

(1)相談受付件数

| 相談件数 | 東日本 | 西日本 | 合計  |
|------|-----|-----|-----|
| 10日  | 72  | 22  | 94  |
| 11日  | 61  | 32  | 93  |
| 合計   | 133 | 54  | 187 |

(2)相談区分

| 相談内容    | 東日本 | 西日本 | 計   |
|---------|-----|-----|-----|
| 1 苦情    | 127 | 52  | 179 |
| 2 問い合わせ | 5   | 2   | 7   |
| 3 その他   | 1   | 0   | 1   |
| 合計      | 133 | 54  | 187 |

(3)相談者の属性

①性別

| 性別   | 東日本 | 西日本 | 計   |
|------|-----|-----|-----|
| 1 男性 | 40  | 18  | 58  |
| 2 女性 | 93  | 36  | 129 |
| 3 団体 | 0   | 0   | 0   |
| 不明   | 0   | 0   | 0   |
| 合計   | 133 | 54  | 187 |

②年代別

| 年代別   | 東日本 | 西日本 | 計   |
|-------|-----|-----|-----|
| 10代   | 0   | 1   | 1   |
| 20代   | 12  | 10  | 22  |
| 30代   | 17  | 12  | 29  |
| 40代   | 27  | 7   | 34  |
| 50代   | 31  | 10  | 41  |
| 60代   | 29  | 8   | 37  |
| 70代   | 13  | 5   | 18  |
| 70代以上 | 2   | 1   | 3   |
| 不明    | 2   | 0   | 2   |
| 合計    | 133 | 54  | 187 |

③職業別

| 職業別      | 東日本 | 西日本 | 計   |
|----------|-----|-----|-----|
| 1 給与所得者  | 58  | 23  | 81  |
| 2 自営・自由業 | 10  | 3   | 13  |
| 3 家事従事者  | 40  | 15  | 55  |
| 4 学生     | 3   | 2   | 5   |
| 5 無職     | 19  | 11  | 30  |
| 6 企業・団体  | 0   | 0   | 0   |
| 7 不明     | 3   | 0   | 3   |
| 合計       | 133 | 54  | 187 |

(4)当事者の属性

①性別

| 性別   | 東日本 | 西日本 | 計   |
|------|-----|-----|-----|
| 1 男性 | 52  | 24  | 76  |
| 2 女性 | 81  | 30  | 111 |
| 3 団体 | 0   | 0   | 0   |
| 不明   | 0   | 0   | 0   |
| 合計   | 133 | 54  | 187 |

②年代別

| 年代別   | 東日本 | 西日本 | 計   |
|-------|-----|-----|-----|
| 10代   | 3   | 1   | 4   |
| 20代   | 22  | 10  | 32  |
| 30代   | 21  | 12  | 33  |
| 40代   | 22  | 7   | 29  |
| 50代   | 18  | 10  | 28  |
| 60代   | 21  | 8   | 29  |
| 70代   | 18  | 5   | 23  |
| 70代以上 | 6   | 1   | 7   |
| 不明    | 2   | 0   | 2   |
| 合計    | 133 | 54  | 187 |

③職業別

| 職業別      | 東日本 | 西日本 | 計   |
|----------|-----|-----|-----|
| 1 給与所得者  | 57  | 23  | 80  |
| 2 自営・自由業 | 10  | 3   | 13  |
| 3 家事従事者  | 22  | 15  | 37  |
| 4 学生     | 8   | 2   | 10  |
| 5 無職     | 28  | 11  | 39  |
| 6 企業・団体  | 0   | 0   | 0   |
| 7 不明     | 8   | 0   | 8   |
| 合計       | 133 | 54  | 187 |

