

平成23年度 統計表

表1 相談総件数

(単位：件、%)

年度 (西暦)	18年度 2006	19年度 2007	20年度 2008	21年度 2009	22年度 2010	23年度 2011	
件数	10,101	8,327	7,258	6,977	6,578	6,318	
増加率	△ 18.4	△ 17.6	△ 12.8	△ 3.9	△ 5.7	△ 4.0	
うち 架空請求	件数	2,304	1,846	1,288	930	760	821
	増加率	△ 42.4	△ 19.9	△ 30.2	△ 27.8	△ 18.3	8.0
	構成比	22.8	22.2	17.7	13.3	11.6	13.0
うち 多重債務	件数	441	356	324	900	555	295
	増加率	16.1	△ 19.3	△ 9.0	177.8	△ 38.3	△ 46.8
	構成比	4.4	4.3	4.5	12.9	8.4	4.7
うち 投資関係	件数				80	128	264
	増加率	統計なし			—	60.0	106.3
	構成比	(~20年度)			1.1	1.9	4.2
うち放送 ・コンテ ンツ等	件数				910	1,036	1,159
	増加率	統計なし			—	13.8	11.9
	構成比	(~20年度)			13.0	15.7	18.3

表2 商品・役務(サービス)別相談件数

(単位：件、%)

区分	商品・役務名	23年度 構成比	22年度 構成比	増減 増減率	備考
商 品	1 教養娯楽品	376 6.0	403 6.1	△ 27 △ 6.7	パソコン,携帯電話,新聞,学習 教材など
	2 食料品	330 5.2	358 5.4	△ 28 △ 7.8	健康食品など
	3 土地・建物・設備	245 3.9	227 3.4	18 7.9	マンション,オール電化,温水器 など
	4 住居品	216 3.4	272 4.1	△ 56 △ 20.6	布団類,浄水器など
	5 保健衛生品	206 3.3	211 3.2	△ 5 △ 2.4	電位治療器,化粧品など
	6 被服品	163 2.6	130 6.4	33 25.4	婦人服等の店舗・ネット購入,ク リーニングなど
	その他	382 6.0	417 5.5	△ 35 △ 8.4	
商品計		1918 30.4	2,018 30.7	△ 100 △ 5.0	
役 務	1 運輸・通信 サービス	1,427 22.6	1,316 20.0	111 8.4	放送・コンテンツ等(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	1,052 16.7	1,296 19.7	△ 244 △ 18.8	融資サービスなど(消費者金融,ヤ ミ金,住宅等ローン,クレジットなど)
	3 保健・福祉 サービス	361 5.7	239 5.7	122 51.0	理美容(エステなど),医療,白 蟻駆除など
	4 レンタル・リース ・貸借	344 5.4	376 4.2	△ 32 △ 8.5	アパート等の敷金・家賃,電話機 等事務機器など
	5 他の役務	237 3.8	274 3.6	△ 37 △ 13.5	過払い請求勧誘,広告代理,結婚 情報など
	6 教養・娯楽 サービス	201 3.2	178 2.7	23 12.9	海外宝くじ,各種資格講座など
	その他	390 6.2	445 6.8	△ 55 △ 12.4	
役務計		4,012 63.5	4,124 62.7	△ 112 △ 2.7	
他の相談		388 6.1	436 6.6	△ 48 △ 11.0	
合計		6,318 100.0	6,578 100.0	△ 260 △ 4.0	

※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	23年度		22年度		増減 件数 増減率
	件数 構成比	対相談件数割合 (6,318)	件数 構成比	対相談件数割合 (6,578)	
契約・解約	4,611 43.2	73.0	4,936 44.6	75.0	△ 325 △ 6.6
販売方法	2,642 24.8	41.8	2,373 21.4	36.1	269 11.3
価格・料金	1,138 10.7	18.0	1,273 11.5	19.4	△ 135 △ 10.6
法規・基準	571 5.4	9.0	673 6.1	10.2	△ 102 △ 15.2
接客対応	571 5.4	9.0	665 6.0	10.1	△ 94 △ 14.1
品質・機能 役務品質	503 4.7	8.0	495 4.5	7.5	8 1.6
表示・広告	293 2.7	4.6	269 2.4	4.1	24 8.9
その他	335 3.1	5.3	395 3.5	6.0	△ 60 △ 15.2
合計	10,664 100.0	168.8	11,079 100.0	168.4	△ 415 △ 3.7

※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		23年度 構成比	22年度 構成比	増減 増減率
無 店 販 売	通信販売	1,660 26.3	1,522 23.1	138 9.1
	訪問販売	683 10.8	720 10.9	△ 37 △ 5.1
	家庭訪販	429 6.8	425 6.5	4 0.9
	点検商法	34 0.5	32 0.5	2 6.3
	アポイント セールス	12 0.2	33 0.5	△ 21 △ 63.6
	S F (催眠) 商法	18 0.3	13 0.2	5 38.5
	電話勧誘販売	605 9.6	500 7.6	105 21.0
	マルチ・マルチ まがい取引	100 1.6	132 2.0	△ 32 △ 24.2
	送り付け商法 (ネガティブ・オプション)	23 0.4	23 0.3	0 0
	その他無店舗 販売	62 1.0	59 0.9	3 5.1
	小計	3,133 49.6	2,956 44.9	177 6.0
	店舗購入	2,013 31.9	2,291 34.8	△ 278 △ 12.1
	不明	1,172 18.6	1,331 20.2	△ 159 △ 11.9
	合計	6,318 100.0	6,578 100.0	△ 260 △ 4.0

※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	23年度		22年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
20歳未満	243	3.8	235	3.6	8	3.4
20代	641	10.1	674	10.2	△32	△4.8
30代	937	14.8	946	14.4	△9	△1.0
40代	872	13.8	883	13.4	△12	△1.4
50代	888	14.1	933	14.2	△45	△4.8
60代	852	13.5	899	13.7	△47	△5.2
70歳以上	1,123	17.8	1,210	18.4	△87	△7.2
その他・不明	762	12.1	798	12.1	△36	△4.5
合計	6,318	100.0	6,578	100.0	△260	△4.0

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	909	13.8	2,109	32.1
23年度	884	14.0	1,975	31.3

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	商品・役務(サービス)	23年度	22年度	増減	備考
1	融資サービス	124	218	△94	消費者金融、クレジットなど
2	預貯金・証券等	121	77	44	未公開株、社債など
3	放送・コンテンツ等	105	85	20	アダルト関係架空請求など
4	健康食品	103	119	△16	
5	相談その他	87	98	△11	個人間貸借など

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	商品・役務(サービス)	23年度	22年度	増減	備考
1	放送・コンテンツ等	364	370	△6	アダルト関係架空請求など
2	レンタル・リース・貸借	80	76	4	賃貸アパートなど
3	融資サービス	67	83	△16	消費者金融、クレジットなど
4	理美容	58	33	25	エステなど
5	自動車	33	40	△7	