

電気通信サービスに関する相談事例データからみたトラブルの実態①

全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)における
電気通信サービスに関する相談事例の分析

平成22年12月22日
総務省総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政課

● 分析データ

- ・ 国民生活センターが管理する「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」に入力されている電気通信サービスに関する相談件数データ

- ・ データ取得基準：2010年9月30日時点までに受け付けた相談事案

- ・ 分析時点：2009年度及び2010年度上半期(主たる分析は2010年度上半期(※1))

※1 2009年に「運輸・通信サービス」の分類が大幅に見直されたことから、2009年度以降の数値を分析した。

● 分析対象

- ・ PIO-NETの分類基準「商品・役務等別分類」のうち、
「R. 運輸・通信サービス」の「8. 放送・通信サービス」の相談件数

- ・ 「8. 放送・通信サービス」の相談事案を、主に以下の分類により分析

① 販売形態別(※2)の相談件数

② 「内容キーワード」別(※3)の相談件数

※2「通信販売」、「店舗購入」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「その他(マルチ取引、ネガティブオプションなど)」

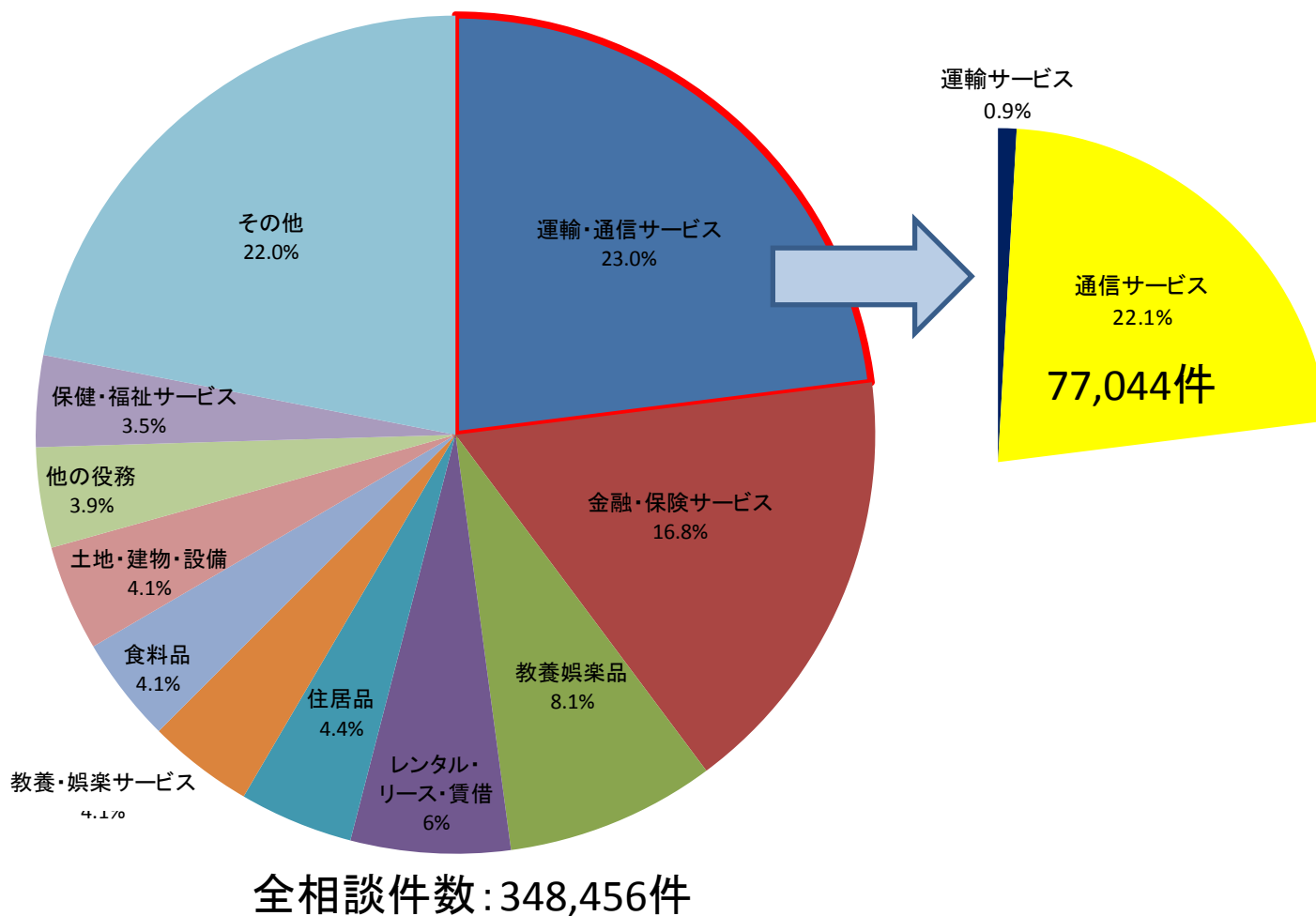
※3 PIO-NETで指定されている10の内容キーワードをもとに分析を実施(「強引な勧誘」、「説明不足」等)

1 電気通信サービスの相談件数の概要(販売形態別分析)

電気通信サービスの相談件数

➤ 消費生活センターへ寄せられた相談のうち、「通信サービス」は全体の22.1%を占めている(平成22年9月末時点)。

PIO-NETにおける相談件数(2010年上半期)



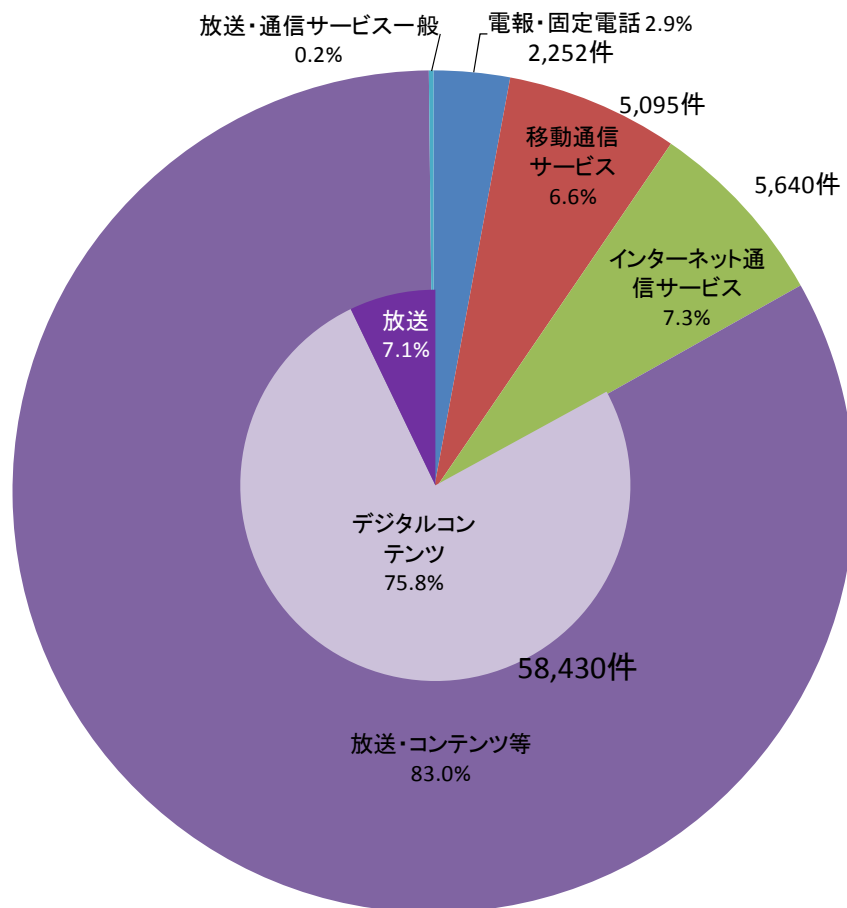
【出所】PIO-NETデータをもとに総務省作成

* 平成22年9月30日まで受け付けた相談件数

サービスごとの相談件数

- 「通信サービス」の内訳(PIO-NETで付与される役務別のキーワードの別)では、「デジタルコンテンツ」が75%超を占めている。
- 「電報・固定電話」、「移動通信サービス」、「インターネット通信サービス」が占める割合は、16.8%。

「通信サービス」の内訳(2010年上半期)



合計: 77,044件

PIO-NET 役務別分類キーワード解説

【電報・固定電話】

NTT加入電話、直収電話、
IP電話(0ABJ-IP電話含む)、国際電話

【移動体通信サービス】

携帯電話、PHS、モバイルデータ通信

【インターネット通信サービス】

インターネット接続回線、ISP、
関連サービス(ウイルスチェックなど)

