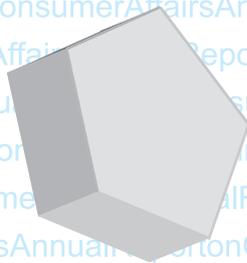
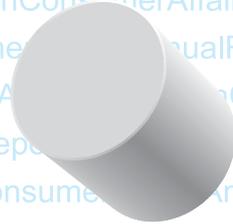
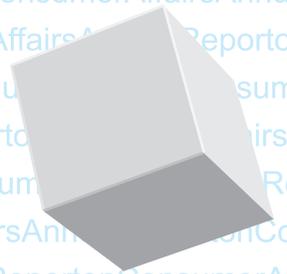
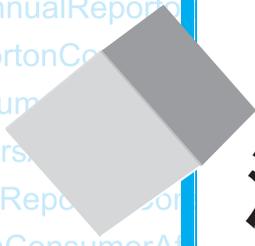


平成 24 年度  
消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター



## 1 「平成 24 年度 消費生活相談年報」発行の趣旨

本誌は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）」のデータベースをもとに、消費者から寄せられた東京都内の平成 24 年度分の相談情報を分析して、消費者被害の未然防止や拡大防止に役立てることを目的に発行するものです。

消費生活相談に関心のある方々や、関係行政機関の参考資料として活用していただければ幸いです。

## 2 記事内容の転載・複写等

本誌記載内容の転載・複写等については、あらかじめ下記にお問い合わせくださるようお願いいたします。

### ○ 問合せ先

東京都消費生活総合センター相談課

電話：03-3235-1258

# 目 次

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分	1
1 相談の概要	1
2 相談受付状況	3
(1) 相談件数の推移	3
(2) 受付機関別相談件数	4
(3) 相談区分及び方法別相談件数	5
(4) 契約購入金額	5
3 相談者・契約当事者の属性	6
(1) 相談者の属性（性別・年代別）	6
(2) 相談者の居住する地域別件数	7
(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	8
(4) 契約当事者の属性（職業別）	9
4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	10
(1) 商品・役務大分類別相談件数	10
(2) 商品・役務中分類別相談件数	12
(3) 相談件数の多い商品・役務	14
(4) 内容分類別相談件数	16
(5) 内容キーワード別相談件数	17
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	18
5 販売購入形態別相談件数	20
(1) 販売購入形態別相談件数	20
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	21
(3) 訪問販売	22
(4) 通信販売	23
(5) マルチ（まがい）商法	24
(6) 電話勧誘販売	25
(7) ネガティブオプション	26
(8) 他の無店舗販売	27
6 支払方法別相談件数	28
(1) 支払方法別	28
(2) 販売信用による支払の相談	29
7 主な相談別特徴	30
(1) 契約当事者別相談件数	30
① 高齢者の相談	30
② 若者の相談	32
③ 判断不十分者契約に関する相談	34
(2) 主な商法・問題別相談件数	36
① 架空・不当請求	36
② インターネット通販	38
③ 利殖商法	39
④ 次々販売	40
⑤ 催眠（S F）商法	41
⑥ アポイントメントセールス	42
⑦ キャッチセールス	43
⑧ 多重債務	44
⑨ 倒産	45
(3) 危害・危険に関する相談件数	46
① 危害に関する相談	46
② 危険に関する相談	48

II	東京都消費生活総合センター相談受付分	49
1	相談受付状況	49
	(1) 相談件数の推移	49
	(2) 相談区分及び方法別相談件数	50
	(3) 契約購入金額	50
2	相談者・契約当事者の属性	51
	(1) 相談者の属性（性別・年代別）	51
	(2) 相談者の居住する地域別件数	52
	(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	53
	(4) 契約当事者の属性（職業別）	54
3	商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	55
	(1) 商品・役務大分類別相談件数	55
	(2) 商品・役務中分類別相談件数	56
	(3) 相談件数の多い商品・役務	58
	(4) 内容分類別相談件数	59
	(5) 内容キーワード別相談件数	59
	(6) 商品・役務別内容別の相談件数	60
4	販売購入形態別相談件数	62
	(1) 販売購入形態別相談件数	62
	(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	62
	(3) 訪問販売	63
	(4) 通信販売	64
	(5) マルチ（まがい）商法	65
	(6) 電話勧誘販売	66
	(7) ネガティブオプション	67
	(8) 他の無店舗販売	67
5	支払方法別相談件数	68
	(1) 支払方法別	68
	(2) 販売信用による支払の相談	69
6	主な相談別特徴	70
	(1) 契約当事者別相談件数	70
	① 高齢者の相談	70
	② 若者の相談	71
	(2) 主な商法・問題別相談件数	72
	① 架空・不当請求	72
	② インターネット通販	73
	③ 多重債務	74
	(3) 危害・危険に関する相談件数	75
	① 危害に関する相談	75
	② 危険に関する相談	76

## I 東京都全体(東京都・区市町村)相談受付分

### 1 相談の概要

#### (1) 相談件数は11万8千件余となり、対前年度比4.5%の減少となった(P.3)

平成24年度の東京都内の相談件数は118,208件となり、前年度と比較すると5,538件(4.5%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が31,862件(構成比27.0%)、区市町村受付件数が86,346件(同73.0%)であった。

#### (2) 相談区分は「苦情」が91.9%、相談方法は「電話」が86.8%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が91.9%、「問合せ」が8.0%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.8%、「来所」が13.0%、「文書」が0.2%となっている。

#### (3) 相談者、契約当事者とも「20歳未満」「30歳代」「60歳代」の減少が目立つ(P.6、P.8)

相談者と契約当事者を年代別に見ると、相談者は「40歳代」、契約当事者は「70歳以上」が最も多い。年代別の前年度との比較では、相談者、契約当事者ともに「20歳未満」「30歳代」「60歳代」の相談件数の減少が目立つ。性別では、相談者、契約当事者ともに、前年度に引き続き「女性」が「男性」を上回っている。

#### (4) 最も多い相談の第1位は「運輸・通信サービス」、第2位「金融・保険サービス」、第3位「レンタル・リース・貸借」(P.10、P.11)

商品・役務の大分類別で相談件数を見ると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツや放送サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(26,535件、構成比22.4%)である。相談件数は平成16年度をピークとして減少傾向にあり、平成23年度は架空・不当請求に関する相談が増えた影響で増加となったが、平成24年度は再び減少に転じた。第2位は金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金に関する相談を含む「金融・保険サービス」(11,944件、構成比10.1%)、第3位は貸貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」(9,330件、構成比7.9%)で、いずれも前年度と比べて件数、構成比ともに減少となった。

#### (5) 特に増加が目立つ相談は「健康食品」、減少が目立つものは「放送・コンテンツ等」(P.12、P.13)

商品・役務の中分類別で相談件数を見ると、特に増加が目立つ相談は、注文をした覚えの無い健康食品が送りつけられるなどといった相談等の「健康食品」(445件増)、建物清掃サービスやシロアリ駆除サービス等の「衛生サービス」(246件増)、以下、医療サービスや歯科治療等の「医療」(213件増)が続く。

一方で、減少が目立つ相談としては、デジタルコンテンツやケーブルテレビ等の「放送・コンテンツ等」(1,835件減)、フリーローン・サラ金等の「融資サービス」(1,195件減)、貸貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」(901件減)などがあげられる。

(6) 「契約・解約」の相談が約7割(P. 16)

内容分類別に見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の7割近くを占める。次に多いのが「販売方法」「品質・機能・役務品質」の順となっている。

(7) 「特殊販売」の相談件数は増加。なかでも「通信販売」の増加が目立つ(P. 20、P. 21)

店舗購入以外の「特殊販売」は53,646件となり、前年度より4.4%減少した。特殊販売の内訳では「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」「電話勧誘販売」となっている。年代別で見ると、「70歳以上」では「訪問販売」の相談が多く、その他の年代ではいずれも「通信販売」が多い。

(8) 高齢者の相談件数は減少に転じる(P. 30)

60歳以上の高齢者の相談件数は33,541件と、前年度より4.2%減少した。全相談に占める割合は28.4%と、前年度と比べてほぼ同じ割合となっている。年代別に見ると「60歳代」「70歳代」では減少、「80歳以上」はわずかに増加となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「役務その他」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は「健康食品」があげられる。また、平均契約金額は229万2千円と非常に高額となっている。

(9) 若者の相談は引き続き減少(P. 32)

29歳以下の若者の相談件数は14,316件となり、前年度より8.7%の減少となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(4,102件)、次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「教室・講座」である。増加が目立つ相談は「モバイルデータ通信」や「光ファイバー」などである。

(10) 架空・不当請求に関する相談は減少に転じる(P. 36)

架空・不当請求に関する相談は、平成16年度をピークとして減少傾向にあり、平成23年度はいったん増加となったが、平成24年度は15,759件(9.2%減)となり再び減少に転じた。しかし、全相談件数に占める割合は13.3%と依然として多い。有料サイト等の利用料金に関連した「放送・コンテンツ等」の相談が最も多く、8割以上を占めている。

(11) 多重債務に関する相談は減少(P. 44)

「多重債務」に関する相談は3,301件であり、前年度より19.0%の減少となった。年代別では「40歳代」が20.7%と最も高い割合を占める。職業別では「給与生活者」が全体の5割近くを占める。

(12) 危害・危険に関する相談はいずれも増加傾向(P. 46、P. 48)

「危害」に関する相談は1,740件あり、前年度と比べて5.3%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が413件で最も多く、次に「擦過傷・挫傷・打撲傷」で157件となっている。危害の原因となった商品・役務では「医療サービス」が155件、「外食」が90件となっている。また、「危険」に関する相談は635件となり、前年度より9.7%の増加であった。危険の内容は「破損・折損」が最も多く85件、次いで「発煙・火花」が81件、「過熱・こげる」が76件と続いている。

## 2 相談受付状況

### (1) 相談件数の推移

平成 24 年度の東京都内の相談件数は 118,208 件となり、対前年度比 4.5%の減少であった。そのうち東京都受付分は 31,862 件(構成比 27.0%)、区市町村受付分が 86,346 件(同 73.0%)であった。

相談件数は平成 16 年度には 20 万件を超えてピークとなったが、その後、落ち着きを見せている。(図-1、表-1)

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

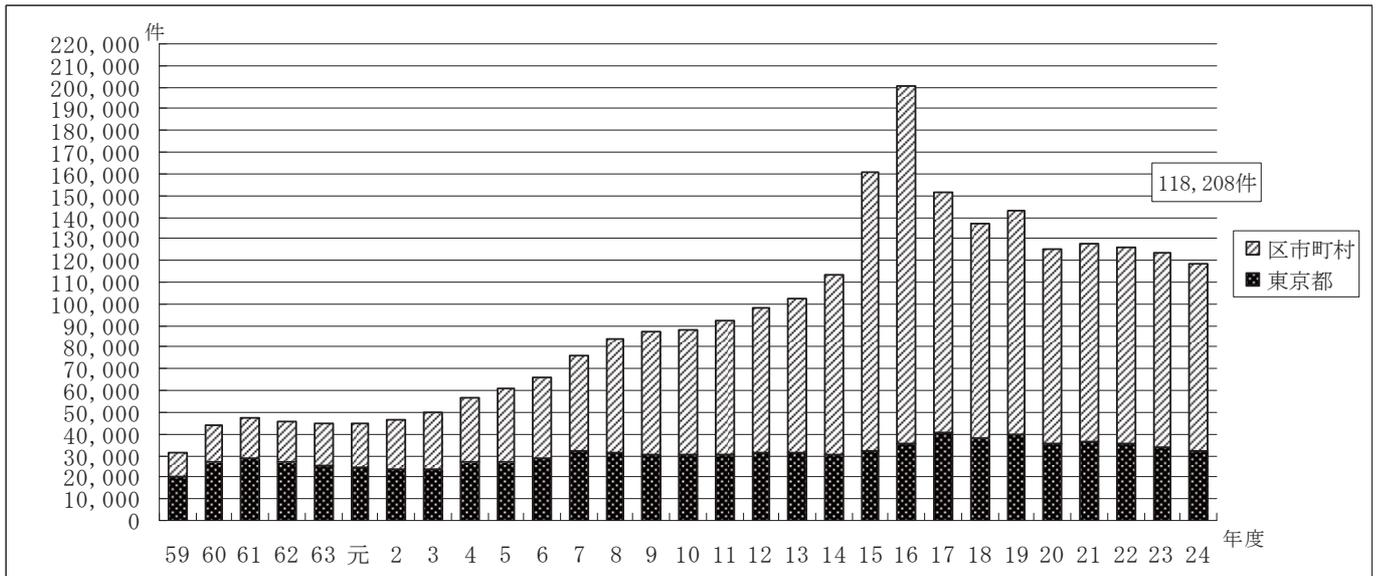


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

単位：件

	昭和59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684	27,216
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597	33,690
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281	60,906

	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
東京都	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
区市町村	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
計	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755	113,570	160,817

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数を見ると、東京都受付分が31,862件であり、前年度より1,986件(5.9%)減少している。

23区では62,159件、対前年度比4.3%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の5,571件、次に「大田区」4,510件、「練馬区」4,495件の順となっている。

市町村では24,187件、対前年度比3.2%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の3,844件、次に「町田市」3,058件、「立川市」1,549件の順となっている。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

都				市町村			
	24年度	23年度	対前年度比		24年度	23年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	31,862 (27.0%)	33,848 (27.4%)	94.1%	八王子市	3,844	3,895	98.7%
				立川市	1,549	1,504	103.0%
				武蔵野市	969	1,024	94.6%
				三鷹市	867	967	89.7%
				青梅市	969	895	108.3%
				府中市	1,038	1,099	94.4%
				昭島市	747	673	111.0%
				調布市	1,380	1,564	88.2%
				町田市	3,058	3,222	94.9%
				小金井市	659	628	104.9%
				小平市	1,024	1,067	96.0%
				日野市	1,052	1,105	95.2%
				東村山市	800	819	97.7%
				国分寺市	544	583	93.3%
				国立市	351	345	101.7%
				福生市	145	167	86.8%
				狛江市	360	341	105.6%
				東大和市	233	221	105.4%
				清瀬市	754	870	86.7%
				東久留米市	690	698	98.9%
				武蔵村山市	261	234	111.5%
				多摩市	832	905	91.9%
				稲城市	298	335	89.0%
				羽村市	470	465	101.1%
				あきる野市	119	152	78.3%
				西東京市	1,067	1,100	97.0%
				瑞穂町	107	98	109.2%
				日の出町	-	-	-
				檜原村	-	-	-
				奥多摩町	-	-	-
				島しょ	-	-	-
				市町村 計	24,187 (20.5%)	24,976 (20.2%)	96.8%
				区 計	62,159 (52.6%)	64,922 (52.5%)	95.7%
				総 計	118,208 (100.0%)	123,746 (100.0%)	95.5%

※日の出町、檜原村、奥多摩町及び島しょ地域については、PIO-NET 未設置のため集計対象外である。

### (3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別で見ると、「苦情」は108,635件寄せられ、構成比は91.9%を占める。「問合せ」の件数は9,463件で全体の8.0%、「要望」については110件で全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の86.8%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の13.0%、「文書」による相談は全体の0.2%とわずかである。(表-3)

表-3 相談区分別、方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		24年度		23年度		対前年度比
相談区分	苦情	108,635	(91.9%)	113,675	(91.9%)	95.6%
	問合せ	9,463	(8.0%)	9,938	(8.0%)	95.2%
	要望	110	(0.1%)	133	(0.1%)	82.7%
相談方法	電話	102,643	(86.8%)	107,576	(86.9%)	95.4%
	来所	15,361	(13.0%)	15,925	(12.9%)	96.5%
	文書	204	(0.2%)	245	(0.2%)	83.3%
計		118,208	(100.0%)	123,746	(100.0%)	95.5%

### (4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額における相談件数は45,714件で全体の4割近くを占める。なかでも最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、構成比は10.3%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は2,068件で構成比は1.7%となっている。なかでも「1億円以上」は71件であった。平均金額は162万6千円となり、前年度より6万7千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	24年度		23年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	12,090	(10.2%)	11,880	(9.6%)	101.8%
1万円以上5万円未満	11,128	(9.4%)	11,046	(8.9%)	100.7%
5万円以上10万円未満	10,320	(8.7%)	13,671	(11.0%)	75.5%
10万円以上50万円未満	12,176	(10.3%)	12,999	(10.5%)	93.7%
50万円以上100万円未満	3,645	(3.1%)	4,092	(3.3%)	89.1%
100万円以上500万円未満	5,392	(4.6%)	6,260	(5.1%)	86.1%
500万円以上1千万円未満	990	(0.8%)	1,171	(0.9%)	84.5%
1千万円以上5千万円未満	1,740	(1.5%)	2,019	(1.6%)	86.2%
5千万円以上1億円未満	257	(0.2%)	289	(0.2%)	88.9%
1億円以上	71	(0.1%)	89	(0.1%)	79.8%
その他・不明	60,399	(51.1%)	60,230	(48.7%)	100.3%
総件数	118,208	(100.0%)	123,746	(100.0%)	95.5%
総合計金額	94,008,341,923円		107,560,416,307円		87.4%
平均金額(※)	1,626,189円		1,693,438円		96.0%

※「その他・不明」を除いて算出

### 3 相談者・契約当事者の属性

#### (1) 相談者の属性(性別・年代別)

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は53.5%であり、「男性」の41.2%を12.3ポイント上回っている。(表-5)

年代別の構成比を見ると、「40歳代」が最も多く19.3%、次に「30歳代」16.0%、「50歳代」15.1%と続く。前年度と比較すると、「70歳以上」でわずかに増加しているが、他の年代ではいずれも減少しており、なかでも「20歳未満」「30歳代」「60歳代」の減少が目立つ。(表-6)

表-5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	24年度	23年度	対前年度比
男性	48,673 (41.2%)	51,860 (41.9%)	93.9%
女性	63,276 (53.5%)	65,920 (53.3%)	96.0%
団体・不明	6,259 (5.3%)	5,966 (4.8%)	104.9%
計	118,208 (100.0%)	123,746 (100.0%)	95.5%

表-6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	24年度	23年度	対前年度比
20歳未満	830 (0.7%)	1,009 (0.8%)	82.3%
20歳代	10,328 (8.7%)	11,073 (8.9%)	93.3%
30歳代	18,921 (16.0%)	21,107 (17.1%)	89.6%
40歳代	22,843 (19.3%)	23,888 (19.3%)	95.6%
50歳代	17,848 (15.1%)	18,426 (14.9%)	96.9%
60歳代	15,699 (13.3%)	17,023 (13.8%)	92.2%
70歳以上	17,526 (14.8%)	17,414 (14.1%)	100.6%
団体・不明	14,213 (12.0%)	13,806 (11.2%)	102.9%
計	118,208 (100.0%)	123,746 (100.0%)	95.5%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する都道府県別で見ると、東京都が110,953件で全体の93.9%、東京都以外の住民からの相談は7,166件で全体の6.1%となっている。東京都以外では、埼玉県、千葉県、神奈川県、近畿3県の住民からの相談が60.8%を占めている。また、在外日本人からの相談が54件、在日外国人からは35件の相談が寄せられている。(表-7)

表-7 相談者地域別相談件数(平成24年度)

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特別区		市部		郡部	
千代田区	640	八王子市	4,438	瑞穂町	162
中央区	1,790	立川市	1,755	日の出町	52
港区	2,447	武蔵野市	1,179	檜原村	3
新宿区	3,929	三鷹市	1,215	奥多摩町	20
文京区	1,944	青梅市	1,095	郡部 地域不明	17
台東区	1,795	府中市	1,450	郡部 計	254
墨田区	2,082	昭島市	889		(0.2%)
江東区	3,164	調布市	1,692	島しよ部	
品川区	2,854	町田市	3,474	大島町	6
目黒区	2,785	小金井市	865	利島町	0
大田区	5,728	小平市	1,302	新島村	3
世田谷区	7,087	日野市	1,323	神津島村	9
渋谷区	2,278	東村山市	1,076	三宅村	7
中野区	2,989	国分寺市	783	御蔵島村	1
杉並区	4,648	国立市	565	八丈町	13
豊島区	2,633	福生市	323	青ヶ島村	0
北区	2,824	狛江市	564	小笠原村	3
荒川区	1,574	東大和市	479	島しよ 地域不明	22
板橋区	4,593	清瀬市	828	島しよ 計	64
練馬区	5,788	東久留米市	872		(0.1%)
足立区	5,028	武蔵村山市	430	都内 地域不明	3,213
葛飾区	3,200	多摩市	1,052		(2.7%)
江戸川区	5,238	稲城市	449	都内 計	110,953
特別区 地域不明	27	羽村市	520		(93.9%)
特別区 計	77,065	あきる野市	313		
	(65.2%)	西東京市	1,426		
		市部 計	30,357		
			(25.7%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	16	山口県	25
北海道	133	山梨県	66	徳島県	19
青森県	14	長野県	123	香川県	20
岩手県	29	岐阜県	45	愛媛県	25
宮城県	89	静岡県	190	高知県	22
秋田県	26	愛知県	204	福岡県	153
山形県	25	三重県	52	佐賀県	14
福島県	72	滋賀県	24	長崎県	28
茨城県	278	京都府	55	熊本県	34
栃木県	119	大阪府	232	大分県	23
群馬県	96	兵庫県	122	宮崎県	25
埼玉県	1,495	奈良県	34	鹿児島県	47
千葉県	1,170	和歌山県	25	沖縄県	38
神奈川県	1,692	鳥取県	8	道府県 計	7,166
新潟県	68	島根県	16		(6.1%)
富山県	27	岡山県	44	在外日本人	54
石川県	26	広島県	78	在日外国人	35
				合計	118,208
					(100.0%)

