

平成24年度の消費生活相談の状況

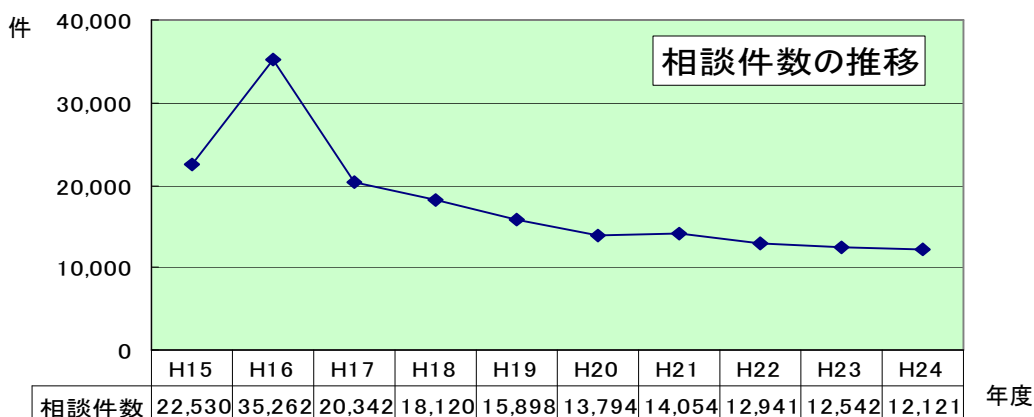
滋賀県総合政策部県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

滋賀県内の消費生活相談窓口で平成24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

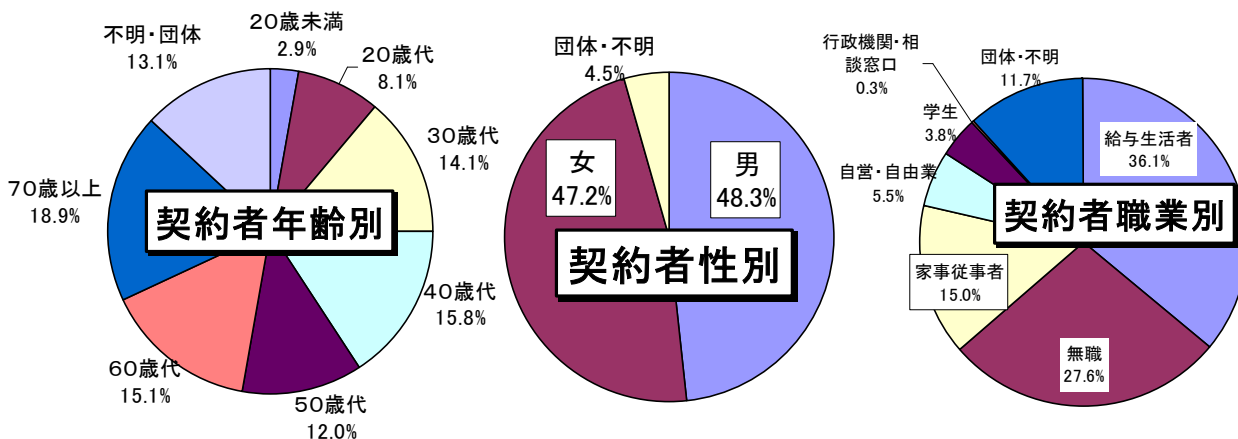
1 相談件数

平成24年度に県および市町の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は、12,121件で、前年度に比べ421件、3.4%減少しました。



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18.9%と多く、性別では、男性の割合がやや多くなっています。また、職業別では、給与生活者が最も多くなっていますが、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、2,126件と全体の17.5%を占めています。

また、前年度は146件だった「健康食品」に関する相談が480件に急増し、昨年度の15位から一気に3位に上昇しました。

平成24年度			23年度	22年度	21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	2,126	1	1	1
2	フリーローン・サラ金	681	2	2	2
3	健康食品	480	15	9	9
4	賃貸住宅	378	4	3	4
5	商品一般 (架空請求、商品券など商品が特定できないもの)	357	5	4	3
6	工事・建築	331	3	5	5
7	自動車	269	6	6	6
8	インターネット通信サービス 注1)	221	12	8	17
9	空調・冷暖房・給湯設備	207	9	14	7
10	ファンド型投資商品 注2)	188	7	—	—

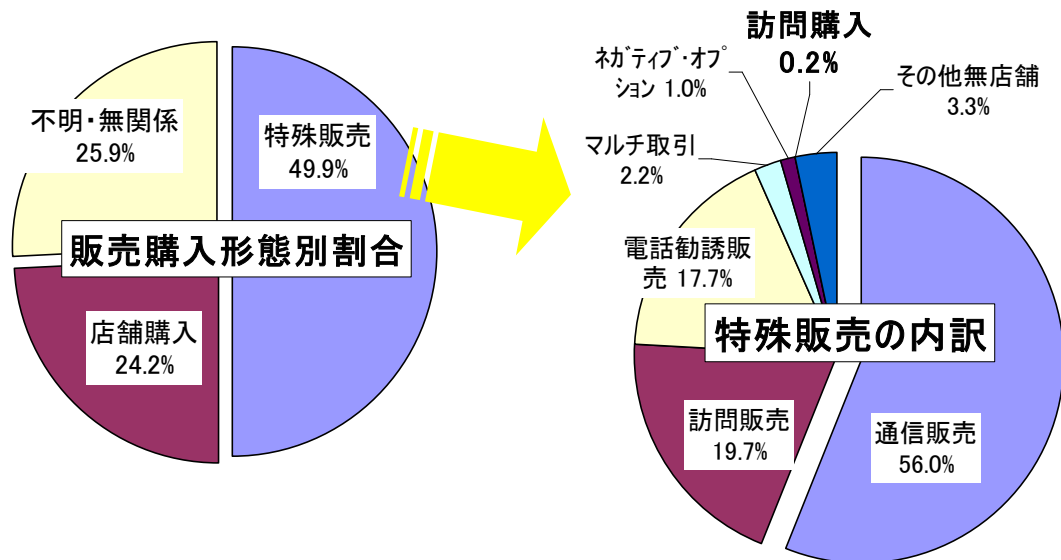
注1) インターネット通信サービスとは、光ファイバーやADSLなどの接続回線、レンタルサーバー契約、検索サイトへの登録など、インターネット通信に関連したサービスを指し、携帯電話などのモバイル向けではないものをいいます。

