

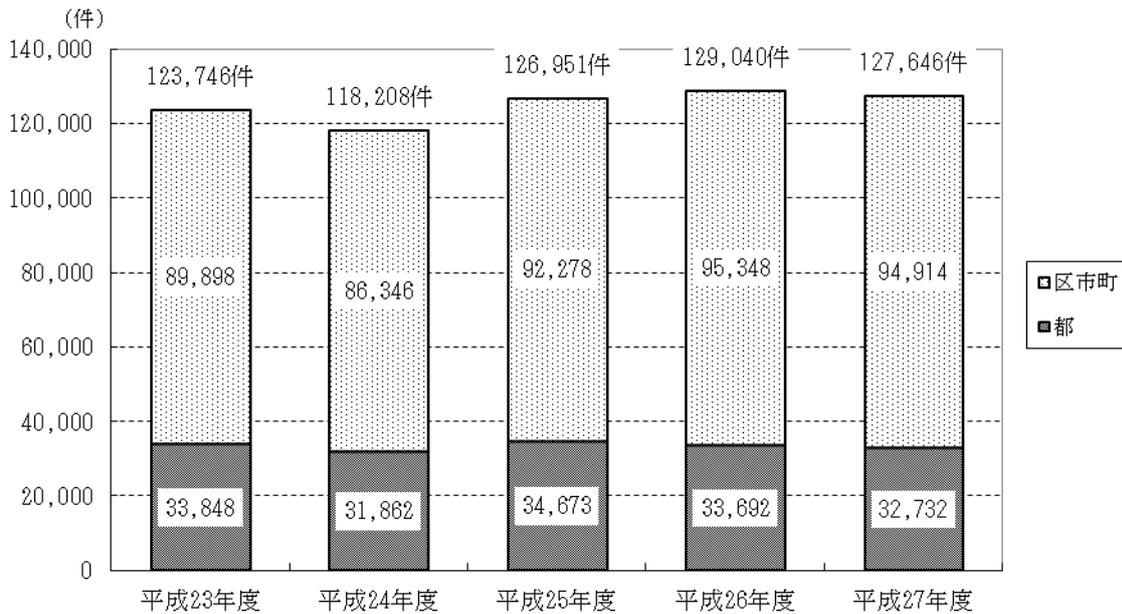
# 資料編

※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

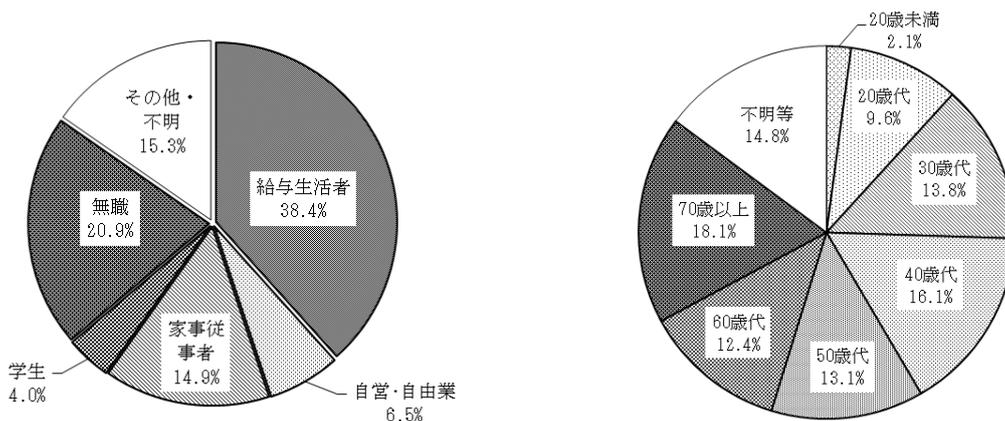
- ① 平成27年度の相談件数は127,646件となり、前年度より1.1%減少した。  
そのうち東京都受付件数が32,732件、区市町（23区26市1町）受付件数が94,914件であった。  
（図-1）

【図-1】 相談件数の推移



- ② 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）
- ③ 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 相談の特徴

### 1. 世代でみると

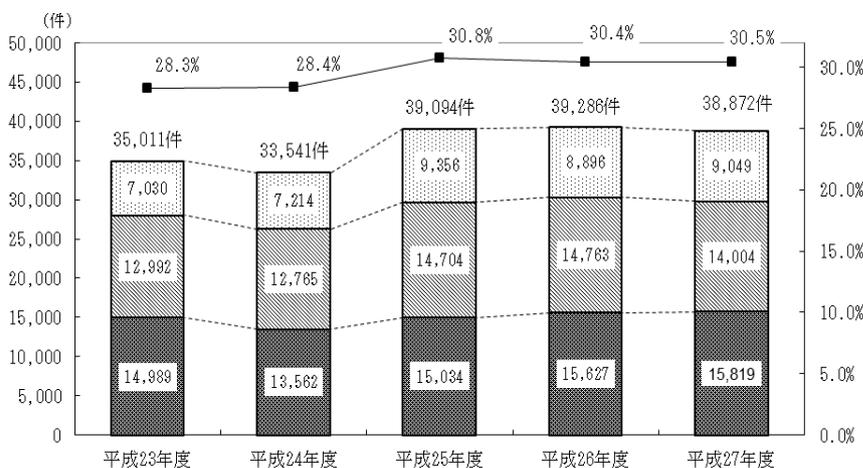
#### (1) 高齢者の相談 < 契約当事者が60歳以上である相談 >

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ている。(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



高齢者相談の平均  
契約金額183万円  
59歳以下の相談  
(106万円)より高額

② 高齢者の相談について、平成25年度から平成27年度の商品・役務別相談件数上位15位を示したものが「表-1」である。平成26年度以降は「アダルト情報サイト」の件数が最も多い。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\*」「他のデジタルコンテンツ」は急増している。公的機関等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26年度に増加し、平成27年度も900件を超える相談が寄せられた。

【表-1】 高齢者の相談 商品・役務別上位15位

	平成25年度(39,094件)		平成26年度(39,286件)		平成27年度(38,872件)	
1	健康食品	2,366	アダルト情報サイト	2,680	アダルト情報サイト	2,548
2	工事・建築	1,905	商品一般*	1,796	デジタルコンテンツ一般*	2,269
3	アダルト情報サイト	1,805	工事・建築	1,783	工事・建築	1,758
4	商品一般*	1,406	デジタルコンテンツ一般*	1,236	商品一般*	1,716
5	ファンド型投資商品	1,239	役務その他サービス	1,120	インターネット接続回線	1,097
6	賃貸アパート	983	賃貸アパート	1,055	他のデジタルコンテンツ	1,015
7	フリーローン・サラ金	813	インターネット接続回線	920	役務その他サービス	981
8	新聞	701	ファンド型投資商品	833	賃貸アパート	977
9	役務その他サービス	674	フリーローン・サラ金	831	健康食品	931
10	修理サービス	658	健康食品	745	携帯電話サービス	722
11	デジタルコンテンツ一般*	646	新聞	673	新聞	668
12	株	531	修理サービス	630	フリーローン・サラ金	662
13	インターネット接続回線	515	携帯電話サービス	614	修理サービス	639
14	公社債	467	他のデジタルコンテンツ	548	ファンド型投資商品	530
15	携帯電話サービス	421	固定電話サービス	382	他の行政サービス	479

※1 「商品一般」は、その商品・役務が何なのか消費者が知らないもの、特定できないものに関する相談

※2 「デジタルコンテンツ一般」は、有料サイト利用料の架空請求等に関する相談

※3 「他のデジタルコンテンツ」は、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、映画配信サービス、音楽情報サイト等以外のデジタルコンテンツに関する相談