### (3) 契約当事者の属性(性別・年代別)

契約当事者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は 48.9%であり、「男性」の 43.7%を 5.2ポイント上回っている。(表-8)

年代別の構成比を見ると「70歳以上」が最も多く 16.9%、次いで「40歳代」16.7%、「30歳代」15.4%と続く。前年度との比較では、どの年代も相談件数は減少しており、なかでも「20歳未満」「30歳代」「60歳代」の減少が目立つ。(表-9)

相談者の年代別件数(表-6)と比較すると、「20歳代」以下と「70歳以上」では契約当事者の相談件数が相談者より多くなっている。契約当事者が「20歳代」以下と「70歳以上」の相談では、家族や周囲の人など本人以外の人から相談が寄せられていることがうかがえる。

表-8 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	24年度	23年度	対前年度比
男性	51,686 (43.7%)	55,264 (44.7%)	93.5%
女性	57,814 (48.9%)	59,866 (48.4%)	96.6%
団体・不明	8,708 (7.4%)	8,616 (7.0%)	101.1%
計	118,208 (100.0%)	123,746 (100.0%)	95.5%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	24年度	23年度	対前年度比
20歳未満	2,666 (2.2%)	3,246 (2.6%)	82.1%
20歳代	11,650 (9.9%)	12,428 (10.0%)	93.7%
30歳代	18,162 (15.4%)	20,164 (16.3%)	90.1%
40歳代	19,695 (16.7%)	20,426 (16.5%)	96.4%
50歳代	14,082 (11.9%)	14,499 (11.7%)	97.1%
60歳代	13,562 (11.5%)	14,989 (12.1%)	90.5%
70歳以上	19,979 (16.9%)	20,022 (16.2%)	99.8%
団体・不明	18,412 (15.5%)	17,972 (14.5%)	102.4%
計	118,208 (100.0%)	123,746 (100.0%)	95.5%

#### (4) 契約当事者の属性(職業別)

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く全体に占める割合は 36.9%、次いで「無職」21.1%、「家事従事者」15.4%と続く。(表-10)

表-10 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	24年度		23年度		対前年度比
給与生活者	43,589	(36.9%)	46,252	(37.4%)	94.2%
自営・自由業	7,629	(6.5%)	8,412	(6.8%)	90.7%
家事従事者	18,187	(15.4%)	19,494	(15.8%)	93.3%
学生	5,021	(4.2%)	5,431	(4.4%)	92.5%
無職	24,899	(21.1%)	25,681	(20.8%)	97.0%
相談窓口	0	(0.0%)	0	(0.0%)	-
行政機関	54	(0.0%)	60	(0.0%)	90.0%
消費者団体	4	(0.0%)	15	(0.0%)	26.7%
企業・団体	4,482	(3.8%)	4,348	(3.5%)	103.1%
その他・不明	14,343	(12.1%)	14,053	(11.4%)	102.1%
合計	118,208	(100.0%)	123,746	(100.0%)	95.5%

## 4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

### (1) 商品・役務大分類別相談件数

平成24年度の相談件数を商品・役務別で見ると、「商品」に関する相談が37,554件(構成比31.8%)、「役務」に関する相談が75,877件(64.2%)、「他の相談」が4,777件(4.0%)である。「役務」の相談は平成20年度以降減少傾向にある。

平成24年度における商品・役務の大分類別の相談件数を見ると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツや放送サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(26,535件)で、前年度に引き続き相談全体の2割以上を占めている。「運輸・通信サービス」の相談は平成16年度をピークとして減少傾向にあり、平成23年度は架空・不当請求に関する相談が増えた影響により増加となったが、平成24年度は再び減少に転じた。

次に相談が多かったのは、金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの多重債務相談を含む「金融・保険サービス」(11,944件)で、全体の10.1%を占めている。第3位は、賃貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」(9,330件)で、全体の7.9%を占める。第4位はパソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(9,055件:構成比7.7%)、第5位は外食・食事宅配や冠婚葬祭等の相談を含む「他の役務」(7,059件:構成比6.0%)の順になっている。

過去5年間の推移を見ると、増加傾向にあるものは、洋服やアクセサリーなどの相談を含む「被服品」や、外食や興信所、過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう二次被害に関する相談が多い「他の役務」がある。一方、減少しているものは、被服品等の「クリーニング」、学習塾や家庭教師などの相談を含む「教育サービス」となっている。(表-11)

表-11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	対前年度比
A 商品一般	3,588	3,209	3,141	2,923 (2.4%)	3,166 (2.7%)	108.3%
B 食料品	4,918	4,877	4,539	5,150 (4.2%)	4,894 (4.1%)	95.0%
C 住居品	5,194	6,039	5,460	5,073 (4.1%)	4,682 (4.0%)	92.3%
D 光熱水品	745	921	1,239	1,026 (0.8%)	1,057 (0.9%)	103.0%
E 被服品	3,912	4,159	4,267	4,736 (3.8%)	5,195 (4.4%)	109.7%
F 保健衛生品	2,869	3,322	2,875	3,147 (2.5%)	2,787 (2.4%)	88.6%
G 教養娯楽品	8,746	9,640	9,821	9,633 (7.8%)	9,055 (7.7%)	94.0%
H 車両・乗り物	1,771	2,211	2,117	1,991 (1.6%)	1,809 (1.5%)	90.9%
I 土地・建物・設備	4,403	5,267	5,177	4,610 (3.7%)	4,694 (4.0%)	101.8%
J 他の商品	72	65	167	239 (0.2%)	215 (0.2%)	90.0%
商品 計	36,218	39,710	38,803	38,528 (31.1%)	37,554 (31.8%)	97.5%
K クリーニング	1,732	1,561	1,299	1,222 (1.0%)	1,218 (1.0%)	99.7%
L レンタル・リース・貸借	10,175	11,924	10,805	10,231 (8.3%)	9,330 (7.9%)	91.2%
M 工事・建築・加工	3,245	3,347	3,366	3,596 (2.9%)	3,461 (2.9%)	96.2%
N 修理・補修	1,545	1,719	1,743	1,738 (1.4%)	1,620 (1.4%)	93.2%
O 管理・保管	368	432	496	501 (0.4%)	451 (0.4%)	90.0%
P 役務一般	320	273	160	168 (0.1%)	123 (0.1%)	73.2%
Q 金融・保険サービス	16,996	16,725	17,990	14,673 (11.9%)	11,944 (10.1%)	81.4%
R 運輸・通信サービス	28,378	26,565	26,252	27,909 (22.6%)	26,535 (22.4%)	95.1%
S 教育サービス	904	883	802	771 (0.6%)	760 (0.6%)	98.6%
T 教養・娯楽サービス	6,407	6,134	6,012	6,026 (4.9%)	5,938 (5.0%)	98.5%
U 保健・福祉サービス	6,669	5,745	4,924	5,305 (4.3%)	5,886 (5.0%)	111.0%
V 他の役務	5,225	5,659	6,064	6,637 (5.4%)	7,059 (6.0%)	106.4%
W 内職・副業・ねずみ講 ※	1,864	1,362	1,125	869 (0.7%)	753 (0.6%)	86.7%
X 他の行政サービス	769	911	890	854 (0.7%)	799 (0.7%)	93.6%
役務 計	84,597	83,240	81,928	80,500 (65.1%)	75,877 (64.2%)	94.3%
Z 他の相談	4,466	5,204	4,975	4,718 (3.8%)	4,777 (4.0%)	101.3%
合計	125,281	128,154	125,706	123,746 (100.0%)	118,208 (100.0%)	95.5%

※ 大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度以前では「内職・副業・相場」となっている。  
「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務を中分類別で見た相談件数は、「表-12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、注文をした覚えの無い健康食品が送りつけられるなどといった相談を含む「健康食品」で445件の増加(32.5%増)であった。次いで、建物清掃サービスやシロアリ駆除サービスを含む「衛生サービス」の246件増(71.1%増)、医療サービスや歯科治療などを含む「医療」の213件増(10.2%増)、光ファイバーなど「インターネット通信サービス」の210件増(12.6%増)、興信所や不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービスなどを含む「役務その他」の207件増(4.3%増)となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	24年度	23年度	増減
A	商品一般	3,166	2,923	243
B	食料品	4,894	5,150	△ 256
	食料品一般	167	209	△ 42
	穀類	289	411	△ 122
	魚介類	332	375	△ 43
	肉類	114	178	△ 64
	乳卵類	103	169	△ 66
	野菜・海草	293	384	△ 91
	油脂・調味料	127	164	△ 37
	果物	164	216	△ 52
	菓子類	265	240	25
	飲料	756	1,040	△ 284
	酒類	106	106	0
	調理食品	340	274	66
	健康食品	1,814	1,369	445
	食料品その他	24	15	9
C	住居品	4,682	5,073	△ 391
	住居品一般	38	36	2
	食生活機器	547	568	△ 21
	食器・台所用品	731	784	△ 53
	洗濯・裁縫用具	373	361	12
	掃除用具	216	221	△ 5
	洗剤等	115	112	3
	空調・冷暖房機器	573	730	△ 157
	家具・寝具	1,146	1,233	△ 87
	室内装備品	137	140	△ 3
	照明器具	203	218	△ 15
	他の住居品	603	670	△ 67
D	光熱水品	1,057	1,026	31
	光熱水品一般	6	12	△ 6
	電気	410	299	111
	ガス	409	469	△ 60
	石油	88	79	9
	水道	106	114	△ 8
	他の光熱水品	38	53	△ 15
E	被服品	5,195	4,736	459
	被服品一般	115	98	17
	和服	244	281	△ 37
	洋服一般	52	40	12
	紳士洋服	482	437	45
	婦人洋服	1,038	1,016	22
	子供洋服	62	42	20
	洋装下着	211	225	△ 14
	履物	789	616	173
	かばん	656	541	115
	アクセサリー	1,030	1,086	△ 56
	他の身の回り品	453	294	159
	生地・糸類	28	29	△ 1
	他の被服品	35	31	4

	商品名	24年度	23年度	増減
F	保健衛生品	2,787	3,147	△ 360
	保健衛生品一般	3	7	△ 4
	医薬品	212	239	△ 27
	医療用具	620	712	△ 92
	化粧品	1,130	1,248	△ 118
	理美容器具・用品	480	459	21
	他の保健衛生品	342	482	△ 140
G	教養娯楽品	9,055	9,633	△ 578
	教養娯楽品一般	16	11	5
	文具・事務用品	183	220	△ 37
	パソコン・パソコン関連用品	1,639	1,538	101
	電話機・電話機用品	1,490	1,395	95
	学習教材	294	405	△ 111
	書籍・印刷物	1,929	2,094	△ 165
	音響・映像製品	1,352	1,791	△ 439
	スポーツ用品	289	246	43
	カメラ類	124	112	12
	時計	338	307	31
	他の光学機器	19	9	10
	玩具・遊具	330	362	△ 32
	楽器	106	115	△ 9
	他の教養娯楽品	946	1,028	△ 82
H	車両・乗り物	1,809	1,991	△ 182
	車両・乗り物一般	2	4	△ 2
	自動車	1,327	1,447	△ 120
	自動車用品	173	189	△ 16
	自転車・用品	245	279	△ 34
	運搬用具	51	57	△ 6
	他の乗り物	11	15	△ 4
I	土地・建物・設備	4,694	4,610	84
	土地・建物・設備一般	98	104	△ 6
	土地	534	527	7
	建物一般	31	50	△ 19
	集合住宅	1,571	1,736	△ 165
	戸建住宅	712	609	103
	他の建物	29	41	△ 12
	住宅構成材	148	160	△ 12
	空調・冷暖房・給湯設備	671	543	128
	衛生設備	234	215	19
	屋外装備品	413	412	1
	他の住宅設備	253	213	40
J	他の商品	215	239	△ 24
	商品計	37,554	38,528	△ 974

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、デジタルコンテンツやケーブルテレビ等に関する相談を含む「放送・コンテンツ等」で1,835件の減少(8.7%減)であった。次いで、フリーローン・サラ金の相談を含む「融資サービス」で1,195件の減(20.6%減)、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」901件減(8.8%減)、公社債等の「預貯金・証券等」806件減(26.4%減)、商品ファンドや組合型ファンド等、運用者への出資により利益を得る契約などの「ファンド型投資商品」604件減(26.9%減)である。

単位：件

	商品名	24年度	23年度	増減
K	クリーニング	1,218	1,222	△ 4
L	レンタル・リース・貸借	9,330	10,231	△ 901
M	工事・建築・加工	3,461	3,596	△ 135
N	修理・補修	1,620	1,738	△ 118
O	管理・保管	451	501	△ 50
P	役務一般	123	168	△ 45
Q	金融・保険サービス	11,944	14,673	△ 2,729
	金融・保険一般	105	119	△ 14
	生命保険	1,166	1,172	△ 6
	損害保険	570	565	5
	その他の保険	333	291	42
	預貯金・証券等	2,243	3,049	△ 806
	デリバティブ取引	362	432	△ 70
	ファンド型投資商品	1,642	2,246	△ 604
	融資サービス	4,599	5,794	△ 1,195
	他の金融関連サービス	924	1,005	△ 81
R	運輸・通信サービス	26,535	27,909	△ 1,374
	運輸・運送サービス一般	17	25	△ 8
	旅客運送サービス	640	497	143
	郵便・貨物運送サービス	1,098	1,154	△ 56
	放送・通信サービス一般	15	48	△ 33
	電報・固定電話	705	696	9
	移動通信サービス	2,880	2,684	196
	放送・コンテンツ等	19,304	21,139	△ 1,835
	インターネット通信サービス	1,876	1,666	210
S	教育サービス	760	771	△ 11
	教育一般	2	1	1
	学校教育	213	236	△ 23
	補習教育	499	480	19
	他の教育	46	54	△ 8
T	教養・娯楽サービス	5,938	6,026	△ 88
	教養・娯楽一般	14	4	10
	旅行代理業	778	806	△ 28
	宿泊施設	300	217	83
	教室・講座	2,109	2,217	△ 108
	観覧・鑑賞	345	382	△ 37
	各種会員権	313	367	△ 54
	他の教養・娯楽	2,079	2,033	46

	商品名	24年度	23年度	増減
U	保健・福祉サービス	5,886	5,305	581
	保健・福祉一般	7	6	1
	医療	2,301	2,088	213
	理美容	1,749	1,682	67
	浴場	26	62	△ 36
	衛生サービス	592	346	246
	保育	73	69	4
	老人福祉・サービス	422	399	23
	他の保健・福祉	716	653	63
V	他の役務	7,059	6,637	422
	外食・食事宅配	1,000	889	111
	冠婚葬祭	724	698	26
	家事サービス	267	189	78
	役務その他	5,068	4,861	207
W	内職・副業・ねずみ講	753	869	△ 116
	内職・副業一般	11	31	△ 20
	自動販売機	27	30	△ 3
	内職・副業	704	798	△ 94
	無限連鎖講	11	10	1
X	他の行政サービス	799	854	△ 55
	役務計	75,877	80,500	△ 4,623
Z	他の相談	4,777	4,718	59
	消費者運動	133	141	△ 8
	家庭管理	94	74	20
	健康管理	23	19	4
	相隣関係	577	637	△ 60
	慣習・しきたり	184	161	23
	婚姻	83	109	△ 26
	相続	265	295	△ 30
	相談その他	3,418	3,282	136
	合計	118,208	123,746	△ 5,538

### (3) 相談件数の多い商品・役務

相談件数の多い商品・役務を、中分類別に上位 20 位まで示したものが「表-13」である。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(19,304 件)であり、相談全体の 16.3%を占める。その 9 割が「デジタルコンテンツ」であり、その中の多くが架空・不当請求に関する相談を含む「アダルト情報サイト」(7,631 件)であり、相談全体の 6.5%を占める。

第 2 位は「レンタル・リース・貸借」(9,330 件)であり、全体の 7.9%を占める。その 8 割近くを占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

第 3 位は「役務その他」(5,068 件)で、主な内訳は、過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう契約などを含む「役務その他サービス」や「興信所」「不動産仲介サービス」「結婚相手紹介サービス」などの役務サービスである。

第 4 位は「融資サービス」(4,599 件)で、その 8 割以上が多重債務相談などの「フリーローン・サラ金」である。

第 5 位は「工事・建築・加工」(3,461 件)で、その半数近くを「新築工事」「増改築工事」「塗装工事」が占める。

前年度より増加が目立つ相談としては、「インターネット通信サービス」の中の「光ファイバー」が 169 件増(22.4%増)となっているほか、「移動通信サービス」の中の「モバイルデータ通信」165 件増(25.3%増)、「医療」の中の「医療サービス」141 件増(12.2%増)となっている。

一方、相談件数の上位ではあるが前年度より減少が目立つ相談としては、「放送・コンテンツ等」の中の「アダルト情報サイト」が 3,867 件減(33.6%減)となっており、そのほか、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」1,151 件減(22.7%減)、「レンタル・リース・貸借」の中の「賃貸アパート」660 件減(8.4%減)となっている。

表-13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

商品・役務名				24年度	23年度	対前年度比	商品・役務名				24年度	23年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等			19,304	21,139	91.3%	11	他の教養・娯楽			2,079	2,033	102.3%
	デジタルコンテンツ			17,481	18,915	92.4%		宝くじ			556	669	83.1%
	アダルト情報サイト			7,631	11,498	66.4%		スポーツ施設利用			155	133	116.5%
	テレビ放送サービス			812	875	92.8%		印刷サービス			126	127	99.2%
	有線テレビ放送			727	1,026	70.9%	12	書籍・印刷物			1,929	2,094	92.1%
2	レンタル・リース・貸借			9,330	10,231	91.2%		新聞			1,254	1,294	96.9%
	賃貸アパート			7,189	7,849	91.6%	13	インターネット通信サービス			1,876	1,666	112.6%
	リースサービス			527	585	90.1%		光ファイバー			923	754	122.4%
3	役務その他			5,068	4,861	104.3%	14	健康食品			1,814	1,369	132.5%
	役務その他サービス			1,945	1,626	119.6%	15	理美容			1,749	1,682	104.0%
	興信所			359	320	112.2%		エステティックサービス			1,206	1,295	93.1%
	不動産仲介サービス			357	362	98.6%		痩身エステ			406	347	117.0%
	結婚相手紹介サービス			353	372	94.9%		脱毛エステ			320	506	63.2%
4	融資サービス			4,599	5,794	79.4%		美顔エステ			191	209	91.4%
	フリーローン・サラ金			3,914	5,065	77.3%	16	ファンド型投資商品			1,642	2,246	73.1%
	住宅ローン			305	314	97.1%	17	パソコン・パソコン関連用品			1,639	1,538	106.6%
5	工事・建築・加工			3,461	3,596	96.2%		パソコンソフト			527	428	123.1%
	新築工事			727	741	98.1%		ノートパソコン			332	360	92.2%
	増改築工事			468	529	88.5%		モバイル専用端末機器			136	63	215.9%
	塗装工事			437	392	111.5%	18	修理・補修			1,620	1,738	93.2%
6	商品一般			3,166	2,923	108.3%	19	集合住宅			1,571	1,736	90.5%
7	移动通信サービス			2,880	2,684	107.3%		新築分譲マンション			879	1,023	85.9%
	携帯電話サービス			2,033	2,011	101.1%	20	電話機・電話機用品			1,490	1,395	106.8%
	モバイルデータ通信			818	653	125.3%		携帯電話			1,247	1,169	106.7%
8	医療			2,301	2,088	110.2%							
	医療サービス			1,295	1,154	112.2%							
	歯科治療			692	652	106.1%							
9	預貯金・証券等			2,243	3,049	73.6%							
	株			801	1,102	72.7%							
	公社債			597	1,111	53.7%							
	普通預貯金			437	405	107.9%							
	投資信託			211	267	79.0%							
10	教室・講座			2,109	2,217	95.1%							
	スポーツ・健康教室			420	414	101.4%							
	資格講座			263	285	92.3%							
	外国語・会話教室			234	302	77.5%							

※「相談その他」(3,418件)を除く

#### (4) 内容分類別相談件数

内容分類別で見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の 67.9%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の 39.9%、次いで「品質・機能・役務品質」が 16.6%となっている。

前年度と比較すると、「接客対応」が 431 件増加(2.4%増)する一方で、「価格・料金」の相談件数は、1,694 件減少(8.9%減)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	24年度	23年度	対前年度比
安全・衛生	4,445 (3.8%)	4,849 (3.9%)	91.7%
品質・機能 ・役務品質	19,662 (16.6%)	19,999 (16.2%)	98.3%
法規・基準	4,306 (3.6%)	4,882 (3.9%)	88.2%
価格・料金	17,364 (14.7%)	19,058 (15.4%)	91.1%
計量・量目	174 (0.1%)	164 (0.1%)	106.1%
表示・広告	6,453 (5.5%)	6,534 (5.3%)	98.8%
販売方法	47,124 (39.9%)	46,995 (38.0%)	100.3%
契約・解約	80,272 (67.9%)	81,492 (65.9%)	98.5%
接客対応	18,233 (15.4%)	17,802 (14.4%)	102.4%
包装・容器	109 (0.1%)	122 (0.1%)	89.3%
施設・設備	228 (0.2%)	245 (0.2%)	93.1%
買物相談	748 (0.6%)	823 (0.7%)	90.9%
生活知識	491 (0.4%)	525 (0.4%)	93.5%
その他	1,227 (1.0%)	1,391 (1.1%)	88.2%

(複数選択項目)

### (5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位 20 位まで示したものが「表-15」である。なかでも多く寄せられているのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「高価格・料金」「説明不足」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「架空請求」の 2,620 件増(2.1 倍)、「他の接客対応」の 1,077 件増(14.2% 増)、「契約書・書面一般」の 1,058 件増(13.9% 増)となっている。

