

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12万6千件余となり、対前年度比7.4%の増加となった (P. 3)

平成25年度の東京都内の相談件数は126,951件となり、前年度と比較すると8,743件(7.4%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が34,673件(構成比27.3%)、区市町村受付件数が92,278件(同72.7%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.1%、相談方法は「電話」が87.1%を占める (P. 5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.1%、「問合せ」が7.8%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が87.1%、「来所」が12.7%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 相談者は「20歳未満」と「70歳以上」、契約当事者は「70歳以上」の増加が目立つ (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、相談者は「20歳未満」と「70歳以上」、契約当事者は「70歳以上」の相談件数の増加が目立つ。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「教養娯楽品」 (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」(26,876件、構成比21.2%)である。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」(11,180件、構成比8.8%)で、相談件数は減少傾向にある。第3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」(10,344件、構成比8.1%)で、前年度と比べて件数、構成比ともに増加となった。

(5) 特に増加の目立つ相談は「健康食品」、減少の目立つものは「融資サービス」 (P. 12、P. 13)

商品・役務の中分類別で相談件数を見ると、最も増加の目立つ相談は、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「健康食品」(1,506件増)であった。次いで、運動ぐつや婦人靴、紳士靴などを含む「履物」(709件増)、婦人用バッグや旅行かばんなどを含む「かばん」(545件増)があげられる。

一方で、減少の目立つ相談としては、フリーローン・サラ金等の「融資サービス」(600件減)、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」(524件減)、宝くじ等の「他の教養・娯楽」(401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、全相談件数の約7割を占める。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59,512件となり、前年度より10.9%増加した。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再び増加 (P. 32)

60歳以上の高齢者の相談件数は39,094件と、前年度より16.6%増加した。全相談に占める割合は30.8%となり、初めて全体の3割を超えた。年代別に見るとどの年代も増加しているが、特に「80歳以上」の増加が著しい。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「健康食品」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は、注文した覚えが無く、内容も不明な商品の送付に関する相談などの「商品一般」があげられる。また、平均契約金額は211万2千円と非常に高額となっている。

(9) 若者の相談は増加に転じる (P. 34)

29歳以下の若者の相談件数は15,289件となり、前年度より6.8%の増加であった。若者の相談件数は平成17年度以降減少傾向にあったが、9年ぶりに増加に転じた。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(3,963件)、次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「理美容」である。増加が目立つ相談は「運動ぐつ」や「医療サービス」などである。

(10) 架空・不当請求に関する相談は増加に転じる (P. 38)

架空・不当請求に関する相談は、16,163件となり、前年度より2.6%の増加であった。全相談件数に占める割合は12.7%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. 48)

「多重債務」に関する相談は2,835件であり、前年度より14.1%の減少となった。年代別では「40歳代」が20.9%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. 50、P. 52)

「危害」に関する相談は2,173件あり、前年度と比べて24.2%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が561件で最も多く、次に「消化器障害」で233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214件、「冷凍調理食品」が104件となっている。また、「危険」に関する相談は896件となり、前年度より41.3%の増加であった。危険の内容は「異物の混入」が最も多く266件、次いで「破損・折損」が105件、「過熱・こげる」が93件と続いている。

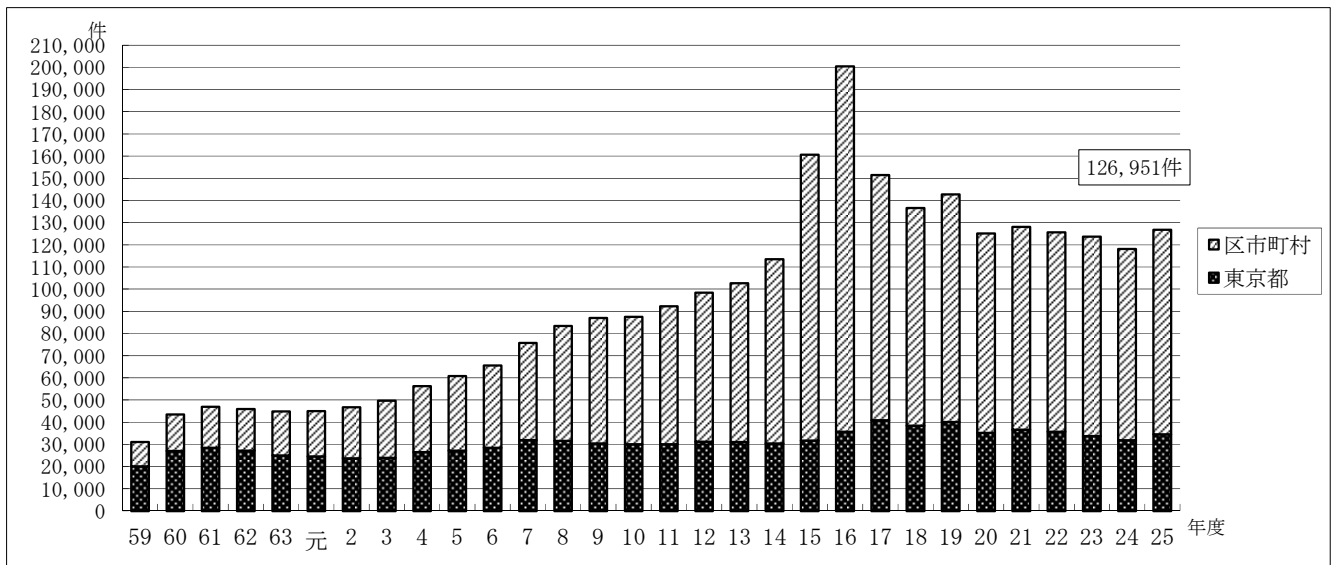
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成25年度の東京都内の相談件数は126,951件となり、対前年度比7.4%の増加であった。そのうち東京都受付分は34,673件（構成比27.3%）、区市町村受付分が92,278件（同72.7%）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	25年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346	92,278
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208	126,951

(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34,673件であり、前年度より2,811件(8.8%)増加している。

23区では65,953件、対前年度比6.1%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,014件、次に「練馬区」4,717件、「大田区」4,683件の順となっている。

市町村では26,325件、対前年度比8.8%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の3,970件、次に「町田市」3,362件、「立川市」1,647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			
	25年度	24年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	34,673 (27.3%)	31,862 (27.0%)	108.8%

区			
	25年度	24年度	対前年度比
千代田区	1,042	1,030	101.2%
中央区	1,826	1,867	97.8%
港区	2,286	2,065	110.7%
新宿区	3,434	3,216	106.8%
文京区	1,647	1,561	105.5%
台東区	1,644	1,543	106.5%
墨田区	1,915	1,785	107.3%
江東区	2,529	2,350	107.6%
品川区	2,591	2,352	110.2%
目黒区	2,346	2,280	102.9%
大田区	4,683	4,510	103.8%
世田谷区	6,014	5,571	108.0%
渋谷区	1,360	1,208	112.6%
中野区	2,390	2,286	104.5%
杉並区	3,829	3,577	107.0%
豊島区	2,363	2,345	100.8%
北区	2,349	2,225	105.6%
荒川区	1,292	1,212	106.6%
板橋区	3,916	3,678	106.5%
練馬区	4,717	4,495	104.9%
足立区	4,383	4,046	108.3%
葛飾区	2,880	2,582	111.5%
江戸川区	4,517	4,375	103.2%
区 計	65,953 (52.0%)	62,159 (52.6%)	106.1%

市町村			
	25年度	24年度	対前年度比
八王子市	3,970	3,844	103.3%
立川市	1,647	1,549	106.3%
武蔵野市	1,053	969	108.7%
三鷹市	1,054	867	121.6%
青梅市	995	969	102.7%
府中市	1,358	1,038	130.8%
昭島市	792	747	106.0%
調布市	1,489	1,380	107.9%
町田市	3,362	3,058	109.9%
小金井市	729	659	110.6%
小平市	1,082	1,024	105.7%
日野市	1,148	1,052	109.1%
東村山市	888	800	111.0%
国分寺市	564	544	103.7%
国立市	392	351	111.7%
福生市	135	145	93.1%
狛江市	408	360	113.3%
東大和市	251	233	107.7%
清瀬市	828	754	109.8%
東久留米市	716	690	103.8%
武蔵村山市	275	261	105.4%
多摩市	951	832	114.3%
稲城市	337	298	113.1%
羽村市	426	470	90.6%
あきる野市	154	119	129.4%
西東京市	1,214	1,067	113.8%
瑞穂町	107	107	100.0%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	26,325 (20.7%)	24,187 (20.5%)	108.8%

総 計	126,951 (100.0%)	118,208 (100.0%)	107.4%
-----	---------------------	---------------------	--------

※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116,904件寄せられ、構成比は92.1%を占める。「問合せ」の件数は9,897件で全体の7.8%、「要望」については150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87.1%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.7%、「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		25年度		24年度		対前年度比
相談区分	苦情	116,904	(92.1%)	108,635	(91.9%)	107.6%
	問合せ	9,897	(7.8%)	9,463	(8.0%)	104.6%
	要望	150	(0.1%)	110	(0.1%)	136.4%
相談方法	電話	110,632	(87.1%)	102,643	(86.8%)	107.8%
	来所	16,068	(12.7%)	15,361	(13.0%)	104.6%
	文書	251	(0.2%)	204	(0.2%)	123.0%
計		126,951	(100.0%)	118,208	(100.0%)	107.4%

(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51,235件で全体の4割を占める。なかでも多いのは「1万円未満」「1万円以上5万円未満」で、構成比はいずれも10.8%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は2,106件で構成比は1.7%となっている。なかでも「1億円以上」は84件であった。平均金額は155万6千円となり、前年度より7万円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	25年度		24年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	13,712	(10.8%)	12,090	(10.2%)	113.4%
1万円以上5万円未満	13,689	(10.8%)	11,128	(9.4%)	123.0%
5万円以上10万円未満	11,345	(8.9%)	10,320	(8.7%)	109.9%
10万円以上50万円未満	12,489	(9.8%)	12,176	(10.3%)	102.6%
50万円以上100万円未満	3,741	(2.9%)	3,645	(3.1%)	102.6%
100万円以上500万円未満	5,187	(4.1%)	5,392	(4.6%)	96.2%
500万円以上1千万円未満	910	(0.7%)	990	(0.8%)	91.9%
1千万円以上5千万円未満	1,757	(1.4%)	1,740	(1.5%)	101.0%
5千万円以上1億円未満	265	(0.2%)	257	(0.2%)	103.1%
1億円以上	84	(0.1%)	71	(0.1%)	118.3%
その他・不明	63,772	(50.2%)	60,399	(51.1%)	105.6%
総件数	126,951	(100.0%)	118,208	(100.0%)	107.4%
総合計金額	98,311,441,450円		94,008,341,923円		104.6%
平均金額(※)	1,556,078円		1,626,189円		95.7%

※「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54.2%であり、「男性」の40.5%を13.7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18.4%、次に「70歳以上」16.5%、「50歳代」「30歳代」15.0%と続く。前年度と比較すると、どの年代も増加しているが、なかでも「20歳未満」「70歳以上」の増加が目立つ。(表-6)

表-5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	25年度	24年度	対前年度比
男性	51,392 (40.5%)	48,673 (41.2%)	105.6%
女性	68,836 (54.2%)	63,276 (53.5%)	108.8%
団体・不明	6,723 (5.3%)	6,259 (5.3%)	107.4%
計	126,951 (100.0%)	118,208 (100.0%)	107.4%

表-6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	25年度	24年度	対前年度比
20歳未満	1,012 (0.8%)	830 (0.7%)	121.9%
20歳代	11,148 (8.8%)	10,328 (8.7%)	107.9%
30歳代	19,032 (15.0%)	18,921 (16.0%)	100.6%
40歳代	23,398 (18.4%)	22,843 (19.3%)	102.4%
50歳代	19,068 (15.0%)	17,848 (15.1%)	106.8%
60歳代	17,204 (13.6%)	15,699 (13.3%)	109.6%
70歳以上	20,965 (16.5%)	17,526 (14.8%)	119.6%
団体・不明	15,124 (11.9%)	14,213 (12.0%)	106.4%
計	126,951 (100.0%)	118,208 (100.0%)	107.4%

(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120,156件で全体の94.6%、東京都以外の住民からの相談は6,680件で全体の5.3%となっている。東京都以外では、埼玉県、千葉県、神奈川県近隣の3県の住民からの相談が4,112件で61.6%を占めている。また、在外日本人からの相談が62件、在日外国人からは53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25年度)

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特別区		市		郡	
千代田区	696	八王子市	4,690	瑞穂町	204
中央区	1,816	立川市	1,867	日の出町	55
港区	2,810	武蔵野市	1,339	檜原村	6
新宿区	4,118	三鷹市	1,451	奥多摩町	13
文京区	2,089	青梅市	1,192	郡部 地域不明	31
台東区	1,983	府中市	1,760	郡部 計	309
墨田区	2,215	昭島市	960		(0.2%)
江東区	3,545	調布市	1,954	島しよ部	
品川区	3,267	町田市	3,769	大島町	23
目黒区	2,928	小金井市	1,013	利島町	1
大田区	5,909	小平市	1,395	新島村	8
世田谷区	7,776	日野市	1,433	神津島村	10
渋谷区	2,377	東村山市	1,117	三宅村	4
中野区	3,205	国分寺市	891	御蔵島村	3
杉並区	5,101	国立市	619	八丈町	6
豊島区	2,830	福生市	321	青ヶ島村	1
北区	3,024	狛江市	626	小笠原村	8
荒川区	1,664	東大和市	588	島しよ 地域不明	15
板橋区	4,971	清瀬市	909	島しよ 計	79
練馬区	6,222	東久留米市	926		(0.1%)
足立区	5,454	武蔵村山市	480	都内 地域不明	3,279
葛飾区	3,534	多摩市	1,195		(2.6%)
江戸川区	5,473	稲城市	505	都内 計	120,156
特別区 地域不明	16	羽村市	503		(94.6%)
特別区 計	83,023	あきる野市	374		
	(65.4%)	西東京市	1,589		
		市部 計	33,466		
			(26.4%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	10	山口県	28
北海道	141	山梨県	75	徳島県	16
青森県	29	長野県	112	香川県	25
岩手県	17	岐阜県	40	愛媛県	37
宮城県	76	静岡県	161	高知県	19
秋田県	28	愛知県	176	福岡県	113
山形県	30	三重県	54	佐賀県	6
福島県	58	滋賀県	28	長崎県	24
茨城県	251	京都府	65	熊本県	37
栃木県	105	大阪府	188	大分県	16
群馬県	83	兵庫県	111	宮崎県	30
埼玉県	1,481	奈良県	34	鹿児島県	42
千葉県	1,159	和歌山県	17	沖縄県	31
神奈川県	1,472	鳥取県	14	道府県 計	6,680
新潟県	76	島根県	17		(5.3%)
富山県	19	岡山県	44	在外日本人	62
石川県	22	広島県	63	在日外国人	53
				合計	126,951
					(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50.0%であり、「男性」の42.9%を7.1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19.0%、次いで「40歳代」16.0%、「30歳代」14.4%と続く。前年度との比較では、どの年代も相談件数は増加しており、なかでも「70歳以上」の増加が目立つ。(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	25年度	24年度	対前年度比
男性	54,466 (42.9%)	51,686 (43.7%)	105.4%
女性	63,535 (50.0%)	57,814 (48.9%)	109.9%
団体・不明	8,950 (7.0%)	8,708 (7.4%)	102.8%
計	126,951 (100.0%)	118,208 (100.0%)	107.4%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	25年度	24年度	対前年度比
20歳未満	2,856 (2.2%)	2,666 (2.3%)	107.1%
20歳代	12,433 (9.8%)	11,650 (9.9%)	106.7%
30歳代	18,229 (14.4%)	18,162 (15.4%)	100.4%
40歳代	20,265 (16.0%)	19,695 (16.7%)	102.9%
50歳代	14,940 (11.8%)	14,082 (11.9%)	106.1%
60歳代	15,034 (11.8%)	13,562 (11.5%)	110.9%
70歳以上	24,060 (19.0%)	19,979 (16.9%)	120.4%
団体・不明	19,134 (15.0%)	18,412 (15.6%)	103.9%
計	126,951 (100.0%)	118,208 (100.0%)	107.4%

(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36.1%、次いで「無職」21.9%、「家事従事者」15.7%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	25年度	24年度	対前年度比
給与生活者	45,767 (36.1%)	43,589 (36.9%)	105.0%
自営・自由業	7,900 (6.2%)	7,629 (6.5%)	103.6%
家事従事者	19,909 (15.7%)	18,187 (15.4%)	109.5%
学生	5,390 (4.2%)	5,021 (4.2%)	107.3%
無職	27,830 (21.9%)	24,899 (21.1%)	111.8%
相談窓口	1 (0.0%)	0 (0.0%)	-
行政機関	54 (0.0%)	54 (0.0%)	100.0%
消費者団体	2 (0.0%)	4 (0.0%)	50.0%
企業・団体	4,827 (3.8%)	4,482 (3.8%)	107.7%
その他・不明	15,271 (12.0%)	14,343 (12.1%)	106.5%
合計	126,951 (100.0%)	118,208 (100.0%)	107.4%

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25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46,203件(構成比36.4%)、「役務」に関する相談が75,972件(59.8%)、「他の相談」が4,776件(3.8%)である。「役務」の相談は平成20年度以降減少傾向にあったが、平成25年度はわずかながら増加に転じた。

平成25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」(26,876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。

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」(11,180件)で、全体の8.8%を占めている。第3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」(10,344件)で、全体の8.1%を占める。第4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」(9,262件:構成比7.3%)、第5位は調理食品や健康食品等の相談を含む「食料品」(7,653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、洋服やアクセサリなどの相談を含む「被服品」があり、減少しているものは「クリーニング」、「レンタル・リース・貸借」や「内職・副業・ねずみ講」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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	対前年度比
A 商品一般	3,209	3,141	2,923	3,166 (2.7%)	3,894 (3.1%)	123.0%
B 食料品	4,877	4,539	5,150	4,894 (4.1%)	7,653 (6.0%)	156.4%
C 住居品	6,039	5,460	5,073	4,682 (4.0%)	5,712 (4.5%)	122.0%
D 光熱水品	921	1,239	1,026	1,057 (0.9%)	896 (0.7%)	84.8%
E 被服品	4,159	4,267	4,736	5,195 (4.4%)	7,209 (5.7%)	138.8%
F 保健衛生品	3,322	2,875	3,147	2,787 (2.4%)	3,354 (2.6%)	120.3%
G 教養娯楽品	9,640	9,821	9,633	9,055 (7.7%)	10,344 (8.1%)	114.2%
H 車両・乗り物	2,211	2,117	1,991	1,809 (1.5%)	2,101 (1.7%)	116.1%
I 土地・建物・設備	5,267	5,177	4,610	4,694 (4.0%)	4,772 (3.8%)	101.7%
J 他の商品	65	167	239	215 (0.2%)	268 (0.2%)	124.7%
商品 計	39,710	38,803	38,528	37,554 (31.8%)	46,203 (36.4%)	123.0%
K クリーニング	1,561	1,299	1,222	1,218 (1.0%)	1,185 (0.9%)	97.3%
L レンタル・リース・貸借	11,924	10,805	10,231	9,330 (7.9%)	9,262 (7.3%)	99.3%
M 工事・建築・加工	3,347	3,366	3,596	3,461 (2.9%)	4,064 (3.2%)	117.4%
N 修理・補修	1,719	1,743	1,738	1,620 (1.4%)	1,658 (1.3%)	102.3%
O 管理・保管	432	496	501	451 (0.4%)	486 (0.4%)	107.8%
P 役務一般	273	160	168	123 (0.1%)	130 (0.1%)	105.7%
Q 金融・保険サービス	16,725	17,990	14,673	11,944 (10.1%)	11,180 (8.8%)	93.6%
R 運輸・通信サービス	26,565	26,252	27,909	26,535 (22.4%)	26,876 (21.2%)	101.3%
S 教育サービス	883	802	771	760 (0.6%)	787 (0.6%)	103.6%
T 教養・娯楽サービス	6,134	6,012	6,026	5,938 (5.0%)	5,615 (4.4%)	94.6%
U 保健・福祉サービス	5,745	4,924	5,305	5,886 (5.0%)	6,262 (4.9%)	106.4%
V 他の役務	5,659	6,064	6,637	7,059 (6.0%)	6,976 (5.5%)	98.8%
W 内職・副業・ねずみ講	1,362	1,125	869	753 (0.6%)	660 (0.5%)	87.6%
X 他の行政サービス	911	890	854	799 (0.7%)	831 (0.7%)	104.0%
役務 計	83,240	81,928	80,500	75,877 (64.2%)	75,972 (59.8%)	100.1%
Z 他の相談	5,204	4,975	4,718	4,777 (4.0%)	4,776 (3.8%)	100.0%
合計	128,154	125,706	123,746	118,208 (100.0%)	126,951 (100.0%)	107.4%

