

7 主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は43,492件寄せられ、前年度(42,447件)から2.5%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は33.5%となった。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」(3,749件)で、主なものは「養毛剤」「化粧クリーム」「乳液」である。どれも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第2位の「商品一般」(3,365件)は、クレジットカード会社やECサイト等を名乗り、料金督促のショートメッセージ等を送り付ける架空請求の相談が多く寄せられている。

第3位は「役務その他」(2,489件)では、PCの警告解除サービスや有料質問サイトの相談が多く寄せられている。

増加率でみると、第5位の「健康食品」(1,816件)が対前年度比127.4%と大きく増加している(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が55.6%と「男性」を上回っている。年代別で見ると「70歳代」「80歳以上」で、前年度と比べ増加している。職業別では、「無職」で全体の50.8%を占めている。

平均契約金額は119万円と、59歳以下の相談の平均契約金額100万円と比べて高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」が上位にある。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移

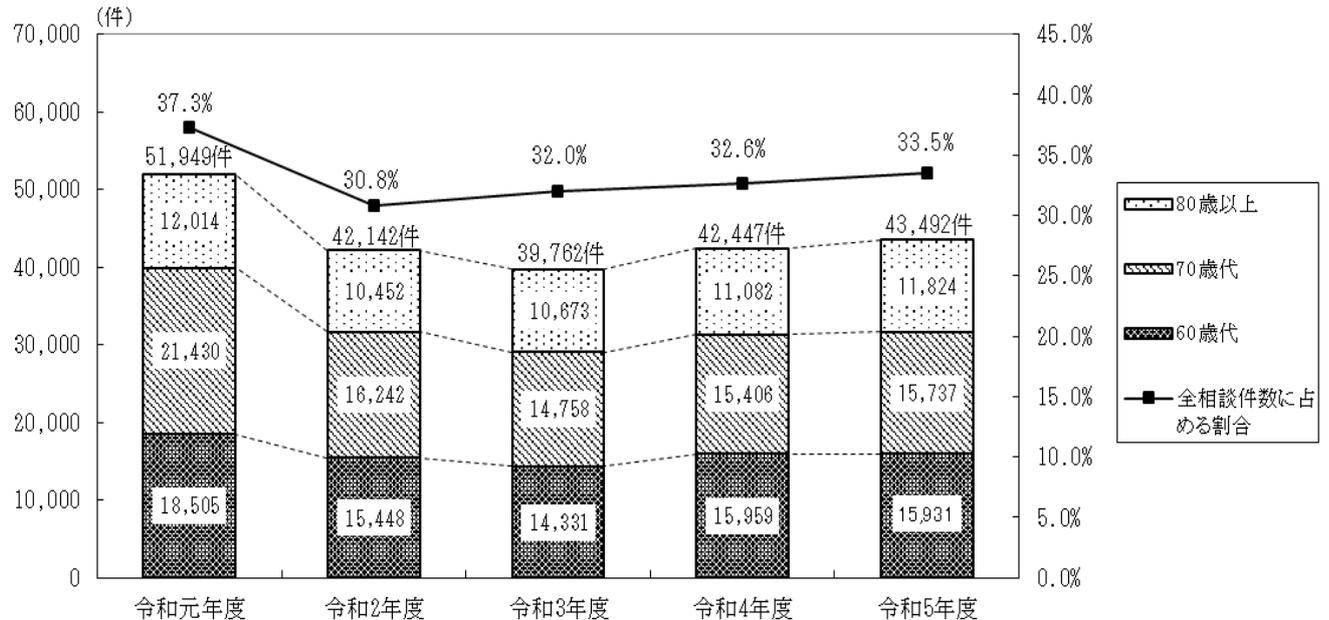


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 化粧品	3,749	4,575	81.9%
養毛剤	612	213	287.3%
化粧クリーム	593	972	61.0%
乳液	581	822	70.7%
2 商品一般	3,365	3,362	100.1%
3 役務その他	2,489	2,155	115.5%
役務その他サービス	1,382	1,114	124.1%
廃品回収サービス	156	166	94.0%
4 工事・建築・加工	2,363	2,556	92.4%
屋根工事	1,012	1,252	80.8%
衛生設備工事	274	269	101.9%
塗装工事	189	215	87.9%
5 健康食品	1,816	1,425	127.4%
6 移動通信サービス	1,339	1,128	118.7%
携帯電話サービス	1,163	979	118.8%
モバイルデータ通信	159	133	119.5%
7 レンタル・リース・賃借	1,323	1,203	110.0%
賃貸アパート	972	902	107.8%
8 修理・補修	1,142	946	120.7%
修理サービス	1,104	920	120.0%
9 インターネット通信サービス	911	941	96.8%
光ファイバー	443	450	98.4%
10 他の金融関連サービス	834	767	108.7%
金融関連サービスその他	604	572	105.6%
金融コンサルティング	153	131	116.8%
高齢者相談 計	43,492	42,447	102.5%
全相談件数に占める割合	(33.5%)	(32.6%)	

表-37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	43,492	42,447	102.5%
性別			
男性	19,043	17,951	106.1%
女性	24,174	24,295	99.5%
不明	275	201	136.8%
年代別			
60歳代	15,931	15,959	99.8%
70歳代	15,737	15,406	102.1%
80歳以上	11,824	11,082	106.7%
職業別			
給与生活者	8,713	8,427	103.4%
自営・自由業	3,434	3,271	105.0%
家事従事者	6,101	6,910	88.3%
学生	22	16	137.5%
無職	22,106	20,632	107.1%
その他・不明	3,116	3,191	97.6%
平均契約金額(千円)	1,190	1,003	118.6%
平均既払金額(千円)	888	699	127.0%
1 主な相談内容			
解約一般	12,087	12,474	96.9%
インターネット通販	11,134	11,421	97.5%
電子広告	5,789	5,651	102.4%
定期購入	5,360	5,767	92.9%
返金	4,630	4,220	109.7%
信用性	4,601	4,182	110.0%
高価格・料金	4,575	4,462	102.5%
家庭訪販	4,430	4,063	109.0%
契約書・書面一般	4,176	4,183	99.8%
連絡不能	4,045	4,889	82.7%

<参考：平均契約金額の推移>

単位：千円

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
高齢者(60歳以上)	1,452	958	946	1,003	1,190
59歳以下	985	810	891	881	999
全体	1,179	888	946	1,117	1,104

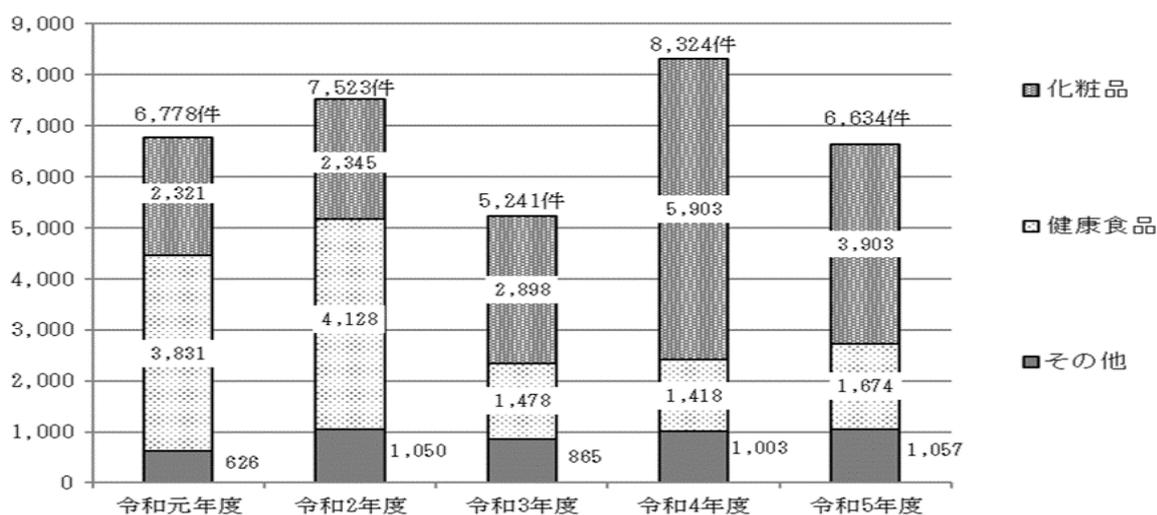
「平均契約金額の推移」のうち令和4年度については、年齢不明・未回答の相談者の平均契約金額が高額であったことから、全体契約金額が、高齢者契約金額と59歳以下契約金額を上回っている。

トピックス：「定期購入」に関する相談の中で、健康食品の相談が増加

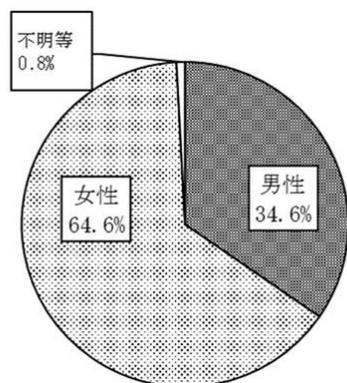
SNS等に表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、実は複数回商品を購入しなければならない「定期購入」だったという相談が、令和5年度も多く寄せられた。相談件数は6,634件と対前年度比79.7%と減少しているが、商品の内訳を見ると、「健康食品」の購入に関する相談件数が1,674件で対前年度比118.1%と増加している。令和4年度はファンデーションや化粧クリーム等の「化粧品」に関する相談の激増したが令和5年度は減少に転じ、ダイエットや特定の部位の機能維持をうたうサプリ等の「健康食品」に関する相談が増加した。

契約当事者の男女別割合では、女性が64.6%を占めている。契約当事者の年代別では50歳以上が全体の74.4%を占めている。

【定期購入に関する相談件数の推移】

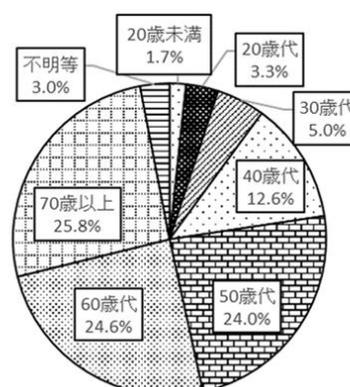


【契約当事者の男女別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【契約当事者の年代別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

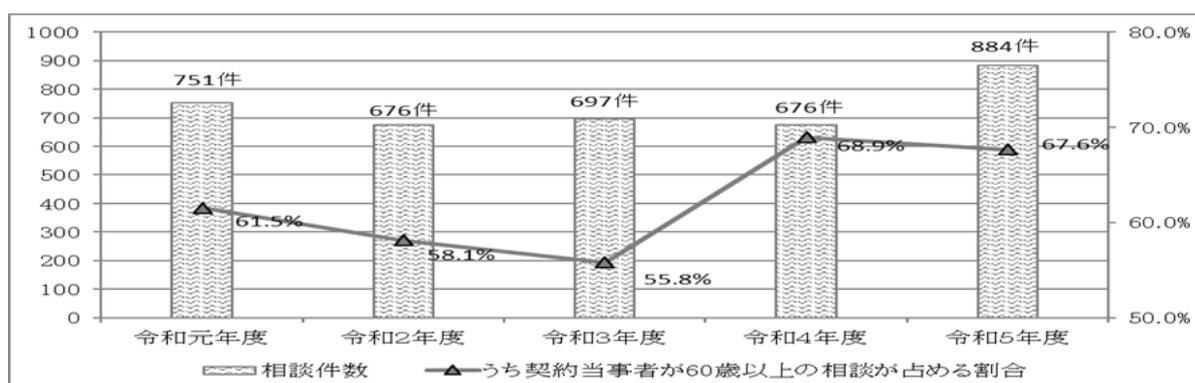
トピックス：「PCの警告解除サービス」に関する相談が大きく増加

PCにウィルスが感染した等と偽の警告を表示させ、警告に表示された電話番号で偽の解除サポートに誘導し、料金を支払わせるPCの警告解除サービスに関する相談件数が884件となり、対前年度比130.8%と大きく増加している。契約当事者の年齢で見ると、高齢者（60歳以上）の割合が令和4年度までの直近4年間で50%を上回っており、令和5年度も67.6%となっている。

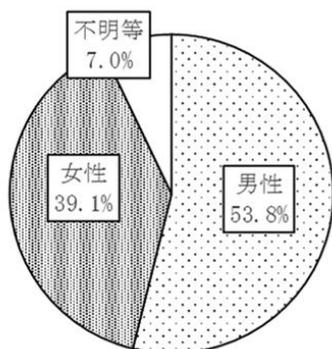
契約当事者の男女別割合では、53.8%と男性が多くなっている。契約当事者の年代別件数では、70歳代（291件）が最も多く、60歳代（186件）が続いて多くなっている。

PCを操作していたところ、ウィルス感染の警告が出た。サポートセンターの連絡先が表示されたので連絡すると、不慣れた日本語を話す人が電話に出た。対策ソフトを勧められたので、コンビニでプリペイド式電子マネーを50万円購入して、そのコードを相手に伝えた。後になって詐欺だと思うので、返金してほしい等の相談が寄せられている。