③高齢者の相談について、平成27年度の内容キーワード別相談件数上位15位の相談件数と主な商品・役務を示したものが「表-2」である。

【表-2】 高齢者の相談 内容キーワード別上位 15 位

	平成27年度(38,872件)	主な商品・役務
1	インターネット取引*	7,326 アダルト情報サイト(2,479)、デジタルコンテンツ一般(2,072)
2	解約一般*	6,832 光ファイバー(453)、新聞(340)、健康食品(299)、賃貸アパート(269)
3	架空・不当請求*	6,432 アダルト情報サイト(2,475)、デジタルコンテンツ一般(2,118)
4	電話勧誘	4,661 商品一般(515)、役務その他サービス(461)、光ファイバー(447)
5	家庭訪販	4,245 新聞(494)、屋根工事(240)、浄水器(166)、修理サービス(149)
6	信用性	4,102 商品一般(333)、役務その他サービス(308)、ファンド型投資商品(125)
7	高価格・料金	3,667 アダルト情報サイト(356)、修理サービス(184)、携帯電話サービス(154)
8	説明不足	3,296 光ファイバー(250)、携帯電話サービス(243)、普通生命保険(99)
9	契約書・書面一般*	3,071 賃貸アパート(178)、光ファイバー(129)、新聞(120)
10	返金	2,947 ファンド型投資商品(164)、賃貸アパート(99)、健康食品(80)
11	強引	2,467 デジタルコンテンツ一般(195)、新聞(164)、アダルト情報サイト(160)
12	ポルノ・風俗	2,422 アダルト情報サイト(2,246)、デジタルコンテンツ一般(60)、興信所(33)
13	クレーム処理	2,031 賃貸アパート(101)、クリーニング(70)、携帯電話サービス(70)
14	詐欺	1,876 商品一般(197)、役務その他サービス(182)、ファンド型投資商品(163)
15	虚偽説明	1,837 光ファイバー(132)、役務その他サービス(132)

※1「インターネット取引」は、内容キーワードに「電子商取引」を付与しているもの

※2「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※3「架空・不当請求」は、内容キーワードに「ワンクリック請求」「架空請求」「不当請求」のいずれかを付与しているもの

※4「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

④高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務について、「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-3」である。

【表-3】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務（平成27年度）

（単位：件）

商品・役務分類	高齢者の相談が占める割合	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勧められ、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販で高額商品購入、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勧められ、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、個人情報を聞く不審な電話。

全相談件数	30.5%	38,872	127,646
-------	-------	--------	---------

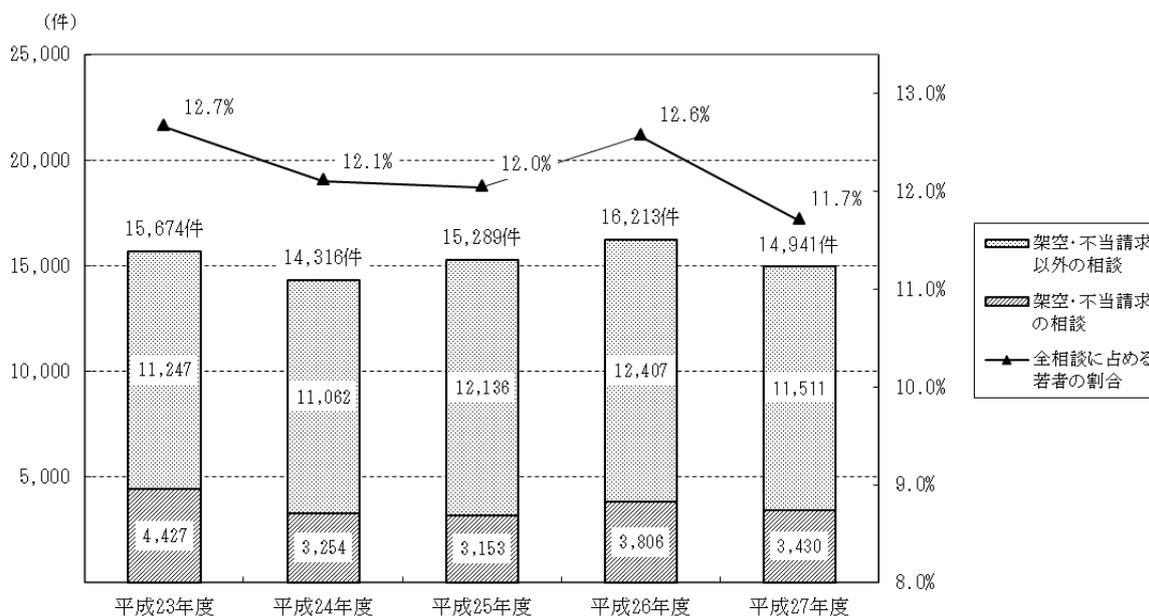
※1「他の台所用品」は、浄水器に関する相談が殆どを占める。漬物器、水素水発生装置、キッチンスツール、包丁とぎ器、油こし器などの相談も寄せられている。

※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

## (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。(図-5)

【図-5】若者の相談件数の推移



- ② 若者の相談について、平成25年度から平成27年度の商品・役務別相談件数上位15位を示したものが「表-4」である。「アダルト情報サイト」の相談件数は、平成27年度は平成26年度に比べ2割程度減少したが、若者相談の15%を占める。「賃貸アパート」「デジタルコンテンツ一般\*」「エステティックサービス」は引き続き上位にある。光ファイバー等の「インターネット接続回線」、サプリメント等の「健康食品」が平成27年度に急増している。

【表-4】若者の相談 商品・役務別上位15位

	平成25年度(15,289件)		平成26年度(16,213件)		平成27年度(14,941件)	
1	アダルト情報サイト	2,384	アダルト情報サイト	2,861	アダルト情報サイト	2,259
2	賃貸アパート	1,232	賃貸アパート	1,292	賃貸アパート	1,248
3	エステティックサービス	695	エステティックサービス	658	デジタルコンテンツ一般*	557
4	デジタルコンテンツ一般*	387	デジタルコンテンツ一般*	428	エステティックサービス	555
5	フリーローン・サラ金	351	出会い系サイト	402	インターネット接続回線	539
6	携帯電話サービス	350	フリーローン・サラ金	340	他のデジタルコンテンツ	360
7	出会い系サイト	345	携帯電話サービス	312	健康食品	358
8	オンラインゲーム	308	他のデジタルコンテンツ	295	携帯電話サービス	343
9	他のデジタルコンテンツ	302	商品一般*	294	出会い系サイト	327
10	インターネット接続回線	282	インターネット接続回線	293	モバイルデータ通信	300
11	商品一般*	263	オンラインゲーム	266	商品一般*	297
12	美容医療*	205	モバイルデータ通信	221	フリーローン・サラ金	256
13	音響・映像ソフト	194	健康食品	204	オンラインゲーム	239
14	モバイルデータ通信	188	美容医療*	200	他の内職・副業	200
15	運動靴	187	教養娯楽教材	191	美容医療*	197

※1 「デジタルコンテンツ一般」は、有料サイト利用料の架空請求等に関する相談

※2 「他のデジタルコンテンツ」は、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、映画配信サービス、音楽情報サイト等以外のデジタルコンテンツに関する相談

