

平成27年度消費生活相談概要

相談件数は12万件以上！高齢者の相談は依然として高水準で推移！
インターネット取引が全相談に占める割合は過去最高！

Ⅰ 相談全体の概要

都及び都内消費生活センター等に寄せられた相談件数は127,646件。
インターネット取引の全相談に占める割合は28.1%と過去最高になった。

- 全相談：26年度129,040件 → 27年度127,646件 対前年度比 1.1%減
- インターネット取引：27年度35,924件（全相談に占める割合28.1%）

Ⅱ 相談の特徴

1. 世代でみると

- 高齢者（60歳以上）の相談は引き続き3万8千件を超え、全相談の3割を占める。
「アダルト情報サイト」の相談が最も多く、2千5百件を超える。「有料サイト利用料の架空請求」などの相談が2,269件となり、前年度の1.8倍に急増。
- 高齢者の平均契約金額は183万円。（59歳以下の相談の平均契約金額106万円）。

- 若者（29歳以下）の相談は約1万5千件。「アダルト情報サイト」の相談は引き続き多いが（若者相談の15%）、光ファイバー等の「インターネット接続回線」の相談が539件となり、前年度の1.8倍に急増。
- 若者の相談件数が多い商品・サービスは「賃貸アパート」「エステサービス」。

★高齢者からの相談が多い特徴的な商品・サービスについては資料編【表-1】を、若者からの相談が多い特徴的な商品・サービスについては資料編【表-2】をご参照ください。

【相談事例】有料サイト利用料の架空請求

携帯電話から高齢者向けスマートフォンに替えたら、SMS（ショートメッセージ）に身に覚えのないメールが届いた。「有料コンテンツ料金の未納分があるので、今日中に連絡するように。連絡がない場合には調査し裁判する」とある。（契約当事者／70歳代男性）

＜センターからのアドバイス＞

知らない人から請求メールがきても、絶対に「連絡しない」「お金を支払わない」ことが重要です。もし電話やメールで相手方に連絡をしてしまった場合には、着信拒否機能や受信拒否機能を利用して様子を見ましょう。不安なときは最寄りの消費生活センターへ。

＜困ったらご相談ください＞
東京都消費生活総合センター
03-3235-1155

【問合わせ先】東京都消費生活総合センター相談課
電話 03-3235-1258

【相談事例】光ファイバーの訪問販売

「毎月のインターネットや電話の料金が安くなる」と言って来訪した事業者と光回線を契約。昨日、請求書を見て、その時に説明された金額より明らかに多い金額が請求されていることに気付いた。
(契約当事者／20歳代男性)

＜センターからのアドバイス＞

「今よりも安くなる」などと告げて、実際にはそうではない契約を結ばせる事業者がいます。光回線などの通信契約では、契約前に、サービス内容や利用料金、解約条件等について、原則として書面を交付して説明することが事業者には義務付けられました（平成28年5月～）。契約内容を書面でよく確認し、不明な点は事業者に尋ねるなど十分に理解したうえで契約しましょう。

