

消費生活年報

2013

The Annual Report on
Consumer Affairs

独立行政法人国民生活センター編

《お詫びと訂正》

本書に下記の誤りがありました。訂正とともにお詫び申し上げます。

ページ	訂正箇所	誤	正																																																																																																																																																																								
20	図8 訪問販売 40歳代 構成比の数値	10.0	10.2																																																																																																																																																																								
	50歳代 構成比の数値	10.2	10.0																																																																																																																																																																								
26	表8(1) 2008年度 商品・役務等の名称	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">2008年度</th> <th>件数 割合 (%)</th> </tr> <tr> <th colspan="2">全 体</th> <td>950,502 (100.0)</td> </tr> <tr> <th>順位</th> <th>商品・役務等</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>電話情報サービス</td><td>126,499 (13.3)</td></tr> <tr><td>2</td><td>サラ金・フリーローン</td><td>121,555 (12.8)</td></tr> <tr><td>3</td><td>商品一般</td><td>60,073 (6.3)</td></tr> <tr><td>4</td><td>オンライン情報サービス</td><td>42,004 (4.4)</td></tr> <tr><td>5</td><td>賃貸アパート・マンション</td><td>33,858 (3.6)</td></tr> <tr><td>6</td><td>外国語・会話教室</td><td>16,268 (1.7)</td></tr> <tr><td>7</td><td>相談その他</td><td>15,868 (1.7)</td></tr> <tr><td>8</td><td>健康食品</td><td>15,030 (1.6)</td></tr> <tr><td>9</td><td>生命保険</td><td>13,516 (1.4)</td></tr> <tr><td>10</td><td>エステティックサービス</td><td>13,217 (1.4)</td></tr> <tr><td>11</td><td>自動車</td><td>11,379 (1.2)</td></tr> <tr><td>12</td><td>新聞</td><td>9,693 (1.0)</td></tr> <tr><td>13</td><td>移動電話サービス</td><td>9,227 (1.0)</td></tr> <tr><td>14</td><td>アクセサリ</td><td>8,498 (0.9)</td></tr> <tr><td>15</td><td>ふとん類</td><td>8,161 (0.9)</td></tr> <tr><td>16</td><td>修理サービス</td><td>7,997 (0.8)</td></tr> <tr><td>17</td><td>化粧品類</td><td>7,848 (0.8)</td></tr> <tr><td>18</td><td>クリーニング</td><td>7,541 (0.8)</td></tr> <tr><td>19</td><td>電話関連サービス</td><td>6,805 (0.7)</td></tr> <tr><td>20</td><td>損害保険</td><td>6,765 (0.7)</td></tr> <tr><td>21</td><td>浄水器</td><td>6,516 (0.7)</td></tr> <tr><td>22</td><td>オンライン等関連サービス全般</td><td>6,169 (0.6)</td></tr> <tr><td>23</td><td>分譲マンション</td><td>5,979 (0.6)</td></tr> <tr><td>24</td><td>リースサービス</td><td>5,927 (0.6)</td></tr> <tr><td>25</td><td>役務その他サービス</td><td>5,690 (0.6)</td></tr> </tbody> </table>	2008年度		件数 割合 (%)	全 体		950,502 (100.0)	順位	商品・役務等		1	電話情報サービス	126,499 (13.3)	2	サラ金・フリーローン	121,555 (12.8)	3	商品一般	60,073 (6.3)	4	オンライン情報サービス	42,004 (4.4)	5	賃貸アパート・マンション	33,858 (3.6)	6	外国語・会話教室	16,268 (1.7)	7	相談その他	15,868 (1.7)	8	健康食品	15,030 (1.6)	9	生命保険	13,516 (1.4)	10	エステティックサービス	13,217 (1.4)	11	自動車	11,379 (1.2)	12	新聞	9,693 (1.0)	13	移動電話サービス	9,227 (1.0)	14	アクセサリ	8,498 (0.9)	15	ふとん類	8,161 (0.9)	16	修理サービス	7,997 (0.8)	17	化粧品類	7,848 (0.8)	18	クリーニング	7,541 (0.8)	19	電話関連サービス	6,805 (0.7)	20	損害保険	6,765 (0.7)	21	浄水器	6,516 (0.7)	22	オンライン等関連サービス全般	6,169 (0.6)	23	分譲マンション	5,979 (0.6)	24	リースサービス	5,927 (0.6)	25	役務その他サービス	5,690 (0.6)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">2008年度</th> <th>件数 割合 (%)</th> </tr> <tr> <th colspan="2">全 体</th> <td>950,502 (100.0)</td> </tr> <tr> <th>順位</th> <th>商品・役務等</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>電話情報サービス</td><td>126,499 (13.3)</td></tr> <tr><td>2</td><td>サラ金・フリーローン</td><td>121,555 (12.8)</td></tr> <tr><td>3</td><td>商品一般</td><td>60,073 (6.3)</td></tr> <tr><td>4</td><td>オンライン情報サービス</td><td>42,004 (4.4)</td></tr> <tr><td>5</td><td>賃貸アパート・マンション</td><td>33,858 (3.6)</td></tr> <tr><td>6</td><td>相談その他</td><td>16,268 (1.7)</td></tr> <tr><td>7</td><td>健康食品</td><td>15,868 (1.7)</td></tr> <tr><td>8</td><td>エステティックサービス</td><td>15,030 (1.6)</td></tr> <tr><td>9</td><td>生命保険</td><td>13,516 (1.4)</td></tr> <tr><td>10</td><td>自動車</td><td>13,217 (1.4)</td></tr> <tr><td>11</td><td>新聞</td><td>11,379 (1.2)</td></tr> <tr><td>12</td><td>移動電話サービス</td><td>9,693 (1.0)</td></tr> <tr><td>13</td><td>修理サービス</td><td>9,227 (1.0)</td></tr> <tr><td>14</td><td>クリーニング</td><td>8,498 (0.9)</td></tr> <tr><td>15</td><td>ふとん類</td><td>8,161 (0.9)</td></tr> <tr><td>16</td><td>アクセサリ</td><td>7,997 (0.8)</td></tr> <tr><td>17</td><td>化粧品類</td><td>7,848 (0.8)</td></tr> <tr><td>18</td><td>分譲マンション</td><td>7,541 (0.8)</td></tr> <tr><td>19</td><td>宝くじ</td><td>6,805 (0.7)</td></tr> <tr><td>20</td><td>電話関連サービス</td><td>6,765 (0.7)</td></tr> <tr><td>21</td><td>役務その他サービス</td><td>6,516 (0.7)</td></tr> <tr><td>22</td><td>携帯電話機</td><td>6,169 (0.6)</td></tr> <tr><td>23</td><td>リースサービス</td><td>5,979 (0.6)</td></tr> <tr><td>24</td><td>損害保険</td><td>5,927 (0.6)</td></tr> <tr><td>25</td><td>プロバイダ</td><td>5,690 (0.6)</td></tr> </tbody> </table>	2008年度		件数 割合 (%)	全 体		950,502 (100.0)	順位	商品・役務等		1	電話情報サービス	126,499 (13.3)	2	サラ金・フリーローン	121,555 (12.8)	3	商品一般	60,073 (6.3)	4	オンライン情報サービス	42,004 (4.4)	5	賃貸アパート・マンション	33,858 (3.6)	6	相談その他	16,268 (1.7)	7	健康食品	15,868 (1.7)	8	エステティックサービス	15,030 (1.6)	9	生命保険	13,516 (1.4)	10	自動車	13,217 (1.4)	11	新聞	11,379 (1.2)	12	移動電話サービス	9,693 (1.0)	13	修理サービス	9,227 (1.0)	14	クリーニング	8,498 (0.9)	15	ふとん類	8,161 (0.9)	16	アクセサリ	7,997 (0.8)	17	化粧品類	7,848 (0.8)	18	分譲マンション	7,541 (0.8)	19	宝くじ	6,805 (0.7)	20	電話関連サービス	6,765 (0.7)	21	役務その他サービス	6,516 (0.7)	22	携帯電話機	6,169 (0.6)	23	リースサービス	5,979 (0.6)	24	損害保険	5,927 (0.6)	25	プロバイダ	5,690 (0.6)
2008年度		件数 割合 (%)																																																																																																																																																																									
全 体		950,502 (100.0)																																																																																																																																																																									
順位	商品・役務等																																																																																																																																																																										
1	電話情報サービス	126,499 (13.3)																																																																																																																																																																									
2	サラ金・フリーローン	121,555 (12.8)																																																																																																																																																																									
3	商品一般	60,073 (6.3)																																																																																																																																																																									
4	オンライン情報サービス	42,004 (4.4)																																																																																																																																																																									
5	賃貸アパート・マンション	33,858 (3.6)																																																																																																																																																																									
6	外国語・会話教室	16,268 (1.7)																																																																																																																																																																									
7	相談その他	15,868 (1.7)																																																																																																																																																																									
8	健康食品	15,030 (1.6)																																																																																																																																																																									
9	生命保険	13,516 (1.4)																																																																																																																																																																									
10	エステティックサービス	13,217 (1.4)																																																																																																																																																																									
11	自動車	11,379 (1.2)																																																																																																																																																																									
12	新聞	9,693 (1.0)																																																																																																																																																																									
13	移動電話サービス	9,227 (1.0)																																																																																																																																																																									
14	アクセサリ	8,498 (0.9)																																																																																																																																																																									
15	ふとん類	8,161 (0.9)																																																																																																																																																																									
16	修理サービス	7,997 (0.8)																																																																																																																																																																									
17	化粧品類	7,848 (0.8)																																																																																																																																																																									
18	クリーニング	7,541 (0.8)																																																																																																																																																																									
19	電話関連サービス	6,805 (0.7)																																																																																																																																																																									
20	損害保険	6,765 (0.7)																																																																																																																																																																									
21	浄水器	6,516 (0.7)																																																																																																																																																																									
22	オンライン等関連サービス全般	6,169 (0.6)																																																																																																																																																																									
23	分譲マンション	5,979 (0.6)																																																																																																																																																																									
24	リースサービス	5,927 (0.6)																																																																																																																																																																									
25	役務その他サービス	5,690 (0.6)																																																																																																																																																																									
2008年度		件数 割合 (%)																																																																																																																																																																									
全 体		950,502 (100.0)																																																																																																																																																																									
順位	商品・役務等																																																																																																																																																																										
1	電話情報サービス	126,499 (13.3)																																																																																																																																																																									
2	サラ金・フリーローン	121,555 (12.8)																																																																																																																																																																									
3	商品一般	60,073 (6.3)																																																																																																																																																																									
4	オンライン情報サービス	42,004 (4.4)																																																																																																																																																																									
5	賃貸アパート・マンション	33,858 (3.6)																																																																																																																																																																									
6	相談その他	16,268 (1.7)																																																																																																																																																																									
7	健康食品	15,868 (1.7)																																																																																																																																																																									
8	エステティックサービス	15,030 (1.6)																																																																																																																																																																									
9	生命保険	13,516 (1.4)																																																																																																																																																																									
10	自動車	13,217 (1.4)																																																																																																																																																																									
11	新聞	11,379 (1.2)																																																																																																																																																																									
12	移動電話サービス	9,693 (1.0)																																																																																																																																																																									
13	修理サービス	9,227 (1.0)																																																																																																																																																																									
14	クリーニング	8,498 (0.9)																																																																																																																																																																									
15	ふとん類	8,161 (0.9)																																																																																																																																																																									
16	アクセサリ	7,997 (0.8)																																																																																																																																																																									
17	化粧品類	7,848 (0.8)																																																																																																																																																																									
18	分譲マンション	7,541 (0.8)																																																																																																																																																																									
19	宝くじ	6,805 (0.7)																																																																																																																																																																									
20	電話関連サービス	6,765 (0.7)																																																																																																																																																																									
21	役務その他サービス	6,516 (0.7)																																																																																																																																																																									
22	携帯電話機	6,169 (0.6)																																																																																																																																																																									
23	リースサービス	5,979 (0.6)																																																																																																																																																																									
24	損害保険	5,927 (0.6)																																																																																																																																																																									
25	プロバイダ	5,690 (0.6)																																																																																																																																																																									
44	表16(1) インターネット通販 過去5年間の件数の推移 (2009年度)	89,382	89,387																																																																																																																																																																								

I 最近の消費生活相談の傾向と特徴	1
* 相談関連情報を読むうえでのポイント	4
* PIO-NETに見る消費生活相談 —用語の説明—	5
 II 消費生活相談から見たこの1年	 7
1. PIO-NETに見る消費生活相談 —全国のデータから—	8
(1) 相談件数等について	8
(2) 相談に関わる商品・役務	12
(3) 相談内容別の傾向について	15
(4) 販売購入形態別の傾向について	18
(5) 契約金額等について	21
(6) 販売方法や手口等	23
2. PIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報	46
(1) 危害・危険情報と医療機関ネットワーク	46
(2) 消費生活センターに寄せられた危害情報の概要	47
(3) 消費生活センターに寄せられた危険情報の概要	55
(4) 消費生活センターに寄せられた危害・危険事例	57
(5) 医療機関ネットワークに寄せられた危害情報の概要	59
3. 国民生活センター相談窓口寄せられた消費生活相談	73
(1) 平日に寄せられた相談（経由相談、平日バックアップ相談、各種110番）	73
(2) 土日祝日相談	85
(3) 個人情報相談	88
 III 国民生活センターによる情報提供（2012年度）	 91
 IV 消費生活関連資料	 97
1. 全国の商品テスト概要	98
(1) 苦情処理テスト	98
(2) 商品テスト（比較・試買テスト）	100
2. 消費者問題に関する2012年の10大項目	109

I

最近の消費生活相談 の傾向と特徴

I 最近の消費生活相談の傾向と特徴

1 高齢者の相談が10年前の約2.5倍、トラブルの内容は多様化

2012年度に全国の消費生活センター等が受け付けた相談件数は、約85万件で近年減少傾向が続いている。しかし、全体の相談件数が減少している中、高齢者が契約当事者である相談は年々増加しており、2012年度は60歳代以上の相談が全体の3割を超えた。2003年度の60歳代以上の割合は約13%であったので、この10年で約2.5倍も増加したことになる。

(1) 健康食品の送りつけ商法が激増

高齢者の消費者トラブルの中で特に目立ったのが「健康食品の送りつけ商法」である。「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに健康食品を強引に送りつけられるという相談が、2012年度は14,000件を超え、2011年度の5.2倍と激増した。これらの中には、業者から「申し込んだのだから払え」と高圧的に言われたり、「裁判を起こす」などと脅されたりして購入を承諾してしまう事例も多く見られる。

商品は代金引換配達（以下、代引配達）にて送付される例が多い。こうしたトラブルの実態を憂慮した代引配達業者の中には、消費生活センター等と連携して健康食品の送りつけ業者に問題があると判断した場合、契約を解除するなどの動きも出てきた。消費生活センター等行政機関だけでなく、このように民間事業者とも協力して悪質業者を排除していく取り組みが今後はますます重要になろう。

一方、最近では送りつけ業者が代引配達業者から契約を解除されたためか商品とともに現金書留封筒や振込用紙を同封して送りつけ、代金を郵送したり、振り込みをするよう消費者に指示する手口がみられる。国民生活センターでは複数回、注意喚起を行っているが、新手の手口も出てきた中、引き続き注視していく必要がある。

(2) 「買え買え詐欺」被害（劇場型勧誘）が止まらない

複数の事業者が登場し、さまざまな手口で利殖商品等を勧誘する「買え買え詐欺」ともいえる劇場型勧誘が一向に止まらない。劇場型勧誘とは、勧誘業者であるB社が、A社の販売する権利等（鉱山の採掘権、CO2排出権等さまざま）について「購入額を上回る金額で買い取る」などとウソの説明を行い、販売会社（A社）との取引が自らの利益につながると消費者に誤認させ、消費者にA社へお金を支払わせるよう仕向けるという一連の詐欺的勧誘のことをいう。

「レアアース採掘権」、「外国の土地使用権」など目新しいものや最近話題になっているもの、高齢者が関心を持ちそうな事業、社会貢献につながりそうな事業等が投資の対象となる。このほか、日本で換金することが困難な外国通貨を劇場型勧誘で勧められたという相談も相変わらず多い。

さらに、かつて未公開株や社債等のトラブルにあった人に対して、過去の損失を取り戻すなどと持

ちかけて金銭を支払わせる“二次被害”も後を絶たない。消費生活センター等をかたり、公的機関からの被害救済と思わせる手続書類を使うなど、その手口はますます巧妙化している。

最近では、郵便や宅配便を使って金銭を送付させる、あるいは手渡しで支払わせる手口も目立ってきた。こうした場合、その後業者とは連絡が取れず、支払った代金を取り戻すことは非常に困難であり、被害の未然防止対策が重要となる。高齢者本人への注意喚起等の働きかけに加えて、家族や地域の人たちの見守りがますます必要になろう。さらに、不招請勧誘への対策なども大きな課題である。

2 インターネット関連の相談は増加する一方

アダルト情報サイトの相談が、2011年度に続き最も多く、大人の知らない間に子どもが利用してしまうオンラインゲームの相談も増加するなどインターネット関連の相談は増加する一方である。

(1) 請求手段がハガキから電子メールになり再び増加した架空請求

身に覚えのない料金を請求される架空請求のトラブルは2004年度にピークを迎えた以降減少し続けていたが、2012年度に入り、再び増加に転じた。請求手段はハガキから電子メールへ変わってきており、請求名目も「総合情報サイト利用料」等デジタルコンテンツの料金が多くなっている。ハガキに比べて電子メールは、業者にとっては安価なコストで不特定多数の人に請求できる手段であり、より多くの人がトラブルに巻き込まれやすくなっている。一方、消費者にとって電子メールは送信された本人だけが読むものであるため、以前のハガキに比べて本人が悩んでいても家族や周囲が気づきにくく、被害救済が遅れる可能性も高いといえる。

(2) “サクラサイト商法”被害の防止に向けたキャンペーンを実施

芸能人等になりすまして主に出会い系サイトに誘導し、メール交換等の有料サービスを利用させ、そのたびに支払いを続けさせる“サクラサイト商法”の相談は、金額が高額化しており、被害が深刻化している。そこで、国民生活センターでは、2012年5月から6月にかけて「詐欺的“サクラサイト商法”被害撲滅キャンペーン」を実施した。全国の複数の弁護士会が「サクラサイト被害撲滅全国一斉110番」を実施したほか、一般社団法人日本音楽事業者協会が加盟の芸能プロダクション、所属芸能人に向けて啓発の呼びかけを行った。こうした事業者団体との連携は初の試みであったが、“サクラサイト商法”が広く認識されるとともに、トラブルが減少することを期待したい。

(3) 悪質な勧誘方法も散見される電気通信サービス

光回線やプロバイダ等の「インターネット接続回線」、無線でインターネットにつなぐ「モバイルデータ通信」、スマートフォンや携帯電話等の電気通信サービスを「よく分からないまま契約してしまった」などの相談が増加している。プロバイダや通信事業者等の説明不足や、解約がしにくく高額な違約金等が請求されるなどといった相談が目立つ。しかし、現在、これら電気通信サービスの契約は特定商取引法の適用がなく、法律に基づくクーリング・オフ規定等も整備されていない。事業者団体が策定した営業活動の自主基準はあるものの実効性が十分あるとはいえない。

電気通信サービス分野は、今後も次々に新しい商品・サービスが登場することが想定されるが、消費者が契約内容を十分理解し安心してサービスを利用できるよう何らかの法規制が望まれる。

* 相談関連情報を読むうえでのポイント

1 相談の分類について

国民生活センター及び全国各地の消費生活センターでは、寄せられる消費生活相談について共通の分類を行っている。

相談は大きく分けるとまず「苦情」「問合せ」「要望」となる。その中で、①相談の主体となる商品・役務（サービス）等を分類する「商品・役務等別分類」（商品別分類）と、②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」によっても分けられる。

すなわち、1件の相談について、原則として2種類の分類を行っている。①は1件の相談について1つだが、②は4つを上限としてマルチ分類されている。

2 消費生活年報における統計等について

(1) PIO-NETに見る消費生活相談

国民生活センターと都道府県、政令指定都市及び市区町村の消費生活センター（端末設置箇所2013年4月1日現在（1,061カ所）をオンラインネットワークで結んだシステム「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット。Practical Living Information Online Network Systemの略）」に蓄積された消費生活相談情報（苦情相談）の集計。

(2) 国民生活センター相談窓口寄せられた消費生活相談

① 平日に寄せられた相談

各地消費生活センターの窓口で受け付けた相談について各地の消費生活センターを経由して寄せられる「経由相談」、消費者庁の「消費者ホットライン」業務の補完として消費者からの相談を受ける「平日バックアップ相談」、特定テーマで消費者からの相談を受ける「各種110番」の集計。

② 土日祝日相談

消費者庁の「消費者ホットライン」業務の一環として、国民生活センターが土日祝日（年末年始を除く）に、都道府県や政令指定都市などの消費生活センターが開所していない場合に消費者からの相談を受ける「土日祝日相談」の集計。

③ 個人情報相談

国民生活センターの「経由相談」、「平日バックアップ相談」で受け付けた個人情報に関する相談の集計。

* PIO-NETに見る消費生活相談 –用語の説明–

※その他については、国民生活センターホームページ「消費生活相談データベース (<http://datafile.kokusen.go.jp/>)」の検索メニュー内の項目解説を参照。

(商品・役務等)

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談が目立つ。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療用具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、電話機、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
家庭用電気治療器具	原則として業事法に定められる医療機器のうち、家庭で利用されるもの。電気マッサージ器や温熱治療器を含む。
移動通信サービス	携帯電話サービスやPHSサービス等およびモバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。
デジタルコンテンツその他	内容の特定できないサイトの利用、オンラインゲームやギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト（古いサイト、懸賞サイトなど）。
複合サービス会員	旅行、飲食店、映画等が安くなる等の特典をうたった会員サービス。
ファンド型投資商品	運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益等の配当を出資者に分配するもの。いわゆる集団投資スキームの他に、預託契約などを含む。
その他金融関連サービス	金融関連サービスのうちその他のサービスで、クレジットカードの入退会・会費に関するものなどが含まれる。

(販売方法・手口等)

用語	説明
インターネット通販	オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。
電話勧誘販売	販売業者が消費者宅や職場に電話し、商品やサービスを販売する方法。
ワンクリック請求	パソコンや携帯電話でアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求するという商法。
家庭訪問	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。
無料商法	「無料サービス」「無料招待」「無料体験」「無料で閲覧」など「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを購入させる商法。
利殖商法	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して、未公開株、ファンドなどへの投資や出資を勧誘する商法。
被害にあった人を勧誘（二次被害）	一度被害に遭った人を再び勧誘して、二次的な被害を与えること。
販売目的隠匿	商品やサービスの販売であることを意図的に隠して消費者に近づき、不意打ち的に契約させようとする販売方法。
当選商法	「当選した」「景品が当たった」「あなただけが選ばれた」などと特別な優位性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを販売する商法。
マルチ取引	販売組織の加入者が消費者を当該販売組織に加入させることによってマージンが得られる仕組みの取引。これを繰り返すことにより、販売組織がピラミッド式に拡大していく。
次々販売	一人の消費者に次から次へと契約させる商法。同じ商品または異なる複数の商品を次々に契約させるケースや、複数の業者が次々に契約させるケースなどがある。
サイドビジネス商法	「内職・副業（サイドビジネス）になる」「脱サラできる」などをセールストークに何らかの契約をさせる商法。
かたり商法（身分詐称）	販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関、適格消費者団体の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる商法。
点検商法	「点検に来た」「無料で点検する」などと言って消費者宅に訪れ、「水質に問題がある」「布団にダニがいる」など事実と異なることを言って商品やサービスを販売する商法。
景品付販売	「契約すれば景品を付ける」など、景品を付けることを販売勧誘の手段にしている商法。
ネガティブ・オプション（送りつけ商法）	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
紹介販売	商品やサービスを購入した人に、知人など他の人を紹介させることによって販売を拡大するシステム。
薬効をうたった勧誘	「病気が治る」「血行をよくする」などの薬効をうたうことができないにもかかわらず、医薬品的効能効果を強調して契約させる商法。
アポイントメントセールス	「抽選に当たったので景品を取りに来て」「特別なモニターに選ばれた」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言って、電話や郵便で喫茶店や事務所へ呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービスを契約させる商法。
S F 商法	（読み：エスエフしょうほう）閉め切った会場に人を集め、日用品などをただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品を契約させる商法。催眠商法とも言う。

(支払方法)

用語	説明
信用供与	消費者の支払いを一定期間猶予すること。
販売信用	信販会社等から商品・役務の購入にあたって支払う代金に対して信用供与を受けたもの、または受けることを前提としたもの。
自社割賦	販売会社等に対して代金を分割で支払う方法。
総合割賦（2009年度以前）・包括信用（2010年度以降）	クレジットカードにより分割で支払う方法。2009年度以前は、2カ月以上3回以上にわたる支払い、またはリボルビング払いが該当し、2010年度以降は、2カ月を超える支払い、またはリボルビング方式が該当する。
個別割賦（2009年度以前）・個別信用（2010年度以降）	ある特定の商品購入時に、信販会社等が消費者に代わって販売会社に代金を立替払いし、消費者は販売会社ではなく信販会社に代金を分割で支払う方法。2009年度以前は、2カ月以上3回以上にわたる支払いが該当し、2010年度以降は、2カ月を超える支払いが該当する。
ローン提携販売	分割で支払う方法であるが、販売店や販売店から委託を受けた保証会社などが、消費者の債務を保証するもの。2009年度以前は、個別方式と包括方式が該当するが、2010年度以降は包括方式のみが該当する。

II

消費生活相談から
見たこの1年

1. PIO-NETに見る消費生活相談 —全国のデータから—

「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）^(注)」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

本稿では、2012年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行う。なお、分析データは2013年5月末日までにPIO-NETに登録された情報を基にしている。

(注)：Practical Living Information Online Network Systemの略

2012年度の傾向と特徴

- ・2012年度の相談件数は、約85万件（前年度は約88万件）で減少傾向が続いている。
- ・2004年度をピークに以降減少し続けていた「架空請求」が、再び増加に転じ、約4万件と倍増した。利用した覚えのないサイトの利用料の請求が多い。
- ・2012年度は、「デジタルコンテンツその他」の相談が最も増加した。架空請求やオンラインゲームの相談が増加したことが要因。
- ・相談件数では、「アダルト情報サイト」の相談が前年度に引き続き第1位となった。
- ・貸金業法、出資法の改正による効果などから、「サラ金・フリーローン」の相談は引き続き減少した。
- ・高齢者の相談は増加傾向が続き、なかでも「健康食品」、「ファンド型投資商品」などが目立つ。
- ・「健康食品」の送りつけ商法が急増した。電話勧誘販売やネガティブオプションが増加し、特に70歳以上からの相談が多い。
- ・「ファンド型投資商品」は60歳以上に多く、依然として劇場型勧誘（買え買え詐欺）が多く見られる。二次被害に関する相談も引き続き多い。
- ・インターネット関連では、スマートフォンやモバイルデータ通信などの「移动通信サービス」、光回線などの「インターネット接続回線」やインターネット接続回線を利用した「IP電話」に関する相談が増加した。

1 相談件数等について

2012年度に全国の消費生活センターが受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は約85万件であった（**図1**、**表1**）。前年度に引き続き、貸金業法、出資法の改正（2010年6月完全施行）による効果から「サラ金・フリーローン」の相談が減少した他、「アダルト情報サイト」の相談が減

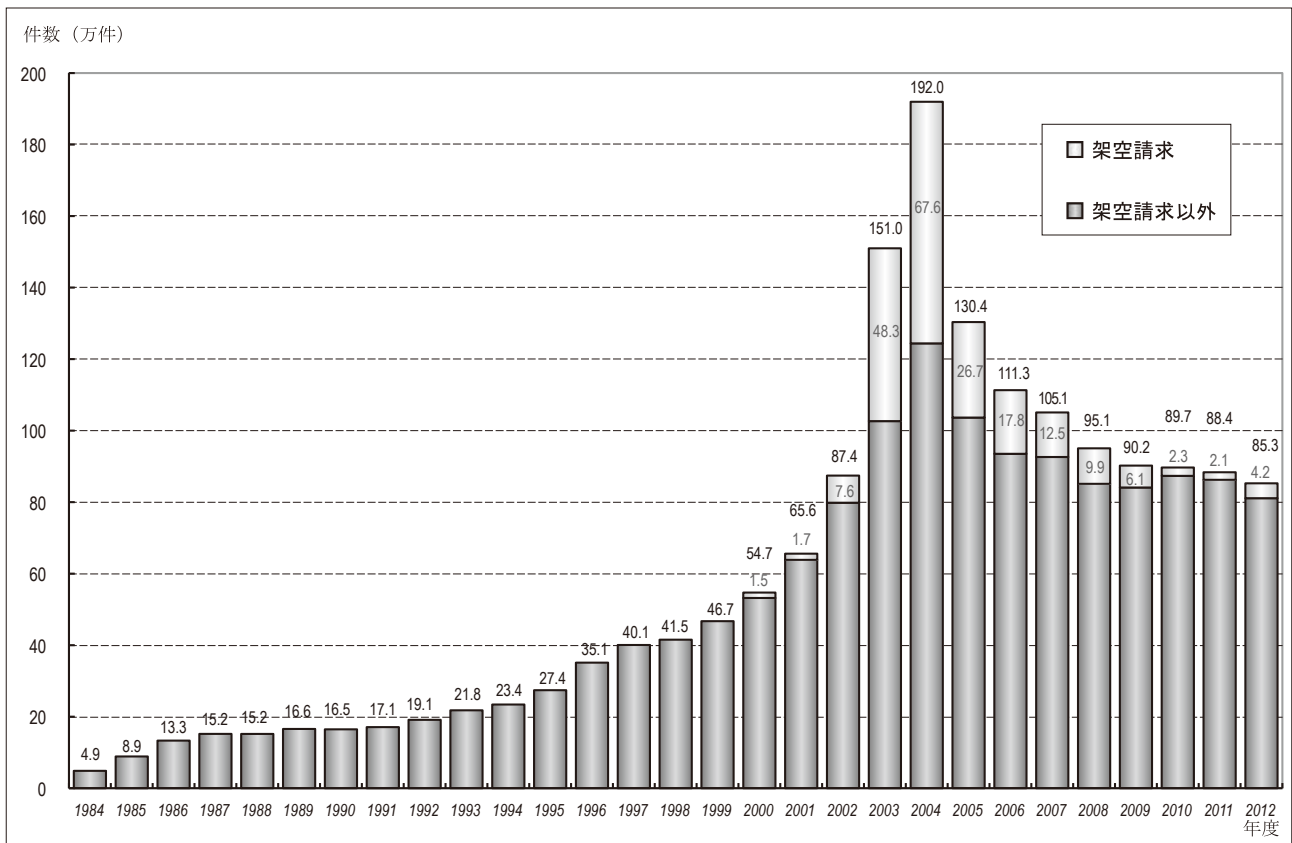
少したく等により、2012年度の相談件数は減少した。

PIO-NETの運用を開始した1984年以降の年度別件数を見ると、2003年度（約151万件）、2004年度（約192万件）は、架空請求に関する相談が多数寄せられたことなどから、相談件数が急増した。

架空請求は、ピークの2004年度に約68万件と総件数の約35%を占めた後、減少傾向にあったが、2012年度は約4万件（総件数の約5%）と再び増加に転じている。

なお、1984年からの累積件数は、約1,709万件に達している。

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移（1984～2012年度）



（注1）架空請求の件数は2000年度以降集計している。

（注2）2012年度の相談件数のうち、東日本大震災に関連した相談は相談全体の約0.5%。（2011年度は約2.3%）

表1 消費生活相談の年度別総件数

年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1994	234,022	2004	1,919,674
1985	88,752	1995	274,076	2005	1,303,588
1986	133,103	1996	351,139	2006	1,113,145
1987	151,874	1997	400,511	2007	1,050,826
1988	151,784	1998	415,347	2008	950,502
1989	165,697	1999	467,110	2009	902,210
1990	164,643	2000	547,138	2010	896,875
1991	170,833	2001	655,899	2011	883,576
1992	191,200	2002	874,260	2012	852,649
1993	217,816	2003	1,509,889	累積	17,086,688

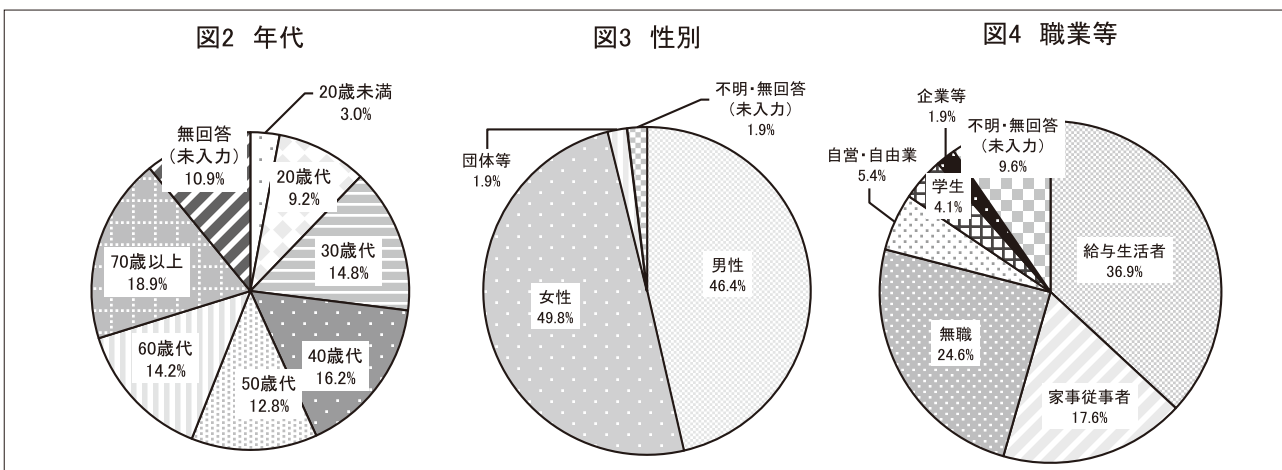
(1) 契約当事者・相談者の属性

契約当事者の年代別、性別、職業別の相談件数は図2、図3、図4、図5のとおりである。

契約当事者の割合を見ると、70歳以上の割合が引き続き増加し18.9%となった。2012年度の60歳代以上の割合は合計で約33%と全体の約3割を占めており、2003年度の60歳代以上の合計（約13%）の約2.5倍になっている（図5）。高齢化の進展に伴い、相談も高齢者に関するものが増加する傾向にあると考えられる。

また、契約した本人から相談をしているのか、別の人が相談をしているのかの内訳を表したものが図6である。2012年度は前年度同様に契約当事者が20歳未満の相談の約7割が契約当事者以外からの相談で、ほとんどは親からの相談である。70歳以上の相談は、約3割が契約当事者以外からの相談で、主に家族の他、包括支援センター等からの相談であった。

図2～4 2012年度の契約当事者の属性（構成比）



(注) 構成比は2012年度の総件数を100として算出した値である。

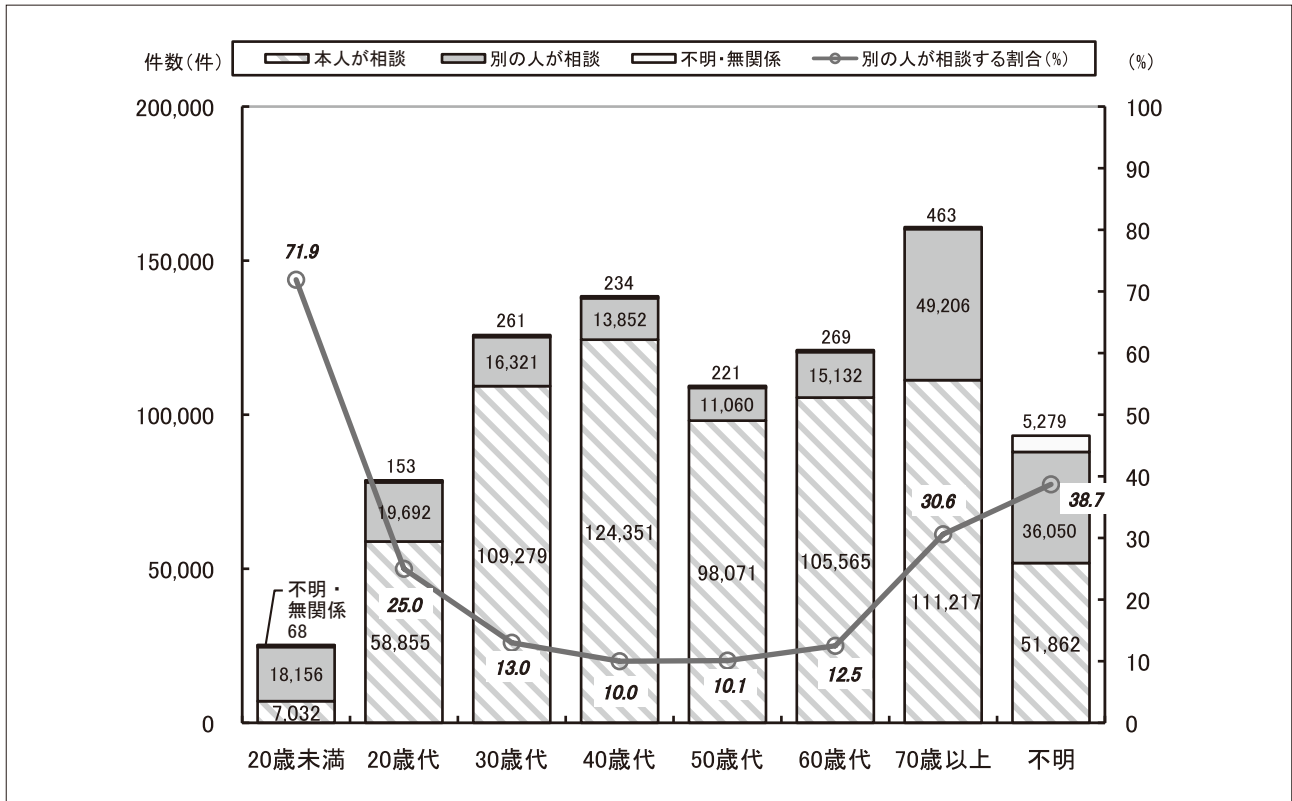
図5 年度別にみた契約当事者年代別割合

年度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
2003	5.9	26.7		25.3		13.9	9.6	6.4
2004	6.4	20.7		25.5		17.2	11.5	6.8
2005	3.9	16.3		19.5	15.0	13.0	12.4	10.7
2006	3.7	15.3		19.7	14.9	14.4	11.0	12.1
2007	3.7	15.4		20.8	16.9	14.0	10.2	10.4
2008	3.1	13.4		19.6	16.6	13.7	11.9	12.2
2009	3.0	12.1		18.5	16.5	13.3	12.7	13.6
2010	3.4	10.6		16.8	16.1	13.2	13.8	15.5
2011	3.4	9.8		15.9	16.3	12.9	14.2	16.8
2012	3.0	9.2		14.8	16.2	12.8	14.2	18.9

0 20 40 60 80 100 構成比(%)

(注) 構成比は各年度の総件数を100として算出した値である。

図6 契約当事者からの相談と別の人からの相談の内訳（2012年度）



2 相談に関わる商品・役務

(1) 商品・役務等別分類にみた相談の状況

相談に関わった商品と役務の件数と構成比を示したものが**表7**（P.24～25）である。

表8（P.26～27）は、商品・役務の詳細な区分である「商品・役務等」を示したものであり、**表15**（P.42～43）では、その「商品・役務等」の特徴をまとめた。

相談の多い商品や役務について、大きな区分である商品・役務等別分類（以下、「商品等分類」という）別に見ると、2012年度は「運輸・通信サービス」が24.7%と最も多い（**表7**）。内訳を見ると、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」、利用した覚えのないサイト利用料の請求（架空請求）やオンラインゲームなどの「デジタルコンテンツその他」などのデジタルコンテンツの相談の他、スマートフォンやモバイルデータ通信などの「移動通信サービス」、光回線などの「インターネット接続回線」の相談も多い（**表8**、**表15**）。「金融・保険サービス」は、割合が減少したものの2番目に相談が多い。「サラ金・フリーローン」の他、「ファンド型投資商品」や「生命保険」等が含まれる。

(2) 2012年度の商品・役務等の傾向

2011年度と比較して、相談件数に大きな変化があった商品・役務等を**表2**（P.14）にまとめた。2012年度で特徴的なものは、以下のとおり。

1) 増加の目立つ商品・役務等

① デジタルコンテンツその他、商品一般

2012年度最も相談が増加したのは、「デジタルコンテンツその他」である。利用した覚えのないサイト利用料の請求（架空請求）が多く、前年度よりも相談が増加した。また、親の知らない間に未成年の子どもがカード決済でゲームアイテム購入したといったオンラインゲームなどの相談も増加した。

また、「商品一般」も相談が増加した。身に覚えのない料金の請求（架空請求）や、販売するものを明らかにしない電話勧誘などの相談が多い。

② 健康食品

2012年度は主に高齢者に対する健康食品の送りつけ商法が急増し、60歳以上の相談が多い。「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに事業者から健康食品を強引に送り付けられるといった相談が相次いだ。

③ 移動通信サービス、携帯電話

スマートフォンに関する相談が引き続き増加した。また、外出先などでインターネットを利用するためのモバイルデータ通信に関する相談も引き続き増加した。

④ インターネット接続回線、IP電話

光回線などのインターネット接続回線、プロバイダの相談が増加した。「利用料金が安くなる」「固定電話が使えなくなる」といったインターネットや電話を光回線やIP電話に替えるよう勧める電話勧誘に関する苦情や相談が増加した。

