

平成22年度 消費生活相談の概要

豊島区文化商工部生活産業課
消費生活センター

(平成23年9月)

目 次

1. 消費生活相談の受付状況	…P1
(1)新規相談受付件数(表-1)	
(2)販売購入形態別相談件数(表-2)	
(3)相談方法別相談件数(表-3)	
(4)相談内容区分別相談件数(表-4)	
2. 相談者・契約当事者の属性等	…P4
(1)性別等相談件数(表-5、表-6)	
(2)職業別相談件数(表-7)	
(3)地域別相談件数(表-8)	
3. 商品・役務(サービス)分類別、相談内容別件数	…P7
(1)商品・役務大分類別相談件数(表-9)	
(2)内容別相談件数(表-10)	
(3)商品・役務小分類別相談件数(表-11)	
4. 商品・役務(サービス)別に関する相談	…P13
(1)商品・役務小分類別相談件数(表-12)	
(2)商品別・役務別相談件数(表-13)	
5. 契約購入金額別相談件数	…P16
(1)契約購入金額別相談件数(表-14)	
6. 内容キーワード上位15位の比較	…P18
(1)毎年度上位に位置している「解約」が第1位に(表-15)	

1. 消費生活相談の受付状況

(1) 新規相談受付件数

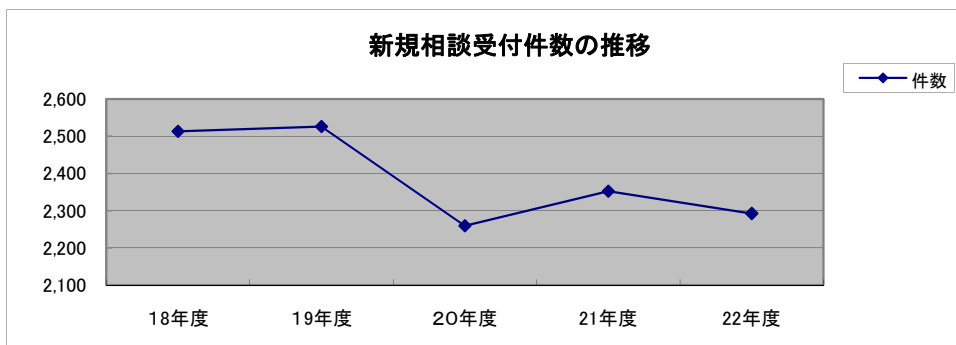
豊島区消費生活センターに寄せられた22年度の相談件数は2,292件で、前年度(2,352件)と比べて60件(2.6%)の減となりました。(表-1)(相談内容によっては、1回の相談で済むこともあれば、解決に至るまで何回かの相談を必要とするものもあります。ここでは新規に受け付けた相談件数のみをあげています)

なお、以下の調査件数はPIO-NET(パイオネット)による集計結果であり、付属する説明は基本的に現年度(平成22年度)についての説明です。

※PIO-NET(Practical Living Information Online Network System)とは、「全国消費生活情報ネットワーク」の略称(パイオネット)で、消費者庁・国民生活センターと都道府県・政令指定都市及び市町村の消費生活センターや相談窓口をコンピュータのオンラインネットワークで結び、消費生活相談の情報(苦情相談)を蓄積・集計し、活用するシステムのことを言います。

(表-1) 新規相談受付件数 の推移 (件)

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
件数	2,513	2,526	2,259	2,352	2,292
前年比	△ 8.9	0.5	△ 10.6	4.1	△ 2.6



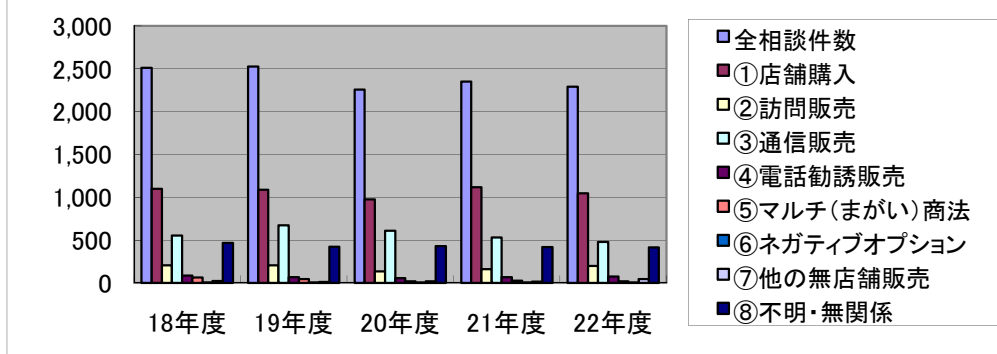
(2) 販売購入形態別相談件数

相談を販売購入形態(店舗又はそれ以外の販売等で購入したか)別に示したのが、(表-2)です。「通信販売」「訪問販売」等店舗購入以外の販売方法を「特殊販売」といいますが、全体の36.1%を占めています。

(表-2) 販売購入形態別相談 (件)

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
全相談件数	2,513	2,526	2,259	2,352	2,292
①店舗購入	1,100	1,089	978	1,120	1,047
②訪問販売	207	206	136	164	198
③通信販売	556	674	611	533	479
④電話勧誘販売	89	69	56	68	77
⑤マルチ(まがい)商法	64	47	22	28	22
⑥ネガティブオプション	6	3	4	3	3
⑦他の無店舗販売	24	14	19	17	48
⑧不明・無関係	467	424	433	419	418

