

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 23 年度消費生活相談受付状況（速報版）

1 概要

平成 23 年度の消費生活相談件数は 12,439 件（対前年度比 661 件減）で 5.0%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、平成 17 年度の 6,714 件をピークに減少していたが、平成 23 年度は 1,529 件（対前年度比 110 件増）で 7.8%の増加となった。（図 2）なお、不当請求の手口は、ピーク時の平成 17 年度は、はがきによるものが主流であったが、最近は電子媒体によるものが多くなってきている。

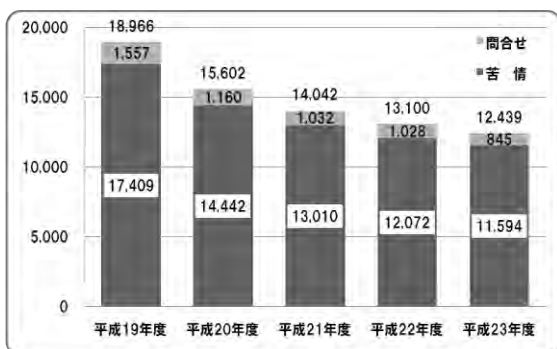
平成 23 年度の不当請求事業者については、1 事業者を公表した。（表 1）

また、「不当請求以外」の相談件数は 10,910 件（対前年度比 771 件減）で 6.6%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 11,149 件と全相談件数の 90.1%を占めており、来訪相談件数は 1,268 件（9.7%）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。（表 2）

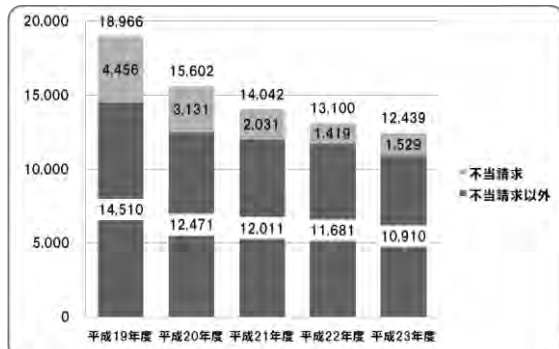
■ 図 1 「相談件数の推移（苦情・問合せ別）」

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2月10日	全国紛争処理相談センター	東京都千代田区日比谷公園1-1-9 日比谷ビル2F	03-5818-2016	1件

※相談件数は、平成23年4月1日～平成24年3月31日までの受付件数

※平成22年度公表件数：3事業者

■表2 「相談方法別の推移」

単位/件

相談方法	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
来 訪	1,655	1,467	1,274	1,268 (9.7%)
電 話	13,925	12,548	11,807	11,149 (90.1%)
うち夜間電話	2,211	1,885	1,535	1,551 (13.0%)
文 書	22	27	19	22 (0.2%)
合 計	15,602	14,042	13,100	12,439 (100%)

※夜間電話相談は、16:30～19:00の相談件数

※平成23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。

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)

(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)

