

## 平成25年度消費生活相談概要

相談件数は4年ぶりの増加！高齢者の相談件数は過去最多！  
詐欺的なインターネット通販に関する相談が急増！！

### I 相談全体の概要

都及び区市町村の消費生活センターに寄せられた相談件数は126,951件

- 24年度118,208件 → 25年度126,951件 対前年度比7.4%増

### II 相談の特徴

#### 1. 世代で見ると

(1) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約3万9千件となり過去最多。相談全体の3割以上を高齢者が占め、健康食品の送りつけに関する相談の増加が目立つ。高齢者の平均契約金額も相談全体と比べて高額。

- 高齢者相談：24年度33,541件 → 25年度39,094件 対前年度比16.6%増
- 平均契約金額：高齢者相談211万円 / 59歳以下の相談117万円

(2) 若者(29歳以下)の相談は、9年ぶりに増加に転じる。タレント・モデル勧誘などの「内職・副業」や、「理美容」に関するものが多く、いずれも若者の相談が占める割合は4割以上

- 若者相談：24年度14,316件 → 25年度15,289件 対前年度比6.8%増
- 若者の相談が占める割合：「内職・副業」44.8%、「理美容」43.8%

#### 2. 内容で見ると

(1) 「代金を振り込んだが商品が届かない」「ブランド品の偽物が届いた」などの詐欺的なインターネット通販に関する相談が急増

- 詐欺的なインターネット通販に関する相談：24年度1,425件 → 25年度4,003件 対前年度比約2.8倍

(2) 健康食品の送りつけに関する相談は、前年度に引き続き大きく増加

- 健康食品の送りつけに関する相談：24年度435件 → 25年度1,504件 対前年度比約3.5倍  
高齢者の相談が占める割合：96.4%

(3) 商品等に関連して、身体にけがや病気等の疾病を受けたという「危害」に関する相談は、引き続き増加傾向。美容医療や化粧品及び食品に関する相談が多い。

- 「危害」：24年度1,749件 → 25年度2,173件 対前年度比24.2%増

## 主な相談事例

### 【相談事例1】高齢者の相談（海外不動産投資）

DMが届いた。アンケートかと思ったら、カンボジアやシンガポール、ミャンマーにあるマンションの購入申込書と返信用封筒が同封されていた。興味が無く不要なので、古紙回収に出そうと思ったところに事業者から電話があった。「不要ならば資料を回収する。どうしても必要なので取りに行く」と言われたので、来訪を断ったら凄まじられた。資料を取りに自宅に来られるのが怖い。送り返した方が良いでしょうか。  
(契約当事者 70歳代/男性)

### 【相談事例2】若者の相談（モデル契約及び美顔器購入）

街頭でモデル事務所の男性に声をかけられスカウトされた。その場で男性に携帯電話で写真を撮られ、電話番号等を書面に書いた。後日、「合格したので二次審査をする。その審査はエステを受けた後に撮った写真を使う」と言われ、了承した。別の日に、指定されたエステサロンに出向くと、美顔器を使った施術をされ、「美顔器を買った方がいい」と勧められて契約をしてしまった。冷静に考えると、50万円以上もするので、分割払いでも高額過ぎて払いきれないと思う。また、モデル登録契約もサロンで同時に行ったことから、モデル事務所とエステサロンが繋がっていたのではないかと思う。モデル登録と美顔器ともに解約したい。  
(契約当事者 20歳代/女性)

### 【相談事例3】「インターネット通販」に関する相談

たまたま見つけたスニーカーのディスカウントサイトで、通常の半額以下の価格となっていたブランド品のスニーカーを注文した。代金は、サイトで指定されていた中国人と思われる個人名義の銀行口座に振り込んだ。国際宅配便で届いた商品は、注文とは別のブランドで、サイズも違うものだった。今思えば、入金確認のメールがたどたどしい日本語であり、サイトに事業者名や住所の記載が無いなど、不審な点はあった。  
(契約当事者 30歳代/男性)

### 【相談事例4】「健康食品の送りつけ」に関する相談

同居の母宛に、代金引換で健康補助食品と書かれた荷物が届いた。母は、代金を払い受け取ってしまったが、注文をした覚えは無いと言う。荷物は開封していない。翌日、母に代わり、事業者へ電話をし、返金を希望したところ「2か月前に注文を受け、1週間前に注文品ができたので送付すると電話で伝えている。2度も話をしているのだから返金できない」と言う。「契約書面も無いものを受け取れない」と伝えたが、逆に「なぜ、高齢者を一人にするのか」などと言われた。どう対処したらよいか。  
(契約当事者 80歳代/女性)