販売購入形態別相談件数の推移



※「通信販売」とは、契約の申込み等が郵便、口座振込、ファクシミリ、パソコン等の通信手段を用いる場合であって、電話勧誘販売にあたらぬ場合をいいます。

※「電話勧誘販売」とは、事業者が電話をかけ、又はダイレクトメールなどの郵便物などにより消費者に電話をかけさせて勧誘し、郵便等(郵便、FAX、銀行振込など)で契約を締結させる契約です。

※いわゆる「マルチ商法」とは、商品等の購入契約と販売組織への加入をさせ、そのものに新たな会員をリクルートさせることによって利益を得られるという販売方法をいいます。特定商取引法第33条で「マルチ商法」は「連鎖販売取引」として規制されています。

※「ネガティブオプション」とは、購入の申し込みをしていない者に一方的に商品を送りつけ、相手方から商品の返送又は購入しない旨の通知がない限り、勝手に購入の意思ありとみなして、その代金を請求するという販売方法です。

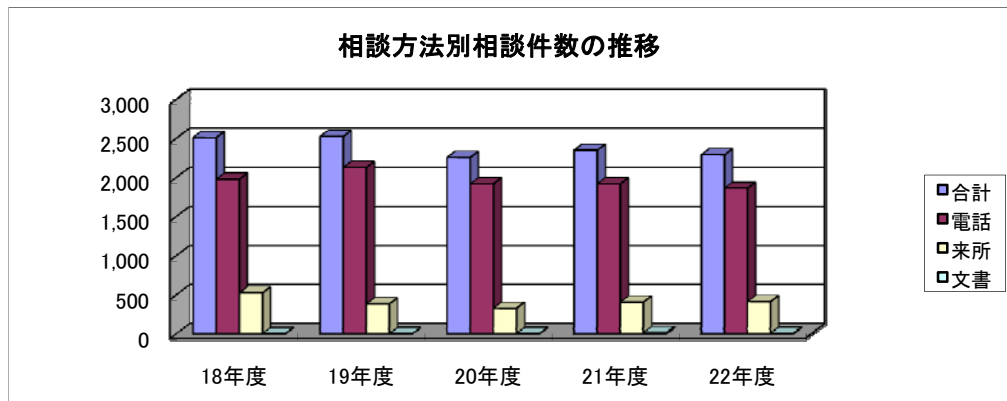
※「他の無店舗販売」とは、①露店、屋台、その他これらに類する店(バス、トラックに物品を陳列して消費者が自由に商品を選択できる場合など)、②ホテル、公会堂、体育館、集会場などで二日以上の期間にわたって行われる展示販売、③その他店舗とは呼べないところで販売することを言います。

(3) 相談方法別相談件数

相談の受付状況として、「方法別」、「区分別」に示したのが、(表-3)、(表-4)です。「電話」での相談が1,865件で全体の81.4%と圧倒的に多く、「来所受付け」は417件(18.2%)、「文書受付け」は10件(0.4%)となっています。

(表-3) 相談方法別相談件数

年度	合計	電話	来所	文書
18年度	2,513	1,981	528	4
19年度	2,526	2,132	388	6
20年度	2,259	1,922	331	6
21年度	2,352	1,924	411	17
22年度	2,292	1,865	417	10



(4) 相談内容区分(苦情・問合せ・要望)別相談件数

相談内容別では「苦情」が2,094件(91.4%)、「問合せ」が196件(8.6%)、「要望」が2件(0.09%)となっています。(表-4)

(表-4) 相談区分別相談件数

年度	合計	苦情	問合せ	要望
18年度	2,513	2,332	180	1
19年度	2,526	2,317	207	2
20年度	2,259	2,090	167	2
21年度	2,352	2,212	139	1
22年度	2,292	2,094	196	2

2. 相談者・契約当事者の属性等

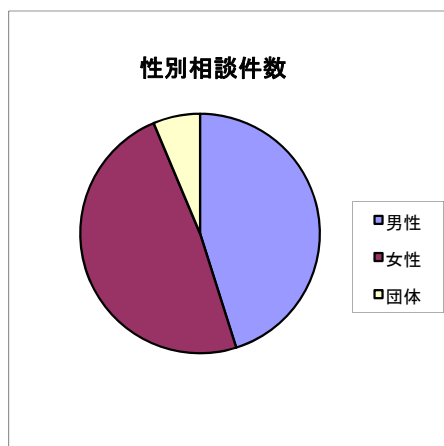
(1) 性別等相談件数

相談者の属性として、「性別」、「年代別」に示したのが(表一五)と(表一六)です。性別で見ると、「女性」の占める割合が46.5%となっており、平成18年度から女性が男性を上回っています。(表一五)

又、相談者を年代別に見てみると「30代」が最も多く15.7%を占め、続いて「20代」が13.3%となっています。(表一六)

