

1. 消費者相談件数（全体）

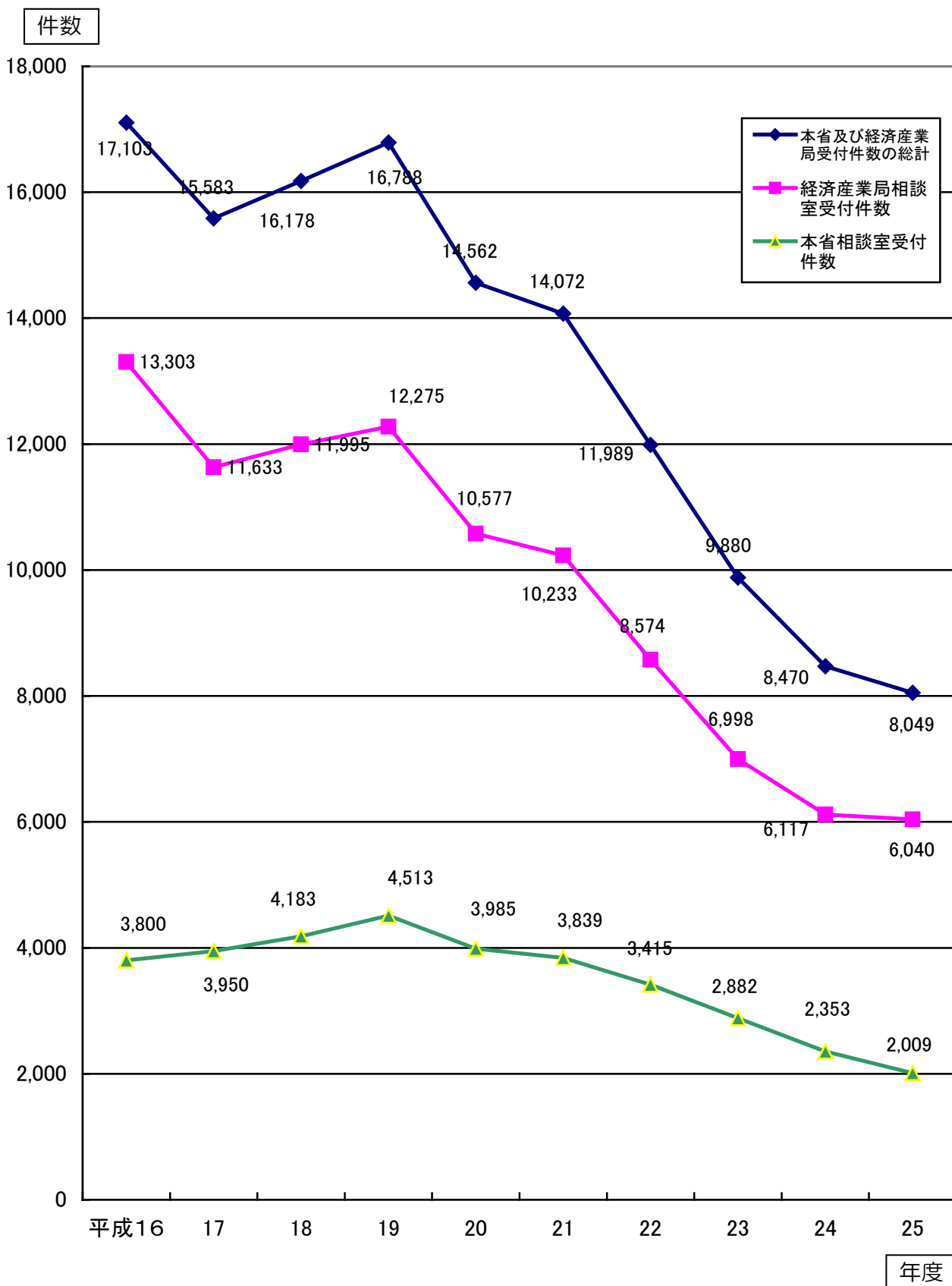
（1）事項別件数と対前年度比較

事 項	平成25年度件数 (構成比(%))	平成24年度件数	対前年度 増減率 (%)
割賦関係	875 (10.9)	1,016	▲13.9
割 賦 販 売	581 (7.2)	677	▲14.2
前 払 割 賦	294 (3.7)	339	▲13.3
特定商取引法関係	4,356 (54.1)	4,285	1.7
訪 問 販 売	1,300 (16.2)	1,388	▲6.3
通 信 販 売	1,203 (14.9)	1,218	▲1.2
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	115 (1.4)	187	▲38.5
電 話 勧 誘 販 売	621 (7.7)	598	3.8
連 鎖 販 売 取 引	280 (3.5)	335	▲16.4
特定継続的役務提供	576 (7.2)	525	9.7