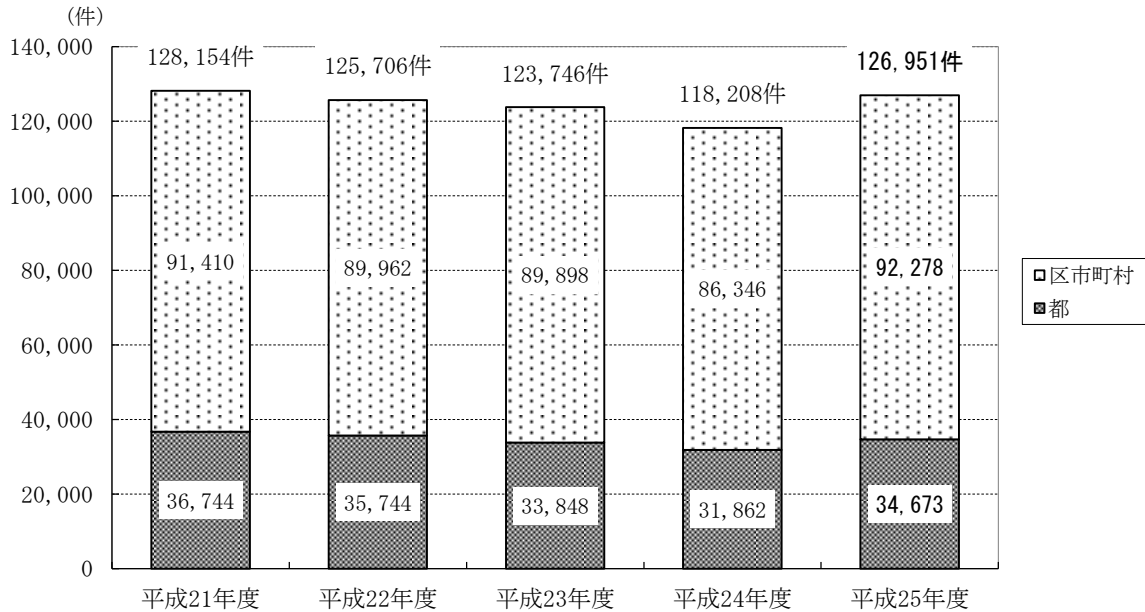
### 【相談事例5】「危害」の相談

美容クリニックのHPを見て、数千円でできる、ヒアルロン酸を注入してほうれい線を目立たなくする施術を受けようと思い、クリニックに出向いた。カウンセリングで「その施術は効き目が無い」と別の方法を提案された。「糸を皮膚の下に通す施術で、糸は溶けてしまうので安全。短時間で終わり、痛くない」と説明された。また、ブログに効果などを掲載することを条件に、**200万円近い施術代金を1/4に値引きする**と言われ、その日のうちに契約し、施術を受けた。しかし、説明と違い、施術中から痛みがひどく、その後も顔が突っ張り、ピリピリとした痛みが引かない。このような大がかりな手術と理解できていたら受けなかった。  
(契約当事者 40歳代/女性)

## I 相談全体の概要

- ① 平成25年度の相談件数は126,951件となり、前年度より7.4%増加した。  
そのうち東京都受付件数が34,673件、区市町村受付件数が92,278件であった。(図-1)

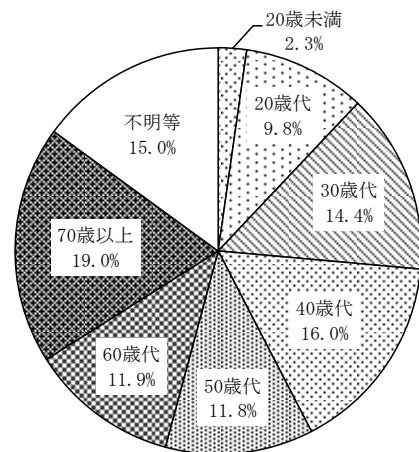
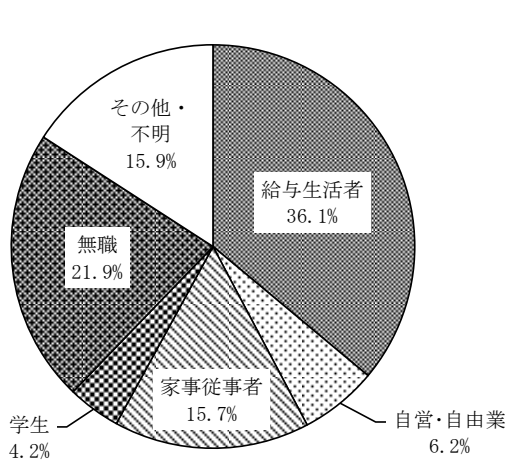
【図-1】相談件数の推移



- ② 契約当事者の職業別割合を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の36.1%を占める。(図-2)
- ③ 契約当事者の年代別割合を見ると、最も多いのは「70歳以上」で、全体の19.0%を占める。(図-3)

【図-2】契約当事者の職業別割合 (平成25年度)

【図-3】契約当事者の年代別割合 (平成25年度)



