

平成 26 年度 消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター

1 「平成 26 年度 消費生活相談年報」発行の趣旨

本誌は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）」のデータベースをもとに、消費者から寄せられた東京都内の平成 26 年度分の相談情報を分析して、消費者被害の未然防止や拡大防止に役立てることを目的に発行するものです。

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

2 記事内容の転載・複写等

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

○ 問合せ先

東京都消費生活総合センター相談課

電話：03-3235-1258

目 次

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分	1
1 相談の概要	1
2 相談受付状況	3
(1) 相談件数の推移	3
(2) 受付機関別相談件数	4
(3) 相談区分及び方法別相談件数	5
(4) 契約購入金額	5
3 相談者・契約当事者の属性	6
(1) 相談者の属性（性別・年代別）	6
(2) 相談者の居住する地域別件数	7
(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	8
(4) 契約当事者の属性（職業別）	9
4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	10
(1) 商品・役務大分類別相談件数	10
(2) 商品・役務中分類別相談件数	12
(3) 相談件数の多い商品・役務	14
(4) 内容分類別相談件数	16
(5) 内容キーワード別相談件数	17
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	18
5 販売購入形態別相談件数	20
(1) 販売購入形態別相談件数	20
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	21
(3) 訪問販売	22
(4) 通信販売	23
(5) マルチ（まがい）商法	24
(6) 電話勧誘販売	25
(7) ネガティブオプション	26
(8) 訪問購入	27
(9) 他の無店舗販売	28
6 支払方法別相談件数	29
(1) 支払方法別	29
(2) 販売信用による支払の相談	30
7 主な相談別特徴	32
(1) 契約当事者別相談件数	32
① 高齢者の相談	32
② 若者の相談	34
③ 判断不十分者契約に関する相談	36
(2) 主な商法・問題別相談件数	38
① 架空・不当請求	38
② インターネット通販	40
③ 利殖商法	42
④ 次々販売	44
⑤ 催眠（S F）商法	45
⑥ アポイントメントセールス	46
⑦ キャッチセールス	47
⑧ 多重債務	48
⑨ 倒産	49
(3) 危害・危険に関する相談件数	50
① 危害に関する相談	50
② 危険に関する相談	52

II	東京都消費生活総合センター相談受付分	53
1	相談受付状況	53
	(1) 相談件数の推移	53
	(2) 相談区分及び方法別相談件数	54
	(3) 契約購入金額	54
2	相談者・契約当事者の属性	55
	(1) 相談者の属性（性別・年代別）	55
	(2) 相談者の居住する地域別件数	56
	(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	57
	(4) 契約当事者の属性（職業別）	58
3	商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	59
	(1) 商品・役務大分類別相談件数	59
	(2) 商品・役務中分類別相談件数	60
	(3) 相談件数の多い商品・役務	62
	(4) 内容分類別相談件数	63
	(5) 内容キーワード別相談件数	63
	(6) 商品・役務別内容別の相談件数	64
4	販売購入形態別相談件数	66
	(1) 販売購入形態別相談件数	66
	(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	66
	(3) 訪問販売	67
	(4) 通信販売	68
	(5) マルチ（まがい）商法	69
	(6) 電話勧誘販売	69
	(7) ネガティブオプション	70
	(8) 訪問購入	70
	(9) 他の無店舗販売	71
5	支払方法別相談件数	72
	(1) 支払方法別	72
	(2) 販売信用による支払の相談	73
6	主な相談別特徴	74
	(1) 契約当事者別相談件数	74
	① 高齢者の相談	74
	② 若者の相談	75
	(2) 主な商法・問題別相談件数	76
	① 架空・不当請求	76
	② インターネット通販	77
	③ 多重債務	78
	(3) 危害・危険に関する相談件数	79
	① 危害に関する相談	79
	② 危険に関する相談	80

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12万9千件余となり、対前年度比1.6%の増加となった(P.3)

平成26年度の東京都内の相談件数は129,040件となり、前年度と比較すると2,089件(1.6%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が33,692件(構成比26.1%)、区市町村受付件数が95,348件(同73.9%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.8%、相談方法は「電話」が86.9%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.8%、「問合せ」が7.1%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.9%、「来所」が12.9%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 相談者は「20歳代」、契約当事者は「50歳代」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歳代」、契約当事者は「50歳代」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」(32,823件：構成比25.4%)で、相談件数も増加している。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」(10,075件：構成比7.8%)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」(10,067件：構成比7.8%)である。

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

商品・役務の中分類別で相談件数を見ると、最も増加が目立つ相談は、デジタルコンテンツや放送サービス等の「放送・コンテンツ等」(4,747件増)、次いで、光ファイバーやプロバイダー契約等を含む「インターネット通信サービス」(788件増)、興信所などの「役務その他」(667件増)があげられる。

一方で、減少が目立つ相談としては、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」(1,687件減)、CO2排出権取引や匿名組合等への出資等の「ファンド型投資商品」(522件減)、株、普通預貯金、公社債等の「預貯金・証券等」(516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」「接客対応」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63,141件となり、前年度より6.1%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、いずれの年代でも「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」となっている。なお、「70歳以上」の相談のうち「訪問販売」の割合は他の年代に比べて多く、「70歳以上」の相談全体のうち3割以上を占めている。

(8) 高齢者の相談件数は過去最多 (P. 32)

60歳以上の高齢者の相談件数は39,286件と、前年度より0.5%増加した。全相談に占める割合は30.4%となり、平成25年度に引き続き全体の3割を超えた。年代別に見ると「60歳代」「70歳代」で前年度より相談件数が増加している。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「役務その他」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は、光ファイバーなどの「インターネット通信サービス」、公的機関を装った個人情報削除サービスなどの「役務その他」、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206万9千円と非常に高額となっている。

(9) 若者の相談も引き続き増加傾向 (P. 34)

29歳以下の若者の相談件数は16,213件となり、前年度より6.0%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、平成25年度には増加に転じ、平成26年度も引き続き増加した。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(4,533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、タレント・モデル内職などの「内職・副業」などである。

(10) 架空・不当請求に関する相談は大きく増加 (P. 38)

架空・不当請求に関する相談は、21,302件となり、前年度より31.8%の増加であった。全相談件数に占める割合は16.5%と前年度より大きく増加した。アダルト情報サイトや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増加 (P. 48)

「多重債務」に関する相談は2,848件であり、前年度より0.5%の増加となった。年代別では「40歳代」が19.3%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減少傾向 (P. 50、P. 52)

「危害」に関する相談は1,859件あり、前年度と比べて14.9%の減少であった。危害内容は「皮膚障害」が445件で最も多く、次に「擦過傷・挫傷・打撲傷」で185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250件、「外食」が106件となっている。また、「危険」に関する相談は730件となり、前年度より19.2%の減少であった。危険の内容は「異物の混入」が最も多く98件、次いで「発煙・火花」が86件、「破損・折損」が82件と続いている。

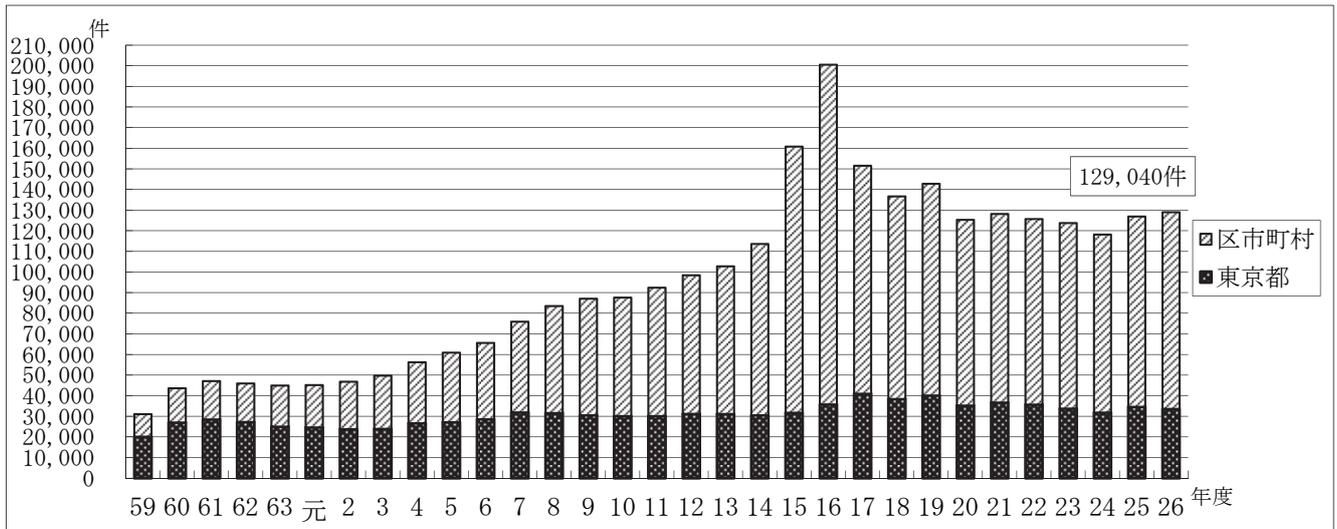
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成26年度の東京都内の相談件数は129,040件となり、対前年度比1.6%の増加であった。そのうち東京都受付分は33,692件（構成比26.1%）、区市町村受付分が95,348件（同73.9%）であった。

相談件数は平成15年度及び平成16年度に急増し、平成16年度に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

	26年度
東京都	33,692
区市町村	95,348
計	129,040

(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33,692件であり、前年度より981件(2.8%)減少している。

23区では68,020件、対前年度比3.1%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,196件、次に「練馬区」4,922件、「大田区」4,909件の順となっている。

市町村では27,328件、対前年度比3.8%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,250件、次に「町田市」3,602件、「立川市」1,607件の順となっている。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

都				市町村			
	26年度	25年度	対前年度比		26年度	25年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	33,692 (26.1%)	34,673 (27.3%)	97.2%	八王子市	4,250	3,970	107.1%
				立川市	1,607	1,647	97.6%
				武蔵野市	1,148	1,053	109.0%
				三鷹市	1,088	1,054	103.2%
				青梅市	921	995	92.6%
				府中市	1,392	1,358	102.5%
				昭島市	765	792	96.6%
				調布市	1,465	1,489	98.4%
				町田市	3,602	3,362	107.1%
				小金井市	817	729	112.1%
				小平市	1,105	1,082	102.1%
				日野市	1,221	1,148	106.4%
				東村山市	908	888	102.3%
				国分寺市	569	564	100.9%
				国立市	470	392	119.9%
				福生市	171	135	126.7%
				狛江市	423	408	103.7%
				東大和市	243	251	96.8%
				清瀬市	787	828	95.0%
				東久留米市	728	716	101.7%
				武蔵村山市	333	275	121.1%
				多摩市	1,020	951	107.3%
				稲城市	341	337	101.2%
				羽村市	509	426	119.5%
				あきる野市	155	154	100.6%
				西東京市	1,195	1,214	98.4%
				瑞穂町	95	107	88.8%
				日の出町	-	-	-
				檜原村	-	-	-
				奥多摩町	-	-	-
				島しょ	-	-	-
				市町村 計	27,328 (21.2%)	26,325 (20.7%)	103.8%
				区 計	68,020 (52.7%)	65,953 (52.0%)	103.1%
				総 計	129,040 (100.0%)	126,951 (100.0%)	101.6%

