

平成 25 年（2013 年）6 月 14 日

報道各社 御中

担当：札幌市市民まちづくり局市民生活部
消費者センター調査指導係
TEL: 728-2111 FAX: 728-2112

平成 24 年度消費生活相談受付状況（速報版）

1 概要

平成 24 年度の消費生活相談件数は 12,123 件（対前年度比 316 件減）で 2.5%の減少となった。（図 1・資料 1）

電子メール等で身に覚えのない未納の料金を請求されるいわゆる「不当請求」に関する相談件数は、ここ数年は年々減少しており、平成 24 年度は 1,511 件（対前年度比 18 件減）で 1.2%の減少となった。（図 2）なお、不当請求の手口は、はがきによるものから電子媒体によるものになってきている。

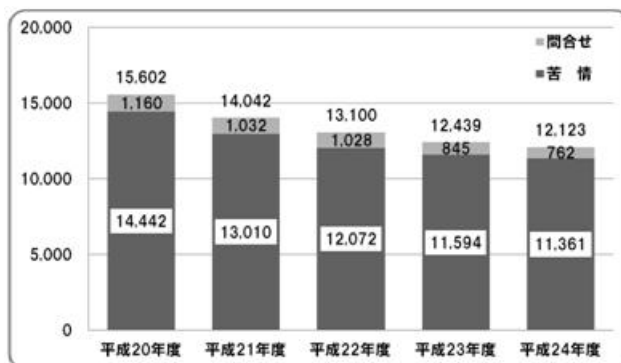
平成 24 年度の不当請求事業者については、21 事業者を公表した。（表 1）

また、「不当請求以外」の相談件数は 10,612 件（対前年度比 298 件減）で 2.7%の減少となっている。（図 2）

相談方法別では、電話相談が最も多く 10,950 件と全相談件数の 90.3%を占めており、来訪相談件数は 1,107 件（9.1%）で、この傾向は、ここ数年同様の割合で推移しており、電話による相談が中心となっている。また、文書相談 66 件のうち平成 24 年 8 月から実施したインターネット相談が 42 件含まれている。（表 2）

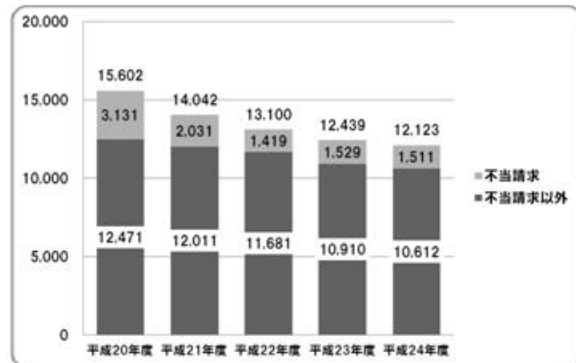
■図 1 「相談件数の推移（苦情・問合せ別）」

単位/件



■図 2 「相談件数の推移（不当請求・不当請求以外別）」

単位/件



■表 1 「不当請求事業者の認定及び公表」（札幌市消費生活条例第 23 条第 3 項に基づく情報提供）

公表日	事業者名	住 所	電 話	相談件数
平成24年4月23日	NPO法人女性を守る会	東京都千代田区富士見町2-19-5 富士見ビル11F	03-6671-9080	2件
平成24年4月23日	児童女性支援活動 菜の花の会	大阪府大阪市中央区南船場2丁目8番17号 協和ビル8F	06-7658-7418	1件
平成24年5月7日	女性救済団体 あじさいの会	東京都豊島区池袋6丁目5番1号 西川ビル2階	03-6858-3129	1件
平成24年5月21日	児童女性擁護活動すみれの会	大阪府大阪市浪速区日本橋東1丁目8番23号 大洋ビル6階	06-7661-5931	1件

平成24年8月1日	NPO法人十字架と笑顔少女の涙に報いる会	東京都新宿区新宿3-25-9 新宿モアビル8階	03-6327-8884	1件
平成24年9月4日	NPO法人女性権利支援の会	東京都渋谷区渋谷3-7-2 第三矢木ビル7F	03-6361-0594	2件
平成24年10月16日	全国紛争処理支援センター	東京都江東区木場4丁目3番地 木場スクエア2F	03-3786-7201	1件
平成24年10月29日	NPO法人 愛こそすべて	東京都新宿区新宿1-5-6 御苑ビル7F	03-6386-0037	2件
平成24年11月5日	NPO法人 フェミニズム	東京都中央区京橋1丁目6番13号 アサコ京橋ビル5階	03-4436-8338	1件
平成24年11月20日	NPO法人 ひまわりの会	東京都渋谷区渋谷2-12-11 渋谷KKビル7F	03-6362-9165	1件
平成24年11月20日	紛争処理対策支援センター	東京都江東区木場4丁目3番地 木場スクエア2F	03-4436-8574	3件
平成24年12月10日	NPO法人 ソレイユ	東京都港区新橋4-2-9	03-4436-1695	1件
平成24年12月10日	国民被害情報センター	東京都中央区日本橋小舟町1-1-28 日ノ丸ビル3F	03-6479-0728	3件
平成24年12月10日	紛争処理保全センター	東京都江東区大島9丁目9番地3号 セントラルタワー3F	03-6362-5290	5件
平成24年12月18日	全国紛争管理センター	東京都墨田区押上1-47-5 ワイズビル3F	03-4431-3688	2件
平成25年1月7日	NPO法人太陽の力	東京都港区北青山2丁目7-26 メゾン青山8F	03-4436-8755	2件
平成25年1月7日	NPO法人ベクトルジャパン	東京都中央区新富5-7-1	03-4436-1655	1件
平成25年2月4日	NPO法人愛の実	東京都港区高輪4-24-51 ナミックス品川ビル5F	03-6324-4232	3件
平成25年2月18日	NPO法人太陽がてらす会	東京都新宿区西新宿3-2-7 KDX新宿ビル9F	03-4582-4210	1件
平成25年2月18日	NPO法人女性保護の会	東京都渋谷区渋谷3-24-8 TKビル7F	03-4485-1584	1件
平成25年3月12日	NPO法人やすらぎの森	東京都千代田区有楽町2-5-2 Lビル2階	03-4431-3988	2件

