

平成26年度消費生活相談概要

相談件数は引き続き増加！高齢者の相談件数は過去最多！
架空・不当請求に関する相談が大きく増加！！

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129,040件。

- 25年度126,951件 → 26年度129,040件 対前年度比1.6%増

II 相談の特徴

1. 世代で見ると

(1) 高齢者(60歳以上)の相談件数は引き続き3万9千件以上となり過去最多。相談全体の約3割が高齢者。「公的機関を装った個人情報削除サービス」に関する相談の増加が目立つ。高齢者の平均契約金額は相談全体と比べて高額。

- 高齢者相談：25年度39,094件 → 26年度39,286件 対前年度比0.5%増
- 平均契約金額：高齢者相談207万円 / 59歳以下の相談118万円

(2) 若者(29歳以下)の相談も、引き続き増加傾向。タレント・モデルなどの「内職・副業」や、「理美容」、「学習教材」に関するものが多く、いずれも若者の相談が占める割合は4割以上で、タレント・モデル勧誘に関する相談は8割を超える。

- 若者相談：25年度15,289件 → 26年度16,213件 対前年度比6.0%増
- 若者の相談が占める割合：「内職・副業」54.0%、「理美容」45.5%、「学習教材」40.7%

2. 内容で見ると

(1) 架空・不当請求に関する相談が、前年度と比べ大きく増加。

- 架空・不当請求に関する相談：25年度16,163件 → 26年度21,302件 対前年度比31.8%増
- 若者の相談：25年度3,153件 → 26年度3,806件 対前年比20.7%増
- 高齢者の相談：25年度3,505件 → 26年度5,146件 対前年比46.8%増

(2) 「代金を振り込んだが商品が届かない」「ブランド品の偽物が届いた」などの詐欺的なインターネット通販に関する相談は、依然として高水準で推移。

- 詐欺的なインターネット通販に関する相談：25年度4,003件 → 26年度3,937件 対前年度比1.6%減

(3) 「施術を受けたが効果がない」「解約・返金してほしい」などの「美容医療」に関する相談は前年度に引き続き増加。

- 「美容医療」：25年度596件 → 26年度623件 対前年度比4.5%増

(4) 「危害」に関する相談は、前年度に比べ減少。

- 25年度2,185件 → 26年度1,859件 対前年度比14.9%減

主な相談事例

【相談事例1】高齢者の相談（個人情報削除をきっかけとした詐欺的サービス）

インターネット通販で有名な会社の担当を名乗る人から電話があり、「複数の事業者から電話勧誘を受けるのを防止するために、あなたの名前を名簿から削除する。その条件として、あるクリニックが手掛ける有料老人ホームの入居権を購入するためにあなたの名義を貸してほしい。金銭的負担は一切ない」など様々なことを言われて混乱させられた。あいまいに答えていたら、「15分後にまた電話する。」と言われて電話が切れた。不審だと思うがどう対処したらよいか。（契約当事者60歳代/女性）

【相談事例2】若者の相談（モデル・タレントの芸能事務所契約）

アルバイト情報誌を見て、エキストラの面接に出向いたところ、「エキストラではもったいない、アーティストとして契約しないか。歌手を目指してみないか」と言われ、CDや自分の曲を作るために80万円かかると言われた。さらに「急がないと今年中に音楽が完成しない、今日しかない」と契約をせかされて、よくわからないままに承諾した。お金がないと告げると、消費者金融に連れていかれ、2社から80万円借金した。よく考えてみると、自分にはこのような契約が必要ないので、解約したい。（契約当事者20歳代/男性）

【相談事例3】架空・不当請求に関する相談（アダルトサイト料金請求）

タブレットでインターネット検索をしていたら、突然「18歳以上か」という年齢確認画面になったのでタップしたところ、「登録料金9万円を払ってください」との画面になった。慌てて自宅からサイト業者に電話をかけたところ「すでに登録されているので払わないと解除もできない」と言われたので、電話を切った。今後どうしたらよいか。（契約当事者60歳代/女性）

【相談事例4】架空・不当請求に関する相談（コンテンツ利用料請求と調査会社）

スマートフォンに、「コンテンツ利用料が未納で調査を依頼された。裁判になる」と調査会社からメールがきた。メールには訴訟番号が記載されていたので、不安になり、ネットで調査会社の名称を検索したところ、当該事業者への相談を受けると広告がのっている2社のサイトを見つけ、両社に電話をしてしまった。今後どう対応したらよいか。（契約当事者60歳代/男性）

【相談事例5】「美容医療」の相談（即日契約の美容外科手術）

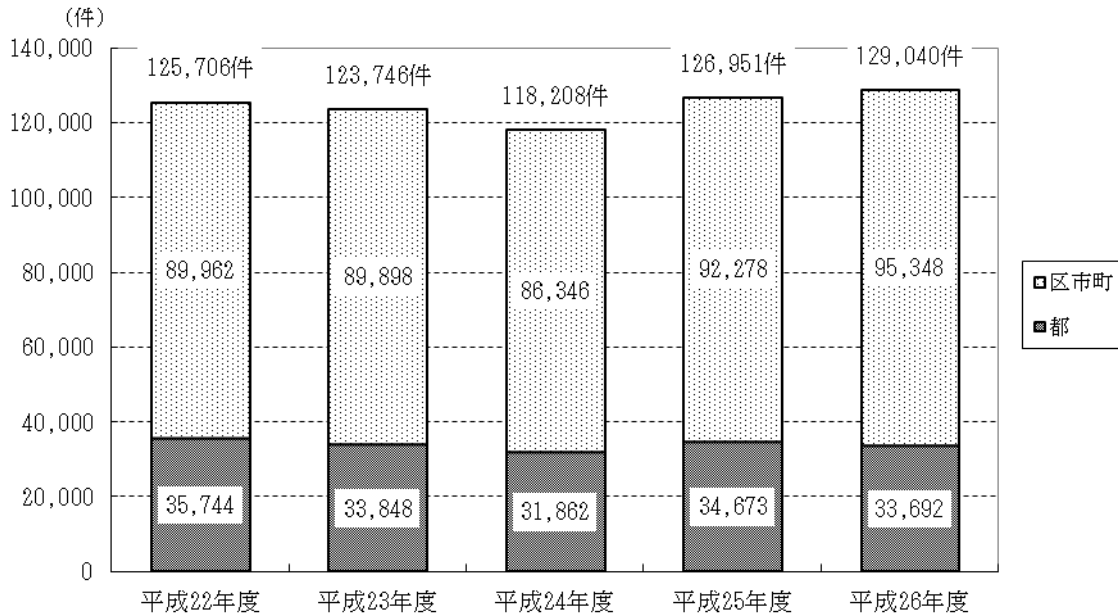
美容外科に行ったその日に、大した説明もないまま様々な手術をした。総額いくらかも伝えられず、クレジット契約書に何枚もサインをした。1社しか与信が通らず現金を持ってくるように電話があった。二重手術の目は腫れ、リフトアップ手術をしたが痛みもあり、意欲が低下している。貯金もなくどうしたらよいか。（契約当事者30歳代/女性）