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（訪問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、49.9%と最も多く、その6割近くは通信販売によるものとなっています。

なお、特定商取引法改正を受けて2月から集計を始めた「訪問購入（押し買い）」に関する相談は、11件ありました。



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89件で、前年度と比べ21件減少しました。このうち、食料品、保健衛生品、保健・福祉サービスに関する相談がいずれも20件前後ありました。

一方で身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談は46件で、前年度と比べ4件増加しています。

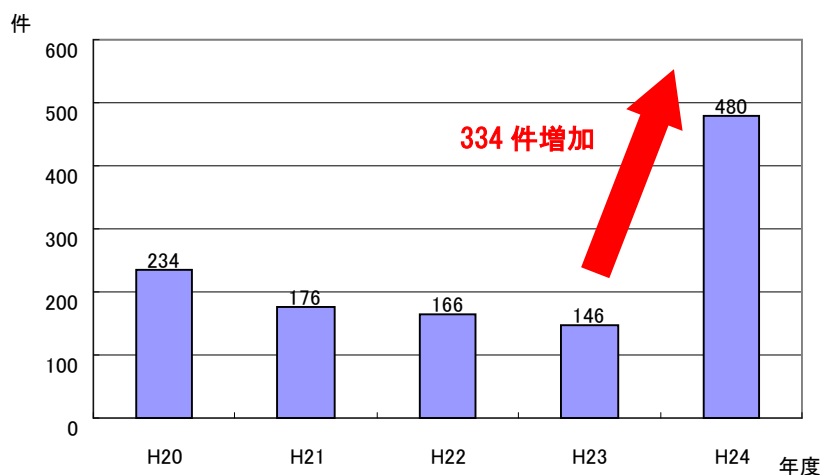
Ⅱ 平成24年度における特徴的な相談内容

- 1 健康食品に関する相談が急増！ 高齢の女性に被害集中
- 2 高齢者の相談件数 なお増加傾向につく
- 3 アダルト情報サイトに関する相談939件 全相談中で最多

1 健康食品に関する相談が急増！ 高齢の女性に被害集中

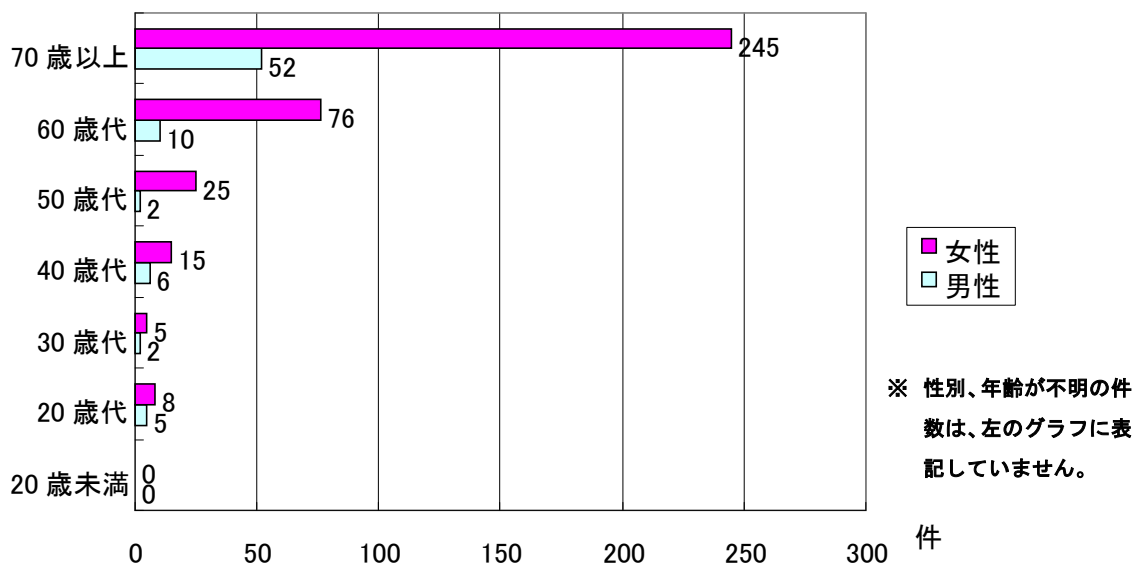
健康食品に関する相談が急増しています。前年度の146件に対し、480件と3倍以上に増えています。商品別相談件数の順位でも、前年度の15位から3位へと急上昇しました。その内容は、注文した覚えもないのに「電話で注文のあった健康食品を送るので、代金と引き換えに受け取るように」などと言われ、健康食品が送り付けられたという相談が増えています。

【健康食品の相談件数】



高齢者は他の年代に比べて健康問題に高い関心を持っていると思われ、健康食品に関する相談は、70歳以上の女性に集中しています。

【健康食品の性別・年代別相談件数】



《事例①・・・健康食品の送り付け》

突然電話があり、「以前に注文のあった健康食品を送る。この住所で間違いはないか。」と言われた。「注文した覚えはない。」と断ったが、2日後に商品が届き、代金引換と言われ59,400円を支払ってしまった。どうすればいいか。(80歳代 女性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 申し込んだ覚えのない場合は「いません」ときっぱり断りましょう。
- ・ 断ったにもかかわらず一方的に送り付けられた場合は、受け取りを拒否し、業者名と連絡先をメモした上で、配達業者に持ち帰ってもらいましょう。
- ・ 万一、受け取ってしまった場合は、申し込んでいないことを書いたハガキを簡易書留で送った上で、商品を着払いで送り返しましょう。
- ・ 電話で勧誘され承諾してしまった場合は、契約書面を受け取った日から8日間は、クーリング・オフができます。

