

平成22年度消費生活相談の状況がまとまりました。

平成22年度に、県の5消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）に寄せられた相談件数（問合せ・苦情）は13,150件でした。（対前年度比80.5%）

【主な特徴】

- 相談件数（問合せ・苦情）は16年度をピーク（44,350件）に年々減少していますが、その主な理由は「架空・不当請求」の相談が減少したためであり、それ以外の相談は、ほぼ横ばいで推移しています。（図-1）
- 相談件数（苦情）の最多は「放送・コンテンツ等」（携帯電話やパソコンを利用したアダルトサイト、出会い系サイト等のサイト利用料の請求等）に関する相談が2,318件で、次に「融資サービス」（多重債務等）に関する相談が1,590件、次に「レンタル・リース・貸借」（賃貸アパート退去時の負担等）に関する相談が454件となっています。（図-2）
- 未公開株・公社債・ファンド型投資商品等の投資に関する相談が579件で急増しています。（図-3）
- 契約当事者の年代別では、60歳以上が31.0%を占め、男性、女性とも60歳以上の比率が増加しています。（構成比H21→H22男性25.7%→29.4%女性29.8%→34.6%）（図-4）

図-1【相談件数の推移】

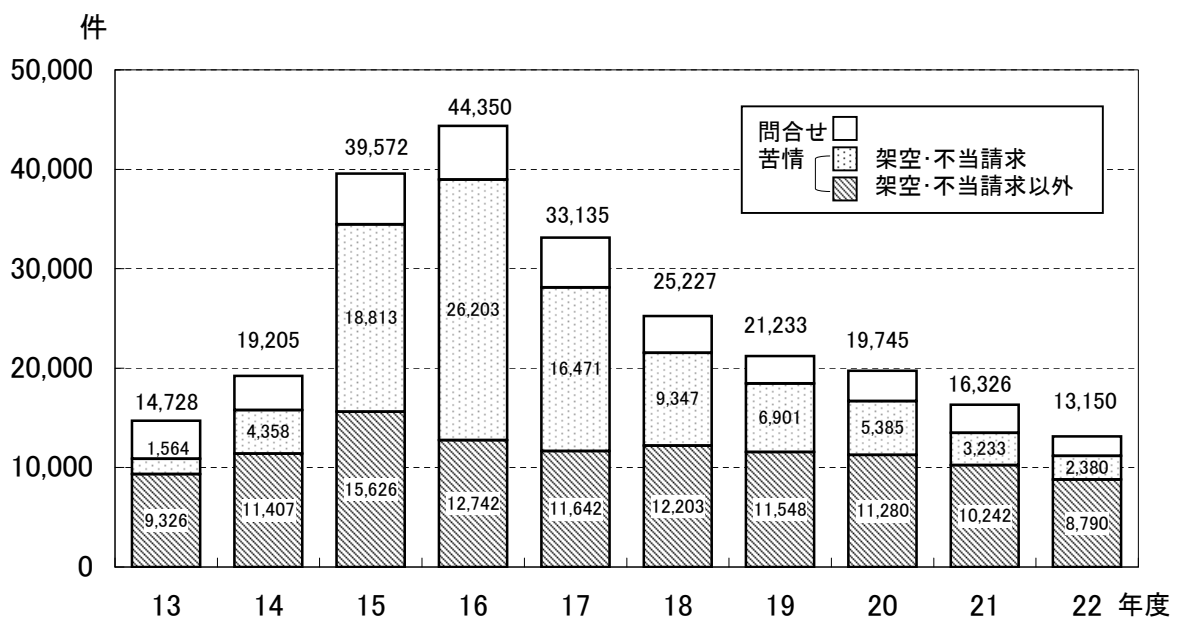


図-2 【相談内容別割合】

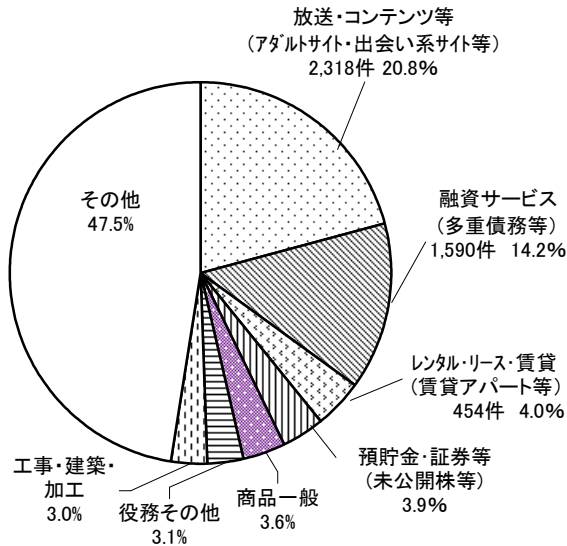


図-3 【投資に関する相談件数】

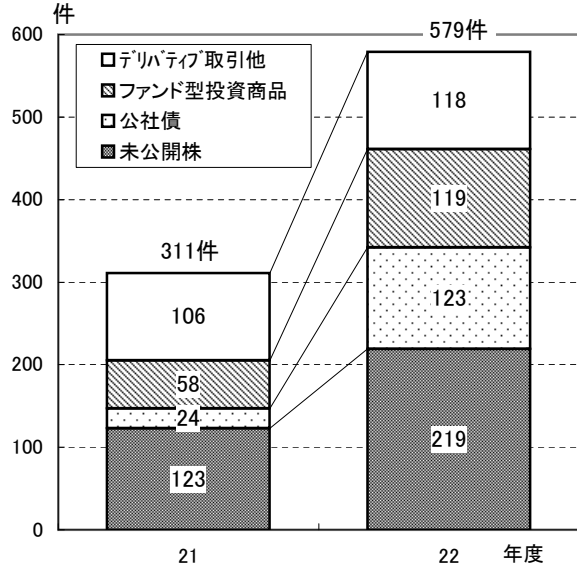
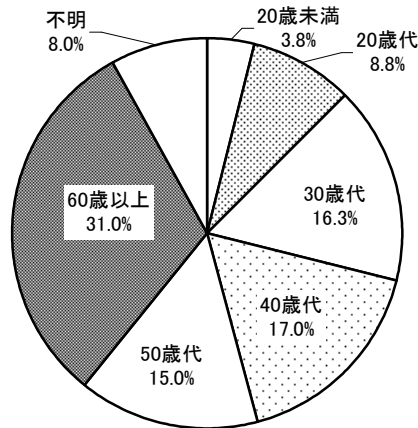
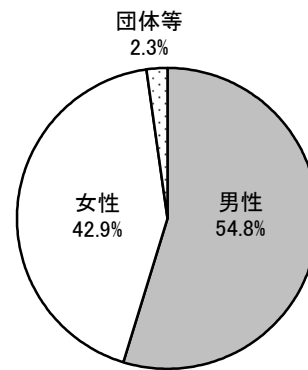