※相談件数は、公表時の受付件数

※平成23年度公表件数：1事業者

■表2 「相談方法別の推移」

単位/件

相談方法	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
来 訪	1,467	1,274	1,268	1,107 (9.1%)
電 話	12,548	11,807	11,149	10,950 (90.3%)
うち夜間電話	1,885	1,535	1,551	1,235 (10.2%)
文 書	27	19	22	66 (0.5%)
合 計	14,042	13,100	12,439	12,123 (100.0%)

※夜間電話相談は、16:30～19:00の相談件数

※平成24年度欄の()内は、全相談に占める割合を示す。但し、夜間電話相談については、電話相談に占める割合を示す。また、端数処理のため合計とは一致しない。

※消費生活相談の概要

(1) 相談受付時間（土日・祝日及び年末年始を除く。）

- ・来 訪 相 談 9:00～16:30
- ・電 話 相 談 9:00～19:00 (6回線)
- ・インターネット相談 札幌市公式ホームページ内に設置する、札幌市消費者センターインターネット相談受付フォームから発信された相談を、着信日の翌日に受付

(2) 相談受付体制

- ・来 訪 相 談 3名
- ・電 話 相 談 6名 (夜間: 16:30～19:00 2名)
- ・インターネット相談 原則として受付後5日以内に回答 (土日・祝日及び年末年始を除く。)

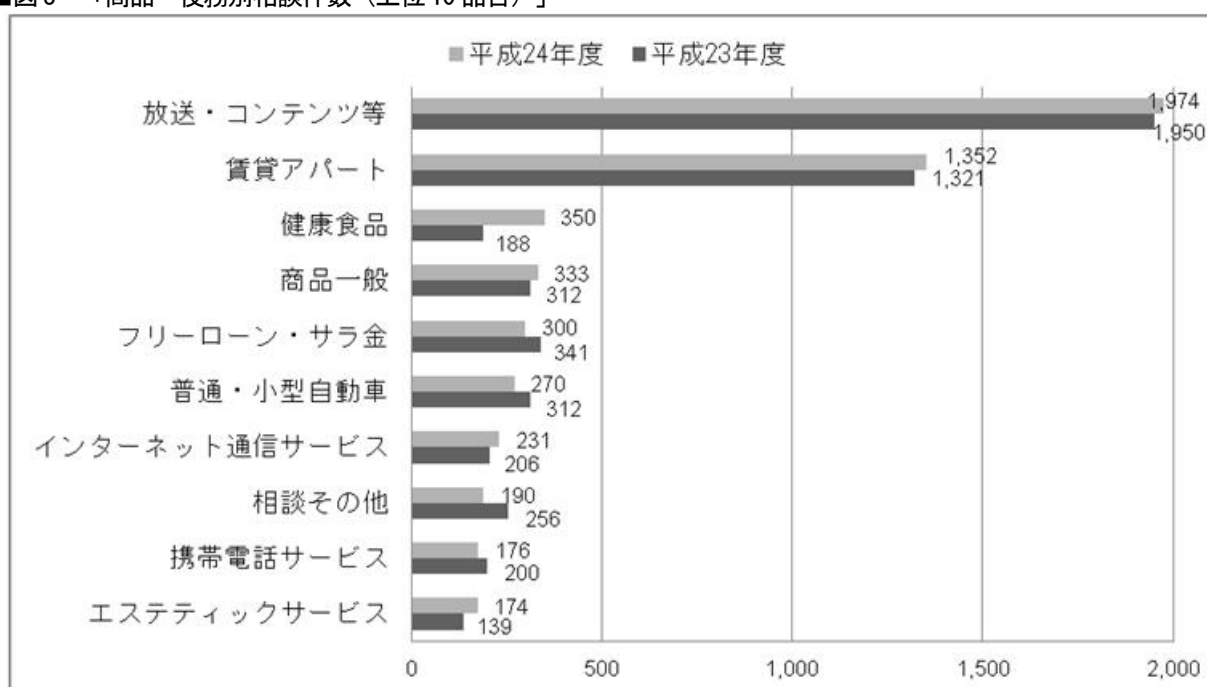
2 主な特徴

(1) 商品・役務別相談

商品・役務別相談件数では、「放送・コンテンツ等」が1,974件（対前年度比24件増）で1.2%の増加で1位（前年度1位）となり、続いて2位には「賃貸アパート」1,352件（対前年度比31件増）で2.3%の増加（同2位）、3位には「健康食品」350件（対前年度比162件増）で86.1%の増加（同10位）、4位には24年度は333件（対前年度比21件増）で6.7%増加（同4位）した「商品一般」と、5位には「フリーローン・サラ金」が300件（対前年度比41件減）で12.0%減少（同3位）し、前年度5位の「相談その他」が190件（対前年度比66件減）で25.8%減少したことにより、入れ替わる結果となっている。また、これら上位5品目で4,309件となり、全相談総件数12,123件のうちの35.5%を占めている。（図3・資料2）

また、増加率でみると、「健康食品」が350件（対前年度比162件増）で86.2%増加した。「健康食品」の相談が急増した要因としては、ネガティブオプションといわれる、注文していない商品を送り付け、料金を請求する手口が増加したことが挙げられる。（資料2）

■図3 「商品・役務別相談件数（上位10品目）」



※資料2 「平成24年度商品・役務別相談件数（上位25品目）」参照

【相談事例/放送・コンテンツ等】（相談者：20代 男性）

スマートフォンに以前から迷惑メールが多く、今日も迷惑メールが届き間違ってサイトにアクセスした。すぐにアクセスを中止した。仕事後にスマートフォンを見ると、ご購入されたポイントの未納金1万円があると50通近いメールが届いた。「24時間に以内に支払わないと悪質な利用者とみなし法的措置を取る。」と記載がある。請求メールが沢山届き驚いた。アクセスしたサイト名は覚えていないし、購入したポイントは何を購入したか判らない。当該店の問合せ先はメールのみで、返信はしていない。