【PCの警告解除サービスに関する相談件数及び高齢者（60歳以上）の相談割合の推移】



【契約当事者の男女別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【契約当事者の年代別件数】

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
29歳以下	11	23	47.8%
30歳代	9	11	81.8%
40歳代	57	45	126.7%
50歳代	110	91	120.9%
60歳代	186	167	111.4%
70歳代	291	207	140.6%
80歳以上	121	92	131.5%
不明等	99	40	247.5%
計	884	676	130.8%

② 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は16,398件で、前年度(17,229件)から4.8%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.6%となった。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は825件で、前年度から微増した。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」(1,714件)で、そのほとんどが、賃貸アパート・マンションに関する相談である。修理費や敷金の返還、原状回復費用の負担に関する相談が多い。

第2位は「理美容」(1,550件)で、なかでも、エステティックサービスに関する相談が多い。

第3位は「他の教養・娯楽」(1,196件)であり、「インターネットゲーム」「出会い系サイト・アプリ」に関する相談が多い。

増加率でみると、第4位「医療」が大きく増加しており、なかでも医療脱毛等を含む「医療サービス」(809件)が対前年度比150.9%と大幅に増加している。これは、医療脱毛の一部の事業者で破産手続を開始した等の報道があったことにより、解約・返金に関する相談等が多く寄せられたことによるものである。そのほか、第5位「役務その他」が対前年度比129.7%と大きく増加している。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が55.8%と、「男性」を上回っている。年代別では「20歳代」が85.3%を占めている。職業別では「給与生活者」が58.8%、「学生」が27.3%を占めている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」「返金」が多い。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移

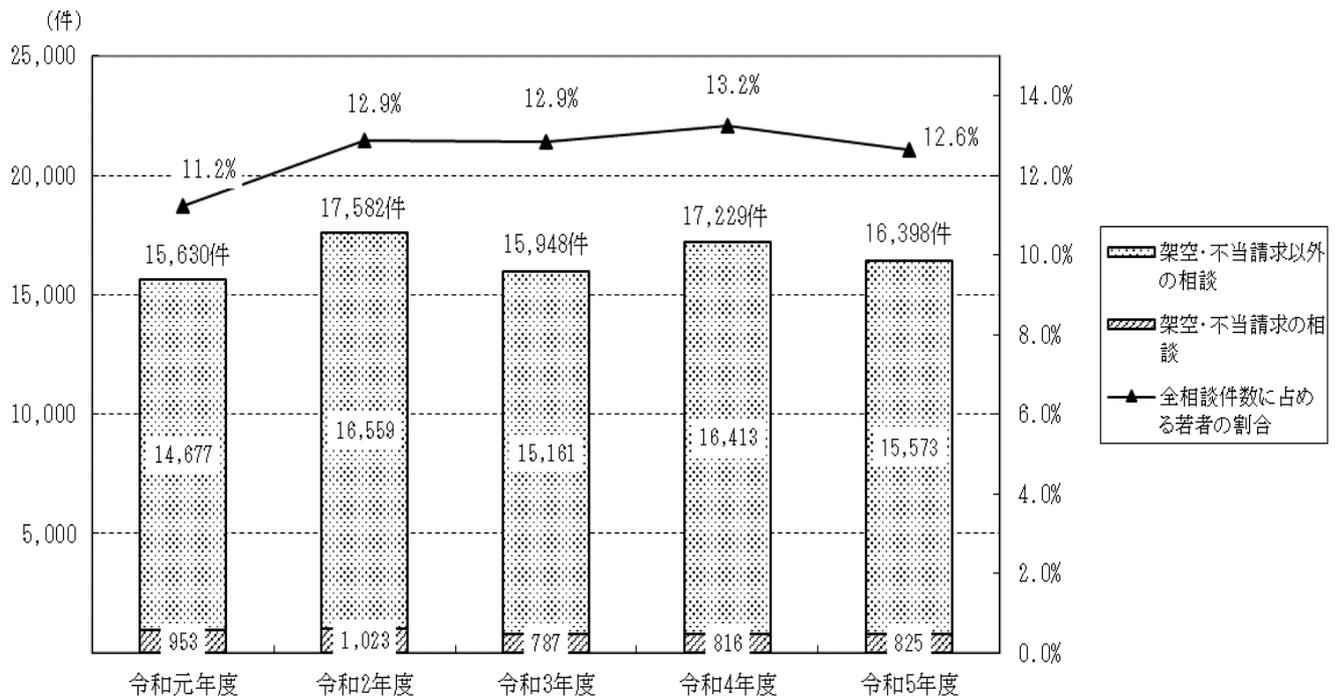


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 レンタル・リース・貸借	1,714	1,644	104.3%
不動産貸借	1,572	1,486	105.8%
賃貸アパート	1,511	1,450	104.2%
2 理美容	1,550	2,665	58.2%
エステティックサービス	1,404	2,503	56.1%
脱毛エステ	1,150	2,182	52.7%
3 他の教養・娯楽	1,196	1,223	97.8%
インターネットゲーム	597	549	108.7%
出会い系サイト・アプリ	221	308	71.8%
教養・娯楽サービスその他	118	124	95.2%
4 医療	999	700	142.7%
医療サービス	809	536	150.9%
歯科医療	146	126	115.9%
5 役務その他	987	761	129.7%
役務その他サービス	581	482	120.5%
廃品回収サービス	101	85	118.8%
6 教室・講座	781	826	94.6%
ビジネス教室	235	233	100.9%
スポーツ・健康教室	188	206	91.3%
タレント・モデル養成教室	86	91	94.5%
7 内職・副業	642	581	110.5%
他の内職・副業	502	425	118.1%
8 商品一般	611	543	112.5%
9 娯楽等情報配信サービス	405	445	91.0%
他の娯楽等情報配信サービス	166	186	89.2%
アダルト情報	95	118	80.5%
映像配信サービス	76	88	86.4%
10 紳士・婦人洋服	359	489	73.4%
若者相談 計	16,398	17,229	95.2%
全相談件数に占める割合	(12.6%)	(13.2%)	

表-39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	16,398	17,229	95.2%
性別			
男性	7,114	7,018	101.4%
女性	9,142	10,094	90.6%
不明	142	117	121.4%
年代別			
10歳未満	152	134	113.4%
10歳代	2,257	2,457	91.9%
20歳代	13,989	14,638	95.6%
職業別			
給与生活者	9,635	10,279	93.7%
自営・自由業	659	618	106.6%
家事従事者	174	230	75.7%
学生	4,472	4,709	95.0%
無職	897	882	101.7%
その他・不明	561	511	109.8%
平均契約金額(千円)	626	544	115.1%
平均既払金額(千円)	269	214	125.7%
主な相談内容			
1 解約一般	5,801	7,002	82.8%
2 インターネット通販	4,561	4,932	92.5%
3 返金	4,553	4,759	95.7%
4 高価格・料金	2,903	2,973	97.6%
5 電子広告	2,725	2,686	101.5%
6 連絡不能	2,202	2,783	79.1%
7 契約書・書面一般	2,104	2,208	95.3%
8 SNS	2,027	1,849	109.6%
9 クレジットカード	1,714	1,695	101.1%
10 約束不履行	1,546	1,571	98.4%

<参考：若者の年代別の商品サービス上位>

	20歳未満 (2,409件)		20～24歳 (6,379件)		25～29歳 (7,610件)	
1 インターネットゲーム	506	脱毛エステ	556	賃貸アパート	1,007	
2 脱毛エステ	136	賃貸アパート	474	脱毛エステ	458	
3 商品一般	104	医療サービス	314	医療サービス	411	
4 医療サービス	84	役務その他サービス	299	商品一般	267	
5 健康食品	66	他の内職・副業	287	役務その他サービス	237	
6 出会い系サイト・アプリ	55	商品一般	240	他の内職・副業	173	
7 アダルト情報	49	修理サービス	156	修理サービス	162	
8 役務その他サービス	45	外食	139	外食	140	
9 コンサート	42	電気	135	フリーローン・サラ金	130	
9 他の内職・副業	42	ビジネス教室	120	電気	111	
11 他の娯楽等情報配信サービス	39	金融コンサルティング	108	光ファイバー	110	
12 修理サポート	36	フリーローン・サラ金	107	ビジネス教室	105	
13 携帯電話サービス	33	出会い系サイト・アプリ	97	スポーツ・健康教室	94	
14 スポーツ・健康教室	32	他の駆除サービス	85	引越	84	
15 他の駆除サービス	31	コンサート	83	歯科治療	81	

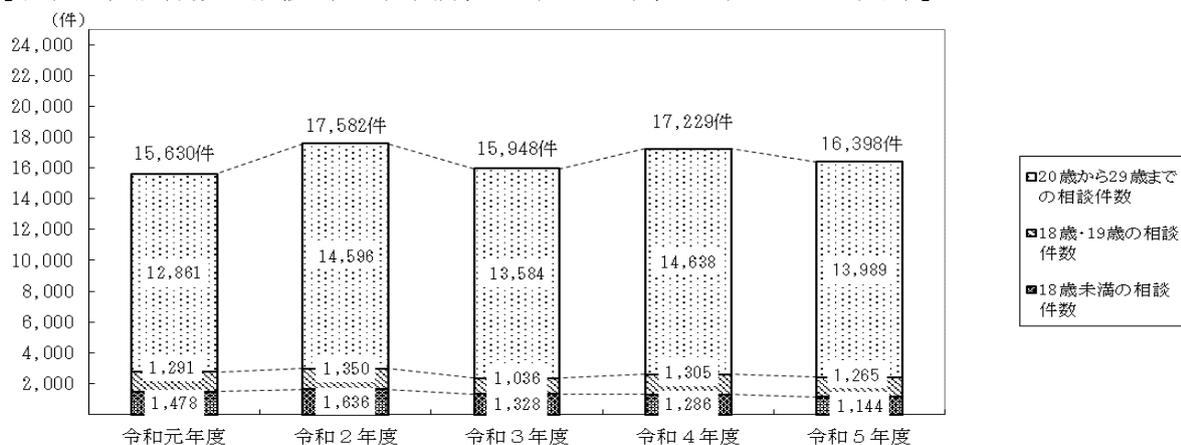
トピックス：成人として扱われることになった18歳・19歳

令和4年4月から成年年齢引下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談は1,265件であり、対前年度比で96.9%と減少した。

商品・役務別に見ると、最も多い相談は「理美容」(166件)となっている。増加率でみると、第4位「教室・講座」(72件)が、対前年度比120.0%と大きく増加している。

契約購入金額別割合(無回答・不明を除く)をみると、「5万円～10万円未満」の割合が38.6%と最も多い。平均契約金額は21万円で、前年度(22万円)からほぼ横ばいである。

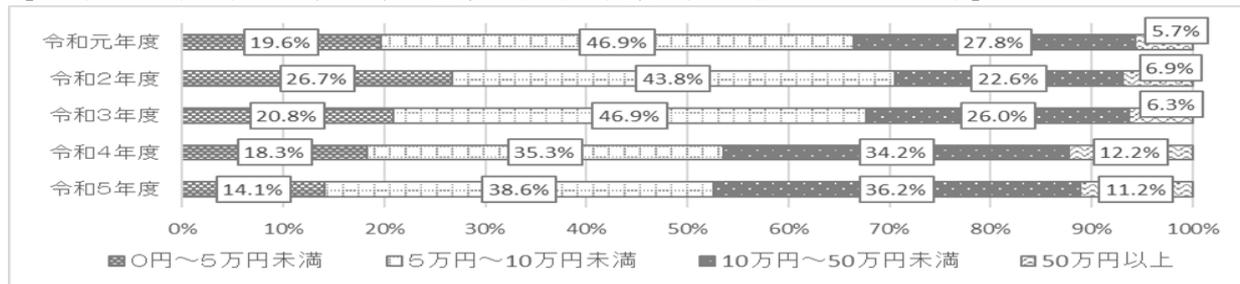
【若者の相談件数の推移(18歳未満、18歳・19歳、20歳から29歳別)】



【18歳・19歳の相談 商品・役務別相談件数 上位10位】

順位	商品・役務分類	5年度件数	4年度件数	対前年度比	主な項目
1	理美容	166	231	71.9%	脱毛エステ等
2	他の教養・娯楽	96	90	106.7%	出会い系サイト、インターネットゲーム等
3	医療	83	103	80.6%	医療脱毛、美容医療等
4	教室・講座	72	60	120.0%	自動車教習所、スポーツ教室等
5	娯楽等情報配信サービス	58	54	107.4%	アダルトサイト、有料動画配信サービス等
6	役務その他	54	51	105.9%	コンサルティング・サポート契約等
7	商品一般	50	55	90.9%	架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等
8	内職・副業	47	43	109.3%	副業サイト等
9	レンタル・リース・貸借	46	49	93.9%	賃貸アパート・マンションの修理工や敷金の返還等
10	化粧品	44	54	81.5%	美容液、化粧水の定期購入等