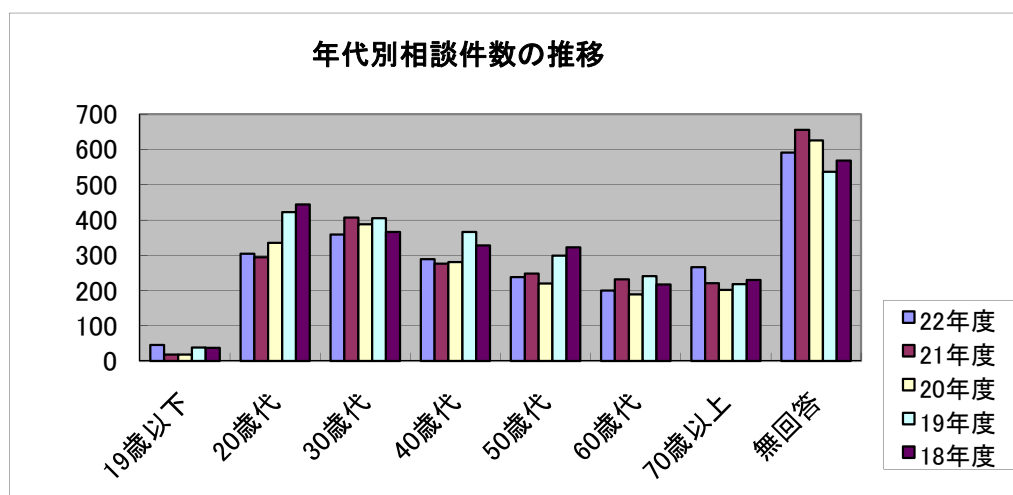
(表一五) 性別相談件数 (件)

年度	合計	男性	女性	団体
18年度	2,513	1,166	1,252	95
19年度	2,526	1,090	1,332	104
20年度	2,259	937	1,179	143
21年度	2,352	1,061	1,142	149
22年度	2,292	1,020	1,066	206



(表一六) 年代別相談件数

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	合計
18年度	37	444	366	328	322	217	230	569	2,513
19年度	38	422	405	366	299	241	218	537	2,526
20年度	18	335	388	281	220	189	202	626	2,259
21年度	18	294	407	276	248	232	221	656	2,352
22年度	45	304	359	289	238	200	266	591	2,292



(2) 職業別相談件数

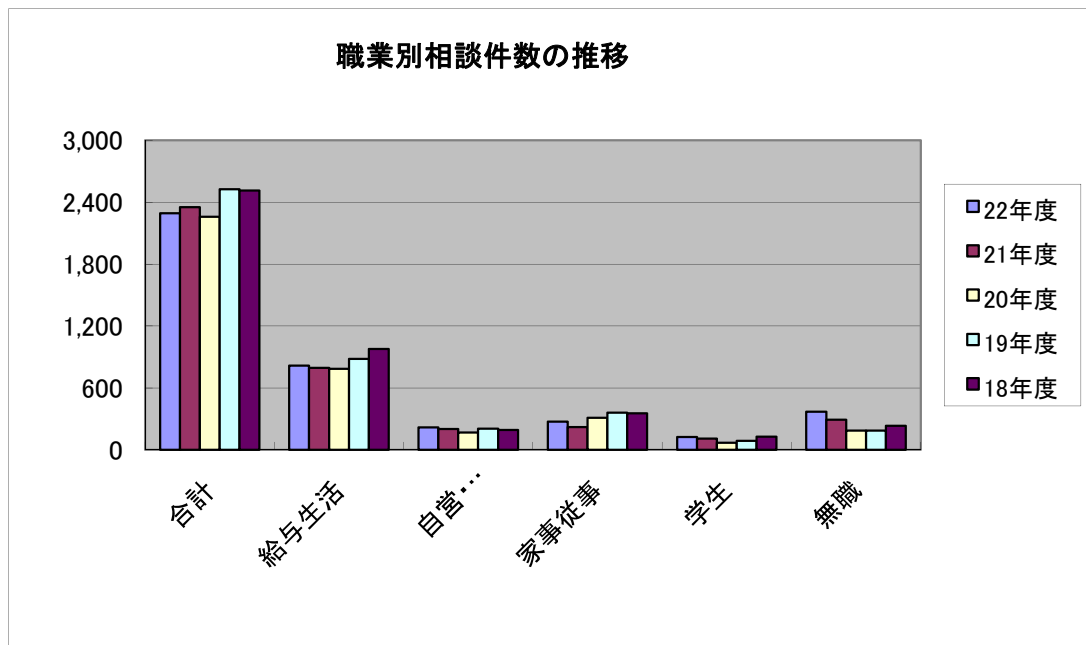
相談者を「職業別」に示したのが、(表一七)です。給与生活者が816件と全体の35.6%を占め、以下、「無職」が370件(16.1%)、「家事従事者」が273件(11.9%)、「自営・自由業」が217件(9.5%)、「学生」が124件(5.4%)の順となっています。

下段は経由機関からの相談者ですが、統計上、便宜的に職業別に組入れています。

(表一七) 職業別相談件数 (件)

	合計	給与生活	自営・自由	家事従事	学生	無職
18年度	2,513	978	194	354	128	235
19年度	2,526	882	207	360	88	187
20年度	2,259	787	169	311	69	188
21年度	2,352	796	203	221	111	294
22年度	2,292	816	217	273	124	370

	相談窓口	行政機関	消費団体	企業・団体	不明	無回答
18年度	2	4	-	82	199	-
19年度	3	5	-	87	529	-
20年度	2	10	1	130	592	-
21年度	-	2	-	120	632	-
22年度	-	0	2	135	355	-