## Ⅱ 相談の特徴

### 1. 世代で見ると

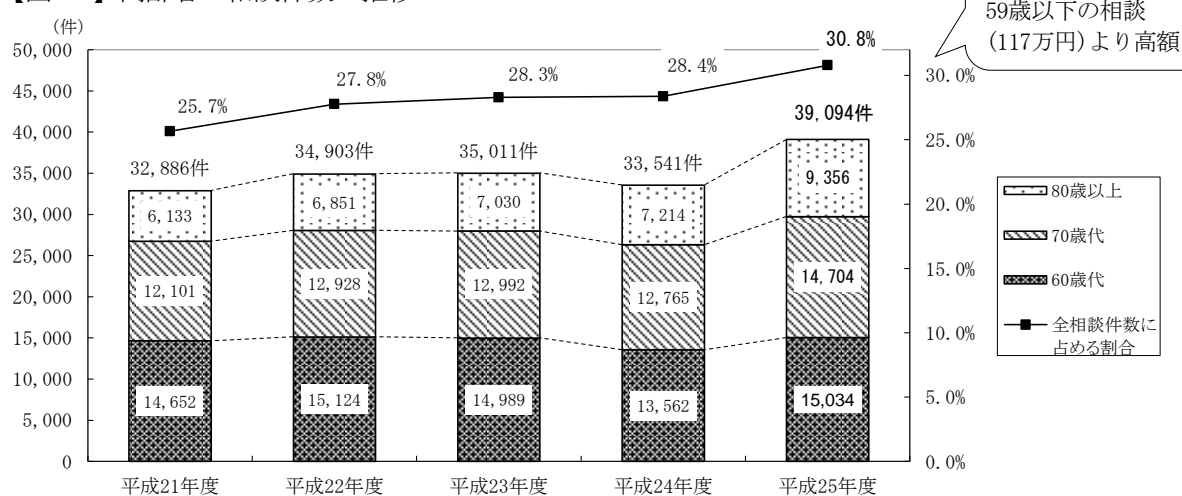
#### (1) 高齢者の相談 <契約当事者が60歳以上である相談>

① 高齢者の相談件数は39,094件であり、前年度に比べ16.6%の増加となった。全相談件数に占める割合は年々増加しており、平成25年度は初めて全体の3割を超えた。

年代別では、どの年代も前年度より相談件数が増加しているが、特に「80歳以上」の増加の割合が大きい。(図-4)

平均契約金額は211万円と、59歳以下の相談の平均金額117万円(相談全体の平均金額156万円)と比較して高額となっている。

【図-4】 高齢者の相談件数の推移



② 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務について見ると、「預貯金・証券等」に関する相談は全年代の相談件数の8割以上、「健康食品」「ファンド型投資商品」については7割以上を高齢者の相談が占めている。(表-1)

【表-1】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務 (平成25年度)

(単位: 件)

商品・役務分類	主な項目	高齢者の相談が占める割合	高齢者の相談	全年代の相談※
預貯金・証券等	公社債、未公開株、預貯金等	84.7%	1,528	1,805
健康食品	健康食品、サプリメント等	77.5%	2,365	3,052
ファンド型投資商品	海外不動産投資、米国診療報酬請求債権ファンド、匿名組合への出資等	77.1%	1,238	1,606
工事・建築・加工	塗装工事、増改築工事、屋根工事等	61.2%	1,986	3,247
生命保険	普通生命保険等	58.3%	543	931
書籍・印刷物	新聞、単行本、雑誌	54.9%	943	1,717
修理・補修	衛生設備、屋根、車、テレビ等の修理サービス、羽毛布団の打ち直し等	48.6%	679	1,396
家具・寝具	布団、羽毛布団等	44.7%	547	1,225
役務その他	金融商品等の損失回復をうたう契約、不動産仲介サービス、廃品回収サービス、弁護士等	44.6%	1,603	3,598
他の教養・娯楽	海外宝くじ、競馬情報サービス、高額賞金当選のダイレクトメール、自費出版サービス等	43.9%	655	1,493

※年齢不明・無回答を除く

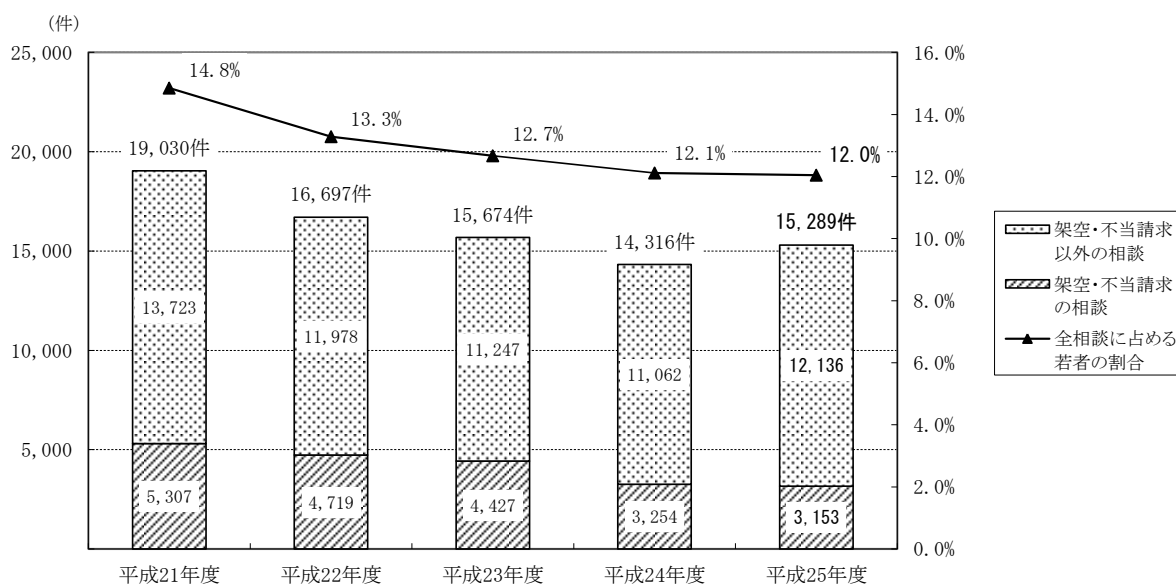
## (2) 若者の相談 < 契約当事者が 29 歳以下である相談 >

① 若者の相談は15,289件となり、前年度に比べ6.8%の増加となった。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。