業務提供誘引販売取引	138 (1.7)	180	▲23.3
訪問購入	238 (3.0)	41	—
先物取引関係	52 (0.7)	75	▲30.7
契約その他	477 (5.9)	542	▲12.0
製品関係	867 (10.8)	977	▲11.3
品 質 性 能	145 (1.8)	216	▲32.9
安 全 性	123 (1.5)	127	▲3.1
サ ー ビ ス	332 (4.1)	363	▲8.5
表 示	102 (1.3)	100	2.0
規 格	61 (0.8)	53	15.1
計 量 ・ 価 格	104 (1.3)	118	▲11.9
個人情報関係	99 (1.2)	120	▲17.5
その他	1,323 (16.4)	1,455	▲9.1
根 拠 の な い 請 求 等	29 (0.4)	51	▲43.1
合 計	8,049 (100.0)	8,470	▲5.0

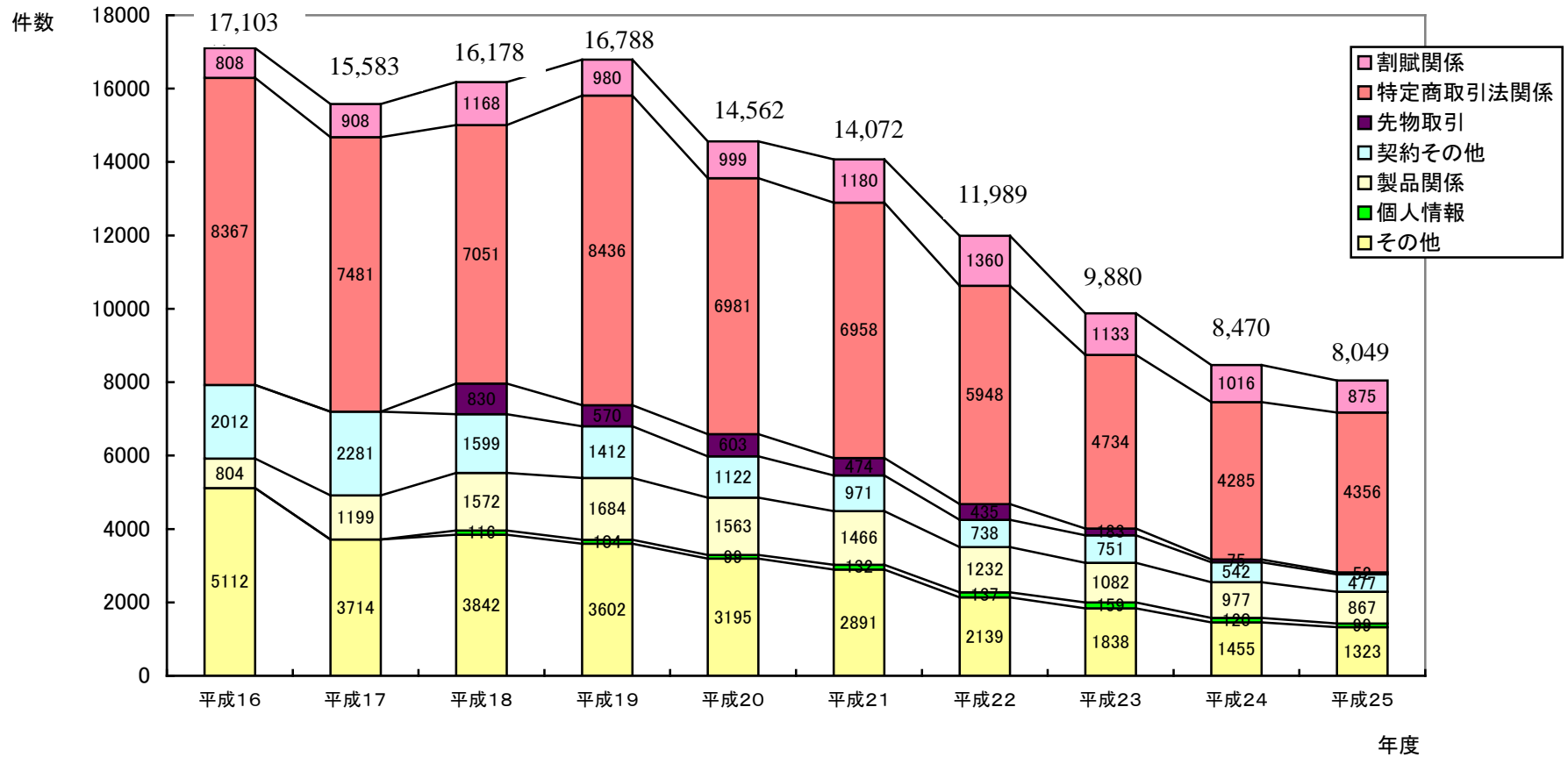
注)

