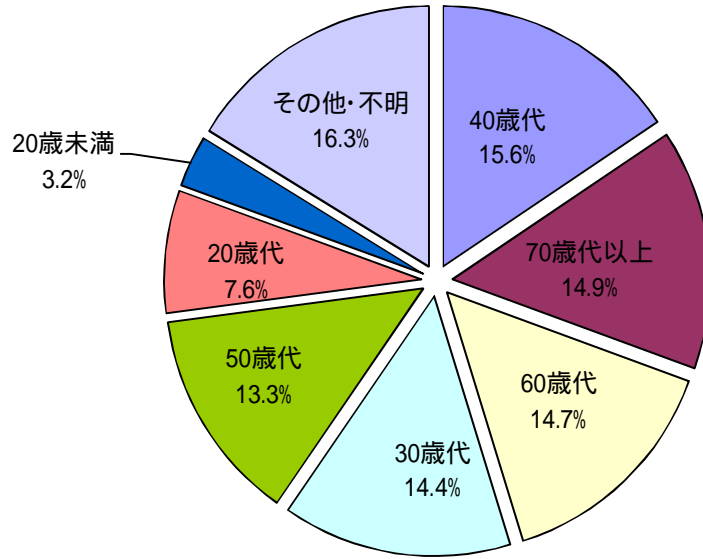
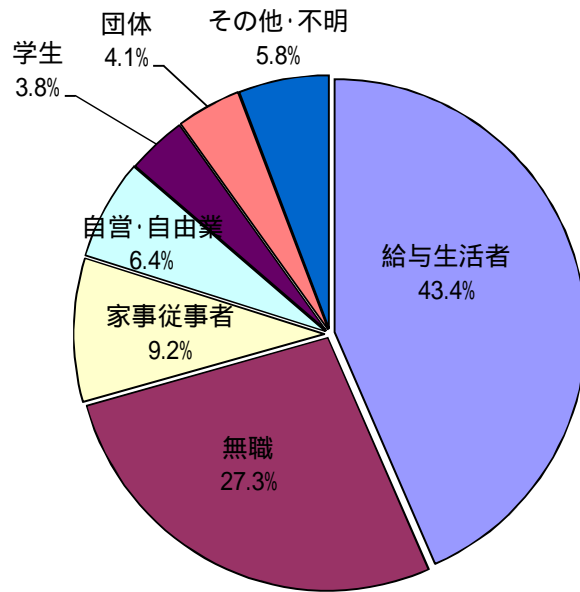