全相談件数に占める割合は年々減少傾向にあり、平成25年度は全体の12.0%となった。

(図-5)

【図-5】若者の相談件数の推移



② 若者の相談が占める割合の多い商品・役務について見ると、「内職・副業」「理美容」に関する相談は全年代の相談件数の4割以上、「理美容器具・用品」「教室・講座」「他の身の回り品」については3割以上を若者の相談が占める。(表-2)

【表-2】若者の相談が占める割合の多い商品・役務 (平成25年度)

(単位: 件)

商品・役務分類	主な項目	若者の相談が占める割合	若者の相談	全年代の相談※
内職・副業	タレント・モデル内職、メールマガジン作成内職、アフィリエイト内職等	44.8%	245	547
理美容	脱毛、痩身、美顔などのエステティックサービス等	43.8%	780	1,782
理美容器具・用品	美顔器、痩身美容器具、脱毛器等	39.0%	201	515
教室・講座	タレント・モデル養成教室、就活セミナー、海外スポーツ観戦への投資(アービトラージ)講座、等	32.0%	635	1,982
他の身の回り品	財布、サングラス、帽子等	31.0%	230	743
デジタルコンテンツ	アダルト情報サイトなどの架空・不当請求、オンラインゲーム等	23.5%	3,895	16,542
履物	スニーカー、ブーツ、婦人靴等	22.6%	317	1,402

※年齢不明・無回答を除く

## 2. 内容で見ると

### (1) 相談件数の多い商品・役務と相談内容

- ① 平成25年度の相談で最も多い商品・役務は、インターネットを利用した架空・不当請求、オンラインゲームに関する相談などの「放送・コンテンツ等」であり、相談全体の14.8%を占める。(表-3)

【表-3】相談件数の多い商品・役務分類 上位10位 (単位: 件)

順位	商品・役務分類	主な項目	25年度	24年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	インターネットを利用した架空・不当請求、オンラインゲーム等	18,780	19,304	97.3%
2	レンタル・リース・貸借	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等	9,262	9,330	99.3%
3	役務その他	金融商品等の損失回復をうたうサービス、不動産仲介サービス、興信所、広告代理サービス等	4,850	5,068	95.7%
4	工事・建築・加工	新築工事、増改築工事、衛生設備工事、塗装工事、内装工事等	4,064	3,461	117.4%
5	融資サービス	借金による多重債務、金利・利息等	3,999	4,599	87.0%
6	商品一般	代金の内容が不明な請求、不用品訪問買取の電話勧誘、店員への苦情など商品を特定できないもの	3,894	3,166	123.0%
7	移动通信サービス	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等	3,328	2,880	115.6%
8	健康食品	注文した覚えのない健康食品の送りつけ等	3,320	1,814	183.0%
9	医療	医療サービス、歯科治療、レーザー脱毛や美容整形などの美容医療等	2,538	2,301	110.3%
10	教室・講座	スポーツ・健康教室、英会話教室、タレント・モデル養成教室、ビジネス教室等	2,191	2,109	103.9%

- ② 平成25年度の相談で最も多い相談内容は、「インターネット通販」であり、相談全体の22.0%を占める。また、前年度より増加が目立つのは、「ポルノ・風俗」(17.6%増)、「電話勧誘」(15.1%増)等である。(表-4)

【表-4】相談件数の多い内容キーワード分類 上位10位 (単位: 件)

順位	内容キーワード分類	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	その他の接客対応 ※2	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 ※3	8,671	8,660	100.1%

※1 「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

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

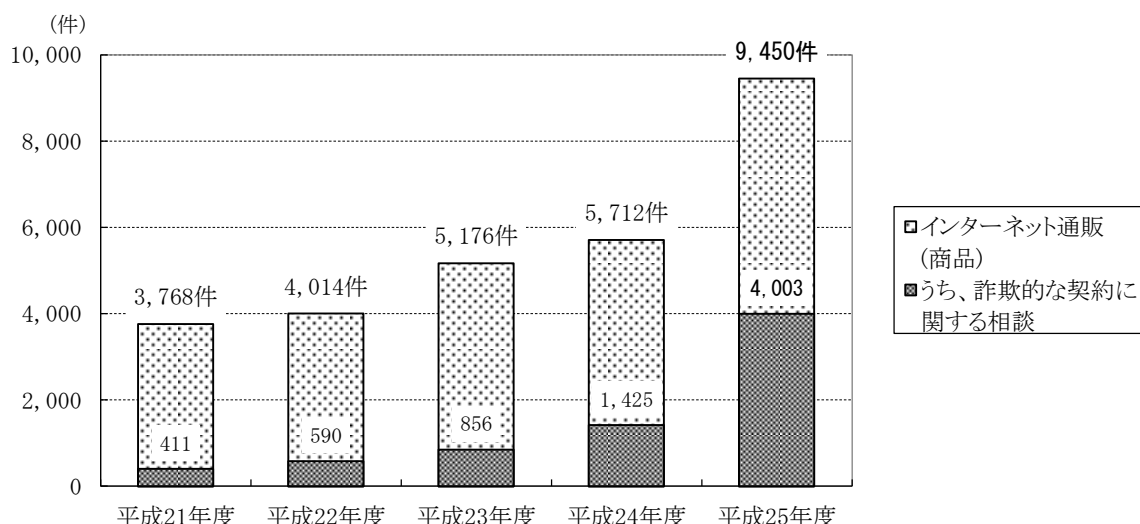
※3 「契約書・書面」は、「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外の契約書、領収書、請求書などの書面に関する相談