表-15 内容キーワード別相談件数 上位 20 位 単位：件

順位	内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1	インターネット通販	24,371	24,850	98.1%
2	解約一般 ※1	23,802	23,001	103.5%
3	返金	14,855	15,524	95.7%
4	高価格・料金	11,763	12,487	94.2%
5	説明不足	9,140	9,154	99.8%
6	信用性	8,786	9,247	95.0%
7	他の接客対応	8,674	7,597	114.2%
8	契約書・書面一般 ※2	8,660	7,602	113.9%
9	電話勧誘	8,452	8,649	97.7%
10	契約	7,818	7,178	108.9%
11	ポルノ・風俗	7,615	10,936	69.6%
12	クレーム処理	7,027	7,241	97.0%
13	家庭訪販	6,922	6,878	100.6%
14	ワンクリック請求	6,400	9,656	66.3%
15	補償	6,273	6,342	98.9%
16	強引	6,223	6,434	96.7%
17	約束不履行	6,220	6,439	96.6%
18	電子広告	5,713	5,047	113.2%
19	虚偽説明	5,041	4,960	101.6%
20	架空請求	5,003	2,383	209.9%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類における内容分類の件数は、「表-16」のとおりである。

表-16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数(平成24年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品 役質 務・ 品機 質能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	3,166	54	125	221	187	2	190
B 食料品	4,894	848	1,334	198	370	52	671
C 住居品	4,682	632	1,960	129	565	8	372
D 光熱水品	1,057	37	103	36	461	16	22
E 被服品	5,195	129	1,490	151	465	13	504
F 保健衛生品	2,787	474	1,006	85	338	15	309
G 教養娯楽品	9,055	298	2,662	268	886	13	612
H 車両・乗り物	1,809	206	783	76	238	1	111
I 土地・建物・設備	4,694	196	1,092	328	643	11	209
J 他の商品	215	5	18	9	38	1	7
K クリーニング	1,218	38	820	59	114	0	36
L レンタル・リース・貸借	9,330	250	1,412	617	3,035	8	140
M 工事・建築・加工	3,461	130	1,193	132	736	9	108
N 修理・補修	1,620	47	710	33	607	1	55
O 管理・保管	451	16	78	25	127	0	43
P 役務一般	123	1	2	3	10	0	5
Q 金融・保険サービス	11,944	30	275	657	1,488	4	410
R 運輸・通信サービス	26,535	92	1,573	431	3,424	5	1,070
S 教育サービス	760	3	93	35	141	0	33
T 教養・娯楽サービス	5,938	103	549	198	954	1	600
U 保健・福祉サービス	5,886	668	1,558	235	1,094	5	362
V 他の役務	7,059	174	750	267	1,331	8	500
W 内職・副業・ねずみ講	753	1	37	18	76	1	72
X 他の行政サービス	799	13	39	95	36	0	12
Z 他の相談 ※	4,777	—	—	—	—	—	—
合計	118,208	4,445	19,662	4,306	17,364	174	6,453

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
1,334	1,642	406	3	20	15	26	75
2,082	2,460	763	40	7	27	35	34
1,536	2,632	838	14	7	72	46	39
197	497	271	1	3	11	11	11
2,339	3,754	997	7	0	15	17	25
1,203	1,686	448	17	1	17	4	23
3,705	6,296	2,003	11	9	36	42	59
400	1,255	417	0	1	10	3	7
1,884	2,637	720	0	22	58	26	70
133	127	15	0	1	2	0	4
83	702	497	1	0	7	4	2
907	7,694	1,598	1	36	24	13	51
1,008	2,223	685	1	11	57	9	37
359	865	480	1	4	48	3	7
54	289	132	0	16	0	1	12
60	99	9	0	1	1	0	1
4,421	9,168	1,321	0	6	80	35	123
18,148	22,156	2,927	5	18	28	29	86
140	639	157	1	0	4	1	6
2,529	4,445	1,024	2	24	22	3	28
1,369	3,506	1,164	1	15	86	77	207
2,663	4,698	1,150	2	19	117	46	110
512	614	41	0	0	1	0	12
58	188	170	1	7	10	60	198
—	—	—	—	—	—	—	—
47,124	80,272	18,233	109	228	748	491	1,227

(複数選択項目)

## 5 販売購入形態別相談件数

### (1) 販売購入形態別相談件数

平成24年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は41,496件であり、全相談の35.1%を占めている。

一方、「特殊販売」は53,646件であり、前年度(56,122件)と比べて4.4%の減少となった。「特殊販売」の全体に占める割合は45.4%であり、前年度と同じ割合である。

特殊販売の内訳を見ると、平成24年度では「通信販売」(構成比29.1%)が最も多く、次いで「訪問販売」(9.1%)、「電話勧誘販売」(5.0%)となっている。過去5年間の推移を見ると、「通信販売」は年々減少傾向にあったが、平成23年度に増加に転じ、平成24年度もほぼ同じ割合となっている。(表-17)

表-17 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
全相談件数	125,281 (100.0%)	128,154 (100.0%)	125,706 (100.0%)	123,746 (100.0%)	118,208 (100.0%)
店舗購入	47,535 (37.9%)	50,481 (39.4%)	48,720 (38.8%)	44,270 (35.8%)	41,496 (35.1%)
特殊販売 (店舗外販売)	55,363 (44.2%)	54,699 (42.7%)	53,817 (42.8%)	56,122 (45.4%)	53,646 (45.4%)
訪問販売	11,603 (9.3%)	12,120 (9.5%)	11,513 (9.2%)	10,990 (8.9%)	10,758 (9.1%)
通信販売	36,084 (28.8%)	34,149 (26.6%)	33,024 (26.3%)	36,199 (29.3%)	34,416 (29.1%)
マルチ(まがい)商法	1,793 (1.4%)	1,534 (1.2%)	1,195 (1.0%)	1,193 (1.0%)	1,211 (1.0%)
電話勧誘販売	4,450 (3.6%)	5,520 (4.3%)	6,484 (5.2%)	6,369 (5.1%)	5,898 (5.0%)
ネガティブオプション	253 (0.2%)	197 (0.2%)	227 (0.2%)	133 (0.1%)	187 (0.2%)
他の無店舗販売	1,180 (0.9%)	1,179 (0.9%)	1,374 (1.1%)	1,238 (1.0%)	1,176 (1.0%)
不明・無関係	22,383 (17.9%)	22,974 (17.9%)	23,169 (18.4%)	23,354 (18.9%)	23,066 (19.5%)

※平成24年度の「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」(平成25年2月21日以降受付の相談に適用)を含む。

## (2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

平成 24 年度の特種販売の形態別に、契約当事者の年齢別構成比を示したものが「表-18」である。

新聞や工事契約などが多い「訪問販売」では、「70 歳以上」の全体に占める割合が 37.0%と最も多く、60 歳以上の高齢者で全体の約半数を占める。

インターネット通販などが多い「通信販売」では、「40 歳代」が 21.2%と最も多く、「30 歳代」から「50 歳代」までで全体の 54.9%を占める。

健康食品や化粧品の契約が多い「マルチ(まがい)商法」では、「20 歳代」が 37.7%と最も多い。

公社債や未公開株など金融商品の契約が多い「電話勧誘販売」では、「70 歳以上」が 44.2%と最も多く、60 歳以上の高齢者で全体の 6 割近くを占める。

健康食品や書籍などを一方的に送りつけて代金を請求する「ネガティブオプション」は、「70 歳以上」が 44.9%と最も多い。

展示販売や店舗ではない場所での販売などの「他の無店舗販売」でも、「70 歳以上」が 20.4%と最も多い。

「特殊販売」全体の中で最も相談件数が多いのは「70 歳以上」で、次に「40 歳代」、「30 歳代」の順となっている。「70 歳以上」の年代で最も相談が多いのは「訪問販売」であり、その他の年代ではいずれも「通信販売」が最も多い。

表-18 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数(平成 24 年度)

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	24年度計
訪問販売	194 (1.8%)	1,066 (9.9%)	809 (7.5%)	973 (9.0%)	905 (8.4%)	1,301 (12.1%)	3,975 (37.0%)	1,535 (14.3%)	10,758 (100.0%)
通信販売	1,826 (5.3%)	4,076 (11.9%)	6,994 (20.3%)	7,287 (21.2%)	4,618 (13.4%)	3,372 (9.8%)	3,139 (9.1%)	3,104 (9.0%)	34,416 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	7 (0.6%)	457 (37.7%)	145 (12.0%)	131 (10.8%)	108 (8.9%)	116 (9.6%)	122 (10.1%)	125 (10.3%)	1,211 (100.0%)
電話勧誘販売	12 (0.2%)	157 (2.7%)	371 (6.3%)	578 (9.8%)	596 (10.1%)	898 (15.2%)	2,605 (44.2%)	681 (11.5%)	5,898 (100.0%)
ネガティブオプション	3 (1.6%)	6 (3.3%)	7 (3.7%)	12 (6.4%)	10 (5.4%)	24 (12.8%)	84 (44.9%)	41 (21.9%)	187 (100.0%)
他の無店舗販売	18 (1.5%)	133 (11.3%)	148 (12.6%)	195 (16.6%)	117 (10.0%)	154 (13.1%)	240 (20.4%)	171 (14.5%)	1,176 (100.0%)

※「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」(平成25年2月21日以降受付の相談に適用)を含む。

### (3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は10,758件であり、全相談件数の9.1%を占める。件数は前年度より2.1%減少している。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-19」である。

最も多い相談は、前年度に引き続き「書籍・印刷物」(1,062件)である。そのほとんどが新聞購読契約であり、強引な勧誘で契約を迫るケースが多く見られる。

第2位は「工事・建築・加工」(923件)であり、主な内訳は「塗装工事」や「屋根工事」等である。

第3位は「放送・コンテンツ等」(803件)である。公共放送の受信料や地上デジタル放送に関する問合せ等の「テレビ放送サービス」や、ケーブルテレビの工事契約等の「有線テレビ放送」が多い。

上記のほか、前年度に比べて増加が目立つ相談は、「空調・冷暖房・給湯設備」「インターネット通信サービス」などがある。

相談内容をキーワード別で見ると、上位に「強引」「信用性」などがあり、販売方法に問題のある事例が多いことがわかる。(表-20)

表-19 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	1,062	1,150	92.3%
新聞	1,033	1,107	93.3%
2 工事・建築・加工	923	958	96.3%
塗装工事	217	207	104.8%
屋根工事	191	196	97.4%
衛生設備工事	111	111	100.0%
3 放送・コンテンツ等	803	982	81.8%
テレビ放送サービス	389	382	101.8%
有線テレビ放送	364	531	68.5%
4 役務その他	671	646	103.9%
廃品回収サービス	114	101	112.9%
広告代理サービス	98	124	79.0%
5 インターネット通信サービス	411	370	111.1%
光ファイバー	266	246	108.1%
6 レンタル・リース・貸借	372	414	89.9%
リースサービス	319	350	91.1%
7 生命保険	325	331	98.2%
普通生命保険	234	256	91.4%
8 空調・冷暖房・給湯設備	313	233	134.3%
ソーラーシステム	204	147	138.8%
給湯システム	106	80	132.5%
9 ファンド型投資商品	303	294	103.1%
10 アクセサリー	298	369	80.8%
訪問販売 計	10,758	10,990	97.9%
全相談件数に占める割合	(9.1%)	(8.9%)	

表-20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 解約一般	3,485	3,398	102.6%
2 強引	1,887	1,886	100.1%
3 高価格・料金	1,815	1,769	102.6%
4 クーリングオフ一般	1,693	1,736	97.5%
5 信用性	1,426	1,395	102.2%

※平成24年度の「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」(平成25年2月21日以降受付の相談に適用)を含む。

#### (4) 通信販売

通信販売とは、通信手段(インターネット、郵便、電話、電報、ファクシミリ等)を用いて契約する販売方法であり、マルチ(まがい)商法、電話勧誘販売、ネガティブオプションにあたらぬ場合をいう。

通信販売に関する相談件数は34,416件となり、前年度と比べ1,783件減少(4.9%減)している。「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の約3割を占める。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-21」である。

最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(17,247件)であり、通信販売全体の5割を占める。その主なものは「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」や「デジタルコンテンツ一般」に分類される身に覚えのない有料サイト利用料の請求などの架空・不当請求に関する相談である。また、「オンラインゲーム」は、対前年度比で1.5倍の増加となっている。

その他、増加が目立つものとして、「履物」、「パソコン・パソコン関連用品」の「パソコンソフト」「モバイル専用端末機器」などがあげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」などが上位にあがっており、架空・不当請求に関連する相談が多いことがわかる。(表-22)

表-21 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	17,247	18,828	91.6%
アダルト情報サイト	7,556	11,402	66.3%
デジタルコンテンツ一般	4,180	1,891	221.0%
出会い系サイト	2,185	2,950	74.1%
オンラインゲーム	783	504	155.4%
2 他の教養・娯楽	1,102	1,151	95.7%
宝くじ	476	609	78.2%
異性交際関連サービス	59	38	155.3%
3 役務その他	1,009	872	115.7%
興信所	94	60	156.7%
祈とうサービス	86	73	117.8%
結婚相手紹介サービス	70	45	155.6%
4 パソコン・パソコン関連用品	785	691	113.6%
パソコンソフト	333	248	134.3%
ノートパソコン	128	155	82.6%
モバイル専用端末機器	47	21	223.8%
5 商品一般	633	638	99.2%
6 履物	578	385	150.1%
7 音響・映像製品	573	659	86.9%
デジタルディスクソフト	240	263	91.3%
8 健康食品	566	510	111.0%
9 化粧品	532	592	89.9%
化粧クリーム	65	57	114.0%
化粧石鹸	58	214	27.1%
10 婦人洋服	523	486	107.6%
通信販売 計	34,416	36,199	95.1%
全相談件数に占める割合	(29.1%)	(29.3%)	

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 インターネット通販	23,738	24,301	97.7%
2 ポルノ・風俗	7,331	10,770	68.1%
3 解約一般	6,519	6,164	105.8%
4 ワンクリック請求	6,357	9,581	66.4%
5 返金	4,740	4,688	101.1%

### (5) マルチ(まがい)商法

いわゆる「マルチ商法」とは、商品等の購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を集めさせることによって利益が得られるという販売方法をいい、特定商取引法第33条で「連鎖販売取引」として規制されている。

マルチ(まがい)商法に関する相談件数は1,211件で、前年度と比べて1.5%の増加であった。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-23」である。

最も多い相談は「健康食品」、第2位は「化粧品」、第3位は「商品一般」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」「紹介販売」「解約一般」「信用性」等が上位にあり、「副業として知人・友人に紹介されて契約したが問題はないか」といった問合せや、「思ったように利益があがらないため解約したい」といった相談が多いことがわかる。(表-24)

表-23 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 健康食品	362	331	109.4%
2 化粧品	176	208	84.6%
3 商品一般	101	94	107.4%
4 飲料	59	82	72.0%
5 音響・映像製品	53	44	120.5%
デジタルディスクソフト	43	32	134.4%
6 教室・講座	52	39	133.3%
ビジネス教室	21	11	190.9%
精神修養講座	13	14	92.9%
7 パソコン・パソコン関連用品	50	67	74.6%
パソコンソフト	44	55	80.0%
8 ファンド型投資商品	41	37	110.8%
9 食器・台所用品	40	39	102.6%
浄水器	29	26	111.5%
10 内職・副業	31	28	110.7%
マルチ(まがい)商法 計	1,211	1,193	101.5%
全相談件数に占める割合	(1.0%)	(1.0%)	

表-24 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	716	655	109.3%
2 紹介販売	455	403	112.9%
3 解約一般	343	308	111.4%
4 信用性	303	276	109.8%
5 クーリング・オフ一般	218	192	113.5%

## (6) 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは、事業者が電話をかけ、又はダイレクトメールなどの郵便物などにより消費者に電話をかけさせて勧誘し、郵便等(郵便、ファクシミリ、銀行振込など)で契約を締結させる販売方法である。

電話勧誘販売に関する相談件数は5,898件で、前年度に比べ7.4%減少している。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-25」である。

最も多い相談は「役務その他」で、「役務その他サービス」に分類される過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう勧誘が多い。第2位は公社債や株等の「預貯金・証券等」であり、前年度に比べて42.0%の減少となった。第3位は「ファンド型投資商品」に関する相談である。その他、増加が目立つものとして、「健康食品」が前年度と比べて2.2倍の増加となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「信用性」「利殖商法」「二次被害」等、過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう勧誘に関するものが上位にあがっている。また、「強引」「詐欺」などから、悪質な勧誘、販売が行われている場合が多いことがうかがえる。(表-26)

表-25 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 役務その他	722	710	101.7%
役務その他サービス	453	375	120.8%
広告代理サービス	60	60	100.0%
2 預貯金・証券等	692	1,193	58.0%
公社債	312	618	50.5%
株	307	502	61.2%
3 ファンド型投資商品	686	801	85.6%
4 健康食品	412	191	215.7%
5 集合住宅	375	453	82.8%
新築分譲マンション	239	304	78.6%
6 商品一般	350	274	127.7%
7 インターネット通信サービス	305	251	121.5%
光ファイバー	215	167	128.7%
8 放送・コンテンツ等	167	142	117.6%
有線テレビ放送	77	86	89.5%
デジタルコンテンツ	59	31	190.3%
9 他の教養・娯楽	166	112	148.2%
宝くじ	24	2	1200.0%
印刷サービス	23	22	104.5%
10 融資サービス	141	183	77.0%
フリーローン・サラ金	128	169	75.7%
電話勧誘販売 計	5,898	6,369	92.6%
全相談件数に占める割合	(5.0%)	(5.1%)	

表-26 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 信用性	1,214	1,417	85.7%
2 強引	1,202	1,336	90.0%
3 利殖商法	1,146	1,368	83.8%
4 詐欺	1,100	1,199	91.7%
5 二次被害	946	1,352	70.0%

### (7) ネガティブオプション

ネガティブオプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送りつけ、相手方から商品の返送又は購入しない旨の通知がない限り、勝手に購入の意思ありとみなして、その代金を請求するという販売方法である。

ネガティブオプションに関する相談件数は187件であり、前年度に比べ40.6%の増加となっている。商品・役務別では「健康食品」が最も多く、前年度に比べ7.7倍の増加となっている。(表-27)

相談内容をキーワード別で見ると、「代引配達」「無断契約」「電話勧誘」が上位3位を占めている。(表-28)

表-27 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 健康食品	69	9	766.7%
2 書籍・印刷物	50	65	76.9%
単行本	16	17	94.1%
カレンダー	8	2	400.0%
3 商品一般	11	7	157.1%
4 飲料	9	0	—
5 他の教養娯楽品	6	6	100.0%
ネガティブオプション 計	187	133	140.6%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.1%)	

表-28 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 代引配達	53	8	662.5%
2 無断契約	32	28	114.3%
3 電話勧誘	24	14	171.4%
4 強引	23	15	153.3%
5 不当請求一般	21	17	123.5%

(8) 他の無店舗販売

他の無店舗販売とは、①露店、屋台、その他これらに類する店（バス、トラックに物品を陳列して消費者が自由に商品を選択できる場合など）での販売、②ホテル、公会堂、体育館、集会場などで2日以上以上の期間にわたって行われる展示販売、③その他店舗とは呼べないところでの販売である。

他の無店舗販売に関する相談件数は1,176件である。商品・役務別では、最も多いのが展示販売のミネラルウォーターなどの「飲料」、次に多いのが廃品回収サービスや祈とうサービスなどの「役務その他」である。（表-29）

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「高価格・料金」「返金」が上位3位を占めている。（表-30）

表-29 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 飲料	109	85	128.2%
ミネラルウォーター	93	68	136.8%
2 役務その他	102	106	96.2%
廃品回収サービス	20	30	66.7%
祈とうサービス	13	12	108.3%
3 レンタル・リース・貸借	60	72	83.3%
賃貸アパート	24	39	61.5%
4 融資サービス	56	59	94.9%
フリーローン・サラ金	52	54	96.3%
5 工事・建築・加工	48	55	87.3%
衛生設備工事	8	12	66.7%
新築工事	8	6	133.3%
塗装工事	8	6	133.3%
6 管理・保管	40	39	102.6%
パーキング	37	32	115.6%
7 教室・講座	38	30	126.7%
スポーツ・健康教室	10	3	333.3%
精神修養講座	9	4	225.0%
ビジネス教室	8	4	200.0%
8 医療用具	33	46	71.7%
家庭用電気治療器具	23	38	60.5%
9 修理・補修	32	28	114.3%
修理サービス	30	28	107.1%
10 ファンド型投資商品	28	31	90.3%
他の無店舗販売 計	1,176	1,238	95.0%
全相談件数に占める割合	(1.0%)	(1.0%)	

表-30 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 解約一般	288	267	107.9%
2 高価格・料金	194	189	102.6%
3 返金	182	175	104.0%
4 説明不足	146	125	116.8%
5 契約書・書面一般	112	112	100.0%

## 6 支払方法別相談件数

### (1) 支払方法別

支払方法別に相談件数を示したのが「表-31」である。支払方法としては「信用供与無」「販売信用」「借金契約」「不明・無関係」がある。

「信用供与無」は68,628件で全体に占める割合は58.1%と、前年度と比べ3.4ポイント減少している。なかでも主に現金一括払いである「即時払」が、全相談件数の5割近くを占めている。

クレジット利用などの「販売信用」は11,126件で、全体の9.4%を占めている。このうち、翌月一括払いなどの「2か月内払い」の件数が5,257件と最も多く、全体の4.4%を占めている。次に多いのが、クレジット払いやリボルビング払いなどの「包括信用」(2,346件)で全体の2.0%を占めており、次が個別クレジットなどの「個別信用」(2,047件)で全体の1.7%を占めている。

