

平成23年度消費生活相談概要

高齢者の相談件数は3年連続で過去最多を更新
架空・不当請求に関する相談が増加！

I 相談全体の概要

都及び区市町村の消費生活センターに寄せられた相談件数は123,746件

- 22年度125,706件 → 23年度123,746件 対前年度比1.6%減

II 相談の特徴

1. 世代で見ると

- (1) 高齢者(60歳以上)の相談件数は3万5千件を超え、3年連続で過去最多を更新
 - 高齢者相談：22年度34,903件 → 23年度35,011件 対前年度比0.3%増
 - 「預貯金・証券等」に関する相談は、8割以上が高齢者の相談(2,258件 相談全体の82.3%)
- (2) 若者(29歳以下)の相談は、「理美容」「内職・副業」「教室・講座」に関するものが多く、いずれも全相談件数に占める若者の割合は3割以上
 - 若者相談：22年度16,697件 → 23年度15,674件 対前年度比6.1%減
 - 「理美容」：673件 相談全体の43.7%、「内職・副業」：265件 相談全体の36.1%
「教室・講座」：661件 相談全体の33.3%

2. 内容で見ると

- (1) 最も多い相談はインターネット等の利用に関わるトラブル
 - インターネット等の利用に関わる相談：21,139件 相談全体の17.1%
- (2) 減少傾向にあった「架空・不当請求」に関する相談が増加。うち「アダルト情報サイト」の相談が1万件を超える。
 - 架空請求等の相談：22年度16,243件 → 23年度17,357件 対前年度比6.9%増
 - 「アダルト情報サイト」：22年度9,464件 → 23年度10,975件 対前年度比16.0%増
- (3) 「ファンド型投資商品」に関する相談が増加。約7割が高齢者の相談
 - 「ファンド型投資商品」：22年度1,189件 → 23年度2,246件 対前年度比約1.9倍
うち、和牛オーナー契約に関する相談：22年度66件 → 23年度609件 対前年度比約9.2倍
高齢者の相談は1,435件 相談全体の69.8%
- (4) 身体にけがや病気等の疾病等を受けたという「危害」に関する相談は増加傾向。化粧品やエステに関する相談が多い。
 - 「危害」：22年度1,528件 → 23年度1,636件 対前年度比7.1%増
 - 「化粧品」：22年度86件 → 23年度274件 対前年度比約3.2倍
うち「化粧石鹸」：22年度6件 → 23年度166件 対前年度比約27.7倍

主な相談事例

【相談事例1】高齢者の相談（公社債）

2ヶ月前、複数の金融業者からA社の社債の資料が届いていないか問い合わせの電話があり、その後、すぐにA社から資料が届いた。資料到着後、金融業者B社及びC社から「A社の社債を高額で買い取る」と勧誘され、B社よりも買取率の高いC社と取引をすることにした。A社の社債を買うことにし、5回に分けて1,100万円を振り込んだが、振り込むたびに銀行口座が変わり、心配になって警察に相談をした。後日、A社の社債券は送られて来たが、所在地を訪ねてみたところ会社は存在しなかった。社債の買取日、待ち合わせ場所にC社は現れなかった。返金される可能性はあるか。

(契約当事者 70歳代／男性)

【相談事例2】若者の相談（エステティックサービス）

メールで500円のお試しコースの広告を見て、エステサロンに出向いた。痩身コースを勧められたが高額なため断ったところ、安いコースを勧められ、断りきれずに痩身とサプリメント等の商品が含まれるコースを契約した。施術の際にドリンクを1本飲むよう言われたが契約時に説明はなく、2ヵ月後にサプリメントとドリンクの追加契約の勧誘をされた。それぞれ個別のローンを組んで契約したが、学生には支払いが難しいほどの高額（約100万円）であるため解約したい。

(契約当事者 20歳代／女性)

【相談事例3】「架空・不当請求」に関する相談

スマートフォンで無料アダルトサイトのサンプル画像を見るためのアプリをダウンロードし、名前を入力して登録した。動画の途中で画面がフリーズし、見るができなくなったため画面を閉じた。その後、登録完了メールが届いた。後日、サイト事業者から電話があり、有料と確認できる画面はなかったのに料金を支払うよう請求され、「支払う」と言ってしまった。支払わなくてはならないのだろうか。また、登録時に電話番号は入力していないのに、どうしてサイト事業者に知られてしまったのだろうか。

(契約当事者 30歳代／男性)

【相談事例4】「ファンド型投資商品」に関する相談

証券会社を名乗る事業者から電話で「匿名組合に出資しないか」と勧誘を受けた。その後、詳しく話を聞いたところ、海外の不動産を運用するヘッジファンドとのこと。1年後に満期償還されるというので、1口10万円の債権を10口100万円分購入した。満期がきたので約束どおり償還されると思っていたが、半月延び、1ヶ月延びしていまだに支払われない。事業者からは「諸事情のため」としか説明がないが、どうしたらよいか。

(契約当事者 60歳代／女性)