図-4

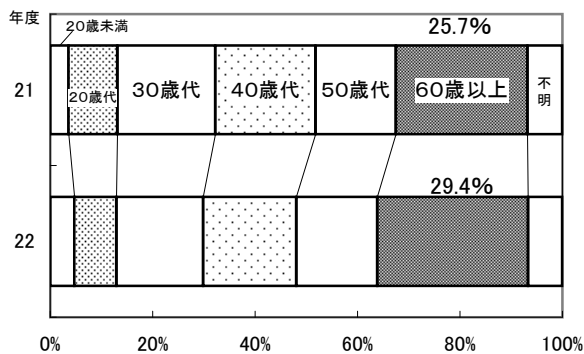
【契約当事者年代別割合】



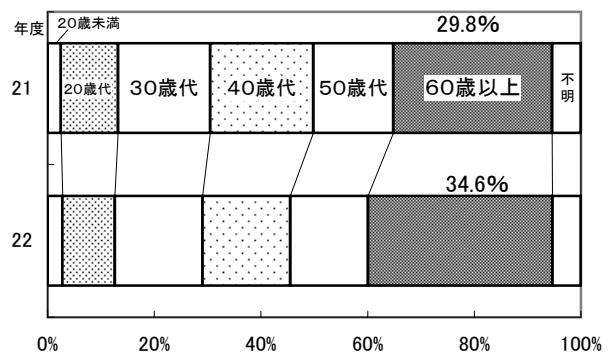
【契約当事者性別割合】



【男性年代別割合】



【女性年代別割合】



※ 消費生活に関する情報はこちら(平成22年度消費生活相談内容・件数を掲載しています)

長野県ホームページ <http://www.nagano-shohi.net/>

担当： 企画部消費生活室相談啓発係
 小口 由美(室長) 藤原 尊雄(担当)
 電話： 026-223-6770(直通)
 FAX： 026-223-6771
 E-mail： shohi@pref.nagano.lg.jp

表 1

相談件数（苦情・問合せ）の推移

(単位：件)

年 度	苦 情	問 合 せ	計	対前年度比(%)
平成13年度	10,890	3,838	14,728	126.8
平成14年度	15,765	3,440	19,205	130.4
平成15年度	34,439	5,133	39,572	206.1
平成16年度	38,945	5,405	44,350	112.1
平成17年度	28,113	5,022	33,135	74.7
平成18年度	21,550	3,677	25,227	76.1
平成19年度	18,449	2,784	21,233	84.2
平成20年度	16,665	3,080	19,745	93.0
平成21年度	13,475	2,851	16,326	82.7
平成22年度	11,170	1,980	13,150	80.5

表 2

内容別相談（苦情）件数

相談内容別分類	21 年 度		22 年 度		対前年度比	
	件 数 A	相談件数に 占める割合 %	件 数 B	相談件数に 占める割合 %	件 数 (B-A)	率 (B/A)%
契 約 (解 約)	8,813	65.4	6,892	61.7	△ 1,921	78.2
販 売 方 法	6,472	48.0	5,923	53.0	△ 549	91.5
価 格 ・ 料 金	2,206	16.4	2,192	19.6	△ 14	99.4
接 客 対 応	1,487	11.0	1,438	12.9	△ 49	96.7
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	1,009	7.5	959	8.6	△ 50	95.0
表 示 ・ 広 告	520	3.9	449	4.0	△ 71	86.3
法 規 ・ 基 準	167	1.2	332	3.0	165	198.8
安 全 ・ 衛 生	300	2.2	231	2.1	△ 69	77.0
計 量 ・ 量 目	26	0.2	26	0.2	0	100.0
施 設 ・ 設 備	3	0.02	13	0.1	10	433.3
包 装 ・ 容 器	3	0.02	10	0.1	7	333.3
(相談件数)	(13,475)		(11,170)		(△2,305)	(82.9)

(注) 1 相談内容別分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

2 複数回答による。

表3

契約当事者の年代・男女別相談（苦情）件数

年 代	年度	件 数				年代別構成比 (%)
		男性	女性	不明・団体	計	
20歳未満	21	268	141	2	411	3.1
	22	287	131	4	422	3.8
20歳代	21	713	611	1	1,325	9.8
	22	505	474	4	983	8.8
30歳代	21	1,425	987	1	2,413	17.9
	22	1,035	788	3	1,826	16.3
40歳代	21	1,462	1,103	1	2,566	19.0
	22	1,113	787	2	1,902	17.0
50歳代	21	1,170	857		2,027	15.0
	22	967	700	4	1,671	15.0
60歳代	21	1,038	760	1	1,799	13.4
	22	985	686	3	1,674	15.0
70歳以上	21	881	938		1,819	13.5
	22	815	973	6	1,794	16.1
不明・団体	21	509	308	298	1,115	8.3
	22	410	255	233	898	8.0
合 計	21	7,466	5,705	304	13,475	100.0
	22	6,117	4,794	259	11,170	100.0
男女別構成比 (%)	21	55.4	42.3	2.3	100.0	-
	22	54.8	42.9	2.3	100.0	-
60歳以上（再掲）	21	1,919	1,698	1	3,618	26.8
	22	1,800	1,659	9	3,468	31.0
男女別の60歳以上が占める割合 (%)	21	25.7	29.8	-	-	-
	22	29.4	34.6	-	-	-