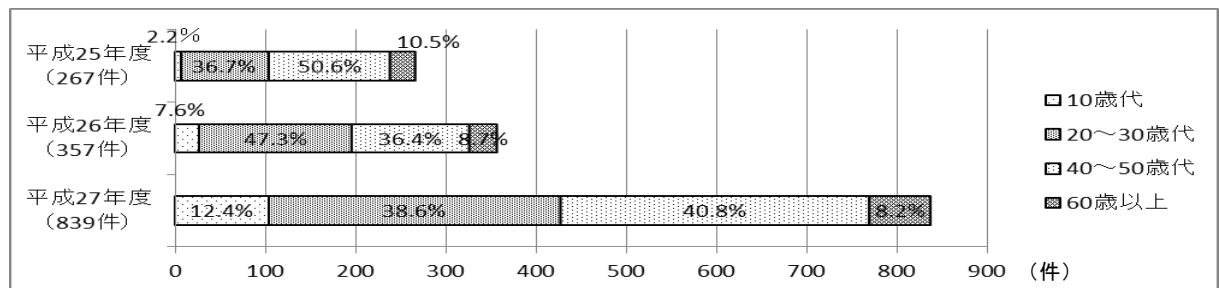
2. 内容でみると

- 契約形態別の相談件数は、「店舗購入など（インターネット取引以外の取引の相談）」が9万2千件、「インターネット取引」が3万6千件。

インターネット取引のうち「サービス」に関する相談では、「アダルト情報サイトのワンクリック請求」「有料サイト利用料の架空請求」の相談が多く、「商品」に関する相談では、「健康食品」に関する相談が最も多く前年度の2.4倍に急増。特に10歳代の相談は3.9倍に急増。

【健康食品（インターネット取引）に関する相談の年代別割合】

※不明を除く



【相談事例】お試しできるサブリの未成年者契約

SNSに「モニターコース初回100円お試し」と書いてあったダイエットサプリを申し込んだ。1回だけ試すつもりで注文したが、実際は定期購入になっており、翌月も同じ商品が届き、1万円と高額だった。販売会社に電話し「定期購入を止めてほしい、返品したい」と申し出たが「規定回数を購入しないと解約できない」と言われた。自分は高校生で親の承諾は得ていない。

(契約当事者／10歳代女性)

＜センターからのアドバイス＞

商品の効能や価格等が強調され、重要な購入条件が目立たない広告もあります。インターネットで商品等を購入する際は、購入や解約の条件、返品の可否、返品できる場合の条件など、契約内容を必ず確認しましょう。未成年者契約は解約できる場合がありますので、あきらめずにご相談ください。

- 身体にけがや病気等の疾病を受けたという「危害」に関する相談は1,743件。
「健康食品」「美容医療」「エステサービス」に関する相談はいずれも100件以上の危害の相談が寄せられている。

★主な危害内容については資料編【表-3】をご参照ください。

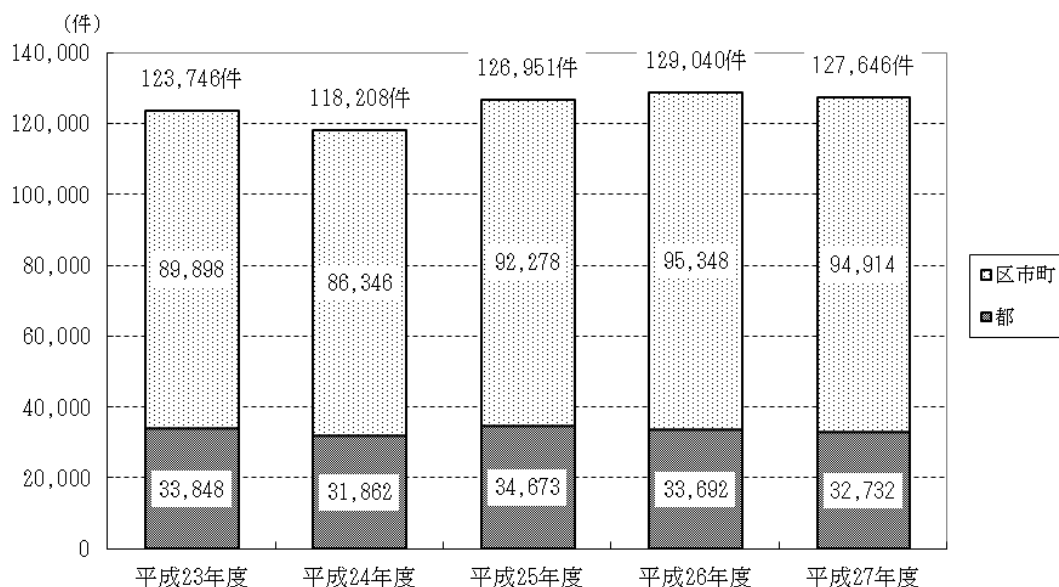
資料編

※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口
に寄せられた相談情報をPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・シ
ステム）を用いて分析したもの。平成28年4月30日時点の登録データ
で全期間の分析を行った。なお、データの内容精査により、今後、集計
値が変動する可能性がある。

