

## 統計表

表1 相談総件数

(単位：件、%)

年度 (西暦)	17年度 2005	18年度 2006	19年度 2007	20年度 2008	21年度 2009	22年度 2010
件数	12,380	10,101	8,327	7,258	6,977	6,578
増加率	△ 36.5	△ 18.4	△ 17.6	△ 12.8	△ 3.9	△ 5.7
うち 架空 請求	件数 3,999 増加率 △ 64.3 構成比 32.3	2,304 △ 42.4 22.8	1,846 △ 19.9 22.2	1,288 △ 30.2 17.7	930 △ 27.8 13.3	760 △ 18.3 11.6
うち 多重 債務	件数 380 増加率 16.2 構成比 3.1	441 16.1 4.4	356 △ 19.3 4.3	324 △ 9.0 4.5	900 177.8 12.9	555 △ 38.3 8.4

表2 商品・役務(サービス)別相談件数

(単位：件、%)

区分	順位	商品・役務名	22年度 構成比	21年度 構成比	増減 増加率	備考
商 品	1	教養娯楽品	403 6.1	412 5.9	△ 9 △ 2.2	パソコン,携帯電話,新聞, 学習教材など
	2	食料品	358 5.4	396 5.7	△ 38 △ 9.6	健康食品など
	3	住居品	272 4.1	260 3.7	12 4.6	布団類,浄水器など
	4	土地・建物・設備	226 3.4	221 3.2	5 2.3	マンション,オール電化, 温水器など
	5	保健衛生品	211 3.2	232 3.3	△ 21 △ 9.1	電位治療器,化粧品など
	6	商品一般	185 2.8	342 4.9	△ 157 △ 45.9	身に覚えのない商品代金の 架空請求など
		その他	363 5.5	397 5.7	△ 34 △ 8.6	
商品計			2,018 30.7	2,260 32.4	△ 242 △ 10.7	
役 務	1	運輸・通信 サービス	1,316 20.0	1,148 16.5	168 14.6	電話やパソコンによる情報 提供サービスの架空請求など
	2	金融・保険 サービス	1,296 19.7	1,480 21.2	△ 184 △ 12.4	消費者金融,ヤミ金,住宅 等ローン,クレジットなど
	3	レンタル・リース ・貸借	376 5.7	385 5.5	△ 9 △ 2.3	アパート等の敷金・家賃, 電話機等事務機器など
	4	他の役務	274 4.2	252 3.6	22 8.7	過払い請求勧誘,広告代理, 結婚情報など
	5	保健・福祉 サービス	239 3.6	281 4.0	△ 42 △ 14.9	エステ,医療,白蟻駆除な ど
	6	工事・建築・加工	183 2.8	191 2.7	△ 8 △ 4.2	リフォーム工事,新築工事 など
	7	教養・娯楽 サービス	178 2.7	275 3.9	△ 97 △ 35.3	海外宝くじ,各種資格講座 など
	その他	262 4.0	314 4.5	△ 52 △ 16.6		
役務計			4,124 62.7	4,326 62.0	△ 202 △ 4.7	
他の相談			436 6.6	391 5.6	45 11.5	
合計			6,578 100.0	6,977 100.0	△ 399 △ 5.7	

※各構成比の合算値は、四捨五入の関係で、合計と一致しない場合がある。(以下の表も同じ)

表3 内容別相談件数

(単位：件、%)

年度 区分	22年度		21年度		増減 件数 増加率
	件数 構成比	対相談件数割合 (6,578)	件数 構成比	対相談件数割合 (6,977)	
契約・解約	4,936 44.6	75.0	5,539 47.9	79.4	△603 △10.9
販売方法	2,373 21.4	36.1	2,674 23.1	38.3	△301 △11.3
価格・料金	1,273 11.5	19.4	1,099 9.5	15.8	174 15.8
法規・基準	673 6.1	10.2	563 4.9	8.1	110 19.5
接客対応	665 6.0	10.1	556 4.8	8.0	109 19.6
品質・機能 役務品質	495 4.5	7.5	456 3.9	6.5	39 8.6
表示・広告	269 2.4	4.1	265 2.3	3.8	4 1.5
その他	395 3.5	6.0	408 3.5	5.8	△13 △3.2
合計	11,079 100.0	168.4	11,560 100.0	165.7	△481 △4.2