- i) 『割賦販売』とは、割賦販売法にいう割賦販売（自社割賦、信用購入あっせん及びローン提携販売を含み、前払割賦を除きます）及びクレジットカード全般に関する相談をいいます。『前払割賦』とは、割賦販売法にいう「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をいいます。
- ii) 『訪問購入』とは、特定商取引法にいう訪問購入（物品を購入する業者が、営業所以外の場所で売買契約の申し込みや契約を締結して行う物品の購入）する取引に関する相談をいいます。（平成 25 年 2 月 21 日施行）
- iii) 『先物取引関係』とは、国内や海外の商品先物取引（旧商品取引所法及び旧海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律の適用を受ける取引）に関する相談をいいます（金融先物取引等に関する相談は所管外のためここには含まれません）。
- iv) 『契約その他』とは、特定商取引法関係、割賦関係及び先物取引関係に該当しない当省所管物資及び役務の契約に関する相談をいいます。
- v) 『個人情報関係』とは、個人情報の保護に関する法律等を含む個人情報に関する相談をいいます。
- vi) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。
- vii) 『根拠のない請求等』とは、身に覚えのない料金請求や債権取り立て通知等をいいます。

(2) 相談窓口別件数の推移



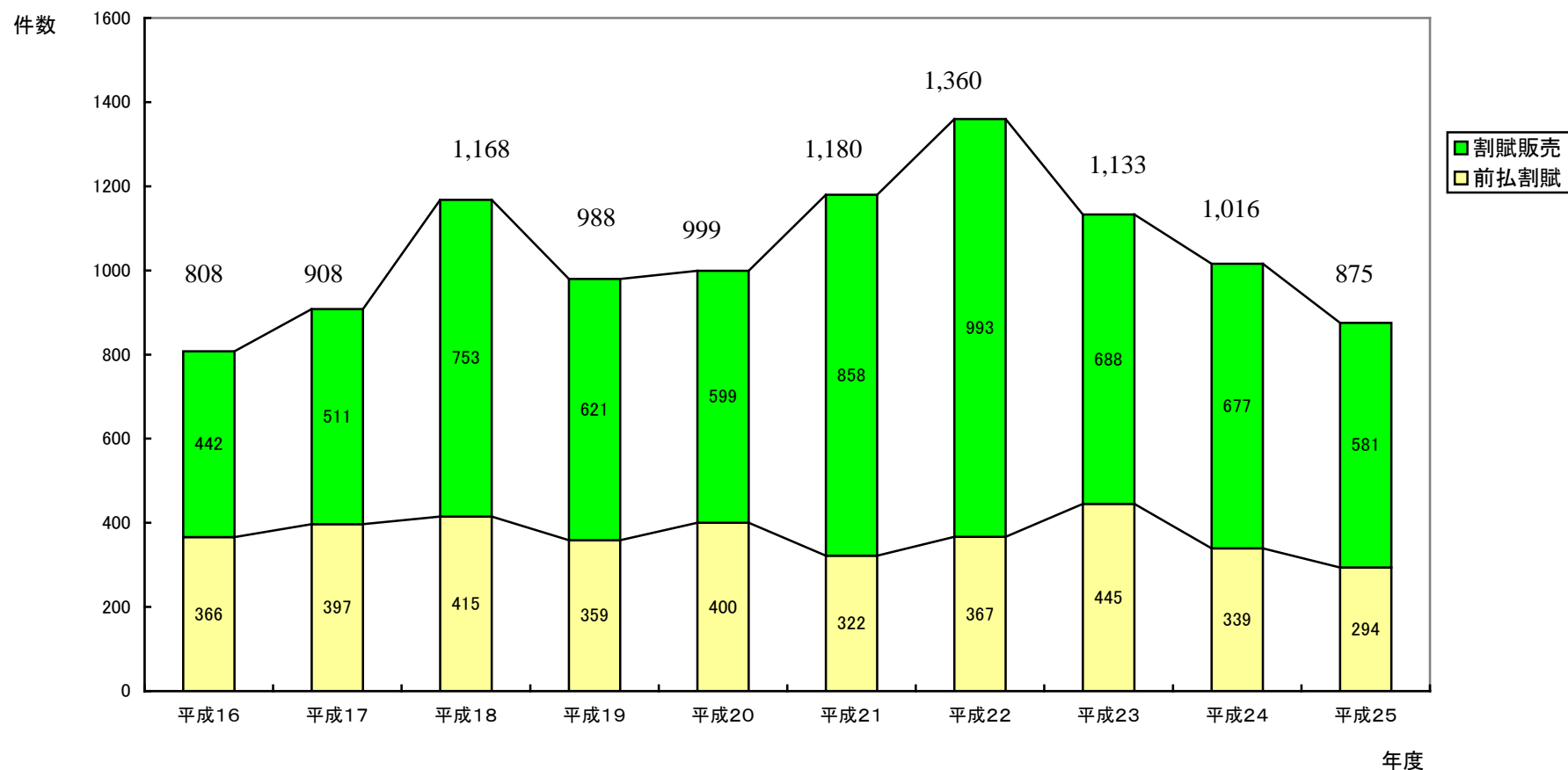
(3) 事項別件数の推移



- (注) i) 平成17年度以前は、「先物取引」は『契約その他』に含めて集計していましたが、平成18年度以降は、「先物取引」を『契約その他』から分割し、個別に集計しています。
 ii) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をいいます。
 iii) 『その他』とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含まれます。