※3 「商品一般」は、その商品・役務が何なのか消費者が知らないもの、特定できないものに関する相談

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

③若者の相談について、平成27年度の内容キーワード別相談件数上位15位の相談件数と主な商品・役務を示したものが「表-5」である。

【表-5】若者の相談 内容キーワード別上位 15 位

	平成27年度(14,941件)		主な商品・役務
1	インターネット取引*	5,881	アダルト情報サイト(2,203)、デジタルコンテンツ一般(491)
2	解約一般*	4,546	賃貸アパート(526)、光ファイバー(255)、健康食品(215)
3	架空・不当請求*	3,430	アダルト情報サイト(2,180)、デジタルコンテンツ一般(490)
4	返金	2,341	賃貸アパート(207)、出会い系サイト(145)、脱毛エステ(86)
5	ポルノ・風俗	2,240	アダルト情報サイト(2,065)、興信所(48)、デジタルコンテンツ一般(23)
6	高価格・料金	2,199	アダルト情報サイト(463)、賃貸アパート(235)、オンラインゲーム(107)
7	未成年者契約	1,513	アダルト情報サイト(609)、オンラインゲーム(137)、健康食品(91)
8	電子広告	1,394	アダルト情報サイト(157)、健康食品(90)、美容医療(69)
9	契約書・書面一般*	1,354	賃貸アパート(344)、光ファイバー(58)、モバイルデータ通信(52)
10	説明不足	1,203	賃貸アパート(127)、光ファイバー(118)、モバイルデータ通信(116)
11	解約料	1,035	モバイルデータ通信(139)、光ファイバー(122)、賃貸アパート(68)
12	連絡不能	1,018	国内手配旅行(68)、健康食品(50)、光ファイバー(39)、運動靴(37)
13	クレジットカード	983	オンラインゲーム(96)、出会い系サイト(83)、商品一般(75)
14	約束不履行	944	国内手配旅行(79)、賃貸アパート(75)、光ファイバー(47)
15	強引	916	アダルト情報サイト(161)、テレビ放送サービス(74)、新聞(47)

※1「インターネット取引」は、内容キーワードに「電子商取引」を付与しているもの

※2「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※3「架空・不当請求」は、内容キーワードに「ワンクリック請求」「架空請求」「不当請求」のいずれかを付与しているもの

※4「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

④若者の相談が占める割合の多い商品・役務について、「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-6」である。

【表-6】若者の相談が占める割合の多い商品・役務（平成27年度）

（単位：件）

商品・役務分類	若者の相談が占める割合	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」「人口植毛」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。

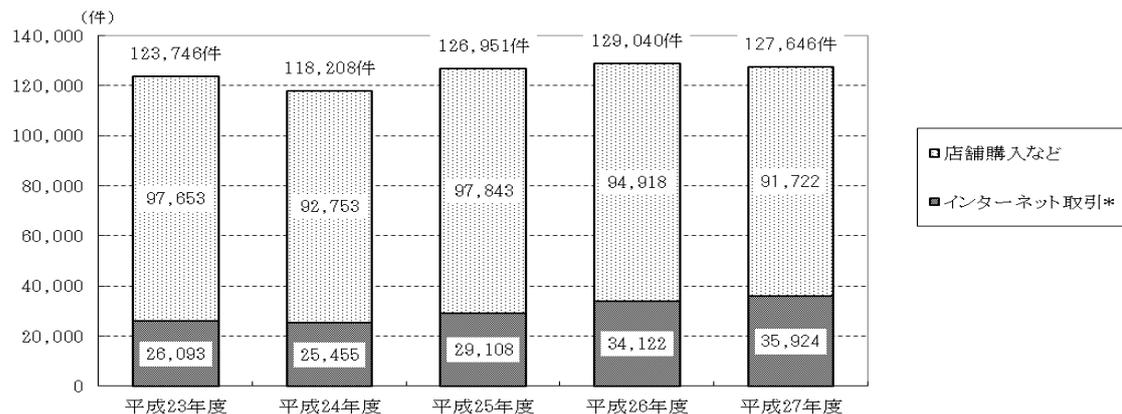
※3「他の内職・副業」は、アフィリエイト（商品・サービス等を自分のウェブサイト等で宣伝し、売れたら報酬を得るもの）、ネットビジネスなどの相談が寄せられている。

## 2. 内容でみると

### (3) 契約形態別の相談件数

①契約形態別の相談件数を示したものが「図-6」である。「店舗購入など（インターネット取引以外の取引の相談）」の相談件数は、91,722件となり、前年度より3.4%減少し、「インターネット取引\*」の相談件数は、35,924件となり、前年度より5.3%増加した。

【図-6】 契約形態別の相談件数の推移



※1 「店舗購入など」の相談件数は、全相談件数から、内容キーワード「電子商取引」の件数を除いて算出している。

※2 「インターネット取引\*」は、内容キーワードに「電子商取引」を付与しているもの。

②「店舗購入など」の相談について、平成27年度の商品・役務別相談件数上位15位と対前年度比を示したものが「表-7」である。光ファイバーなどの「インターネット接続回線」、「モバイルデータ通信」等が増加している。

③「インターネット取引\*」の相談について、平成27年度の商品・役務別相談件数上位15位と対前年度比を示したものが「表-8」である。「健康食品」、「手配旅行」が急増している。また「デジタルコンテンツ一般\*」「他のデジタルコンテンツ」等が増加している。

【表-7】「店舗購入など」上位15位

	27年度	26年度	対前年度比
1 賃貸アパート	7,189	7,176	100.2%
2 インターネット接続回線	3,771	2,406	156.7%
3 商品一般*	3,641	3,942	92.4%
4 工事・建築	3,510	3,627	96.8%
5 携帯電話サービス	2,909	2,515	115.7%
6 フリーローン・サラ金	2,574	3,176	81.0%
7 役務その他サービス	1,836	1,941	94.6%
8 修理サービス	1,553	1,458	106.5%
9 健康食品	1,492	1,252	119.2%
10 モバイルデータ通信	1,306	938	139.2%
11 エステティックサービス	1,274	1,256	101.4%
12 新聞	1,175	1,218	96.5%
13 携帯電話	1,121	1,004	111.7%
14 クリーニング	1,040	1,096	94.9%
15 テレビ放送サービス	1,009	986	102.3%

【表-8】「インターネット取引\*」上位15位

	27年度	26年度	対前年度比
1 アダルト情報サイト	10,906	12,480	87.4%
2 デジタルコンテンツ一般*	5,974	3,723	160.5%
3 他のデジタルコンテンツ	2,760	1,827	151.1%
4 出会い系サイト	1,078	1,307	82.5%
5 健康食品	899	380	236.6%
6 商品一般*	759	578	131.3%
7 手配旅行	508	216	235.2%
8 オンラインゲーム	485	515	94.2%
9 役務その他サービス	375	334	112.3%
10 紳士・婦人用バッグ	372	559	66.5%
11 運動靴	309	504	61.3%
12 興信所	269	158	170.3%
13 靴	258	456	56.6%
14 他のネット通信関連サービス	257	222	115.8%
15 基礎化粧品	231	74	312.2%

※1 「商品一般」は、その商品・役務が何なのか消費者が知らないもの、特定できないものに関する相談

※2 「デジタルコンテンツ一般」は、有料サイト利用料の架空請求等に関する相談

※3 「他のデジタルコンテンツ」は、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、映画配信サービス、音楽情報サイト等以外のデジタルコンテンツに関する相談