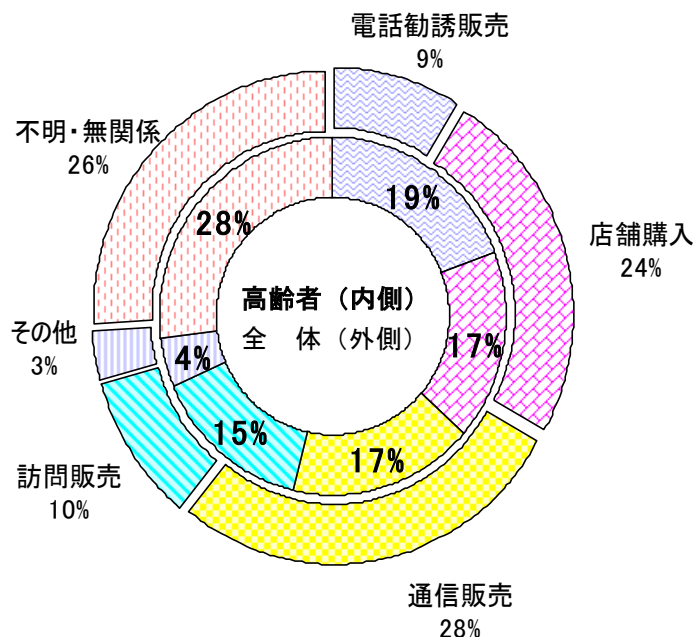
2 高齢者の相談件数 なお増加傾向つく

全体の相談件数が若干減少する中で、高齢者（65歳以上）からの相談は増加しており、全体に占める割合が4分の1を超えています。

【全体に占める高齢者の相談割合】

	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度
全体	13,794	14,054	12,941	12,542	12,121
高齢者	2,375	2,689	2,743	2,776	3,040
全体に占める高齢者の相談割合	17.2%	19.1%	21.2%	22.1%	25.1%

【全体と比較した高齢者の販売形態別割合】



高齢者からの相談を販売形態別に見ると、電話勧誘販売が19%、訪問販売は15%と、相談全体に占める割合と比べ、それぞれ10%、5%高くなっています。高齢者は、独り暮らしであるか否かを問わず、日中ひとりで留守を預かっている方が多いためと考えられます。

高齢者の相談が多い主な商品・役務のうち、最も件数が多いのは健康食品で、これにデジタルコンテンツ、工事・建築、ファンド型投資商品、フリーローン・サラ金が続きます。

特に、健康食品、ファンド型投資商品、宝くじ、公社債、株・未公開株、ふとん類や浄水器にかかる相談は、高齢者からの相談が50%を超えています。

【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	総件数	高齢者の 占める割合
	A	B	A/B
健康食品	336	480	70.0%
デジタルコンテンツ	198	2,126	9.3%
工事・建築	104	337	30.9%
ファンド型投資商品	103	188	54.8%
フリーローン・サラ金	92	681	13.5%
宝くじ(海外宝くじなど)	78	120	65.0%
インターネット通信サービス	54	221	24.4%
新聞	51	136	37.5%
相続	50	121	41.3%
公社債	48	82	58.5%
株・未公開株	44	74	59.5%
魚介(かに、鮮魚など)	40	82	48.8%
ふとん類	37	70	52.9%
新聞以外の書籍・刊行物	37	77	48.1%
浄水器	29	57	50.9%

※ 着色した商品・役務は高齢者の占める割合が50%を超えるもの

《事例②・・・高齢者を狙った次々販売》

一人暮らしの70歳の母親が、訪問販売で浄水器などを1ヶ月の間に3点も購入していた。母親によると、業者が突然訪問して水がおいしくなるなどと説明し、断る間もなく勝手に取り付けて帰ったと言う。3点で総額100万円以上と高額であり、どれも不要なので解約したいと言っている。どうすればいいか。(40歳代 女性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 高齢者は、在宅していて連絡がつきやすい、訪問しやすいことに加え、年金で定期的な収入が見込まれることから、悪質業者から非常に狙われやすくなっています。
 - ・ また、被害に遭ったことに気付いていなかったり、気付いていても家族に知られたくない、恥ずかしい、怒られるという気持ちから、誰にも相談できずに二次被害などに遭う場合も見受けられます。
 - ・ 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。
 - ・ 最近、見かけない車がよく止まっている
 - ・ 部屋に見慣れない商品がたくさん置いてある
 - ・ お金に困っている など
- 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。

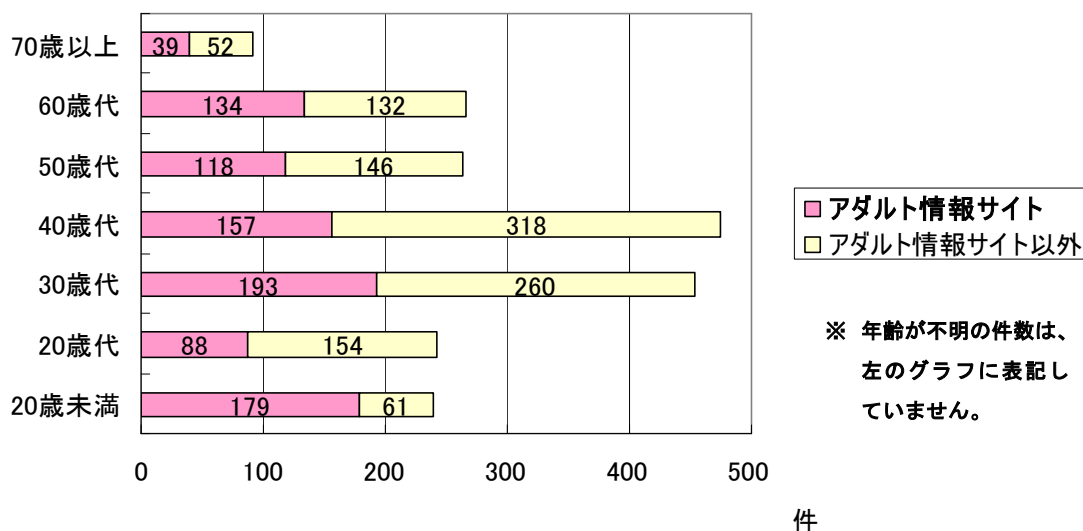
3 アダルト情報サイトに関する相談939件 全相談中で最多

アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイトなどの、デジタルコンテンツに関する相談件数が2,126件にのぼっており、他の商品・役務と比べて圧倒的多数を占めています。

