

平成23年度の消費生活相談の状況

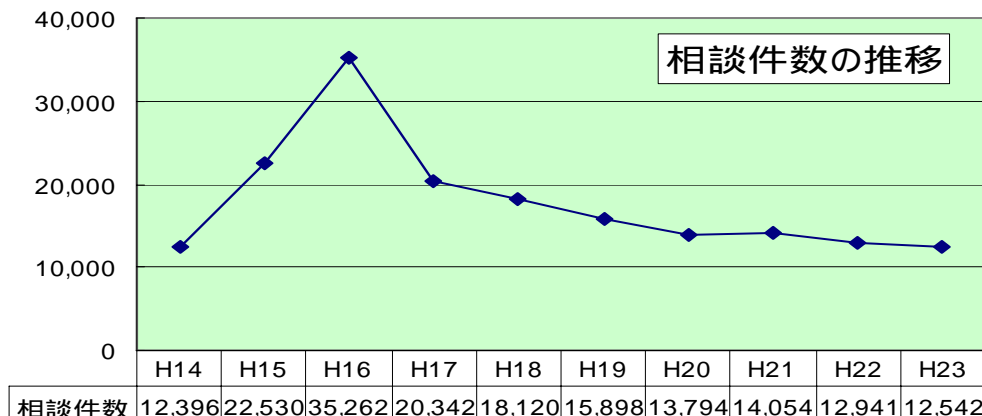
滋賀県 総合政策部 県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

滋賀県内の消費生活相談窓口で平成23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。

総括

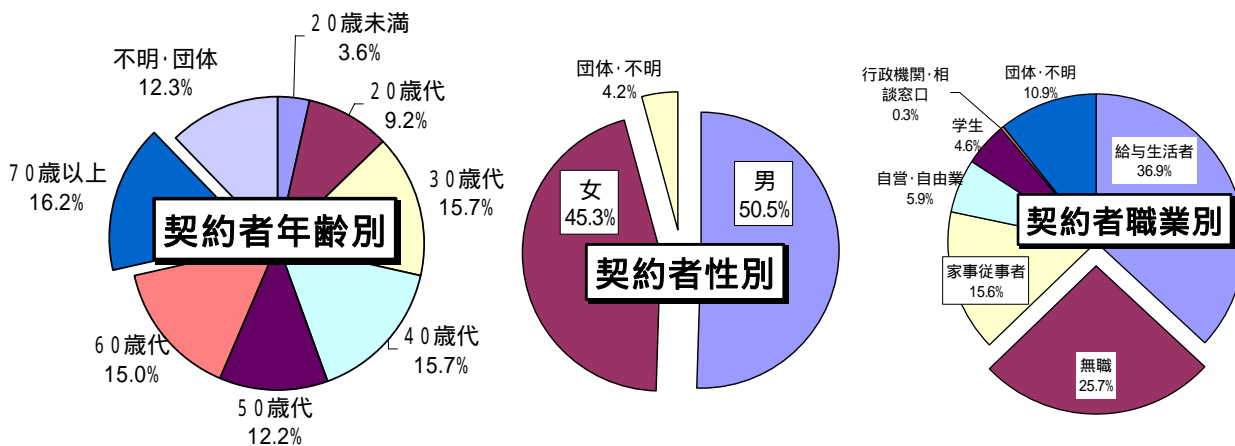
1 相談件数

平成23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、12,542件で、前年度に比べ399件、3.1%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16.2%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、近年無職者の占める割合が増えつつあります。



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・役務等別は、毎年 20 位までの順位付けを行っていますが、平成 23 年度も「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)に関する相談が最も多く、2,143 件で全体の 17.1%を占めています。

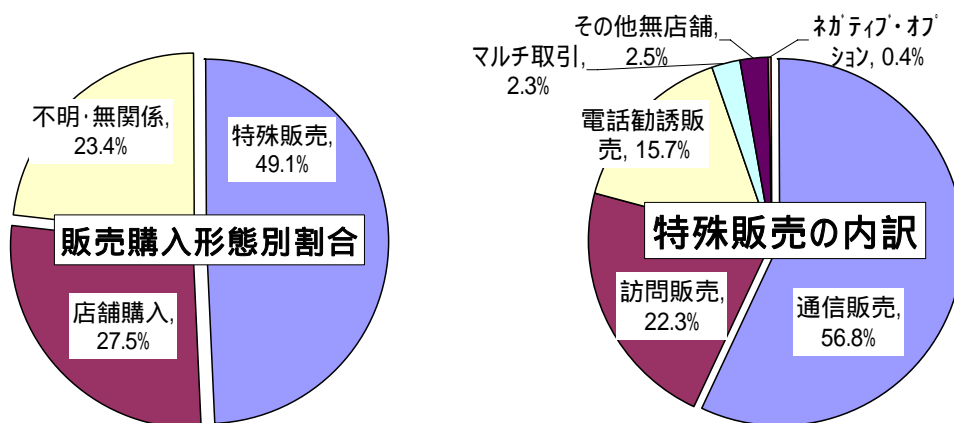
また、相談件数の順位では、前年度は 20 位以内に上がってこなかった「ファンド型投資商品」が 215 件あり 7 位に急上昇した他、宝くじ(高額当選を謳う海外宝くじなど)に関する相談が、前年度より 98 件増の 171 件で 11 位となりました。

平成 23 年度			22 年度	21 年度	20 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 (平成 20 年度はオンライン等関連サービス)	2,143	1	1	1
2	フリーローン・サラ金	831	2	2	2
3	工事・建築	371	5	5	5
4	賃貸住宅	354	3	4	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)	329	4	3	3
6	自動車	248	6	6	6
7	ファンド型投資商品 注)	215	-	-	-
8	新聞	201	7	7	10
9	放送サービス	192	12	20	-
9	空調・冷暖房・給湯設備	192	14	7	9
11	宝くじ(高額当選を謳う海外宝くじなど)	171	-	17	18