【18歳・19歳の相談 契約購入金額別割合の変化(無回答・不明を除く)】



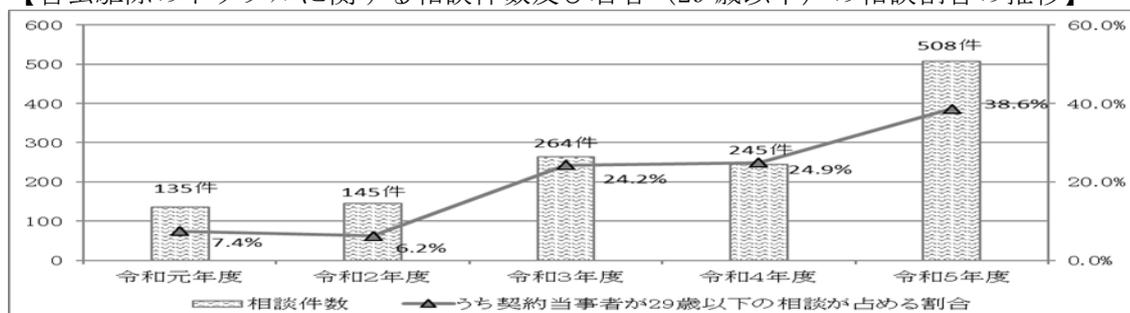
トピックス：害虫駆除サービスのトラブルに関する相談が激増

害虫駆除サービスのトラブルに関する相談件数は508件であり、対前年度比207.3%と激増している。そのうち、契約当事者の年齢を見ると、若者（29歳以下）の割合が全体の件数の38.6%となっており、令和元年度と比べると31.2ポイント上昇している。

契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和5年度は「10万円～30万円未満」が最も多く43.3%を占めた。契約当事者の男女別割合では、女性が68.3%を占める。契約当事者の年代別件数では、20歳代（164件）が最も多く、30歳代（83件）、70歳以上（77件）と続いている。

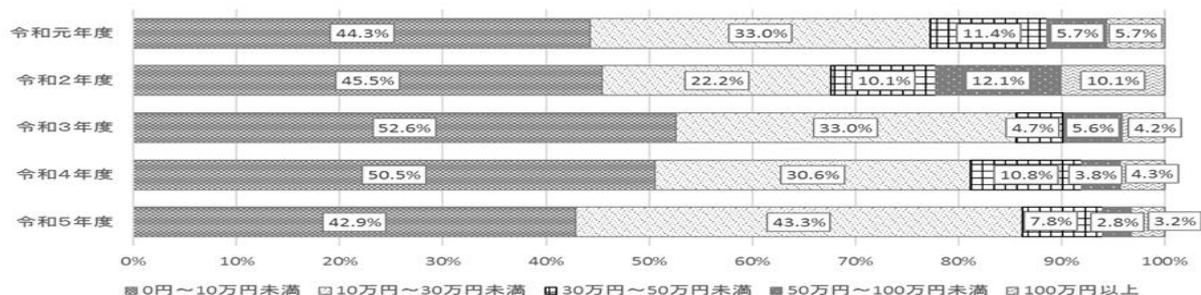
害虫が出たので、インターネットで検索した駆除業者に連絡をしたところ、代金は数千円程度と言われた。来訪後、値段を言われたいままにいろいろな名目で作業を増やされ、最終的に数十万円の請求を受けた。高額過ぎるので、クーリング・オフしたいという相談等が寄せられている。

【害虫駆除のトラブルに関する相談件数及び若者（29歳以下）の相談割合の推移】



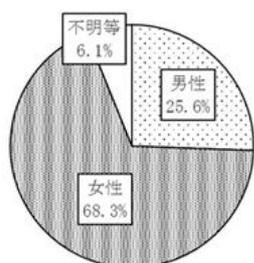
注) シロアリ駆除サービスの件数は除いて集計している。

【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
20歳未満	32	9	355.6%
20歳代	164	52	315.4%
30歳代	83	17	488.2%
40歳代	27	17	158.8%
50歳代	44	23	191.3%
60歳代	31	30	103.3%
70歳以上	77	67	114.9%
不明等	50	30	166.7%
計	508	245	207.3%

③ 判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、加齢に伴う疾病、精神障害や知的障害など、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約のことである。令和5年度の相談件数は1,704件で、前年度と比べて3.0%増加した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「工事・建築・加工」(155件)であり、「屋根工事」「工事・建築サービス」等の相談が寄せられている。

第2位は「書籍・印刷物」(126件)で、そのうち「新聞」が約9割を占める。

第3位は「健康食品」(110件)である。健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が多く寄せられている。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が59.6%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が72.6%を占める。職業別では「無職」が71.0%、「家事従事者」が7.4%を占める。

平均契約金額は174万8千円、平均既払金額は86万8千円となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「家庭訪販」が多い。(表-41)

表－40 判断不十分者契約 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	155	157	98.7%
屋根工事	64	90	71.1%
工事・建築サービス	22	17	129.4%
衛生設備工事	18	5	360.0%
内装工事	14	7	200.0%
2 書籍・印刷物	126	131	96.2%
新聞	119	117	101.7%
3 健康食品	110	120	91.7%
4 商品一般	101	87	116.1%
5 移動通信サービス	86	52	165.4%
携帯電話サービス	74	47	157.4%
モバイルデータ通信	11	4	275.0%
6 化粧品	73	96	76.0%
7 役務その他	69	78	88.5%
役務その他サービス	27	35	77.1%
祈とうサービス	11	8	137.5%
廃品回収サービス	8	8	100.0%
8 魚介類	56	65	86.2%
8 集合住宅	56	37	151.4%
中古分譲マンション	41	24	170.8%
10 修理・補修	42	32	131.3%
修理サービス	42	32	131.3%
判断不十分者契約 計	1,704	1,655	103.0%
全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.3%)	

表－41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	1,704	1,655	103.0%
性別			
男性	589	598	98.5%
女性	1,015	1,005	101.0%
団体	8	7	114.3%
不明	92	45	204.4%
年代別			
20歳未満	12	27	44.4%
20歳代	52	58	89.7%
30歳代	39	39	100.0%
40歳代	56	36	155.6%
50歳代	61	79	77.2%
60歳代	72	72	100.0%
70歳以上	1,237	1,216	101.7%
不明	175	128	136.7%
職業別			
給与生活者	111	153	72.5%
自営・自由業	37	35	105.7%
家事従事者	126	168	75.0%
学生	16	21	76.2%
無職	1,209	1,115	108.4%
その他・不明	205	163	125.8%
平均契約金額(千円)	1,748	1,717	101.8%
平均既払金額(千円)	868	1,166	74.4%
主な相談内容			
1 解約一般	660	712	92.7%
2 家庭訪販	528	480	110.0%
3 契約書・書面一般	309	314	98.4%
4 高価格・料金	301	261	115.3%
5 クーリングオフ一般	284	232	122.4%
6 電話勧誘	177	188	94.1%
7 返金	169	160	105.6%
8 インターネット通販	137	186	73.7%
8 強引	137	126	108.7%
10 定期購入	126	144	87.5%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求等の「架空・不当請求」に関する相談は7,211件で、全相談件数に占める割合は5.6%であった。相談件数は前年度(6,964件)に比べて3.5%増加し、「架空請求」の相談件数は前年度(1,428件)に比べて0.6%増加した。(図-4)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「商品一般」(1,596件)で、架空・不当請求の相談全体の22.1%を占める。前年度に比べて139件増加(9.5%増)した。クレジットカードの身に覚えのない不正請求やショートメッセージや電話による架空請求等の相談が多く寄せられている。

第2位は、「娯楽等情報配信サービス」(899件)で、なかでも、ワンクリック請求などの相談が多い「アダルト情報」(503件)が56.0%を占めている。

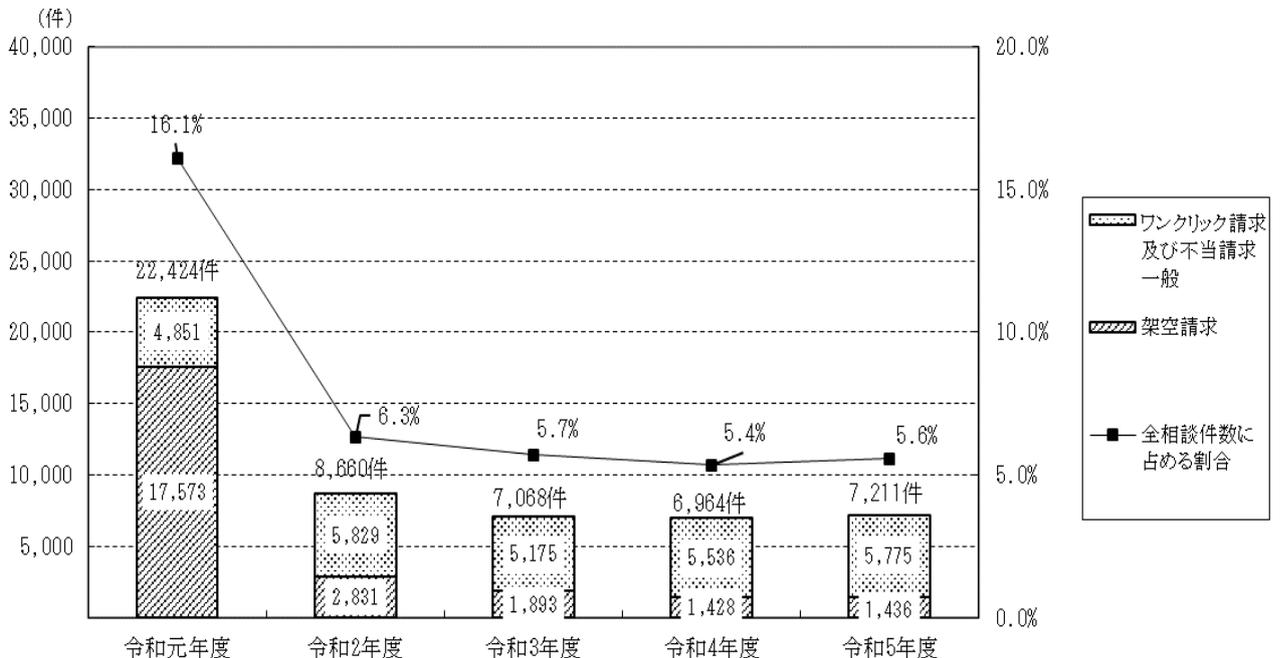
第3位は「レンタル・リース・貸借」(623件)で、このうち「賃貸アパート」(456件)が73.2%を占めており、退去の際の敷金返還や現状回復費用に係る相談が多く寄せられている。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合と「男性」の割合がほぼ同じになっている。年代別では、「70歳以上」の相談が最も多い。職業別では「給与生活者」が40.6%を占め最も多く、次いで「無職」が22.4%、「自営・自由業」は7.9%と続いている。

平均契約金額(架空・不当請求で請求された金額)は35万5千円、平均既払金額は13万8千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「不当請求一般」「インターネット通販」が多い。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



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

注) 上記内容キーワードは複数選択が可能であるため、「ワンクリック請求」と「不当請求一般」の合計は、上記グラフの数値と一致しない。

表-42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	商品一般	1,596	1,457	109.5%
2	娯楽等情報配信サービス	899	1,303	69.0%
	アダルト情報	503	912	55.2%
	娯楽等情報配信サービス一般	142	137	103.6%
3	レンタル・リース・貸借	623	530	117.5%
	賃貸アパート	456	394	115.7%
4	移動通信サービス	404	313	129.1%
	携帯電話サービス	323	259	124.7%
	モバイルデータ通信	72	45	160.0%
5	役務その他	390	348	112.1%
	役務その他サービス	211	175	120.6%
	広告代理サービス	37	45	82.2%
	保証サービス	23	20	115.0%
	祈とうサービス	23	30	76.7%
6	化粧品	263	293	89.8%
	化粧クリーム	41	34	120.6%
7	インターネット通信サービス	250	207	120.8%
	光ファイバー	87	75	116.0%
	他のネット通信関連サービス	86	72	119.4%
8	他の教養・娯楽	248	206	120.4%
	インターネットゲーム	75	34	220.6%
	教養・娯楽サービスその他	47	34	138.2%
	出会い系サイト・アプリ	46	63	73.0%
9	外食・食事宅配	212	197	107.6%
	外食	180	170	105.9%
10	役務一般	174	164	106.1%
	架空・不当請求 計	7,211	6,964	103.5%
	全相談件数に占める割合	(5.6%)	(5.4%)	

表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	5年度	4年度	対前年度比
	相談件数	7,211	6,964	103.5%
性別	男性	3,215	3,305	97.3%
	女性	3,135	3,048	102.9%
	団体	195	170	114.7%
	不明	666	441	151.0%
年代別	20歳未満	135	139	97.1%
	20歳代	690	677	101.9%
	30歳代	713	626	113.9%
	40歳代	882	805	109.6%
	50歳代	1,124	1,083	103.8%
	60歳代	959	1,046	91.7%
	70歳以上	1,492	1,657	90.0%
	不明	1,216	931	130.6%
職業別	給与生活者	2,929	2,855	102.6%
	自営・自由業	569	504	112.9%
	家事従事者	529	602	87.9%
	学生	245	237	103.4%
	無職	1,612	1,678	96.1%
	その他・不明	1,327	1,088	122.0%
	平均契約金額(千円)	355	318	111.6%
	平均既払金額(千円)	138	86	160.5%
主な相談内容	1 不当請求一般	5,368	4,759	112.8%
	2 インターネット通販	2,119	2,458	86.2%
	3 解約一般	1,539	1,530	100.6%
	4 架空請求	1,436	1,428	100.6%
	5 クレジットカード	1,365	1,082	126.2%
	6 高価格・料金	1,101	1,214	90.7%
	7 契約書・書面一般	917	843	108.8%
	8 返金	856	849	100.8%
	9 詐欺	682	578	118.0%
	10 電子広告	633	718	88.2%

② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。

相談件数は35,999件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は27.8%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」(5,859件)で、「インターネット通販」の16.3%を占める。全体的に定期購入に関する相談が多く、特に「養毛剤」(799件)に関する相談が対前年度比313.3%と激増している。

第2位は「健康食品」(2,444件)で対前年度比114.2%と増加しており、「化粧品」と同じく定期購入に関する相談が多い。

その他、前年度に比べて増加が目立つ相談としては、第5位「役務その他」(1,765件)のうち、「申請代行サービス」(318件)が対前年度比274.1%と激増している。アメリカに旅行するため、ESTAの申請をしようと考え、ネットで検索して最上段に出てきたサイトを政府公式サイトだと思い申請した。後になって数倍の料金を請求され、実は申請代行業者に申請を依頼したことに気付いた。正規料金との差額を返金してもらいたい等の相談が多く寄せられた。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が53.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「40歳代」以上からの相談が多く、「70歳以上」では相談件数が増加している。

職業別では「給与生活者」の相談割合が48.8%と全体の約5割を占め、続いて、「無職」の相談割合が17.8%を占めている。

平均契約金額は24万8千円、平均既払金額は25万2千円である。令和5年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「電子広告」「定期購入」に関する相談が多い。(表-45)

表-44 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	5,859	8,417	69.6%
	乳液	819	1,363	60.1%
	化粧クリーム	801	1,581	50.7%
	養毛剤	799	255	313.3%
2	健康食品	2,444	2,140	114.2%
3	紳士・婦人洋服	2,132	2,545	83.8%
4	他の教養・娯楽	1,820	1,955	93.1%
	インターネットゲーム	786	677	116.1%
	出会い系サイト・アプリ	460	729	63.1%
5	役務その他	1,765	1,573	112.2%
	役務その他サービス	1,063	1,034	102.8%
	申請代行サービス	318	116	274.1%
	祈とうサービス	179	221	81.0%
6	商品一般	1,590	1,534	103.7%
7	娯楽等情報配信サービス	1,517	1,950	77.8%
	アダルト情報	508	891	57.0%
	他の娯楽等情報配信サービス	460	469	98.1%
	映像配信サービス	303	383	79.1%
8	他の教養娯楽品	1,148	1,085	105.8%
	タバコ用品	368	236	155.9%
9	かばん	868	907	95.7%
10	履物	786	943	83.4%
	インターネット通販 計	35,999	39,299	91.6%
	全相談件数に占める割合	(27.8%)	(30.2%)	

表-45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	5年度	4年度	対前年度比
	相談件数	35,999	39,299	91.6%
性別	男性	15,121	15,348	98.5%
	女性	19,342	22,349	86.5%
	団体	400	445	89.9%
	不明	1,136	1,157	98.2%
年代別	20歳未満	1,176	1,394	84.4%
	20歳代	3,385	3,538	95.7%
	30歳代	4,080	4,579	89.1%
	40歳代	5,703	6,745	84.6%
	50歳代	7,544	8,430	89.5%
	60歳代	5,919	6,302	93.9%
	70歳以上	5,215	5,119	101.9%
	不明	2,977	3,192	93.3%
職業別	給与生活者	17,577	19,427	90.5%
	自営・自由業	3,188	3,106	102.6%
	家事従事者	3,269	4,210	77.6%
	学生	1,776	2,004	88.6%
	無職	6,419	6,298	101.9%
	その他・不明	3,770	4,254	88.6%
		平均契約金額(千円)	248	138
	平均既払金額(千円)	252	115	219.1%
主な相談内容	1 解約一般	15,648	18,168	86.1%
	2 電子広告	12,459	14,193	87.8%
	3 定期購入	8,423	10,398	81.0%
	4 返金	8,051	7,538	106.8%
	5 連絡不能	7,023	9,711	72.3%
	6 SNS	5,790	5,445	106.3%
	7 返品	5,625	5,888	95.5%
	8 詐欺	4,919	4,555	108.0%
	9 商品未着	4,636	5,098	90.9%
	10 クレジットカード	4,406	4,789	92.0%

表-45のうち、令和5年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

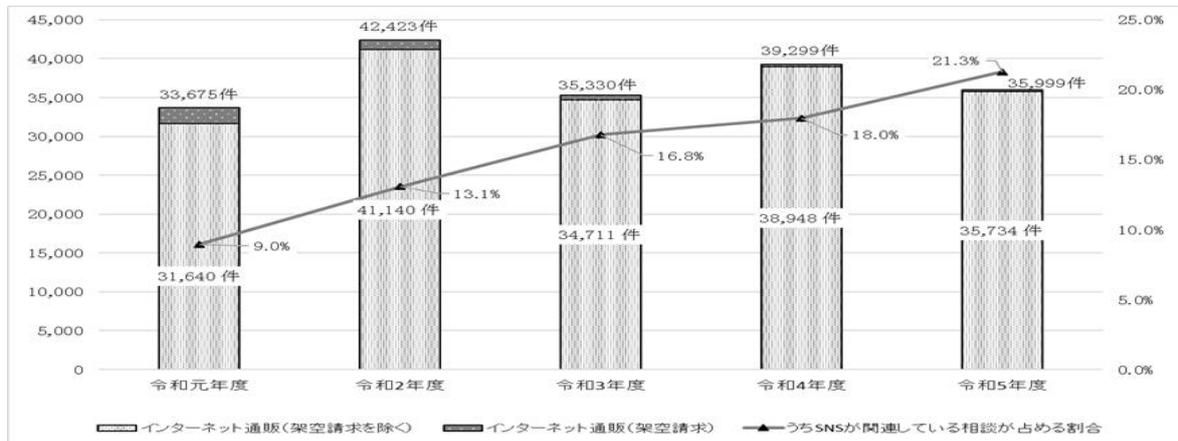
トピックス：インターネット通販で、「SNS」関連の相談が引き続き増加

「インターネット通販」の相談件数は35,999件で、全体の相談内容別相談件数の2位となっている。契約当事者の年代別では40歳代から70歳以上が多い。

「インターネット通販」のなかでも「SNS」上の広告をきっかけとして契約した後トラブルになる等、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が21.3%で前年度から3.3ポイント上昇し、引き続き増加傾向にある。契約当事者の年代別件数では40歳代から60歳代が多く、増加率をみると、20歳代以上の全ての年代で前年度と比べて増加している。

このような中で、「偽サイト、偽物」等に係る相談が増加しており、令和4年度はバッグや腕時計に関する相談が増えていたが、令和5年度も引き続き増加し高止まりしているのは、ブランド物の婦人用靴やスニーカー等の「履物」(191件)である。SNSの広告を見たところ、3万円のブランド物の靴が7割引で売っていたので購入した。支払方法は代引のみで、靴が宅配便で届いたところ偽物だった、返金を求めたいという相談等が寄せられた。

【インターネット通販の相談件数及びSNSが関連している相談が占める割合の推移】



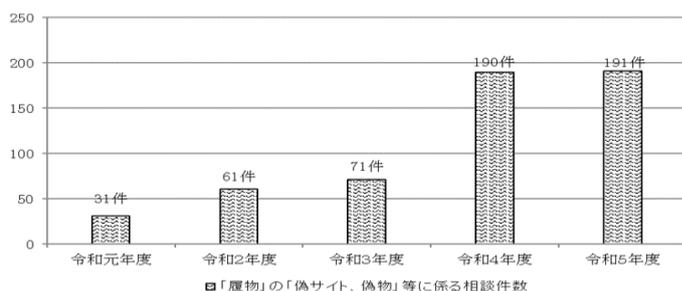
【契約当事者の年代別件数】

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
20歳未満	1,176	1,394	84.4%
20歳代	3,385	3,538	95.7%
30歳代	4,080	4,579	89.1%
40歳代	5,703	6,745	84.6%
50歳代	7,544	8,430	89.5%
60歳代	5,919	6,302	93.9%
70歳以上	5,215	5,119	101.9%
不明等	2,977	3,192	93.3%
計	35,999	39,299	91.6%

【SNSが関連した相談の契約当事者の年代別件数】

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
20歳未満	211	213	99.1%
20歳代	911	776	117.4%
30歳代	838	773	108.4%
40歳代	1,297	1,281	101.2%
50歳代	1,929	1,828	105.5%
60歳代	1,409	1,262	111.6%
70歳以上	785	683	114.9%
不明等	280	245	114.3%
計	7,660	7,061	108.5%

【「履物」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移】



③ 利殖商法

「利殖商法」とは、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法である。

相談件数は1,630件で、前年度(1,183件)に比べて37.8%増加した。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.3%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「他の金融関連サービス」(449件)で、「利殖商法」全体の27.5%を占め、対前年度比143.9%と大幅に増加している。暗号資産の購入や自動売買ツール等の相談が多く寄せられた。

第2位は、「デリバティブ取引」(439件)であり、「利殖商法」全体の26.9%を占める。「デリバティブ取引」は通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするものであるが、FX(外国為替証拠金取引)に関する相談が多く寄せられた。

第3位は「ファンド型投資商品」(361件)で、「利殖商法」全体の22.1%を占め、対前年度比122.0%と増加している。暗号資産(仮想通貨)への投資、海外不動産への投資等の様々な儲け話に関する相談が寄せられている。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合と「男性」の割合がほぼ同じになっている。

年代別では「50歳代」が19.6%を占めており、次いで「70歳以上」が18.9%、「40歳代」が16.7%を占めている。

職業別では「給与生活者」が53.8%、「無職」が19.1%を占めている。

平均契約金額は701万1千円、平均既払金額は672万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「詐欺」「SNS」「返金」が多くなっている。(表-47)

表-46 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	他の金融関連サービス	449	312	143.9%
	金融コンサルティング	223	178	125.3%
	金融関連サービスその他	201	91	220.9%
2	デリバティブ取引	439	222	197.7%
	外国為替証拠金取引	306	148	206.8%
3	ファンド型投資商品	361	296	122.0%
4	預貯金・証券等	84	58	144.8%
	株一般	38	14	271.4%
	公社債	28	22	127.3%
	未公開株	7	7	100.0%
5	内職・副業	57	17	335.3%
	他の内職・副業	44	13	338.5%
6	集合住宅	46	64	71.9%
	中古分譲マンション	19	23	82.6%
	新築分譲マンション	14	19	73.7%
7	役務その他	29	39	74.4%
	役務その他サービス	23	30	76.7%
8	他の教養・娯楽	23	39	59.0%
	ギャンブル情報	11	13	84.6%
	出会い系サイト・アプリ	5	6	83.3%
9	商品一般	22	21	104.8%
10	他の商品	21	31	67.7%
	貴金属	21	31	67.7%
	利殖商法 計	1,630	1,183	137.8%
	全相談件数に占める割合	(1.3%)	(0.9%)	

表-47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	5年度	4年度	対前年度比
	相談件数	1,630	1,183	137.8%
性別	男性	800	599	133.6%
	女性	810	560	144.6%
	団体	1	3	33.3%
	不明	19	21	90.5%
年代別	20歳未満	13	8	162.5%
	20歳代	219	236	92.8%
	30歳代	187	157	119.1%
	40歳代	272	161	168.9%
	50歳代	320	200	160.0%
	60歳代	245	137	178.8%
	70歳以上	308	219	140.6%
	不明	66	65	101.5%
職業別	給与生活者	877	627	139.9%
	自営・自由業	177	133	133.1%
	家事従事者	99	64	154.7%
	学生	41	51	80.4%
	無職	312	220	141.8%
	その他・不明	124	88	140.9%
	平均契約金額(千円)	7,011	7,134	98.3%
	平均既払金額(千円)	6,724	6,021	111.7%
主な相談内容	1 詐欺	820	384	213.5%
	2 SNS	813	413	196.9%
	3 返金	692	550	125.8%
	4 解約一般	432	373	115.8%
	5 暗号資産	418	296	141.2%
	6 インターネット通販	392	216	181.5%
	7 電子広告	320	152	210.5%
	8 信用性	248	176	140.9%
	9 高価格・料金	224	158	141.8%
	10 虚偽説明	207	128	161.7%

④ サイドビジネス商法

「サイドビジネス商法」とは、副業や内職で収入になる等とうたって契約をさせる商法である。

相談件数は1,924件で、前年度（1,762件）に比べて9.2%増加した。また、「サイドビジネス商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」（742件）で、「サイドビジネス商法」の38.6%を占める。「内職・副業」のうち「他の内職・副業」が84.8%を占め、副業サイトやアフィリエイト等の相談が多く寄せられている。