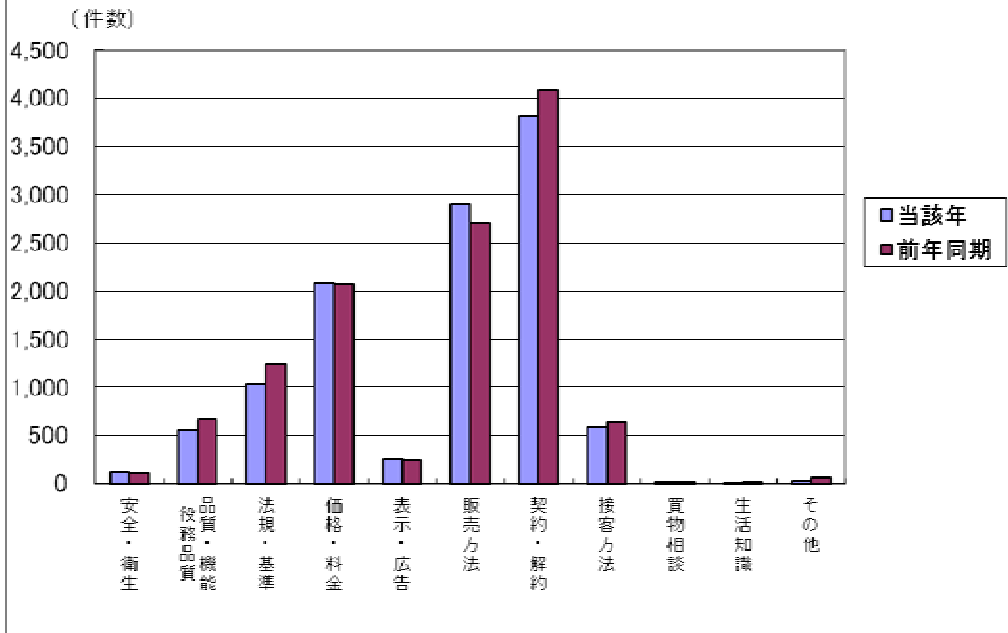
契約当事者の年代別構成比



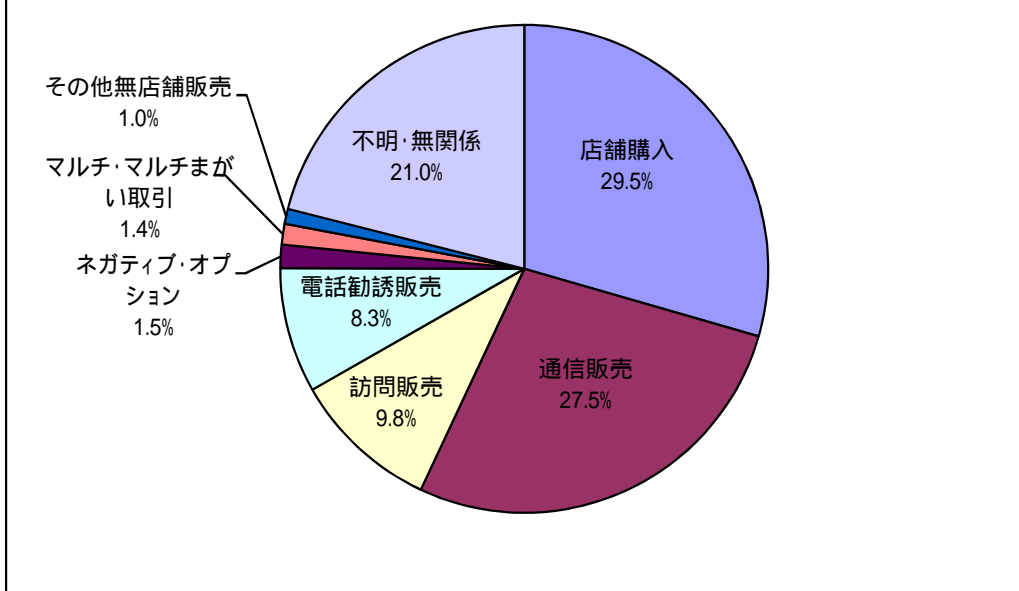
契約当事者の職業等構成比



### 相談内容別件数



### 販売購入形態別構成比



### 販売購入形態別の契約当事者の年齢構成

件数

販売購入形態		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	前年同期	増減	前年同月比 (%)
店舗購入		11	127	275	298	217	268	165	214	1,575	1,883	-308	83.6
前年同期		19	164	311	308	301	323	218	239	1,883			
増減		-8	-37	-36	-10	-84	-55	-53	-25	-308			
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	6	29	57	54	40	77	142	118	523	592	-69	88.3
	通信販売	144	161	267	278	222	164	126	109	1,471	1,320	151	111.4
	マルチ・マルチまがい取引	0	14	5	9	9	16	15	6	74	65	9	113.8
	電話勧誘販売	1	10	29	52	63	73	129	86	443	480	-37	92.3
	ネガティブ・オプション	0	2	1	2	7	10	9	51	82	19	63	431.6
	その他無店舗販売	0	5	6	10	6	9	14	3	53	73	-20	72.6
	特殊販売全体	151	221	365	405	347	349	435	373	2,646	2,549	97	103.8
	前年同期	159	288	416	370	297	305	430	284	2,549			
	増減	-8	-67	-51	35	50	44	5	89	97			

商品に関する相談の上位3位の相談内容

項		目		H23 (件数)	H22 (件数)	対前年度比 (%)
1位	教養娯楽品	1	契約・解約	353	386	91.5
		2	販売方法	318	309	102.9
		3	価格・料金	94	125	75.2
		4	接客対応	68	88	77.3
		5	品質・機能、役務品質	57	76	75.0
2位	土地・建物 ・設備	1	契約・解約	436	404	107.9
		2	価格・料金	308	252	122.2
		3	法規・基準	302	254	118.9
		4	販売方法	160	175	91.4
		5	品質・機能、役務品質	90	129	69.8
3位	住居品	1	契約・解約	119	120	99.2
		2	販売方法	98	93	105.4
		3	品質・機能、役務品質	65	85	76.5
		4	価格・料金	52	58	89.7
		5	接客対応	37	43	86.0