⑤ 靴・運動靴、かばん、他の身の回り品

インターネット通販で注文した商品と違う商品が届いた、海外から偽物と思われる商品が届いた、

商品が届かない、業者と連絡がとれないという相談が寄せられた。他の身の回り品では、財布やサングラス等の相談が目立つ。

⑥パソコンソフト

ウイルス対策ソフトなどのセキュリティソフトウェアやFX自動販売ソフトなどの資産運用ソフトウェアに関する相談が寄せられた。

⑦ミシン

ミシンの前払式割賦業務を終了した事業者に関する相談が2011年度に引き続き増加した。以前契約したミシン会社から前払式割賦販売契約解除に伴う払戻しのハガキが届いた、信用できるかといった相談が多い。

⑧航空サービス

LCCなど格安航空の契約に関する相談や接客対応に関する相談が目立った。

⑨医療サービス

美容整形、包茎手術、レーザー脱毛、豊胸手術、脂肪吸引等美容を目的とした「美容医療サービス」に関する相談が目立つ。施術内容、リスク、価格、効果等の説明が十分でないまま、強引に勧められて契約したが解約したいといった相談や、高額なキャンセル料に関する相談の他、医療の質や危害に関するトラブルも寄せられた。

2) 減少が目立つ商品・役務等

「アダルト情報サイト」は、前年度より相談件数が減少したものの、2012年度の相談の中で最も件数が多い。利用料が有料であるという認識がないままサイトを進んでいくと、登録となり、料金を請求されたという相談がほとんどである。パソコンを起動するたびに料金を請求する画面が表示され消えなくなり、対処法に困って相談してくるケースも多い。また、スマートフォンの普及に伴い、スマートフォンからアダルトサイトを利用したという相談は増加しており、無料アプリのダウンロードに伴うトラブルの相談も寄せられた。

また、貸金業法、出資法の改正による影響などから「サラ金・フリーローン」に関する相談が引き続き減少した。

「ファンド型投資商品」も前年度から減少した。これは前年度に大きく増加した牛の預託を行っていた業者の倒産による相談（以下、本稿では和牛預託という）が減少したためである。また、「公社債」や「株」なども前年度と比べて減少したものの、「ファンド型投資商品」も含め、これら金融商品では劇場型勧誘（買え買え詐欺）が依然、多く見られる。内容としては、ある業者が別の業者のパンフレットが届いていないか、届いていればそのパンフレットを買い取りたいので購入してほしい、というものである。

表2 2012年度に増加件数・減少件数が多かった商品・役務等

増加件数の多い商品・役務等						減少件数の多い商品・役務等					
順位	商品・役務等	2012年度	2011年度	差	対前年度比	順位	商品・役務等	2012年度	2011年度	差	対前年度比
1	デジタルコンテンツその他	59,314	35,217	24,097	1.68	1	アダルト情報サイト	64,876	95,622	-30,746	0.68
2	健康食品	27,606	12,482	15,124	2.21	2	サラ金・フリーローン	45,044	56,587	-11,543	0.80
3	商品一般	27,193	23,017	4,176	1.18	3	出会い系サイト	20,890	26,411	-5,521	0.79
4	移動通信サービス	17,528	14,458	3,070	1.21	4	ファンド型投資商品	15,299	18,456	-3,157	0.83
5	インターネット接続回線	16,773	14,020	2,753	1.20	5	公社債	6,242	9,358	-3,116	0.67
6	他の役務サービス	9,847	8,616	1,231	1.14	6	賃貸アパート・マンション	33,442	36,530	-3,088	0.92
7	靴・運動靴	3,803	2,656	1,147	1.43	7	化粧品	7,733	10,784	-3,051	0.72
8	かばん	3,750	2,670	1,080	1.40	8	宝くじ	6,428	8,942	-2,514	0.72
9	パソコンソフト	3,417	2,431	986	1.41	9	株	6,780	9,157	-2,377	0.74
10	I P 電話	2,572	1,613	959	1.59	10	テレビ	2,120	4,054	-1,934	0.52
11	他の身の回り品	2,779	1,888	891	1.47	11	修理サービス	11,332	12,882	-1,550	0.88
12	ミシン	1,803	1,073	730	1.68	12	放送サービス	11,450	12,918	-1,468	0.89
13	携帯電話	8,545	7,856	689	1.09	13	アクセサリ	8,008	9,334	-1,326	0.86
14	航空サービス	1,477	859	618	1.72	14	分譲マンション	4,978	6,267	-1,289	0.79
15	医療サービス	6,828	6,256	572	1.09	15	飲料	4,529	5,682	-1,153	0.80
16	ソーラーシステム	4,407	3,934	473	1.12	16	新聞	11,633	12,611	-978	0.92
17	電気	2,169	1,741	428	1.25	17	その他金融関連サービス	7,108	7,885	-777	0.90
18	社会保険	1,833	1,460	373	1.26	18	商品デリバティブ取引	896	1,510	-614	0.59
19	塗装工事	3,575	3,219	356	1.11	19	他の行政サービス	4,036	4,568	-532	0.88
20	興信所	2,003	1,656	347	1.21	20	生鮮肉	531	1,059	-528	0.50

(3) 契約当事者と商品等分類

表9 (P.28 ~ 29) は契約当事者の性別や年齢などの属性ごとの商品等分類の件数と構成比、表10 (P.30 ~ 33) は契約当事者の年代と性別ごとに、件数の多い商品・役務等を25位まで並べた表である。

70歳未満の各年代にわたって「アダルト情報サイト」の相談が多い。特に、インターネットや携帯電話の利用頻度が高いと思われる40歳代以下では、男女ともに相談が多い。

また、「デジタルコンテンツその他」の相談も多く、特に20歳代以上50歳代以下の女性では最も相談が多い。

20歳未満では、インターネットや携帯電話など、通信サービスに関連した相談が7割以上を占めている。また、「放送サービス」の相談も多い。男性では、「自動二輪車」や「四輪自動車」が多いのに対し、女性は「コンサート」や「エステティックサービス」の他、「婦人洋服」「他の身の回り品」「かばん」などが多い。

20歳以上になると、男女ともに「サラ金・フリーローン」の相談が増加する。

20歳代は、「エステティックサービス」「結婚式関連サービス」に関する相談が上位に入っているのが特徴的である。男性では、「アクセサリ」が上位に入っているのは、20歳代だけであるが、アポイントメントセールスや、デート商法によるトラブルが多い。女性では、「婦人洋服」「他の身の回り品」「かばん」に関する相談が多い。また、女性では、くじ引きで当選したレンタルウオーターサーバーなど「飲料」に関する相談も多い。

30歳代では、「新築工事」「戸建住宅」「分譲マンション」といった不動産に関する相談が多くなる。男性では、「ソーラーシステム」に関する相談が上位になった。女性では、20歳代同様に「婦人洋服」や「靴・運動靴」「かばん」「他の身の回り品」に関する相談が多い。

40歳代では、「生命保険」の相談が上位に入る。男性では「住宅ローン」の相談が上位に入り、女性では「補習用教材」「学習塾・予備校」「家庭教師」といった子供に対する教育サービスに関するト

ラブルが多いことが特徴である。

50歳代になると、全体では「ソーラーシステム」が上位に入る。また、女性では「和服」が上位に入る。

50歳代以下の各年代では、「出会い系サイト」の相談も多い。

60歳代では、「ファンド型投資商品」「公社債」「株」などの投資商品が上位に上がっている。また、2012年度は、健康食品の送りつけが急増したため、「健康食品」の相談が増加した。特に女性では「健康食品」の相談件数が1位となった。

その他、60歳代以下の各年代では、「賃貸アパート・マンション」の相談も多い。

70歳代では、「健康食品」や「家庭用電気治療器具」など、健康にまつわる商品が多い。2012年度は、60歳代同様に健康食品の送りつけが急増したため、男女ともに「健康食品」の相談件数が1位となった。また、60歳代同様に投資商品も多い。この他、「新聞」、「ふとん類」に関する相談も多い。

3 相談内容別の傾向について

相談内容別に見た相談件数の推移、契約当事者年代別相談件数をそれぞれ図7（P.16）、表3（P.17）に、商品等分類別、契約当事者の属性別、上位商品・役務等別の件数をそれぞれ表11（P.34～35）、表12（P.36～37）、表13（P.38～39）にまとめた（商品・役務等の傾向や特徴等は表2および表15を参照）。

2012年度は、「取引^(注)」に関する相談は引き続き減少し、「安全・品質」に関する相談も、過去最高であった前年度から減少した（図7）。

(1) 「取引」に関する相談

2012年度の相談を相談内容別にみると、解約したいなど「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで、販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談が多い。

これら「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっている「取引」に関する相談については、減少傾向が続いている（図7）。

契約当事者年代別に見ると、2012年度は2011年度と比較して、70歳以上の契約当事者からの相談が件数、割合ともに増加した。これは、高齢者への健康食品の送りつけが急増したことが一因と考えられる。

(2) 「安全・品質」に関する相談

身体等への被害やその危険性などに関する「安全・衛生」や、商品・役務の品質や内容などに関する「品質・機能・役務品質」のいずれかが問題となっている「安全・品質」に関する相談は近年、増加傾向にあったが、2012年度は減少した。

2012年度に減少した背景には、過去最高となった前年度の増加要因（小麦加水分解物含有石けんに関する相談、「化粧品」に計上。）が低減したことが主な原因と考えられる。

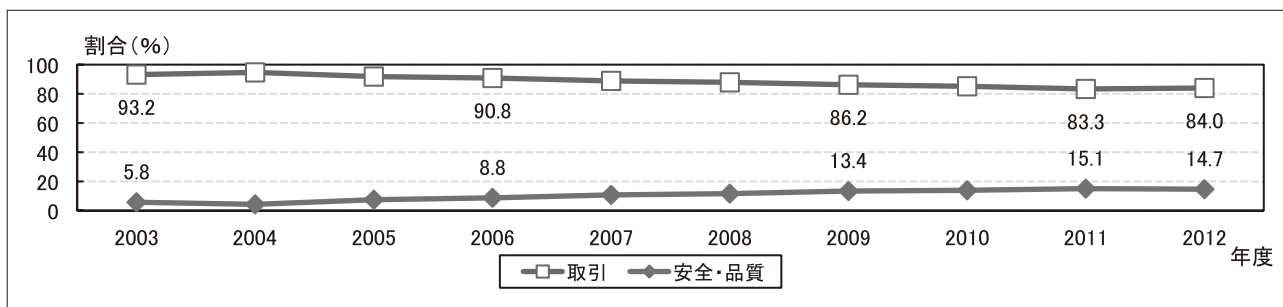
(注) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっている相談。

(3) その他の相談

アフターサービスや販売時の接客態度、クレーム処理などに関する「接客対応」の相談件数は年々増加しており、2012年度は前年度に引き続き過去最高の相談件数となった。主な増加の要因は、「デジタルコンテンツその他」に含まれるオンラインゲームや、スマートフォンなどの「移動通信サービス」などの相談が増加したことによる。

オンラインゲームでは、一方的に利用を停止され、事業者に苦情を申し入れても対応が悪いという相談などがある。

図7 年度別にみた相談内容別分類の件数・割合の推移



内容	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
契約・解約	1,244,569	1,646,361	1,086,432	918,997	855,872	761,630	705,962	675,299	619,790	601,443
販売方法	650,923	872,671	583,342	480,369	426,138	369,053	344,088	369,986	401,553	403,279
価格・料金	159,208	131,508	144,760	155,049	163,332	151,326	150,259	173,799	162,707	146,440
品質・機能・役務品質	83,617	79,261	89,128	90,531	104,472	102,765	111,313	116,839	124,610	118,882
接客対応	65,152	64,176	81,804	86,876	101,125	99,876	115,088	121,222	126,507	128,246
表示・広告	32,006	47,090	45,229	41,492	45,360	41,820	41,503	46,083	50,916	49,492
法規・基準	37,019	37,520	43,430	41,312	39,823	36,120	32,378	37,625	34,732	32,373
安全・衛生	16,958	16,641	24,701	24,571	31,259	30,237	33,214	30,203	33,998	29,139
取引	1,406,837	1,817,504	1,196,975	1,011,068	933,685	835,294	777,810	763,774	736,309	716,092
安全・品質	87,062	82,946	97,818	97,742	113,396	110,862	121,190	125,204	133,436	125,383

(注1) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているものの件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能・役務品質」のいずれかが問題となっているものの件数。

(注2) 相談内容別分類は複数回答項目。

表3 「取引」「安全・品質」における契約当事者年代別相談件数の推移

年代	相談内容	「取引」に関する相談		「安全・品質」に関する相談	
		2011年度	2012年度	2011年度	2012年度
合計		736,309 (100.0)	716,092 (100.0)	133,436 (100.0)	125,383 (100.0)
20歳未満		28,105 (3.8)	23,785 (3.3)	1,542 (1.2)	1,528 (1.2)
20歳代		77,268 (10.5)	70,267 (9.8)	10,253 (7.7)	9,501 (7.6)
30歳代		119,371 (16.2)	107,391 (15.0)	21,780 (16.3)	19,994 (15.9)
40歳代		119,882 (16.3)	116,180 (16.2)	23,930 (17.9)	22,739 (18.1)
50歳代		92,761 (12.6)	89,528 (12.5)	19,931 (14.9)	18,735 (14.9)
60歳代		100,129 (13.6)	98,217 (13.7)	22,071 (16.5)	20,374 (16.2)
70歳以上		125,977 (17.1)	138,967 (19.4)	18,305 (13.7)	17,503 (14.0)

(注1) 表中の構成比は各相談内容の年度別件数を100として算出した値である。

(注2) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」の少なくともいずれかが問題となっているものの件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能・役務品質」の少なくともいずれかが問題となっているものの件数。

4 販売購入形態別の傾向について

商品などの販売購入形態別に、相談件数の推移を表4 (P.19)、契約当事者の年代を図8 (P.20)、相談内容別を表5 (P.20)、上位商品・役務等を表14 (P.40～41) にそれぞれまとめた(商品・役務等の傾向や特徴等は表2および表15を参照)。

ここでは、「店舗購入」と「店舗外販売」に関する傾向を示した。なお、「店舗外販売」とは、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「その他無店舗販売」の販売購入形態を指す。

なお、近年の貴金属等の訪問買取りによる被害の増加を受けて、2012年8月に特定商取引法が改正され、7番目の取引類型として「訪問購入」が追加された(2013年2月より施行)。本年報では、同改正法の施行後間もないことから、「訪問購入」は「訪問販売」に計上した。

(1) 店舗購入

「店舗購入」に関する相談はここ数年減少している(表4)。相談内容を見ると、他の販売購入形態に比べて、「安全・衛生」「品質・機能・役務品質」「接客対応」の割合が高い(表5)。

また、商品・役務等でみると「サラ金・フリーローン」に関する相談が引き続き減少し、「賃貸アパート・マンション」と順位が逆転した。「賃貸アパート・マンション」では、原状回復費用や敷金等の費用の返還についての相談が多い。「移动通信サービス」は、携帯電話やスマートフォンやモバイルデータ通信に関する相談が目立ち、「四輪自動車」は中古車に関する相談が多い(表14)。

(2) 店舗外販売

「店舗外販売」に関する相談は、「電話勧誘販売」や「ネガティブ・オプション」が相談件数・割合ともに増加している(表4)。また、相談内容をみると「販売方法」や「契約・解約」など「取引」に関するものが多い(表5)。以下に、「店舗外販売」のうち、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」について傾向をまとめた。

・訪問販売^(注)

「訪問販売」に関する相談では70歳以上の相談が37.2%と多い(図8)。商品・役務等でみると「新聞」「放送サービス」に関する相談が多い。また、「インターネット接続回線」の相談は増加した。なお、「アクセサリ」の相談は、前年度の3分の2程度に減少している(表14、表15)。

・通信販売

「通信販売」に関する相談は、30歳代から40歳代に多く見られる(図8)。商品・役務等でみると「アダルト情報サイト」や「デジタルコンテンツその他」、「出会い系サイト」などの相談が多い。海外宝くじや懸賞が当たったなどとダイレクトメールを送ってくる「宝くじ」の相談も多く、60歳以上の相談に多い。「化粧品」の相談は、小麦加水分解物含有石けんに関する相談が減少したものの、引き続き多い。その他「靴・運動靴」「婦人洋服」「かばん」「他の身の回り品」などの偽ブランド品や商品

(注) 2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」が新設された。施行後間もないことから、本年報では、「訪問販売」に計上した。

未着の相談も多い（表14、表15）。

・マルチ取引

「マルチ取引」に関する相談は2008年度以降減少しているが、2012年度の全体に占める割合はほぼ前年度と同じで1.2%である（表4）。マルチ取引では20歳代が3割近くを占めている（図8）。20歳代では男女の割合は変わらないものの、30歳代以降では女性の割合が多くなっている。若年層を中心に「健康食品」の相談が多い（表14、表15、表16）。

・電話勧誘販売

「電話勧誘販売」は2009年度以降、件数・割合ともに増加している（表4）。「電話勧誘販売」では70歳以上の相談が約4割（44%）と多い（図8）。2012年度は「健康食品」の送りつけ商法が急増し、70歳以上の割合がさらに増加した（図8）。60歳以上では、「健康食品」と「ファンド型投資商品」等の金融商品の相談も多く、30歳代からの各年代では、「インターネット接続回線」に関する相談が多い（表14、表15、表16）。

・ネガティブ・オプション

「ネガティブ・オプション」が全体に占める割合は、0.5%と少ないものの、健康食品の送りつけ商法の急増により、相談件数が倍増した（表4、表14）。

表4 年度別にみた販売購入形態別相談件数・構成比の推移

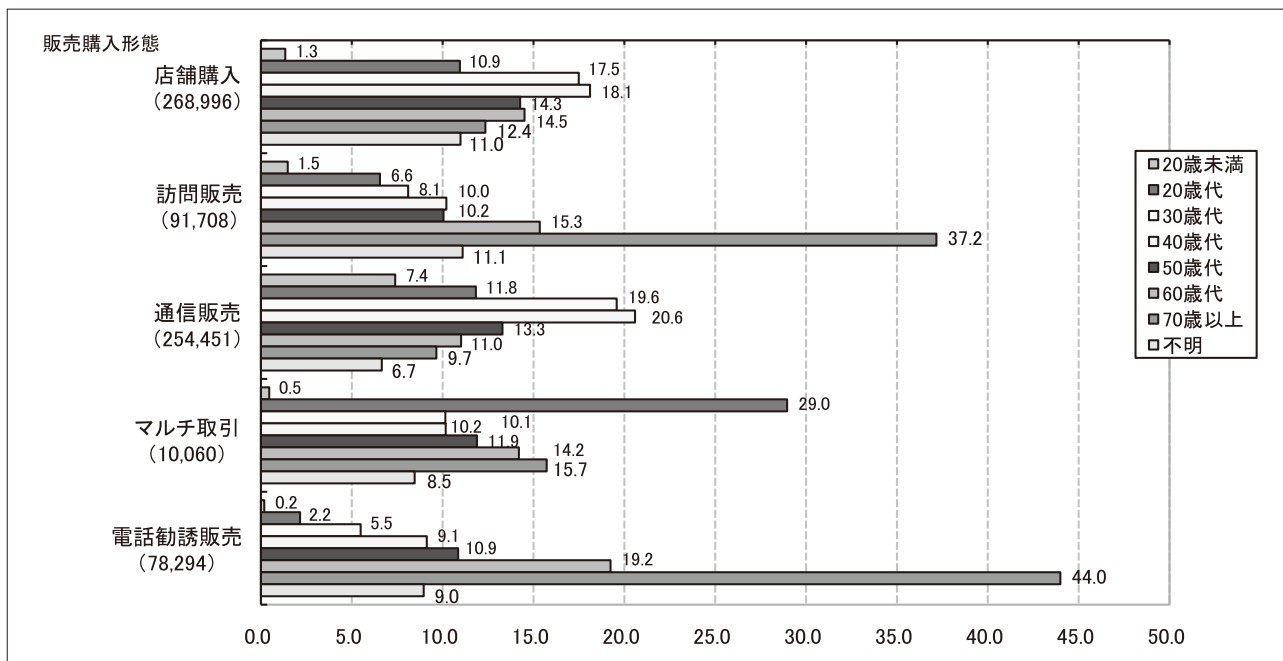
年度	販売形態 年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売						合計
			訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘 販売	ネガティブ・ オプション	その他 無店舗販売	
			上段：件数			下段：構成比（%）			
2003	1,509,889 (100.0)	226,981 (15.0)	184,817 (12.2)	764,770 (50.7)	20,248 (1.3)	108,751 (7.2)	4,767 (0.3)	15,822 (1.0)	1,099,175 (72.8)
2004	1,919,674 (100.0)	230,301 (12.0)	168,344 (8.8)	1,245,539 (64.9)	20,070 (1.0)	87,415 (4.6)	5,036 (0.3)	12,764 (0.7)	1,539,168 (80.2)
2005	1,303,588 (100.0)	266,246 (20.4)	170,166 (13.1)	538,040 (41.3)	21,700 (1.7)	70,761 (5.4)	4,613 (0.4)	14,388 (1.1)	819,668 (62.9)
2006	1,113,145 (100.0)	291,355 (26.2)	140,554 (12.6)	368,737 (33.1)	21,338 (1.9)	59,669 (5.4)	6,739 (0.6)	12,635 (1.1)	609,672 (54.8)
2007	1,050,826 (100.0)	337,795 (32.1)	118,042 (11.2)	336,646 (32.0)	24,332 (2.3)	52,888 (5.0)	3,032 (0.3)	12,195 (1.2)	547,135 (52.1)
2008	950,502 (100.0)	328,206 (34.5)	99,580 (10.5)	280,820 (29.5)	19,159 (2.0)	49,276 (5.2)	3,057 (0.3)	10,377 (1.1)	462,269 (48.6)
2009	902,210 (100.0)	329,326 (36.5)	97,866 (10.8)	249,376 (27.6)	15,788 (1.7)	49,586 (5.5)	2,554 (0.3)	9,594 (1.1)	424,764 (47.1)
2010	896,875 (100.0)	324,382 (36.2)	98,905 (11.0)	243,376 (27.1)	11,633 (1.3)	64,176 (7.2)	2,903 (0.3)	9,846 (1.1)	430,839 (48.0)
2011	883,576 (100.0)	288,271 (32.6)	97,141 (11.0)	268,734 (30.4)	10,232 (1.2)	69,788 (7.9)	2,130 (0.2)	8,926 (1.0)	456,951 (51.7)
2012	852,649 (100.0)	268,996 (31.5)	91,708 (10.8)	254,451 (29.8)	10,060 (1.2)	78,294 (9.2)	4,113 (0.5)	8,468 (1.0)	447,094 (52.4)

（注1）表中の構成比は年度別総件数を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。

（注2）「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」、「通信販売」、「マルチ取引」、「電話勧誘販売」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗販売」の形態。

（注3）「訪問販売」には、「家庭訪販」、「アポイントメントセールス」、「SF商法」、「キャッチセールス」などが含まれる。その他、2013年2月21日以降、特定商取引法改正により新設された「訪問購入」は、施行後間もないことから、本年報では「訪問販売」に計上した。

図8 2012年度の主な販売購入形態別にみた契約当事者年代構成比



(注1) 表中の構成比は各形態別の全体数を100として算出した値である。

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪販」、「アポイントメントセールス」、「S F 商法」、「キャッチセールス」などが含まれる。その他、2013年2月21日以降、特定商取引法改正により新設された「訪問購入」は、施行後間もないことから、本年報では「訪問販売」に計上した。

表5 販売購入形態ごとにみた相談内容別相談件数・構成比

販売形態	相談内容	計	安全・衛生	役品質・機能・品	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備
店舗購入		268,996 (100.0)	19,034 (7.1)	73,853 (27.5)	13,254 (4.9)	62,726 (23.3)	838 (0.3)	11,673 (4.3)	43,567 (16.2)	189,187 (70.3)	68,393 (25.4)	547 (0.2)	903 (0.3)
訪問販売		91,708 (100.0)	754 (0.8)	5,587 (6.1)	2,732 (3.0)	18,144 (19.8)	65 (0.1)	1,726 (1.9)	67,534 (73.6)	70,990 (77.4)	10,756 (11.7)	26 (0.0)	106 (0.1)
通信販売		254,451 (100.0)	3,370 (1.3)	20,878 (8.2)	5,391 (2.1)	35,024 (13.8)	233 (0.1)	27,564 (10.8)	178,402 (70.1)	203,762 (80.1)	22,888 (9.0)	164 (0.1)	69 (0.0)
マルチ取引		10,060 (100.0)	242 (2.4)	734 (7.3)	416 (4.1)	1,359 (13.5)	4 (0.0)	121 (1.2)	8,335 (82.9)	7,374 (73.3)	476 (4.7)	5 (0.0)	4 (0.0)
電話勧誘販売		78,294 (100.0)	255 (0.3)	1,653 (2.1)	1,643 (2.1)	8,292 (10.6)	28 (0.0)	2,518 (3.2)	69,451 (88.7)	47,006 (60.0)	5,745 (7.3)	13 (0.0)	32 (0.0)
ネガティブ・オプション		4,113 (100.0)	19 (0.5)	25 (0.6)	44 (1.1)	375 (9.1)	0 (0.0)	56 (1.4)	3,727 (90.6)	2,634 (64.0)	191 (4.6)	2 (0.0)	0 (0.0)
その他無店舗		8,468 (100.0)	285 (3.4)	1,228 (14.5)	443 (5.2)	2,089 (24.7)	32 (0.4)	462 (5.5)	3,757 (44.4)	6,109 (72.1)	1,266 (15.0)	12 (0.1)	51 (0.6)

(注1) 表中の構成比は各形態別の全体数を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪販」、「アポイントメントセールス」、「S F 商法」、「キャッチセールス」などが含まれる。その他、2013年2月21日以降、特定商取引法改正により新設された「訪問購入」は、施行後間もないことから、本年報では「訪問販売」に計上した。

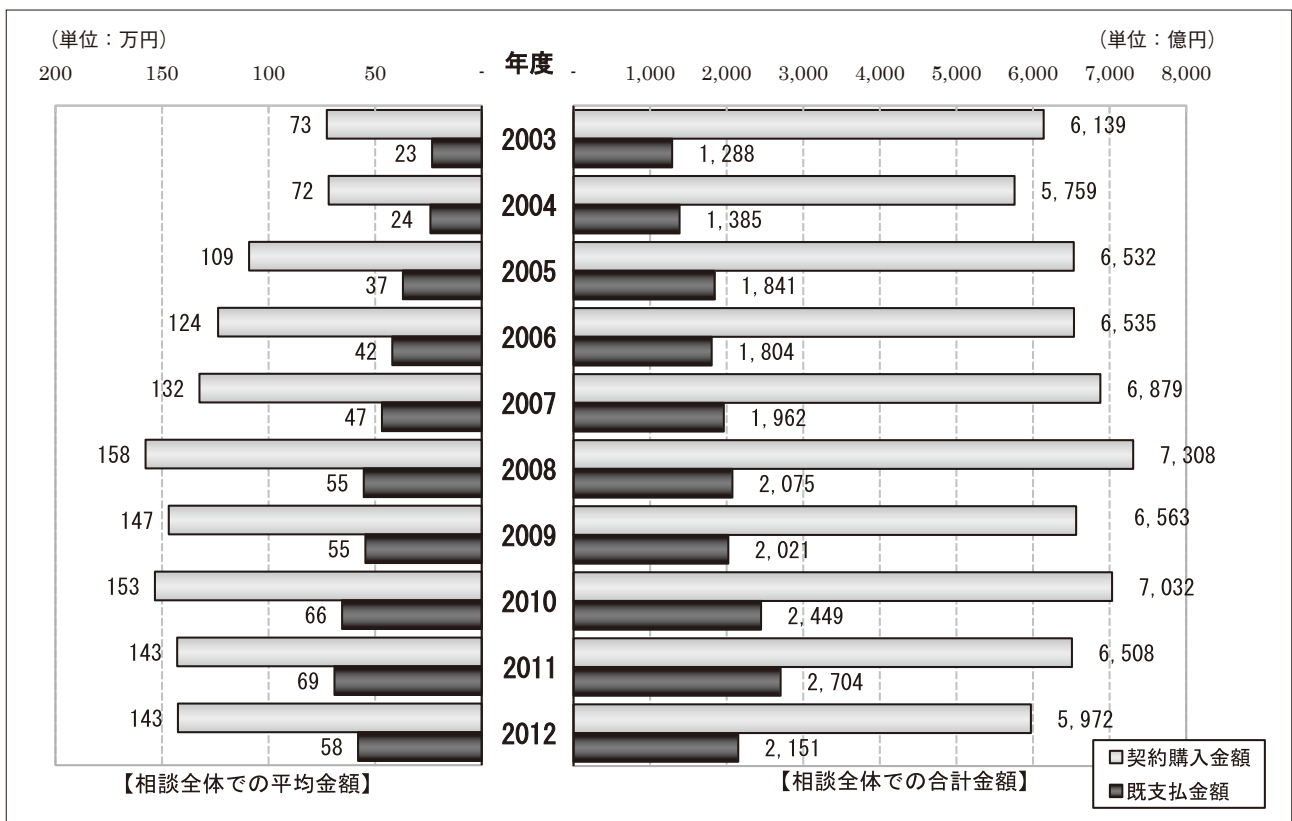
5 契約金額等について

(1) 契約購入金額および既支払金額

図9では、契約購入金額と既支払金額の年度別推移を示した。

2012年度は、契約購入金額、既支払金額ともに合計額が減少した。既支払金額では、和牛預託を行っていた事業者の大型倒産により前年度に増加した「ファンド型投資商品」や「公社債」といったクレジットを利用することが少なく、平均金額が大きい投資関連の相談が減少したことによる影響と考えられる。また、契約購入金額ではこれらの要因に加えて、金額の大きな「サラ金・フリーローン」の相談件数が引き続き減少したことが要因と考えられる。

図9 年度別にみた契約購入金額及び既支払金額の推移



(注) 図中の金額は、合計金額では1億円未満を、平均金額では1万円未満を四捨五入した値である。平均金額は、金額が不明な相談を除き、0円を含む全ての相談の算術平均である。

(2) 代金支払方法

表6では、商品や役務を購入した代金の支払方法についてまとめた。

前払式割賦の件数が引き続き増加しているが、これは、ミシンの前払式割賦業務を終了した事業者に関する相談が引き続き増加しているためである。

「販売信用」の内訳をみると「2か月内払い」が約3割(29.9%)となり、「個別信用」(27.9%)よりも相談件数が多くなった。「2か月内払い」は引き続き増加しており、その多くは、クレジット

カードを利用したものである。これらに含まれる相談としては、「出会い系サイト」や「オンラインゲーム」などのデジタルコンテンツに関するものが多い。一方、「個別信用」として多いものは、「四輪自動車」や「ソーラーシステム」などである。

また、「サラ金・フリーローン」の相談件数が減少したことから、「借金契約」の割合は前年度に続き減少した。

表6 年度別にみた支払方法別相談件数・構成比

支払方法	年度								合計	2010	2011	2012
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	合計				
合計	1,276,243 (100.0)	1,645,536 (100.0)	1,047,210 (100.0)	885,250 (100.0)	861,770 (100.0)	768,646 (100.0)	723,701 (100.0)	合計	705,952 (100.0)	682,804 (100.0)	637,288 (100.0)	
信用供与無し (小計)	917,707 (71.9)	1,388,341 (84.4)	792,360 (75.7)	633,916 (71.6)	623,279 (72.3)	554,911 (72.2)	541,552 (74.8)	信用供与無し (小計)	528,877 (74.9)	543,629 (79.6)	511,720 (80.3)	
即時払	773,637 (84.3)	1,137,056 (81.9)	625,126 (78.9)	499,326 (78.8)	496,309 (79.6)	433,018 (78.0)	423,640 (78.2)	即時払	420,651 (79.5)	433,072 (79.7)	402,745 (78.7)	
前払式割賦	561 (0.1)	630 (0.0)	493 (0.1)	450 (0.1)	438 (0.1)	411 (0.1)	370 (0.1)	前払式割賦	462 (0.1)	711 (0.1)	1,320 (0.3)	
前払式特定	2,624 (0.3)	1,936 (0.1)	2,295 (0.3)	2,549 (0.4)	2,687 (0.4)	2,608 (0.5)	2,599 (0.5)	前払式特定	2,533 (0.5)	3,033 (0.6)	2,537 (0.5)	
他の前払式	3,606 (0.4)	3,255 (0.2)	4,817 (0.6)	4,632 (0.7)	6,809 (1.1)	8,096 (1.5)	6,281 (1.2)	他の前払式	6,768 (1.3)	6,708 (1.2)	7,973 (1.6)	
販売信用 (小計)	173,770 (13.6)	142,268 (8.6)	140,025 (13.4)	124,622 (14.1)	110,005 (12.8)	88,729 (11.5)	83,608 (11.6)	販売信用 (小計)	79,358 (11.2)	76,050 (11.1)	73,878 (11.6)	
自社割賦	4,314 (2.5)	3,820 (2.7)	3,522 (2.5)	3,587 (2.9)	5,093 (4.6)	5,870 (6.6)	6,587 (7.9)	自社割賦	7,698 (9.7)	7,184 (9.4)	6,896 (9.3)	
総合割賦	7,655 (4.4)	8,479 (6.0)	10,072 (7.2)	11,635 (9.3)	13,102 (11.9)	14,383 (16.2)	18,195 (21.8)	包括信用	22,384 (28.2)	21,306 (28.0)	18,645 (25.2)	
個品割賦	137,042 (78.9)	107,986 (75.9)	102,111 (72.9)	87,296 (70.0)	69,342 (63.0)	45,387 (51.2)	33,750 (40.4)	個別信用	29,810 (37.6)	23,612 (31.0)	20,616 (27.9)	
ローン提携販売	4,960 (2.9)	5,062 (3.6)	6,487 (4.6)	6,585 (5.3)	6,592 (6.0)	7,184 (8.1)	7,909 (9.5)	ローン提携販売	440 (0.6)	526 (0.7)	757 (1.0)	
翌月一括・ ボーナス一括	7,872 (4.5)	7,153 (5.0)	8,826 (6.3)	8,352 (6.7)	9,228 (8.4)	9,523 (10.7)	11,077 (13.2)	2か月内払い	13,231 (16.7)	18,401 (24.2)	22,063 (29.9)	
他の販売信用	2,483 (1.4)	2,518 (1.8)	3,050 (2.2)	2,259 (1.8)	2,015 (1.8)	1,878 (2.1)	1,684 (2.0)	他の販売信用	1,597 (2.0)	1,015 (1.3)	875 (1.2)	
借金契約	184,766 (14.5)	114,927 (7.0)	114,825 (11.0)	126,712 (14.3)	128,486 (14.9)	125,006 (16.3)	98,541 (13.6)	借金契約	97,717 (13.8)	63,125 (9.2)	51,690 (8.1)	

(注1) 合計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の構成比は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の構成比は「販売信用」の小計値を100として算出した値である。

(注2) 割賦販売法の改正に伴い、2010年度受付分から、販売信用の内訳について区分を変更した。PIO-NETでは、契約日に関係なく、受付日が2010年度のものについては、新しい区分としている。

6 販売方法や手口等

販売方法に問題のある相談は403,279件と相談の47.3%と5割近くを占めており（図7）、この中には取引形態や販売方法・手口、セールストークなどに問題のある、いわゆる「問題商法」に関する相談情報も多い。販売方法・手口について相談件数が上位25位までのものを取り上げ、契約当事者の傾向や相談件数の推移、主な商品・役務等についての特徴を表16（P.44～45）にまとめた。

最も件数が多いのは、「インターネット通販」の136,504件であり、契約当事者は30歳代から40歳代の給与生活者に多い。「インターネット通販」の約4割を「アダルト情報サイト」が占め、「デジタルコンテンツその他」や「出会い系サイト」を合わせると、デジタルコンテンツに関する相談が約8割となる。その他、「靴・運動靴」や「かばん」などの偽ブランド品や商品未着などの相談も増加した。

また、「ワンクリック請求」や「無料商法」についても、「アダルト情報サイト」に関する相談が多い。

「インターネット通販」に次いで多いのが「電話勧誘販売」であり、増加傾向にある。前年度は「ファンド型投資商品」に関する相談が最も多かったが、2012年度は健康食品の送りつけ商法が急増した結果、「健康食品」が最も多くなった。

「家庭訪販」は、ほぼ横ばいであり、契約当事者は60歳以上が多い。主な商品・役務等をみると「新聞」「放送サービス」等が多い。貴金属等の訪問買取により、前年度に増加していた「アクセサリ」に関する相談は、減少に転じた。

「利殖商法」は「ファンド型投資商品」等の金融商品に関する相談が多く、平均契約金額約700万円、平均既支払金額約400万円と、上位販売方法・手口の中でいずれも最高金額となっている。また、「被害にあった人を勧誘（二次被害）」に関する相談とは、一度被害に遭った人を再び勧誘して、「損を取り戻す」などと電話で勧誘し、別の投資商品等を購入させる手口である。最近では消費生活センターや公的機関を思わせる名称をかたり、未公開株や社債、ファンド型投資商品など投資によって経済的損失を被っている人に対して過去の被害の救済を装って電話勧誘をした後、公的機関を思わせる形式の手続き書類を使うなど、手口が巧妙化しているものも見られる。

この他、2012年度に急増した主な商法として、「ネガティブ・オプション」がある。「健康食品」に関する相談が過半数を占めており、一方的に事業者から健康食品を送りつけられたという相談が寄せられている。関連して、「電話勧誘販売」や「代引配達」等でも「健康食品」が主な商品・役務として目立っている。

表7(1) 年度別にみた商品等分類別相談件数・構成比の推移

年度	商品等分類 年度別総件数	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体
2003	1,509,889 (100.0)	63,324 (4.2)	27,663 (1.8)	61,594 (4.1)	3,747 (0.2)	35,241 (2.3)	30,863 (2.0)	104,887 (6.9)	18,352 (1.2)	27,220 (1.8)	455 (0.0)	373,346 (24.7)
		4	11	5	22	8	9	3	16	12	25	
2004	1,919,674 (100.0)	73,024 (3.8)	27,314 (1.4)	53,930 (2.8)	3,758 (0.2)	32,700 (1.7)	37,496 (2.0)	90,859 (4.7)	19,515 (1.0)	27,019 (1.4)	527 (0.0)	366,142 (19.1)
		4	11	5	22	9	8	3	16	12	25	
2005	1,303,588 (100.0)	228,742 (17.5)	29,709 (2.3)	54,527 (4.2)	5,007 (0.4)	34,211 (2.6)	33,731 (2.6)	88,688 (6.8)	21,728 (1.7)	34,493 (2.6)	579 (0.0)	531,415 (40.8)
		2	14	6	22	9	10	4	15	8	25	
2006	1,113,145 (100.0)	191,976 (17.2)	27,317 (2.5)	50,617 (4.5)	5,297 (0.5)	34,092 (3.1)	29,351 (2.6)	81,892 (7.4)	20,666 (1.9)	31,151 (2.8)	661 (0.1)	473,020 (42.5)
		2	13	6	22	8	11	4	15	9	25	
2007	1,050,826 (100.0)	85,999 (8.2)	35,555 (3.4)	44,739 (4.3)	6,628 (0.6)	29,514 (2.8)	27,417 (2.6)	76,241 (7.3)	20,211 (1.9)	29,700 (2.8)	622 (0.1)	356,626 (33.9)
		3	9	7	21	12	13	4	15	10	25	
2008	950,502 (100.0)	60,073 (6.3)	38,400 (4.0)	38,316 (4.0)	10,111 (1.1)	26,608 (2.8)	23,104 (2.4)	68,597 (7.2)	19,773 (2.1)	31,994 (3.4)	648 (0.1)	317,624 (33.4)
		4	7	8	19	12	13	3	16	10	25	
2009	902,210 (100.0)	45,707 (5.1)	39,339 (4.4)	39,554 (4.4)	8,657 (1.0)	25,924 (2.9)	24,013 (2.7)	71,621 (7.9)	23,021 (2.6)	34,398 (3.8)	747 (0.1)	312,981 (34.7)
		5	7	6	19	12	14	3	15	9	25	
2010	896,875 (100.0)	26,349 (2.9)	37,258 (4.2)	38,247 (4.3)	11,126 (1.2)	27,696 (3.1)	22,098 (2.5)	72,497 (8.1)	22,830 (2.5)	35,204 (3.9)	1,296 (0.1)	294,601 (32.8)
		12	6	5	18	11	15	3	14	8	25	
2011	883,576 (100.0)	23,017 (2.6)	37,613 (4.3)	34,689 (3.9)	8,852 (1.0)	30,019 (3.4)	25,329 (2.9)	70,195 (7.9)	21,827 (2.5)	32,602 (3.7)	2,071 (0.2)	286,214 (32.4)
		14	6	8	18	11	13	3	16	9	23	
2012	852,649 (100.0)	27,193 (3.2)	49,809 (5.8)	32,924 (3.9)	8,989 (1.1)	32,161 (3.8)	21,061 (2.5)	66,374 (7.8)	21,667 (2.5)	30,977 (3.6)	1,880 (0.2)	293,035 (34.4)
		13	4	8	18	9	16	3	15	11	24	