※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119,798件寄せられ、構成比は92.8%を占める。「問合せ」の件数は9,107件で全体の7.1%、「要望」については135件で全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の86.9%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.9%、「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		26年度		25年度		対前年度比
相談区分	苦情	119,798	(92.8%)	116,904	(92.1%)	102.5%
	問合せ	9,107	(7.1%)	9,897	(7.8%)	92.0%
	要望	135	(0.1%)	150	(0.1%)	90.0%
相談方法	電話	112,157	(86.9%)	110,632	(87.1%)	101.4%
	来所	16,645	(12.9%)	16,068	(12.7%)	103.6%
	文書	238	(0.2%)	251	(0.2%)	94.8%
計		129,040	(100.0%)	126,951	(100.0%)	101.6%

(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52,201件で全体の4割を占める。なかでも最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、構成比は10.8%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,849件で構成比は1.4%となっている。なかでも「1億円以上」は92件と平成24年度(71件)以降増加している。平均金額は151万7千円となり、前年度より3万9千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	26年度		25年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	13,099	(10.2%)	13,712	(10.8%)	95.5%
1万円以上5万円未満	12,395	(9.6%)	13,689	(10.8%)	90.5%
5万円以上10万円未満	12,746	(9.9%)	11,345	(8.9%)	112.3%
10万円以上50万円未満	13,961	(10.8%)	12,489	(9.8%)	111.8%
50万円以上100万円未満	3,858	(3.0%)	3,741	(2.9%)	103.1%
100万円以上500万円未満	4,942	(3.8%)	5,187	(4.1%)	95.3%
500万円以上1千万円未満	746	(0.6%)	910	(0.7%)	82.0%
1千万円以上5千万円未満	1,449	(1.1%)	1,757	(1.4%)	82.5%
5千万円以上1億円未満	308	(0.2%)	265	(0.2%)	116.2%
1億円以上	92	(0.1%)	84	(0.1%)	109.5%
その他・不明	65,444	(50.7%)	63,772	(50.2%)	102.6%
総件数	129,040	(100.0%)	126,951	(100.0%)	101.6%
総合計金額	96,458,066,579円		98,311,441,450円		98.1%
平均金額(※)	1,516,732円		1,556,078円		97.5%

※「その他・不明」を除いて算出

3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性(性別・年代別)

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は53.4%であり、「男性」の41.5%を11.9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」15.6%と続く。前年度と比較すると、「30歳代」と「団体・不明」を除く、全ての年代で増加している。(表-6)

表-5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	26年度		25年度		対前年度比
男性	53,588	(41.5%)	51,392	(40.5%)	104.3%
女性	68,944	(53.4%)	68,836	(54.2%)	100.2%
団体・不明	6,508	(5.0%)	6,723	(5.3%)	96.8%
計	129,040	(100.0%)	126,951	(100.0%)	101.6%

表-6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	26年度		25年度		対前年度比
20歳未満	1,034	(0.8%)	1,012	(0.8%)	102.2%
20歳代	11,960	(9.3%)	11,148	(8.8%)	107.3%
30歳代	18,611	(14.4%)	19,032	(15.0%)	97.8%
40歳代	23,755	(18.4%)	23,398	(18.4%)	101.5%
50歳代	20,117	(15.6%)	19,068	(15.0%)	105.5%
60歳代	17,688	(13.7%)	17,204	(13.6%)	102.8%
70歳以上	21,254	(16.5%)	20,965	(16.5%)	101.4%
団体・不明	14,621	(11.3%)	15,124	(11.9%)	96.7%
計	129,040	(100.0%)	126,951	(100.0%)	101.6%

(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122,492件で全体の94.9%、東京都以外の住民からの相談は6,400件で全体の5.0%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3,991件で62.4%を占めている。また、在外日本人からの相談が86件、在日外国人からは62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26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	682	八王子市	4,844	瑞穂町	192
中央区	1,612	立川市	1,849	日の出町	56
港区	2,816	武蔵野市	1,400	檜原村	9
新宿区	4,305	三鷹市	1,511	奥多摩町	19
文京区	2,142	青梅市	1,101	郡部 地域不明	34
台東区	2,037	府中市	1,771	郡部 計	310
墨田区	2,263	昭島市	908		(0.2%)
江東区	3,804	調布市	2,065	島しよ部	
品川区	3,505	町田市	3,995	大島町	22
目黒区	2,916	小金井市	1,055	利島村	0
大田区	6,142	小平市	1,421	新島村	2
世田谷区	8,007	日野市	1,541	神津島村	4
渋谷区	2,461	東村山市	1,187	三宅村	5
中野区	3,256	国分寺市	872	御蔵島村	1
杉並区	5,197	国立市	713	八丈町	12
豊島区	2,760	福生市	372	青ヶ島村	1
北区	3,006	狛江市	625	小笠原村	2
荒川区	1,617	東大和市	514	島しよ 地域不明	18
板橋区	5,106	清瀬市	885	島しよ 計	67
練馬区	6,332	東久留米市	951		(0.1%)
足立区	5,683	武蔵村山市	494	都内 地域不明	2,876
葛飾区	3,590	多摩市	1,289		(2.2%)
江戸川区	5,547	稲城市	513	都内 計	122,492
特別区 地域不明	9	羽村市	542		(94.9%)
特別区 計	84,795	あきる野市	450		
	(65.7%)	西東京市	1,576		
		市部 計	34,444		(26.7%)

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	19	山口県	27
北海道	127	山梨県	64	徳島県	21
青森県	25	長野県	77	香川県	19
岩手県	24	岐阜県	37	愛媛県	22
宮城県	66	静岡県	169	高知県	8
秋田県	26	愛知県	173	福岡県	123
山形県	22	三重県	54	佐賀県	16
福島県	62	滋賀県	45	長崎県	20
茨城県	233	京都府	41	熊本県	42
栃木県	108	大阪府	172	大分県	25
群馬県	92	兵庫県	83	宮崎県	22
埼玉県	1,401	奈良県	34	鹿児島県	39
千葉県	1,110	和歌山県	14	沖縄県	34
神奈川県	1,480	鳥取県	13	道府県 計	6,400
新潟県	57	島根県	11		(5.0%)
富山県	31	岡山県	36	在外日本人	86
石川県	25	広島県	51	在日外国人	62
				合計	129,040
					(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49.3%であり、「男性」の43.9%を5.4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18.3%、次いで「40歳代」16.1%、「30歳代」13.9%と続く。前年度との比較では、「50歳代」で最も相談件数が増加しており、次いで「20歳代」で増加している。(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	26年度	25年度	対前年度比
男性	56,631 (43.9%)	54,466 (42.9%)	104.0%
女性	63,598 (49.3%)	63,535 (50.0%)	100.1%
団体・不明	8,811 (6.8%)	8,950 (7.0%)	98.4%
計	129,040 (100.0%)	126,951 (100.0%)	101.6%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	26年度	25年度	対前年度比
20歳未満	2,932 (2.3%)	2,856 (2.2%)	102.7%
20歳代	13,281 (10.3%)	12,433 (9.8%)	106.8%
30歳代	17,878 (13.9%)	18,229 (14.4%)	98.1%
40歳代	20,720 (16.1%)	20,265 (16.0%)	102.2%
50歳代	16,235 (12.6%)	14,940 (11.8%)	108.7%
60歳代	15,627 (12.1%)	15,034 (11.8%)	103.9%
70歳以上	23,659 (18.3%)	24,060 (19.0%)	98.3%
団体・不明	18,708 (14.4%)	19,134 (15.0%)	97.8%
計	129,040 (100.0%)	126,951 (100.0%)	101.6%

(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37.3%、次いで「無職」21.3%、「家事従事者」15.2%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	26年度	25年度	対前年度比
給与生活者	48,170 (37.3%)	45,767 (36.1%)	105.3%
自営・自由業	8,173 (6.3%)	7,900 (6.2%)	103.5%
家事従事者	19,575 (15.2%)	19,909 (15.7%)	98.3%
学生	5,837 (4.5%)	5,390 (4.2%)	108.3%
無職	27,480 (21.3%)	27,830 (21.9%)	98.7%
相談窓口	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0.0%
行政機関	26 (0.0%)	54 (0.0%)	48.1%
消費者団体	1 (0.0%)	2 (0.0%)	50.0%
企業・団体	4,583 (3.6%)	4,827 (3.8%)	94.9%
その他・不明	15,195 (11.8%)	15,271 (12.0%)	99.5%
合計	129,040 (100.0%)	126,951 (100.0%)	101.6%

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26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42,927件(構成比33.3%)、「役務」に関する相談が81,679件(63.3%)、「他の相談」が4,434件(3.4%)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、平成26年度も5,707件増(7.5%増)となった。

平成26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」(32,823件)で、相談全体の4分の1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」(10,075件)で、全体の7.8%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」(10,067件)で、同じく全体の7.8%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」(9,297件:構成比7.2%)、第5位は、公的機関を装った個人情報削除契約などの役務その他、外食などを含む「他の役務」(7,865件:構成比6.1%)の順になっている。

過去5年間の推移を見ると、増加しているものは、医療や理美容などの相談を含む「保健・福祉サービス」であり、減少傾向にあるものは「クリーニング」「金融・保険サービス」となっている。(表-11)

表-11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	対前年度比
A 商品一般	3,141	2,923	3,166	3,894 (3.1%)	4,519 (3.5%)	116.1%
B 食料品	4,539	5,150	4,894	7,653 (6.0%)	5,225 (4.0%)	68.3%
C 住居品	5,460	5,073	4,682	5,712 (4.5%)	5,933 (4.6%)	103.9%
D 光熱水品	1,239	1,026	1,057	896 (0.7%)	817 (0.6%)	91.2%
E 被服品	4,267	4,736	5,195	7,209 (5.7%)	6,868 (5.3%)	95.3%
F 保健衛生品	2,875	3,147	2,787	3,354 (2.6%)	3,134 (2.4%)	93.4%
G 教養娯楽品	9,821	9,633	9,055	10,344 (8.1%)	10,067 (7.8%)	97.3%
H 車両・乗り物	2,117	1,991	1,809	2,101 (1.7%)	1,862 (1.4%)	88.6%
I 土地・建物・設備	5,177	4,610	4,694	4,772 (3.8%)	4,262 (3.3%)	89.3%
J 他の商品	167	239	215	268 (0.2%)	240 (0.2%)	89.6%
商品計	38,803	38,528	37,554	46,203 (36.4%)	42,927 (33.3%)	92.9%
K クリーニング	1,299	1,222	1,218	1,185 (0.9%)	1,175 (0.9%)	99.2%
L レンタル・リース・貸借	10,805	10,231	9,330	9,262 (7.3%)	9,297 (7.2%)	100.4%
M 工事・建築・加工	3,366	3,596	3,461	4,064 (3.2%)	3,841 (3.0%)	94.5%
N 修理・補修	1,743	1,738	1,620	1,658 (1.3%)	1,611 (1.2%)	97.2%
O 管理・保管	496	501	451	486 (0.4%)	460 (0.4%)	94.7%
P 役務一般	160	168	123	130 (0.1%)	179 (0.1%)	137.7%
Q 金融・保険サービス	17,990	14,673	11,944	11,180 (8.8%)	10,075 (7.8%)	90.1%
R 運輸・通信サービス	26,252	27,909	26,535	26,876 (21.2%)	32,823 (25.4%)	122.1%
S 教育サービス	802	771	760	787 (0.6%)	815 (0.6%)	103.6%
T 教養・娯楽サービス	6,012	6,026	5,938	5,615 (4.4%)	5,380 (4.2%)	95.8%
U 保健・福祉サービス	4,924	5,305	5,886	6,262 (4.9%)	6,575 (5.1%)	105.0%
V 他の役務	6,064	6,637	7,059	6,976 (5.5%)	7,865 (6.1%)	112.7%
W 内職・副業・ねずみ講	1,125	869	753	660 (0.5%)	819 (0.6%)	124.1%
X 他の行政サービス	890	854	799	831 (0.7%)	764 (0.6%)	91.9%
役務計	81,928	80,500	75,877	75,972 (59.8%)	81,679 (63.3%)	107.5%
Z 他の相談	4,975	4,718	4,777	4,776 (3.8%)	4,434 (3.4%)	92.8%
合計	125,706	123,746	118,208	126,951 (100.0%)	129,040 (100.0%)	101.6%