【相談事例/賃貸アパート】（相談者：30代 男性）

6年前に入居した家賃アパートを1週間前に大家立ち合いで退去した。立会時に床フローリングの傷、クッションフロアのへこみ、洗面化粧台をドライヤーの熱で溶かしたところの指摘を受けた。大家が「後は自分1人で見ておきます。」と言われた。今日修繕見積書が届き257,670円の高額請求で驚いている。見積書の数量はすべて一式で具体的な数量の記載はない。敷金65,000円は冬期特約に該当し返還されない。また、契約書に天井の照明器具の黒ずみは入居者負担と記載がある。自分はタバコも吸わないし、部屋をきれいに使っていた。高額な修繕費を一方的に請求され不満である。

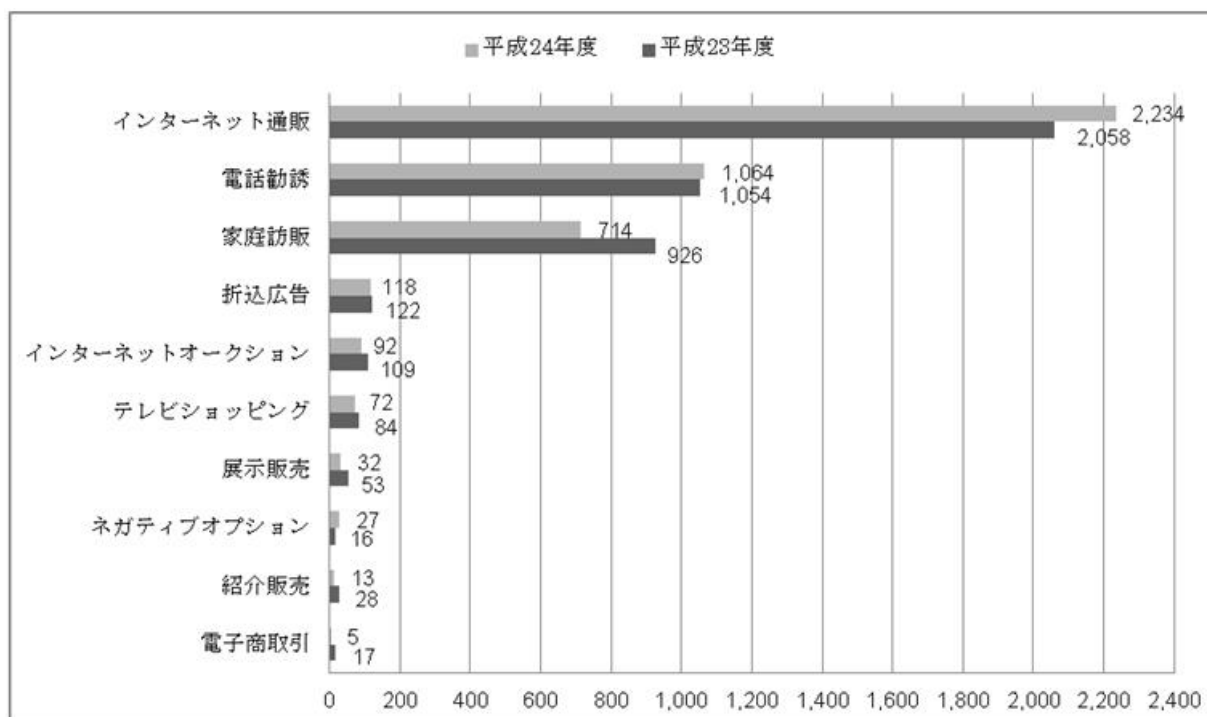
(2) 販売購入形態

販売購入形態別では、インターネット通販が2,234件（対前年度比176件増）で8.6%の増加と最も多く、次いで、電話勧誘1,064件（対前年度比10件増）で1.0%の増加、家庭訪販714件（対前年度比212件減）で22.9%の減少の順となった。（図4）

インターネット等のネットワーク上で行う「インターネット通販」「インターネットオークション」「電子商取引」を併せた件数が2,331件（対前年度比147件増）で6.7%増加している。他の販売購入形態と比較しても、インターネット等の利用に関するトラブルが圧倒的に多い状況である。（資料3）

また、増加率でみると、ネガティブオプションが27件（対前年度比11件増）で68.8%の増加となっており、他は減少傾向となっている。（資料3）

■図4「販売購入形態別相談件数（上位10位）」



※資料3「販売購入形態別相談件数（上位10位）」参照

【相談事例/インターネット通販】（相談者：40代 女性）

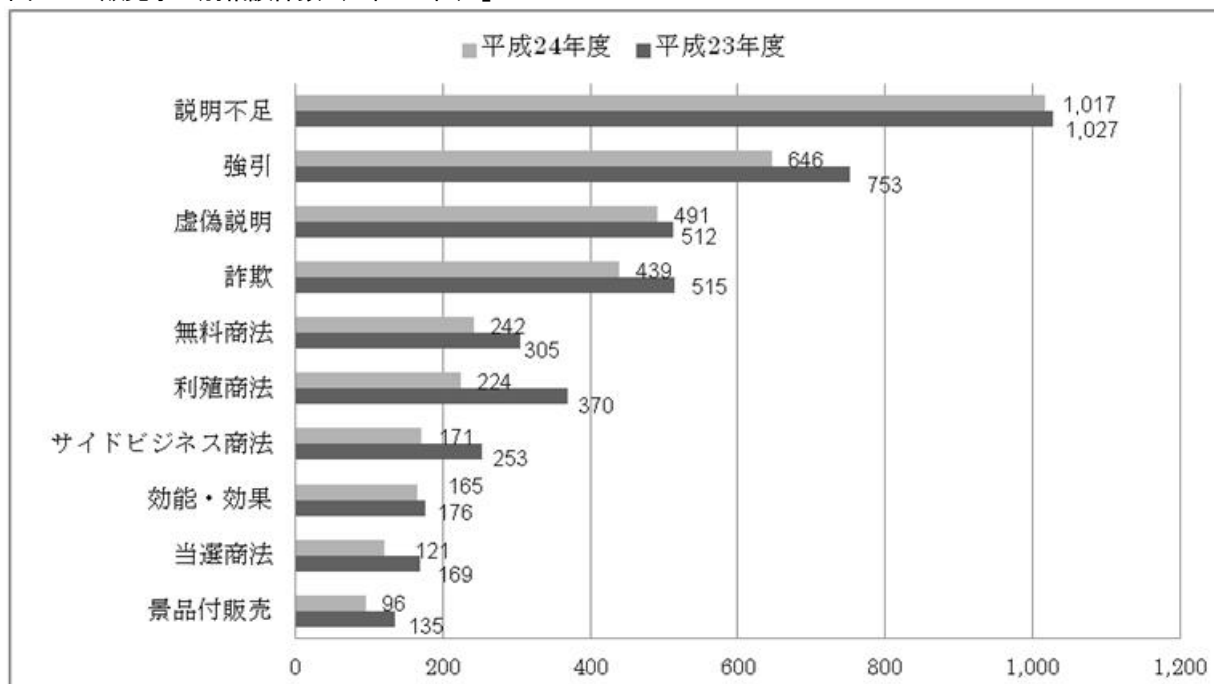
先月、インターネットショッピングで当該社から10万円ほどの婦人用ブランドバッグを21,000円で購入し、クレジットカードで支払った。今月初旬に商品が届いたが、皮にひび割れがあり色も違う。当該社にメールで苦情を申し出ると、写真を送るように言われ送信した。ところが、商品に問題がないため返金できないとの回答があった後、連絡が取れなくなった。インターネット広告には、100%品質を保証する内容の表示があった。商品説明と現品の状態が著しく異なる場合は、商品到着後2日以内に連絡するようにとある。しかし、電話番号がなく、発送元が中国になっており不審。通信販売に関する相談窓口で相談後、クレジット会社に事情を申し出ると、請求額は25,600円になっているという。チャージバック申請の対応をされたが、成立するかどうかわからず時間がかかると言われている。