第2位は、「役務その他」（259件）で、対前年度比131.5%と大きく増加した。副業サポート・コンサルティング等の相談が多い「役務その他サービス」がこのうち9割を超えている。

第3位は、「教室・講座」（184件）で、SNSで知り合った人からビジネススクールや起業セミナーに誘導され高額な指南料を請求された等の相談が多い。（表-48）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が60.3%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、41.9%を占めている。

職業別では「給与生活者」が56.2%、「学生」が13.3%を占めている。

平均契約金額は118万3千円、平均既払金額は91万9千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「SNS」「解約一般」「返金」が多くなっている。（表-49）

表-48 サイドビジネス商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	内職・副業	742	527	140.8%
	他の内職・副業	629	464	135.6%
2	役務その他	259	197	131.5%
	役務その他サービス	249	181	137.6%
3	教室・講座	184	165	111.5%
	ビジネス教室	134	113	118.6%
	他の教室・講座	32	20	160.0%
4	他の金融関連サービス	151	135	111.9%
	金融コンサルティング	110	108	101.9%
5	他の教養・娯楽	105	172	61.0%
	出会い系サイト・アプリ	56	115	48.7%
	教養・娯楽サービスその他	27	28	96.4%
	ギャンブル情報	12	12	100.0%
6	娯楽等情報配信サービス	92	158	58.2%
	他の娯楽等情報配信サービス	90	152	59.2%
7	デリバティブ取引	56	29	193.1%
	外国為替証拠金取引	41	21	195.2%
8	商品一般	49	41	119.5%
9	健康食品	35	35	100.0%
10	ファンド型投資商品	31	30	103.3%
	サイドビジネス商法 計	1,924	1,762	109.2%
	全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.4%)	

表-49 サイドビジネス商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	5年度	4年度	対前年度比
	相談件数	1,924	1,762	109.2%
性別	男性	734	649	113.1%
	女性	1,160	1,081	107.3%
	団体	4	4	100.0%
	不明	26	28	92.9%
年代別	20歳未満	76	66	115.2%
	20歳代	807	815	99.0%
	30歳代	293	255	114.9%
	40歳代	258	193	133.7%
	50歳代	233	204	114.2%
	60歳代	111	85	130.6%
	70歳以上	59	69	85.5%
	不明	87	75	116.0%
職業別	給与生活者	1,081	1,003	107.8%
	自営・自由業	145	154	94.2%
	家事従事者	105	66	159.1%
	学生	255	235	108.5%
	無職	234	194	120.6%
	その他・不明	104	110	94.5%
	平均契約金額(千円)	1,183	711	166.4%
	平均既払金額(千円)	919	514	178.8%
主な相談内容	1 SNS	891	633	140.8%
	2 解約一般	663	740	89.6%
	3 返金	651	682	95.5%
	4 電子広告	563	514	109.5%
	5 インターネット通販	514	520	98.8%
	6 詐欺	445	240	185.4%
	7 電話勧誘	415	400	103.8%
	8 クーリングオフ一般	352	347	101.4%
	9 クレ・サラ強要商法	337	291	115.8%
	10 高価格・料金	302	276	109.4%

⑤ 無料商法

「無料商法」とは、「無料」であることを強調して勧誘し、商品やサービスを売りつける商法である。

相談件数は1,872件で、前年度(2,250件)に比べて16.8%減少した。また、「無料商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.4%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「役務その他」(361件)となっている。このうち、「役務その他サービス」では、給湯器の無料点検をすると電話がかかってきて、点検の予約をしたが信用できるか等の相談が寄せられている。

第2位は「教室・講座」(175件)で、「スポーツ・健康教室」等の相談が多い。

第3位は、「娯楽等情報配信サービス」(171件)であり、「映像配信サービス」、「アダルト情報」等の相談が多い。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が56.0%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」の相談が一番多くなっている。

職業別では「給与生活者」が全体の38.1%、「無職」が22.5%を占めている。

平均契約金額は49万2千円、平均既払金額は23万9千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」「電子広告」が多い。(表-51)

表-50 無料商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 役務その他	361	385	93.8%
役務その他サービス	143	120	119.2%
広告代理サービス	101	106	95.3%
祈とうサービス	42	76	55.3%
廃品回収サービス	28	40	70.0%
2 教室・講座	175	149	117.4%
スポーツ・健康教室	74	62	119.4%
ビジネス教室	38	30	126.7%
他の教室・講座	26	19	136.8%
3 娯楽等情報配信サービス	171	245	69.8%
映像配信サービス	56	73	76.7%
アダルト情報	44	91	48.4%
他の娯楽等情報配信サービス	41	52	78.8%
4 理美容	111	168	66.1%
エステティックサービス	101	159	63.5%
5 化粧品	84	224	37.5%
乳液	15	64	23.4%
6 医療	84	116	72.4%
医療サービス	80	72	111.1%
歯科治療	2	37	5.4%
7 他の教養・娯楽	81	93	87.1%
スポーツ施設利用	21	15	140.0%
教養・娯楽サービスその他	21	18	116.7%
出会い系サイト・アプリ	20	39	51.3%
8 工事・建築・加工	77	134	57.5%
屋根工事	64	103	62.1%
9 インターネット通信サービス	64	75	85.3%
光ファイバー	28	30	93.3%
10 空調・冷暖房・給湯設備	56	9	622.2%
給湯システム	49	8	612.5%
無料商法 計	1,872	2,250	83.2%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.7%)	

表-51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	1,872	2,250	83.2%
性別			
男性	638	755	84.5%
女性	1,049	1,298	80.8%
団体	155	164	94.5%
不明	30	33	90.9%
年代別			
20歳未満	77	100	77.0%
20歳代	300	404	74.3%
30歳代	186	235	79.1%
40歳代	208	256	81.3%
50歳代	260	302	86.1%
60歳代	196	276	71.0%
70歳以上	396	395	100.3%
不明	249	282	88.3%
職業別			
給与生活者	713	895	79.7%
自営・自由業	134	142	94.4%
家事従事者	180	220	81.8%
学生	141	206	68.4%
無職	421	461	91.3%
その他・不明	283	326	86.8%
平均契約金額(千円)	492	364	135.2%
平均既払金額(千円)	239	158	151.3%
主な相談内容			
1 解約一般	759	994	76.4%
2 インターネット通販	584	808	72.3%
3 電子広告	481	498	96.6%
4 電話勧誘	324	622	52.1%
5 高価格・料金	304	389	78.1%
6 契約書・書面一般	275	322	85.4%
7 家庭訪販	261	268	97.4%
8 信用性	249	220	113.2%
9 SNS	246	286	86.0%
10 説明不足	244	259	94.2%

⑥ 原野商法

「原野商法」とは、ほとんど無価値で将来の値上がりの見込みがない土地を、値上がりするかのよう
に偽って売りつける商法である。

相談件数は73件で、対前年度比92.4%と減少した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(52件)で、「原野商法」全体の約7割を占める。「山
林」が「土地」のうち4割以上を占める。また、「原野商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.1%
であった。親が昔購入した遠方の山林等について、買い取りたい等の電話勧誘があり、これが被害の
入口となっているケースが多い。また、単なる売却契約だと思っていたら気づかぬうちに、別の土地を
買わされた等といった被害が多く、事業者の手口が巧妙で悪質な内容もある。「土地一般」「別荘地」
に分類された相談も、手口は同様である。

第2位は「役務その他」(16件)で、「原野商法」全体の21.9%を占める。過去に原野商法で土地を購
入した消費者に対し購入や売却で勧誘し、「土地の測量や整地」「土地の広告費」「不動産仲介業者への
手数料」等の名目で金銭を支払わせようとする手口に関する相談が寄せられている。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が56.2%と、「女性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が一番多く、64.4%を占める。

職業別では「無職」が全体の50.7%、「家事従事者」が12.3%を占めている。

平均契約金額は157万円、平均既払金額は77万9千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、過去に原野商法の被害にあった者の「二次被害※」の相談が最も
多く42件であった。「二次被害※」「信用性」「家庭訪販」が上位にあり、中でも「家庭訪販」は前年度
に比べて大幅に増加している。(表-53)

※内容キーワード「二次被害」は、客観的に見て、二次被害の前提となる一次被害が存在していた場合に付与する。
相談者が最初の契約を被害と感じていなくても、客観的に見て1回目の契約・勧誘も被害だと思えば付与する。
また、二次被害だけでなく、三次、四次被害も含めて「二次被害」を付与する。

表-52 原野商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 土地	52	57	91.2%
山林	21	27	77.8%
土地一般	15	18	83.3%
別荘地	9	10	90.0%
2 役務その他	16	13	123.1%
測量サービス	6	2	300.0%
不動産仲介サービス	4	8	50.0%
役務その他サービス	4	2	200.0%
3 管理・保管	2	4	50.0%
管理・保管サービス	2	3	66.7%
原野商法 計	73	79	92.4%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-53 原野商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目	5年度	4年度	対前年度比	
相 談 件 数	73	79	92.4%	
性別	男性	41	30	136.7%
	女性	26	44	59.1%
	団体	1	0	—
	不明	5	5	100.0%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	0	0	—
	30歳代	1	0	—
	40歳代	0	3	0.0%
	50歳代	6	3	200.0%
	60歳代	5	11	45.5%
	70歳以上	47	44	106.8%
	不明	14	18	77.8%
職業別	給与生活者	7	10	70.0%
	自営・自由業	5	1	500.0%
	家事従事者	9	10	90.0%
	学生	0	0	—
	無職	37	44	84.1%
	その他・不明	15	14	107.1%
平均契約金額(千円)	1,570	17,979	8.7%	
平均既払金額(千円)	779	21,257	3.7%	
主な相談内容	1 二次被害	42	51	82.4%
	2 信用性	32	40	80.0%
	3 家庭訪販	23	15	153.3%
	4 電話勧誘	18	21	85.7%
	5 契約書・書面一般	17	16	106.3%
	6 クーリングオフ一般	11	2	550.0%
	7 解約一般	7	11	63.6%
	8 税金	6	4	150.0%
	8 高価格・料金	6	1	600.0%
	10 虚偽説明	5	4	125.0%

表-53のうち、令和4年度については、平均契約金額の回答の中に少額のものも多く平均金額を下げたため、平均既払金額が平均契約金額より高くなっている。

⑦ クレ・サラ強要商法

「クレ・サラ強要商法」とは、商品・サービスの契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法である。

相談件数は663件で、対前年度比109.6%と増加した。また、全相談件数における「クレ・サラ強要商法」の割合は0.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」(156件)である。うち「他の内職・副業」の相談は144件で9割以上を占めている。収入が得られると副業を勧められ、高額なコンサル料を支払うために借金をさせられるケースが多い。

第2位は「役務その他」(151件)で、対前年度比146.6%と大きく増加している。SNSで知り合った人から勧められた副業を始めるための契約金を求められ、消費者金融数社から借り入れ支払った。営業のノウハウを教えるとのことだったが、全く仕事につながらないので解約を希望する等の相談が寄せられている。

第3位は「他の金融関連サービス」(95件)で、対前年比126.7%と大きく増加している。暗号資産やFXの自動売買アプリで儲かると紹介を受け、手持ちがなく消費者金融から借金をさせられ、返済が難しい等の相談が寄せられている。(表-54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が62.1%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、69.4%を占める。また、「30歳代」以上の全ての年代で増加している。

職業別では「給与生活者」が全体の60.8%、「学生」が23.1%を占めている。

平均契約金額は159万5千円、平均既払金額は118万3千円であり、ともに前年度と比較して高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「SNS」「返金」に関する相談が多い。(表-55)

表－54 クレ・サラ強要商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 内職・副業	156	149	104.7%
他の内職・副業	144	135	106.7%
2 役務その他	151	103	146.6%
役務その他サービス	148	98	151.0%
3 他の金融関連サービス	95	75	126.7%
金融コンサルティング	80	59	135.6%
金融関連サービスその他	11	14	78.6%
4 教室・講座	63	64	98.4%
ビジネス教室	40	43	93.0%
他の教室・講座	13	10	130.0%
タレント・モデル養成教室	5	6	83.3%
5 他の教養・娯楽	38	51	74.5%
ギャンブル情報	24	36	66.7%
教養・娯楽サービスその他	9	8	112.5%
6 娯楽等情報配信サービス	30	29	103.4%
他の娯楽等情報配信サービス	26	29	89.7%
7 デリバティブ取引	29	12	241.7%
外国為替証拠金取引	19	9	211.1%
8 ファンド型投資商品	16	21	76.2%
9 医療	11	9	122.2%
医療サービス	9	4	225.0%
10 外食・食事宅配	9	8	112.5%
外食	9	8	112.5%
クレ・サラ強要商法 計	663	605	109.6%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