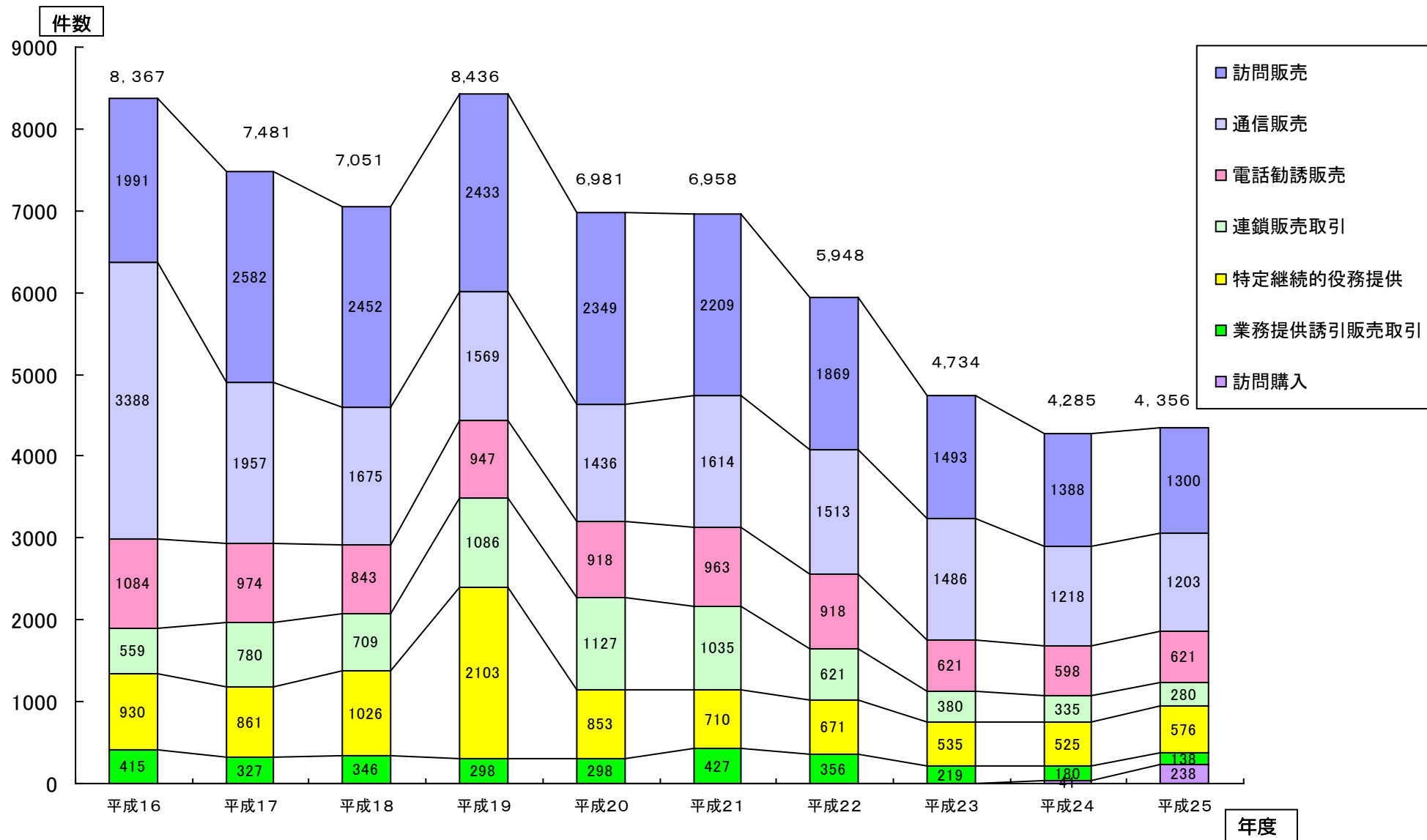
2. 消費者相談件数（事項別）

（1）「割賦関係」の相談件数の推移

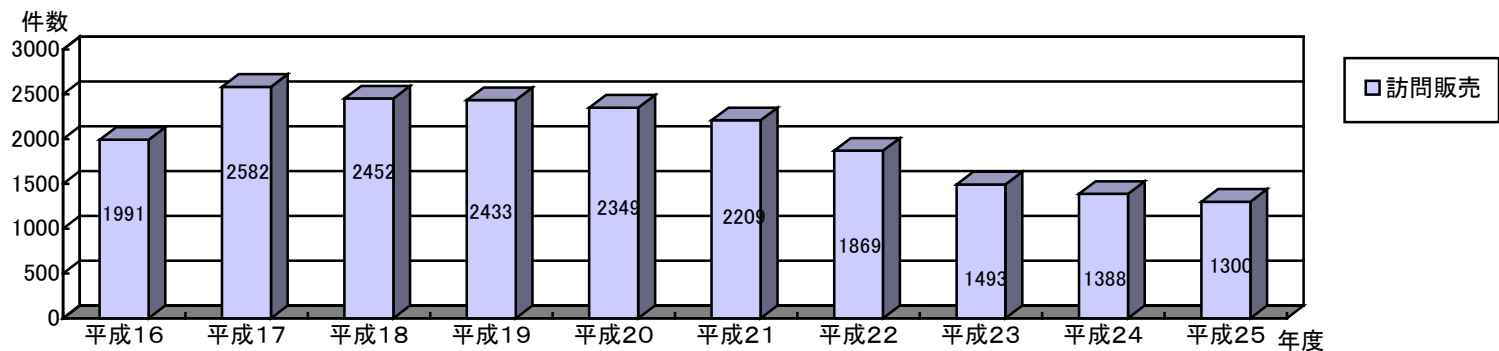


割賦関係の相談件数は、875件と前年度比▲13.9%減となりました。このうち割賦販売（信用購入あっせん（個別、包括）、ローン提携販売、自社割賦及びクレジットカード全般に関する相談）の相談件数は、581件と前年度比▲14.2%減となりました。また、前払割賦の相談件数は、294件と前年度比▲13.3%減となりました。