【相談事例5】「危害」の相談

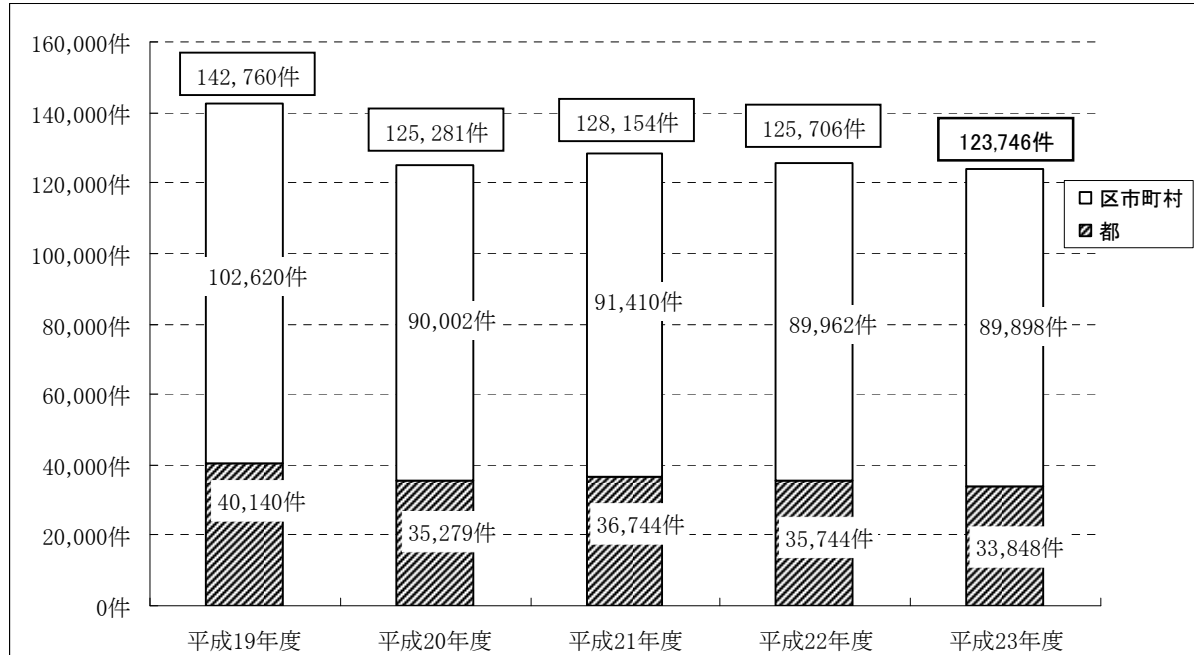
家族がまとめて購入している化粧石鹸を3年前から使用していたが、1年ほど前から顔などのかゆみがひどくなり皮膚科に通院している。インターネットで、この石鹸を使用すると小麦アレルギーになることを知り使用をやめたが、いまだにかゆみが治らない。販売会社に問い合わせたところ、新商品への交換のみ対応するが、返金は購入者本人でないことを理由にできないと言われた。

(契約当事者 50歳代／女性)

I 相談全体の概要

- ① 平成23年度の相談件数は123,746件となり、前年度より1.6%減少した。
そのうち東京都受付件数が33,848件、区市町村受付件数が89,898件であった。(図-1)

【図-1】相談件数の推移



- ② 契約当事者の職業別分類を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の37.4%を占める。
また、前年度より増加が目立つのは「家事従事者」であり、前年度より2.4%増加した。(表-1)

【表-1】契約当事者の職業別分類 (平成23年度)

(単位：件)

職業別分類	23年度	22年度	対前年度比
給与生活者	46,252 (37.4%)	47,146 (37.5%)	98.1%
自営・自由業	8,412 (6.8%)	9,339 (7.4%)	90.1%
家事従事者	19,494 (15.8%)	19,028 (15.1%)	102.4%
学生	5,431 (4.4%)	5,475 (4.4%)	99.2%
無職	25,681 (20.7%)	26,273 (20.9%)	97.7%
その他	18,476 (14.9%)	18,445 (14.7%)	100.2%
合計	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

※ () は構成比

Ⅱ 相談の特徴

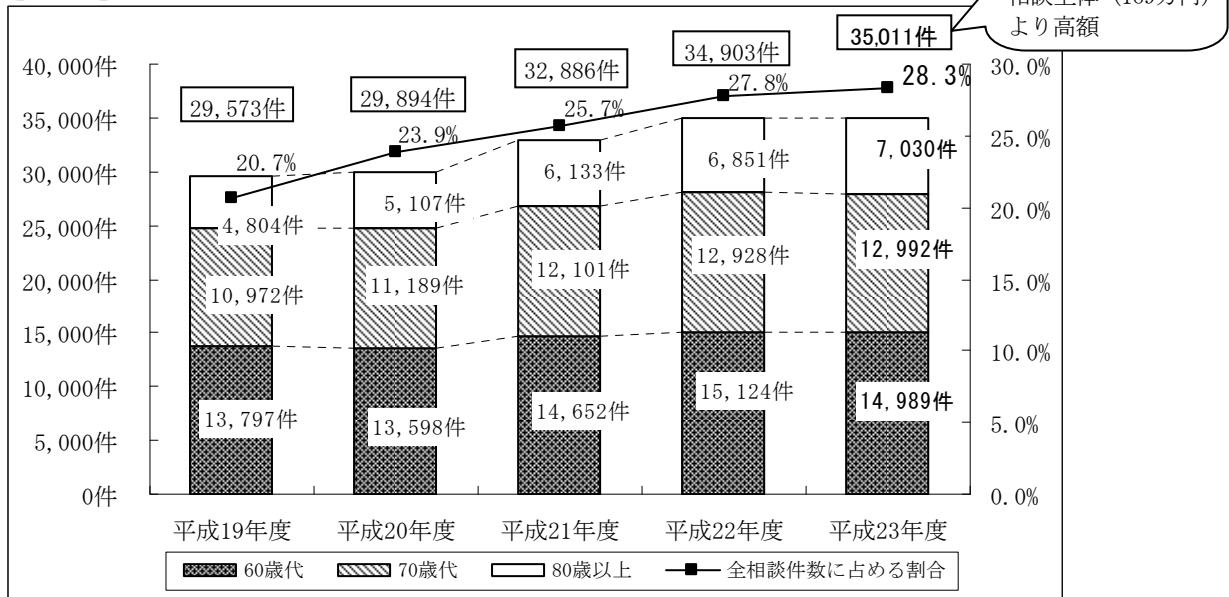
1. 世代で見ると

(1) 高齢者の相談 <契約当事者が60歳以上である相談>

- ① 高齢者の相談件数は35,011件で、前年度に比べ0.3%増加し、過去最多を更新した。全相談件数に占める割合も増加しており、平成23年度は全体の3割近くとなっている。年代別では、70歳代、80歳以上の各年代で前年度より増加している。平均契約金額は249万円と、相談全体の金額169万円と比較して高額となっている。