(注) 表中の構成比は年度別総件数を100として算出した値である。

表7(2) 年度別にみた商品等分類別相談件数・構成比の推移

年度	商品等分類	クリーニング	リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
		上段：件数							中段：構成比 (%)			下段：総合順位					
2003		10,550 (0.7) 18	46,621 (3.1) 7	26,705 (1.8) 14	9,537 (0.6) 20	826 (0.1) 24	10,069 (0.7) 19	259,793 (17.2) 2	616,032 (40.8) 1	5,807 (0.4) 21	55,488 (3.7) 6	29,650 (2.0) 10	24,533 (1.6) 15	26,927 (1.8) 13	932 (0.1) 23	1,123,470 (74.4)	13,073 (0.9) 17
2004		10,434 (0.5) 19	49,394 (2.6) 6	26,523 (1.4) 14	10,449 (0.5) 18	880 (0.0) 24	8,914 (0.5) 20	160,034 (8.3) 2	1,140,433 (59.4) 1	6,517 (0.3) 21	40,855 (2.1) 7	30,144 (1.6) 10	27,001 (1.4) 13	23,112 (1.2) 15	1,384 (0.1) 23	1,536,074 (80.0)	17,458 (0.9) 17
2005		10,121 (0.8) 19	55,854 (4.3) 5	33,110 (2.5) 11	10,874 (0.8) 18	1,115 (0.1) 24	7,985 (0.6) 20	163,692 (12.6) 3	331,510 (25.4) 1	7,153 (0.5) 21	46,981 (3.6) 7	31,108 (2.4) 12	30,695 (2.4) 13	19,499 (1.5) 17	2,473 (0.2) 23	752,170 (57.7)	20,003 (1.5) 16
2006		9,539 (0.9) 19	51,689 (4.6) 5	25,351 (2.3) 14	9,669 (0.9) 18	1,280 (0.1) 24	7,732 (0.7) 20	175,608 (15.8) 3	215,062 (19.3) 1	6,110 (0.5) 21	41,003 (3.7) 7	29,860 (2.7) 10	28,896 (2.6) 12	15,949 (1.4) 17	2,673 (0.2) 23	620,421 (55.7)	19,704 (1.8) 16
2007		8,891 (0.8) 19	49,839 (4.7) 6	23,774 (2.3) 14	10,612 (1.0) 18	1,481 (0.1) 24	5,563 (0.5) 22	174,734 (16.6) 2	251,938 (24.0) 1	7,396 (0.7) 20	53,901 (5.1) 5	36,487 (3.5) 8	29,681 (2.8) 11	16,585 (1.6) 17	3,401 (0.3) 23	674,283 (64.2)	19,917 (1.9) 16
2008		8,498 (0.9) 20	50,299 (5.3) 5	23,071 (2.4) 14	10,315 (1.1) 18	1,656 (0.2) 24	3,280 (0.3) 23	170,610 (17.9) 2	213,295 (22.4) 1	5,483 (0.6) 21	37,808 (4.0) 9	39,258 (4.1) 6	30,843 (3.2) 11	14,124 (1.5) 17	4,137 (0.4) 22	612,677 (64.5)	20,201 (2.1) 15
2009		7,645 (0.8) 20	57,139 (6.3) 4	24,179 (2.7) 13	11,739 (1.3) 17	1,851 (0.2) 24	2,716 (0.3) 23	152,011 (16.8) 2	191,468 (21.2) 1	5,129 (0.6) 21	35,580 (3.9) 8	32,320 (3.6) 11	32,865 (3.6) 10	9,685 (1.1) 18	4,120 (0.5) 22	568,447 (63.0)	20,782 (2.3) 16
2010		6,745 (0.8) 19	52,850 (5.9) 4	25,639 (2.9) 13	12,198 (1.4) 17	2,002 (0.2) 24	2,583 (0.3) 23	162,034 (18.1) 2	201,930 (22.5) 1	5,146 (0.6) 21	33,802 (3.8) 9	29,507 (3.3) 10	35,488 (4.0) 7	6,516 (0.7) 20	4,066 (0.5) 22	580,506 (64.7)	21,768 (2.4) 16
2011		6,620 (0.7) 19	51,229 (5.8) 4	28,091 (3.2) 12	13,828 (1.6) 17	2,040 (0.2) 25	2,059 (0.2) 24	136,535 (15.5) 2	216,288 (24.5) 1	4,769 (0.5) 21	35,451 (4.0) 7	30,264 (3.4) 10	38,242 (4.3) 5	4,858 (0.5) 20	4,568 (0.5) 22	574,842 (65.1)	22,520 (2.5) 15
2012		6,129 (0.7) 19	47,087 (5.5) 5	27,541 (3.2) 12	12,225 (1.4) 17	2,104 (0.2) 23	1,763 (0.2) 25	113,661 (13.3) 2	210,181 (24.7) 1	4,601 (0.5) 20	32,928 (3.9) 7	32,081 (3.8) 10	38,465 (4.5) 6	4,149 (0.5) 21	4,036 (0.5) 22	536,951 (63.0)	22,663 (2.7) 14

(注) 表中の構成比は年度別総件数を100として算出した値である。

なお、商品等分類の「内職・副業・ねずみ講」は、2008年度までは「内職・副業・相場」という分類であったが、2009年度からはそのうち商品先物取引などの「商品相場」に関する相談を「金融・保険サービス」に移設し、新たに「内職・副業・ねずみ講」と名称を変更した（「金融・保険サービス」及び「内職・副業・ねずみ講」については2008年度以前と2009年度以降での時系列の比較はできない）。

表8(1) 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数（2008～2010年度）

2008年度		件数 割合 (%)	2009年度		件数 割合 (%)	2010年度		件数 割合 (%)
全 体		950,502 (100.0)	全 体		902,210 (100.0)	全 体		896,875 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	電話情報サービス	126,499 (13.3)	1	サラ金・フリーローン	93,200 (10.3)	1	サラ金・フリーローン	90,246 (10.1)
2	サラ金・フリーローン	121,555 (12.8)	2	アダルト情報サイト	55,265 (6.1)	2	アダルト情報サイト	85,826 (9.6)
3	商品一般	60,073 (6.3)	3	デジタルコンテンツ その他	51,478 (5.7)	3	賃貸アパート・ マンション	37,700 (4.2)
4	オンライン情報 サービス	42,004 (4.4)	4	商品一般	45,707 (5.1)	4	デジタルコンテンツ その他	32,530 (3.6)
5	賃貸アパート・ マンション	33,858 (3.6)	5	賃貸アパート・ マンション	39,379 (4.4)	5	出会い系サイト	28,537 (3.2)
6	外国語・会話教室	16,268 (1.7)	6	出会い系サイト	33,486 (3.7)	6	商品一般	26,349 (2.9)
7	相談その他	15,868 (1.7)	7	相談その他	16,224 (1.8)	7	相談その他	16,862 (1.9)
8	健康食品	15,030 (1.6)	8	四輪自動車	15,766 (1.7)	8	四輪自動車	15,462 (1.7)
9	生命保険	13,516 (1.4)	9	移動通信サービス	13,749 (1.5)	9	インターネット 接続回線	12,663 (1.4)
10	エステティック サービス	13,217 (1.4)	10	健康食品	13,166 (1.5)	10	新聞	12,637 (1.4)
11	自動車	11,379 (1.2)	11	新聞	12,333 (1.4)	11	健康食品	12,452 (1.4)
12	新聞	9,693 (1.0)	12	生命保険	11,411 (1.3)	12	移動通信サービス	12,181 (1.4)
13	移動電話サービス	9,227 (1.0)	13	エステティック サービス	10,523 (1.2)	13	放送サービス	11,580 (1.3)
14	アクセサリ	8,498 (0.9)	14	修理サービス	10,466 (1.2)	14	修理サービス	11,286 (1.3)
15	ふとん類	8,161 (0.9)	15	放送サービス	9,458 (1.0)	15	株	10,247 (1.1)
16	修理サービス	7,997 (0.8)	16	インターネット 接続回線	8,992 (1.0)	16	生命保険	10,210 (1.1)
17	化粧品類	7,848 (0.8)	17	分譲マンション	8,454 (0.9)	17	その他金融関連 サービス	8,176 (0.9)
18	クリーニング	7,541 (0.8)	18	ふとん類	7,921 (0.9)	18	アクセサリ	8,033 (0.9)
19	電話関連サービス	6,805 (0.7)	19	化粧品	7,843 (0.9)	19	エステティック サービス	7,828 (0.9)
20	損害保険	6,765 (0.7)	20	クリーニング	7,645 (0.8)	20	分譲マンション	7,672 (0.9)
21	浄水器	6,516 (0.7)	21	株	7,535 (0.8)	21	化粧品	7,471 (0.8)
22	オンライン等関連 サービス全般	6,169 (0.6)	22	携帯電話	7,085 (0.8)	22	ファンド型投資商品	7,201 (0.8)
23	分譲マンション	5,979 (0.6)	23	アクセサリ	6,609 (0.7)	23	携帯電話	6,816 (0.8)
24	リースサービス	5,927 (0.6)	24	その他金融関連 サービス	6,419 (0.7)	24	公社債	6,813 (0.8)
25	役務その他サービス	5,690 (0.6)	25	宝くじ	6,059 (0.7)	25	クリーニング	6,745 (0.8)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出した値である。

(注2) 2009年度から商品・役務分類を変更したことなどにより2008年度以前と2009年度以降での時系列の比較はできない（「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列の比較ができないものがある）。

表8(2) 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数(2011～2012年度)

2011年度		件数 割合(%)	2012年度		件数 割合(%)
全 体		883,576 (100.0)	全 体		852,649 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	アダルト情報サイト	95,622 (10.8)	1	アダルト情報サイト	64,876 (7.6)
2	サラ金・フリーローン	56,587 (6.4)	2	デジタルコンテンツ その他	59,314 (7.0)
3	賃貸アパート・ マンション	36,530 (4.1)	3	サラ金・フリーローン	45,044 (5.3)
4	デジタルコンテンツ その他	35,217 (4.0)	4	賃貸アパート・ マンション	33,442 (3.9)
5	出会い系サイト	26,411 (3.0)	5	健康食品	27,606 (3.2)
6	商品一般	23,017 (2.6)	6	商品一般	27,193 (3.2)
7	ファンド型投資商品	18,456 (2.1)	7	出会い系サイト	20,890 (2.5)
8	相談その他	17,081 (1.9)	8	移动通信サービス	17,528 (2.1)
9	四輪自動車	14,755 (1.7)	9	相談その他	17,179 (2.0)
10	移动通信サービス	14,458 (1.6)	10	インターネット 接続回線	16,773 (2.0)
11	インターネット 接続回線	14,020 (1.6)	11	ファンド型投資商品	15,299 (1.8)
12	放送サービス	12,918 (1.5)	12	四輪自動車	14,702 (1.7)
13	修理サービス	12,882 (1.5)	13	新聞	11,633 (1.4)
14	新聞	12,611 (1.4)	14	放送サービス	11,450 (1.3)
15	健康食品	12,482 (1.4)	15	修理サービス	11,332 (1.3)
16	化粧品	10,784 (1.2)	16	他の役務サービス	9,847 (1.2)
17	公社債	9,358 (1.1)	17	生命保険	8,879 (1.0)
18	アクセサリー	9,334 (1.1)	18	携帯電話	8,545 (1.0)
19	株	9,157 (1.0)	19	アクセサリー	8,008 (0.9)
20	生命保険	9,132 (1.0)	20	化粧品	7,733 (0.9)
21	宝くじ	8,942 (1.0)	21	エステティック サービス	7,225 (0.8)
22	他の役務サービス	8,616 (1.0)	22	その他金融関連 サービス	7,108 (0.8)
23	その他金融関連 サービス	7,885 (0.9)	23	医療サービス	6,828 (0.8)
24	携帯電話	7,856 (0.9)	24	株	6,780 (0.8)
25	エステティック サービス	7,534 (0.9)	25	宝くじ	6,428 (0.8)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出した値である。

(注2) 2009年度から商品・役務分類を変更したことなどにより2008年度以前と2009年度以降での時系列の比較はできない(「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列の比較ができないものがある)。

表9(1) 2012年度の契約当事者年代別等に応じた商品等分類別相談件数・構成比

契約当事者	商品等分類	計	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体
	上段：件数 下段：構成比 (%)												
計		852,649 (100.0)	27,193 (3.2)	49,809 (5.8)	32,924 (3.9)	8,989 (1.1)	32,161 (3.8)	21,061 (2.5)	66,374 (7.8)	21,667 (2.5)	30,977 (3.6)	1,880 (0.2)	293,035 (34.4)
年代	20歳未満	25,256 (100.0)	190 (0.8)	282 (1.1)	94 (0.4)	36 (0.1)	1,031 (4.1)	245 (1.0)	1,604 (6.4)	484 (1.9)	26 (0.1)	6 (0.0)	3,998 (15.8)
	20歳代	78,700 (100.0)	1,733 (2.2)	1,874 (2.4)	1,451 (1.8)	327 (0.4)	4,653 (5.9)	1,837 (2.3)	5,942 (7.6)	3,311 (4.2)	978 (1.2)	45 (0.1)	22,151 (28.1)
	30歳代	125,861 (100.0)	2,689 (2.1)	2,730 (2.2)	3,444 (2.7)	1,054 (0.8)	6,114 (4.9)	1,926 (1.5)	9,749 (7.7)	4,495 (3.6)	4,528 (3.6)	81 (0.1)	36,810 (29.2)
	40歳代	138,437 (100.0)	3,475 (2.5)	3,934 (2.8)	3,965 (2.9)	1,439 (1.0)	5,347 (3.9)	2,475 (1.8)	11,979 (8.7)	4,472 (3.2)	5,310 (3.8)	140 (0.1)	42,536 (30.7)
	50歳代	109,352 (100.0)	3,223 (2.9)	4,615 (4.2)	4,209 (3.8)	1,422 (1.3)	4,068 (3.7)	2,591 (2.4)	8,289 (7.6)	2,965 (2.7)	4,557 (4.2)	209 (0.2)	36,148 (33.1)
	60歳代	120,966 (100.0)	4,548 (3.8)	8,639 (7.1)	5,913 (4.9)	1,691 (1.4)	3,745 (3.1)	3,597 (3.0)	8,424 (7.0)	2,327 (1.9)	5,053 (4.2)	339 (0.3)	44,276 (36.6)
	70歳以上	160,886 (100.0)	7,363 (4.6)	23,037 (14.3)	9,850 (6.1)	1,546 (1.0)	4,485 (2.8)	6,324 (3.9)	12,188 (7.6)	1,279 (0.8)	6,197 (3.9)	704 (0.4)	72,973 (45.4)
小計	759,458 (100.0)	23,221 (3.1)	45,111 (5.9)	28,926 (3.8)	7,515 (1.0)	29,443 (3.9)	18,995 (2.5)	58,175 (7.7)	19,333 (2.5)	26,649 (3.5)	1,524 (0.2)	258,892 (34.1)	
性別等	男性	395,572 (100.0)	10,477 (2.6)	13,787 (3.5)	10,594 (2.7)	4,763 (1.2)	7,888 (2.0)	4,961 (1.3)	34,272 (8.7)	15,261 (3.9)	17,507 (4.4)	660 (0.2)	120,170 (30.4)
	女性	424,242 (100.0)	15,337 (3.6)	34,632 (8.2)	20,791 (4.9)	3,675 (0.9)	23,633 (5.6)	15,452 (3.6)	28,890 (6.8)	5,733 (1.4)	12,011 (2.8)	995 (0.2)	161,149 (38.0)
	団体	16,209 (100.0)	402 (2.5)	281 (1.7)	804 (5.0)	360 (2.2)	169 (1.0)	212 (1.3)	2,084 (12.9)	371 (2.3)	618 (3.8)	187 (1.2)	5,488 (33.9)
小計	836,023 (100.0)	26,216 (3.1)	48,700 (5.8)	32,189 (3.9)	8,798 (1.1)	31,690 (3.8)	20,625 (2.5)	65,246 (7.8)	21,365 (2.6)	30,136 (3.6)	1,842 (0.2)	286,807 (34.3)	
職業等	給与生活者	314,595 (100.0)	7,143 (2.3)	7,816 (2.5)	7,624 (2.4)	2,854 (0.9)	12,309 (3.9)	5,293 (1.7)	23,611 (7.5)	12,593 (4.0)	12,845 (4.1)	261 (0.1)	92,349 (29.4)
	自営・自由業	46,378 (100.0)	1,239 (2.7)	1,851 (4.0)	1,672 (3.6)	659 (1.4)	1,107 (2.4)	851 (1.8)	4,444 (9.6)	1,652 (3.6)	1,826 (3.9)	279 (0.6)	15,580 (33.6)
	家事従事者	149,721 (100.0)	6,101 (4.1)	14,310 (9.6)	9,649 (6.4)	1,607 (1.1)	8,829 (5.9)	5,986 (4.0)	10,626 (7.1)	1,690 (1.1)	5,038 (3.4)	393 (0.3)	64,229 (42.9)
	学生	34,805 (100.0)	376 (1.1)	533 (1.5)	191 (0.5)	74 (0.2)	1,447 (4.2)	430 (1.2)	2,609 (7.5)	477 (1.4)	53 (0.2)	10 (0.0)	6,200 (17.8)
	無職	209,390 (100.0)	8,071 (3.9)	20,241 (9.7)	9,745 (4.7)	2,328 (1.1)	5,214 (2.5)	6,247 (3.0)	16,349 (7.8)	2,679 (1.3)	7,277 (3.5)	587 (0.3)	78,738 (37.6)
	企業等	16,062 (100.0)	399 (2.5)	277 (1.7)	804 (5.0)	356 (2.2)	166 (1.0)	208 (1.3)	2,068 (12.9)	367 (2.3)	610 (3.8)	187 (1.2)	5,442 (33.9)
小計	770,951 (100.0)	23,329 (3.0)	45,028 (5.8)	29,685 (3.9)	7,878 (1.0)	29,072 (3.8)	19,015 (2.5)	59,707 (7.7)	19,458 (2.5)	27,649 (3.6)	1,717 (0.2)	262,538 (34.1)	

(注) 表中の構成比は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目を100として算出した値である。なお、小計には、不明・無回答を含まない。

表9(2) 2012年度の契約当事者年代別等に応じた商品等分類別相談件数・構成比

契約当事者	商品等分類	クリーニング	貸借 レンタル・リース・	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険 サービス	運輸・通信 サービス	教育サービス	教養・娯楽 サービス	保健・福祉 サービス	他の役務	内職・副業・ ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
		上段：件数 下段：構成比 (%)															
計		6,129 (0.7)	47,087 (5.5)	27,541 (3.2)	12,225 (1.4)	2,104 (0.2)	1,763 (0.2)	113,661 (13.3)	210,181 (24.7)	4,601 (0.5)	32,928 (3.9)	32,081 (3.8)	38,465 (4.5)	4,149 (0.5)	4,036 (0.5)	536,951 (63.0)	22,663 (2.7)
20歳未満		12 (0.0)	529 (2.1)	17 (0.1)	85 (0.3)	11 (0.0)	9 (0.0)	235 (0.9)	18,062 (71.5)	341 (1.4)	824 (3.3)	458 (1.8)	186 (0.7)	141 (0.6)	21 (0.1)	20,931 (82.9)	327 (1.3)
20歳代		428 (0.5)	7,332 (9.3)	454 (0.6)	628 (0.8)	121 (0.2)	86 (0.1)	6,101 (7.8)	25,986 (33.0)	442 (0.6)	4,281 (5.4)	5,359 (6.8)	2,659 (3.4)	1,045 (1.3)	180 (0.2)	55,102 (70.0)	1,447 (1.8)
30歳代		1,027 (0.8)	10,494 (8.3)	2,779 (2.2)	1,328 (1.1)	302 (0.2)	749 (0.6)	12,521 (9.9)	40,792 (32.4)	709 (0.6)	4,970 (3.9)	4,723 (3.8)	4,933 (3.9)	828 (0.7)	415 (0.3)	86,570 (68.8)	2,481 (2.0)
40歳代		1,194 (0.9)	7,832 (5.7)	3,477 (2.5)	1,906 (1.4)	355 (0.3)	469 (0.3)	15,254 (11.0)	44,725 (32.3)	1,927 (1.4)	4,872 (3.5)	4,150 (3.0)	5,427 (3.9)	796 (0.6)	482 (0.3)	92,866 (67.1)	3,035 (2.2)
50歳代		1,260 (1.2)	5,104 (4.7)	4,073 (3.7)	1,755 (1.6)	250 (0.2)	80 (0.1)	15,285 (14.0)	29,121 (26.6)	537 (0.5)	3,669 (3.4)	3,403 (3.1)	4,819 (4.4)	481 (0.4)	492 (0.4)	70,329 (64.3)	2,875 (2.6)
60歳代		959 (0.8)	4,349 (3.6)	5,677 (4.7)	2,041 (1.7)	309 (0.3)	115 (0.1)	21,609 (17.9)	22,487 (18.6)	91 (0.1)	4,734 (3.9)	4,163 (3.4)	5,623 (4.6)	302 (0.2)	726 (0.6)	73,185 (60.5)	3,505 (2.9)
70歳以上		665 (0.4)	3,411 (2.1)	7,490 (4.7)	3,056 (1.9)	318 (0.2)	140 (0.1)	31,015 (19.3)	14,634 (9.1)	52 (0.0)	6,523 (4.1)	6,498 (4.0)	8,398 (5.2)	199 (0.1)	954 (0.6)	83,353 (51.8)	4,560 (2.8)
小計		5,545 (0.7)	39,051 (5.1)	23,967 (3.2)	10,799 (1.4)	1,666 (0.2)	1,648 (0.2)	102,020 (13.4)	195,807 (25.8)	4,099 (0.5)	29,873 (3.9)	28,754 (3.8)	32,045 (4.2)	3,792 (0.5)	3,270 (0.4)	482,336 (63.5)	18,230 (2.4)
男性		1,343 (0.3)	22,352 (5.7)	14,047 (3.6)	5,716 (1.4)	1,091 (0.3)	1,189 (0.3)	58,300 (14.7)	117,934 (29.8)	1,411 (0.4)	14,080 (3.6)	9,084 (2.3)	15,863 (4.0)	1,628 (0.4)	2,045 (0.5)	266,083 (67.3)	9,319 (2.4)
女性		4,676 (1.1)	20,613 (4.9)	12,169 (2.9)	6,053 (1.4)	780 (0.2)	549 (0.1)	52,299 (12.3)	87,597 (20.6)	3,071 (0.7)	18,054 (4.3)	22,214 (5.2)	19,346 (4.6)	2,367 (0.6)	1,781 (0.4)	251,569 (59.3)	11,524 (2.7)
団体		42 (0.3)	3,242 (20.0)	677 (4.2)	274 (1.7)	176 (1.1)	8 (0.0)	772 (4.8)	1,826 (11.3)	12 (0.1)	262 (1.6)	155 (1.0)	2,450 (15.1)	118 (0.7)	61 (0.4)	10,075 (62.2)	646 (4.0)
小計		6,061 (0.7)	46,207 (5.5)	26,893 (3.2)	12,043 (1.4)	2,047 (0.2)	1,746 (0.2)	111,371 (13.3)	207,357 (24.8)	4,494 (0.5)	32,396 (3.9)	31,453 (3.8)	37,659 (4.5)	4,113 (0.5)	3,887 (0.5)	527,727 (63.1)	21,489 (2.6)
給与生活者		2,346 (0.7)	22,730 (7.2)	8,709 (2.8)	3,936 (1.3)	792 (0.3)	1,147 (0.4)	36,278 (11.5)	100,952 (32.1)	1,792 (0.6)	11,830 (3.8)	10,974 (3.5)	12,025 (3.8)	1,515 (0.5)	1,042 (0.3)	216,068 (68.7)	6,178 (2.0)
自営・自由業		272 (0.6)	3,458 (7.5)	1,792 (3.9)	734 (1.6)	164 (0.4)	55 (0.1)	7,025 (15.1)	10,003 (21.6)	167 (0.4)	1,534 (3.3)	939 (2.0)	2,693 (5.8)	377 (0.8)	212 (0.5)	29,425 (63.4)	1,373 (3.0)
家事従事者		2,174 (1.5)	4,190 (2.8)	5,378 (3.6)	2,616 (1.7)	278 (0.2)	183 (0.1)	17,876 (11.9)	26,900 (18.0)	1,347 (0.9)	6,071 (4.1)	6,553 (4.4)	6,853 (4.6)	750 (0.5)	630 (0.4)	81,799 (54.6)	3,693 (2.5)
学生		53 (0.2)	1,566 (4.5)	34 (0.1)	158 (0.5)	17 (0.0)	10 (0.0)	499 (1.4)	21,352 (61.3)	570 (1.6)	1,819 (5.2)	1,335 (3.8)	417 (1.2)	288 (0.8)	46 (0.1)	28,164 (80.9)	441 (1.3)
無職		702 (0.3)	7,587 (3.6)	8,280 (4.0)	3,323 (1.6)	407 (0.2)	247 (0.1)	40,411 (19.3)	33,700 (16.1)	297 (0.1)	8,304 (4.0)	8,575 (4.1)	9,942 (4.7)	858 (0.4)	1,340 (0.6)	123,973 (59.2)	6,679 (3.2)
企業等		42 (0.3)	3,217 (20.0)	664 (4.1)	272 (1.7)	173 (1.1)	8 (0.0)	764 (4.8)	1,809 (11.3)	12 (0.1)	258 (1.6)	151 (0.9)	2,434 (15.2)	118 (0.7)	61 (0.4)	9,983 (62.2)	637 (4.0)
小計		5,589 (0.7)	42,748 (5.5)	24,857 (3.2)	11,039 (1.4)	1,831 (0.2)	1,650 (0.2)	102,853 (13.3)	194,716 (25.3)	4,185 (0.5)	29,816 (3.9)	28,527 (3.7)	34,364 (4.5)	3,906 (0.5)	3,331 (0.4)	489,412 (63.5)	19,001 (2.5)

(注) 表中の構成比は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目を100として算出した値である。なお、小計には、不明・無回答を含まない。

表10(1) 2012年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			20歳未満			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	11,134	1	アダルト情報サイト	8,440	1	アダルト情報サイト	2,577
2	デジタルコンテンツその他	3,621	2	デジタルコンテンツその他	2,324	2	デジタルコンテンツその他	1,242
3	出会い系サイト	1,425	3	出会い系サイト	915	3	出会い系サイト	505
4	放送サービス	715	4	放送サービス	430	4	放送サービス	274
5	移動通信サービス	604	5	移動通信サービス	327	4	移動通信サービス	274
6	賃貸アパート・マンション	342	6	賃貸アパート・マンション	177	6	賃貸アパート・マンション	164
7	相談その他	307	7	自動二輪車	171	7	相談その他	161
8	携帯電話	301	8	インターネット接続回線	169	8	婦人洋服	159
9	インターネット接続回線	247	9	携帯電話	162	9	他の身の回り品	149
10	他の身の回り品	229	10	靴・運動靴	160	10	携帯電話	137
11	靴・運動靴	224	11	四輪自動車	153	11	コンサート	136
12	四輪自動車	195	12	電子ゲーム・ソフト	149	12	エステティックサービス	111
13	自動二輪車	194	13	相談その他	142	13	かばん	98
14	商品一般	190	14	新聞	135	14	健康食品	88
15	新聞	187	15	電話音声情報	117	15	化粧品	85
16	電子ゲーム・ソフト	177	16	商品一般	107	16	商品一般	80
17	コンサート	172	17	紳士洋服	104	17	インターネット接続回線	77
18	婦人洋服	162	18	自動車運転教習所	81	18	メガネ・コンタクトレンズ	74
19	医療サービス	131	19	他の身の回り品	80	19	医療サービス	68
19	自動車運転教習所	131	20	学習塾・予備校	68	19	タレント・モデル内職	68
21	かばん	130	21	パソコン	62	21	靴・運動靴	61
22	電話音声情報	123	22	医療サービス	58	22	専門・専修学校	54
23	健康食品	120	23	レンタルビデオ	56	23	新聞	51
24	学習塾・予備校	118	24	玩具・遊具その他	54	24	デジタルディスクソフト	50
24	エステティックサービス	118	25	デジタルディスクソフト	53	24	美容院	50

全体			20歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	7,614	1	アダルト情報サイト	3,983	1	デジタルコンテンツその他	4,099
2	デジタルコンテンツその他	7,544	2	デジタルコンテンツその他	3,432	2	アダルト情報サイト	3,617
3	賃貸アパート・マンション	6,301	3	賃貸アパート・マンション	3,114	3	エステティックサービス	3,253
4	サラ金・フリーローン	4,219	4	サラ金・フリーローン	2,806	4	賃貸アパート・マンション	3,173
5	出会い系サイト	4,029	5	出会い系サイト	2,080	5	出会い系サイト	1,944
6	エステティックサービス	3,434	6	四輪自動車	1,746	6	サラ金・フリーローン	1,403
7	移動通信サービス	2,629	7	移動通信サービス	1,389	7	移動通信サービス	1,230
8	四輪自動車	2,355	8	商品一般	904	8	商品一般	823
9	商品一般	1,733	9	インターネット接続回線	809	9	婦人洋服	810
10	インターネット接続回線	1,422	10	相談その他	654	10	化粧品	798
11	相談その他	1,302	11	携帯電話	629	11	相談その他	641
12	携帯電話	1,240	12	アクセサリ	550	12	インターネット接続回線	612
13	化粧品	1,116	13	放送サービス	524	13	携帯電話	604
14	アクセサリ	1,115	14	健康食品	425	14	四輪自動車	603
15	放送サービス	1,114	15	パソコンソフト	337	15	放送サービス	584
16	健康食品	887	16	自動二輪車	334	16	アクセサリ	562
17	医療サービス	843	17	修理サービス	333	17	医療サービス	524
18	婦人洋服	833	18	紳士洋服	327	18	かばん	469
19	靴・運動靴	716	19	医療サービス	317	19	健康食品	456
20	結婚式関連サービス	667	20	化粧品	312	20	靴・運動靴	451
21	修理サービス	575	21	他の役務サービス	297	21	他の身の回り品	377
22	かばん	570	22	結婚式関連サービス	292	22	結婚式関連サービス	374
23	新聞	565	23	新聞	275	23	飲料	326
24	他の身の回り品	555	24	靴・運動靴	264	24	新聞	290
25	パソコンソフト	546	25	その他金融関連サービス	256	25	クリーニング	282

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表10(2) 2012年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			30歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツその他	13,728	1	アダルト情報サイト	7,275	1	デジタルコンテンツその他	8,193
2	アダルト情報サイト	12,011	2	サラ金・フリーローン	5,533	2	アダルト情報サイト	4,721
3	賃貸アパート・マンション	8,757	3	デジタルコンテンツその他	5,521	3	賃貸アパート・マンション	4,192
4	サラ金・フリーローン	8,520	4	賃貸アパート・マンション	4,542	4	出会い系サイト	3,065
5	出会い系サイト	5,134	5	四輪自動車	2,200	5	サラ金・フリーローン	2,966
6	移動通信サービス	3,361	6	出会い系サイト	2,063	6	エステティックサービス	1,581
7	四輪自動車	3,074	7	移動通信サービス	1,860	7	移動通信サービス	1,486
8	商品一般	2,689	8	インターネット接続回線	1,235	8	商品一般	1,450
9	インターネット接続回線	2,241	9	商品一般	1,234	9	婦人洋服	1,126
10	相談その他	1,976	10	携帯電話	1,068	10	インターネット接続回線	1,005
11	携帯電話	1,896	11	新築工事	1,044	11	相談その他	992
12	エステティックサービス	1,722	12	相談その他	976	12	四輪自動車	871
13	放送サービス	1,434	13	分譲マンション	785	13	携帯電話	826
14	新築工事	1,427	14	戸建住宅	776	14	化粧品	824
15	戸建住宅	1,182	15	放送サービス	706	15	クリーニング	742
16	修理サービス	1,177	16	修理サービス	632	16	靴・運動靴	727
17	婦人洋服	1,161	17	ソーラーシステム	593	17	放送サービス	725
18	靴・運動靴	1,104	18	紳士洋服	542	18	医療サービス	717
19	分譲マンション	1,051	19	複合サービス会員	539	19	かばん	676
20	クリーニング	1,027	20	他の役務サービス	480	20	アクセサリ	615
21	医療サービス	1,022	21	パソコン	478	21	修理サービス	543
22	アクセサリ	967	22	外食	444	22	健康食品	515
23	他の役務サービス	921	23	その他金融関連サービス	431	23	新聞	497
24	化粧品	920	24	電話音声情報	399	24	他の役務サービス	441
25	かばん	866	25	靴・運動靴	373	25	他の身の回り品	438

全体			40歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツその他	15,417	1	アダルト情報サイト	8,850	1	デジタルコンテンツその他	9,725
2	アダルト情報サイト	12,993	2	サラ金・フリーローン	5,705	2	アダルト情報サイト	4,133
3	サラ金・フリーローン	8,872	3	デジタルコンテンツその他	5,672	3	サラ金・フリーローン	3,152
4	賃貸アパート・マンション	5,978	4	賃貸アパート・マンション	2,979	4	出会い系サイト	3,003
5	出会い系サイト	5,290	5	出会い系サイト	2,279	5	賃貸アパート・マンション	2,988
6	移動通信サービス	3,600	6	移動通信サービス	2,031	6	商品一般	1,851
7	商品一般	3,475	7	四輪自動車	1,999	7	移動通信サービス	1,562
8	四輪自動車	2,937	8	商品一般	1,618	8	インターネット接続回線	1,336
9	インターネット接続回線	2,810	9	インターネット接続回線	1,473	9	相談その他	1,141
10	相談その他	2,361	10	携帯電話	1,269	10	化粧品	996
11	携帯電話	2,116	11	相談その他	1,211	11	クリーニング	940
12	修理サービス	1,729	12	分譲マンション	1,109	12	四輪自動車	931
13	放送サービス	1,491	13	修理サービス	871	13	婦人洋服	930
14	分譲マンション	1,435	14	新築工事	777	14	エステティックサービス	886
15	クリーニング	1,194	15	放送サービス	740	15	修理サービス	857
16	新聞	1,193	16	戸建住宅	606	16	健康食品	851
17	他の役務サービス	1,186	17	住宅ローン	602	17	携帯電話	842
18	健康食品	1,144	18	他の役務サービス	582	18	アクセサリ	790
19	化粧品	1,121	19	パソコン	577	19	放送サービス	750
20	新築工事	1,119	20	外食	536	20	新聞	740
21	生命保険	1,098	20	ソーラーシステム	536	21	医療サービス	662
22	アクセサリ	1,045	22	生命保険	535	22	補習用教材	647
23	戸建住宅	973	23	その他金融関連サービス	511	23	学習塾・予備校	643
24	婦人洋服	971	24	新聞	452	24	かばん	637
25	医療サービス	960	25	損害保険	430	25	家庭教師	608

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表10(3) 2012年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			50歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	8,863	1	アダルト情報サイト	7,557	1	デジタルコンテンツその他	4,887
2	デジタルコンテンツその他	8,686	2	サラ金・フリーローン	4,696	2	サラ金・フリーローン	2,740
3	サラ金・フリーローン	7,449	3	デジタルコンテンツその他	3,789	3	商品一般	1,849
4	賃貸アパート・マンション	3,600	4	賃貸アパート・マンション	1,831	4	賃貸アパート・マンション	1,767
5	商品一般	3,223	5	出会い系サイト	1,457	5	健康食品	1,348
6	インターネット接続回線	2,643	6	移動通信サービス	1,443	6	アダルト情報サイト	1,295
7	出会い系サイト	2,627	7	四輪自動車	1,428	7	インターネット接続回線	1,224
8	移動通信サービス	2,425	8	インターネット接続回線	1,415	8	出会い系サイト	1,168
9	相談その他	2,152	9	商品一般	1,365	9	相談その他	1,154
10	四輪自動車	2,068	10	相談その他	990	10	化粧品	1,113
11	健康食品	1,748	11	修理サービス	753	11	クリーニング	1,060
12	修理サービス	1,619	12	放送サービス	669	12	移動通信サービス	977
13	ファンド型投資商品	1,369	13	携帯電話	630	13	ファンド型投資商品	940
14	放送サービス	1,336	14	分譲マンション	621	14	アクセサリ	872
15	新聞	1,273	15	生命保険	592	15	修理サービス	862
16	生命保険	1,267	16	住宅ローン	556	16	新聞	741
17	クリーニング	1,260	17	新聞	531	17	生命保険	673
18	化粧品	1,214	18	ソーラーシステム	530	18	放送サービス	664
19	他の役務サービス	1,156	19	他の役務サービス	519	19	婦人洋服	661
20	携帯電話	1,026	20	新築工事	480	20	四輪自動車	638
21	アクセサリ	1,022	21	他の教養・娯楽サービス	441	21	他の役務サービス	632
22	その他金融関連サービス	914	22	損害保険	429	22	その他金融関連サービス	525
23	分譲マンション	868	23	ファンド型投資商品	425	23	医療サービス	512
24	新築工事	825	24	パソコン	408	24	和服	423
25	ソーラーシステム	799	25	健康食品	397	25	エステティックサービス	419

全体			60歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	アダルト情報サイト	7,361	1	アダルト情報サイト	6,920	1	健康食品	3,469
2	サラ金・フリーローン	6,772	2	サラ金・フリーローン	4,127	2	商品一般	2,892
3	デジタルコンテンツその他	4,996	3	デジタルコンテンツその他	2,719	3	ファンド型投資商品	2,744
4	商品一般	4,548	4	インターネット接続回線	1,765	4	サラ金・フリーローン	2,630
5	健康食品	4,345	5	商品一般	1,650	5	デジタルコンテンツその他	2,268
6	ファンド型投資商品	3,716	6	賃貸アパート・マンション	1,455	6	相談その他	1,414
7	インターネット接続回線	2,943	7	移動通信サービス	1,219	7	賃貸アパート・マンション	1,328
8	賃貸アパート・マンション	2,791	8	四輪自動車	1,145	8	インターネット接続回線	1,173
9	相談その他	2,507	9	相談その他	1,087	9	化粧品	1,169
10	生命保険	1,947	10	ファンド型投資商品	969	10	公社債	1,105
11	修理サービス	1,899	11	生命保険	926	11	アクセサリ	1,056
11	移動通信サービス	1,899	12	修理サービス	876	12	修理サービス	1,020
13	新聞	1,724	13	健康食品	871	13	生命保険	1,015
14	他の役務サービス	1,714	14	放送サービス	864	14	宝くじ	1,007
15	公社債	1,683	15	他の役務サービス	773	15	新聞	948
16	放送サービス	1,652	16	出会い系サイト	772	16	他の役務サービス	940
17	四輪自動車	1,647	17	新聞	771	17	株	920
18	宝くじ	1,578	18	株	652	18	その他金融関連サービス	801
19	株	1,577	19	新築工事	579	19	放送サービス	784
20	その他金融関連サービス	1,371	20	公社債	577	20	クリーニング	783
21	化粧品	1,295	21	ソーラーシステム	573	21	移動通信サービス	677
22	アクセサリ	1,229	22	宝くじ	566	22	ふとん類	651
23	出会い系サイト	1,091	23	その他金融関連サービス	565	23	婦人洋服	607
24	他の教養・娯楽サービス	1,047	24	他の教養・娯楽サービス	558	24	医療サービス	531
25	医療サービス	977	25	住宅ローン	494	25	四輪自動車	501

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表10(4) 2012年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			70歳以上			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	健康食品	16,966	1	健康食品	2,907	1	健康食品	14,023
2	ファンド型投資商品	8,090	2	アダルト情報サイト	2,609	2	ファンド型投資商品	5,700
3	商品一般	7,363	3	サラ金・フリーローン	2,423	3	商品一般	5,023
4	新聞	4,374	4	ファンド型投資商品	2,373	4	新聞	2,758
5	サラ金・フリーローン	4,350	5	商品一般	2,306	5	ふとん類	2,663
6	株	3,772	6	株	1,826	6	公社債	2,092
7	公社債	3,536	7	インターネット接続回線	1,636	7	相談その他	2,001
8	相談その他	3,219	8	新聞	1,588	8	株	1,940
9	宝くじ	3,210	9	宝くじ	1,456	9	サラ金・フリーローン	1,913
10	ふとん類	3,149	10	公社債	1,437	10	修理サービス	1,782
11	修理サービス	2,943	11	デジタルコンテンツその他	1,376	11	宝くじ	1,746
12	他の役務サービス	2,805	12	相談その他	1,206	12	アクセサリ	1,708
13	アダルト情報サイト	2,743	13	他の役務サービス	1,191	13	他の役務サービス	1,609
14	インターネット接続回線	2,691	14	修理サービス	1,157	14	生命保険	1,579
15	生命保険	2,638	15	放送サービス	1,098	15	化粧品	1,217
16	放送サービス	2,273	16	生命保険	1,054	16	その他金融関連サービス	1,198
17	デジタルコンテンツその他	2,118	17	賃貸アパート・マンション	878	17	放送サービス	1,167
18	その他金融関連サービス	2,000	18	他の教養・娯楽サービス	856	18	家庭用電気治療器具	1,073
19	アクセサリ	1,935	19	その他金融関連サービス	795	19	インターネット接続回線	1,043
20	賃貸アパート・マンション	1,843	20	屋根工事	787	20	鮮魚	989
21	他の教養・娯楽サービス	1,703	21	移動通信サービス	722	21	賃貸アパート・マンション	959
22	屋根工事	1,556	22	四輪自動車	667	22	他の教養・娯楽サービス	842
23	家庭用電気治療器具	1,492	23	塗装工事	617	23	冠婚葬祭互助会	819
24	鮮魚	1,429	24	土地	591	24	浄水器	771
25	化粧品	1,339	25	医療サービス	551	25	屋根工事	760

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11(1) 2012年度の相談内容別分類ごとにみた商品等分類別相談件数・構成比