(2) 「特定商取引法関係」の相談件数の推移（類型別）

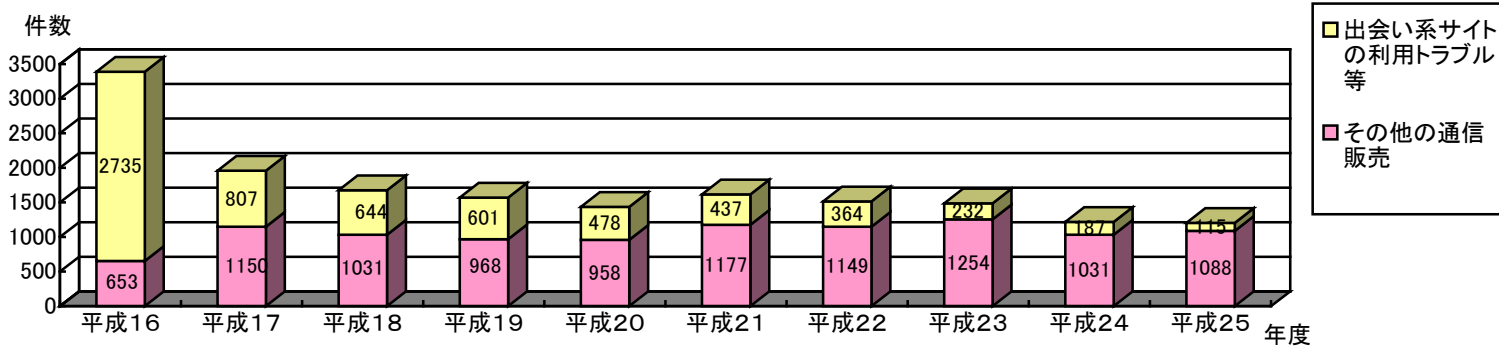


①訪問販売



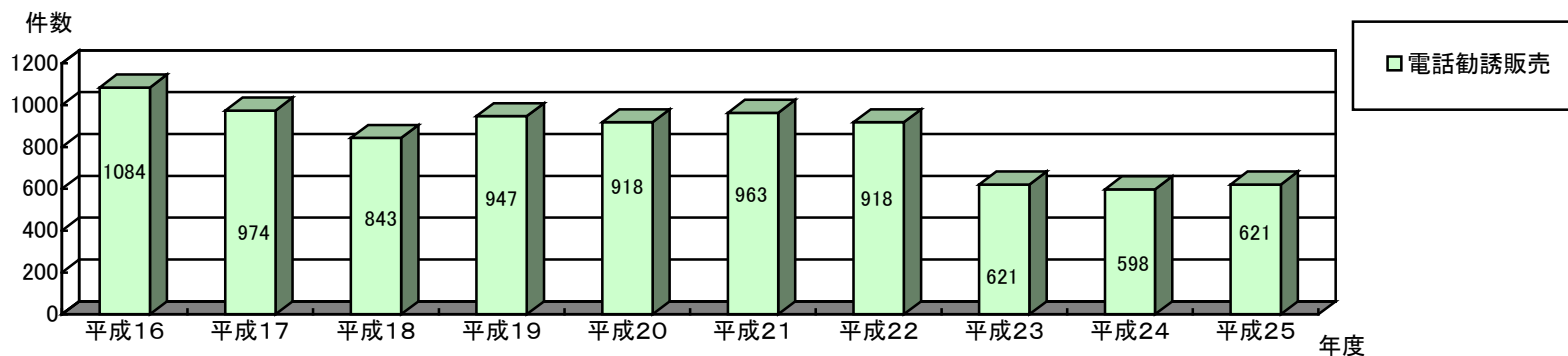
訪問販売の相談件数は1,300件と、前年度比▲6.3%減となりました。

②通信販売



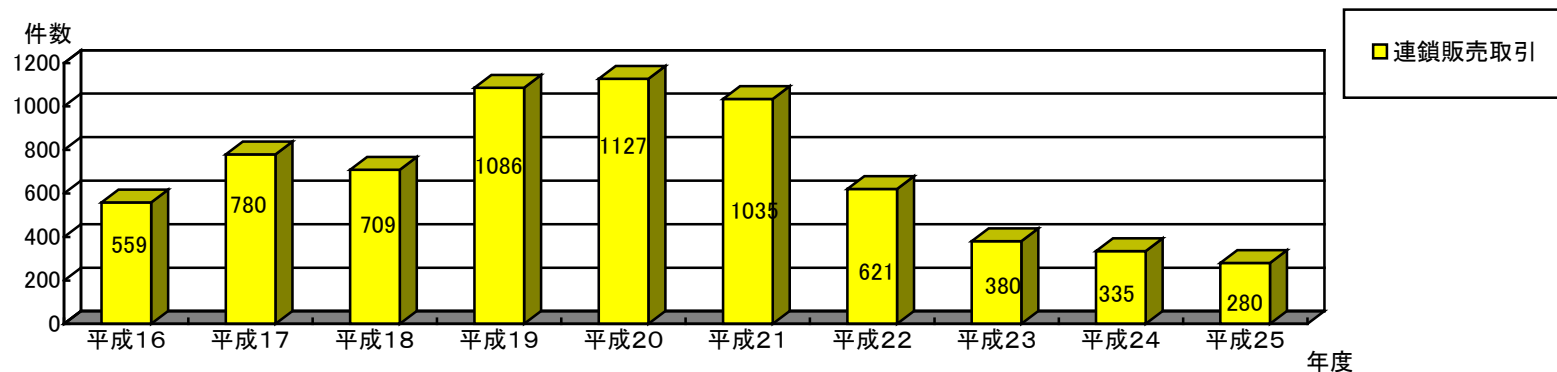