(図-2)

【図-2】 高齢者の相談件数の推移



- ② 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務について見ると、「預貯金・証券等」に関する相談は全相談件数の8割以上、「ファンド型投資商品」については、全相談件数の約7割を高齢者の相談が占めている。(表-2)

【表-2】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務 (平成23年度)

(単位: 件)

商品・役務	高齢者の相談が占める割合	高齢者の相談	全年代の相談 ※	主な項目
預貯金・証券等	82.3%	2,258	2,742	公社債、未公開株、預貯金等
ファンド型投資商品	69.8%	1,435	2,055	和牛オーナー契約、組合型ファンド、事業型ファンド等
生命保険	59.8%	615	1,028	普通生命保険等
工事・建築・加工	57.5%	1,669	2,901	増改築工事、屋根工事、新築工事等
健康食品	51.2%	616	1,204	健康食品、サプリメント等
他の教養・娯楽サービス	48.3%	858	1,777	海外宝くじ、競馬情報サービス、自費出版サービス等
書籍・印刷物	46.8%	833	1,781	新聞、単行本、紳士録・名簿等
修理・補修	45.9%	690	1,504	屋根・衛生設備・家電などの修理サービス等
役務その他	44.2%	1,667	3,768	金融商品等の損失回復をうたった契約、廃品回収サービス、弁護士等

※年齢不明・無回答を除く

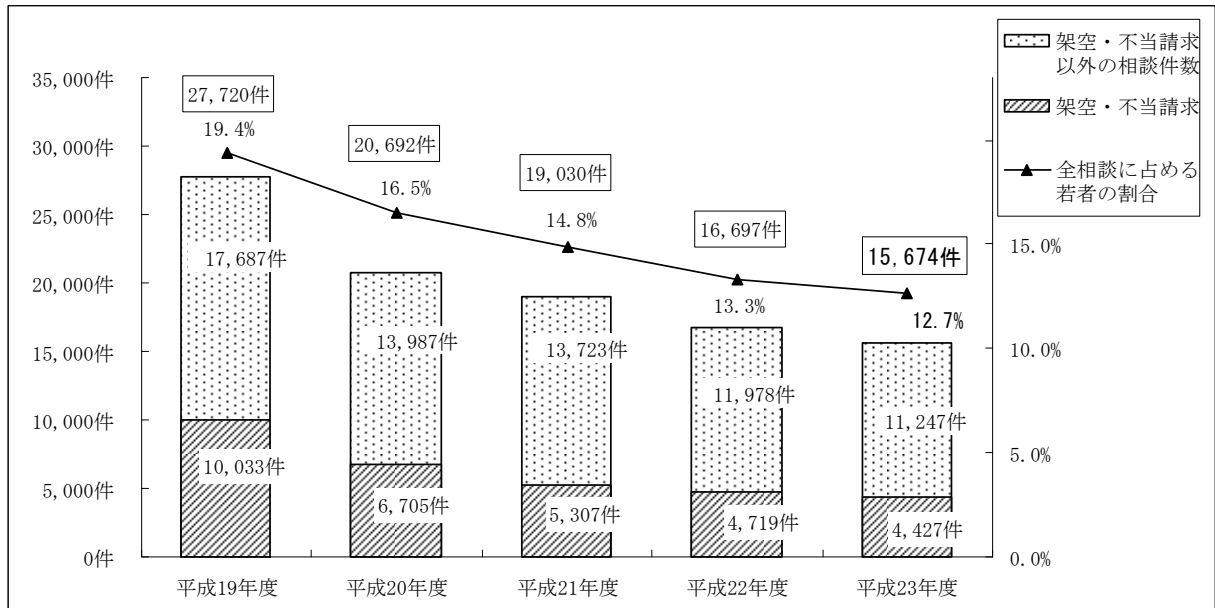
(2) 若者の相談 <契約当事者が29歳以下である相談>

① 若者の相談は過去5年間で見ると減少傾向にある。平成23年度の相談件数は15,674件で、前年度に比べ6.1%の減少となった。

全相談件数に占める割合も年々減少傾向にあり、平成23年度は全体の12.7%となった。

(図-3)

【図-3】若者の相談件数の推移



② 若者の相談が占める割合の多い商品・役務について見ると、「理美容」に関する相談は全相談件数の4割以上、「教室・講座」「内職・副業」については、全相談件数の3割以上を若者の相談が占める。(表-3)

【表-3】若者の相談が占める割合の多い商品・役務 (平成23年度)

(単位: 件)

商品・役務	若者の相談が占める割合	若者の相談	全年代の相談 ※	主な項目
理美容	43.7%	673	1,541	脱毛、痩身、美顔などのエステティックサービス等
内職・副業	36.1%	265	735	タレント・モデル契約、ドロップシッピング パソコンデータ入力内職等
教室・講座	33.3%	661	1,985	タレント・モデル養成教室、外国語会話教室 スポーツ・健康教室等
デジタルコンテンツ	28.5%	5,128	18,002	アダルト情報サイトなどの架空・不当請求等
賃貸アパート	21.1%	1,414	6,696	賃貸アパートの修理代や敷金の返金等
移動通信サービス	20.5%	485	2,361	携帯電話サービスやモバイルデータ通信等

