

統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

年度 (西暦)	16年度 2004	17年度 2005	18年度 2006	19年度 2007	20年度 2008	21年度 2009
件数	19,503	12,380	10,101	8,327	7,258	6,977
増加率	6.3	△ 36.5	△ 18.4	△ 17.6	△ 12.8	△ 3.9
うち 架空 請求	件数 11,200 増加率 22.3 構成比 57.4	3,999 △ 64.3 32.3	2,304 △ 42.4 22.8	1,846 △ 19.9 22.2	1,288 △ 30.2 17.7	930 △ 27.8 13.3
うち 多重 債務	件数 327 増加率 △ 4.4 構成比 1.7	380 16.2 3.1	441 16.1 4.4	356 △ 19.3 4.3	324 △ 9.0 4.5	900 177.8 12.9

*平成21年度の多重債務相談件数の増加は「サラリーマン金融苦情相談所」が廃止されたことに伴い、県における相談窓口が県消費生活センター及び大島消費生活相談所に一元化されたことによる。

表2 商品・役務（サービス）別相談件数

(単位：件，%)

区分	順位	商品・役務名	21年度 構成比	20年度 構成比	増減 増加率	備考
商 品	1	教養娯楽品	411 5.9	539 7.4	△ 128 △ 23.7	書籍・印刷物（新聞，情報誌など），学習教材など
	2	食料品	396 5.7	488 6.7	△ 92 △ 18.9	健康食品など
	3	商品一般	342 4.9	335 4.6	△ 7 △ 2.1	身に覚えのない商品代金の架空請求など
	4	住居品	260 3.7	303 4.2	△ 43 △ 14.2	布団類，浄水器など
	5	保健衛生品	233 3.3	229 3.2	△ 4 1.7	電位治療器，化粧品など
	6	土地・建物・設備	221 3.2	207 2.9	14 6.8	新築分譲マンションなど
		その他	397 5.7	387 5.3	10 2.6	
商品計			2260 32.4	2,488 34.3	△ 228 △ 9.2	
役 務	1	金融・保険 サービス	1,481 21.2	1,169 16.1	312 26.7	消費者金融，クレジット，生命保険など
	2	運輸・通信 サービス	1,148 16.5	1,443 19.9	△ 295 △ 20.4	電話やパソコンによる情報提供サービスの架空請求など
	3	レンタル・リース ・貸借	385 5.5	352 4.8	33 9.3	賃貸アパート，電話機リース，ビデオレンタルなど
	4	保健・福祉 サービス	281 4.0	404 5.6	△ 123 △ 30.4	医療，白蟻駆除サービス，エステティックなど
	5	教養・娯楽 サービス	275 3.9	254 3.5	21 8.3	海外宝くじ，各種資格講座など
	6	他の役務	251 3.6	255 3.5	△ 4 △ 1.6	広告代理サービス，冠婚葬祭など
	7	工事・建築・加工	191 2.7	230 3.2	△ 39 △ 17.0	リフォーム工事，新築工事など
	その他	314 4.5	273 3.8	41 15.0		
役務計			4,326 62.0	4,380 60.3	△ 54 △ 1.2	
他の相談			391 5.6	390 5.4	1 0.3	
合計			6,977 100.0	7,258 100.0	△ 281 △ 3.9	

※各構成比の合算値は，四捨五入の関係で，合計と一致しない場合がある。（以下の表も同じ）

表3 内容別相談件数

(単位：件、%)

年度 区分	21年度		20年度		増減 件数 増加率
	件数 構成比	対相談件数割合 (6,977)	件数 構成比	対相談件数割合 (7,258)	
契約・解約	5,540 48.0	79.4	5,789 46.8	79.8	△249 △4.3
販売方法	2,674 23.2	38.3	3,253 26.3	44.8	△579 △17.8
価格・料金	1,099 9.5	15.8	1,059 8.6	14.6	40 3.8
法規・基準	562 4.9	8.1	613 5.0	8.4	△51 △8.3
接客・対応	556 4.8	8.0	396 3.2	5.5	160 40.4
品質・機能 役務品質	440 3.8	6.3	484 3.9	6.7	△44 △9.1
表示・広告	265 2.3	3.8	365 2.9	5.0	△100 △27.4
その他	407 3.5	5.8	419 3.4	5.8	△12 △2.9
合計	11,543 100.0	165.4	12,378 100.0	170.5	△835 △6.7