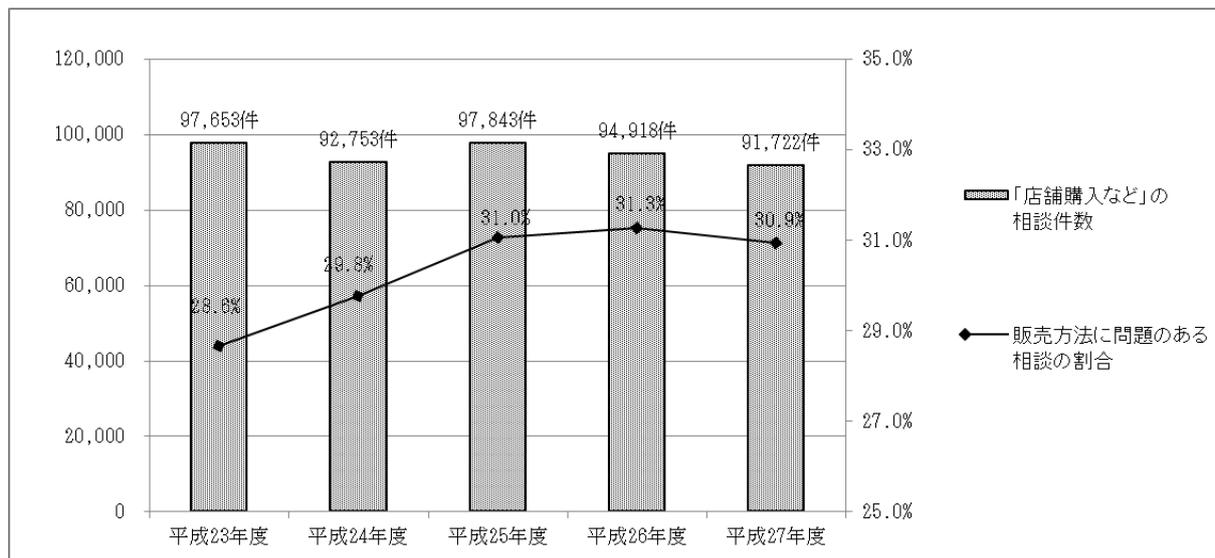
※4 「他のネット通信関連サービス」は、通販・オークション等各種サイトの有料会員サービス、ウイルスチェック、ドメイン取得、レンタルサーバー等に関する相談

注) 「相談その他」を除く

#### (4) 店舗購入などの相談 <「インターネット取引」以外の取引の相談>

①「店舗購入など」の相談のうち、「販売方法に問題のある」相談の割合を示したものが「図-7」である。平成23年度の割合は28.6%であったが、徐々に増加し、平成26年度には31.3%となり、平成27年度には30.9%とやや減少した。

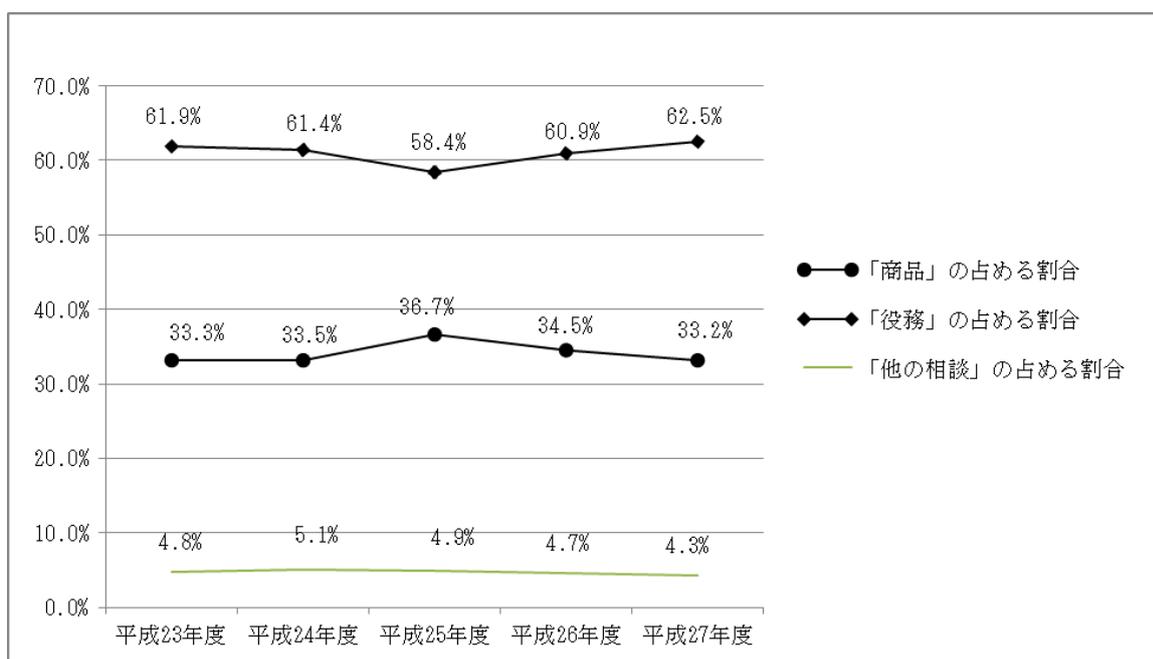
【図-7】「店舗購入など」の相談件数の推移



※1 「店舗購入など」の相談件数は、全相談件数から内容キーワード「電子商取引」が付与された相談を除いて算出  
 ※2 「販売方法に問題のある相談」とは、内容別分類「07.販売方法（購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談）」にチェックされた相談

②「店舗購入など」の相談における「商品」「役務」「他の相談」の占める割合を示したものが「図-8」である。「商品」が占める割合は約3割、「役務」が占める割合は約6割である（平成23年度から平成27年度）。

【図-8】「店舗購入など」における「商品」「役務」「他の相談」の占める割合



※「他の相談」とは、相隣関係、債権回収、相続、交通事故、消費者運動等の相談。消費者問題以外の相談も含む。

③「店舗購入など」のうち、「商品」の相談について、平成25年度から平成27年度の相談件数上位15位を示したものが「表-9」である。

【表-9】「店舗購入など（商品）」上位15位

	平成25年度(35,941件)		平成26年度(32,724件)		平成27年度(30,419件)	
1	商品一般*	3,410	商品一般*	3,942	商品一般*	3,641
2	健康食品	3,019	健康食品	1,252	健康食品	1,492
3	新聞	1,312	新聞	1,218	新聞	1,175
4	携帯電話	1,133	携帯電話	1,004	携帯電話	1,121
5	四輪自動車	975	四輪自動車	852	四輪自動車	833
6	新築分譲マンション	813	新築分譲マンション	623	パソコン	688
7	パソコン	567	パソコン	621	音響・映像機器	523
8	音響・映像機器	555	他の台所用品	546	新築分譲マンション	503
9	電気空調・冷房機器	510	音響・映像機器	525	ふとん類	428
10	ふとん類	504	ふとん類	490	電気空調・冷房機器	410
11	冷凍調理食品	434	電気空調・冷房機器	426	電気	406
12	中古分譲マンション	429	防災・防犯用品	402	新築建売住宅	387
13	基礎化粧品	424	中古分譲マンション	398	他の台所用品	381
14	音響・映像ソフト	421	新築建売住宅	355	中古分譲マンション	358
15	新築建売住宅	405	ネックレス	320	防災・防犯用品	280