I 相談全体の概要

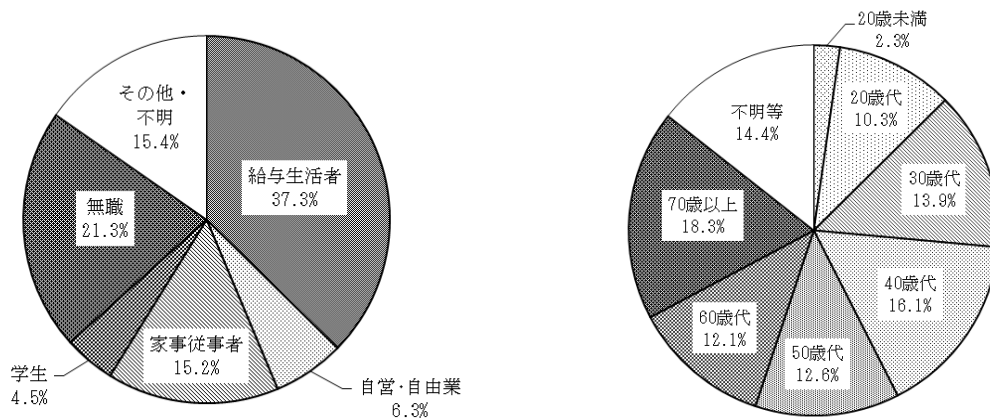
- ① 平成26年度の相談件数は129,040件となり、前年度より1.6%増加した。
 そのうち東京都受付件数が33,692件、区市町（23区26市1町）受付件数が95,348件であった。
 (図-1)

【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37.3%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18.3%を占める。
 (図-3)

【図-2】 契約当事者の職業別割合 (平成26年度) 【図-3】 契約当事者の年代別割合 (平成26年度)



II 相談の特徴

1. 世代で見ると

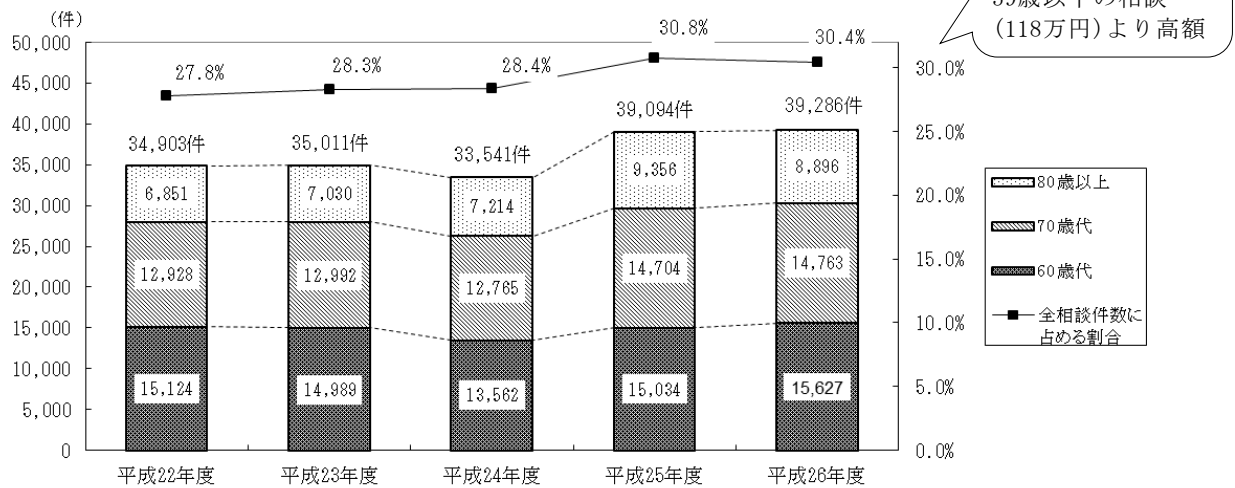
(1) 高齢者の相談 < 契約当事者が 60 歳以上である相談 >

① 高齢者の相談件数は39,286件であり、前年度に比べ0.5%の増加となった。全相談件数に占める割合は、平成22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26年度も引き続き3割を超えた。

年代別では、「60歳代」「70歳代」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207万円と、59歳以下の相談の平均金額118万円(相談全体の平均金額152万円)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」に関する相談は全年代の相談件数の約8割、「ファンド型投資商品」については7割以上、「工事・建築・加工」、「生命保険」は6割以上を高齢者の相談が占めている。(表-1)

【表-1】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務 (平成26年度)

(単位: 件)

商品・役務分類	主な項目	高齢者の相談が占める割合	高齢者の相談	全年代の相談*
預貯金・証券等	公社債、未公開株、預貯金等	79.5%	1,060	1,334
ファンド型投資商品	和牛預託商法の二次被害、老人ホーム入居権、匿名組合への出資等	73.7%	833	1,130
工事・建築・加工	屋根工事、衛生設備工事、塗装工事、増改築工事等	61.2%	1,859	3,037
生命保険	普通生命保険等	60.8%	532	875
書籍・印刷物	新聞、単行本、雑誌	56.8%	871	1,533
食器・台所用品	浄水器等	55.6%	531	955
健康食品	健康食品、サプリメント等	50.4%	745	1,479
役務その他	公的機関を装った個人情報削除サービス、廃品回収サービス、不動産仲介サービス、弁護士等	48.4%	2,077	4,291
修理・補修	衛生設備、屋根、車、パソコン等の修理サービス、羽毛布団の打ち直し等	47.5%	645	1,358
家具・寝具	布団、羽毛布団等	41.8%	521	1,247