【デジタルコンテンツ】

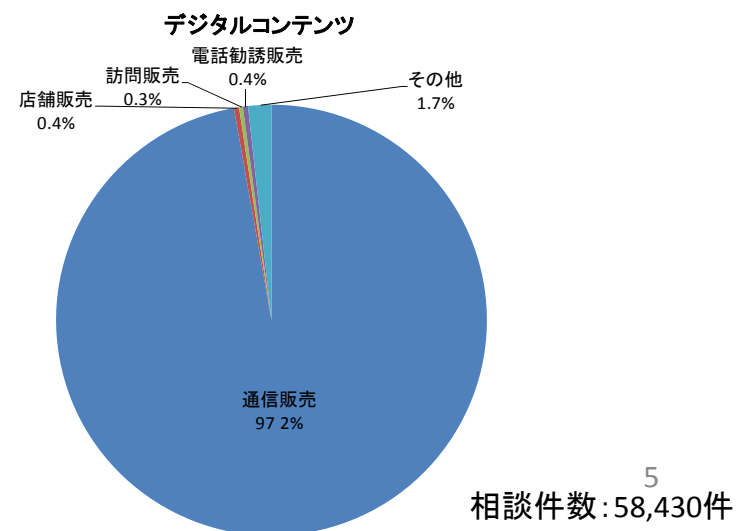
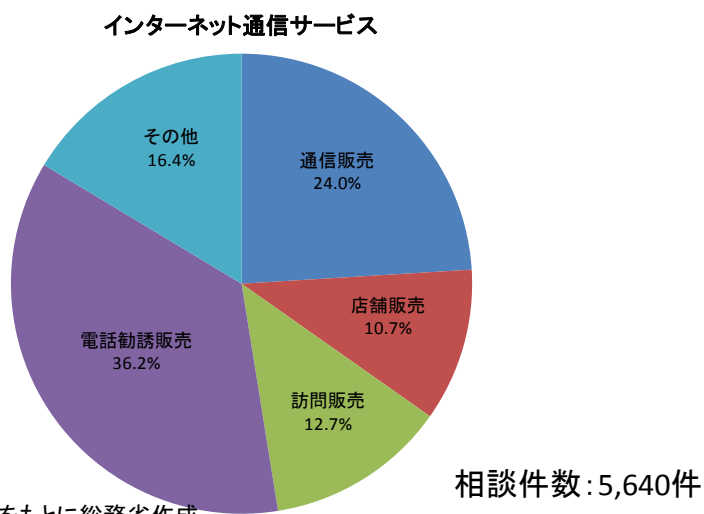
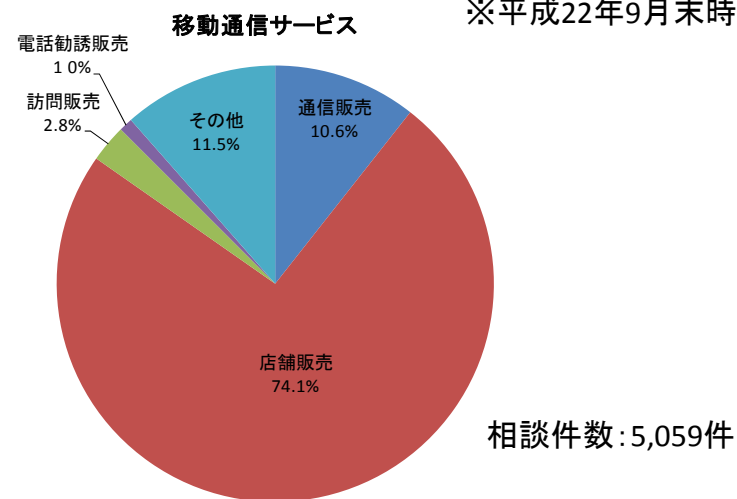
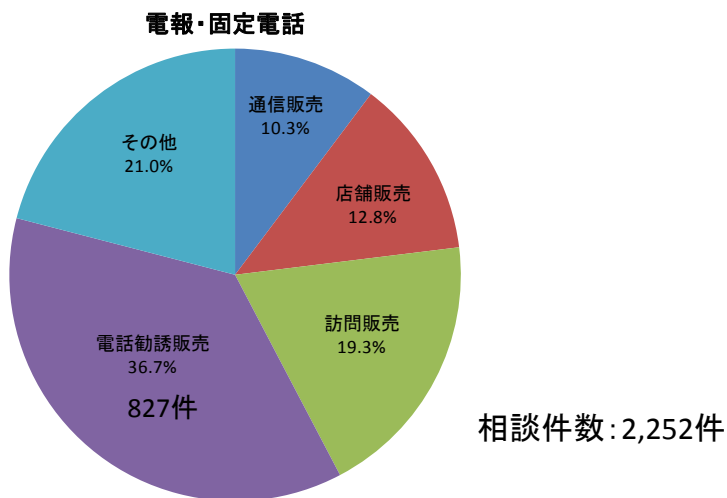
オンラインゲーム、映画配信、音楽情報サイト
アダルトサイト、出会い系サイト、
ギャンブル情報サイト、投資情報サイト、
その他サイト(SNSなど) など

全相談数 348,456件中、電気通
信事業者と直接関係する相談
数は、12,987件(3.73%)

販売形態別にみた相談件数①

- 「電報・固定電話」では、「電話勧誘販売」、「訪問販売」の占める割合が高い。
- 「移動通信サービス」では、「店舗販売」が約4分の3を占める。
- 「インターネット通信サービス」では、「電話勧誘販売」、「通信販売」の占める割合が高い。
- 「デジタルコンテンツ」では、殆どが「通信販売」による。

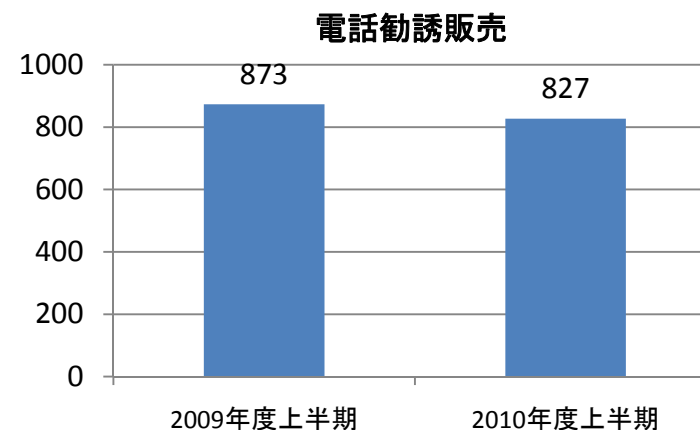
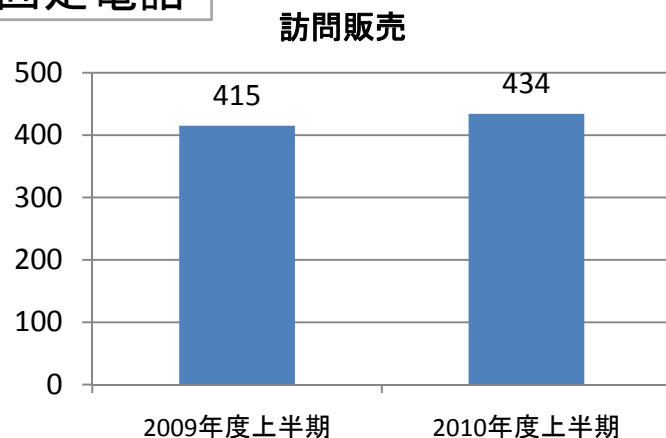
※平成22年9月末時点



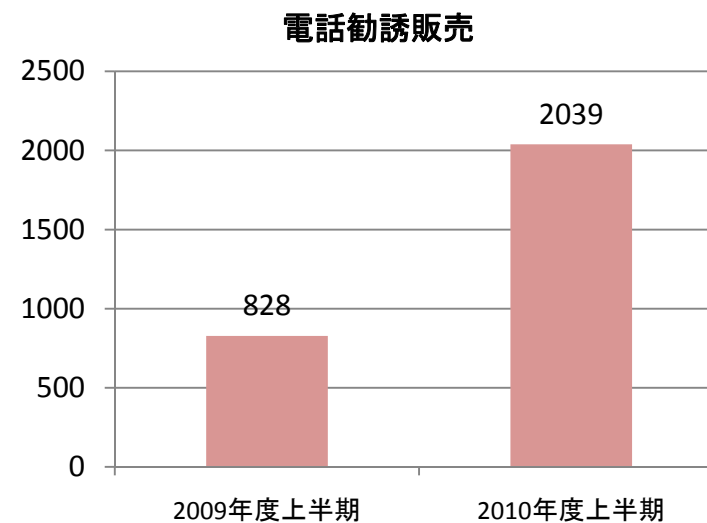
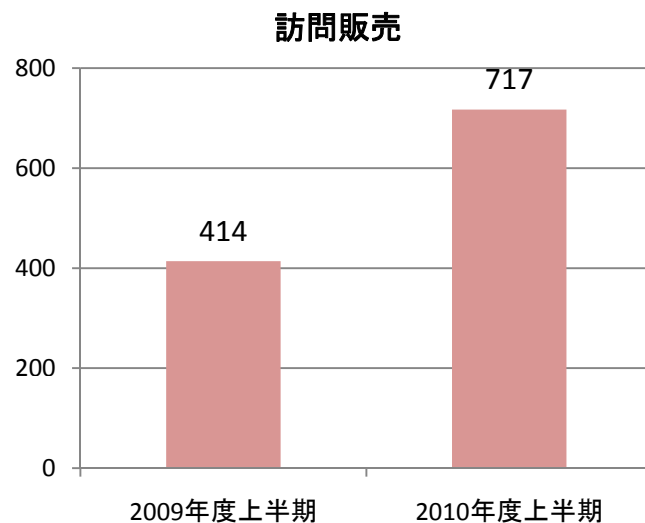
販売形態別にみた相談件数②