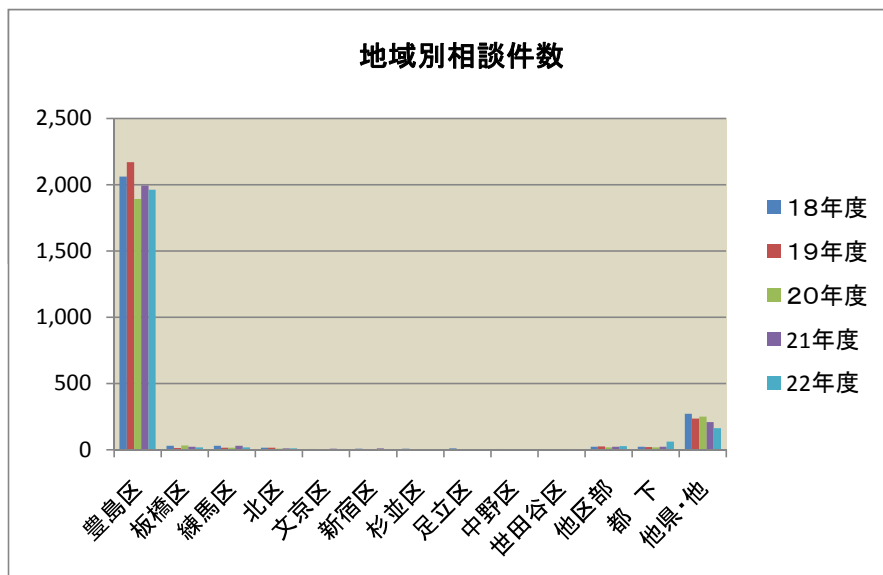


(3)地域別相談件数

相談者が居住する「地域別」で示したのが(表一8)です。「豊島区民」が1,963件(85.6%)、「他県・他」が164件(7.2%)となっています。

(表一8) 地域別相談件数 (件)

地域名	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
豊島区	2,063	2,170	1,892	1,994	1,963
板橋区	32	14	33	25	18
練馬区	32	17	16	31	20
北区	17	16	9	11	11
文京区	8	4	4	9	6
新宿区	10	6	5	11	8
杉並区	9	4	5	2	5
足立区	12	3	0	2	3
中野区	6	4	3	2	1
世田谷区	2	4	3	7	1
他区部	25	26	20	24	29
都下	24	22	19	25	63
他県・他	273	236	250	209	164
合計	2,513	2,526	2,259	2,352	2,292



3.商品・役務(サービス)分類別、相談内容別件数

(1)商品・役務大分類別相談件数

「商品・役務の大分類別」の件数を示したのが(表一9)です。

第1位が昨年に引き続き「運輸・通信サービス」の414件(18.1%)です。第2位に「金融・保険サービス」の351件(15.3%)、第3位に「レンタル・リース・貸借」の270件(11.8%)、第4位に「教養・娯楽品」の195件(8.5%)、第5位に「他の役務サービス」158件(6.9%)の順になっています。

(表一9) 商品・役務大分類別相談件数

商品大分類	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
商品一般	134	62	42	56	50
食料品	66	65	81	79	65
住居品	111	104	84	106	79
光熱水品	5	10	5	11	4
被服品	99	127	104	109	81
保健衛生品	83	59	49	62	59
教養・娯楽品	229	212	181	193	195
車両・乗り物	35	35	29	36	35
土地・設備・建物	330	328	342	406	61
他の商品	1	1	5	1	1
クリーニング					31
レンタル・リース・貸借					270
工事・建築・加工					50
修理・補修					29
管理・保管					12
役務一般	14	7	7	2	1
金融・保険サービス	439	381	363	338	351
運輸・通信サービス	444	533	422	405	414
教育サービス	23	22	27	16	17
教養・娯楽サービス	133	162	161	144	114
保健・福祉サービス	108	150	114	112	107
他の役務サービス	108	140	125	145	158
内職・副業・ねずみ講(相場)	47	38	39	25	22
他の行政サービス	14	9	16	16	15
他の相談	90	81	63	90	71
合計	2,513	2,526	2,259	2,352	2,292