注) 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、49.1%と最も多く、また、その 6 割近くは通信販売によるものとなっています。商品・役務等別第 1 位の「デジタルコンテンツ」に関する相談は、販売購入形態別で見ると多くが通信販売に含まれます。



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 110 件で前年度と比べ 34 件増えており、中でも洗顔石鹸を含む保健衛生品の相談が 37 件で危害相談の 34%を占めています。

一方で身体に危害を受けるおそれのある「危険」の相談は 42 件で、前年度と比べ 16 件減少しています。

平成 23 年度における特徴的な相談内容

- 1 アダルト情報サイトに関する相談が、未成年者でも拡大
- 2 高齢者からの相談が増加傾向
- 3 東日本大震災関連の相談は、上半期に集中したものの今なお断続的に相談受付

1 アダルト情報サイトにご注意！未成年者にも広がる

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、いわゆる「デジタルコンテンツ」に関する相談は2,143件で、相談総件数のうち17.1%を占めています。中でもアダルト情報サイトに関する相談件数は、1,335件と、前年度より35件増加し、デジタルコンテンツに関する相談全体の6割を超えています。

また、年代別に見たデジタルコンテンツに関する相談中に占めるアダルト情報サイトの割合は各年代とも最も多くなっています。中でも20歳未満の未成年者では309件中250件で8割以上になっています。

【デジタルコンテンツの内訳】

	H21年度		H22年度		H23年度		件数差 (H22-H23)
	件数	比率	件数	件数	件数	比率	
デジタルコンテンツ一般	452	21.4%	205	9.7%	218	10.2%	13
アダルト情報サイト	844	39.9%	1,300	61.5%	1,335	62.3%	35
出会い系サイト	449	21.2%	367	17.4%	327	15.3%	40
映画配信サービス	0	0.0%	0	0.0%	2	0.1%	2
オンラインゲーム	19	0.9%	20	0.9%	32	1.5%	12
音楽情報サイト	11	0.5%	16	0.8%	11	0.5%	5
ギャンブル情報サイト	17	0.8%	12	0.6%	8	0.4%	4
投資情報サイト	1	0.1%	0	0.0%	3	0.1%	3
他のデジタルコンテンツ	322	15.2%	195	9.2%	207	9.7%	12
デジタルコンテンツ計	2,115	100%	2,115	100%	2,143	100%	28
相談の総件数	14,054		12,941		12,542		
総件数に占める割合		15.1%		16.3%		17.1%	

【年代別に見た状況】

	20未満	20代	30代	40代	50代	60代	70以上	無回答
デジタルコンテンツ一般	15	32	55	48	28	15	9	16
アダルト情報サイト	250	181	267	237	168	146	47	39
出会い系サイト	22	75	94	82	31	12	1	10
映画配信サービス	0	0	1	1	0	0	0	0
オンラインゲーム	11	6	6	4	1	0	0	4
音楽情報サイト	1	1	3	4	1	0	0	1
ギャンブル情報サイト	0	0	1	2	2	1	0	2
投資情報サイト	1	0	0	2	0	0	0	0
他のデジタルコンテンツ	9	38	56	55	12	19	8	10
計	309	333	483	435	243	193	65	82
アダルト情報サイトの占める割合	80.9%	54.3%	55.3%	54.4%	69.1%	75.6%	72.3%	47.6%

【アダルト情報サイトに関するトラブル】

《事例・・・アダルト情報サイト》

携帯電話を使っていたときにうっかり有料アダルトサイトに入ってしまった。年齢確認ののち「次へ」の表示を押したら契約完了となってしまった。解約しようとメールを送ると、返信メールが届き、そこには「料金を支払わないと解約できない」とあり99,800円の請求と携帯の個人識別番号も表示されている。どうしたらいいか。（男子高校生）

《事例・・・ゲームからアダルト情報サイトへ》

息子がインターネットでのゲーム中に画面が動かなくなるとマウスを動かしていたところいろんな画面が出てきたため怖くなって電源を切った。再度、パソコンを立ち上げると料金の請求と連絡先の電話番号が表示された。連絡したら、請求画面を消すとも出ている。どうすればよいか。（男子小学生）

《消費者へのアドバイス!!》

未成年者にも身近なものとなった携帯電話やスマートフォン。画面の向こう側には無限の可能性を秘めた世界が広がっていますが、悪意ある闇の世界への入口も同時に存在しています。そのことを十分に頭に入れ、リスクやトラブル対策についても理解しておくことが必要です。また、家族にいつでも何でも相談できるよう、日頃から家庭の中でコミュニケーションをとっておくことが大切です。

2 ターゲットは、高齢者？

高齢者（65歳以上）が契約当事者となっている相談件数が全体に占める割合は、近年増加傾向にあります。

例えば、平成22年度は78件で商品・役務等別の上位20位以内に上がってこなかった「ファンド型投資商品」に関する相談は、平成23年度には215件と急増し、相談件数の第7位となりましたが、年齢別に見てみると、40歳未満：17件、40歳代：26件、50歳代：36件、60歳代：44件、70歳代：60件、80歳代：13件と契約当事者が高齢者である相談が多くを占めました。