- 「電報・固定電話」の「訪問販売」「電話勧誘販売」の相談件数は横ばい
- 「インターネット通信サービス」の「訪問販売」「電話勧誘販売」の相談件数は増加傾向

電報・固定電話

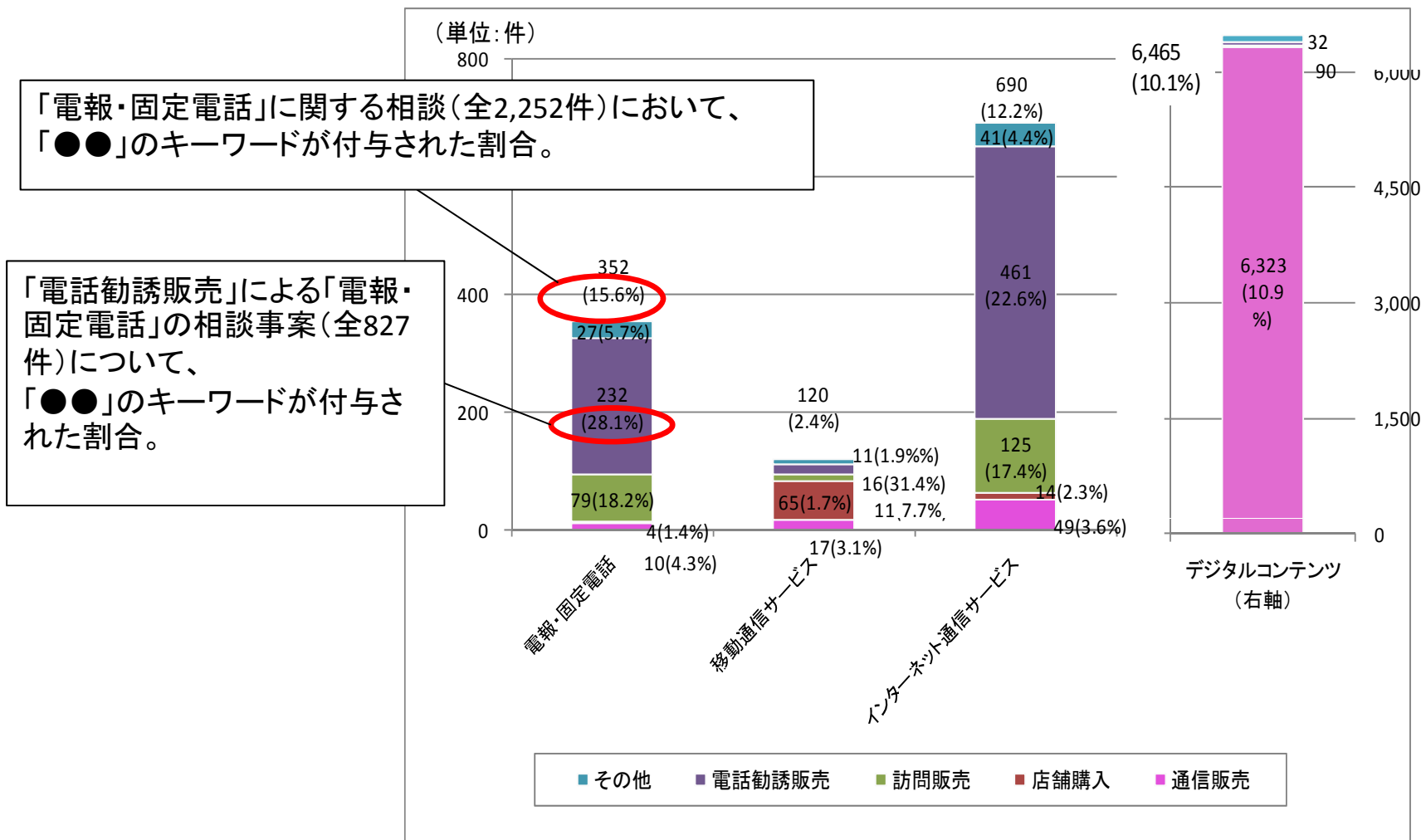


インターネット通信サービス



2 相談事案の傾向分析(内容キーワード毎の分析)

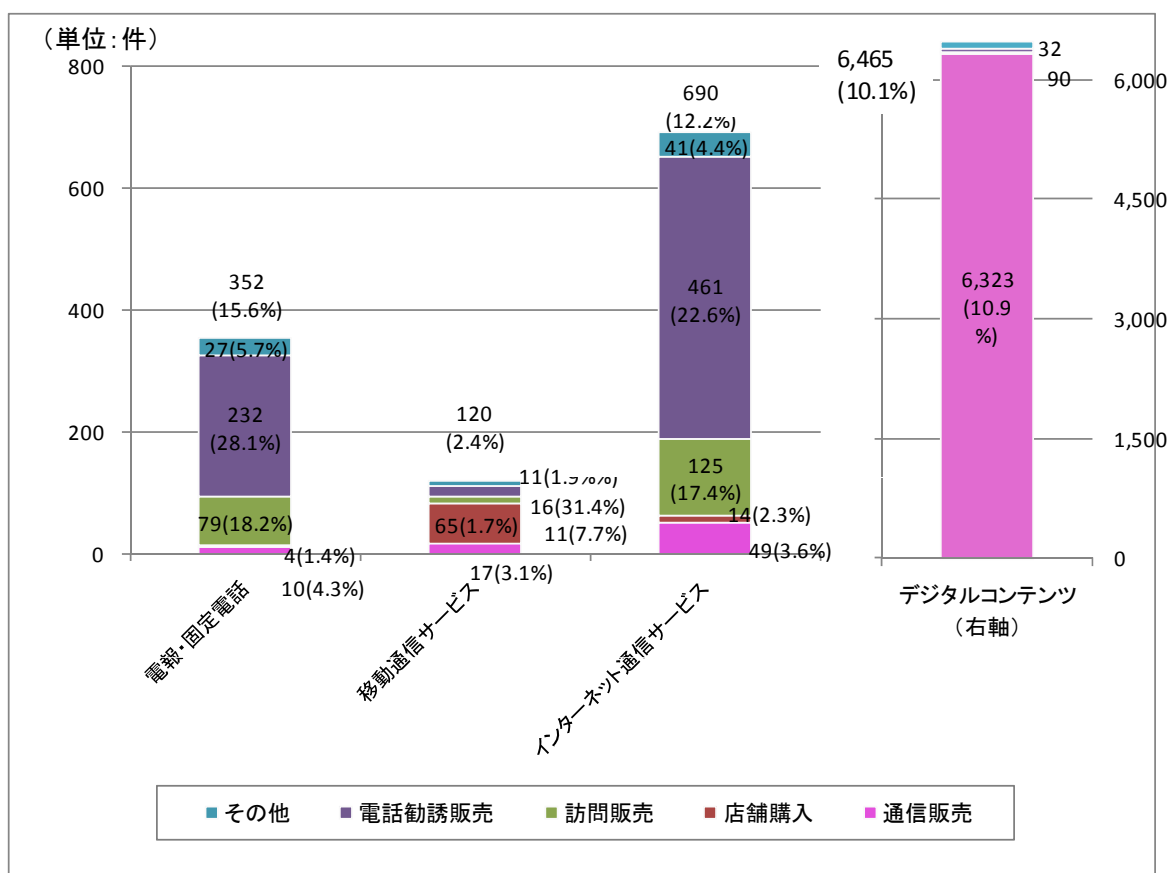
分析表の見方について



分析1 販売行為に関する問題①（「強引」な勧誘）

- 「デジタルコンテンツ」と比較すると 他の3サービスにおける「強引」な勧誘の相談件数は少ない。
- 「電報・固定電話」、「インターネット通信サービス」は、「強引」な勧誘が行われている比率が「移動通信サービス」に比べて高い。

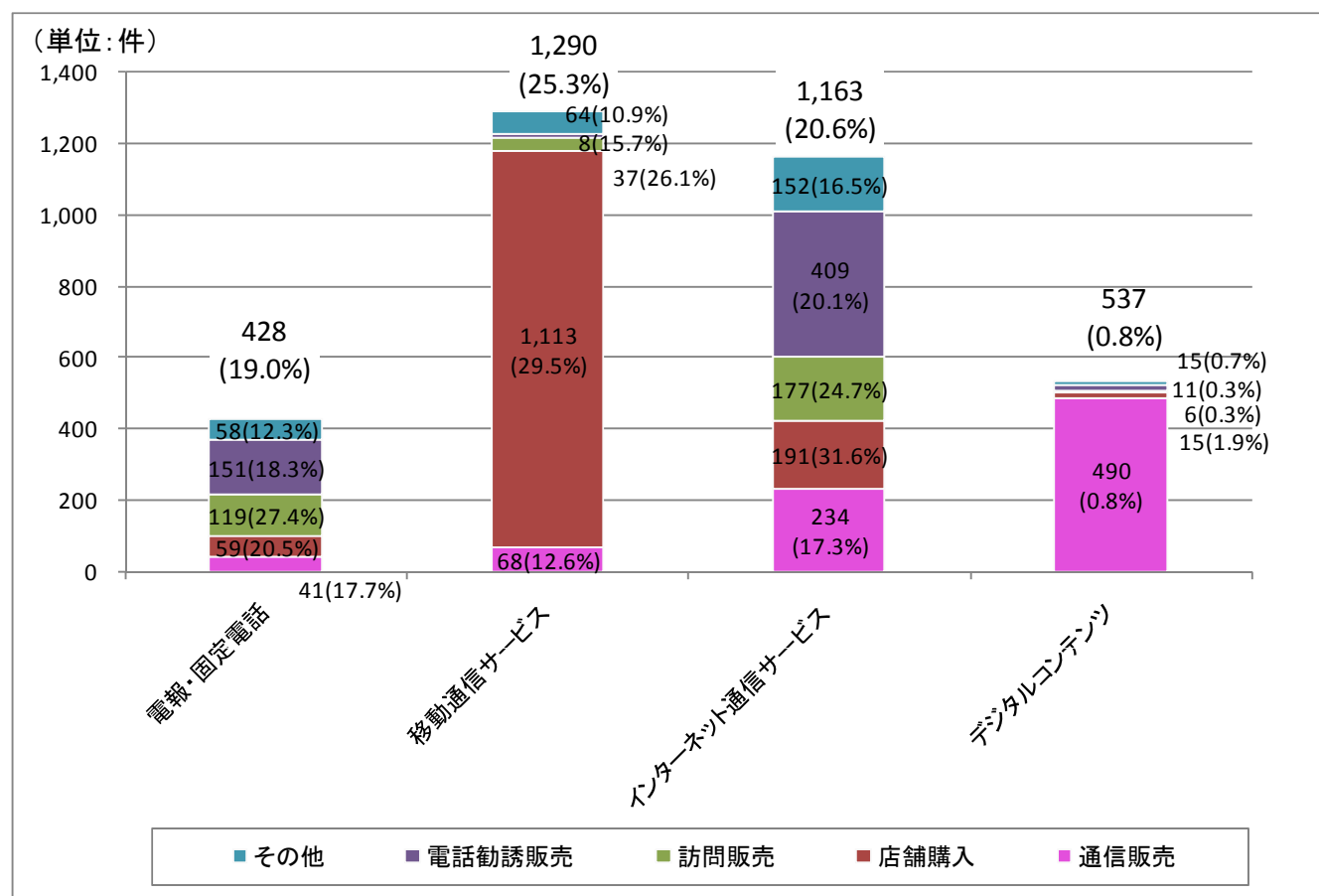
内容キーワード「強引」が付与された相談（販売形態別、2010年上半期）



分析2 販売行為に関する問題②（「説明不足」）

- 「説明不足」と判断された相談は、「電報・固定電話」「移动通信サービス」「インターネット通信サービス」において、いずれも比率は高い。
- 「移动通信サービス」及び「インターネット通信サービス」が比率が高く、特に、「移动通信サービス」においては、「店舗購入」で比率が高い。