(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、デジタルコンテンツやテレビ放送サービスに関する相談などの「放送・コンテンツ等」で4,747件の増加（25.3%増）であった。次いで、光ファイバー、プロバイダー契約などを含む「インターネット通信サービス」で788件の増加（36.3%増）、興信所などを含む「役務その他」で667件の増加（13.8%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」で375件の増加（11.3%増）、有料老人ホームなどを含む「老人福祉・サービス」の235件増（59.6%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	26年度	25年度	増減		商品名	26年度	25年度	増減
A	商品一般	4,519	3,894	625	F	保健衛生品	3,134	3,354	△ 220
B	食料品	5,225	7,653	△ 2,428		保健衛生品一般	12	4	8
	食料品一般	213	239	△ 26		医薬品	197	286	△ 89
	穀類	303	372	△ 69		医療用具	652	771	△ 119
	魚介類	427	515	△ 88		化粧品	1,388	1,399	△ 11
	肉類	158	145	13		理美容器具・用品	551	555	△ 4
	乳卵類	137	191	△ 54		他の保健衛生品	334	339	△ 5
	野菜・海草	308	325	△ 17	G	教養娯楽品	10,067	10,344	△ 277
	油脂・調味料	167	186	△ 19		教養娯楽品一般	11	15	△ 4
	果物	204	227	△ 23		文具・事務用品	223	253	△ 30
	菓子類	366	353	13		パソコン・パソコン関連用品	1,946	2,005	△ 59
	飲料	613	752	△ 139		電話機・電話機用品	1,429	1,507	△ 78
	酒類	143	138	5		学習教材	646	420	226
	調理食品	528	875	△ 347		書籍・印刷物	1,804	1,999	△ 195
	健康食品	1,633	3,320	△ 1,687		音響・映像製品	1,267	1,417	△ 150
	食料品その他	25	15	10		スポーツ用品	410	422	△ 12
C	住居品	5,933	5,712	221		カメラ類	151	156	△ 5
	住居品一般	29	38	△ 9		時計	463	499	△ 36
	食生活機器	713	664	49		他の光学機器	15	11	4
	食器・台所用品	1,075	864	211		玩具・遊具	452	437	15
	洗濯・裁縫用具	421	443	△ 22		楽器	113	115	△ 2
	掃除用具	240	228	12		他の教養娯楽品	1,137	1,088	49
	洗浄剤等	165	200	△ 35	H	車両・乗り物	1,862	2,101	△ 239
	空調・冷暖房機器	694	809	△ 115		車両・乗り物一般	2	0	2
	家具・寝具	1,403	1,394	9		自動車	1,235	1,396	△ 161
	室内装備品	157	160	△ 3		自動車用品	191	210	△ 19
	照明器具	230	208	22		自転車・用品	322	358	△ 36
	他の住居品	806	704	102		運搬用具	103	130	△ 27
D	光熱水品	817	896	△ 79		他の乗り物	9	7	2
	光熱水品一般	4	7	△ 3	I	土地・建物・設備	4,262	4,772	△ 510
	電気	231	276	△ 45		土地・建物・設備一般	109	126	△ 17
	ガス	350	393	△ 43		土地	645	643	2
	石油	87	79	8		建物一般	24	43	△ 19
	水道	89	88	1		集合住宅	1,342	1,578	△ 236
	他の光熱水品	56	53	3		戸建住宅	689	697	△ 8
E	被服品	6,868	7,209	△ 341		他の建物	34	40	△ 6
	被服品一般	132	134	△ 2		住宅構成材	148	177	△ 29
	和服	306	306	0		空調・冷暖房・給湯設備	453	487	△ 34
	洋服一般	66	59	7		衛生設備	215	259	△ 44
	紳士洋服	547	589	△ 42		屋外装備品	371	469	△ 98
	婦人洋服	1,233	1,135	98		他の住宅設備	232	253	△ 21
	子供洋服	91	87	4	J	他の商品	240	268	△ 28
	洋装下着	248	255	△ 7		商品計	42,927	46,203	△ 3,276
	履物	1,367	1,498	△ 131					
	かばん	1,079	1,201	△ 122					
	アクセサリー	1,031	1,078	△ 47					
	他の身の回り品	700	804	△ 104					
	生地・糸類	28	26	2					
	他の被服品	40	37	3					

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、注文した覚えのな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1,687件の減少（50.8%減）であった。次いで、CO2排出権取引、匿名組合への出資等を含む「ファンド型投資商品」で522件の減（29.7%減）、株、普通預貯金、公社債等の「預貯金・証券等」で516件の減（25.4%減）、弁当や冷凍調理食品などを含む「調理食品」の347件減（39.7%減）、マンション・アパートなどの「集合住宅」236件減（15.0%減）である。

単位：件

	商品名	26年度	25年度	増減
K	クリーニング	1,175	1,185	△ 10
L	レンタル・リース・貸借	9,297	9,262	35
M	工事・建築・加工	3,841	4,064	△ 223
N	修理・補修	1,611	1,658	△ 47
O	管理・保管	460	486	△ 26
P	役務一般	179	130	49
Q	金融・保険サービス	10,075	11,180	△ 1,105
	金融・保険一般	109	105	4
	生命保険	1,016	1,058	△ 42
	損害保険	585	595	△ 10
	その他の保険	318	318	0
	預貯金・証券等	1,515	2,031	△ 516
	デリバティブ取引	487	366	121
	ファンド型投資商品	1,238	1,760	△ 522
	融資サービス	3,834	3,999	△ 165
	他の金融関連サービス	973	948	25
R	運輸・通信サービス	32,823	26,876	5,947
	運輸・運送サービス一般	27	18	9
	旅客運送サービス	713	821	△ 108
	郵便・貨物運送サービス	1,118	1,119	△ 1
	放送・通信サービス一般	27	30	△ 3
	電報・固定電話	747	607	140
	移動通信サービス	3,703	3,328	375
	放送・コンテンツ等	23,527	18,780	4,747
	インターネット通信サービス	2,961	2,173	788
S	教育サービス	815	787	28
	教育一般	3	1	2
	学校教育	168	188	△ 20
	補習教育	591	535	56
	他の教育	53	63	△ 10
T	教養・娯楽サービス	5,380	5,615	△ 235
	教養・娯楽一般	9	7	2
	旅行代理業	862	825	37
	宿泊施設	271	281	△ 10
	教室・講座	2,099	2,191	△ 92
	観覧・鑑賞	417	371	46
	各種会員権	245	262	△ 17
	他の教養・娯楽	1,477	1,678	△ 201

	商品名	26年度	25年度	増減
U	保健・福祉サービス	6,575	6,262	313
	保健・福祉一般	11	8	3
	医療	2,644	2,538	106
	理美容	1,786	1,916	△ 130
	浴場	66	51	15
	衛生サービス	585	602	△ 17
	保育	92	66	26
	老人福祉・サービス	629	394	235
	他の保健・福祉	762	687	75
V	他の役務	7,865	6,976	889
	外食・食事宅配	1,310	1,117	193
	冠婚葬祭	790	702	88
	家事サービス	248	307	△ 59
	役務その他	5,517	4,850	667
W	内職・副業・ねずみ講	819	660	159
	内職・副業一般	21	22	△ 1
	自動販売機	29	30	△ 1
	内職・副業	751	598	153
	無限連鎖講	18	10	8
X	他の行政サービス	764	831	△ 67
	役務計	81,679	75,972	5,707
Z	他の相談	4,434	4,776	△ 342
	消費者運動	88	105	△ 17
	家庭管理	92	82	10
	健康管理	22	17	5
	相隣関係	600	585	15
	慣習・しきたり	132	133	△ 1
	婚姻	55	69	△ 14
	相続	280	286	△ 6
	相談その他	3,165	3,499	△ 334
	合計	129,040	126,951	2,089

(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」(23,527件)であり、相談全体の18.2%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」(12,784件)で、相談全体の9.9%を占める。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(9,297件)であり、全体の7.2%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(7,191件)である。

第3位は「役務その他」(5,517件)で、主な内訳は、公的機関を装った個人情報削除サービスなどを含む「役務その他サービス」がその4割以上を占める。

第4位は「商品一般」(4,519件)で、主な内訳は、不審な商品代金の請求などである。

第5位は「工事・建築・加工」(3,841件)で、「新築工事」「増改築工事」「塗装工事」がその4割以上を占める。

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3,622件増(39.5%増)となっているほか、「デジタルコンテンツ一般」が3,106件増(92.7%増)、「インターネット通信サービス」の中の「光ファイバー」が561件増(52.9%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、「健康食品」が1,687件(50.8%減)、「預貯金・証券等」が516件減(25.4%減)となっており、そのうち、「株」が261件減(37.4%減)となっている。そのほか、「理美容」の中の「エステティックサービス」199件減(13.1%減)、「他の教養・娯楽」の中の「宝くじ」165件減(49.8%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	26年度	25年度	対前年度比		商品・役務名	26年度	25年度	対前年度比		
1	放送・コンテンツ等	23,527	18,780	125.3%	11	パソコン・パソコン関連用品	1,946	2,005	97.1%		
	デジタルコンテンツ	21,552	16,923	127.4%		パソコンソフト	726	869	83.5%		
	アダルト情報サイト	12,784	9,162	139.5%		ノートパソコン	343	326	105.2%		
	デジタルコンテンツ一般	6,458	3,352	192.7%		モバイル専用端末機器	224	200	112.0%		
	テレビ放送サービス	993	950	104.5%		12	書籍・印刷物	1,804	1,999	90.2%	
	有線テレビ放送	705	654	107.8%			新聞	1,225	1,320	92.8%	
2	レンタル・リース・貸借	9,297	9,262	100.4%	13	理美容	1,786	1,916	93.2%		
	賃貸アパート	7,191	7,072	101.7%		エステティックサービス	1,315	1,514	86.9%		
	不動産貸借サービス	491	517	95.0%		脱毛エステ	525	498	105.4%		
	リースサービス	463	467	99.1%		痩身エステ	327	391	83.6%		
3	役務その他	5,517	4,850	113.8%	14	健康食品	1,633	3,320	49.2%		
	役務その他サービス	2,273	1,807	125.8%		15	修理・補修	1,611	1,658	97.2%	
	興信所	394	302	130.5%			16	預貯金・証券等	1,515	2,031	74.6%
	不動産仲介サービス	351	361	97.2%				株	437	698	62.6%
広告代理サービス	341	304	112.2%	普通預貯金	398			380	104.7%		
4	商品一般	4,519	3,894	116.1%	公社債	375		530	70.8%		
	5	工事・建築・加工	3,841	4,064	94.5%	投資信託	129	213	60.6%		
		新築工事	716	802	89.3%	17	他の教養・娯楽	1,477	1,678	88.0%	
増改築工事		498	531	93.8%	宝くじ		166	331	50.2%		
塗装工事	444	511	86.9%	スポーツ施設利用	159		161	98.8%			
6	融資サービス	3,834	3,999	95.9%	ペットサービス		132	94	140.4%		
	フリーローン・サラ金	3,274	3,383	96.8%	18	電話機・電話機用品	1,429	1,507	94.8%		
	住宅ローン	218	255	85.5%		携帯電話	1,076	1,193	90.2%		
7	移動通信サービス	3,703	3,328	111.3%		電話関連機器・用品	241	214	112.6%		
	携帯電話サービス	2,592	2,339	110.8%	19	家具・寝具	1,403	1,394	100.6%		
	モバイルデータ通信	1,083	962	112.6%		ふとん・羽毛布団	221	216	102.3%		
8	インターネット通信サービス	2,961	2,173	136.3%		ベッド	128	113	113.3%		
	光ファイバー	1,622	1,061	152.9%	いす	94	92	102.2%			
9	医療	2,644	2,538	104.2%	20	化粧品	1,388	1,399	99.2%		
	医療サービス	1,592	1,497	106.3%							
	歯科治療	719	651	110.4%							
10	教室・講座	2,099	2,191	95.8%							
	スポーツ・健康教室	428	460	93.0%							
	外国語・会話教室	267	213	125.4%							
	資格講座	210	219	95.9%							