※1「商品一般」は、その商品・役務が何なのか消費者が知らないもの、特定できないものに関する相談

④「店舗購入など」のうち、「商品」の相談について、平成27年度の内容キーワード別相談件数上位15位の相談件数と主な商品・役務を示したものが「表-10」である。

【表-10】「店舗購入など（商品）」の相談 内容キーワード上位15位

	平成27年度(30,419件)		主な商品・役務
1	解約一般*	6,022	新聞(543)、健康食品(439)、普通・小型自動車(233)、スマートフォン(185)、商品一般(156)、携帯電話(127)、タブレット等(126)、新築分譲マンション(102)
2	電話勧誘	3,091	商品一般(783)、健康食品(283)、新築分譲マンション(173)、かに(91)、集合住宅一般(77)、山林(71)、中古分譲マンション(65)、書籍(60)、電気(58)
3	家庭訪販	3,004	新聞(863)、浄水器(230)、商品一般(147)、補修用教材(84)、山林(78)、消火器(74)、電気温水器(70)、プロパンガス(52)、ソーラーシステム(52)
4	返金	2,962	健康食品(121)、商品一般(107)、普通・小型自動車(76)、パソコンソフト(48)、紳士・婦人用バッグ(47)、教養娯楽教材(45)、スマートフォン(44)、浄水器(43)
5	信用性	2,569	商品一般(580)、健康食品(196)、電気(58)、着物類(50)、宅地(36)、被服品一般(34)、新築分譲マンション(34)、墓(33)、浄水器(32)、山林(32)
6	クレーム処理	2,406	スマートフォン(112)、商品一般(111)、普通・小型自動車(73)、新聞(67)、新築建売住宅(57)、ルームエアコン(49)、携帯電話(49)、健康食品(47)
7	高価格・料金	2,296	健康食品(161)、商品一般(87)、浄水器(84)、スマートフォン(68)、普通・小型自動車(44)、タブレット等(42)、携帯電話(42)、着物類(41)
8	説明不足	2,276	スマートフォン(208)、タブレット等(103)、携帯電話(100)、商品一般(94)、健康食品(92)、普通・小型自動車(82)、新築分譲マンション(61)
9	返品	2,212	健康食品(170)、商品一般(41)、コート(41)、ネックレス(36)、紳士・婦人用バッグ(34)、電気掃除機(32)、腕時計(32)、健康器具(30)、スマートフォン(29)
10	契約書・書面一般*	2,088	新聞(190)、商品一般(178)、普通・小型自動車(118)、健康食品(96)、新築分譲マンション(66)、新築建売住宅(55)、中古分譲マンション(49)
11	強引	2,000	新聞(291)、商品一般(171)、新築分譲マンション(144)、健康食品(123)、集合住宅(60)、中古分譲マンション(56)、浄水器(40)、着物類(39)、指輪(32)
12	交換	1,547	スマートフォン(127)、普通・小型自動車(49)、携帯電話(39)、ノートパソコン(37)、テレビ(33)、タブレット等(28)、洗濯機(27)、ルームエアコン(27)、腕時計(25)
13	補償	1,498	新築建売住宅(74)、スマートフォン(65)、中古分譲マンション(55)、普通・小型自動車(53)、新築分譲マンション(50)、ルームエアコン(38)、テレビ(38)
14	クーリングオフ一般*	1,459	新聞(220)、健康食品(118)、浄水器(76)、指輪(51)、ネックレス(47)、かに(45)、電気温水器(40)、ミネラルウォーター(33)、商品一般(31)、教養娯楽教材(26)
15	販売態度	1,417	商品一般(165)、新聞(50)、スマートフォン(49)、普通・小型自動車(29)、携帯電話(28)、弁当(20)、電気(20)、新築分譲マンション(20)、新築建売住宅(20)

※1「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

※3「クーリングオフ一般」は、クーリングオフ回避以外のクーリングオフに関する相談

⑤「店舗購入など」のうち、「役務」の相談について、平成25年度から平成27年度の相談件数上位15位を示したものが「表-11」である。

【表-11】「店舗購入など（役務）」上位15位

	平成25年度(57,146件)		平成26年度(57,778件)		平成27年度(57,339件)	
1	賃貸アパート	7,059	賃貸アパート	7,176	賃貸アパート	7,189
2	工事・建築	3,849	工事・建築	3,627	インターネット接続回線	3,771
3	フリーローン・サラ金	3,284	フリーローン・サラ金	3,176	工事・建築	3,510
4	携帯電話サービス	2,292	携帯電話サービス	2,515	携帯電話サービス	2,909
5	ファンド型投資商品	1,736	インターネット接続回線	2,406	フリーローン・サラ金	2,574
6	インターネット接続回線	1,669	役務その他サービス	1,941	役務その他サービス	1,836
7	修理サービス	1,541	修理サービス	1,458	修理サービス	1,553
8	役務その他サービス	1,518	エステティックサービス	1,256	モバイルデータ通信	1,306
9	エステティックサービス	1,355	ファンド型投資商品	1,217	エステティックサービス	1,274
10	クリーニング	1,156	外食	1,198	クリーニング	1,040
11	外食	987	クリーニング	1,096	テレビ放送サービス	1,009
12	テレビ放送サービス	937	医療サービス*	989	他の行政サービス	1,000
13	医療サービス*	924	テレビ放送サービス	986	外食	894
14	モバイルデータ通信	849	モバイルデータ通信	938	医療サービス*	889
15	他の行政サービス	828	他の行政サービス	758	固定電話サービス	843

※「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

⑥「店舗購入など」のうち、「役務」の相談について、平成27年度の内容キーワード別相談件数上位15位の相談件数と主な商品・役務を示したものが「表-12」である。

【表-12】「店舗購入など（役務）」の相談 内容キーワード上位15位

	平成27年度(57,339件)		主な商品・役務
1	解約一般*	14,988	賃貸アパート(2,565)、光ファイバー(1,478)、携帯電話サービス(949)、モバイルデータ通信(783)、インターネット接続回線一般(343)、役務その他サービス(312)
2	説明不足	7,762	携帯電話サービス(917)、光ファイバー(873)、賃貸アパート(586)、モバイルデータ通信(513)、修理サービス(259)、ケーブルテレビ(183)
3	返金	7,094	賃貸アパート(1,063)、携帯電話サービス(282)、ファンド型投資商品(271)、脱毛エステ(177)、役務その他サービス(175)、フリーローン・サラ金(157)
4	契約書・書面一般*	7,074	賃貸アパート(1,607)、携帯電話サービス(366)、光ファイバー(359)、フリーローン・サラ金(190)、モバイルデータ通信(167)、役務その他サービス(166)
5	高価格・料金	6,501	賃貸アパート(1,054)、携帯電話サービス(469)、修理サービス(406)、役務その他サービス(214)、外食(209)、美容医療(171)、歯科治療(159)
6	信用性	5,162	役務その他サービス(491)、光ファイバー(238)、フリーローン・サラ金(224)、ファンド型投資商品(185)、修理サービス(145)、他の行政サービス(143)
7	クレーム処理	5,096	賃貸アパート(790)、携帯電話サービス(404)、光ファイバー(302)、クリーニング(294)、修理サービス(179)、引越(170)、外食(159)、モバイルデータ通信(136)
8	電話勧誘	4,770	光ファイバー(1,103)、役務その他サービス(587)、ファンド型投資商品(261)、インターネット接続回線一般(204)、老人ホーム一般(136)、公社債(129)
9	家庭訪販	4,104	光ファイバー(510)、テレビ放送サービス(387)、屋根工事(297)、ケーブルテレビ(263)、修理サービス(211)、塗装工事(165)、役務その他サービス(151)
10	補償	3,851	賃貸アパート(657)、クリーニング(632)、引越(277)、修理サービス(165)、新築工事(123)、携帯電話サービス(88)、外食(88)、宅配便サービス(81)
11	約束不履行	3,843	賃貸アパート(374)、光ファイバー(269)、携帯電話サービス(151)、修理サービス(142)、ファンド型投資商品(139)、引越(111)、役務その他サービス(106)、新築工事(105)
12	解約料	3,832	光ファイバー(542)、モバイルデータ通信(541)、携帯電話サービス(479)、賃貸アパート(226)、結婚式(130)、インターネット接続回線一般(121)
13	修理代	3,364	賃貸アパート(2,202)、修理サービス(469)、借家(109)、不動産貸借サービス(84)、レンタカー(44)、引越(35)、携帯電話サービス(33)、衛生設備工事(31)
14	虚偽説明	3,293	光ファイバー(504)、携帯電話サービス(260)、役務その他サービス(190)、モバイルデータ通信(182)、賃貸アパート(149)、デジタルコンテンツ一般(144)
15	価格・料金一般*	3,171	賃貸アパート(435)、携帯電話サービス(355)、光ファイバー(281)、医療サービス(105)、モバイルデータ通信(99)、修理サービス(72)、インターネット接続回線一般(62)