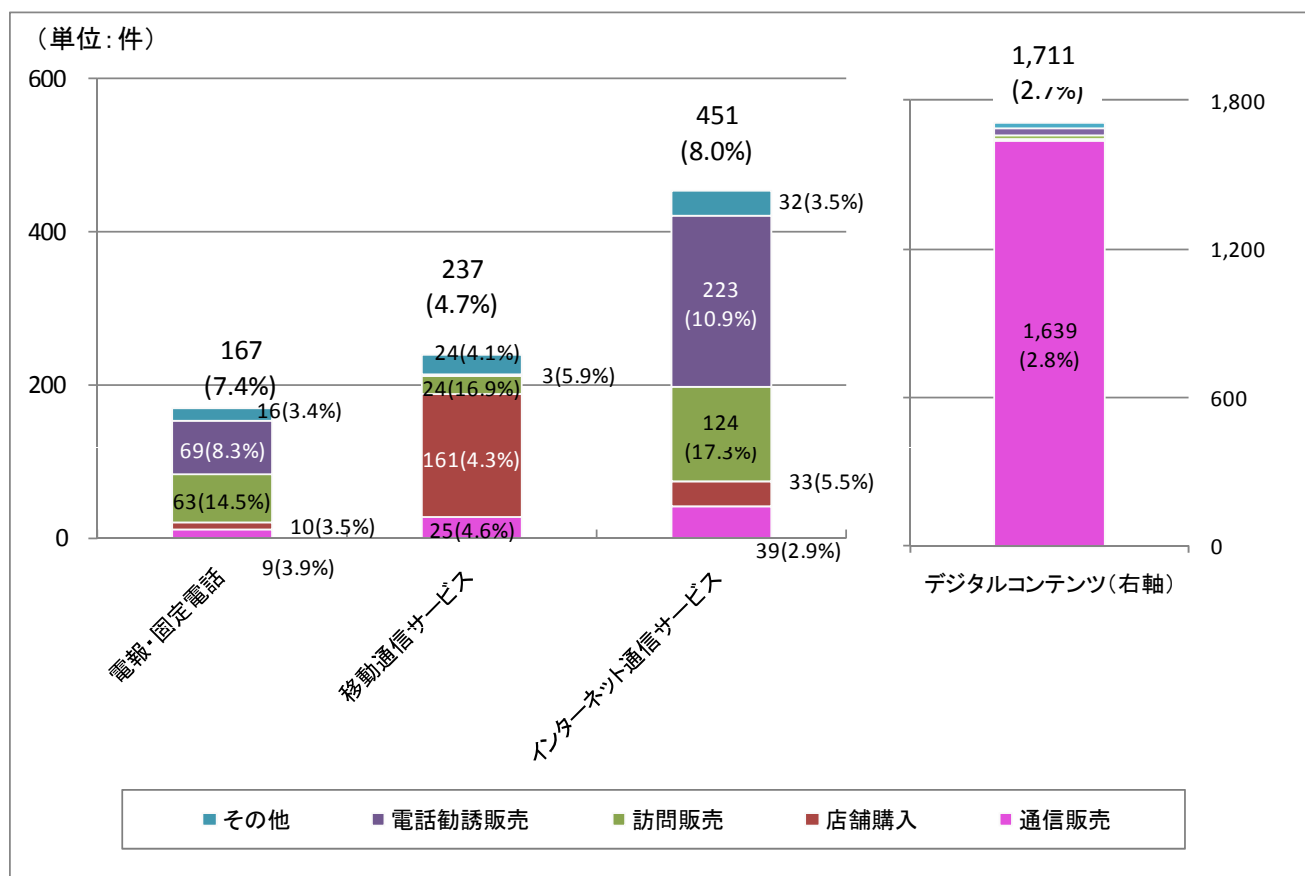
内容キーワード「説明不足」が付与されたサービス(販売形態別、2010年上半期)



分析3 販売行為に関する問題③（「虚偽説明」）

- 「デジタルコンテンツ」では、「虚偽説明」が行われている件数が多い。
- 「インターネット通信サービス」は、他のサービスと比べて比率が相対的に高く、増加傾向にある。

内容キーワード「虚偽説明」が付与された相談（販売形態別、2010年上半期）



2009上半期	2010上半期
68件	223件

（「インターネット通信サービス」の「電話勧誘販売」において「虚偽説明」が付与された相談件数）

2009上半期	2010上半期
271件	451件

（「インターネット通信サービス」において「虚偽説明」が付与された相談件数）

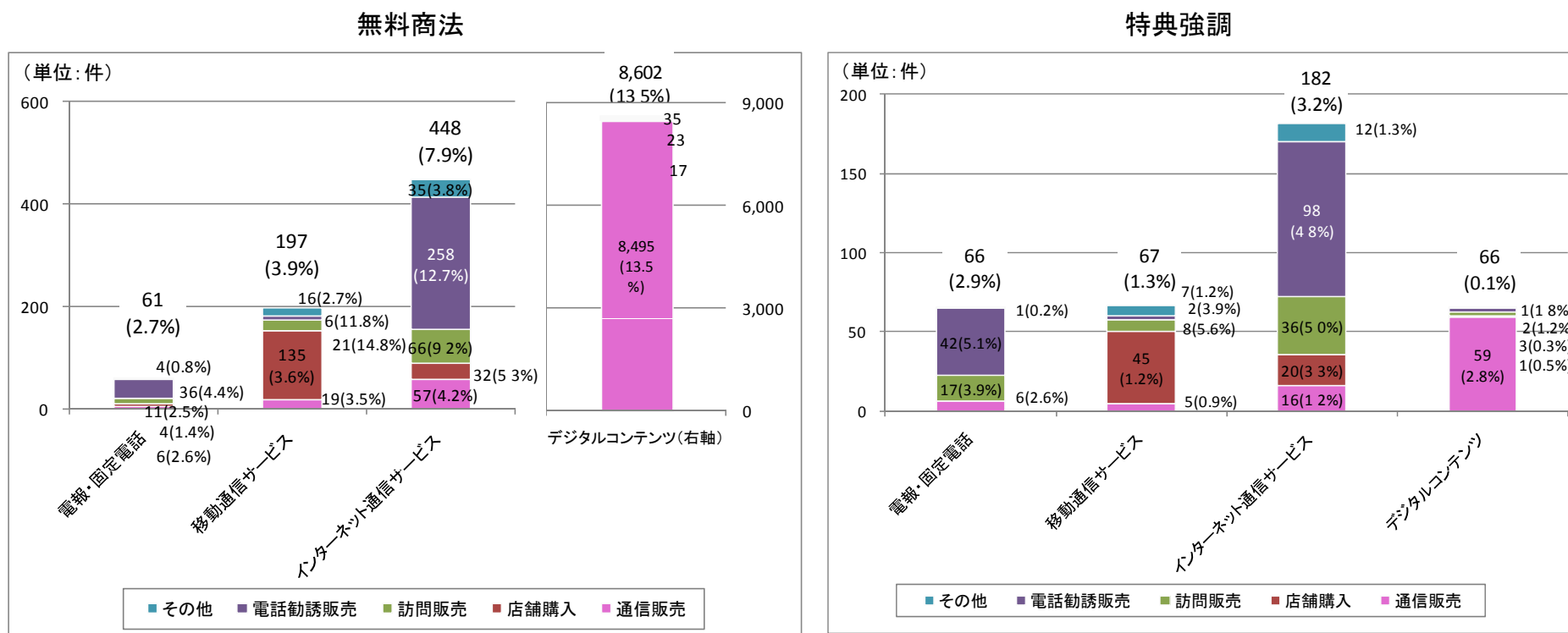
【出所】PIO-NETデータをもとに総務省作成

※ 棒グラフに付与した比率は、サービス別相談件数及びサービス別販売形態ごとの相談件数に対する割合を示す。

分析4 販売手法に関する問題(「無料商法」、「特典強調」)

- 「無料商法」「特典強調」が問題となった相談は、一定程度あり、「移动通信サービス」の「店舗購入」、「インターネット通信サービス」の「電話勧誘販売」で多い傾向。
- 「デジタルコンテンツ」では、「無料商法」に関する相談が非常に多く、その比率も、他の3サービスと比べて高い。

内容キーワード「無料商法」「特典強調」が付与された相談(販売形態別、2010年上半期)