相談内容別分類	商品等分類	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体
	計	上段：件数 下段：構成比 (%)										
計	852,649 (100.0)	27,193 (3.2)	49,809 (5.8)	32,924 (3.9)	8,989 (1.1)	32,161 (3.8)	21,061 (2.5)	66,374 (7.8)	21,667 (2.5)	30,977 (3.6)	1,880 (0.2)	293,035 (34.4)
安全・衛生	29,139 (100.0)	273 (0.9)	5,846 (20.1)	3,975 (13.6)	361 (1.2)	701 (2.4)	3,263 (11.2)	1,779 (6.1)	1,974 (6.8)	1,390 (4.8)	60 (0.2)	19,622 (67.3)
品質・機能・役務品質	118,882 (100.0)	766 (0.6)	9,303 (7.8)	12,590 (10.6)	927 (0.8)	7,836 (6.6)	6,586 (5.5)	16,198 (13.6)	8,322 (7.0)	6,696 (5.6)	267 (0.2)	69,491 (58.5)
法規・基準	32,373 (100.0)	971 (3.0)	1,364 (4.2)	755 (2.3)	505 (1.6)	821 (2.5)	573 (1.8)	2,083 (6.4)	910 (2.8)	1,989 (6.1)	53 (0.2)	10,024 (31.0)
価格・料金	146,440 (100.0)	1,769 (1.2)	5,486 (3.7)	5,086 (3.5)	4,331 (3.0)	4,076 (2.8)	3,280 (2.2)	8,054 (5.5)	3,619 (2.5)	5,827 (4.0)	253 (0.2)	41,781 (28.5)
計量・量目	1,396 (100.0)	14 (1.0)	388 (27.8)	72 (5.2)	237 (17.0)	80 (5.7)	83 (5.9)	72 (5.2)	30 (2.1)	81 (5.8)	8 (0.6)	1,065 (76.3)
表示・広告	49,492 (100.0)	1,600 (3.2)	4,763 (9.6)	2,217 (4.5)	291 (0.6)	3,122 (6.3)	1,741 (3.5)	4,330 (8.7)	1,291 (2.6)	1,029 (2.1)	102 (0.2)	20,486 (41.4)
販売方法	403,279 (100.0)	14,425 (3.6)	31,102 (7.7)	13,402 (3.3)	2,116 (0.5)	16,961 (4.2)	10,521 (2.6)	32,428 (8.0)	5,485 (1.4)	13,976 (3.5)	1,191 (0.3)	141,607 (35.1)
契約・解約	601,443 (100.0)	15,545 (2.6)	29,263 (4.9)	20,116 (3.3)	4,371 (0.7)	23,489 (3.9)	13,535 (2.3)	47,283 (7.9)	15,745 (2.6)	19,082 (3.2)	1,044 (0.2)	189,473 (31.5)
接客対応	128,246 (100.0)	2,845 (2.2)	6,662 (5.2)	6,410 (5.0)	2,110 (1.6)	6,445 (5.0)	3,391 (2.6)	14,474 (11.3)	5,547 (4.3)	5,272 (4.1)	244 (0.2)	53,400 (41.6)
包装・容器	893 (100.0)	20 (2.2)	402 (45.0)	133 (14.9)	3 (0.3)	35 (3.9)	80 (9.0)	73 (8.2)	13 (1.5)	3 (0.3)	0 (0.0)	762 (85.3)
施設・設備	1,772 (100.0)	113 (6.4)	49 (2.8)	60 (3.4)	76 (4.3)	17 (1.0)	7 (0.4)	43 (2.4)	18 (1.0)	250 (14.1)	10 (0.6)	643 (36.3)

(注) 表中の構成比は相談内容別分類各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。なお、「他の相談」は相談内容別分類を行っていない。

表11(2) 2012年度の相談内容別分類ごとにみた商品等分類別相談件数・構成比

商品等分類 相談内容別分類	クリーニング	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
	上段：件数 下段：構成比 (%)															
計	6,129 (0.7)	47,087 (5.5)	27,541 (3.2)	12,225 (1.4)	2,104 (0.2)	1,763 (0.2)	113,661 (13.3)	210,181 (24.7)	4,601 (0.5)	32,928 (3.9)	32,081 (3.8)	38,465 (4.5)	4,149 (0.5)	4,036 (0.5)	536,951 (63.0)	22,663 (2.7)
安全・衛生	227 (0.8)	1,418 (4.9)	1,033 (3.5)	497 (1.7)	64 (0.2)	5 (0.0)	299 (1.0)	558 (1.9)	18 (0.1)	478 (1.6)	3,794 (13.0)	906 (3.1)	10 (0.0)	210 (0.7)	9,517 (32.7)	-
品質・機能・役務品質	4,314 (3.6)	6,567 (5.5)	8,669 (7.3)	4,570 (3.8)	288 (0.2)	16 (0.0)	1,892 (1.6)	8,440 (7.1)	429 (0.4)	2,312 (1.9)	7,939 (6.7)	3,448 (2.9)	143 (0.1)	364 (0.3)	49,391 (41.5)	-
法規・基準	284 (0.9)	3,352 (10.4)	1,093 (3.4)	285 (0.9)	141 (0.4)	36 (0.1)	7,145 (22.1)	4,366 (13.5)	212 (0.7)	1,199 (3.7)	1,766 (5.5)	1,472 (4.5)	112 (0.3)	886 (2.7)	22,349 (69.0)	-
価格・料金	595 (0.4)	16,689 (11.4)	6,836 (4.7)	4,707 (3.2)	735 (0.5)	272 (0.2)	17,469 (11.9)	34,909 (23.8)	1,115 (0.8)	5,557 (3.8)	6,876 (4.7)	7,931 (5.4)	598 (0.4)	370 (0.3)	104,659 (71.5)	-
計量・量目	4 (0.3)	36 (2.6)	57 (4.1)	10 (0.7)	3 (0.2)	0 (0.0)	33 (2.4)	54 (3.9)	0 (0.0)	23 (1.6)	38 (2.7)	67 (4.8)	1 (0.1)	5 (0.4)	331 (23.7)	-
表示・広告	141 (0.3)	577 (1.2)	732 (1.5)	485 (1.0)	260 (0.5)	38 (0.1)	3,854 (7.8)	13,220 (26.7)	250 (0.5)	4,059 (8.2)	1,901 (3.8)	2,860 (5.8)	516 (1.0)	113 (0.2)	29,006 (58.6)	-
販売方法	554 (0.1)	5,810 (1.4)	9,972 (2.5)	3,724 (0.9)	356 (0.1)	1,002 (0.2)	44,017 (10.9)	146,805 (36.4)	1,339 (0.3)	17,531 (4.3)	9,296 (2.3)	17,589 (4.4)	3,095 (0.8)	582 (0.1)	261,672 (64.9)	-
契約・解約	3,380 (0.6)	38,350 (6.4)	19,105 (3.2)	6,865 (1.1)	1,343 (0.2)	1,571 (0.3)	88,866 (14.8)	175,309 (29.1)	3,811 (0.6)	22,351 (3.7)	19,451 (3.2)	26,721 (4.4)	3,397 (0.6)	1,450 (0.2)	411,970 (68.5)	-
接客対応	2,822 (2.2)	8,947 (7.0)	6,548 (5.1)	3,611 (2.8)	600 (0.5)	124 (0.1)	10,727 (8.4)	20,196 (15.7)	883 (0.7)	5,150 (4.0)	7,132 (5.6)	6,631 (5.2)	252 (0.2)	1,223 (1.0)	74,846 (58.4)	-
包装・容器	4 (0.4)	12 (1.3)	10 (1.1)	6 (0.7)	2 (0.2)	0 (0.0)	18 (2.0)	42 (4.7)	2 (0.2)	6 (0.7)	14 (1.6)	12 (1.3)	2 (0.2)	1 (0.1)	131 (14.7)	-
施設・設備	1 (0.1)	292 (16.5)	118 (6.7)	48 (2.7)	71 (4.0)	3 (0.2)	62 (3.5)	162 (9.1)	6 (0.3)	107 (6.0)	102 (5.8)	112 (6.3)	8 (0.5)	37 (2.1)	1,129 (63.7)	-

(注) 表中の構成比は相談内容別分類各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。なお、「他の相談」は相談内容別分類を行っていない。

表12(1) 2012年度の契約当事者年代別等にみた相談内容別分類ごとの相談件数・構成比

契約当事者	相談内容別分類	計	安全・衛生	役務品質 品質・機能・	法規・基準	価格・料金	計量・量目
	計	852,649 (100.0)	29,139 (3.4)	118,882 (13.9)	32,373 (3.8)	146,440 (17.2)	1,396 (0.2)
年代	20歳未満	25,256 (100.0)	339 (1.3)	1,441 (5.7)	568 (2.2)	4,727 (18.7)	6 (0.0)
	20歳代	78,700 (100.0)	1,954 (2.5)	9,096 (11.6)	2,817 (3.6)	15,842 (20.1)	56 (0.1)
	30歳代	125,861 (100.0)	4,379 (3.5)	19,148 (15.2)	5,079 (4.0)	23,104 (18.4)	171 (0.1)
	40歳代	138,437 (100.0)	4,977 (3.6)	21,798 (15.7)	5,322 (3.8)	23,393 (16.9)	213 (0.2)
	50歳代	109,352 (100.0)	4,352 (4.0)	17,834 (16.3)	4,400 (4.0)	18,419 (16.8)	204 (0.2)
	60歳代	120,966 (100.0)	5,035 (4.2)	19,225 (15.9)	4,749 (3.9)	20,210 (16.7)	284 (0.2)
	70歳以上	160,886 (100.0)	4,348 (2.7)	16,350 (10.2)	4,720 (2.9)	25,994 (16.2)	278 (0.2)
	小計	759,458 (100.0)	25,384 (3.3)	104,892 (13.8)	27,655 (3.6)	131,689 (17.3)	1,212 (0.2)
性別等	男性	395,572 (100.0)	10,933 (2.8)	52,299 (13.2)	17,706 (4.5)	71,566 (18.1)	623 (0.2)
	女性	424,242 (100.0)	16,880 (4.0)	61,982 (14.6)	13,091 (3.1)	70,287 (16.6)	723 (0.2)
	団体	16,209 (100.0)	388 (2.4)	2,277 (14.0)	603 (3.7)	2,569 (15.8)	30 (0.2)
	小計	836,023 (100.0)	28,201 (3.4)	116,558 (13.9)	31,400 (3.8)	144,422 (17.3)	1,376 (0.2)
職業等	給与生活者	314,595 (100.0)	9,815 (3.1)	44,916 (14.3)	12,654 (4.0)	58,578 (18.6)	402 (0.1)
	自営・自由業	46,378 (100.0)	1,737 (3.7)	7,616 (16.4)	2,154 (4.6)	8,143 (17.6)	106 (0.2)
	家事従事者	149,721 (100.0)	7,189 (4.8)	25,761 (17.2)	4,063 (2.7)	22,824 (15.2)	335 (0.2)
	学生	34,805 (100.0)	531 (1.5)	2,528 (7.3)	921 (2.6)	6,579 (18.9)	13 (0.0)
	無職	209,390 (100.0)	5,862 (2.8)	22,910 (10.9)	7,622 (3.6)	35,214 (16.8)	345 (0.2)
	企業等	16,062 (100.0)	383 (2.4)	2,258 (14.1)	586 (3.6)	2,537 (15.8)	29 (0.2)
	小計	770,951 (100.0)	25,517 (3.3)	105,989 (13.7)	28,000 (3.6)	133,875 (17.4)	1,230 (0.2)

(注) 表中の構成比は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。なお、小計には不明・無回答を含まない。

表12(2) 2012年度の契約当事者年代別等にみた相談内容別分類ごとの相談件数・構成比

契約当事者		相談内容別分類	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備
			上段：件数 下段：構成比 (%)					
計			49,492 (5.8)	403,279 (47.3)	601,443 (70.5)	128,246 (15.0)	893 (0.1)	1,772 (0.2)
年代	20歳未満		1,462 (5.8)	17,020 (67.4)	21,841 (86.5)	1,943 (7.7)	6 (0.0)	17 (0.1)
	20歳代		3,883 (4.9)	38,153 (48.5)	63,946 (81.3)	10,908 (13.9)	55 (0.1)	126 (0.2)
	30歳代		7,768 (6.2)	55,313 (43.9)	95,510 (75.9)	21,420 (17.0)	134 (0.1)	262 (0.2)
	40歳代		8,957 (6.5)	62,625 (45.2)	100,717 (72.8)	23,596 (17.0)	137 (0.1)	254 (0.2)
	50歳代		6,915 (6.3)	48,134 (44.0)	75,640 (69.2)	18,566 (17.0)	144 (0.1)	278 (0.3)
	60歳代		7,699 (6.4)	55,899 (46.2)	78,555 (64.9)	18,244 (15.1)	149 (0.1)	267 (0.2)
	70歳以上		7,994 (5.0)	93,986 (58.4)	105,665 (65.7)	17,998 (11.2)	147 (0.1)	297 (0.2)
小計			44,678 (5.9)	371,130 (48.9)	541,874 (71.4)	112,675 (14.8)	772 (0.1)	1,501 (0.2)
性別等	男性		23,835 (6.0)	181,106 (45.8)	285,633 (72.2)	59,610 (15.1)	377 (0.1)	798 (0.2)
	女性		24,086 (5.7)	210,107 (49.5)	295,008 (69.5)	64,307 (15.2)	480 (0.1)	868 (0.2)
	団体		713 (4.4)	6,196 (38.2)	11,168 (68.9)	2,125 (13.1)	12 (0.1)	46 (0.3)
	小計		48,634 (5.8)	397,409 (47.5)	591,809 (70.8)	126,042 (15.1)	869 (0.1)	1,712 (0.2)
職業等	給与生活者		18,355 (5.8)	144,146 (45.8)	238,410 (75.8)	50,499 (16.1)	276 (0.1)	613 (0.2)
	自営・自由業		2,773 (6.0)	20,099 (43.3)	32,288 (69.6)	8,394 (18.1)	49 (0.1)	142 (0.3)
	家事従事者		9,673 (6.5)	76,462 (51.1)	97,038 (64.8)	23,381 (15.6)	211 (0.1)	307 (0.2)
	学生		1,932 (5.6)	22,198 (63.8)	29,598 (85.0)	3,223 (9.3)	12 (0.0)	33 (0.1)
	無職		11,060 (5.3)	105,458 (50.4)	142,193 (67.9)	26,544 (12.7)	197 (0.1)	407 (0.2)
	企業等		704 (4.4)	6,143 (38.2)	11,076 (69.0)	2,106 (13.1)	12 (0.1)	45 (0.3)
小計			44,497 (5.8)	374,506 (48.6)	550,603 (71.4)	114,147 (14.8)	757 (0.1)	1,547 (0.2)

(注) 表中の構成比は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。なお、小計には不明・無回答を含まない。

表13(1) 2012年度の主な相談内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

安全・品質		件数 割合 (%)	価格・料金		件数 割合 (%)	表示・広告		件数 割合 (%)
全 体		125,383 (100.0)	全 体		146,440 (100.0)	全 体		49,492 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	5,659 (4.5)	1	賃貸アパート・マンション	12,587 (8.6)	1	デジタルコンテンツ その他	5,061 (10.2)
2	四輪自動車	5,429 (4.3)	2	アダルト情報サイト	11,947 (8.2)	2	アダルト情報サイト	4,144 (8.4)
3	修理サービス	4,412 (3.5)	3	サラ金・フリーローン	9,536 (6.5)	3	出会い系サイト	1,820 (3.7)
4	クリーニング	4,391 (3.5)	4	デジタルコンテンツ その他	6,073 (4.1)	4	商品一般	1,600 (3.2)
5	携帯電話	4,378 (3.5)	5	移動通信サービス	4,845 (3.3)	5	宝くじ	1,434 (2.9)
6	移動通信サービス	2,551 (2.0)	6	修理サービス	4,414 (3.0)	6	ファンド型投資商品	1,126 (2.3)
7	医療サービス	2,457 (2.0)	7	健康食品	3,586 (2.4)	7	健康食品	1,111 (2.2)
8	化粧品	2,447 (2.0)	8	出会い系サイト	3,544 (2.4)	8	サラ金・フリーローン	874 (1.8)
9	新築工事	2,335 (1.9)	9	インターネット 接続回線	2,772 (1.9)	9	他の教養・ 娯楽サービス	790 (1.6)
10	戸建住宅	1,956 (1.6)	10	四輪自動車	2,726 (1.9)	10	移動通信サービス	770 (1.6)
11	健康食品	1,923 (1.5)	11	プロパンガス	2,322 (1.6)	11	化粧品	766 (1.5)
12	パソコン	1,884 (1.5)	12	放送サービス	2,041 (1.4)	12	四輪自動車	706 (1.4)
13	婦人洋服	1,802 (1.4)	13	医療サービス	1,898 (1.3)	13	他の役務サービス	676 (1.4)
14	歯科治療	1,711 (1.4)	14	商品一般	1,769 (1.2)	14	アクセサリ	565 (1.1)
15	家具類	1,497 (1.2)	15	他の役務サービス	1,519 (1.0)	15	婦人洋服	563 (1.1)
16	デジタルコンテンツ その他	1,328 (1.1)	16	エステティック サービス	1,486 (1.0)	16	修理サービス	457 (0.9)
17	かばん	1,304 (1.0)	17	アクセサリ	1,474 (1.0)	17	靴・運動靴	450 (0.9)
18	テレビ	1,274 (1.0)	18	携帯電話	1,438 (1.0)	18	外食	447 (0.9)
19	増改築工事	1,268 (1.0)	19	ファンド型投資商品	1,328 (0.9)	19	飲料	438 (0.9)
20	飲料	1,259 (1.0)	20	借家	1,289 (0.9)	20	調理食品	436 (0.9)
21	靴・運動靴	1,220 (1.0)	21	ふとん類	1,281 (0.9)	21	エステティック サービス	432 (0.9)
22	調理食品	1,215 (1.0)	22	生命保険	1,243 (0.8)	22	公社債	426 (0.9)
23	塗装工事	1,130 (0.9)	23	新築工事	1,226 (0.8)	23	菓子類	411 (0.8)
24	エステティック サービス	1,094 (0.9)	24	電気	967 (0.7)	24	募金	388 (0.8)
25	外食	1,023 (0.8)	25	ソーラーシステム	960 (0.7)	25	かばん	386 (0.8)

(注1) 表中の割合は相談内容別分類各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「安全・品質」は「安全・衛生」と「品質・機能・役務品質」のいずれかが問題となっているもの。

表13(2) 2012年度の主な相談内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

取引		件数 割合 (%)	接客対応		件数 割合 (%)
全 体		716,092 (100.0)	全 体		128,246 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	アダルト情報サイト	64,650 (9.0)	1	賃貸アパート・ マンション	6,717 (5.2)
2	デジタルコンテンツ その他	57,189 (8.0)	2	移动通信サービス	4,669 (3.6)
3	サラ金・フリーローン	42,281 (5.9)	3	四輪自動車	3,646 (2.8)
4	賃貸アパート・ マンション	27,395 (3.8)	4	インターネット 接続回線	3,483 (2.7)
5	健康食品	26,603 (3.7)	5	修理サービス	3,336 (2.6)
6	商品一般	24,350 (3.4)	6	携帯電話	3,164 (2.5)
7	出会い系サイト	20,623 (2.9)	7	商品一般	2,845 (2.2)
8	インターネット 接続回線	16,045 (2.2)	8	デジタルコンテンツ その他	2,831 (2.2)
9	移动通信サービス	15,326 (2.1)	9	クリーニング	2,822 (2.2)
10	ファンド型投資商品	15,146 (2.1)	10	放送サービス	2,685 (2.1)
11	四輪自動車	11,784 (1.6)	11	生命保険	2,363 (1.8)
12	新聞	11,386 (1.6)	12	医療サービス	2,091 (1.6)
13	放送サービス	10,226 (1.4)	13	健康食品	1,994 (1.6)
14	他の役務サービス	8,924 (1.2)	14	新築工事	1,873 (1.5)
15	生命保険	8,204 (1.1)	15	損害保険	1,711 (1.3)
16	修理サービス	7,605 (1.1)	16	新聞	1,619 (1.3)
17	アクセサリー	7,480 (1.0)	17	サラ金・フリーローン	1,505 (1.2)
18	エステティック サービス	6,730 (0.9)	18	外食	1,500 (1.2)
19	株	6,621 (0.9)	19	婦人洋服	1,413 (1.1)
20	その他金融関連 サービス	6,618 (0.9)	20	パソコン	1,398 (1.1)
21	携帯電話	6,213 (0.9)	21	他の行政サービス	1,223 (1.0)
22	化粧品	6,196 (0.9)	22	化粧品	1,183 (0.9)
23	公社債	6,180 (0.9)	23	引越	1,119 (0.9)
24	宝くじ	6,161 (0.9)	24	戸建住宅	1,118 (0.9)
25	ふとん類	5,404 (0.8)	25	エステティック サービス	1,009 (0.8)

(注1) 表中の割合は相談内容別分類各項目計を100として算出した値である。相談内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているもの。

表14(1) 2012年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

店舗購入		件数 割合(%)	訪問販売		件数 割合(%)	通信販売		件数 割合(%)	マルチ取引		件数 割合(%)
全 体		268,996 (100.0)	全 体		91,708 (100.0)	全 体		254,451 (100.0)	全 体		10,060 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	28,433 (10.6)	1	新聞	9,827 (10.7)	1	アダルト情報サイト	64,129 (25.2)	1	健康食品	2,609 (25.9)
2	サラ金・フリーローン	27,593 (10.3)	2	放送サービス	5,764 (6.3)	2	デジタルコンテンツその他	55,838 (21.9)	2	化粧品	1,432 (14.2)
3	移动通信サービス	12,175 (4.5)	3	インターネット接続回線	3,568 (3.9)	3	出会い系サイト	20,503 (8.1)	3	商品一般	851 (8.5)
4	四輪自動車	11,631 (4.3)	4	ふとん類	3,227 (3.5)	4	商品一般	6,039 (2.4)	4	ファンド型投資商品	650 (6.5)
5	携帯電話	7,572 (2.8)	5	ソーラーシステム	2,931 (3.2)	5	宝くじ	5,572 (2.2)	5	飲料	446 (4.4)
6	エステティックサービス	6,317 (2.3)	6	修理サービス	2,878 (3.1)	6	健康食品	4,728 (1.9)	6	浄水器	262 (2.6)
7	修理サービス	6,048 (2.2)	7	アクセサリ	2,698 (2.9)	7	化粧品	3,416 (1.3)	6	内職・副業その他	262 (2.6)
8	医療サービス	5,937 (2.2)	8	生命保険	2,567 (2.8)	8	他の教養・娯楽サービス	3,331 (1.3)	8	パソコンソフト	236 (2.3)
9	クリーニング	5,595 (2.1)	9	商品一般	2,371 (2.6)	9	サラ金・フリーローン	3,263 (1.3)	9	家庭用電気治療器具	172 (1.7)
10	新築工事	4,119 (1.5)	10	屋根工事	2,250 (2.5)	10	靴・運動靴	2,889 (1.1)	10	ふとん類	167 (1.7)
11	商品一般	3,464 (1.3)	11	塗装工事	2,206 (2.4)	11	婦人洋服	2,793 (1.1)	11	婦人下着	156 (1.6)
12	戸建住宅	3,397 (1.3)	12	リースサービス	2,091 (2.3)	12	かばん	2,539 (1.0)	12	美顔器	140 (1.4)
13	外食	3,060 (1.1)	13	ファンド型投資商品	1,609 (1.8)	13	他の役務サービス	2,293 (0.9)	13	株	119 (1.2)
14	歯科治療	3,044 (1.1)	14	浄水器	1,577 (1.7)	14	パソコンソフト	2,227 (0.9)	14	デジタルコンテンツその他	114 (1.1)
15	住宅ローン	2,774 (1.0)	15	冠婚葬祭互助会	1,442 (1.6)	15	他の身の回り品	2,160 (0.8)	15	他の理美容器具・用品	109 (1.1)

(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出した値である。

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪販」、「アポイントメントセールス」、「SF商法」、「キャッチセールス」などが含まれる。その他、2013年2月21日以降、特定商取引法改正により新設された「訪問購入」は、施行後間もないことから、本年報では「訪問販売」に計上した。

表14(2) 2012年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

電話勧誘販売		件数 割合(%)	ネガティブ・ オプション		件数 割合(%)	その他 無店舗販売		件数 割合(%)
全 体		78,294 (100.0)	全 体		4,113 (100.0)	全 体		8,468 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	健康食品	13,330 (17.0)	1	健康食品	2,161 (52.5)	1	飲料	580 (6.8)
2	ファンド型 投資商品	8,182 (10.5)	2	商品一般	250 (6.1)	2	サラ金・ フリーローン	550 (6.5)
3	インターネット 接続回線	7,029 (9.0)	3	本	229 (5.6)	3	家庭用電気 治療器具	343 (4.1)
4	商品一般	4,212 (5.4)	4	書籍・印刷物 その他	194 (4.7)	4	アクセサリ	216 (2.6)
5	公社債	3,826 (4.9)	5	雑誌	154 (3.7)	5	ファンド型 投資商品	203 (2.4)
6	株	3,602 (4.6)	6	新聞	112 (2.7)	6	健康食品	196 (2.3)
7	他の役務 サービス	2,869 (3.7)	7	化粧品	95 (2.3)	7	移动通信 サービス	187 (2.2)
8	鮮魚	1,847 (2.4)	8	鮮魚	94 (2.3)	8	修理サービス	175 (2.1)
9	サラ金・ フリーローン	1,716 (2.2)	9	カレンダー	81 (2.0)	9	パーキング	164 (1.9)
10	分譲マンション	1,603 (2.0)	10	飲料	71 (1.7)	10	賃貸アパート・ マンション	149 (1.8)
11	I P 電話	1,226 (1.6)	11	デジタル ディスクソフト	41 (1.0)	11	商品一般	147 (1.7)
12	その他金融関連 サービス	1,150 (1.5)	12	アクセサリ	31 (0.8)	12	他の役務 サービス	142 (1.7)
13	移动通信 サービス	1,137 (1.5)	13	他の教養 娯楽品類	29 (0.7)	13	相談その他	127 (1.5)
14	他の教養・ 娯楽サービス	966 (1.2)	14	仏具・神具類	24 (0.6)	14	廃品回収 サービス	123 (1.5)
15	広告代理 サービス	936 (1.2)	15	魚介類全般	22 (0.5)	15	生命保険	116 (1.4)

(注) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出した値である。

表15(1) 2012年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(円)	主な販売購入形態(%)	過去5年間の件数の推移				
			性別	件数				平均年齢	'08	'09	'10	'11
1	アダルト情報サイト	64,876	男性	46,883	41.4	10歳代、30歳代～40歳代 給与生活者	101,465 6,194	通信販売 (98.8) 店舗購入 (0.2)	95,622 55,265	[注3]		
			女性	17,252	33.6							
2	デジタルコンテンツその他	59,314	男性	26,111	41.5	30歳代～40歳代 給与生活者	264,264 105,961	通信販売 (94.1) 電話勧誘販売 (0.8)	59,314 32,530	[注3]		
			女性	32,274	41.0							
3	サラ金・フリーローン	45,044	男性	28,004	47.6	30歳代～60歳代 給与生活者	2,147,390 615,814	店舗購入 (61.3) 通信販売 (7.2)	121,555 45,044	[注3]		
			女性	15,947	49.4							
4	賃貸アパート・マンション	33,442	男性	16,609	41.2	20歳代～40歳代 給与生活者	242,401 104,521	店舗購入 (85.0) 通信販売 (0.6)	39,379 33,442	[注3]		
			女性	15,715	41.3							
5	健康食品	27,606	男性	5,502	65.5	60歳以上(特に70歳以上) 無職	104,032 63,878	電話勧誘販売 (48.3) 通信販売 (17.1)	27,606 12,452	[注3]		
			女性	21,664	70.6							
6	商品一般	27,193	男性	10,477	53.3	40歳以上の各年代 給与生活者、無職	739,754 269,285	通信販売 (22.2) 電話勧誘販売 (15.5)	60,073 23,017	[注3]		
			女性	15,337	58.7							
7	出会い系サイト	20,890	男性	10,288	39.5	20歳代～40歳代 給与生活者	604,957 450,019	通信販売 (98.1) 店舗購入 (0.2)	33,486 20,890	[注3]		
			女性	10,421	37.8							
8	移动通信サービス	17,528	男性	9,854	44.5	20歳代～40歳代 給与生活者	103,188 11,972	店舗購入 (69.5) 通信販売 (11.4)	17,528 12,181	[注3]		
			女性	7,234	42.5							
9	インターネット接続回線	16,773	男性	9,337	51.9	30歳以上の各年代 給与生活者	20,602 6,662	電話勧誘販売 (41.9) 訪問販売 (21.3)	16,773 8,992	[注3]		
			女性	6,924	50.6							
10	ファンド型投資商品	15,299	男性	4,561	66.8	60歳以上 無職、家事従事者	7,395,677 4,347,289	電話勧誘販売 (53.5) 通信販売 (12.5)	18,456 3,195	[注3]		
			女性	10,461	68.6							
11	四輪自動車	14,702	男性	10,185	43.4	20歳代～40歳代 給与生活者	1,444,412 713,255	店舗購入 (79.1) 通信販売 (9.3)	15,766 14,702	[注3]		
			女性	4,078	43.6							
12	新聞	11,633	男性	4,604	59.4	60歳以上 無職	38,640 6,208	訪問販売 (84.5) 電話勧誘販売 (3.2)	12,637 11,379	[注3]		
			女性	6,462	62.4							
13	放送サービス	11,450	男性	5,678	49.8	20歳以上の各年代 給与生活者、無職	37,141 7,315	訪問販売 (50.3) 店舗購入 (10.4)	12,918 9,458	[注3]		
			女性	5,364	50.8							
14	修理サービス	11,332	男性	5,189	54.3	30歳以上の各年代 給与生活者、無職、家事従事者	228,509 117,148	店舗購入 (53.4) 訪問販売 (25.4)	12,882 9,227	[注3]		
			女性	5,717	58.4							
15	他の役務サービス	9,847	男性	4,236	56.5	60歳以上 無職、給与生活者	779,970 303,281	電話勧誘販売 (29.1) 通信販売 (23.3)	9,847 5,748	[注3]		
			女性	4,822	59.1							
16	生命保険	8,879	男性	4,063	58.7	60歳以上 無職、給与生活者	4,512,656 3,996,851	訪問販売 (28.9) 店舗購入 (26.9)	13,516 8,879	[注3]		
			女性	4,603	60.9							
17	携帯電話	8,545	男性	4,831	42.7	30歳代～40歳代 給与生活者	72,856 28,015	店舗購入 (88.6) 通信販売 (5.7)	8,545 6,816	[注3]		
			女性	3,519	40.7							
18	アクセサリ	8,008	男性	1,833	41.6	20歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者、無職	603,724 323,420	訪問販売 (33.7) 店舗購入 (25.8)	9,334 6,609	[注3]		
			女性	6,001	55.8							
19	化粧品	7,733	男性	961	43.0	20歳以上の各年代、女性中心 家事従事者、給与生活者	87,041 47,436	通信販売 (44.2) マルチ取引 (18.5)	10,784 7,471	[注3]		
			女性	6,609	51.4							
20	エステティックサービス	7,225	男性	423	32.4	20歳代、女性中心 給与生活者	314,481 145,045	店舗購入 (87.4) 訪問販売 (5.8)	15,030 7,225	[注3]		
			女性	6,741	31.9							
21	その他金融関連サービス	7,108	男性	3,256	54.2	60歳以上 給与生活者、無職	2,157,584 1,232,504	店舗購入 (34.5) 電話勧誘販売 (16.2)	8,176 5,548	[注3]		
			女性	3,696	59.2							
22	医療サービス	6,828	男性	2,529	52.0	20歳以上の各年代 給与生活者、無職	448,751 203,407	店舗購入 (87.0) 通信販売 (1.0)	6,828 5,578	[注3]		
			女性	4,146	48.9							
23	株	6,780	男性	3,144	70.1	60歳以上 無職	8,251,543 4,713,868	電話勧誘販売 (53.1) 通信販売 (13.6)	10,247 4,676	[注3]		
			女性	3,527	69.1							
24	宝くじ	6,428	男性	2,699	68.8	60歳以上 無職	8,585,725 235,655	通信販売 (86.7) 電話勧誘販売 (5.1)	8,942 4,879	[注3]		
			女性	3,609	67.4							
25	公社債	6,242	男性	2,363	70.9	60歳以上 無職	8,145,371 4,884,024	電話勧誘販売 (61.3) 通信販売 (14.5)	9,358 513	[注3]		
			女性	3,803	69.4							

(注1) 「他の相談」に属する項目は集計対象から除いている。

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪問」、「アポイントメントセールス」、「SF商法」、「キャッチセールス」などが含まれる。その他、2013年2月21日以降、特定商取引法改正により新設された「訪問購入」は、施行後間もないことから、本年報では「訪問販売」に計上した。

(注3) 2009年度から商品・役務分類、集計範囲を変更したことなどにより時系列での比較はできない。

表15(2) 2012年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)	相談の特徴等
1	アダルト情報 サイト	64,876	①インターネット通販、②ポルノ・風俗、③ワンクリック請求、④高価格・料金、⑤無料商法、⑥不当請求、⑦強引、⑧未成年者契約、⑨電子広告、⑩プライバシー	有料と思わずに画面を進んだところ、料金請求画面が表示された、パソコンの画面に料金請求画面が張り付いたという相談が多い。スマートフォンを利用したものも増加した。
2	デジタルコンテン ツその他	59,314	①インターネット通販、②架空請求、③迷惑メール、④不当請求、⑤プライバシー、⑥強引、⑦高価格・料金、⑧解約、⑨ワンクリック請求、⑩信用性	利用した覚えのないサイト利用料の請求に関する相談が多い。2012年度は、オンラインゲームに関する相談も増加した。
3	サラ金・ フリーローン	45,044	①多重債務、②金利・利息、③クレジットカード、④自己破産、⑤契約書・書面、⑥高価格・料金、⑦信用性、⑧法律違反、⑨返金、⑩債権回収業者	多重債務、債務整理に関する相談が多い。
4	賃貸アパート・ マンション	33,442	①解約、②保証金等、③修理代、④契約書・書面、⑤返金、⑥高価格・料金、⑦クレーム処理、⑧説明不足、⑨不当請求、⑩他の接客対応	敷金の返還や原状回復等、退去時のトラブルが目立つ。
5	健康食品	27,606	①電話勧誘、②強引、③代引配達、④無断解約、⑤解約、⑥高価格・料金、⑦虚偽説明、⑧ネガティブオプション、⑨クーリングオフ、⑩信用性	高齢者への送りつけ商法が急増した。若年層には、マルチ取引の相談も多い。
6	商品一般	27,193	①電話勧誘、②信用性、③架空請求、④クレジットカード、⑤プライバシー、⑥強引、⑦インターネット通販、⑧家庭訪問、⑨解約、⑩不当請求	身に覚えのない料金の請求や、販売するものを明らかにしない電話勧誘などの相談が多い。
7	出会い系サイト	20,890	①インターネット通販、②迷惑メール、③返金、④不当請求、⑤高価格・料金、⑥解約、⑦決済代行業者、⑧クレジットカード、⑨プライバシー、⑩無料商法	芸能人に成りすましたり、副業をうたって出会い系サイトに誘導し、高額なポイント代金を支払わせるケースや、サイトから様々な名目で代金を請求されるケースが目立った。
8	移動通信サービス	17,528	①解約、②説明不足、③解約料、④高価格・料金、⑤クレーム処理、⑥契約書・書面、⑦他の接客対応、⑧虚偽説明、⑨不当請求、⑩電話勧誘	スマートフォンやモバイルデータ通信に関する相談が増加した。解約にまつわるトラブルや、サービスについての説明不足による相談が目立った。
9	インターネット 接続回線	16,773	①解約、②電話勧誘、③説明不足、④解約料、⑤家庭訪問、⑥強引、⑦虚偽説明、⑧契約書・書面、⑨信用性、⑩クレーム処理	光回線の契約やプロバイダに関するものが多い。電話勧誘販売によるものが多く、説明不足に関する相談が目立った。
10	ファンド型 投資商品	15,299	①電話勧誘、②利殖商法、③信用性、④返金、⑤DM広告、⑥カタログ・パンフレット、⑦強引、⑧虚偽説明、⑨解約、⑩二次被害	複数の事業者が登場する劇場型の勧誘が多い。
11	四輪自動車	14,702	①解約、②クレーム処理、③説明不足、④契約書・書面、⑤解約料、⑥新車、⑦返金、⑧約束不履行、⑨早期故障、⑩修理代	新車だけでなく中古車の相談も多い。解約にともなうトラブルが目立つ。
12	新聞	11,633	①家庭訪問、②解約、③景品付販売、④強引、⑤クーリングオフ、⑥契約書・書面、⑦長期契約、⑧判断不十分者契約、⑨無断解約、⑩解約料	強引な販売や長期間にわたる契約で、解約できないなどの相談が目立った。
13	放送サービス	11,450	①家庭訪問、②解約、③強引、④説明不足、⑤契約書・書面、⑥公共料金、⑦他の接客対応、⑧電話勧誘、⑨クレーム処理、⑩法令	放送料金に関する相談や、ケーブルテレビなどの相談が目立った。
14	修理サービス	11,332	①修理代、②高価格・料金、③家庭訪問、④説明不足、⑤クレーム処理、⑥見積り、⑦補償、⑧機能故障、⑨信用性、⑩他の接客対応	自動車や屋根の修理、スマートフォンや携帯電話の修理に関する相談が目立つ。
15	他の役務サービス	9,847	①電話勧誘、②信用性、③二次被害、④解約、⑤返金、⑥虚偽説明、⑦インターネット通販、⑧高価格・料金、⑨プライバシー、⑩強引	以前あったトラブルの被害を回復するとうたい、新たに金銭を支払わせる二次被害などが目立つ。
16	生命保険	8,879	①説明不足、②解約、③契約書・書面、④家庭訪問、⑤返金、⑥他の接客対応、⑦契約変更、⑧クレーム処理、⑨信用性、⑩強引	契約内容などの説明不足や解約に関するトラブルが目立つ。
17	携帯電話	8,545	①解約、②交換、③早期故障、④説明不足、⑤クレーム処理、⑥故障頻発、⑦機能故障、⑧他の接客対応、⑨解約料、⑩修理代	スマートフォンの普及にともない増加した。早期故障、故障が頻発するなどの相談が目立つ。
18	アクセサリ	8,008	①解約、②家庭訪問、③強引、④高価格・料金、⑤返金、⑥電話勧誘、⑦信用性、⑧関連商法、⑨クーリングオフ、⑩DM広告	訪問販売による貴金属の買取に関する相談の他、アポイントメントセールスや、デパート商法による被害も寄せられた。
19	化粧品	7,733	①解約、②拡大損害、③皮膚障害、④返金、⑤インターネット通販、⑥サイドビジネス商法、⑦電話勧誘、⑧アレルギー、⑨クーリングオフ、⑩強引	化粧品けいなどによる皮膚障害が多い。
20	エステティック サービス	7,225	①解約、②返金、③クーリングオフ、④高価格・料金、⑤瘦身、⑥強引、⑦契約書・書面、⑧無料商法、⑨施術不良、⑩約束不履行	脱毛エステに関する相談が目立つ。解約にまつわるトラブルが多い。
21	その他金融関連 サービス	7,108	①クレジットカード、②解約、③電話勧誘、④信用性、⑤利殖商法、⑥説明不足、⑦アジア州その他、⑧プライバシー、⑨契約書・書面、⑩連絡不能	クレジットカードの入退会に関する相談や高く買い取るなどと勧誘されて、アフガニスタン通貨などの換金性の乏しい外貨を購入させるなどのトラブルが目立った。
22	医療サービス	6,828	①美容医療、②説明不足、③高価格・料金、④施術不良、⑤他の接客対応、⑥返金、⑦他の傷病・症状、⑧解約、⑨クレーム処理、⑩補償	美容医療サービスに関する相談が目立つ。説明不足等により、思ったような施術結果にならなかったという相談が寄せられた。
23	株	6,780	①電話勧誘、②利殖商法、③二次被害、④信用性、⑤虚偽説明、⑥返金、⑦解約、⑧強引、⑨DM広告、⑩連絡不能	上場すれば儲かると勧誘されたり、複数の事業者が登場する劇場型の勧誘による未公開株の相談が多い。
24	宝くじ	6,428	①当選商法、②DM広告、③中華人民共和国、④信用性、⑤カナダ、⑥オーストラリア、⑦プライバシー、⑧手数料、⑨クレジットカード、⑩虚偽説明	海外宝くじに関する相談が大半である。特に送付元や返信先が中国であるケースが多い。
25	公社債	6,242	①電話勧誘、②利殖商法、③信用性、④DM広告、⑤カタログ・パンフレット、⑥強引、⑦虚偽説明、⑧二次被害、⑨返金、⑩解約	複数の事業者が登場する劇場型の勧誘が多い。