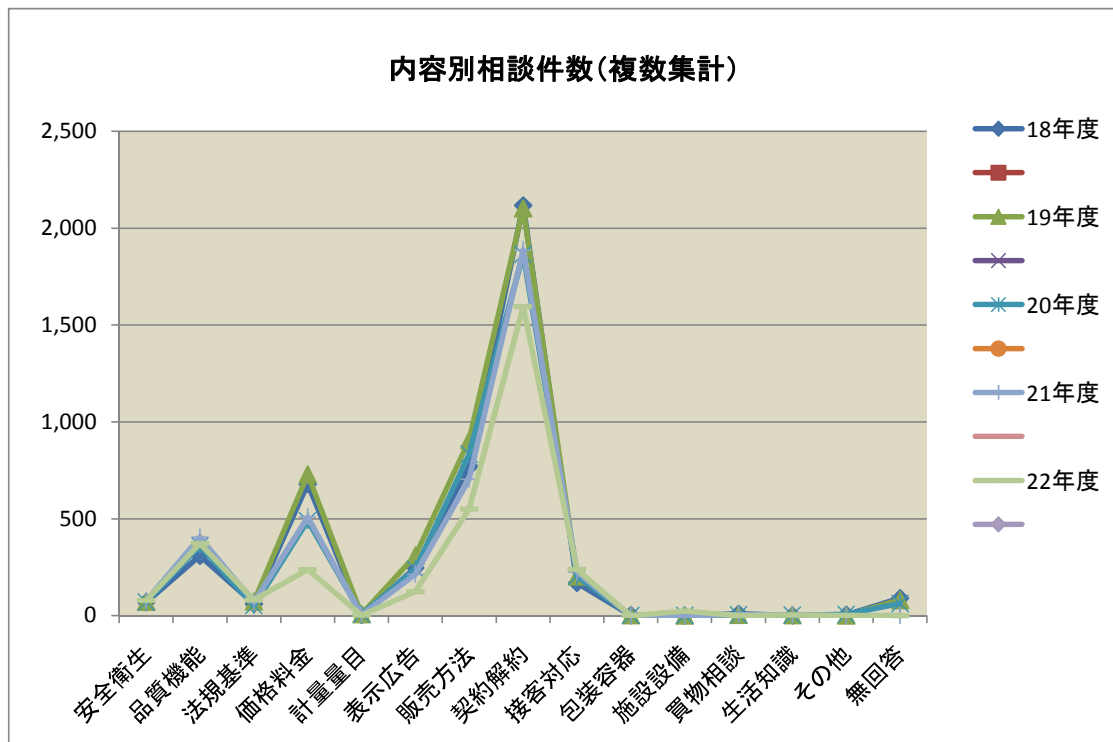
(2) 内容別相談件数

相談を「内容別分類」で分けたものが、(表一10)です。

第1位が「契約・解約」で1,595件と例年と変わらず多く、全相談件数の48.2%を占めています。次に「販売方法」が550件(16.6%)、「品質・機能・役務品質」が372件(11.2%)の順となっています。

(表一10) 内容別相談件数(複数集計)

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
安全衛生	69	72	70	76	78
品質機能	309	379	361	406	372
法規基準	61	73	52	70	81
価格料金	679	729	491	510	238
計量量目	3	8	8	4	3
表示広告	247	310	240	214	124
販売方法	770	906	833	705	550
契約解約	2,118	2,102	1,865	1,887	1,595
接客対応	169	202	203	225	239
包装容器	2	2	2	1	1
施設設備	0	1	1	0	24
買物相談	10	4	5	6	0
生活知識	1	3	3	4	4
その他	4	1	7	0	1
無回答	90	81	63	0	0
合計	4,532	4,873	4,204	4,108	3,310



(3) 商品・役務小分類別相談件数

(表-11)は、表-9を、さらに商品・役務別に小分類化して示したものです。中身を個別に比較しますと、414件で1位の「運輸・通信サービス」の中では、「放送・コンテンツ等」が267件(64.5%)とトップでした。また、372件で2位の「土地・建物・設備」では、「集合住宅」が245件(65.9%)でトップとなっています

(表-11) 商品・役務小分類別相談件数 (件)

商品名	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
総合計	2,513	2,526	2,259	2,352	2,292
商品一般	134	62	42	56	50
商品一般 計	134	62	42	42	50
食料品一般	3	0	4	4	0
穀類	3	6	6	5	7
魚介類	1	0	6	11	11
肉類	1	4	6	2	2
乳卵類	2	1	3	3	2
野菜・海草	2	7	8	7	5
油脂・調味料	2	5	7	6	3
果物	1	1	1	1	1
菓子類	5	1	5	6	3
飲料	3	6	11	2	7
酒類	1	1	2	0	5
調理食品	8	6	4	4	3
健康食品	34	27	17	28	15
食料品その他	0	0	1	0	1
食料品 計	66	65	81	79	65
住居品一般	2	1	1	1	1
食生活機器	9	11	8	10	6
食器・台所用品	29	32	15	16	10
洗濯・裁縫用具	8	2	4	15	6
掃除用具	3	1	4	6	5
洗剤等	1	2	0	2	1
空調・冷暖房機	12	11	10	13	17
家具・寝具類	24	33	25	18	20
室内装備品	3	3	4	8	3
照明器具	1	0	2	1	2
他の住居品	19	8	11	16	15
住居品 計	111	104	84	106	86
光熱水品一般	0	0	0	0	0
電気	1	4	2	4	2
ガス	0	3	1	3	0
石油	2	2	1	3	1
水道	1	0	1	1	0
他の光熱水品	1	1	0	0	1
光熱水品 計	5	10	5	11	4
被服品一般	1	1	1	1	1
和服	6	10	6	6	8
洋服一般	2	1	1	1	1
紳士用洋服	14	24	20	15	20
婦人用洋服	33	43	33	39	30
子供用洋服	1	2	2	1	3
洋装下着	3	1	9	4	5
履物	6	11	6	6	8
靴	3	5	3	7	8
アクセサリ	27	27	17	22	22
他の身の回り品	3	2	6	6	6
生地・糸類	0	0	0	1	1
他の被服品	0	0	0	0	1
被服品 計	99	127	104	109	114