※年齢不明・無回答を除く

2. 内容で見ると

(1) 相談件数の多い商品・役務と相談内容

- ① 平成23年度の相談で最も多い商品・役務は、インターネットを通じて情報を得るサービス、ケーブルテレビや地上デジタル放送に関する相談などの「放送・コンテンツ等」であり、相談全体の17.1%を占める。(表-4)

【表-4】 相談件数の多い商品・役務分類 上位 10 位

(単位：件)

	商品・役務分類	23年度	22年度	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	21,139	19,697	107.3%	インターネットを通じて情報を得るサービス ケーブルテレビや地上デジタル放送等
2	レンタル・リース・貸借	10,231	10,805	94.7%	賃貸アパートの修理費や敷金などの返金等
3	融資サービス	5,794	8,967	64.6%	借金による多重債務、金利・利息等
4	役務その他	4,861	4,305	112.9%	金融商品等の損失回復をうたった契約、結婚相手紹介 不動産仲介サービス等
5	工事・建築・加工	3,596	3,366	106.8%	新築工事、増改築工事、塗装工事等
6	預貯金・証券等	3,049	3,543	86.1%	公社債、未公開株、預貯金等
7	商品一般	2,923	3,141	93.1%	商品を特定しない架空請求、商品券や店員への苦情など 商品を特定できないもの等
8	移動通信サービス	2,684	2,273	118.1%	携帯電話サービス等
9	ファンド型投資商品	2,246	1,189	188.9%	和牛オーナー契約、組合型ファンド、事業型ファンド等
10	教室・講座	2,217	2,471	89.7%	スポーツ・健康教室、外国語会話教室、資格講座等

- ② 平成23年度の相談で最も多い相談内容は「インターネット通販」であり、相談全体の20.1%を占める。また、前年度より増加が目立つのは、「ワンクリック請求」(21.6%増)、
「ポルノ・風俗」(17.3%増)等である。(表-5)

【表-5】 相談件数の多い内容キーワード分類 上位 10 位

(単位：件)

	内容キーワード分類	23年度	22年度	対前年度比
1	インターネット通販	24,850	21,564	115.2%
2	解約一般 ※1	23,001	22,973	100.1%
3	返金	15,524	15,204	102.1%
4	高価格・料金	12,487	13,204	94.6%
5	ポルノ・風俗	10,936	9,322	117.3%
6	ワンクリック請求	9,656	7,940	121.6%
7	信用性	9,247	8,528	108.4%
8	説明不足	9,154	8,832	103.6%
9	電話勧誘	8,649	8,093	106.9%
10	契約書・書面 ※2	7,602	6,960	109.2%

※1 「解約一般」は、解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2 「契約書・書面」は、「書面不交付」、「書面偽造」、「書面不備」以外のもの

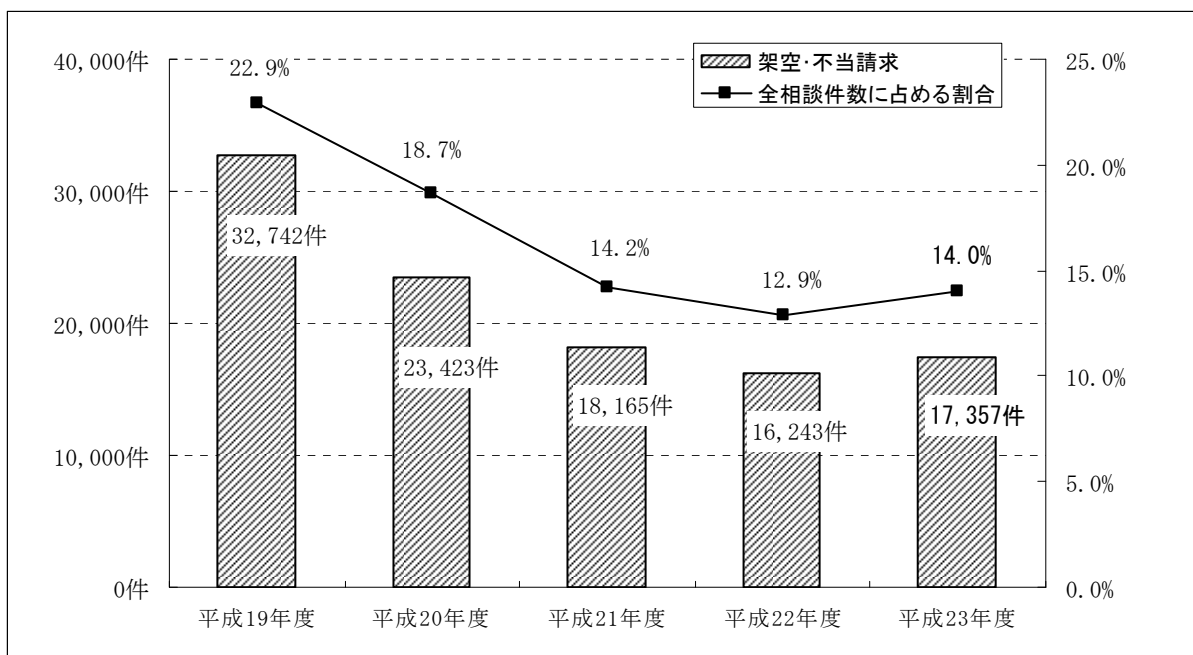
(2) 架空・不当請求に関する相談

① 身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談は17,357件寄せられ、前年度に比べ6.9%の増加となった。「架空・不当請求」の相談件数は、平成19年度以降減少傾向にあったが、平成23年度は増加に転じた。(図-4)

その多くは「アダルト情報サイト」の相談であり、平成23年度は10,975件寄せられ、前年度(9,464件)より16.0%増加している。(表-6)

② 契約当事者の年代別を見ると、どの年代からも相談が寄せられているが、「30歳代」からの相談が21.6%と最も多い。(図-5)