通信販売の相談件数は1,203件と、前年度比▲1.2%減となりました。このうち、その他の通信販売（出会い系サイトの利用トラブルを除く）の相談件数は1,088件と、前年度比5.5%増となりました。出会い系サイトの利用トラブル等の相談件数は115件と、前年度比▲38.5%減となりました。

③電話勧誘販売



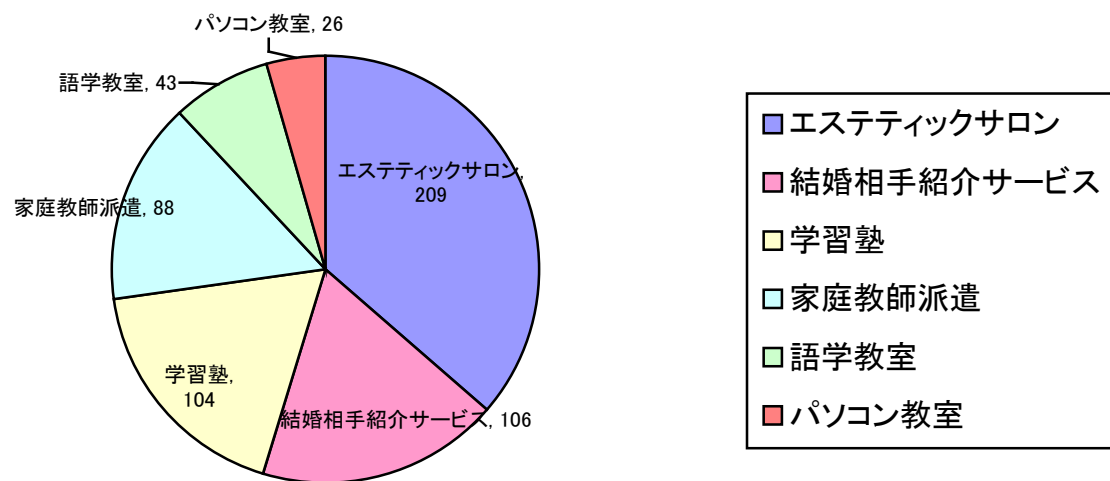
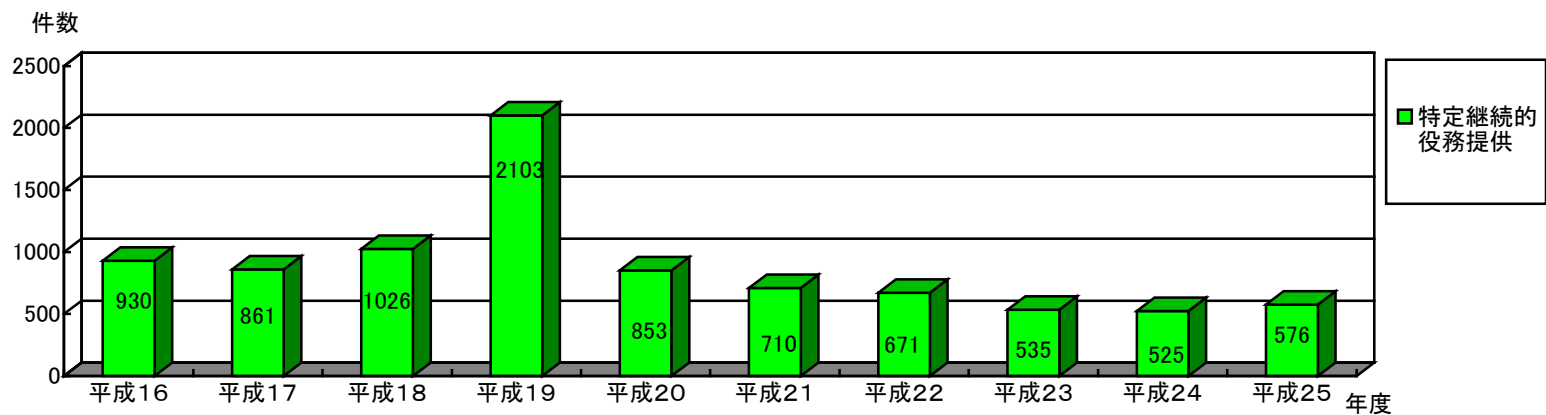
電話勧誘販売の相談件数は621件と、前年度比3.8%増となりました。