(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1,506件の増加(83.0%増)であった。次いで、運動ぐつや婦人靴、紳士靴などを含む「履物」の709件増(89.9%増)、婦人用バッグや旅行かばんなどを含む「かばん」の545件増(83.1%増)、弁当や冷凍調理食品などを含む「調理食品」の535件増(157.4%増)、携帯電話サービスやモバイルデータ通信などを含む「移動通信サービス」の448件増(15.6%増)となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	25年度	24年度	増減
A	商品一般	3,894	3,166	728
B	食料品	7,653	4,894	2,759
	食料品一般	239	167	72
	穀類	372	289	83
	魚介類	515	332	183
	肉類	145	114	31
	乳卵類	191	103	88
	野菜・海草	325	293	32
	油脂・調味料	186	127	59
	果物	227	164	63
	菓子類	353	265	88
	飲料	752	756	△ 4
	酒類	138	106	32
	調理食品	875	340	535
	健康食品	3,320	1,814	1,506
	食料品その他	15	24	△ 9
C	住居品	5,712	4,682	1,030
	住居品一般	38	38	0
	食生活機器	664	547	117
	食器・台所用品	864	731	133
	洗濯・裁縫用具	443	373	70
	掃除用具	228	216	12
	洗剤等	200	115	85
	空調・冷暖房機器	809	573	236
	家具・寝具	1,394	1,146	248
	室内装備品	160	137	23
	照明器具	208	203	5
	他の住居品	704	603	101
D	光熱水品	896	1,057	△ 161
	光熱水品一般	7	6	1
	電気	276	410	△ 134
	ガス	393	409	△ 16
	石油	79	88	△ 9
	水道	88	106	△ 18
	他の光熱水品	53	38	15
E	被服品	7,209	5,195	2,014
	被服品一般	134	115	19
	和服	306	244	62
	洋服一般	59	52	7
	紳士洋服	589	482	107
	婦人洋服	1,135	1,038	97
	子供洋服	87	62	25
	洋装下着	255	211	44
	履物	1,498	789	709
	かばん	1,201	656	545
	アクセサリー	1,078	1,030	48
	他の身の回り品	804	453	351
	生地・糸類	26	28	△ 2
	他の被服品	37	35	2
F	保健衛生品	3,354	2,787	567
	保健衛生品一般	4	3	1
	医薬品	286	212	74
	医療用具	771	620	151
	化粧品	1,399	1,130	269
	理美容器具・用品	555	480	75
	他の保健衛生品	339	342	△ 3
G	教養娯楽品	10,344	9,055	1,289
	教養娯楽品一般	15	16	△ 1
	文具・事務用品	253	183	70
	パソコン・パソコン関連用品	2,005	1,639	366
	電話機・電話機用品	1,507	1,490	17
	学習教材	420	294	126
	書籍・印刷物	1,999	1,929	70
	音響・映像製品	1,417	1,352	65
	スポーツ用品	422	289	133
	カメラ類	156	124	32
	時計	499	338	161
	他の光学機器	11	19	△ 8
	玩具・遊具	437	330	107
	楽器	115	106	9
	他の教養娯楽品	1,088	946	142
H	車両・乗り物	2,101	1,809	292
	車両・乗り物一般	0	2	△ 2
	自動車	1,396	1,327	69
	自動車用品	210	173	37
	自転車・用品	358	245	113
	運搬用具	130	51	79
	他の乗り物	7	11	△ 4
I	土地・建物・設備	4,772	4,694	78
	土地・建物・設備一般	126	98	28
	土地	643	534	109
	建物一般	43	31	12
	集合住宅	1,578	1,571	7
	戸建住宅	697	712	△ 15
	他の建物	40	29	11
	住宅構成材	177	148	29
	空調・冷暖房・給湯設備	487	671	△ 184
	衛生設備	259	234	25
	屋外装備品	469	413	56
	他の住宅設備	253	253	0
J	他の商品	268	215	53
	商品計	46,203	37,554	8,649

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、フリーローン・サラ金の相談を含む「融資サービス」で600件の減少(13.0%減)であった。次いで、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524件の減(2.7%減)、宝くじ等の「他の教養・娯楽」401件減(19.3%減)、興信所等の「役務その他」218件減(4.3%減)、株や公社債等の「預貯金・証券等」212件減(9.5%減)である。

単位：件

	商品名	25年度	24年度	増減		商品名	25年度	24年度	増減
K	クリーニング	1,185	1,218	△ 33	U	保健・福祉サービス	6,262	5,886	376
L	レンタル・リース・貸借	9,262	9,330	△ 68		保健・福祉一般	8	7	1
M	工事・建築・加工	4,064	3,461	603		医療	2,538	2,301	237
N	修理・補修	1,658	1,620	38		理美容	1,916	1,749	167
O	管理・保管	486	451	35		浴場	51	26	25
P	役務一般	130	123	7		衛生サービス	602	592	10
Q	金融・保険サービス	11,180	11,944	△ 764		保育	66	73	△ 7
	金融・保険一般	105	105	0		老人福祉・サービス	394	422	△ 28
	生命保険	1,058	1,166	△ 108	V	他の保健・福祉	687	716	△ 29
	損害保険	595	570	25		他の役務	6,976	7,059	△ 83
	その他の保険	318	333	△ 15		外食・食事宅配	1,117	1,000	117
	預貯金・証券等	2,031	2,243	△ 212		冠婚葬祭	702	724	△ 22
	デリバティブ取引	366	362	4		家事サービス	307	267	40
	ファンド型投資商品	1,760	1,642	118		役務その他	4,850	5,068	△ 218
	融資サービス	3,999	4,599	△ 600	W	内職・副業・ねずみ講	660	753	△ 93
	他の金融関連サービス	948	924	24		内職・副業一般	22	11	11
R	運輸・通信サービス	26,876	26,535	341		自動販売機	30	27	3
	運輸・運送サービス一般	18	17	1		内職・副業	598	704	△ 106
	旅客運送サービス	821	640	181		無限連鎖講	10	11	△ 1
	郵便・貨物運送サービス	1,119	1,098	21	X	他の行政サービス	831	799	32
	放送・通信サービス一般	30	15	15		役務計	75,972	75,877	95
	電報・固定電話	607	705	△ 98	Z	他の相談	4,776	4,777	△ 1
	移動通信サービス	3,328	2,880	448		消費者運動	105	133	△ 28
	放送・コンテンツ等	18,780	19,304	△ 524		家庭管理	82	94	△ 12
	インターネット通信サービス	2,173	1,876	297		健康管理	17	23	△ 6
S	教育サービス	787	760	27		相隣関係	585	577	8
	教育一般	1	2	△ 1		慣習・しきたり	133	184	△ 51
	学校教育	188	213	△ 25		婚姻	69	83	△ 14
	補習教育	535	499	36		相続	286	265	21
	他の教育	63	46	17		相談その他	3,499	3,418	81
T	教養・娯楽サービス	5,615	5,938	△ 323		合計	126,951	118,208	8,743
	教養・娯楽一般	7	14	△ 7					
	旅行代理業	825	778	47					
	宿泊施設	281	300	△ 19					
	教室・講座	2,191	2,109	82					
	観覧・鑑賞	371	345	26					
	各種会員権	262	313	△ 51					
	他の教養・娯楽	1,678	2,079	△ 401					

(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」(18,780件)であり、相談全体の14.8%を占める。その約9割が「デジタルコンテンツ」であり、そのうちの多くが架空・不当請求に関する相談を含む「アダルト情報サイト」(9,162件)で、相談全体の7.2%を占める。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(9,262件)であり、全体の7.3%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(7,072件)である。

第3位は「役務その他」(4,850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「不動産仲介サービス」「広告代理サービス」「興信所」などの役務サービスである。

第4位は「工事・建築・加工」(4,064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。

第5位は「融資サービス」(3,999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。

前年度より増加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1,531件増(20.1%増)となっているほか、「パソコン・パソコン関連用品」の中の「パソコンソフト」342件増(64.9%増)、「理美容」の中の「エステティックサービス」308件増(25.5%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「デジタルコンテンツ一般」が992件減(22.8%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」531件減(13.6%減)、「他の教養・娯楽」の中の「宝くじ」225件減(40.5%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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	18,780	19,304	97.3%
デジタルコンテンツ	16,923	17,481	96.8%
アダルト情報サイト	9,162	7,631	120.1%
デジタルコンテンツ一般	3,352	4,344	77.2%
テレビ放送サービス	950	812	117.0%
有線テレビ放送	654	727	90.0%
2 レンタル・リース・貸借	9,262	9,330	99.3%
賃貸アパート	7,072	7,189	98.4%
不動産貸借サービス	517	510	101.4%
リースサービス	467	527	88.6%
3 役務その他	4,850	5,068	95.7%
役務その他サービス	1,807	1,945	92.9%
不動産仲介サービス	361	357	101.1%
広告代理サービス	304	273	111.4%
興信所	302	359	84.1%
4 工事・建築・加工	4,064	3,461	117.4%
新築工事	802	727	110.3%
増改築工事	531	468	113.5%
塗装工事	511	437	116.9%
5 融資サービス	3,999	4,599	87.0%
フリーローン・サラ金	3,383	3,914	86.4%
住宅ローン	255	305	83.6%
6 商品一般	3,894	3,166	123.0%
7 移动通信サービス	3,328	2,880	115.6%
携帯電話サービス	2,339	2,033	115.1%
モバイルデータ通信	962	818	117.6%
8 健康食品	3,320	1,814	183.0%
9 医療	2,538	2,301	110.3%
医療サービス	1,497	1,295	115.6%
歯科治療	651	692	94.1%
10 教室・講座	2,191	2,109	103.9%
スポーツ・健康教室	460	420	109.5%
資格講座	219	263	83.3%
外国語・会話教室	213	234	91.0%
11 インターネット通信サービス	2,173	1,876	115.8%
光ファイバー	1,061	923	115.0%
12 預貯金・証券等	2,031	2,243	90.5%
株	698	801	87.1%
公社債	530	597	88.8%
普通預貯金	380	437	87.0%
投資信託	213	211	100.9%
13 パソコン・パソコン関連用品	2,005	1,639	122.3%
パソコンソフト	869	527	164.9%
ノートパソコン	326	332	98.2%
モバイル専用端末機器	200	136	147.1%
14 書籍・印刷物	1,999	1,929	103.6%
新聞	1,320	1,254	105.3%
15 理美容	1,916	1,749	109.5%
エステティックサービス	1,514	1,206	125.5%
脱毛エステ	498	320	155.6%
痩身エステ	391	406	96.3%
美顔エステ	199	191	104.2%
16 ファンド型投資商品	1,760	1,642	107.2%
17 他の教養・娯楽	1,678	2,079	80.7%
宝くじ	331	556	59.5%
スポーツ施設利用	161	155	103.9%
留学等斡旋サービス	105	103	101.9%
18 修理・補修	1,658	1,620	102.3%
19 集合住宅	1,578	1,571	100.4%
新築分譲マンション	815	879	92.7%
中古分譲マンション	429	355	120.8%
20 電話機・電話機用品	1,507	1,490	101.1%
携帯電話	1,193	1,247	95.7%
電話関連機器・用品	214	142	150.7%

※「相談その他」(3,499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69.0%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の41.7%、次いで「品質・機能・役務品質」が16.3%となっている。

前年度と比較して増加が目立つのは、「契約・解約」の7,276件増(9.1%増)、「販売方法」の5,810件増(12.3%増)、「表示・広告」の1,327件増(20.6%増)となっている。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	25年度	24年度	対前年度比
安全・衛生	5,278 (4.2%)	4,445 (3.8%)	118.7%
品質・機能 ・役務品質	20,722 (16.3%)	19,662 (16.6%)	105.4%
法規・基準	4,367 (3.4%)	4,306 (3.6%)	101.4%
価格・料金	17,976 (14.2%)	17,364 (14.7%)	103.5%
計量・量目	182 (0.1%)	174 (0.1%)	104.6%
表示・広告	7,780 (6.1%)	6,453 (5.5%)	120.6%
販売方法	52,934 (41.7%)	47,124 (39.9%)	112.3%
契約・解約	87,548 (69.0%)	80,272 (67.9%)	109.1%
接客対応	19,237 (15.2%)	18,233 (15.4%)	105.5%
包装・容器	168 (0.1%)	109 (0.1%)	154.1%
施設・設備	251 (0.2%)	228 (0.2%)	110.1%
買物相談	688 (0.5%)	748 (0.6%)	92.0%
生活知識	451 (0.4%)	491 (0.4%)	91.9%
その他	1,421 (1.1%)	1,227 (1.0%)	115.8%

(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」「電話勧誘」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「インターネット通販」の3,581件増(14.7%増)、「連絡不能」の2,279件増(48.9%増)、「解約一般」の2,075件増(8.7%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	25年度	24年度	対前年度比
1	インターネット通販	27,952	24,371	114.7%
2	解約一般 ※1	25,877	23,802	108.7%
3	返金	16,126	14,855	108.6%
4	高価格・料金	12,509	11,763	106.3%
5	電話勧誘	9,728	8,452	115.1%
6	説明不足	9,494	9,140	103.9%
7	他の接客対応	9,457	8,674	109.0%
8	信用性	9,367	8,786	106.6%
9	ポルノ・風俗	8,955	7,615	117.6%
10	契約書・書面一般 ※2	8,671	8,660	100.1%
11	契約	8,588	7,818	109.8%
12	ワンクリック請求	7,736	6,400	120.9%
13	強引	7,320	6,223	117.6%
14	家庭訪販	7,088	6,922	102.4%
15	連絡不能	6,937	4,658	148.9%
16	クレーム処理	6,821	7,027	97.1%
17	電子広告	6,685	5,713	117.0%
18	約束不履行	6,365	6,220	102.3%
19	補償	6,124	6,273	97.6%
20	虚偽説明	5,792	5,041	114.9%

(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25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	3,894	50	143	214	241	1	278
B 食料品	7,653	1,293	1,944	227	521	77	1,002
C 住居品	5,712	758	2,314	161	624	11	474
D 光熱水品	896	34	74	32	338	10	29
E 被服品	7,209	156	1,600	175	567	12	703
F 保健衛生品	3,354	613	1,205	145	352	16	367
G 教養娯楽品	10,344	307	2,561	276	1,021	8	776
H 車両・乗り物	2,101	241	833	72	265	2	174
I 土地・建物・設備	4,772	207	1,066	312	666	10	198
J 他の商品	268	12	23	17	28	1	12
K クリーニング	1,185	34	842	52	100	0	29
L レンタル・リース・貸借	9,262	262	1,412	622	2,965	7	145
M 工事・建築・加工	4,064	150	1,290	137	862	1	151
N 修理・補修	1,658	42	586	37	568	1	88
O 管理・保管	486	8	82	37	140	0	67
P 役務一般	130	0	1	4	20	0	6
Q 金融・保険サービス	11,180	38	299	581	1,339	4	352
R 運輸・通信サービス	26,876	72	1,581	422	3,618	3	1,368
S 教育サービス	787	4	103	41	159	0	33
T 教養・娯楽サービス	5,615	82	509	221	949	4	478
U 保健・福祉サービス	6,262	690	1,496	234	1,207	5	384
V 他の役務	6,976	206	685	251	1,297	8	599
W 内職・副業・ねずみ講	660	3	28	16	78	0	51
X 他の行政サービス	831	16	45	81	51	1	16
Z 他の相談 ※	4,776	—	—	—	—	—	—
合計	126,951	5,278	20,722	4,367	17,976	182	7,780

※「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
1,698	2,161	467	5	21	17	17	95
3,784	4,053	1,048	67	10	16	56	43
2,078	3,405	1,059	22	2	66	39	50
240	430	181	1	6	6	13	14
3,925	5,615	1,217	6	3	26	17	35
1,440	2,075	524	21	4	24	2	21
4,929	7,504	2,044	17	7	40	27	69
542	1,504	465	2	3	3	2	12
1,932	2,734	677	0	27	68	27	77
152	179	24	0	3	1	0	7
96	706	457	1	0	0	2	5
919	7,560	1,642	3	56	17	11	75
1,220	2,720	803	1	14	57	7	38
368	934	405	1	2	59	3	18
65	312	144	0	9	0	0	11
70	106	9	0	0	0	0	1
4,295	8,576	1,210	3	12	51	28	116
18,185	22,715	3,042	7	20	35	39	117
160	670	137	1	1	5	0	8
2,192	4,343	1,037	0	16	17	4	32
1,605	3,918	1,226	4	9	51	58	212
2,498	4,612	1,228	5	19	127	41	124
448	558	32	1	0	0	1	4
93	158	159	0	7	2	57	237
—	—	—	—	—	—	—	—
52,934	87,548	19,237	168	251	688	451	1,421

(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25年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は42,554件であり、全相談の33.5%を占めている。

一方、「特殊販売」は59,512件であり、前年度(53,646件)と比べて10.9%の増加となった。「特殊販売」の全体に占める割合は46.9%であり、前年度(45.4%)と比べ1.5ポイント上昇している。

特殊販売の内訳を見ると、平成25年度では「通信販売」(構成比30.0%)が最も多く、次いで「訪問販売」(8.3%)、「電話勧誘販売」(5.5%)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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
全相談件数	128,154 (100.0%)	125,706 (100.0%)	123,746 (100.0%)	118,208 (100.0%)	126,951 (100.0%)
店舗購入	50,481 (39.4%)	48,720 (38.8%)	44,270 (35.8%)	41,496 (35.1%)	42,554 (33.5%)
特殊販売(店舗外販売)	54,699 (42.7%)	53,817 (42.8%)	56,122 (45.4%)	53,646 (45.4%)	59,512 (46.9%)
訪問販売	12,120 (9.5%)	11,513 (9.2%)	10,990 (8.9%)	10,758 (9.1%)	10,583 (8.3%)
通信販売	34,149 (26.6%)	33,024 (26.3%)	36,199 (29.3%)	34,416 (29.1%)	38,135 (30.0%)
マルチ(まがい)商法	1,534 (1.2%)	1,195 (1.0%)	1,193 (1.0%)	1,211 (1.0%)	1,371 (1.1%)
電話勧誘販売	5,520 (4.3%)	6,484 (5.2%)	6,369 (5.1%)	5,898 (5.0%)	6,950 (5.5%)
ネガティブオプション	197 (0.2%)	227 (0.2%)	133 (0.1%)	187 (0.2%)	481 (0.4%)
訪問購入	-	-	-	-	858 (0.7%)
他の無店舗販売	1,179 (0.9%)	1,374 (1.1%)	1,238 (1.0%)	1,176 (1.0%)	1,134 (0.9%)
不明・無関係	22,974 (17.9%)	23,169 (18.4%)	23,354 (18.9%)	23,066 (19.5%)	24,885 (19.6%)