## (2) インターネット通販（商品）に関する相談

- ① インターネット通販（商品）に関する相談は、年々増加傾向にある。平成25年度は**9,450件**の相談が寄せられ、前年度の**1.7倍**となった。

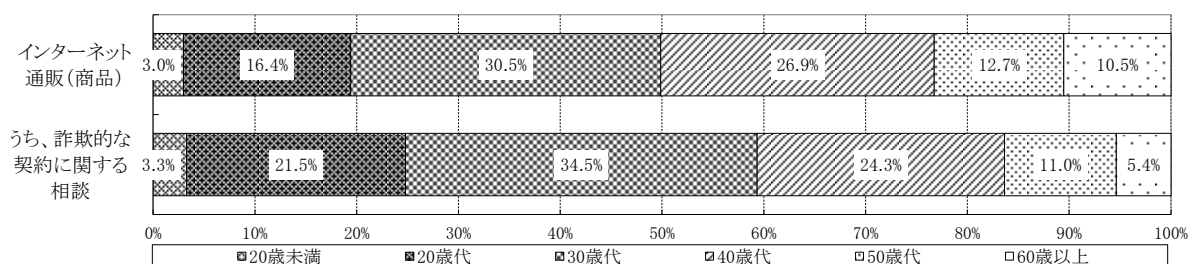
このうち「代金を振り込んだが商品が届かない」「ブランド品の偽物が届いた」などといった詐欺的な契約に関する相談は、平成25年度は**4,003件**寄せられ、前年度の**2.8倍**と大きく増加している。（図-6）

【図-6】 インターネット通販（商品）に関する相談件数の推移



- ② 契約当事者の年代別割合を見ると、30歳代が3割を超え最も大きい。また、30歳以下の各年代で、インターネット通販（商品）に関する相談全体と比べ、詐欺的な契約に関する相談の割合が大きくなっている。（図-7）

【図-7】 インターネット通販（商品）に関する相談 契約当事者年代別割合（平成25年度）



- ③ インターネット通販（商品）のうち、詐欺的な契約に関する相談について商品別で見ると、スニーカーなどの「運動ぐつ」は前年度の**4.5倍**、「腕時計」は前年度の**3.5倍**であり、増加が目立つ。（表-5）

【表-5】 インターネット通販（商品）のうち、詐欺的な契約に関する相談

相談件数の多い商品分類 上位5位（単位：件）

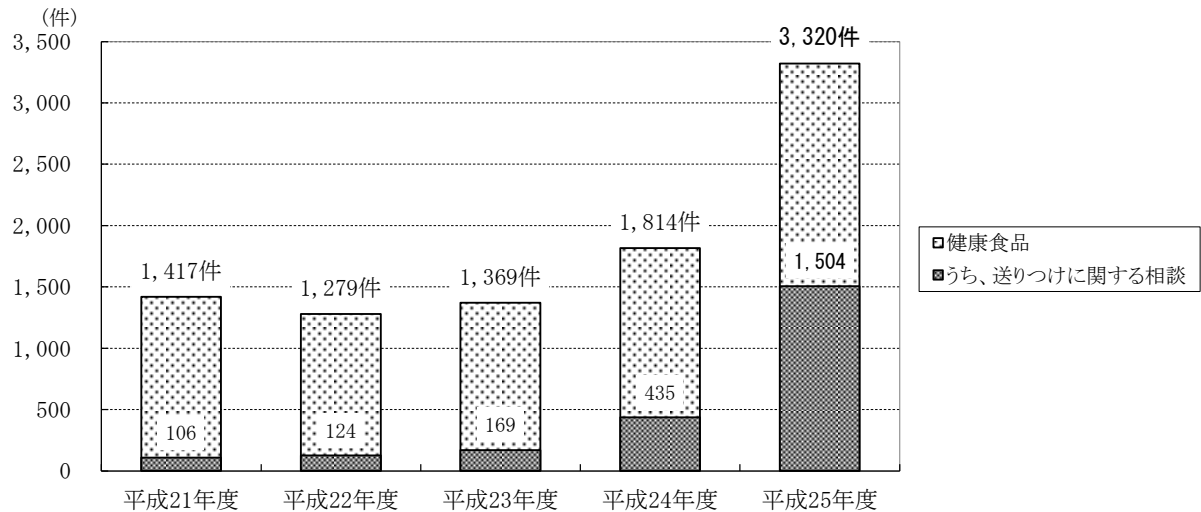
順位	商品分類	25年度	24年度	対前年度比
1	運動ぐつ	504	112	450.0%
2	婦人用バッグ	361	178	202.8%
3	靴	342	190	180.0%
4	財布類	294	117	251.3%
5	腕時計	182	52	350.0%