【高齢者の相談が全体に占める割合】

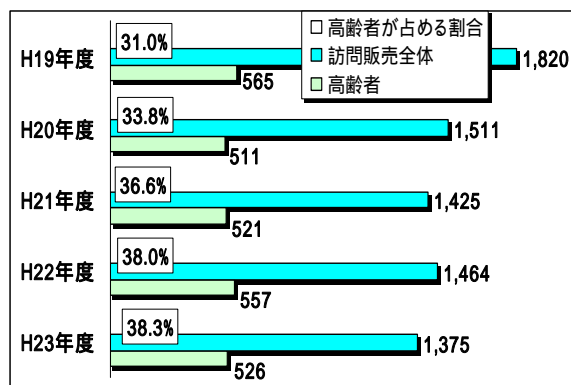
	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度
全体	15,898	13,794	14,054	12,941	12,542
高齢者	2,313	2,375	2,689	2,743	2,776
高齢者の相談が総件数に占める割合	14.6%	17.2%	19.1%	21.2%	22.1%

販売購入形態別で見た高齢者が占める割合

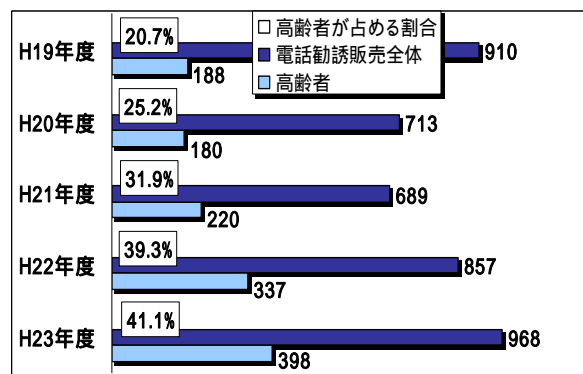
高齢者は、(独り暮らしの方以外でも)日中ひとりで留守を預かっている方が多いと考えられます。販売購入形態のうち特に在宅者が関わる人が多い訪問販売と電話勧誘販売について過去5年の推移を見ると、双方とも高齢者の割合が年々増加しており、中でも電話勧誘販売では、4割を超える状態になっています。

訪問販売、電話勧誘販売ともに相談の内容は、屋根や水回りの修理などの工事等に関するものから劇場型手法の未公開株や社債などへの投資に関するものまで多岐に渡っています。

【訪問販売】



【電話勧誘販売】



【高齢者に関するトラブル】

《事例・・・ファンド型投資商品》

数日前に資料が届いた事業者から電話で投資の案内があった。1口20万円として風力発電事業に投資すれば2か月後に別会社はその権利を2倍にして買い戻してくれるという。半信半疑だったが、その後複数社から電話が入り同様の話を聞いたので、信じて5口投資することに決め銀行へ向かったところ、あやしい話なので消費生活の相談窓口で相談してはどうかと勧められた。独り暮らしのため相談する人がいない。どうしたらよいか。

(80歳代 女性)

《事例・・・屋根工事》

高齢の祖父母宅に営業マンが来訪し祖父が屋根工事の契約をした。家族が気付いて、価格面や近隣業者の施工についても話したところ、祖父は「待つてほしい」と業者に連絡したが、「安くする、全部じゃなくてもここだけは・・・」などと言われていた。祖父は「おおごとにしたくない」「もうやってもらっている」というが、祖母に聞くと「まだなにもしていない」ということだ。今からでも解約できるか。

(80歳代 男性)

《消費者へのアドバイス!!》

高齢者は、在宅していて連絡が付きやすい、訪問しやすいということに加え、年金で定期的な収入が見込まれることから、悪質事業者から非常に狙われやすくなっています。

また、被害に遭っても気付いていなかったり、気付いていても家人に知られたくない、恥ずかしい、怒られると言う気持ちから、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
- ・ふさぎこんでいる
- ・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なと思ったら、家族の方や近所の方が声をかけてください。

3 東日本大震災に関連した相談

東日本大震災や原発事故に関係した相談では、震災直後の混乱時であった3月～5月と、腐葉土から放射性セシウムが検出されたという報道や安愚楽牧場の民事再生手続きの申し立てがあった7月～9月に件数が多くなっています。

相談の内容は、品物やサービスのキャンセル、納期遅れ、義援金、放射性物質に関する相談に加え、月日の経過とともに次第に出会い系サイトで被災者を騙り人の優しさにつけ込む手口や、エネルギー関係会社の未公開株や社債などを勧めるための悪質な勧誘

手口の相談なども寄せられるようになってきました。

* 安愚楽牧場に関する相談については、原発事故の影響を受け牛肉価格が急落したことが原因で事実上破綻したとされるため、震災関連相談として位置づけています。

【東日本大震災に関するトラブル】

《事例・・・出会い系サイト》

突然知らない男性から「震災で家族を失った。悩みを聞いて欲しい」とメールが届いた。そのやりとりをするにはポイントが必要で、サイトから次々と支払いを請求されるようになった。止めたいと伝えても「相手が代わりに支払った」として止められない。2週間で30万円を振り込んだが、止めさせてもらえない。どうしたらよいか。

(30歳代 女性)

《事例・・・公社債》

A社から「カタログが届いたら取っておくように」と電話があり、海外で石炭などの鉱物資源の採掘を行うB社のパンフレットが届いた。するとA社から「限られた人にしか買うことのできない権利。震災以降エネルギー源は原子力から石炭に代わってきており、将来値上がりするので、代わりに購入してくれれば4倍で買い取る」と言われた。多額投資して社債を購入したが、A社と連絡がつかなくなった。その後、他社からも勧誘の電話があり「無担保転換社債型新株予約権付社債」を購入したが、またも連絡不通となった。最近、今までの分を併せて買い取るのでまた別の会社の社債を買うよう勧められている。もう騙されたくない。

(60歳代 男性)

その他の特徴等

フリーローン・サラ金と多重債務

相談件数の上位20品目の第2位となっているフリーローン・サラ金に関する相談ですが、相談件数は年々減少し平成23年度は、前年度の約6割、平成19年度と比べると半分以下にまで減っています。