表4-1

商品・役務別相談(苦情)件数

商品・役務別分類		21年度	22年度	対前年度比		主な相談内容
		件数	件数	件数	率	
商品	商品一般	868	398	△ 470	45.9%	架空請求
	食料品	672	512	△ 160	76.2%	健康食品 魚介類 果物
	住居品	496	454	△ 42	91.5%	家具・寝具 食器・台所用品 食生活機器
	光熱水品	72	86	14	119.4%	ガス 石油 水道
	被服品	327	291	△ 36	89.0%	アクセサリ 和服 洋装下着
	保健衛生品	332	266	△ 66	80.1%	医療用具 化粧品 医薬品
	教養娯楽品	1,095	833	△ 262	76.1%	書籍・印刷物 学習教材 音響・映像製品
	車両・乗り物	341	312	△ 29	91.5%	自動車 自動車用品
	土地・建物・設備	490	419	△ 71	85.5%	集合住宅 空調・冷暖房・給湯設備 戸建住宅
	他の商品	12	22	10	183.3%	
	商品(小計)	4,705	3,593	△ 1,112	76.4%	
役務	クリーニング	61	39	△ 22	63.9%	
	レンタル・リース・貸借	640	454	△ 186	70.9%	賃貸アパート リースサービス 借家
	工事・建築・加工	346	334	△ 12	96.5%	新築工事 塗装工事 増改築工事 屋根工事
	修理・補修	189	166	△ 23	87.8%	修理サービス 車検サービス
	管理・保管	3	10	7	333.3%	
	役務一般	61	51	△ 10	83.6%	複合サービス会員
	金融・保険サービス	2,821	2,494	△ 327	88.4%	融資サービス 預貯金・証券 ファンド型投資商品
	運輸・通信サービス	2,980	2,654	△ 326	89.1%	放送・コンテンツ等 インターネット通信サービス 電報・固定電話
	教育サービス	33	42	9	127.3%	補習教育
	教養・娯楽サービス	505	406	△ 99	80.4%	教室・講座 宝くじ
	保健・福祉サービス	280	238	△ 42	85.0%	理美容 医療 衛生サービス
	他の役務	501	396	△ 105	79.0%	結婚相手紹介サービス 祈とうサービス 広告代理サービス
	内職・副業	156	95	△ 61	60.9%	パチンコ関連内職 ワープロ・パソコン内職 配送内職
	他の行政サービス	24	38	14	158.3%	
役務(小計)	8,600	7,417	△ 1,183	86.2%		
他の相談	170	160	△ 10	94.1%		
総計	13,475	11,170	△ 2,305	82.9%		

(注) 商品・役務別分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

表4-2

商品・役務別相談（苦情）件数

順位	商品・役務	平成22年度			
		件数		前年順位	
1	放送・コンテンツ等	2,318	(2,606)	1	アダルト情報サイト1,226(904)、出会い系サイト460(644)、内容の特定できないサイト326(673)
2	融資サービス	1,590	(2,171)	2	フリーローン・消費者金融1,443(1,928)、住宅ローン52(72)
3	レンタル・リース・貸借	454	(640)	4	賃貸アパート304(432)、リースサービス57(94)、借家45(63)、不動産貸借サービス15(14)
4	預貯金・証券等	431	(210)	12	未公開株219(123)、公社債123(24)、株24(14)、普通預金22(35)
5	商品一般	398	(868)	3	架空請求142(513)
6	役務その他	341	(440)	5	結婚相手紹介サービス72(96)、祈とうサービス44(52)、広告代理サービス21(56)
7	工事・建築・加工	334	(346)	7	新築工事107(124)、塗装工事60(55)、増改築工事42(32)、屋根工事30(27)、壁工事22(21)、衛生設備工事14(28)
8	自動車	270	(298)	8	普通・小型乗用車161(184)、軽自動車28(33)
9	書籍・印刷物	219	(356)	6	新聞112(156)、単行本45(98)、紳士録・名簿25(61)、雑誌10(11)
10	他の教養・娯楽	218	(289)	9	宝くじ89(156)
11	集合住宅	195	(217)	11	新築分譲マンション181(206)
12	家具・寝具	180	(208)	13	ふとん46(75)、羽毛ふとん38(23)
13	健康食品	166	(236)	10	深海鮫エキス7(3)
14	修理・補修	166	(189)	15	修理サービス150(165)
15	魚介類	145	(116)	22	カニ86(75)、魚20(17)
16	相談その他	135	(132)	-	
17	インターネット通信サービス	133	(108)	27	インターネット接続回線71(48)、光ファイバー39(32)
18	音響・映像製品	132	(119)	21	テレビ62(47)、デジタルディスクソフト27(21)
19	学習教材	126	(192)	14	資格取得用教材50(66)、補習用教材35(75)、教養娯楽教材24(34)
20	ファンド型投資商品	119	(58)	39	ファンド型投資商品119(58)
21	教室・講座	116	(137)	18	行政書士資格講座12(3)、精神修養講座10(22)
22	他の教養娯楽品	106	(138)	17	仏像13(11)、絵画13(10)
23	医療用具	102	(124)	20	眼鏡30(32)、電気マッサージ器13(13)、補聴器10(7)
24	パソコン・パソコン関連用品	101	(111)	26	パソコン44(50)、パソコンソフト18(30)
25	他の金融関連サービス	100	(85)	32	他の金融関連サービス100(85)