④連鎖販売取引



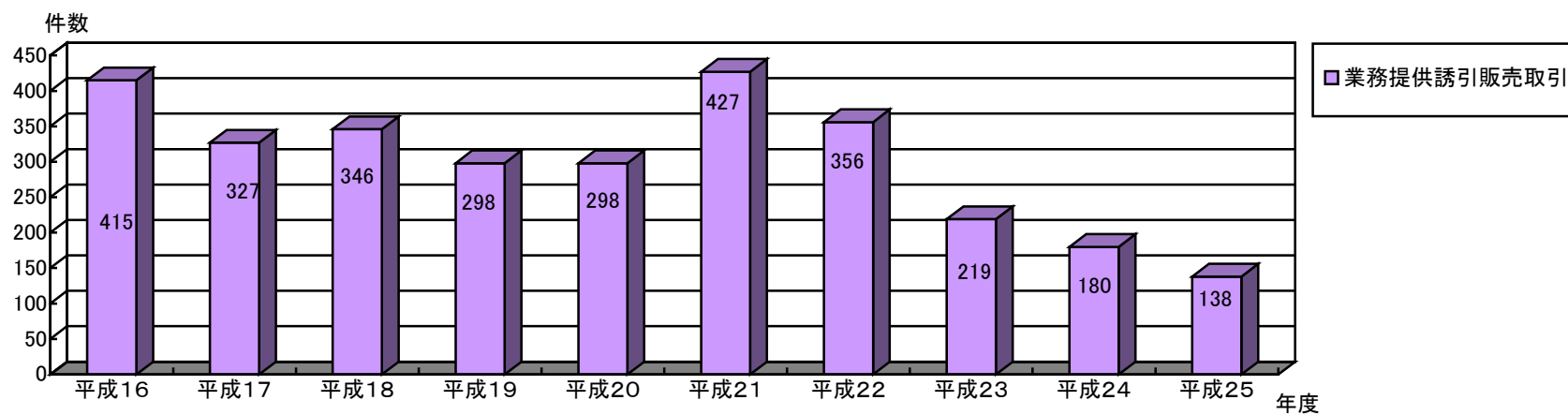
連鎖販売取引の相談件数は280件と、前年度比▲16.4%減となりました。

⑤特定継続的役務提供



特定継続的役務提供の相談件数は576件と、前年度比9.7%増となりました。相談件数の内訳は、結婚相手紹介サービス、学習塾、家庭教師派遣、語学教室の業種は増加し、エステティックサロン、パソコン教室の業種は減少となりました。

(6) 業務提供誘引販売取引



業務提供誘引販売取引の相談件数は138件と、前年度比▲23、3%減となりました。