また、サラ金等の消費者ローンや、クレジットカードのキャッシングなどの「借金契約」(4,703件)については、全体の4.0%を占めているが、相談件数は前年度に比べ20.3%の減少となっている。

表-31 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		24年度	23年度	対前年度比
信用供与無	即時払	57,526 (48.7%)	63,511 (51.3%)	90.6%
	前払式割賦	70 (0.1%)	69 (0.1%)	101.4%
	前払式特定	180 (0.2%)	189 (0.2%)	95.2%
	他の前払式	1,271 (1.1%)	1,047 (0.8%)	121.4%
	不明	9,581 (8.1%)	11,345 (9.2%)	84.5%
	小計	68,628 (58.1%)	76,161 (61.5%)	90.1%
販売信用	自社割賦	872 (0.7%)	917 (0.7%)	95.1%
	包括信用	2,346 (2.0%)	2,723 (2.2%)	86.2%
	個別信用	2,047 (1.7%)	2,200 (1.8%)	93.0%
	ローン提携販売	69 (0.1%)	39 (0.0%)	176.9%
	2か月内払い	5,257 (4.4%)	4,469 (3.6%)	117.6%
	他の販売信用	99 (0.1%)	103 (0.1%)	96.1%
	不明	436 (0.4%)	465 (0.4%)	93.8%
	小計	11,126 (9.4%)	10,916 (8.8%)	101.9%
借金契約	4,703 (4.0%)	5,901 (4.8%)	79.7%	
不明・無関係	33,751 (28.6%)	30,768 (24.9%)	109.7%	
合計	118,208 (100.0%)	123,746 (100.0%)	95.5%	

< 「信用供与の有無」について >

信用供与とは、「消費者の支払いを一定期間猶予する」ということで、猶予されている間、消費者は販売信用を受けていることになる。

## (2) 販売信用による支払の相談

支払方法のうち「販売信用」による支払いに該当した相談について、商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-32」である。

最も多い相談は「放送・コンテンツ等」で、販売信用の相談全体の10.5%を占めているが、前年度と比べ9.9%減少している。出会い系サイトなど有料サイトの利用料金や、オンラインゲームの有料アイテムの高額請求に関する相談が多い。第2位は「理美容」に関する相談であり、主にエステティックサービスの契約に関する相談が多い。第3位が携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が最も多い。また、「インターネット通販」「クレジットカード」が上位にあり、いずれも前年度より相談件数が増加している。(表-33)

表-32 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,170	1,298	90.1%
デジタルコンテンツ	1,097	1,211	90.6%
出会い系サイト	421	697	60.4%
オンラインゲーム	247	123	200.8%
テレビ放送サービス	32	26	123.1%
2 理美容	750	696	107.8%
エステティックサービス	663	665	99.7%
3 移動通信サービス	652	561	116.2%
携帯電話サービス	412	373	110.5%
4 電話機・電話機用品	442	388	113.9%
携帯電話	392	351	111.7%
5 パソコン・パソコン関連用品	403	318	126.7%
パソコンソフト	180	138	130.4%
6 教室・講座	347	376	92.3%
タレント・モデル養成教室	59	41	143.9%
7 役務その他	315	300	105.0%
結婚相手紹介サービス	51	58	87.9%
ホームページ作成代行	46	26	176.9%
8 自動車	279	294	94.9%
四輪自動車	202	232	87.1%
9 医療	268	212	126.4%
医療サービス	201	148	135.8%
10 他の教養・娯楽	259	222	116.7%
宝くじ	71	99	71.7%
スポーツ施設利用	31	20	155.0%
販売信用 計	11,126	10,916	101.9%
全相談件数に占める割合	(9.4%)	(8.8%)	

表-33 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 解約一般	4,636	4,127	112.3%
2 インターネット通販	3,661	3,456	105.9%
3 クレジットカード	3,040	2,940	103.4%
4 返金	2,366	2,194	107.8%
5 高価格・料金	1,926	1,889	102.0%

＜「販売信用」に該当する相談について＞

消費者が商品・役務の購入にあたり、支払う代金に対して、信販会社等から信用供与を受けた場合、又は受けることを前提とした場合に該当する。

## 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33,541件寄せられ、前年度(35,011件)から4.2%減少した。高齢者の相談が全相談に占める割合は28.4%と、前年度と比べてほぼ同じ割合となっている。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(2,955件)であり、前年度より2.7%減少となった。そのうち有料サイトの利用料金などの架空・不当請求を主な内容とする「デジタルコンテンツ」が前年度と比べて7.3%増加し、8割近くを占める。

第2位は「役務その他」(1,761件)であり、前年度と比べて5.6%の増加となった。主な内訳は、過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう契約に関する相談を含む「役務その他サービス」や「廃品回収サービス」「弁護士」「不動産仲介サービス」などである。

第3位は「工事・建築・加工」(1,564件)で、主な内訳は「塗装工事」「増改築工事」「屋根工事」などであり、前年度と比べて6.3%の減少であった。

その他、前年度より増加が目立つ相談としては「健康食品」の430件増(69.8%増)、「商品一般」の121件増(13.6%増)などがあげられる。(表-34)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.4%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。年代別では、前年度と比べて「60歳代」「70歳代」では減少、「80歳以上」はわずかに増加している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の4分の3を占める。平均契約金額は229万2千円と、全相談件数の平均契約金額162万6千円と比べて非常に高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」のほか、「電話勧誘」「家庭訪販」「信用性」が上位にあがっており、在宅の多い高齢者が投資商品の勧誘や健康食品の送りつけに関するトラブルに遭っていることがうかがえる。

図-2 高齢者の相談件数推移

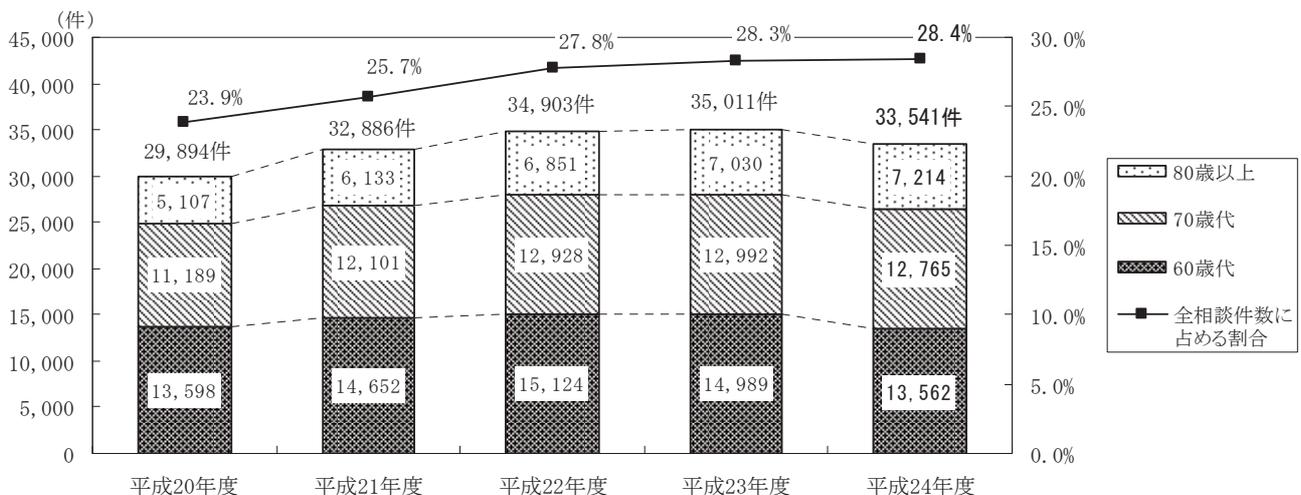


表-34 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,955	3,038	97.3%
デジタルコンテンツ	2,317	2,160	107.3%
有線テレビ放送	324	460	70.4%
テレビ放送サービス	275	361	76.2%
2 役務その他	1,761	1,667	105.6%
役務その他サービス	827	666	124.2%
廃品回収サービス	146	164	89.0%
弁護士	114	125	91.2%
不動産仲介サービス	108	124	87.1%
3 工事・建築・加工	1,564	1,669	93.7%
塗装工事	251	210	119.5%
増改築工事	240	264	90.9%
屋根工事	230	255	90.2%
4 預貯金・証券等	1,561	2,258	69.1%
株	604	909	66.4%
公社債	459	815	56.3%
普通預貯金	234	217	107.8%
5 レンタル・リース・貸借	1,313	1,535	85.5%
賃貸アパート	938	1,058	88.7%
6 融資サービス	1,226	1,540	79.6%
フリーローン・サラ金	1,010	1,328	76.1%
7 ファンド型投資商品	1,218	1,435	84.9%
8 健康食品	1,046	616	169.8%
9 商品一般	1,011	890	113.6%
10 相談その他	968	1,002	96.6%
債権回収	169	175	96.6%
高齢者相談 計	33,541	35,011	95.8%
全相談件数に占める割合	(28.4%)	(28.3%)	

表-35 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	33,541	35,011	95.8%
性別			
男性	14,550	15,254	95.4%
女性	18,907	19,646	96.2%
不明	84	111	75.7%
年代別			
60歳代	13,562	14,989	90.5%
70歳代	12,765	12,992	98.3%
80歳以上	7,214	7,030	102.6%
職業別			
給与生活者	3,690	3,672	100.5%
自営・自由業	2,420	2,804	86.3%
家事従事者	7,713	8,193	94.1%
学生	7	11	63.6%
無職	17,809	18,456	96.5%
その他・不明	1,902	1,875	101.4%
平均契約金額(千円)	2,292	2,494	91.9%
平均既払金額(千円)	1,384	1,652	83.8%
主な相談内容			
1 解約一般	5,951	5,985	99.4%
2 電話勧誘	5,006	5,007	100.0%
3 家庭訪販	4,088	4,075	100.3%
4 信用性	3,959	4,135	95.7%
5 返金	3,480	4,081	85.3%
6 高価格・料金	3,460	3,534	97.9%
7 インターネット通販	2,837	2,605	108.9%
8 説明不足	2,621	2,714	96.6%
9 契約書・書面一般	2,459	2,280	107.9%
10 契約	2,398	2,139	112.1%

## 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14,316件あり、前年度(15,674件)から8.7%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.1%となり、年々減少している。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数も、減少傾向にある。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(4,102件)であり、前年度より23.4%減少しているが、若者の相談全体の3割近くを占めている。このうち最も多い「アダルト情報サイト」の相談件数は2,042件と前年度より41.3%減と大幅に減少した。その一方で、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」の相談件数は、前年度の2倍と増加が目立つ。また、「オンラインゲーム」は前年度と比べて63件増(32.6%増)となった。「子供が自分のクレジットカードを使用し、オンラインゲームのアイテムを購入したため高額な利用料金を請求された」といった保護者からの相談が依然として多い。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,475件)であり、若者相談全体の1割を占めるが、件数は前年度より6.1%減少している。そのほとんどを占めるのが、賃貸アパートに関する相談である。

第3位は「教室・講座」(629件)であり、「タレント・モデル養成教室」や就活セミナーなどの「ビジネス教室」「精神修養講座」では、それぞれ件数が増加している。

その他、前年度より増加している相談は、「モバイルデータ通信」の53件増(37.3%増)や、「光ファイバー」の44件増(47.8%増)などがある。(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では男女の割合はほぼ同じである。年代別では「20歳代」が8割を占める。職業別では「給与生活者」が5割以上、「学生」が3割を占めている。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」が最も多い。また、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」が上位にあがっており、架空・不当請求に関連する相談が多いことがわかる。(表-37)

図-3 若者の相談件数推移

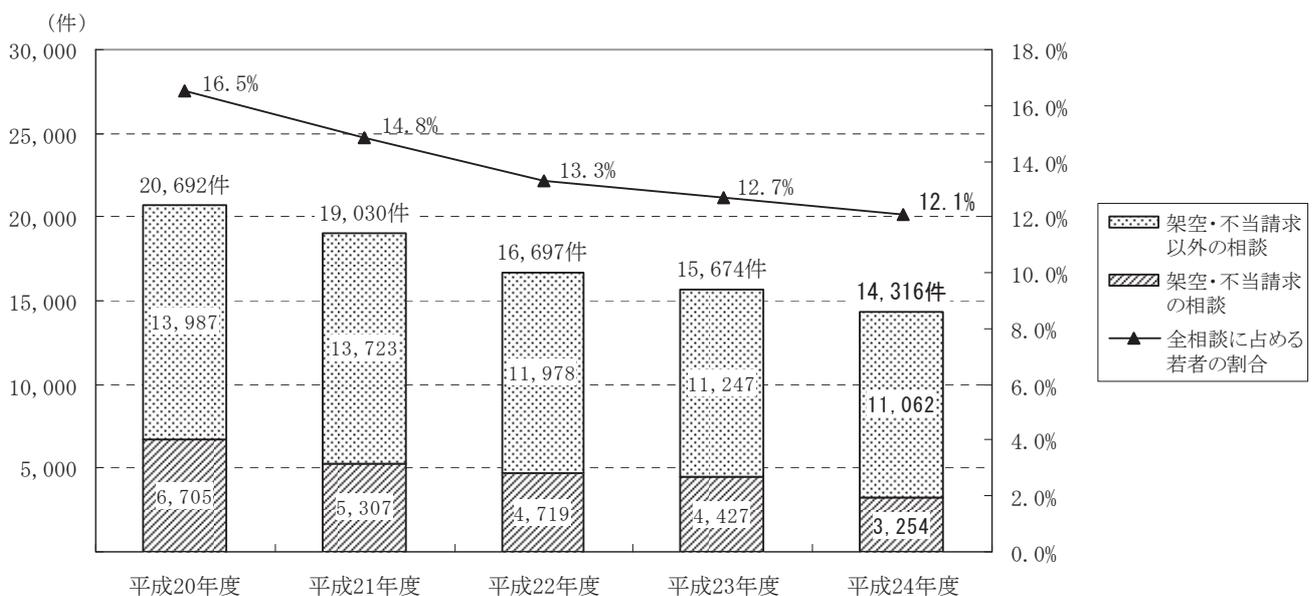


表-36 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,102	5,356	76.6%
アダルト情報サイト	2,042	3,480	58.7%
デジタルコンテンツ一般	661	327	202.1%
出会い系サイト	554	795	69.7%
オンラインゲーム	256	193	132.6%
2 レンタル・リース・貸借	1,475	1,571	93.9%
賃貸アパート	1,308	1,414	92.5%
3 教室・講座	629	661	95.2%
タレント・モデル養成教室	112	105	106.7%
ビジネス教室	76	55	138.2%
精神修養講座	54	50	108.0%
スポーツ・健康教室	49	65	75.4%
4 理美容	612	673	90.9%
エステティックサービス	514	602	85.4%
5 移动通信サービス	516	485	106.4%
携帯電話サービス	313	337	92.9%
モバイルデータ通信	195	142	137.3%
6 融資サービス	382	408	93.6%
フリーローン・サラ金	365	389	93.8%
7 役務その他	281	273	102.9%
興信所	38	21	181.0%
祈とうサービス	25	24	104.2%
不動産仲介サービス	23	14	164.3%
8 相談その他	278	302	92.1%
9 内職・副業	267	265	100.8%
タレント・モデル内職	160	143	111.9%
ワープロ・パソコン内職	12	21	57.1%
パチンコ関連内職	8	14	57.1%
10 インターネット通信サービス	266	176	151.1%
光ファイバー	136	92	147.8%
若者相談 計	14,316	15,674	91.3%
全相談件数に占める割合	(12.1%)	(12.7%)	

表-37 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比	
相談件数	14,316	15,674	91.3%	
性別	男性	7,012	7,934	88.4%
	女性	7,256	7,678	94.5%
	不明	48	62	77.4%
年代別	10歳未満	122	160	76.3%
	10歳代	2,544	3,086	82.4%
	20歳代	11,650	12,428	93.7%
職業別	給与生活者	7,396	8,279	89.3%
	自営・自由業	271	233	116.3%
	家事従事者	534	535	99.8%
	学生	4,656	5,069	91.9%
	無職	954	978	97.5%
	その他・不明	505	580	87.1%
平均契約金額(千円)	563	431	130.6%	
平均既払金額(千円)	188	132	142.4%	
主な相談内容	1 インターネット通販	5,104	5,967	85.5%
	2 解約一般	3,862	3,611	107.0%
	3 返金	2,307	2,294	100.6%
	4 高価格・料金	2,193	2,464	89.0%
	5 ポルノ・風俗	1,981	3,291	60.2%
	6 未成年者契約	1,657	1,929	85.9%
	7 ワンクリック請求	1,645	2,901	56.7%
	8 契約書・書面一般	1,171	1,082	108.2%
	9 電子広告	1,087	1,058	102.7%
	10 説明不足	1,005	1,058	95.0%

### 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、精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等、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。平成24年度の相談件数は1,564件あり、前年度と比べて2.5%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(145件)であり、そのうち「新聞」が8割を占める。第2位は「預貯金・証券等」(98件)であり、前年度と比べて30.5%減少している。第3位は「健康食品」(89件)であり、前年度と比べて78.0%増となっている。第4位は「放送・コンテンツ等」(84件)で、そのうち「デジタルコンテンツ」が6割を超える。第5位には、「商品一般」があがっている。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が6割以上を占めている。年代別では「60歳以上」の高齢者が約8割を占める。職業別では「無職」と「家事従事者」で9割以上を占めている。

平均契約金額は248万7千円、平均既払金額は168万6千円と、どちらも非常に高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」のほか、「家庭訪販」「電話勧誘」が上位にあがっている。「判断不十分者契約」に関する相談では、一人で在宅しているところに事業者が訪問又は電話で勧誘し、契約を迫ることが多い。また、「次々販売」「強引」も上位にあがっており、販売方法が悪質であることがうかがえる。

また、契約者本人が、契約したことを覚えていない、あるいは被害に気付いていない場合も多く、家族や周囲の人が発見して相談を寄せるケースが多い。(表-39)

表-38 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	24年度	23年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	145	157	92.4%
新聞	121	124	97.6%
2 預貯金・証券等	98	141	69.5%
株	31	40	77.5%
投資信託	21	25	84.0%
公社債	17	49	34.7%
3 健康食品	89	50	178.0%
4 放送・コンテンツ等	84	90	93.3%
デジタルコンテンツ	55	47	117.0%
5 商品一般	68	65	104.6%
6 ファンド型投資商品	66	94	70.2%
6 役務その他	66	75	88.0%
せんだ等サービス	8	12	66.7%
弁護士	6	3	200.0%
8 工事・建築・加工	62	68	91.2%
9 家具・寝具	55	50	110.0%
ふとん類	52	48	108.3%
10 他の教養・娯楽	47	37	127.0%
印刷サービス	19	12	158.3%
判断不十分者契約 計	1,564	1,604	97.5%
全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.3%)	

表-39 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比	
相談件数	1,564	1,604	97.5%	
性別	男性	508	521	97.5%
	女性	1,010	1,034	97.7%
	団体	11	12	91.7%
	不明	35	37	94.6%
年代別	20歳未満	5	8	62.5%
	20歳代	45	41	109.8%
	30歳代	51	52	98.1%
	40歳代	67	46	145.7%
	50歳代	58	65	89.2%
	60歳代	71	72	98.6%
	70歳以上	1,157	1,199	96.5%
	不明	110	121	90.9%
職業別	給与生活者	79	72	109.7%
	自営・自由業	28	42	66.7%
	家事従事者	143	178	80.3%
	学生	8	5	160.0%
	無職	1,223	1,219	100.3%
	その他・不明	83	88	94.3%
平均契約金額(千円)	2,487	3,889	63.9%	
平均既払金額(千円)	1,686	2,874	58.7%	
主な相談内容	1 解約一般	576	568	101.4%
	2 家庭訪販	567	541	104.8%
	3 高価格・料金	338	277	122.0%
	4 電話勧誘	239	252	94.8%
	5 契約書・書面一般	203	158	128.5%
	6 クーリング・オフ一般	190	161	118.0%
	7 返金	189	205	92.2%
	8 次々販売	179	195	91.8%
	9 強引	164	148	110.8%
	10 契約	129	101	127.7%

## (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15,759件あり、前年度(17,357件)から9.2%減少した。過去5年で見ると、平成19年度から減少傾向にあり、平成23年度はいったん増加となったが、平成24年度は、再び減少に転じた。また、「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13.3%であった。(図-4)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(13,359件)が最も多く、架空・不当請求の8割以上を占める。その中で「アダルト情報サイト」などのワンクリック請求は、前年度比3,776件減(34.4%減)と大幅に減少した。その一方で、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」の相談は、前年度比2,500件増(103.6%増)と増加が目立つ。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(406件)である。その中で主なものが「賃貸アパート」の相談であり、「原状回復費用や更新料に関する請求が納得できない」といった相談が多い。

第3位は「商品一般」(271件)で、これは、料金や債権等の内容が不明な請求に関する相談であり、前年度と比べて77件増(39.7%増)となった。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が56.3%と「女性」を上回っている。また、年代別では「40歳代」が最も多く、次いで「30歳代」「50歳代」の順となっている。また、「50歳代」以上の年代では前年度よりも件数が増加している。

職業別では「給与生活者」が5割以上を占め、「家事従事者」「学生」「無職」もそれぞれ1割以上を占める。

平均契約金額は23万8千円、平均既払金額は8万6千円と、比較的低いのが特徴であるが、いずれも前年度より高い額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「架空請求」「迷惑メール」が上位にあがっており、身に覚えのない有料サイトの利用料を請求するメールが頻繁に届くといった相談が多いことがわかる。また、「インターネット通販」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」等が依然として上位にあり、アダルト情報サイトにアクセスしただけで不当に料金を請求されるといった相談が多く寄せられていることがうかがえる。(表-41)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移