(3) 販売手口

販売手口別では、説明不足1,017件（対前年度比10件減）で1.0%減、強引な販売が646件（対前年度比107件減）で14.2%の減、虚偽説明と思われる販売が491件（対前年度比21件減）で4.1%の減少の順となった。（図5・資料3）

また、全体的に減少傾向となっており、特に利殖商法が224件（対前年度比146件減）で39.5%の減少、次いでサイドビジネス商法が171件（対前年度比82件減）で32.4%の減少となっている。

■図5 「販売手口別相談件数（上位10位）」



※資料3「販売手口別相談件数（上位10位）」参照

【相談事例/説明不足】（相談者：40代 男性）

海外で携帯電話を使用するので、他社に乗り換えようと思い、当該社の店頭で解約について尋ねた。私の契約状況を確認した担当者は、「今月が更新月なので解約料はかからない」と説明した。ほかに尋ねる事があり、店頭や電話で合計4回当該社に問い合わせ、いずれも今月解約すれば解約費用はかからないとの説明だった。昨日電話で解約することを伝え、と、「解約料はゼロだが、今月の家族間の通話料無料サービスが適用されず、通話料の30%に当たる1万7千円を請求する」と言われた。今までその説明は受けておらず、納得できない。

3 高齢者の相談状況（契約当事者 65歳以上）

平成24年度の契約当事者が高齢者の相談件数は2,842件（対前年度比266件増）で10.3%増加し、相談総件数に占める割合は前年度に対し2.7%の増加となっている。（表3）

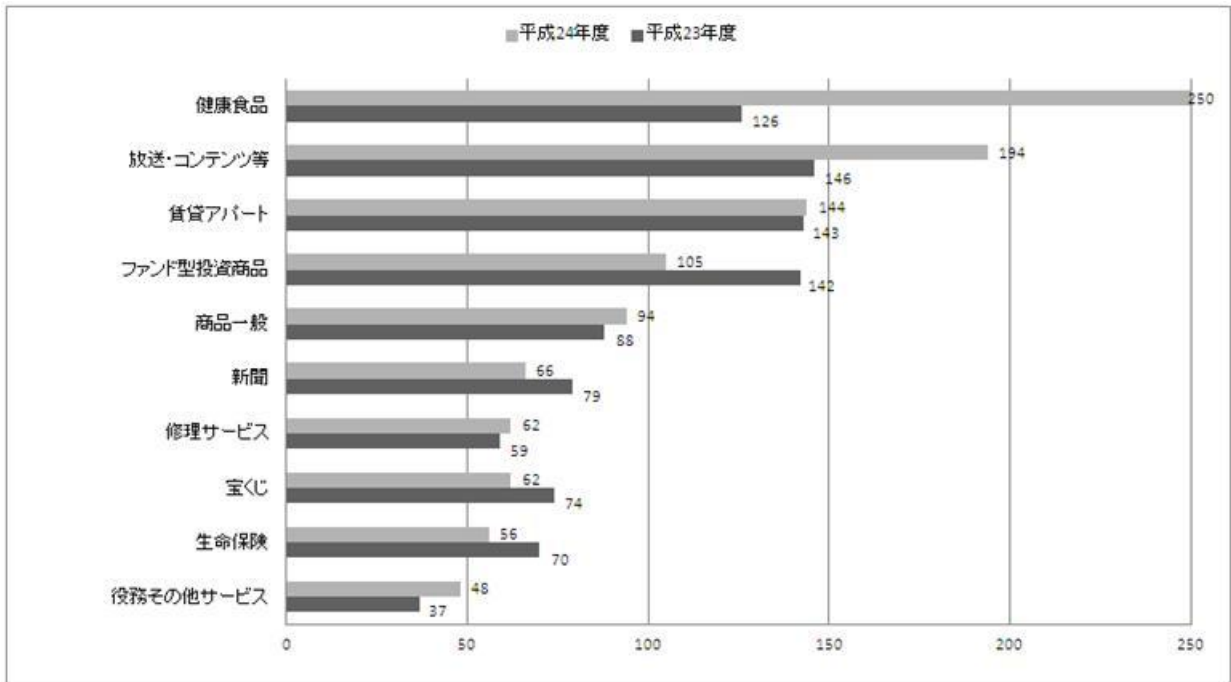
相談内容では、「健康食品」の相談がネガティブオプション（健康食品の送り付け）の増加により250件（対前年度比124件増）で94.8%増加と倍増しており、次いで、電話回線やインターネットを使って情報を得る等のサービスに関する「放送・コンテンツ等」の相談が194件（対前年度比48件増）で32.9%増加、次いで、退去時の原状回復などの「賃貸アパート」が144件（対前年度比1件増）で0.7%の増加となっている。（図6）