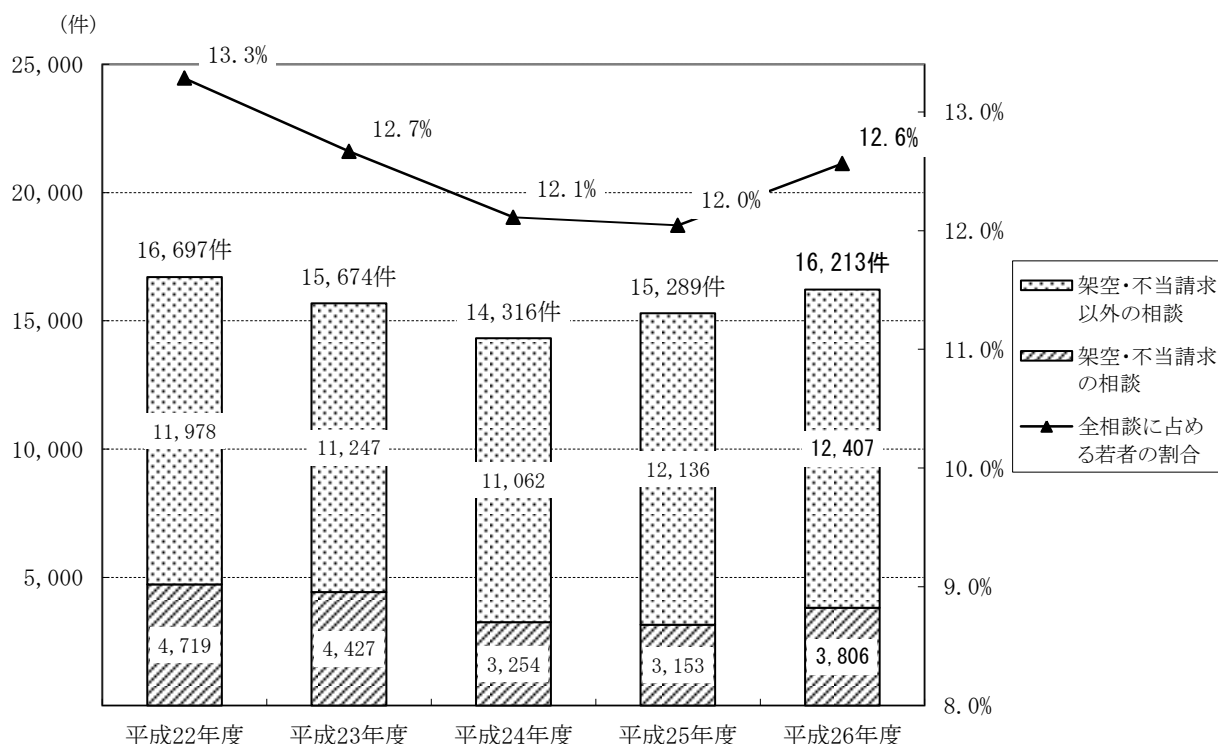
*年齢不明・無回答を除く

(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16,213件となり、前年度に比べ6.0%の増加となった。若者の相談件数は前年度より引き続き増加している。

全相談件数に占める割合は年々減少傾向にあったが、平成26年度はやや増加し全体の12.6%となった。(図-5)

【図-5】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、「内職・副業」「理美容」「学習教材」に関する相談は全年代の相談件数の4割以上、「教室・講座」については3割以上を若者の相談が占める。(表-2)

【表-2】若者の相談が占める割合の多い商品・役務 (平成26年度)

(単位: 件)

商品・役務分類	主な項目	若者の相談が占める割合	若者の相談	全年代の相談 ※
内職・副業	タレント・モデル内職、アフィリエイト内職、オンラインカジノの副業等	54.0%	383	709
理美容	脱毛、痩身、美顔などのエステティックサービス等	45.5%	747	1,640
学習教材	投資学習用教材、ビジネス教材等	40.7%	242	594
教室・講座	タレント・モデル養成教室、就活セミナー、海外スポーツくじへの投資(アービトラージ)講座、等	33.7%	646	1,916
化粧品	基礎化粧品、エステ関連商品等	25.0%	308	1,230

※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26年度の相談で最も多い商品・役務は、インターネットを利用した架空・不当請求、テレビ放送サービス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18.2%を占める。(表-3)

【表-3】 相談件数の多い商品・役務分類 上位 10 位

(単位：件)

順位	商品・役務分類	主な項目	26年度	25年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	インターネットを利用した架空・不当請求、テレビ放送サービス等	23,527	18,780	125.3%
2	レンタル・リース・貸借	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等	9,297	9,262	100.4%
3	役務その他	公的機関を装った個人情報削除サービス、興信所、不動産仲介サービス、広告代理サービス等	5,517	4,850	113.8%
4	商品一般	代金の内容が不明な請求、不用品訪問買取の電話勧誘、店員への苦情など商品特定できないもの	4,519	3,894	116.1%
5	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、塗装工事、屋根工事等	3,841	4,064	94.5%
6	融資サービス	借金による多重債務、金利・利息等	3,834	3,999	95.9%
7	移动通信サービス	携帯電話・スマートフォン等の通話料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等	3,703	3,328	111.3%
8	インターネット通信サービス	光ファイバー、プロバイダー契約等	2,961	2,173	136.3%
9	医療	医療サービス、歯科治療、レーザー脱毛や美容整形などの美容医療等	2,644	2,538	104.2%
10	教室・講座	スポーツ・健康教室、英会話教室、ビジネス教室、タレント・モデル養成教室等	2,099	2,191	95.8%

※「相談その他」(3,165件)を除く

- ② 平成26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25.5%を占める。また、前年度より増加が目立つのは、「ポルノ・風俗」(39.0%増)、「ワンクリック請求」(33.0%増)等である。(表-4)

【表-4】 相談件数の多い内容キーワード分類 上位 10 位 (単位：件)