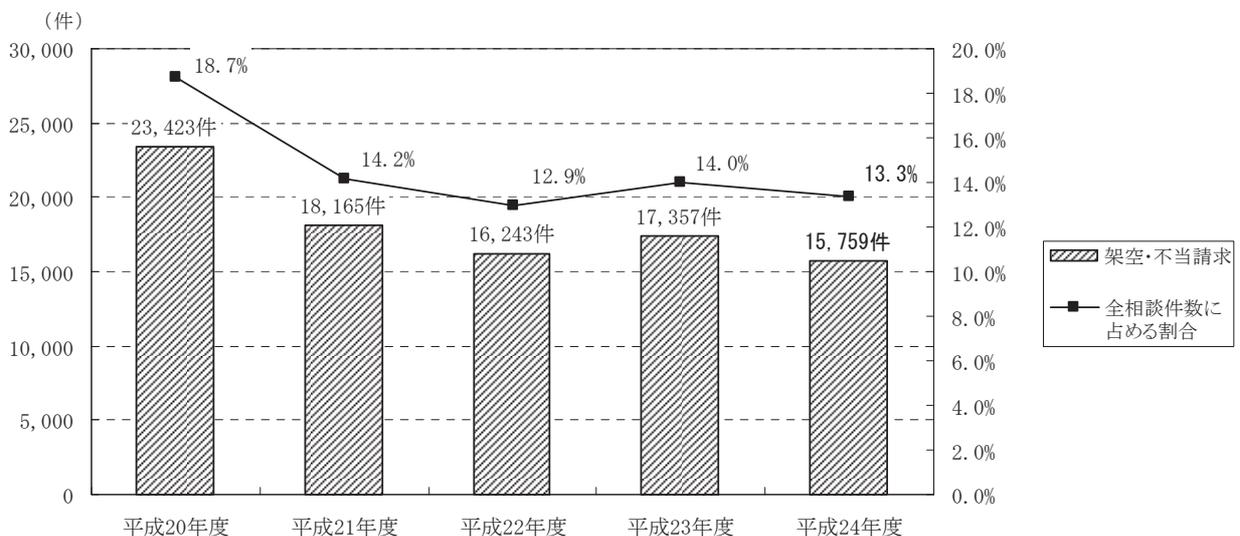


表-40 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	13,359	15,009	89.0%
アダルト情報サイト	7,199	10,975	65.6%
デジタルコンテンツ一般	4,912	2,412	203.6%
出会い系サイト	952	1,340	71.0%
2 レンタル・リース・貸借	406	482	84.2%
賃貸アパート	324	380	85.3%
3 商品一般	271	194	139.7%
4 役務その他	230	180	127.8%
興信所	32	21	152.4%
広告代理サービス	25	38	65.8%
5 移动通信サービス	149	149	100.0%
携帯電話サービス	116	127	91.3%
6 融資サービス	130	161	80.7%
フリーローン・サラ金	117	152	77.0%
7 健康食品	97	19	510.5%
8 音響・映像製品	94	37	254.1%
デジタルディスクソフト	39	25	156.0%
ビデオソフト	28	6	466.7%
9 インターネット通信サービス	92	79	116.5%
インターネット接続回線	63	57	110.5%
10 外食・食事宅配	85	94	90.4%
外食	82	88	93.2%
架空・不当請求 計	15,759	17,357	90.8%
全相談件数に占める割合	(13.3%)	(14.0%)	

表-41 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	15,759	17,357	90.8%
性別			
男性	8,876	10,842	81.9%
女性	6,517	6,089	107.0%
団体	167	158	105.7%
不明	199	268	74.3%
年別			
20歳未満	1,209	1,783	67.8%
20歳代	2,045	2,644	77.3%
30歳代	3,151	3,752	84.0%
40歳代	3,644	3,661	99.5%
50歳代	2,338	2,217	105.5%
60歳代	1,573	1,570	100.2%
70歳以上	921	808	114.0%
不明	878	922	95.2%
職業別			
給与生活者	8,388	9,412	89.1%
自営・自由業	811	919	88.2%
家事従事者	1,894	1,595	118.7%
学生	1,578	2,247	70.2%
無職	1,965	2,021	97.2%
その他・不明	1,123	1,163	96.6%
平均契約金額(千円)	238	165	144.2%
平均既払金額(千円)	86	51	168.6%
主な相談内容			
1 インターネット通販	12,847	14,272	90.0%
2 ポルノ・風俗	6,920	10,245	67.5%
3 ワンクリック請求	6,400	9,656	66.3%
4 架空請求	5,003	2,383	209.9%
5 不当請求一般	4,496	5,500	81.7%
6 高価格・料金	1,956	2,687	72.8%
7 迷惑メール	1,651	996	165.8%
8 無料商法	1,213	1,487	81.6%
9 プライバシー	1,168	1,167	100.1%
10 未成年者契約	874	1,256	69.6%

## 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。インターネット申込によるデジタルコンテンツ提供サービスも含まれる。

相談件数は24,371件あり、前年度に比べて1.9%の減少であった。全相談件数における「インターネット通販」の割合は20.6%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」であり、「インターネット通販」の約3分の2を占める。そのうちの「アダルト情報サイト」は前年度比3,597件減(32.7%減)の大幅な減少となった。第2位は「パソコン・パソコン関連用品」であり、そのうち最も多いのが「パソコンソフト」である。第3位は「履物」であり、ブーツなどの「靴」や、ジョギングシューズなどの「運動ぐつ」が多い。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、「男性」の割合が51.7%と、「女性」を上回っている。年代別では「40歳代」が最も多く、「40歳代」以上の各年代で増加している。職業別では「給与生活者」が全体の5割を占めるが、「家事従事者」「無職」の増加も目立つ。

相談内容をキーワード別で見ると、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「架空請求」など架空・不当請求に関連の深いものが上位にあがっている。(表-43)

表-42 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	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	15,866	17,292	91.8%
アダルト情報サイト	7,401	10,998	67.3%
デジタルコンテンツ一般	3,900	1,726	226.0%
出会い系サイト	2,008	2,731	73.5%
オンラインゲーム	665	405	164.2%
2 パソコン・パソコン関連用品	557	445	125.2%
パソコンソフト	260	190	136.8%
3 履物	508	309	164.4%
靴	309	222	139.2%
運動ぐつ	162	49	330.6%
4 役務その他	445	360	123.6%
興信所	47	24	195.8%
結婚相手紹介サービス	37	23	160.9%
5 婦人洋服	377	341	110.6%
インターネット通販 計	24,371	24,850	98.1%
全相談件数に占める割合	(20.6%)	(20.1%)	

表-43 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比	
相談件数	24,371	24,850	98.1%	
性別	男性	12,603	13,995	90.1%
	女性	11,114	10,235	108.6%
	団体	247	233	106.0%
	不明	407	387	105.2%
	年代別	20歳未満	1,695	2,142
20歳代		3,409	3,825	89.1%
30歳代		5,625	6,046	93.0%
40歳代		5,686	5,612	101.3%
50歳代		3,351	3,037	110.3%
60歳代		1,941	1,879	103.3%
70歳以上		896	726	123.4%
不明		1,768	1,583	111.7%
職業別	給与生活者	12,691	13,259	95.7%
	自営・自由業	1,367	1,437	95.1%
	家事従事者	3,166	2,817	112.4%
	学生	2,324	2,803	82.9%
	無職	2,673	2,581	103.6%
	その他・不明	2,150	1,953	110.1%
主な相談内容	1 ポルノ・風俗	7,041	10,389	67.8%
	2 ワンクリック請求	6,286	9,463	66.4%
	3 架空請求	4,312	1,961	219.9%
	4 解約一般	4,170	3,688	113.1%
	5 返金	3,097	2,758	112.3%

### 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2,673件あり、前年度に比べて17.8%の減少であった。「利殖商法」の相談件数は、全相談のうち2.3%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「ファンド型投資商品」であり、「利殖商法」の約4割を占める。第2位は「預貯金・証券等」であり、そのほとんどが「公社債」と「未公開株」で、「利殖商法」全体の約3割を占める。第3位が「デリバティブ取引」であり、そのうち最も多いのが「外国為替証拠金取引」である。第4位が新築分譲マンションなどの「集合住宅」となっている。第5位は「役務その他」であり、なかでも多いものは、過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう契約などの「役務その他サービス」である。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、年代別では60歳以上の高齢者が約7割を占める。また、前年度と比較すると、30歳代以上で大幅に減少しているが、「20歳代」では増加している。職業別では「無職」が最も多く47.0%を占め、次いで「家事従事者」19.6%、「給与生活者」17.2%となっている。また、前年度と比べると「学生」が増加している。平均契約金額は761万9千円、平均既払金額は570万9千円と、いずれも非常に高い金額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」が最も多い。また、「詐欺」「信用性」などが上位にあり、悪質な勧誘が行われていることがうかがえる。(表-45)

表-44 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 ファンド型投資商品	1,022	1,291	79.2%
2 預貯金・証券等	740	1,120	66.1%
公社債	306	593	51.6%
未公開株	277	390	71.0%
3 デリバティブ取引	202	220	91.8%
外国為替証拠金取引	37	36	102.8%
4 集合住宅	170	143	118.9%
新築分譲マンション	108	93	116.1%
5 役務その他	161	116	138.8%
役務その他サービス	124	78	159.0%
興信所	22	17	129.4%
利殖商法 計	2,673	3,253	82.2%
全相談件数に占める割合	(2.3%)	(2.6%)	

表-45 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比	
相談件数	2,673	3,253	82.2%	
性別	男性	1,108	1,275	86.9%
	女性	1,492	1,892	78.9%
	団体	10	16	62.5%
	不明	63	70	90.0%
年代別	20歳未満	0	3	0.0%
	20歳代	138	105	131.4%
	30歳代	99	147	67.3%
	40歳代	176	292	60.3%
	50歳代	225	285	78.9%
	60歳代	417	643	64.9%
	70歳以上	1,440	1,557	92.5%
不明	178	221	80.5%	
職業別	給与生活者	460	627	73.4%
	自営・自由業	165	224	73.7%
	家事従事者	523	700	74.7%
	学生	65	38	171.1%
	無職	1,256	1,412	89.0%
	その他・不明	204	252	81.0%
平均契約金額(千円)	7,619	7,865	96.9%	
平均既払金額(千円)	5,709	6,512	87.7%	
1 主な相談内容	電話勧誘	1,530	1,765	86.7%
	2 詐欺	796	845	94.2%
	3 返金	647	889	72.8%
	4 信用性	599	682	87.8%
	5 解約一般	527	629	83.8%

#### ④ 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契約をさせる販売手口である。

相談件数は995件あり、前年度に比べて6.0%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「家具・寝具」であり、次々販売全体の8.6%を占める。そのほとんどが「ふとん類」の相談であり、前年度と比べて31件増(63.3%増)であった。第2位は増改築工事、塗装工事、屋根工事などを次々と契約させるという「工事・建築・加工」であった。第3位は「理美容」であり、そのすべてが「エステティックサービス」の相談である。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、年代別では「70歳以上」が6割近くを占める。職業別では「無職」が最も多く、5割を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」「電話勧誘」が上位にあがっており、在宅の消費者を狙い、次々と勧誘する手口がうかがえる。(表-47)

表-46 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 家具・寝具	86	54	159.3%
ふとん類	80	49	163.3%
2 工事・建築・加工	78	57	136.8%
3 理美容	69	74	93.2%
エステティックサービス	69	73	94.5%
4 預貯金・証券等	64	125	51.2%
未公開株	23	48	47.9%
公社債	20	60	33.3%
5 ファンド型投資商品	60	71	84.5%
5 放送・コンテンツ等	60	64	93.8%
出会い系サイト	38	43	88.4%
次々販売 計	995	1,059	94.0%
全相談件数に占める割合	(0.8%)	(0.9%)	

表-47 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比	
相談件数	995	1,059	94.0%	
性別	男性	273	305	89.5%
	女性	697	723	96.4%
	団体	10	9	111.1%
	不明	15	22	68.2%
年代別	20歳未満	5	6	83.3%
	20歳代	77	102	75.5%
	30歳代	63	73	86.3%
	40歳代	72	73	98.6%
	50歳代	67	62	108.1%
	60歳代	88	100	88.0%
	70歳以上	576	582	99.0%
	不明	47	61	77.0%
職業別	給与生活者	214	246	87.0%
	自営・自由業	62	64	96.9%
	家事従事者	156	179	87.2%
	学生	16	24	66.7%
	無職	501	495	101.2%
	その他・不明	46	51	90.2%
主な相談内容	1 高価格・料金	375	342	109.6%
	2 家庭訪販	367	278	132.0%
	3 解約一般	355	383	92.7%
	4 電話勧誘	250	306	81.7%
	5 返金	238	212	112.3%

### ⑤ 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」というところが始めたことから、その頭文字をとって「SF商法」とも呼ばれる。

相談件数は125件あり、前年度に比べて3.8%の減少であった。

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4割を占める。件数は前年度と比べて22.7%の減少となった。第2位は「家具・寝具」で、件数は前年度の3倍となった。(表-48)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が7割を占め、年代別では「70歳以上」が6割以上を占める。職業別では「無職」が5割以上、「家事従事者」が2割以上を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「効能・効果」が上位にあがっており、何らかの健康不安をもっている消費者に対して、効能・効果をうたって商品を販売していることがうかがえる。(表-49)

表-48 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 健康食品	51	66	77.3%
2 家具・寝具	21	7	300.0%
ふとん類	21	6	350.0%
3 商品一般	18	9	200.0%
4 医療用具	15	33	45.5%
家庭用電気治療器具	11	24	45.8%
5 食器・台所用品	3	1	300.0%
浄水器	3	1	300.0%
催眠(SF)商法 計	125	130	96.2%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-49 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比	
相談件数	125	130	96.2%	
性別	男性	23	23	100.0%
	女性	88	95	92.6%
	団体	1	4	25.0%
	不明	13	8	162.5%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	1	2	50.0%
	30歳代	4	5	80.0%
	40歳代	4	5	80.0%
	50歳代	2	3	66.7%
	60歳代	17	5	340.0%
	70歳以上	78	91	85.7%
	不明	19	19	100.0%
職業別	給与生活者	3	12	25.0%
	自営・自由業	2	6	33.3%
	家事従事者	31	26	119.2%
	学生	0	0	—
	無職	68	67	101.5%
	その他・不明	21	19	110.5%
主な相談内容	1 高価格・料金	55	46	119.6%
	2 解約一般	28	27	103.7%
	3 効能・効果	26	22	118.2%
	4 クーリング・オフ一般	20	14	142.9%
	5 返金	18	22	81.8%

## ⑥ 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449件あり、前年度に比べて22.0%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」で、前年度より36.5%の増加となった。第2位が「内職・副業」で、そのうちのほとんどが「タレント・モデル内職」となっており、件数は前年度の2.6倍であった。第3位が「アクセサリー」で、件数は前年度より21.6%減少している。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、年代別では「20歳代」が最も多く、「30歳代」以下の年代で8割近くを占めており、若い世代に多い契約トラブルであることがわかる。職業別では、「給与生活者」が最も多く5割近くを占める。また、「学生」は前年度の約2倍と大きく増加している。

相談内容をキーワード別で見ると、「販売目的隠匿」などが上位にあがっている。SNSを利用し消費者に近づき、消費者の友人として会食の目的で誘い出すなど、悪質な勧誘方法で契約させるといった相談が目立つ。(表-51)

表-50 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	24年度	23年度	対前年度比
1 教室・講座	86	63	136.5%
タレント・モデル養成教室	25	14	178.6%
精神修養講座	18	10	180.0%
ビジネス教室	10	9	111.1%
2 内職・副業	83	32	259.4%
タレント・モデル内職	77	29	265.5%
3 アクセサリー	40	51	78.4%
ネックレス	22	28	78.6%
4 パソコン・パソコン関連用品	23	24	95.8%
パソコンソフト	23	21	109.5%
5 役務その他	22	20	110.0%
祈とうサービス	5	0	—
結婚相手紹介サービス	5	8	62.5%
アポイントメントセールス 計	449	368	122.0%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.3%)	

表-51 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	24年度	23年度	対前年度比	
相談件数	449	368	122.0%	
性別	男性	191	149	128.2%
	女性	254	211	120.4%
	団体	0	1	0.0%
	不明	4	7	57.1%
年代別	20歳未満	37	13	284.6%
	20歳代	267	197	135.5%
	30歳代	43	58	74.1%
	40歳代	30	30	100.0%
	50歳代	28	22	127.3%
	60歳代	9	13	69.2%
	70歳以上	24	23	104.3%
	不明	11	12	91.7%
職業別	給与生活者	218	208	104.8%
	自営・自由業	11	10	110.0%
	家事従事者	26	32	81.3%
	学生	133	67	198.5%
	無職	55	39	141.0%
	その他・不明	6	12	50.0%
主な相談内容	1 解約一般	192	152	126.3%
	2 高価格・料金	149	136	109.6%
	3 クーリング・オフ一般	140	114	122.8%
	4 返金	129	81	159.3%
	5 販売目的隠匿	104	78	133.3%

⑦ 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、路上や近くの営業所等で契約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482件あり、前年度に比べて5.5%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「美顔器」がそのほとんどを占める「理美容器具・用品」である。第2位は「タレント・モデル内職」などの「内職・副業」であるが、前年度より件数は減少している。第3位は「飲料」で、そのほとんどを占める「ミネラルウォーター」の件数は前年度と比べ5.5倍となった。第4位は「エステティックサービス」などの「理美容」、第5位は「教室・講座」であるが、いずれも件数は減少している。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が全体の7割を超える。年代別では「20歳代」が最も多く、「30歳代」以下の年代で約8割を占め、アポイントメントセールスと並んで、若者に多い契約トラブルということがわかる。職業別では、「給与生活者」が約半数を占め、「学生」も全体の3割近くを占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「強引」「販売目的隠匿」が上位にあがっている。「今なら無料体験実施中」「アンケートにお答えください」などと言って若者に接近し、高額な契約を迫るケースが多い。(表-53)

表-52 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	24年度	23年度	対前年度比
1 理美容器具・用品	70	72	97.2%
美顔器	64	62	103.2%
2 内職・副業	59	66	89.4%
タレント・モデル内職	59	65	90.8%
3 飲料	56	11	509.1%
ミネラルウォーター	55	10	550.0%
4 理美容	50	58	86.2%
エステティックサービス	49	57	86.0%
5 教室・講座	44	65	67.7%
タレント・モデル養成教室	16	28	57.1%
外国語・会話教室	12	24	50.0%
キャッチセールス 計	482	457	105.5%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

表-53 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比	
相談件数	482	457	105.5%	
性別	男性	135	116	116.4%
	女性	342	325	105.2%
	団体	0	2	0.0%
	不明	5	14	35.7%
年代別	20歳未満	45	41	109.8%
	20歳代	287	277	103.6%
	30歳代	50	45	111.1%
	40歳代	32	23	139.1%
	50歳代	16	14	114.3%
	60歳代	12	16	75.0%
	70歳以上	17	15	113.3%
	不明	23	26	88.5%
職業別	給与生活者	240	226	106.2%
	自営・自由業	8	8	100.0%
	家事従事者	27	28	96.4%
	学生	133	129	103.1%
	無職	43	38	113.2%
	その他・不明	31	28	110.7%
主な相談内容	1 解約一般	171	177	96.6%
	2 クーリング・オフ一般	165	128	128.9%
	3 高価格・料金	134	136	98.5%
	4 強引	106	110	96.4%
	5 販売目的隠匿	97	105	92.4%

### ⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は3,301件であり、前年度と比べて19.0%の減少であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が64.1%を占める。年代別では「40歳代」が20.7%と最も高い割合を占めている。職業別では、「給与生活者」が最も多く45.3%を占めており、次に「無職」が30.9%を占めている。

借入金の総額は、「100万円未満」(38.7%)が最も多く、次いで「100万円以上300万円未満」(34.9%)、「300万円以上500万円未満」(10.5%)となっている。平均借入金額は448万円で、前年度より多くなっている。

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2,443件で、多重債務相談全体の74.0%を占め、「数年前からサラ金数社から借金をしているが返済できない」などの相談が依然として多い。(表-54)

表-54 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		24年度	23年度	対前年度比
相談件数		3,301	4,075	81.0%
性別	男性	2,115	2,567	82.4%
	女性	1,099	1,423	77.2%
	団体	30	29	103.4%
	不明	57	56	101.8%
年代別	20歳未満	1	4	25.0%
	20歳代	296	348	85.1%
	30歳代	568	710	80.0%
	40歳代	683	890	76.7%
	50歳代	523	718	72.8%
	60歳代	468	579	80.8%
	70歳以上	416	457	91.0%
	不明	346	369	93.8%
職業別	給与生活者	1,497	1,975	75.8%
	自営・自由業	307	384	79.9%
	家事従事者	170	210	81.0%
	学生	16	27	59.3%
	無職	1,021	1,136	89.9%
	その他・不明	290	343	84.5%

項目		24年度	23年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	2,443	3,175	76.9%
	住宅ローン	123	139	88.5%
	他の融資サービス	54	44	122.7%
借入金総額	100万円未満	693	888	78.0%
	100万円以上300万円未満	625	861	72.6%
	300万円以上500万円未満	188	324	58.0%
	500万円以上1,000万円未満	148	175	84.6%
	1,000万円以上	139	184	75.5%
	記入有計	1,793	2,432	73.7%
平均借入金額(千円)		4,480	4,216	106.3%