※「相談その他」(3,165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70.7%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の44.5%、次いで「接客対応」が15.1%となっている。

前年度と比較して増加が目立つのは、「販売方法」の4,526件増(8.6%増)、「契約・解約」の3,677件増(4.2%増)、「価格・料金」の489件増(2.7%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	26年度	25年度	対前年度比
安全・衛生	4,750 (3.7%)	5,278 (4.2%)	90.0%
品質・機能 ・役務品質	19,378 (15.0%)	20,722 (16.3%)	93.5%
法規・基準	4,291 (3.3%)	4,367 (3.4%)	98.3%
価格・料金	18,465 (14.3%)	17,976 (14.2%)	102.7%
計量・量目	191 (0.1%)	182 (0.1%)	104.9%
表示・広告	7,318 (5.7%)	7,780 (6.1%)	94.1%
販売方法	57,460 (44.5%)	52,934 (41.7%)	108.6%
契約・解約	91,225 (70.7%)	87,548 (69.0%)	104.2%
接客対応	19,463 (15.1%)	19,237 (15.2%)	101.2%
包装・容器	159 (0.1%)	168 (0.1%)	94.6%
施設・設備	252 (0.2%)	251 (0.2%)	100.4%
買物相談	632 (0.5%)	688 (0.5%)	91.9%
生活知識	453 (0.4%)	451 (0.4%)	100.4%
その他	1,263 (1.0%)	1,421 (1.1%)	88.9%

(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」「ポルノ・風俗」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4,953件増(17.7%増)、「ポルノ・風俗」の3,495件増(39.0%増)であり、減少が目立つのは「電話勧誘」の773件減(7.9%減)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	26年度	25年度	対前年度比
1	インターネット通販	32,905	27,952	117.7%
2	解約一般 ※1	26,918	25,877	104.0%
3	返金	15,202	16,126	94.3%
4	高価格・料金	12,819	12,509	102.5%
5	ポルノ・風俗	12,450	8,955	139.0%
6	ワンクリック請求	10,286	7,736	133.0%
7	説明不足	9,839	9,494	103.6%
8	信用性	9,777	9,367	104.4%
9	他の接客対応	9,666	9,457	102.2%
10	契約	9,539	8,588	111.1%
11	契約書・書面一般 ※2	9,376	8,671	108.1%
12	電話勧誘	8,955	9,728	92.1%
13	電子広告	7,224	6,685	108.1%
14	架空請求	7,046	4,029	174.9%
15	家庭訪販	6,979	7,088	98.5%
16	連絡不能	6,862	6,937	98.9%
17	強引	6,738	7,320	92.0%
18	約束不履行	6,387	6,365	100.3%
19	詐欺	6,375	5,696	111.9%
20	クレーム処理	6,186	6,821	90.7%

(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

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26年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	4,519	51	156	264	285	1	301
B 食料品	5,225	881	1,536	201	451	54	883
C 住居品	5,933	755	2,232	152	611	16	480
D 光熱水品	817	57	117	28	299	28	19
E 被服品	6,868	143	1,470	164	568	12	629
F 保健衛生品	3,134	441	901	95	332	20	304
G 教養娯楽品	10,067	272	2,260	281	1,040	5	649
H 車両・乗り物	1,862	209	722	58	240	3	139
I 土地・建物・設備	4,262	188	936	281	612	6	193
J 他の商品	240	1	27	9	25	1	12
K クリーニング	1,175	27	798	71	107	2	39
L レンタル・リース・貸借	9,297	307	1,483	626	3,079	6	118
M 工事・建築・加工	3,841	136	1,316	121	826	3	135
N 修理・補修	1,611	50	590	31	576	0	60
O 管理・保管	460	8	56	24	121	0	58
P 役務一般	179	0	7	4	11	0	6
Q 金融・保険サービス	10,075	32	217	548	1,152	4	308
R 運輸・通信サービス	32,823	75	1,537	438	4,250	10	1,386
S 教育サービス	815	7	93	50	153	1	42
T 教養・娯楽サービス	5,380	104	495	231	874	1	445
U 保健・福祉サービス	6,575	763	1,588	245	1,237	9	389
V 他の役務	7,865	229	755	270	1,486	9	653
W 内職・副業・ねずみ講	819	2	26	31	100	0	60
X 他の行政サービス	764	12	60	68	30	0	10
Z 他の相談 ※	4,434	0	0	0	0	0	0
合計	129,040	4,750	19,378	4,291	18,465	191	7,318

※「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
2,072	2,534	498	6	22	15	18	87
1,995	2,658	829	67	4	15	41	40
2,367	3,624	1,048	25	7	56	55	44
182	382	164	1	4	8	9	16
3,863	5,325	1,103	4	7	26	8	26
1,483	2,088	460	19	2	18	11	17
4,899	7,290	2,031	9	6	43	39	69
497	1,291	417	2	1	9	4	11
1,629	2,488	635	1	23	43	32	71
145	158	18	0	0	1	2	2
127	726	491	1	1	3	1	4
1,018	7,552	1,738	3	40	10	23	59
1,259	2,547	810	2	24	44	6	29
411	880	431	1	5	36	3	12
56	292	122	0	7	1	4	8
102	145	16	0	0	0	0	0
3,675	7,873	1,141	0	14	58	22	105
23,656	28,253	3,509	9	21	21	15	88
162	676	159	0	1	5	3	6
2,168	4,314	1,039	4	23	20	4	24
1,749	3,942	1,330	3	15	80	55	231
3,291	5,305	1,301	2	18	117	38	106
570	686	47	0	0	0	1	6
84	196	126	0	7	3	59	202
0	0	0	0	0	0	0	0
57,460	91,225	19,463	159	252	632	453	1,263

(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26年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は41,762件であり、全相談の32.4%を占めている。

一方、「特殊販売」は63,141件であり、前年度(59,512件)と比べて6.1%の増加となった。「特殊販売」の全体に占める割合は48.9%であり、前年度(46.9%)と比べ2.0ポイント上昇している。

特殊販売の内訳を見ると、平成26年度では「通信販売」(構成比33.2%)が最も多く、次いで「訪問販売」(8.0%)、「電話勧誘販売」(4.9%)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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
全相談件数	125,706 (100.0%)	123,746 (100.0%)	118,208 (100.0%)	126,951 (100.0%)	129,040 (100.0%)
店舗購入	48,720 (38.8%)	44,270 (35.8%)	41,496 (35.1%)	42,554 (33.5%)	41,762 (32.4%)
特殊販売 (店舗外販売)	53,817 (42.8%)	56,122 (45.4%)	53,646 (45.4%)	59,512 (46.9%)	63,141 (48.9%)
訪問販売	11,513 (9.2%)	10,990 (8.9%)	10,758 (9.1%)	10,583 (8.3%)	10,350 (8.0%)
通信販売	33,024 (26.3%)	36,199 (29.3%)	34,416 (29.1%)	38,135 (30.0%)	42,854 (33.2%)
マルチ(まがい)商法	1,195 (1.0%)	1,193 (1.0%)	1,211 (1.0%)	1,371 (1.1%)	1,531 (1.2%)
電話勧誘販売	6,484 (5.2%)	6,369 (5.1%)	5,898 (5.0%)	6,950 (5.5%)	6,307 (4.9%)
ネガティブオプション	227 (0.2%)	133 (0.1%)	187 (0.2%)	481 (0.4%)	161 (0.1%)
訪問購入	-	-	-	858 (0.7%)	968 (0.8%)
他の無店舗販売	1,374 (1.1%)	1,238 (1.0%)	1,176 (1.0%)	1,134 (0.9%)	970 (0.8%)
不明・無関係	23,169 (18.4%)	23,354 (18.9%)	23,066 (19.5%)	24,885 (19.6%)	24,137 (18.7%)

※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26年度の特種販売の形態別に、契約当事者の年齢別構成比を示したものが「表-18」である。

新聞や工事契約などが多い「訪問販売」では、「70歳以上」の全体に占める割合が37.9%と最も多く、60歳以上の高齢者が全体の半数近くを占める。

インターネット通販などが多い「通信販売」では、「40歳代」が20.9%と最も多く、「30歳代」から「50歳代」までで全体の53.6%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45.4%と最も多い。

金融商品や光ファイバーの契約が多い「電話勧誘販売」では、「70歳以上」が45.7%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の61.4%を占める。

書籍や健康食品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39.8%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48.5%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の6割以上を占める。

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23.2%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。いずれの年代でも「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」となっている。なお、「70歳以上」の相談のうち「訪問販売」の割合は他の年代に比べて多く、「70歳以上」の相談全体のうち3割以上を占めている。

表-18 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数(平成26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	26年度計
訪問販売	145 (1.4%)	1,258 (12.2%)	690 (6.7%)	874 (8.4%)	868 (8.4%)	1,192 (11.5%)	3,919 (37.9%)	1,404 (13.6%)	10,350 (100.0%)
通信販売	2,140 (5.0%)	5,041 (11.8%)	7,623 (17.8%)	8,971 (20.9%)	6,367 (14.9%)	5,005 (11.7%)	4,284 (10.0%)	3,423 (8.0%)	42,854 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	30 (2.0%)	695 (45.4%)	148 (9.7%)	149 (9.7%)	125 (8.2%)	122 (8.0%)	152 (9.9%)	110 (7.2%)	1,531 (100.0%)
電話勧誘販売	18 (0.3%)	195 (3.1%)	321 (5.1%)	565 (9.0%)	588 (9.3%)	991 (15.7%)	2,883 (45.7%)	746 (11.8%)	6,307 (100.0%)
ネガティブオプション	2 (1.2%)	3 (1.9%)	12 (7.5%)	12 (7.5%)	16 (9.9%)	14 (8.7%)	64 (39.8%)	38 (23.6%)	161 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	16 (1.7%)	49 (5.1%)	61 (6.3%)	113 (11.7%)	164 (16.9%)	469 (48.5%)	96 (9.9%)	968 (100.0%)
他の無店舗販売	19 (2.0%)	81 (8.4%)	118 (12.2%)	142 (14.6%)	124 (12.8%)	146 (15.1%)	225 (23.2%)	115 (11.9%)	970 (100.0%)
特殊販売計	2,354 (3.7%)	7,289 (11.5%)	8,961 (14.2%)	10,774 (17.1%)	8,201 (13.0%)	7,634 (12.1%)	11,996 (19.0%)	5,932 (9.4%)	63,141 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は10,350件であり、全相談件数の8.0%を占める。件数は前年度より2.2%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」(1,178件)であり、主な内訳は「屋根工事」や「塗装工事」等である。