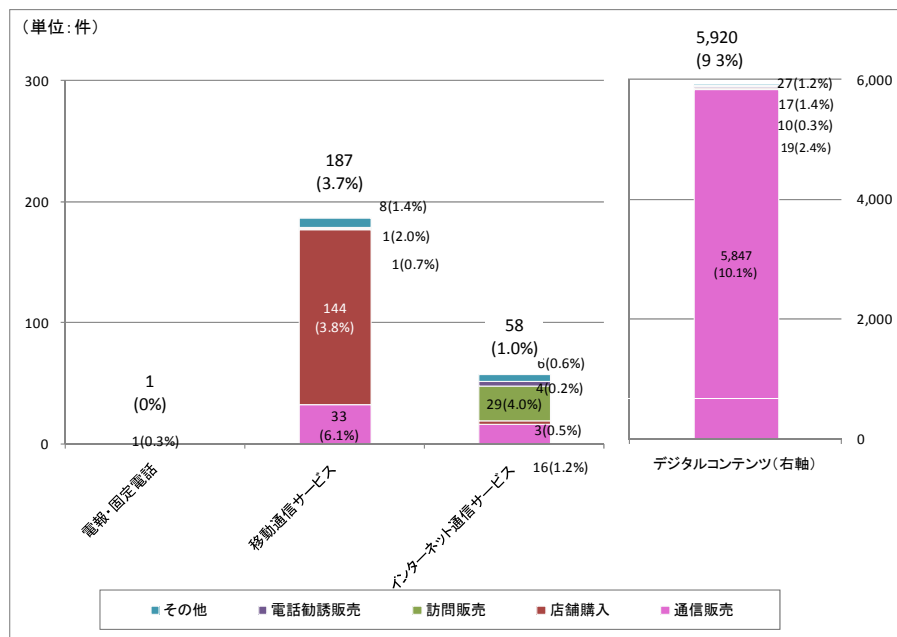


分析5 契約締結時に関する問題①（未成年者等との契約）

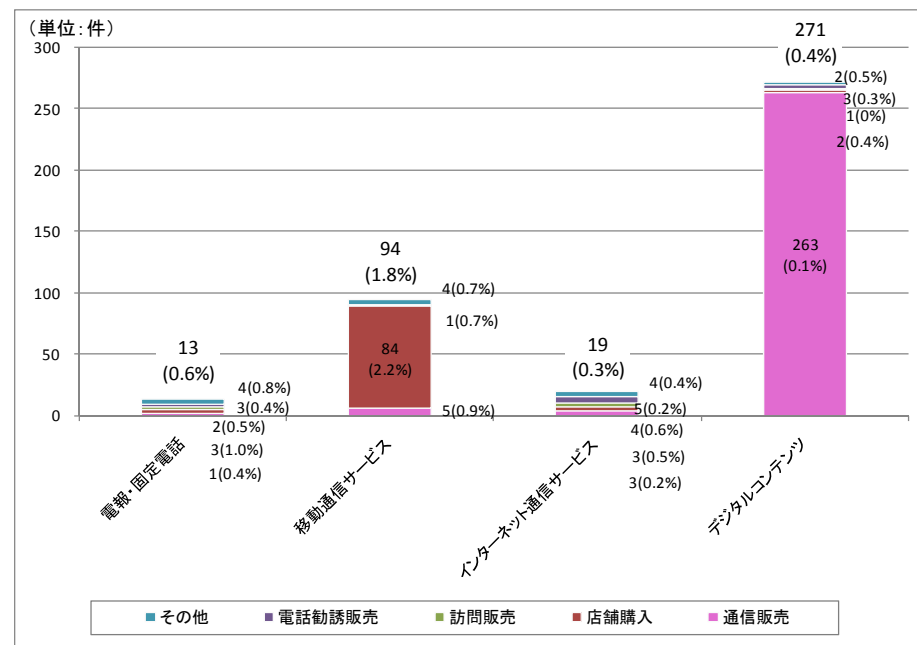
- 「デジタルコンテンツ」が最も多く、特に「未成年者契約」の相談件数は「デジタルコンテンツ」全相談件数の1割近くある。
- 「移动通信サービス」で相対的に多く、また、比率も高い。
- 「移动通信サービス」の「店舗購入」において、「未成年者契約」「心身障害者契約」に関する相談が多く、また、比率も高い。

内容キーワード「未成年者契約」「心身障害者契約」が付与された相談（販売形態別、2010年上半期）

未成年者契約



心身障害者契約

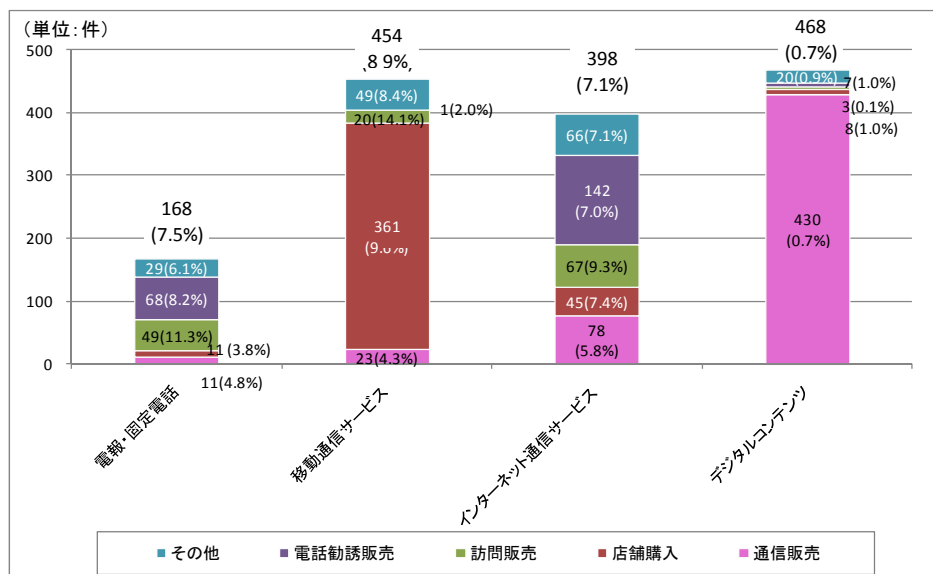


分析6 契約締結時に関する問題②（書面交付）

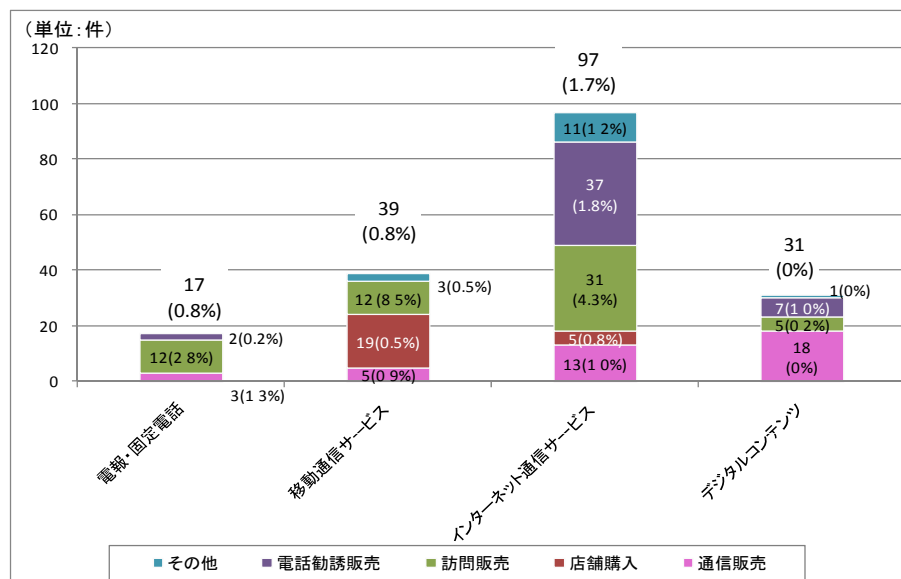
- 「書面不交付」に関する相談は、全体として少ない。
- 「契約書・書面全般」に関する相談は、全体として一定程度あり、中でも、「移動体通信サービス」の「店舗購入」において相対的に比率が高い。

内容キーワード「契約書・書面全般」「書面不交付」が付与された相談（販売形態別、2010年上半期）

契約書・書面全般



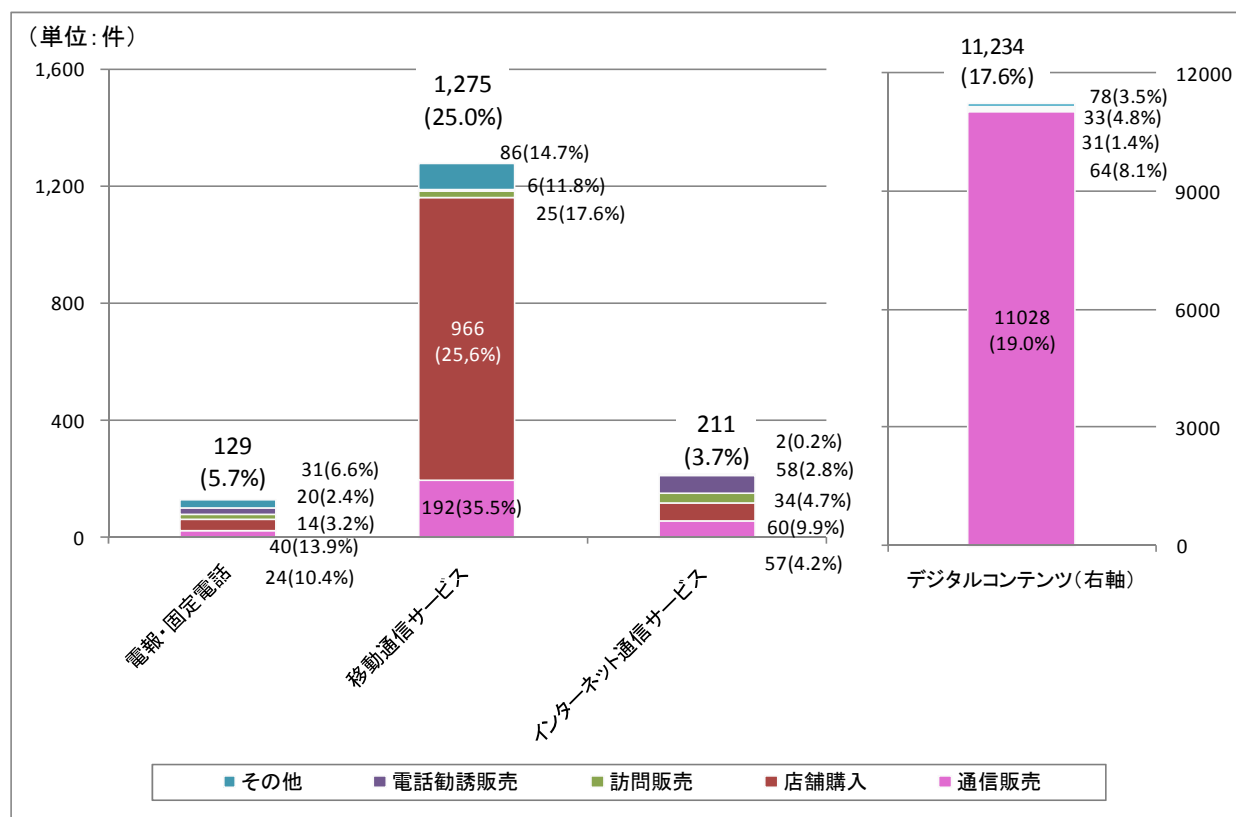
書面不交付



分析7 料金に関する問題(「高価格・料金」)