【図-4】 架空・不当請求に関する相談件数の推移



【表-6】 架空・不当請求の相談

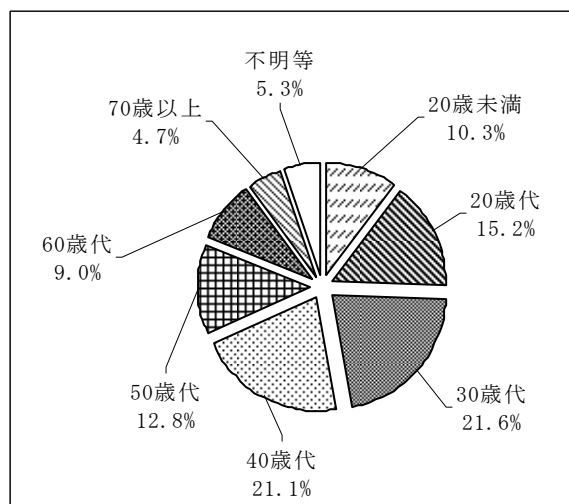
商品・役務分類上位5位 (平成23年度)

(単位: 件)

	商品・役務分類	23年度	22年度	対前年度比
1	アダルト情報サイト	10,975	9,464	116.0%
2	デジタルコンテンツ一般	2,412	2,545	94.8%
3	出会い系サイト	1,340	1,610	83.2%
4	賃貸アパート	380	366	103.8%
5	商品一般	194	281	69.0%

【図-5】 架空・不当請求の相談

契約当事者年代別 (平成23年度)

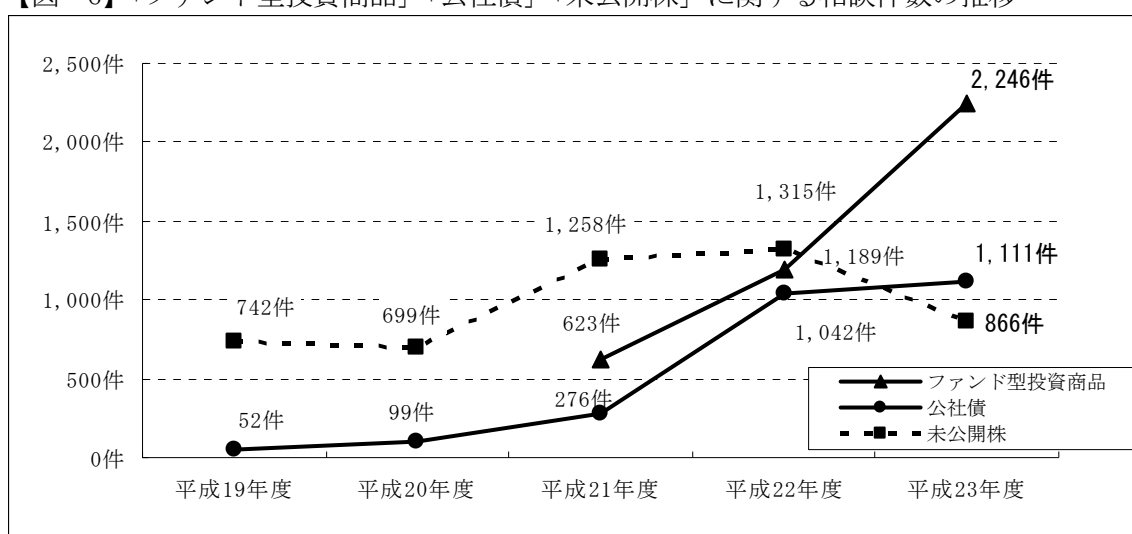


(3) 金融商品に関する相談

① 平成23年度に寄せられた金融商品に関する相談では、特に和牛オーナー契約などの「ファンド型投資商品」に関する相談の増加が目立つ。

- 「ファンド型投資商品」に関する相談は2,246件寄せられ、前年度に比べ約1.9倍(88.9%増)となった。
- 「ファンド型投資商品」のうち、和牛オーナー契約に関する相談は609件寄せられ、前年度(66件)に比べ約9.2倍となった。
- 「公社債」に関する相談は1,111件寄せられ、前年度に比べ6.6%の増加であった。
- 「未公開株」に関する相談は平成21年度から増加が続いていたが、平成23年度は866件の相談が寄せられ、前年度に比べ34.1%の減少となった。(図-6)

【図-6】「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」に関する相談件数の推移



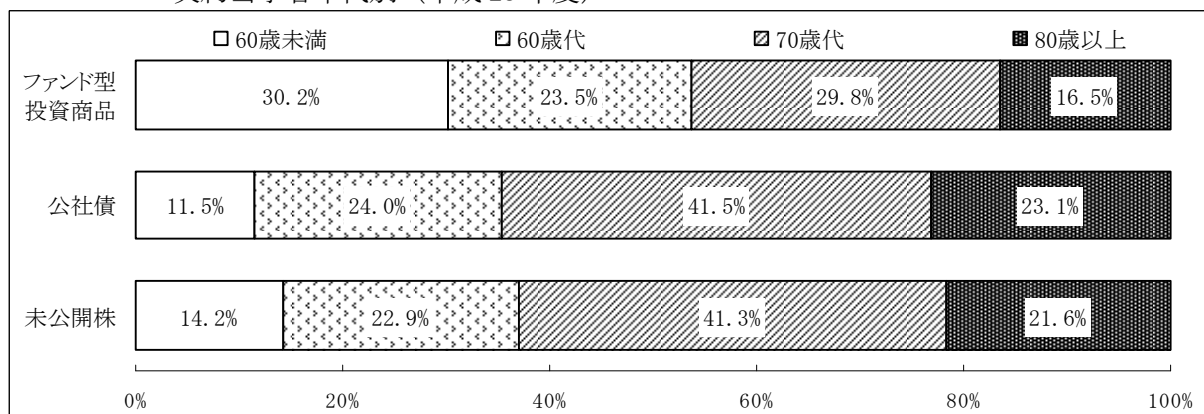
※ ファンド型投資商品：商品ファンド、組合型ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの
 なお、「ファンド型投資商品」の相談分類は平成21年度から新設されたものである