※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25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。

工事契約や新聞などが多い「訪問販売」では、「70歳以上」の全体に占める割合が38.1%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の半数を占める。

インターネット通販などが多い「通信販売」では、「40歳代」が21.1%と最も多く、「30歳代」から「50歳代」までで全体の53.9%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45.0%と最も多い。

健康食品や金融商品の契約が多い「電話勧誘販売」では、「70歳以上」が51.7%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の66.7%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68.4%と最も多い。

消費者の自宅など営業所以外の場所において商品を買取る「訪問購入」は、「70歳以上」が42.3%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の6割を占める。

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22.5%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25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	25年度計
訪問販売	154 (1.5%)	1,210 (11.4%)	765 (7.2%)	881 (8.3%)	841 (7.9%)	1,266 (12.0%)	4,030 (38.1%)	1,436 (13.6%)	10,583 (100.0%)
通信販売	2,047 (5.4%)	4,483 (11.8%)	7,255 (19.0%)	8,035 (21.1%)	5,259 (13.8%)	4,103 (10.8%)	3,808 (10.0%)	3,145 (8.2%)	38,135 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	22 (1.6%)	617 (45.0%)	116 (8.5%)	139 (10.1%)	110 (8.0%)	103 (7.5%)	125 (9.1%)	139 (10.1%)	1,371 (100.0%)
電話勧誘販売	8 (0.1%)	170 (2.4%)	333 (4.8%)	517 (7.4%)	562 (8.1%)	1,044 (15.0%)	3,595 (51.7%)	721 (10.4%)	6,950 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (0.2%)	4 (0.8%)	9 (1.9%)	12 (2.5%)	21 (4.4%)	39 (8.1%)	329 (68.4%)	66 (13.7%)	481 (100.0%)
訪問購入	1 (0.1%)	13 (1.5%)	57 (6.6%)	75 (8.7%)	107 (12.5%)	158 (18.4%)	363 (42.3%)	84 (9.8%)	858 (100.0%)
他の無店舗販売	20 (1.8%)	131 (11.6%)	108 (9.5%)	166 (14.6%)	141 (12.4%)	173 (15.3%)	255 (22.5%)	140 (12.3%)	1,134 (100.0%)
特殊販売計	2,253 (3.8%)	6,628 (11.1%)	8,643 (14.5%)	9,825 (16.5%)	7,041 (11.8%)	6,886 (11.6%)	12,505 (21.0%)	5,731 (9.6%)	59,512 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は10,583件であり、全相談件数の8.3%を占める。件数は前年度より1.6%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「工事・建築・加工」(1,137件)であり、主な内訳は「塗装工事」や「屋根工事」等である。

第2位は「書籍・印刷物」(1,136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3位は「放送・コンテンツ等」(935件)である。公共放送の受信料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。

その他、増加が目立つものとして、「衛生サービス」「修理・補修」などがあげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、上位に「強引」「虚偽説明」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	25年度	24年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	1,137	923	123.2%
塗装工事	242	217	111.5%
屋根工事	239	191	125.1%
衛生設備工事	144	111	129.7%
2 書籍・印刷物	1,136	1,062	107.0%
新聞	1,116	1,033	108.0%
3 放送・コンテンツ等	935	803	116.4%
テレビ放送サービス	524	389	134.7%
有線テレビ放送	343	364	94.2%
4 役務その他	670	671	99.9%
広告代理サービス	102	98	104.1%
ホームページ作成代行	77	60	128.3%
5 インターネット通信サービス	456	411	110.9%
光ファイバー	305	266	114.7%
6 レンタル・リース・貸借	343	372	92.2%
リースサービス	288	319	90.3%
7 修理・補修	338	290	116.6%
修理サービス	328	288	113.9%
8 衛生サービス	303	220	137.7%
建物清掃サービス	178	131	135.9%
駆除サービス	100	72	138.9%
9 生命保険	268	325	82.5%
普通生命保険	187	234	79.9%
10 ファンド型投資商品	262	303	86.5%
訪問販売 計	10,583	10,758	98.4%
全相談件数に占める割合	(8.3%)	(9.1%)	

表-20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1 解約一般	3,481	3,485	99.9%
2 高価格・料金	1,924	1,815	106.0%
3 強引	1,841	1,887	97.6%
4 クーリング・オフ一般	1,783	1,693	105.3%
5 虚偽説明	1,340	1,247	107.5%

※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。

(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38,135件となり、前年度と比べ3,719件増加(10.8%増)している。「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の30%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」(16,619件)であり、通信販売全体の4割以上を占める。その主なものは「アダルト情報サイト」、内容が不明な有料総合サイトの利用料請求などの「デジタルコンテンツ一般」や「出会い系サイト」である。

その他、増加が目立つものとして、「運動ぐつ」「旅行かばん」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	25年度	24年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	16,619	17,247	96.4%
	アダルト情報サイト	9,061	7,556	119.9%
	デジタルコンテンツ一般	3,185	4,180	76.2%
	出会い系サイト	1,456	2,185	66.6%
	オンラインゲーム	725	783	92.6%
2	履物	1,229	578	212.6%
	運動ぐつ	628	173	363.0%
3	靴	534	364	146.7%
	パソコン・パソコン関連用品	1,091	785	139.0%
	パソコンソフト	623	333	187.1%
4	ノートパソコン	133	128	103.9%
	モバイル専用端末機器	62	47	131.9%
	役務その他	957	1,009	94.8%
	興信所	79	94	84.0%
5	祈とうサービス	64	86	74.4%
	結婚相手紹介サービス	45	70	64.3%
	かばん	921	446	206.5%
6	婦人用バッグ	526	328	160.4%
	旅行かばん	117	20	585.0%
7	健康食品	910	566	160.8%
8	商品一般	855	633	135.1%
9	他の教養・娯楽	677	1,102	61.4%
	宝くじ	226	476	47.5%
	異性交際関連サービス	55	59	93.2%
10	他の身の回り品	667	330	202.1%
	財布類	381	195	195.4%
10	化粧品	628	532	118.0%
	基礎化粧品	229	197	116.2%
	通信販売 計	38,135	34,416	110.8%
	全相談件数に占める割合	(30.0%)	(29.1%)	

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1	インターネット通販	27,240	23,738	114.8%
2	ポルノ・風俗	8,718	7,331	118.9%
3	ワンクリック請求	7,668	6,357	120.6%
4	解約一般	7,658	6,519	117.5%
5	返金	5,708	4,740	120.4%

(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1,371件で、前年度と比べて13.2%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」「返金」「信用性」が上位にあり(表-24)、相談内容としては、「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」といったものが多い。

表-23 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数 表-24 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	306	362	84.5%
2 化粧品	168	176	95.5%
3 商品一般	130	101	128.7%
4 音響・映像製品	106	53	200.0%
デジタルディスクソフト	96	43	223.3%
5 パソコン・パソコン関連用品	77	50	154.0%
パソコンソフト	71	44	161.4%
6 学習教材	77	13	592.3%
教養娯楽教材	68	8	850.0%
7 ファンド型投資商品	61	41	148.8%
8 内職・副業	59	31	190.3%
9 教室・講座	46	52	88.5%
ビジネス教室	27	21	128.6%
精神修養講座	4	13	30.8%
10 飲料	43	59	72.9%
マルチ(まがい)商法 計	1,371	1,211	113.2%
全相談件数に占める割合	(1.1%)	(1.0%)	

内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	784	716	109.5%
2 紹介販売	509	455	111.9%
3 解約一般	488	343	142.3%
4 返金	317	201	157.7%
5 信用性	283	303	93.4%

(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6,950件で、前年度に比べ17.8%増加している。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「健康食品」で、前年度と比べて約3.2倍の増加となっている。「『以前注文があった商品ができたので送る』と事業者から電話があり、後日、商品が送られてきたが、注文した覚えは無い」といった相談が多く寄せられた。第2位は公社債や株等の「預貯金・証券等」、第3位は「ファンド型投資商品」となっている。その他、増加が目立つものとして、「インターネット通信サービス」「魚介類」などがある。

相談内容をキーワード別で見ると、「強引」「虚偽説明」「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	25年度	24年度	対前年度比
1	健康食品	1,306	412	317.0%
2	預貯金・証券等	716	692	103.5%
	公社債	318	312	101.9%
	株	310	307	101.0%
3	ファンド型投資商品	649	686	94.6%
4	役務その他	581	722	80.5%
	役務その他サービス	297	453	65.6%
	広告代理サービス	85	60	141.7%
5	インターネット通信サービス	420	305	137.7%
	光ファイバー	290	215	134.9%
6	商品一般	362	350	103.4%
7	集合住宅	347	375	92.5%
	新築分譲マンション	194	239	81.2%
8	他の教養・娯楽	213	166	128.3%
	宝くじ	55	24	229.2%
	印刷サービス	11	23	47.8%
9	魚介類	198	120	165.0%
	かに	135	86	157.0%
10	融資サービス	142	141	100.7%
	フリーローン・サラ金	133	128	103.9%
	電話勧誘販売 計	6,950	5,898	117.8%
	全相談件数に占める割合	(5.5%)	(5.0%)	

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	25年度	24年度	対前年度比
1	強引	1,691	1,202	140.7%
2	虚偽説明	1,202	855	140.6%
3	詐欺	1,170	1,100	106.4%
4	信用性	1,095	1,214	90.2%
5	利殖商法	933	1,146	81.4%

(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481件であり、前年度の約2.6倍となっている。商品・役務別では「健康食品」が最も多く、前年度に比べ約3.9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、「無断契約」「代引配達」「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	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	269	69	389.9%
2 書籍・印刷物	57	50	114.0%
雑誌	20	7	285.7%
単行本	17	16	106.3%
3 商品一般	43	11	390.9%
4 化粧品	16	5	320.0%
5 魚介類	10	0	—
かに	6	0	—
ネガティブオプション 計	481	187	257.2%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.2%)	

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	25年度	24年度	対前年度比
1 無断契約	174	32	543.8%
2 代引配達	151	53	284.9%
3 電話勧誘	133	24	554.2%
4 強引	115	23	500.0%
5 不当請求一般	111	21	528.6%

(8) 訪問購入

訪問購入とは、購入業者が消費者の自宅等を訪問し、売買契約の申し込みを受け、又は、売買契約を締結して物品等を購入することである。

訪問購入に関する相談件数は858件となっている。商品・役務別では最も多いのが「アクセサリー」、次に多いのが、商品買い取りの電話勧誘に関する相談などの「商品一般」である。(表-29)

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」「信用性」「強引」が上位3位を占めている。(表-30)

表-29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度※
1 アクセサリー	209	28
ネックレス	57	3
指輪	56	12
2 商品一般	118	17
3 和服	87	5
着物類	73	5
4 自動車	65	4
普通・小型自動車	45	2
5 被服品一般	61	6
6 婦人洋服	46	9
7 他の教養娯楽品	32	2
コレクション用品	14	1
8 他の商品	32	6
貴金属	31	6
9 役務その他	28	12
10 家具・寝具	25	2
机・テーブル類	6	0
いす類	4	1
ふとん類	4	0
訪問購入 計	858	114
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.1%)

表-30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度※
1 電話勧誘	477	63
2 信用性	280	33
3 強引	153	29
4 クーリングオフ一般	115	15
5 連絡不能	104	11

※平成24年度は、平成25年2月21日以降受付分の相談件数であり、P22の表-19及び表-20に掲載した「訪問販売」の件数のうち、「訪問購入」の件数を再掲している。

(9) 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1,134件である。商品・役務別では、最も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」、次に多いのが展示販売のミネラルウォーターなどの「飲料」である。（表-31）

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-32）

表-31 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 役務その他	94	102	92.2%
廃品回収サービス	26	20	130.0%
祈とうサービス	13	13	100.0%
2 飲料	78	109	71.6%
ミネラルウォーター	65	93	69.9%
3 工事・建築・加工	74	48	154.2%
工事・建築	72	44	163.6%
4 レンタル・リース・貸借	56	60	93.3%
賃貸アパート	24	24	100.0%
5 医療用具	47	33	142.4%
家庭用電気治療器具	39	23	169.6%
6 管理・保管	40	40	100.0%
パーキング	36	37	97.3%
7 融資サービス	38	56	67.9%
フリーローン・サラ金	36	52	69.2%
8 教室・講座	35	38	92.1%
ビジネス教室	6	8	75.0%
精神修養講座	5	9	55.6%
スポーツ・健康教室	4	10	40.0%
9 旅客運送サービス	30	28	107.1%
タクシーサービス	21	21	100.0%
10 修理・補修	28	32	87.5%
修理サービス	26	30	86.7%
他の無店舗販売 計	1,134	1,176	96.4%
全相談件数に占める割合	(0.9%)	(1.0%)	

表-32 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1 解約一般	267	288	92.7%
2 高価格・料金	217	194	111.9%
3 返金	184	182	101.1%
4 説明不足	131	146	89.7%
5 信用性	129	99	130.3%

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-33」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73,237件で全体に占める割合は57.7%と、前年度と比べ0.4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13,035件で、全体の10.3%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6,930件と最も多く、全体の5.5%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」(2,241件)で全体の1.8%を占めており、次が個別クレジットなどの「個別信用」(2,220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」(4,153件)については、全体の3.3%を占めており、相談件数は前年度に比べ11.7%の減少となっている。

表-33 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		25年度	24年度	対前年度比
信用供与無	即時払	59,966 (47.2%)	57,526 (48.7%)	104.2%
	前払式割賦	89 (0.1%)	70 (0.1%)	127.1%
	前払式特定	190 (0.1%)	180 (0.2%)	105.6%
	他の前払式	3,157 (2.5%)	1,271 (1.1%)	248.4%
	不明	9,835 (7.7%)	9,581 (8.1%)	102.7%
	小計	73,237 (57.7%)	68,628 (58.1%)	106.7%
販売信用	自社割賦	972 (0.8%)	872 (0.7%)	111.5%
	包括信用	2,241 (1.8%)	2,346 (2.0%)	95.5%
	個別信用	2,220 (1.7%)	2,047 (1.7%)	108.5%
	ローン提携販売	81 (0.1%)	69 (0.1%)	117.4%
	2か月内払い	6,930 (5.5%)	5,257 (4.4%)	131.8%
	他の販売信用	95 (0.1%)	99 (0.1%)	96.0%
	不明	496 (0.4%)	436 (0.4%)	113.8%
	小計	13,035 (10.3%)	11,126 (9.4%)	117.2%
借金契約	4,153 (3.3%)	4,703 (4.0%)	88.3%	
不明・無関係	36,526 (28.8%)	33,751 (28.6%)	108.2%	
合計	126,951 (100.0%)	118,208 (100.0%)	107.4%	

< 「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-34」である。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(1,272件)であり、販売信用の相談全体の9.8%を占めている。オンラインゲームの有料アイテムの高額請求や、出会い系サイトなど有料サイトの利用料金に関する相談が多く寄せられている。

第2位は「理美容」(963件)であり、前年度と比べて213件増(28.4%増)であった。主にエステティックサービスの契約に関する相談である。

第3位は携帯電話サービスやモバイルデータ通信契約の「移動通信サービス」(889件)であり、前年度と比べて237件増(36.3%増)であった。

上記のほか、前年度に比べて増加が目立つ相談は、セキュリティ対策ソフト等の「パソコンソフト」やダイエットサプリメント等の「健康食品」などがあり、いずれもインターネット広告をきっかけとした商品購入に関する相談が多く寄せられている。

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-35)

表-34 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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,272	1,170	108.7%
デジタルコンテンツ	1,187	1,097	108.2%
オンラインゲーム	362	247	146.6%
出会い系サイト	360	421	85.5%
テレビ放送サービス	36	32	112.5%
2 理美容	963	750	128.4%
エステティックサービス	907	663	136.8%
3 移动通信サービス	889	652	136.3%
携帯電話サービス	563	412	136.7%
モバイルデータ通信	323	237	136.3%
4 パソコン・パソコン関連用品	649	403	161.0%
パソコンソフト	415	180	230.6%
5 電話機・電話機用品	447	442	101.1%
携帯電話	400	392	102.0%
6 医療	416	268	155.2%
医療サービス	330	201	164.2%
7 教室・講座	391	347	112.7%
タレント・モデル養成教室	64	59	108.5%
8 役務その他	377	315	119.7%
ホームページ作成代行	71	46	154.3%
結婚相手紹介サービス	42	51	82.4%
9 インターネット通信サービス	290	215	134.9%
インターネット接続回線	150	122	123.0%
他のネット通信関連サービス	129	84	153.6%
10 健康食品	285	105	271.4%
販売信用 計	13,035	11,126	117.2%
全相談件数に占める割合	(10.3%)	(9.4%)	

表-35 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	25年度	24年度	対前年度比
1 解約一般	5,542	4,636	119.5%
2 インターネット通販	4,867	3,661	132.9%
3 クレジットカード	3,608	3,040	118.7%
4 返金	2,739	2,366	115.8%
5 高価格・料金	2,077	1,926	107.8%

< 「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39,094件寄せられ、前年度(33,541件)から16.6%増加した。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は30.8%となり、初めて全体の3割を超えた。(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」(3,731件)であり、前年度より26.3%増加となった。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32.2%増加し、8割以上を占める。

第2位は「健康食品」(2,365件)であり、前年度の約2.3倍と大幅に増加した。

第3位は「工事・建築・加工」(1,986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27.0%の増加であった。

その他、前年度より増加が目立つ相談としては、注文した覚えが無く、内容も不明な商品の送付に関する相談などの「商品一般」の394件増(39.0%増)、「レンタル・リース・貸借」の80件増(6.1%増)などがあげられる。(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が57.4%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。年代別では、前年度と比べてどの年代も増加しているが、特に「80歳以上」の増加(29.7%増)が著しい。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の8割近くを占める。平均契約金額は211万2千円と、全相談件数の平均契約金額155万6千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健康食品の送りつけや、住宅の補修や増改築工事の勧誘に関するトラブルに遭っていることがうかがえる。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移