2 主な特徴

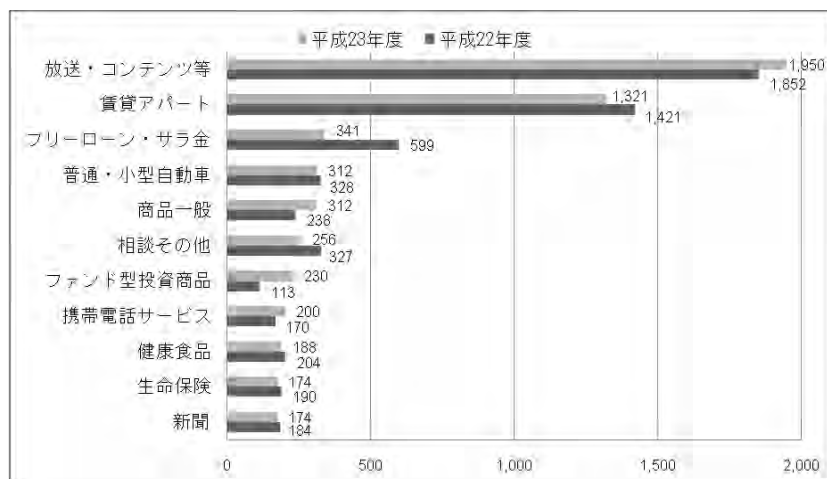
(1) 商品・役務別相談

商品・役務別相談件数では、「放送・コンテンツ等」が1,950件(対前年度比98件増)で5.3%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」1,321件(対前年度比100件減)で7.0%の減少(同2位)、3位には「フリーローン・サラ金」341件(対前年度比258件減)で43.1%の減少(同3位)、4位には23年度は312件(対前年度比16件減)で4.9%減少(同4位)した「普通・小型自動車」と、「商品一般」が312件(対前年度比74件)で31.1%増加(同6位)し、前年度5位の「相談その他」が256件(対前年度比71件減)で21.7%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品目で全相談総件数の34.1%を占めている。(図3・資料2)

また、増加率でみると、「公社債」が116件(対前年度比74件増)で176.2%の増加、「宝くじ」が130件(対前年度比82件増)で170.8%の増加、「ファンド型投資商品」が230件(対前年度比117件増)で103.5%増加した。これらの上位を占めている商品・役務の相談が急増した要因としては、劇場型勧誘*と言われる、主に電話による投資等を勧誘する新たな手口が出てきたことが要因としてあげられる。(資料2)

※劇場型勧誘: A社が、B社の販売する商品・役務・権利等を、消費者の購入額を上回る金額で買い取るなどという勧誘を行い、B社と契約するように仕向ける勧誘のこと。

■図3 「商品・役務別相談件数(上位10位)」



※資料2 「平成23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：30代 女性）

懸賞サイトに登録の際、名前、住所、電話番号、生年月日を入力した。その直後から、出会い系サイトと思われるところから、メールがたくさん来るようになった。懸賞サイトに登録したことが原因かもしれないと思い、すぐに退会手続きをとって、メールアドレスと電話番号変更手続きを取ったが、個人情報知られた。裁判所から督促状が来ると聞いたことがあるが、そういう場合はどう対応したらよいか。

【相談事例/賃貸アパート】（相談者：50代 女性）

息子一家が4年間住んだ賃貸アパートを先月いっぱい解約した。敷金、家賃は73,000円。修繕費用は敷金から引かれると言われた。入居した時は新築。立会の際には管理会社の担当者からきれいに使ってくれてありがとうとお礼を言われた。その後、専門の業者の目で見ると連絡するとの事だった。

先日、壁の何箇所かに修理の必要な箇所があるので息子に56,700円の費用負担があると書かれた書面が届いたので、業者に聞いたところ「クロスを全部張り替える」と言われた。息子は煙草を吸わず、故意、過失による損耗もない。工事代金が高額と思い、工事を知り合いの修理業者に頼んで良いか確認したところ了承され、知り合いの業者に見てもらったところ「先日部屋を見たが、修理完了しているかと思ふほどクロスが綺麗でどこを修理するのか不明」と言われた。