➤ 「高価格・料金」に関する相談は、「移動体通信サービス」で件数、比率が顕著となっている。

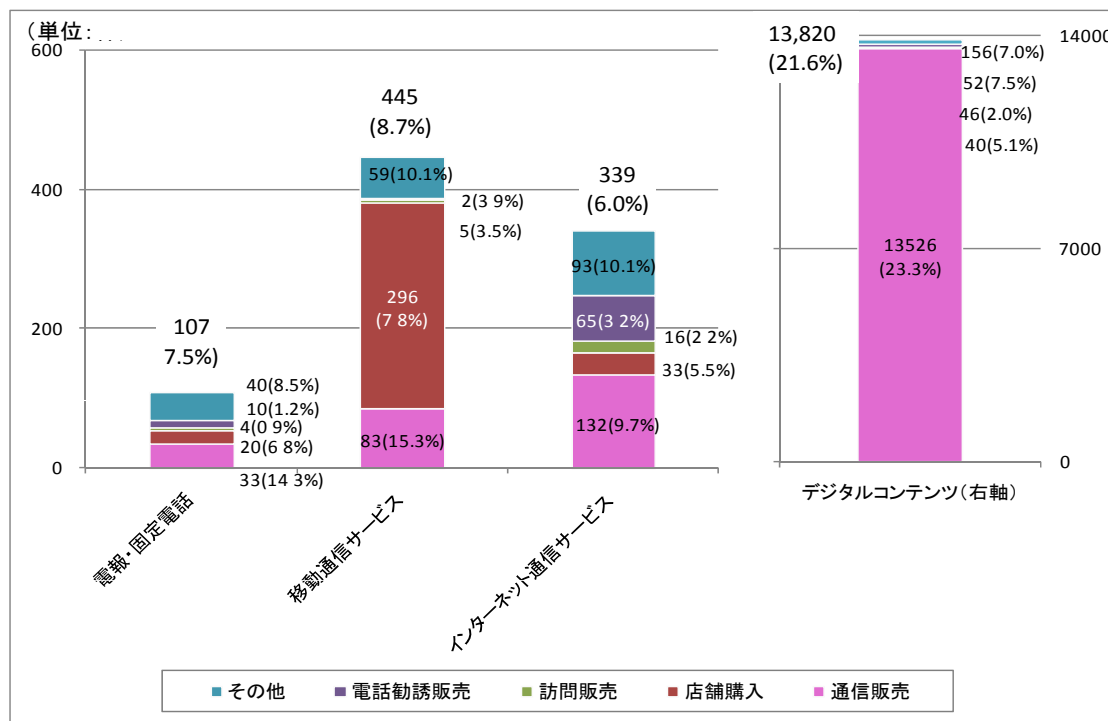
内容キーワード「高価格・料金」が付与された相談(販売形態別、2010年上半期)



分析8 請求に関する問題(「不当請求全般」)

➤ 「不当請求全般」に関する相談は、「デジタルコンテンツ」を筆頭に依然として多いが、全体として減少傾向にある。

内容キーワード「不当請求全般」が付与された相談(販売形態別、2010年上半期)



2009上半期	2010上半期
19,948件	13,820件
(「デジタルコンテンツ」において「不当請求全般」が付与された相談件数)	

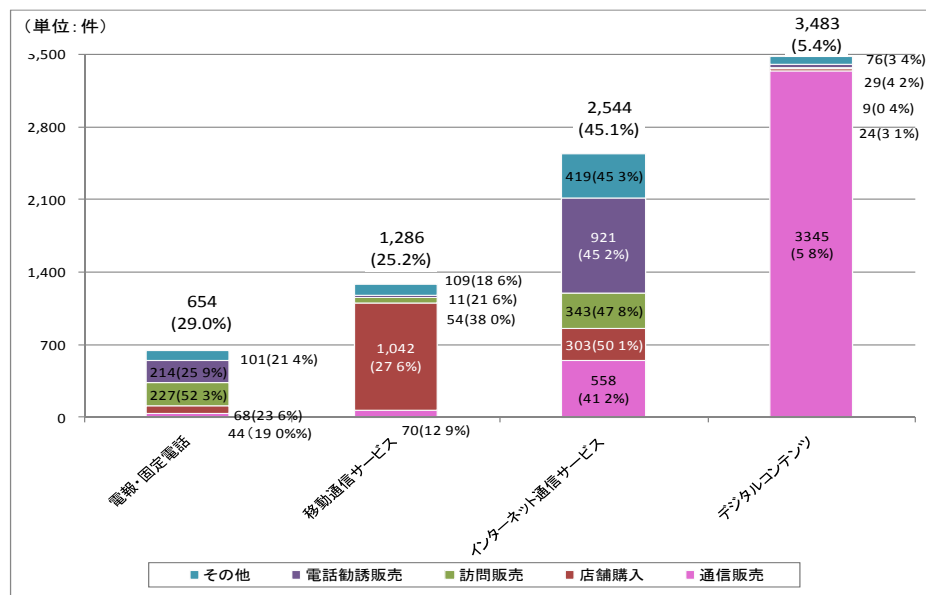
2009上半期	2010上半期
21,199件	14,711件
(「通信サービス」において「不当請求全般」が付与された相談件数)	

分析9 解約に関する問題(「解約全般」・「解約料」)

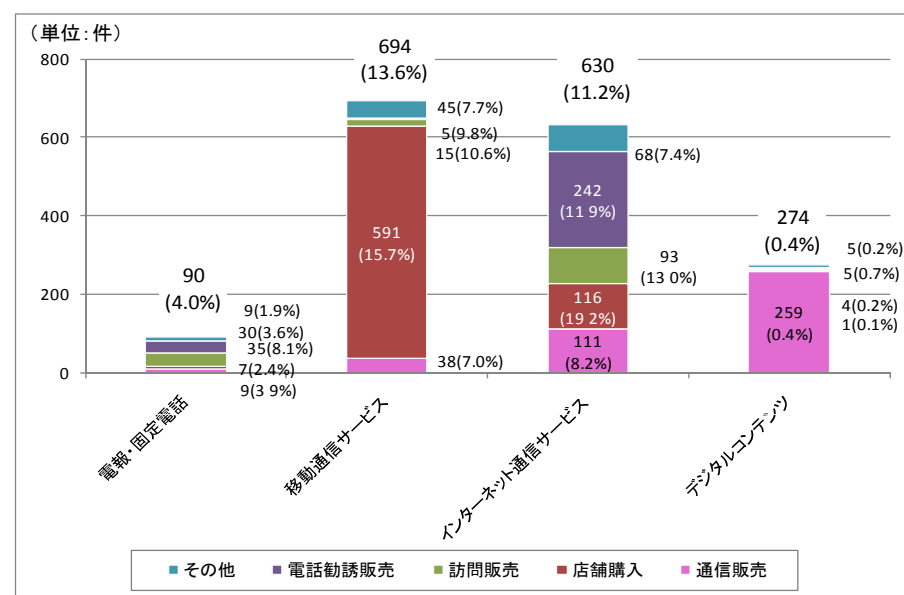
- 解約全般の相談は比率として高い。
- 「電報・固定電話」では、「訪問販売」で「解約全般」の相談に比率が高い(「電報・固定電話」の「訪問販売」相談全体の52.6%)。
- 「インターネット通信サービス」では、販売形態を問わず「解約全般」の比率が高い。
- 「解約料」は、「移动通信サービス」の「店舗購入」で圧倒的に件数が多い。

内容キーワード「解約全般」「解約料」が付与された相談(販売形態別、2010年上半期)

解約全般



解約料

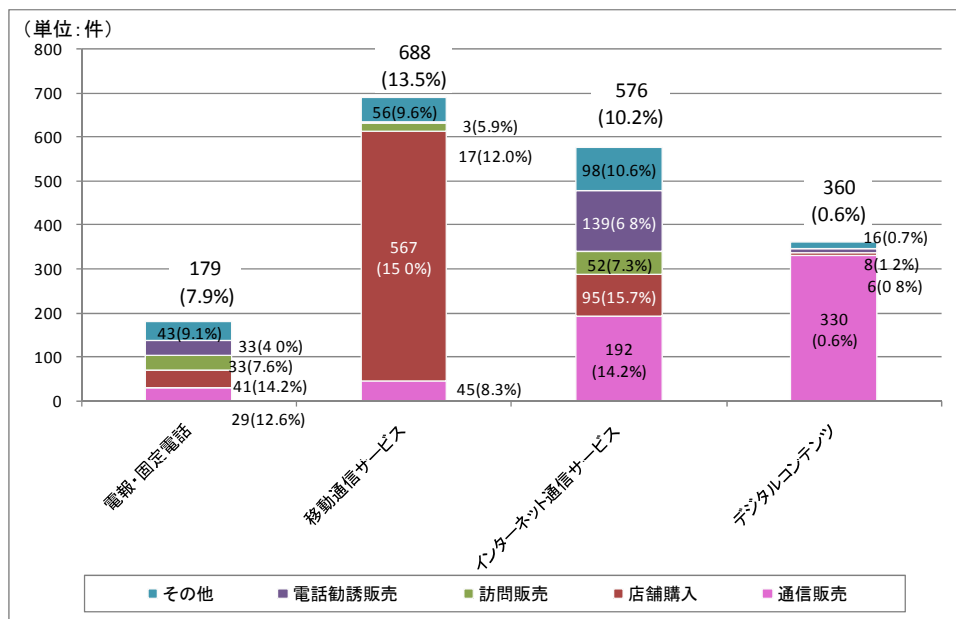


分析10 消費者対応(苦情相談)に関する問題(「クレーム処理」・「連絡不能」)