また、主な販売購入形態別及び販売手口別相談については、販売購入形態別の多い順に、「電話勧誘」613件（対前年度比183件増）で42.6%増加、「家庭訪販」344件（対前年度比61件増）で21.6%増加、「インターネット通販」151件（対前年度比46件増）で43.8%増加となっており、販売手口別では多い順に「説明不足」198件（対前年度比2件減）で1.0%減少、「利殖商法」168件（対前年度比55件減）で24.7%減少、「詐欺」149件（対前年度比14件減）で8.6%減少、「虚偽説明」145件（対前年度比31件増）で27.2%増加となっている。（資料4）

■表3 「年度別相談件数の推移（65歳以上契約当事者）」

年 度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
相談件数	2,682件	2,659件	2,576件	2,842件
相談全体に占める割合	19.1%	20.3%	20.7%	23.4%

■図6 「商品・役務別相談件数（65歳以上契約当事者）」



【相談事例/健康食品】（相談者：50代女性）

同居している80代の母に健康食品会社から電話がかかってきた。母が「頼んだ記憶がないのですが」と答えていたので不審に思い、とりあえず電話を切るよう促すと「家族と相談します」と答えて電話を切った。母によると、業者は「依頼されていた薬が出来たので送る」と言っていたそうだ。価格は3万円とのこと。3万円もする健康食品を頼んだ覚えはないが、自分の体調が悪いのを家族が心配して頼んだものではないかと思ったそうだ。しかし、そのような高価な健康食品を家族の誰も頼んではないので、おかしいと思い母が書きとめていた業者の電話番号に電話をかけてみると、向こうから電話をかけることはできるがこちらからの電話は受けられないと言うアナウンスが流れた。ますますおかしいと思っていると、今朝の新聞に送りつけ商法に関する記事を見つけた。母に来た電話も間違いなく送りつけ商法だと思うので、情報提供をする。

【相談事例/電話勧誘】（相談者：60代女性）

最初は他地域の事業者を名乗る人から「当該社の封書が届いていないか」という電話が入った。届いていないことを告げると「届いたら連絡を下さい」と言われた。その2~3日後に再度同じ事業者から電話があったが、「届いていない」と強い口調で言って切った。その日の夕方に当該社の封書が届き、中身を見ると、外国の銀行の立派なパンフレットが入っており、よく見てはいないがどうも投資の話のようだ。投資には関心がなく、その後はナンバーディスプレイを見て、知らない電話番号には出ないようにしていた。ちょうど私が留守をしていた時に、夫が電話に出ると、今度は別業者名を名乗る同様の内容の電話だったため、夫が送られてくる封書の中身を尋ねるとはっきりしたことは言わなかったようだ。これは一体どういうことなのか。

4 未成年者の相談状況（契約当事者20歳未満）

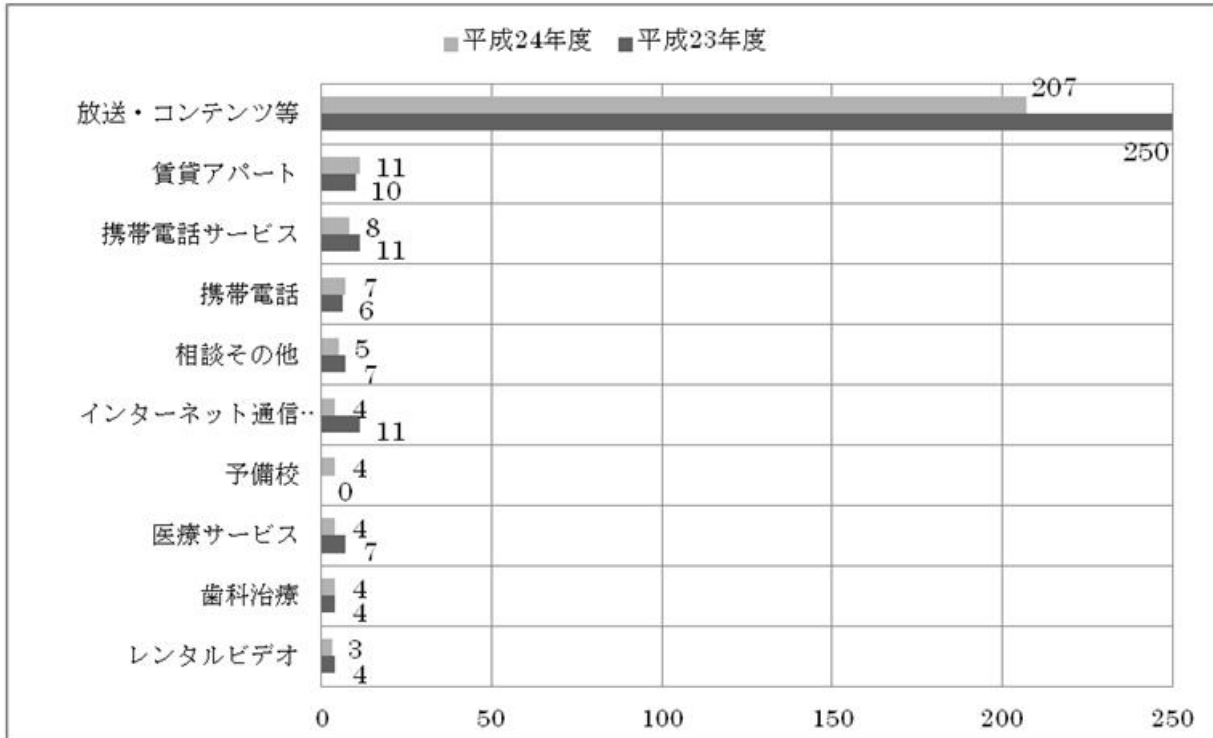
平成24年度の契約当事者が未成年者の相談件数は343件（対前年度比47件減）で12.1%減少し、相談総件数に占める割合も、0.3%減少し2.8%となっている。（表4）