I 相談全体の概要

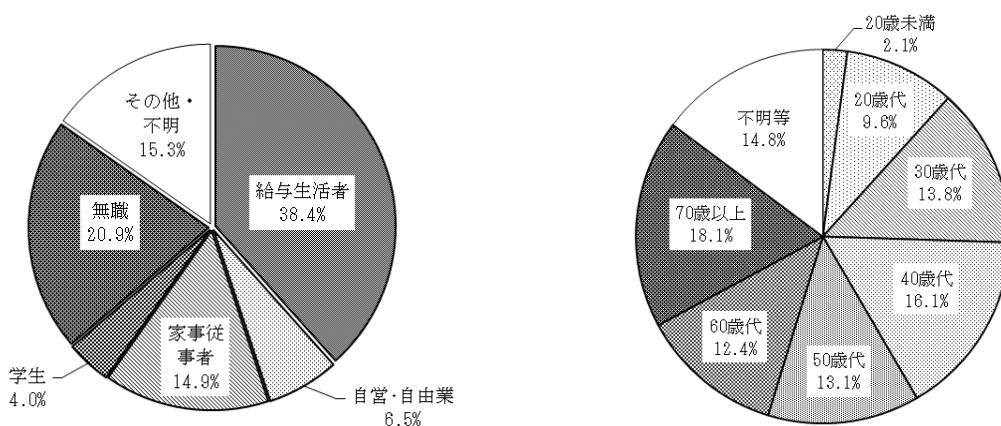
平成27年度の相談件数は127,646件となり、前年度より1.1%減少した。
そのうち東京都受付件数が32,732件、区市町（23区26市1町）受付件数が94,914
件であった。（図－1）

【図－1】相談件数の推移



- 契約当事者の職業別割合を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の38.4%を占める。（図－2）
- 契約当事者の年代別割合を見ると、最も多いのは「70歳以上」で、全体の18.1%を占める。（図－3）