保健衛生品一般	0	0	0	0	1
医薬品	4	2	2	4	5
医療用具	19	16	6	11	14
化粧品	38	27	29	28	24
理美容器具・用品	13	7	7	7	7
他保健衛生用品	9	7	5	12	8
保健衛生品 計	83	59	49	62	59
教養娯楽品一般	0	1	0	0	0
文具・事務用品	80	78	82	8	5
*パソコン・パソコン関連用品				44	35
*電話機・電話機用品				31	24
学習教材	21	13	10	4	9
書籍・印刷物	41	45	28	37	49
音響・映像製品	37	30	28	31	47
スポーツ用品	5	6	6	3	6
カメラ類	3	4	0	2	4
時計	7	5	7	12	9
他の光学機器	1	1	0	0	2
玩具・遊具	6	4	5	6	7
楽器	4	1	3	0	4
教養娯楽その他	24	24	12	15	22
教養・娯楽品 計	229	212	181	193	223
車両・乗り物一般	0	0	0	0	0
自動車	29	28	22	25	29
自動車用品	1	2	3	2	3
自転車用品	4	4	4	8	13
運搬用具	1	1	0	1	2
他の車両・乗り物	0	0	0	0	0
車両・乗り物 計	35	35	29	36	47
土地・建物・設備一般	2	3	2	0	3
土地	11	21	11	13	9
建物一般	0	2	2	0	2
集合住宅	233	204	225	275	245
戸建住宅	41	46	46	57	41
他の建物	15	11	18	20	22
住宅構成材	4	3	3	7	5
空調・冷暖房・給湯設備	3	5	10	8	18
衛生設備	12	19	15	13	15
屋外装備品	4	5	4	8	5
他の住宅設備	5	9	6	5	7
土地・建物・設備 計	330	328	342	406	372
他の商品	1	1	5	1	2
他の商品 計	1	1	5	1	2
役務一般	14	7	7	2	1
役務・サービス一般 計	14	7	7	2	1
金融・保険一般	0	2	1	1	2
生命保険	26	37	30	31	22
損害保険	12	6	8	5	7
*その他の保険				0	3
銀行	0	0	0	0	0
証券・債権	0	0	0	0	0
他の金融機関	0	0	0	0	0
預貯金・証券等	43	49	68	28	36
*デリバティブ取引				17	22
*ファンド型投資商品				11	22
融資サービス	343	270	241	229	217
他金融関連サービス	15	17	15	16	20
金融・保険 計	439	381	363	338	351

運輸・通信一般	1	0	0	0	0
旅客運送	10	5	7	0	0
貨物運送	14	13	7	0	0
電報・電話	54	63	57	0	0
郵便	3	0	1	0	0
他の運輸・通信	362	452	350	0	0
*運輸・運送サービス一般				1	0
*旅客運輸サービス				8	5
*郵便・貨物運輸サービス				14	18
*放送・通信サービス一般				0	1
*電報・固定電話				18	15
*移動通信サービス				76	69
*放送・コンテンツ等				245	267
*インターネット通信サービス				43	39
運輸・通信サービス計	444	533	422	405	414
教育一般	0	0	0	0	0
学校教育	6	6	9	6	7
補習教育	12	15	18	9	8
他の教育	5	1	0	1	2
教育サービス計	23	22	27	16	17
教養・娯楽一般	0	0	0	1	0
旅行代理業	14	11	24	17	19
宿泊施設	2	4	3	5	7
教室・講座	65	97	81	65	52
観覧・鑑賞	3	4	6	5	8
各種会員権	7	5	6	5	9
他の教養娯楽	42	41	41	46	25
教養・娯楽サービス計	133	162	161	144	114
保健・福祉一般	0	0	0	0	0
医療	31	39	29	42	48
理美容	52	77	59	51	44
浴場	0	0	0	0	1
衛生サービス	5	11	5	7	4
保育	3	3	0	0	0
老人福祉サービス	5	3	2	9	6
他の保健福祉	12	17	19	3	4
保健・福祉サービス計	108	150	114	112	107
外食・食事宅配	11	19	16	21	15
冠婚葬祭	9	17	14	17	15
家事サービス	4	7	6	5	5
役務その他	84	97	89	102	123
他の役務・サービス計	108	140	125	145	158
内職・副業・相場一般	0	0	0	0	0
*内職・副業一般				1	0
商品相場	17	13	16	0	0
自動販売機	0	2	1	1	1
内職・副業	30	23	22	23	20
*無限連鎖講				0	1
内職・副業・相場計	47	38	39	25	22
他の行政サービス	14	9	16	16	15
他の行政サービス計	14	9	16	16	15
消費者運動(消費者問題一般)	1	1	2	3	2
家庭管理	1	1	1	4	1
健康管理	0	0	0	0	0
相隣関係	6	11	9	11	8
習慣・しきたり	2	1	2	1	1
婚姻	6	1	1	2	0
相続	1	5	1	2	3
相談その他	73	61	47	67	56
他の相談計	90	81	63	90	71

*印は、平成21年4月から分類・キーワードが改定された項目です。改定により平成21年度とそれ以前の毎年度の単純な比較はできませんが、あえてここに掲載いたします。

4.商品・役務(サービス)別に関する相談

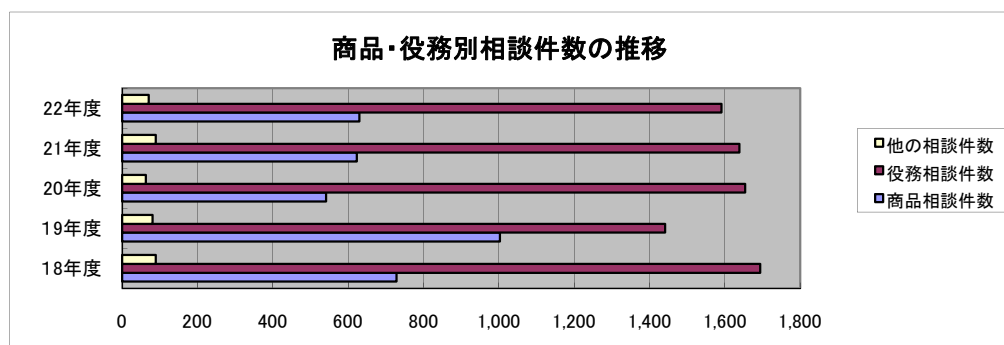
(1) 商品・役務別相談件数

相談を商品・役務別に分けたものが(表-12)です。「商品」に関する相談が630件(27.5%)、「役務」に関する相談が1,591件(69.4%)、その他の相談が71件(3.1%)となっています。