相談内容では、電話回線やインターネットを使って情報を得る等のサービスに関する「放送・コンテンツ等」に関する相談が207件（対前年度比33件減）で13.8%減少してはいるが、圧倒的に多い状況である。次いで、退去時の原状回復などの「賃貸アパート」が11件、携帯電話・モバイルデータ通信サービスに関する「携帯電話サービス」が8件で、「携帯電話」が7件で前年度とほぼ同数となっている（図7）

■表4 「年度別相談件数の推移（20歳未満契約当事）」

年 度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度
相談件数	382 件	406 件	390 件	343 件
相談全体に占める割合	2.7%	3.1%	3.1%	2.8%

■図7 「商品・役務別相談件数（20歳未満契約当事者）」



※資料5 「商品・役務別相談件数 - 20歳未満上位10品目（契約当事者）-」 参照

【相談事例/放送コンテンツ等】（相談者：10代 女性）

以前、映画の無料サイトを見ようと思いボタンをクリックすると、このサイトを見るにはこの番号に電話をかけて受付番号を入手する必要があると書かれていたので、記載されていた電話番号に電話をかけ番号を入手。映画サイトで番号を入力したところ、突然アダルトサイトに登録されてしまった。驚いてすぐに画面を消したが、2日前、見知らぬ業者から留守番電話にカスタマーセンターというところから「アダルトサイトの無料登録期間が過ぎており料金が発生している。30万円を支払ってください」というメッセージが入っていた。女性向けのアダルトサイトとのことだが、30万円を支払わなければならないのだろうか。

5 資料

- (1) 資料1 平成24年度 相談概要
- (2) 資料2 平成24年度 商品・役務別相談件数（上位25品目）
- (3) 資料3 平成24年度 販売購入形態別相談件数（上位10位）
平成24年度 販売手口別相談件数（上位10位）
- (4) 資料4 平成24年度 販売購入形態別相談件数（契約当事者65歳以上上位10位）
平成24年度 販売手口別相談件数（契約当事者65歳以上上位10位）
- (5) 資料5 平成24年度 契約当事者年代別「商品・役務別件数（上位10品目）」

平成24年度 相談概要

苦情・問合せ・要望

(単位：件・%・円)

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談件数		12,123	12,439	97.5
性別	男性	5,140	5,286	97.2
	女性	6,881	6,972	98.7
年齢別	20歳未満	343	390	87.9
	20歳代	1,415	1,495	94.6
	30歳代	2,195	2,179	100.7
	40歳代	2,157	2,159	99.9
	50歳代	1,760	1,793	98.2
	60歳代	1,850	1,833	100.9
	70歳以上	2,161	2,245	96.3
	その他・不明	242	345	70.1
	平均年齢	49	49	100.2
	職業別	給与生活者	5,017	4,734
自営・自由業		286	350	81.7
家事従事者		2,576	2,824	91.2
学生		488	553	88.2
無職		3,316	3,490	95.0
団体		21	42	50.0
その他・不明		419	446	93.9
契約・購入金額	1万円未満	1,512	1,495	101.1
	5万円未満	1,655	1,632	101.4
	10万円未満	1,205	1,545	78.0
	50万円未満	1,360	1,543	88.1
	100万円未満	409	439	93.2
	500万円未満	516	538	95.9
	1千万円未満	80	98	81.6
	5千万円未満	119	162	73.5
	1億円未満	5	8	62.5
	1億円以上	0	1	0.0
	その他・不明	5,262	4,978	105.7
	合計金額	4,955,337,508	6,345,469,374	78.1
	平均金額	722,247	850,485	84.9
	商品大分類	商品一般	333	312
食料品		684	556	123.0
住居品		464	476	97.5
光熱水品		240	192	125.0
被服品		464	518	89.6
保健衛生品		314	369	85.1
教養娯楽品		900	944	95.3
車両・乗り物		415	442	93.9
土地・建物・設備		288	314	91.7
他の商品		10	7	142.9
商品計		4,112	4,130	99.6
クリーニング		94	100	94.0
レンタル・リース・貸借		1,496	1,472	101.6
工事・建築・加工		492	375	131.2
修理・補修		177	172	102.9
管理・保管		20	20	100.0
役務一般		17	16	106.3
金融・保険サービス		996	1,312	75.9
運輸・通信サービス		2,664	2,622	101.6
教育サービス		72	97	74.2
教養・娯楽サービス		426	481	88.6
保健・福祉サービス		529	495	106.9
他の役務		519	562	92.3
内職・副業・ねずみ講		48	72	66.7
他の行政サービス		89	70	127.1
役務計		7,639	7,866	97.1
他の相談		372	443	84.0
総計		12,123	12,439	97.5

項目	当該年	前年同期	前年同期比	
安全・衛生	391	434	90.1	
品質・機能 役務品質	2,897	3,233	89.6	
法規・基準	290	241	120.3	
価格・料金	2,364	2,907	81.3	
計量・量目	30	40	75.0	
表示・広告	509	607	83.9	
販売方法	2,564	3,206	80.0	
契約・解約	6,015	6,302	95.4	
接客対応	1,891	2,173	87.0	
包装・容器	16	14	114.3	
施設・設備	30	25	120.0	
買物相談	144	162	88.9	
生活知識	44	39	112.8	
その他	20	15	133.3	
店舗購入	5,686	5,692	99.9	
訪問販売	932	1,235	75.5	
通信販売	3,221	3,219	100.1	
マルチ・マルチまがい取引	117	163	71.8	
電話勧誘販売	851	766	111.1	
ネガティブ・オプション	18	9	200.0	
訪問購入	9	0		
その他無店舗販売	49	66	74.2	
不明・無関係	1,240	1,289	96.2	
商品・役務別相談件数(上位KW集計)	1 放送・コンテンツ等	1,974	1,950	101.2
	2 レンタル・リース・貸借	1,496	1,472	101.6
	3 工事・建築・加工	492	375	131.2
	4 自動車	356	394	90.4
	5 役務その他	356	366	97.3
	6 健康食品	350	188	186.2
	7 融資サービス	341	402	84.8
	8 商品一般	333	312	106.7
	9 移動通信サービス	243	243	100.0
	10 相談その他	241	299	80.6
	11 インターネット通信サービス	231	203	113.8
	12 理美容	216	185	116.8
	13 書籍・印刷物	210	239	87.9
	14 他の教養・娯楽サービス	180	225	80.0
	15 修理・補修	177	172	102.9
内容キーワード	1 契約書・書面	3,113	2,898	107.4
	2 解約	3,039	3,092	98.3
	3 インターネット通販	2,234	2,058	108.6
	4 他の価格・料金	2,111	1,621	130.2
	5 他の接客対応	1,936	1,618	119.7
	6 高価格・料金	1,808	1,964	92.1
	7 返金	1,677	1,653	101.5
	8 他の品質機能	1,532	1,761	87.0
	9 信用性	1,241	1,414	87.8
	10 電子広告	1,175	1,445	81.3
	11 電話勧誘	1,064	1,054	100.9
	12 説明不足	1,017	1,027	99.0
	13 修理代	985	895	110.1
	14 補償	842	794	106.0
	15 不当請求	812	1,069	76.0