(5)相談者県別分布

| 県名  | 東日本 | 西日本 | 小計 | 県名  | 東日本 | 西日本 | 小計 | 県名  | 東日本 | 西日本 | 小計  |
|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|
| 北海道 | 2   | 2   | 4  | 福井  | 0   | 0   | 0  | 山口  | 1   | 0   | 1   |
| 青森  | 0   | 0   | 0  | 山梨  | 3   | 0   | 3  | 徳島  | 0   | 0   | 0   |
| 岩手  | 0   | 0   | 0  | 長野  | 1   | 1   | 2  | 香川  | 1   | 0   | 1   |
| 宮城  | 1   | 0   | 1  | 岐阜  | 1   | 0   | 1  | 愛媛  | 0   | 3   | 3   |
| 秋田  | 0   | 0   | 0  | 静岡  | 6   | 0   | 6  | 高知  | 0   | 0   | 0   |
| 山形  | 0   | 0   | 0  | 愛知  | 3   | 1   | 4  | 福岡  | 1   | 1   | 2   |
| 福島  | 1   | 0   | 1  | 三重  | 1   | 2   | 3  | 佐賀  | 0   | 0   | 0   |
| 茨城  | 3   | 2   | 5  | 滋賀  | 0   | 0   | 0  | 長崎  | 0   | 0   | 0   |
| 栃木  | 6   | 1   | 7  | 京都  | 0   | 3   | 3  | 熊本  | 2   | 0   | 2   |
| 群馬  | 3   | 0   | 3  | 大阪  | 0   | 17  | 17 | 大分  | 1   | 0   | 1   |
| 埼玉  | 15  | 0   | 15 | 兵庫  | 1   | 5   | 6  | 宮崎  | 0   | 0   | 0   |
| 千葉  | 10  | 0   | 10 | 奈良  | 0   | 2   | 2  | 鹿児島 | 0   | 1   | 1   |
| 東京  | 46  | 2   | 48 | 和歌山 | 0   | 2   | 2  | 沖縄  | 0   | 0   | 0   |
| 神奈川 | 19  | 0   | 19 | 鳥取  | 0   | 1   | 1  | 外国  | 0   | 0   | 0   |
| 新潟  | 2   | 1   | 3  | 島根  | 0   | 0   | 0  | 不明  | 0   | 1   | 1   |
| 富山  | 0   | 0   | 0  | 岡山  | 0   | 2   | 2  |     |     |     |     |
| 石川  | 1   | 1   | 2  | 広島  | 2   | 3   | 5  | 合計  | 133 | 54  | 187 |

## (6) 販売購入形態

|    | 販売購入形態     | 東日本 | 西日本 | 計   |
|----|------------|-----|-----|-----|
| 0  | 店舗販売       | 50  | 25  | 75  |
| 10 | 訪問販売       | 41  | 6   | 47  |
| 20 | 通信販売・ネット取引 | 20  | 13  | 33  |
| 30 | 電話勧誘       | 2   | 0   | 2   |
| 40 | マルチ商法      | 5   | 3   | 8   |
| 50 | 特定継続的役務取引  | 2   | 1   | 3   |
| 60 | 業務提供誘引販売   | 1   | 1   | 2   |
| 70 | ネガティブオプション | 0   | 0   | 0   |
| 80 | その他        | 12  | 5   | 17  |
|    | 計          | 133 | 54  | 187 |

## (7) 契約金額

|  | 金額       | 東日本 | 西日本 | 計   |
|--|----------|-----|-----|-----|
|  | ～5万円     | 12  | 8   | 20  |
|  | ～50万円    | 42  | 15  | 57  |
|  | ～70万円    | 16  | 4   | 20  |
|  | ～100万円   | 11  | 4   | 15  |
|  | ～150万円   | 10  | 1   | 11  |
|  | ～500万円   | 17  | 7   | 24  |
|  | ～1000万円  | 1   | 1   | 2   |
|  | ～5000万円  | 1   | 2   | 3   |
|  | 5000万円以上 | 0   | 1   | 1   |
|  | 不明       | 23  | 11  | 34  |
|  | 合計       | 133 | 54  | 187 |