順位	内容キーワード分類	26年度	25年度	対前年度比
1	インターネット通販	32,905	27,952	117.7%
2	解約一般 ※1	26,918	25,877	104.0%
3	返金	15,202	16,126	94.3%
4	高価格・料金	12,819	12,509	102.5%
5	ポルノ・風俗	12,450	8,955	139.0%
6	ワンクリック請求	10,286	7,736	133.0%
7	説明不足	9,839	9,494	103.6%
8	信用性	9,777	9,367	104.4%
9	その他の接客対応 ※2	9,666	9,457	102.2%
10	契約	9,539	8,588	111.1%

※1 「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2 「その他の接客対応」は、「販売態度」「クレーム処理」「部品保有期間」「アフターサービス」「連絡不能」以外の接客対応に関する相談

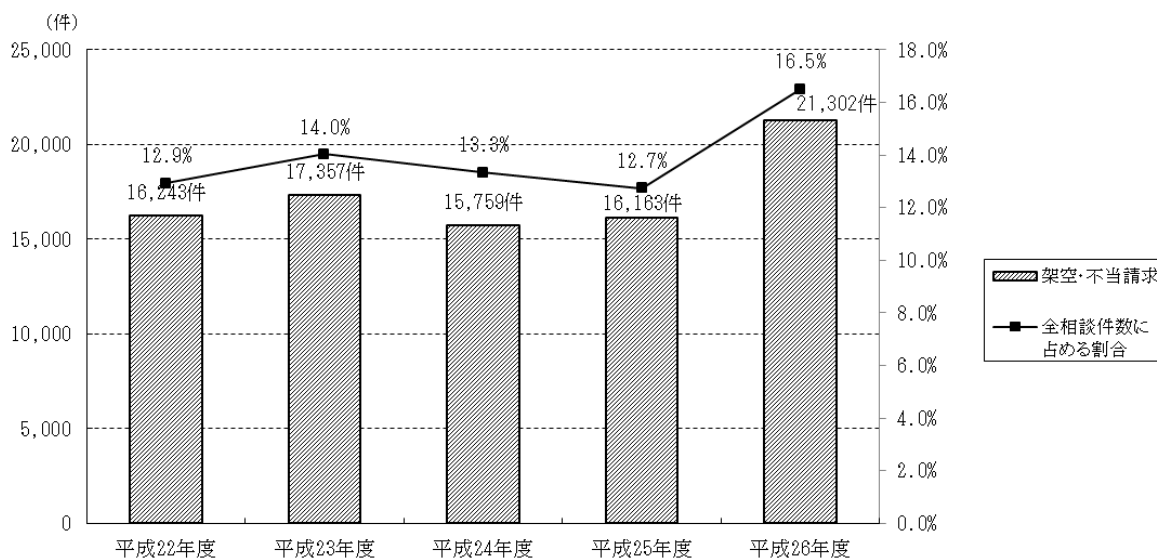
(2) 架空・不当請求に関する相談

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 21,302 件寄せられ、前年度に比べ 31.8%の増加となった。「架空・不当請求」に関する相談が全相談件数に占める割合は、平成 16 年度の 50.1%以降減少に転じ、平成 22 年度以降はほぼ横ばいで推移したが、平成 26 年度は 16.5%と再び大きく増加に転じた。(図-6)

「アダルト情報サイト」のワンクリック請求などに関する相談は、前年度と比べ大きく増加し、平成 26 年度は 12,326 件寄せられた。また、同じく増加が目立つのは、身に覚えのない有料サイト利用料の請求などの「デジタルコンテンツ一般」の相談であり、平成 26 年度は 5,059 件寄せられた。クレジットカード会社からの身に覚えのない代金請求などの「商品一般」の相談は 593 件寄せられ、前年度より 62.9%増加している。(表-5)

② 契約当事者の年代別相談件数を前年度と比べると、全年代で増加しているが、とりわけ 50 歳代より上の世代で増加している。(表-6)

【図-6】 架空・不当請求に関する相談件数の推移



【表-5】 架空・不当請求の相談

商品・役務分類 上位 5 位 (単位: 件)

順位	商品・役務分類	26年度	25年度	対前年度比
1	アダルト情報サイト	12,326	8,669	142.2%
2	デジタルコンテンツ一般	5,059	3,900	129.7%
3	商品一般	593	364	162.9%
4	出会い系サイト	356	472	75.4%
5	賃貸アパート	286	284	100.7%

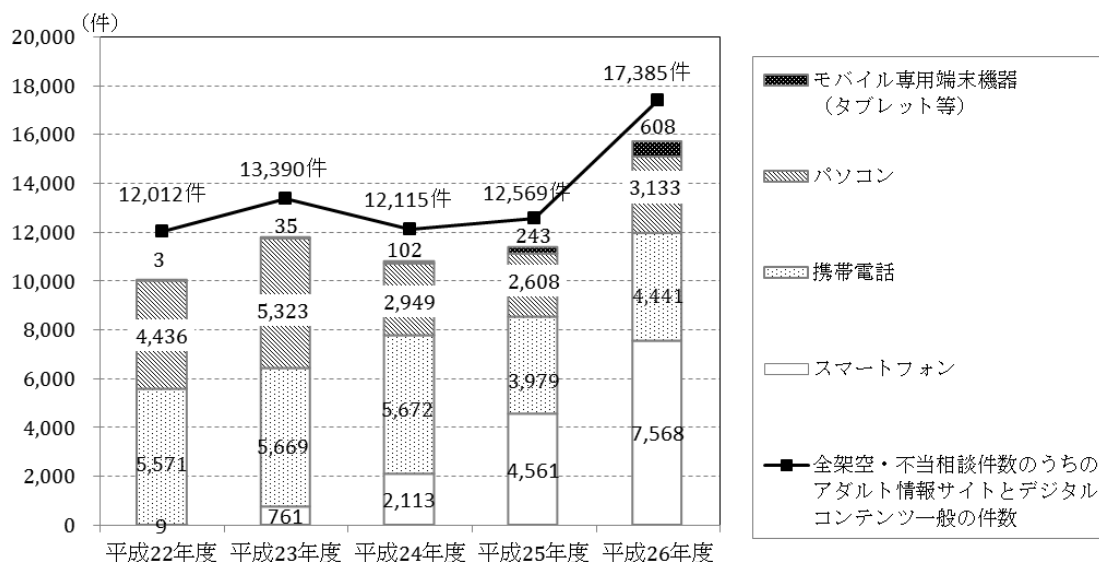
【表-6】 架空・不当請求の相談

契約当事者年代別 (単位: 件)