第2位は「書籍・印刷物」(1,052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」(1,013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、「食器・台所用品」「インターネット通信サービス」などがあげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が最も多い。また上位に「強引」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	26年度	25年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	1,178	1,137	103.6%
屋根工事	271	239	113.4%
塗装工事	188	242	77.7%
衛生設備工事	175	144	121.5%
2 書籍・印刷物	1,052	1,136	92.6%
新聞	1,040	1,116	93.2%
3 放送・コンテンツ等	1,013	935	108.3%
テレビ放送サービス	573	524	109.4%
有線テレビ放送	359	343	104.7%
4 役務その他	652	670	97.3%
広告代理サービス	130	102	127.5%
ホームページ作成代行	81	77	105.2%
5 インターネット通信サービス	565	456	123.9%
光ファイバー	376	305	123.3%
6 レンタル・リース・貸借	341	343	99.4%
リースサービス	294	288	102.1%
7 修理・補修	319	338	94.4%
修理サービス	315	328	96.0%
8 食器・台所用品	317	245	129.4%
浄水器	284	211	134.6%
9 衛生サービス	266	303	87.8%
建物清掃サービス	149	178	83.7%
駆除サービス	89	100	89.0%
10 他の住居品	240	230	104.3%
防災・防犯用品	162	153	105.9%
訪問販売 計	10,350	10,583	97.8%
全相談件数に占める割合	(8.0%)	(8.3%)	

表-20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1 解約一般	3,539	3,481	101.7%
2 高価格・料金	1,820	1,924	94.6%
3 強引	1,719	1,841	93.4%
4 クーリングオフ一般	1,598	1,783	89.6%
5 契約書・書面一般	1,342	1,327	101.1%

(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42,854件となり、前年度と比べ4,719件増加(12.4%増)している。「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の33.2%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」(21,147件)であり、通信販売全体の約半分を占める。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、「興信所」「行政書士」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」「架空請求」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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	21,147	16,619	127.2%
アダルト情報サイト	12,648	9,061	139.6%
デジタルコンテンツ一般	3,955	3,185	124.2%
出会い系サイト	1,418	1,456	97.4%
オンラインゲーム	591	725	81.5%
2 役務その他	1,251	957	130.7%
興信所	189	79	239.2%
折とうサービス	74	64	115.6%
行政書士	56	19	294.7%
3 履物	1,083	1,229	88.1%
運動ぐつ	520	628	82.8%
靴	484	534	90.6%
4 パソコン・パソコン関連用品	1,005	1,091	92.1%
パソコンソフト	508	623	81.5%
ノートパソコン	138	133	103.8%
モバイル専用端末機器	60	62	96.8%
5 商品一般	975	855	114.0%
6 かばん	833	921	90.4%
婦人用バッグ	533	526	101.3%
リュックサック	71	76	93.4%
7 健康食品	789	910	86.7%
8 家具・寝具	709	607	116.8%
ベッド	72	59	122.0%
いす	60	49	122.4%
マットレス	51	35	145.7%
9 インターネット通信サービス	680	559	121.6%
光ファイバー	184	122	150.8%
10 婦人洋服	674	607	111.0%
婦人コート	127	122	104.1%
通信販売 計	42,854	38,135	112.4%
全相談件数に占める割合	(33.2%)	(30.0%)	

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1 インターネット通販	32,059	27,240	117.7%
2 ポルノ・風俗	12,148	8,718	139.3%
3 ワンクリック請求	10,163	7,668	132.5%
4 解約一般	8,462	7,658	110.5%
5 架空請求	6,478	3,735	173.4%

(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1,531件で、前年度と比べて11.7%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「学習教材」となっている。

その他、増加が目立つものとして、「教養娯楽教材」、「浄水器」があげられる。

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」「クーリングオフ一般」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がありそうなので解約したい」、「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

単位：件

商品・役務名	26年度	25年度	対前年度比
1 健康食品	275	306	89.9%
2 化粧品	180	168	107.1%
3 学習教材	164	77	213.0%
教養娯楽教材	142	68	208.8%
4 内職・副業	116	59	196.6%
5 商品一般	105	130	80.8%
6 食器・台所用品	101	41	246.3%
浄水器	83	31	267.7%
7 ファンド型投資商品	79	61	129.5%
8 飲料	68	43	158.1%
9 パソコン・パソコン関連用品	58	77	75.3%
パソコンソフト	45	71	63.4%
10 教室・講座	44	46	95.7%
ビジネス教室	16	27	59.3%
精神修養講座	8	4	200.0%
マルチ(まがい)商法 計	1,531	1,371	111.7%
全相談件数に占める割合	(1.2%)	(1.1%)	

表-24 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	900	784	114.8%
2 紹介販売	586	509	115.1%
3 解約一般	560	488	114.8%
4 返金	326	317	102.8%
5 クーリングオフ一般	284	283	100.4%

(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6,307件で、前年度に比べ9.3%減少している。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-25」である。

最も多い相談は「役務その他」で、前年度に比べ64.2%増加している。「公的機関を名乗る人から『あなたの個人情報が出ていますので削除する』と電話があったが、不審だ」といった相談が多く寄せられた。第2位は光ファイバーなどの「インターネット通信サービス」、第3位は不審な電話などの「商品一般」となっている。その他、増加が目立つものとして、IP電話などの「電報・固定電話」などがある。

相談内容をキーワード別で見ると、「強引」「詐欺」「虚偽説明」などが上位にあることから、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	26年度	25年度	対前年度比
1 役務その他	954	581	164.2%
役務その他サービス	673	297	226.6%
広告代理サービス	78	85	91.8%
2 インターネット通信サービス	840	420	200.0%
光ファイバー	587	290	202.4%
3 商品一般	497	362	137.3%
4 預貯金・証券等	492	716	68.7%
公社債	244	318	76.7%
株	171	310	55.2%
5 ファンド型投資商品	458	649	70.6%
6 集合住宅	266	347	76.7%
新築分譲マンション	140	194	72.2%
7 健康食品	239	1,306	18.3%
8 魚介類	203	198	102.5%
かに	149	135	110.4%
9 電報・固定電話	164	108	151.9%
IP電話	83	49	169.4%
10 放送・コンテンツ等	131	123	106.5%
有線テレビ放送	42	51	82.4%
テレビ放送サービス	19	15	126.7%
電話勧誘販売 計	6,307	6,950	90.7%
全相談件数に占める割合	(4.9%)	(5.5%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
1 信用性	1,262	1,095	115.3%
2 強引	1,176	1,691	69.5%
3 詐欺	1,020	1,170	87.2%
4 解約一般	1,012	909	111.3%
5 虚偽説明	960	1,202	79.9%

(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161件であり、前年度の約3割と大きく減っている。商品・役務別では「健康食品」が、前年度の1割以下と激減している。(表-27)

相談内容をキーワード別で見ると、「無断契約」「不当請求一般」「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	26年度	25年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	39	57	68.4%
雑誌	17	20	85.0%
カレンダー	8	0	—
2 健康食品	21	269	7.8%
3 商品一般	21	43	48.8%
4 化粧品	14	16	87.5%
5 音響・映像製品	7	5	140.0%
ネガティブオプション 計	161	481	33.5%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.4%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
1 無断契約	45	174	25.9%
2 不当請求一般	29	111	26.1%
3 電話勧誘	20	133	15.0%
4 契約書・書面一般	17	23	73.9%
5 連絡不能	14	30	46.7%

(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968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。その他、増加が目立つものとして「履物」があげられる。(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	26年度	25年度	対前年度比
1 アクセサリー	201	209	96.2%
ネックレス	53	57	93.0%
指輪	52	56	92.9%
2 商品一般	153	118	129.7%
3 和服	99	87	113.8%
着物類	86	73	117.8%
4 被服品一般	70	61	114.8%
5 自動車	61	65	93.8%
普通・小型自動車	43	45	95.6%
6 婦人洋服	58	46	126.1%
7 履物	35	5	700.0%
8 他の教養娯楽品	31	32	96.9%
コレクション用品	11	14	78.6%
9 役務その他	29	28	103.6%
10 他の商品	28	32	87.5%
貴金属	28	31	90.3%
訪問購入 計	968	858	112.8%
全相談件数に占める割合	(0.8%)	(0.7%)	

表-30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1 電話勧誘	551	477	115.5%
2 信用性	348	280	124.3%
3 強引	179	153	117.0%
4 解約一般	105	95	110.5%
4 クーリングオフ一般	105	115	91.3%

(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970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などの「役務その他」、次に多いのが賃貸アパートなどの「レンタル・リース・賃借」である。（表-31）

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「返金」「高価格・料金」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	26年度	25年度	対前年度比
1 役務その他	72	94	76.6%
廃品回収サービス	16	26	61.5%
折とうサービス	6	13	46.2%
せん定等サービス	6	3	200.0%
2 レンタル・リース・賃借	61	56	108.9%
賃貸アパート	30	24	125.0%
3 工事・建築・加工	51	74	68.9%
工事・建築	50	72	69.4%
4 教室・講座	50	35	142.9%
ビジネス教室	19	6	316.7%
スポーツ・健康教室	4	4	100.0%
5 管理・保管	39	40	97.5%
パーキング	33	36	91.7%
6 ファンド型投資商品	29	24	120.8%
7 旅客運送サービス	29	30	96.7%
タクシーサービス	17	21	81.0%
8 融資サービス	26	38	68.4%
フリーローン・サラ金	23	36	63.9%
9 飲料	25	78	32.1%
ミネラルウォーター	12	65	18.5%
10 郵便・貨物運送サービス	23	24	95.8%
引越	16	13	123.1%
他の無店舗販売 計	970	1,134	85.5%
全相談件数に占める割合	(0.8%)	(0.9%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
1 解約一般	252	267	94.4%
2 返金	173	184	94.0%
2 高価格・料金	173	217	79.7%
4 説明不足	118	131	90.1%
5 約束不履行	111	95	116.8%

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72,442件で全体に占める割合は56.1%と、前年度と比べ1.6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4割以上を占めているが、前年度と比べ、2.9ポイント減少となっている。

クレジット利用などの「販売信用」は13,691件で、全体の10.6%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7,570件と最も多く、全体の5.9%を占めている。次に多いのが、個別クレジットなどの「個別信用」(2,323件)で全体の1.8%を占めており、次がクレジット払いやリボルビング払いなどの「包括信用」(2,156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」(4,171件)については、全体の3.2%を占めており、相談件数は前年度に比べ0.4%の増加となっている。

表-33 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		26年度	25年度	対前年度比
信用供与無	即時払	57,148 (44.3%)	59,966 (47.2%)	95.3%
	前払式割賦	33 (0.0%)	89 (0.1%)	37.1%
	前払式特定	208 (0.2%)	190 (0.1%)	109.5%
	他の前払式	3,569 (2.8%)	3,157 (2.5%)	113.1%
	不明	11,484 (8.9%)	9,835 (7.7%)	116.8%
	小計	72,442 (56.1%)	73,237 (57.7%)	98.9%
販売信用	自社割賦	897 (0.7%)	972 (0.8%)	92.3%
	包括信用	2,156 (1.7%)	2,241 (1.8%)	96.2%
	個別信用	2,323 (1.8%)	2,220 (1.7%)	104.6%
	ローン提携販売	39 (0.0%)	81 (0.1%)	48.1%
	2か月内払い	7,570 (5.9%)	6,930 (5.5%)	109.2%
	他の販売信用	95 (0.1%)	95 (0.1%)	100.0%
	不明	611 (0.5%)	496 (0.4%)	123.2%
	小計	13,691 (10.6%)	13,035 (10.3%)	105.0%
借金契約	4,171 (3.2%)	4,153 (3.3%)	100.4%	
不明・無関係	38,736 (30.0%)	36,526 (28.8%)	106.1%	
合計	129,040 (100.0%)	126,951 (100.0%)	101.6%	