## (8) 支払方法

|    | 支払方法      | 東日本 | 西日本 | 計   |
|----|-----------|-----|-----|-----|
| 10 | 現金払い      | 13  | 13  | 26  |
| 11 | 即時払い      | 11  | 13  | 24  |
| 12 | 前払式割賦     | 1   | 0   | 1   |
| 13 | 前払式特定     | 0   | 0   | 0   |
| 14 | 他の前払式     | 1   | 0   | 1   |
| 20 | 販売信用      | 98  | 31  | 129 |
| 21 | 自社割賦      | 1   | 0   | 1   |
| 22 | 総合割賦      | 14  | 4   | 18  |
| 23 | 個品割賦      | 73  | 21  | 94  |
| 24 | ローン提携     | 1   | 1   | 2   |
| 25 | 翌月一括・ボーナス | 6   | 5   | 11  |
| 26 | 他の販売信用    | 0   | 0   | 0   |
| 27 | リボルビング    | 3   | 0   | 3   |
| 30 | 借金契約      | 17  | 7   | 24  |
| 40 | 不明・無関係    | 5   | 3   | 8   |
|    | 合計        | 133 | 54  | 187 |

## (9) 商品別分類(上位15位まで)

| 順位 | 商品別          | 計   |
|----|--------------|-----|
| 1  | フリーローン・サラ金   | 27  |
| 2  | オンライン等関連サービス | 13  |
| 3  | 着物           | 12  |
| 4  | アクセサリ        | 12  |
| 5  | エステサービス      | 9   |
| 6  | 医療用具         | 9   |
| 7  | 教室・講座        | 8   |
| 8  | 布団           | 7   |
| 9  | 商品一般         | 7   |
| 10 | 美顔器          | 5   |
| 11 | 絵画           | 5   |
| 12 | 化粧品          | 4   |
| 13 | 学習教材等        | 4   |
| 14 | 医療サービス       | 3   |
| 15 | 健康食品         | 3   |
|    | その他          | 59  |
|    | 合計           | 187 |

## (10) クレジット(販売信用)に関する相談(129件)を被害類型別に分類

|   | 被害類型       | 東日本 | 西日本 | 件数  |
|---|------------|-----|-----|-----|
| 1 | 違法販売・違法取引型 | 51  | 12  | 63  |
| 2 | 過剰与信型      | 21  | 3   | 24  |
| 3 | 付随特約型      | 0   | 1   | 1   |
| 4 | 債務不履行型     | 7   | 5   | 12  |
| 5 | 不正利用型      | 4   | 1   | 5   |
| 6 | その他        | 15  | 9   | 24  |
|   | 合計(件)      | 98  | 31  | 129 |

1. 「違法販売・違法取引型」・・・販売目的を隠し勧誘したり、違法な取引などの相談
2. 「過剰与信型」・・・リフォームや呉服、布団などの次々販売の相談
3. 「付随特約型」・・・モニター商法や学習指導付教材販売などの相談
4. 「債務不履行型」・・・エステやリフォームなどで、債務を受けられないまま会社が倒産したという相談
5. 「不正取引型」・・・名義貸しや二重契約などの相談
6. 「その他」・・・1から5までにあてはまらない相談

## (11)相談の内容別分類(MA)

| 内容別分類    | 東日本 | 西日本 | 計   |
|----------|-----|-----|-----|
| 1 安全・衛生  | 1   | 0   | 1   |
| 2 品質・機能  | 6   | 3   | 9   |
| 3 法規・基準  | 7   | 1   | 8   |
| 4 価格・料金  | 31  | 3   | 34  |
| 5 計量・量目  | 0   | 0   | 0   |
| 6 表示・広告  | 9   | 0   | 9   |
| 7 販売方法   | 29  | 23  | 52  |
| 8 契約・解約  | 119 | 51  | 170 |
| 9 接客対応   | 5   | 4   | 9   |
| 10 包装・容器 | 0   | 0   | 0   |
| 11 施設・設備 | 0   | 0   | 0   |
| 12 買物相談  | 2   | 0   | 2   |
| 13 生活知識  | 0   | 1   | 1   |
| 14 その他   | 3   | 0   | 3   |
| 合計       | 212 | 86  | 298 |

## (12)処理結果

| 処理結果      | 東日本 | 西日本 | 計   |
|-----------|-----|-----|-----|
| 1 他機関紹介   | 13  | 7   | 20  |
| 2 助言      | 91  | 42  | 133 |
| 3 その他情報提供 | 13  | 4   | 17  |
| 4 斡旋解決    | 0   | 0   | 0   |
| 5 その他     | 8   | 1   | 9   |
| 6 斡旋継続中   | 8   | 0   | 8   |
| 合計        | 133 | 54  | 187 |