受付年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度
相談件数	1,978	1,857	1,594	1,311	831

《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。なお、返還請求に関する通知が借入先の貸金業者から届く場合もありますので、郵便物等の発送元をよく確認した上で必要な手続きを取るようしてください。

貴金属の訪問買い取り

貴金属の訪問買い取りは、特定商取引法の改正法律案が出され、社会的に大きくクローズアップされたことなどもあり相談件数は減少してきましたが、まだまだ注意が必要です。

《消費者へのアドバイス!!》

一度戸を開けて、家の中へ入れてしまうと何かモノを見せるまで帰ってくれないなど、強引な手口で怖い思いをする場合があります。そんなときは、迷わずすぐに警察へ連絡してください。

気をつけて！それってマルチ商法かも！

昨年、大学生を中心に若者の間でマルチ商法に関する被害が全国的に増加したことを

踏まえ、本年3月から滋賀県、京都府、京都市が連携して、大学等の協力の下、大学生のマルチ商法被害対策に取り組んでいます。

《事例・・・DVDソフト》

友人から「起業したい人を集めている」と誘われ、「そのためにはお金がいる」と説明された。「お金がない」と言うと、「社員と書くと簡単にお金を借りられる」と金融機関に連れて行かれた。そこでお金を借りて100万円ほど支払い競馬ソフトの購入などを契約してしまった。後日友人の上の方から「起業したいという人を集めたら、集めた人がお金をもらえる」と言われた。金融機関に嘘をついたのも気になるし、返していけるか心配だ。やはり解約したい。(20歳代 学生)

《消費者へのアドバイス!!》

学生のマルチ商法被害の特徴として、勧誘者が先輩や知人、友人等であることなどから被害が表面化しにくいと考えられます。

また、「起業しないか」など、一見マルチ商法と思われない言葉で商品やサービス販売の勧誘を受けることもあり、本人がマルチ商法と認識していない場合もあります。

本人の気付きが重要ですが、家族など周囲の人たちが気をつけることも大切です。

劇場型の勧誘

パンフレットを送ってきた会社の商品を買ってくれたら、後で、高値で買い取ると「おいしい話」を持ちかける役、これに信用させるために同様の内容の電話をしてあたかも信用できるかのように煽る役など複数の業者が加わり、まるで劇のように購入を勧める手口です。

《消費者へのアドバイス!!》

パンフレットを送りつける業者と勧誘する会社などの関係はハッキリしませんが、ウラでつながっている可能性は十分考えられます。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・・・あげればきりがなほど多岐にわたっています。

過去に被害に遭った消費者をねらった二次被害では、「過去の損失を取り戻してあげる」とか「過去の分も併せて高値で買い取る」と持ちかけ「そのために新たに を購入してほしい」という手口はもちろんのこと、「事業者を調査してあげるから調査費を」「被害額の返還請求活動を行っているので出資を」という業者まで出てきています。

《消費者へのアドバイス!!》

何をささやかれようと、そんなに簡単に儲かる話ほころがっていません。ましてや、相手から持ちかけられるなどの棚からぼた餅的な話は、信じない方が得策です。電話がかかってきても詳しい話は聞かず、きっぱりと断りましょう。

《事例・・・外貨の両替》

数日前にA社から「カタログが届いたら取っておくように」と電話が入り、その後、B社のスーダンポンド両替に関するパンフレットが届いた。再びA社から電話が入り、「B社は国内唯一のスーダンポンドの両替をしている会社。今は50ポンドで1口15万円だが、来年秋には50万円ほど値上がりする。個人でしか買えないので、代わりに購入してくれれば1口32万円で購入する。」と勧誘された。言われた口数分は到底支払えないため一旦は断ったが、結局A社の担当者と分担して自分は5口購入することになった。B社にFAXを送信したのが銀行の取扱時間を過ぎていたため、B社から「振込口座は

振込日の午前中に改めて連絡する」と言われた。子どもがB社についてインターネットで調べたら、不審な情報が多く心配になった。B社に振り込むのは止めた方がよいか。
(60歳代 男性)

《事例・・・二次被害》

過去に未公開株を購入した会社が、今度他社と合併し新しい会社になり、そのために株式変更登録手続きが必要であるという手紙が突然届いた。その後、電話で「あなたを含めあと数人の手続きができていないため上場できない。期限を過ぎたので、現金書留で速やかに手数料17万8千円を送金せよ。また、手続きをすれば、当月末に期末配当金を振り込むので口座を知らせよ。」と、言われた。何度も騙され、今は出せるお金は何もない。今度は、信用できるのだろうか。
(70歳代 男性)

《消費者へのアドバイス!!》

事例のように、なにがしかの理由があるとして現金での取引を持ちかけられた場合は、持ちかけた業者が金融機関の窓口職員から振込を止められることを恐れている。「振り込め詐欺救済法」に基づく口座凍結がなされることを恐れている。それにより警察が動き出すことを恐れている、ことが考えられます。現金で送金するよという話が出た場合は、『怪しい話』と疑ってかかる方が良いと思われます。

配当金振込のための口座番号を業者に教え、その口座に実際に配当金が入金されたとしても、業者はわずかばかりの金額を入金することで被害者の信用を勝ち取り、入金した金額など痛くもかゆくもないほどの金額を騙し取っていくのです。

また、もっと悪い業者は、聞きだした個人情報を使う被害者からの連絡先や送金先として使おうとしているのかも知れません。もしそのようにして使われてしまったら・・・知らない間に被害者から加害者にされてしまっていることとなります。

各事例において記載している年齢、性別等は、契約当事者に関する内容です。

世の中そんなにおいしい話は、転がっていません。

「いい話やなあ」「そんなに得すんの!!」という話が不意に舞い込んできたら、要注意

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23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