(注) 1 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。

2 本表は表4-1より詳細な分類による商品・役務について、件数が100件以上のものを上位から掲載。()内の数字は、21年度の件数。

表5

契約・購入金額別相談（苦情）件数

区 分	平成21年度		平成22年度		
	件 数	対前年度比 (%)	件 数	対前年度比 (%)	構成比 (%)
1万円未満	617	105.8	550	89.1	10.8
1万円以上5万円未満	1,175	108.4	822	70.0	16.1
5万円以上10万円未満	768	88.5	1,094	142.4	21.4
10万円以上50万円未満	1,280	90.1	1,032	80.6	20.2
50万円以上100万円未満	537	82.0	466	86.8	9.1
100万円以上500万円未満	1,055	72.7	828	78.5	16.2
500万円以上1,000万円未満	176	62.4	129	73.3	2.5
1,000万円以上5,000万円未満	179	76.2	171	95.5	3.3
5,000万円以上	20	100.0	16	80.0	0.3
合 計	5,807	88.0	5,108	88.0	100.0
平均金額(円)	1,720,816	90.7	1,566,892	91.1	

(注) 件数は、11,170件(13,475件)のうち、金額が不明の6,062件(7,668件)は除く。()内は平成21年度の件数。

表6

販売購入形態別相談（苦情）件数

販売購入形態		平成21年度		平成22年度		
		件 数	対前年度比 (%)	件 数	対前年度比 (%)	構成比 (%)
特殊 販売	1 通信販売	3,967	66.4	3,419	86.2	30.6
	2 訪問販売	1,458	92.3	1,192	81.8	10.7
	3 電話勧誘販売	1,059	80.8	1,058	99.9	9.5
	4 マルチ・マルチまがい	283	78.6	178	62.9	1.6
	5 ネガティブ・オプション	80	101.3	89	111.3	0.8
	6 その他無店舗	125	115.7	96	76.8	0.9
	小計	6,972	74.1	6,032	86.5	54.0
特殊 販売 以外	1 店舗購入	3,438	89.3	2,685	78.1	24.0
	2 不明・無関係	3,065	90.0	2,453	80.0	22.0
	小計	6,503	89.6	5,138	79.0	46.0
合 計		13,475	80.9	11,170	82.9	100.0

(注) 1 販売購入形態の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

2 訪問販売に、キャッチセール・アポイントメントセール・SF(催眠)商法を含む。

表 7

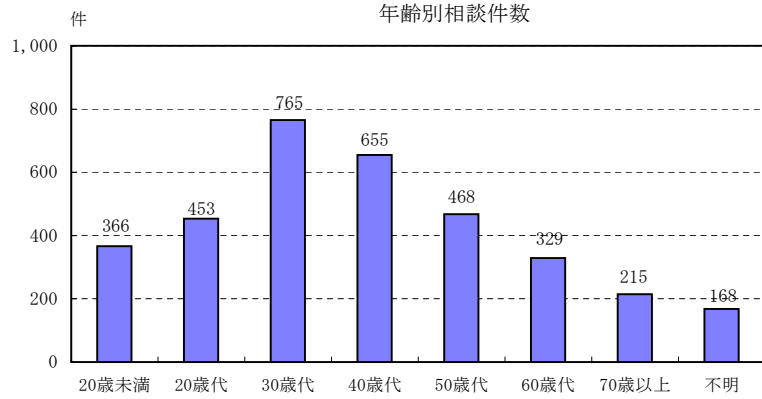
特殊販売（主なもの）の商品・役務別、年代別相談（苦情）件数

1 通信販売

3,419件（前年度比13.8%の減少）

相談件数（上位5品目）

商品・役務	件数
放送コンテンツ等（アダルト情報サイト、出会い系サイト等）	2,196
他の教養娯楽（宝くじ等）	158
融資サービス（ヤミ金等）	89
商品一般	78
役務その他（結婚相手紹介サービス、祈とうサービス等）	53

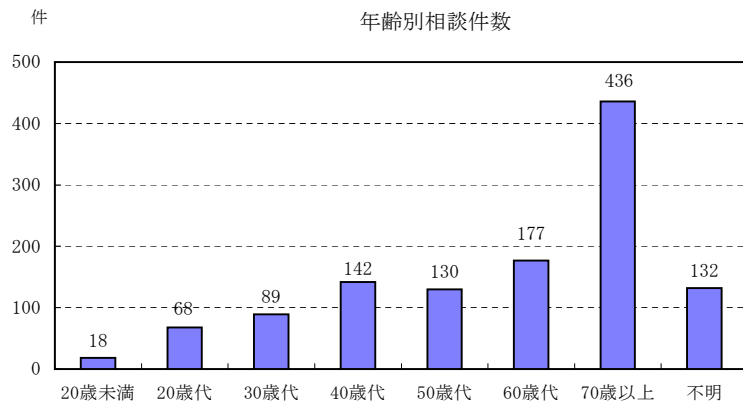


2 訪問販売

1,192件（前年度比18.2%の減少）

相談件数（上位5品目）

商品・役務	件数
工事・建築・加工（塗装、屋根工事等）	132
家具・寝具（ふとん類等）	115
書籍・印刷物（新聞、単行本等）	78
空調・冷暖房・給湯設備（ソーラシステム、電気温水器等）	61
役務その他（結婚相手紹介サービス、祈とうサービス等）	58



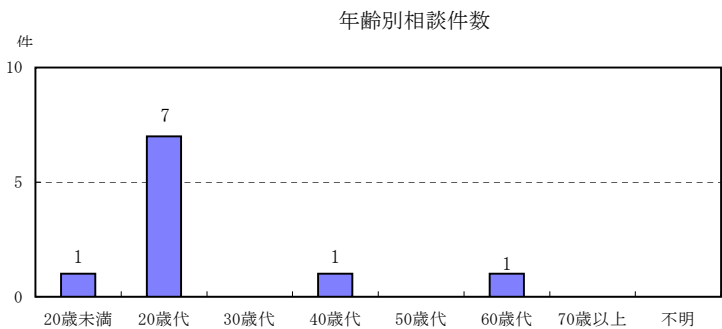
（注）訪問販売に、キャッチセールス・アポイントメントセールス・SF（催眠）商法を含む