注1：商品・役務別相談件数及び内容キーワード分類は、件数の多いものから順に掲載。

注2：相談内容及び内容キーワード分類は、1件の相談が複数の項目に渡って分類されるため、各分類の合計は相談件数を上回る。

平成24年度 商品・役務別相談件数（上位25品目）

順位	商品・役務名	平成24年度			平成23年度			前年度比 (%)
		相談件数	内訳		相談件数	内訳		
			苦情	問合せ		苦情	問合せ	
1	放送・コンテンツ等	1,974	1,960	14	1,950	1,934	16	101.2
2	賃貸アパート	1,352	1,324	28	1,321	1,281	40	102.3
3	健康食品	350	343	7	188	178	10	186.2
4	商品一般	333	306	27	312	280	32	106.7
5	フリーローン・サラ金	300	268	32	341	279	62	88.0
6	普通・小型自動車	270	260	10	312	298	14	86.5
7	インターネット通信サービス	231	225	6	206	199	7	112.1
8	相談その他	190	126	64	256	185	71	74.2
9	携帯電話サービス	176	172	4	200	194	6	88.0
10	エステティックサービス	174	170	4	139	136	3	125.2
11	修理サービス	163	158	5	158	154	4	103.2
12	生命保険	158	140	18	174	157	17	90.8
13	携帯電話	138	135	3	115	111	4	120.0
13	ファンド型投資商品	138	137	1	230	226	4	60.0
15	新聞	137	135	2	174	167	7	78.7
16	化粧品	125	120	5	172	159	13	72.7
17	役務その他サービス	123	113	10	124	112	12	99.2
18	プロパンガス	120	118	2	100	96	4	120.0
19	医療サービス	106	100	6	96	89	7	110.4
20	クリーニング	94	93	1	100	99	1	94.0
21	他の行政サービス	89	64	25	70	48	22	127.1
22	宝くじ	85	85	0	130	129	1	65.4
23	新築工事	82	77	5	62	58	4	132.3
24	屋根工事	68	64	4	43	42	1	158.1
25	灯油	66	57	9	40	32	8	165.0
25	モバイルデータ通信	66	66	0	40	40	0	165.0

平成24年度 販売購入形態別相談件数（上位10位）

販売購入形態	平成24年度			平成23年度			前年度比 (%)
	相談件数	内訳		相談件数	内訳		
		苦情	問合せ		苦情	問合せ	
インターネット通販	2,234	2,205	29	2,058	2,036	22	108.6
電話勧誘	1,064	1,051	13	1,054	1,037	17	100.9
家庭訪販	714	700	14	926	895	31	77.1
折込広告	118	114	4	122	113	9	96.7
インターネットオークション	92	85	7	109	109	0	84.4
テレビショッピング	72	68	4	84	77	7	85.7
展示販売	32	31	1	53	53	0	60.4
ネガティブオプション	27	26	1	16	16	0	168.8
紹介販売	13	11	2	28	28	0	46.4
電子商取引	5	5	0	17	17	0	29.4

※ 相談の中で、問題点のあった販売形態を数値にしたもの。ネガティブオプション以外は、販売形態そのものに問題はない。

注1：1件の相談について、複数の販売形態に分類される場合がある。

注2：販売形態分類は、国民生活センターの分類による。

電子商取引＝インターネット通販、インターネットオークションを除く、インターネット等のネットワーク上で行う取引。（モバイルバンク等）

ネガティブ・オプション＝申込みしない商品の送りつけ販売。

平成24年度 販売手口別相談件数（上位10位）

販売手口	平成24年度			平成23年度			前年度比 (%)
	相談件数	内訳		相談件数	内訳		
		苦情	問合せ		苦情	問合せ	
説明不足	1,017	1,011	6	1,027	1,023	4	99.0
強引	646	639	7	753	752	1	85.8
虚偽説明	491	489	2	512	511	1	95.9
詐欺	439	438	1	515	513	2	85.2
無料商法	242	238	4	305	305	0	79.3
利殖商法	224	223	1	370	369	1	60.5
サイドビジネス商法	171	167	4	253	246	7	67.6
効能・効果	165	156	9	176	167	9	93.8
当選商法	121	121	0	169	169	0	71.6
景品付販売	96	95	1	135	132	3	71.1

注1：1件の相談について、複数の販売形態に分類される場合がある。

注2：販売手口分類は、国民生活センターの分類による。

無料商法＝「無料」でつって売りつける商法。

サイドビジネス商法＝「サイドビジネスになる」等のセールストークで契約させる商法。

詐欺＝業者の騙す意図が感じられたもの。

次々販売＝1人に次から次へと契約させた場合で、販売方法に問題のあるもの。

利殖商法＝「値上がり確実」「必ず儲かる」など、利殖になることを強調して、ロコ・ロンドン取引、未公開株、ファンドなどへの投資や出資を勧誘する商法。

当選商法＝「当選した」「景品が当たった」「あなたが選ばれた」等と有利性を強調して売りつける商法。

平成24年度 販売購入形態別相談件数（契約当事者65歳以上上位10位）

販売購入形態	平成24年度			平成23年度			前年度比 (%)
	相談件数	内訳		相談件数	内訳		
		苦情	問合せ		苦情	問合せ	
電話勧誘	613	607	6	430	426	4	142.6
家庭訪販	344	338	6	283	278	5	121.6
インターネット通販	151	149	2	105	102	3	143.8
折込広告	43	42	1	37	33	4	116.2
テレビショッピング	27	25	2	31	29	2	87.1
カタログ通販	24	23	1	14	12	2	171.4
ネガティブオプション	13	12	1	5	5	0	260.0
展示販売	12	11	1	21	21	0	57.1
紹介販売	4	3	1	6	6	0	66.7
インターネットオークション	3	2	1	3	3	0	100.0

