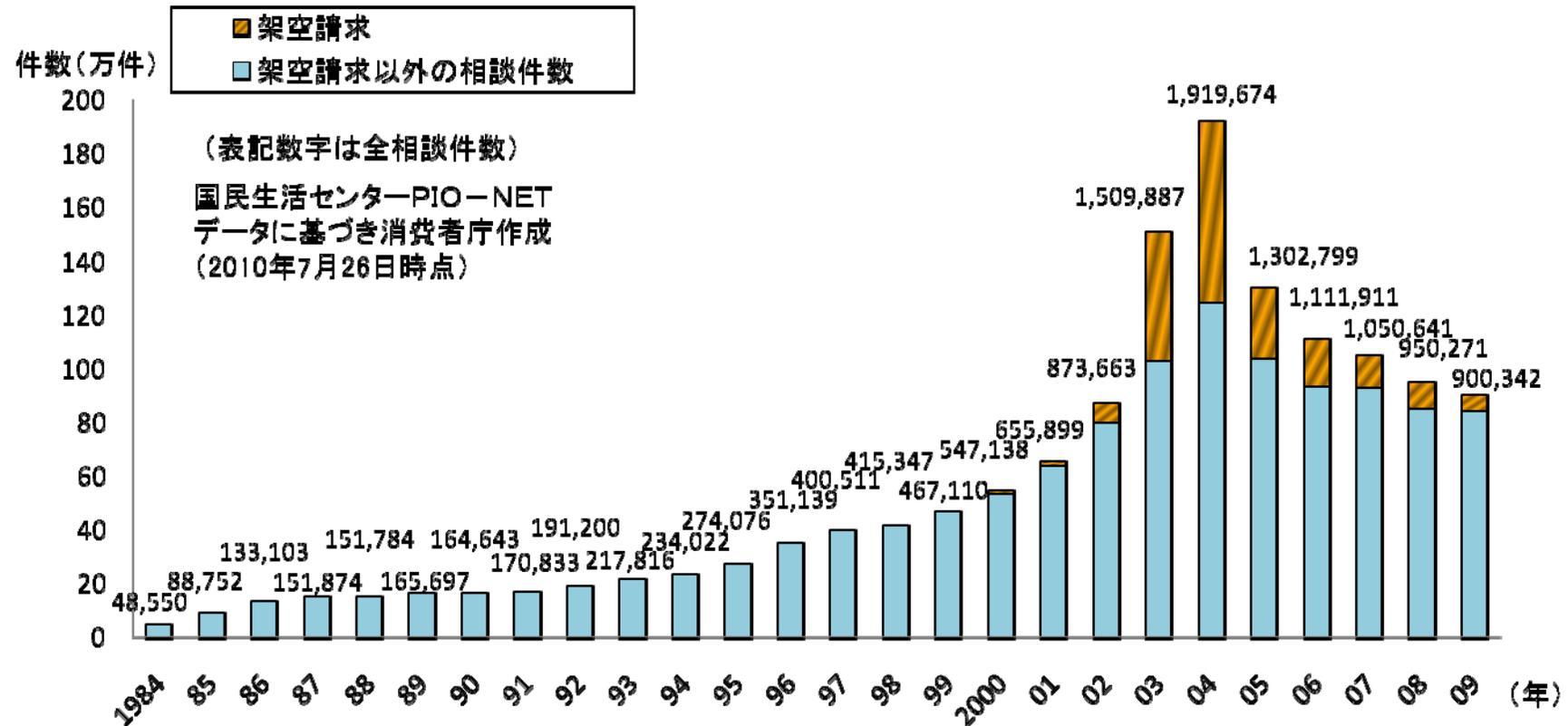


(1)消費生活相談の年度別総件数の推移



(2)－1 年度別相談件数内訳(取引)