役務に関する相談の上位3位の相談内容

項		目		H23 (件数)	H22 (件数)	対前年度比 (%)
1位	運輸・通信 サービス	1	販売方法	1,135	1,008	112.6
		2	契約・解約	1,110	1,001	110.9
		3	価格・料金	629	581	108.3
		4	接客対応	70	102	68.6
		5	品質・機能、役務品質	68	71	95.8
2位	金融・保険 サービス	1	契約・解約	839	1,104	76.0
		2	価格・料金	593	641	92.5
		3	法規・基準	557	802	69.5
		4	販売方法	322	247	130.4
		5	接客対応	58	81	71.6
3位	他の役務	1	販売方法	182	193	94.3
		2	契約・解約	181	242	74.8
		3	価格・料金	72	114	63.2
		4	接客対応	31	35	88.6
		5	品質・機能、役務品質	18	43	41.9

## 販売購入形態別上位商品・役務の内容

項 目			H23		H22		
			件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
1位	店舗購入 (1,575件)	1	フリーローン・サラ金	419	26.6	657	34.9
		2	賃貸アパート	96	6.1	66	3.5
		3	普通・小型自動車	53	3.4	59	3.1
		4	修理サービス	42	2.7	62	3.3
		5	新築工事	39	2.5	31	1.6
2位	通信販売 (1,471件)	1	アダルト情報サイト	624	42.4	579	43.9
		2	出会い系サイト	157	10.7	159	12.0
		3	デジタルコンテンツ	142	9.7	67	5.1
		4	宝くじ	59	4.0	23	1.7
		5	他のデジタルコンテンツ	52	3.5	55	4.2
3位	訪問販売 (523件)	1	新聞	60	11.5	64	10.8
		2	結婚相手紹介サービス	24	4.6	65	11.0
		3	修理サービス	21	4.0	13	2.2
		4	ネックレス	18	3.4	8	1.4
		5	リースサービス	18	3.4	27	4.6
4位	電話勧誘販売 (443件)	1	ファンド型投資商品	41	9.3	13	2.7
		2	広告代理サービス	41	9.3	27	5.6
		3	公社債	35	7.9	29	6.0
		4	有線テレビ放送	23	5.2	2	0.4
		5	光ファイバー	22	5.0	17	3.5
5位	ネガティブ・ オプション (82件)	1	数珠	54	65.9		
		2	単行本	7	8.5	6	31.6
		3	紳士録・名簿	2	2.4		
		4	新聞	2	2.4	1	5.3
		5	雑誌	2	2.4	1	5.3
6位	マルチ取引 (74件)	1	健康食品	12	16.2	4	6.2
		2	他の健康食品	6	8.1	3	4.6
		3	基礎化粧品	5	6.8	2	3.1
		4	商品一般	4	5.4	4	6.2
		5	ファンド型投資商品	4	5.4	2	3.1
7位	その他無店舗 (53件)	1	フリーローン・サラ金	20	37.7	20	27.4
		2	相談その他	6	11.3		
		3	電位治療器	3	5.7		
		4	商品一般	2	3.8	1	1.4
		5	モバイルデータ通信	1	1.9	1	1.4

高齢者の上位商品・役務の内容

項 目			H23		H22	
			件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
高齢者(65歳以上) (1108件)	1	ファンド型投資商品	59	5.3	26	2.1
	2	フリーローン・サラキン	55	5.0	137	11.2
	3	商品一般( 1 )	41	3.7	37	3.0
	4	アダルト情報サイト	38	3.4	31	2.5
	5	相談その他	38	3.4	36	2.9

若者の上位商品・役務の内容

項 目			H23		H22	
			件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
若者(29歳以下) (577件)	1	アダルト情報サイト	189	32.8	202	28.3
	2	フリーローン・サラ金	34	5.9	72	10.1
	3	賃貸アパート	30	5.2	24	3.4
	4	出会い系サイト	29	5.0	47	6.6
	5	普通・小型自動車	22	3.8	10	1.4

1 商品が特定できないもの(例 架空請求)

年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

件数

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	アダルト情報サイト	112	アダルト情報サイト	77	アダルト情報サイト	119	フリーローン・サラ金	130	アダルト情報サイト	107	フリーローン・サラ金	90	ファンド型投資商品
2	出会い系サイト	8	フリーローン・サラ金	33	フリーローン・サラ金	115	アダルト情報サイト	118	フリーローン・サラ金	97	アダルト情報サイト	62	商品一般	34
3	デジタルコンテンツ	6	賃貸アパート	28	出会い系サイト	53	出会い系サイト	47	相談その他	21	ファンド型投資商品	26	相談その他	28
4	相談その他	5	出会い系サイト	21	賃貸アパート	37	デジタルコンテンツ	45	デジタルコンテンツ	26	商品一般	21	宝くじ	27
5	オンラインゲーム	4	普通・小型自動車	19	デジタルコンテンツ	31	賃貸アパート	20	商品一般	19	相談その他	21	公社債	26