デジタルコンテンツの中でも、アダルト情報サイトに関する相談が939件と最も多くなっています。

年代別に見ると、30歳代が193件と最も多く、次いで未成年者が179件となっています。

【デジタルコンテンツの年代別件数】



《事例③・・・アダルト情報サイト》

パソコンで無料のアダルト動画サイトを閲覧中、「20歳以上か」という質問に「はい」をクリックしたら、請求画面が張り付いた。98,000円支払わないと画面は消えないと書いてある。自分のパソコンのIPアドレスも書いてあり、個人情報も知られているかもしれない。どうしたらいいか。(30歳代 男性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

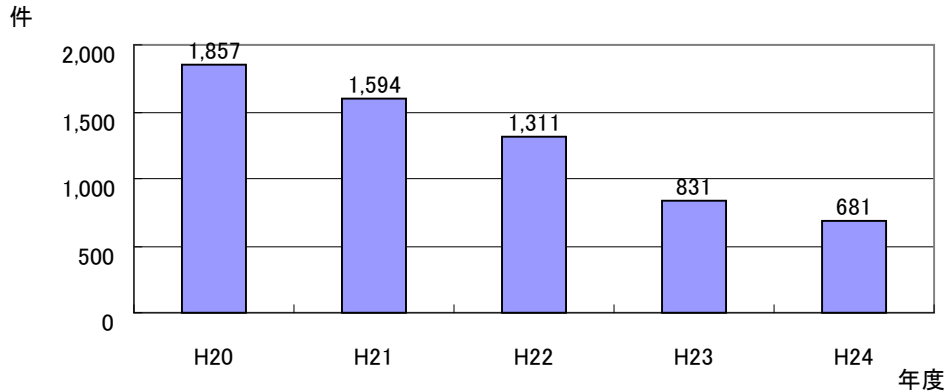
- ・ 突然、料金の請求を受けただけでは、契約は有効に成立しているとは考えられません。仮に成立していたとしても、入会に当たって「確認画面」がなかった場合、契約の無効を主張できます。
- ・ 電話、退会メールなど、決して連絡してはいけません。うかつに相手先に連絡をすると、住所、氏名、年齢などの個人情報を更に聞き出されてしまいます。
- ・ 請求画面が張り付いたのはウィルスによるものです。セキュリティソフトやウィルス対策ソフトを導入し、ソフトを常に最新の状態に保つよう心がけましょう。
- ・ 請求画面の張り付きを削除するには、「独立行政法人 情報処理推進機構 (IPPA)」のホームページが参考になります。

◆ その他の特徴等 ◆

◇フリーローン・サラ金と多重債務

相談件数の第2位となっているフリーローン・サラ金に関する相談は年々減少し、平成24年度は平成20年度の3分の1近くまで減っています。

【フリーローン・サラ金の相談件数】



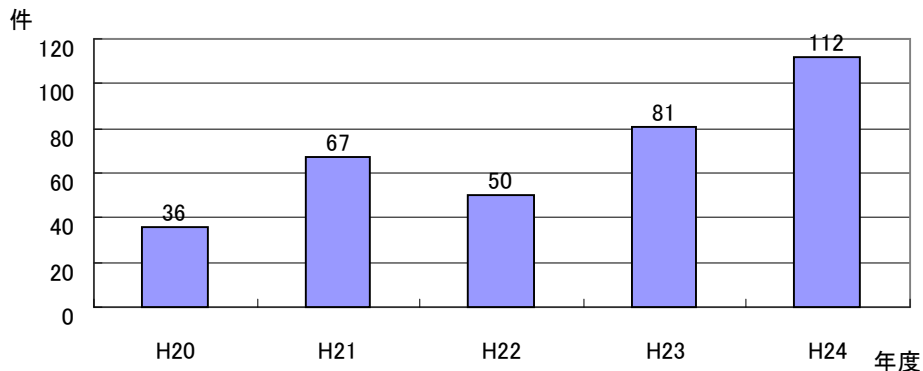
《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 近年、フリーローン・サラ金の相談件数は減少していますが、一人で悩んでいる多重債務者が潜在しているのではないかと懸念されます。
- ・ 借金の問題が解決できれば、生活も立て直せます。無料で専門家にも相談できる機会もありますので、まずは、相談窓口にご相談ください。
- ・ 借入金利が利息制限法を上回っている場合は、借入先から過払い金が返還されるケースもあります。

◇ソーラーシステム

ソーラーシステム（太陽光発電システムや太陽エネルギーを給湯だけでなく暖房等にも利用するシステム）に関する相談が、近年増加しています。

【ソーラーシステムの相談件数】

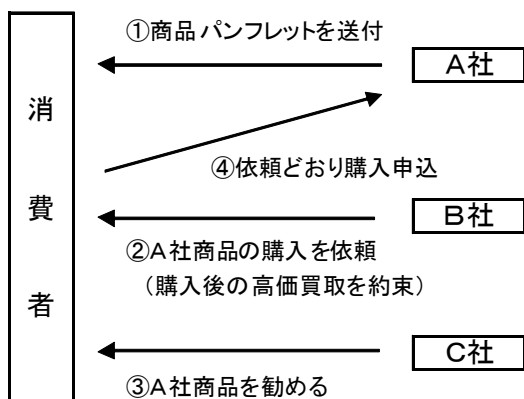


《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 発電量や売電収入について過剰な説明をする業者に注意しましょう。
- ・ 複数の業者から見積もりをとり、信頼できる業者と契約しましょう。
- ・ 業者の説明をうのみにせず、自分で発電量や売電収入について情報収集しましょう。

◇劇場型勧誘

【劇場型勧誘の典型例】



パンフレットを送る役（A社）と、A社の商品を買ってくれたら後で高値で買い取ると持ちかける役（B社）、これにA社の商品を勧め「おいしい話」だと信用させる役（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する場合があります。