⑨ 倒産

契約した事業者が経営破たんしたなどの「倒産」に関する相談は 1,136 件あり、前年度に比べて 40.2%の減少であった。

主な商品・役務で見ると、「エステティックサービス」「フリーローン・サラ金」「ファンド型投資商品」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。なかでも「医療サービス」は、相談件数が前年度より大幅に増加している。「今まで通っていた美容クリニックが閉院したが、未施術分の返金はされるのか」などの相談が目立つ。(表-55)

表-55 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		24年度	23年度	対前年度比
相談件数		1,136	1,899	59.8%
性別	男性	469	677	69.3%
	女性	590	1,116	52.9%
	団体	46	60	76.7%
	不明	31	46	67.4%
	20歳未満	4	13	30.8%
年代別	20歳代	90	163	55.2%
	30歳代	144	246	58.5%
	40歳代	183	280	65.4%
	50歳代	118	238	49.6%
	60歳代	175	367	47.7%
	70歳以上	274	377	72.7%
	不明	148	215	68.8%
職業別	給与生活者	414	670	61.8%
	自営・自由業	80	139	57.6%
	家事従事者	185	369	50.1%
	学生	17	28	60.7%
	無職	289	450	64.2%
	その他・不明	151	243	62.1%

項目		24年度	23年度	対前年度比
主な商品・役務	エステティックサービス	116	192	60.4%
	フリーローン・サラ金	104	160	65.0%
	ファンド型投資商品	89	457	19.5%
	工事・建築	59	58	101.7%
	医療サービス	42	9	466.7%
平均契約金額(千円)		3,945	5,240	75.3%
平均既払金額(千円)		2,766	4,959	55.8%

### (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。

平成 24 年度の「危害」に関する相談は 1,740 件あり、前年度と比べて 5.3%の増加であった。危害の内容で最も多いものを「その他の傷病及び諸症状」を除いて見ると、第 1 位が「皮膚障害」(413 件)で、全体の 23.7%を占める。第 2 位が「擦過傷・挫傷・打撲傷」(157 件)、第 3 位が「熱傷」(147 件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位 10 位を見ると、第 1 位が「医療サービス」(155 件)で「皮膚障害」と「熱傷」が目立ち、美容医療の施術等により「腫れや発疹などができた」「やけどを負った」といった相談が多い。第 2 位が「外食」(90 件)で「消化器障害」と「中毒」が目立ち、「外食した時の食品が原因で腹痛をおこした」といった相談が多い。第 3 位は「歯科治療」で、「インプラント治療の後、歯の痛みや頭痛が続く」といった相談が寄せられている。(表-56)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が 70.4%を占めている。年代別では「40 歳代」が最も多いが、他の年代でも被害が見られる。職業別では、「給与生活者」が 638 件と最も多く、また、「学生」「無職」は前年度より増加している。危害程度は「医者にかからず」(523 件)が全体の 30.1%と最も多いが、「治療 1 ヶ月以上」が 199 件、「死亡」も 9 件寄せられている。「死亡」のうち 5 件は「医療機関での入院治療や投薬の結果、死亡に至ったのではないか」といった、被害者の家族からの「医療サービス」に関する相談である。(表-57)

表-56 危害の内容 商品・役務別件数(平成24年度)

単位：件

商品・役務(上位10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	1,740	72	18	0	157	104	1	2	45	7	6	19	147	0	413	0	29	52	133	518	17
1 医療サービス	155	1	0	0	5	2	0	1	0	0	1	4	23	0	44	0	0	1	6	62	5
2 外食	90	3	0	0	8	9	0	0	1	0	0	0	9	0	4	0	14	0	24	18	0
3 歯科治療	71	1	0	0	1	3	0	0	4	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	57	0
4 パーマ	57	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	11	0	28	0	0	0	0	12	1
5 化粧品・化粧品	44	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0	0	3	0	0	0
6 賃貸アパート	42	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	10	0	18	1
7 他の健康食品	41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	1	13	19	0
8 美顔エステ	36	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	18	0	0	1	0	13	0
9 保健衛生品その他	27	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	15	0	7	0	0	1	0	3	0
10 痩身エステ	27	0	1	0	9	0	0	0	0	0	0	0	3	0	8	0	0	0	2	4	0

表-57 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		24年度	23年度	対前年度比	
相談件数		1,740	1,652	105.3%	
被害者	性別	男性	466	405	115.1%
		女性	1,225	1,216	100.7%
		不明	49	31	158.1%
		不明			
	年代別	20歳未満	105	105	100.0%
		20歳代	176	149	118.1%
		30歳代	266	303	87.8%
		40歳代	295	289	102.1%
		50歳代	242	216	112.0%
		60歳代	218	212	102.8%
70歳以上		260	236	110.2%	
不明		178	142	125.4%	
職業別	給与生活者	638	529	120.6%	
	自営・自由業	95	107	88.8%	
	家事従事者	370	432	85.6%	
	学生	96	65	147.7%	
	無職	342	315	108.6%	
	その他・不明	199	204	97.5%	

項目		24年度	23年度	対前年度比
危害程度	医者にかからず	523	473	110.6%
	治療1週間未満	252	229	110.0%
	1～2週間	164	149	110.1%
	3週間～1ヶ月	88	122	72.1%
	1ヶ月以上	199	210	94.8%
	死亡	9	4	225.0%
	不明	505	465	108.6%

※PIO-NET2010による平成25年5月31日現在の集計値

## 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、そのおそれがある相談である。平成24年度の「危険」に関する相談件数は635件であり、前年度(579件)と比べて9.7%の増加となった。

危険の内容を見ると、最も多いものが「破損・折損」(85件)で全体の13.4%、第2位が「発煙・火花」(81件)、第3位が「過熱・こげる」(76件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(45件)が最も多く、その内容として多いのが「機能故障」である。第2位は「携帯電話」(24件)で、その内容として多いのが「過熱・こげる」である。第3位は「一般用自転車」で「破損・汚損」によるものが多い。このほか、「他の電球」のLED電球の部品落下や「ノートパソコン」「テレビジョン」の発火など、電気を使用する身近な製品に関する相談が多く寄せられている。(表-58)

表-58 危険の内容 商品・役務別件数(平成24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	635	11	35	81	76	1	6	14	9	22	10	28	85	28	57	18	4	18	3	73	2	52	2
1 普通・小型自動車	45	3	0	2	1	0	0	0	0	3	0	0	2	3	29	0	0	1	0	0	0	1	0
2 携帯電話	24	0	1	2	18	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 一般用自転車	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0
4 他の電球	14	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 オートバイ	11	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	1	0
6 ノートパソコン	10	0	0	5	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 テレビジョン	10	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
8 電動自転車	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0
9 外食	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	8	0	0	0
10 消火器	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2010による平成25年5月31日現在の集計値

## Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

### 1 相談受付状況

#### (1) 相談件数の推移

東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パニック時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し、体制を強化した平成17年度には、相談件数が4万1千件近くとなる第3のピークとなった。その後、架空・不当請求に関する相談はやや沈静化した。平成19年度には、架空・不当請求の新たな手口による相談件数が増え、再び増加に転じ4万件を超えたが、平成20年度は減少した。

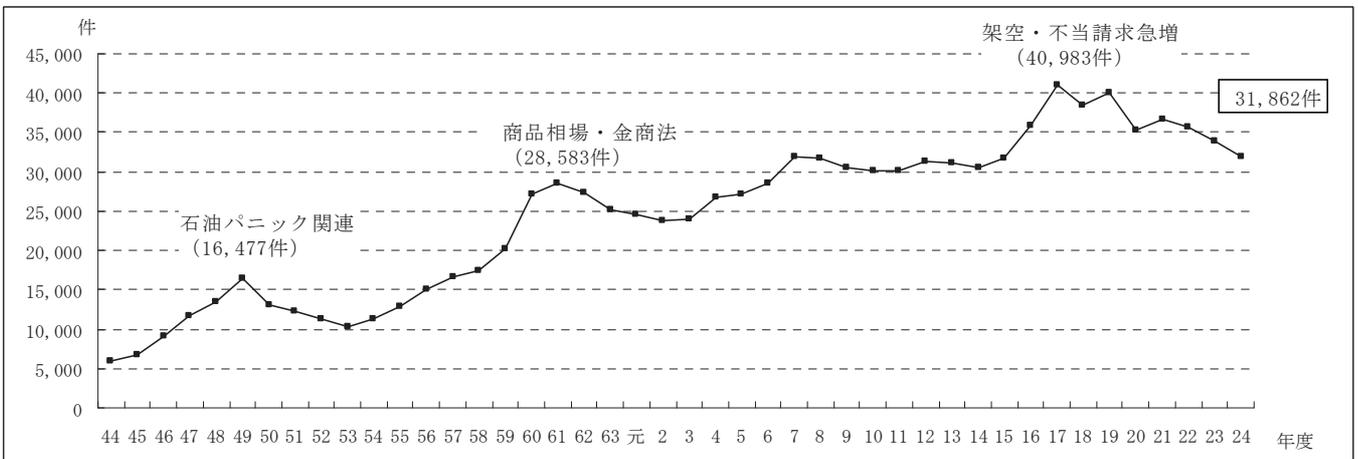
平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって再び増加となったが、平成22年度以降は若干落ち着きを見せている。（都表-1、都図-1）

都表-1 相談件数の推移（東京都）

単位：件

年度	昭和44年度	45年度	46年度	47年度	48年度	49年度	50年度	51年度	52年度	53年度	54年度	55年度
件数	5,871	6,759	9,212	11,617	13,521	16,477	13,126	12,326	11,365	10,212	11,298	12,949
年度	56年度	57年度	58年度	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度
件数	15,058	16,585	17,409	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684
年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
件数	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792	35,834
年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度				
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862				

都図-1 年度別相談件数の推移（東京都）



## (2) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分を見ると、「苦情」は30,034件寄せられ全体の94.3%を占める。「問合せ」は1,794件となり全体の5.6%を占める。「要望」は34件で全体の0.1%とわずかであった。前年度と比べて「苦情」は7.1%の減少、「問合せ」は19.4%の増加となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が30,728件と圧倒的に多く、全体の96.4%を占めている。「来所」による相談は1,093件と全体の3.4%にとどまっている。「文書」は41件で全体の0.1%となっている。(都表-2)

都表-2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		24年度	23年度	対前年度比
相談区分	苦情	30,034 (94.3%)	32,324 (95.5%)	92.9%
	問合せ	1,794 (5.6%)	1,503 (4.4%)	119.4%
	要望	34 (0.1%)	21 (0.1%)	161.9%
相談方法	電話	30,728 (96.4%)	32,567 (96.2%)	94.4%
	来所	1,093 (3.4%)	1,244 (3.7%)	87.9%
	文書	41 (0.1%)	37 (0.1%)	110.8%
計		31,862 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.1%

## (3) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額は全体の4割近くを占める。最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、全体の10.7%を占めている。また、契約購入金額が1千万円以上の金額の相談は618件で、全体の1.9%となっている。なかでも「1億円以上」は23件となっている。平均金額は約186万7千円と、前年度とほぼ同額となっている。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	24年度	23年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,746 (8.6%)	2,837 (8.4%)	96.8%
1万円以上5万円未満	2,800 (8.8%)	2,685 (7.9%)	104.3%
5万円以上10万円未満	3,129 (9.8%)	4,754 (14.0%)	65.8%
10万円以上50万円未満	3,397 (10.7%)	3,555 (10.5%)	95.6%
50万円以上100万円未満	962 (3.0%)	1,078 (3.2%)	89.2%
100万円以上500万円未満	1,286 (4.0%)	1,639 (4.8%)	78.5%
500万円以上1千万円未満	260 (0.8%)	348 (1.0%)	74.7%
1千万円以上5千万円未満	514 (1.6%)	636 (1.9%)	80.8%
5千万円以上1億円未満	81 (0.3%)	97 (0.3%)	83.5%
1億円以上	23 (0.1%)	27 (0.1%)	85.2%
その他・不明	16,664 (52.3%)	16,192 (47.8%)	102.9%
総件数	31,862 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.1%
総合計金額	28,380,248,808円	32,870,746,155円	86.3%
平均金額 (※)	1,867,367円	1,861,732円	100.3%

※「その他・不明」を除いて算出

## 2 相談者・契約当事者の属性

### (1) 相談者の属性（性別・年代別）

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は49.8%であり、「男性」の43.9%を上回っている。前年度と比較すると「男性」「女性」とともに件数は減少しているが、「男性」の方が減少率は大きい。

（都表－4）

年代別では、「40歳代」が最も多く全体の20.8%、次に「50歳代」が16.7%、次が「30歳代」16.4%の順となっている。前年度と比べると、「70歳以上」の件数が増加している。（都表－5）

都表－4 相談者性別相談件数

単位：件

性別	24年度	23年度	対前年度比
男性	13,975 (43.9%)	15,250 (45.1%)	91.6%
女性	15,872 (49.8%)	16,780 (49.6%)	94.6%
団体・不明	2,015 (6.3%)	1,818 (5.4%)	110.8%
計	31,862 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.1%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	24年度	23年度	対前年度比
20歳未満	270 (0.8%)	343 (1.0%)	78.7%
20歳代	2,945 (9.2%)	3,454 (10.2%)	85.3%
30歳代	5,240 (16.4%)	6,124 (18.1%)	85.6%
40歳代	6,619 (20.8%)	7,293 (21.5%)	90.8%
50歳代	5,320 (16.7%)	5,401 (16.0%)	98.5%
60歳代	3,947 (12.4%)	4,267 (12.6%)	92.5%
70歳以上	3,336 (10.5%)	3,207 (9.5%)	104.0%
団体・不明	4,185 (13.1%)	3,759 (11.1%)	111.3%
計	31,862 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.1%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する地域別件数は、都表-6のとおりである。

都表-6 相談者地域別相談件数（平成24年度）

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特別区		市部		郡部	
千代田区	263	八王子市	613	瑞穂町	72
中央区	408	立川市	308	日の出町	45
港区	700	武蔵野市	233	檜原村	1
新宿区	1,069	三鷹市	345	奥多摩町	12
文京区	453	青梅市	173	郡部 地域不明	16
台東区	404	府中市	430	郡部 計	146 (0.5%)
墨田区	383	昭島市	164	島しよ部	
江東区	986	調布市	339	大島町	6
品川区	545	町田市	460	利島村	0
目黒区	540	小金井市	223	新島村	3
大田区	1,257	小平市	314	神津島村	9
世田谷区	1,623	日野市	269	三宅村	3
渋谷区	1,130	東村山市	286	御蔵島村	1
中野区	745	国分寺市	246	八丈町	12
杉並区	1,071	国立市	209	青ヶ島村	0
豊島区	574	福生市	162	小笠原村	2
北区	614	狛江市	197	島しよ 地域不明	19
荒川区	368	東大和市	215	島しよ 計	55 (0.2%)
板橋区	929	清瀬市	106	都内 地域不明	1,750 (5.6%)
練馬区	1,337	東久留米市	192	都内 計	26,182 (83.1%)
足立区	995	武蔵村山市	151		
葛飾区	635	多摩市	232		
江戸川区	910	稲城市	143		
特別区 地域不明	1	羽村市	74		
特別区 計	17,940 (57.0%)	あきる野市	207		
		西東京市	361		
		市部 計	6,291 (20.0%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	12	山口県	22
北海道	103	山梨県	47	徳島県	13
青森県	9	長野県	92	香川県	19
岩手県	20	岐阜県	35	愛媛県	19
宮城県	72	静岡県	148	高知県	15
秋田県	19	愛知県	145	福岡県	118
山形県	24	三重県	39	佐賀県	11
福島県	54	滋賀県	22	長崎県	18
茨城県	207	京都府	47	熊本県	23
栃木県	96	大阪府	180	大分県	19
群馬県	78	兵庫県	92	宮崎県	15
埼玉県	1,073	奈良県	30	鹿児島県	34
千葉県	848	和歌山県	17	沖縄県	35
神奈川県	1,214	鳥取県	7	道府県 計	5,285 (16.8%)
新潟県	50	島根県	11	在外日本人	24
富山県	22	岡山県	34	在日外国人	10
石川県	20	広島県	57	合計	31,501 (100.0%)

### (3) 契約当事者の属性（性別・年代別）

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」の占める割合が46.2%であるのに対し「女性」が45.8%となっており、相談者とは逆に「男性」が上回っている。（都表－7）

年代別では、「40歳代」が最も多く全体の17.9%、次に「30歳代」が15.8%、「50歳代」が13.0%と続く。前年度と比べると「70歳以上」の件数が増加している。（都表－8）

都表－7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	24年度	23年度	対前年度比
男性	14,720 (46.2%)	16,145 (47.7%)	91.2%
女性	14,577 (45.8%)	15,332 (45.3%)	95.1%
団体・不明	2,565 (8.1%)	2,371 (7.0%)	108.2%
計	31,862 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.1%

都表－8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	24年度	23年度	対前年度比
20歳未満	841 (2.6%)	1,078 (3.2%)	78.0%
20歳代	3,418 (10.7%)	3,941 (11.6%)	86.7%
30歳代	5,033 (15.8%)	5,858 (17.3%)	85.9%
40歳代	5,700 (17.9%)	6,190 (18.3%)	92.1%
50歳代	4,154 (13.0%)	4,219 (12.5%)	98.5%
60歳代	3,364 (10.6%)	3,767 (11.1%)	89.3%
70歳以上	4,103 (12.9%)	4,014 (11.9%)	102.2%
団体・不明	5,249 (16.5%)	4,781 (14.1%)	109.8%
計	31,862 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.1%

#### (4) 契約当事者の属性（職業別）

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く 40.8%、次いで「無職」16.2%、「家事従事者」14.4%と続く。（都表－9）

都表－9 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	24年度	23年度	対前年度比
給与生活者	12,992 (40.8%)	14,220 (42.0%)	91.4%
自営・自由業	2,016 (6.3%)	2,315 (6.8%)	87.1%
家事従事者	4,595 (14.4%)	4,854 (14.3%)	94.7%
学生	1,535 (4.8%)	1,739 (5.1%)	88.3%
無職	5,177 (16.2%)	5,501 (16.3%)	94.1%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	6 (0.0%)	10 (0.0%)	60.0%
消費者団体	0 (0.0%)	2 (0.0%)	0.0%
企業・団体	1,467 (4.6%)	1,337 (4.0%)	109.7%
その他・不明	4,074 (12.8%)	3,870 (11.4%)	105.3%
合計	31,862 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.1%

### 3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

#### (1) 商品・役務大分類別相談件数

都表－10 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	対前年度比
A 商品一般	932	756	741	630 (1.9%)	727 (2.3%)	115.4%
B 食料品	1,227	1,137	1,104	1,265 (3.7%)	1,277 (4.0%)	100.9%
C 住居品	1,120	1,304	1,309	1,176 (3.5%)	1,138 (3.6%)	96.8%
D 光熱水品	153	184	332	264 (0.8%)	251 (0.8%)	95.1%
E 被服品	1,091	1,159	1,121	1,205 (3.6%)	1,310 (4.1%)	108.7%
F 保健衛生品	758	925	734	876 (2.6%)	754 (2.4%)	86.1%
G 教養娯楽品	2,204	2,467	2,503	2,401 (7.1%)	2,306 (7.2%)	96.0%
H 車両・乗り物	437	540	532	482 (1.4%)	435 (1.4%)	90.2%
I 土地・建物・設備	1,121	1,380	1,322	1,124 (3.3%)	1,144 (3.6%)	101.8%
J 他の商品	26	20	37	62 (0.2%)	51 (0.2%)	82.3%
商品 計	9,069	9,872	9,735	9,485 (28.0%)	9,393 (29.5%)	99.0%
K クリーニング	277	257	253	201 (0.6%)	218 (0.7%)	108.5%
L レンタル・リース・貸借	2,853	3,481	3,314	2,969 (8.8%)	2,718 (8.5%)	91.5%
M 工事・建築・加工	596	695	744	763 (2.3%)	768 (2.4%)	100.7%
N 修理・補修	273	437	399	368 (1.1%)	368 (1.2%)	100.0%
O 管理・保管	93	102	142	151 (0.4%)	134 (0.4%)	88.7%
P 役務一般	81	77	39	39 (0.1%)	19 (0.1%)	48.7%
Q 金融・保険サービス	4,489	4,702	4,836	3,869 (11.4%)	2,906 (9.1%)	75.1%
R 運輸・通信サービス	10,537	9,860	9,571	9,500 (28.1%)	8,536 (26.8%)	89.9%
S 教育サービス	240	259	232	211 (0.6%)	177 (0.6%)	83.9%
T 教養・娯楽サービス	1,864	1,880	1,759	1,654 (4.9%)	1,634 (5.1%)	98.8%
U 保健・福祉サービス	1,716	1,560	1,329	1,386 (4.1%)	1,413 (4.4%)	101.9%
V 他の役務	1,444	1,634	1,727	1,894 (5.6%)	2,076 (6.5%)	109.6%
W 内職・副業・ねずみ講 ※	575	554	435	308 (0.9%)	290 (0.9%)	94.2%
X 他の行政サービス	181	217	216	218 (0.6%)	230 (0.7%)	105.5%
役務 計	25,219	25,715	24,996	23,531 (69.5%)	21,487 (67.4%)	91.3%
Z 他の相談	991	1,157	1,013	832 (2.5%)	982 (3.1%)	118.0%
合計	35,279	36,744	35,744	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)	94.1%

※ 大分類Wの「内職・副業・ねずみ講」は、平成20年度以前では「内職・副業・相場」となっている。  
「相場」は平成21年度から新設された「Q金融・保険サービス」の一部「デリバティブ取引」に区分変更された。