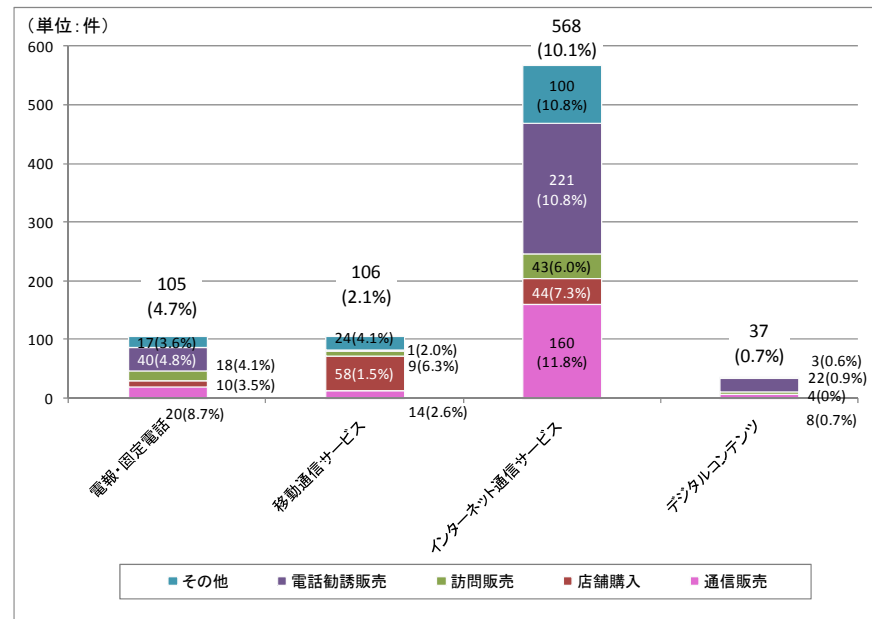
- 「クレーム処理」に関する相談では、「移动通信サービス」の「店舗購入」で比率が高い。
- 「連絡不能」に関する相談は、「インターネット通信サービス」で多く、また、比率も高い。

内容キーワード「クレーム処理」「連絡不能」が付与された相談(販売形態別、2010年上半期)

クレーム処理



連絡不能



- 全国の消費生活センターに寄せられている「通信サービス」に関する相談は他の分野と比較すると多い状況(全体の22.1%)。
- ただし、「通信サービス」に関する相談のうち、大部分は「デジタルコンテンツ」に関するもの(75.8%)で、電気通信事業者によるサービス自体に対する相談件数は約2割(16.8%)となっている。
- 販売形態別にみると、「電報・固定電話」、「インターネット通信サービス」の「電話勧誘販売」に関する相談の占める比率が高く、「移动通信サービス」の場合は「店舗購入」に関する比率が高い。「電報・固定電話」、「インターネット通信サービス」は「強引」な勧誘が行われている比率が高い。
- 相談内容の全体的傾向としては、「説明不足」「解約」に関する相談が多く、「料金」に関しては、「移动通信サービス」の相談が多い。
- 勧誘行為に関する相談は、増加傾向が見られる。
- 「不当請求」等に関する相談件数は多いものの、減少傾向にある。

参考

PIO-NET 通信サービス(販売形態別)の内容キーワード(抜粋)

平成22年9月末時点

サービス		1)「通信販売」			2)「店舗購入」			3)「訪問販売」			4)「電話勧誘販売」			5) 1)~4)以外のもの(「マルチ取引」「ネガティブ・オプション」等)			合計			
		2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010	
		年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	
固定電話	相談事例数	883	352	231	822	273	288	1,272	415	434	2,407	873	827	1,243	415	472	6,627	2,328	2,252	
	強引	79	33	10	18	5	4	244	76	79	766	288	232	92	34	27	1,199	436	352	
	強迫	1	1		2	1		3		1	5	2	3	2	1		13	5	4	
	問題勧誘	10	2	4	2	1		43	16	11	90	28	30	16	3	1	161	50	46	
	販売目的隠匿	3	1	2				45	12	17	33	7	9	9	4	6	90	24	34	
	身分詐称	12	6	3	1			53	22	26	78	27	30	16	9	7	160	64	66	
	虚偽説明	23	12	9	28	12	10	196	68	63	191	69	69	35	9	16	473	170	167	
	誤解・勘違い	36	17	12	35	18	14	55	21	21	61	22	17	39	15	12	226	93	76	
	説明不足	171	72	41	176	57	59	337	105	119	450	155	151	188	58	58	1,322	447	428	
	難解	55	23	17	27	9	7	52	11	24	119	39	45	50	16	25	303	98	118	
	無料商法	16	7	6	7	4	4	36	13	11	73	18	36	11	1	4	143	43	61	
	特典強調	21	9	6	8	1		59	23	17	134	42	42	13	4	1	235	79	66	
	商品・役務セット販売			1	2		1	1	1	1										
	抱き合せ販売			1	1		1	2	2	1	1	1	1	1	1					
	判断不十分者契約	9	3	3	5	3	2	29	11	15	22	9	9	18	7	6	83	33	35	
	未成年者契約				1		1	2	1		4							7	1	1
	心身障害者関連	6	3	1	4	2	3	10	3	2	10	3	3	11	2	4	41	13	13	
	無断契約	37	19	9	12	4	6	23	6	12	55	17	20	57	18	17	184	64	64	
	契約書・書面全般	61	18	11	77	22	11	118	29	49	195	71	68	74	24	29	525	164	168	
	書面不交付	2		3	7	3		44	17	12	20	6	2	12	6		85	32	17	
	高価格・料金	102	40	24	104	32	40		12	14	37	10	20	101	28	31	344	122	129	
	価格・料金全般	85	36	14	86	27	28	79	26	24	122	43	46	108	40	45	480	172	157	
	不当請求全般	148	61	33	95	27	20	38	10	4	34	13	10	145	51	40	460	162	107	
	ワンクリック請求																0	0	0	
	架空請求	15	5	3	4	1	2								9	2	7	28	8	12
	クーリングオフ全般	1						40	14	11	14	2	9	2	1		57	17	20	
	返金	37	16	6	82	31	29	24	7	14	27	8	12	55	15	37	225	77	98	
	解約拒否	6	2	3	5	1		12	5		11	1	9	6	1	7	40	10	19	
	解約料	17	8	9	27	7	7	79	25	35	60	21	30	31	7	9	214	68	90	
	解約全般	198	88	44	212	83	68	648	213	227	593	219	214	285	98	101	1,936	701	654	
	接客対応全般	16	9	5	23	6	15	18	4	9	31	10	13	36	11	15	124	40	57	
	他の接客対応	74	23	17	84	25	27	37	9	15	66	25	24	105	37	45	366	119	128	
	クレーム処理	100	37	29	118	33	41	78	23	33	116	40	33	131	49	43	543	182	179	
	連絡不能	45	19	20	20	8	10	57	16	18	99	40	40	59	28	17	280	111	105	
	所在不明	6	2		1		3	5	2		14	8	7	7	1	2	33	13	12	
	誇大広告				1												1	0	0	
	問題広告													1	1		1	1	0	
	問題表示	4	3	5	1		1				1						6	3	6	
	表示・広告全般						1						1			2	0	0	4	
	表示全般	4	4	3	5		3	1	1			2	1		9	4	1	21	10	7
広告媒体全般																0	0	0		
広告全般	1	1														1	1	0		

サービス	相談事例数	1)「通信販売」			2)「店舗購入」			3)「訪問販売」			4)「電話勧誘販売」			5) 1)～4)以外のもの(「マルチ取引」「ネガティブ・オプション」等)			合計		
		2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010
		年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期
移動体通信	強引	105	42	17	240	61	65	26	8	11	31	12	16	37	17	11	439	140	120
	強迫	36	15	5	26	8	9	2	2					11	8	3	75	33	17
	問題勧誘	16	8	1	49	12	8	7		1	13	4	2	15	3	5	100	27	17
	販売目的隠匿	7	3	1	2		3	1		1	1	1	1	5	4	3	16	8	9
	身分詐称	6	1	1	4	2	4	1		1	2	1	1	12	7	6	25	11	13
	虚偽説明	99	45	25	494	150	161	43	13	24	22	4	3	73	13	24	731	225	237
	誤解・勘違い	82	118	21	304	118	99	5	2	2	4	1		30	12	12	425	251	134
	説明不足	369		68	2,811	877	1,113	109	44	37	45	15	8	130	38	64	3,464	974	1,290
	難解	72	23	24	303	103	119	14	5	4	4	2	1	28	10	20	421	143	168
	無料商法	78	25	19	246	55	135	59	24	21	24	10	6	52	16	16	459	130	197
	特典強調	13	2	5	123	36	45	29	9	8	7	4	2	11	4	7	183	55	67
	商品・役務セット販売	23	10	4	25	10	13	5	1	3	26	8	14	28	3	3	28	3	3
	抱き合せ販売	5		7	27	8	15	3		3	9	2	8	2	1	1	2	1	1
	判断不十分者契約	26	10	4	213	70	68	6	1	3	1	1		16	5	6	262	87	81
	未成年者契約	163	51	33	336	104	144	2	2	1	8	1	1	28	9	8	537	167	187
	心身障害者関連	28	10	5	217	74	84	7	1	1	1	1		16	6	4	269	92	94
	無断契約	117	52	24	177	49	46	8	4	5	14	1	8	60	18	11	376	124	94
	契約書・書面全般	93	22	23	651	190	361	27	9	20	9	4	1	79	32	49	859	257	454
	書面不交付	10	1	5	55	17	19	31	12	12	5			22	7	3	123	37	39
	高価格・料金	856	302	192	2,335	779	966	54	18	25	15	6	6	218	70	86	3,478	1,175	1,275
	価格・料金全般	230	83	29	733	228	261	15	3	9	17	6	1	78	26	44	1,073	346	344
	ワンクリック請求	91	35	17	4						1		1	10	5	4	106	40	22
	不当請求全般	718	344	83	801	272	296	14	4	5	16	6	2	166	68	59	1,715	694	445
	架空請求	200	112	52	12	3	10				3	2	3	36	19	36	251	136	101
	クーリングオフ全般	3	1	2	39	13	18	61	21	25	8			26	5	11	137	40	56
	返金	98	29	24	588	192	214	22	11	2	12	2	5	68	17	27	788	251	272
	解約拒否	8	4	2	92	28	38	7	3	1	1	1		12	3	1	120	39	42
	解約料	117	29	38	1,245	387	591	44	16	15	14	9	5	78	23	45	1,498	464	694
	解約全般	285	99	70	2,770	902	1,042	146	50	54	50	18	11	301	77	109	3,552	1,146	1,286
	接客対応全般	38	12	7	312	126	111	3	1	4			2	30	9	15	383	148	139
	他の接客対応	111	40	36	862	267	357	12	4	5	5	1	3	76	24	36	1,066	336	437
	クレーム処理	215	67	45	1,537	534	567	30	10	17	13	2	3	130	50	56	1,925	663	688
	連絡不能	44	16	14	144	36	58	7	2	9	8	4	1	56	10	24	259	68	106
所在不明	13	7	2	23	7	4	1			3			5	3		45	17	6	
誇大広告	3	1		21	9	11							2	1	1	26	11	12	
問題広告	6		1	19	4	2	1						1		2	27	4	5	
問題表示	21	11	3	36	17	16							4		2	61	28	21	
表示・広告全般	2	1		10	3	4									1	12	4	5	
表示全般	27	6	5	64	28	24							11	2	1	102	36	30	
広告媒体全般			1	4	1	2										4	1	3	
広告全般	2		1	12	6	4							1		1	15	6	6	