今日の消費生活相談は、商品そのもに対する相談よりも「役務(サービス)」に関する相談が主流を占めていると云えます。

(表-12) 商品・役務別相談件数

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
商品相談件数	729	1,003	542	623	630
役務相談件数	1,694	1,442	1,654	1,639	1,591
他の相談件数	90	81	63	90	71
合計	2,513	2,526	2,259	2,352	2,292



(2)商品別・役務別相談件数

商品・役務の小分類相談内容のうち、上位15位までを示したのが(表-13)です。

平成22年度の第1位は「レンタル・リース・貸借」で270件、第2位は「放送コンテンツ等」で267件、第3位は「融資サービス」で217件、第4位は「役務その他」123件、第5位は「移動通信サービス」で69件でした。この順位は平成21年度と同じでした。

なお、キーワードは、1件の相談に対し複数付与されるもので、実際の件数とは数値が異なります。

(表-13) 商品別・役務別相談件数(複数集計) (件)

18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
他の運輸・通信	362	他の運輸・通信	452	他の運輸・通信	350	レンタル・リース・貸借	294	レンタル・リース・貸借	270
融資サービス	343	融資サービス	270	融資サービス	241	放送コンテンツ等	245	放送コンテンツ等	267
レンタル・リース・貸借	248	レンタル・リース・貸借	214	レンタル・リース・貸借	240	融資サービス	229	融資サービス	217
商品一般	132	役務その他	98	役務その他	90	役務その他	103	役務その他	123
役務その他	83	教室・講座	97	教室・講座	82	移動通信サービス	76	移動通信サービス	69
相談その他	73	理美容	77	工事・建築・加工	69	工事・建築・加工	67	相談その他	56
教室・講座	66	工事・建築・加工	65	預貯金証券等	68	相談その他	67	教室・講座	52
電報・電話	54	電報・電話	63	理美容	60	教室・講座	65	商品一般	50
工事・建築・加工	52	商品一般	62	電報・電話	57	商品一般	56	工事・建築・加工	50
理美容	52	相談その他	61	文具・事務用品	56	理美容	51	書籍・印刷物	49
文具・事務用品	51	文具・事務用品	59	相談その他	47	他の教養・娯楽サービス	46	医療	48
他の教養・娯楽サービス	47	預貯金・証券等	49	商品一般	42	修理・補修	43	理美容	44
預貯金・証券等	43	書籍・印刷物	45	他の教養・娯楽サービス	41	インターネット通信サービス	43	音響・映像製品	43
書籍・印刷物	41	他の教養・娯楽サービス	41	クリーニング	35	医療	42	インターネット通信サービス	39
化粧品	38	医療	39	修理・補修	32	書籍・印刷物	37	預貯金・証券等	36

消費生活相談上位15位までの相談内容と主な相談事例

表一13のうち、平成22年度の上位15位までの相談について、それぞれ内容や主な事例をあげたものが下記の表です。

商品・役務名	相談内容	主な相談事例(件)
レンタル・リース・貸借 (270件)	賃貸アパート、借地・借家など不動産貸借サービスなどに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・賃貸アパート(216) ・リースサービス(23) ・不動産貸借サービス(16) ・借家(5) ・レンタルビデオ(2)
放送コンテンツ等 (267件)	アダルト情報サイト、出会い系サイト等の不当・架空請求、ワンクリック請求などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・アダルト情報サイト(134) ・出会い系サイト(45) ・他のデジタルコンテンツ(30) ・テレビ放送サービス(17) ・デジタルコンテンツ(16)
融資サービス (217件)	消費者ローンやヤミ金等の多重債務や住宅ローン、クレジットカード等の金利・利息などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーローン・サラ金(208) ・住宅ローン(6) ・他の金融サービス(2) ・他の目的限定ローン(1) ・金融関連サービスその他(1)
役務その他 (123件)	不動産仲介や結婚紹介、廃品回収等の中途解約などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・役務その他サービス(42) ・不動産仲介サービス(10) ・広告代理サービス(10) ・廃品回収サービス(8)
移動通信サービス (69件)	携帯電話やモバイルデータ通信サービス上のトラブルなどに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話サービス(51) ・モバイルデータ通信(17) ・移動通信サービス(1) ・音楽情報サイト(1) ・ADSL(1)
相談その他 (56件)	交通事故、債権回収や労働などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・私人間の借金、雇用契約等の相談その他(51) ・債権回収(4) ・交通事故(1)
教室・講座 (52件)	外国語会話やスポーツ健康教室、ネイルアートなどエステティック教室等の中途解約時の清算や倒産などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・外国語・会話教室(10) ・スポーツ・健康教室(7) ・他の教室・講座(7) ・美容関連教室(6)
商品一般 (50件)	クレジットカードや商品券などの解約などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・個人間の借金、路上の落ち葉等の相談その他(7) ・相続(3) ・近隣騒音(2) ・境界線(1)
工事・建築・加工 (50件)	新築工事、内装工事など住宅リフォームや衛生設備工事などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・新築工事(11) ・内装工事(8) ・衛生設備工事(7) ・塗装工事(6)
書籍・印刷物 (49件)	新聞の家庭訪販などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞(29) ・単行本(5) ・書籍・印刷物(4) ・紳士録・名簿(3)
医療 (48件)	歯科治療、骨つぎ整復などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・医療サービス(23) ・歯科治療(15) ・骨つぎ整復(4) ・はり・きゅう(1)
理美容 (44件)	痩身エステ、脱毛エステなどエステティックサービス等の中途解約や倒産などに関する相談	<ul style="list-style-type: none"> ・痩身エステ(11) ・脱毛エステ(8) ・パーマ(7) ・エステティックサービス(6)