【図－2】契約当事者の職業別割合（平成27年度）【図－3】契約当事者の年代別割合（平成27年度）



Ⅱ 高齢者の相談 <契約当事者が60歳以上である相談>

(1) 高齢者の相談件数

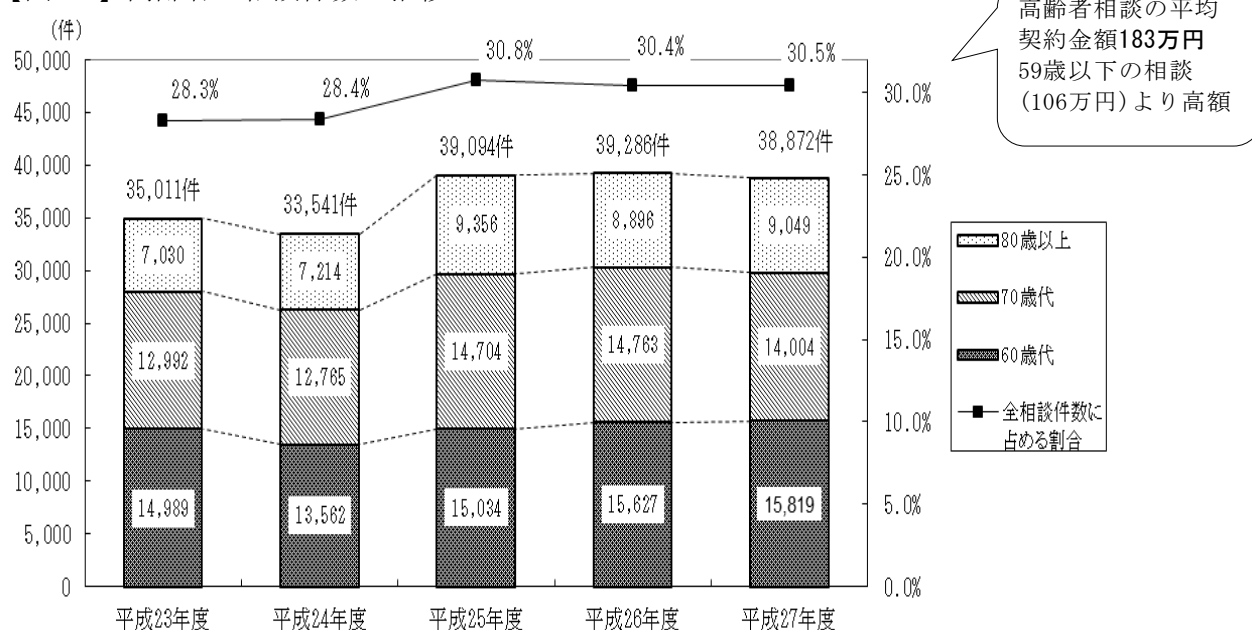
高齢者の相談件数は38,872件であり、前年度に比べ1.1%の減少となった。

全相談件数に占める割合は、平成23年度から平成24年度までは3割弱で推移したが、平成25年度に全体の3割を超え、平成27年度も引き続き3割を超えた。

年代別では、「60歳代」「80歳以上」で前年度より相談件数が増加した。(図-4)

平均契約金額は183万円と、59歳以下の相談の平均金額106万円(相談全体の平均金額136万円)と比較して高額となっている。

【図-4】 高齢者の相談件数の推移



(2) 高齢者の相談件数が多い商品・サービス

高齢者の相談件数が多い商品・サービスについてみると、平成26年度以降は「アダルト情報サイト」の件数が最も多く、平成26年度は2,680件、平成27年度は2,548件である。また、有料サイト利用料の架空請求等の「デジタルコンテンツ一般」の相談は増加し続けており、平成25年度は646件であったものが、平成26年度は1,236件、平成27年度は2,269件と急増している。

公的機関を装った個人情報削除サービス等の「役務その他サービス」は平成25年度は674件であったものが、平成26年度は1,120件に急増し、平成27年度も981件の相談が寄せられた。

(3) 高齢者の相談が占める割合の多い商品・サービス

高齢者の相談が占める割合の多い商品・サービスについて、「高齢者の占める割合」と「主な相談内容」について示したものが「表－1」である。

老人ホーム入居権に関する不審な電話などの「老人ホーム」は高齢者の占める割合が8割にのぼる。「ファンド型投資商品」は6割を超える。

【表－1】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務上位 10 位（27 年度）（単位：件）

商品・役務分類	高齢者の割合	高齢者の相談件数	全年代の相談件数	主な相談内容
老人ホーム	81.1%	374	461	老人ホーム入居権を譲ってほしい、有料老人ホームの優先入居権が当たった等の不審な電話。
ファンド型投資商品	65.0%	530	815	新規ビジネス、新たな債権、内容の不明なファンド等への投資で儲かると言われて出資したが怪しい、約束と違う。
他の台所用品	59.9%	248	414	浄水器の点検・水道水の検査等にきた事業者にもめられ、浄水器や関連商品を契約したが、怪しいので解約・返金希望。
ふとん類	58.4%	309	529	独居の高齢者、認知症傾向のある高齢者、在宅介護の利用者等が家庭訪問で高額商品購入、次々販売の被害に遭遇。
新聞	56.7%	668	1,179	認知症の高齢者が複数の購読契約をさせられたので解約したい。独居の高齢者、病弱者等への勧誘が強引。
普通生命保険	55.4%	298	538	勧められて保険の契約をしたが、保険料、給付内容に納得できない。昔に契約した保険の保障額が予定を下回った。
固定電話サービス	54.1%	459	849	IP電話、光回線が安くなると言われ契約したが高額になったので解約希望。今の電話が使えなくなると言われ変更を促されたが、内容が理解できない。
工事・建築	49.9%	1,758	3,524	点検にきた事業者にもめられ、工事、衛生設備工事、塗装工事等を契約したが、不審なのでクーリングオフ希望。高額なので解約希望。
有線テレビ放送	49.1%	344	700	来訪したケーブルテレビ事業者から工事費無料、安く視聴可能等と言われ契約したが、解約希望。独居の高齢者が内容を理解せずに契約締結。
他の行政サービス	47.5%	479	1,009	都道府県と名乗る耐震サービスの電話。年金関連、税金関連、国勢調査等と称するアンケート、個人情報聞く不審な電話。
全相談件数	30.5%	38,872	127,646	