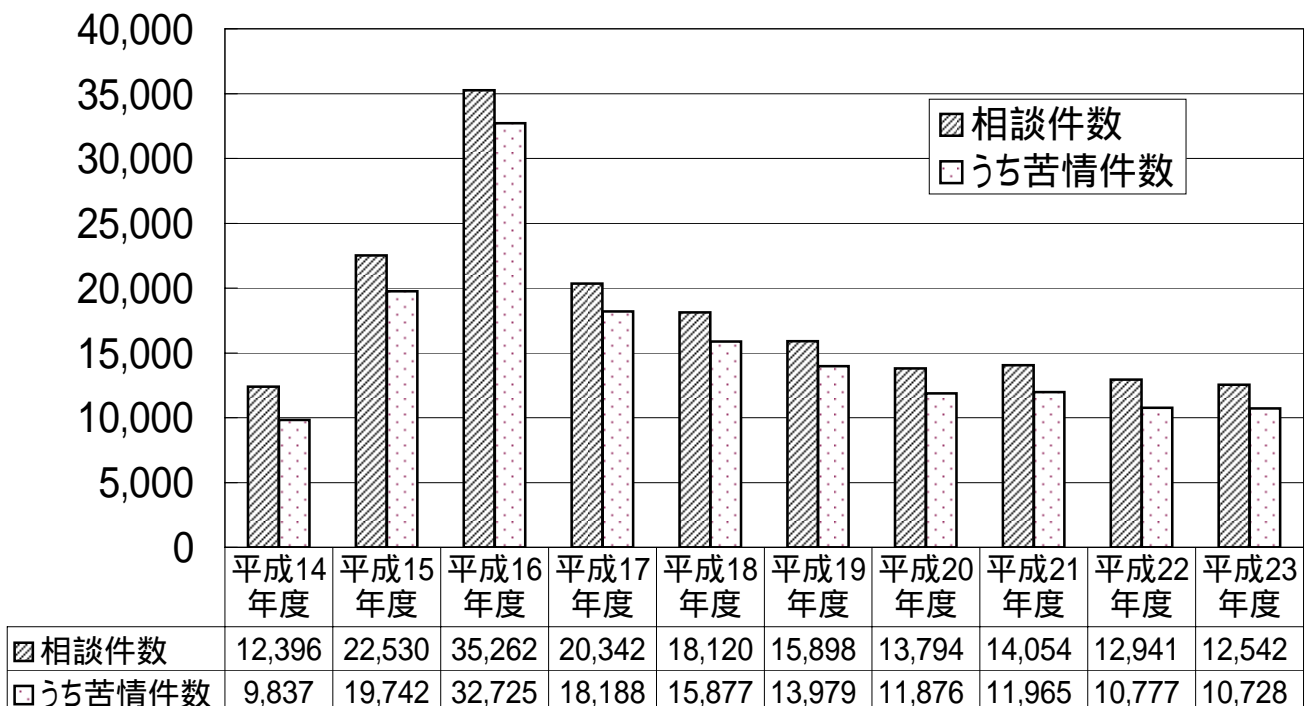
1 相談受付状況

	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23年度	12,542 (10,728)	85.5%	6,163 (5,912)	95.9%	49.1%
平成22年度	12,941 (10,777)	83.3%	5,942 (5,664)	95.3%	45.9%
対前年度	増減	399 (49)	221 (248)	—	—
	比率	96.9% (99.5%)	103.7% (104.4%)	—	—

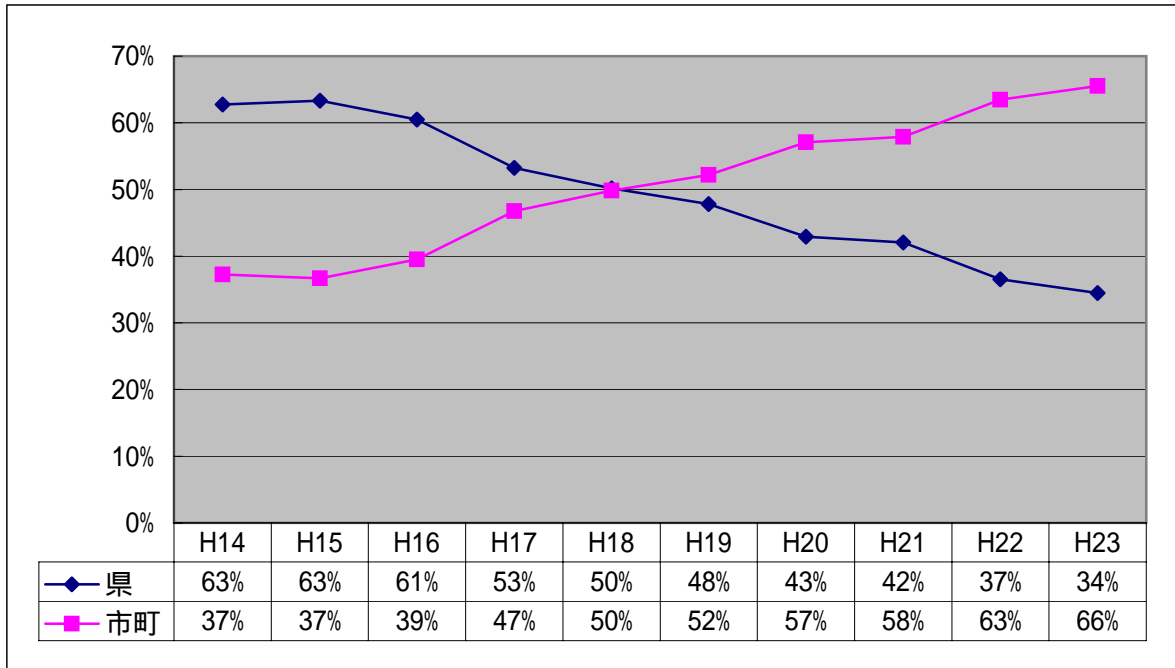
本相談件数は、県内18の相談窓口において受け付けた一般消費者、団体、市町等の行政機関などからの苦情、問合せ、要望件数を取りまとめたものです。