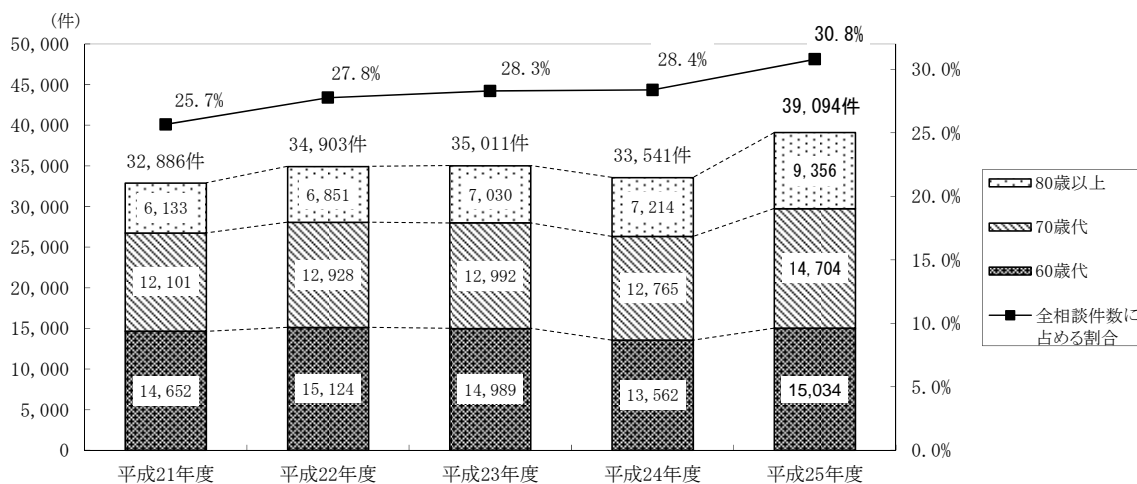


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	3,731	2,955	126.3%
デジタルコンテンツ	3,063	2,317	132.2%
テレビ放送サービス	322	275	117.1%
有線テレビ放送	305	324	94.1%
2 健康食品	2,365	1,046	226.1%
3 工事・建築・加工	1,986	1,564	127.0%
塗装工事	314	251	125.1%
増改築工事	282	240	117.5%
屋根工事	271	230	117.8%
4 役務その他	1,603	1,761	91.0%
役務その他サービス	674	827	81.5%
不動産仲介サービス	133	108	123.1%
廃品回収サービス	122	146	83.6%
弁護士	88	114	77.2%
5 預貯金・証券等	1,528	1,561	97.9%
株	530	604	87.7%
公社債	467	459	101.7%
普通預貯金	218	234	93.2%
6 商品一般	1,405	1,011	139.0%
7 レンタル・リース・貸借	1,393	1,313	106.1%
賃貸アパート	983	938	104.8%
8 ファンド型投資商品	1,238	1,218	101.6%
9 相談その他	1,061	968	109.6%
債権回収	148	169	87.6%
10 融資サービス	1,002	1,226	81.7%
フリーローン・サラ金	825	1,010	81.7%
高齢者相談 計	39,094	33,541	116.6%
全相談件数に占める割合	(30.8%)	(28.4%)	

表-37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	39,094	33,541	116.6%
性別			
男性	16,553	14,550	113.8%
女性	22,436	18,907	118.7%
不明	105	84	125.0%
年代別			
60歳代	15,034	13,562	110.9%
70歳代	14,704	12,765	115.2%
80歳以上	9,356	7,214	129.7%
職業別			
給与生活者	4,217	3,690	114.3%
自営・自由業	2,597	2,420	107.3%
家事従事者	9,248	7,713	119.9%
学生	11	7	157.1%
無職	20,885	17,809	117.3%
その他・不明	2,136	1,902	112.3%
平均契約金額(千円)	2,112	2,292	92.1%
平均既払金額(千円)	1,172	1,384	84.7%
主な相談内容			
1 解約一般	6,842	5,951	115.0%
2 電話勧誘	6,384	5,006	127.5%
3 家庭訪販	4,258	4,088	104.2%
4 信用性	4,212	3,959	106.4%
5 インターネット通販	4,042	2,837	142.5%
6 高価格・料金	3,984	3,460	115.1%
7 返金	3,847	3,480	110.5%
8 強引	3,159	2,328	135.7%
9 説明不足	2,866	2,621	109.3%
10 契約書・書面一般	2,774	2,459	112.8%

② 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は15,289件あり、前年度(14,316件)から6.8%増加した。しかし、若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.0%となり、引き続き減少している。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」(3,963件)であり、前年度より3.4%減少しているが、若者の相談全体の4分の1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2,376件と前年度と比べて334件増(16.4%増)であった。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387件と前年度より41.5%減となっている。また、「オンラインゲーム」は前年度と比べて51件増(19.9%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に、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」(1,380件)であり、前年度より6.4%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「理美容」(780件)であり、その多くを占める「エステティックサービス」が前年度より181件増加(35.2%増)している。

その他、前年度より増加している相談は「運動ぐつ」の135件増(259.6%増)や、「医療サービス」の80件増(44.0%増)などがある。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が51.8%と、「男性」を上回っている。年代別では「20歳代」が8割以上を占めている。職業別では「給与生活者」が5割以上、「学生」が3割以上を占めている。

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。このほか、平成25年度は「連絡不能」が新たに上位にあがるなど「商品を購入したインターネット通販サイトが閉鎖されており、事業者と連絡が取れない」といったケースの増加がうかがえる。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移

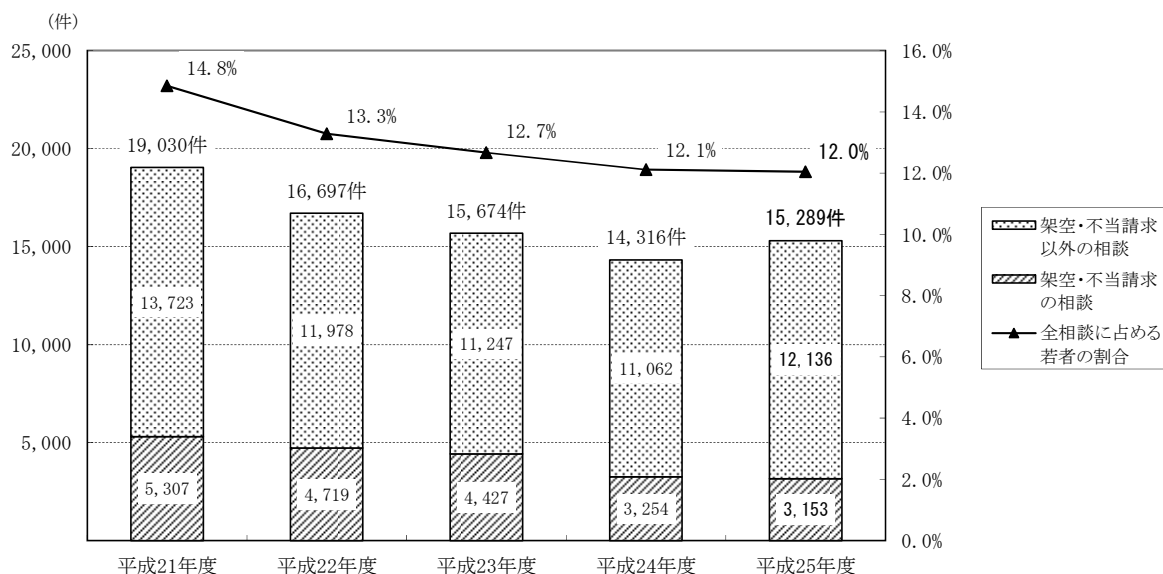


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	3,963	4,102	96.6%
アダルト情報サイト	2,376	2,042	116.4%
デジタルコンテンツ一般	387	661	58.5%
出会い系サイト	345	554	62.3%
オンラインゲーム	307	256	119.9%
2 レンタル・リース・貸借	1,380	1,475	93.6%
賃貸アパート	1,232	1,308	94.2%
3 理美容	780	612	127.5%
エステティックサービス	695	514	135.2%
4 教室・講座	635	629	101.0%
タレント・モデル養成教室	123	112	109.8%
ビジネス教室	80	76	105.3%
スポーツ・健康教室	65	49	132.7%
精神修養講座	59	54	109.3%
5 移動通信サービス	539	516	104.5%
携帯電話サービス	349	313	111.5%
モバイルデータ通信	188	195	96.4%
6 融資サービス	371	382	97.1%
フリーローン・サラ金	353	365	96.7%
7 医療	362	263	137.6%
医療サービス	262	182	144.0%
8 履物	317	151	209.9%
運動ぐつ	187	52	359.6%
靴	116	92	126.1%
9 インターネット通信サービス	316	266	118.8%
光ファイバー	182	136	133.8%
10 役務その他	298	281	106.0%
興信所	38	38	100.0%
結婚相手紹介サービス	20	21	95.2%
若者相談 計	15,289	14,316	106.8%
全相談件数に占める割合	(12.0%)	(12.1%)	

表-39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比	
相談件数	15,289	14,316	106.8%	
性別	男性	7,313	7,012	104.3%
	女性	7,916	7,256	109.1%
	不明	60	48	125.0%
年代別	10歳未満	161	122	132.0%
	10歳代	2,695	2,544	105.9%
	20歳代	12,433	11,650	106.7%
職業別	給与生活者	8,007	7,396	108.3%
	自営・自由業	287	271	105.9%
	家事従事者	499	534	93.4%
	学生	5,061	4,656	108.7%
	無職	875	954	91.7%
	その他・不明	560	505	110.9%
平均契約金額(千円)	449	563	79.8%	
平均既払金額(千円)	139	188	73.9%	
主な相談内容	1 インターネット通販	5,704	5,104	111.8%
	2 解約一般	4,403	3,862	114.0%
	3 返金	2,780	2,307	120.5%
	4 高価格・料金	2,483	2,193	113.2%
	5 ポルノ・風俗	2,278	1,981	115.0%
	6 ワンクリック請求	1,926	1,645	117.1%
	7 未成年者契約	1,710	1,657	103.2%
	8 電子広告	1,391	1,087	128.0%
	9 契約書・書面一般	1,205	1,171	102.9%
	10 連絡不能	1,151	682	168.8%

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25年度の相談件数は1,717件あり、前年度と比べて9.8%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」(226件)であり、前年度の2.5倍以上となっている。第2位は「書籍・印刷物」(161件)であり、そのうち「新聞」が8割を超える。第3位は「工事・建築・加工」(95件)であり、前年度と比べて53.2%増となっている。第4位は「放送・コンテンツ等」(82件)で、そのうち「デジタルコンテンツ」が6割近くを占める。第5位は「商品一般」「預貯金・証券等」(81件)となっている。(表-40)

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歳代」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356万1千円、平均既払金額は145万3千円と、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、「強引」「次々販売」も上位にあり、販売方法が悪質であることがうかがえる。このほか、平成25年度は「代引配達」が新たに上位にあがっている。(表-41)

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-40 判断不十分者契約 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	226	89	253.9%
2 書籍・印刷物	161	145	111.0%
新聞	138	121	114.0%
3 工事・建築・加工	95	62	153.2%
増改築工事	16	8	200.0%
塗装工事	16	15	106.7%
屋根工事	15	11	136.4%
4 放送・コンテンツ等	82	84	97.6%
デジタルコンテンツ	48	55	87.3%
5 商品一般	81	68	119.1%
5 預貯金・証券等	81	98	82.7%
株	25	31	80.6%
投資信託	22	21	104.8%
普通預貯金	16	15	106.7%
7 役務その他	70	66	106.1%
広告代理サービス	13	3	433.3%
せんだ等サービス	10	8	125.0%
不動産仲介サービス	10	5	200.0%
8 ファンド型投資商品	54	66	81.8%
9 家具・寝具	50	55	90.9%
ふとん類	44	52	84.6%
10 魚介類	45	34	132.4%
かに	26	18	144.4%
判断不十分者契約 計	1,717	1,564	109.8%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.3%)	

表-41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比	
相談件数	1,717	1,564	109.8%	
性別	男性	521	508	102.6%
	女性	1,148	1,010	113.7%
	団体	10	11	90.9%
	不明	38	35	108.6%
年代別	20歳未満	12	5	240.0%
	20歳代	45	45	100.0%
	30歳代	44	51	86.3%
	40歳代	67	67	100.0%
	50歳代	58	58	100.0%
	60歳代	83	71	116.9%
	70歳以上	1,276	1,157	110.3%
	不明	132	110	120.0%
職業別	給与生活者	65	79	82.3%
	自営・自由業	28	28	100.0%
	家事従事者	217	143	151.7%
	学生	11	8	137.5%
	無職	1,309	1,223	107.0%
	その他・不明	87	83	104.8%
平均契約金額(千円)	3,561	2,487	143.2%	
平均既払金額(千円)	1,453	1,686	86.2%	
主な相談内容	1 解約一般	591	576	102.6%
	2 家庭訪販	563	567	99.3%
	3 高価格・料金	357	338	105.6%
	4 電話勧誘	323	239	135.1%
	5 クーリングオフ一般	208	190	109.5%
	6 強引	199	164	121.3%
	7 契約書・書面一般	196	203	96.6%
	8 返金	185	189	97.9%
	9 次々販売	163	179	91.1%
	10 代引配達	154	64	240.6%

(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16,163件あり、前年度(15,759件)から2.6%増加した。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12.7%であった。(図-4)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(13,253件)が最も多く、架空・不当請求の8割以上を占める。そのうち「アダルト情報サイト」の相談は、前年度比1,470件増(20.4%増)であった。一方、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1,012件減(20.6%減)となっている。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(384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「健康食品」(376件)であり、前年度と比べ約3.9倍と大きく増加した。「健康食品が代金引換で送られてきたが、注文をした覚えは無い」といった相談が多い。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が56.1%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、「20歳未満」及び「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」が約5割を占め、「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26万3千円、平均既払金額は2万9千円と、比較的低いのが特徴である。

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」が依然として多いほか、「強引」が上位にあがっており(表-43)、「アダルト情報サイトにアクセスしただけで、不当な料金を強引に請求された」といった相談が多いことがわかる。

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移

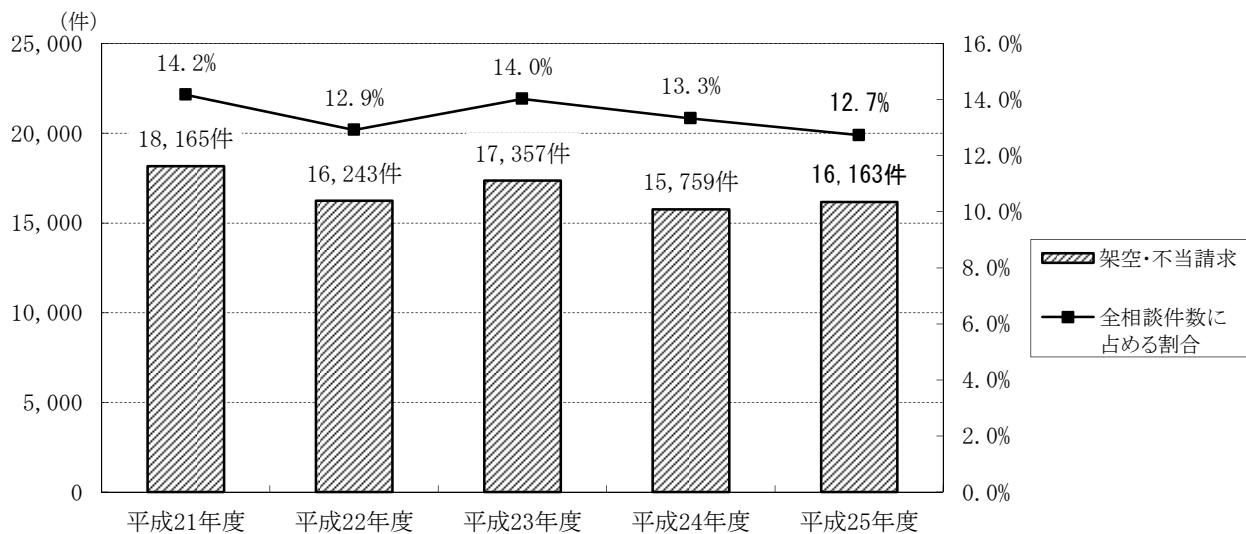


表-42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	13,253	13,359	99.2%
アダルト情報サイト	8,669	7,199	120.4%
デジタルコンテンツ一般	3,900	4,912	79.4%
出会い系サイト	472	952	49.6%
2 レンタル・リース・貸借	384	406	94.6%
賃貸アパート	284	324	87.7%
3 健康食品	376	97	387.6%
4 商品一般	364	271	134.3%
5 役務その他	263	230	114.3%
興信所	51	32	159.4%
広告代理サービス	16	25	64.0%
6 移动通信サービス	152	149	102.0%
携帯電話サービス	110	116	94.8%
7 融資サービス	89	130	68.5%
フリーローン・サラ金	80	117	68.4%
8 インターネット通信サービス	87	92	94.6%
インターネット接続回線	63	63	100.0%
9 外食・食事宅配	85	85	100.0%
外食	84	82	102.4%
10 音響・映像製品	81	94	86.2%
デジタルディスクソフト	30	39	76.9%
テレビジョン	27	1	2700.0%
ビデオソフト	15	28	53.6%
架空・不当請求 計	16,163	15,759	102.6%
全相談件数に占める割合	(12.7%)	(13.3%)	

表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	16,163	15,759	102.6%
性別			
男性	9,066	8,876	102.1%
女性	6,752	6,517	103.6%
団体	149	167	89.2%
不明	196	199	98.5%
年代別			
20歳未満	1,311	1,209	108.4%
20歳代	1,842	2,045	90.1%
30歳代	2,714	3,151	86.1%
40歳代	3,457	3,644	94.9%
50歳代	2,482	2,338	106.2%
60歳代	2,008	1,573	127.7%
70歳以上	1,497	921	162.5%
不明	852	878	97.0%
職業別			
給与生活者	8,013	8,388	95.5%
自営・自由業	816	811	100.6%
家事従事者	1,950	1,894	103.0%
学生	1,680	1,578	106.5%
無職	2,548	1,965	129.7%
その他・不明	1,156	1,123	102.9%
平均契約金額(千円)	263	238	110.5%
平均既払金額(千円)	29	86	33.7%
主な相談内容			
1 インターネット通販	13,026	12,847	101.4%
2 ポルノ・風俗	8,291	6,920	119.8%
3 ワンクリック請求	7,736	6,400	120.9%
4 不当請求一般	4,540	4,496	101.0%
5 架空請求	4,029	5,003	80.5%
6 高価格・料金	2,389	1,956	122.1%
7 迷惑メール	1,420	1,651	86.0%
8 無料商法	1,365	1,213	112.5%
9 強引	1,156	811	142.5%
10 プライバシー	1,082	1,168	92.6%

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27,952件あり、前年度(24,371件)に比べて14.7%の増加であった。全相談件数における「インターネット通販」の割合は22.0%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」(15,452件)であり、「インターネット通販」の5割以上を占める。

第2位は「履物」(1,152件)であり、前年度(508件)と比べて約2.3倍と大きく増加している。そのうち多くを占めるのが、ジョギングシューズなどの「運動ぐつ」や、ブーツなどの「靴」である。

第3位は「パソコン・パソコン関連用品」(823件)であり、そのうち最も多いのが「パソコンソフト」である。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が51.6%と、「女性」を上回っている。

年代別では「40歳代」が最も多い。また、前年度と比べ「60歳代」(39.0%増)「70歳以上」(50.0%増)の増加の割合が大きくなっている。

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

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を占めている。このほか、「連絡不能」「商品未着」「詐欺」が上位にあがっている。(表-45)「通販サイトから商品を購入したが、商品が届かず、事業者とも連絡が取れない」といった相談が多く寄せられていることがわかる。