管理会社には「退去の際は新築の状態に戻さなければならない」と言われていたようだが、本当か。

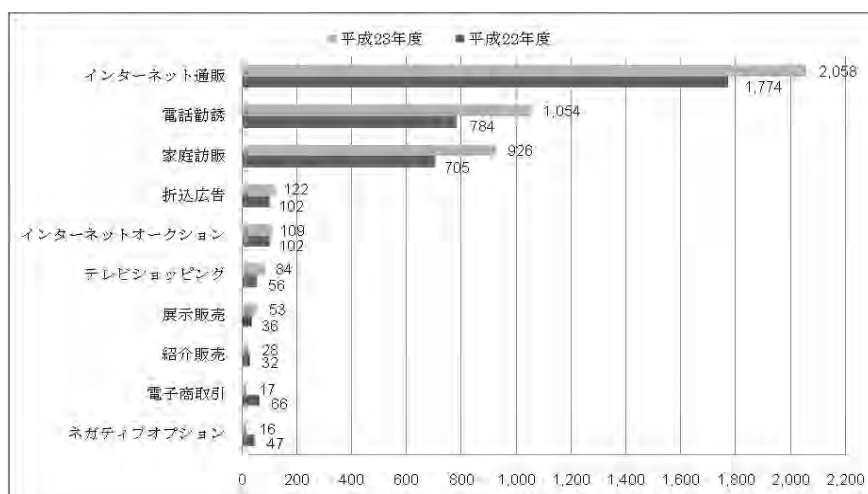
(2) 販売購入形態

販売購入形態別では、インターネット通販が2,058件（対前年度比284件増）で16.0%の増加と最も多く、次いで、電話勧誘1,054件（対前年度比270件増）で34.0%の増加、家庭訪販926件（対前年度比221件増）で31.3%の増加の順となった。（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」「電子商取引」「インターネットオークション」を併せた件数が2,184件（対前年度比242件増）で12.5%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、増加率で見ると、テレビショッピングが84件（対前年度比28件増）で50.0%の増加となっており、次いで、展示販売が53件（対前年度比17件増）で47.2%の増加となっている。（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 男性）

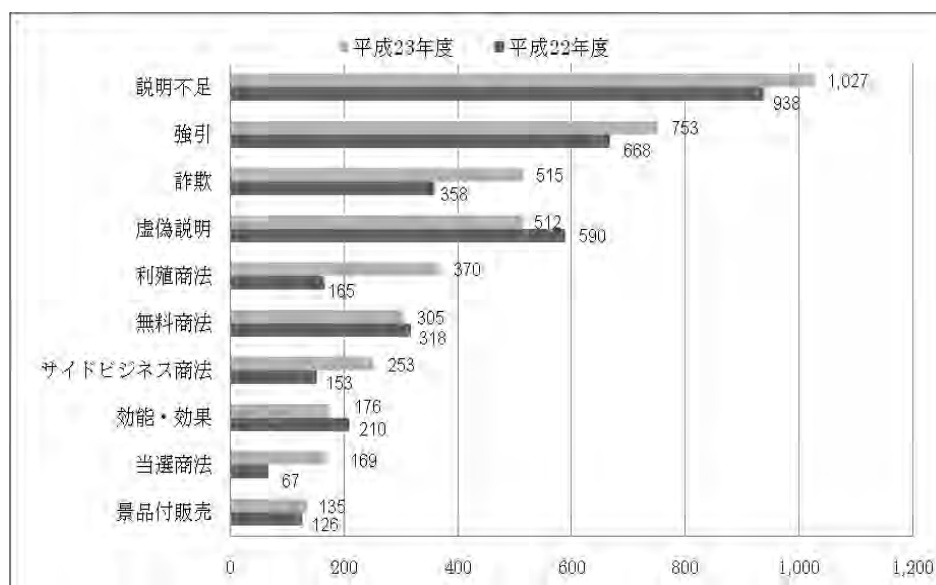
インターネットで、1回の充電で走行距離が50km、冬場でも45km走る一人乗りの電気自動車の広告を見た。雪道走行でも走行距離が変わらないのか不安だったので、販売店に確認のうえ購入した。しかし実際の雪道では、30km位しか走れず、突然止まることが多かったので、販売店に苦情を言うと「0度以下なら効率が悪くなり、45kmは走れない」と確認時と違う対応をされたので、返品を申し出ると「返品は受けるが、本体価格の7割しか返金しない。送料等はそちらの負担になる」と言われた。対応方法に問題はないか。

(3) 販売手口

販売手口別では、説明不足1,027件（対前年度比89件増）で9.5%増、強引な販売が753件（対前年度比85件増）で12.7%の増、詐欺が疑われる販売が515件（対前年度比157件増）で43.9%の増加の順となった。（図5・資料3）

また、増加率でみると、当選商法が169件（対前年度比102件増）で152.2%の増加、次いで利殖商法が370件（対前年度比205件増）で124.2%の増加となっている。

■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：50代 女性）

海外旅行に行く予定があり、海外で使用可能な機種を聞いて変更した。機種変更してから迷惑メールが届くようになっていたが、旅行に行く前で忙しかったこともあり、迷惑メールの拒否設定をしていなかった。海外旅行中にも、メールが届いたが、迷惑メールなので開封せずに放置していた。帰国後、携帯電話会社から約2万円の通信料を請求され、内訳を問い合わせたところ、海外で受信したメールの通信料だった。販売店では、海外での使用方法や注意点の説明は受けていない。今後の対処方法は。