※1「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

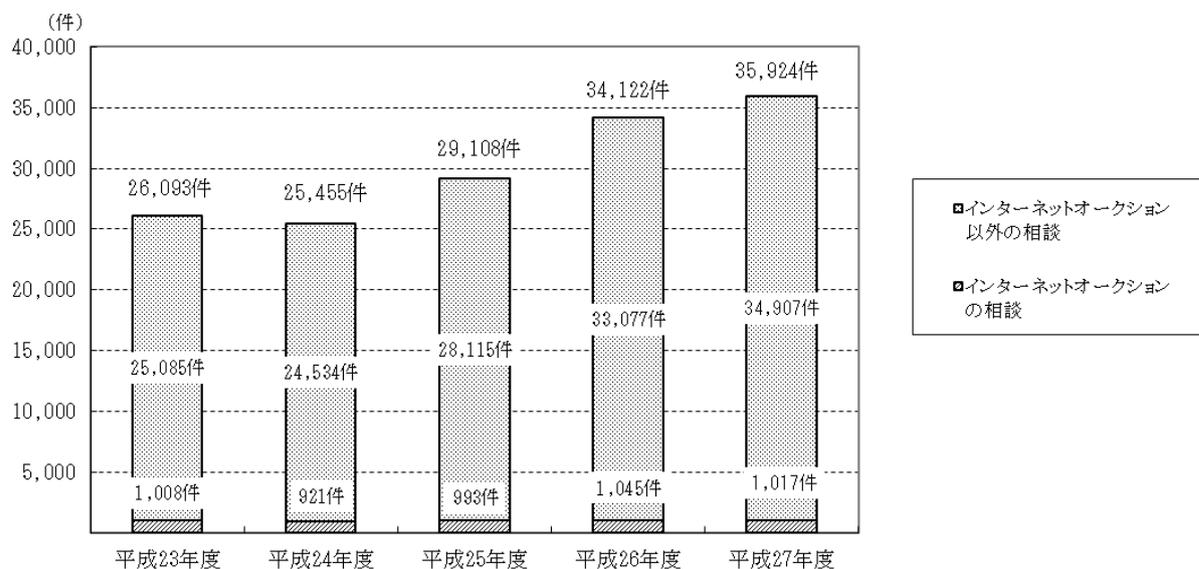
※2「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

※3「価格・料金一般」は、高価格・料金、値上げ、値下げ、二重価格以外の価格・料金そのものに関する相談

## (5) 「インターネット取引\*」に関する相談

①「インターネット取引\*」の相談件数は、平成24年度以降年々増加し、平成27年度は35,924件となり、5.3%の増加となった(図-9)。「インターネットオークション」の相談は3%程度にとどまっている。

【図-9】「インターネット取引\*」の相談件数の推移

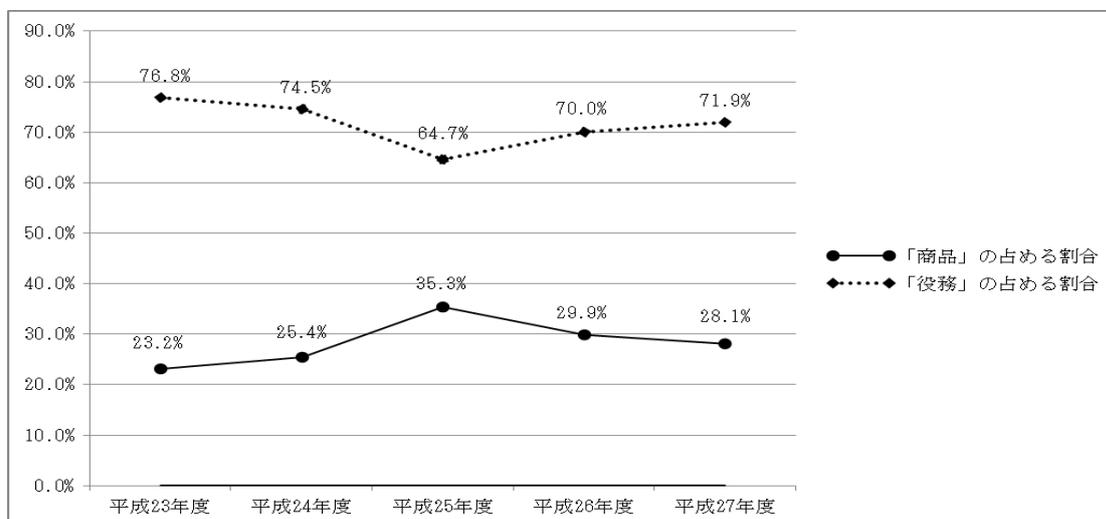


※1「インターネット取引\*」は、内容キーワードに「電子商取引」を付与しているもの。

②「インターネット取引\*」の相談における「商品」「役務」「他の相談」の占める割合を示したものが「図-10」である。「役務」が占める割合は約7割、「商品」が占める割合は約3割である。

なお、「役務」の相談では、「アダルト情報サイトのワンクリック請求」及び「有料サイト料利用料の架空請求」の相談が約半分を占める。

【図-10】「インターネット取引\*」における「商品」「役務」「他の相談」の占める割合

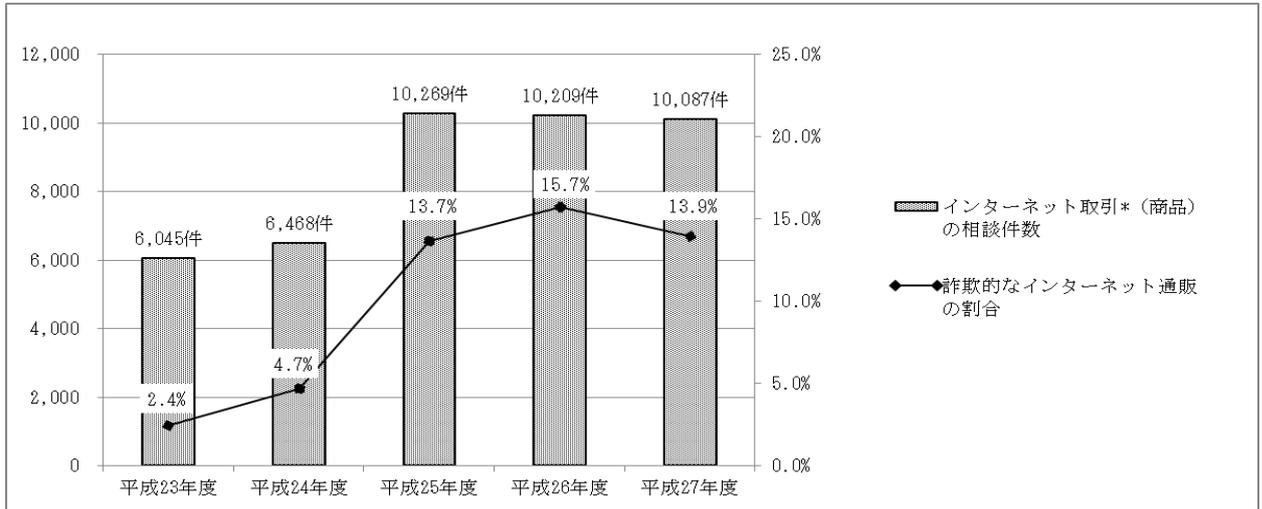


※「他の相談」の占める割合は、各年度とも0.1%以下であるため、上記グラフに数値を掲載していない。

③「インターネット取引\*」のうち、「商品」の相談件数は、平成23年度から平成24年度には6千件台であったが、平成25年度には1万件を超えた。

「インターネット取引\*（商品）」のうち、「詐欺的なインターネット通販」の割合を示したものが「図-11」である。「詐欺的なインターネット通販」の割合は平成23年度に2.4%であったが平成24年度には4.7%に増加し、平成25年度は13.7%、平成26年度は15.7%と急増した。平成27年度は13.9%とやや減少したが、以前として高水準で推移している。