表16(1) 2012年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	男女別の傾向		契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(円)	過去5年間の件数の推移	
			性別	件数			平均年齢	'08 '09 '10 '11 '12
1	インターネット通販	136,504	男性	75,801	41.5	30歳代～40歳代 給与生活者	200,022	139,064 (注4)
			女性	58,927	38.1		101,328	
2	電話勧誘販売	69,451	男性	24,964	61.1	60歳以上 無職	2,214,322	69,451
			女性	41,924	67.1		1,037,087	
3	ワンクリック請求	56,120	男性	39,950	41.6	30歳代～40歳代 給与生活者	94,948	82,356 (注4)
			女性	15,645	34.1		3,036	
4	家庭訪販	54,225	男性	20,283	59.7	60歳以上 無職	1,563,543	54,979
			女性	32,607	64.8		715,177	
5	無料商法	28,880	男性	15,206	46.3	20歳以上の各年代 給与生活者	236,525	33,768
			女性	13,220	45.3		86,883	
6	利殖商法	23,888	男性	9,027	64.2	60歳以上 無職	7,062,856	28,951
			女性	14,480	68.2		4,298,435	
7	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	15,844	男性	7,350	61.2	70歳以上 無職	3,114,731	18,520
			女性	8,246	67.1		1,889,455	
8	販売目的隠匿	10,345	男性	3,457	51.3	20歳以上の各年代 給与生活者、無職、家事従事者	873,886	13,595
			女性	6,555	56.3		309,790	
9	当選商法	10,183	男性	4,035	62.2	60歳以上 無職	4,937,460	11,739
			女性	6,026	60.3		215,391	
10	代引配達	10,065	男性	2,184	58.3	70歳以上、女性中心 無職	47,587	10,065
			女性	7,742	69.3		22,309	
11	マルチ取引	10,060	男性	3,481	38.4	20歳代 給与生活者	886,044	19,159
			女性	6,318	50.2		812,815	
12	次々販売	9,307	男性	2,667	62.1	70歳以上 無職	3,108,976	11,669
			女性	6,409	65.9		2,465,085	
13	サイドビジネス商法	9,197	男性	3,499	36.8	20歳代 給与生活者	887,205	18,004
			女性	5,535	43.1		528,048	
14	かたり商法(身分詐称)	6,856	男性	2,449	59.7	60歳以上 無職、家事従事者	2,120,417	12,191
			女性	3,935	62.7		950,688	
15	点検商法	5,586	男性	2,024	67.4	60歳以上 無職	566,539	5,704
			女性	3,335	68.9		193,144	
16	景品付販売	4,335	男性	1,668	55.7	60歳以上 無職	190,542	4,543
			女性	2,589	59.4		23,238	
17	ネガティブ・オプション	4,113	男性	1,080	65.5	70歳以上 無職	45,100	4,113
			女性	2,632	71.4		13,624	
18	紹介販売	3,931	男性	1,279	39.5	20歳代 給与生活者	1,046,349	4,448
			女性	2,556	49.7		844,659	
19	インターネット オークション	3,913	男性	2,448	40.3	30歳代～40歳代 給与生活者	145,835	4,364 (注4)
			女性	1,363	37.9		104,744	
20	開運商法	3,376	男性	690	52.7	30歳以上の各年代、女性中心 給与生活者、無職、家事従事者	915,655	3,376
			女性	2,641	52.6		745,674	
21	薬効をうたった勧誘	3,064	男性	675	64.1	60歳以上、女性中心 無職、家事従事者	452,434	4,086
			女性	2,338	65.4		338,312	
22	アポイントメントセールス	2,638	男性	1,352	32.2	20歳代 給与生活者	991,145	5,851
			女性	1,273	36.3		391,453	
23	カタログ通販	2,586	男性	830	63.5	60歳以上 無職、家事従事者	392,514	2,709
			女性	1,685	60.8		180,472	
24	テレビショッピング	2,458	男性	734	64.6	60歳以上 無職、家事従事者	33,923	2,561
			女性	1,698	63.1		21,595	
25	過量販売	2,401	男性	487	58.4	70歳以上、女性中心 無職	2,035,806	3,628
			女性	1,881	63.9		1,355,031	

(注1) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

(注2) 「インターネット通販」、「電話勧誘販売」、「家庭訪販」、「インターネットオークション」、「代引配達」、「カタログ通販」、「テレビショッピング」は販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。

(注3) 「販売目的隠匿」には「アポイントメントセールス」は含まれていない。

(注4) 2009年度からキーワード体系を変更したことなどにより4年度分のみのグラフとした。

表16(2) 2012年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目計に占める割合)	相談の特徴等
1	インターネット 通販	136,504	①アダルト情報サイト (39.2%)、②デジタルコンテンツその他 (28.4%)、③出会い系サイト (12.0%)、④靴・運動靴 (1.3%)、⑤かばん (1.0%)	無料だと思いついたアダルト情報サイトなどに登録したところ料金を請求された相談や、利用した覚えのないサイト利用料金を請求された相談が多い。スマートフォンの利用も目立つ。
2	電話勧誘販売	69,451	①健康食品 (17.8%)、②ファンド型投資商品 (11.1%)、③インターネット接続回線 (8.1%)、④商品一般 (5.6%)、⑤公社債 (5.2%)	消費者が要請していないにもかかわらず、事業者が電話により消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や、虚偽説明、説明不足などの問題も見られる。
3	ワンクリック請求	56,120	①アダルト情報サイト (89.0%)、②デジタルコンテンツその他 (7.5%)、③出会い系サイト (2.8%)、④興信所 (0.1%)、⑤放送・コンテンツ等全般 (0.1%)	アダルト情報サイトなどを閲覧している際に何かしらのボタンをクリックしたところ、料金を請求されたという相談が多い。未成年者からの相談も見られる。
4	家庭訪販	54,225	①新聞 (12.1%)、②放送サービス (5.9%)、③インターネット接続回線 (4.9%)、④ふとん類 (4.8%)、⑤ソーラーシステム (3.8%)	消費者が要請していないにもかかわらず、業者が家庭を訪問し、消費者を勧誘するケースがほとんどである。強引な勧誘や長時間に及ぶ勧誘など、問題が多い。
5	無料商法	28,880	①アダルト情報サイト (33.6%)、②デジタルコンテンツその他 (10.8%)、③出会い系サイト (8.4%)、④インターネット接続回線 (4.1%)、⑤移动通信サービス (2.9%)	「無料」をうたったアダルト情報サイトなどのサービスを利用したところ、料金を請求されたという相談が多い。
6	利殖商法	23,888	①ファンド型投資商品 (38.7%)、②公社債 (14.9%)、③株 (13.3%)、④分譲マンション (3.6%)、⑤その他金融関連サービス (3.5%)	消費者が要請していないにもかかわらず、事業者が資料を送付してきたり、電話を掛けてきたりして消費者を勧誘するケースが多い。
7	被害にあった人を 勧誘 (二次被害)	15,844	①他の役務サービス (16.5%)、②株 (13.6%)、③ファンド型投資商品 (12.7%)、④公社債 (5.3%)、⑤資格講座 (4.7%)	以前契約をした商品・サービスについて「損を取り戻す」などと電話で説明し、従前の被害の救済を装い金銭を支払わせようとするケースが多い。
8	販売目的隠匿	10,345	①商品一般 (8.4%)、②ふとん類 (5.8%)、③ファンド型投資商品 (4.3%)、④アクセサリ (4.3%)、⑤健康食品 (3.6%)	ふとん類では、点検と称して訪問してくる。ファンド型投資商品では、資料が届いたら連絡が欲しいなどと告げ連絡させている。アクセサリでは、不用品の買取りという名目で訪問し、押し買いされた相談が見られる。
9	当選商法	10,183	①宝くじ (45.1%)、②他の教養・娯楽サービス (16.3%)、③デジタルコンテンツその他 (9.7%)、④飲料 (7.3%)、⑤出会い系サイト (4.8%)	海外宝くじのダイレクトメールに関する相談が多い。お金が貰えるという不審な電子メールの相談も見られる。くじ引きをしたらウオーターサーバーが当たり、水の定期購入契約を結ぶことになったという相談もある。
10	代引配達	10,065	①健康食品 (59.2%)、②鮮魚 (5.7%)、③化粧品 (3.2%)、④商品一般 (2.4%)、⑤飲料 (1.9%)	事業者から、注文した覚えのない商品を代引配達で送付すると言われたという相談が目立ち、受け取ってしまった場合も見られる。
11	マルチ取引	10,060	①健康食品 (25.9%)、②化粧品 (14.2%)、③商品一般 (8.5%)、④ファンド型投資商品 (6.5%)、⑤飲料 (4.4%)	友人や知人から勧誘されたという相談のほか、SNSを使った勧誘も見られる。家族・知人についての相談もある。
12	次々販売	9,307	①ふとん類 (7.7%)、②健康食品 (6.7%)、③エステティックサービス (5.5%)、④アクセサリ (5.0%)、⑤ファンド型投資商品 (4.6%)	ふとんは、訪問販売の相談が目立つ。健康食品では注文した覚えのないものを受け取り支払ってしまった後、続けて送られてくる場合が見られる。
13	サイドビジネス 商法	9,197	①健康食品 (16.3%)、②内職・副業その他 (11.4%)、③化粧品 (10.0%)、④出会い系サイト (6.0%)、⑤商品一般 (5.9%)	解約・返金に関する相談が多い。友人や知人から勧誘されたという相談のほか、インターネットを介したものも見られる。
14	かたり商法 (身分詐称)	6,856	①商品一般 (10.0%)、②他の役務サービス (6.5%)、③インターネット接続回線 (5.9%)、④ファンド型投資商品 (5.8%)、⑤デジタルコンテンツその他 (5.5%)	公的機関や証券会社等をかたって個人情報収集しようとする相談や、支払ったお金を取り戻せると言う相談が見られる。
15	点検商法	5,586	①屋根工事 (10.7%)、②修理サービス (9.7%)、③浄水器 (8.1%)、④ふとん類 (7.3%)、⑤建物清掃サービス (6.8%)	点検という名目で来訪した事業者と契約を結ばせてしまい、解約したいという相談が見られる。
16	景品付販売	4,335	①新聞 (77.5%)、②インターネット接続回線 (4.4%)、③移动通信サービス (2.6%)、④デジタルディスクソフト (1.2%)、⑤健康食品 (1.0%)	訪問販売についての解約に関する相談が多い。
17	ネガティブ・ オプション	4,113	①健康食品 (52.5%)、②商品一般 (6.1%)、③本 (5.6%)、④書籍・印刷物その他 (4.7%)、⑤雑誌 (3.7%)	事業者から、注文した覚えのない商品を代引配達で送付すると言われたという相談が目立ち、受け取ってしまった場合も見られる。
18	紹介販売	3,931	①健康食品 (18.7%)、②化粧品 (11.7%)、③ファンド型投資商品 (7.4%)、④商品一般 (5.0%)、⑤飲料 (4.3%)	解約・返金に関する相談が多い。友人や知人から勧誘されたという相談のほか、SNSを使った勧誘も見られる。
19	インターネット オークション	3,913	①四輪自動車 (8.7%)、②かばん (5.3%)、③商品一般 (5.0%)、④デジタルコンテンツその他 (4.8%)、⑤紳士洋服 (4.2%)	「商品説明と違う」「お金を振り込んだが連絡がとれなくなった」「商品が届かない」など解約・返金に関する相談が見られる。
20	開運商法	3,376	①祈とうサービス (31.7%)、②アクセサリ (23.9%)、③デジタルコンテンツその他 (6.0%)、④数珠 (5.9%)、⑤印鑑 (5.7%)	「霊がついている」などと言って消費者を不安にさせたり、「運氣があがる」などと広告して販売したりするケースが多い。家族・知人についての相談もある。
21	薬効をうたった 勧誘	3,064	①健康食品 (51.0%)、②家庭用電気治療器具 (14.0%)、③飲料 (5.7%)、④化粧品 (3.9%)、⑤ふとん類 (3.2%)	病気が治ったり、痛みが和らいだりするなど勧誘され商品を購入している。解約・返金に関する相談が多い。
22	アポイントメント セールス	2,638	①アクセサリ (23.6%)、②複合サービス会員 (19.0%)、③タレント・モデル内職 (4.0%)、④パソコンソフト (3.7%)、⑤エステティックサービス (2.7%)	街頭で声をかけられたり、電話が掛かってきたりして誘い出され、勧誘されたという相談がある。10年以上前の会員契約についての相談も見られる。
23	カタログ通販	2,586	①商品一般 (11.9%)、②健康食品 (7.0%)、③アクセサリ (5.1%)、④化粧品 (4.5%)、⑤ファンド型投資商品 (4.4%)	「届いた商品が思っていたものと違った」という相談が見られる。解約・返金に関する相談もある。
24	テレビ ショッピング	2,458	①健康食品 (15.5%)、②化粧品 (11.7%)、③アクセサリ (5.3%)、④電気掃除機 (5.1%)、⑤婦人下着 (4.5%)	「届いた商品が思っていたものと違った」という相談が見られる。1度購入したところ、定期購入になっていてさらに商品が届いてしまったという相談もある。
25	過量販売	2,401	①健康食品 (21.3%)、②補習用教材 (10.6%)、③ふとん類 (7.8%)、④新聞 (5.8%)、⑤エステティックサービス (4.1%)	複数年分にあたる商品を契約させたり、次々に役務契約を結ばせる相談も見られる。

2. PIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報

1 危害・危険情報と医療機関ネットワーク

全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）では、全国の消費生活センターに寄せられる商品や役務、設備等により生命や身体に危害を受けた事例（危害情報という。以下「危害」）、および、「危害」には至っていないがそのおそれがある事例（危険情報という。以下「危険」）を収集している。また、医療機関ネットワーク事業^(注1)（以下「医療機関ネットワーク」）では、消費生活上において生命または身体に被害を生じる事故に遭い医療機関を利用した患者から情報を収集し、それらの情報を活用することにより、注意喚起や安全対策などへの取り組みに活かすこととしている。

本章では、2012年度にPIO-NETにより収集した危害・危険情報^(注2)と、医療機関ネットワークの参画医療機関（13病院）から収集した情報をまとめた。

(注1) 「医療機関ネットワーク」とは、消費生活上において生命および身体に被害を生じる事故に遭い医療機関を利用した患者から情報を収集し、注意喚起などに活用することを目的としている事業。消費者庁との共同事業であり2010年12月より情報収集を開始している。

(注2) データは、2013年5月末までの登録分。なお、2007年度から、国民生活センターで受け付けた「経由相談」を除いている。

主な特徴

- 2012年度に消費生活センターから収集した危害・危険情報は14,769件で、対前年度比で見ると2.8%減であった。医療機関ネットワークの参画医療機関から収集した情報は5,003件で、対前年度比8.7%減であった。
- 2012年度は消費生活センターから収集した「危害情報」は10,599件、「危険情報」は4,170件であった。「危害情報」の上位3商品は、「化粧品」「医療サービス」「エステティックサービス」であった。「危険情報」の上位3商品は「四輪自動車」「調理食品」「携帯電話」であった。
- 「危害情報」は前年度より件数が減少し、「危険情報」は増加した。「危害情報」の減少については、2011年度に急増した小麦加水分解物含有石けんに関する相談を含む「化粧品」が前年度同様1位ではあるものの、約2,000件減少していることによる影響が大きい。一方で、「他の医療サービス」「はり・きゅう・マッサージ」「骨つぎ整復」など手技による医業類似行為、首からぶら下げるタイプの除菌用品などの「他の保健衛生用品」などの相談が増加しており、危害情報全体としては894件減少となっている。
「危険情報」については、「四輪自動車」の機能故障、「調理食品」の異物の混入、「携帯電話」の過熱・こげるなどの増加により、前年度よりも468件増加している。
- 医療機関ネットワークからは、5,003件の危害情報を収集した。事故原因となったもので上位3商品は、「家具類」「階段」「遊具」であった。

2 消費生活センターに寄せられた危害情報の概要

2012年度に消費生活センターから収集した危害情報は10,599件で、前年度の11,493件と比べると894件の減少（前年度比7.8%）であった。これは2011年度に急増した小麦加水分解物含有石けんに関する相談を含む「化粧品」が前年度同様1位であるものの、約2,000件減少していることによる影響が大きい。一方で、「他の医療サービス」「はり・きゅう・マッサージ」「骨つぎ整復」など手技による医業類似行為、首からぶら下げるタイプの除菌用品などの「他の保健衛生用品」、「医療サービス」の施術不良、「エステティックサービス」「美容院」「他の理美容サービス」などのまつ毛エクステンション、柔軟仕上げ剤などの「住宅用洗剤」、インプラント治療などの「歯科治療」、「調理食品」の異物の混入などの相談が増加している。（表1、図）

表1 危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の収集件数の推移

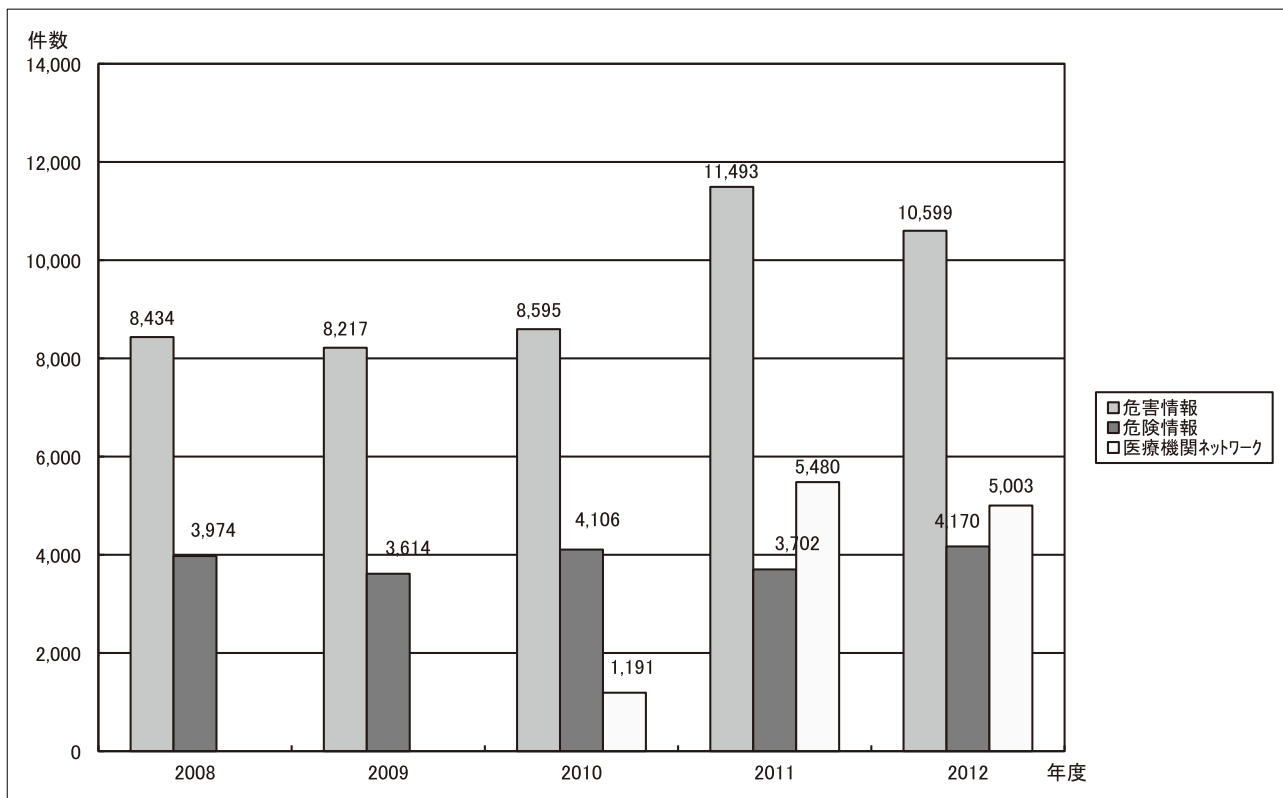
(件)

年度	消費生活センター				医療機関ネットワーク		計 (A+B)	対前年度比
	危害	危険	計 (A)	対前年度比	危害 (B)	対前年度比		
1975	292	345	637					
1976	528	708	1,236	194.0				
1977	907	834	1,741	140.9				
1978	1,009	1,223	2,232	128.2				
1979	979	1,200	2,179	97.6				
1980	929	1,318	2,247	103.1				
1981	948	1,850	2,798	124.5				
1982	1,292	1,516	2,808	100.4				
1983	1,115	1,331	2,446	87.1				
1984	1,413	1,294	2,707	110.7				
1985	1,640	1,119	2,759	101.9				
1986	1,567	1,279	2,846	103.2				
1987	1,603	1,111	2,714	95.4				
1988	1,640	1,074	2,714	100.0				
1989	1,650	1,165	2,815	103.7				
1990	1,734	1,196	2,930	104.1				
1991	1,650	1,089	2,739	93.5				
1992	1,834	1,110	2,944	107.5				
1993	2,206	1,725	3,931	133.5				
1994	2,449	2,534	4,983	126.8				
1995	3,934	3,324	7,258	145.7				
1996	4,978	4,009	8,987	123.8				
1997	5,035	2,688	7,723	85.9				
1998	4,889	1,967	6,856	88.8				
1999	5,106	1,936	7,042	102.7				
2000	6,199	3,109	9,308	132.2				
2001	5,670	2,578	8,248	88.6				
2002	7,612	2,588	10,200	123.7				
2003	6,543	2,132	8,675	85.0				
2004	5,848	2,434	8,282	95.5				
2005	6,511	2,819	9,330	112.7				
2006	7,054	3,597	10,651	114.2				
2007	8,545	4,558	13,103	123.0				
2008	8,434	3,974	12,408	94.7				
2009	8,217	3,614	11,831	95.3				
2010	8,595	4,106	12,701	107.4	1,191	-	13,892	-
2011	11,493	3,702	15,195	119.6	5,480	460.1	20,675	148.8
2012	10,599	4,170	14,769	97.2	5,003	91.3	19,772	95.6
計	152,647	82,326	234,973		11,674		54,339	

(注1) 2013年5月末日までの登録分。消費生活センター (A) は2007年度から「経由相談」を除いている。

(注2) 2010年度の医療機関ネットワークの件数は2010年12月から2011年3月末までのものである。

図 危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の収集件数の推移



(注1) 2012年5月末日までの登録分。消費生活センターは2007年度から「経由相談」を除いている。

(注2) 2010年度の医療機関ネットワークの件数は2010年12月から2011年3月末までのものである。

(1) 商品等分類別件数、商品・役務別危害件数

①商品等分類別件数

商品等分類別にみると、最も多かったのは前年度2位であった医療サービス、エステティックサービス、歯科治療、美容院などの「保健・福祉サービス」の2,844件(26.8%)であった。手技による医療類似行為、医療サービスの施術不良、歯科インプラント治療、まつ毛エクステンションなどの相談が増加したことが要因となっている。

第2位は化粧品、首からぶら下げるタイプの除菌用品などの他の保健衛生用品、医薬品類、家庭用電気治療器具などの「保健衛生品」2,277件(21.5%)であった。前年度第1位だった「保健衛生品」が2位になったのは、自主回収している小麦加水分解物含有石けんに関する相談が依然として多いものの、2011年度よりも約2,000件減少したことが要因となっている。

次いで、健康食品、調理食品、飲料、菓子類などの「食料品」1,792件(16.9%)で、以下、家具類、ふとん類、洗濯用洗剤などの「住居品」1,002件(9.5%)、外食などの「他のサービス」563件(5.3%)となっている。

6位以下は、携帯電話などの「教養娯楽品」391件(3.7%)、靴・運動靴などの「被服品」329件(3.1%)、宿泊施設、スポーツ・健康教室などの「教養・娯楽サービス」289件(2.7%)、賃貸アパート・マンションなどの「レンタル・リース・貸借」244件(2.3%)、自転車、四輪自動車などの「車両・乗り物」233件(2.2%)、などであった。(表2、表3)

表2 商品等分類別件数

○消費生活センター情報

商品等分類	危害情報		危険情報	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
食料品	1,792	16.9	456	10.9
住居品	1,002	9.5	1,374	32.9
光熱水品	34	0.3	96	2.3
被服品	329	3.1	58	1.4
保健衛生品	2,277	21.5	190	4.6
教養娯楽品	391	3.7	421	10.1
車両・乗り物	233	2.2	940	22.5
土地・建物・設備	176	1.7	185	4.4
クリーニング	11	0.1	3	0.1
レンタル・リース・貸借	244	2.3	75	1.8
工事・建築・加工	132	1.2	70	1.7
修理・補修	24	0.2	123	2.9
運輸・通信サービス	89	0.8	34	0.8
教養・娯楽サービス	289	2.7	8	0.2
保健・福祉サービス	2,844	26.8	42	1.0
他のサービス	563	5.3	74	1.8
その他	169	1.6	21	0.5
合計	10,599	100.0	4,170	100.0

○医療機関ネットワーク情報

商品等分類	件数	割合 (%)
食料品	285	5.7
住居品	1,691	33.8
光熱水品	39	0.8
被服品	94	1.9
保健衛生品	287	5.7
教養娯楽品	822	16.4
車両・乗り物	479	9.6
土地・建物・設備	1,227	24.5
他の商品	75	1.5
サービス	4	0.1
合計	5,003	100.0

(注) 2013年5月末日までの登録分。危害情報、危険情報は2007年度から「経由相談」を除いている。

表3 商品等分類別危害発生件数上位商品・役務(消費生活センター)

商品等分類	件数	主な商品・役務
食料品	1,792	健康食品 (532)、調理食品 (314)、飲料 (216)、菓子類 (174)、鮮魚 (56)
住居品	1,002	家具類 (218)、ふとん類 (83)、洗濯用洗剤 (71)、調理器具 (31)、ルームエアコン (28)
光熱水品	34	石油 (14)、他の光熱水品 (10)、電気 (6)
被服品	329	靴・運動靴 (93)、アクセサリ (34)、婦人洋服 (33)、婦人下着 (30)、他の身の回り品 (25)
保健衛生品	2,277	化粧品 (1405)、他の保健衛生用品 (203)、医薬品類 (127)、家庭用電気治療器具 (108)、メガネ・コンタクトレンズ (96)
教養娯楽品	391	携帯電話 (66)、タバコ用品 (39)、健康器具 (35)、玩具・遊具その他 (24)、園芸用品 (16)
車両・乗り物	233	自転車 (95)、四輪自動車 (73)、自動二輪車 (15)、自転車用品 (10)、他の自動車用品類 (9)
土地・建物・設備	176	電気温水器 (34)、戸建住宅 (29)、分譲マンション (16)、空調・冷暖房・給湯設備全般 (9)、屋外装備品その他 (9)、建築材料 (9)
クリーニング	11	クリーニング (11)
レンタル・リース・貸借	244	賃貸アパート・マンション (201)、借家 (14)、レンタルサービスその他 (13)
工事・建築・加工	132	新築工事 (44)、内装工事 (28)、増改築工事 (22)、塗装工事 (11)、他の工事・建築サービス (10)
修理・補修	24	修理サービス (23)
運輸・通信サービス	89	バスサービス (25)、鉄道サービス (20)、移動通信サービス (13)、タクシーサービス (8)、宅配便サービス (5)
教養・娯楽サービス	289	宿泊施設 (63)、スポーツ・健康教室 (58)、スポーツ施設利用 (43)、海外パッケージツアー (27)、遊興施設利用 (24)
保健・福祉サービス	2,844	医療サービス (850)、エステティックサービス (590)、歯科治療 (380)、美容院 (335)、他の医療サービス (124)
他のサービス	563	外食 (466)、食事・食材宅配 (19)、他の役務サービス (9)、損害保険 (8)、他の行政サービス (7)
その他	169	商品一般 (161)、他の商品 (8)
合計	10,599	

(注) 上位5位の商品・役務、ただし、5件未満は除く。2013年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。2009年度から商品・役務等分類の一部を変更している。

表4 商品等分類別危険発生件数上位商品・役務（消費生活センター）

商品等分類	件数	主な商品・役務
食料品	456	調理食品 (120)、菓子類 (73)、飲料 (38)、パン類 (30)、調味料 (22)
住居品	1,374	家具類 (96)、電子レンジ類 (87)、電球類 (85)、電気掃除機類 (70)、消火器 (61)
光熱水品	96	他の光熱水品 (41)、石油 (39)、電気 (6)
被服品	58	婦人洋服 (15)、紳士洋服 (8)、靴・運動靴 (6)、他の身の回り品 (6)、子供洋服 (5)
保健衛生品	190	他の保健衛生用品 (62)、ヘアケア用具 (52)、化粧品 (13)、家庭用電気治療器具 (10)、ひげそり用具 (10)
教養娯楽品	421	携帯電話 (108)、パソコン (45)、テレビ (41)、タバコ用品 (38)、パソコン周辺機器・用品 (29)
車両・乗り物	940	四輪自動車 (655)、自動二輪車 (93)、自転車 (93)、自動車部品 (19)、自動車用タイヤ (18)
土地・建物・設備	185	戸建住宅 (25)、ソーラーシステム (22)、温水ボイラー (20)、瞬間湯沸器 (15)、分譲マンション (9)、屋外装備品その他 (9)
クリーニング	3	
レンタル・リース・貸借	75	賃貸アパート・マンション (43)、借家 (11)、レンタカー (10)、リースサービス (6)
工事・建築・加工	70	新築工事 (20)、電気工事 (12)、増改築工事 (7)、内装工事 (5)、塗装工事 (5)、他の工事・建築サービス (5)
修理・補修	123	修理サービス (89)、車検サービス (33)
運輸・通信サービス	34	移動通信サービス (12)
教養・娯楽サービス	8	
保健・福祉サービス	42	医療サービス (27)
他のサービス	74	外食 (48)、パーキング (5)
その他	21	他の商品 (14)、商品一般 (7)
合計	4,170	

(注) 上位5位の商品・役務、ただし、5件未満は除く。2013年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。2009年度から商品・役務等分類の一部を変更している。

表5 商品等分類別危険発生件数上位商品・役務（医療機関ネットワーク）

商品等分類	件数	主な商品・役務
食料品	285	調理食品 (88)、飲料 (50)、めん類 (38)、菓子類 (37)、油脂 (14)
住居品	1,691	家具類 (887)、調理器具 (94)、食器 (82)、他の家具・寝具類 (80)、家庭用手動工具 (53)
光熱水品	39	他の光熱水品 (36)
被服品	94	他の服飾材料 (25)、子守用被服品 (22)、アクセサリ (14)、他の身の回り品 (10)、子供洋服 (6)
保健衛生品	287	医薬品類 (78)、他の保健衛生用品 (50)、化粧品 (47)、歯みがき用品 (35)、ヘアケア用具 (20)
教養娯楽品	822	遊具 (297)、玩具・遊具その他 (96)、他の文具・事務用具 (47)、幼児乗り物・歩行器 (40)、タバコ用品 (34)
車両・乗り物	479	自転車 (271)、四輪自動車 (89)、ベビーカー (49)、他の乗り物類 (31)、ショッピングカート (9)、運搬用具その他 (9)
土地・建物・設備	1,227	階段 (429)、建具 (234)、屋外装備品その他 (171)、建物一般 (75)、他の浴室関連設備 (56)
他の商品	75	他の商品 (53)、コイン (20)
サービス	4	
合計	5,003	

(注) 上位の商品・役務、ただし5件未満は除く。2013年5月末日までの登録分。

②商品・役務別危害件数

商品・役務別にみると、「化粧品」1,405件（13.3%）が最も多いが、前年度より約2,000件の減少であった。1,405件のうち、自主回収している小麦加水分解物含有石けんに関する件数は455件であり、前年度の2,545件より大きく減少したものの依然として相談は多い。

次いで、美容医療などの「医療サービス」が850件（8.0%）で、美顔エステや脱毛エステ、痩身エステなどの「エステティックサービス」が590件（5.6%）の順であった。

4位は「健康食品」で532件（5.0%）、5位は「外食」で466件（4.4%）であった。

6位から10位まではインプラント治療などの「歯科治療」380件（3.6%）、まつ毛エクステンションなどの「美容院」335件（3.2%）、弁当などの「調理食品」314件（3.0%）、ベッドや椅子などの「家具類」218件（2.1%）、ミネラルウォーターなどの「飲料」216件（2.0%）であり、1位から10位まで前年度と全く同じ順であった。（表9）

(2) 危害の内容

危害の内容では、最も多かったのは前年度2位の「その他の傷病及び諸症状」が3,092件（29.2%）で前年度に比べ81件増加であるが、危害全体に占める割合では前年度1位の「皮膚障害」の件数が大きく減ったこともあり、3.0ポイントの増加となっている。内容をみると、「医療サービス」「歯科治療」「健康食品」などによって体調がすぐれない、気分が悪い、痛みがあるなどの症状である。

次いで多かったのは、前年度1位の「皮膚障害」が2,669件（25.2%）であった。内容をみると、「化粧品」によるものが多い。前年度に比べ1,184件減少し、危害全体に占める割合でも8.3ポイントの減少となっている。

3位は「健康食品」「調理食品」「外食」「飲料」などによる「消化器障害」1,021件（9.6%）であり、前年度と順位は同じであるが、件数は103件増加した。

4位は前年度5位であった「熱傷」の813件（7.7%）で首からぶら下げるタイプの除菌用品などの「他の保健衛生用品」、脱毛エステなどの「エステティックサービス」などによるものであり、件数は123件増加した。

5位は前年度4位であった「擦過傷・挫傷・打撲傷」691件（6.5%）であり、件数は4件の減少であり、ほぼ変わっていない。内容としては、店舗内の転倒や、痩身エステなどの「エステティックサービス」などによるものである。

6位は「刺傷・切傷」681件（6.4%）であり、「外食」「調理食品」の異物の混入などによるものであり、前年度と順位は同じであるが、件数は59件増加した。

7位の「呼吸器障害」380件（3.6%）は「化粧品」の件数の減少により、前年度と順位は同じであるが、件数は231件減少している。

8位の「骨折」336件（3.2%）は、店舗内の転倒や「デイケアサービス」「骨つぎ整復」「有料老人ホーム」などによるものであり、前年度と順位は同じであるが、件数は47件増加した。

9位「神経・脊髄の損傷」263件（2.5%）は、カイロプラクティックなどの「他の医療サービス」、医療サービスの施術不良、歯科インプラントなどの「歯科治療」などによるものであり、前年度と順位は同じであるが、件数は68件増加した。

10位は、前年度「神経・脊髄の損傷」と同じく9位であった、「外食」「調理食品」などによる「中毒」であり、15件減少して180件（1.7%）であった。（表6、表11）

表6 危害内容別上位10位（消費生活センター）

年度 順位	2012年度		
	危害内容	件数	割合 (%)
1	その他の傷病及び諸症状	3,092	29.2
2	皮膚障害	2,669	25.2
3	消化器障害	1,021	9.6
4	熱傷	813	7.7
5	擦過傷・挫傷・打撲傷	691	6.5
6	刺傷・切傷	681	6.4
7	呼吸器障害	380	3.6
8	骨折	336	3.2
9	神経・脊髄の損傷	263	2.5
10	中毒	180	1.7
総件数		10,599	100.0

(注) 2012年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。

(3) 被害者の性別・年代

危害を受けた被害者の性別は、女性が7,448件（70.3%）、男性が2,906件（27.4%）で、前年度と比べ女性の割合が5.2ポイント減っており、「化粧品」の減少によるところが大きい。

年代別では、昨年度と同じく40歳代1,775件（16.7%）が最も多く、次いで60歳代1,645件（15.5%）であった。

以下、70歳以上1,623件（15.3%）、50歳代1,503件（14.2%）、30歳代1,497件（14.1%）、20歳代894件（8.4%）、10歳未満406件（3.8%）、10歳代277件（2.6%）と続いた。10歳未満の件数は増加し、10歳代以上の年代はいずれも減少していた。（表7）

表7 年代別・性別危害件数（消費生活センター）

年代	男		女		不明		計	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10歳未満	181	6.2	155	2.1	70	28.6	406	3.8
10歳代	122	4.2	150	2.0	5	2.0	277	2.6
20歳代	213	7.3	678	9.1	3	1.2	894	8.4
30歳代	364	12.5	1,131	15.2	2	0.8	1,497	14.1
40歳代	465	16.0	1,307	17.5	3	1.2	1,775	16.7
50歳代	400	13.8	1,100	14.8	3	1.2	1,503	14.2
60歳代	451	15.5	1,194	16.0	0	0.0	1,645	15.5
70歳以上	442	15.2	1,176	15.8	5	2.0	1,623	15.3
不明	268	9.2	557	7.5	154	62.9	979	9.2
合計	2,906	27.4	7,448	70.3	245	2.3	10,599	100.0

(注) 2013年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。

次に年代別に危害の多い商品・役務をみると、10歳未満は、1位は「外食」33件で前年度と順位は同じであったが、9件の減少であった。次いで2位は首からぶら下げるタイプの除菌用品などの「他の保健衛生用品」24件で、順位も前年度10位から大きく上がり、件数も16件増加した。3位は「菓子

類」22件で、前年度より8件増加した。10歳未満の特徴としては、8位の「玩具・遊具その他」13件、10位の「遊園地・レジャーランド」12件など、他の年代では上位に出てこない商品が10位以内に入っていた。

10歳代は、1位は前年度3位であった「自転車」28件で5件の増加であった。「自転車」は他の年代では上位10位にない商品である。次いで、2位「化粧品」27件、3位「外食」23件であった。前年度は10位に出てこなかった「美容院」12件が5位に入った。

20歳代は1位「エステティックサービス」164件、2位「医療サービス」98件、3位は前年度から98件減少した「化粧品」71件であった。9位の「メガネ・コンタクトレンズ」25件は、他の年代では上位に出てきておらず、前年度も各年代で10位にはなかったものである。

30歳代は1位「エステティックサービス」181件、2位「化粧品」145件で前年度から306件減少、3位は「医療サービス」121件であった。

40歳代以降はいずれも1位は「化粧品」であるが、自主回収している小麦加水分解物含有石けんに関する件数が急増した前年度より件数は減少していた。

40歳代は、1位「化粧品」206件、次いで「医療サービス」147件、3位「エステティックサービス」119件であった。

50歳代は、1位が「化粧品」251件、次いで2位が「医療サービス」101件、3位が「健康食品」76件であった。4位の「歯科治療」75件は、前年度より31件増加している。

60歳代は、1位が「化粧品」332件、2位は「医療サービス」117件、3位は「健康食品」107件であった。

70歳以上では、1位が「化粧品」273件、2位は「健康食品」212件であった。3位の「医療サービス」156件であり、前年度より56件の増加であった。70歳以上の特徴としては5位「家庭用電気治療器具」50件、6位の「医薬品類」「デイケアサービス」33件等、他の年代には見られない商品・サービスが10位以内に入っている。(表12)

(4) 上位3商品・役務の危害の概要

「危害」の上位3商品・役務である「化粧品」「医療サービス」「エステティックサービス」の被害者の性別や危害内容等は次のとおりである。(表9、表11)

①化粧品(1,405件)

化粧品は1,405件(13.3%)で、前年度同様1位ではあるものの、約2,000件減であった。

性別をみると、女性が1,281件(91.2%)と9割以上を占めた。年代別では、60歳代が332件(23.6%)で最も多く、次いで70歳以上273件(19.4%)、50歳代251件(17.9%)の順である。

化粧品の内訳をみると「化粧石鹸」568件(40.4%)が4割を占めており、次いで「化粧クリーム」109件(7.8%)であった。危害内容は「皮膚障害」が1,124件(80.0%)と全体の8割を占め、次いで「その他の傷病及び諸症状」169件(12.0%)、「呼吸器障害」72件(5.1%)の順であった。

<事例>

- ・パンを食べて化粧石鹸で洗顔すると目の周りが腫れ呼吸困難になるという状態が続いていた。アレルギー検査後、小麦アレルギーと診断された。(60歳代・女性)
- ・自主回収している小麦由来化粧洗顔石けんが原因で、食後に運動した際に、顔中に発疹が出て、かゆみがあり、アレルギー症状を発症した。(10歳代・男性)

- ・母親に通販で購入した染毛剤を使わせたところ、目に入り激痛、目が見えなくなり救急車で大学病院に運びこんだ。(50歳代・女性)
- ・日焼け止め乳液を使用したところ顔と首、手に発疹がでて医者にかかった。(20歳代・女性)
- ・インターネット通販でジェルネイルを購入し使用中に爪のそばの皮膚をやけどした。(40歳代・女性)

②医療サービス (850件)

医療サービスは850件で、全体に占める割合は8.0%であり、前年度と同様2位であったが、122件増であった。

性別を見ると、女性が603件(70.9%)と7割を占めていた。年代別では、70歳以上が156件(18.4%)で最も多く、以下、40歳代147件(17.3%)、30歳代121件(14.2%)、60歳代117件(13.8%)と続く。

危害内容は、「その他の傷病及び諸症状」が418件(49.2%)と約半数を占め、次いで、「皮膚障害」194件(22.8%)、「熱傷」55件(6.5%)の順であった。

<事例>

- ・高齢の母が、かかりつけ医から間違えて処方された薬を服用したために体調が悪くなり、入院した。(70歳以上・女性)
- ・健康診断で、血液検査のために採血したところ、翌日肘から手のひらにかけて広範囲に内出血した。(70歳以上・女性)
- ・美容クリニックで両腕と背中にレーザー脱毛の施術を受けたところ施術部位が水ぶくれ状態になり皮膚科で火傷と言われた。(20歳代・女性)
- ・包茎手術を受けたが手術が失敗で赤くはれ、縫い目も細くなっており、他の病院で再手術を勧められた。(30歳代・男性)
- ・胸にバッグを入れる豊胸手術をした後、片方の乳房が腫れた。炎症が治まらず、有償でバッグを除去する再手術をした。(30歳代・女性)

③エステティックサービス (590件)

エステティックサービスは590件で、前年度と同様3位であるが26件減少した。

性別では、ほとんどが女性であり、570件(96.6%)となっている。年代別では30歳代が181件(30.7%)、次いで20歳代が164件(27.8%)で、両者で全体の6割近くを占める。

エステティックサービスの内訳をみると「美顔エステ」236件(40.0%)が最も多く、次いで、「脱毛エステ」145件(24.6%)、「痩身エステ」115件(19.5%)であった。危害内容は、「皮膚障害」267件(45.3%)が最も多く、次いで「その他の傷病及び諸症状」114件(19.3%)、「熱傷」104件(17.6%)であった。

<事例>

- ・美容サロンでまつ毛エクステの施術を受けたら、両目が角膜炎、角膜糜爛(かくまくびらん)等になり、視力が低下した。(30歳代・女性)
- ・エステサロンでアートメイクをし、化膿した。眉毛を針で刺されたと思う。(50歳代・女性)
- ・エステ店で光脱毛のエステを受けた際、黒いサインペンのようなもので脱毛箇所印をつけられ、光線が印の黒に反応し、両腕と両足の印の部分を火傷した。(30歳代・女性)
- ・タウン誌で知った脱毛エステで施術を受けたところ、口の周りの皮膚が赤くなった。(40歳代・男性)
- ・痩身エステのオイルマッサージで皮膚が赤く腫れ発疹が出た。(40歳代・女性)

3 消費生活センターに寄せられた危険情報の概要

2012年度に収集した危険情報は4,170件で、前年度の3,702件と比べると468件の増加（前年度比112.6%）であった。これは、「四輪自動車」の機能故障、「調理食品」の異物の混入、「携帯電話」の過熱・こげる、「家具類」の破損・折損、「電球類」の部品脱落、「自転車」の破損・折損などの相談が増加したことによる影響が大きい。（表1、図）

(1) 商品等分類別件数、商品・役務別危険件数

①商品等分類別件数

商品等分類別にみると、最も多かったのは前年度1位であった家具類、電子レンジ類、電球類などの「住居品」が最も多く1,374件（32.9%）であり、86件の増加であった。家具類の破損・折損や電球類の部品脱落などが増加したことが要因となっている。第2位は前年度2位であった四輪自動車、自動二輪車、自転車などの「車両・乗り物」940件（22.5%）であり、177件の増加であった。これは、四輪自動車の機能故障や自転車の破損・折損などが増加したことが要因となっている。