### (3) 「健康食品」に関する相談

① 「健康食品」の相談件数は3,320件の相談が寄せられ、前年度の1.8倍となった。

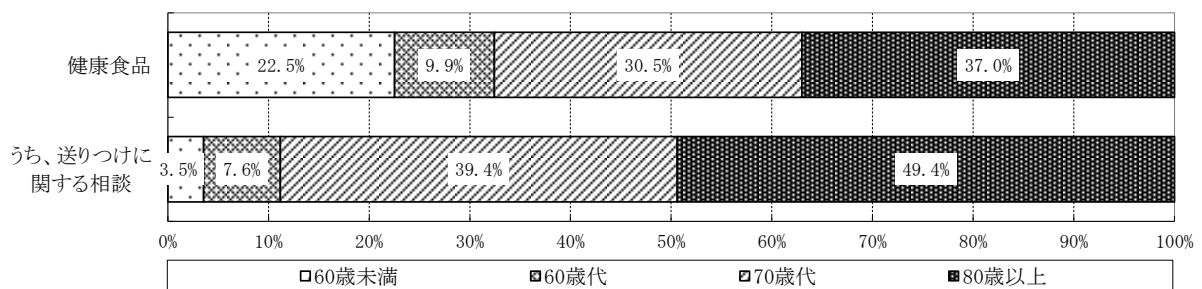
このうち、平成24年度に急増した「注文をした覚えの無い健康食品が送りつけられる」などといった悪質な販売手口に関する相談は、平成25年度は1,504件寄せられ、前年度の3.5倍となり、更に大きく増加している。(図-8)

【図-8】「健康食品」に関する相談件数の推移



② 契約当事者の年代別割合を見ると、60歳以上の高齢者の占める割合が「健康食品」の相談全体では7割を超え、このうち、送りつけに関する相談では9割を超える。(図-9)

【図-9】「健康食品」に関する相談 契約当事者年代別割合 (平成25年度)



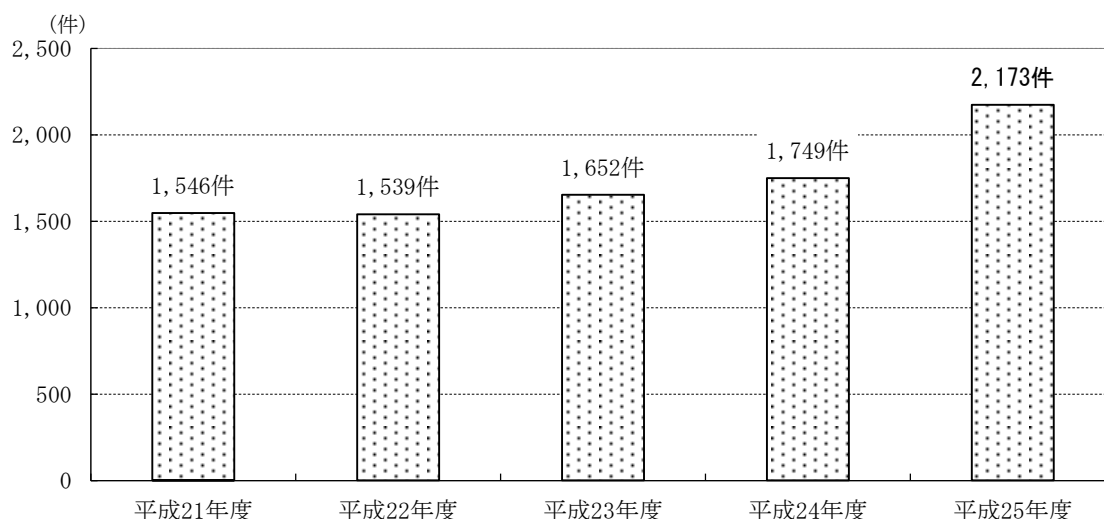


#### (4) 「危害」に関する相談

① 「危害」に関する相談は過去5年間で見ると増加傾向にある。平成25年度は2,173件の相談が寄せられ、前年度に比べ24.2%の増加であった。(図-12)

※ 危害：商品・役務・設備等に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談

【図-10】「危害」に関する相談件数の推移



PIO-NET2010 による平成26年5月31日現在の集計値

② 「危害」の原因となった商品・役務では、「医療」「化粧品」「理美容」など美容や美容医療に関するもの、「調理食品」「外食」など食品に関するものが多い。(表-6)

- 「化粧品」のうち、美白化粧品による白斑様症状に関する相談は87件であった。
- 「調理食品」のうち、冷凍食品の農薬混入に関する相談は98件であった。

【表-6】「危害」に関する相談の商品・役務分類 上位5位

(単位：件)

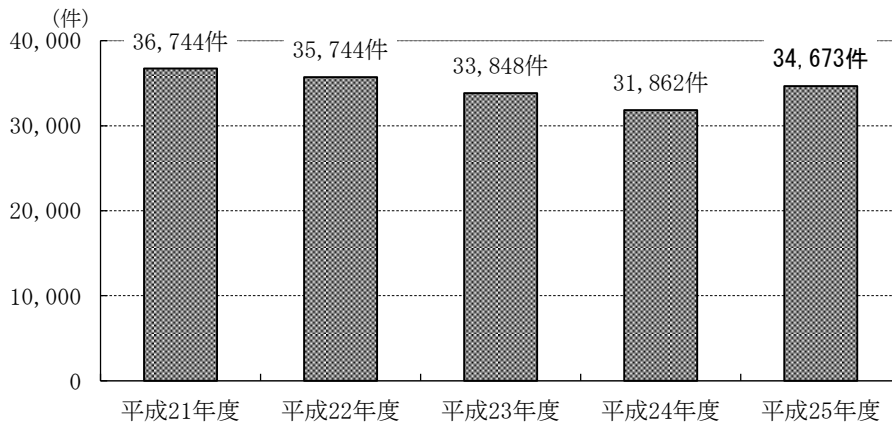
順位	商品・役務分類	25年度	24年度	対前年度比	主な危害内容
1	医療	328	290	113.1%	美容医療、施術などによる皮膚障害、熱傷等
2	化粧品	303	194	156.2%	基礎化粧品などによる皮膚障害等
3	理美容	192	198	97.0%	エステティックサービスなどによる皮膚障害、熱傷等
4	調理食品	149	47	317.0%	冷凍調理食品などによる消化器障害等
5	外食・食事宅配	107	91	117.6%	外食などによる消化器障害、中毒等