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、カーティブ・オプション、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			
	23年度		22年度		23年度		22年度		23年度		22年度		23年度		22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	329	5.2%	320	4.8%	117	2.1%	151	2.6%	11	2.1%	6	1.2%	457	3.6%	477	3.7%
20歳代	611	9.6%	658	9.9%	541	9.5%	569	9.9%	4	0.8%	1	0.2%	1,156	9.2%	1,228	9.5%
30歳代	1,030	16.3%	1,096	16.4%	939	16.5%	1,068	18.5%	6	1.1%	2	0.4%	1,975	15.7%	2,166	16.7%
40歳代	1,002	15.8%	1,108	16.6%	970	17.1%	938	16.2%	1	0.2%	4	0.8%	1,973	15.7%	2,050	15.8%
50歳代	804	12.7%	914	13.7%	717	12.6%	749	13.0%	3	0.6%	2	0.4%	1,524	12.2%	1,665	12.9%
60歳代	1,034	16.3%	1,022	15.3%	847	14.9%	829	14.4%	5	0.9%	3	0.6%	1,886	15.0%	1,854	14.3%
70歳以上	960	15.1%	959	14.4%	1,066	18.8%	1,014	17.6%	5	0.9%	9	1.8%	2,031	16.2%	1,982	15.3%
不明	567	8.9%	587	8.8%	481	8.5%	457	7.9%	287	54.5%	251	50.0%	1,335	10.6%	1,295	10.0%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	205	38.9%	224	44.6%	205	1.6%	224	1.7%
計	6,337	100.0%	6,664	100.0%	5,678	100.0%	5,775	100.0%	527	100.0%	502	100.0%	12,542	100.0%	12,941	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			
	23年度		22年度		23年度		22年度		23年度		22年度		23年度		22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	79	1.4%	87	1.5%	38	0.6%	52	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	117	0.9%	139	1.1%
20歳代	469	8.3%	496	8.5%	463	7.2%	517	7.9%	0	0.0%	0	0.0%	932	7.4%	1,013	7.8%
30歳代	905	16.1%	968	16.6%	1,130	17.7%	1,207	18.5%	1	0.2%	2	0.3%	2,036	16.2%	2,177	16.8%
40歳代	1,011	18.0%	1,085	18.6%	1,294	20.3%	1,367	21.0%	0	0.0%	0	0.0%	2,305	18.4%	2,452	18.9%
50歳代	864	15.4%	963	16.5%	1,053	16.5%	1,112	17.1%	0	0.0%	1	0.2%	1,917	15.3%	2,076	16.0%
60歳代	1,044	18.6%	1,049	18.0%	1,082	16.9%	996	15.3%	1	0.2%	1	0.2%	2,127	17.0%	2,046	15.8%
70歳以上	852	15.1%	789	13.5%	864	13.5%	798	12.3%	2	0.4%	1	0.2%	1,718	13.7%	1,588	12.3%
不明	400	7.1%	407	7.0%	465	7.3%	458	7.0%	7	1.3%	11	1.9%	872	7.0%	876	6.8%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	518	97.9%	574	97.3%	518	4.1%	574	4.4%
計	5,624	100.0%	5,844	100.0%	6,389	100.0%	6,507	100.0%	529	100.0%	590	100.0%	12,542	100.0%	12,941	100.0%

(3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	23年度		22年度		23年度		22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	4,634	36.9%	4,931	38.1%	4,862	38.8%	5,115	39.5%
無職	3,225	25.7%	3,176	24.5%	2,724	21.7%	2,651	20.5%
家事従事者	1,960	15.6%	2,049	15.8%	2,636	21.0%	2,700	20.9%
自営・自由業	736	5.9%	827	6.4%	817	6.5%	905	7.0%
学生	581	4.6%	634	4.9%	214	1.7%	263	2.0%
行政機関・相談窓口	34	0.3%	27	0.2%	277	2.2%	280	2.2%
団体・不明	1,372	10.9%	1,297	10.0%	1,012	8.1%	1,027	7.9%
計	12,542	100.0%	12,941	100.0%	12,542	100.0%	12,941	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