3位は前年度4位の調理食品、菓子類、飲料、パン類などの「食料品」456件（10.9%）であり、135件の増加であった。これは、調理食品の異物の混入などの増加によるものである。

次いで、携帯電話の過熱・こげるなどの「教養娯楽品」421件（10.1%）、首からぶら下げるタイプの除菌用品など他の保健衛生用品の化学物質による危険や、ドライヤーなどヘアケア用品の発火・引火や発煙・火花などの「保健衛生品」190件（4.6%）となっている。（表2、表4）

②商品・役務別危険件数

商品・役務別にみると、「四輪自動車」が655件（15.7%）と最も多く、前年度よりも件数が165件増加した。

2位は「調理食品」120件（2.9%）で前年度よりも57件増加した。

3位は「携帯電話」108件（2.6%）で過熱・こげるなどの相談が多く、前年度の20位以下から急増した。

4位は「家具類」96件（2.3%）、5位は「自転車」と「自動二輪車」93件（2.2%）であった。

7位以下は、「修理サービス」89件（2.1%）、「電子レンジ類」87件（2.1%）、「電球類」85件（2.0%）、「菓子類」73件（1.8%）であり、1位以外は順位が変動しているという結果であった。（表10）

(2) 危険の内容

危険の内容は、「機能故障」が最も多く611件（14.7%）で、内容をみると「四輪自動車」が多い。

2位は「発煙・火花」499件（12.0%）で、「電気掃除機類」「四輪自動車」が多い。

3位は「異物の混入」481件（11.5%）で、内容では「調理食品」「菓子類」「外食」が多い。

4位は「破損・折損」455件（10.9%）で、「家具類」「四輪自動車」「自転車」が多い。

5位は「過熱・こげる」451件（10.8%）で「携帯電話」が多い。

以下、6位「その他」318件（7.6%）、7位「発火・引火」271件（6.5%）、8位「破裂」195件（4.7%）、9位「燃料・液漏れ等」169件（4.1%）、10位「部品脱落」163件（3.9%）と続いた。（表8、表13）

表8 危険内容別上位10位（消費生活センター）

年度 順位	2012年度		
	危険内容	件数	割合 (%)
1	機能故障	611	14.7
2	発煙・火花	499	12.0
3	異物の混入	481	11.5
4	破損・折損	455	10.9
5	過熱・こげる	451	10.8
6	その他	318	7.6
7	発火・引火	271	6.5
8	破裂	195	4.7
9	燃料・液漏れ等	169	4.1
10	部品脱落	163	3.9
	総件数	4,170	100.0

(注) 2013年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。

(3) 上位3商品・役務の危険の概要

「危険」の上位3商品・役務である「四輪自動車」「調理食品」「携帯電話」の危険の概要は次のとおりである。(表10、表13)

①四輪自動車 (655件)

「四輪自動車」655件の内訳をみると「普通・小型自動車」470件(71.8%)が7割を占めており、次いで「軽自動車」158件(24.1%)であった。危険内容は、早期故障や故障頻発などの「機能故障」の402件(61.4%)が全体の6割を占めた。次いで、「破損・折損」44件(6.7%)、「発煙・火花」40件(6.1%)であった。

<事例>

- ・軽自動車のエンジンオイルを交換した翌日、走行中にエンジンルームの半分が焼ける自動車火災に遭った。
- ・ハイブリッド車で長距離走行中に10分ほど停車し再発進しようとしたら、カーナビのコンピューターの不具合がエンジンシステムに悪影響を及ぼし、エンジンがかからなくなった。
- ・車を駐車場で止めようとしたところ、ABS機能が働き、すぐ停止できずフェンスに衝突した。
- ・ミニバンのオートスライドドアが、自然に閉まってしまう。ドアを開けて乗ろうとしているのに自然に閉まるので、挟まれそうになり危ない。
- ・輸入中古車購入3ヶ月後、高速走行前にタイヤ外部に傷を発見、バースト寸前の危険ありと判明した。

②調理食品 (120件)

「調理食品」(120件)の内訳をみると「弁当」36件(30.0%)が3割を占めており、次いで即席みそ汁などの「他の調理食品」23件(19.2%)、「冷凍調理食品」17件(14.2%)であった。危険内容は、「異物の混入」の107件(89.2%)が全体の約9割を占めた。

<事例>

- ・スーパーで購入した白身フライ弁当のご飯に1センチ程の鋭利なプラスチック片が入っていた。

- ・コンビニで五目御飯の冷凍食品を購入し食べた処、袋に小さい釘が入っていた事に気付いた。
- ・赤ちゃん用の食品で、レトルトパックに入った豆乳ドリアを子供の口に入れた直後、子供が吐き出した。それを見ると、小さいビニール片が入っていた。
- ・スーパーで焼き餃子を購入。食べたら石のような異物が入っていた。
- ・スーパーで購入した弁当を電子レンジで温めたら容器が変形。注意書きはなく表示ミスではないか。健康に影響はないか心配。

③携帯電話（108件）

「携帯電話」（108件）の危険内容では、「過熱・こげる」78件（72.2%）が7割を占め、次いで、「破裂」「破損・折損」9件（8.3%）が続いた。

<事例>

- ・スマートフォンを充電していたところ、約3時間経過した時点で携帯電話本体から発火した。
- ・スマートフォンに、購入直後から使用10分で過熱しエラーメッセージが出る不具合が発生。交換後も同じ症状。
- ・スマートフォンを充電しながらナビを利用したら、持てないくらい熱くなった。
- ・主に音楽を聞いたりゲームに使っていたスマートフォンを充電し終わって、置いていたら夜中に大きな音がした。電池が膨張し、本体が破裂していた。
- ・スマートフォンのバッテリーが膨らみ、液晶画面が剥がれて基盤がむき出しになった。

4 消費生活センターに寄せられた危害・危険事例

(1) 死亡事故事例

① [冷却シート]：

発熱していた子どもに熱を冷ます冷却シートをおでこに貼り寝たところ、翌朝シートが口と鼻を覆っており窒息死した。(10歳未満・女兒)

② [介護用ベッド]：

グループホーム入居中の女性が介護用ベッドのヘッドボードと左側の柵の間に頭を挟まれ死亡した。(70歳以上・女性)

③ [スポーツ教室]：

旅行先でダイビング教室のシュノーケリングコースを契約した父が、学生アルバイトの指導員から指導を受けている最中溺死した。(60歳代・男性)

(2) 後遺症の可能性が大きい事故例と重症事故例

① [首浮き輪]：

親が乳児と幼児の3人で入浴した際、浴槽で首浮き輪を着けている乳児から少しの間目を離し、幼児の世話をを行った。その後で乳児を見ると、顔面が蒼白で唇が紫色になっており、呼吸が停止していた。

応急処置をしたところ、顔色と呼吸が回復し、その後救急搬送された。(10歳未満・男児)

② [レーシック] :

レーシック手術を受けたら、失明してしまった。(20歳代・男性)

③ [指圧マッサージ] :

指圧・マッサージ店で指圧マッサージを1時間半受けたら、肋軟骨骨折を負った。(60歳代・女性)

④ [インプラント] :

インプラント施術後、しびれがあり申し出たが、そのうち良くなると10カ月通ったが良ならず、現在もしびれが残っている。(60歳代・女性)

⑤ [屋内遊戯施設] :

大型ショッピングセンター内にある有料の遊具施設で息子がトランポリンから落ちて肘を骨折した。病院では3週間から1カ月かかる、もしかしたら後遺症の可能性もあると言われた。(10歳未満・男児)

(3) 知っている人が少ないと思われる事故例

① [IHクッキングヒーターに用いる汚れ防止マット] :

IHクッキングヒーターの純正付属鍋の下に汚れ防止マットを敷き、天ぷら鍋の油を加熱中にその場を離れたところ、油が発火し、火災に至った。

② [LED電球] :

昨年白熱球をLED電球に取り替えて使っていたが、突然ソケットの接合部から溶けて落下した。

③ [柔軟仕上げ剤] :

強い香りの柔軟剤を使用する人と一緒にいると、アレルギー症状がひどくなったり、喘息の発作が起きたりと病気の症状が悪くなる。(50歳代・女性)

④ [シリコン樹脂配合衣類用スプレー] :

室内で子ども用のバスタオルにUVをカットするという衣類用のコーティングスプレーを缶の半分程度使用したところ、肺障害等を発症し、入院した。(40歳代・女性)

⑤ [自動掃除機能付きエアコン] :

埃アレルギーの娘にも良い商品だと思い、自動掃除機能付きなのでフィルター掃除は不要と宣伝されていたルームエアコンを2年前に購入したが、エアコン内部の埃やカビがひどい。

(4) 目新しい商品・役務による事故例

① [携帯型空間除菌剤] :

子供が携帯型空間除菌装置を装着したまま横向きに寝ていた。顔と布団の間に挟まり、化学熱傷を負った。(10歳未満・女兒)

② [衣類用清涼スプレー] :

シャツに吹きかけて着用すると清涼感があるというスプレーを使用したところ、かぶれてやけどのような水ぶくれができた。(40歳代・男性)

③ [電子レンジで使用する調理器具] :

電子レンジで目玉焼きを作るフライパンのような形をしたプラスチック製の器具で説明書どおりに目玉焼きを作った。蓋をあけ、皿にのせるために、卵の端に箸を入れると、卵が爆発した。顔と角膜をやけどした。(40歳代・男性)

④ [ネックストラップ] :

高齢の母のために携帯電話のネックストラップを購入。母がひもの長さを調整するボタンを押したところ、ひものが一気に縮み喉を締めつけられた。

⑤ [自転車状のそり] :

インターネットで自転車状のそりを購入した。自転車状のそりの形状は前と後ろの2枚のノーボードの上にサドル無しのマウンテンバイクがのっているもの。自転車状のそりでゲレンデを滑走中に転倒し右肩を骨折。突然、自転車とノーボード(フロントボード)の接続部分のボルト4本のうち後ろ2本が同時に破損、切断し雪の上に転倒した。(50歳代・男性)

5 医療機関ネットワークに寄せられた危害情報の概要

2012年度に医療機関ネットワーク(13病院)から収集した危害情報は5,003件であり、前年度の5,480件と比べると477件(8.7%)の減少であった。(表1、図)

(1) 商品等分類別、商品・役務別危害件数

事故の原因となったものを商品等分類別にみると、上位3位は、主にベッド、椅子、机・テーブル類全般などの家具類や、庖丁などの調理器具が含まれる「住居品」1,691件(33.8%)、主にドアなどの建具や、階段が含まれる「土地・建物・設備」1,227件(24.5%)、主に滑り台、ブランコ、鉄棒などの遊具や、積み木などの玩具・遊具その他が含まれる「教養娯楽品」822件(16.4%)であった。(表2、表5)

商品・役務別にみると、上位3位は「家具類」887件(17.7%)、「階段」429件(8.6%)、「遊具」297件(5.9%)となっている。

次いで、「自転車」271件(5.4%)、「建具」234件(4.7%)、へい、庭石などの「屋外装備品その他」

171件（3.4%）、「玩具・遊具その他」96件（1.9%）となっている。

以降、「調理器具」94件（1.9%）、「四輪自動車」89件（1.8%）、「調理食品」88件（1.8%）が続く。
（表14）

（2）被害者の性別・年代

危害を受けた被害者の特徴を年代別にみると、10歳未満が3,915件と全体の78.3%を占めており、中でも0～2歳の乳幼児は2,223件（44.4%）で最も多かった。10歳代の342件（6.8%）と合わせると、20歳未満で全体の約85.1%を占めた。なお、20歳代は100件（2.0%）であった。10歳未満の件数が多いのは子どもを対象とした医療を提供している国立成育医療研究センターからの情報が多いことによるものである。

性別では、男性2,849件（56.9%）、女性2,154件（43.1%）で男性の件数が695件多かった。年代別にみると、40歳代と50歳代と70歳以上では女性の方が件数が多かった。**（表15）**

（3）危害の程度

医療機関ネットワークから収集した情報は、危害の程度を次の5段階に分類している。

軽 症：入院を要さない傷病
中等症：生命に危険はないが、入院を要する状態
重 症：生命に危険が及ぶ可能性が高い状態
重篤症：生命に危機が迫っている状態
死 亡

危害の程度ごとに集計したところ、入院を要さない軽症が4,493件（89.8%）と最も多く、以下、中等症が480件（9.6%）、重症が28件（0.6%）、重篤症が1件（0.1%未満）、死亡は1件（0.1%未満）であった。

年代別にみると、10歳未満の件数は多いが約9割は軽症であった。60歳代、70歳以上では各年代に占める軽症の割合が約7割であった。なお、死亡の1件は70歳以上であった。**（表16）**

（4）年代別の危害発生上位10商品・役務

年代別に危害発生件数上位の商品・役務をみると、「階段」がいずれの年代も上位に入っていた。また、「家具類」は0～2歳、3～5歳で1位、6～9歳、70歳以上で3位などとなっていた。

年代ごとの特徴をみてみると、10歳未満の1位はベッド、椅子、机・テーブル類全般などの「家具類」、2位は「階段」、3位は滑り台、ブランコ、鉄棒などの「遊具」で、続いて「自転車」、ドアやサッシなどの「建具」などが上位に入っていた。年齢をさらに細分してみると、0～2歳、3～5歳は「家具類」、6～9歳は「遊具」が1位であった。

10歳代は1位が「自転車」、2位が滑り台、ブランコ、鉄棒などの「遊具」、3位が「階段」であった。

20歳代は、1位が包丁などの「調理器具」、2位がコップなどの「食器」、次いで「自転車」と続いた。

30歳代は、1位が包丁などの「調理器具」で、2位が「階段」と「化粧品」とコップなどの「食器」であった。

40歳代は、1位が「階段」と包丁などの「調理器具」、3位が「医薬品類」と「化粧品」であった。

50歳代は、1位が「階段」と包丁などの「調理器具」、3位が「化粧品」であった。

60歳代は1位が脚立やはしごなどの「家庭用手動工具」と包丁などの「調理器具」、3位が「階段」であった。

70歳以上は1位が「階段」、2位が「医薬品類」、3位がベッドや椅子などの「家具類」と、脚立やはしごなどの「家庭用手動工具」であった。(表17)

(5) 危害内容別商品・役務

危害内容別にどんな商品・役務が多かったかをみると、「擦過傷・挫傷・打撲傷」(2,649件)ではベッド、椅子などの「家具類」が715件(27.0%)で最も多く、「階段」340件(12.8%)、滑り台、ブランコ、鉄棒などの「遊具」215件(8.1%)、「自転車」194件(7.3%)、ドアなどの「建具」170件(6.4%)、へいや庭石などの「屋外装備品その他」121件(4.6%)などが続いた。

「刺傷・切傷・裂傷」(726件)では、机・テーブル類全般、椅子などの「家具類」105件(14.5%)と、包丁などの「調理器具」88件(12.1%)が多かった。

「熱傷」(495件)は「調理食品」62件(12.5%)、次いでコーヒーや緑茶などの「飲料」37件(7.5%)、即席めんなどの「めん類」36件(7.3%)と続いた。

「異物侵入」(471件)は主に誤飲の事故であるが、積み木などの「玩具・遊具その他」46件(9.8%)と、「医薬品類」36件(7.6%)が多かった。

「骨折」(245件)は滑り台、鉄棒などの「遊具」38件(15.5%)、「自転車」37件(15.1%)、椅子や幼児用椅子などの「家具類」34件(13.9%)、「階段」26件(10.6%)などが多かった。(表18)

(6) 上位3商品・役務の危害の概要

危害の上位3商品・役務である「家具類」「階段」「遊具」の概要は以下のとおりである。(表14、表18)

①家具類(887件)

年代は10歳未満が848件で最も多く、全体の95.6%を占めた。中でも0～2歳が606件で突出して多かった。10歳未満に次いで多いのは70歳以上の12件(1.4%)、10歳代の10件(1.1%)であった。

危害内容は「擦過傷・挫傷・打撲傷」が715件(80.6%)で最も多く、次いで「刺傷・切傷・裂傷」105件(11.8%)、「骨折」34件(3.8%)と続き、上位3位までで全体の96.3%を占めた。

<事例>

【ベッドからの転落事故】

大人用ベッドで昼寝をさせていたところ、転落して頭部を打撲した。ベッドの周りをクッションで落ちないようにカバーしていたが、それを乗り越えて転落した。(7ヶ月・男児・軽症)

【椅子から飛び降りた際の転落事故】

椅子から飛び降りて遊んでいたところ、着地時におもちゃなどに当たり、転んで顔面を打撲した。(4歳・女児・軽症)

【ソファからの転落事故】

ソファからジャンプして遊んでいたところ転落し、後頭部を打撲した。(4歳・男児・軽症)

【2段ベッドからの転落事故】

2段ベッドから転落し、左第3指を不全切断、左第2指を挫傷、上下歯肉に挫滅創（ざめつそう）を負った。（8歳・女兒・中等症）

【回転椅子からの転倒事故】

回転いすに登って探し物をしていたところ、いすが回転してしまつて転倒し、手首を骨折した。（70歳以上・女性・中等症）

②階段（429件）

年代は10歳未満が339件で最も多く、全体の79.0%を占めた。中でも0～2歳が209件で突出して多かった。10歳未満に次いで多いのは10歳代の27件（6.3%）、70歳以上の21件（4.9%）であった。

危害内容は「擦過傷・挫傷・打撲傷」が340件（79.3%）で最も多く、次いで「刺傷・切傷・裂傷」36件（8.4%）、「骨折」26件（6.1%）と続き、上位3位までで全体の93.7%を占めた。

<事例>

【階段からの転落事故】

3階から2階まで階段を転落し、頭部を打撲して硬膜外血腫（こうまくがいけっしゅ）になった。（1歳・女兒・中等症）

【階段での転倒事故】

自宅ガレージの階段に足を打撲して出血した。（8歳・男児・軽症）

【階段からの転落事故】

左肩に荷物をかけて階段を上っていたところ、体が傾いて右足を滑らせ10段ほどから転落した。（30歳代・女性・軽症）

【階段からの転落事故】

自宅の階段を下りていたところ、手すりをつかむ手をひねってしまい、その場で転倒し、6、7段ほど仰向けで転落し、左肋骨（ろっこつ）を骨折した。（70歳以上・男性・重症）

【階段からの転落事故】

階段を2段踏み外して転落し、かかとを骨折した。（70歳以上・女性・中等症）

③遊具（297件）

年代は10歳未満の267件が最も多く89.9%を占めた、次いで10歳代の29件（9.8%）であった。

危害内容は「擦過傷・挫傷・打撲傷」が215件（72.4%）、「骨折」38件（12.8%）、「刺傷・切傷・裂傷」23件（7.7%）で上位3位までで全体の92.9%を占めた。

<事例>

【プレイルールの滑り台から下りた際の衝突事故】

大型ショッピングセンターのプレイルーム内に設置してある滑り台から走り下り、そのまま滑り台

の前に置いてあったソファに右額部を打ち、救急搬送された。右額部に骨膜に達するくらいの創傷があり、10mm程度縫合した。(3歳・男児・軽症)

【ジャングルジムからの転落事故】

保育園のジャングルジムより転落し、下顎部を挫創した。(3歳・男児・軽症)

【ブランコによる負傷事故】

公園のブランコで遊んでいて飛び降りたところ、跳ね返ってきたブランコが頬に当たり受傷。(5歳・男児・軽症)

【ターザンロープによる負傷事故】

ターザンロープにて遊んでいるときに手が滑り、握っていたロープで右手指を切り、神経断裂した。(8歳・男児・中等症)

【鉄棒からの転落事故】

学校の鉄棒にぶら下がっていて、手が滑って落下し、その際に右手を地面につき、骨折した。(9歳・女児・中等症)

(7) 入院を要する事故の危害内容別、商品・役務別件数

入院を要した事故は296件であった。

危害内容で最も多かったのは「骨折」59件(19.9%)で、「家具類」「自転車」、「家庭用手動工具」「遊具」「階段」などによる事故が目立った。

次いで多かったのは「頭蓋内損傷」42件(14.2%)で、「家具類」「階段」「遊具」などによるものが多かった。

3位は「熱傷」41件(13.9%)で、「電気ポット類」「鍋類」などによるものが多かった。(表19)

(8) 入院事故事例

【脚立からの転落事故】

脚立に乗り、松の木の手入れ作業中に脚立から落下し、右腕で着地したため、右鎖骨の骨折をした。(60歳代・男性・中等症)

【電気ケトルによる熱傷事故】

電気ケトルにつかまり立ちをしようとして電気ケトルが倒れ、沸騰したお湯が両手掌や右下肢にかけ熱傷を負った。(11ヶ月・男児・中等症)

【歯ブラシによる刺傷事故】

兄に追いかけて歯ブラシをくわえたまま走っていたところ、ソファにぶつかって歯ブラシが喉に刺さった。嘔吐し、鼻と口から出血した。右咽頭、口蓋垂の横に1cm程度の裂創ができていた。(1歳・男児・中等症)

【草刈機による異物混入事故】

草刈り器で作業中に右眼に何かが入り激痛が走ったため救急搬送された。右眼のほぼ中央部に植物の破片が入り、緊急手術にて異物除去と角膜縫合を行った。(60歳代・女性・中等症)

【医薬品の誤飲事故】

祖母の睡眠剤などを数種類飲んだものと思われる。視線が合わない、ハイハイできず転ぶ等となり、受診。入院となる。(1歳・男児・中等症)

(9) 死亡事故事例

【ゼリー状のものを食べ、意識消失した事故】

ゼリー状のもの(種類は不明)を食べていたときに突然意識消失し、救急車にて搬送されたが、死亡。(70歳以上・男性・死亡)

(10) 情報の活用

2012年度に国民生活センターでは以下の7件について現地調査等を実施した。

- ・日焼けサロンでの火傷事故(電話による聞き取り調査)
- ・子ども乗せ自転車の転倒事故
- ・車のスライドドアの指挟み事故(電話による聞き取り調査)
- ・2段ベッドから転落して指切断(電話による聞き取り調査)
- ・ペダルなし二輪遊具で転倒
- ・スライサーの使用によるけが(電話による聞き取り調査)
- ・湯かき棒による内臓損傷(電話による聞き取り調査)

また、医療機関ネットワークの情報を活用した消費者への注意喚起としては以下の9件がある。

- ・「『医療機関ネットワーク事業』で収集した事故情報について」2012年6月13日公表
- ・「家庭用健康器具による危害等について－気軽に運動できるはずがケガ！使う前には注意表示の確認を－」2012年6月21日公表
- ・「電気ケトルの転倒等による乳幼児の熱傷事故にご注意ください」2012年11月28日公表
- ・「歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意」2012年12月20日公表
- ・「スライサーを安全に使うには－安全ホルダーの使用性を中心に－」2013年2月7日公表
- ・「子ども用の花粉防御用眼鏡による顔のけがに注意」2013年2月21日公表
- ・「乳幼児の歯ブラシによる事故に注意！」2013年3月28日公表
- ・「医療機関ネットワーク事業からみた家庭内事故－子ども編－」2013年3月28日公表
- ・「医療機関ネットワーク事業からみた家庭内事故－高齢者編－」2013年3月28日公表

表9 危害発生件数上位10商品・役務の推移（消費生活センター）

順位	2008年度 8,434件			2009年度 8,217件			2010年度 8,595件		
	商品・役務	件数	割合 (%)	商品・役務	件数	割合 (%)	商品・役務	件数	割合 (%)
1	化粧品類	615	7.3	医療サービス	640	7.8	医療サービス	712	8.3
2	医療サービス	577	6.8	化粧品	638	7.8	化粧品	649	7.6
3	エステティックサービス	520	6.2	エステティックサービス	610	7.4	エステティックサービス	593	6.9
4	健康食品	460	5.5	健康食品	459	5.6	健康食品	423	4.9
5	外食	356	4.2	外食	363	4.4	外食	335	3.9
6	調理食品	286	3.4	調理食品	241	2.9	美容院	250	2.9
7	飲料	256	3.0	美容院	227	2.8	調理食品	246	2.9
8	美容院	244	2.9	家具類	198	2.4	歯科治療	241	2.8
9	菓子類	226	2.7	歯科治療	191	2.3	家具類	240	2.8
10	歯科治療	210	2.5	飲料	168	2.0	菓子類	173	2.0

順位	2011年度 11,493件			2012年度 10,599件		
	商品・役務	件数	割合 (%)	商品・役務	件数	割合 (%)
1	化粧品	3,447	30.0	化粧品	1,405	13.3
2	医療サービス	728	6.3	医療サービス	850	8.0
3	エステティックサービス	616	5.4	エステティックサービス	590	5.6
4	健康食品	533	4.6	健康食品	532	5.0
5	外食	438	3.8	外食	466	4.4
6	歯科治療	296	2.6	歯科治療	380	3.6
7	美容院	273	2.4	美容院	335	3.2
8	調理食品	252	2.2	調理食品	314	3.0
9	家具類	218	1.9	家具類	218	2.1
10	飲料	199	1.7	飲料	216	2.0

(注) 2013年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。2009年度から商品・役務等分類の一部を変更したため、2008年度以前と2009年度以降での時系列的な比較はできない。

表10 危険発生件数上位10商品・役務の推移（消費生活センター）

順位	2008年度 3,974件			2009年度 3,614件			2010年度 4,106件		
	商品・役務	件数	割合 (%)	商品・役務	件数	割合 (%)	商品・役務	件数	割合 (%)
1	自動車	574	14.4	四輪自動車	542	15.0	四輪自動車	639	15.6
2	ストーブ	285	7.2	電子レンジ類	125	3.5	電子レンジ類	115	2.8
3	電子レンジ類	131	3.3	テレビ	96	2.7	テレビ	113	2.8
4	テレビ	95	2.4	自転車	88	2.4	自転車	111	2.7
5	菓子類	84	2.1	家具類	85	2.4	家具類	103	2.5
6	調理食品	81	2.0	ハロゲンヒーター	83	2.3	自動二輪車	83	2.0
7	電気洗濯機	73	1.8	室内照明器具	74	2.0	消火器	83	2.0
8	自動二輪車	72	1.8	修理サービス	73	2.0	石油ファン・クリーンヒーター	82	2.0
9	修理サービス	70	1.8	自動二輪車	73	2.0	菓子類	74	1.8
10	ベビーカー	64	1.6	鍋類	68	1.9	他の住居用電気器具	73	1.8
	石油ファンヒーター	64	1.6						

順位	2011年度 3,702件			2012年度 4,170件		
	商品・役務	件数	割合 (%)	商品・役務	件数	割合 (%)
1	四輪自動車	490	13.2	四輪自動車	655	15.7
2	化粧品	128	3.5	調理食品	120	2.9
3	電子レンジ類	89	2.4	携帯電話	108	2.6
4	自動二輪車	82	2.2	家具類	96	2.3
5	菓子類	81	2.2	自動二輪車	93	2.2
6	家具類	79	2.1	自転車	93	2.2
7	自転車	74	2.0	修理サービス	89	2.1
8	電気掃除機類	64	1.7	電子レンジ類	87	2.1
9	調理食品	63	1.7	電球類	85	2.0
10	テレビ	60	1.6	菓子類	73	1.8

(注) 2013年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。2009年度から商品・役務等分類の一部を変更したため、2008年度以前と2009年度以降での時系列的な比較はできない。

表11 危害内容別上位商品・役務（消費生活センター）

危害内容 商品・役務	危害内容																			2012年度計	割合(%)	
	骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状			不明
全体	336	75	5	691	681	20	13	263	57	28	137	813	9	2,669	14	180	380	1,021	3,092	115	10,599	100.0
化粧品	0	0	0	3	6	0	0	2	0	2	10	3	0	1,124	0	0	72	7	169	7	1,405	13.3
医療サービス	11	0	0	10	11	6	6	25	1	1	26	55	2	194	0	0	7	40	418	37	850	8.0
エステティックサービス	5	2	0	52	9	0	0	10	5	0	5	104	1	267	1	0	3	12	114	0	590	5.6
健康食品	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	6	0	0	171	0	1	7	160	184	1	532	5.0
外食	9	4	0	24	52	1	1	4	2	1	1	68	0	13	0	76	5	133	70	2	466	4.4
歯科治療	1	0	0	2	21	0	0	23	0	0	5	11	0	11	0	0	0	2	301	3	380	3.6
美容院	0	0	0	8	13	0	0	6	1	0	7	33	0	179	0	0	0	0	88	0	335	3.2
調理食品	3	0	0	3	35	0	0	1	1	1	0	10	1	14	0	26	3	141	73	2	314	3.0
家具類	13	3	3	40	23	0	0	20	0	1	1	2	0	19	0	0	20	0	73	0	218	2.1
飲料	3	0	0	1	11	1	0	1	1	1	1	7	0	28	0	1	4	111	45	0	216	2.0
他の保健衛生用品	0	0	0	2	8	0	0	2	0	1	4	112	3	34	1	0	5	1	30	0	203	1.9
賃貸アパート・マンション	3	2	0	14	10	0	0	2	0	0	1	2	0	39	0	0	47	4	72	5	201	1.9
菓子類	1	0	0	1	22	0	0	0	0	5	2	0	0	8	0	4	5	61	63	2	174	1.6
商品一般	35	5	1	64	7	2	0	11	4	0	0	2	0	2	0	0	1	0	20	7	161	1.5
医薬品類	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	4	1	0	42	0	0	4	17	55	1	127	1.2
他の医療サービス	10	3	0	12	0	1	0	26	2	0	3	2	0	3	0	0	0	0	61	1	124	1.2
はり・きゅう・マッサージ	8	4	0	12	0	0	3	18	2	0	0	6	0	8	0	0	1	0	45	3	110	1.0
家庭用電気治療器具	0	0	0	8	1	0	0	2	2	1	0	10	0	5	1	0	3	1	72	2	108	1.0
他の理美容サービス	0	0	0	6	12	0	0	2	0	0	4	8	0	18	0	0	1	1	52	0	104	1.0
メガネ・コンタクトレンズ	0	0	0	8	14	0	0	0	0	0	3	0	0	12	0	0	0	0	59	0	96	0.9

(注) 2013年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。2009年度から商品・役務等分類の一部を変更している。

表12 年代別危害発生上位商品・役務（消費生活センター）

年代	順位	1位	2位	3位	4位	5位		
10歳未満		外食 33	他の保健衛生用品 24	菓子類 22	調理食品 15	商品一般 14		
10歳代		自転車 28	化粧品 27	外食 23	他の保健衛生用品 13	美容院 12		
20歳代		エステティックサービス 164	医療サービス 98	化粧品 71	外食 64	美容院 50		
30歳代		エステティックサービス 181	化粧品 145	医療サービス 121	外食 89	美容院 67		
40歳代		化粧品 206	医療サービス 147	エステティックサービス 119	外食 81	美容院 69		
50歳代		化粧品 251	医療サービス 101	健康食品 76	歯科治療 75	外食 58		
60歳代		化粧品 332	医療サービス 117	健康食品 107	歯科治療 79	調理食品 45		
70歳以上		化粧品 273	健康食品 212	医療サービス 156	歯科治療 60	家庭用電気治療器具 50		
不明		化粧品 94	医療サービス 85	外食 74	賃貸アパート・マンション 35	調理食品 34		
年代	順位	6位	7位	8位	9位	10位	累計 (%)	
10歳未満		家具類 14	飲料 14	玩具・遊具その他 13	医療サービス 13	遊園地・レジャーランド 12	42.9	
10歳代		医療サービス 12	調理食品 10	菓子類 10	飲料 9	靴・運動靴、賃貸アパート・マンション 8	54.9	
20歳代		他の理美容サービス 33	賃貸アパート・マンション 26	歯科治療 26	メガネ・コンタクトレンズ 25	調理食品 24	65.0	
30歳代		歯科治療 57	調理食品 54	賃貸アパート・マンション 48	家具類 43	他の理美容サービス 35	56.1	
40歳代		調理食品 63	健康食品 57	歯科治療 48	商品一般 42	他の保健衛生用品 40	49.1	
50歳代		エステティックサービス 56	美容院 48	調理食品 37	家具類 33	飲料 28	50.8	
60歳代		美容院 45	飲料 39	家具類 37	他の保健衛生用品 33	外食 31	52.6	
70歳以上		医薬品類 33	デイケアサービス 33	調理食品 32	美容院 29	菓子類、飲料 27	55.8	
不明		エステティックサービス 31	歯科治療 30	健康食品 26	飲料 25	家具類 22	46.6	
						累計	5,608	52.9

(注) 2013年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。2009年度から商品・役務等分類の一部を変更している。

表13 危険内容別上位商品・役務（消費生活センター）

危険内容 商品・役務	危険内容																	2012年度計	割合(%)					
	火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス漏れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落			腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体	87	271	499	451	9	42	104	42	169	46	195	455	163	611	58	19	110	23	481	11	318	6	4,170	100.0
四輪自動車	23	12	40	23	0	0	0	0	30	0	1	44	36	402	0	1	22	0	0	0	19	2	655	15.7
調理食品	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	2	107	0	3	0	0	120	2.9
携帯電話	0	5	6	78	0	0	0	0	0	0	9	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	108	2.6
家具類	0	0	4	2	0	0	0	0	1	1	3	52	11	1	9	3	5	0	2	0	2	0	96	2.3
自転車	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4	40	11	23	3	1	6	0	0	0	1	0	93	2.2
自動二輪車	4	4	1	4	0	0	0	0	19	0	1	6	5	45	1	0	1	0	0	0	2	0	93	2.2
修理サービス	2	2	12	6	0	1	2	0	11	1	2	12	5	24	0	0	0	0	2	0	7	0	89	2.1
電子レンジ類	3	26	27	9	0	0	0	1	2	0	5	6	0	7	0	0	0	0	0	0	1	0	87	2.1
電球類	0	3	21	8	0	0	0	0	0	0	16	9	25	0	0	0	0	0	0	0	3	0	85	2.0
菓子類	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	57	1	8	0	73	1.8	
電気掃除機類	0	8	46	8	0	0	0	0	2	0	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	70	1.7
他の保健衛生用品	0	1	2	4	0	0	0	0	3	22	4	2	1	0	1	0	0	0	0	0	22	0	62	1.5
消火器	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61	1.5
石油ファン・クリーンヒーター	1	8	13	0	0	0	10	0	13	0	0	2	1	2	0	0	1	0	0	0	1	0	52	1.2
ヘアケア用具	0	18	19	5	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	1	0	0	0	2	1	52	1.2
外食	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	1	37	0	5	0	48	1.2
パソコン	1	9	24	8	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	1.1
他の住居用電気器具	3	6	11	17	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	45	1.1
賃貸アパート・マンション	0	1	1	1	0	4	5	4	2	0	0	13	1	0	4	0	0	0	4	0	3	0	43	1.0
石油ストーブ	0	3	4	0	0	0	21	0	8	0	0	2	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	42	1.0

(注) 2013年5月末日までの登録分。2007年度から「経由相談」を除いている。2009年度から商品・役務等分類の一部を変更している。

表14 危害発生件数上位10商品・役務の推移（医療機関ネットワーク）

年度 順位	2010年度 1,191件			2011年度 5,480件			2012年度 5,003件		
	商品・役務	件数	割合 (%)	商品・役務	件数	割合 (%)	商品・役務	件数	割合 (%)
1	家具類	221	18.6	家具類	1,096	20.0	家具類	887	17.7
2	階段	100	8.4	階段	486	8.9	階段	429	8.6
3	自転車	60	5.0	自転車	327	6.0	遊具	297	5.9
4	遊具	53	4.5	遊具	286	5.2	自転車	271	5.4
5	建具	46	3.9	建具	249	4.5	建具	234	4.7
6	屋外装備品その他	34	2.9	屋外装備品その他	159	2.9	屋外装備品その他	171	3.4
7	四輪自動車	34	2.9	四輪自動車	113	2.1	玩具・遊具その他	96	1.9
8	医薬品類	26	2.2	玩具・遊具その他	104	1.9	調理器具	94	1.9
9	床	25	2.1	調理器具	89	1.6	四輪自動車	89	1.8
10	他の浴室関連設備 他の家具・寝具類	20 20	1.7 1.7	他の家具・寝具類	86	1.6	調理食品	88	1.8
合計		639	53.7		2,995	54.7		2,656	53.1

表15 年代別・性別危害件数（医療機関ネットワーク）

年代	性別	男		女		計	
		件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10歳未満	0～2歳	1,272	44.6	951	44.2	2,223	44.4
	3～5歳	639	22.4	485	22.5	1,124	22.5
	6～9歳	360	12.6	208	9.7	568	11.4
	小計	2,271	79.7	1,644	76.3	3,915	78.3
	10歳代	230	8.1	112	5.2	342	6.8
	20歳代	51	1.8	49	2.3	100	2.0
	30歳代	49	1.7	44	2.0	93	1.9
	40歳代	39	1.4	52	2.4	91	1.8
	50歳代	49	1.7	65	3.0	114	2.3
	60歳代	68	2.4	67	3.1	135	2.7
	70歳以上	92	3.2	121	5.6	213	4.3
	合計	2,849	100.0	2,154	100.0	5,003	100.0
	性別割合 (%)		56.9		43.1		100.0

表16 年代別危害程度（医療機関ネットワーク）

年代	程度	計	軽症		中等症		重症		重篤症		死亡	
			件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10歳未満	0～2歳	2,223	2,089	94.0	122	5.5	11	0.5	1	0.1%未満	0	0.0
	3～5歳	1,124	1,042	92.7	80	7.1	2	0.2	0	0.0	0	0.0
	6～9歳	568	489	86.1	77	13.6	2	0.4	0	0.0	0	0.0
	小計	3,915	3,620	92.5	279	7.1	15	0.4	1	0.1%未満	0	0.0
	10歳代	342	291	85.1	50	14.6	1	0.3	0	0.0	0	0.0
	20歳代	100	88	88.0	10	10.0	2	2.0	0	0.0	0	0.0
	30歳代	93	78	83.9	15	16.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	40歳代	91	75	82.4	15	16.5	1	1.1	0	0.0	0	0.0
	50歳代	114	89	78.1	22	19.3	3	2.6	0	0.0	0	0.0
	60歳代	135	100	74.1	35	25.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	70歳以上	213	152	71.4	54	25.4	6	2.8	0	0.0	1	0.5
	合計	5,003	4,493	89.8	480	9.6	28	0.6	1	0.1%未満	1	0.1%未満

表17 年代別危害発生上位商品・役務（医療機関ネットワーク）

年代	順位	1位	2位	3位	4位	5位
10歳未満	0～2歳	家具類 606	階段 209	建具 87	自転車 75	遊具 73
	3～5歳	家具類 186	遊具 111	階段 96	建具 77	自転車 68
	6～9歳	遊具 83	自転車 64	家具類 56	屋外装備品 その他 53	階段 34
	小計	家具類 848	階段 339	遊具 267	自転車 207	建具 193
10歳代	自転車 45	遊具 29	階段 27	建具 22	屋外装備品 その他 19	
20歳代	調理器具 12	食器 7	自転車 6	階段 5	四輪自動車 4	
30歳代	調理器具 10	階段 5	化粧品 5	食器 5	家具類 4	
40歳代	階段 10	調理器具 10	医薬品類 5	化粧品 5	家庭用電動 工具 4	
50歳代	階段 11	調理器具 11	化粧品 9	園芸用品 8	家具類 6	
60歳代	家庭用手動 工具 13	調理器具 13	階段 11	園芸用品 9	家庭用電動 工具 8	
70歳以上	階段 21	医薬品類 14	家具類 12	家庭用手動 工具 12	調理器具 9	

年代	順位	6位	7位	8位	9位	10位	累計 (%)
10歳未満	0～2歳	他の家具・ 寝具類 53	玩具・遊具 その他 52	ベビーカー 47	調理食品 45	食器 40	57.9
	3～5歳	屋外装備品 その他 55	玩具・遊具 その他 32	四輪自動車 24	建物一般 19	他の浴室関連 設備、道路 17	62.5
	6～9歳	建具 29	四輪自動車 16	道路 12	建物一般 11	調理食品 10	64.8
	小計	屋外装備品 その他 137	玩具・遊具 その他 93	他の家具・ 寝具類 74	調理食品 68	建物一般 66	58.5
10歳代	他のスポー ツ用品類 12	家具類 10	調理器具 9	他の商品 8	調理食品 8	55.3	
20歳代	他の文具・ 事務用具 4	化粧品 4	他の商品 3	建具 3	釣用品 3	51.0	
30歳代	他の商品 4	建具 4	屋外装備品その他、四輪自動車、園芸用品、家庭用 電動工具、家庭用手動工具 3		55.9		
40歳代	油脂 4	屋外装備品その他、四輪自動車、他の保健衛生用品、自転車、家庭用手 動工具、やかん類、飲料 3			64.8		
50歳代	四輪自動車 5	建具 5	家庭用手動 工具 5	他の保健衛 生用品 4	油脂 4	59.6	
60歳代	医薬品類 5	他の商品 5	化粧品 5	四輪自動車、家具類、やかん類 4		60.0	
70歳以上	屋外装備品 その他 7	化粧品 7	家庭用電動 工具 7	やかん類 7	調理食品 7	48.4	
累 計						2,895	57.9