PIO-NET2010 による平成26年5月31日現在の集計値

# 参考【東京都消費生活総合センターで受け付けた相談件数の推移】

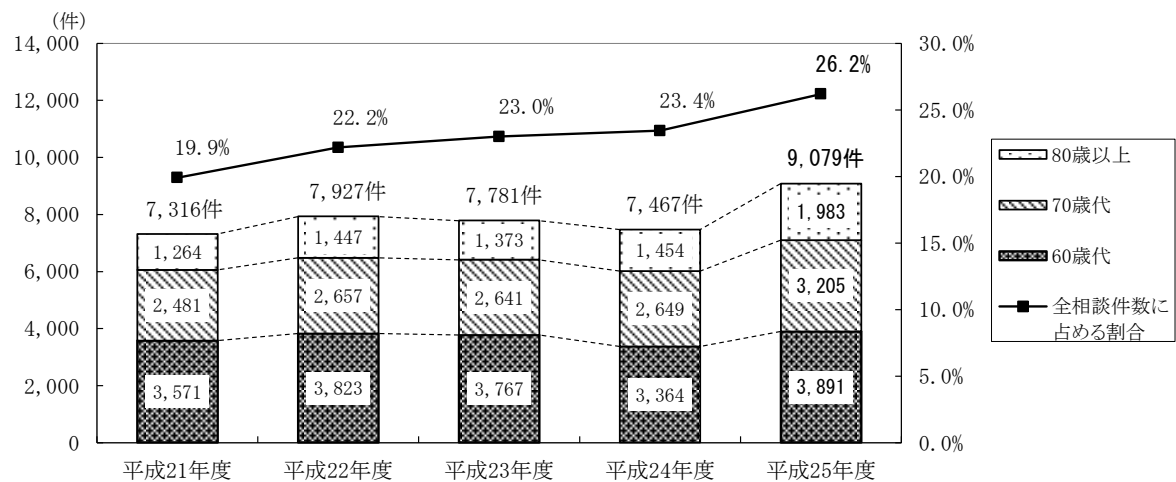
## I 相談全体の概要

【都図-1】 相談件数の推移

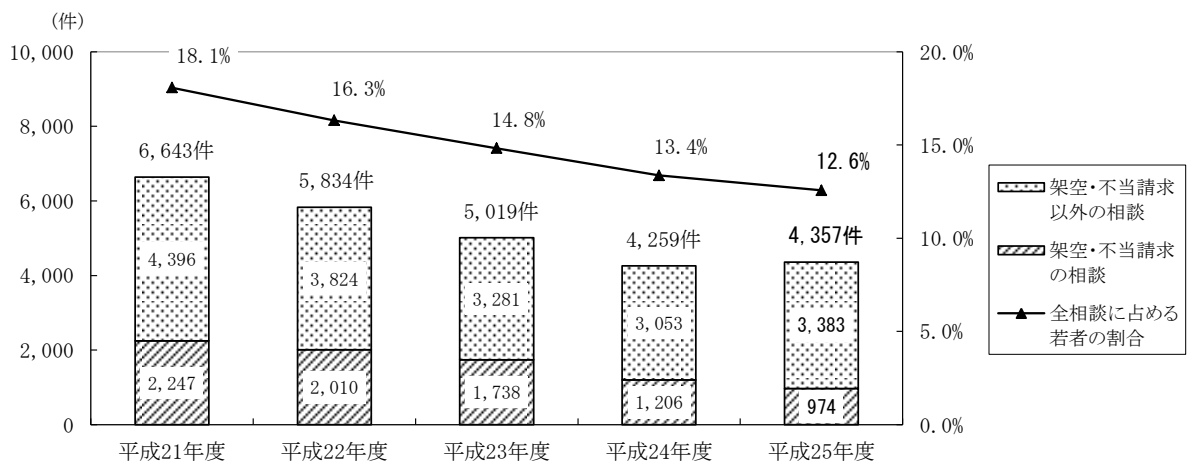


## II - 1 相談の特徴（世代）

【都図-2】 高齢者の相談件数の推移

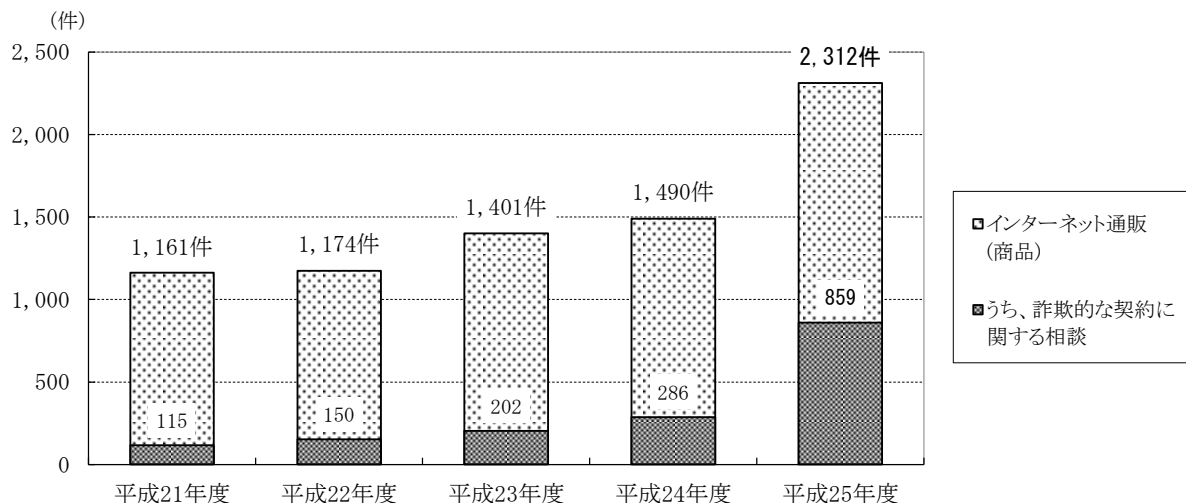