	2007年度 (933,532件)	割合 (%)	2008年度 (835,093件)	割合 (%)	2009年度 (776,115件)	割合 (%)
1	電話情報サービス	13.5	電話情報サービス	15.0	サラ金・フリーローン	11.5
2	サラ金・フリーローン	12.9	サラ金・フリーローン	13.9	アダルト情報サイト	7.0
3	商品一般	9.0	商品一般	6.9	デジタルコンテンツその他	6.5
4	オンライン情報サービス	8.0	オンライン情報サービス	5.0	商品一般	5.5
5	賃貸アパート・マンション	3.0	賃貸アパート・マンション	3.5	賃貸アパート・マンション	4.4
6	外国語・会話教室	1.9	健康食品	1.8	出会い系サイト	4.3
7	健康食品	1.6	エステティックサービス	1.7	四輪自動車	1.7
8	生命保険	1.5	生命保険	1.5	健康食品	1.6
9	エステティックサービス	1.5	自動車	1.3	新聞	1.6
10	自動車	1.3	新聞	1.3	移動通信サービス	1.6

上記内容は、「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっている相談の件数が上位のものである。

- ・商品一般・・・商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談。
- ・サラ金・フリーローン・・・消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う用途を限定しないで設定されている消費者ローン
- ・電話情報サービス・・・電話回線を通して情報を得る、情報料が有料の情報サービス。または、情報料は無料でも、電話会社が通話料のみで提供する情報サービス。あるいは、情報量の有料・無料にかかわらず、情報を提供することを目的に作られたもので、消費者が自分で操作してファクシミリや電話で情報を取り出すもの。情報を取り出す端末は、電話機かファクシミリあるいはそれに類するものに限る。
- ・オンライン情報サービス・・・インターネットなどのコンピューターオンラインネットワークを使って情報を得るサービス

2009年度より集計方法(PIO-NETにおける商品・役務分類)が変更されているため、2008年度以前と2009年度以降の時系列での比較はできない。
(上記相談件数表は、国民生活センターからの統計を基に上位10位までを抽出したものであり、すべての割合を合算しても100%になるものではない。)

(2)－2 年度別相談件数内訳(安全・品質)