	26年度	25年度	対前年度比
20歳未満	1,464	1,311	111.7%
20歳代	2,342	1,842	127.1%
30歳代	3,197	2,714	117.8%
40歳代	4,409	3,457	127.5%
50歳代	3,587	2,482	144.5%
60歳代	3,000	2,008	149.4%
70歳以上	2,146	1,497	143.4%
不明等	1,157	852	135.8%
計	21,302	16,163	131.8%

③ 「架空・不当請求」のうち多くを占める「アダルト情報サイト」と「デジタルコンテンツ一般」に関する相談は17,385件寄せられた。このうち、利用した機器別の件数を見ると、スマートフォンを利用している件数は、平成22年度から増加し続け、平成26年度は9件だった相談は、平成26年度には7,568件と激増している。(図-7)

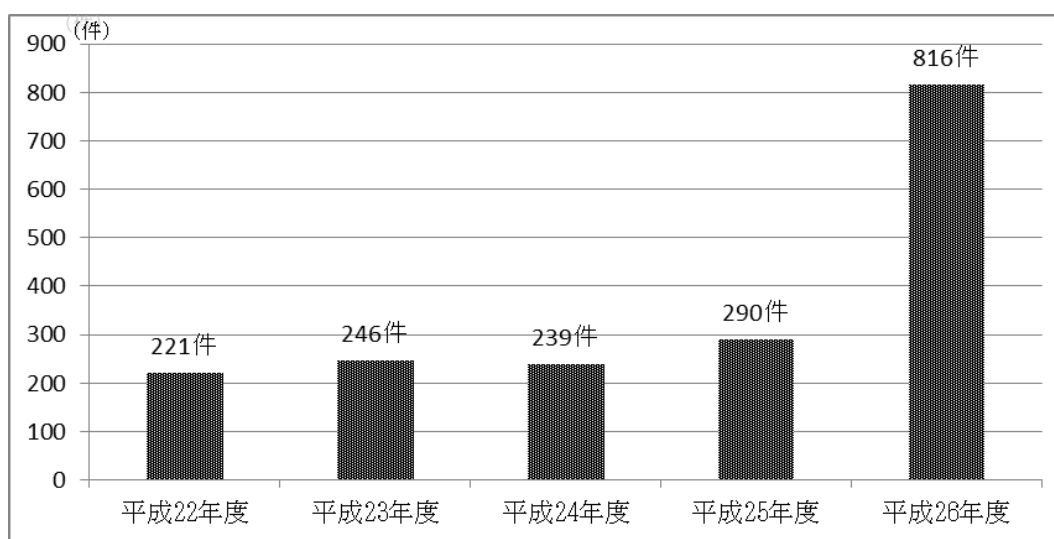
【図-7】「架空・不当請求」の相談のうち「アダルト情報サイト」と「デジタルコンテンツ一般」に関する相談件数の推移及び利用した機器別の件数



※スマートフォンの「アダルト情報サイトとデジタルコンテンツ一般」の件数は、「アダルト情報サイトとデジタルコンテンツ一般」の相談のうち、「携帯電話」に区分されたものの中からスマートフォンからアクセスしたと判別ができたものの集計である。

④ 「架空・不当請求」のうち、行政書士や興信所に依頼をしたなどの被害回復に関する相談も平成26年度には急増し、平成25年度には290件だったが、平成26年度は816件となっている。(図-8)

【図-8】「架空・不当請求」のうちの被害回復に関する相談件数の推移



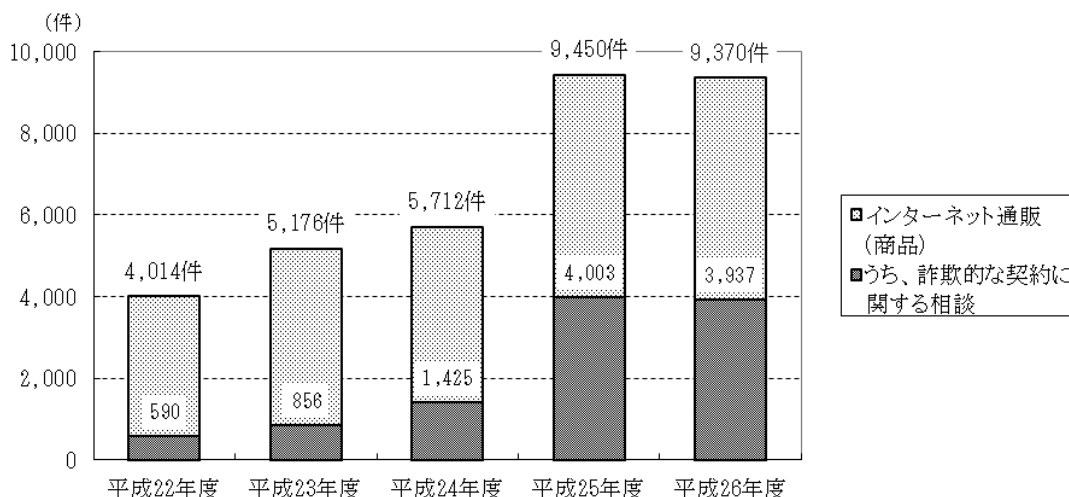
※上記相談件数は、「架空・不当請求」に関する相談のうち被害回復に関する相談の件数を都の算出方法により集計した。

(3) インターネット通販（商品）に関する相談

① インターネット通販（商品）に関する相談は、年々増加傾向にあったが、平成26年度は若干減少した（0.8%）。しかし、平成26年度も9,370件の相談が寄せられ、相談件数が急増した前年度とほぼ同水準で推移している。