【都図-3】 若者の相談件数の推移

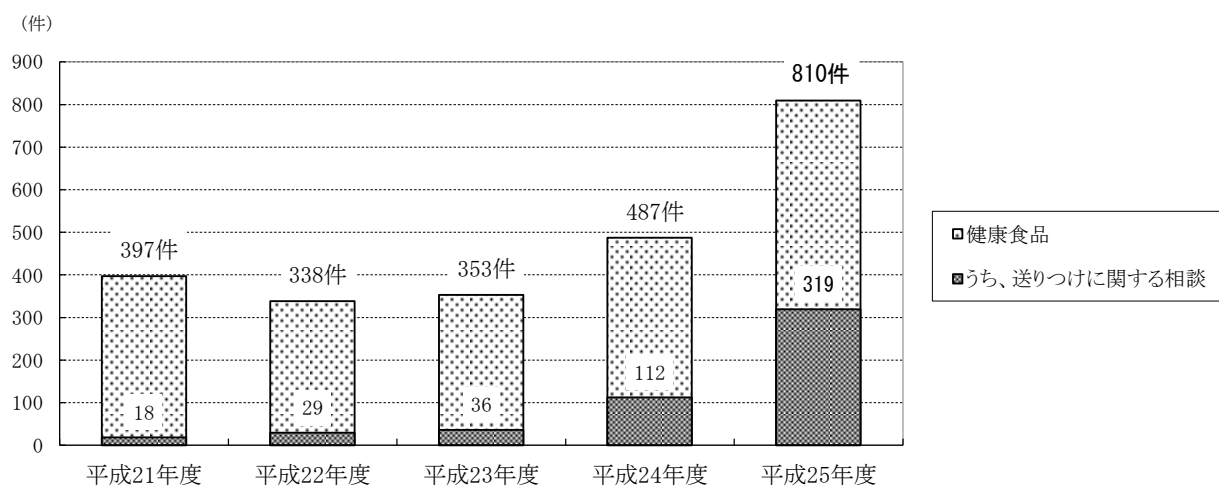


## Ⅱ－２ 相談の特徴（内容）

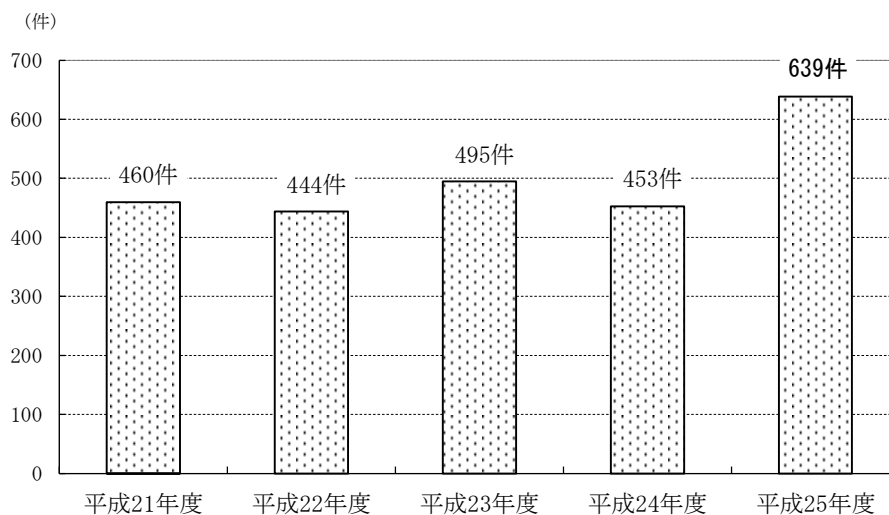
【都図－４】インターネット通販（商品）に関する相談件数の推移



【都図－５】「健康食品」に関する相談件数の推移



【都図－６】「危害」に関する相談件数の推移



PIO-NET2010 による平成 26 年 5 月 31 日現在の集計値