【図-11】「インターネット取引\*（商品）」の相談件数の推移



※「詐欺的なインターネット通販」は、「インターネット通販」のうち「詐欺」が付与されている相談の件数で算出。

④「インターネット取引\*」のうち、「商品」の相談について、平成25年度から平成27年度の相談件数上位15位を示したものが「表-13」である。「紳士・婦人用バッグ」「運動靴」「靴」の相談は常に上位にあがっている。

「健康食品」の相談件数は、平成25年度及び平成26年度に300件台であったが、平成27年度には899件と急増した。また、「基礎化粧品」は平成27年度に上位にあがったが、平成25年度は99件、平成26年度は74件のところ、平成27年度には231件と急増している。

【表-13】「インターネット取引\*（商品）」上位15位

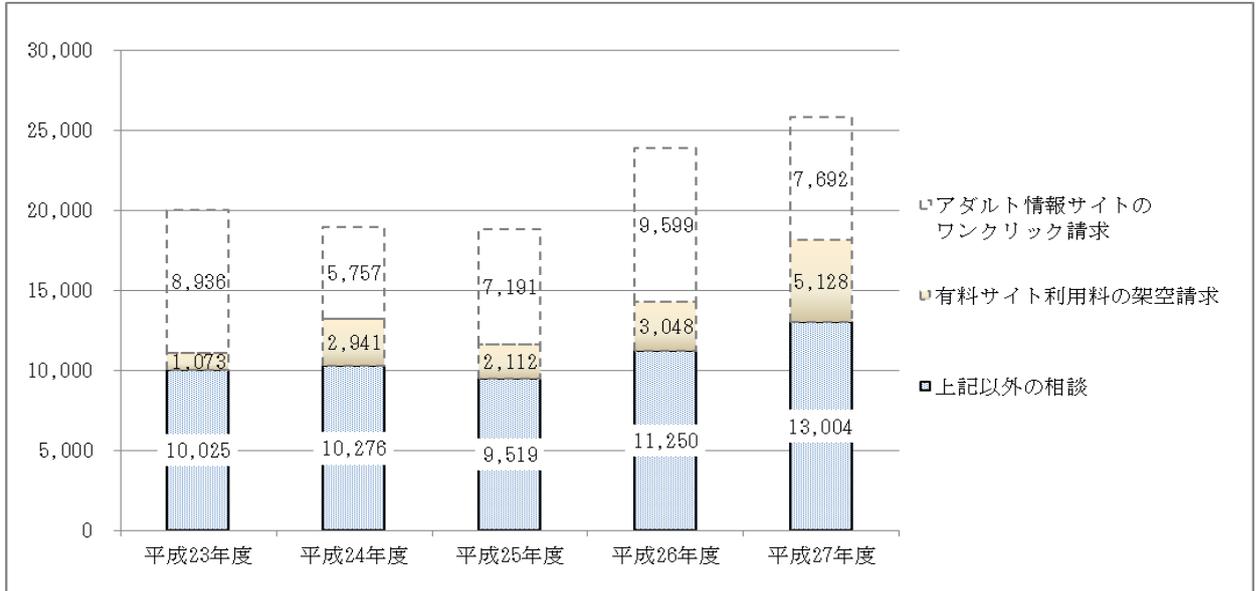
	平成25年度(10,269件)	平成26年度(10,209件)	平成27年度(10,087件)
1	運動靴 609	紳士・婦人用バッグ 559	健康食品 899
2	紳士・婦人用バッグ 579	運動靴 504	紳士・婦人用バッグ 372
3	パソコンソフト 548	靴 456	運動靴 309
4	靴 502	パソコンソフト 439	靴 258
5	財布類 355	健康食品 380	基礎化粧品 231
6	健康食品 302	財布類 324	腕時計 204
7	腕時計 275	音響・映像機器 293	パソコンソフト 203
8	音響・映像機器 251	腕時計 235	パソコン 198
9	パソコン 210	パソコン 219	音響・映像機器 192
10	音響・映像ソフト 180	音響・映像ソフト 143	財布類 175
11	身の回り品その他 128	婦人コート 124	携帯電話 146
12	紳士上着 118	パソコン関連機器・用品 124	音響・映像ソフト 141
13	パソコン関連機器・用品 116	椅子類 110	自転車 133
14	旅行かばん 111	身の回り品その他 107	パソコン関連機器・用品 131
15	婦人コート 100	電話関連機器・用品 105	他の化粧品 121

※1「身の回り品その他」では、サングラスに関する相談が多くを占める。キーホルダー、キーケース等の相談も寄せられている。

※2「他の化粧品」は、香水・オーデコロン、化粧石鹸、歯みがき粉、制汗・消臭剤、マニキュア等に関する相談

⑤「インターネット取引\*」のうち、「役務」の相談の相談件数は、平成23年度は約2万件であったが、平成24年度及び平成25年度には1万8千件台に減少し、平成26年度には約2万4千件、平成27年度には約2万6千件と増加した。「インターネット取引\*（役務）」の相談のうち、「アダルト情報サイトのワンクリック請求」及び「有料サイト利用料の架空請求」の件数を示したものが「図-12」である。

【図-12】「インターネット取引\*（役務）」の相談件数の推移



⑥「インターネット取引\*」のうち、「役務」の相談について、平成25年度から平成27年度の商品・役務別相談件数の上位15位を示したものが「表-14」である。デジタルコンテンツ関連の相談は常に上位にある。「手配旅行」の相談件数は、平成26年度は216件であったが、平成27年度には508件に急増した。「興信所」は平成26年度は158件であったが、平成27年度には269件に急増している。

【表-14】「インターネット取引（役務）」上位 15 位

	平成25年度(18,822件)		平成26年度(23,897件)		平成27年度(25,824件)	
1	アダルト情報サイト	8,978	アダルト情報サイト	12,480	アダルト情報サイト	10,906
2	デジタルコンテンツ一般*	2,931	デジタルコンテンツ一般*	3,723	デジタルコンテンツ一般*	5,974
3	他のデジタルコンテンツ	1,604	他のデジタルコンテンツ	1,827	他のデジタルコンテンツ	2,760
4	出会い系サイト	1,327	出会い系サイト	1,307	出会い系サイト	1,078
5	オンラインゲーム	614	オンラインゲーム	515	手配旅行	508
6	役務その他サービス	290	役務その他サービス	334	オンラインゲーム	485
7	他のネット通信関連サービス	195	他のネット通信関連サービス	222	役務その他サービス	375
8	手配旅行	189	手配旅行	216	興信所	269
9	航空サービス	160	航空サービス	169	他のネット通信関連サービス	257
10	エステティックサービス	159	コンサート	166	モバイルデータ通信	202
11	コンサート	145	他のデリバティブ取引	163	航空サービス	180
12	モバイルデータ通信	113	興信所	158	コンサート	151
13	ホテル・旅館	108	モバイルデータ通信	145	インターネット接続回線	147
14	教養・娯楽サービスその他	97	教養・娯楽サービスその他	129	他の内職・副業	145
15	レンタルサービス	79	インターネット接続回線	125	レンタルサービス	104

