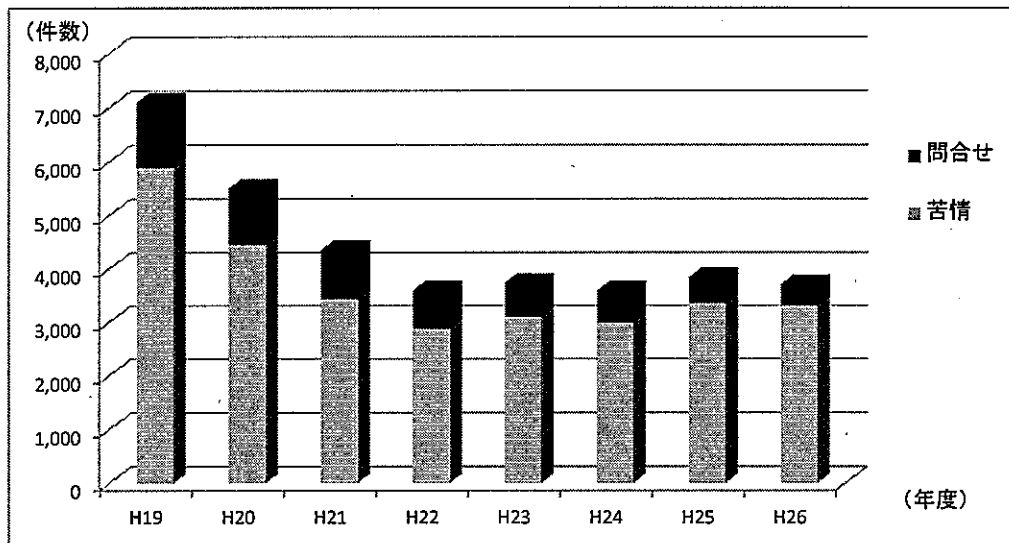


参考資料

1 相談件数の推移

図① 年度別相談件数の推移



表① 相談受付件数

	苦情		問合せその他		合計	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
平成26年度	3,300	98.6%	413	82.9%	3,713	96.6%
平成25年度	3,347	112.2%	498	81.4%	3,845	106.9%
平成24年度	2,984	96.5%	612	94.6%	3,596	96.2%
平成23年度	3,092	107.6%	647	88.8%	3,739	103.8%
平成22年度	2,873	83.7%	729	78.4%	3,602	82.6%
平成21年度	3,432	77.0%	930	88.2%	4,362	79.2%
平成20年度	4,455	75.7%	1,054	86.7%	5,509	77.6%
平成19年度	5,886	96.3%	1,216	105.6%	7,102	97.8%

表② 相談の当事者男女別・年代別件数

	区分	合計	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
平成26年度	男性	1,809	89	150	250	297	306	327	372	18
	女性	1,712	57	136	188	269	234	302	509	17
	団体・不明	192	0	0	0	0	0	0	0	192
	計	3,713	146	286	438	566	540	629	881	227
	構成比	100.0%	3.9%	7.7%	11.8%	15.2%	14.5%	16.9%	23.7%	6.1%
平成25年度	男性	1,781	89	126	219	312	336	313	359	27
	女性	1,857	42	145	212	287	257	325	576	13
	団体・不明	207	0	0	0	0	0	0	0	207
	計	3,845	131	271	431	599	593	638	935	247
	構成比	100.0%	3.4%	7.0%	11.2%	15.6%	15.4%	16.6%	24.3%	6.4%
前年度比	96.6%	111.5%	105.5%	101.6%	94.5%	91.1%	98.6%	94.2%	91.9%	

2 商品・役務別の相談状況

(1) 件数が増加した相談

表③ アダルト情報サイトに係る相談件数

年度	計	年代別相談件数							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
平成26年度	510	75	54	78	105	88	69	40	1
前年度比	134.9%	104.2%	117.4%	159.2%	143.8%	146.7%	121.1%	210.5%	50.0%
平成25年度	378	72	46	49	73	60	57	19	2