※1件の相談でも複数の内容にわたるものがあり、件数合計は相談総件数を上回る。

表4 販売形態別相談件数

(単位：件、%)

区分 販売形態		21年度 構成比	20年度 構成比	増減 増加率
無 店 舗 販 売	訪問販売	83.3 11.9	94.6 13.0	△11.3 △11.9
	家庭訪販	60.1 8.6	71.5 9.9	△11.4 △15.9
	点検商法	7.4 1.1	8.6 1.2	△1.2 △14.0
	アポイントメント セールス	6.3 0.9	6.7 0.9	△0.4 △6.0
	SF(催眠) 商法	3.8 0.5	3.2 0.4	0.6 18.8
	通信販売	1,424 20.4	1,852 25.5	△428 △23.1
	電話勧誘販売	481 6.9	529 7.3	△48 △9.1
	マルチ・マルチ まがい商法	21.3 3.1	30.3 4.2	△9.0 △29.7
	送り付け商法 (ネガティブ・オプション)	2.6 0.4	3.7 0.5	△1.1 △29.7
	その他無店舗 販売	4.7 0.7	4.3 0.6	0.4 9.3
	小計	3,024 43.3	3,710 51.1	△686 △18.5
	店舗購入	2,480 35.5	2,122 29.2	358 16.9
	不明	1,473 21.1	1,426 19.6	47 3.3
	合計	6,977 100.0	7,258 100.0	△281 △3.9

※訪問販売の内訳は、販売方法の主なものを計上してある。

表5 当事者の年代別相談件数

(単位：件，%)

区 分	21年度		20年度		増 減	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	増加率
20歳未満	226	3.2	276	3.8	△50	△18.1
20歳代	812	11.6	984	13.5	△172	△17.5
30歳代	1,040	14.9	1,132	15.6	△92	△8.1
40歳代	1,074	15.4	1,004	13.8	70	7.0
50歳代	981	14.1	1,092	15.0	△111	△10.2
60歳代	925	13.3	815	11.2	110	13.5
70歳以上	1,139	16.3	1,179	16.2	△40	△3.4
その他・不明	780	11.2	776	10.7	4	0.5
合 計	6,977	100.0	7,258	100.0	△281	△3.9

表6 若年者（30歳未満）と高齢者（60歳以上）の相談件数の推移

(単位：件，%)

区 分	若年者（30歳未満）		高齢者（60歳以上）	
	件 数	構成比	件 数	構成比
元年度	896	22.7	619	15.7
5年度	1,245	27.8	809	18.1
10年度	1,697	28.3	1,355	22.6
12年度	1,832	24.3	1,651	21.9
13年度	2,052	22.0	2,353	25.2
14年度	2,643	24.9	2,299	21.7
15年度	5,916	32.2	2,625	14.3
16年度	4,999	25.6	3,144	16.1
17年度	2,433	19.7	3,536	28.6
18年度	1,859	18.4	2,639	26.1
19年度	1,508	18.1	1,988	23.9
20年度	1,260	17.4	1,994	27.5
21年度	1,038	14.9	2,064	29.6

表7 高齢者に多い商品・役務（サービス）件数（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	21年度	20年度	増減	備 考
1	融資サービス	236	146	90	消費者金融，クレジットなど
2	商品一般	120	81	39	架空請求など
3	健康食品	104	161	△57	
3	工事・建築・加工	104	109	△5	リフォーム工事など
5	医療用具	82	88	△6	電位治療器など

表8 若年者に多い商品・役務（サービス）件数（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	21年度	20年度	増減	備 考
1	放送・コンテンツ等	349	505	△156	架空請求など
2	融資サービス	150	100	50	消費者金融，クレジットなど
3	レンタル・リース・貸借	77	68	9	賃貸アパートなど
4	自動車	44	47	△3	
5	理美容	43	99	△56	エステなど