表-44 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	15,452	15,866	97.4%
アダルト情報サイト	8,916	7,401	120.5%
デジタルコンテンツ一般	2,901	3,900	74.4%
出会い系サイト	1,313	2,008	65.4%
オンラインゲーム	601	665	90.4%
2 履物	1,152	508	226.8%
運動ぐつ	603	162	372.2%
靴	485	309	157.0%
3 パソコン・パソコン関連用品	823	557	147.8%
パソコンソフト	524	260	201.5%
4 かばん	813	359	226.5%
婦人用バッグ	450	265	169.8%
旅行かばん	111	18	616.7%
5 他の身の回り品	602	258	233.3%
財布類	341	157	217.2%
身の回り品その他	126	47	268.1%
帽子	78	11	709.1%
6 婦人洋服	464	377	123.1%
婦人コート	91	84	108.3%
婦人上着	75	54	138.9%
7 役務その他	460	445	103.4%
興信所	58	47	123.4%
結婚相手紹介サービス	26	37	70.3%
8 商品一般	430	323	133.1%
9 家具・寝具	406	235	172.8%
ふとん類	87	63	138.1%
いす類	86	46	187.0%
10 音響・映像製品	371	286	129.7%
デジタルディスクソフト	137	145	94.5%
テレビジョン	85	19	447.4%
インターネット通販 計	27,952	24,371	114.7%
全相談件数に占める割合	(22.0%)	(20.6%)	

表-45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	27,952	24,371	114.7%
性別			
男性	14,434	12,603	114.5%
女性	12,802	11,114	115.2%
団体	323	247	130.8%
不明	393	407	96.6%
年代別			
20歳未満	1,918	1,695	113.2%
20歳代	3,786	3,409	111.1%
30歳代	5,988	5,625	106.5%
40歳代	6,417	5,686	112.9%
50歳代	3,912	3,351	116.7%
60歳代	2,698	1,941	139.0%
70歳以上	1,344	896	150.0%
不明	1,889	1,768	106.8%
職業別			
給与生活者	14,274	12,691	112.5%
自営・自由業	1,680	1,367	122.9%
家事従事者	3,634	3,166	114.8%
学生	2,607	2,324	112.2%
無職	3,286	2,673	122.9%
その他・不明	2,471	2,150	114.9%
平均契約金額(千円)	152	190	80.0%
平均既払金額(千円)	54	90	60.0%
主な相談内容			
1 ポルノ・風俗	8,514	7,041	120.9%
2 ワンクリック請求	7,621	6,286	121.2%
3 解約一般	5,097	4,170	122.2%
4 返金	3,875	3,097	125.1%
5 架空請求	3,425	4,312	79.4%
6 連絡不能	3,308	1,587	208.4%
7 電子広告	3,229	2,540	127.1%
8 高価格・料金	2,835	2,496	113.6%
9 商品未着	2,576	874	294.7%
10 詐欺	2,467	1,446	170.6%

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2,460件あり、前年度(2,673件)に比べて8.0%の減少であった。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.9%であった。

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」(1,006件)であり、「利殖商法」全体の約4割を占める。

第2位は「預貯金・証券等」(544件)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2割以上を占める。

第3位が「デリバティブ取引」(209件)であり、そのうち最も多いのが、外国為替証拠金取引やCO²排出権取引などが分類される「他のデリバティブ取引」である。

このほか、「デジタルディスクソフト」「パソコンソフト」「教養娯楽教材」のいずれかに分類される相談が上位にあがっており、内容は、投資用教材ソフト(DVD)に関するものである。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が57.1%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が5割近くを占める。また、前年度と比較すると、「50歳代」以上の各年代で相談件数が減少しているが、その一方で「20歳代」「30歳代」の増加が目立つ。

職業別では「無職」が全体の約4割を占め、「給与生活者」「家事従事者」もそれぞれ2割以上を占めている。また、前年度と比べると「学生」の増加が目立つ。

平均契約金額は850万3千円、平均既払金額は674万円と、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」「虚偽説明」「強引」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-47)

表－46 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 ファンド型投資商品	1,006	1,022	98.4%
2 預貯金・証券等	544	740	73.5%
公社債	226	306	73.9%
未公開株	161	277	58.1%
3 デリバティブ取引	209	202	103.5%
他のデリバティブ取引	115	114	100.9%
外国為替証拠金取引	33	37	89.2%
4 集合住宅	172	170	101.2%
新築分譲マンション	108	108	100.0%
中古分譲マンション	24	17	141.2%
5 役務その他	117	161	72.7%
役務その他サービス	96	124	77.4%
興信所	11	22	50.0%
6 音響・映像製品	60	32	187.5%
デジタルディスクソフト	52	29	179.3%
7 その他の商品	56	35	160.0%
貴金属	33	29	113.8%
原石	12	4	300.0%
8 その他の金融関連サービス	54	69	78.3%
9 パソコン・パソコン関連用品	32	36	88.9%
パソコンソフト	31	31	100.0%
9 学習教材	32	8	400.0%
教養娯楽教材	26	7	371.4%
利殖商法 計	2,460	2,673	92.0%
全相談件数に占める割合	(1.9%)	(2.3%)	

表－47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	2,460	2,673	92.0%
性別			
男性	1,000	1,108	90.3%
女性	1,404	1,492	94.1%
団体	7	10	70.0%
不明	49	63	77.8%
年代別			
20歳未満	4	0	—
20歳代	169	138	122.5%
30歳代	115	99	116.2%
40歳代	181	176	102.8%
50歳代	193	225	85.8%
60歳代	414	417	99.3%
70歳以上	1,204	1,440	83.6%
不明	180	178	101.1%
職業別			
給与生活者	521	460	113.3%
自営・自由業	146	165	88.5%
家事従事者	500	523	95.6%
学生	103	65	158.5%
無職	1,011	1,256	80.5%
その他・不明	179	204	87.7%
平均契約金額(千円)	8,503	7,619	111.6%
平均既払金額(千円)	6,740	5,709	118.1%
主な相談内容			
1 電話勧誘	1,253	1,530	81.9%
2 詐欺	645	796	81.0%
3 返金	594	647	91.8%
4 解約一般	500	527	94.9%
5 信用性	450	599	75.1%
6 虚偽説明	379	466	81.3%
7 二次被害	330	496	66.5%
8 強引	327	329	99.4%
9 家庭訪販	285	377	75.6%
10 高価格・料金	231	249	92.8%

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商品売買や役務提供の契約をさせる販売手口である。

相談件数は933件あり、前年度に比べて6.2%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」であり、「次々販売」全体の9.0%を占める。前年度と比べて49件増(140.0%増)であった。第2位は「家具・寝具」であり、そのほとんどが「ふとん類」の相談であった。第3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「工事・建築・加工」であった。(表-48)

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、約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-49)

表-48 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	84	35	240.0%
2 家具・寝具	74	86	86.0%
ふとん類	69	80	86.3%
3 工事・建築・加工	74	78	94.9%
4 理美容	63	69	91.3%
エステティックサービス	62	69	89.9%
5 放送・コンテンツ等	61	60	101.7%
出会い系サイト	40	38	105.3%
次々販売 計	933	995	93.8%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.8%)	

表-49 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比	
相談件数	933	995	93.8%	
性別	男性	272	273	99.6%
	女性	624	697	89.5%
	団体	20	10	200.0%
	不明	17	15	113.3%
年代別	20歳未満	5	5	100.0%
	20歳代	91	77	118.2%
	30歳代	50	63	79.4%
	40歳代	72	72	100.0%
	50歳代	47	67	70.1%
	60歳代	91	88	103.4%
	70歳以上	525	576	91.1%
	不明	52	47	110.6%
職業別	給与生活者	208	214	97.2%
	自営・自由業	43	62	69.4%
	家事従事者	136	156	87.2%
	学生	25	16	156.3%
	無職	460	501	91.8%
	その他・不明	61	46	132.6%
主な相談内容	1 高価格・料金	344	375	91.7%
	2 解約一般	317	355	89.3%
	3 家庭訪販	303	367	82.6%
	4 電話勧誘	230	250	92.0%
	5 強引	216	221	97.7%

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166件あり、前年度に比べて32.8%の増加であった。

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割以上を占める。件数は前年度と比べて43.1%の増加であった。第2位は家庭用電気治療器具等の「医療用具」で、件数は前年度と比べて80.0%の増加となった。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が約7割を占め、年代別では「70歳以上」が7割近くを占める。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-51)

表-50 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	73	51	143.1%
2 医療用具	27	15	180.0%
家庭用電気治療器具	19	11	172.7%
3 家具・寝具	26	21	123.8%
ふとん類	26	21	123.8%
4 商品一般	24	18	133.3%
5 化粧品	2	1	200.0%
5 食料品一般	2	0	—
催眠(SF)商法 計	166	125	132.8%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-51 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比	
相談件数	166	125	132.8%	
性別	男性	28	23	121.7%
	女性	116	88	131.8%
	団体	4	1	400.0%
	不明	18	13	138.5%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	1	1	100.0%
	30歳代	3	4	75.0%
	40歳代	5	4	125.0%
	50歳代	3	2	150.0%
	60歳代	10	17	58.8%
	70歳以上	113	78	144.9%
	不明	31	19	163.2%
職業別	給与生活者	5	3	166.7%
	自営・自由業	1	2	50.0%
	家事従事者	36	31	116.1%
	学生	1	0	—
	無職	89	68	130.9%
	その他・不明	34	21	161.9%
主な相談内容	1 高価格・料金	74	55	134.5%
	2 解約一般	36	28	128.6%
	3 効能・効果	32	26	123.1%
	4 クーリング・オフ一般	25	20	125.0%
	4 返金	25	18	138.9%

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う、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488件あり、前年度に比べて8.7%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15.1%の減少となった。第2位が「アクセサリ」で、件数は前年度より27.5%の増加であった。第3位が「学習教材」で、件数は前年度の4.3倍となっている。(表-52)

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、「20歳代」以下の年代で7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割近くを占めているが、「学生」も3割を超えている。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」などが上位にあがっている。(表-53)大学の先輩や友人など消費者と信頼関係のある人物が、販売勧誘の目的を明確にしないまま誘い出し、事業者と引き合わせて商品の契約をさせた後、消費者にも副業として商品の勧誘を行うことを勧めるといった相談が目立つ。

表-52 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	25年度	24年度	対前年度比
1 教室・講座	73	86	84.9%
タレント・モデル養成教室	25	25	100.0%
精神修養講座	16	18	88.9%
ビジネス教室	11	10	110.0%
2 アクセサリ	51	40	127.5%
ネックレス	30	22	136.4%
3 学習教材	43	10	430.0%
教養娯楽教材	32	7	457.1%
4 音響・映像製品	40	18	222.2%
デジタルディスクソフト	37	17	217.6%
5 理美容	34	21	161.9%
エステティックサービス	33	20	165.0%
アポイントメントセールス 計	488	449	108.7%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

表-53 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	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	488	449	108.7%
性別			
男性	223	191	116.8%
女性	263	254	103.5%
団体	0	0	—
不明	2	4	50.0%
年代別			
20歳未満	22	37	59.5%
20歳代	308	267	115.4%
30歳代	59	43	137.2%
40歳代	29	30	96.7%
50歳代	17	28	60.7%
60歳代	15	9	166.7%
70歳以上	27	24	112.5%
不明	11	11	100.0%
職業別			
給与生活者	230	218	105.5%
自営・自由業	18	11	163.6%
家事従事者	29	26	111.5%
学生	156	133	117.3%
無職	46	55	83.6%
その他・不明	9	6	150.0%
主な相談内容			
1 解約一般	224	192	116.7%
2 高価格・料金	161	149	108.1%
3 返金	156	129	120.9%
4 クーリング・オフ一般	129	140	92.1%
5 サイドビジネス商法	127	79	160.8%

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、近くの営業所等に同行させて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469件あり、前年度に比べて2.7%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「理美容器具・用品」である。その多くを占める「美顔器」の件数は、前年度の約2倍となった。第2位はエステティックサービスなどの「理美容」で、件数は前年度より58.0%の増加となった。第3位はミネラルウォーターがそのほとんどを占める「飲料」で、前年度より件数は減少している。(表-54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が全体の8割近くを占める。年代別では「20歳代」が最も多く、「20歳代」以下の年代で4分の3近くを占め、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6割を占め、「学生」も全体の2割を超える。

相談内容をキーワード別で見ると、「販売目的隠匿」が上位にあがっている。(表-55)「ネイルの施術を無料で練習させて欲しい」「モデルにならないか」などと、商品やサービスの勧誘であることを告げずに若者に接近し、高額な契約を迫るケースが多い。

表-54 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	25年度	24年度	対前年度比
1 理美容器具・用品	135	70	192.9%
美顔器	124	64	193.8%
2 理美容	79	50	158.0%
エステティックサービス	70	49	142.9%
3 飲料	36	56	64.3%
ミネラルウォーター	36	55	65.5%
3 他の教養娯楽品	36	40	90.0%
絵画・書画	35	36	97.2%
5 教室・講座	35	44	79.5%
タレント・モデル養成教室	14	16	87.5%
精神修養講座	8	9	88.9%
外国語・会話教室	7	12	58.3%
キャッチセールス 計	469	482	97.3%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

表-55 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比	
相談件数	469	482	97.3%	
性別	男性	97	135	71.9%
	女性	369	342	107.9%
	団体	0	0	—
	不明	3	5	60.0%
年代別	20歳未満	18	45	40.0%
	20歳代	333	287	116.0%
	30歳代	42	50	84.0%
	40歳代	21	32	65.6%
	50歳代	15	16	93.8%
	60歳代	9	12	75.0%
	70歳以上	15	17	88.2%
不明	16	23	69.6%	
職業別	給与生活者	279	240	116.3%
	自営・自由業	5	8	62.5%
	家事従事者	27	27	100.0%
	学生	111	133	83.5%
	無職	33	43	76.7%
	その他・不明	14	31	45.2%
主な相談内容	1 解約一般	205	171	119.9%
	2 高価格・料金	149	134	111.2%
	3 返金	122	89	137.1%
	3 販売目的隠匿	122	97	125.8%
	5 クーリング・オフ一般	121	165	73.3%

⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,835件であり、前年度と比べて14.1%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64.7%を占める。年代別では「40歳代」が20.9%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49.5%を占めており、次に「無職」が28.7%を占めている。

借入金の総額は、「100万円未満」(40.6%)が最も多く、次いで「100万円以上300万円未満」(34.8%)、「300万円以上500万円未満」(10.5%)となっている。平均借入金額は約373万円で、前年度より少なくなっている。

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1,984件で、多重債務相談全体の70.0%を占める。(表-56)「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-56 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		25年度	24年度	対前年度比
相 談 件 数		2,835	3,301	85.9%
性別	男性	1,833	2,115	86.7%
	女性	944	1,099	85.9%
	団体	19	30	63.3%
	不明	39	57	68.4%
年代別	20歳未満	4	1	400.0%
	20歳代	337	296	113.9%
	30歳代	505	568	88.9%
	40歳代	592	683	86.7%
	50歳代	460	523	88.0%
	60歳代	366	468	78.2%
	70歳以上	307	416	73.8%
	不明	264	346	76.3%
職業別	給与生活者	1,404	1,497	93.8%
	自営・自由業	227	307	73.9%
	家事従事者	141	170	82.9%
	学生	36	16	225.0%
	無職	813	1,021	79.6%
	その他・不明	214	290	73.8%

項 目		25年度	24年度	対前年度比
借入先上位	1 フリーローン・サラ金	1,984	2,443	81.2%
	2 住宅ローン	92	123	74.8%
	3 他の融資サービス	42	54	77.8%
借入金総額	100万円未満	602	693	86.9%
	100万円以上300万円未満	516	625	82.6%
	300万円以上500万円未満	156	188	83.0%
	500万円以上1,000万円未満	105	148	70.9%
	1,000万円以上	103	139	74.1%
	記入有計	1,482	1,793	82.7%
	平均借入金額(千円)	3,728	4,480	83.2%

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1,116件あり、前年度に比べて1.8%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」「ファンド型投資商品」「医療サービス」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。なかでも「エステティックサービス」は、相談件数が前年度より大幅に増加している。(表-57)「今まで通っていたエステサロンが閉店したが、未施術分の返金はされるのか」などの相談が目立つ。

表-57 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		25年度	24年度	対前年度比
相談件数		1,116	1,136	98.2%
性別	男性	298	469	63.5%
	女性	740	590	125.4%
	団体	57	46	123.9%
	不明	21	31	67.7%
	20歳未満	7	4	175.0%
年代別	20歳代	158	90	175.6%
	30歳代	248	144	172.2%
	40歳代	196	183	107.1%
	50歳代	89	118	75.4%
	60歳代	103	175	58.9%
	70歳以上	169	274	61.7%
	不明	146	148	98.6%
	職業別	給与生活者	522	414
自営・自由業		74	80	92.5%
家事従事者		171	185	92.4%
学生		15	17	88.2%
無職		196	289	67.8%
その他・不明		138	151	91.4%

項目		25年度	24年度	対前年度比
主な商品・役務	エステティックサービス	321	116	276.7%
	ファンド型投資商品	87	89	97.8%
	医療サービス	72	42	171.4%
	フリーローン・サラ金	35	104	33.7%
	工事・建築	35	59	59.3%
平均契約金額(千円)		3,137	3,945	79.5%
平均既払金額(千円)		2,736	2,766	98.9%

(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25年度の「危害」に関する相談は2,173件あり、前年度と比べて24.2%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」(561件)で、全体の25.8%を占める。第2位が「消化器障害」(233件)、第3位が「擦過傷・挫傷・打撲傷」(186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位は「医療サービス」(214件)である。危害内容では「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位は「冷凍調理食品」(104件)で、その内容で最も多いものが「消化器障害」である。「農薬が混入したと報道されている冷凍食品を食べた後、おう吐した」といった相談が多く寄せられた。第3位は「外食」(103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。(表-58)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が71.9%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714件と最も多く、全体の3割以上を占める。また、「家事従事者」「無職」も全体の2割以上を占める。危害程度は「医者にかからず」(756件)が全体の34.8%と最も多いが、「治療1ヶ月以上」が216件、「死亡」も15件寄せられている。(表-59)「死亡」のうち8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-58 危害の内容 商品・役務別件数(平成25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	2,173	67	19	1	186	125	6	4	49	18	5	27	149	2	561	4	40	60	233	589	28
1 医療サービス	214	4	0	0	3	4	1	2	2	1	2	8	21	0	46	1	1	1	2	106	9
2 冷凍調理食品	104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3	3	81	13	1
3 外食	103	3	1	0	8	10	0	0	1	0	1	0	8	0	5	0	22	3	27	14	0
4 基礎化粧品一般	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	0	0	0	0	2	0
5 化粧水	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	0	0	0	0	0	0
6 パーマ	49	0	0	0	0	4	0	0	4	0	0	0	6	0	22	0	0	0	0	13	0
7 他の健康食品	44	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	18	16	1
8 美顔エステ	42	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	1	3	0	27	0	0	0	0	7	0
9 乳液	38	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	0	0	0
10 柔軟仕上げ剤	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	7	0	25	1

表-59 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		25年度	24年度	対前年度比
相談件数		2,173	1,749	124.2%
被害者	性別			
	男性	549	467	117.6%
	女性	1,562	1,235	126.5%
	不明	62	47	131.9%
被害者	年代別			
	20歳未満	165	105	157.1%
	20歳代	181	178	101.7%
	30歳代	273	268	101.9%
	40歳代	367	296	124.0%
	50歳代	347	244	142.2%
	60歳代	278	219	126.9%
	70歳以上	336	263	127.8%
	不明	226	176	128.4%
被害者	職業別			
	給与生活者	714	640	111.6%
	自営・自由業	129	95	135.8%
	家事従事者	488	376	129.8%
	学生	103	96	107.3%
	無職	463	344	134.6%
	その他・不明	276	198	139.4%

項目		25年度	24年度	対前年度比
危害程度	医者にかからず	756	525	144.0%
	治療1週間未満	302	252	119.8%
	1～2週間	201	164	122.6%
	3週間～1ヶ月	120	88	136.4%
	1ヶ月以上	216	199	108.5%
	死亡	15	9	166.7%
	不明	563	512	110.0%