《事例④・・・社債の劇場型勧誘》

知らないX社からダイレクトメールが届き、その後、別のY社から「X社のパンフレットが届いていないか。当社の顧客がX社の社債の購入を希望しているが、事情があるため代わりに購入してほしい。代金は当社で準備する。購入してくれれば200万円の報酬を出す。」と電話があった。その言葉信じX社に社債の購入を申し込んだら、X社から申込金300万円を請求された。Y社に話が違うと対応を要求したが拒否された。どうすればいいか。
(70歳代 男性からの相談)

《消費者へのアドバイス!!》

- ・ 業者同士がウラでつながり、それぞれが役割を分担して、消費者から巧妙に高額のお金を巻き上げています。
- ・ 送りつけられるパンフレットは、未公開株、社債、外貨の両替（イラクディナール、スーダンポンド、アフガニーなど）、投資用パソコンソフト、鉱物担保証券、土地、風力発電の債権、医療機関債、リゾート会員権、仏像、石炭の発掘権譲渡権利、炭田の採掘権、風力発電開発土地権利、オーストラリア鉱山への投資、純金小判、譲渡担保権付社員券・・・あげればきりが無いほど多岐にわたっています。

☆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24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

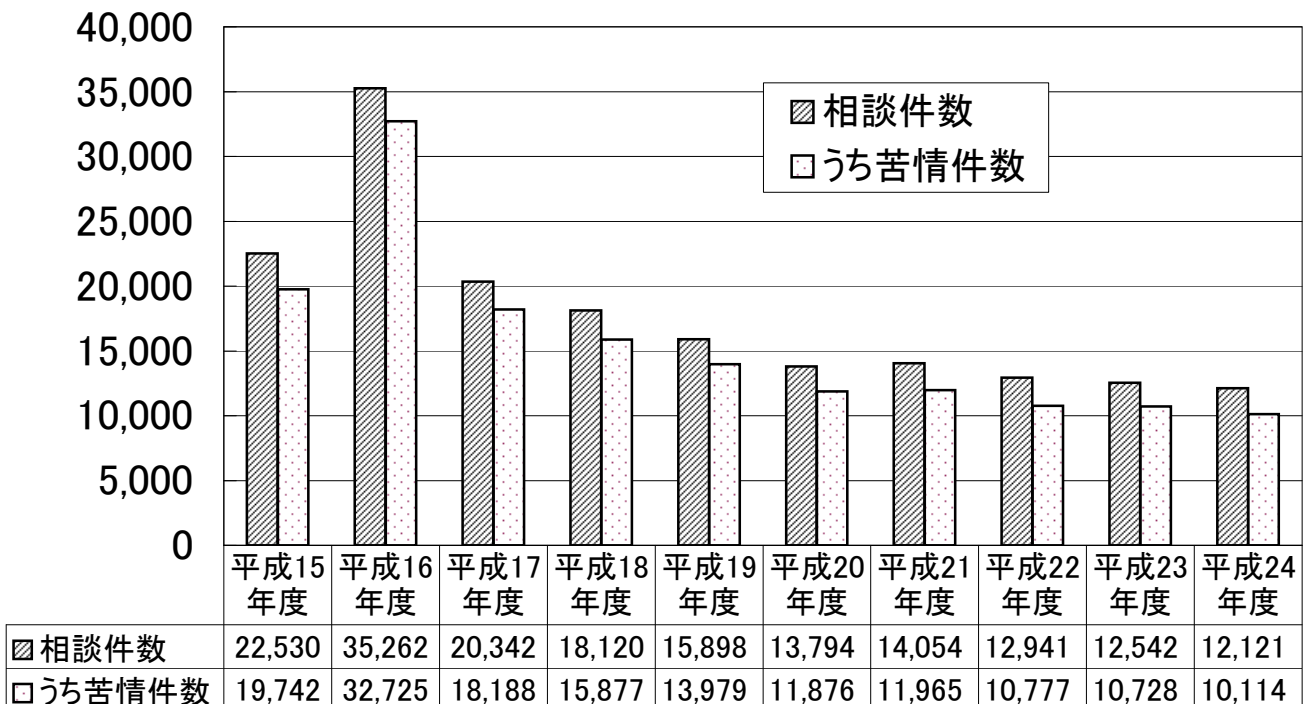
1 相談受付状況

	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24年度	12,121 (10,114)	83.4%	6,048 (5,753)	95.1%	49.9%
平成23年度	12,542 (10,728)	85.5%	6,163 (5,912)	95.9%	49.1%
対前年度	増減	△ 421 (△ 614)	△ 115 (△ 159)	—	—
	比率	96.6% (94.3%)	98.1% (97.3%)	—	—

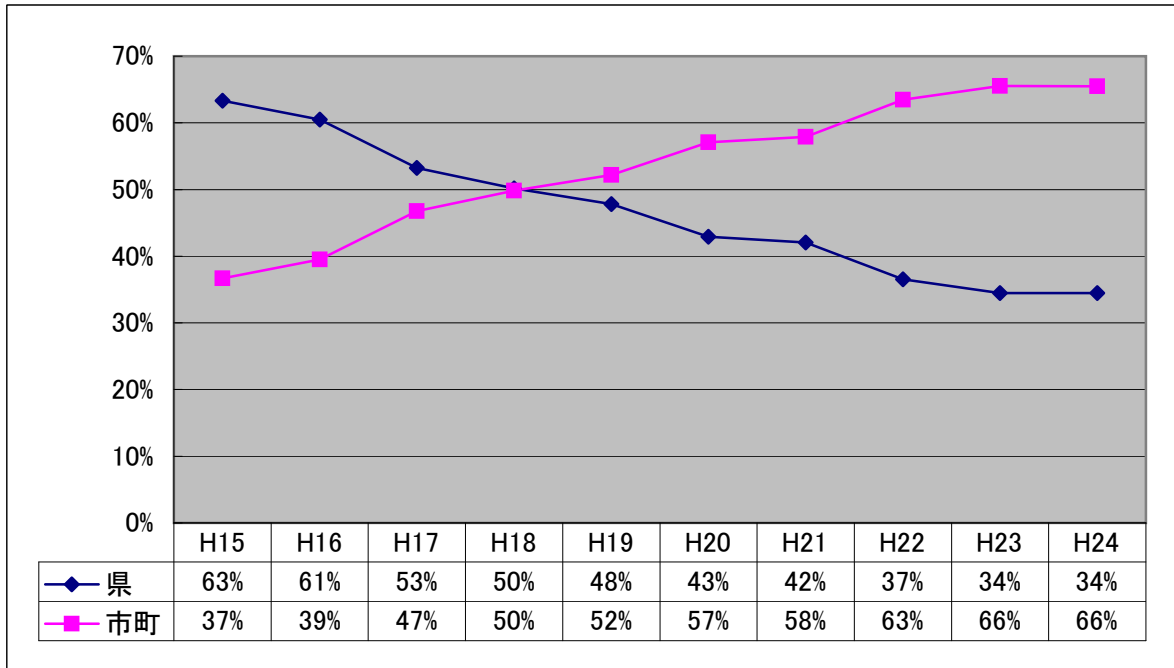
◆本相談件数は、県内18の相談窓口において受け付けた一般消費者、団体、市町等の行政機関などからの苦情、問合せ、要望件数を取りまとめたものです。