(注) 累計では10歳未満の件数について「10歳未満 小計」の件数を用いた。

表18 危害内容別上位商品・役務（医療機関ネットワーク）

危害内容 商品・役務	危害内容																			2012年度計	割合(%)	
	骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷・裂傷	びらん・炎症(眼・皮膚障害等)	頭蓋内損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下(難聴・失明等)	熱傷	凍傷	中毒	呼吸器障害	消化器障害	異物侵入	その他の傷病及び諸症状			不明
総件数	245	36	15	2,649	726	90	46	16	12	22	19	4	495	1	32	19	11	471	94	0	5,003	100.0
家具類	34	7	2	715	105	0	12	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	887	17.7
階段	26	5	0	340	36	0	7	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	429	8.6
遊具	38	6	0	215	23	0	4	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	0	297	5.9
自転車	37	5	1	194	15	0	3	4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	9	0	271	5.4
建具	14	1	1	170	41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	234	4.7
屋外装備品 その他	15	1	0	121	24	0	3	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	0	171	3.4
玩具・遊具 その他	2	1	0	34	8	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	46	2	0	96	1.9
調理器具	0	0	0	1	88	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	94	1.9
四輪自動車	3	1	1	74	5	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	89	1.8
調理食品	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	3	0	62	0	2	4	2	8	3	0	88	1.8
食器	0	0	0	8	38	0	0	0	0	1	0	0	14	0	0	0	1	20	0	0	82	1.6
他の家具・ 寝具類	1	0	0	61	15	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	80	1.6
医薬品類	0	0	0	0	1	19	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	1	36	6	0	78	1.6
建物一般	7	0	0	64	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	75	1.5
他の浴室 関連設備	4	0	0	34	14	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	56	1.1
他の商品	13	0	1	27	6	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	53	1.1
家庭用手動 工具	1	0	5	25	13	3	0	1	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	53	1.1
他の保健 衛生用品	0	0	0	2	19	3	0	0	0	0	1	1	15	0	0	1	0	5	3	0	50	1.0
飲料	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	0	8	1	0	50	1.0
道路	2	1	0	39	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	49	1.0
ベビーカー	1	0	0	43	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	49	1.0

表19 入院を要する事故の危害内容別、商品・役務別件数（医療機関ネットワーク）

危害内容	入院件数	商品・役務別件数	商 品 名
骨折	59	8 7 4 3 2 1	家具類、自転車、家庭用手工工具 遊具 階段 屋外装備品その他、戸建住宅 建具、建物一般、ふとん類 他の浴室関連設備、他の衛生関連設備、四輪自動車、他のスポーツ用品類、ショッピングカート、車椅子、子守用被服品、他の商品、他の建物、園芸用品、ローラースケート用品、子供洋服
頭蓋内損傷	42	10 7 4 3 2 1	家具類 階段 遊具 自転車 屋外装備品その他、他の乗り物類、風呂用品、子守用被服品、家庭用手工工具 他の浴室関連設備、集合住宅その他、他の家具・寝具類、ベビーカー、他の建物、ローラースケート用品、筆記用具・用品、ふとん類
熱傷	41	5 4 3 2 1	電気ポット類 鍋類 飲料、油脂 花火、石油ストーブ、やかん類、めん類、ガステーブル 他の教養娯楽品類、調理食品、石油ファン・クリーンヒーター、ガスファン・クリーンヒーター、エプロン、食器、空調・冷暖房機器全般、魔法びん、乳製品、フライパン、風呂釜・浴槽、タバコ用品、電気掃除機類、化粧品、電気ストーブ、電気あんか
擦過傷・挫傷・打撲傷	32	5 4 3 2 1	自転車 遊具 階段 屋外装備品その他、家具類、建具、家庭用手工工具 四輪自動車、仏具・神具類、スキー・スノーボード用品、歯みがき用品、サッカー用品、子守用被服品、他の商品、戸建住宅、食卓用品、園芸用品、楽器、他の住居用電気器具
刺傷・切傷・裂傷	23	6 2 1	歯みがき用品 園芸用品、遊具、食器 他の浴室関連設備、四輪自動車、家具類、戸建住宅、モデルガン・模型玩具、飲料、水泳用品、厨房セット、テレビ、家庭用電動工具、調理器具
異物侵入	23	4 3 2 1	コイン 他の光熱水品 台所用洗剤、菓子類 文房具その他、ヘアケア用具、医薬品類、園芸用品、モデルガン・模型玩具、防虫・殺虫用品、化粧品、他の服飾材料、アクセサリ、石油、他の住居洗剤、洗濯用洗剤
内臓損傷	15	4 3 2 1	自転車 遊具 家具類 屋外装備品その他、風呂用品、野菜、他の商品、エクステリア、建物一般
その他の傷病及び諸症状	13	4 2 1	風呂釜・浴槽 医薬品類、調理食品 他の浴室関連設備、玩具・遊具その他、歯みがき用品、遊具、果物加工品
中毒	13	7 2	医薬品類 他の教養娯楽品類、他の光熱水品、調理食品
呼吸器障害	6	2 1	調理食品 めん類、乳製品、菓子類、野菜
窒息	6	1	もち、風呂釜・浴槽、健康器具、野菜、調理食品、菓子類
切断	5	2 1	他の商品 自転車、家庭用電動工具、家庭用手工工具
神経・脊髄の損傷	5	1	運搬用具その他、階段、他の商品、遊具、ひげそり用具
筋・腱の損傷	5	1	他の住居雑品類、階段、他の商品、家庭用電動工具、調理器具
消化器障害	4	1	調理食品、菓子類、生鮮果実、他の野菜・海草加工品
びらん・炎症 (眼・皮膚障害等)	3	2 1	菓子類 レトルトパウチ食品全般
脱臼・捻挫	1	1	自転車
計	296		

3. 国民生活センター相談窓口に寄せられた消費生活相談

国民生活センターの相談窓口では、2012年度は、「経由相談」（全国の消費生活センター等を支援するため、各地消費生活センター等に対して個別の相談に関する処理方法のアドバイス等を行う）、「平日バックアップ相談」、「土日祝日相談」を実施した。この他、特定のテーマの相談を受け付ける110番も行った。

「平日バックアップ相談」では、地方支援の一環として、消費者庁が運営する消費者ホットライン（0570-064-370）で平日に全国の消費生活センター等の相談窓口の電話が話中でつながらない場合などに国民生活センターで相談を受け付けることで、地方自治体をバックアップしている（2011年6月20日から開始）。

「土日祝日相談」では、都道府県や市町村の中には土日祝日に相談窓口が開所していないところもあることから、これらを補完するため、年末年始を除く土曜日曜祝日に消費者ホットラインを通じ消費生活相談を受け付けている（2010年1月から開始）。

また、「経由相談」や「平日バックアップ相談」では、「個人情報保護に関する法律」の施行（2005年4月1日）を期に受付を開始した個人情報に関する相談も受け付けた。

なお、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（2010年12月7日閣議決定）において国民生活センターの直接相談の廃止が決定したため、2011年3月末をもって国民生活センターでの「直接相談」は終了している。

本稿では、2012年度、国民生活センターで受け付けた上記の相談について報告を行う（データは、すべて2013年5月末までの登録分）

1 平日に寄せられた相談（経由相談、平日バックアップ相談、各種110番）

(1) 概況

平日の当センターの窓口として、2012年度に受け付けた消費生活相談は「経由相談」「平日バックアップ相談」「各種110番」の合計9,450件であった（2011年度は9,492件）。2011年度と比較すると、今年度は「震災に関連する悪質商法110番」（前年度は1,830件）を実施しなかったが、「平日バックアップ相談」が2,000件以上増加したため、全体の件数はほぼ変わらない水準であった。9,450件の内訳は、以下のとおりである。

表1 相談件数の推移

年度	区分	相談件数	対前年度比
2003		9,177	
2004		8,911	97.1%
2005		8,291	93.0%
2006		8,496	102.5%
2007		9,597	113.0%
2008		9,841	102.5%
2009		9,989	101.5%
2010		13,178	131.9%
2011		9,492	72.0%
2012		9,450	99.6%

表2 苦情・問合せ・要望別件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2008	2009	2010	2011	2012	2012年度 対前年度比
相談総件数	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	99.6%
苦情	9,306 (94.6%)	9,496 (95.1%)	12,586 (95.5%)	9,178 (96.7%)	9,203 (97.4%)	100.3%
問合せ	534 (5.4%)	490 (4.9%)	592 (4.5%)	308 (3.2%)	245 (2.6%)	79.5%
要望	1 (0.0%)	3 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (0.1%)	2 (0.0%)	33.3%

表3 商品・役務別件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2008	2009	2010	2011	2012	2012年度 対前年度比
相談総件数	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	99.6%
商品	3,502 (35.6%)	3,287 (32.9%)	4,168 (31.6%)	3,004 (31.6%)	3,171 (33.6%)	105.6%
役務全体(A+B)	6,172 (62.7%)	6,538 (65.5%)	8,752 (66.4%)	6,340 (66.8%)	6,204 (65.7%)	97.9%
役務(A)	5,307 (53.9%)	5,714 (57.2%)	7,627 (57.9%)	5,503 (58.0%)	5,500 (58.2%)	99.9%
商品関連役務(B)	865 (8.8%)	824 (8.2%)	1,125 (8.5%)	837 (8.8%)	704 (7.4%)	84.1%
他の相談	167 (1.7%)	164 (1.6%)	258 (2.0%)	148 (1.6%)	75 (0.8%)	50.7%

(注) 役務(A)とは純粹役務のこと。商品関連役務(B)とは、商品との関連が著しい役務であり、①クリーニング、②レンタル・リース・貸借、③工事・建築・加工、④修理・補修、⑤管理・保管の5種類がある。

図 商品・役務等の構成比推移

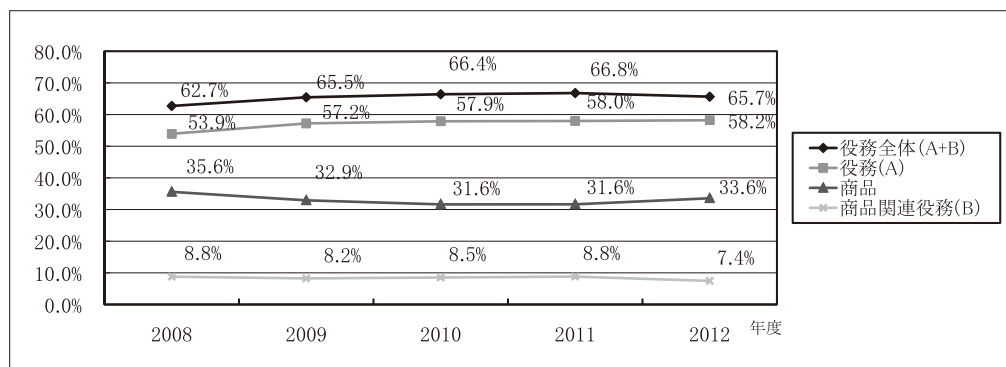


表4 相談方法別件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2008	2009	2010	2011	2012	2012年度 対前年度比
相談総件数	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	99.6%
相談方法						
電話	9,707 (98.6%)	9,881 (98.9%)	13,057 (99.1%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	99.6%
文書等	134 (1.4%)	108 (1.1%)	121 (0.9%)	-	-	-

(注) 文書等とは、文書による相談と来所による相談を足したものの、2010年度をもって「直接相談」を廃止したことに伴い、2011年度から文書相談、来所相談も廃止した。

表5 相談者及び契約当事者の性別推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2008	2009	2010	2011	2012	2012年度 対前年度比	
相談総件数	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	99.6%	
相談者	男性	4,590 (46.6%)	4,610 (46.2%)	6,107 (46.3%)	4,012 (42.3%)	4,013 (42.5%)	100.0%
	女性	4,925 (50.0%)	5,007 (50.1%)	6,434 (48.8%)	5,038 (53.1%)	4,779 (50.6%)	94.9%
	団体	326 (3.3%)	372 (3.7%)	591 (4.5%)	337 (3.6%)	453 (4.8%)	134.4%
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	46 (0.3%)	105 (1.1%)	115 (1.2%)	109.5%
契約当事者	男性	4,761 (48.4%)	4,766 (47.7%)	6,293 (47.8%)	4,243 (44.7%)	4,307 (45.6%)	101.5%
	女性	4,601 (46.8%)	4,696 (47.0%)	5,995 (45.5%)	4,673 (49.2%)	4,464 (47.2%)	95.5%
	団体	244 (2.5%)	289 (2.9%)	452 (3.4%)	246 (2.6%)	313 (3.3%)	127.2%
	不明	235 (2.4%)	238 (2.4%)	438 (3.3%)	330 (3.5%)	366 (3.9%)	110.9%

(注) 2010年度から、相談者の「不明」の項目が新設された。「不明」には、無回答を含む。

表6 相談者及び契約当事者の年代別の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年 度		2008	2009	2010	2011	2012	2012年度 対前年度比
相談総件数		9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	99.6%
相談者	20歳未満	108 (1.1%)	114 (1.1%)	178 (1.4%)	79 (0.8%)	89 (0.9%)	112.7%
	20歳代	1,912 (19.4%)	1,762 (17.6%)	2,023 (15.4%)	1,043 (11.0%)	1,127 (11.9%)	108.1%
	30歳代	2,380 (24.2%)	2,323 (23.3%)	2,931 (22.2%)	1,786 (18.8%)	1,788 (18.9%)	100.1%
	40歳代	1,820 (18.5%)	1,920 (19.2%)	2,517 (19.1%)	1,843 (19.4%)	1,940 (20.5%)	105.3%
	50歳代	1,188 (12.1%)	1,243 (12.4%)	1,702 (12.9%)	1,314 (13.8%)	1,293 (13.7%)	98.4%
	60歳代	866 (8.8%)	975 (9.8%)	1,412 (10.7%)	1,263 (13.3%)	1,142 (12.1%)	90.4%
	70歳以上	663 (6.7%)	785 (7.9%)	1,322 (10.0%)	1,301 (13.7%)	1,101 (11.7%)	84.6%
	不明	578 (5.9%)	495 (5.0%)	502 (3.8%)	526 (5.5%)	517 (5.5%)	98.3%
	団体	326 (3.3%)	372 (3.7%)	591 (4.5%)	337 (3.6%)	453 (4.8%)	134.4%
契約当事者	20歳未満	248 (2.5%)	285 (2.9%)	413 (3.1%)	279 (2.9%)	399 (4.2%)	143.0%
	20歳代	1,974 (20.1%)	1,793 (17.9%)	2,054 (15.6%)	1,079 (11.4%)	1,191 (12.6%)	110.4%
	30歳代	2,236 (22.7%)	2,182 (21.8%)	2,696 (20.5%)	1,694 (17.8%)	1,665 (17.6%)	98.3%
	40歳代	1,583 (16.1%)	1,635 (16.4%)	2,128 (16.1%)	1,546 (16.3%)	1,626 (17.2%)	105.2%
	50歳代	919 (9.3%)	995 (10.0%)	1,391 (10.6%)	1,082 (11.4%)	998 (10.6%)	92.2%
	60歳代	807 (8.2%)	903 (9.0%)	1,322 (10.0%)	1,175 (12.4%)	1,008 (10.7%)	85.8%
	70歳以上	886 (9.0%)	1,016 (10.2%)	1,591 (12.1%)	1,561 (16.4%)	1,360 (14.4%)	87.1%
	不明	944 (9.6%)	891 (8.9%)	1,131 (8.6%)	830 (8.7%)	890 (9.4%)	107.2%
	団体	244 (2.5%)	289 (2.9%)	452 (3.4%)	246 (2.6%)	313 (3.3%)	127.2%

表7 相談者及び契約当事者の職業等別の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年 度		2008	2009	2010	2011	2012	2012年度 対前年度比
相談総件数		9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	99.6%
相談者	給与生活者	4,648 (47.2%)	4,639 (46.4%)	5,458 (41.4%)	3,506 (36.9%)	3,789 (40.1%)	108.1%
	自営・自由業	800 (8.1%)	737 (7.4%)	1,053 (8.0%)	549 (5.8%)	677 (7.2%)	123.3%
	家事従事者	1,821 (18.5%)	1,670 (16.7%)	2,465 (18.7%)	1,938 (20.4%)	1,616 (17.1%)	83.4%
	学生	372 (3.8%)	342 (3.4%)	455 (3.5%)	201 (2.1%)	241 (2.6%)	119.9%
	無職	1,315 (13.4%)	1,605 (16.1%)	2,360 (17.9%)	1,956 (20.6%)	1,813 (19.2%)	92.7%
	相談窓口	14 (0.1%)	9 (0.1%)	5 (0.0%)	3 (0.0%)	1 (0.0%)	33.3%
	行政機関	24 (0.2%)	35 (0.4%)	38 (0.3%)	36 (0.4%)	41 (0.4%)	113.9%
	消費者団体	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0%
	企業・団体	288 (2.9%)	327 (3.3%)	547 (4.2%)	297 (3.1%)	412 (4.4%)	138.7%
	不明	559 (5.7%)	624 (6.2%)	797 (6.0%)	1,005 (10.6%)	860 (9.1%)	85.6%
契約当事者	給与生活者	4,468 (45.4%)	4,376 (43.8%)	5,103 (38.7%)	3,327 (35.1%)	3,520 (37.2%)	105.8%
	自営・自由業	734 (7.5%)	666 (6.7%)	964 (7.3%)	502 (5.3%)	605 (6.4%)	120.5%
	家事従事者	1,484 (15.1%)	1,339 (13.4%)	2,014 (15.3%)	1,619 (17.1%)	1,317 (13.9%)	81.3%
	学生	522 (5.3%)	533 (5.3%)	711 (5.4%)	403 (4.2%)	547 (5.8%)	135.7%
	無職	1,518 (15.4%)	1,801 (18.0%)	2,568 (19.5%)	2,170 (22.9%)	1,984 (21.0%)	91.4%
	相談窓口	9 (0.1%)	6 (0.1%)	3 (0.0%)	1 (0.0%)	1 (0.0%)	100.0%
	行政機関	3 (0.0%)	6 (0.1%)	10 (0.1%)	4 (0.0%)	8 (0.1%)	200.0%
	消費者団体	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0%
	企業・団体	232 (2.4%)	280 (2.8%)	440 (3.3%)	241 (2.5%)	306 (3.2%)	127.0%
	不明	871 (8.9%)	982 (9.8%)	1,365 (10.4%)	1,224 (12.9%)	1,162 (12.3%)	94.9%

表8 高度専門相談の推移

年 度		2008	2009	2010	2011	2012	2012年度 対前年度比
高度 専門 相談	法 律 相 談	445	422	372	436	376	86.2%
	住 宅 相 談	27	37	49	72	41	56.9%
	自 動 車 相 談	19	25	37	32	43	134.4%

(注) 高度専門相談とは、相談処理にあたって、高度な専門的知識を必要とする相談に関して、専門家から助言を得ながら進めるもの。同一案件に複数回の高度専門相談を受ける場合も多いが、ここでは案件ベース（高度専門相談を受けた回数ではない）でカウントしている。

(2) 経由相談

国民生活センターでは、各地消費生活センターの相談処理を支援し、中核的機能の充実を図るため、2001年3月、各地消費生活センターからの問合せに対応するための、専用の電話回線「経由相談ホットライン」を設置した。

また、2011年度より、専門的な相談の充実・強化のため専門チーム制を導入した。金融・保険、情報通信、特商法等の専門チームに分かれ相談の受け付けを行い、外部の専門家のヒアリング、事例研究会等を通じて専門性を高めている。

1) 概況

①相談件数と内訳

経由相談の内訳は以下のとおりである。なお、経由相談の件数は行政の相談受付窓口及び消費者団体からの相談件数を合わせたものである。

表9 経由相談受付件数の年度別推移

年度	区分	相談件数	対前年度比
2003		4,064	
2004		3,767	92.7%
2005		4,179	110.9%
2006		4,374	104.7%
2007		5,541	126.7%
2008		4,696	84.8%
2009		5,317	113.2%
2010		5,939	111.7%
2011		6,344	106.8%
2012		5,918	93.3%

②相談内容

表10 経由相談の相談者都道府県別推移

都道府県名	2011年度	2012年度	都道府県名	2011年度	2012年度	都道府県名	2011年度	2012年度
北海道	170	147	福井県	171	139	山口県	63	58
青森県	73	65	山梨県	57	67	徳島県	31	17
岩手県	41	40	長野県	63	60	香川県	56	49
宮城県	87	100	岐阜県	65	76	愛媛県	144	121
秋田県	50	35	静岡県	339	360	高知県	54	53
山形県	86	117	愛知県	216	205	福岡県	171	163
福島県	41	45	三重県	134	131	佐賀県	38	32
茨城県	227	220	滋賀県	155	142	長崎県	77	64
栃木県	178	94	京都府	177	146	熊本県	64	73
群馬県	138	120	大阪府	459	436	大分県	39	23
埼玉県	387	350	兵庫県	241	227	宮崎県	115	84
千葉県	448	420	奈良県	138	113	鹿児島県	132	139
東京都	264	247	和歌山県	44	36	沖縄県	31	25
神奈川県	254	260	鳥取県	42	41	不明	23	14
新潟県	58	55	島根県	66	41			
富山県	59	55	岡山県	88	92			
石川県	102	105	広島県	188	216	総合計	6,344	5,918

表11 経由相談の商品等分類別件数（（ ）内は相談総件数に占める比率）

項目		2011		2012		2012年度 対前年度比
相談総件数		6,344	(100.0%)	5,918	(100.0%)	93.3%
商 品	商 品 一 般	82	(1.3%)	68	(1.1%)	82.9%
	食 料 品	211	(3.3%)	302	(5.1%)	143.1%
	住 居 品	210	(3.3%)	218	(3.7%)	103.8%
	光 熱 水 品	20	(0.3%)	16	(0.3%)	80.0%
	被 服 品	205	(3.2%)	237	(4.0%)	115.6%
	保 健 衛 生 品	391	(6.2%)	221	(3.7%)	56.5%
	教 養 娛 楽 品	595	(9.4%)	558	(9.4%)	93.8%
	車 両 ・ 乗 り 物	130	(2.0%)	157	(2.7%)	120.8%
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	152	(2.4%)	147	(2.5%)	96.7%
	他 の 商 品	13	(0.2%)	33	(0.6%)	253.8%
計		2,009	(31.7%)	1,957	(33.1%)	97.4%
商 品 関 連 役 務	ク リ ー ニ ン グ	25	(0.4%)	28	(0.5%)	112.0%
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	102	(1.6%)	102	(1.7%)	100.0%
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	147	(2.3%)	176	(3.0%)	119.7%
	修 理 ・ 補 修	58	(0.9%)	42	(0.7%)	72.4%
	管 理 ・ 保 管	12	(0.2%)	9	(0.2%)	75.0%
計		344	(5.4%)	357	(6.0%)	103.8%
役 務	役 務 一 般	218	(3.4%)	169	(2.9%)	77.5%
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	1,438	(22.7%)	922	(15.6%)	64.1%
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,204	(19.0%)	1,327	(22.4%)	110.2%
	教 育 サ ー ビ ス	38	(0.6%)	36	(0.6%)	94.7%
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	316	(5.0%)	319	(5.4%)	100.9%
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	221	(3.5%)	274	(4.6%)	124.0%
	他 の 役 務	372	(5.9%)	355	(6.0%)	95.4%
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	149	(2.3%)	177	(3.0%)	118.8%
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	6	(0.1%)	7	(0.1%)	116.7%
計		3,962	(62.5%)	3,586	(60.6%)	90.5%
他 の 相 談		29	(0.5%)	18	(0.3%)	62.1%

表12 経由相談の上位商品と主な相談内容

教養娯楽品			件数
全体			558
順位	役務	主な相談内容	
1	パソコン・パソコン関連用品	ウイルス対策ソフトやFX自動販売ソフトなどのパソコンソフトに関する相談のほか、パソコンの不具合に関する相談が多い。	163
2	他の教養娯楽品	仏像の劇場型勧誘や数珠などの開運商法に関する相談のほか、ペットの購入に関する相談が寄せられた。	79
3	電話機・電話機用品	携帯電話、特にスマートフォンの不具合に関する相談が多く寄せられた。	70

食料品			件数
全体			302
順位	役務	主な相談内容	
1	健康食品	健康食品の送りつけの相談が多く寄せられた。また、マルチ取引に関する相談も見られた。	219
2	飲料	くじ引きで当選したレンタルウォーターサーバーに関する相談等の他、果実ジュース等のマルチ取引についても相談が寄せられた。	35

被服品			件数
全体			237
順位	役務	主な相談内容	
1	アクセサリ	開運プレスレットの購入をきっかけに次々と商品売りつけられたという相談や、電話で業者から呼び出されて高額なアクセサリを購入してしまったという相談等が寄せられた。	96
2	婦人洋服	インターネット通販で注文した商品が届かない、品質が悪いなどの相談が寄せられた。	31
2	履物	インターネット通販で注文した商品と違う商品が届いた、海外から偽物と思われる商品が届いた、商品が届かない、業者と連絡がとれないという相談が寄せられた。	31

表13 経由相談の上位役務と主な相談内容

運輸・通信サービス			件数
全体			1,327
順位	役務	主な相談内容	
1	放送・コンテンツ等	出会い系サイトに関する相談が多数寄せられた。また、オンラインゲームに関する相談も目立った。	975
2	移动通信サービス	スマートフォンやモバイルデータ通信について、通信速度が遅い、つながらない等の品質役務に関する相談や、解約に関する相談が寄せられた。	196
3	インターネット通信サービス	プロバイダや光回線やADSLの電話勧誘販売等に関する相談が寄せられた。	88

金融・保険サービス			件数
全体			922
順位	役務	主な相談内容	
1	ファンド型投資商品	実態のわからないファンドや権利の購入を複数の事業者が勧める劇場型勧誘の相談が多く寄せられた。	354
2	預貯金・証券等	怪しい社債や未公開株の劇場型勧誘トラブルの相談が多数寄せられた。その他、医療機関債の相談も見られた。	304
3	融資サービス	貸金業者の倒産後の手続き等に関する相談が寄せられた。	74

他の役務			件数
全体			355
順位	役務	主な相談内容	
1	役務その他	未公開株や社債などの被害を回復するという二次被害に関する相談が多数寄せられた。その他、結婚相手紹介サービスについての相談も見られた。	317
2	冠婚葬祭	冠婚葬祭互助会や結婚式場の解約料に関する相談が寄せられた。	23

表14 経由相談の相談内容別分類別件数（（ ）内は相談総件数に占める比率）

項目		年度	2011	2012	2012年度 対前年度比
内 訳	相談総件数		6,344	5,918	93.3%
	商品・役務等 他の相談		6,315 (99.5%)	5,900 (99.7%)	93.4%
商品・商品 関連 役務・ 役務の 相談 内容	安全・衛生		542 (8.5%)	408 (6.9%)	75.3%
	品質・機能・役務品質		1,258 (19.8%)	1,186 (20.0%)	94.3%
	法規・基準		25 (0.4%)	20 (0.3%)	80.0%
	価格・料金		87 (1.4%)	93 (1.6%)	106.9%
	計量・量目		2 (0.0%)	2 (0.0%)	100.0%
	表示・広告		237 (3.7%)	286 (4.8%)	120.7%
	販売方法		3,544 (55.9%)	3,423 (57.8%)	96.6%
	契約・解約		5,122 (80.7%)	4,848 (81.9%)	94.7%
	接客対応		721 (11.4%)	628 (10.6%)	87.1%
	包装・容器		11 (0.2%)	14 (0.2%)	127.3%
	施設・設備		13 (0.2%)	8 (0.1%)	61.5%
	買物相談		8 (0.1%)	4 (0.1%)	50.0%
	生活知識 その他		0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0%
			5 (0.1%)	4 (0.1%)	80.0%

(注) 商品・商品関連役務・役務の相談内容の相談内容別分類は複数回答項目。

表15 経由相談の販売購入形態別件数

項目	年度	2011	2012	2012年度 対前年度比
相談総件数		4,119	3,708	90.0%
訪問販売		997	854	85.7%
通信販売		2,397	2,032	84.8%
マルチ取引		265	296	111.7%
電話勧誘販売		429	452	105.4%
ネガティブ・オプション		4	44	1100.0%
その他無店舗		27	30	111.1%

(注) 販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた件数。「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」等の無店舗の形態で販売されたもの。なお、2013年2月21日以降、特定商取引法改正により新設された「訪問購入」は、施行後間もないことから、本年報では「訪問販売」に計上した。

2) 経由相談の対応状況

経由相談の対応状況について、表16に示した。「移送」、「共同処理等」、「助言」、「その他」に分類している。「移送」とは、「国民生活センターが各地消費生活センターから全面的に処理を依頼されたものをいい、処理の主体は国民生活センター」であるものをいう。

「共同処理等」とは、「①国民生活センターと各地消費生活センターが共同して苦情を処理するもの、または、②国民生活センターが、各地消費生活センターの依頼に応じ、関係省庁等に問合せたり、関係事業者に連絡を取る、関係事業者に関する情報を入手するなど、当該苦情の処理・解決のために助力するものをいい、処理の主体は各地消費生活センター」であるものをいう。

「助言」とは、「処理方法や同種事例の有無など、各地消費生活センターの問合せに対し、アドバイスを行うこと」である。

「その他」はそれ以外のもの（例えば、〇〇の相談が寄せられたので国民生活センターに情報提供する、など）である。

表16 経由相談の対応状況

経由種類	件数
移送・共同処理等	879
助言	4,598
その他	441
合計	5,918

(3) 平日バックアップ相談

2011年6月20日に開始した「平日バックアップ相談」は、「直接相談」が廃止された中で、全国の消費生活センター等に対する支援（地方支援）とともに、日々変化する消費者被害を迅速・詳細にキャッチし、問題点を浮き彫りにするという「センサー機能」の確保を目的のひとつとしている。今後は相談件数を増やし、積極的に「あっせん」を実施していくことで、「センサー機能」を向上させていくことが重要である。

ここでは、2012年4月1日から2013年3月31日までの受付状況の概況を報告する。

1) 概況

①相談件数と内訳

平日バックアップ相談では、合計3,512件の相談を受け付けた。内訳は、苦情が3,319件、問合せ・要望が193件である（表17）。また、1日あたりの平均受付件数は13.5件であった。内訳は、以下のとおりである。

表17 相談の種別

相談種別	件数	割合
苦情	3,319	94.5%
問合せ	191	5.4%
要望	2	0.1%
合計	3,512	100.0%

②相談者の属性

相談者の属性は、以下のとおりである。

表18 男女別相談件数

性別	件数	割合
男性	1,744	49.7%
女性	1,462	41.6%
団体	303	8.6%
不明	3	0.1%
合計	3,512	100.0%

表19 職業別相談件数

職業	件数	割合
給与生活者	1,516	43.2%
自営・自由業	394	11.2%
家事従事者	511	14.6%
学生	115	3.3%
無職	503	14.3%
その他・不明	473	13.5%
合計	3,512	100.0%

表20 年代別相談件数

年代	件数	割合
20歳未満	38	1.1%
20歳代	422	12.0%
30歳代	800	22.8%
40歳代	864	24.6%
50歳代	523	14.9%
60歳代	315	9.0%
70歳以上	131	3.7%
団体	303	8.6%
不明	116	3.3%
合計	3,512	100.0%

表21 地域別相談件数

地域	件数	割合
北海道・東北北部	119	3.4%
東北南部	67	1.9%
北関東	135	3.9%
南関東	2,038	58.0%
甲信越	78	2.2%
北陸	27	0.8%
東海	281	8.0%
近畿	379	10.8%
山陰	10	0.3%
山陽	86	2.5%
四国	29	0.8%
九州北部	148	4.2%
九州南部・沖縄	47	1.3%
在外邦人・外国人	68	1.9%
合計	3,512	100.0%

【北海道・東北北部】（北海道・青森・岩手・秋田）
 【東北南部】（宮城・山形・福島）
 【北関東】（茨城・栃木・群馬）
 【南関東】（埼玉・千葉・東京・神奈川）
 【甲信越】（新潟・山梨・長野）
 【北陸】（富山・石川・福井）
 【東海】（岐阜・静岡・愛知・三重）
 【近畿】（滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山）
 【中国】（岡山・広島・山口・鳥取・島根）
 【四国】（徳島・香川・愛媛・高知）
 【九州北部】（福岡・佐賀・長崎・熊本・大分）
 【九州南部・沖縄】（宮崎・鹿児島・沖縄）

③相談内容

相談を商品等分類別で見ると、「運輸・通信サービス」の相談がもっとも多く、全体の約3割であった（表22）。内訳はアダルト情報サイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」が678件（65.5%）、「携帯電話サービス」が106件（10.2%）、プロバイダとの契約や回線料金などに関する「インターネット接続回線」が79件（7.6%）であった。中でも「デジタルコンテンツ」の中の「アダルト情報サイト」が317件（46.8%）と多かった。

次いで「教養娯楽品」が相談の1割を占めた。内訳は「携帯電話」が55件（15.2%）、テレビや音楽プレーヤーなどの「音響・映像機器」が36件（10.0%）、「パソコン」が32件（8.9%）であった。

表22 商品等分類別相談件数

項目		件数	割合
商 品	商 品 一 般	94	2.7%
	食 料 品	111	3.2%
	住 居 品	135	3.8%
	光 熱 水 品	25	0.7%
	被 服 品	174	4.9%
	保 健 衛 生 品	88	2.5%
	教 養 娯 楽 品	361	10.3%
	車 両 ・ 乗 り 物	115	3.3%
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	90	2.6%
	他 の 商 品	7	0.2%
商 品 関 連 役 務	ク リ ニ ン グ	24	0.7%
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	203	5.8%
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	72	2.0%
	修 理 ・ 補 修	40	1.1%
	管 理 ・ 保 管	8	0.2%
役 務	役 務 一 般	2	0.1%
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	245	7.0%
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,035	29.5%
	教 育 サ ー ビ ス	16	0.4%
	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	227	6.5%
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	134	3.8%
	他 の 役 務	189	5.4%
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	20	0.6%
他 の 行 政 サ ー ビ ス	40	1.1%	
他 の 相 談	57	1.6%	
合 計		3,512	100.0%

2) 重大事故

消費者安全法における「重大事故等」として消費者庁へ通知した相談は25件であった。内訳は、「保健・福祉サービス」が10件、「保健衛生品」が5件、「住居品」「工事・建築・加工」がそれぞれ2件、「商品一般」「食料品」「土地・建物・設備」「レンタル・リース・貸借」「運輸・通信サービス」「他の相談」がそれぞれ1件であった。

表23 重大事故の商品・役務別件数

商品・役務	件数
保健・福祉サービス	10
保健衛生品	5
住居品	2
工事・建築・加工	2
商品一般	1
食料品	1
土地・建物・設備	1
レンタル・リース・貸借	1
運輸・通信サービス	1
他の相談	1

(4) 110番の実施

国民生活センターでは、全国的に発生している案件、被害が深刻化している案件、解決困難な案件等について、各地消費生活センターの相談処理を支援し、中核的機能の充実を図るため、特定のテーマに関する相談を「110番」という形で、一定期間消費者から直接相談を受ける窓口を設けた。2012年度に実施した110番は以下のとおりである。

● 「金儲けソフト勧誘トラブル110番」

実施日：2012年7月17日（火）～18日（水）2日間

時 間：10：00～16：00

場 所：国民生活センター 相談情報部（特設電話回線を設置）

件 数：12件

● 「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」

実施日：2012年9月10日（月）～11日（火）2日間

時 間：10：00～16：00

場 所：国民生活センター 相談情報部（特設電話回線を設置）

件 数：8件

2 土日祝日相談

土日祝日相談は、地方支援の一環として、「消費者ホットライン」を補完して、最寄りの消費生活相談窓口が開所していない場合に緊急避難的な助言を行うとして開始したものであり、詳細を聞き取ってから処理をする必要があるケースについては、地元の消費生活センターを案内することとしている。

土日祝日に相談窓口を開設している地方公共団体の相談窓口はまだまだ少ないことから、今後も国民生活センターが実施している土日祝日相談の果たすべき役割は大きい。

以下、2012年度に「土日祝日相談」の窓口で受け付けた相談の概況を報告する。

(1) 概況

1) 相談件数と内訳

2012年度の1年間（年末年始及び国民生活センターの施設点検日を除く112日）で、合計9,177件の相談を受け付けた。内訳は、苦情が8,830件、問合せ・要望が347件である。

1日あたりの平均受付件数は81件で、2011年度と比較すると1日あたりの平均件数は10件以上増加した。これを曜日別にみると、土曜日が平均74件、日曜日が89件、祝日が88件である。

（以下の統計は、「PIO-NETにみる消費生活相談」（以下、PIO-NET統計）と比較するため、「苦情」のみを対象とする）

2) 相談者の属性

相談者の属性は、以下のとおりである。平日に相談しにくい男性、給与生活者の割合が高い。

表24 男女別相談件数

性別	件数	割合
男性	4,553	51.5%
女性	4,174	47.3%
団体等・不明	103	1.2%
合計	8,830	100.0%

表25 職業別相談件数

職業	件数	割合
給与生活者	5,951	67.4%
自営・自由業	438	5.0%
家事従事者	1,096	12.4%
学生	411	4.6%
無職	743	8.4%
その他・不明	191	2.2%
合計	8,830	100.0%

表26 年代別相談件数

年代	件数	割合
20歳未満	213	2.4%
20歳代	1,698	19.2%
30歳代	2,306	26.1%
40歳代	2,258	25.6%
50歳代	1,344	15.2%
60歳代	561	6.4%
70歳以上	273	3.1%
不明・無回答	177	2.0%
合計	8,830	100.0%

表27 地域別件数

地域	件数	割合
北海道・東北北部	367	4.2%
東北南部	370	4.2%
北関東	869	9.8%
南関東	2,899	32.8%
甲信越	548	6.2%
北陸	107	1.2%
東海	1,015	11.5%
近畿	1,194	13.5%
山陰	36	0.4%
山陽	212	2.4%
四国	248	2.8%
九州北部	791	9.0%
九州南部・沖縄	166	1.9%
在外邦人・外国人	8	0.1%
合計	8,830	100.0%

【北海道・東北北部】（北海道・青森・岩手・秋田）
 【東北南部】（宮城・山形・福島）
 【北関東】（茨城・栃木・群馬）
 【南関東】（埼玉・千葉・東京・神奈川）
 【甲信越】（新潟・山梨・長野）
 【北陸】（富山・石川・福井）
 【東海】（岐阜・静岡・愛知・三重）
 【近畿】（滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山）
 【中国】（岡山・広島・山口・鳥取・島根）
 【四国】（徳島・香川・愛媛・高知）
 【九州北部】（福岡・佐賀・長崎・熊本・大分）
 【九州南部・沖縄】（宮崎・鹿児島・沖縄）

3) 相談内容

相談を商品等分類別に見ると、「運輸・通信サービス」が全体の約4割と最も多い。

全国の2012年度のPIO-NETデータ統計では約25%であることから、「土日祝日相談」では、「運輸・通信サービス」が突出して多い。具体的には、「運輸・通信サービス」の中で特に多い相談である①アダルト情報サイトが1,972件（22.3%）、②出会い系サイトが348件（3.9%）であり、この2つの相談だけで「運輸・通信サービス」の6割以上を占めている。

表28 商品等分類別相談件数

項目		件数	割合
商 品	商 品 一 般	147	1.7%
	食 料 品	382	4.3%
	住 居 品	269	3.0%
	光 熱 水 品	48	0.5%
	被 服 品	331	3.8%
	保 健 衛 生 品	152	1.7%
	教 養 娛 楽 品	717	8.1%
	車 両 ・ 乗 り 物	296	3.4%
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	310	3.5%
	他 の 商 品	6	0.1%
商 品 関 連 役 務	ク リ ー ニ ン グ	51	0.6%
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	546	6.2%
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	214	2.4%
	修 理 ・ 補 修	104	1.2%
	管 理 ・ 保 管	14	0.2%
役 務	役 務 一 般	13	0.1%
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	470	5.3%
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	3,663	41.5%
	教 育 サ ー ビ ス	34	0.4%
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	347	3.9%
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	285	3.2%
	他 の 役 務	316	3.6%
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	54	0.6%
他 の 行 政 サ ー ビ ス	20	0.2%	
他 の 相 談	41	0.5%	
合 計		8,830	100.0%

(2) 重大事故

消費者安全法における「重大事故等」として消費者庁へ通知した相談は24件であった。

商品・役務別の内訳は、下表のとおりである。保健・福祉サービスは医療サービス、エステティックサービスなどによるものが多く、保健衛生品は小麦加水分解物含有石けんに関するものが多かった。

表29 重大事故の商品・役務別件数

商品・役務	件数
保健・福祉サービス	8
保健衛生品	6
車両・乗り物	4
住居品	2
商品一般	1
教養娯楽品	1
レンタル・リース・貸借	1
他の役務	1

3 個人情報相談

2012年度に国民生活センターに寄せられた個人情報に関する相談の受付状況等について取りまとめた。

(1) 概況

1) 相談件数と内訳

2012年度の個人情報相談の総件数とその内訳は以下のとおりである。

表30 相談の種別

相談種別	件数	割合
苦情	177	95.7%
問合せ	8	4.3%
要望	0	0.0%
合計	185	100.0%

(以下の統計は、「苦情」のみを対象とする)

2) 相談者の属性

相談者の属性は以下のとおりである。

表31 男女別相談件数

性別	件数	割合
男	95	53.7%
女	75	42.4%
団体等・不明	7	4.0%
合計	177	100.0%

表32 職業別相談件数

職業	件数	割合
給与生活者	69	39.0%
無職	27	15.3%
家事従事者	27	15.3%
自営・自由業	16	9.0%
学生	1	0.6%
その他・不明	37	20.9%
合計	177	100.0%

表33 年代別相談件数

年代	件数	割合
20歳未満	1	0.6%
20歳代	12	6.8%
30歳代	35	19.8%
40歳代	51	28.8%
50歳代	28	15.8%
60歳代	24	13.6%
70歳以上	6	3.4%
その他・不明	20	11.3%
合計	177	100.0%

3) 事業分野別相談件数(複数回答項目)

事業分野別の相談件数及び割合は以下のとおりである。

表34 事業分野別相談件数

事業分野	件数	割合
医療・福祉	13	7.3%
金融・信用	22	12.4%
情報通信	51	28.8%
その他の事業分野	133	75.1%

(注) 割合は、苦情相談件数を100%とした構成比

4) 苦情分類別相談件数(複数回答項目)