※1 「他の台所用品」は、浄水器に関する相談が殆どを占める。漬物器、水素水発生装置、キッチンスケール、包丁とぎ器、油こし器などの相談も寄せられている。

※2 「他の行政サービス」は、印鑑証明、自動車免許証の発行・更新業務、パスポート・ビザ発行業務、行政の行うアンケート調査、都道府県庁・市町村役場に関する相談など

Ⅲ 若者の相談 ＜契約当事者が29歳以下である相談＞

（１）若者の相談件数

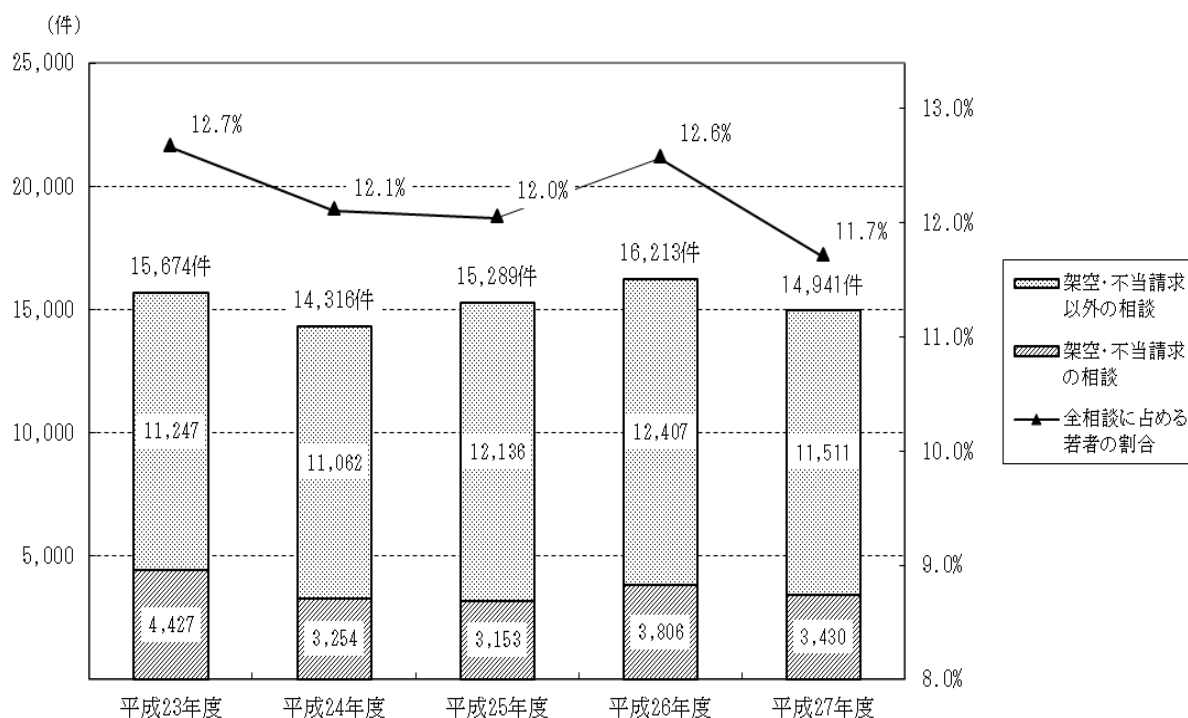
若者の相談は14,941件となり、前年度に比べ7.8%の減少となった。

全相談件数に占める割合は12%台で推移していたが、平成27年度はやや減少し、全体の11.7%となった。

また、若者の相談に占める架空・不当請求の相談は、平成27年度は3,430件となり、前年度に比べ9.9%減少したが、引き続き若者相談の2割以上を占めている。

（図－5）

【図－5】若者の相談件数の推移



（２）若者の相談件数が多い商品・サービス

若者の相談件数が多い商品・サービスについてみると、平成25年度以降は「アダルト情報サイト」の件数が最も多く、平成25年度は2,384件、平成26年度は2,861件、平成27年度は2,259件となっている。

「賃貸アパート」、有料サイト利用料の架空請求等の「デジタルコンテンツ一般」、「エステティックサービス」は平成25年度から平成27年度にかけて恒常的に上位にある。なお、「賃貸アパート」は平成27年度1,248件、「デジタルコンテンツ一般」は平成27年度557件、「エステティックサービス」は平成27年度555件の相談が寄せられた。

光ファイバー等の「インターネット接続回線」の相談は急増しており、平成26年度は293件、平成27年度は539件となっている。

サプリメント等の「健康食品」の相談も増加しており、平成26年度は204件、平成27年度は358件となっている。

(3) 若者の相談が占める割合の多い商品・サービス

若者の相談が占める割合の多い商品・サービスについて、「若者の占める割合」と「主な相談内容」について示したものが「表-2」である。

「タレント・モデル養成教室」「タレント・モデル内職」など、タレント・モデル関連の契約に関する相談の割合が上位を占めている。

【表-2】若者の相談が占める割合の多い商品・役務上位 10 位（平成 27 年度）（単位：件）