※PIO-NET2010による平成26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25年度の「危険」に関する相談件数は896件であり、前年度(634件)と比べて41.3%の増加となった。

危険の内容を見ると、最も多いものが「異物の混入」(266件)で全体の29.7%、第2位が「破損・折損」(105件)、第3位が「過熱・こげる」(93件)となっている。

商品・役務で見ると、「冷凍調理食品」(184件)が最も多く、そのほとんどが「異物の混入」である。第2位は「普通・小型自動車」(40件)で、その内容として多いのが「機能故障」である。第3位は、携帯電話のバッテリーなどの「電話関連機器・用品」で第4位の「携帯電話」とともに、「過熱・こげる」が多い。このほか、「一般用自転車」「電動自転車」の「破損・折損」に関する相談が多く寄せられている。(表-60)

表-60 危険の内容 商品・役務別件数(平成25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	896	8	55	85	93	0	8	14	3	12	9	31	105	32	56	13	4	26	8	266	1	67	0
1 冷凍調理食品	184	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	183	0	1	0
2 普通・小型自動車	40	1	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	3	3	25	0	0	1	0	0	0	1	0
3 電話関連機器・用品	18	0	5	2	7	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 携帯電話	17	0	2	3	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 一般用自転車	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	3	2	0	0	1	0	0	0	2	0
6 電動自転車	13	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0
7 弁当	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	6	1	1	0	
8 扇風機	11	1	1	2	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
9 消火器	11	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 ヘアードライヤー	11	0	7	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2010 による平成26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

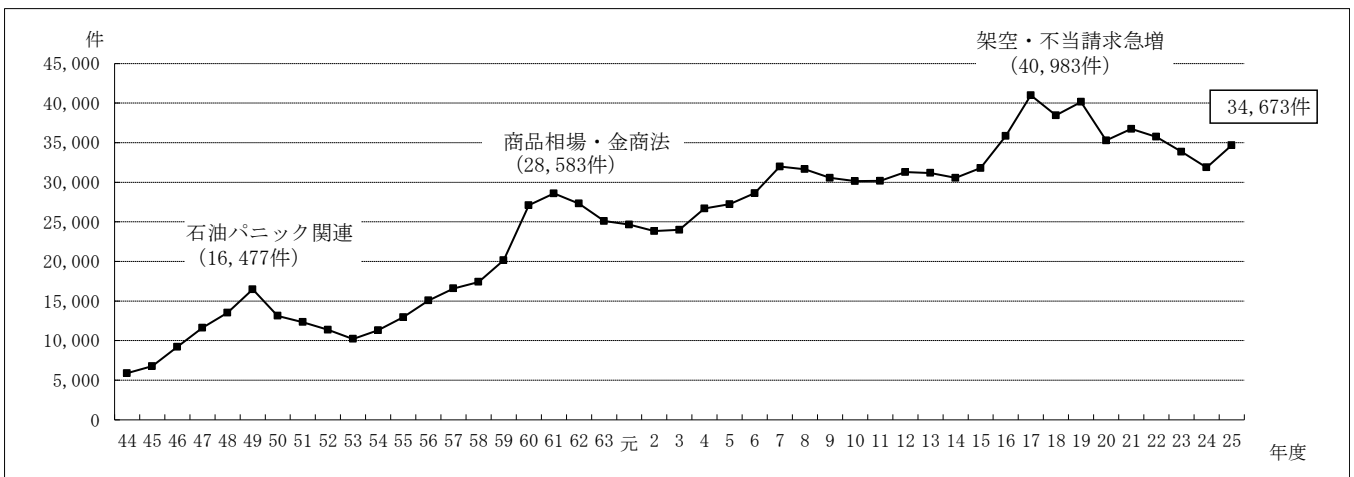
東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パンニック時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」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のピークとなったが、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相談件数が再び増加したが、平成22年度以降は落ち着きを見せている。平成25年度は「消費生活相談」及び「高齢者被害110番」の受付時間の延長などにより、件数増加となった。（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	25年度			
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673			

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32,451件寄せられ全体の93.6%を占める。「問合せ」は2,179件となり全体の6.3%を占める。「要望」は43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8.0%の増加、「問合せ」は21.5%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33,337件と圧倒的に多く、全体の96.1%を占めている。「来所」による相談は1,251件と全体の3.6%にとどまっている。「文書」は85件で全体の0.2%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		25年度	24年度	対前年度比
相談区分	苦情	32,451 (93.6%)	30,034 (94.3%)	108.0%
	問合せ	2,179 (6.3%)	1,794 (5.6%)	121.5%
	要望	43 (0.1%)	34 (0.1%)	126.5%
相談方法	電話	33,337 (96.1%)	30,728 (96.4%)	108.5%
	来所	1,251 (3.6%)	1,093 (3.4%)	114.5%
	文書	85 (0.2%)	41 (0.1%)	207.3%
計		34,673 (100.0%)	31,862 (100.0%)	108.8%

(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、全体の約1割を占めている。また、契約購入金額が1千万円以上の金額の相談は643件で、全体の1.9%となっている。なかでも「1億円以上」は20件となっている。平均金額は約171万8千円と、前年度より約15万円減少している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	25年度	24年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	3,067 (8.8%)	2,746 (8.6%)	111.7%
1万円以上 5万円未満	3,272 (9.4%)	2,800 (8.8%)	116.9%
5万円以上 10万円未満	3,299 (9.5%)	3,129 (9.8%)	105.4%
10万円以上 50万円未満	3,422 (9.9%)	3,397 (10.7%)	100.7%
50万円以上 100万円未満	953 (2.7%)	962 (3.0%)	99.1%
100万円以上 500万円未満	1,319 (3.8%)	1,286 (4.0%)	102.6%
500万円以上 1千万円未満	230 (0.7%)	260 (0.8%)	88.5%
1千万円以上 5千万円未満	531 (1.5%)	514 (1.6%)	103.3%
5千万円以上 1億円未満	92 (0.3%)	81 (0.3%)	113.6%
1億円以上	20 (0.1%)	23 (0.1%)	87.0%
その他・不明	18,468 (53.3%)	16,664 (52.3%)	110.8%
総件数	34,673 (100.0%)	31,862 (100.0%)	108.8%
総合計金額	27,833,198,230円	28,380,248,808円	98.1%
平均金額 (※)	1,717,569円	1,867,367円	92.0%

※「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50.3%であり、「男性」の43.2%を7.1ポイント上回っている。（都表－4）

年代別では、「40歳代」が最も多く全体の19.3%、次に「50歳代」が16.5%、次が「30歳代」14.7%の順となっている。前年度と比べると、「30歳代」を除くすべての年代で件数が増加しているが、なかでも「70歳以上」の増加が目立つ。（都表－5）

都表－4 相談者性別相談件数

単位：件

性別	25年度	24年度	対前年度比
男性	14,966 (43.2%)	13,975 (43.9%)	107.1%
女性	17,435 (50.3%)	15,872 (49.8%)	109.8%
団体・不明	2,272 (6.6%)	2,015 (6.3%)	112.8%
計	34,673 (100.0%)	31,862 (100.0%)	108.8%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	25年度	24年度	対前年度比
20歳未満	287 (0.8%)	270 (0.8%)	106.3%
20歳代	3,031 (8.7%)	2,945 (9.2%)	102.9%
30歳代	5,104 (14.7%)	5,240 (16.4%)	97.4%
40歳代	6,705 (19.3%)	6,619 (20.8%)	101.3%
50歳代	5,706 (16.5%)	5,320 (16.7%)	107.3%
60歳代	4,532 (13.1%)	3,947 (12.4%)	114.8%
70歳以上	4,296 (12.4%)	3,336 (10.5%)	128.8%
団体・不明	5,012 (14.5%)	4,185 (13.1%)	119.8%
計	34,673 (100.0%)	31,862 (100.0%)	108.8%

(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25年度）

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特別区		市		郡	
千代田区	286	八王子市	740	瑞穂町	91
中央区	476	立川市	335	日の出町	48
港区	790	武蔵野市	317	檜原村	6
新宿区	1,083	三鷹市	412	奥多摩町	11
文京区	521	青梅市	220	郡部 地域不明	30
台東区	484	府中市	444	郡部 計	186
墨田区	378	昭島市	187		(0.5%)
江東区	1,025	調布市	468	島しよ部	
品川区	725	町田市	484	大島町	23
目黒区	628	小金井市	293	利島村	1
大田区	1,277	小平市	321	新島村	7
世田谷区	1,835	日野市	317	神津島村	10
渋谷区	1,097	東村山市	271	三宅村	4
中野区	883	国分寺市	318	御蔵島村	3
杉並区	1,274	国立市	228	八丈町	6
豊島区	672	福生市	181	青ヶ島村	1
北区	716	狛江市	241	小笠原村	7
荒川区	386	東大和市	301	島しよ 地域不明	14
板橋区	1,069	清瀬市	110	島しよ 計	76
練馬区	1,519	東久留米市	215		(0.2%)
足立区	1,097	武蔵村山市	197	都内 地域不明	1,815
葛飾区	678	多摩市	260		(5.2%)
江戸川区	1,093	稲城市	174	都内 計	29,839
特別区 地域不明	7	羽村市	80		(86.1%)
特別区 計	19,999	あきる野市	263		
	(57.7%)	西東京市	386		
		市部 計	7,763		
			(22.4%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	8	山口県	22
北海道	105	山梨県	57	徳島県	11
青森県	23	長野県	81	香川県	21
岩手県	14	岐阜県	34	愛媛県	24
宮城県	53	静岡県	112	高知県	14
秋田県	23	愛知県	122	福岡県	76
山形県	22	三重県	42	佐賀県	5
福島県	38	滋賀県	21	長崎県	17
茨城県	186	京都府	46	熊本県	22
栃木県	84	大阪府	129	大分県	13
群馬県	65	兵庫県	80	宮崎県	20
埼玉県	1,050	奈良県	27	鹿児島県	28
千葉県	850	和歌山県	16	沖縄県	20
神奈川県	1,023	鳥取県	11	道府県 計	4,779
新潟県	47	島根県	13		(13.8%)
富山県	15	岡山県	31	在外日本人	41
石川県	15	広島県	43	在日外国人	14
				合計	34,673
					(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46.8%であり、「男性」の45.0%を1.8ポイント上回っている。（都表-7）

年代別では、「40歳代」が最も多く全体の16.8%、次に「70歳以上」が15.0%、「30歳代」が14.1%となっている。前年度と比べると、「30歳代」を除くすべての年代で件数が増加しているが、なかでも「70歳以上」の増加が目立つ。（都表-8）

都表-7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	25年度	24年度	対前年度比
男性	15,606 (45.0%)	14,720 (46.2%)	106.0%
女性	16,234 (46.8%)	14,577 (45.8%)	111.4%
団体・不明	2,833 (8.2%)	2,565 (8.1%)	110.4%
計	34,673 (100.0%)	31,862 (100.0%)	108.8%

都表-8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	25年度	24年度	対前年度比
20歳未満	848 (2.4%)	841 (2.6%)	100.8%
20歳代	3,509 (10.1%)	3,418 (10.7%)	102.7%
30歳代	4,896 (14.1%)	5,033 (15.8%)	97.3%
40歳代	5,834 (16.8%)	5,700 (17.9%)	102.4%
50歳代	4,389 (12.7%)	4,154 (13.0%)	105.7%
60歳代	3,891 (11.2%)	3,364 (10.6%)	115.7%
70歳以上	5,188 (15.0%)	4,103 (12.9%)	126.4%
団体・不明	6,118 (17.6%)	5,249 (16.5%)	116.6%
計	34,673 (100.0%)	31,862 (100.0%)	108.8%

(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38.9%、次いで「無職」17.1%、「家事従事者」14.7%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	25年度	24年度	対前年度比
給与生活者	13,491 (38.9%)	12,992 (40.8%)	103.8%
自営・自由業	2,202 (6.4%)	2,016 (6.3%)	109.2%
家事従事者	5,089 (14.7%)	4,595 (14.4%)	110.8%
学生	1,537 (4.4%)	1,535 (4.8%)	100.1%
無職	5,913 (17.1%)	5,177 (16.2%)	114.2%
相談窓口	1 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	8 (0.0%)	6 (0.0%)	133.3%
消費者団体	1 (0.0%)	0 (0.0%)	—
企業・団体	1,699 (4.9%)	1,467 (4.6%)	115.8%
その他・不明	4,732 (13.6%)	4,074 (12.8%)	116.2%
合計	34,673 (100.0%)	31,862 (100.0%)	108.8%

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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	対前年度比
A 商品一般	756	741	630	727 (2.3%)	1,025 (3.0%)	141.0%
B 食料品	1,137	1,104	1,265	1,277 (4.0%)	1,838 (5.3%)	143.9%
C 住居品	1,304	1,309	1,176	1,138 (3.6%)	1,457 (4.2%)	128.0%
D 光熱水品	184	332	264	251 (0.8%)	246 (0.7%)	98.0%
E 被服品	1,159	1,121	1,205	1,310 (4.1%)	1,736 (5.0%)	132.5%
F 保健衛生品	925	734	876	754 (2.4%)	940 (2.7%)	124.7%
G 教養娯楽品	2,467	2,503	2,401	2,306 (7.2%)	2,617 (7.5%)	113.5%
H 車両・乗り物	540	532	482	435 (1.4%)	571 (1.6%)	131.3%
I 土地・建物・設備	1,380	1,322	1,124	1,144 (3.6%)	1,329 (3.8%)	116.2%
J 他の商品	20	37	62	51 (0.2%)	89 (0.3%)	174.5%
商品 計	9,872	9,735	9,485	9,393 (29.5%)	11,848 (34.2%)	126.1%
K クリーニング	257	253	201	218 (0.7%)	273 (0.8%)	125.2%
L レンタル・リース・貸借	3,481	3,314	2,969	2,718 (8.5%)	2,714 (7.8%)	99.9%
M 工事・建築・加工	695	744	763	768 (2.4%)	870 (2.5%)	113.3%
N 修理・補修	437	399	368	368 (1.2%)	352 (1.0%)	95.7%
O 管理・保管	102	142	151	134 (0.4%)	163 (0.5%)	121.6%
P 役務一般	77	39	39	19 (0.1%)	31 (0.1%)	163.2%
Q 金融・保険サービス	4,702	4,836	3,869	2,906 (9.1%)	2,910 (8.4%)	100.1%
R 運輸・通信サービス	9,860	9,571	9,500	8,536 (26.8%)	8,209 (23.7%)	96.2%
S 教育サービス	259	232	211	177 (0.6%)	214 (0.6%)	120.9%
T 教養・娯楽サービス	1,880	1,759	1,654	1,634 (5.1%)	1,753 (5.1%)	107.3%
U 保健・福祉サービス	1,560	1,329	1,386	1,413 (4.4%)	1,704 (4.9%)	120.6%
V 他の役務	1,634	1,727	1,894	2,076 (6.5%)	2,060 (5.9%)	99.2%
W 内職・副業・ねずみ講	554	435	308	290 (0.9%)	238 (0.7%)	82.1%
X 他の行政サービス	217	216	218	230 (0.7%)	217 (0.6%)	94.3%
役務 計	25,715	24,996	23,531	21,487 (67.4%)	21,708 (62.6%)	101.0%
Z 他の相談	1,157	1,013	832	982 (3.1%)	1,117 (3.2%)	113.7%
合計	36,744	35,744	33,848	31,862 (100.0%)	34,673 (100.0%)	108.8%

(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	25年度	24年度	増減
A	商品一般	1,025	727	298
B	食料品	1,838	1,277	561
	食料品一般	72	44	28
	穀類	86	71	15
	魚介類	114	78	36
	肉類	39	28	11
	乳卵類	52	25	27
	野菜・海草	62	72	△ 10
	油脂・調味料	51	41	10
	果物	60	40	20
	菓子類	103	63	40
	飲料	167	207	△ 40
	酒類	36	31	5
	調理食品	185	80	105
	健康食品	810	487	323
	食料品その他	1	10	△ 9
C	住居品	1,457	1,138	319
	住居品一般	13	9	4
	食生活機器	161	128	33
	食器・台所用品	237	179	58
	洗濯・裁縫用具	97	70	27
	掃除用具	70	51	19
	洗浄剤等	56	43	13
	空調・冷暖房機器	218	143	75
	家具・寝具	352	300	52
	室内装備品	39	33	6
	照明器具	56	54	2
	他の住居品	158	128	30
D	光熱水品	246	251	△ 5
	光熱水品一般	3	0	3
	電気	74	113	△ 39
	ガス	106	91	15
	石油	21	11	10
	水道	27	25	2
	他の光熱水品	15	11	4
E	被服品	1,736	1,310	426
	被服品一般	26	26	0
	和服	65	59	6
	洋服一般	17	7	10
	紳士洋服	151	138	13
	婦人洋服	289	269	20
	子供洋服	19	13	6
	洋装下着	69	57	12
	履物	337	181	156
	かばん	292	162	130
	アクセサリー	284	259	25
	他の身の回り品	167	121	46
	生地・糸類	8	2	6
	他の被服品	12	16	△ 4

	商品名	25年度	24年度	増減
F	保健衛生品	940	754	186
	保健衛生品一般	1	0	1
	医薬品	79	51	28
	医療用具	184	151	33
	化粧品	418	284	134
	理美容器具・用品	162	171	△ 9
	他の保健衛生品	96	97	△ 1
G	教養娯楽品	2,617	2,306	311
	教養娯楽品一般	3	3	0
	文具・事務用品	82	41	41
	パソコン・パソコン関連用品	512	464	48
	電話機・電話機用品	389	407	△ 18
	学習教材	123	65	58
	書籍・印刷物	410	373	37
	音響・映像製品	395	406	△ 11
	スポーツ用品	104	73	31
	カメラ類	34	32	2
	時計	114	79	35
	他の光学機器	3	0	3
	玩具・遊具	140	88	52
	楽器	28	33	△ 5
	他の教養娯楽品	280	242	38
H	車両・乗り物	571	435	136
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	405	330	75
	自動車用品	57	45	12
	自転車・用品	80	46	34
	運搬用具	27	12	15
	他の乗り物	2	2	0
I	土地・建物・設備	1,329	1,144	185
	土地・建物・設備一般	29	13	16
	土地	176	125	51
	建物一般	7	8	△ 1
	集合住宅	511	459	52
	戸建住宅	178	160	18
	他の建物	12	5	7
	住宅構成材	43	36	7
	空調・冷暖房・給湯設備	127	143	△ 16
	衛生設備	61	46	15
	屋外装備品	120	97	23
	他の住宅設備	65	52	13
J	他の商品	89	51	38
	商品計	11,848	9,393	2,455