表－55 クレ・サラ強要商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比	
相談件数	663	605	109.6%	
性別	男性	250	243	102.9%
	女性	412	357	115.4%
	団体	0	1	0.0%
	不明	1	4	25.0%
年代別	20歳未満	18	21	85.7%
	20歳代	460	467	98.5%
	30歳代	78	53	147.2%
	40歳代	38	20	190.0%
	50歳代	44	22	200.0%
	60歳代	10	8	125.0%
	70歳以上	5	4	125.0%
	不明	10	10	100.0%
職業別	給与生活者	403	384	104.9%
	自営・自由業	21	23	91.3%
	家事従事者	13	7	185.7%
	学生	153	140	109.3%
	無職	60	34	176.5%
	その他・不明	13	17	76.5%
平均契約金額(千円)	1,595	1,268	125.8%	
平均既払金額(千円)	1,183	902	131.2%	
主な相談内容	1 サイドビジネス商法	337	277	121.7%
	2 SNS	325	259	125.5%
	3 返金	281	295	95.3%
	4 解約一般	229	243	94.2%
	5 電話勧誘	209	148	141.2%
	6 クーリングオフ一般	206	196	105.1%
	7 高価格・料金	199	181	109.9%
	8 電子広告	180	121	148.8%
	9 詐欺	133	70	190.0%
	10 書面不交付	132	140	94.3%

⑧ 点検商法

「点検商法」とは、「点検に来た」と来訪し「もう使用できない」「修理不能」「早めに替えないと危険」などと消費者の不安をあおり、商品やサービスの契約をさせる商法である。屋根、雨樋、床下など見えない箇所の不具合を指摘して、工事・修理などを口実に支払いをさせる手口が多い。

相談件数は1,912件で、前年度(1,311件)に比べて45.8%増加した。また、「点検商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「工事・建築・加工」(870件)で、「点検商法」全体の45.5%を占める。「屋根工事」(686件)が「工事・建築・加工」のうち78.9%を占めるが、「屋根が壊れている」「屋根瓦がずれている」「近所で工事をしていたので訪問した」等と言って訪問し、家庭に入り込む手口が多い。次いで、水回り等の「衛生設備工事」(48件)が多い。突然訪問してきた業者が無料点検を口実に、家の壊れている箇所等を指摘し不安をあおり、その場で高額な修理契約をさせるケースが多い。

第2位は「空調・冷暖房・給湯設備」(398件)であり、前年度の11倍強と激増し、「点検商法」全体の20.8%を占める。多くが「給湯システム」に関する相談で、ガスの点検で来訪した業者にすぐ壊れる等と不安をあおられ、よく考えず高額なガス給湯器の交換契約を結んでしまった。解約したい等の相談が寄せられた。

第3位は「役務その他」(204件)で、前年度の3倍強と激増している。「役務その他サービス」が「役務その他」の95.6%を占めている。ガス器具や床下点検に来た業者等に関する相談が寄せられている。(表-56)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が52.4%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が57.0%を占める。次いで多いのが「60歳代」で14.2%を占める。

職業別では「無職」が全体の51.2%を占め、次いで多いのが「給与生活者」「家事従事者」である。

平均契約金額は114万7千円、平均既払金額は35万円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(1,467件)が最も多い。増加率で見ると、「電話勧誘」が対前年度比458.2%と激増し、「クリーニングオフ一般」「信用性」が対前年度比から140%以上と大幅に増加している。(表-57)

表-56 点検商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	870	918	94.8%
屋根工事	686	774	88.6%
衛生設備工事	48	35	137.1%
工事・建築サービス	36	28	128.6%
塗装工事	31	35	88.6%
2 空調・冷暖房・給湯設備	398	34	1170.6%
給湯システム	390	31	1258.1%
3 役務その他	204	59	345.8%
役務その他サービス	195	48	406.3%
耐震診断サービス	4	4	100.0%
申請代行サービス	3	6	50.0%
4 修理・補修	167	127	131.5%
修理サービス	162	127	127.6%
5 衛生サービス	68	36	188.9%
建物清掃サービス	30	3	1000.0%
白蟻駆除サービス	23	27	85.2%
6 他の住宅設備	27	13	207.7%
7 ガス	26	4	650.0%
都市ガス	20	2	1000.0%
8 インターネット通信サービス	25	15	166.7%
光ファイバー	11	4	275.0%
9 放送	24	24	100.0%
ケーブルテレビ放送	24	21	114.3%
10 衛生設備	13	5	260.0%
点検商法 計	1,912	1,311	145.8%
全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.0%)	

表-57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	1,912	1,311	145.8%
性別			
男性	797	625	127.5%
女性	1,001	639	156.7%
団体	14	4	350.0%
不明	100	43	232.6%
年代別			
20歳未満	1	0	—
20歳代	7	6	116.7%
30歳代	28	25	112.0%
40歳代	89	74	120.3%
50歳代	186	147	126.5%
60歳代	272	245	111.0%
70歳以上	1,089	699	155.8%
不明	240	115	208.7%
職業別			
給与生活者	302	248	121.8%
自営・自由業	71	42	169.0%
家事従事者	296	212	139.6%
学生	1	0	—
無職	978	660	148.2%
その他・不明	264	149	177.2%
平均契約金額(千円)	1,147	1,415	81.1%
平均既払金額(千円)	350	357	98.0%
主な相談内容			
1 家庭訪販	1,467	1,156	126.9%
2 クーリングオフ一般	521	365	142.7%
3 信用性	473	335	141.2%
4 電話勧誘	449	98	458.2%
5 虚偽説明	366	270	135.6%
6 高価格・料金	272	231	117.7%
7 屋根	269	304	88.5%
8 契約書・書面一般	214	188	113.8%
9 解約一般	178	139	128.1%
10 強引	176	156	112.8%

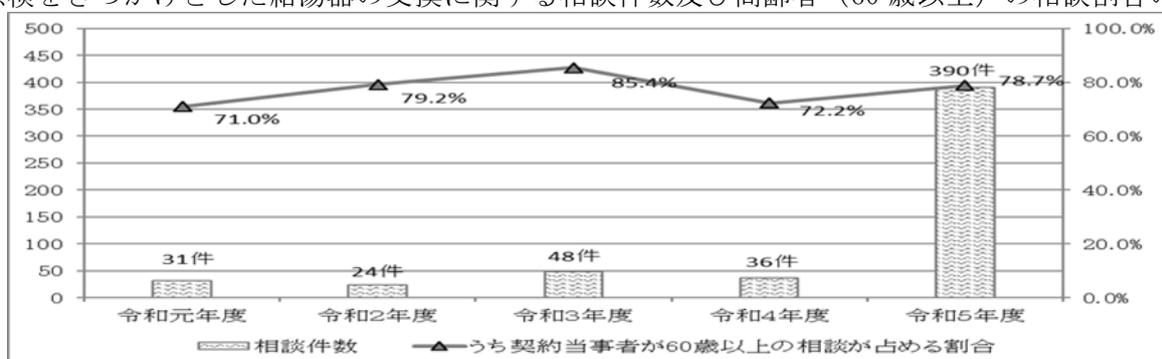
トピックス：点検をきっかけとした「給湯器の交換」に関する相談が過去最高

点検をきっかけにした給湯器交換のトラブルに関する相談件数が390件と対前年度比1,083.3%と激増している。契約当事者の年齢を見ると、高齢者（60歳以上）の割合が令和4年度までの直近4年間で70%を上回っており、令和5年度も78.7%となっている。

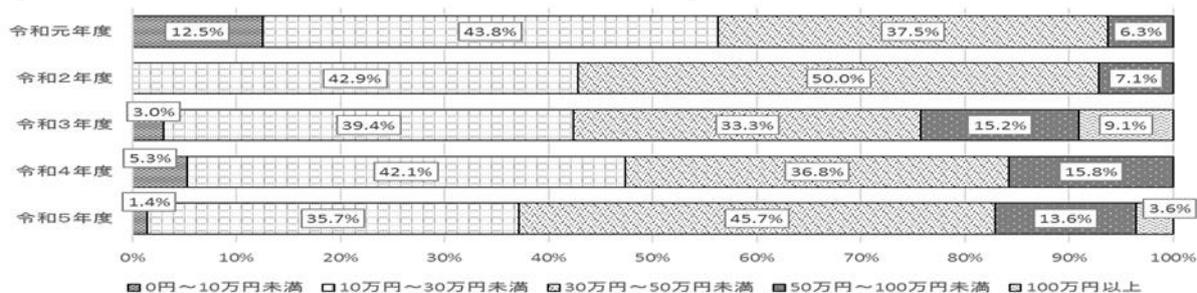
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和5年度は「30万円以上50万円未満」が45.7%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が56.2%を占める。契約当事者の年代別件数では、80歳代（150件）が最も多く、次に70歳代（86件）が多くなっている。

ガス点検に来た業者に給湯器が1年ももたないと言われ、てっきり契約中のガス会社だと思って給湯器の交換工事を契約した。あとで、高額なので心配になり、契約中のガス会社に電話したところ、関係ないと言われたので解約したいという相談等が寄せられている。

【点検をきっかけとした給湯器の交換に関する相談件数及び高齢者（60歳以上）の相談割合の推移】

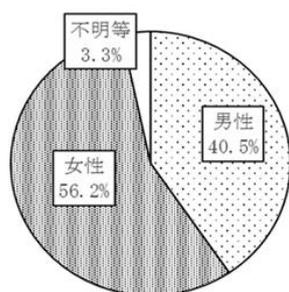


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
29歳以下	2	0	—
30歳代	5	1	500.0%
40歳代	11	3	366.7%
50歳代	29	3	966.7%
60歳代	45	3	1,500.0%
70歳代	86	10	860.0%
80歳代	150	11	1,363.6%
90歳以上	26	2	1,300.0%
不明等	36	3	1,200.0%
計	390	36	1,083.3%

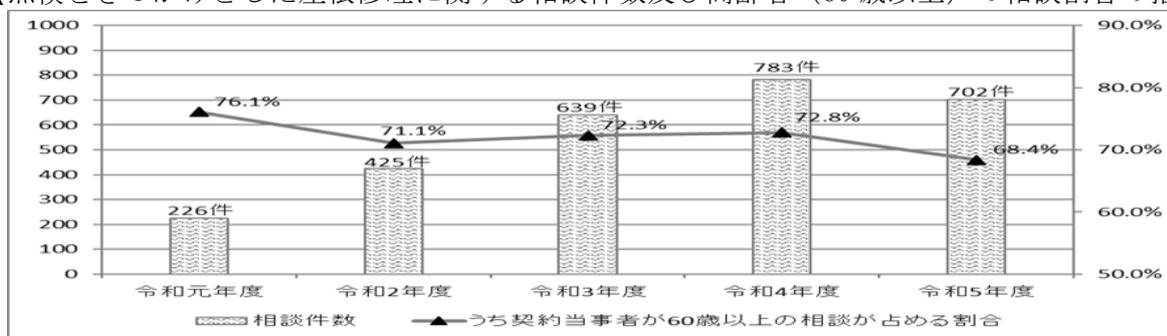
トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が高止まり

点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数が702件と対前年度比89.7%と減少しているが、令和元年度と比べると310.6%と依然として件数が多い。なかでも、高齢者（60歳以上）が当事者である相談の割合が全体の68.4%を占めている。

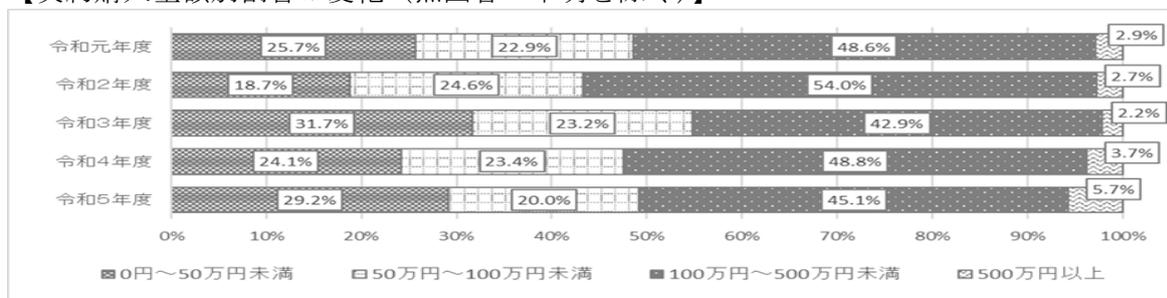
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「100万円以上～500万円未満」の割合が45.1%と最も多い。契約当事者の年代別の割合では60歳代から80歳代が多い。

突然の訪問を受け、外から見たところ屋根のねじが緩んでいると業者に言われ、高額な屋根工事の契約をしてしまった。その後、よく考えると高すぎるので解約したい等の相談が寄せられている。

【点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数及び高齢者（60歳以上）の相談割合の推移】

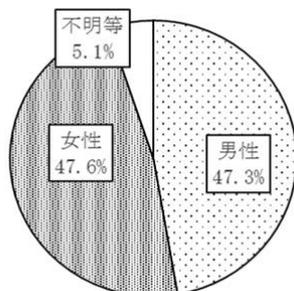


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



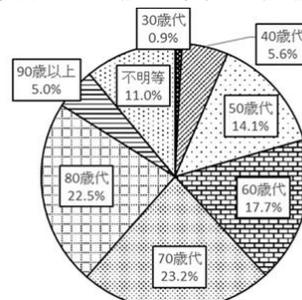
（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の年代別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