(2) 商品・役務中分類別相談件数

都表-11 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	24年度	23年度	増減
A	商品一般	727	630	97
B	食料品	1,277	1,265	12
	食料品一般	44	51	△ 7
	穀類	71	96	△ 25
	魚介類	78	84	△ 6
	肉類	28	47	△ 19
	乳卵類	25	36	△ 11
	野菜・海草	72	80	△ 8
	油脂・調味料	41	42	△ 1
	果物	40	33	7
	菓子類	63	59	4
	飲料	207	288	△ 81
	酒類	31	20	11
	調理食品	80	74	6
	健康食品	487	353	134
	食料品その他	10	2	8
C	住居品	1,138	1,176	△ 38
	住居品一般	9	12	△ 3
	食生活機器	128	132	△ 4
	食器・台所用品	179	199	△ 20
	洗濯・裁縫用具	70	78	△ 8
	掃除用具	51	68	△ 17
	洗浄剤等	43	40	3
	空調・冷暖房機器	143	167	△ 24
	家具・寝具	300	277	23
	室内装備品	33	35	△ 2
	照明器具	54	62	△ 8
	他の住居品	128	106	22
D	光熱水品	251	264	△ 13
	光熱水品一般	0	2	△ 2
	電気	113	84	29
	ガス	91	109	△ 18
	石油	11	19	△ 8
	水道	25	37	△ 12
	他の光熱水品	11	13	△ 2
E	被服品	1,310	1,205	105
	被服品一般	26	17	9
	和服	59	63	△ 4
	洋服一般	7	11	△ 4
	紳士洋服	138	118	20
	婦人洋服	269	273	△ 4
	子供洋服	13	7	6
	洋装下着	57	64	△ 7
	履物	181	145	36
	かばん	162	152	10
	アクセサリ	259	262	△ 3
	他の身の回り品	121	82	39
	生地・糸類	2	6	△ 4
	他の被服品	16	5	11

	商品名	24年度	23年度	増減
F	保健衛生品	754	876	△ 122
	保健衛生品一般	0	2	△ 2
	医薬品	51	55	△ 4
	医療用具	151	177	△ 26
	化粧品	284	366	△ 82
	理美容器具・用品	171	146	25
	他の保健衛生品	97	130	△ 33
G	教養娯楽品	2,306	2,401	△ 95
	教養娯楽品一般	3	5	△ 2
	文具・事務用品	41	60	△ 19
	パソコン・パソコン関連用品	464	459	5
	電話機・電話機用品	407	357	50
	学習教材	65	105	△ 40
	書籍・印刷物	373	396	△ 23
	音響・映像製品	406	462	△ 56
	スポーツ用品	73	61	12
	カメラ類	32	31	1
	時計	79	78	1
	他の光学機器	0	2	△ 2
	玩具・遊具	88	94	△ 6
	楽器	33	23	10
	他の教養娯楽品	242	268	△ 26
H	車両・乗り物	435	482	△ 47
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	330	345	△ 15
	自動車用品	45	57	△ 12
	自転車・用品	46	65	△ 19
	運搬用具	12	11	1
	他の乗り物	2	4	△ 2
I	土地・建物・設備	1,144	1,124	20
	土地・建物・設備一般	13	23	△ 10
	土地	125	128	△ 3
	建物一般	8	10	△ 2
	集合住宅	459	480	△ 21
	戸建住宅	160	142	18
	他の建物	5	14	△ 9
	住宅構成材	36	34	2
	空調・冷暖房・給湯設備	143	109	34
	衛生設備	46	53	△ 7
	屋外装備品	97	97	0
	他の住宅設備	52	34	18
J	他の商品	51	62	△ 11
	商品計	9,393	9,485	△ 92

単位：件

	商品名	24年度	23年度	増減
K	クリーニング	218	201	17
L	レンタル・リース・貸借	2,718	2,969	△ 251
M	工事・建築・加工	768	763	5
N	修理・補修	368	368	0
O	管理・保管	134	151	△ 17
P	役務一般	19	39	△ 20
Q	金融・保険サービス	2,906	3,869	△ 963
	金融・保険一般	15	22	△ 7
	生命保険	240	269	△ 29
	損害保険	183	157	26
	その他の保険	77	78	△ 1
	預貯金・証券等	559	853	△ 294
	デリバティブ取引	104	115	△ 11
	ファンド型投資商品	340	585	△ 245
	融資サービス	1,119	1,504	△ 385
	他の金融関連サービス	269	286	△ 17
R	運輸・通信サービス	8,536	9,500	△ 964
	運輸・運送サービス一般	1	8	△ 7
	旅客運送サービス	222	152	70
	郵便・貨物運送サービス	284	324	△ 40
	放送・通信サービス一般	3	10	△ 7
	電報・固定電話	154	129	25
	移動通信サービス	810	786	24
	放送・コンテンツ等	6,603	7,700	△ 1,097
	インターネット通信サービス	459	391	68
S	教育サービス	177	211	△ 34
	教育一般	0	0	0
	学校教育	53	79	△ 26
	補習教育	112	121	△ 9
	他の教育	12	11	1
T	教養・娯楽サービス	1,634	1,654	△ 20
	教養・娯楽一般	3	0	3
	旅行代理業	271	251	20
	宿泊施設	95	68	27
	教室・講座	575	613	△ 38
	観覧・鑑賞	100	103	△ 3
	各種会員権	91	91	0
	他の教養・娯楽	499	528	△ 29

	商品名	24年度	23年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,413	1,386	27
	保健・福祉一般	4	1	3
	医療	587	537	50
	理美容	403	416	△ 13
	浴場	8	15	△ 7
	衛生サービス	87	47	40
	保育	11	20	△ 9
	老人福祉・サービス	145	134	11
	他の保健・福祉	168	216	△ 48
V	他の役務	2,076	1,894	182
	外食・食事宅配	293	263	30
	冠婚葬祭	157	154	3
	家事サービス	40	34	6
	役務その他	1,586	1,443	143
W	内職・副業・ねずみ講	290	308	△ 18
	内職・副業一般	2	12	△ 10
	自動販売機	9	9	0
	内職・副業	275	285	△ 10
	無限連鎖講	4	2	2
X	他の行政サービス	230	218	12
	役務計	21,487	23,531	△ 2,044
Z	他の相談	982	832	150
	消費者運動	16	25	△ 9
	家庭管理	12	10	2
	健康管理	4	4	0
	相隣関係	114	112	2
	慣習・しきたり	43	23	20
	婚姻	22	26	△ 4
	相続	49	40	9
	相談その他	722	592	130
	合計	31,862	33,848	△ 1,986

(3) 相談件数の多い商品・役務

都表-12 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,603	7,700	85.8%
デジタルコンテンツ	6,157	7,204	85.5%
アダルト情報サイト	2,707	4,529	59.8%
テレビ放送サービス	205	185	110.8%
有線テレビ放送	137	195	70.3%
2 レンタル・リース・貸借	2,718	2,969	91.5%
賃貸アパート	2,171	2,395	90.6%
不動産貸借サービス	152	150	101.3%
3 役務その他	1,586	1,443	109.9%
興信所	122	107	114.0%
結婚相手紹介サービス	112	147	76.2%
弁護士	101	86	117.4%
4 融資サービス	1,119	1,504	74.4%
フリーローン・サラ金	941	1,303	72.2%
住宅ローン	75	69	108.7%
5 移动通信サービス	810	786	103.1%
携帯電話サービス	580	574	101.0%
モバイルデータ通信	221	207	106.8%
6 工事・建築・加工	768	763	100.7%
新築工事	218	189	115.3%
増改築工事	87	116	75.0%
内装工事	78	64	121.9%
7 商品一般	727	630	115.4%
8 医療	587	537	109.3%
医療サービス	363	327	111.0%
歯科治療	156	139	112.2%
9 教室・講座	575	613	93.8%
スポーツ・健康教室	90	110	81.8%
ビジネス教室	68	39	174.4%
10 預貯金・証券等	559	853	65.5%
株	202	336	60.1%
公社債	145	309	46.9%
普通預貯金	111	108	102.8%
投資信託	49	68	72.1%
11 他の教養・娯楽	499	528	94.5%
宝くじ	70	121	57.9%
異性交際関連サービス	48	37	129.7%
留学等斡旋サービス	38	36	105.6%
12 健康食品	487	353	138.0%
13 パソコン・パソコン関連用品	464	459	101.1%
14 インターネット通信サービス	459	391	117.4%
光ファイバー	247	197	125.4%
15 集合住宅	459	480	95.6%
新築分譲マンション	273	302	90.4%
16 電話機・電話機用品	407	357	114.0%
携帯電話	354	304	116.4%
17 音響・映像製品	406	462	87.9%
デジタルディスクソフト	148	131	113.0%
テレビジョン	82	144	56.9%
18 理美容	403	416	96.9%
エステティックサービス	294	317	92.7%
19 書籍・印刷物	373	396	94.2%
新聞	193	182	106.0%
20 修理・補修	368	368	100.0%

※「相談その他」(722件)を除く

## (4) 内容分類別相談件数

## (5) 内容キーワード別相談件数

都表-13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	24年度	23年度	対前年度比
安全・衛生	1,104 (3.5%)	1,261 (3.7%)	87.5%
品質・機能 ・役務品質	5,326 (16.7%)	5,280 (15.6%)	100.9%
法規・基準	1,194 (3.7%)	1,229 (3.6%)	97.2%
価格・料金	4,864 (15.3%)	4,999 (14.8%)	97.3%
計量・量目	40 (0.1%)	39 (0.1%)	102.6%
表示・広告	1,421 (4.5%)	1,338 (4.0%)	106.2%
販売方法	13,873 (43.5%)	13,237 (39.1%)	104.8%
契約・解約	24,095 (75.6%)	24,885 (73.5%)	96.8%
接客対応	5,123 (16.1%)	4,371 (12.9%)	117.2%
包装・容器	34 (0.1%)	17 (0.1%)	200.0%
施設・設備	65 (0.2%)	51 (0.2%)	127.5%
買物相談	77 (0.2%)	80 (0.2%)	96.3%
生活知識	72 (0.2%)	58 (0.2%)	124.1%
その他	249 (0.8%)	215 (0.6%)	115.8%

(複数選択項目)

都表-14 内容キーワード別相談件数

単位：件

順位	内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,243	8,986	91.7%
2	解約一般 ※1	6,849	6,331	108.2%
3	返金	3,958	4,163	95.1%
4	他の接客対応	3,555	2,982	119.2%
5	高価格・料金	3,281	3,231	101.5%
6	ポルノ・風俗	2,796	4,592	60.9%
7	ワンクリック請求	2,429	3,980	61.0%
8	契約	2,402	1,969	122.0%
9	説明不足	2,373	2,299	103.2%
10	契約書・書面一般 ※2	2,340	2,002	116.9%
11	電話勧誘	2,124	2,262	93.9%
12	架空請求	2,111	1,021	206.8%
13	電子広告	2,057	1,888	109.0%
14	信用性	1,944	2,472	78.6%
15	約束不履行	1,781	1,875	95.0%
16	プライバシー	1,668	1,473	113.2%
17	補償	1,573	1,586	99.2%
18	クレジットカード	1,414	1,512	93.5%
19	クレーム処理	1,397	1,328	105.2%
20	家庭訪販	1,333	1,186	112.4%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの  
 ※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

都表－15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（平成24年度）

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	727	11	40	63	50	0	37
B 食料品	1,277	222	379	67	89	16	187
C 住居品	1,138	175	515	34	143	1	83
D 光熱水品	251	10	25	8	120	3	7
E 被服品	1,310	28	374	50	120	3	118
F 保健衛生品	754	111	286	37	92	6	70
G 教養娯楽品	2,306	68	748	69	253	3	157
H 車両・乗り物	435	49	178	17	61	0	24
I 土地・建物・設備	1,144	48	278	94	158	1	39
J 他の商品	51	3	7	3	13	1	3
K クリーニング	218	4	150	13	23	0	9
L レンタル・リース・貸借	2,718	56	443	179	991	2	32
M 工事・建築・加工	768	29	289	47	176	1	17
N 修理・補修	368	10	170	7	138	0	11
O 管理・保管	134	2	32	3	45	0	8
P 役務一般	19	0	0	0	1	0	1
Q 金融・保険サービス	2,906	6	87	167	369	0	78
R 運輸・通信サービス	8,536	17	419	132	951	1	177
S 教育サービス	177	1	26	6	30	0	9
T 教養・娯楽サービス	1,634	24	170	52	317	0	130
U 保健・福祉サービス	1,413	175	431	56	280	0	55
V 他の役務	2,076	48	242	67	406	1	138
W 内職・副業・ねずみ講	290	1	23	3	24	1	27
X 他の行政サービス	230	6	14	20	14	0	4
Z 他の相談 ※	982	—	—	—	—	—	—
合計	31,862	1,104	5,326	1,194	4,864	40	1,421

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
278	412	119	1	6	2	5	17
554	696	206	16	2	6	7	10
352	713	211	5	3	8	4	7
50	134	78	1	1	1	0	1
573	1,019	267	2	0	2	2	7
328	491	120	4	0	4	0	4
911	1,728	567	1	3	4	4	9
87	337	96	0	0	1	1	0
481	714	178	0	7	7	3	16
32	31	5	0	1	0	0	0
8	145	88	0	0	0	0	0
270	2,432	493	1	12	1	0	6
202	516	166	0	4	5	1	5
81	240	125	0	0	4	0	1
15	91	45	0	4	0	0	1
10	16	2	0	0	0	0	0
1,091	2,413	382	0	0	8	2	23
6,396	7,661	883	0	6	3	13	27
36	153	41	1	0	0	1	3
688	1,345	297	0	7	5	0	5
335	950	310	0	5	7	11	46
867	1,557	355	1	2	9	5	13
216	244	19	0	0	0	0	3
12	57	70	1	2	0	13	45
—	—	—	—	—	—	—	—
13,873	24,095	5,123	34	65	77	72	249

(複数選択項目)

#### 4 販売購入形態別相談件数

##### (1) 販売購入形態別相談件数

都表－16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
全相談件数	35,279 (100.0%)	36,744 (100.0%)	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)
店舗購入	12,116 (34.3%)	13,294 (36.2%)	12,565 (35.2%)	11,147 (32.9%)	10,383 (32.6%)
特殊販売（店舗外販売）	17,482 (49.6%)	17,620 (48.0%)	16,767 (46.9%)	16,721 (49.4%)	15,439 (48.5%)
訪問販売	2,120 (6.0%)	2,358 (6.4%)	2,211 (6.2%)	2,109 (6.2%)	2,185 (6.9%)
通信販売	13,087 (37.1%)	12,469 (33.9%)	11,720 (32.8%)	11,980 (35.4%)	10,845 (34.0%)
マルチ(まがい)商法	565 (1.6%)	519 (1.4%)	415 (1.2%)	406 (1.2%)	440 (1.4%)
電話勧誘販売	1,333 (3.8%)	1,930 (5.3%)	2,027 (5.7%)	1,894 (5.6%)	1,641 (5.2%)
ネガティブオプション	60 (0.2%)	58 (0.2%)	55 (0.2%)	33 (0.1%)	47 (0.1%)
他の無店舗販売	317 (0.9%)	286 (0.8%)	339 (0.9%)	299 (0.9%)	281 (0.9%)
不明・無関係	5,681 (16.1%)	5,830 (15.9%)	6,412 (17.9%)	5,980 (17.7%)	6,040 (19.0%)

※平成24年度の「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」（平成25年2月21日以降受付の相談に適用）を含む。

##### (2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

都表－17 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数（平成24年度）

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	24年度計
訪問販売	54 (2.5%)	280 (12.8%)	165 (7.6%)	226 (10.3%)	196 (9.0%)	214 (9.8%)	689 (31.5%)	361 (16.5%)	2,185 (100.0%)
通信販売	587 (5.4%)	1,332 (12.3%)	2,156 (19.9%)	2,456 (22.6%)	1,621 (15.0%)	1,006 (9.3%)	730 (6.7%)	957 (8.8%)	10,845 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	3 (0.7%)	163 (37.0%)	48 (10.9%)	51 (11.6%)	42 (9.6%)	40 (9.1%)	40 (9.1%)	53 (12.0%)	440 (100.0%)
電話勧誘販売	5 (0.3%)	49 (3.0%)	115 (7.0%)	180 (11.0%)	192 (11.7%)	252 (15.4%)	649 (39.5%)	199 (12.1%)	1,641 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (2.1%)	1 (2.1%)	3 (6.4%)	4 (8.5%)	5 (10.7%)	4 (8.5%)	22 (46.8%)	7 (14.9%)	47 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (0.7%)	35 (12.5%)	27 (9.6%)	46 (16.4%)	38 (13.5%)	34 (12.1%)	47 (16.7%)	52 (18.5%)	281 (100.0%)
特殊販売計	652 (4.2%)	1,860 (12.0%)	2,514 (16.3%)	2,963 (19.2%)	2,094 (13.6%)	1,550 (10.0%)	2,177 (14.1%)	1,629 (10.6%)	15,439 (100.0%)

※「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」（平成25年2月21日以降受付の相談に適用）を含む。

(3) 訪問販売

都表-18 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	173	194	89.2%
衛生設備工事	34	29	117.2%
屋根工事	30	52	57.7%
塗装工事	26	33	78.8%
2 役務その他	169	130	130.0%
廃品回収サービス	28	20	140.0%
広告代理サービス	26	24	108.3%
3 放送・コンテンツ等	158	140	112.9%
テレビ放送サービス	94	65	144.6%
有線テレビ放送	53	62	85.5%
4 書籍・印刷物	153	155	98.7%
新聞	148	143	103.5%
5 修理・補修	71	59	120.3%
修理サービス	71	59	120.3%
6 レンタル・リース・貸借	70	90	77.8%
リースサービス	61	80	76.3%
7 空調・冷暖房・給湯設備	70	34	205.9%
ソーラーシステム	47	21	223.8%
給湯システム	23	13	176.9%
8 インターネット通信サービス	66	61	108.2%
光ファイバー	45	42	107.1%
9 内職・副業	63	49	128.6%
タレント・モデル内職	56	44	127.3%
10 教室・講座	62	52	119.2%
精神修養講座	16	11	145.5%
タレント・モデル養成教室	15	9	166.7%
ビジネス教室	14	6	233.3%
訪問販売 計	2,185	2,109	103.6%
全相談件数に占める割合	(6.9%)	(6.2%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 解約一般	786	668	117.7%
2 高価格・料金	441	377	117.0%
3 契約書・書面一般	333	235	141.7%
4 クーリング・オフ一般	328	331	99.1%
5 強引	319	290	110.0%

※平成24年度の「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」（平成25年2月21日以降受付の相談に適用）を含む。

(4) 通信販売

都表-20 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,108	7,206	84.8%
アダルト情報サイト	2,687	4,510	59.6%
デジタルコンテンツ一般	1,880	738	254.7%
出会い系サイト	676	1,061	63.7%
オンラインゲーム	264	183	144.3%
2 役務その他	383	292	131.2%
興信所	39	21	185.7%
祈とうサービス	38	24	158.3%
結婚相手紹介サービス	30	22	136.4%
3 他の教養・娯楽	231	262	88.2%
宝くじ	57	108	52.8%
異性交際関連サービス	21	17	123.5%
4 パソコン・パソコン関連用品	222	210	105.7%
パソコンソフト	96	78	123.1%
ノートパソコン	27	36	75.0%
モバイル専用端末機器	19	5	380.0%
5 旅行代理業	185	165	112.1%
手配旅行	105	87	120.7%
海外パッキングツアー	55	41	134.1%
国内パッキングツアー	23	31	74.2%
6 音響・映像製品	174	180	96.7%
デジタルディスクソフト	81	73	111.0%
テレビジョン	16	37	43.2%
7 健康食品	157	124	126.6%
8 商品一般	156	120	130.0%
9 融資サービス	144	180	80.0%
フリーローン・サラ金	134	176	76.1%
10 インターネット通信サービス	127	121	105.0%
光ファイバー	36	41	87.8%
通信販売 計	10,845	11,980	90.5%
全相談件数に占める割合	(34.0%)	(35.4%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 インターネット通販	8,029	8,830	90.9%
2 ポルノ・風俗	2,717	4,550	59.7%
3 ワンクリック請求	2,411	3,964	60.8%
4 架空請求	2,024	983	205.9%
5 解約一般	1,834	1,730	106.0%

(5) マルチ（まがい）商法

都表－22 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1	健康食品	117	105	111.4%
2	化粧品	64	68	94.1%
3	音響・映像製品	28	16	175.0%
	デジタルディスクソフト	25	14	178.6%
4	内職・副業	25	19	131.6%
5	飲料	24	34	70.6%
	マルチ(まがい)商法 計	440	406	108.4%
	全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.2%)	

都表－23 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	303	266	113.9%
2	紹介販売	216	166	130.1%
3	解約一般	146	115	127.0%
4	信用性	105	109	96.3%
5	高価格・料金	71	66	107.6%

(6) 電話勧誘販売

都表-24 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 役務その他	289	288	100.3%
役務その他サービス	202	177	114.1%
広告代理サービス	20	14	142.9%
興信所	16	10	160.0%
2 預貯金・証券等	167	378	44.2%
公社債	80	202	39.6%
株	77	159	48.4%
3 ファンド型投資商品	137	226	60.6%
4 集合住宅	134	164	81.7%
新築分譲マンション	93	116	80.2%
5 健康食品	102	41	248.8%
6 インターネット通信サービス	90	63	142.9%
光ファイバー	69	49	140.8%
7 商品一般	67	62	108.1%
8 他の教養・娯楽	52	48	108.3%
印刷サービス	6	7	85.7%
宝くじ	5	1	500.0%
9 放送・コンテンツ等	48	56	85.7%
デジタルコンテンツ	20	9	222.2%
有線テレビ放送	20	39	51.3%
10 融資サービス	48	74	64.9%
フリーローン・サラ金	45	71	63.4%
電話勧誘販売 計	1,641	1,894	86.6%
全相談件数に占める割合	(5.2%)	(5.6%)	