< 「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」(1,351件)であり、販売信用の相談全体の9.9%を占めている。

出会い系サイトの高額料金請求や、オンラインゲームの有料アイテムの高額料金請求に関する相談が多く寄せられている。

第2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」(852件)、第3位は「理美容」(835件)であり、ともに販売信用の相談全体の約6%を占めている。

上記のほか、前年度に比べて増加が目立つ相談は、運動靴等の「履物」、「婦人洋服」、ビジネス教室等の「教室・講座」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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,351	1,272	106.2%
デジタルコンテンツ	1,270	1,187	107.0%
出会い系サイト	436	360	121.1%
オンラインゲーム	305	362	84.3%
テレビ放送サービス	44	36	122.2%
2 移动通信サービス	852	889	95.8%
携帯電話サービス	529	563	94.0%
モバイルデータ通信	318	323	98.5%
3 理美容	835	963	86.7%
エステティックサービス	776	907	85.6%
4 パソコン・パソコン関連用品	547	649	84.3%
パソコンソフト	325	415	78.3%
5 履物	448	278	161.2%
靴	216	161	134.2%
運動ぐつ	201	92	218.5%
6 教室・講座	441	391	112.8%
ビジネス教室	86	49	175.5%
スポーツ・健康教室	57	55	103.6%
外国語・会話教室	56	37	151.4%
タレント・モデル養成教室	53	64	82.8%
7 電話機・電話機用品	417	447	93.3%
携帯電話	346	400	86.5%
8 医療	409	416	98.3%
医療サービス	339	330	102.7%
9 役務その他	367	377	97.3%
ホームページ作成代行	70	71	98.6%
結婚相手紹介サービス	29	42	69.0%
10 婦人洋服	329	275	119.6%
婦人コート	82	78	105.1%
販売信用 計	13,691	13,035	105.0%
全相談件数に占める割合	(10.6%)	(10.3%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
1 解約一般	5,924	5,542	106.9%
2 インターネット通販	5,404	4,867	111.0%
3 クレジットカード	4,230	3,608	117.2%
4 返金	2,917	2,739	106.5%
5 高価格・料金	2,197	2,077	105.8%

< 「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39,286件寄せられ、前年度(39,094件)から0.5%増加した。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は30.4%となり、前年度に引き続き全体の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」(5,425件)であり、前年度より45.4%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52.7%増加し、8割以上を占める。

第2位は「役務その他」(2,077件)で、前年度より29.6%増加しており、公的機関を装った個人情報削除サービスに関する相談の増加が目立つ。

第3位は「工事・建築・加工」(1,859件)で、前年度と比べて6.4%減少しているが、主な内訳である「屋根工事」「増改築工事」「塗装工事」のうち、「屋根工事」は10.0%増加している。

その他、前年度より増加が目立つ相談としては、光ファイバーなどの「インターネット通信サービス」の397件増(62.4%増)、注文した覚えがなく、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390件増(27.8%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55.4%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。年代別では、前年度と比べて「60歳代」と「70歳代」でやや増加しているが、「80歳以上」で減少している(4.9%減)。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の約8割を占める。平均契約金額は206万9千円と、全相談件数の平均契約金額151万7千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」に次いで、「インターネット通販」が多く、「インターネット通販」は、前年度と比べて41.8%と大きく増加している。「電話勧誘」「信用性」「家庭訪販」も上位にあがっており、在宅の多い高齢者が公的機関を装った個人情報削除サービス、インターネット接続回線や内容のわからない商品等の電話勧誘、屋根・増改築工事や新聞等の訪問販売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

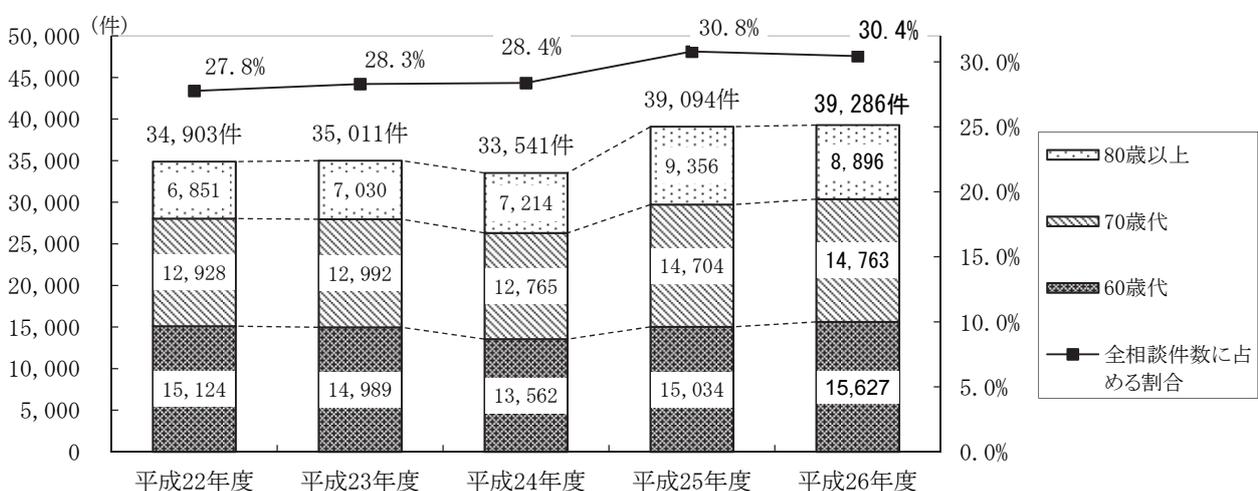


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,425	3,731	145.4%
デジタルコンテンツ	4,677	3,063	152.7%
テレビ放送サービス	357	322	110.9%
有線テレビ放送	341	305	111.8%
2 役務その他	2,077	1,603	129.6%
役務その他サービス	1,120	674	166.2%
廃品回収サービス	152	122	124.6%
不動産仲介サービス	133	133	100.0%
弁護士	105	88	119.3%
3 工事・建築・加工	1,859	1,986	93.6%
屋根工事	298	271	110.0%
増改築工事	276	282	97.9%
塗装工事	251	314	79.9%
4 商品一般	1,795	1,405	127.8%
5 レンタル・リース・貸借	1,479	1,393	106.2%
賃貸アパート	1,055	983	107.3%
6 相談その他	1,078	1,061	101.6%
債権回収	131	148	88.5%
7 預貯金・証券等	1,060	1,528	69.4%
公社債	318	467	68.1%
株	317	530	59.8%
普通預貯金	216	218	99.1%
8 インターネット通信サービス	1,033	636	162.4%
光ファイバー	625	339	184.4%
9 融資サービス	990	1,002	98.8%
フリーローン・サラ金	830	825	100.6%
10 書籍・印刷物	871	943	92.4%
新聞	673	701	96.0%
高齢者相談 計	39,286	39,094	100.5%
全相談件数に占める割合	(30.4%)	(30.8%)	

表-37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	39,286	39,094	100.5%
性別			
男性	17,395	16,553	105.1%
女性	21,765	22,436	97.0%
不明	126	105	120.0%
年代別			
60歳代	15,627	15,034	103.9%
70歳代	14,763	14,704	100.4%
80歳以上	8,896	9,356	95.1%
職業別			
給与生活者	4,722	4,217	112.0%
自営・自由業	2,724	2,597	104.9%
家事従事者	8,983	9,248	97.1%
学生	9	11	81.8%
無職	20,590	20,885	98.6%
その他・不明	2,258	2,136	105.7%
平均契約金額(千円)	2,069	2,112	98.0%
平均既払金額(千円)	1,011	1,172	86.3%
主な相談内容			
1 解約一般	6,902	6,842	100.9%
2 インターネット通販	5,731	4,042	141.8%
3 電話勧誘	5,525	6,384	86.5%
4 信用性	4,432	4,212	105.2%
5 家庭訪販	4,293	4,258	100.8%
6 高価格・料金	3,734	3,984	93.7%
7 返金	3,373	3,847	87.7%
8 説明不足	3,005	2,866	104.8%
9 契約	2,969	2,735	108.6%
10 契約書・書面一般	2,901	2,774	104.6%

② 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は16,213件あり、前年度(15,289件)から6.0%増加した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は年々減少傾向にあったが、平成26年度は12.6%とやや増加している。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は、前年度に比べて20.7%増加している。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(4,533件)であり、前年度より14.4%増加し、若者の相談全体の28.0%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2,860件と前年度と比べて484件増(20.4%増)であった。また、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」(427件)は前年度より10.3%増加し、「出会い系サイト」(402件)は前年度より16.5%増加している。一方、「オンラインゲーム」の相談(266件)は前年度と比べて13.4%減少している。「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」(1,469件)であり、前年度より6.4%増加している。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」(747件)であり、「エステティックサービス」の相談が661件と前年度に引き続き多くを占めている。

その他、前年度より増加している相談は「内職・副業」の138件増(56.3%増)があり、そのうち「タレント・モデル内職」が68件(73.1%)と大きく増加している。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が51.2%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26年度は「クレジットカード」が新たに上位にあがっており、有料サイトの利用料金やオンラインゲームの有料アイテム購入代金に関するクレジットカード会社からの代金請求、エステティックサービスとクレジット契約に関するトラブルが多いことがうかがえる。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移