※1件の相談でも複数の内容にわたるものがあり、件数合計は相談総件数を上回る。

表4 販売形態別相談件数

(単位：件、%)

区分		22年度 構成比	21年度 構成比	増減 増加率
無 店 販 売	通信販売	1,522 23.1	1,424 20.4	98 6.9
	訪問販売	720 10.9	834 12.0	△114 △13.7
	家庭訪販	425 6.5	601 8.6	△176 △29.3
	点検商法	32 0.5	74 1.1	△42 △56.8
	アポイントメント セールス	33 0.5	63 0.9	△30 △47.6
	SF(催眠) 商法	13 0.2	38 0.5	△25 △65.8
	電話勧誘販売	500 7.6	481 6.9	19 4.0
	マルチ・マルチ まがい取引	132 2.0	213 3.1	△81 △38.0
	送り付け商法 (ネガティブ・オプション)	23 0.3	26 0.4	△3 △11.5
	その他無店舗 販売	59 0.9	47 0.7	12 25.5
	小計	2,956 44.9	3,025 43.4	△69 △2.3
	店舗購入	2,291 34.8	2,478 35.5	△187 △7.5
	不明	1,331 20.2	1,474 21.1	△143 △9.7
	合計	6,578 100.0	6,977 100.0	△399 △5.7

※訪問販売の内訳は、販売方法の主なものを計上してある。

表5 当事者の年代別相談件数

(単位：件，%)

区分	22年度		21年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増加率
20歳未満	235	3.6	226	3.2	9	4.0
20代	673	10.2	812	11.6	△139	△17.1
30代	946	14.4	1,040	14.9	△94	△9.0
40代	884	13.4	1,074	15.4	△190	△17.7
50代	933	14.2	979	14.0	△46	△4.7
60代	899	13.7	925	13.3	△26	△2.8
70歳以上	1,210	18.4	1,139	16.3	71	6.2
その他・不明	798	12.1	782	11.2	16	2.0
合計	6,578	100.0	6,977	100.0	△399	△5.7

表6 若年者（30歳未満）と高齢者（60歳以上）の相談件数の推移

(単位：件，%)

区分	若年者（30歳未満）		高齢者（60歳以上）	
	件数	構成比	件数	構成比
元年度	896	22.7	619	15.7
5年度	1,245	27.8	809	18.1
10年度	1,697	28.3	1,355	22.6
12年度	1,832	24.3	1,651	21.9
13年度	2,052	22.0	2,353	25.2
14年度	2,643	24.9	2,299	21.7
15年度	5,916	32.2	2,625	14.3
16年度	4,999	25.6	3,144	16.1
17年度	2,433	19.7	3,536	28.6
18年度	1,859	18.4	2,639	26.1
19年度	1,508	18.1	1,988	23.9
20年度	1,260	17.4	1,994	27.5
21年度	1,038	14.9	2,064	29.6
22年度	908	13.8	2,109	32.1

表7 高齢者に多い商品・役務（サービス）件数（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	22年度	21年度	増減	備考
1	融資サービス	218	236	△18	消費者金融，クレジットなど
2	健康食品	119	104	15	
3	工事・建築・加工	98	104	△6	リフォーム工事など
3	相談その他	98	78	20	個人間貸借など
5	放送・コンテンツ等	85	57	28	アダルト関係架空請求など

表8 若年者に多い商品・役務（サービス）件数（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	22年度	21年度	増減	備考
1	放送・コンテンツ等	370	349	21	アダルト関係架空請求など
2	融資サービス	83	150	△67	消費者金融，クレジットなど
3	レンタル・リース・貸借	76	77	△1	賃貸アパートなど
4	自動車	40	44	△4	
5	理美容	33	43	△10	エステなど