都表-25 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 利殖商法	349	467	74.7%
2 詐欺	344	409	84.1%
3 二次被害	337	511	65.9%
4 強引	312	362	86.2%
5 信用性	306	433	70.7%

(7) ネガティブオプション

都表-26 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 健康食品	21	3	700.0%
2 書籍・印刷物	12	11	109.1%
カレンダー	4	1	400.0%
雑誌	3	4	75.0%
3 飲料	3	0	—
ネガティブオプション 計	47	33	142.4%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

都表-27 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 代引配達	14	4	350.0%
2 電話勧誘	9	1	900.0%
3 プライバシー	8	1	800.0%
4 強引	6	2	300.0%
4 連絡不能	6	3	200.0%
4 無断契約	6	6	100.0%

(8) 他の無店舗販売

都表-28 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 役務その他	28	20	140.0%
祈とうサービス	6	3	200.0%
興信所	6	5	120.0%
2 飲料	24	20	120.0%
ミネラルウォーター	15	18	83.3%
3 レンタル・リース・貸借	16	11	145.5%
賃貸アパート	8	6	133.3%
4 教室・講座	15	8	187.5%
ビジネス教室	4	1	400.0%
精神修養講座	4	1	400.0%
5 工事・建築・加工	11	11	100.0%
衛生設備工事	3	3	100.0%
他の無店舗販売 計	281	299	94.0%
全相談件数に占める割合	(0.9%)	(0.9%)	

都表-29 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 解約一般	74	66	112.1%
2 返金	48	36	133.3%
3 高価格・料金	42	48	87.5%
4 説明不足	36	22	163.6%
5 契約書・書面一般	35	38	92.1%

## 5 支払方法別相談件数

### (1) 支払方法別

都表-30 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等		24年度	23年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	16,444 (51.6%)	19,698 (58.2%)	83.5%
	前払式割賦	11 (0.0%)	9 (0.0%)	122.2%
	前払式特定	38 (0.1%)	36 (0.1%)	105.6%
	他の前払式	313 (1.0%)	251 (0.7%)	124.7%
	不明	1,000 (3.1%)	1,082 (3.2%)	92.4%
	小計	17,806 (55.9%)	21,076 (62.3%)	84.5%
販売 信用	自社割賦	187 (0.6%)	179 (0.5%)	104.5%
	包括信用	332 (1.0%)	569 (1.7%)	58.3%
	個別信用	506 (1.6%)	582 (1.7%)	86.9%
	ローン提携販売	7 (0.0%)	2 (0.0%)	350.0%
	2か月内払い	1,776 (5.6%)	1,477 (4.4%)	120.2%
	他の販売信用	16 (0.1%)	22 (0.1%)	72.7%
	不明	107 (0.3%)	114 (0.3%)	93.9%
	小計	2,931 (9.2%)	2,945 (8.7%)	99.5%
借金契約	1,175 (3.7%)	1,517 (4.5%)	77.5%	
不明・無関係	9,950 (31.2%)	8,310 (24.6%)	119.7%	
合計	31,862 (100.0%)	33,848 (100.0%)	94.1%	

(2) 販売信用による支払の相談

都表－31 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	297	406	73.2%
デジタルコンテンツ	282	369	76.4%
出会い系サイト	97	196	49.5%
オンラインゲーム	71	45	157.8%
2 移动通信サービス	197	189	104.2%
携帯電話サービス	124	119	104.2%
モバイルデータ通信	72	69	104.3%
3 理美容	171	181	94.5%
エステティックサービス	156	173	90.2%
4 パソコン・パソコン関連用品	112	86	130.2%
パソコンソフト	49	38	128.9%
モバイル専用端末機器	22	3	733.3%
ノートパソコン	17	9	188.9%
5 電話機・電話機用品	102	103	99.0%
携帯電話	94	99	94.9%
販売信用 計	2,931	2,945	99.5%
全相談件数に占める割合	(9.2%)	(8.7%)	

都表－32 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

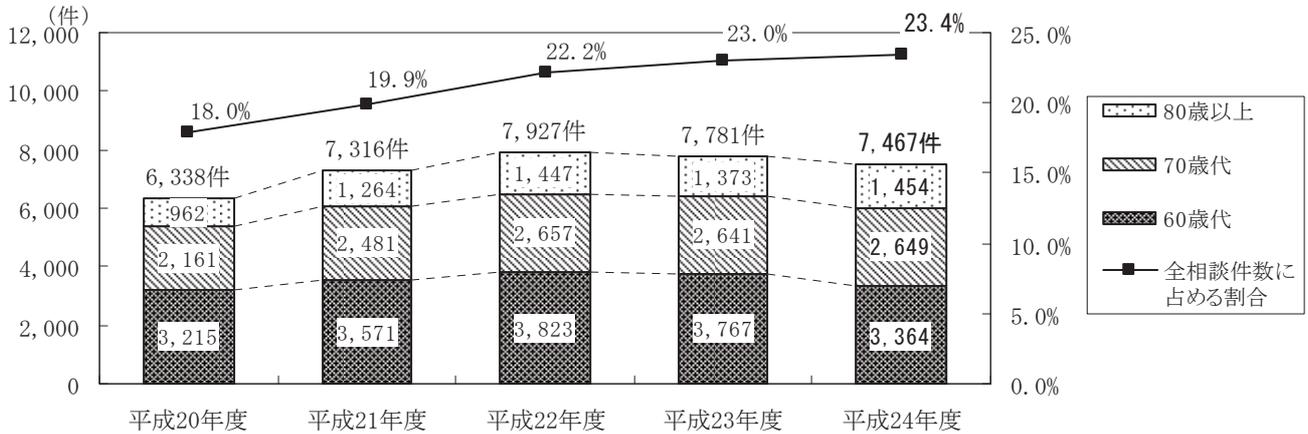
内容キーワード	24年度	23年度	対前年度比
1 解約一般	1,342	1,159	115.8%
2 インターネット通販	1,058	1,023	103.4%
3 クレジットカード	1,015	1,087	93.4%
4 返金	618	548	112.8%
5 高価格・料金	536	499	107.4%

## 6 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

都図-2 高齢者の相談件数推移



都表-33 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	781	887	88.0%
デジタルコンテンツ	665	753	88.3%
テレビ放送サービス	59	61	96.7%
有線テレビ放送	45	60	75.0%
2 役務その他	525	453	115.9%
役務その他サービス	299	216	138.4%
弁護士	40	39	102.6%
興信所	33	25	132.0%
3 預貯金・証券等	389	632	61.6%
株	148	240	61.7%
公社債	124	262	47.3%
普通預貯金	51	52	98.1%
4 工事・建築・加工	286	344	83.1%
新築工事	55	56	98.2%
屋根工事	44	58	75.9%
衛生設備工事	40	40	100.0%
5 レンタル・リース・貸借	273	350	78.0%
賃貸アパート	205	269	76.2%
6 融資サービス	258	353	73.1%
フリーローン・サラ金	202	299	67.6%
7 健康食品	243	136	178.7%
8 ファンド型投資商品	230	368	62.5%
9 他の教養・娯楽	199	170	117.1%
宝くじ	54	70	77.1%
10 相談その他	174	127	137.0%
高齢者相談 計	7,467	7,781	96.0%
全相談件数に占める割合	(23.4%)	(23.0%)	

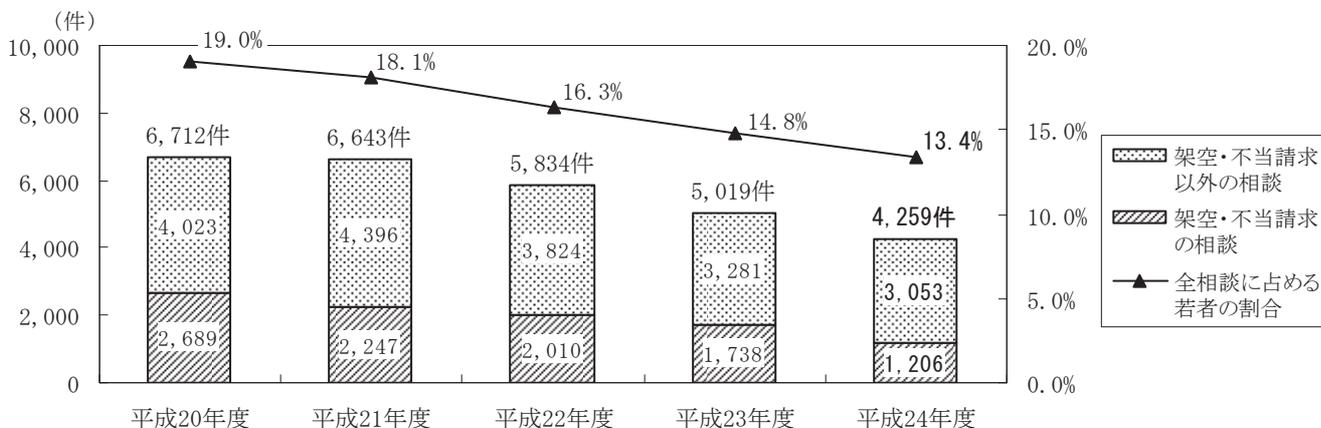
都表-34 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	7,467	7,781	96.0%
性別			
男性	3,506	3,726	94.1%
女性	3,939	4,035	97.6%
不明	22	20	110.0%
年代別			
60歳代	3,364	3,767	89.3%
70歳代	2,649	2,641	100.3%
80歳以上	1,454	1,373	105.9%
職業別			
給与生活者	1,024	978	104.7%
自営・自由業	597	699	85.4%
家事従事者	1,886	1,834	102.8%
学生	1	4	25.0%
無職	3,490	3,799	91.9%
その他・不明	469	467	100.4%
平均契約金額(千円)	2,813	3,213	87.6%
平均既払金額(千円)	1,809	2,316	78.1%
主な相談内容			
1 解約一般	1,444	1,373	105.2%
2 電話勧誘	1,135	1,232	92.1%
3 インターネット通販	870	876	99.3%
4 返金	858	1,043	82.3%
5 高価格・料金	810	771	105.1%
6 信用性	758	948	80.0%
7 家庭訪販	747	678	110.2%
8 他の接客対応	713	629	113.4%
9 契約	650	507	128.2%
10 説明不足	584	540	108.1%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-35 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,471	2,037	72.2%
アダルト情報サイト	759	1,388	54.7%
デジタルコンテンツ一般	309	121	255.4%
出会い系サイト	182	274	66.4%
オンラインゲーム	75	71	105.6%
2 レンタル・リース・貸借	478	521	91.7%
賃貸アパート	436	491	88.8%
3 教室・講座	188	212	88.7%
ビジネス教室	40	19	210.5%
精神修養講座	28	18	155.6%
タレント・モデル養成教室	21	25	84.0%
4 理美容	151	151	100.0%
エステティックサービス	126	130	96.9%
5 移动通信サービス	122	142	85.9%
携帯電話サービス	76	97	78.4%
モバイルデータ通信	43	43	100.0%
6 内職・副業	115	111	103.6%
タレント・モデル内職	70	67	104.5%
7 融資サービス	95	127	74.8%
フリーローン・サラ金	90	121	74.4%
8 役務その他	85	75	113.3%
興信所	10	5	200.0%
9 医療	83	92	90.2%
医療サービス	61	69	88.4%
10 相談その他	68	59	115.3%
若者相談 計	4,259	5,019	84.9%
全相談件数に占める割合	(13.4%)	(14.8%)	

都表-36 若者相談 属性・相談内容別件数

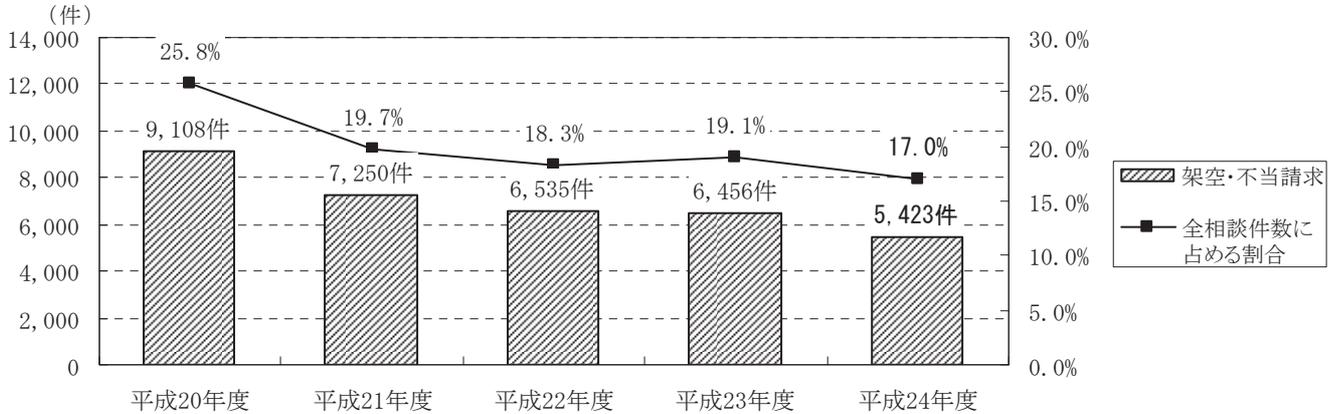
単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	4,259	5,019	84.9%
性別			
男性	2,126	2,638	80.6%
女性	2,118	2,363	89.6%
不明	15	18	83.3%
年代別			
10歳未満	29	54	53.7%
10歳代	812	1,024	79.3%
20歳代	3,418	3,941	86.7%
職業別			
給与生活者	2,231	2,708	82.4%
自営・自由業	71	93	76.3%
家事従事者	132	164	80.5%
学生	1,412	1,624	86.9%
無職	260	287	90.6%
その他・不明	153	143	107.0%
平均契約金額(千円)	481	340	141.5%
平均既払金額(千円)	197	115	171.3%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,733	2,240	77.4%
2 解約一般	1,165	1,139	102.3%
3 ポルノ・風俗	759	1,399	54.3%
4 高価格・料金	700	723	96.8%
5 ワンクリック請求	643	1,193	53.9%
6 未成年者契約	618	773	79.9%
7 返金	608	632	96.2%
8 電子広告	360	412	87.4%
9 契約書・書面一般	358	348	102.9%
10 架空請求	357	171	208.8%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

都図-4 架空・不当請求に関する相談件数推移



都表-37 架空・不当請求 商品・役務別相談件数  
単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,990	6,018	82.9%
アダルト情報サイト	2,607	4,364	59.7%
デジタルコンテンツ一般	1,950	956	204.0%
出会い系サイト	343	614	55.9%
2 役務その他	74	53	139.6%
興信所	18	4	450.0%
3 商品一般	62	51	121.6%
4 レンタル・リース・貸借	37	53	69.8%
賃貸アパート	28	42	66.7%
5 音響・映像製品	32	17	188.2%
デジタルディスクソフト	17	11	154.5%
架空・不当請求 計	5,423	6,456	84.0%
全相談件数に占める割合	(17.0%)	(19.1%)	

都表-38 架空・不当請求 属性・相談内容別件数  
単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	5,423	6,456	84.0%
性別	男性	4,200	77.0%
	女性	2,154	98.3%
	団体	47	70.2%
	不明	55	74.5%
年代別	20歳未満	676	63.3%
	20歳代	1,062	73.3%
	30歳代	1,447	76.4%
	40歳代	1,444	92.6%
	50歳代	850	102.8%
	60歳代	552	85.9%
	70歳以上	174	106.3%
	不明	251	96.0%
職業別	給与生活者	3,852	85.0%
	自営・自由業	339	80.5%
	家事従事者	541	104.4%
	学生	831	66.8%
	無職	600	80.7%
	その他・不明	293	92.2%
	平均契約金額(千円)	134	130
平均既払金額(千円)	21	38	55.3%
主な相談内容	インターネット通販	5,917	83.8%
	ポルノ・風俗	4,376	59.9%
	ワンクリック請求	3,980	61.0%
	架空請求	1,021	206.8%
	不当請求一般	1,513	60.8%
	プライバシー	475	103.4%
	無料商法	588	82.5%
	高価格・料金	644	74.5%
	迷惑メール	435	103.0%
	未成年者契約	577	64.1%

② インターネット通販

都表-39 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	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,835	6,852	85.2%
アダルト情報サイト	2,684	4,483	59.9%
デジタルコンテンツ一般	1,844	713	258.6%
出会い系サイト	659	1,014	65.0%
オンラインゲーム	233	145	160.7%
2 役務その他	167	120	139.2%
興信所	23	9	255.6%
3 パソコン・パソコン関連用品	156	134	116.4%
パソコンソフト	73	60	121.7%
4 旅行代理業	131	87	150.6%
手配旅行	87	60	145.0%
海外パッケージツアー	32	15	213.3%
5 履物	108	71	152.1%
インターネット通販 計	8,243	8,986	91.7%
全相談件数に占める割合	(25.9%)	(26.5%)	

都表-40 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	8,243	8,986	91.7%
性別			
男性	4,487	5,339	84.0%
女性	3,559	3,473	102.5%
団体	85	71	119.7%
不明	112	103	108.7%
年代別			
20歳未満	559	788	70.9%
20歳代	1,174	1,452	80.9%
30歳代	1,812	2,153	84.2%
40歳代	2,003	2,096	95.6%
50歳代	1,249	1,154	108.2%
60歳代	631	683	92.4%
70歳以上	239	193	123.8%
不明	576	467	123.3%
職業別			
給与生活者	4,661	5,175	90.1%
自営・自由業	427	514	83.1%
家事従事者	981	929	105.6%
学生	743	1,012	73.4%
無職	747	770	97.0%
その他・不明	684	586	116.7%
主な相談内容			
1 ボルノ・風俗	2,671	4,508	59.3%
2 ワンクリック請求	2,415	3,956	61.0%
3 架空請求	1,967	923	213.1%
4 解約一般	1,206	1,013	119.1%
5 電子広告	914	880	103.9%

③ 多重債務

都表-41 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		24年度	23年度	対前年度比
相談件数		773	1,001	77.2%
性別	男性	522	674	77.4%
	女性	227	301	75.4%
	団体	14	11	127.3%
	不明	10	15	66.7%
年代別	20歳未満	0	1	0.0%
	20歳代	69	92	75.0%
	30歳代	136	158	86.1%
	40歳代	174	224	77.7%
	50歳代	135	203	66.5%
	60歳代	106	148	71.6%
	70歳以上	69	78	88.5%
	不明	84	97	86.6%
職業別	給与生活者	420	570	73.7%
	自営・自由業	83	118	70.3%
	家事従事者	40	22	181.8%
	学生	5	11	45.5%
	無職	155	191	81.2%
	その他・不明	70	89	78.7%

項目		24年度	23年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	558	776	71.9%
	住宅ローン	28	27	103.7%
	他の融資サービス	6	6	100.0%
借入金総額	100万円未満	112	167	67.1%
	100万円以上 300万円未満	94	224	42.0%
	300万円以上 500万円未満	38	92	41.3%
	500万円以上 1,000万円未満	34	69	49.3%
	1,000万円以上	33	58	56.9%
	記入有計	311	610	51.0%
	平均借入金額（千円）	6,260	5,054	123.9%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表-42 危害の内容 商品・役務別件数（平成24年度）

単位：件

商品・役務 (上位10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	452	17	6	0	42	20	0	0	13	0	4	6	33	0	107	0	8	15	35	142	4
1 医療サービス	41	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	1	11	0	12	0	0	0	0	11	2
2 外食	21	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	7	6	0
3 歯科治療	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	14	0	
4 他の健康食品	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	8	0	
5 賃貸アパート	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	4	0	6	0	
6 化粧石鹸	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	
7 美顔エステ	12	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	
8 痩身エステ	11	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	2	0	
9 化粧クリーム	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	1	0	
10 他のエステサービス	9	0	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	

都表-43 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		24年度	23年度	対前年度比	
相談件数		452	495	91.3%	
被害者	性別	男性	112	125	89.6%
		女性	327	359	91.1%
		不明	13	11	118.2%
		年代別	20歳未満	29	28
	20歳代		44	43	102.3%
	30歳代		63	106	59.4%
	40歳代		80	98	81.6%
	50歳代		68	65	104.6%
	60歳代	63	64	98.4%	
70歳以上	61	63	96.8%		
不明	44	28	157.1%		
職業別	給与生活者	165	168	98.2%	
	自営・自由業	24	28	85.7%	
	家事従事者	96	136	70.6%	
	学生	24	16	150.0%	
	無職	91	89	102.2%	
	その他・不明	52	58	89.7%	

項目		24年度	23年度	対前年度比
危害程度	医者にかからず	160	150	106.7%
	治療1週間未満	59	58	101.7%
	1～2週間	40	53	75.5%
	3週間～1ヶ月	22	48	45.8%
	1ヶ月以上	58	64	90.6%
	死亡	3	1	300.0%
	不明	110	121	90.9%

※PIO-NET2010による平成25年5月31日現在の集計値

② 危険に関する相談

都表-44 危険の内容 商品・役務別件数（平成24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	158	4	11	24	19	0	2	2	2	9	2	7	24	2	12	4	0	5	0	17	0	12	0
1 普通・小型自動車	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
2 携帯電話	5	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 ヘアードライヤー	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 修理サービス	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0
5 食器洗い機	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 電気アイロン	3	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 他の電球	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電池	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 外食	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
10 弁当	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0

※PIO-NET2010による平成25年5月31日現在の集計値

登録番号(24)15

平成 25 年 9 月発行

編集・発行 東京都消費生活総合センター  
新宿区神楽河岸 1-1  
セントラルプラザ 16 階  
電話 03(3235)1258

印刷所 株式会社まこと印刷