2-1（訪問販売のうち）キャッチセールス

10件（前年度比11.1%の増加）

相談件数（上位2品目）

商品・役務	件数
アクセサリ（ネックレス等）	2
他の教養娯楽品（絵画・書画等）	2

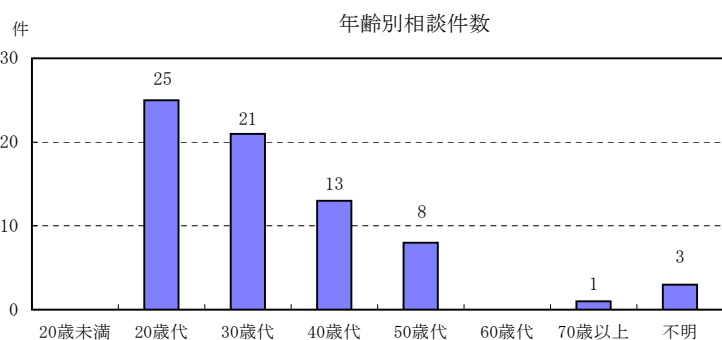


2-2（訪問販売のうち）アポイントメントセールス

71件（前年度比31.1%の減少）

相談件数（上位3品目）

商品・役務	件数
役務一般（複合サービス会員）	26
アクセサリ（ネックレス等）	22
和服	5



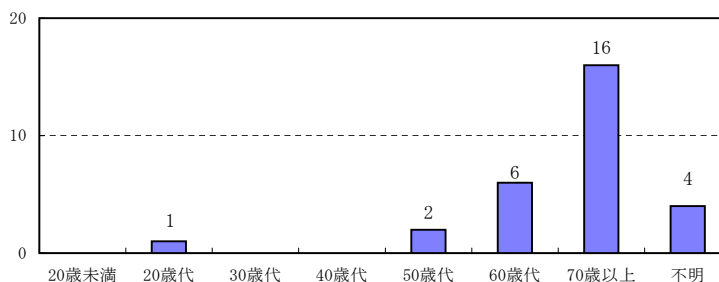
2-3 (訪問販売のうち) SF (催眠) 商法

29件 (前年度比50.8%の減少)

相談件数 (上位3品目)

商品・役務	件数
商品一般	9
医療用具(温熱治療器等)	8
家具・寝具(ふとん類等)	6

年齢別相談件数



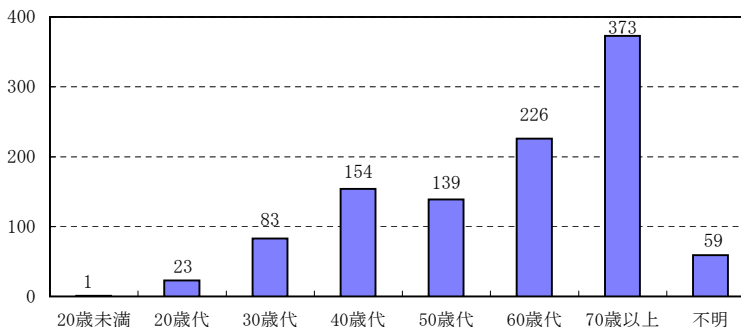
3 電話勧誘販売

1,058件 (前年度比0.1%の減少)

相談件数 (上位5品目)

商品・役務	件数
預貯金・証券等(未公開株、公社債等)	242
魚介類(カニ等)	121
インターネット通信サービス(インターネット接続回線等)	82
学習教材(資格取得用教材等)	58
役務その他(広告代理サービス等)	52

年齢別相談件数



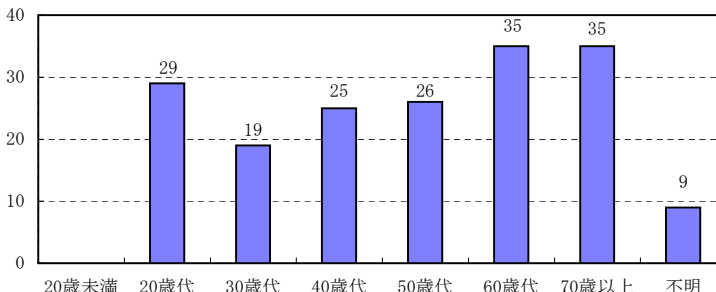
4 マルチ・マルチまがい

178件 (前年度比37.1%の減少)

相談件数 (上位4品目)

商品・役務	件数
健康食品	38
化粧品	25
商品一般	16
洋装下着(補整下着セット等)	16

年齢別相談件数



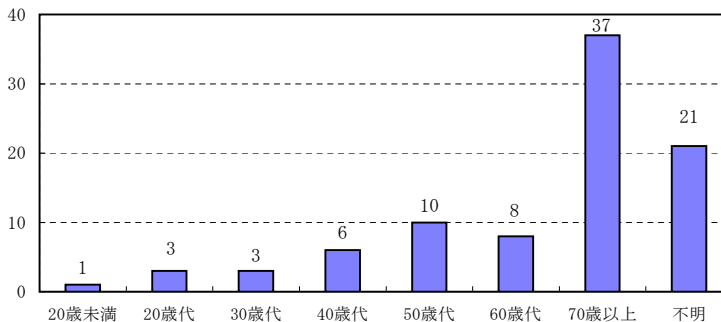
5 ネガティブ・オプション

89件 (前年度比11.3%の増加)

相談件数 (上位3品目)