⑨ 次々販売

「次々販売」とは、一事業者又は複数の事業者が一人の消費者に次から次へと商品売買や役務提供の契約をさせる販売手口である。

相談件数は510件で、前年度に比べて1.9%の減少であった。

商品・役務別で見ると、「工事・建築・加工」が最も多く、「次々販売」全体の23.1%を占める。屋根や外壁の工事をきっかけに、別の場所の工事も次々契約させられてしまったといった相談が寄せられた。

第2位は「役務その他」(35件)であり、前年度に比べて20.7%の増加であった。「占いサイトで宝くじが当たると言われ、やり取りをするためのポイントを次々購入して話を聞いたが、宝くじが当たらないので返金して欲しい。」といった相談が寄せられた。

第3位は「他の教養・娯楽」(31件)であり、出会い系サイトで知り合った相手と会うために、サイト上のポイントを次々と買わされたが、おかしいと思うので、返金してもらいたい等の相談が寄せられた。(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が68.2%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が54.7%を占める。職業別では「無職」が最も多く、48.0%を占める。

平均契約金額は428万9千円、平均既払金額は333万5千円と前年度より高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「家庭訪販」「解約一般」が多い。(表-59)

表-58 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	118	111	106.3%
屋根工事	46	60	76.7%
工事・建築サービス	16	7	228.6%
2 役務その他	35	29	120.7%
祈とうサービス	17	12	141.7%
役務その他サービス	15	12	125.0%
3 他の教養・娯楽	31	51	60.8%
出会い系サイト・アプリ	16	31	51.6%
4 健康食品	29	28	103.6%
5 理美容	21	29	72.4%
エステティックサービス	20	27	74.1%
次々販売 計	510	520	98.1%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

表-59 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	510	520	98.1%
性別			
男性	153	169	90.5%
女性	348	339	102.7%
団体	3	7	42.9%
不明	6	5	120.0%
年代別			
20歳未満	3	4	75.0%
20歳代	51	54	94.4%
30歳代	18	36	50.0%
40歳代	36	53	67.9%
50歳代	53	63	84.1%
60歳代	50	49	102.0%
70歳以上	279	243	114.8%
不明	20	18	111.1%
職業別			
給与生活者	126	182	69.2%
自営・自由業	24	23	104.3%
家事従事者	68	65	104.6%
学生	14	8	175.0%
無職	245	205	119.5%
その他・不明	33	37	89.2%
平均契約金額(千円)	4,289	3,581	119.8%
平均既払金額(千円)	3,335	1,782	187.1%
1 主な相談内容			
高価格・料金	220	211	104.3%
家庭訪販	195	185	105.4%
2 解約一般	195	200	97.5%
4 返金	131	136	96.3%
5 強引	97	83	116.9%

⑩ 催眠(SF)商法

「催眠(SF)商法」とは、閉め切った会場等に人を集め、日用品等をただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品売りつける商法であり、「新製品普及会」という事業者が始めたことから、その頭文字をとって「SF商法」とも呼ばれる。

相談件数は103件で、前年度に比べて3.0%増加した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の46.6%を占める。件数は前年度と比べて33.3%の増加であった。(表-60)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が75.7%と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が69.9%を占め、職業別では「無職」が62.1%を占める。

平均契約金額は73万8千円、平均既払金額71万5千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「信用性」「解約一般」が多い。(表-61)

表-60 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 健康食品	48	36	133.3%
2 商品一般	14	18	77.8%
3 医療用具	12	7	171.4%
家庭用電気治療器具	9	6	150.0%
4 乳卵類	4	0	—
鶏卵	3	0	—
4 履物	4	2	200.0%
催眠(SF)商法 計	103	100	103.0%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-61 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比	
相談件数	103	100	103.0%	
性別	男性	17	11	154.5%
	女性	78	74	105.4%
	団体	0	3	0.0%
	不明	8	12	66.7%
年代別	20歳未満	0	1	0.0%
	20歳代	0	1	0.0%
	30歳代	2	1	200.0%
	40歳代	4	7	57.1%
	50歳代	2	3	66.7%
	60歳代	4	5	80.0%
	70歳以上	72	59	122.0%
	不明	19	23	82.6%
職業別	給与生活者	4	12	33.3%
	自営・自由業	1	4	25.0%
	家事従事者	19	12	158.3%
	学生	0	0	—
	無職	64	48	133.3%
	その他・不明	15	24	62.5%
平均契約金額(千円)	738	279	264.5%	
平均既払金額(千円)	715	93	768.8%	
主な相談内容	1 高価格・料金	34	39	87.2%
	2 信用性	18	19	94.7%
	3 解約一般	17	21	81.0%
	4 返金	16	10	160.0%
	5 効能・効果	15	15	100.0%

⑪ アポイントメントセールス

「アポイントメントセールス」とは、販売意図を明らかにしないで、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できるといって、電話やメールなどで呼び出す販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は468件で、前年度に比べて3.7%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」(100件)であり、「アポイントメントセールス」全体の21.4%を占める。なかでも、「教室・講座」の相談が多く、SNSで知り合った人に、起業や営業のスキルを学ぶビジネススクールの受講契約を持ち掛けられる等の相談が寄せられている。

第2位は「役務その他」(91件)であり、SNSで知り合った知人に、現在無職であると告げると、知人の会社で働かないかと誘われた。その後、会社事務所で詳しい話を聞くと、仕事は提供するがアドバイザー料を100万円支払うように言われ支払った。仕事が紹介されないので返金してもらいたい等の相談が寄せられた。第3位は「内職・副業」(77件)で、オンラインゲームのアフィリエイトの副業等の相談が寄せられた。(表-62)

契約当事者の属性を見ると、性別では女性が53.8%を占める。年代別では「20歳代」が67.3%を占めた。職業別では、「給与生活者」が56.2%、「学生」が18.8%だった。

平均契約金額は107万円、平均既払金額は40万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「クーリングオフ一般」「解約一般」「返金」が多い。(表-63)

表-62 アポイントメントセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 教室・講座	100	131	76.3%
ビジネス教室	39	53	73.6%
タレント・モデル養成教室	36	40	90.0%
他の教室・講座	12	18	66.7%
2 役務その他	91	46	197.8%
役務その他サービス	76	41	185.4%
3 内職・副業	77	84	91.7%
他の内職・副業	43	33	130.3%
タレント・モデル内職	32	46	69.6%
4 他の金融関連サービス	31	27	114.8%
金融コンサルティング	28	21	133.3%
4 他の教養・娯楽	31	44	70.5%
ギャンブル情報	18	31	58.1%
教養・娯楽サービスその他	4	8	50.0%
アポイントメントセールス 計	468	486	96.3%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

表-63 アポイントメントセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比	
相談件数	468	486	96.3%	
性別	男性	206	210	98.1%
	女性	252	268	94.0%
	団体	5	2	250.0%
	不明	5	6	83.3%
年代別	20歳未満	23	20	115.0%
	20歳代	315	319	98.7%
	30歳代	42	51	82.4%
	40歳代	20	26	76.9%
	50歳代	20	20	100.0%
	60歳代	10	11	90.9%
	70歳以上	21	26	80.8%
	不明	17	13	130.8%
職業別	給与生活者	263	293	89.8%
	自営・自由業	45	31	145.2%
	家事従事者	16	20	80.0%
	学生	88	85	103.5%
	無職	36	44	81.8%
	その他・不明	20	13	153.8%
平均契約金額(千円)	1,070	1,271	84.2%	
平均既払金額(千円)	403	517	77.9%	
主な相談内容	1 クーリングオフ一般	214	228	93.9%
	2 解約一般	175	170	102.9%
	3 返金	168	162	103.7%
	4 高価格・料金	137	136	100.7%
	5 SNS	124	112	110.7%

⑫ キャッチセールス

「キャッチセールス」とは、繁華街等で通行人を呼び止め、近くの営業所等に同行させて契約をさせる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は119件で、前年度に比べて9.8%の減少であった。

商品・役務別で見ると、医療脱毛等の「医療」（18件）と同じく第1位のエステティックサービス等の「理美容」（18件）が最も多く、「街で脱毛の無料体験の勧誘を受けたつもりが、高額なコースを契約させられたので解約したい。」等の相談が寄せられた。第3位は冷凍冷蔵機器等の「食生活機器」で、「1年前、ショッピングモールで声をかけられ仮設のコーナーに行き、ウォーターサーバーのレンタル契約を結んだ。1年経って不要になったので解約しようとしたところ、業者から、契約したのは買取契約なので、残債を一括返済してほしいと言われた。契約の際はレンタルだと言われており、納得がいかない。」といった相談が寄せられた。（表-64）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が71.4%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く37.0%を占める。職業別では、「給与生活者」が44.5%、「学生」が24.4%を占める。

平均契約金額は26万円、平均既払金額は3万4千円である。

キーワード別で見ると、「解約一般」「クーリングオフ一般」「強引」が多い。（表-65）

表-64 キャッチセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 医療	18	21	85.7%
医療サービス	17	20	85.0%
1 理美容	18	17	105.9%
エステティックサービス	18	17	105.9%
3 食生活機器	10	2	500.0%
冷凍冷蔵機器	9	2	450.0%
3 移動通信サービス	10	7	142.9%
携帯電話サービス	9	6	150.0%
5 飲料	8	9	88.9%
ミネラルウォーター	6	6	100.0%
キャッチセールス 計	119	132	90.2%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-65 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比	
相談件数	119	132	90.2%	
性別	男性	32	30	106.7%
	女性	85	102	83.3%
	団体	0	0	—
	不明	2	0	—
年代別	20歳未満	10	28	35.7%
	20歳代	44	39	112.8%
	30歳代	13	11	118.2%
	40歳代	9	11	81.8%
	50歳代	9	11	81.8%
	60歳代	7	9	77.8%
	70歳以上	20	20	100.0%
不明	7	3	233.3%	
職業別	給与生活者	53	53	100.0%
	自営・自由業	4	6	66.7%
	家事従事者	8	10	80.0%
	学生	29	36	80.6%
	無職	20	21	95.2%
その他・不明	5	6	83.3%	
平均契約金額(千円)	260	799	32.5%	
平均既払金額(千円)	34	110	30.9%	
主な相談内容	1 解約一般	42	47	89.4%
	2 クーリングオフ一般	40	50	80.0%
	3 強引	25	39	64.1%
	3 無料商法	25	22	113.6%
	5 契約書・書面一般	21	30	70.0%

⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,049件で、前年度と比べて9.8%の増加であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が56.3%を占める。年代別では、「50歳代」が18.6%、「20歳代」が18.4%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く5割以上を占めており、次に「無職」が多く2割以上を占めている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は1,166件で、多重債務相談全体の57.0%を占める。

借入金の総額は、金額の記入があった相談の中で、「100万円未満」が35.5%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(32.9%)、「300万円以上500万円未満」(12.7%)となっている。平均借入金額は418万3千円で、前年度と比較して増加している。(表-66)

多重債務相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された相談内容をみると、「夫婦ともに収入が減って、住宅ローンや子どもの奨学金の返済が厳しくなり、キャッシングやカードローンで資金を工面したことで、さらに返済が厳しくなった。どうしたらよいか。」等の相談が寄せられている。

表-66 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		5年度	4年度	対前年度比
相 談 件 数		2,049	1,866	109.8%
性別	男性	1,153	1,109	104.0%
	女性	824	705	116.9%
	団体	18	21	85.7%
	不明	54	31	174.2%
年代別	20歳未満	18	16	112.5%
	20歳代	376	360	104.4%
	30歳代	302	263	114.8%
	40歳代	285	267	106.7%
	50歳代	382	338	113.0%
	60歳代	224	210	106.7%
	70歳以上	248	244	101.6%
	不明	214	168	127.4%
職業別	給与生活者	1,030	1,028	100.2%
	自営・自由業	180	128	140.6%
	家事従事者	50	39	128.2%
	学生	53	31	171.0%
	無職	541	477	113.4%
	その他・不明	195	163	119.6%

項 目		5年度	4年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,166	1,154	101.0%
	住宅ローン	23	26	88.5%
	融資サービス一般	22	12	183.3%
借入金総額	100万円未満	449	390	115.1%
	100万円以上 300万円未満	416	377	110.3%
	300万円以上 500万円未満	161	152	105.9%
	500万円以上 1,000万円未満	144	128	112.5%
	1,000万円以上	96	79	121.5%
	記入有計	1,266	1,126	112.4%
平均借入金額(千円)		4,183	3,640	114.9%

⑭ 倒産

契約した事業者が経営破たんした等の「倒産」に関する相談は1,381件で、前年度と比べて4.5%の増加であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が77.3%を占める。年代別では「20歳代」が49.5%、「30歳代」が20.3%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く69.1%を占めており、次に「学生」が10.4%を占めている。

主な商品・役務で見ると、「エステティックサービス」「医療サービス」「歯科治療」等で倒産に関する相談が多く寄せられている。

商品・役務で多い「エステティックサービス」と「医療サービス」では、「脱毛に通っていたが、通っていたクリニックや店舗が倒産してしまった。施術が残っている分の残金を返してほしい。」「脱毛の契約が、事業者の倒産に伴い別業者に引き継がれることになったが、別料金を追加で請求され、納得できない。」等の相談が寄せられた。