商品・役務名	相 談 内 容	主な相談事例(件)
音響・映像製品 (43件)	テレビやデジタルディスクソフトなどに関する相談	・テレビジョン(12) ・デジタルディスクソフト(10) ・音響・映像機器付属品(9) ・ビデオ用カメラ(2)
インターネット通信サービス(39件)	光ファイバーなどに関する相談	・光ファイバー(22) ・他のネット通信関連サービス(8) ・ADSL(5) ・インターネット接続回線(2)
預貯金・証券等 (36件)	公社債、未公開株、投資信託などに関する相談	・公社債(14) ・未公開株(10) ・普通預貯金(7) ・投資信託(2)

5. 契約購入金額別相談件数

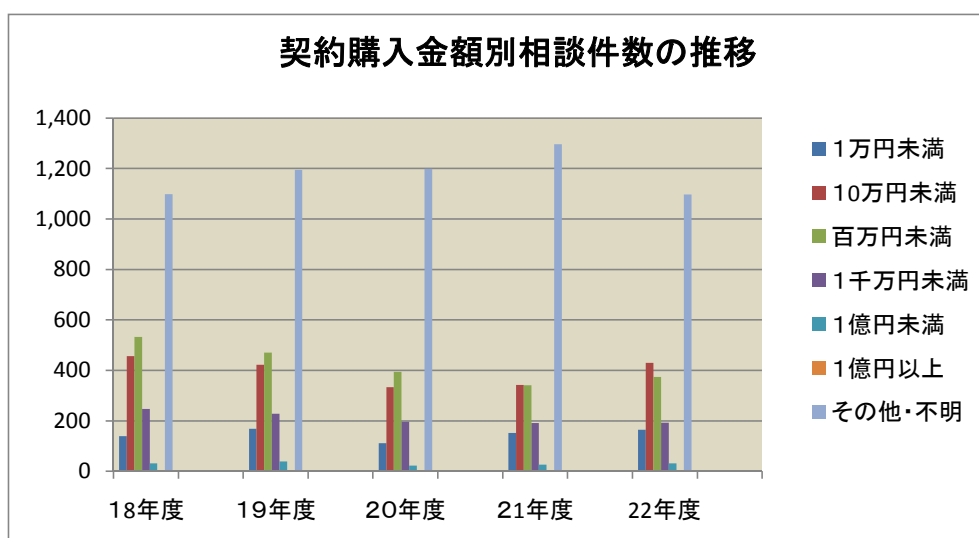
(1) 契約購入金額別相談件数

相談を契約購入金額別に示したのが(表-14)です。一番多いのが10万円未満の金額のもので430件(18.8%)、2番目が100万円未満で374件(16.3%)、3番目が1,000万円未満で193件(8.4%)、1万円未満165件(7.2%)の順になっています。

また、契約購入金額は22年度では合計79億7千1百万円となっています。

(表-14) 契約購入金額別相談件数

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
1万円未満	140	169	111	152	165
10万円未満	457	422	333	342	430
百万円未満	533	470	395	341	374
1千万円未満	247	228	197	192	193
1億円未満	32	39	23	26	32
1億円以上	5	3	1	2	1
その他・不明	1,099	1,195	1,199	1,297	1,097
件数合計	2,513	2,526	2,259	2,352	2,292
金額合計(千円)	2,667,000	2,305,000	1,793,000	1,570,000	7,971,000



6.内容キーワード上位15位の比較

(1)毎年度上位に位置している「解約」が第1位に

平成22年度の全相談件数(2,292件)を内容キーワードからみてみますと、第1位は「解約」で486件、第2位は「返金」で392件、第3位は「インターネット通販」で349件という順番になっています。

なお、キーワードは、1件の相談に対し複数付与されるもので、実際の件数とは数値が異なります。

(表一15)内容キーワード上位15位(複数集計)

18年度	件数	19年度	件数	20年度	件数	21年度	件数	22年度	件数
解約	540	解約	542	インターネット	531	解約	549	解約	486
不当請求	486	インターネット	540	解約	492	返金	381	返金	392
高価格・料金	463	不当請求	519	不当請求	451	高価格・料金	369	インターネット通販	349
インターネット	414	高価格・料金	421	電子商取引	404	インターネット通販	358	他の接客対応	263
返金	283	返金	388	返金	366	契約書・書面	322	高価格・料金	219
ポルノ・風俗	279	電子商取引	306	高価格・料金	316	説明不足	221	契約書・書面	217
契約	264	契約	246	説明不足	183	他の接客対応	212	説明不足	178
多重債務	246	ポルノ・風俗	226	約束不履行	170	不当請求	196	多重債務	162
信用性	208	約束不履行	188	ポルノ・風俗	165	契約	193	保証	159
約束不履行	171	信用性	186	多重債務	164	約束不履行	190	約束不履行	151
電話勧誘	156	多重債務	178	信用性	161	多重債務	177	不当請求	142
虚偽説明	144	契約書・書面	157	契約	150	他の価格・料金	155	電話勧誘	141
説明不足	140	説明不足	148	強引	148	強引	154	ポルノ・風俗	138
保証	137	保証	134	保証	144	保証	147	電子広告	134
電子商取引	115	電話勧誘	133	契約書・書面	133	ポルノ・風俗	135	強引	134