※ 公社債：社債、公共債等

※ 未公開株：取引所に上場されていない株式で、証券会社が取扱うことが認められている株式（グリーンシート銘柄）以外のもの

② 契約当事者の年代を見ると、60歳以上の高齢者が「ファンド型投資商品」では約7割(69.8%)、「公社債」(88.5%)「未公開株」(85.8%)では約9割を占める。(図-7)

【図-7】「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」に関する相談
 契約当事者年代別 (平成23年度)

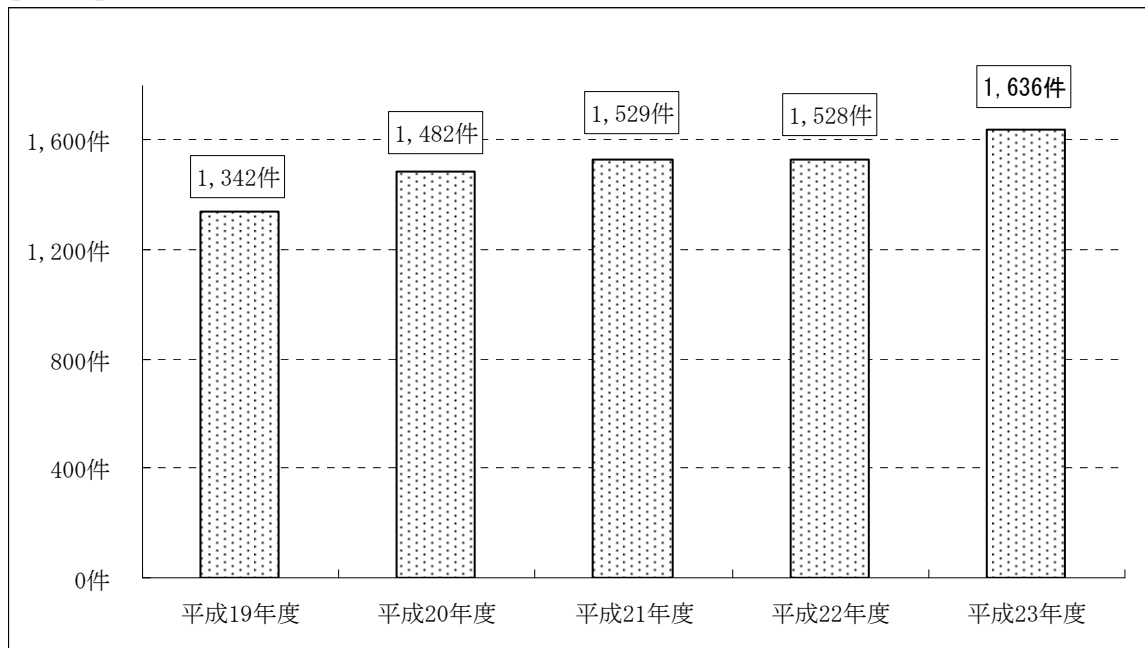


(4) 「危害」に関する相談

① 「危害」に関する相談は過去5年間で見ると増加傾向にある。平成23年度は1,636件の相談が寄せられ、前年度に比べ7.1%の増加であった。(図-8)

※ 危害：商品・役務・設備等に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

【図-8】「危害」に関する相談件数の推移



PIO-NET2010による平成24年5月31日現在の集計値

② 「危害」の原因となった商品・役務では、化粧石鹸による皮膚障害などの「化粧品」に関する相談の増加が目立つ。また、「医療」「理美容」など美容や美容医療に関するものが多い。(表-7)

- 「化粧品」のうち、「化粧石鹸」の相談は166件寄せられ、前年度（6件）に比べ約27.7倍となった。

【表-7】「危害」に関する相談の商品・役務項目 上位5位（平成23年度）

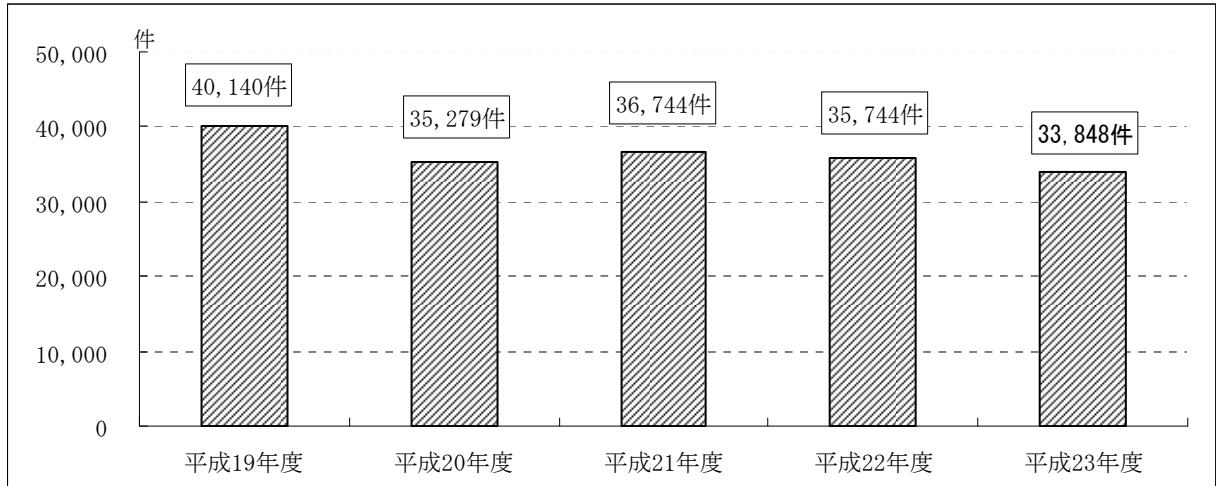
(単位：件)