商品・役務	件数
書籍・印刷物(新聞、単行本等)	31
健康食品	11
商品一般	10

年齢別相談件数



(注) 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

表 8

平成22年度 販売購入形態別相談（苦情）上位品目件数

順位	全体		通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ・マルチまがい		ネガティブ・オプション		その他無店舗		店舗購入		不明・無関係	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	放送・コンテンツ等	2,318	放送・コンテンツ等	2196	工事・建築・加工	132	預貯金・証券等	242	健康食品	38	書籍・印刷物	31	役務その他	22	融資サービス	712	融資サービス	749
2	融資サービス	1,590	他の教養・娯楽	158	家具・寝具	115	魚介類	121	化粧品	25	健康食品	11	医療用具	10	レンタル・リース・貸借	261	商品一般	216
3	レンタル・リース・貸借	454	融資サービス	89	書籍・印刷物	78	インターネット通信サービス	82	商品一般	16	商品一般	10	他の教養娯楽品	9	自動車	198	レンタル・リース・貸借	149
4	預貯金・証券等	431	商品一般	78	空調・冷暖房・給湯設備	61	学習教材	58	洋装下着	16	魚介類	8	集合住宅	7	工事・建築・加工	107	相談その他	131
5	商品一般	398	役務その他	53	役務その他	58	役務その他	52	ファンド型投資商品	14	化粧品	4	デリバティブ取引	5	修理・補修	100	集合住宅	113
6	役務その他	341	パソコン・パソコン関連用品	47	他の住居品	51	ファンド型投資商品	50	医療用具	13	音響・映像製品	3	教室・講座	5	役務その他	68	預貯金・証券等	103
7	工事・建築・加工	334	内職・副業	46	放送・コンテンツ等	46	書籍・印刷物	49	内職・副業	8	他の教養娯楽品	3	預貯金・証券等	5	音響・映像製品	65	役務その他	86
8	自動車	270	健康食品	45	アクセサリ	44	健康食品	42	電話機・電話機用品	5	飲料	2	工事・建築・加工	4	理美容	62	工事・建築・加工	85
9	書籍・印刷物	219	書籍・印刷物	42	レンタル・リース・貸借	41	電報・固定電話	42	インターネット通信サービス	4	果物	2	健康食品	3	医療	61	他の金融関連サービス	50
10	他の教養・娯楽	218	音響・映像製品	40	集合住宅	39	教室・講座	40	飲料	4	役務その他	2	アクセサリ	2	電話機・電話機用品	46	放送・コンテンツ等	45
11	集合住宅	195	自動車	39	修理・補修	38	融資サービス	39	食器・台所用品	4	アクセサリ	1	家具・寝具	2	移动通信サービス	43	生命保険	43
12	家具・寝具	180	他の教養娯楽品	29	医療用具	36	集合住宅	29	無限連鎖講	4	カメラ類	1	時計	2	商品一般	40	他の行政サービス	33
13	健康食品	166	預貯金・証券等	28	衛生サービス	35	デリバティブ取引	25	預貯金・証券等	4	スポーツ用品	1	和服	2	教室・講座	35	ファンド型投資商品	32
14	修理・補修	166	化粧品	26	学習教材	35	商品一般	22	理美容器具・用品	4	パソコン・パソコン関連用品	1	ガス	1	パソコン・パソコン関連用品	33	損害保険	31
15	魚介類	145	学習教材	25	生命保険	35	放送・コンテンツ等	22	デリバティブ取引	2	医薬品	1	パソコン・パソコン関連用品	1	クリーニング	32	デリバティブ取引	30
16	相談その他	135	インターネット通信サービス	22	役務一般	30	他の教養・娯楽	17	パソコン・パソコン関連用品	2	医療用具	1	ファンド型投資商品	1	医療用具	30	自動車	30
17	インターネット通信サービス	133	かばん	17	デリバティブ取引	26	他の教養娯楽品	15	家具・寝具	2	家具・寝具	1	音響・映像製品	1	食生活機器	29	家具・寝具	24
18	音響・映像製品	132	教室・講座	17	預貯金・証券等	20	他の金融関連サービス	14	各種会員権	2	学習教材	1	化粧品	1	預貯金・証券等	29	土地	21
19	学習教材	126	他の保健・福祉	17	健康食品	17	内職・副業	12	生命保険	2	教養娯楽品一般	1	各種会員権	1	和服	29	修理・補修	20
20	ファンド型投資商品	119	電話機・電話機用品	17	医薬品	16	化粧品	10	役務一般	2	食料品一般	1	学習教材	1	アクセサリ	27	戸建住宅	17
	上記以外	3,100	上記以外	388	上記以外	239	上記以外	75	上記以外	7	上記以外	3	上記以外	11	上記以外	678	上記以外	445
	合計	11,170	合計	3,419	合計	1,192	合計	1,058	合計	178	合計	89	合計	96	合計	2,685	合計	2,453