3 高齢者の相談状況（契約当事者65歳以上）

平成23年度の契約当事者が高齢者の相談件数は2,576件（対前年度比23件減）で0.9%減少しているが、相談総件数に占める割合は前年度に対し0.4%の増加となっている。（表3）

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」の相談が146件（対前年度比22件増）で17.7%増加しており、次いで、退去時の原状回

復などの「賃貸アパート」が143件（対前年度比32件増）で28.8%の増加、「ファンド型投資商品」が142件（対前年度比72件増）で102.9%の増加となっている。（図6）

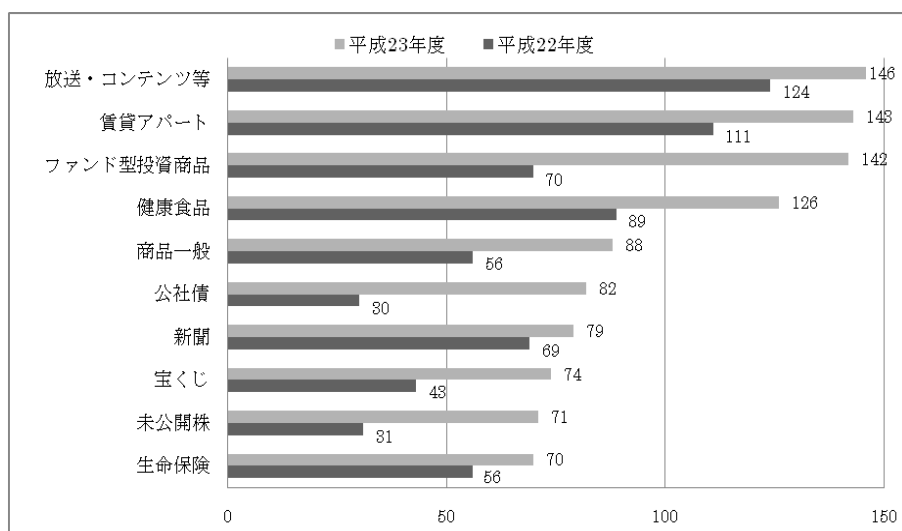
また、増加率で見ると劇場型勧誘と呼ばれる手口で主に電話による投資等を勧誘する「公社債」が82件（対前年度比52件増）で173.3%と増加したほか、「未公開株」が71件（対前年度件数比40件増）で129.0%の増加、「ファンド型投資商品」が142件で（対前年度件数比72件増）で102.9%の増加となっている。

販売購入形態別及び販売手口別相談件数の増加率で見ると、販売購入形態別では、「電話勧誘」が430件（対前年度比111件増）で34.8%の増加、「テレビショッピング」が31件（対前年度比8件増）で34.8%の増加、販売手口別では、「利殖商法」が223件（対前年度比134件増）で150.6%の増加、「詐欺」が163件（対前年度比71件増）で77.2%の増加となっている。（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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
相談件数	2,831件	2,682件	2,659件	2,576件
相談全体に占める割合	18.1%	19.1%	20.3%	20.7%

■図6 「商品・役務別相談件数（65歳以上契約当事者）」



※資料5 「商品・役務別相談件数 - 65歳以上上位10品目（契約当事者）-」参照

【相談事例/未公開株】（相談者：70代 男性）

以前、数社から未公開株を購入し、総額で約650万円の詐欺に遭い、未公開株を購入した発行会社とは、いずれも連絡不能になっていた。未公開株の発行会社A社の創立者を名乗る人物から「被害に巻き込んで申し訳ない、8千万円用意できたので手続きをすれば今月中に全額を返金する」という内容で連絡があった。手続きをしたが返金の連絡がないので、教えられた連絡先に電話したが、対応した人に「そんな人物はいない」と言われた。後日、弁護士を名乗る人から、私が被害にあったB社・C社発行の未公開株名をあげ、「いずれも裁判が起こされると、消費者側が勝訴するので全額返金になる。手続費用の5万円と被害額の5%を報酬として支払ってくれれば、返金してもらえるよう裁判を起こす」と説明された。一回、消費者センターに相談すると伝えて電話を切った。どのように対処したらよいか。