	商品・役務項目	23年度	22年度	対前年度比	主な危害内容
1	化粧品	274	86	318.6%	化粧石鹸や化粧品などによる皮膚障害等
2	医療	216	254	85.0%	美容医療や施術などによる、皮膚障害、熱傷、擦過傷・挫傷・打撲傷等
3	理美容	184	168	109.5%	エステティックサービスなどによる、皮膚障害、熱傷等
4	外食・食事宅配	76	83	91.6%	外食などによる、消化器障害、熱傷等
5	健康食品	70	49	142.9%	ダイエット食品やサプリメントなど健康食品による、皮膚障害、消化器障害等

PIO-NET2010による平成24年5月31日現在の集計値

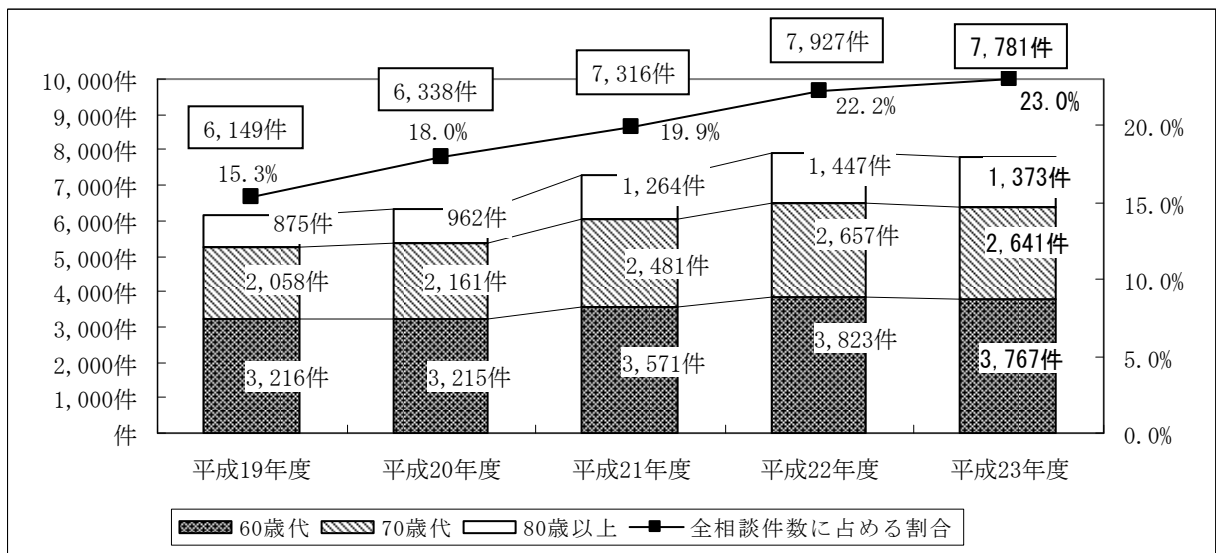
I 相談全体の概要

【都図-1】 相談件数の推移

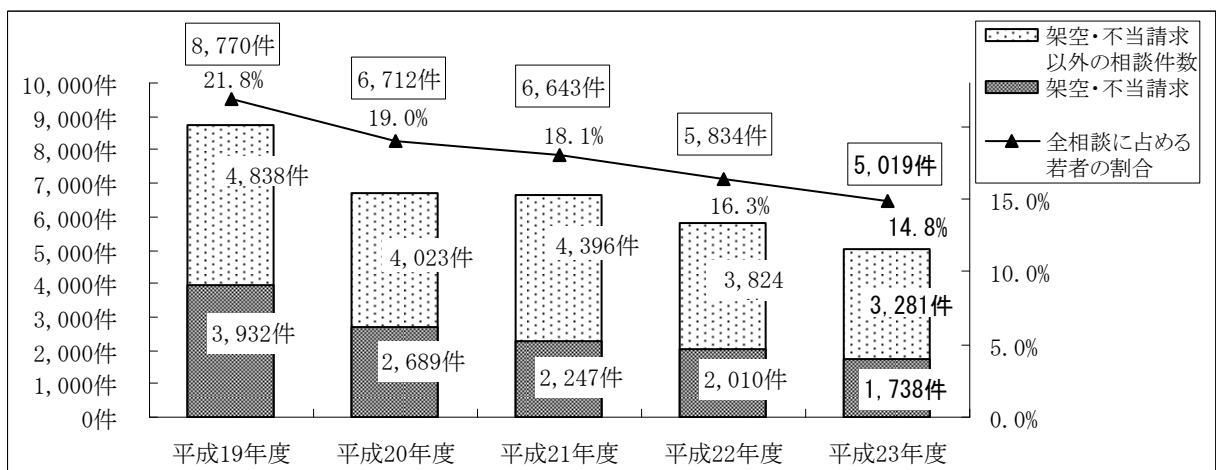


II - 1 相談の特徴 (世代)