(注) 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

表 9

平成 22 年度 年代別相談（苦情）上位品目件数

順位	全体		20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		団体・不明	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	放送・コンテンツ等	2,318	放送・コンテンツ等	343	放送・コンテンツ等	359	放送・コンテンツ等	556	放送・コンテンツ等	459	融資サービス	301	融資サービス	287	預貯金・証券等	195	融資サービス	110
2	融資サービス	1,590	レンタル・リース・貸借	6	融資サービス	109	融資サービス	323	融資サービス	339	放送・コンテンツ等	299	放送・コンテンツ等	165	融資サービス	120	放送・コンテンツ等	79
3	レンタル・リース・貸借	454	自動車	6	レンタル・リース・貸借	73	レンタル・リース・貸借	109	集合住宅	77	レンタル・リース・貸借	64	預貯金・証券等	122	家具・寝具	100	レンタル・リース・貸借	68
4	預貯金・証券等	431	商品一般	5	自動車	59	自動車	54	レンタル・リース・貸借	74	預貯金・証券等	62	商品一般	75	商品一般	99	工事・建築・加工	50
5	商品一般	398	理美容	5	商品一般	25	役務その他	48	商品一般	59	工事・建築・加工	55	工事・建築・加工	61	書籍・印刷物	79	役務その他	50
6	役務その他	341	玩具・遊具	4	理美容	23	商品一般	45	役務その他	59	商品一般	46	役務その他	53	魚介類	78	商品一般	44
7	工事・建築・加工	334	学校教育	4	教室・講座	20	集合住宅	39	学習教材	56	集合住宅	44	他の教養・娯楽	48	役務その他	78	書籍・印刷物	38
8	自動車	270	観覧・鑑賞	4	アクセサリ	19	工事・建築・加工	33	工事・建築・加工	56	修理・補修	42	レンタル・リース・貸借	42	工事・建築・加工	77	預貯金・証券等	29
9	書籍・印刷物	219	書籍・印刷物	4	他の教養・娯楽	19	役務一般	30	自動車	52	役務その他	40	ファンド型投資商品	36	健康食品	75	集合住宅	22
10	他の教養・娯楽	218	音響・映像製品	3	相談その他	15	他の教養・娯楽	25	教室・講座	35	自動車	39	書籍・印刷物	36	放送・コンテンツ等	58	修理・補修	19
11	集合住宅	195	インターネット通信サービス	3	化粧品	12	音響・映像製品	23	他の教養・娯楽	30	他の教養・娯楽	38	家具・寝具	34	医療用具	49	他の教養・娯楽	16
12	家具・寝具	180	相談その他	3	役務その他	12	教室・講座	23	インターネット通信サービス	27	書籍・印刷物	27	音響・映像製品	33	ファンド型投資商品	45	自動車	15
13	健康食品	166	他の金融関連サービス	3	健康食品	11	相談その他	23	相談その他	23	インターネット通信サービス	24	デリバティブ取引	28	他の教養娯楽品	41	他の教養娯楽品	15
14	修理・補修	166	移動通信サービス	2	内職・副業	11	内職・副業	23	内職・副業	23	学習教材	21	修理・補修	28	他の教養・娯楽	40	健康食品	14
15	魚介類	145	化粧品	2	学習教材	10	化粧品	22	移動通信サービス	20	相談その他	21	健康食品	27	他の住居品	39	空調・冷暖房・給湯設備	12
16	相談その他	135	他の教養・娯楽	2	インターネット通信サービス	9	学習教材	22	アクセサリ	19	パソコン・パソコン関連用品	20	自動車	27	デリバティブ取引	33	インターネット通信サービス	11
17	インターネット通信サービス	133	内職・副業	2	パソコン・パソコン関連用品	9	パソコン・パソコン関連用品	20	パソコン・パソコン関連用品	18	音響・映像製品	19	魚介類	26	修理・補修	33	電報・固定電話	11
18	音響・映像製品	132	その他の保険	1	医療	9	電話機・電話機用品	20	修理・補修	18	アクセサリ	18	他の金融関連サービス	23	音響・映像製品	28	パソコン・パソコン関連用品	10
19	学習教材	126	ガス	1	修理・補修	9	理美容	20	預貯金・証券等	17	魚介類	18	インターネット通信サービス	21	生命保険	27	医療	10
20	ファンド型投資商品	119	クリーニング	1	書籍・印刷物	9	インターネット通信サービス	17	生命保険	15	空調・冷暖房・給湯設備	18	医療用具	19	電報・固定電話	27	医療用具	9
	上記以外	3,100	上記以外	18	上記以外	161	上記以外	351	上記以外	426	上記以外	455	上記以外	483	上記以外	473	上記以外	266
	合計	11,170	合計	422	合計	983	合計	1,826	合計	1,902	合計	1,671	合計	1,674	合計	1,794	合計	898