【相談事例/公社債】（相談者：60代女性）

ある日D社の社員から「あなたのところに太陽光発電で有望なE社の社債購入のパンフレットは届いていませんか。自分の会社は政府の関連会社で購入できないので、代わりに太陽光発電のE社の社債を購入して譲ってくればお礼をします。パンフレットが届いたら連絡をください。」と言われた。数日後、太陽光発電会社E社のパンフレットが届いた。中にはE社の社債を購入すると、年間3～6パーセントの高額な金利が得られると書いてあり、高額配当を約束するため限定100口で申込みはFAXで先着順となっている。ただ、一口50万円と高額なため、信用できるか知りたい。

4 未成年者の相談状況（契約当事者20歳未満）

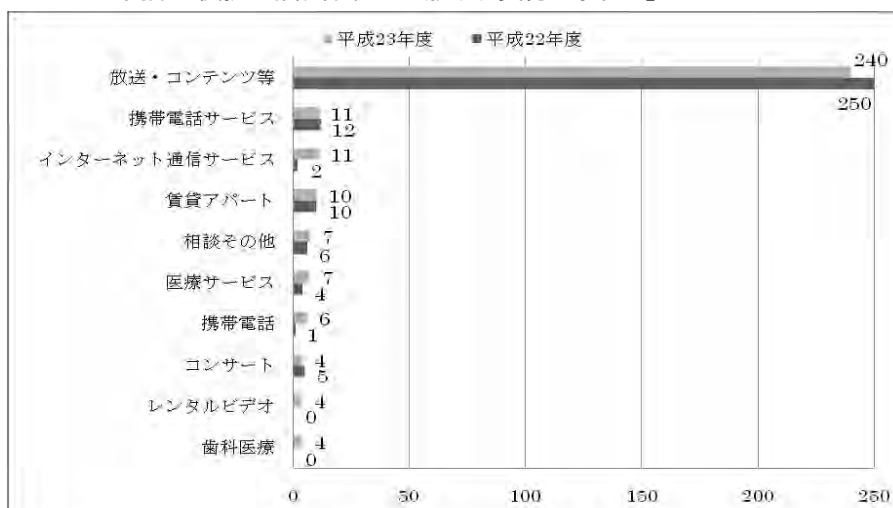
平成23年度の契約当事者が未成年者の相談件数は390件（対前年度比16件減）で3.9%減少しているが、相談総件数に占める割合は、前年度同様となっている。（表4）

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240件（対前年度比10件減）で4.0%減少してはいるが、圧倒的に多い状況である。次いで、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11件で前年度とほぼ同数、インターネット回線の料金やサービスに関する「インターネット通信サービス」に関する相談が11件で前年度2件に対して大幅に増加。退去時の原状回復などの「賃貸アパート」が10件で、こちらは前年同件数となっている（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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
相談件数	424件	382件	406件	390件
相談全体に占める割合	2.7%	2.7%	3.1%	3.1%

■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：40代 女性）

中学生の息子がスマートフォンで無料アニメ動画を見ようと思い、サイトを探しているうちにアダルトサイトに接続され、「登録ありがとうございました」と画面が出て、約10万円請求された。登録した覚えがないので、退会ボタンを押したが退会できないため、サイトに記載のあった電話番号に電話をかけ苦情を伝えた。サイト業者からは「料金を支払わなければ退会できない。支払わない場合は倍額請求する」と言われた。名前や住所は知られていないが、電話番号は知られてしまった。対処方法は、

5 資料

- (1) 資料1 平成23年度 相談概要
- (2) 資料2 平成23年度 商品・役務別相談件数（上位25品目）
- (3) 資料3 平成23年度 販売購入形態別相談件数（上位10位）
平成23年度 販売手口別相談件数（上位10位）
- (4) 資料4 平成23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23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23年度 契約当事者年代別「商品・役務別件数（上位10品目）」