【都図-2】 高齢者の相談

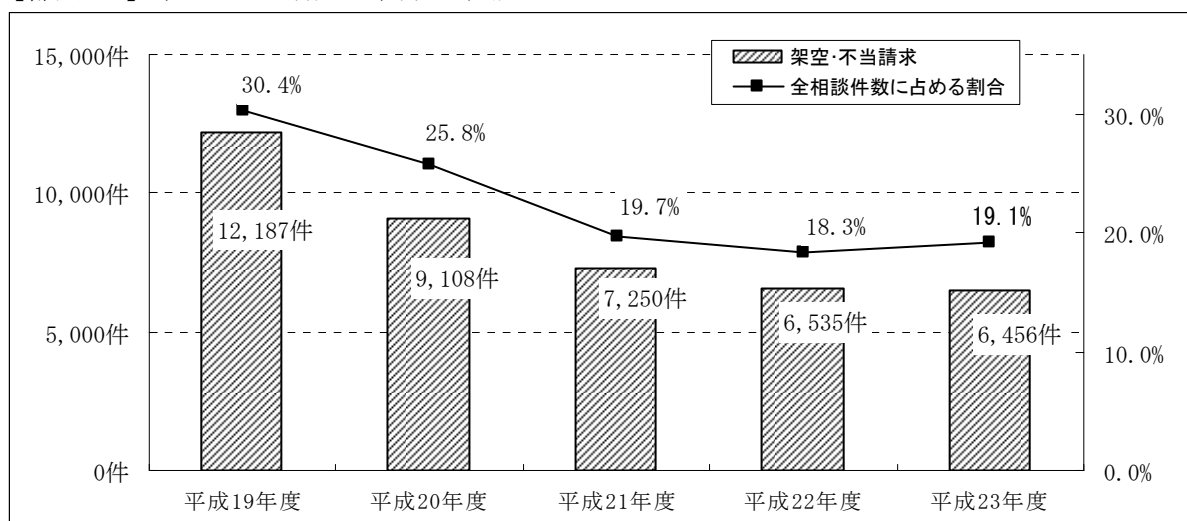


【都図-3】 若者の相談

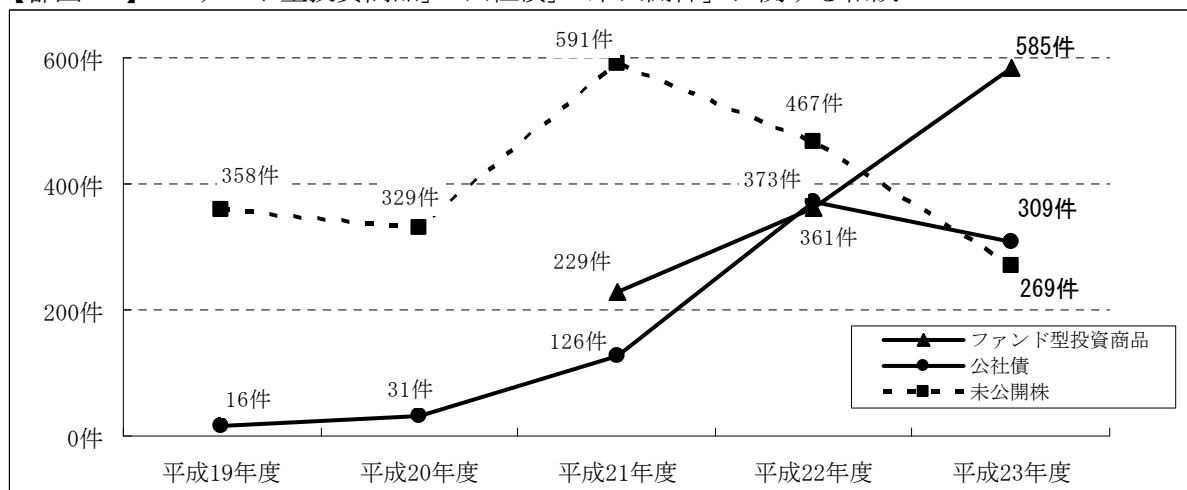


Ⅱ－２ 相談の特徴（内容）

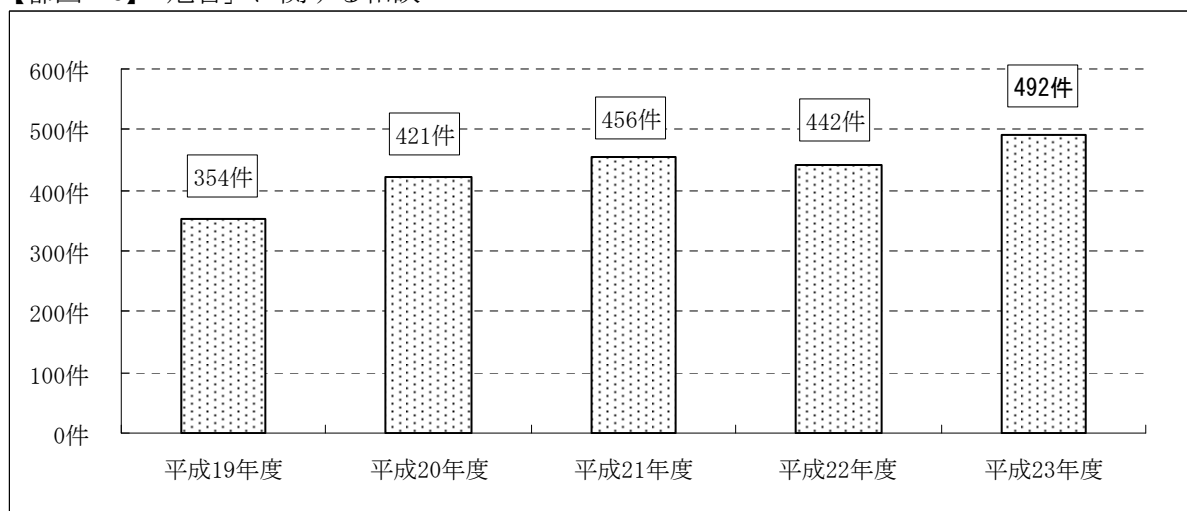
【都図－４】 架空・不当請求に関する相談



【都図－５】 「ファンド型投資商品」「公社債」「未公開株」に関する相談



【都図－６】 「危害」に関する相談



PIO-NET2010 による平成 24 年 5 月 31 日現在の集計値