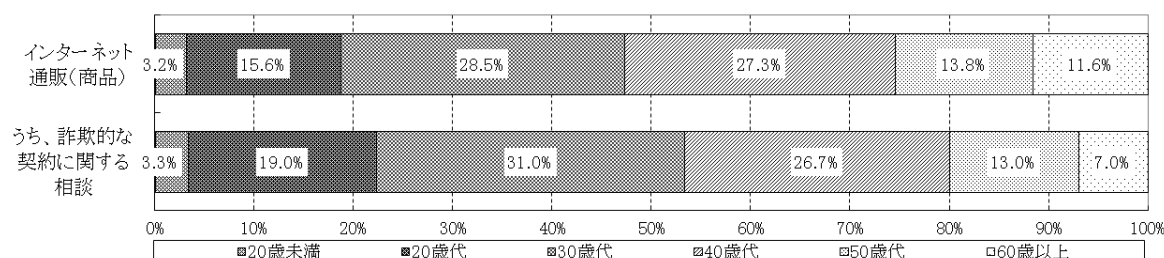
このうち「代金を振り込んだが商品が届かない」「ブランド品の偽物が届いた」などといった詐欺的な契約に関する相談も、平成26年度は3,937件寄せられ、前年度とほぼ同水準となった。（図-9）

【図-9】 インターネット通販（商品）に関する相談件数の推移



② 契約当事者の年代別割合を見ると、30歳代が最も大きい。また、30歳代以下の各年代で、インターネット通販（商品）に関する相談全体と比べ、詐欺的な契約に関する相談の割合が大きくなっている。（図-10）

【図-10】 インターネット通販（商品）に関する相談 契約当事者年代別割合（平成26年度）



③ インターネット通販（商品）のうち、詐欺的な契約に関する相談について商品別で見ると、スニーカーなどの「運動ぐつ」、「婦人用バッグ」に関するものが多い。（表-7）

【表-7】 インターネット通販（商品）のうち、詐欺的な契約に関する相談

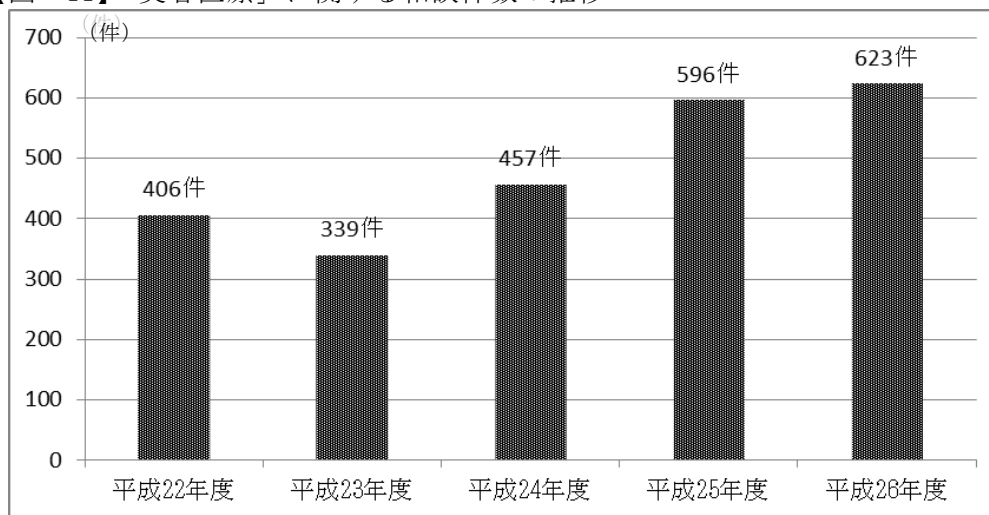
相談件数の多い商品分類 上位5位（単位：件）

順位	商品分類	26年度	25年度	対前年度比
1	運動ぐつ	410	504	81.3%
2	婦人用バッグ	354	361	98.1%
3	靴	298	342	87.1%
4	財布類	257	294	87.4%
5	腕時計	151	182	83.0%

(4) 「美容医療」に関する相談

① 「美容医療」に関する相談は平成 23 年度以降年々増加している。平成 26 年度は 623 件の相談が寄せられ、前年度に比べ 4.5%の増加であった。(図-11)

【図-11】「美容医療」に関する相談件数の推移



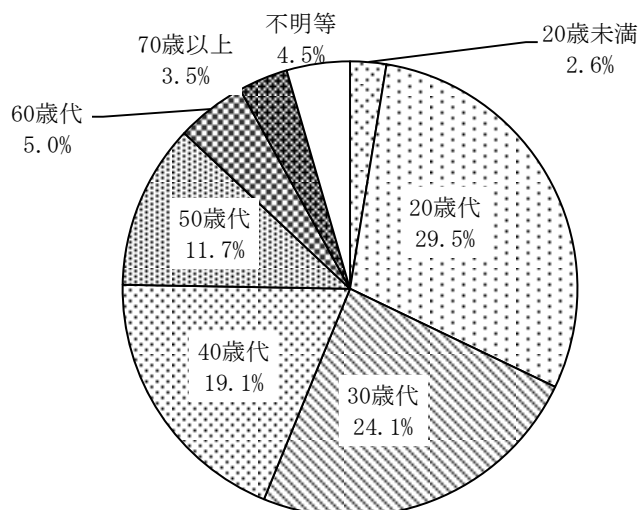
② 施術内容別にみると、「リフトアップ」が平成 25 年度 116 件、平成 26 年度 170 件と多いが、施術内容は多岐にわたる。(表-8)

【表-8】「美容医療」に関する相談の施術内容別件数（上位 5 位）

施術内容	26年度	25年度
リフトアップ（フェイ斯拉フト）	170	116
医療脱毛（レーザー脱毛）	81	182
シミ取り	71	53
二重まぶた手術	59	42
たるみ取り	52	34

③ 契約当事者の年代別割合を見ると、「20 歳代」（29.5%）、「30 歳代」（24.1%）、「40 歳代」（19.1%）の順に多い。また、40 歳代未満の相談が全体の 56.2%を占める。(図-12)