平成23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		12,439	13,100	95.0
性別	男性	5,286	5,640	93.7
	女性	6,972	7,072	98.6
年齢別	20歳未満	390	406	96.1
	20歳代	1,495	1,591	94.0
	30歳代	2,179	2,373	91.8
	40歳代	2,159	2,228	96.9
	50歳代	1,793	1,894	94.7
	60歳代	1,833	1,931	94.9
	70歳以上	2,245	1,995	112.5
	その他・不明	345	682	50.6
	平均年齢	49	48	102.5
職業別	給与生活者	4,734	5,338	88.7
	自営・自由業	350	412	85.0
	家事従事者	2,824	2,961	95.4
	学生	553	558	99.1
	無職	3,490	3,234	107.9
	団体	42	265	15.8
その他・不明	446	332	134.3	
契約・購入金額	1万円未満	1,495	1,484	100.7
	5万円未満	1,632	1,875	87.0
	10万円未満	1,545	1,520	101.6
	50万円未満	1,543	1,663	92.8
	100万円未満	438	518	84.6
	500万円未満	538	658	81.8
	1千万円未満	98	124	79.0
	5千万円未満	162	165	98.2
	1億円未満	8	6	133.3
	1億円以上	1	5	20.0
	その他・不明	4,979	5,082	98.0
	合計金額	6,345,285,281	7,835,194,383	81.0
	平均金額	850,574	977,201	87.0
	商品大分類	商品一般	312	238
食料品		556	606	91.7
住居品		476	574	82.9
光熱水品		192	175	109.7
被服品		518	502	103.2
保健衛生品		369	272	135.7
教養娯楽品		944	1,114	84.7
車両・乗り物		442	448	98.7
土地・建物・設備		314	355	88.5
他の商品		7	3	233.3
商品計		4,130	4,287	96.3
クリーニング		100	122	82.0
レンタル・リース・貸借		1,472	1,585	92.9
工事・建築・加工		376	409	91.9
修理・補修		171	205	83.4
管理・保管		20	40	50.0
役務一般		16	27	59.3
金融・保険サービス		1,312	1,475	88.9
運輸・通信サービス		2,622	2,460	106.6
教育サービス		97	97	100.0
教養・娯楽サービス		481	411	117.0
保健・福祉サービス		495	546	90.7
他の役務		562	778	72.2
内職・副業・ねずみ講		72	103	69.9
他の行政サービス		70	73	95.9
役務計		7,866	8,331	94.4
他の相談		443	482	91.9
総計		12,439	13,100	95.0

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談内容分類	安全・衛生	433	454	95.4
	品質・機能 役務品質	3,233	3,678	87.9
	法規・基準	241	327	73.7
	価格・料金	2,907	4,170	69.7
	計量・量目	40	21	190.5
	表示・広告	608	1,035	58.7
	販売方法	3,207	4,114	78.0
	契約・解約	6,302	9,065	69.5
	接客対応	2,172	2,258	96.2
	包装・容器	14	11	127.3
	施設・設備	25	21	119.0
	買物相談	162	87	186.2
	生活知識	39	32	121.9
	その他	15	35	42.9
	販売購入形態	店舗購入	5,692	6,483
訪問販売		1,235	1,173	105.3
通信販売		3,219	2,931	109.8
マルチ・マルチまがい取引		163	159	102.5
電話勧誘販売		766	724	105.8
ネガティブ・オプション		9	32	28.1
その他無店舗販売		66	95	69.5
不明・無関係		1,289	1,503	85.8
1 放送・コンテンツ等		1,950	1,852	105.3
2 レンタル・リース・貸借		1,472	1,585	92.9
3 融資サービス	402	689	58.3	
4 自動車	394	413	95.4	
5 工事・建築・加工	376	409	91.9	
6 役務その他	366	578	63.3	
7 商品一般	312	238	131.1	
8 預貯金・証券等	301	218	138.1	
9 相談その他	299	355	84.2	
10 移動通信サービス	243	195	124.6	
11 書籍・印刷物	239	281	85.1	
12 ファンド型投資商品	230	113	203.5	
13 他の教養・娯楽サービス	225	146	154.1	
14 インターネット通信サービス	203	191	106.3	
15 健康食品	188	204	92.2	
商品・役務別相談件数(上位KW集計)	1 解約@	3,091	2,993	103.3
	2 契約書・書面@	2,897	2,248	128.9
	3 インターネット通販	2,058	1,775	115.9
	4 高価格・料金	1,964	1,857	105.8
	5 他の品質機能	1,761	1,300	135.5
	6 返金	1,652	1,535	107.6
	7 他の価格・料金	1,622	1,816	89.3
	8 他の接客対応	1,617	1,505	107.4
	9 電子広告	1,445	807	179.1
	10 信用性	1,413	1,199	117.8
	11 不当請求@	1,069	708	151.0
	12 電話勧誘	1,054	785	134.3
	13 説明不足	1,027	939	109.4
	14 ホルノ・風俗	995	826	120.5
	15 家庭訪販	926	707	131.0