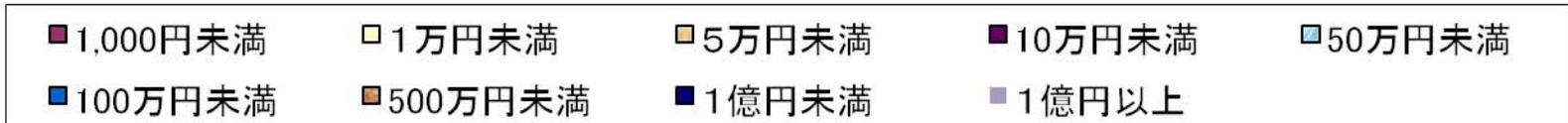
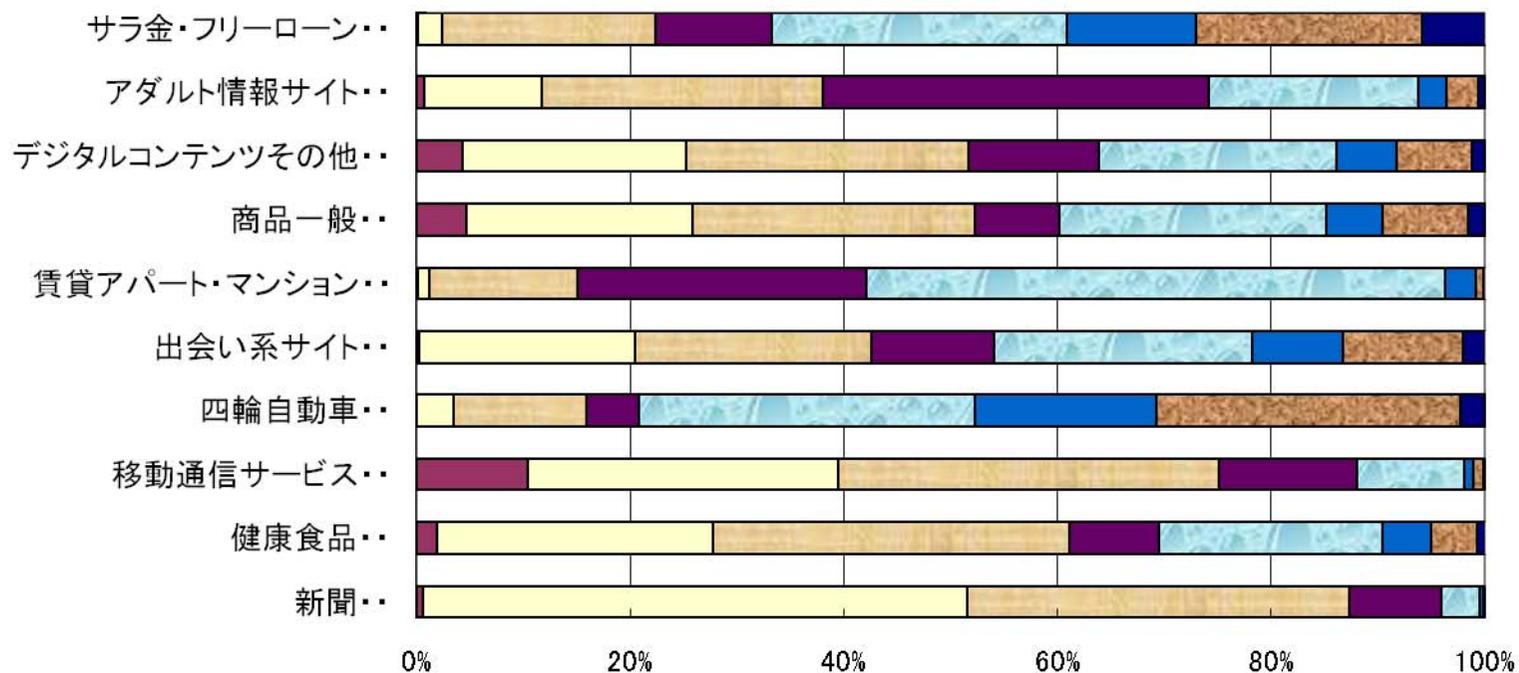
	2007年度 (113,374件)	割合 (%)	2008年度 (110,837件)	割合 (%)	2009年度 (120,935件)	割合 (%)
1	クリーニング	5.5	クリーニング	5.4	クリーニング	4.4
2	自動車	4.5	自動車	4.2	四輪自動車	4.4
3	賃貸アパート・マンション	3.6	賃貸アパート・マンション	3.8	油脂	4.2
4	修理サービス	2.9	修理サービス	2.9	賃貸アパート・マンション	4.0
5	携帯電話機	2.5	携帯電話機	2.7	修理サービス	3.2
6	健康食品	2.2	健康食品	2.3	携帯電話	2.6
7	新築工事	1.8	新築工事	1.7	パソコン	1.9
8	パソコン	1.8	パソコン	1.7	健康食品	1.7
9	化粧品類	1.6	化粧品類	1.6	新築工事	1.6
10	調理食品	1.6	婦人洋服	1.5	戸建住宅	1.6

上記内容は、「安全・衛生」(身体・生命の被害およびそのおそれのある事故、火災、発火等の危険、食品衛生、発ガン性や残留農薬等の一般的安全性等、安全および衛生に関する相談)及び「品質・機能・役務品質」(商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談)のいずれかが問題になっている相談の件数が上位のものである。

2009年度より集計方法(PIO-NETにおける商品・役務分類)が変更されているため、2008年度以前と2009年度以降の時系列での比較はできない。

(上記相談件数表は、国民生活センターからの統計を基に上位10位までを抽出したものであり、すべての割合を合算しても100%になるものではない。)

(3) 2009年度商品・役務別既払金額分布



(備考) 上記グラフの順位は、相談総件数に基づくものであり、「年度別相談件数内訳(取引)」とは異なる。
 各割合は、相談件数合計から無回答及び0円を除いて算出している。
 2009年度より集計方法(PIO-NETにおける商品・役務分類)が変更されているため、2008年度以前と2009年度以降の時系列での比較はできない。