表④ インターネット通信サービスに係る相談件数

年度	計	年代別相談件数							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
平成26年度	232	-	22	28	36	47	36	53	10
前年度比	209.0%	-	440.0%	200.0%	144.0%	167.9%	133.3%	441.7%	-
平成25年度	111	-	5	14	25	28	27	12	-

表⑤ デジタルコンテンツ等に係る相談件数

年度	計	年代別相談件数							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
平成26年度	201	11	13	29	46	46	35	17	4
前年度比	105.2%	183.3%	86.7%	76.3%	102.2%	88.5%	116.7%	340.0%	-
平成25年度	191	6	15	38	45	52	30	5	-

(2) 件数が減少した相談

表⑥ 食料品に係る相談件数

年度	計	相談内容別件数		
		一般食品	健康食品 ①	①のうち電話勧誘による送り付け相談
平成26年度	247	143	104	13
前年度比	59.8%	99.3%	38.7%	10.9%
平成25年度	413	144	269	119

表⑦ フリーローン・サラ金に係る相談件数

年度	計	内容別相談件数	
		多重債務	その他
平成26年度	94	66	28
前年度比	72.3%	74.2%	68.3%
平成25年度	130	89	41

表⑧ 住宅に係る相談件数

年度	計	内容別相談件数			
		借家・賃貸アパート	戸建て住宅	分譲マンション	リフォーム工事
平成26年度	167	78	44	14	31
前年度比	91.8%	91.8%	129.4%	82.4%	67.4%
平成25年度	182	85	34	17	46

表⑨ 金融商品に係る相談件数

年度	計	内容別相談件数				
		株・未公開株	公社債	投資信託	投資ファンド	その他
平成26年度	113	25	29	6	52	1
前年度比	95.8%	125.0%	120.8%	100.0%	77.6%	100.0%
平成25年度	118	20	24	6	67	1

(3) その他

表⑩ 消費税・食品の安全や表示に係る相談

年度	食の安全	食品の表示（偽装）	消費税
平成26年度	2	3	40
前年度比	7.1%	33.3%	125.0%
平成25年度	28	9	32

3 販売購入形態別の相談状況

表⑪ 販売購入形態別の相談件数

年度	計	販売購入形態別相談件数					
		通信販売	店舗購入	電話勧誘	訪問販売	無店舗	不明
平成26年度	3,713	1,268	893	629	245	138	540
前年度比	96.6%	111.0%	82.2%	97.4%	88.1%	97.9%	98.0%
平成25年度	3,845	1,142	1,087	646	278	141	551

4 悪質な販売方法・手口の相談状況

表⑫ 架空請求に係る相談件数

年度	計	年代別相談件数							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
平成26年度	360	2	14	45	54	68	85	83	9
前年度比	173.9%	66.7%	107.7%	225.0%	131.7%	123.6%	236.1%	244.1%	180.0%
平成25年度	207	3	13	20	41	55	36	34	5

表⑬ 劇場型勧誘に係る相談件数

年度	計	内容別相談件数		年代別相談件数			
		金融商品	その他投資等	50歳代以下	60歳代	70歳以上	無回答
平成26年度	144	88	56	8	44	91	1
前年度比	126.3%	151.7%	100.0%	72.7%	163.0%	119.7%	-
平成25年度	114	58	56	11	27	76	0

5 年代別の相談状況

表⑭ 年代別に件数が多い相談内容

20歳代以下			30歳代～50歳代			60歳代以上		
相談内容	件数	割合	相談内容	件数	割合	相談内容	件数	割合
インターネット通販	210	48.6%	インターネット通販	565	36.6%	架空請求	168	11.1%
スマートフォン等	129	29.9%	スマートフォン等	301	19.5%	インターネット通販	192	12.7%
インターネット通信サービス	22	5.1%	架空請求	167	10.8%	劇場型勧誘	135	8.9%

※スマートフォンでインターネット通販を利用した場合の相談については、それぞれで件数を計上している。

6 個人情報相談

表⑮ 個人情報に係る相談件数

年度	計
平成26年度	130
平成25年度	136
平成24年度	137