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23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23年度			平成22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	1,950	1,934	16	1,852	1,833	19	105.3
2	賃貸アパート	1,321	1,281	40	1,421	1,375	46	93.0
3	フリーローン・サラ金	341	279	62	599	473	126	56.9
4	商品一般	312	280	32	238	207	31	131.1
4	普通・小型自動車	312	298	14	328	314	14	95.1
6	相談その他	256	185	71	327	231	96	78.3
7	ファンド型投資商品	230	226	4	113	110	3	203.5
8	インターネット通信サービス	206	199	7	190	1	0	108.4
9	携帯電話サービス	200	194	6	170	168	2	117.6
10	健康食品	188	178	10	204	191	13	92.2
10	新聞	174	167	7	184	183	1	94.6
12	生命保険	174	157	17	190	174	16	91.6
13	化粧品	172	159	13	92	85	7	187.0
14	修理サービス	158	154	4	190	184	6	83.2
15	エステティックサービス	139	136	3	176	174	2	79.0
16	宝くじ	130	129	1	48	47	1	270.8
17	役務その他サービス	124	112	12	117	96	21	106.0
18	公社債	116	115	1	42	38	4	276.2
19	携帯電話	115	111	4	141	138	3	81.6
20	クリーニング	100	99	1	122	119	3	82.0
21	未公開株	99	99	0	76	75	1	130.3
22	医療サービス	96	89	7	113	99	14	85.0
23	冠婚葬祭互助会	90	83	7	76	71	5	118.4
24	金融関連サービスその他	89	83	6	103	92	11	86.4
25	テレビジョン	78	75	3	109	104	5	71.6

平成23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23年度			平成22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	2,058	2,036	22	1,774	1,752	22	116.0
電話勧誘	1,054	1,037	17	784	765	19	134.4
家庭訪販	926	895	31	705	684	21	131.3
折込広告	122	113	9	102	100	2	119.6
インターネットオークション	109	109	0	102	100	2	106.9
テレビショッピング	84	77	7	56	53	3	150.0
展示販売	53	53	0	36	33	3	147.2
紹介販売	28	28	0	32	30	2	87.5
電子商取引	17	17	0	66	65	1	25.8
ネガティブオプション	16	16	0	47	47	0	34.0

※ 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。

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。（モバイルバンキング等）

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23年度 販売手口別相談件数（上位10位）

販売手口	平成23年度			平成22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	1,027	1,023	4	938	929	9	109.5
強引	753	752	1	668	662	6	112.7
詐欺	515	513	2	358	353	5	143.9
虚偽説明	512	511	1	590	583	7	86.8
利殖商法	370	369	1	165	160	5	224.2
無料商法	305	305	0	318	309	9	95.9
サイドビジネス商法	253	246	7	153	148	5	165.4
効能・効果	176	167	9	210	195	15	83.8
当選商法	169	169	0	67	67	0	252.2
景品付販売	135	132	3	126	125	1	107.1

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」で買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23年度 販売購入形態別相談件数（契約当事者65歳以上10品目）

販売購入形態	平成23年度			平成22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	430	426	4	319	314	5	134.8
家庭訪販	283	278	5	347	338	9	81.6
インターネット通販	105	102	3	81	78	3	129.6
折込広告	37	33	4	35	33	2	105.7
テレビショッピング	31	29	2	23	20	3	134.8
展示販売	21	21	0	18	17	1	116.7
紹介販売	6	6	0	5	5	0	120.0
ネガティブオプション	5	5	0	21	21	0	23.8
インターネットオークション	3	3	0	2	2	0	150.0
キャッチセールス	2	2	0	3	3	0	66.7

* 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・キャッチセールス以外は、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。