3番目に多い「歯科治療」には、「医療ローンを組んで歯科矯正を行っていたが、かみ合わせがまだ直っていないのに、破産に向けた手続きを始めたとウェブページに掲載がされ、連絡がつかなくなった。」等の相談が寄せられた。

倒産に係る相談の平均契約金額は111万9千円、平均既払金額は84万1千円である。(表-67)

表-67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		5年度	4年度	対前年度比
相談件数		1,381	1,321	104.5%
性別	男性	282	168	167.9%
	女性	1,067	1,134	94.1%
	団体	16	9	177.8%
	不明	16	10	160.0%
	年代別	20歳未満	39	30
	20歳代	683	578	118.2%
	30歳代	281	256	109.8%
	40歳代	147	167	88.0%
	50歳代	75	116	64.7%
	60歳代	38	57	66.7%
	70歳以上	46	63	73.0%
	不明	72	54	133.3%
職業別	給与生活者	954	897	106.4%
	自営・自由業	62	70	88.6%
	家事従事者	42	66	63.6%
	学生	143	118	121.2%
	無職	83	104	79.8%
	その他・不明	97	66	147.0%

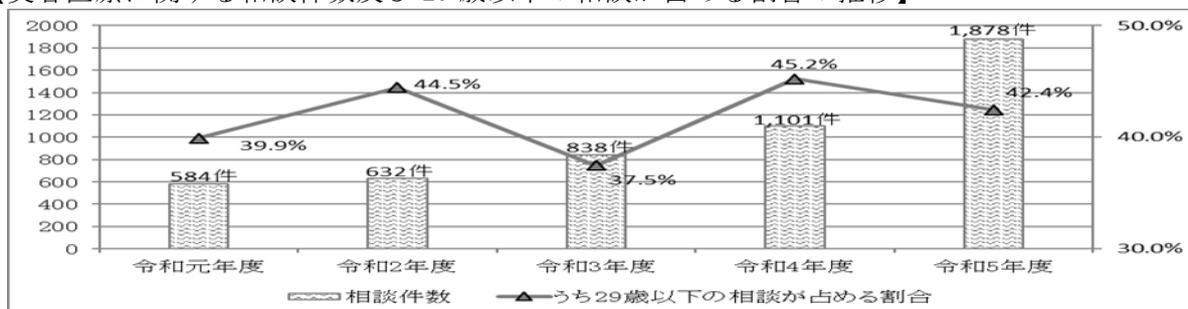
項目		5年度	4年度	対前年度比
1 2 3 4 5 主な商品・役務	エステティックサービス	773	981	78.8%
	医療サービス	175	36	486.1%
	歯科治療	128	7	1828.6%
	自転車	33	1	3300.0%
	工事・建築	22	15	146.7%
平均契約金額(千円)		1,119	777	144.0%
平均既払金額(千円)		841	577	145.8%

トピックス：「美容医療」に関する相談が大幅に増加

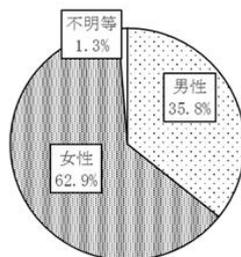
美容医療に関する相談件数は1,878件であり、対前年度比170.6%と大幅に増加している。契約当事者の年齢をみると、若者（29歳以下）の割合が全体相談件数のおおむね4割前後であり、令和5年度も42.4%を占めている。年代別では20歳代（714件）が最も多く、全体の38.0%となっている。増加率で見ると、20歳以上の年代で、対前年度比150%以上と大幅に増加している。契約当事者の男女別割合では、女性（1,182件）が62.9%を占めている。

相談内容別で見ると、「解約一般」「返金」「連絡不能」「約束不履行」「クレジットカード」の相談件数が対前年度比200%以上と激増している。これは、医療脱毛や歯科矯正等の一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられたことによるものである。

【美容医療に関する相談件数及び29歳以下の相談が占める割合の推移】



【契約当事者の男女別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【契約当事者の年代別件数】

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
18歳未満	10	10	100.0%
18歳・19歳	73	88	83.0%
20歳代	714	400	178.5%
30歳代	465	253	183.8%
40歳代	272	144	188.9%
50歳代	184	115	160.0%
60歳代	60	29	206.9%
70歳以上	19	10	190.0%
不明等	81	52	155.8%
計	1,878	1,101	170.6%

【相談内容別件数 上位10位】

順位	内容KW	5年度件数	4年度件数	対前年度比
1	解約一般	810	380	213.2%
2	返金	801	335	239.1%
3	連絡不能	533	57	935.1%
4	電子広告	430	250	172.0%
5	約束不履行	377	84	448.8%
6	高価格・料金	348	262	132.8%
7	施術不良	316	272	116.2%
7	説明不足	316	242	130.6%
9	契約書・書面一般	307	220	139.5%
10	クレジットカード	272	65	418.5%
計		4,510	2,167	208.1%

(複数選択項目)

※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

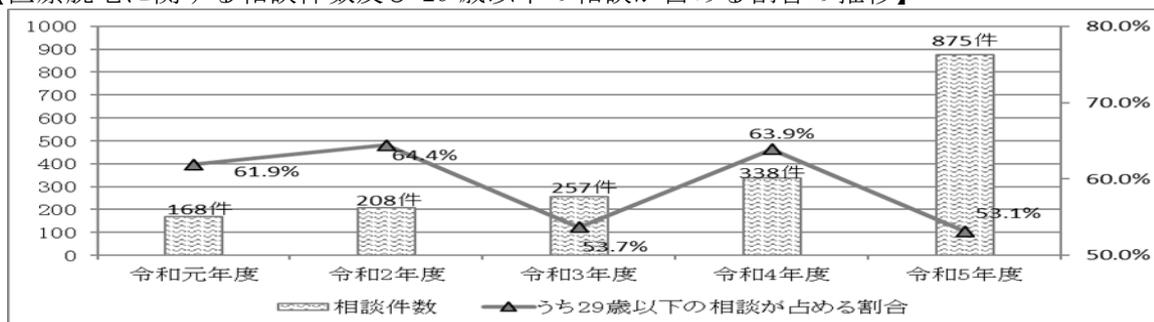
トピックス：「医療脱毛」に関する相談が激増

美容医療の中でも医療脱毛に関する相談件数は875件であり、対前年度比258.9%と激増している。契約当事者の年齢をみると、若者（29歳以下）の割合が、令和4年度までの4年間で50%を上回っており、令和5年度も53.1%と過半を占めている。年代別では20歳代（416件）が最も多く、全体の47.5%となっている。増加率でみると、18歳・19歳を除くすべての年代で、対前年度比150%以上と大幅に増加している。

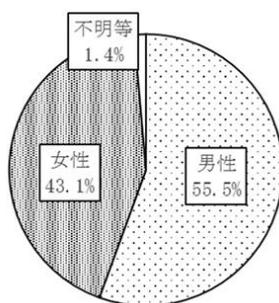
契約当事者の男女別割合では、男性（486件）が55.5%を占め、女性を上回っている。令和4年度までの4年間は女性の割合が全体の75%を超えていたが、令和5年度は男性の相談件数が激増し、全体に占める割合が5割を超えた。

相談件数激増の原因は、一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられたことによるものである。

【医療脱毛に関する相談件数及び29歳以下の相談が占める割合の推移】



【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
18歳未満	6	3	200.0%
18歳・19歳	43	56	76.8%
20歳代	416	157	265.0%
30歳代	242	64	378.1%
40歳代	93	17	547.1%
50歳代	39	26	150.0%
60歳以上	7	3	233.3%
不明等	29	12	241.7%
計	875	338	258.9%

【契約当事者の男女別件数の推移】

	5年度件数	4年度件数	3年度件数	2年度件数	元年度件数
男性	486	78	54	28	23
女性	377	255	198	176	142
不明等	12	5	5	4	3
計	875	338	257	208	168

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談である。

令和5年度の「危害」に関する相談は2,004件で、前年度と比べて2.9%の増加であった。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(612件)であり、次いで、「その他の傷病及び諸症状」(607件)、「消化器障害」(193件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位5位を見ると、最も多い相談は「化粧品」(400件)である。「養毛剤」や「乳液」等の定期購入にかかるものが多い。「養毛剤」では「かゆみが出て肌が赤くなった。」等、「乳液」では「シミに効果があるという商品を使用したところ肌が荒れた。」等の様々な相談が寄せられた。

第2位は、「医療」(368件)である。うち「医療サービス」(251件)では、「美容医療」が多くを占め、「目の下のクマとりの注射を受けたが、腫れが引かない。」といった相談が寄せられた。また「歯科治療」(84件)では、インプラントに関するものが多く、「インプラントを施術したところ、ずっと痛みと腫れが取れない。」等の相談が寄せられた。

第3位は「理美容」(181件)で、主な相談は美顔や痩身等の「エステティックサービス」(86件)や「パーマ」(56件)である。「美顔エステで、肌荒れ等の肌トラブルが起きた。」といった相談が寄せられた。

第4位は「健康食品」(167件)で、主な相談は「他の健康食品」(108件)である。「ダイエットサプリを飲んだら下痢をした。」といった相談等が寄せられた。

第5位は「健康関連サービス」(99件)で主な相談は「整体」(95件)である。「腰痛があるため、整体院で施術を受けたところ、足にも痛みが出た。」等の相談が寄せられている。(表-68)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が多く74.6%である。年代別では「50歳代」が最も多い。

職業別では、「給与生活者」が最も多く42.0%、次いで「無職」が20.3%、「家事従事者」が14.3%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(856件)が「危害に関する相談」全体の42.7%と最も多い。「治療1か月以上」は126件、「死亡」は3件寄せられている。(表-69)

表-68 危害の内容 商品・役務別件数(令和5年度)

単位：件

商品・役務(上位5位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	2,004	50	8	0	113	92	4	0	41	17	2	14	116	6	612	1	17	70	193	607	41
1 化粧品	400																				
養毛剤	85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	0	0	0	0	2	0
乳液	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	56	0	0	0	0	3	0
2 医療	368																				
医療サービス	251	2	0	0	2	6	0	0	4	1	0	3	26	2	41	0	0	3	10	146	5
歯科治療	84	0	0	0	2	8	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	70	0
3 理美容	181																				
エステティックサービス	86	1	0	0	11	1	0	0	1	1	0	0	22	4	32	0	0	0	0	13	0
パーマ	56	0	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0	8	0	23	0	0	0	0	19	0
4 健康食品	167																				
他の健康食品	108	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	28	0	0	3	50	20	5
健康食品一般	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	11	4	0
5 健康関連サービス	99																				
全体	95	6	1	0	6	0	0	0	10	4	0	0	6	0	2	0	0	0	0	60	0

表-69 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比		
相談件数	2,004	1,948	102.9%		
被害者	性別	男性	460	419	109.8%
		女性	1,498	1,492	100.4%
		不明	46	37	124.3%
		不明	46	37	124.3%
	年代別	20歳未満	68	52	130.8%
		20歳代	173	198	87.4%
		30歳代	219	236	92.8%
		40歳代	313	313	100.0%
		50歳代	424	429	98.8%
		60歳代	299	271	110.3%
70歳以上		343	310	110.6%	
不明	165	139	118.7%		
職業別	給与生活者	842	889	94.7%	
	自営・自由業	162	144	112.5%	
	家事従事者	287	280	102.5%	
	学生	81	71	114.1%	
	無職	407	376	108.2%	
	その他・不明	225	188	119.7%	

項目	5年度	4年度	対前年度比	
危害程度	治療1週間未満	404	410	98.5%
	1～2週間	137	124	110.5%
	3週間～1か月	112	99	113.1%
	1か月以上	126	107	117.8%
	死亡	3	5	60.0%
	不明	366	322	113.7%
	医者にかからず	856	881	97.2%

② 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、危害につながるおそれがある相談である。令和5年度の「危険」に関する相談件数は344件で、前年度(331件)より13件増加した。

危険の内容を見ると、最も多いものが「発煙・火花」(58件)、第2位が「過熱・こげる」(47件)、第3位が「異物混入」(40件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(23件)が最も多く、その危険内容として多いのは「機能故障」であり、走行中の故障に関する相談も寄せられている。第2位は同数(13件)で、「他の健康食品」と「ヘアードライヤー」が並んでいる。「他の健康食品」では、「化学物質による危険」に関する相談が多く寄せられ、「ヘアードライヤー」では、「発煙・火花」「発火・引火」等の相談が寄せられた。(表-70)

表-70 危険の内容 商品・役務別件数(令和5年度)

単位：件

商品・役務(上位10位)	合計	危険の内容																					
		火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体	344	8	24	58	47	1	2	2	1	3	12	16	39	9	28	5	1	8	3	40	2	35	0
1 普通・小型自動車	23	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	19	0	0	1	0	0	0	1	0
2 他の健康食品	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
2 ヘアードライヤー	13	0	4	6	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 室内照明器具	9	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4 電話関連機器・用品	9	1	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 電動自転車	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0
7 電気掃除機	8	1	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電池	7	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 賃貸アパート	7	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
8 外食	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0