357
6	賃貸住宅	358	6	工事・建築	331
7	自動車	264	7	自動車	269
8	インターネット通信サービス	262	8	インターネット通信サービス	221
9	ファンド型投資商品	225	9	空調・冷暖房・給湯設備	207
10	移動通信サービス	199	10	ファンド型投資商品	188
11	修理サービス	196	11	移動通信サービス	173
12	空量・冷暖房・給湯設備	188	12	医療	163
13	医療	181	13	電話機・電話機用品	149
14	新聞	177	14	新聞	136
15	放送サービス	172	15	放送サービス	131
16	調理食品	146	16	修理サービス	122
17	相続	138	17	行政サービス	121
18	行政サービス	137	17	相続	121
19	電話機・電話機用品	135	19	宝くじ(海外宝くじなど)	120
20	化粧品	125	20	冠婚葬祭	114

4 内容別分類相談件数

分類項目	平成 25 年 度		平成 24 年 度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契 約 ・ 解 約	8,271	59.8	7,456	61.5
販 売 方 法	6,517	47.1	5,554	45.8
価 格 ・ 料 金	1,904	13.8	1,828	15.1
接 客 対 応	1,904	13.8	1,404	11.6
品 質 ・ 機 能、役 務 品 質	1,555	11.2	1,296	10.7
法 規 ・ 基 準	837	6.0	772	6.4
表 示 ・ 広 告	825	6.0	731	6.0
安 全 ・ 衛 生	518	3.7	286	2.4
買 物 相 談	141	1.0	97	0.8
生 活 知 識	39	0.3	40	0.3
施 設 ・ 設 備	32	0.2	30	0.2
計 量 ・ 量 目	28	0.2	25	0.2
包 装 ・ 容 器	19	0.1	8	0.1
そ の 他	136	1.0	171	1.4
受付総件数 a	13,841	—	12,121	—

※ 1 件の相談で複数項目に該当するものあり



5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	平成25年度		平成24年度	
	相談件数	%	相談件数	%
通信販売	3,663	26.5	3,387	27.9
店舗購入	3,239	23.4	2,931	24.2
電話勧誘販売	1,672	12.1	1,069	8.8
訪問販売	1,336	9.7	1,191	9.8
訪問購入 ※	133	1.0	11	0.1
その他無店舗	126	0.9	197	1.6
初*ティフ*オプ*ション	116	0.8	59	0.5
マルチ取引	106	0.8	134	1.1
不明・無関係	3,450	24.9	3,142	25.9
計	13,841	100	12,121	100

※ 特定商取引に関する法律の一部改正に伴い、平成25年2月から「訪問購入」の件数を集計しています（平成24年度の集計期間：平成25年2月21日～同年3月31日）。

◆ 構成比の比率は、小数点第2位を四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。

(2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	デジタルコンテンツ	1,939	新聞	146	健康食品	552	商品一般	22
2	商品一般	151	工事・建築	126	ファンド型投資商品	161	健康食品	21
3	健康食品	102	空調・冷暖房・給湯設備	107	商品一般	131	化粧品	13
4	靴	62	放送サービス	101	インターネット通信サービス	117	婦人下着	8
5	パソコンソフト	54	修理サービス	72	公社債	55	ファンド型投資商品	5

(3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	件数	※ 主な商品・役務	件数	※ 主な商品・役務	件数	※ 主な商品・役務	件数	※ 主な商品・役務
20歳未満	326	デジタルコンテンツ(274)	22	放送サービス(12)	1	魚介類(1)	2	健康食品(1) 化粧品(1)
20歳代	393	デジタルコンテンツ(189)	75	放送サービス(14)	14	インターネット通信サービス(4)	36	商品一般(10)
30歳代	610	デジタルコンテンツ(335)	109	放送サービス(15)	51	インターネット通信サービス(11)	14	飲料(3)
40歳代	698	デジタルコンテンツ(397)	157	工事・建築(23)	103	インターネット通信サービス(12)	7	健康食品(2)
50歳代	487	デジタルコンテンツ(292)	114	空調・冷暖房・給湯設備(18)	120	インターネット通信サービス(26)	12	医療用具(2) 化粧品(2)
60歳代	471	デジタルコンテンツ(265)	222	空調・冷暖房・給湯設備(26)	275	健康食品(52)	16	ファンド型投資商品(3)
70歳以上	418	デジタルコンテンツ(110)	479	新聞(66)	969	健康食品(451)	11	健康食品(4)
無回答	260		158		139		8	
計	3,663		1,336		1,672		106	

※ 「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を（ ）書きしたものです。

6 危害・危険に関する相談件数

商品項目	危 害		危 険	
	平成25年度	平成24年度	平成25年度	平成24年度
商品一般	1	1	0	0
食料品	46	19	68	4
住居品	19	9	22	15
光熱水品	0	0	0	1
被服品	3	1	2	1
保健衛生品	32	23	1	2
教養娯楽品	3	3	4	4
車両・乗り物	2	1	14	9
土地・建物・設備	3	1	4	2
他の商品	0	0	1	2
レンタル・リース・賃借	1	0	1	0
工事・建築・加工	3	2	1	0
修理・補修	0	1	3	4
運輸・通信サービス	0	0	0	1
教養・娯楽サービス	2	4	0	0
保健・福祉サービス	28	20	1	0
他の役務	3	4	1	1
計	146	89	123	46

※ 危 害 : 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

危 険 : 危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談