苦情分類別の相談件数及び割合は以下のとおりである。

表35 苦情分類別相談件数

順位	内容		件数	割合
1	同意のない提供	個人情報をあらかじめ本人の同意を取らないで第三者に提供していると思われる相談や共同利用の手続きに不備がある相談	97	54.8%
2	開示等	開示・訂正・利用停止等に関する相談	73	41.2%
3	苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	39	22.0%
4	不適正な取得	不正な手段によって個人情報を取得しているとの相談	35	19.8%
5	目的外利用	事業者が本人に対して利用目的を知らせていない相談や、利用目的以外に個人情報を利用している相談	35	19.8%
6	漏えい・紛失	個人情報が外部に漏えい・紛失しているとの相談	27	15.3%
7	委託先等の監督	従業者や委託先の監督が適切でないとの相談	8	4.5%
8	その他	法律の定義や適用に関する相談等	5	2.8%
9	情報内容の誤り	情報内容に誤りのある個人情報を利用している相談	4	2.3%
10	オプトアウト違反	オプトアウト(本人の求めにより個人情報の第三者提供を停止すること)に関する相談	2	1.1%

(注) 割合は、苦情相談件数を100%とした構成比



**国民生活センターによる
情報提供（2012年度）**

Ⅲ 国民生活センターによる 情報提供 (2012年度)

2012年度、消費生活相談情報や商品テスト結果を中心に記者説明会を16回、ファックスまたはホームページ公表を16回開催し、78件の情報提供を行った。その他、当センターをかたった商法についてホームページ上で迅速に注意喚起をするなど（3件）、合計で81件の情報提供を行った。

内訳は、取引関連が25件*、震災関連が1件、商品テスト関連が10件、相談解決のためのテストが24件、危害情報関連が7件*、その他が15件である。

内容は以下のとおりである。

公表日	公表内容
2012年4月16日	「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第6報） －発生から1年間の相談の推移－
4月19日	銀行窓口で勧誘された一時払い終身保険に関するトラブル －高齢者への不適切な勧誘が急増中－
	詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心！ －悪質“出会い系サイト”被害110番の結果報告から－
	首が締め付けられて痛い子ども用の冷感ベルト (相談解決のためのテストから No.19)
	発火したIHクッキングヒーター用汚れ防止マット (相談解決のためのテストから No.20)
4月27日	ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー
5月2日	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第4弾 －「隠し財産が見つかった？」被害を取り戻すという二次被害トラブル急増！－
	「アダルトDVDや児童ポルノ等の購入者を告発する」という手紙にご注意！
5月10日	自動車用緊急脱出ハンマーの性能 －シートベルトカッターが付いているものを対象に－
	使用したらフロントガラスに傷がついた自動車用ガラスクリーナー (相談解決のためのテストから No.21)
5月24日	デジタル式個人線量計のテスト結果
	今度は“カンボジアの土地使用权”！依然続く劇場型勧誘 －「リゾート地」「農地」の投資話にご用心－
	ワールド・リソースコミュニケーションに関する二次被害にご注意！ －被害を回復するという不審なハガキや手紙が届いても、絶対に取り合わない－
5月31日	国民生活センター ADRの実施状況と結果概要について（平成24年度第1回）

※取引と商品テストの共同案件1件を含む

公表日	公表内容
6月21日	<p>家庭用健康器具による危害等について - 気軽に運動できるはずがケガ！使う前には注意表示の確認を -</p> <hr/> <p>契約を急かされる！高額な施術を勧められる！美容医療サービスの勧誘トラブルに注意！ - 美容医療・契約トラブル110番の実施結果から -</p> <hr/> <p>「消費者トラブルメール箱」2011年度のまとめ - 10年目の比較を踏まえて -</p> <hr/> <p>発煙したクリップライト (相談解決のためのテストから No.22)</p> <hr/> <p>トイレ用合成洗剤 (相談解決のためのテストから No.23)</p>
7月26日	<p>年々増加する投資信託のトラブル - 元本割れなどのリスクを再確認し、トラブルの未然・拡大防止を -</p> <hr/> <p>速報！“サクラサイト商法”新たな手口にご用心！ - 性別・世代を問わず被害拡大の可能性も -</p> <hr/> <p>大人用紙おむつ (相談解決のためのテストから No.24)</p> <hr/> <p>熱湯を入れたら中ぶたが上方にずれてやけどした携帯用魔法瓶 (相談解決のためのテストから No.25)</p>
7月27日	<p>首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について</p>
8月2日	<p>手技による医業類似行為の危害 - 整体、カイロプラクティック、マッサージ等で重症事例も -</p> <hr/> <p>洗ってもにおいの取れない箸 (相談解決のためのテストから No.26)</p> <hr/> <p>使用していた乾電池が発熱した玩具 (相談解決のためのテストから No.27)</p>
8月3日	<p>L & Gの二次被害にご注意 - 被害対策弁護士や裁判所からの本物と紛らわしい偽物の書面に注意して -</p>
8月10日	<p>国民生活センター ADRの実施状況と結果概要について (平成24年度第2回)</p>
8月14日	<p>国民生活センターをかたる電話にご注意ください！</p>
8月17日	<p>エラー表示などでパソコンソフトを購入させる手口に注意 - そのエラー表示は本物?? -</p>
9月6日	<p>アダルト情報サイトの相談が2011年度の相談第1位に - インターネットにアクセスできる機器すべてに注意が必要 -</p> <hr/> <p>PIO-NETにみる2011年度の消費生活相談 - 全国のデータから -</p> <hr/> <p>2011年度のPIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の概要</p> <hr/> <p>全国の商品テスト概要</p> <hr/> <p>飛散防止加工をうたっているながら鏡の破片が飛び散ったスタンドミラー (相談解決のためのテストから No.28)</p>

公表日	公表内容
9月21日	次々出てくる換金困難な外国通貨の取引トラブル！ －新たにコンゴ、シリア、イエメン、ウズベキスタンの通貨が…－
10月4日	「買え買え詐欺」にご注意！ －より巧妙！より悪質に！劇場型勧誘による詐欺的儲け話の最近の手口－
	紛らわしい表示のかばん (相談解決のためのテストから No.29)
	履いていて湿疹が現れるようになった婦人用ブーツ (相談解決のためのテストから No.30)
11月1日	申し込んでいないのに強引に送りつけられる！高齢者を狙った健康食品の悪質な販売手口が増加！ 受け取りは105歳になってから！？金(きん)地金(じがね)の分割前払い取引のトラブルが増加 －訪問販売や電話による現物積立まがいの勧誘にご注意－
	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例
	組み立て途中で突然倒れた組み立て式テーブル (相談解決のためのテストから No.31)
	キックスケーターの前輪が取れて子供がけが (相談解決のためのテストから No.32)
	自転車に取り付けたライトが駐輪中の転倒のはずみで破損 (相談解決のためのテストから No.33)
11月28日	電気ケトルの転倒等による乳幼児の熱傷事故にご注意ください
11月29日	国民生活センター ADRの実施状況と結果概要について(平成24年度第3回)
12月6日	「保険金が使えない」という住宅修理サービスの相談が増加！ －解約料として保険金の50%を請求されたり、代金を前払いしたのに着工されないことも－
	消費者問題に関する2012年の10大項目
12月14日	ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー その2
12月20日	歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意 大人の知らない間に子どもが利用！オンラインゲームのトラブルにご注意を
	飲み口付近の塗料が剥がれる携帯用魔法瓶 (相談解決のためのテストから No.34)
	表示より電気料金が高額になったオイルヒーターの広告 (相談解決のためのテストから No.35)
12月21日	「国民生活センターから大切なお知らせ」との書面が郵送されてきたら、それはニセモノです！
12月27日	太陽エネルギー利用パネルからの落雪事故に注意 －設置時は、落雪対策も忘れずに－
2013年1月15日	絶対に無視すること！「賞金が当たった」という詐欺的なDMの相談が再び急増！

公表日	公表内容
2月7日	スライサーを安全に使うには -安全ホルダーの使用性を中心に- ----- 手にはめたところヌルヌルした手袋 (相談解決のためのテストから No.36) ----- 峰の部分で切り傷を負った包丁 (相談解決のためのテストから No.37)
2月14日	「医療機関債の被害を回復する」という不審な勧誘にご注意！ -「今日中に申し込めば…」などの不審なセールストークには絶対に取り合わないこと-
2月21日	IHクッキングヒーターに用いる汚れ防止マットの使用に注意 ----- 子ども用の花粉防御用眼鏡による顔のけがに注意 ----- ウォーターサーバーの温水コックが外れて子どもがやけど ----- 運動中にぶつかり目の上にけがをした子ども用の花粉防御用眼鏡 (相談解決のためのテストから No.38)
3月7日	経口妊娠中絶薬の安易な個人輸入や使用は危険！ ----- 増加する住宅リフォーム工事のトラブル -トラブルは悪質な訪問販売だけじゃない！- ----- 第40回国民生活動向調査＜結果・概要＞ -くらしの中のインターネット- ----- 大理石のダイニングテーブルに手をついたら破損 (相談解決のためのテストから No.39) ----- 調理中に取っ手が溶けたフライパン (相談解決のためのテストから No.40)
3月21日	儲かるわけがない！？インターネット上の宣伝書込（せんでんかきこみ）内職 -きっかけは「儲かる方法を伝授する」情報商材- ----- 宅配便でお金を送らないで！ -他の商品と装わせてお金を送らせる手口に要注意！- ----- 国民生活センター ADRの実施状況と結果概要について（平成24年度第4回） ----- 電子レンジ専用調理器のふたのつまみから発火 (相談解決のためのテストから No.41) ----- 調理中に発火したトースト用クリーム (相談解決のためのテストから No.42)
3月28日	乗用車のアームレスト取り付け部品のすき間に幼児が中指を挟み指先を大けが ----- 再び増加！架空請求のトラブル -請求手段はハガキから電子メールへ- ----- 医療機関ネットワーク事業からみた家庭内事故-高齢者編- ----- 医療機関ネットワーク事業からみた家庭内事故-子ども編- ----- 乳幼児の歯ブラシによる事故に注意！

IV

消費生活関連資料

1. 全国の商品テスト概要

国民生活センターでは、全国の消費生活センターで実施された「苦情処理テスト^(注1)」、「商品テスト（比較・試買テスト）^(注2)」の実態を調査している。

都道府県中央センター、一部支部センター、政令指定都市センター、市区町村センターなど計956センターを対象に調査票を郵送。対象956センターの内、892センターが回答（回収率93.3%）。

(注1) 消費者からの消費生活に係る苦情相談について、原因を究明するもの

(注2) 複数の商品について、品質・性能等、さまざまな角度から比較し、評価を行うもの

1 苦情処理テスト

2012年度に全国の消費生活センター及び国民生活センターで実施された苦情処理テストの総件数は1,653件^(注3)であった。苦情処理テストの総件数は2011年度より99件減少し、5.7%減であった（表1）。

苦情処理テストを実施したセンター数は都道府県41センター、政令指定都市16センター、市区町村169センター及び国民生活センターの合計227センターであった。

(注3) 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの

表1 テスト件数の推移

年度	苦情処理テスト			商品テスト		
	総件数	対前年度増加率 (%)	実施機関数	総件数	対前年度増加率 (%)	実施機関数
2006	1,110	△23.6	139	75	△12.8	25
2007	1,186	6.8	129	62	△17.3	22
2008	1,386	16.9	140	56	△ 9.7	19
2009	1,395	0.6	141	53	△ 5.4	19
2010	1,482	6.2	181	59	11.3	26
2011	1,752	18.2	226	49	△ 16.9	21
2012	1,653	△ 5.7	227	47	△ 4.1	18

(1) 商品分類別件数 (表2)

「住居品」が466件 (28.2%) と最も多く、次いで「被服品に関するクリーニング」288件 (17.4%)、「被服品」227件 (13.7%)、「教養娯楽品」174件 (10.5%) であった。この4種類で約70%を占めており、これらに続いて「食料品」「保健衛生品」「車両・乗り物」「土地・建物・設備」等の順であった。

表2 苦情処理テスト件数

商品別分類 実施機関	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング(被服品)	クリーニング(その他)	合計
都道府県センター	113	183	116	39	57	32	13	16	18	177	4	768
政令指定都市センター	4	60	23	14	25	11	0	7	3	35	2	184
市区町村センター	35	137	57	33	46	27	10	13	9	76	5	448
国民生活センター	9	86	31	36	46	37	6	1	1	0	0	253
合計	161	466	227	122	174	107	29	37	31	288	11	1,653
※下段は総件数に占める比率	9.7%	28.2%	13.7%	7.4%	10.5%	6.5%	1.8%	2.2%	1.9%	17.4%	0.7%	100.0%

※国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの

(2) 外部依頼件数 (表3)

テストの効率化や処理能力を持たないなどの理由で、外部機関への依頼により処理された苦情処理テスト件数は、総件数1,653件のうち774件であった。また、国民生活センター実施分253件を除く苦情処理テスト件数合計1,400件における外部依頼の割合は、55.3%であった。

商品分類別に見ると、「住居品」が258件と最も多く、次いで「被服品に関するクリーニング」109件、「教養娯楽品」93件の順であった。外部依頼依存率は「車両・乗り物」が81.4%、「被服品以外の商品に関するクリーニング」72.73%、「教養娯楽品」72.66%と続いた。

表3 苦情処理テスト外部依頼件数

商品別分類 実施機関	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング(被服品)	クリーニング(その他)	合計
都道府県センター	10	81	25	17	24	20	3	4	4	19	2	209
政令指定都市センター	4	43	9	10	24	11	0	6	1	26	1	135
市区町村センター	35	134	57	32	45	26	10	13	9	64	5	430
合計	49	258	91	59	93	57	13	23	14	109	8	774
※苦情処理テスト件数 (国民生活センターを除く)	152	380	196	86	128	70	23	36	30	288	11	1,400
※下段は苦情処理テスト 件数合計に占める比率	32.2%	67.9%	46.4%	68.6%	72.66%	81.4%	56.5%	63.9%	46.7%	37.8%	72.73%	55.3%

※外部依頼件数は、国民生活センターへの依頼を含む

(3) 苦情処理テスト内容 (表4)

苦情処理テストの内容を「危害に関するもの」、「危険に関するもの」、「その他品質・性能等」の3項目に分類すると、「その他品質・性能等」が970件 (58.7%) と最も多く、「危険に関するもの」352件 (21.3%)、「危害に関するもの」331件 (20.0%) の順であった。

商品分類別に「危害に関するもの」「危険に関するもの」の割合を見ると、「光熱水品」が69.0%、次いで「住居品」68.2%、「保健衛生品」64.8%の順であった。

表4 商品分類別苦情処理テストの内容件数

商品別分類 \ テスト内容	危害に関するもの	危険に関するもの	その他品質・性能等	合計
食料品	18 (11.2%)	11 (6.8%)	132 (82.0%)	161 (100.0%)
住居品	131 (28.1%)	187 (40.1%)	148 (31.8%)	466 (100.0%)
被服品	38 (16.7%)	9 (4.0%)	180 (79.3%)	227 (100.0%)
保健衛生品	55 (45.1%)	24 (19.7%)	43 (35.2%)	122 (100.0%)
教養娯楽品	33 (19.0%)	59 (33.9%)	82 (47.1%)	174 (100.0%)
車両・乗り物	33 (30.8%)	37 (34.6%)	37 (34.6%)	107 (100.0%)
光熱水品	5 (17.2%)	15 (51.7%)	9 (31.0%)	29 (100.0%)
土地・建物・設備	9 (24.3%)	6 (16.2%)	22 (59.5%)	37 (100.0%)
その他の商品	6 (19.4%)	4 (12.9%)	21 (67.7%)	31 (100.0%)
クリーニング (被服品)	3 (1.0%)	0 (0.0%)	285 (99.0%)	288 (100.0%)
クリーニング (その他)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (100.0%)	11 (100.0%)
合計	331 (20.0%)	352 (21.3%)	970 (58.7%)	1653 (100.0%)

* () 内は各商品分類に占める比率

2 商品テスト (比較・試買テスト)

2012年度に全国の消費生活センター及び国民生活センターで実施された商品テスト (比較・試買テスト) の総件数は47件であった。商品テストの総件数は2011年度より2件減少し、4.1%減となった (表1)。

商品テストを実施したセンター数は都道府県9センター、政令指定都市3センター、市区町村5センター及び国民生活センターの合計18センターであった。

(1) 商品分類別件数 (表5・図)

「食料品」が17件 (36.2%) と最も多く、「住居品」16件 (34.0%)、「車両・乗り物」4件 (8.5%)、と続いた。この3種類で約80%を占めており、これらに続いて「被服品」「保健衛生品」「商品一般」「教養娯楽品」の順であった。

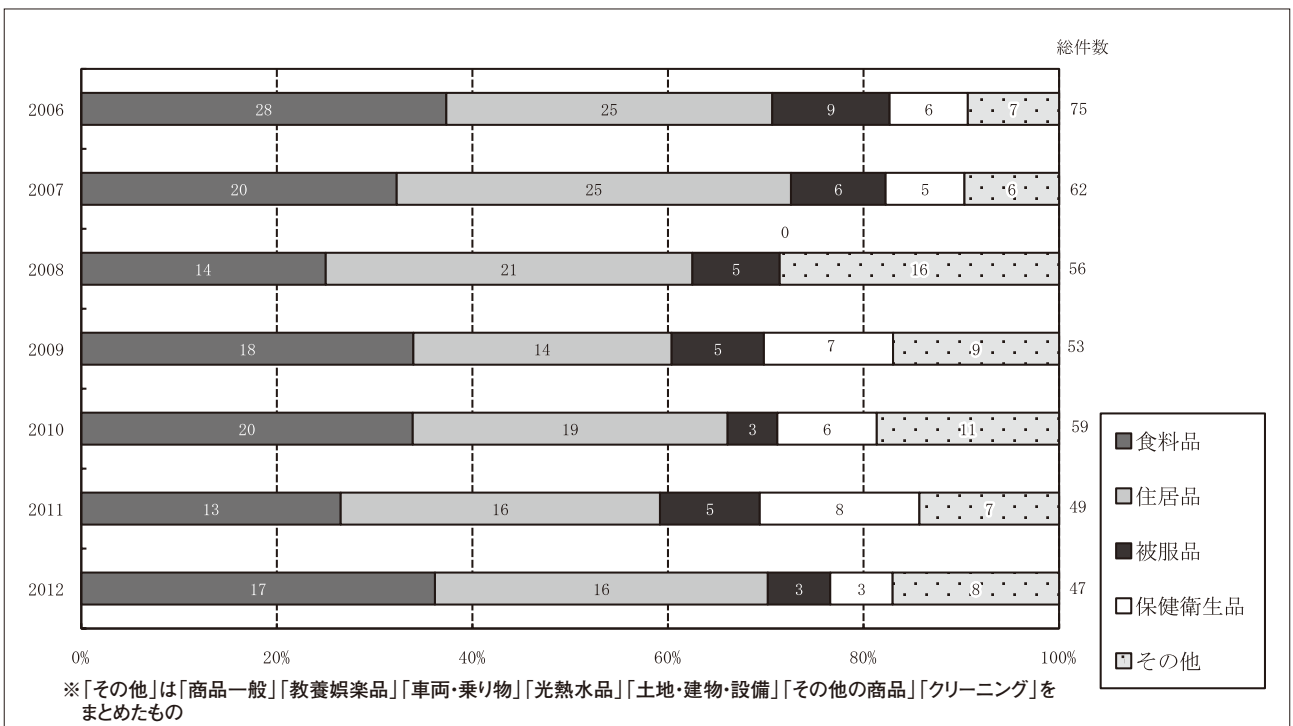
機関別の実施状況を見ると、都道府県では、「住居品」が12件 (52.2%)、「食料品」7件 (30.4%) でこの2種類で約80%を占めた。政令指定都市では、「商品一般」「被服品」「保健衛生品」「教養娯楽品」がそれぞれ1件ずつであった。市区町村では、実施された商品テスト10件は全て「食料品」であった。

テストの効率化と相互の技術の向上・交流を図る有効な手段として各消費生活センター間で共同比較テストが行われているケースもある。2012年度に行われた消費生活センター間の共同比較テストは、「シリコン製調理器具」(富山県・石川県・福井県の北陸3県)であった。

表5 商品テスト件数

実施機関	商品別分類											合計
	商品一般	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	
都道府県センター	1	7	12	2	1	0	0	0	0	0	0	23
政令指定都市センター	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4
市区町村センター	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
国民生活センター	0	0	4	0	1	1	4	0	0	0	0	10
合計	2	17	16	3	3	2	4	0	0	0	0	47
※下段は総件数に占める比率	4.3%	36.2%	34.0%	6.4%	6.4%	4.3%	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

図 商品テスト年度別件数 (商品分類別)



参考資料

1. 機関別テスト実施状況（件数）

(1) 都道府県センター

機関名	苦情処理テスト	商品テスト	機関名	苦情処理テスト	商品テスト
北海道	176	7	大阪府	5	0
青森県	8	0	兵庫県立 健康生活科学研究所	52	1
岩手県	0	1	兵庫県但馬 消費生活センター	1	0
宮城県	0	0	奈良県	26	0
秋田県	0	0	和歌山県	6	0
山形県	0	0	鳥取県	2	0
福島県	7	0	島根県	10	0
茨城県	5	0	岡山県	4	0
栃木県	15	0	広島県	4	0
群馬県	34	0	山口県	2	0
埼玉県	65	0	徳島県	0	0
千葉県	15	0	香川県	1	0
東京都	135	0	愛媛県	2	0
神奈川県	14	4	高知県	3	0
新潟県	5	0	福岡県	6	0
富山県	5	1	佐賀県	2	0
石川県	42	2	長崎県	4	0
福井県	29	3	熊本県	15	1
山梨県	3	0	大分県	1	0
長野県	0	0	宮崎県	1	0
岐阜県	0	0	鹿児島県	3	0
静岡県	5	3	沖縄県	5	0
愛知県	32	0	(合計)	768	23
三重県	1	0			
滋賀県	4	0			
京都府	13	0			

(2) 政令指定都市センター

機関名	苦情処理テスト	商品テスト	機関名	苦情処理テスト	商品テスト
札幌市	0	2	京都市	0	0
仙台市	4	0	大阪市	23	0
さいたま市	9	0	堺市	5	0
千葉市	1	0	神戸市	19	0
横浜市	44	1	岡山市	1	0
川崎市	3	0	広島市	14	0
相模原市	3	0	北九州市	6	0
新潟市	4	1	福岡市	19	0
静岡市	1	0	熊本市	0	0
浜松市	0	0	(合計)	184	4
名古屋市	28	0			

(3) 市区町村センター

機関名	苦情処理テスト	商品テスト	機関名	苦情処理テスト	商品テスト
旭川市	3	0	和光市	1	0
岩見沢市	1	0	浦安市	1	0
釧路市	2	0	市原市	1	0
江別市	2	0	市川市	1	0
根室市	1	0	船橋市	3	0
小樽市	2	0	柏市	6	0
上砂川町	0	3	八街市	1	0
千歳市	2	0	八千代市	2	0
帯広市	3	2	茂原市	3	0
苫小牧市	1	0	木更津市	2	0
函館市	0	1	流山市	2	0
登米市	1	0	墨田区	4	0
秋田市	1	0	羽村市	1	0
山形市	2	0	葛飾区	3	0
酒田市	1	0	江戸川区	7	0
福島市	1	0	江東区	2	0
水戸市	1	0	港区	18	0
土浦市	2	0	国分寺市	1	0
宇都宮市	9	0	国立市	1	0
下野市	1	0	狛江市	1	0
小山市	0	3	小金井市	3	0
足利市	2	0	新宿区	2	0
那須町	1	0	杉並区	5	0
日光市	1	0	世田谷区	9	0
伊勢崎市	1	0	西東京市	1	0
高崎市	1	0	千代田区	1	0
前橋市	4	0	足立区	15	0
太田市	1	0	大田区	13	0
藤岡市	1	0	中野区	4	0
邑楽町	1	0	町田市	4	0
伊奈町	1	0	東久留米市	1	0
越谷市	5	0	日野市	1	0
吉川市	2	0	八王子市	3	0
久喜市	2	0	板橋区	6	0
鴻巣市	1	0	品川区	4	0
三郷市	1	0	府中市	1	0
志木市	1	0	武蔵野市	2	0
上尾市	2	0	北区	4	0
新座市	4	0	目黒区	3	0
草加市	3	0	立川市	2	0
朝霞市	1	0	練馬区	2	0
鶴ヶ島市	1	0	横須賀市	2	0
東松山市	2	0	鎌倉市	9	0
入間市	1	0	厚木市	2	0
白岡市	1	0	大和市	2	0
飯能市	1	0	藤沢市	10	0
富士見市	2	0	平塚市	1	0
本庄市	1	0	滑川市	1	0
蓮田市	1	0	金沢市	1	0

機関名	苦情処理テスト	商品テスト	機関名	苦情処理テスト	商品テスト
越前市	5	0	枚方市	7	0
坂井市	1	0	箕面市	4	0
敦賀市	2	0	和泉市	2	0
福井市	6	0	豊岡市	1	0
岐阜市	1	0	芦屋市	13	0
御殿場市	1	0	伊丹市	1	0
島田市	1	0	加古川市	6	0
岡崎市	5	0	加西市	1	0
豊田市	1	0	高砂市	2	0
桑名市	0	1	三田市	3	0
名張市	2	0	宍粟市	1	0
近江八幡市	2	0	西宮市	11	0
湖南市	2	0	多可町	1	0
高島市	1	0	尼崎市	2	0
草津市	9	0	神崎町	2	0
大津市	4	0	宝塚市	1	0
長浜市	1	0	橿原市	3	0
彦根市	3	0	御所市	1	0
野洲市	5	0	上牧町	1	0
宇治市	1	0	生駒市	1	0
京田辺市	1	0	奈良市	4	0
向日市	1	0	米子市	1	0
城陽市	1	0	庄原市	1	0
茨木市	3	0	福山市	3	0
羽曳野市	1	0	松山市	4	0
岸和田市	2	0	砥部町	2	0
高石市	1	0	高知市	1	0
高槻市	4	0	久留米市	1	0
阪南市	1	0	行橋市	1	0
四條畷市	2	0	小郡市	2	0
守口市	4	0	筑紫野市	1	0
寝屋川市	10	0	多久市	1	0
泉佐野市	1	0	佐世保市	3	0
泉大津市	3	0	長崎市	1	0
大東市	1	0	人吉市	1	0
東大阪市	6	0	大分市	1	0
藤井寺市	1	0	阿久根市	1	0
八尾市	2	0	(合計)	448	10

2. 商品分類別商品テスト一覧

(1) 商品一般

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
商品一般	家庭におけるカビの調査	一般家庭においてどのようなカビが生息しているかの実態を調査し、家庭におけるカビの防除対策を消費者に情報提供	神奈川県
	スプレー缶製品の使用上の安全について	可燃性ガスを使用しているスプレー缶について、凍傷の危険性、引火、残量について調査を実施。凍傷、引火については表示通り使用することで安全性が確保できること、残量については商品ごとに差が大きいことを確認	札幌市

(2) 食料品

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食料品一般	カプサイシン	香辛料や鍋の素等の食品とカプサイシン含有サプリメントを対象に、カプサイシン含有量を調査	静岡県
	塩の表示及び食味テスト	JAS法に基づく表示義務等を果たしているのか、表示と食味のテストを実施し、消費生活展において発表予定	小山市
	食品正味量	消費生活物資を購入して、計量の正確さを調査し、消費者の計量に対する関心を高めるとともに、一般商店の計量の実態を把握	桑名市
魚介類	試買量目テスト	買目調査（魚介類）	上砂川町
肉類	試買量目テスト	買目調査（肉類）	上砂川町
野菜・海草	油揚げ	福井県は、世帯当たりの油揚げ購入金額が日本一であり、店頭には数多い銘柄が並んでいる。そこで、家庭でどのように食べられているのか等についてアンケートを実施し、表示及び価格について調査を実施（消費者団体との共同テスト）	福井県
	道内産と道外産のホウレン草の栄養成分比較	産地によりホウレン草の栄養成分について違いがあるか分析比較 硝酸イオン、ミネラル（Na、K、Fe、Mg、Cu、Zn、Ca）	帯広市
	ホウレン草の栄養成分分析	ホウレン草のミネラルと硝酸イオン量について分析 硝酸イオン、ミネラル（Na、K、Fe、Mg、Cu、Zn、Ca）	帯広市
	こんにゃくの試買（官能）テスト	市販されているこんにゃくと、材料からさまざまな配合で作ったこんにゃくの見た目や食感・味等を比較し、その結果をまとめ消費生活展において発表予定	小山市
	野菜を活用した健康的な食生活について	産地表示の調査や官能テストを実施し、栄養学的立場から野菜を活用した健康的な食生活を科学的に考察し、消費生活展において発表予定	小山市
	試買量目テスト	買目調査（野菜・海草）	上砂川町
油脂・調味料	昆布しょうゆの品質	食塩分、遊離アミノ酸	北海道
	塩麴の効果	重量、糖組成、遊離グルタミン酸、塩分	北海道
果物	輸入果物の残留農薬	残留農薬	北海道
菓子類	ガムのキシリトール含有量	キシリトール量が表示通りか調査。テスト結果から表示と大きく異なるガムはなかった。キシリトール不検出：10検体の内1検体	函館市
飲料	ミネラルウォーター類	容器入りミネラルウォーター類と水道水について、官能検査と成分（PH、Ca、Mg、残留塩素）検査を実施	熊本県
酒類	調理食品中のアクリルアミド	即席麺や冷凍食品等、手軽に利用できる調理食品を対象として、アクリルアミド含有量を調査	静岡県

(3) 住居品

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食生活機器	炊飯器	特徴や価格の異なる複数の炊飯器でご飯を炊き、糖分や物性試験、食味テストを実施することで、炊飯米の違いを調査	静岡県
	ウォーターサーバーの温水コックが外れて子どもがやけど	自宅で使用していたウォーターサーバーで、締め付けが緩い状態の温水コックに乳幼児が触れてしまい、本体からコックが外れ、噴き出したお湯でやけどを負う事故が発生した。事業者は対策を講じたが、その後も未対策品での事故が発生していたことから、事故の再発防止のために情報提供	国民生活センター
食器・台所用品	シリコン製調理器具	電子レンジやオーブンで手軽に調理できるシリコン製調理器具が広く市販されているが、消費者からは「有害な物質が溶け出していないか」等の不安の声が寄せられている。そこで、北陸3県のセンター共同で、安全性や性能等（①表示等②材質③溶出④耐熱性⑤使用性）をテストを実施し、購入時や使用時の留意点について情報提供	※富山県 ※石川県 ※福井県
	シリコン調理器具	重金属、ホルムアルデヒド、電子レンジ耐久性、耐熱性、色・ニオイの付着	北海道
	携帯用ステンレスボトル	保温性能、保冷性能、安全性、落下試験、使用性、表示	北海道
	フライパンの磨耗テスト	フッ素樹脂加工フライパンについて、磨耗テストを実施し、フライパンの表面がどのような影響を受けるかを調査	神奈川県
	卓上用魔法瓶	当該魔法瓶の安全性や性能等 項目は①表示等②構造及び外観等③保温効力・保冷効力④転倒試験⑤転倒流水⑥使用性等	石川県
	食品用ラップフィルム	一見すると同じように見える食品用ラップフィルムであるが、電子レンジ対応の新素材や環境に優しいとうたっている素材等様々な商品が出回っている。そこで、ラップフィルムの品質や使用性についてテストを実施（消費者団体との共同テスト）	福井県
	スライサーを安全に使うには—安全ホルダーの使用性を中心に—	スライサーの危険性について情報提供していたが、依然として事故が起きている。しかも、包丁等によるけがよりも重症となり治りにくい。一方、けがが防止のための安全ホルダーを使用しなかったため発生した事故がみられた。そこで、安全ホルダーの付属状況の調査や使用性のテストを実施	国民生活センター
IHクッキングヒーターに用いる汚れ防止マットの使用に注意	汚れ防止マットは、IHクッキングヒーターのトッププレート上に敷いて使用することで、汚れや焦げつきを防止できるとうたった商品である。この商品を使用中に火災に至る事故が発生したことから、IHクッキングヒーターによる天ぷら鍋の油の加熱テストを行い、どのような使用状況で火災となるのか調査	国民生活センター	
掃除用具	お掃除ロボット	掃除性能、持続時間、消費電力、騒音、安全性、表示	北海道
洗剤等	重曹を用いた洗濯の洗浄効果	人工汚染布を用いた洗浄性能、モデル汚れを用いた洗浄性能	北海道
他の住居品	灯油ポンプ	灯油ポンプの誤使用や不注意が原因の事故を防ぐために、様々な灯油ポンプについて調査し、その使い方や注意点を整理	岩手県
	歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意	除雪機による事故は、「オーガに巻き込まれる」、「除雪機にひかれる」等重篤な事故が多く、死亡事故もある。そこで、除雪機に特徴的な事故形態を再現して危険性を検証	国民生活センター

(4) 被服品

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
洋服一般	服の耐光性、耐洗濯性等テスト	繊維製品の組成の違いにより、シミがでしやすいといった品質の違いがあるかを比較するために、染色堅ろう度試験や、耐洗濯性試験等を実施し、相談業務に役立てる	神奈川県
他の身の回り品	傘の商品テスト	傘の耐久性及び強度を調査し、より安全でよりよい傘の使用法等の情報を、消費者へ提供	神奈川県
	夏用手袋(アームカバー)	「紫外線遮蔽率」や「UVカット率」等の表示があるものについて、製品の色、素材により違いがあるのか、洗濯後は効果が落ちないのか等のテストを実施。6銘柄の色違いを10点、簡易紫外線測定器で測定	横浜市

(5) 保健衛生品

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
理美容器具・用品	カールドライヤー	「カールドライヤーを使用したところ、ブラシ部分背面が過熱した。」との相談を受け、市販品を複数購入し、通電時にブラシ部分背面の表面温度及び発熱状況を確認	兵庫県立健康生活科学研究所
他の保健衛生品	携帯トイレ	平成23年度のテスト(非常用ラジオ)と防災に関する調査から災害を経験した人達がトイレに困っていたことを知り、市販されている携帯トイレの使用テストとアンケート調査を実施 項目は①使用時の大きさ②排尿のしやすさ③受け口のフィット感④排尿後の処理⑤臭い⑥凝固剤の効果⑦携帯のしやすさ(使用前、使用后)⑧価格⑨取扱説明書	新潟市
	デジタル式個人線量計のテスト結果	市場で個人線量計として販売され、日々の被ばく線量を積算して測定できる機能等を有する機器で、デジタル表示されるもの6銘柄を対象に、正確に測定できているかのテストを実施するとともに、その販売広告や取扱説明書等について調査し、情報提供	国民生活センター

(6) 教養娯楽品

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
玩具・遊具	首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について	親と入浴中の乳児が、首掛式の乳幼児用浮き輪を使用している際に一時窒息し、救急搬送された。この事故以外にも事故情報が公表されていることから調査を実施	国民生活センター
他の教養娯楽品	ケーキ用飾りのカドミウム・鉛の測定	ケーキ用飾り(オーナメント)について、重金属溶出の有無の調査を行う。平成24年度中に5検体、平成25年度中に3検体の調査を実施し、結果を総括する。なお、平成24年度中に実施した5検体については、いずれも不検出	札幌市

(7) 車両・乗り物

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
自動車	乗用車のアームレスト取り付け部品のすき間に幼児が中指を挟み指先を大けが	乗用車の運転者席に装備された可動式アームレストを取り付けている部品のすき間に、幼児の右手中指が挟まれ指先に大けがを負ったとの情報が消費生活センターから寄せられた。そこで事故の再発防止のため、消費者に情報提供	国民生活センター
自動車用品	ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー	テスト依頼でウインドーガラスを割るのに必要な硬さを有していない自動車用緊急脱出ハンマーがあったことから、消費者に注意喚起するため情報提供	国民生活センター
	自動車用緊急脱出ハンマーの性能—シートベルトカッターが付いているものを対象に—	自動車用緊急脱出ハンマーは交通事故や水没事故等の緊急時に車外に脱出するのに有効な商品であるため、ウインドーガラス破碎性能や、自動車用緊急脱出ハンマーに付属していることの多いシートベルトカッターのシートベルト切断性能等についてテストを行い、情報提供	国民生活センター
	ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー その2	「購入した自動車用緊急脱出ハンマーが回収対象商品と類似しているため、性能について調べてほしい。」というテスト依頼が消費生活センターから寄せられたためテストを実施	国民生活センター

※印は共同比較【試買】テスト

2. 消費者問題に関する 2012年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している^(注)。

2012年は、詐欺的な^{もう}儲け話を中心に高齢者の消費者トラブルが目立つ年となった。

1 高齢者トラブルが増加 二次被害も多い

- ・近年、高齢者の消費者トラブルが増加している。契約当事者が65歳以上の相談は、2012年で消費生活相談全体の約1/4（23.2%）を占めている。特に目立つのは詐欺的な儲け話のトラブルであり既支払額も大きい。過去の損失を取り戻せる等と勧誘する「二次被害」の相談も多く寄せられた。

2 買え買え詐欺 買取り業者が登場する詐欺的儲け話が横行

- ・高齢者を中心に複数の業者が介在する「買え買え詐欺」の被害が広がった。実態のない勧誘業者が高値で買い取るから等と言って消費者に権利（未公開株や社債等）を「買え買え」と勧誘し、高額で購入させ結局は買い取らないという詐欺的商法であり、劇場型勧誘とも言われる。
- ・詐欺的な儲け話に用いられる金融商品は、未公開株、怪しい社債、ファンド、怪しい権利取引（水資源の権利、老人ホーム利用権、鉱山の採掘権、外国の土地に関する権利）、外国通貨など様々で、実態があるか定かでないものが多く、被害はなお広がりを見せている。

3 サクラサイト商法 「サクラ」を使った詐欺的商法の手口広がる

- ・「サクラ」を使い有料サイトに誘導する詐欺的手口が広がった。サイト業者に雇われたサクラが、異性のほか、タレント、社長、弁護士、占い師等になりすまして消費者を出会い系サイト等に誘導し支払いを続けさせる手口である。サイト業者が頻繁に変わり実態がとらえにくく、またサイト登録や支払いが簡単にできてしまう仕組みであるため、被害の回復が難しく既支払額も高額化している。国民生活センターでは、消費者庁と共同し、2012年5月22日から6月29日まで「詐欺的“サク

(注) 本件に関する詳細な資料は、2012年12月6日報道発表資料として国民生活センターホームページの報道発表資料コーナー（http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20121206_2.pdf）に掲載されている。

「ウェブサイト商法」被害撲滅キャンペーン」を実施した。

4 スマートフォンに関連する相談が増加

- ・スマートフォンの急速な普及を背景に、関連する相談が増加した。通話料や機器・通信サービスの品質などスマートフォンそのものに関する相談のほか、スマートフォンを利用した有料サイトからの料金請求などに関する相談も急増した。
- ・2011年度は商品役務別の相談件数で初めて「アダルト情報サイト」に関する相談が第1位となったが、スマートフォンからサイトを利用したとの相談も多く見られた。また、「オンラインゲーム」に関する相談も2011年に比べ2倍以上になっているが、スマートフォンからの利用も多かった。

5 サラ金・フリーローンの相談が大幅に減少 貸金業法改正6年

- ・2006年12月に成立した改正貸金業法等では、総量規制（総借入残高が年収の1/3を超える貸付け等を原則禁止）、上限金利の引下げ（29.2%→15～20%）、貸金業者への規制強化等が導入され、段階的に施行された（2010年6月完全施行）。
- ・「サラ金・フリーローン」の相談は、2009年以降減少に転じ、完全施行後の2011年は2008年と比べ、5万件以上減少しており、2012年は更に減少した。この間、消費生活相談全体の件数も減少しているが、これには「サラ金・フリーローン」の相談の減少も影響していると考えられる。

6 訪問購入 特定商取引法7番目の規制対象に

- ・貴金属等の訪問購入をめぐるトラブルが多発したことを受け、2012年8月に特定商取引法が改正され、同法で規制される7番目の取引類型として「訪問購入」が追加された。
- ・訪問購入業者に対する行為規制やクーリング・オフ制度などが盛り込まれたほか、国会での修正により、対象物品の拡大（原則全物品が対象とされた）や不招請勧誘の禁止等が追加された。

7 消費者安全調査委員会が10月に発足 消費者安全法改正

- ・2012年8月に消費者安全法が改正され、10月1日に「消費者安全調査委員会」が発足した。同委員会では、生命・身体分野の消費者事故等を対象に、その再発・拡大の防止を図るための原因究明が行われる。

8 消費者教育推進法が成立 消費者市民社会の構築に向けて

- ・消費者教育の総合的・一体的な推進を図ることを目的として、2012年8月に議員立法による「消費者教育の推進に関する法律」が成立した。
- ・本法では、初めて「消費者市民社会」という言葉が法律に登場した。消費者市民社会とは、「消費者が、(略)自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」と定義され、その構築に向けて、国・地方公共団体に積極的な取組みが求められることとなった。

9 コンプガチャ 消費者庁が景品表示法違反との見解を示す

- ・2012年5月、消費者庁は、「コンプガチャ」について景品表示法で禁止される「カード合わせ」に該当するとの見解を示した。コンプガチャとは、ソーシャルゲームの利用者が、お金を払って「ガチャ」と呼ばれる電子クジを引き、特定のアイテム等をそろえると別の希少なアイテム等を入手できるという仕組みである。コンプガチャで入手できるアイテム等は希少性が高く、若年層を中心に射幸心を煽られ、アイテムをそろえるまで高額な料金を支払ってしまう等のトラブルが見られた。
- ・これを受け、関連事業者は相次いでコンプガチャを廃止するとともに、ガイドラインを作成したり、自主規制や啓発活動のための新たな業界団体を発足させたりするなどの対応を行った。

10 食品表示の一元化に向けた検討進む

- ・食品表示に関するルールは、食品衛生法、JAS法、健康増進法で分かれて定められており、消費者、事業者双方から複雑で分かりにくいとの指摘がある。そのため、消費者庁では、2011年9月に検討会を立ち上げ、2012年8月に食品表示ルールの一元化に関する報告書をまとめた。