商品・役務分類	若者の割合	若者の相談件数	全年代の相談件数	主な相談内容
タレント・モデル養成教室	78.9%	120	152	ネットや雑誌を見てタレントオーディション、エキストラのアルバイトに応募→合格後に高額な養成レッスンを契約。解約・返金希望。
教養娯楽教材	67.3%	107	159	友人やSNS上の知人から投資用教材・ビジネス教材等を勧められ購入→儲からない、効果を感じられないので解約・返金希望。
タレント・モデル内職	66.7%	98	147	路上や繁華街でスカウト、SNSの掲示板を見て自ら応募→芸能事務所登録後、写真撮影代、高額契約料等の請求を受け解約希望。
他の理美容用具	44.1%	82	186	路上でキャッチされる、エステ無料体験を受ける→エステサロン等で高額な美顔器の購入を勧められ契約したが、解約希望。
エステティックサービス	42.1%	555	1,319	お試し、無料、体験エステを受ける→痩身エステ、脱毛エステ等のコース契約を締結したが、高額・長期間なので解約・返金希望。
結婚式	40.4%	101	250	結婚式場の見学、ブライダルフェアで式場を予約→翌日・数日後の解約で高額の解約料請求。追加料金がかさみ納得できない。
オンラインゲーム	40.2%	239	595	息子や孫がスマートフォン等でゲームの課金、アイテム購入→親や祖父母のクレジットカードにゲーム会社から高額請求。
他の内職・副業	38.7%	200	517	SNS上の知人や友人から誘われオンラインカジノのアフィリエイトやネットビジネス等に登録→入会金等を支払うも不審なので解約・返金希望。
美容医療*	36.3%	197	542	・医療脱毛の無料体験→体験後に強引な勧誘を受け高額の契約締結→解約希望するも「医療脱毛なので解約できない」と言われた。 ・安い、無料、モニター等の記載をHPで見て自ら予約→来訪した美容医療機関でHPより高額のプランを強引に勧誘され、すぐに施術。支払いたくない。 ・包茎手術を自ら予約→来訪した美容医療機関で診察されるも、包茎の正確な説明なく亀頭増大術等も加えられ、すぐに施術。高額で不満。
ビジネス教室	35.4%	91	257	SNS上の知人や友人から稼げると誘われ、起業家セミナー、ビジネス講座等を受講→高額だが内容がなく稼げないので解約・返金希望。
全相談件数	11.7%	14,941	127,646	