サービス		1)「通信販売」			2)「店舗購入」			3)「訪問販売」			4)「電話勧誘販売」			5) 1)～4)以外のもの(「マルチ取引」「ネガティブ・オプション」等)			合計		
		2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010
		年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期
インターネット	相談事例数	3,321	1,285	1,355	1,358	447	605	1,420	414	717	2,858	828	2,039	2,051	625	924	11,008	3,599	5,640
	強引	124	53	49	23	6	14	216	60	125	700	203	461	126	29	41	1,189	351	690
	強迫	25	11	2				2	2	2	10		4	19	5	1	56	18	9
	問題勧誘	38	22	9	11	2	3	48	11	28	98	30	71	28	10	5	223	75	116
	販売目的隠匿	8	3	2	1	1	1	42	12	21	33	9	22	4	1	2	88	26	48
	身分詐称	39	33	4	2			31	10	14	73	22	48	8	5	2	153	70	68
	虚偽説明	138	69	39	68	23	33	269	83	124	250	68	223	88	28	32	813	271	451
	誤解・勘違い	143	55	45	70	31	25	50	12	21	69	22	57	48	16	22	380	136	170
	説明不足	614	202	234	400	126	191	337	93	177	517	155	409	340	99	152	2,208	675	1,163
	難解	129	43	62	54	19	26	44	12	32	83	17	69	63	19	35	373	110	224
	無料商法	141	51	57	69	22	32	117	35	66	390	112	258	59	19	35	776	239	448
	特典強調	43	12	16	49	13	20	73	20	36	127	32	98	17	9	12	309	86	182
	商品・役務セット販売	10	3	8	115	34	33	9	1	1	2	1		10	3	7	10	3	7
	抱き合せ販売	7	2	1	129	38	50	4		1				4		2	4	4	2
	判断不十分者契約	11	3	5	13	4	2	14	2	11	15	3	16	10	2	2	63	14	36
	未成年者契約	31	13	16	7	3	3	46	17	29	7	4	4	12	3	6	103	40	58
	心身障害者関連	14	5	3	11	4	3	10	1	4	7	1	5	9	4	4	51	15	19
	無断契約	123	59	39	21	6	5	43	8	25	109	24	106	63	18	27	359	115	202
	契約書・書面全般	189	55	78	106	30	45	114	28	67	155	50	142	166	48	66	730	211	398
	書面不交付	21	2	13	11	5	5	57	27	31	53	12	37	29	9	11	171	55	97
	高価格・料金	178	74	57	116	34	60	68	18	34	91	27	58	92	14	2	545	167	211
	価格・料金全般	245	74	76	104	38	36	61	19	22	135	33	104	134	52	55	679	216	293
	ワンクリック請求	43	27	26										6	2	6	49	29	32
	不当請求全般	499	246	132	121	42	33	56	16	16	92	25	65	306	66	93	1,074	395	339
	架空請求	96	69	23			2	1			3	1	2	28	15	9	128	85	36
	クーリングオフ全般	6	1	1	12	6	3	32	5	32	55	6	58	14	3	11	119	21	105
	返金	336	107	126	137	46	61	54	20	17	51	13	26	180	51	81	758	237	311
	解約拒否	30	12	17	13	5	2	10	2	14	43	9	39	5	2	17	101	30	89
	解約料	223	56	111	225	62	116	178	41	93	195	41	242	140	36	68	961	236	630
	解約全般	1,472	505	558	690	233	303	703	205	343	1,228	331	921	853	246	419	4,946	1,520	2,544
	接客対応全般	85	36	49	56	18	17	24	11	15	48	12	37	45	13	23	258	90	141
	他の接客対応	250	91	106	128	45	52	56	17	27	110	27	64	160	65	75	704	245	324
	クレーム処理	477	179	192	253	98	95	114	32	52	191	62	139	235	77	98	1,270	448	576
	連絡不能	367	129	160	82	24	44	53	17	43	241	66	221	178	52	100	921	288	568
	所在不明	15	4	8	3	1		7	3	4	25	9	22	11	4	3	61	21	37
	誇大広告	4	2	3	4	1		1	1		1			2	2	3	12	6	6
	問題広告	11	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1		3	1		18	7	4
	問題表示	20	4	6	2									5	3	2	27	7	8
	表示・広告全般	3	2	2			1						2	2	1	3	5	3	8
	表示全般	40	12	22	4	1			1	3	2	1	8	3	3	55	14	28	
広告媒体全般	3	2	2		1							1	1	1	4	3	3		
広告全般	5	2	3	3								2	1		10	3	3		

サービス		1)「通信販売」			2)「店舗購入」			3)「訪問販売」			4)「電話勧誘販売」			5) 1)～4)以外のもの(「マルチ取引」「ネガティブ・オプション」等)			合計		
		2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010	2009		2010
		年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期	年間	上半期	上半期
デジタルコンテンツ	相談事例数	139,962	52,996	57,929	1,837	596	786	3,910	1,373	2,285	1,453	354	693	5,402	1,852	2,230	152,564	57,171	63,923
	強引	16,345	5,995	6,323	28	9	9	8	2	11	47	16	32	391	167	90	16,819	6,189	6,465
	強迫	6,001	2,225	1,611	8	3	4	5	2	7	14	5	8	239	80	40	6,267	2,315	1,670
	問題勧誘	1,044	407	367	5		4	3	1	1	6	1	3	27	14	4	1,085	423	379
	販売目的隠匿	726	228	236	3		1				5	1	2	21	8	9	755	237	248
	身分詐称	304	112	68	1	1					4			8	3	1	317	116	69
	虚偽説明	4,789	1,765	1,639	24	11	9	10	4	9	61	21	30	158	86	24	5,042	1,887	1,711
	誤解・勘違い	985	405	389	19	5	5	1		1	6	1	3	13	6	8	1,024	417	406
	説明不足	1,105	407	490	54	14	15	12	3	6	40	10	11	34	15	15	1,245	449	537
	難解	464	193	224	7		3			1			1	21	11	7	492	204	236
	無料商法	18,290	6,743	8,495	72	29	17	21	6	23	70	14	32	98	36	35	18,551	6,828	8,602
	特典強調	86	22	59	3	1	1	1	1	3	4		2	8	5	1	102	29	66
	商品・役務セット販売			1										2		1	2		1
	抱き合せ販売	4	1	1	1			1	1							1	1		1
	判断不十分者契約	412	147	202	8	3	4	2	1				1	8	3	3	430	154	210
	未成年者契約	11,392	4,338	5,847	42	11	19	10	4	17	7	3	10	83	37	27	11,534	4,393	5,920
	心身障害者関連	505	156	263	5	2	2			1			3	12	6	2	522	164	271
	無断契約	13,174	5,288	3,045	31	7	12	8	3	6	20	8	9	336	118	64	13,569	5,424	3,136
	契約書・書面全般	839	295	430	8	5	8	5	2	3	10	3	7	34	13	20	896	318	468
	書面不交付	29	10	18	2	1	1	1	1	5	13	4	7	21	10	1	66	26	31
	高価格・料金	21,731	7,476	11,028	157	42	64	27	13	31	43	11	33	186	79	78	22,144	7,621	11,234
	価格・料金全般	2,151	737	814	21	9	10	2	1	1	8	4	5	32	10	14	2,214	761	844
	ワンクリック請求	37,678	13,346	24,888	93	33	69	23	6	61	12	4	37	204	71	170	38,010	13,460	25,225
	不当請求全般	46,478	19,605	13,526	165	49	40	32	15	46	73	33	52	550	246	156	47,298	19,948	13,820
	架空請求	34,905	13,879	8,023	73	35	22	25	7	19	63	25	38	1,027	391	259	36,093	14,337	8,361
	クーリングオフ全般	50	20	24			2	2	1	4	16		13	27	12	8	95	33	51
	返金	3,617	924	2065	41	13	15	7	2	4	34	9	28	92	21	38	3,791	969	2,150
	解約拒否	529	195	382	1		1			2	1	2	9	2	10	541	198	395	
	解約料	711	256	259	9	5	1	2		4	11	4	5	18	10	5	751	275	274
	解約全般	6,771	2,264	3,345	89	24	24	26	10	9	111	27	29	202	64	76	7,199	2,389	3,483
	接客対応全般	258	137	140	3		3	1	1		4			3	1	4	269	139	147
	他の接客対応	420	128	195	15	2	6	1		6	1	4	22	6	7	464	137	212	
	---(---)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
連絡不能	895	297	429	10	2		2	1	1	51	8	6	50	18	13	1,008	326	449	
所在不明	430	200	96	1	1		1		1	1		1	5	3	5	438	204	102	
誇大広告	61	16	34	2	1											63	17	34	
問題広告	155	71	55	1					1				2	1	2	159	72	57	
問題表示	983	370	472	4	1	2	1		1			2	8	2	3	997	373	480	
表示・広告全般	34	15	21	1	1								1	1	1	36	16	22	
表示全般	894	299	394	7	2	4			1		1	14	4	2	916	305	401		
広告媒体全般	11	2													11	2		0	
広告全般	23	10	14												23	10	14		