キャッチセールス＝通行人を呼び止め、路上近くの営業所等で契約させる販売手口。

平成23年度 販売手口別相談件数（契約当事者65歳以上10品目）

販売手口	平成23年度			平成22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	
利殖商法	223	222	1	89	86	3	250.6
説明不足	200	197	3	187	185	2	107.0
詐欺	163	163	0	92	91	1	177.2
虚偽説明	114	114	0	130	128	2	87.7
効能・効果	54	51	3	61	57	4	88.5
次々販売	39	39	0	54	54	0	72.2
無料商法	35	35	0	36	34	2	97.2
販売目的隠匿	33	33	0	47	47	0	70.2
景品付販売	29	29	0	43	43	0	67.4
点検商法	12	12	0	28	27	1	42.9

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」でつって売りつける商法。

平成23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」		年代「20代」		年代「30代」		年代「40代」			
相談件数	390	相談件数	1,495	相談件数	2,179	相談件数	2,159		
全相談件数に占める割合	3.1%	全相談件数に占める割合	12.0%	全相談件数に占める割合	17.5%	全相談件数に占める割合	17.4%		
1	放送・コンテンツ等	240	(61.5%)	賃貸アパート	318	(21.3%)	放送・コンテンツ等	424	(19.6%)
2	携帯電話サービス	11	(2.8%)	放送・コンテンツ等	317	(21.2%)	賃貸アパート	242	(11.2%)
3	インターネット通信サービス	11	(2.8%)	エステティックサービス	78	(5.2%)	普通・小型自動車	68	(3.1%)
4	賃貸アパート	10	(2.6%)	普通・小型自動車	67	(4.5%)	フリーローン・サラ金	64	(3.0%)
5	相談その他	7	(1.8%)	フリーローン・サラ金	51	(3.4%)	相談その他	45	(2.1%)
6	医療サービス	7	(1.8%)	相談その他	35	(2.3%)	商品一般	43	(2.0%)
7	携帯電話	6	(1.5%)	携帯電話サービス	35	(2.3%)	インターネット通信サービス	43	(2.0%)
8	レンタルビデオ	4	(1.0%)	インターネット通信サービス	31	(2.1%)	携帯電話サービス	39	(1.8%)
9	歯科医療	4	(1.0%)	商品一般	23	(1.5%)	化粧品	35	(1.6%)
10	コンサート	4	(1.0%)	携帯電話	22	(1.5%)	修理サービス	33	(1.5%)
年代「50代」		年代「60代」		年代「70代」		年代「80代以上」			
相談件数	1,793	相談件数	1,833	相談件数	1,463	相談件数	782		
全相談件数に占める割合	14.4%	全相談件数に占める割合	14.7%	全相談件数に占める割合	11.8%	全相談件数に占める割合	6.3%		
1	放送・コンテンツ等	250	(13.9%)	放送・コンテンツ等	177	(9.7%)	賃貸アパート	34	(4.3%)
2	賃貸アパート	145	(8.1%)	賃貸アパート	124	(6.8%)	健康食品	33	(4.2%)
3	フリーローン・サラ金	64	(3.6%)	ファンド型投資商品	67	(3.7%)	新聞	31	(4.0%)
4	商品一般	51	(2.8%)	商品一般	53	(2.9%)	ファンド型投資商品	31	(4.0%)
5	普通・小型自動車	48	(2.7%)	フリーローン・サラ金	46	(2.5%)	修理サービス	27	(3.5%)
6	化粧品	47	(2.6%)	公社債	46	(2.5%)	商品一般	26	(3.3%)
7	相談その他	31	(1.7%)	健康食品	41	(2.2%)	放送・コンテンツ等	24	(3.1%)
8	携帯電話サービス	27	(1.5%)	普通・小型自動車	38	(2.1%)	宝くじ	23	(2.9%)
9	ファンド型投資商品	26	(1.5%)	相談その他	36	(2.0%)	生命保険	22	(2.8%)
10	生命保険	25	(1.4%)	生命保険	33	(1.8%)	ふとん類	20	(2.6%)
	新聞	25	(1.4%)	インターネット通信サービス	33	(1.8%)			
				宝くじ	33	(1.8%)			

※その他・年齢不明等の相談件数 345件（全相談件数に占める割合2.8%）、全相談件数12,439件。

※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合