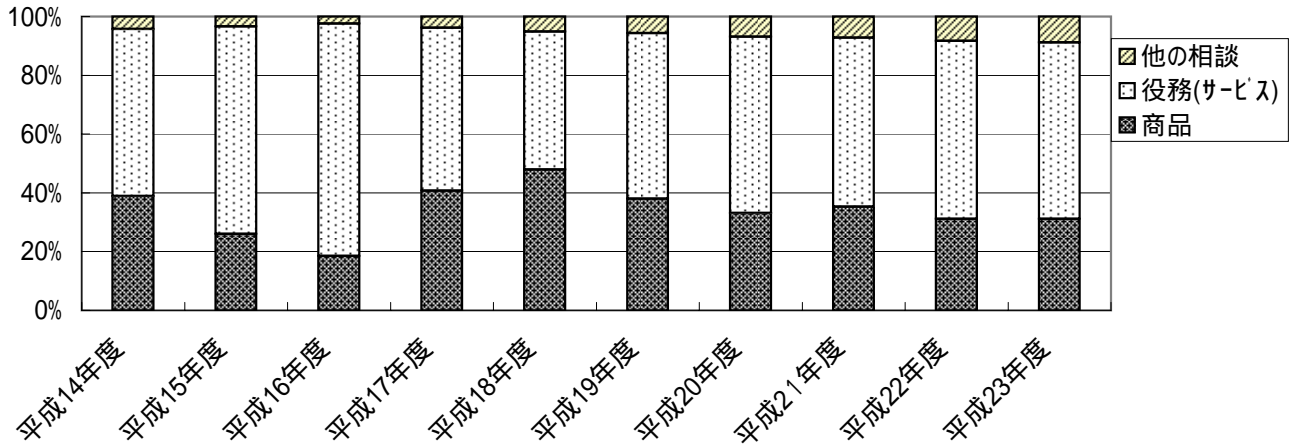
(1) 商品別(商品・役務・他の相談)相談件数

商品項目		代表的な商品・サービスの例	平成23年度		平成22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	329	2.6	381	2.9
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	449	3.6	516	4.0
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	432	3.4	579	4.5
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	223	1.8	95	0.7
	被服品	アクセサリ、婦人洋服、和服、かばん	352	2.8	331	2.6
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容用具	303	2.4	296	2.3
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	969	7.7	969	7.5
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	295	2.4	287	2.2
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	526	4.2	550	4.3
	他の商品	農機具、貴金属	31	0.2	24	0.2
商 品 計			3,909	31.2	4,028	31.1
役 務	クリーニング	クリーニング	71	0.6	61	0.5
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	474	3.8	561	4.3
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	380	3.0	385	3.0
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	154	1.2	129	1.0
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	28	0.2	20	0.2
	役務一般	複合サービス会員	27	0.2	33	0.3
	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	1,936	15.4	2,249	17.4
	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	2,856	22.8	2,788	21.5
	教育サービス	学習塾、家庭教師	64	0.5	65	0.5
	教養・娯楽サービス	教室・講座、宝くじ、コンサート	487	3.9	427	3.3
	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	398	3.2	377	2.9
	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	487	3.9	504	3.9
	内職・副業	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	50	0.4	86	0.7
他の行政サービス	アンケート調査等	119	0.9	154	1.2	
役 務 計			7,531	60.0	7,839	60.6
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	1,102	8.8	1,074	8.3
総 件 数			12,542	100	12,941	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、計欄の数値と合わない場合があります。

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	平成14年度	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
商品	4,821	5,854	6,541	7,338	8,290	6,045	4,570	4,960	4,028	3,909
役務	7,052	15,906	27,865	9,967	8,115	8,950	8,270	8,088	7,839	7,531
他の相談	523	770	856	685	878	903	954	1,006	1,074	1,102
合計	12,396	22,530	35,262	17,990	17,283	15,898	13,794	14,054	12,941	12,542