単位：件

	商 品 名	25年度	24年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	273	218	55
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,714	2,718	△ 4
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	870	768	102
N	修 理 ・ 補 修	352	368	△ 16
O	管 理 ・ 保 管	163	134	29
P	役 務 一 般	31	19	12
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	2,910	2,906	4
	金融・保険一般	18	15	3
	生命保険	246	240	6
	損害保険	183	183	0
	その他の保険	87	77	10
	預貯金・証券等	529	559	△ 30
	デリバティブ取引	102	104	△ 2
	ファンド型投資商品	406	340	66
	融資サービス	1,056	1,119	△ 63
	他の金融関連サービス	283	269	14
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	8,209	8,536	△ 327
	運輸・運送サービス一般	2	1	1
	旅客運送サービス	375	222	153
	郵便・貨物運送サービス	307	284	23
	放送・通信サービス一般	4	3	1
	電報・固定電話	145	154	△ 9
	移動通信サービス	1,046	810	236
	放送・コンテンツ等	5,782	6,603	△ 821
	インターネット通信サービス	548	459	89
S	教 育 サ ー ビ ス	214	177	37
	教育一般	1	0	1
	学校教育	60	53	7
	補習教育	136	112	24
	他の教育	17	12	5
T	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	1,753	1,634	119
	教養・娯楽一般	0	3	△ 3
	旅行代理業	330	271	59
	宿泊施設	85	95	△ 10
	教室・講座	656	575	81
	観覧・鑑賞	124	100	24
	各種会員権	58	91	△ 33
	他の教養・娯楽	500	499	1

	商 品 名	25年度	24年度	増減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,704	1,413	291
	保健・福祉一般	6	4	2
	医療	740	587	153
	理美容	509	403	106
	浴場	11	8	3
	衛生サービス	86	87	△ 1
	保育	18	11	7
	老人福祉・サービス	120	145	△ 25
	他の保健・福祉	214	168	46
V	他 の 役 務	2,060	2,076	△ 16
	外食・食事宅配	343	293	50
	冠婚葬祭	161	157	4
	家事サービス	45	40	5
	役務その他	1,511	1,586	△ 75
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	238	290	△ 52
	内職・副業一般	5	2	3
	自動販売機	6	9	△ 3
	内職・副業	224	275	△ 51
	無限連鎖講	3	4	△ 1
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	217	230	△ 13
	役 務 計	21,708	21,487	221
Z	他 の 相 談	1,117	982	135
	消費者運動	21	16	5
	家庭管理	11	12	△ 1
	健康管理	2	4	△ 2
	相隣関係	103	114	△ 11
	慣習・しきたり	24	43	△ 19
	婚姻	21	22	△ 1
	相続	56	49	7
	相談その他	879	722	157
	合 計	34,673	31,862	2,811

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,782	6,603	87.6%
デジタルコンテンツ	5,354	6,157	87.0%
アダルト情報サイト	3,081	2,707	113.8%
テレビ放送サービス	234	205	114.1%
有線テレビ放送	116	137	84.7%
2 レンタル・リース・貸借	2,714	2,718	99.9%
賃貸アパート	2,142	2,171	98.7%
不動産貸借サービス	136	152	89.5%
3 役務その他	1,511	1,586	95.3%
役務その他サービス	582	675	86.2%
不動産仲介サービス	131	92	142.4%
興信所	121	122	99.2%
4 融資サービス	1,056	1,119	94.4%
フリーローン・サラ金	879	941	93.4%
住宅ローン	58	75	77.3%
5 移动通信サービス	1,046	810	129.1%
携帯電話サービス	757	580	130.5%
モバイルデータ通信	282	221	127.6%
6 商品一般	1,025	727	141.0%
7 工事・建築・加工	870	768	113.3%
新築工事	216	218	99.1%
増改築工事	115	87	132.2%
8 健康食品	810	487	166.3%
9 医療	740	587	126.1%
医療サービス	463	363	127.5%
歯科治療	185	156	118.6%
10 教室・講座	656	575	114.1%
スポーツ・健康教室	105	90	116.7%
外国語・会話教室	62	62	100.0%
11 インターネット通信サービス	548	459	119.4%
光ファイバー	279	247	113.0%
12 預貯金・証券等	529	559	94.6%
株	180	202	89.1%
公社債	168	145	115.9%
普通預貯金	92	111	82.9%
投資信託	49	49	100.0%
13 パソコン・パソコン関連用品	512	464	110.3%
パソコンソフト	219	157	139.5%
14 集合住宅	511	459	111.3%
新築分譲マンション	288	273	105.5%
中古分譲マンション	140	113	123.9%
15 理美容	509	403	126.3%
エステティックサービス	393	294	133.7%
16 他の教養・娯楽	500	499	100.2%
宝くじ	67	70	95.7%
留学等斡旋サービス	49	38	128.9%
17 化粧品	418	284	147.2%
基礎化粧品	158	86	183.7%
18 書籍・印刷物	410	373	109.9%
新聞	209	193	108.3%
19 ファンド型投資商品	406	340	119.4%
20 自動車	405	330	122.7%
普通・小型自動車	251	208	120.7%

※「相談その他」(879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	25年度	24年度	対前年度比
安全・衛生	1,427 (4.1%)	1,104 (3.5%)	129.3%
品質・機能 ・役務品質	5,948 (17.2%)	5,326 (16.7%)	111.7%
法規・基準	1,072 (3.1%)	1,194 (3.7%)	89.8%
価格・料金	4,878 (14.1%)	4,864 (15.3%)	100.3%
計量・量目	44 (0.1%)	40 (0.1%)	110.0%
表示・広告	1,667 (4.8%)	1,421 (4.5%)	117.3%
販売方法	14,210 (41.0%)	13,873 (43.5%)	102.4%
契約・解約	25,154 (72.5%)	24,095 (75.6%)	104.4%
接客対応	5,039 (14.5%)	5,123 (16.1%)	98.4%
包装・容器	42 (0.1%)	34 (0.1%)	123.5%
施設・設備	73 (0.2%)	65 (0.2%)	112.3%
買物相談	76 (0.2%)	77 (0.2%)	98.7%
生活知識	78 (0.2%)	72 (0.2%)	108.3%
その他	319 (0.9%)	249 (0.8%)	128.1%

(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	25年度	24年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,248	8,243	100.1%
2	解約一般 ※1	7,355	6,849	107.4%
3	返金	4,119	3,958	104.1%
4	他の接客対応	3,661	3,555	103.0%
5	高価格・料金	3,340	3,281	101.8%
6	ポルノ・風俗	3,104	2,796	111.0%
7	ワンクリック請求	2,769	2,429	114.0%
8	契約	2,420	2,402	100.7%
9	電話勧誘	2,414	2,124	113.7%
10	契約書・書面一般 ※2	2,280	2,340	97.4%
11	説明不足	2,210	2,373	93.1%
12	信用性	2,108	1,944	108.4%
13	電子広告	2,059	2,057	100.1%
14	約束不履行	1,801	1,781	101.1%
15	補償	1,621	1,573	103.1%
16	強引	1,606	1,237	129.8%
17	連絡不能	1,578	1,171	134.8%
18	クレジットカード	1,464	1,414	103.5%
19	家庭訪販	1,448	1,333	108.6%
20	詐欺	1,386	1,230	112.7%

(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 25 年度）

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	品質・機能 ・品 ・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	1,025	15	44	57	74	0	72
B 食料品	1,838	329	513	59	110	19	253
C 住居品	1,457	214	630	44	126	2	103
D 光熱水品	246	11	26	10	93	4	4
E 被服品	1,736	51	441	38	119	3	142
F 保健衛生品	940	195	367	45	76	2	96
G 教養娯楽品	2,617	72	754	62	252	0	169
H 車両・乗り物	571	61	213	19	77	1	33
I 土地・建物・設備	1,329	60	338	78	205	5	51
J 他の商品	89	3	10	4	8	0	1
K クリーニング	273	7	203	7	14	0	9
L レンタル・リース・貸借	2,714	58	438	116	988	2	37
M 工事・建築・加工	870	38	299	26	207	0	20
N 修理・補修	352	2	132	4	116	1	16
O 管理・保管	163	1	23	13	56	0	20
P 役務一般	31	0	0	1	6	0	0
Q 金融・保険サービス	2,910	11	118	148	368	0	79
R 運輸・通信サービス	8,209	16	489	117	900	0	230
S 教育サービス	214	1	32	8	39	0	8
T 教養・娯楽サービス	1,753	29	183	62	279	1	99
U 保健・福祉サービス	1,704	188	438	57	346	1	64
V 他の役務	2,060	62	229	72	378	3	145
W 内職・副業・ねずみ講	238	0	13	4	27	0	9
X 他の行政サービス	217	3	15	21	14	0	7
Z 他の相談 ※	1,117	—	—	—	—	—	—
合計	34,673	1,427	5,948	1,072	4,878	44	1,667

※「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
349	599	160	1	8	3	3	23
876	994	228	16	2	5	5	4
505	888	236	6	0	8	11	7
64	125	47	0	1	1	2	1
847	1,360	252	2	1	3	7	7
388	577	121	7	0	7	0	5
1,115	1,890	529	4	1	4	2	19
131	439	117	0	0	0	0	1
544	786	164	0	9	7	3	24
41	70	8	0	2	0	0	2
12	171	95	0	0	0	0	0
253	2,305	454	0	16	2	1	14
217	631	167	0	2	7	1	4
77	224	95	1	0	3	1	1
23	109	42	0	3	0	0	1
18	22	2	0	0	0	0	0
1,068	2,358	331	1	4	2	4	23
5,662	7,198	880	1	9	9	17	68
50	189	31	0	0	0	0	1
706	1,413	295	0	4	1	0	5
396	1,115	349	1	2	4	5	32
692	1,452	364	2	7	10	5	23
164	202	10	0	0	0	0	3
12	37	62	0	2	0	11	51
—	—	—	—	—	—	—	—
14,210	25,154	5,039	42	73	76	78	319

(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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
全相談件数	36,744 (100.0%)	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)	34,673 (100.0%)
店舗購入	13,294 (36.2%)	12,565 (35.2%)	11,147 (32.9%)	10,383 (29.9%)	11,057 (31.9%)
特殊販売（店舗外販売）	17,620 (48.0%)	16,767 (46.9%)	16,721 (49.4%)	15,439 (44.5%)	16,242 (46.8%)
訪問販売	2,358 (6.4%)	2,211 (6.2%)	2,109 (6.2%)	2,185 (6.3%)	2,351 (6.8%)
通信販売	12,469 (33.9%)	11,720 (32.8%)	11,980 (35.4%)	10,845 (31.3%)	11,001 (31.7%)
マルチ(まがい)商法	519 (1.4%)	415 (1.2%)	406 (1.2%)	440 (1.3%)	485 (1.4%)
電話勧誘販売	1,930 (5.3%)	2,027 (5.7%)	1,894 (5.6%)	1,641 (4.7%)	1,867 (5.4%)
ネガティブオプション	58 (0.2%)	55 (0.2%)	33 (0.1%)	47 (0.1%)	85 (0.2%)
訪問購入	-	-	-	-	148 (0.4%)
他の無店舗販売	286 (0.8%)	339 (0.9%)	299 (0.9%)	281 (0.8%)	305 (0.9%)
不明・無関係	5,830 (15.9%)	6,412 (17.9%)	5,980 (17.7%)	6,040 (17.4%)	7,374 (21.3%)

※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25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	25年度計
訪問販売	36 (1.5%)	326 (13.9%)	175 (7.4%)	224 (9.5%)	209 (8.9%)	251 (10.7%)	765 (32.5%)	365 (15.5%)	2,351 (100.0%)
通信販売	595 (5.4%)	1,207 (11.0%)	1,966 (17.9%)	2,425 (22.0%)	1,678 (15.3%)	1,187 (10.8%)	862 (7.8%)	1,081 (9.8%)	11,001 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	15 (3.1%)	197 (40.6%)	44 (9.1%)	42 (8.7%)	41 (8.5%)	48 (9.9%)	40 (8.2%)	58 (12.0%)	485 (100.0%)
電話勧誘販売	3 (0.2%)	53 (2.8%)	104 (5.6%)	164 (8.8%)	177 (9.5%)	279 (14.9%)	849 (45.5%)	238 (12.7%)	1,867 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (1.2%)	0 (0.0%)	2 (2.4%)	0 (0.0%)	5 (5.9%)	6 (7.1%)	55 (64.7%)	16 (18.8%)	85 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	2 (1.4%)	9 (6.1%)	14 (9.5%)	24 (16.2%)	29 (19.6%)	56 (37.8%)	14 (9.5%)	148 (100.0%)
他の無店舗販売	5 (1.6%)	37 (12.1%)	28 (9.2%)	38 (12.5%)	42 (13.8%)	45 (14.8%)	55 (18.0%)	55 (18.0%)	305 (100.0%)
特殊販売計	655 (4.0%)	1,822 (11.2%)	2,328 (14.3%)	2,907 (17.9%)	2,176 (13.4%)	1,845 (11.4%)	2,682 (16.5%)	1,827 (11.2%)	16,242 (100.0%)

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	228	173	131.8%
塗装工事	43	30	143.3%
屋根工事	40	26	153.8%
衛生設備工事	38	34	111.8%
2 書籍・印刷物	178	153	116.3%
新聞	173	148	116.9%
3 放送・コンテンツ等	175	158	110.8%
テレビ放送サービス	119	94	126.6%
有線テレビ放送	46	53	86.8%
4 役務その他	169	169	100.0%
広告代理サービス	27	26	103.8%
ホームページ作成代行	20	19	105.3%
5 インターネット通信サービス	104	66	157.6%
光ファイバー	74	45	164.4%
6 レンタル・リース・貸借	75	70	107.1%
リースサービス	68	61	111.5%
7 修理・補修	74	71	104.2%
修理サービス	71	71	100.0%
8 教室・講座	70	62	112.9%
タレント・モデル養成教室	24	15	160.0%
精神修養講座	15	16	93.8%
ビジネス教室	13	14	92.9%
9 食器・台所用品	63	58	108.6%
浄水器	56	46	121.7%
10 理美容器具・用品	58	46	126.1%
美顔器	50	33	151.5%
訪問販売 計	2,351	2,185	107.6%
全相談件数に占める割合	(6.8%)	(6.9%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1 解約一般	816	786	103.8%
2 高価格・料金	485	441	110.0%
3 クーリング・オフ一般	381	328	116.2%
4 契約書・書面一般	336	333	100.9%
5 強引	329	319	103.1%

※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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,281	6,108	86.5%
アダルト情報サイト	3,048	2,687	113.4%
デジタルコンテンツ一般	1,141	1,880	60.7%
出会い系サイト	384	676	56.8%
オンラインゲーム	228	264	86.4%
2 役務その他	331	383	86.4%
興信所	30	39	76.9%
祈とうサービス	28	38	73.7%
結婚相手紹介サービス	18	30	60.0%
3 パソコン・パソコン関連用品	276	222	124.3%
パソコンソフト	150	96	156.3%
ノートパソコン	32	27	118.5%
モバイル専用端末機器	21	19	110.5%
4 履物	269	126	213.5%
靴	133	75	177.3%
運動ぐつ	124	40	310.0%
5 商品一般	231	156	148.1%
6 健康食品	222	157	141.4%
7 旅行代理業	218	185	117.8%
手配旅行	124	105	118.1%
海外パッキングツアー	45	55	81.8%
国内パッキングツアー	26	23	113.0%
8 かばん	211	102	206.9%
婦人用バッグ	125	78	160.3%
旅行かばん	27	4	675.0%
9 他の教養・娯楽	180	231	77.9%
宝くじ	45	57	78.9%
異性交際関連サービス	16	21	76.2%
10 音響・映像製品	176	174	101.1%
デジタルディスクソフト	62	81	76.5%
テレビジョン	25	16	156.3%
通信販売 計	11,001	10,845	101.4%
全相談件数に占める割合	(31.7%)	(34.0%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1 インターネット通販	8,040	8,029	100.1%
2 ポルノ・風俗	3,036	2,717	111.7%
3 ワンクリック請求	2,735	2,411	113.4%
4 解約一般	2,012	1,834	109.7%
5 返金	1,280	1,198	106.8%

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	110	117	94.0%
2 化粧品	62	64	96.9%
3 学習教材	41	4	1025.0%
教養娯楽教材	40	3	1333.3%
4 音響・映像製品	39	28	139.3%
デジタルディスクソフト	37	25	148.0%
5 商品一般	26	24	108.3%
マルチ(まがい)商法 計	485	440	110.2%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.4%)	

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	25年度	24年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	304	303	100.3%
2 紹介販売	230	216	106.5%
3 解約一般	176	146	120.5%
4 高価格・料金	100	71	140.8%
5 信用性	97	105	92.4%

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	288	102	282.4%
2 役務その他	219	289	75.8%
役務その他サービス	136	202	67.3%
広告代理サービス	24	20	120.0%
3 預貯金・証券等	205	167	122.8%
公社債	108	80	135.0%
株	80	77	103.9%
4 集合住宅	137	134	102.2%
新築分譲マンション	79	93	84.9%
中古分譲マンション	28	17	164.7%
5 ファンド型投資商品	131	137	95.6%
6 インターネット通信サービス	107	90	118.9%
光ファイバー	69	69	100.0%
7 他の教養・娯楽	84	52	161.5%
宝くじ	14	5	280.0%
印刷サービス	5	6	83.3%
8 商品一般	80	67	119.4%
9 融資サービス	52	48	108.3%
フリーローン・サラ金	49	45	108.9%
10 魚介類	38	25	152.0%
かに	29	16	181.3%
電話勧誘販売 計	1,867	1,641	113.8%
全相談件数に占める割合	(5.4%)	(5.2%)	

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	25年度	24年度	対前年度比
1 強引	404	312	129.5%
2 詐欺	373	344	108.4%
3 虚偽説明	293	279	105.0%
4 信用性	283	306	92.5%
5 利殖商法	255	349	73.1%

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 健康食品	45	21	214.3%
2 書籍・印刷物	12	12	100.0%
雑誌	4	3	133.3%
単行本	4	1	400.0%
3 商品一般	5	1	500.0%
4 化粧品	4	2	200.0%
5 果物	3	0	—
みかん類	2	0	—
ネガティブオプション 計	85	47	180.9%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(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	25年度	24年度	対前年度比
1 無断契約	30	6	500.0%
2 代引配達	25	14	178.6%
3 電話勧誘	16	9	177.8%
3 不当請求一般	16	4	400.0%
5 強引	15	6	250.0%

(8) 訪問購入

都表-28 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度※
1 アクセサリー	35	4
ネックレス	10	0
指輪	10	3
2 商品一般	19	5
3 和服	15	1
着物類	13	1
4 自動車	13	1
普通・小型自動車	11	1
5 家具・寝具	8	0
ふとん類	3	0
訪問購入 計	148	20
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.1%)

都表-29 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度※
1 電話勧誘	78	10
2 家庭訪販	56	11
3 信用性	43	3
4 クーリング・オフ一般	26	4
4 強引	26	1

※平成24年度は、平成25年2月21日以降受付分の相談件数であり、P67の都表-18及び都表-19に掲載した「訪問販売」の件数のうち、「訪問購入」の件数を再掲している。

(9) 他の無店舗販売

都表-30 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 役務その他	21	28	75.0%
興信所	4	6	66.7%
2 工事・建築・加工	20	11	181.8%
増改築工事	5	1	500.0%
3 飲料	18	24	75.0%
ミネラルウォーター	14	15	93.3%
4 旅客運送サービス	16	10	160.0%
タクシーサービス	10	6	166.7%
5 レンタル・リース・貸借	15	16	93.8%
賃貸アパート	10	8	125.0%
他の無店舗販売 計	305	281	108.5%
全相談件数に占める割合	(0.9%)	(0.9%)	

都表-31 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1 解約一般	86	74	116.2%
2 高価格・料金	53	42	126.2%
3 返金	41	48	85.4%
4 契約書・書面一般	37	35	105.7%
5 他の接客対応	36	33	109.1%