※1 「美容医療*」は、「医療サービス」「歯科治療」「人工植毛」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談

※2 「他の理美容用具」には、美顔器、脱毛器、痩身器具などの相談が寄せられている。

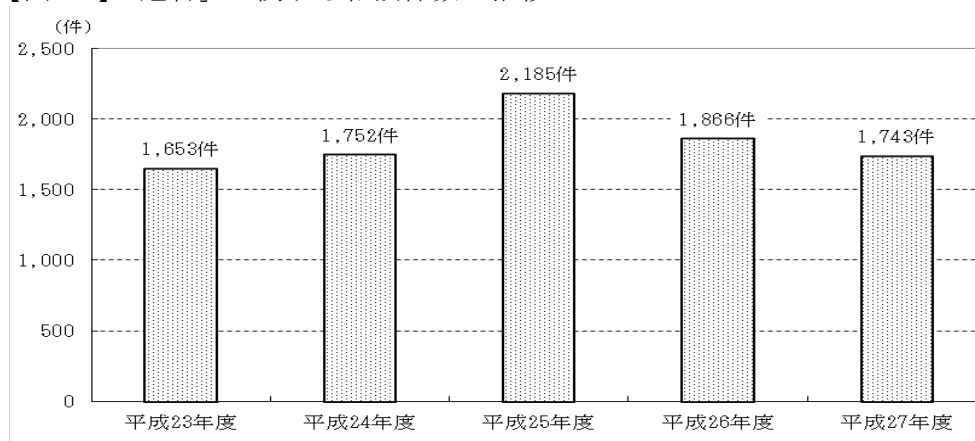
※3 「他の内職・副業」は、アフィリエイト（商品・サービス等を自分のウェブサイト等で宣伝し、売れたら報酬を得るもの）、ネットビジネスなどの相談が寄せられている。

IV 危害の相談 <身体にけがや病気等の疾病を受けたという相談>

(1) 危害の相談 件数

「危害」に関する相談は年々増加していたが、平成27年度には1,743件となり、平成24年度と同水準となった。(図-6)

【図-6】「危害」に関する相談件数の推移



(2) 主な危害内容

危害の相談件数の多い順に、平成27年度の「相談件数」と「主な危害内容」を示したものが「表-3」である。

【表-3】「危害」に関する相談(商品・役務上位10位)の「主な危害内容」

	商品・役務分類	危害の 相談件数	主な危害内容
1	健康食品	130	成分等のはっきりしない健康食品・サプリメントによる下痢・湿疹
2	美容医療*	110	各種施術による顔面変形、傷痕、ひきつれ、腫れ、痛み、施術に使用した糸の露出、内出血、火傷
3	エステティックサービス	106	脱毛エステによる火傷、マッサージによる痛み・内出血・骨折
4	外食	73	各種飲食店における異物混入・下痢・嘔吐
5	基礎化粧品	67	基礎化粧品によるかぶれ、痛み、湿疹、白斑
6	パーマ	60	美容院でのパーマ等による火傷、かゆみ、眼の炎症
7	医療サービス*	54	誤診による症状悪化、リハビリ病院等での怪我
8	歯科治療*	40	治療・インプラントによる歯や歯茎の痛み・腫れ、歯抜け
9	賃貸アパート	39	シックハウス、カビ、湿気、匂い、音等による体調不良
10	他の化粧品	33	ネイル使用後の爪の変形、洗顔料等での肌荒れ

※1 「美容医療*」は、「医療サービス」「歯科治療」「人工植毛」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談

※2 「医療サービス*」は、「医療サービス」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与されていない相談

※3 「歯科治療*」は、「歯科治療」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与されていない相談

※4 「他の化粧品」は、化粧石鹸、歯みがき粉、制汗・消臭剤、日焼け止めクリーム、マニキュアなどに関する相談