◆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、カテゴリー・オプション、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			
	24年度		23年度		24年度		23年度		24年度		23年度		24年度		23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	242	4.1%	329	5.2%	108	1.9%	117	2.1%	2	0.4%	11	2.1%	352	2.9%	457	3.6%
20歳代	500	8.5%	611	9.6%	485	8.5%	541	9.5%	0	0.0%	4	0.8%	985	8.1%	1,156	9.2%
30歳代	871	14.9%	1,030	16.3%	829	14.5%	939	16.5%	4	0.7%	6	1.1%	1,704	14.1%	1,975	15.7%
40歳代	926	15.8%	1,002	15.8%	985	17.2%	970	17.1%	0	0.0%	1	0.2%	1,911	15.8%	1,973	15.7%
50歳代	756	12.9%	804	12.7%	700	12.2%	717	12.6%	0	0.0%	3	0.6%	1,456	12.0%	1,524	12.2%
60歳代	986	16.8%	1,034	16.3%	841	14.7%	847	14.9%	4	0.7%	5	0.9%	1,831	15.1%	1,886	15.0%
70歳以上	982	16.8%	960	15.1%	1,304	22.8%	1,066	18.8%	4	0.7%	5	0.9%	2,290	18.9%	2,031	16.2%
不明	594	10.1%	567	8.9%	471	8.2%	481	8.5%	300	55.5%	287	54.5%	1,365	11.3%	1,335	10.6%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	227	42.0%	205	38.9%	227	1.9%	205	1.6%
計	5,857	100.0%	6,337	100.0%	5,723	100.0%	5,678	100.0%	541	100.0%	527	100.0%	12,121	100.0%	12,542	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			
	24年度		23年度		24年度		23年度		24年度		23年度		24年度		23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	59	1.1%	79	1.4%	37	0.6%	38	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	96	0.8%	117	0.9%
20歳代	360	6.9%	469	8.3%	430	6.8%	463	7.2%	0	0.0%	0	0.0%	790	6.5%	932	7.4%
30歳代	785	15.0%	905	16.1%	956	15.1%	1,130	17.7%	1	0.2%	1	0.2%	1,742	14.4%	2,036	16.2%
40歳代	924	17.6%	1,011	18.0%	1,353	21.4%	1,294	20.3%	0	0.0%	0	0.0%	2,277	18.8%	2,305	18.4%
50歳代	799	15.2%	864	15.4%	1,039	16.4%	1,053	16.5%	0	0.0%	0	0.0%	1,838	15.2%	1,917	15.3%
60歳代	1,035	19.7%	1,044	18.6%	1,028	16.3%	1,082	16.9%	1	0.2%	1	0.2%	2,064	17.0%	2,127	17.0%
70歳以上	876	16.7%	852	15.1%	1,033	16.4%	864	13.5%	1	0.2%	2	0.4%	1,910	15.8%	1,718	13.7%
不明	403	7.7%	400	7.1%	442	7.0%	465	7.3%	19	3.4%	7	1.3%	864	7.1%	872	7.0%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	540	96.1%	518	97.9%	540	4.5%	518	4.1%
計	5,241	100.0%	5,624	100.0%	6,318	100.0%	6,389	100.0%	562	100.0%	529	100.0%	12,121	100.0%	12,542	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	24年度		23年度		24年度		23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	4,379	36.1%	4,634	36.9%	4,555	37.6%	4,862	38.8%
無職	3,340	27.6%	3,225	25.7%	2,847	23.5%	2,724	21.7%
家事従事者	1,822	15.0%	1,960	15.6%	2,426	20.0%	2,636	21.0%
自営・自由業	665	5.5%	736	5.9%	724	6.0%	817	6.5%
学生	463	3.8%	581	4.6%	184	1.5%	214	1.7%
行政機関・相談窓口	32	0.3%	34	0.3%	255	2.1%	277	2.2%
団体・不明	1,420	11.7%	1,372	10.9%	1,130	9.4%	1,012	8.1%
計	12,121	100.0%	12,542	100.0%	12,121	100.0%	12,542	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