(注) 商品・役務の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

表10

融資サービスに関する相談件数の推移

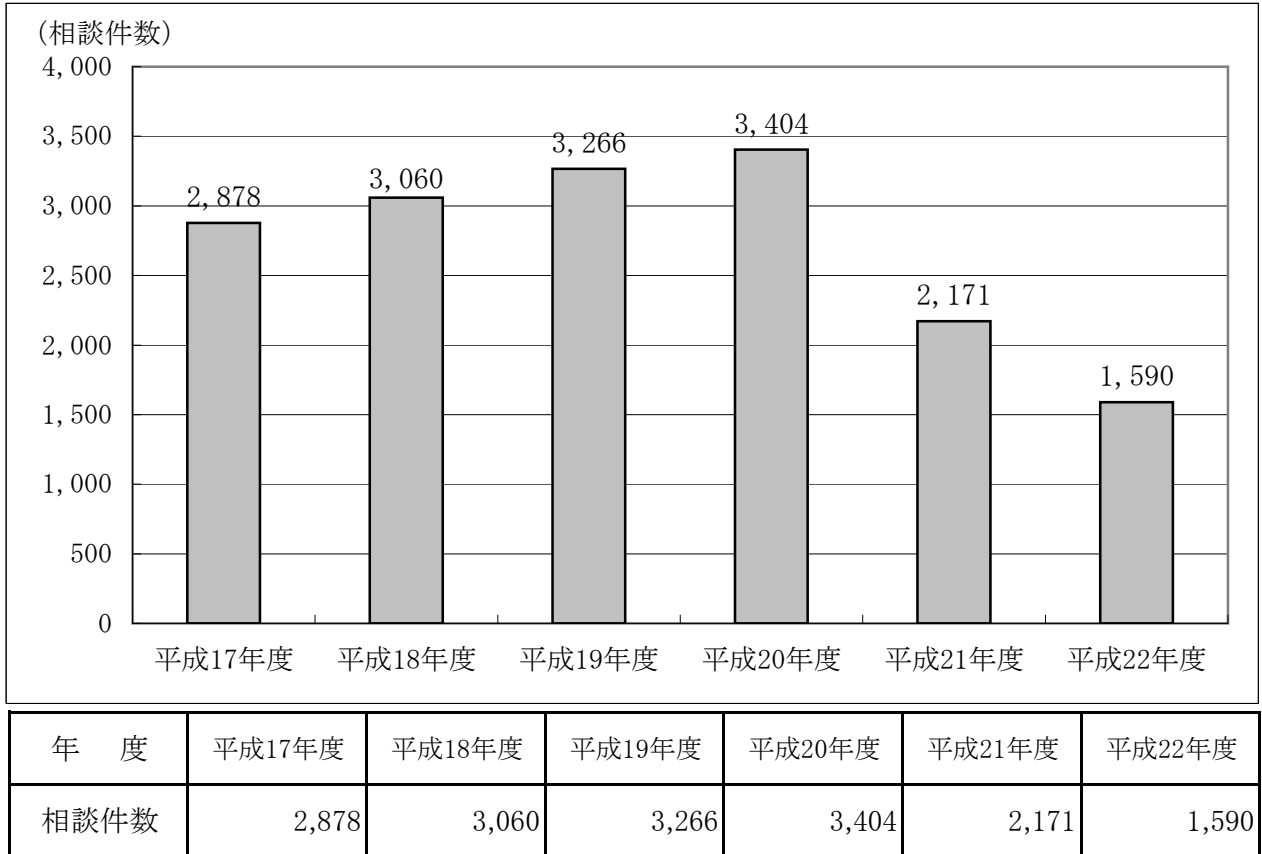
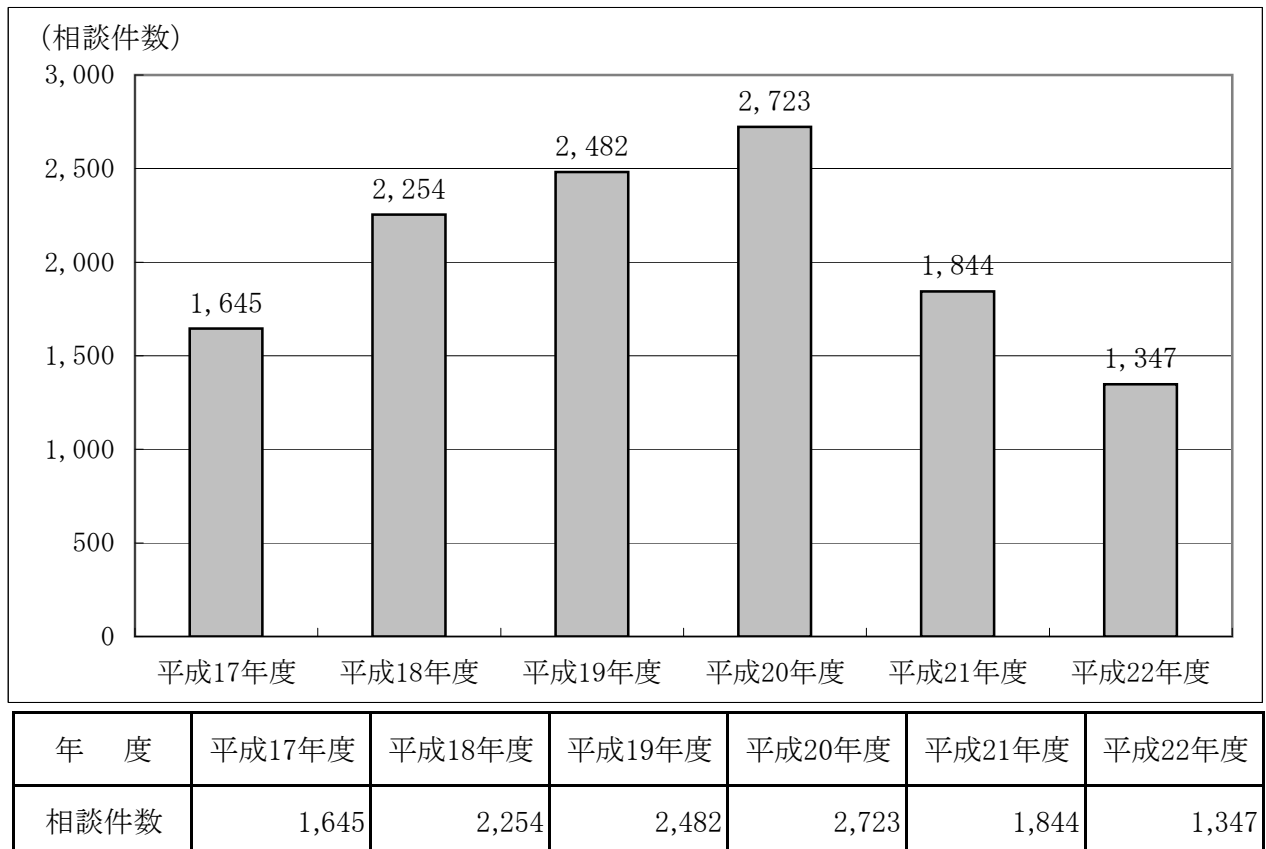


表11

多重債務に関する相談件数の推移



(注) 多重債務:複数の業者から借金をして、その返済が困難な状況となっている状態

参考 販売購入形態用語説明

販売購入形態	説明
通信販売	通信手段（郵便、信書便、電話、電報、預貯金口座に対する払込、FAX、インターネット等）を用いて契約する販売方法。
訪問販売	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販売方法。 ※キャッチセールス・アポイントメントセールス・SF（催眠）商法を含む
キャッチセールス	特定の消費者に呼びかけることによって注意を向けさせ、営業所等まで案内して、そこで商品やサービスの契約をさせる商法。
アポイントメントセールス	販売意図を明らかにしないで、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できると言って、電話等で消費者を喫茶店や営業所などに呼び出して契約させる商法。
SF（催眠）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、最終的に高額な消費を契約させる商法。催眠商法ともいう。 ※「新製品普及会」が初めて行ったため、その頭文字をとってSF商法という。
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販売方法。
マルチ・マルチマがい	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。
ネガティブ・オプション	消費者から申し込みもないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送付する販売方法。
その他無店舗	店舗ではないところで買い物や契約をしたもの。
店舗購入	消費者が店舗等で購入したもの。
不明・無関係	販売購入形態が不明のもの。 販売や購入という概念とは無関係なもの。