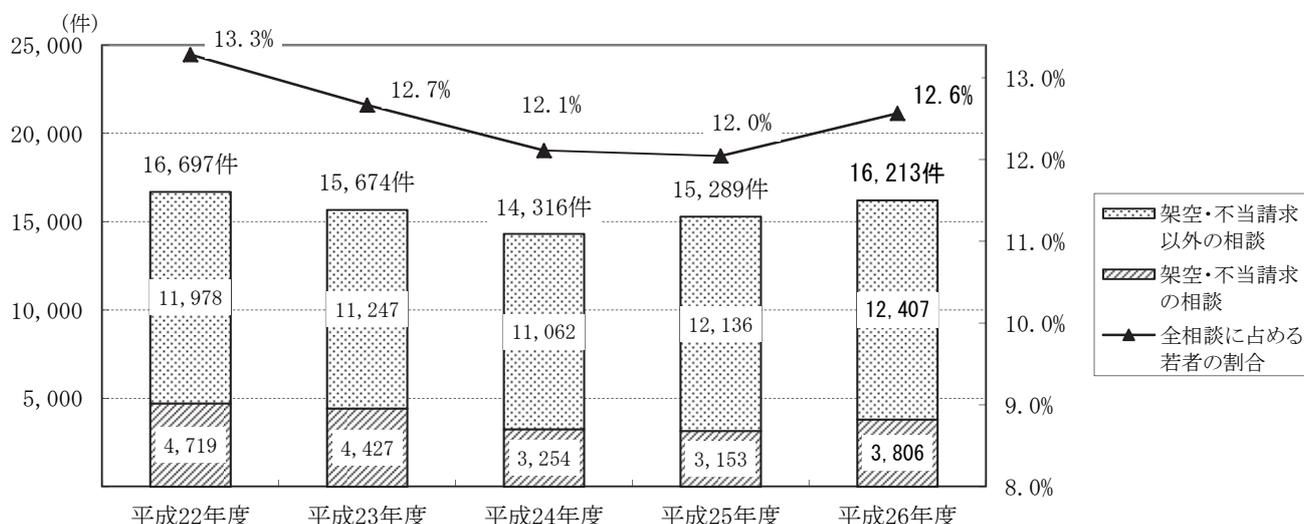


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,533	3,963	114.4%
アダルト情報サイト	2,860	2,376	120.4%
デジタルコンテンツ一般	427	387	110.3%
出会い系サイト	402	345	116.5%
オンラインゲーム	266	307	86.6%
2 レンタル・リース・貸借	1,469	1,380	106.4%
賃貸アパート	1,292	1,232	104.9%
3 理美容	747	780	95.8%
エステティックサービス	661	695	95.1%
4 教室・講座	646	635	101.7%
タレント・モデル養成教室	117	123	95.1%
スポーツ・健康教室	80	65	123.1%
ビジネス教室	78	80	97.5%
外国語・会話教室	59	56	105.4%
5 移動通信サービス	541	539	100.4%
携帯電話サービス	312	349	89.4%
モバイルデータ通信	221	188	117.6%
6 内職・副業	383	245	156.3%
タレント・モデル内職	161	93	173.1%
7 融資サービス	371	371	100.0%
フリーローン・サラ金	340	353	96.3%
8 医療	363	362	100.3%
医療サービス	258	262	98.5%
9 役務その他	348	298	116.8%
興信所	45	38	118.4%
結婚相手紹介サービス	23	20	115.0%
10 インターネット通信サービス	326	316	103.2%
光ファイバー	172	182	94.5%
若者相談 計	16,213	15,289	106.0%
全相談件数に占める割合	(12.6%)	(12.0%)	

表-39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	16,213	15,289	106.0%
性別			
男性	7,839	7,313	107.2%
女性	8,299	7,916	104.8%
不明	75	60	125.0%
年代別			
10歳未満	197	161	122.4%
10歳代	2,735	2,695	101.5%
20歳代	13,281	12,433	106.8%
職業別			
給与生活者	8,533	8,007	106.6%
自営・自由業	325	287	113.2%
家事従事者	482	499	96.6%
学生	5,481	5,061	108.3%
無職	883	875	100.9%
その他・不明	509	560	90.9%
平均契約金額(千円)	474	449	105.6%
平均既払金額(千円)	151	139	108.6%
主な相談内容			
1 インターネット通販	6,316	5,704	110.7%
2 解約一般	4,866	4,403	110.5%
3 返金	2,773	2,780	99.7%
4 ボルノ・風俗	2,771	2,278	121.6%
5 高価格・料金	2,604	2,483	104.9%
6 ワンクリック請求	2,464	1,926	127.9%
7 未成年者契約	1,688	1,710	98.7%
8 電子広告	1,529	1,391	109.9%
9 契約書・書面一般	1,323	1,205	109.8%
10 クレジットカード	1,254	917	136.8%

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26年度の相談件数は1,543件あり、前年度と比べて10.1%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(135件)であり、そのうち「新聞」が8割を超える。第2位は「健康食品」(104件)であり、前年度の5割以下となっている。第3位は「工事・建築・加工」(81件)であり、前年度と比べて14.7%減少しているが、そのうち「衛生設備工事」は前年度より80%増加している。第4位は「商品一般」(77件)、第5位はデジタルコンテンツなどの「放送・コンテンツ等」(74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」で約9割を占めている。

平均契約金額は200万1千円、平均既払金額は146万4千円と、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」が上位にあがっており、一人で在宅しているところに、事業者が新聞、衛生設備・屋根工事、ふとん等の訪問販売、健康食品等の電話勧誘を行い、契約を迫ることが多いことがうかがえる。また、「次々販売」「強引」も上位にあり、販売方法が悪質であることがうかがえる。(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	26年度	25年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	135	161	83.9%
新聞	116	138	84.1%
2 健康食品	104	226	46.0%
3 工事・建築・加工	81	95	85.3%
衛生設備工事	18	10	180.0%
屋根工事	16	15	106.7%
塗装工事	11	16	68.8%
4 商品一般	77	81	95.1%
5 放送・コンテンツ等	74	82	90.2%
デジタルコンテンツ	40	48	83.3%
6 預貯金・証券等	64	81	79.0%
株	18	25	72.0%
普通預貯金	17	16	106.3%
公社債	14	10	140.0%
7 家具・寝具	62	50	124.0%
ふとん類	59	44	134.1%
8 移動通信サービス	50	40	125.0%
携帯電話サービス	42	30	140.0%
9 役務その他	44	70	62.9%
祈とうサービス	7	6	116.7%
広告代理サービス	6	13	46.2%
不動産仲介サービス	5	10	50.0%
10 アクセサリー	40	38	105.3%
判断不十分者契約 計	1,543	1,717	89.9%
全相談件数に占める割合	(1.2%)	(1.4%)	

表-41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	1,543	1,717	89.9%
性別			
男性	497	521	95.4%
女性	994	1,148	86.6%
団体	11	10	110.0%
不明	41	38	107.9%
年代別			
20歳未満	7	12	58.3%
20歳代	37	45	82.2%
30歳代	39	44	88.6%
40歳代	70	67	104.5%
50歳代	41	58	70.7%
60歳代	54	83	65.1%
70歳以上	1,162	1,276	91.1%
不明	133	132	100.8%
職業別			
給与生活者	85	65	130.8%
自営・自由業	35	28	125.0%
家事従事者	191	217	88.0%
学生	7	11	63.6%
無職	1,133	1,309	86.6%
その他・不明	92	87	105.7%
平均契約金額(千円)	2,001	3,561	56.2%
平均既払金額(千円)	1,464	1,453	100.8%
主な相談内容			
1 解約一般	575	591	97.3%
2 家庭訪販	533	563	94.7%
3 高価格・料金	300	357	84.0%
4 電話勧誘	236	323	73.1%
5 契約書・書面一般	196	196	100.0%
6 クーリングオフ一般	186	208	89.4%
7 次々販売	164	163	100.6%
8 返金	145	185	78.4%
9 契約	139	141	98.6%
10 強引	131	199	65.8%

(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21,302件あり、前年度(16,163件)から31.8%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16.5%であった。(図-4)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(17,976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3,657件増(42.2%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1,159件増(29.7%増)となっている。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(386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「役務その他」(514件)であり、前年度と比べ約2倍と大きく増加した。「アダルトサイトに有料登録され、慌てて探偵業者に相談したが信用できるか」「アダルトサイトのワンクリック詐欺被害に遭い、行政書士に解約を依頼したが不安だ」といった相談が寄せられている。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が58.5%と「女性」を上回っている。また、年代別では全年代で前年度より増加しているが、とりわけ「50歳代」より上の世代で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、「無職」が16.2%、「家事従事者」が11.5%、「学生」が9.3%を占める。

平均契約金額は22万9千円、平均既払金額は3万8千円と、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、「プライバシー」「無料商法」が上位にあがっており(表-43)、アダルトサイトにアクセスして何らかの項目をクリックしたところ、「個人情報知られてしまったようなので不安だ」「無料アダルトサイトだと思ってアクセスしたら、不当な料金請求を受けた」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

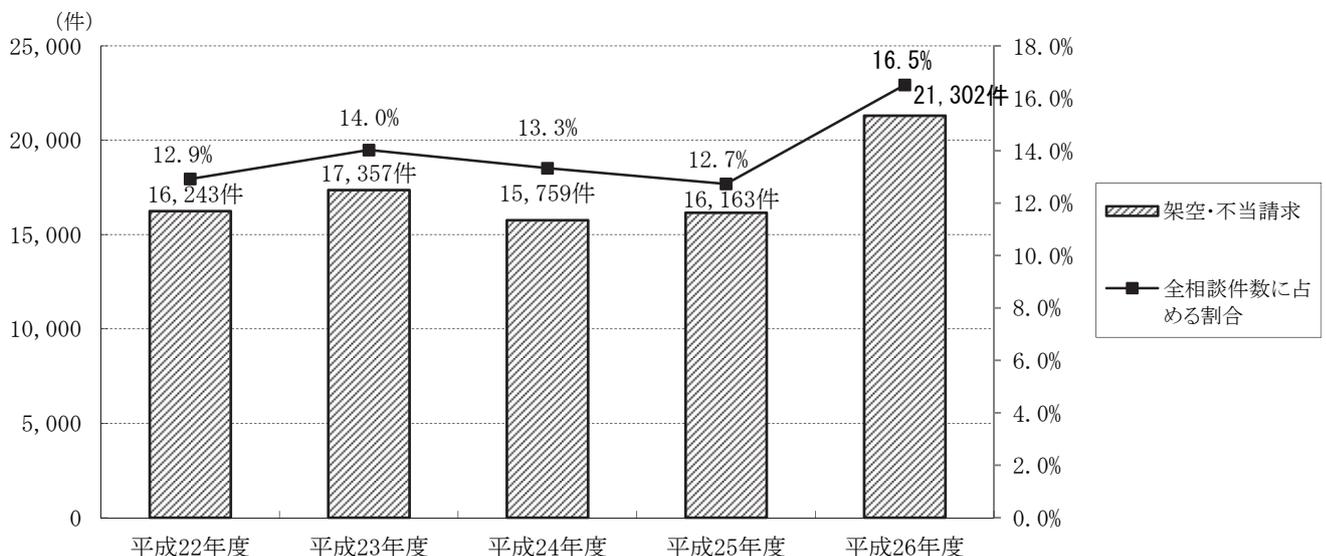


表-42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	17,976	13,253	135.6%
アダルト情報サイト	12,326	8,669	142.2%
デジタルコンテンツ一般	5,059	3,900	129.7%
出会い系サイト	356	472	75.4%
2 商品一般	593	364	162.9%
3 役務その他	514	263	195.4%
興信所	157	51	307.8%
行政書士	47	6	783.3%
4 レンタル・リース・貸借	386	384	100.5%
賃貸アパート	286	284	100.7%
5 移動通信サービス	191	152	125.7%
携帯電話サービス	155	110	140.9%
6 インターネット通信サービス	132	87	151.7%
インターネット接続回線	75	63	119.0%
6 外食・食事宅配	132	85	155.3%
外食	131	84	156.0%
8 音響・映像製品	118	81	145.7%
テレビジョン	62	27	229.6%
デジタルディスクソフト	32	30	106.7%
ビデオソフト	18	15	120.0%
9 融資サービス	98	89	110.1%
フリーローン・サラ金	88	80	110.0%
10 健康食品	69	376	18.4%
架空・不当請求 計	21,302	16,163	131.8%
全相談件数に占める割合	(16.5%)	(12.7%)	