## (14)情報入手先

| 情報入手先     | 東日本 | 西日本 | 計   |
|-----------|-----|-----|-----|
| 1 新聞      | 19  | 1   | 20  |
| 2 TV      | 75  | 19  | 94  |
| 3 ラジオ     | 5   | 6   | 11  |
| 4 友人・知人   | 3   | 2   | 5   |
| 5 インターネット | 9   | 20  | 29  |
| 6 NACSのHP | 5   | 1   | 6   |
| 7 ポスター    | 5   | 0   | 5   |
| 8 その他     | 12  | 5   | 17  |
| 合計        | 133 | 54  | 187 |

## (13)契約・解約時の問題点(MA)

| キーワード         | 東日本 | 西日本 | 計  |
|---------------|-----|-----|----|
| 1 法規・基準全般     | 10  | 3   | 13 |
| 2 高価格・料金      | 41  | 5   | 46 |
| 3 手数料         | 5   | 1   | 6  |
| 4 金利・利息       | 8   | 6   | 14 |
| 5 問題表示・広告     | 7   | 0   | 7  |
| 6 クレ・サラ強要商法   | 1   | 0   | 1  |
| 7 過量販売        | 15  | 3   | 18 |
| 8 次々販売        | 20  | 4   | 24 |
| 9 二次被害        | 0   | 0   | 0  |
| 10 虚偽説明       | 28  | 9   | 37 |
| 11 販売目的隠匿     | 13  | 3   | 16 |
| 12 長時間勧誘      | 4   | 0   | 4  |
| 13 強引・強迫      | 12  | 2   | 14 |
| 14 説明不足       | 11  | 2   | 13 |
| 15 身分・年齢詐称    | 3   | 0   | 3  |
| 16 契約         | 31  | 11  | 42 |
| 17 解約         | 66  | 22  | 88 |
| 18 クーリング・オフ   | 5   | 0   | 5  |
| 19 クーリング・オフ回避 | 4   | 1   | 5  |
| 20 解約料        | 2   | 0   | 2  |
| 21 書面不交付      | 3   | 0   | 3  |
| 22 書面不備       | 10  | 1   | 11 |
| 23 名義貸し       | 7   | 0   | 7  |
| 24 名義冒用       | 4   | 0   | 4  |

| キーワード           | 東日本 | 西日本 | 計  |
|-----------------|-----|-----|----|
| 25 無断契約         | 4   | 6   | 10 |
| 26 約束不履行        | 10  | 4   | 14 |
| 27 未成年・判断不十分者契約 | 11  | 1   | 12 |
| 28 不当請求         | 8   | 12  | 20 |
| 29 倒産           | 10  | 5   | 15 |
| 30 所在不明         | 4   | 0   | 4  |
| 31 保証人          | 1   | 1   | 2  |
| 32 プライバシー・個人情報  | 7   | 2   | 9  |
| 33 多重債務         | 14  | 5   | 19 |
| 34 過剰与信         | 21  | 1   | 22 |
| 35 国際ブランド・決済代行  | 4   | 0   | 4  |
| 36 返金           | 16  | 4   | 20 |
| 37 補償           | 1   | 1   | 2  |
| 38 盗難・紛失        | 1   | 1   | 2  |
| 39 不実告知         | 6   | 3   | 9  |
| 40 不告知          | 0   | 0   | 0  |
| 41 不退去・監禁       | 1   | 0   | 1  |
| 42 クレーム処理       | 15  | 3   | 18 |
| 43 債権回収業者       | 1   | 1   | 2  |
| 44 ブラックリスト      | 0   | 0   | 0  |
| 45 早期故障・故障頻発    | 0   | 2   | 2  |
| 46 施術不良・技術未熟    | 0   | 0   | 0  |
| 47 不当条項・約款      | 2   | 1   | 3  |
| 48 効能・効果        | 5   | 0   | 5  |