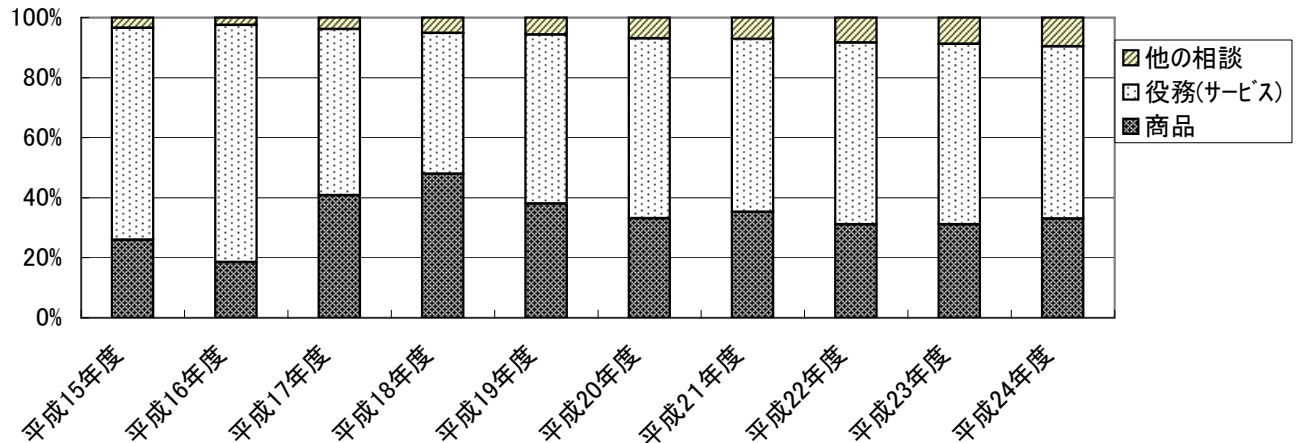
(1) 商品別（商品・役務・他の相談）相談件数

商品項目	代表的な商品・サービスの例	平成24年度		平成23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	357	2.9	329	2.6
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	796	6.6	449	3.6
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	426	3.5	432	3.4
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	117	1.0	223	1.8
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	363	3.0	352	2.8
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容用具	259	2.1	303	2.4
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	802	6.6	969	7.7
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	313	2.6	295	2.4
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	539	4.4	526	4.2
	他の商品	農機具、貴金属	31	0.3	31	0.2
商 品 計			4,003	33.0	3,909	31.1
役 務	クリーニング	クリーニング	58	0.5	71	0.6
	以外・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	480	4.0	474	3.8
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	338	2.8	380	3.0
	修 理・補 修	修理サービス、車検サービス	136	1.1	154	1.2
	管 理・保 管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	18	0.1	28	0.2
	役務一般	複合サービス会員	30	0.2	27	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	1,601	13.2	1,936	15.4
	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	2,796	23.1	2,856	22.8
	教育サービス	学習塾、家庭教師	56	0.5	64	0.5
	教養・娯楽サービス	教室・講座、海外宝くじ、コンサート	420	3.5	487	3.9
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	396	3.3	398	3.2
	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	446	3.7	487	3.9
	内職・副業	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	59	0.5	50	0.4
他の行政サービス	アンケート調査等	121	1.0	119	0.9	
役 務 計			6,955	57.5	7,531	60.0
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	1,163	9.6	1,102	8.8
総 件 数			12,121	100	12,542	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15年度	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
商品	5,854	6,541	7,338	8,290	6,045	4,570	4,960	4,028	3,909	4,003
役務	15,906	27,865	9,967	8,115	8,950	8,270	8,088	7,839	7,531	6,955
他の相談	770	856	685	878	903	954	1,006	1,074	1,102	1,163
合計	22,530	35,262	17,990	17,283	15,898	13,794	14,054	12,941	12,542	12,121