※1「デジタルコンテンツ一般」は、有料サイト利用料の架空請求等に関する相談

※2「他のデジタルコンテンツ」は、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、映画配信サービス、音楽情報サイト等以外のデジタルコンテンツに関する相談

※3「他のネット通信関連サービス」は、通販・オークション等各種サイトの有料会員サービス、ウィルスチェック、ドメイン取得、レンタルサーバー等に関する相談

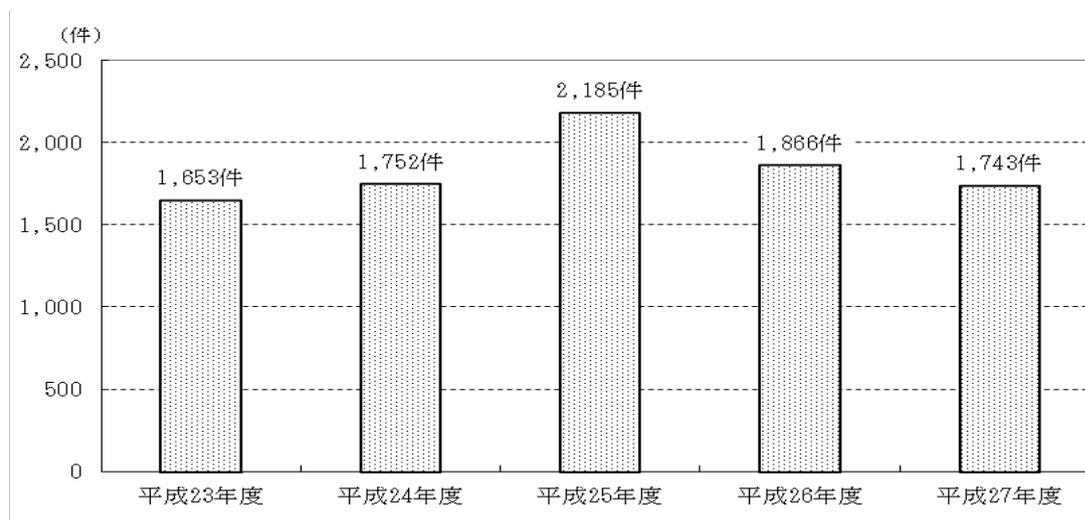
※4「教養・娯楽サービスその他」は、ビジネス、投資、ギャンブル等の情報商材、電子書籍化サービス、ダビングサービス、ファンクラブ等の相談

## (6) 「危害」の相談

①「危害」に関する相談は年々増加していたが、平成27年度は1,743件となり、平成24年度と同水準となった。(図-13)

※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-13】「危害」に関する相談件数の推移



②「危害」の相談について、平成25年度から平成27年度の商品・役務別相談件数の上位15位を示したものが「表-15」である。平成27年度は「健康食品」「美容医療\*」「エステティックサービス」の危害相談件数が100件を超えている。

【表-15】「危害」に関する相談の商品・役務 上位15位

	平成25年度(2,185件)		平成26年度(1,866件)		平成27年度(1,743件)	
1	基礎化粧品	190	美容医療*	172	健康食品	130
2	美容医療*	132	外食	106	美容医療*	110
3	エステティックサービス	119	エステティックサービス	102	エステティックサービス	106
4	冷凍調理食品	104	医療サービス*	79	外食	73
5	外食	103	基礎化粧品	78	基礎化粧品	67
6	医療サービス*	89	歯科治療*	55	パーマ	60
7	健康食品	75	健康食品	52	医療サービス*	54
8	洗濯用洗剤	54	パーマ	50	歯科治療*	40
9	パーマ	49	賃貸アパート	38	賃貸アパート	39
10	頭髪用化粧品	41	商品一般	35	他の化粧品	33
11	歯科治療*	35	頭髪用化粧品	32	自転車	29
12	他の化粧品	35	他の医療	31	スポーツ・健康教室	27
13	自転車	32	自転車	26	商品一般	25
14	賃貸アパート	31	他の化粧品	23	他の美容サービス	25
15	商品一般	26	他の美容サービス	23	頭髪用化粧品	23

※1「美容医療\*」は、「医療サービス」「歯科治療」「人口植毛」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

※5「他の医療」は、カイロプラクティック、気功、整体などに関する相談

※6「他の美容サービス」は、医師でない人が行うピアスの穴あけ、日焼けサロン、ネイルサロン、まつ毛エクステなどに関する相談

③「危害」の相談の原因となった商品・役務上位15位について、危害割合（危害の原因となった「商品・役務」に関する相談に占める「危害」相談の割合）を、「危害」の相談件数順に示したものが「表-16」である。平成27年度にも100件以上の危害相談が寄せられた「美容医療\*」の危害割合は、恒常的に2割を超えている状況にある。

なお、平成27年度の全相談に占める危害相談の割合は1.4%である。

【表-16】「危害」に関する相談（商品・役務上位15位）の「危害割合」

	商品・役務分類	危害の相談件数 (平成27年度)	平成25年度 (1.7%)	平成26年度 (1.4%)	平成27年度 (1.4%)
1	健康食品	130	2.3%	3.2%	5.4%
2	美容医療*	110	22.1%	27.6%	20.3%
3	エステティックサービス	106	7.9%	7.8%	8.0%
4	外食	73	9.9%	8.5%	7.8%
5	基礎化粧品	67	36.3%	22.3%	13.5%
6	パーマ	60	21.1%	18.9%	27.6%
7	医療サービス*	54	9.6%	7.9%	6.1%
8	歯科治療*	40	5.6%	7.9%	6.2%
9	賃貸アパート	39	0.4%	0.5%	0.5%
10	他の化粧品	33	18.9%	12.6%	14.1%
11	自転車	29	11.1%	9.3%	9.1%
12	スポーツ・健康教室	27	4.8%	3.7%	5.2%
13	商品一般	25	0.7%	0.8%	0.6%
14	他の美容サービス	25	21.7%	19.8%	23.6%
15	頭髪用化粧品	23	21.9%	17.1%	14.1%

④「危害」の相談の原因となった商品・役務について、平成27年度の「主な危害内容」を、「危害」の相談件数の多い順に示したものが「表-17」である。「美容医療\*」の危害相談においては、重篤な危害の相談が数多く寄せられている。

【表-17】「危害」に関する相談（商品・役務上位15位）の「主な危害内容」

	商品・役務分類	平成27年度 危害割合	主な危害内容（平成27年度）
1	健康食品	5.4%	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*	20.3%	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	8.0%	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	7.8%	各種飲食店における異物混入・下痢・嘔吐
5	基礎化粧品	13.5%	基礎化粧品によるかぶれ、痛み、湿疹、白斑
6	パーマ	27.6%	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*	6.1%	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*	6.2%	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	0.5%	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	14.1%	ネイル使用後の爪の変形、洗顔料等での肌荒れ
11	自転車	9.1%	走行中の部品の外れ・壊れによる擦り傷、捻挫、骨折
12	スポーツ・健康教室	5.2%	スポーツジムでの怪我・骨折、ホットヨガでの体調不良
13	商品一般	0.6%	スーパー等の施設における怪我・打撲・骨折
14	他の美容サービス	23.6%	まつ毛エクステによる眼の充血・痛み・傷、ネイルサロンで深爪
15	頭髪用化粧品	14.1%	育毛剤による湿疹・痒み・動悸、シャンプー等による皮膚炎・抜け毛

※1「美容医療\*」は、「医療サービス」「歯科治療」「人口植毛」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

※5「他の美容サービス」は、医師でない人が行うピアスの穴あけ、日焼けサロン、ネイルサロン、まつ毛エクステなどに関する相談