5 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別

都表-32 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等		25年度	24年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	16,596 (47.9%)	16,444 (51.6%)	100.9%
	前払式割賦	19 (0.1%)	11 (0.0%)	172.7%
	前払式特定	23 (0.1%)	38 (0.1%)	60.5%
	他の前払式	723 (2.1%)	313 (1.0%)	231.0%
	不明	1,337 (3.9%)	1,000 (3.1%)	133.7%
	小計	18,698 (53.9%)	17,806 (55.9%)	105.0%
販売 信用	自社割賦	192 (0.6%)	187 (0.6%)	102.7%
	包括信用	378 (1.1%)	332 (1.0%)	113.9%
	個別信用	605 (1.7%)	506 (1.6%)	119.6%
	ローン提携販売	27 (0.1%)	7 (0.0%)	385.7%
	2か月内払い	2,129 (6.1%)	1,776 (5.6%)	119.9%
	他の販売信用	14 (0.0%)	16 (0.1%)	87.5%
	不明	138 (0.4%)	107 (0.3%)	129.0%
小計	3,483 (10.0%)	2,931 (9.2%)	118.8%	
借金契約	1,139 (3.3%)	1,175 (3.7%)	96.9%	
不明・無関係	11,353 (32.7%)	9,950 (31.2%)	114.1%	
合計	34,673 (100.0%)	31,862 (100.0%)	108.8%	

(2) 販売信用による支払の相談

都表-33 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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	333	297	112.1%
デジタルコンテンツ	314	282	111.3%
オンラインゲーム	109	71	153.5%
出会い系サイト	81	97	83.5%
2 移动通信サービス	284	197	144.2%
携帯電話サービス	194	124	156.5%
モバイルデータ通信	90	72	125.0%
3 理美容	245	171	143.3%
エステティックサービス	228	156	146.2%
4 パソコン・パソコン関連用品	144	112	128.6%
パソコンソフト	92	49	187.8%
モバイル専用端末機器	14	22	63.6%
ノートパソコン	13	17	76.5%
5 役務その他	131	92	142.4%
ホームページ作成代行	16	10	160.0%
結婚相手紹介サービス	10	12	83.3%
販売信用 計	3,483	2,931	118.8%
全相談件数に占める割合	(10.0%)	(9.2%)	

都表-34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

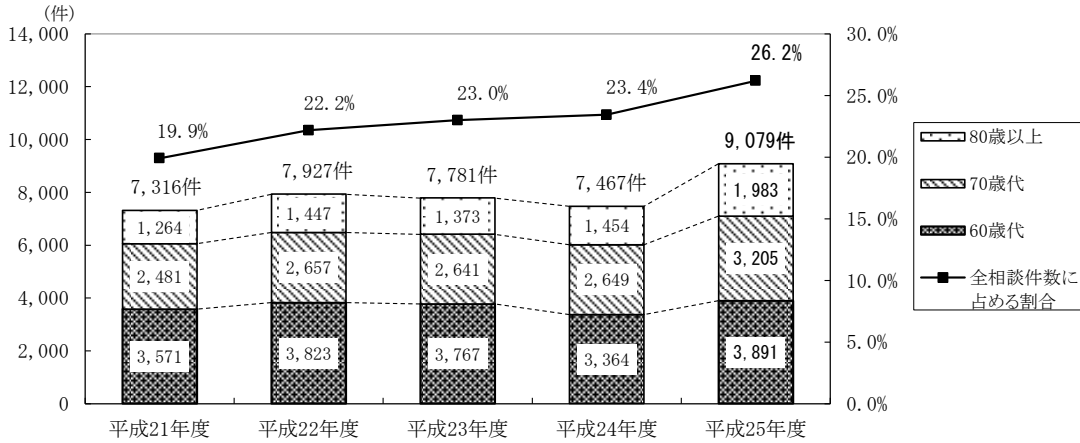
内容キーワード	25年度	24年度	対前年度比
1 解約一般	1,499	1,342	111.7%
2 インターネット通販	1,314	1,058	124.2%
3 クレジットカード	1,126	1,015	110.9%
4 返金	656	618	106.1%
5 高価格・料金	582	536	108.6%

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-35 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位: 件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	991	781	126.9%
デジタルコンテンツ	890	665	133.8%
テレビ放送サービス	55	59	93.2%
有線テレビ放送	38	45	84.4%
2 健康食品	516	243	212.3%
3 役務その他	430	525	81.9%
役務その他サービス	219	299	73.2%
不動産仲介サービス	35	23	152.2%
弁護士	24	40	60.0%
4 預貯金・証券等	382	389	98.2%
公社債	148	124	119.4%
株	126	148	85.1%
普通預貯金	47	51	92.2%
5 工事・建築・加工	375	286	131.1%
新築工事	60	55	109.1%
増改築工事	54	39	138.5%
塗装工事	47	35	134.3%
6 レンタル・リース・貸借	317	273	116.1%
賃貸アパート	244	205	119.0%
7 商品一般	299	172	173.8%
8 ファンド型投資商品	259	230	112.6%
9 相談その他	230	174	132.2%
10 融資サービス	223	258	86.4%
フリーローン・サラ金	175	202	86.6%
高齢者相談 計	9,079	7,467	121.6%
全相談件数に占める割合	(26.2%)	(23.4%)	

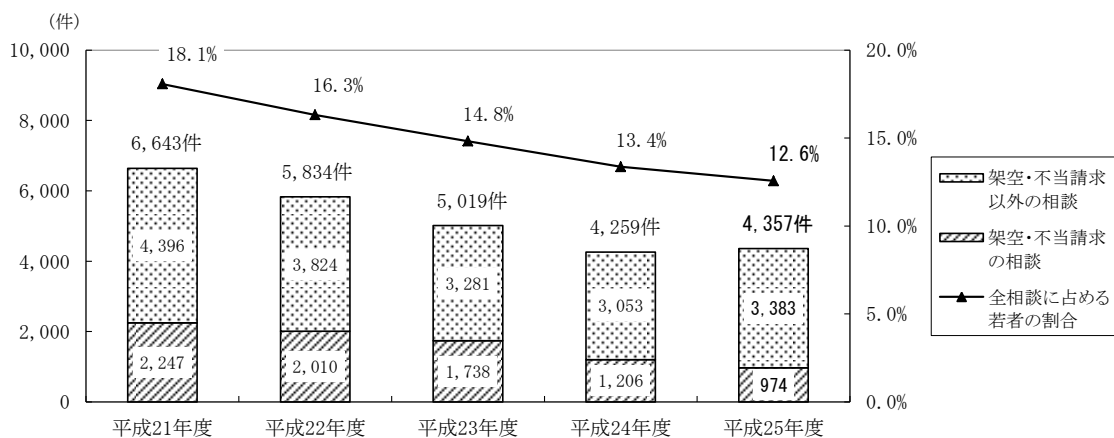
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位: 件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	9,079	7,467	121.6%
性別			
男性	4,086	3,506	116.5%
女性	4,972	3,939	126.2%
不明	21	22	95.5%
年代別			
60歳代	3,891	3,364	115.7%
70歳代	3,205	2,649	121.0%
80歳以上	1,983	1,454	136.4%
職業別			
給与生活者	1,176	1,024	114.8%
自営・自由業	692	597	115.9%
家事従事者	2,364	1,886	125.3%
学生	2	1	200.0%
無職	4,201	3,490	120.4%
その他・不明	644	469	137.3%
平均契約金額(千円)	2,248	2,813	79.9%
平均既払金額(千円)	1,466	1,809	81.0%
主な相談内容			
1 解約一般	1,599	1,444	110.7%
2 電話勧誘	1,432	1,135	126.2%
3 インターネット通販	1,155	870	132.8%
4 高価格・料金	951	810	117.4%
5 返金	909	858	105.9%
6 信用性	817	758	107.8%
7 家庭訪問	804	747	107.6%
8 他の接客対応	773	713	108.4%
9 契約	676	650	104.0%
10 契約書・書面一般	596	538	110.8%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-37 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,217	1,471	82.7%
アダルト情報サイト	780	759	102.8%
デジタルコンテンツ一般	133	309	43.0%
オンラインゲーム	89	75	118.7%
出会い系サイト	80	182	44.0%
2 レンタル・リース・貸借	455	478	95.2%
賃貸アパート	415	436	95.2%
3 教室・講座	210	188	111.7%
タレント・モデル養成教室	39	21	185.7%
ビジネス教室	33	40	82.5%
精神修養講座	31	28	110.7%
4 理美容	196	151	129.8%
エステティックサービス	169	126	134.1%
5 移动通信サービス	167	122	136.9%
携帯電話サービス	120	76	157.9%
モバイルデータ通信	46	43	107.0%
6 医療	109	83	131.3%
医療サービス	83	61	136.1%
7 役務その他	97	85	114.1%
興信所	14	10	140.0%
8 内職・副業	94	115	81.7%
タレント・モデル内職	51	70	72.9%
9 融資サービス	93	95	97.9%
フリーローン・サラ金	90	90	100.0%
10 インターネット通信サービス	82	53	154.7%
光ファイバー	46	33	139.4%
若者相談 計	4,357	4,259	102.3%
全相談件数に占める割合	(12.6%)	(13.4%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

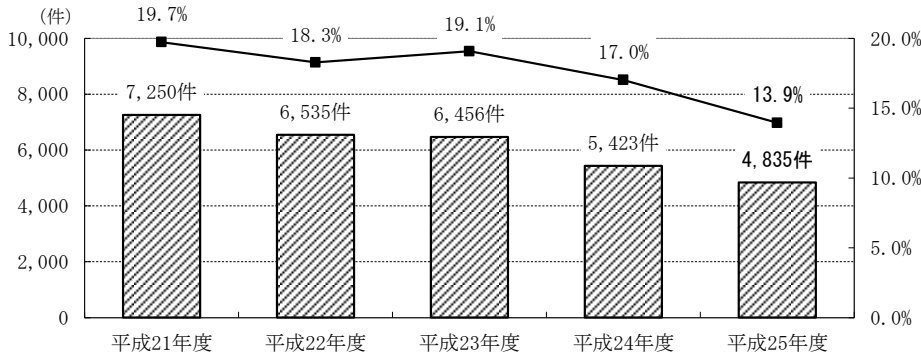
単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	4,357	4,259	102.3%
性別			
男性	2,125	2,126	100.0%
女性	2,218	2,118	104.7%
不明	14	15	93.3%
年代別			
10歳未満	60	29	206.9%
10歳代	788	812	97.0%
20歳代	3,509	3,418	102.7%
職業別			
給与生活者	2,327	2,231	104.3%
自営・自由業	78	71	109.9%
家事従事者	127	132	96.2%
学生	1,425	1,412	100.9%
無職	257	260	98.8%
その他・不明	143	153	93.5%
平均契約金額(千円)	525	481	109.1%
平均既払金額(千円)	174	197	88.3%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,584	1,733	91.4%
2 解約一般	1,296	1,165	111.2%
3 ポルノ・風俗	772	759	101.7%
4 高価格・料金	692	700	98.9%
5 返金	686	608	112.8%
6 ワンクリック請求	666	643	103.6%
7 未成年者契約	588	618	95.1%
8 電子広告	398	360	110.6%
9 契約書・書面一般	322	358	89.9%
10 他の接客対応	319	318	100.3%

(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-39 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,340	4,990	87.0%
アダルト情報サイト	2,966	2,607	113.8%
デジタルコンテンツ一般	986	1,950	50.6%
出会い系サイト	145	343	42.3%
2 商品一般	92	62	148.4%
3 役務その他	65	74	87.8%
興信所	20	18	111.1%
4 健康食品	48	15	320.0%
5 レンタル・リース・貸借	45	37	121.6%
賃貸アパート	29	28	103.6%
6 音響・映像製品	32	32	100.0%
デジタルディスクソフト	17	17	100.0%
ビデオソフト	9	9	100.0%
テレビジョン	4	0	—
7 インターネット通信サービス	23	12	191.7%
インターネット接続回線	14	8	175.0%
8 移動通信サービス	18	26	69.2%
携帯電話サービス	12	19	63.2%
モバイルデータ通信	6	7	85.7%
9 書籍・印刷物	16	14	114.3%
新聞	5	2	250.0%
雑誌	3	3	100.0%
単行本	3	2	150.0%
10 外食・食事宅配	13	20	65.0%
外食	13	19	68.4%
架空・不当請求 計	4,835	5,423	89.2%
全相談件数に占める割合	(13.9%)	(17.0%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	4,835	5,423	89.2%
性別			
男性	2,966	3,232	91.8%
女性	1,799	2,117	85.0%
団体	37	33	112.1%
不明	33	41	80.5%
年代別			
20歳未満	404	428	94.4%
20歳代	570	778	73.3%
30歳代	812	1,106	73.4%
40歳代	1,104	1,337	82.6%
50歳代	798	874	91.3%
60歳代	592	474	124.9%
70歳以上	323	185	174.6%
不明	232	241	96.3%
職業別			
給与生活者	2,678	3,276	81.7%
自営・自由業	259	273	94.9%
家事従事者	517	565	91.5%
学生	495	555	89.2%
無職	600	484	124.0%
その他・不明	286	270	105.9%
平均契約金額(千円)	190	134	141.8%
平均既払金額(千円)	13	21	61.9%
主な相談内容			
1 インターネット通販	4,324	4,957	87.2%
2 ポルノ・風俗	2,951	2,620	112.6%
3 ワンクリック請求	2,769	2,429	114.0%
4 架空請求	1,318	2,111	62.4%
5 不当請求一般	789	920	85.8%
6 高価格・料金	494	480	102.9%
7 無料商法	439	485	90.5%
8 未成年者契約	334	370	90.3%
9 プライバシー	308	491	62.7%
10 強引	306	159	192.5%

② インターネット通販

都表-41 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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,030	5,835	86.2%
アダルト情報サイト	3,044	2,684	113.4%
デジタルコンテンツ一般	1,081	1,844	58.6%
出会い系サイト	349	659	53.0%
オンラインゲーム	196	233	84.1%
2 履物	247	108	228.7%
靴	118	61	193.4%
運動ぐつ	117	38	307.9%
3 パソコン・パソコン関連用品	192	156	123.1%
パソコンソフト	120	73	164.4%
4 かばん	190	88	215.9%
婦人用バッグ	108	67	161.2%
旅行かばん	26	4	650.0%
5 役務その他	162	167	97.0%
興信所	22	23	95.7%
6 旅行代理業	140	131	106.9%
手配旅行	85	87	97.7%
海外パックスツアー	23	32	71.9%
7 商品一般	130	83	156.6%
8 他の身の回り品	112	58	193.1%
財布類	62	41	151.2%
9 婦人洋服	104	85	122.4%
婦人コート	22	16	137.5%
ワンピース	17	12	141.7%
婦人上着	15	12	125.0%
10 家具・寝具	102	74	137.8%
いす類	20	24	83.3%
ふとん類	19	13	146.2%
インターネット通販 計	8,248	8,243	100.1%
全相談件数に占める割合	(23.8%)	(25.9%)	

都表-42 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比	
相談件数	8,248	8,243	100.1%	
性別	男性	4,542	4,487	101.2%
	女性	3,486	3,559	97.9%
	団体	115	85	135.3%
	不明	105	112	93.8%
年代別	20歳未満	566	559	101.3%
	20歳代	1,018	1,174	86.7%
	30歳代	1,636	1,812	90.3%
	40歳代	1,942	2,003	97.0%
	50歳代	1,279	1,249	102.4%
	60歳代	799	631	126.6%
	70歳以上	356	239	149.0%
不明	652	576	113.2%	
職業別	給与生活者	4,434	4,661	95.1%
	自営・自由業	489	427	114.5%
	家事従事者	986	981	100.5%
	学生	718	743	96.6%
	無職	833	747	111.5%
その他・不明	788	684	115.2%	
平均契約金額(千円)	170	169	100.6%	
平均既払金額(千円)	56	77	72.7%	
主な相談内容	1 ポルノ・風俗	3,012	2,671	112.8%
	2 ワンクリック請求	2,739	2,415	113.4%
	3 解約一般	1,291	1,206	107.0%
	4 架空請求	1,185	1,967	60.2%
	5 電子広告	886	914	96.9%

③ 多重債務

都表-43 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		25年度	24年度	対前年度比
相 談 件 数		726	773	93.9%
性別	男性	476	522	91.2%
	女性	237	227	104.4%
	団体	9	14	64.3%
	不明	4	10	40.0%
	20歳未満	0	0	—
年代別	20歳代	84	69	121.7%
	30歳代	116	136	85.3%
	40歳代	167	174	96.0%
	50歳代	147	135	108.9%
	60歳代	101	106	95.3%
	70歳以上	48	69	69.6%
	不明	63	84	75.0%
	職業別	給与生活者	423	420
自営・自由業		68	83	81.9%
家事従事者		34	40	85.0%
学生		15	5	300.0%
無職		137	155	88.4%
その他・不明		49	70	70.0%

項 目		25年度	24年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	492	558	88.2%
	住宅ローン	20	28	71.4%
	他の融資サービス	7	6	116.7%
借入金総額	100万円未満	80	112	71.4%
	100万円以上 300万円未満	70	94	74.5%
	300万円以上 500万円未満	24	38	63.2%
	500万円以上 1,000万円未満	21	34	61.8%
	1,000万円以上	23	33	69.7%
	記入有計	508	311	163.3%
平均借入金額（千円）		5,008	6,260	80.0%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表-44 危害の内容 商品・役務別件数（平成25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	639	22	4	0	54	38	4	0	18	6	0	7	34	0	174	0	19	15	73	162	9
1 医療サービス	64	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	5	0	15	0	1	1	0	34	4
2 外食	37	1	0	0	5	3	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	12	1	10	2	0
3 冷凍調理食品	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	19	3	0
4 他の健康食品	19	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	9	4	0
5 化粧水	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0
6 基礎化粧品一般	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0
7 美顔エステ	13	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9	0	0	0	0	3	0
8 乳液	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
9 化粧クリーム	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
10 商品一般	10	1	1	0	4	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

都表-45 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		25年度	24年度	対前年度比	
相談件数		639	453	141.1%	
被害者	性別	男性	152	112	135.7%
		女性	472	328	143.9%
		不明	15	13	115.4%
	年代別	20歳未満	39	29	134.5%
		20歳代	45	44	102.3%
		30歳代	70	63	111.1%
		40歳代	118	80	147.5%
		50歳代	100	68	147.1%
		60歳代	85	63	134.9%
70歳以上		109	62	175.8%	
不明		73	44	165.9%	
職業別	給与生活者	212	165	128.5%	
	自営・自由業	43	24	179.2%	
	家事従事者	145	97	149.5%	
	学生	21	24	87.5%	
	無職	125	91	137.4%	
	その他・不明	93	52	178.8%	

項目		25年度	24年度	対前年度比
危害程度	医者にかからず	218	160	136.3%
	治療1週間未満	97	59	164.4%
	1～2週間	49	40	122.5%
	3週間～1ヶ月	31	22	140.9%
	1ヶ月以上	68	58	117.2%
	死亡	6	3	200.0%
	不明	170	111	153.2%

※PIO-NET2010による平成26年5月31日現在の集計値

② 危険に関する相談

都表-46 危険の内容 商品・役務別件数（平成 25 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	242	3	13	29	23	0	2	3	1	4	4	7	33	12	11	4	1	11	4	54	0	23	0
1 冷凍調理食品	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	
2 普通・小型自動車	14	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	1	0	0	0	1	0
3 電子レンジ	7	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
4 電気アイロン	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 電気掃除機	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 椅子	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
7 ヘアードライヤー	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電話関連機器・用品	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 一般用自転車	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
10 賃貸アパート	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

※PIO-NET2010 による平成 26 年 5 月 31 日現在の集計値