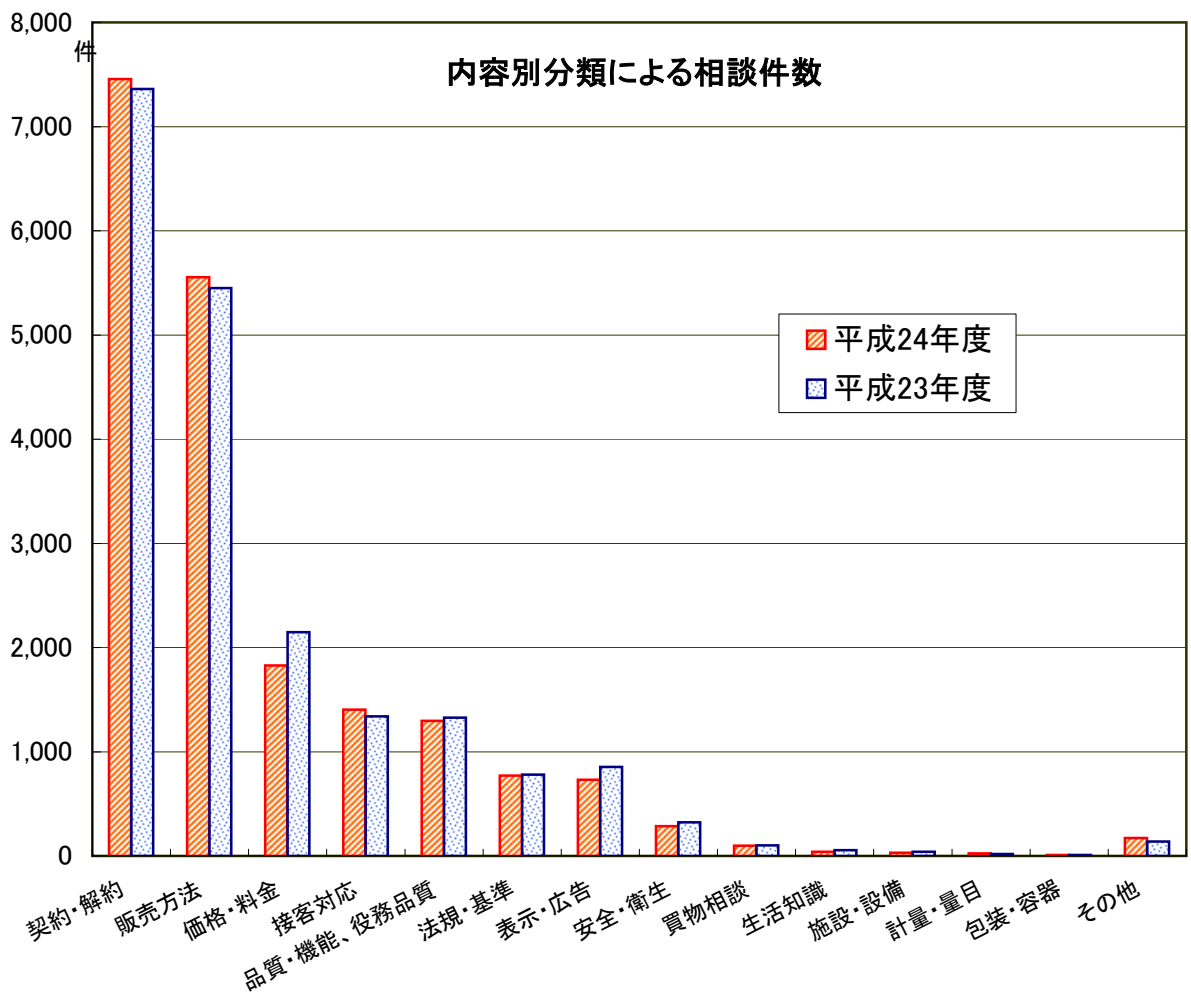
(3) 相談件数の上位20品目

平成24年度			平成23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	2,126	1	デジタルコンテンツ	2,143
2	フリーローン・サラ金	681	2	フリーローン・サラ金	831
3	健康食品	480	3	工事・建築	371
4	賃貸住宅	378	4	賃貸住宅	354
5	商品一般	357	5	商品一般	329
6	工事・建築	331	6	自動車	248
7	自動車	269	7	ファンド型投資商品	215
8	インターネット通信サービス	221	8	新聞	201
9	空調・冷暖房・給湯設備	207	9	放送サービス	192
10	ファンド型投資商品	188	9	空調・冷暖房・給湯設備	192
11	移動通信サービス	173	11	宝くじ(海外宝くじなど)	171
12	医療	163	12	インターネット通信サービス	163
13	電話機・電話機用品	149	13	移動通信サービス	159
14	新聞	136	14	修理サービス	147
15	放送サービス	131	15	健康食品	146
16	修理サービス	122	16	株・未公開株	136
17	行政サービス	121	17	ガソリン	135
17	相続	121	18	生命保険	132
19	宝くじ(海外宝くじなど)	120	19	医療	131
20	冠婚葬祭	114	20	教室・講座	130

4 内容別分類相談件数

分類項目	平成 24 年 度		平成 23 年 度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契 約 ・ 解 約	7,456	61.5	7,360	58.7
販 売 方 法	5,554	45.8	5,449	43.4
価 格 ・ 料 金	1,828	15.1	2,148	17.1
接 客 対 応	1,404	11.6	1,340	10.7
品 質 ・ 機 能、役 務 品 質	1,296	10.7	1,326	10.6
法 規 ・ 基 準	772	6.4	781	6.2
表 示 ・ 広 告	731	6.0	855	6.8
安 全 ・ 衛 生	286	2.4	323	2.6
買 物 相 談	97	0.8	100	0.8
生 活 知 識	40	0.3	56	0.4
施 設 ・ 設 備	30	0.2	41	0.3
計 量 ・ 量 目	25	0.2	19	0.2
包 装 ・ 容 器	8	0.1	8	0.1
そ の 他	171	1.4	139	1.1
受付総件数 a	12,121	—	12,542	—

※ 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24年度		平成23年度	
	相談件数	%	相談件数	%
通信販売	3,387	27.9	3,502	27.9
店舗購入	2,931	24.2	3,443	27.5
訪問販売	1,191	9.8	1,375	11.0
電話勧誘販売	1,069	8.8	968	7.7
その他無店舗	197	1.6	153	1.2
マルチ取引	134	1.1	143	1.1
カテゴリー・オプション	59	0.5	22	0.2
訪問購入 ※	11	0.1	—	—
不明・無関係	3,142	25.9	2,936	23.4
計	12,121	100	12,542	100

※ 平成24年度の特典商取引に関する法律の一部改正に伴い、平成24年度は「訪問購入」の件数も集計しています（集計期間：平成25年2月21日～3月31日）。

(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	2,041	空調・冷暖房・給湯設備	131	健康食品	268	健康食品	32
2	宝くじ（海外宝くじなど）	105	工事・建築	124	ファンド型投資商品	109	化粧品	27
3	商品一般	71	新聞	113	インターネット通信サービス	73	商品一般	12
4	健康食品	70	放送サービス	63	公社債	58	飲料	11
5	化粧品	35	ふとん類	47	商品一般	51	婦人下着	6

(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	270	デジタルコンテンツ(237)	15	放送サービス(7)	0		0	
20歳代	378	デジタルコンテンツ(238)	71	放送サービス(16)	21	インターネット通信サービス(5)	42	健康食品(11)
30歳代	658	デジタルコンテンツ(430)	111	空調・冷暖房・給湯設備(20)	48	学習教材(5)	7	健康食品(2)
40歳代	674	デジタルコンテンツ(451)	146	空調・冷暖房・給湯設備(24)	84	インターネット通信サービス(18)	13	化粧品(4)
50歳代	395	デジタルコンテンツ(260)	117	空調・冷暖房・給湯設備(26)	102	インターネット通信サービス(12)	17	健康食品(4)
60歳代	447	デジタルコンテンツ(253)	194	工事・建築(36)	239	健康食品(53)	15	健康食品(2)
70歳以上	335	デジタルコンテンツ(90)	386	工事・建築(40)	478	健康食品(189)	23	健康食品(9)
無回答	230		151		97		17	
計	3,387		1,191		1,069		134	

※ 「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24年度	平成23年度	平成24年度	平成23年度
商品一般	1	1	0	0
食料品	19	15	4	3
住居品	9	8	15	17
光熱水品	0	0	1	1
被服品	1	4	1	0
保健衛生品	23	37	2	3
教養娯楽品	3	3	4	4
車両・乗り物	1	2	9	6
土地・建物・設備	1	5	2	2
他の商品	0	0	2	0
レンタル・リース・賃借	0	3	0	1
工事・建築・加工	2	2	0	0
修理・補修	1	0	4	1
運輸・通信サービス	0	0	1	0
教育サービス	0	1	0	0
教養・娯楽サービス	4	2	0	0
保健・福祉サービス	20	21	0	1
他の役務	4	6	1	3
計	89	110	46	42

※ 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