* 相談の中で、問題点のあった販売形態を数値にしたもの。ネガティブオプション以外は、販売形態そのものに問題はない。

注1：1件の相談について、複数の販売形態に分類される場合がある。

注2：販売形態分類は、国民生活センターの分類による。

ネガティブ・オプション＝申込みしない商品の送りつけ販売。

展示販売＝展示会や展覧会での販売。

平成24年度 販売手口別相談件数（契約当事者65歳以上上位10位）

販売手口	平成24年度			平成23年度			前年度比 (%)
	相談件数	内訳		相談件数	内訳		
		苦情	問合せ		苦情	問合せ	
説明不足	198	198	0	200	197	3	99.0
利殖商法	168	168	0	223	222	1	75.3
詐欺	149	148	1	163	163	0	91.4
虚偽説明	145	145	0	114	114	0	127.2
効能・効果	51	47	4	54	51	3	94.4
販売目的隠匿	47	47	0	33	33	0	142.4
景品付販売	41	40	1	29	29	0	141.4
次々販売	39	39	0	39	39	0	100.0
無料商法	38	37	1	35	35	0	108.6
点検商法	26	26	0	12	12	0	216.7

注1：1件の相談について、複数の販売形態に分類される場合がある。

注2：販売手口分類は、国民生活センターの分類による。

利殖商法：「値上がり確実」「必ず儲かる」など、利殖になることを強調して、ロコ・ロンドン取引、未公開株、

詐欺＝業者の騙す意図が感じられたもの。

次々販売＝1人に次から次へと契約させた場合で、販売方法に問題のあるもの。

無料商法＝「無料」で買って売りつける商法。

平成24年度 契約当事者年代別「商品・役務別相談件数(上位10品目)」

年代「20未満」

相談件数	343
全相談件数に占める割合	2.8%

放送・コンテンツ等	207 (60.3%)
賃貸アパート	11 (3.2%)
携帯電話サービス	8 (2.3%)
携帯電話	7 (2.0%)
相談その他	5 (1.5%)
インターネット通信サービス	4 (1.2%)
予備校	4 (1.2%)
医療サービス	4 (1.2%)
歯科治療	4 (1.2%)
レンタルビデオ	3 (0.9%)

年代「20代」

相談件数	1,415
全相談件数に占める割合	11.7%

賃貸アパート	295 (20.8%)
放送・コンテンツ等	272 (19.2%)
エステティックサービス	69 (4.9%)
普通・小型自動車	57 (4.0%)
フリーローン・サラ金	44 (3.1%)
インターネット通信サービス	44 (3.1%)
携帯電話サービス	31 (2.2%)
相談その他	31 (2.2%)
商品一般	30 (2.1%)
携帯電話	30 (2.1%)

年代「30代」

相談件数	2,195
全相談件数に占める割合	18.1%

放送・コンテンツ等	429 (19.5%)
賃貸アパート	360 (16.4%)
フリーローン・サラ金	74 (3.4%)
エステティックサービス	58 (2.6%)
普通・小型自動車	52 (2.4%)
商品一般	47 (2.1%)
携帯電話サービス	46 (2.1%)
インターネット通信サービス	38 (1.7%)
相談その他	35 (1.6%)
新築工事	33 (1.5%)

年代「40代」

相談件数	2,157
全相談件数に占める割合	17.8%

放送・コンテンツ等	438 (20.3%)
賃貸アパート	241 (11.2%)
フリーローン・サラ金	63 (2.9%)
普通・小型自動車	53 (2.5%)
商品一般	49 (2.3%)
インターネット通信サービス	43 (2.0%)
携帯電話	42 (1.9%)
携帯電話サービス	37 (1.7%)
相談その他	34 (1.6%)
修理サービス	28 (1.3%)

年代「50代」

相談件数	1,760
全相談件数に占める割合	14.5%

放送・コンテンツ等	263 (14.9%)
賃貸アパート	168 (9.5%)
商品一般	55 (3.1%)
フリーローン・サラ金	54 (3.1%)
普通・小型自動車	43 (2.4%)
インターネット通信サービス	43 (2.4%)
相談その他	32 (1.8%)
化粧品	30 (1.7%)
修理サービス	26 (1.5%)
クリーニング	23 (1.3%)

年代「60代」

相談件数	1,850
全相談件数に占める割合	15.3%

放送・コンテンツ等	232 (12.5%)
賃貸アパート	136 (7.4%)
商品一般	59 (3.2%)
健康食品	49 (2.6%)
ファンド型投資商品	43 (2.3%)
普通・小型自動車	41 (2.2%)
生命保険	38 (2.1%)
インターネット通信サービス	38 (2.1%)
フリーローン・サラ金	30 (1.6%)
役務その他サービス	29 (1.6%)
相談その他	29 (1.6%)

年代「70代」

相談件数	1,383
全相談件数に占める割合	11.4%

健康食品	126 (9.1%)
放送・コンテンツ等	81 (5.9%)
賃貸アパート	75 (5.4%)
商品一般	57 (4.1%)
ファンド型投資商品	56 (4.0%)
宝くじ	31 (2.2%)
生命保険	29 (2.1%)
修理サービス	27 (2.0%)
新聞	26 (1.9%)
屋根工事	23 (1.7%)
役務その他サービス	23 (1.7%)

年代「80代以上」

相談件数	778
全相談件数に占める割合	6.4%

健康食品	104 (13.4%)
放送・コンテンツ等	34 (4.4%)
新聞	32 (4.1%)
賃貸アパート	31 (4.0%)
ファンド型投資商品	26 (3.3%)
修理サービス	21 (2.7%)
ふとん類	19 (2.4%)
商品一般	17 (2.2%)
建物清掃サービス	17 (2.2%)
宝くじ	15 (1.9%)

※その他・年齢不明等の相談件数 242件（全相談件数に占める割合2.0%）、全相談件数12,123件。

※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合