【図-12】「美容医療」に関する相談の契約当事者の年代別割合

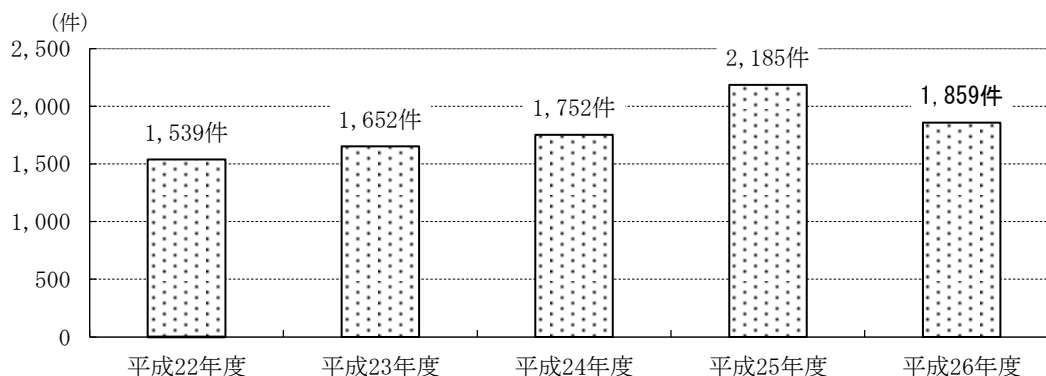


(5) 「危害」に関する相談

① 「危害」に関する相談は年々増加していたが、平成26年度は1,859件となり、前年度に比べ14.9%の減少となった。(図-12)

※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



PIO-NET2010 による平成27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、「医療」「理美容」「化粧品」など美容や美容医療に関するもの、「外食」など食品に関するものが多い。(表-9)

【表-9】「危害」に関する相談の商品・役務分類 上位5位

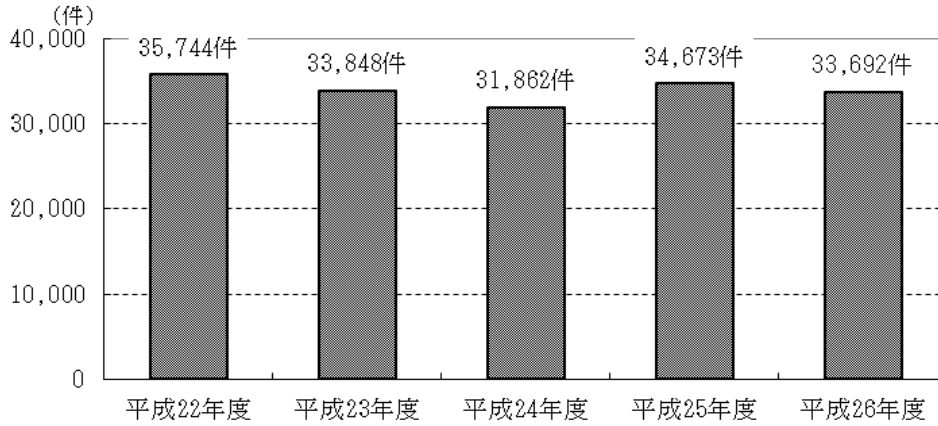
(単位：件)

順位	商品・役務分類	主な危害内容	26年度	25年度	対前年度比
1	医療	美容医療、施術などによる皮膚障害、熱傷等	372	333	111.7%
2	理美容	エステティックサービスなどによる皮膚障害、熱傷等	181	195	92.8%
3	化粧品	基礎化粧品などによる皮膚障害等	168	303	55.4%
4	外食・食事宅配	外食などによる消化器障害、中毒等	108	107	100.9%
5	家具・寝具	椅子類などによる打撲傷、布団類などによる皮膚障害等	62	65	95.4%