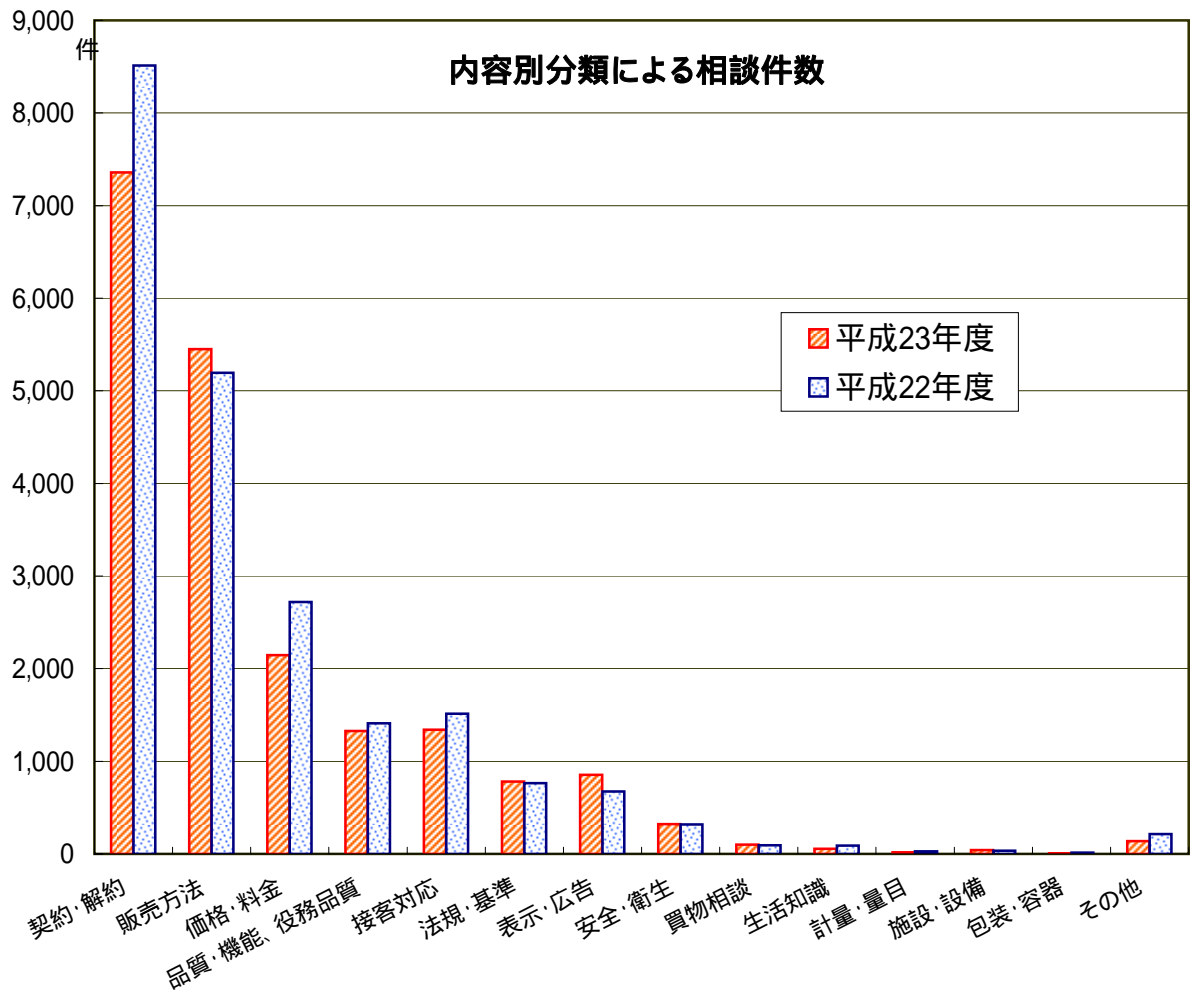
(3) 相談件数の上位20品目

平成23年度			平成22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	2,143	1	デジタルコンテンツ	2,115
2	フリーローン・サラ金	831	2	フリーローン・サラ金	1,311
3	工事・建築	371	3	賃貸住宅	437
4	賃貸住宅	354	4	商品一般	381
5	商品一般	329	5	工事・建築	376
6	自動車	248	6	自動車	243
7	ファンド型投資商品	215	7	新聞	202
8	新聞	201	8	インターネット通信サービス	198
9	放送サービス	192	9	健康食品	166
9	空調・冷暖房・給湯設備	192	10	教室・講座	159
11	宝くじ	171	11	行政サービス(調査等)	154
12	インターネット通信サービス	163	12	放送サービス	145
13	移动通信サービス	159	13	金融関連サービス	140
14	修理サービス	147	14	空調・冷暖房・給湯設備	138
15	健康食品	146	15	生命保険	137
16	株・未公開株	136	16	移动通信サービス	136
17	ガソリン	135	17	医療	122
18	生命保険	132	18	アクセサリ	118
19	医療	131	19	分譲マンション	114
20	教室・講座	130	20	化粧品	111

4 内容別分類相談件数

分類項目	平成 23 年 度		平成 22 年 度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契 約 ・ 解 約	7,360	58.7	8,512	65.8
販 売 方 法	5,449	43.4	5,196	40.2
価 格 ・ 料 金	2,148	17.1	2,719	21.0
品質・機能、役務品質	1,326	10.6	1,409	10.9
接 客 対 応	1,340	10.7	1,513	11.7
法 規 ・ 基 準	781	6.2	763	5.9
表 示 ・ 広 告	855	6.8	673	5.2
安 全 ・ 衛 生	323	2.6	319	2.5
買 物 相 談	100	0.8	95	0.7
生 活 知 識	56	0.4	89	0.7
計 量 ・ 量 目	19	0.2	27	0.2
施 設 ・ 設 備	41	0.3	34	0.3
包 装 ・ 容 器	8	0.1	14	0.1
そ の 他	139	1.1	214	1.7
受付総件数 a	12,542	-	12,941	-

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23年度		平成22年度	
	相談件数	%	相談件数	%
店舗購入	3,443	27.5	3,852	29.8
通信販売	3,502	27.9	3,220	24.9
訪問販売	1,375	11.0	1,464	11.3
電話勧誘販売	968	7.7	857	6.6
マルチ取引	143	1.1	157	1.2
その他無店舗	153	1.2	184	1.4
カテゴリー・ポジション	22	0.2	60	0.5
不明・無関係	2,936	23.4	3,147	24.3
計	12,542	100	12,941	100

(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	2,092	新聞	167	ファンド型投資商品	123	化粧品	28
2	宝くじ	161	工事・建築	144	株・未公開株	96	健康食品	25
3	商品一般	63	空調・冷暖房・給湯設備	133	公社債	73	商品一般	17
4	化粧品	57	放送サービス	72	健康食品	52	インターネット通信サービス	11
5	ファンド型投資商品	49	冠婚葬祭	62	インターネット通信サービス	50	理美容用具	7

(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	350	デジタルコンテンツ (306)	22	テレビ放送サービス(8)	2	魚介類(1)	0	
20歳代	459	デジタルコンテンツ (327)	75	テレビ放送サービス(11)	30	インターネット通信サービス(5)	29	化粧品(10)
30歳代	709	デジタルコンテンツ (462)	134	新聞(28)	72	フリーローン・サラ金(11)	29	健康食品(6)
40歳代	654	デジタルコンテンツ (424)	174	新聞(27)	105	分譲マンション(13)	15	化粧品(5)
50歳代	407	デジタルコンテンツ (241)	144	空調・冷暖房・給湯設備(29)	134	ファンド型投資商品(18)	20	化粧品(6)
60歳代	403	デジタルコンテンツ (189)	245	空調・冷暖房・給湯設備(28)	199	ファンド型投資商品(32)	14	デジタルディスクソフト(4)
70歳以上	298	宝くじ (73)	417	工事・建築 (55)	311	ファンド型投資商品(55)	18	健康食品(6)
無回答	222		164		115		18	
計	3,502		1,375		968		143	

「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23年度	平成22年度	平成23年度	平成22年度
商品一般	1	0	0	0
食料品	15	13	3	2
住居品	8	6	17	26
光熱水品	0	0	1	2
被服品	4	5	0	1
保健衛生品	37	14	3	1
教養娯楽品	3	5	4	9
車両・乗り物	2	5	6	9
土地・建物・設備	5	3	2	2
他の商品	0	0	0	1
レンタル・リース・賃借	3	1	1	0
工事・建築・加工	2	2	0	1
修理・補修	0	0	1	0
教育サービス	1	1	0	0
教養・娯楽サービス	2	1	0	0
保健・福祉サービス	21	15	1	3
他の役務（外食）	6	5	3	1
計	110	76	42	58

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