PIO-NET2010 による平成27年5月31日現在の集計値

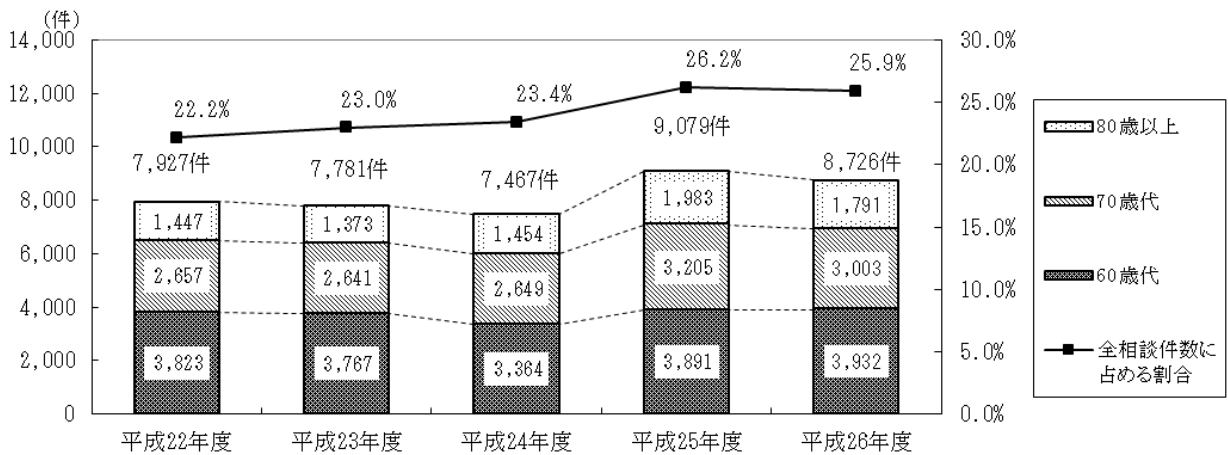
I 相談全体の概要（東京都消費生活総合センター受付分）

【都図－1】相談件数の推移

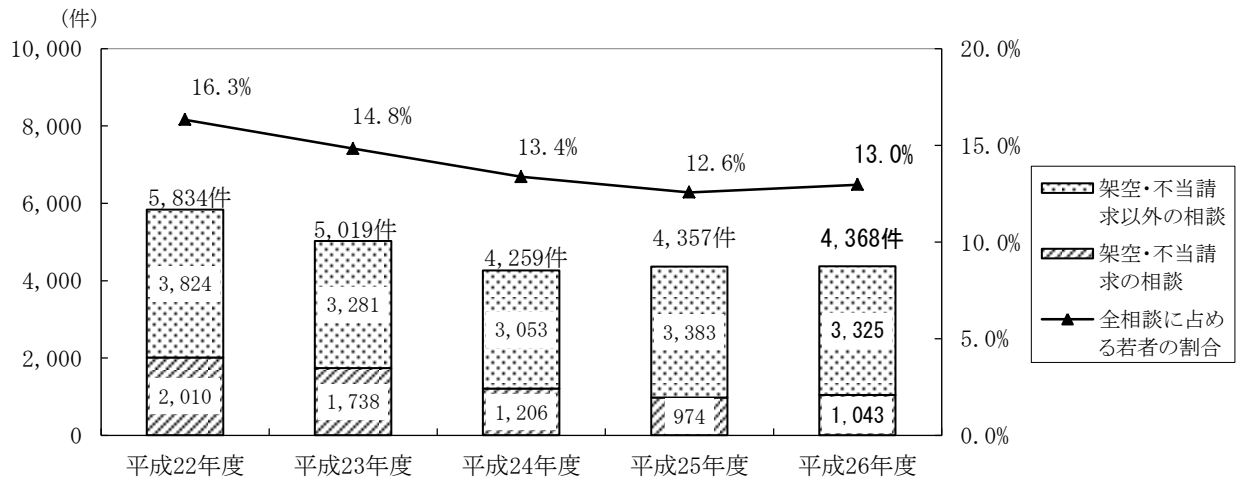


II - 1 相談の特徴（世代）

【都図－2】高齢者の相談件数の推移

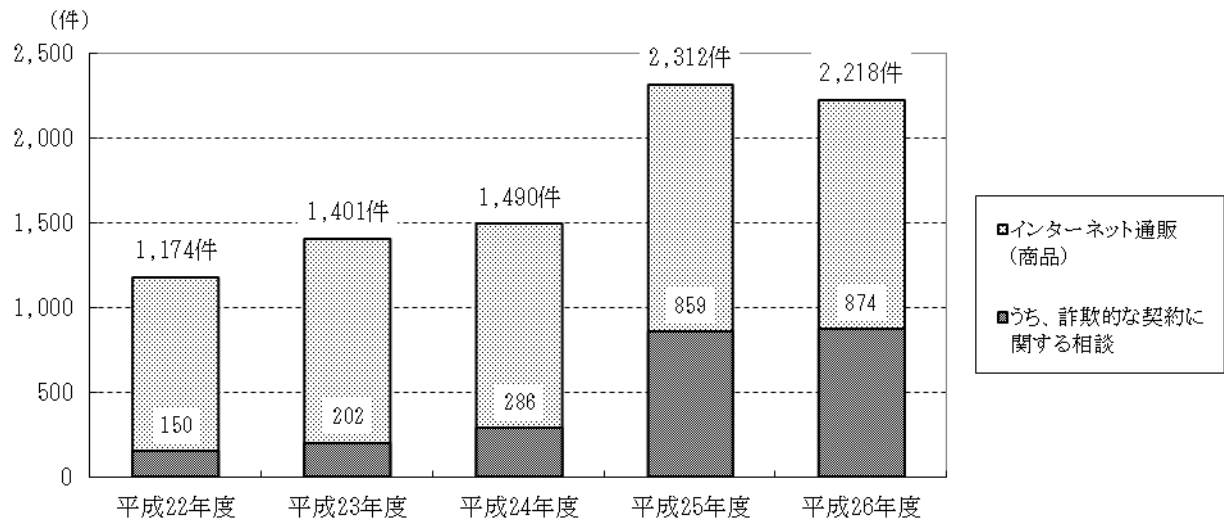


【都図－3】若者の相談件数の推移

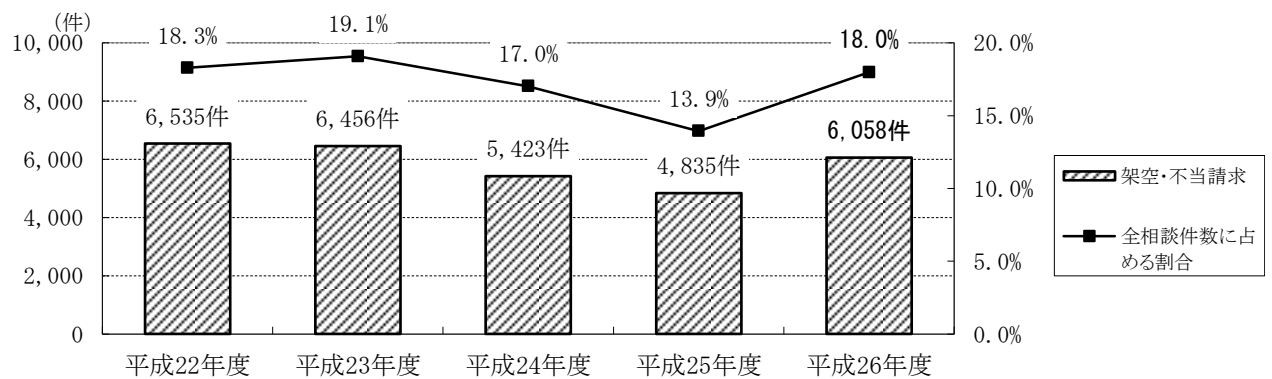


Ⅱ - 2 相談の特徴（内容）

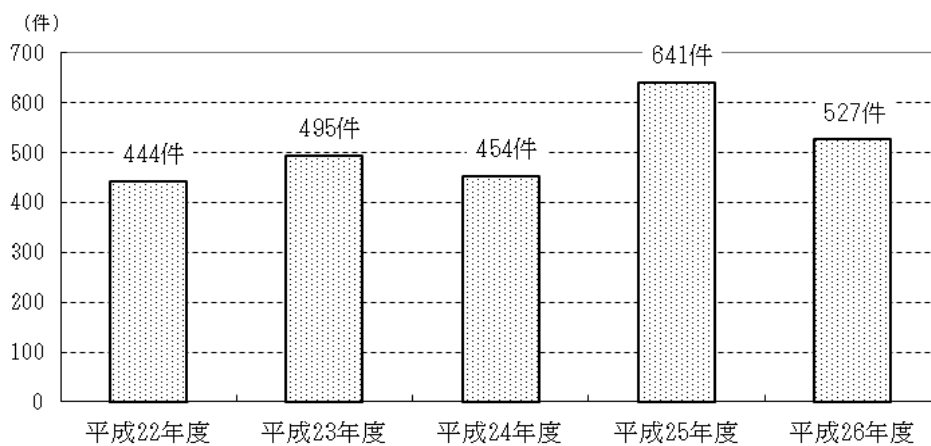
【都図-4】インターネット通販（商品）に関する相談件数の推移



【都図-5】「架空・不当請求」に関する相談件数の推移



【都図-6】「危害」に関する相談件数の推移



PIO-NET2010 による平成 26 年 5 月 31 日現在の集計値