表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比	
相談件数	21,302	16,163	131.8%	
性別	男性	12,468	9,066	137.5%
	女性	8,315	6,752	123.1%
	団体	208	149	139.6%
	不明	311	196	158.7%
年代別	20歳未満	1,464	1,311	111.7%
	20歳代	2,342	1,842	127.1%
	30歳代	3,197	2,714	117.8%
	40歳代	4,409	3,457	127.5%
	50歳代	3,587	2,482	144.5%
	60歳代	3,000	2,008	149.4%
	70歳以上	2,146	1,497	143.4%
	不明	1,157	852	135.8%
職業別	給与生活者	10,641	8,013	132.8%
	自営・自由業	1,223	816	149.9%
	家事従事者	2,459	1,950	126.1%
	学生	1,976	1,680	117.6%
	無職	3,460	2,548	135.8%
	その他・不明	1,543	1,156	133.5%
平均契約金額(千円)	229	263	87.1%	
平均既払金額(千円)	38	29	131.0%	
主な相談内容	1 インターネット通販	17,895	13,026	137.4%
	2 ポルノ・風俗	11,831	8,291	142.7%
	3 ワンクリック請求	10,286	7,736	133.0%
	4 架空請求	7,046	4,029	174.9%
	5 不当請求一般	4,308	4,540	94.9%
	6 高価格・料金	3,001	2,389	125.6%
	7 迷惑メール	2,028	1,420	142.8%
	8 プライバシー	1,446	1,082	133.6%
	9 無料商法	1,362	1,365	99.8%
	10 強引	1,335	1,156	115.5%

② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。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32,905件あり、前年度(27,952件)に比べて17.7%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25.5%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」(19,862件)であり、インターネット通販」の約6割を占める。

第2位は「履物」(996件)であり、前年度(1,152件)と比べて13.5%と減少している。そのうち多くを占めるのが、スニーカーなどの「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」(736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53.1%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「70歳以上」(57.2%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」「詐欺」「商品未着」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	26年度	25年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	19,862	15,452	128.5%
	アダルト情報サイト	12,402	8,916	139.1%
	デジタルコンテンツ一般	3,677	2,901	126.7%
	出会い系サイト	1,292	1,313	98.4%
	オンラインゲーム	508	601	84.5%
2	履物	996	1,152	86.5%
	運動ぐつ	494	603	81.9%
	靴	439	485	90.5%
3	パソコン・パソコン関連用品	736	823	89.4%
	パソコンソフト	423	524	80.7%
4	かばん	722	813	88.8%
	婦人用バッグ	450	450	100.0%
	リュックサック	61	72	84.7%
5	役務その他	704	460	153.0%
	興信所	158	58	272.4%
	行政書士	44	7	628.6%
6	婦人洋服	527	464	113.6%
	婦人コート	104	91	114.3%
	ワンピース	76	64	118.8%
7	商品一般	521	430	121.2%
8	他の身の回り品	514	602	85.4%
	財布類	303	341	88.9%
	身の回り品その他	106	126	84.1%
	帽子	62	78	79.5%
9	家具・寝具	464	406	114.3%
	いす類	107	86	124.4%
	ふとん類	101	87	116.1%
10	音響・映像製品	383	371	103.2%
	テレビジョン	142	85	167.1%
	デジタルディスクソフト	97	137	70.8%
	インターネット通販 計	32,905	27,952	117.7%
	全相談件数に占める割合	(25.5%)	(22.0%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
	相談件数	32,905	27,952	117.7%
性別	男性	17,471	14,434	121.0%
	女性	14,543	12,802	113.6%
	団体	396	323	122.6%
	不明	495	393	126.0%
年代別	20歳未満	2,002	1,918	104.4%
	20歳代	4,314	3,786	113.9%
	30歳代	6,350	5,988	106.0%
	40歳代	7,327	6,417	114.2%
	50歳代	5,032	3,912	128.6%
	60歳代	3,618	2,698	134.1%
	70歳以上	2,113	1,344	157.2%
	不明	2,149	1,889	113.8%
職業別	給与生活者	16,784	14,274	117.6%
	自営・自由業	2,064	1,680	122.9%
	家事従事者	4,161	3,634	114.5%
	学生	2,874	2,607	110.2%
	無職	4,275	3,286	130.1%
	その他・不明	2,747	2,471	111.2%
	平均契約金額(千円)	163	152	107.2%
	平均既払金額(千円)	60	54	111.1%
1	ポルノ・風俗	11,883	8,514	139.6%
2	ワンクリック請求	10,080	7,621	132.3%
3	架空請求	6,029	3,425	176.0%
4	解約一般	5,818	5,097	114.1%
5	返金	3,816	3,875	98.5%
6	電子広告	3,762	3,229	116.5%
7	高価格・料金	3,417	2,835	120.5%
8	連絡不能	3,377	3,308	102.1%
9	詐欺	3,089	2,467	125.2%
10	商品未着	2,664	2,576	103.4%

③ 利殖商法

「利殖商法」とは、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法である。

相談件数は1,667件あり、前年度(2,460件)に比べて32.2%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1.3%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」(605件)であり、「利殖商法」全体の36.3%を占める。

第2位は「預貯金・証券等」(324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12.5%を占める。

第3位が「デリバティブ取引」(208件)であり、そのうち最も多いのが、外国為替証拠金取引やバイナリーオプション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、「貴金属」、投資用教材ソフト(DVD)などの「教養娯楽教材」、「パソコンソフト」の相談が上位にあがっている。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が54.5%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が41.9%を占める。また、前年度と比較すると、「40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」では増加している。

職業別では「無職」が全体の34.4%を占め、「給与生活者」が28.0%、「家事従事者」が19.7%を占めている。

平均契約金額は979万2千円、平均既払金額は766万8千円と、前年度に引き続きいずれも金額が増加しており、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	26年度	25年度	対前年度比
1 ファンド型投資商品	605	1,006	60.1%
2 預貯金・証券等	324	544	59.6%
公社債	135	226	59.7%
未公開株	74	161	46.0%
3 デリバティブ取引	208	209	99.5%
他のデリバティブ取引	115	115	100.0%
外国為替証拠金取引	28	33	84.8%
4 集合住宅	89	172	51.7%
新築分譲マンション	45	108	41.7%
中古分譲マンション	16	24	66.7%
5 役務その他	65	117	55.6%
役務その他サービス	54	96	56.3%
興信所	4	11	36.4%
6 他の商品	50	56	89.3%
貴金属	42	33	127.3%
原石	4	12	33.3%
7 学習教材	46	32	143.8%
教養娯楽教材	36	26	138.5%
8 パソコン・パソコン関連用品	44	32	137.5%
パソコンソフト	40	31	129.0%
9 他の金融関連サービス	34	54	63.0%
10 商品一般	28	19	147.4%
利殖商法 計	1,667	2,460	67.8%
全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.9%)	

表-47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	1,667	2,460	67.8%
性別			
男性	720	1,000	72.0%
女性	909	1,404	64.7%
団体	10	7	142.9%
不明	28	49	57.1%
年代別			
20歳未満	3	4	75.0%
20歳代	215	169	127.2%
30歳代	133	115	115.7%
40歳代	147	181	81.2%
50歳代	136	193	70.5%
60歳代	228	414	55.1%
70歳以上	699	1,204	58.1%
不明	106	180	58.9%
職業別			
給与生活者	466	521	89.4%
自営・自由業	108	146	74.0%
家事従事者	329	500	65.8%
学生	79	103	76.7%
無職	573	1,011	56.7%
その他・不明	112	179	62.6%
平均契約金額(千円)	9,792	8,503	115.2%
平均既払金額(千円)	7,668	6,740	113.8%
主な相談内容			
1 電話勧誘	721	1,253	57.5%
2 返金	472	594	79.5%
3 解約一般	438	500	87.6%
4 詐欺	357	645	55.3%
5 信用性	343	450	76.2%
6 虚偽説明	267	379	70.4%
7 家庭訪販	210	285	73.7%
8 儲からない	190	191	99.5%
9 強引	189	327	57.8%
10 高価格・料金	186	231	80.5%

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880件あり、前年度に比べて5.7%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は衛生設備工事、増改築工事、屋根工事などを次々と契約させる「工事・建築・加工」であり、「次々販売」全体の7.6%を占める。前年度と比べて7件減(9.5%減)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位は出会い系サイトなどの「放送・コンテンツ等」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5割以上を占める。職業別では「無職」が最も多く、約4割を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」「判断不十分者契約」が上位にあがっており、加齢に伴う疾病、精神障害や知的障害など何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある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	26年度	25年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	67	74	90.5%
2 家具・寝具	66	74	89.2%
ふとん類	64	69	92.8%
3 放送・コンテンツ等	64	61	104.9%
出会い系サイト	33	40	82.5%
4 理美容	58	63	92.1%
エステティックサービス	56	62	90.3%
5 他の教養娯楽	46	43	107.0%
次々販売 計	880	933	94.3%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.7%)	

表-49 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比	
相談件数	880	933	94.3%	
性別	男性	240	272	88.2%
	女性	609	624	97.6%
	団体	15	20	75.0%
	不明	16	17	94.1%
年代別	20歳未満	4	5	80.0%
	20歳代	124	91	136.3%
	30歳代	52	50	104.0%
	40歳代	61	72	84.7%
	50歳代	48	47	102.1%
	60歳代	67	91	73.6%
	70歳以上	478	525	91.0%
	不明	46	52	88.5%
職業別	給与生活者	227	208	109.1%
	自営・自由業	37	43	86.0%
	家事従事者	181	136	133.1%
	学生	25	25	100.0%
	無職	355	460	77.2%
	その他・不明	55	61	90.2%
主な相談内容	1 解約一般	381	317	120.2%
	2 家庭訪販	312	303	103.0%
	3 高価格・料金	299	344	86.9%
	4 返金	205	175	117.1%
	5 判断不十分者契約	164	164	100.0%

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129件あり、前年度に比べて22.3%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の4割近くを占める。件数は前年度と比べて34.2%の減少であった。第2位は「医療用具」で、件数は前年度と比べて22.2%の減少となったが、そのうちの多くを占める「家庭用電気治療器具」の件数は前年度と同数である。(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6割以上を占める。職業別では「無職」が約5割、「家事従事者」が約4分の1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	26年度	25年度	対前年度比
1 健康食品	48	73	65.8%
2 医療用具	21	27	77.8%
家庭用電気治療器具	19	19	100.0%
3 商品一般	19	24	79.2%
4 家具・寝具	16	26	61.5%
ふとん類	15	26	57.7%
5 アクセサリー	6	1	600.0%
催眠(SF)商法 計	129	166	77.7%
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	26年度	25年度	対前年度比	
相談件数	129	166	77.7%	
性別	男性	23	28	82.1%
	女性	92	116	79.3%
	団体	0	4	0.0%
	不明	14	18	77.8%
年代別	20歳未満	1	0	—
	20歳代	0	1	0.0%
	30歳代	5	3	166.7%
	40歳代	4	5	80.0%
	50歳代	4	3	133.3%
	60歳代	10	10	100.0%
	70歳以上	83	113	73.5%
	不明	22	31	71.0%
職業別	給与生活者	8	5	160.0%
	自営・自由業	3	1	300.0%
	家事従事者	32	36	88.9%
	学生	1	1	100.0%
	無職	62	89	69.7%
	その他・不明	23	34	67.6%
主な相談内容	1 高価格・料金	59	74	79.7%
	2 効能・効果	30	32	93.8%
	3 解約一般	21	36	58.3%
	4 返金	20	25	80.0%
	5 クーリングオフ一般	17	25	68.0%

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574件あり、前年度に比べて17.6%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11.0%の増加となった。第2位が「アクセサリ」で、件数は前年度より41.2%の増加であった。第3位が「内職・副業」で、件数は前年度の2.2倍と大きく増加している。(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」以下の年代で約7割を占めており、若者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割以上を占めているが、「学生」も約4分の1を占めている。

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)大学の先輩や友人もしくはSNSなどで消費者と知り合った人物が、販売意図を明確にしないまま誘い出し、サイドビジネスになることをセールストークに、投資用DVDやタレント・モデルの契約を勧誘す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	26年度	25年度	対前年度比
1 教室・講座	81	73	111.0%
タレント・モデル養成教室	28	25	112.0%
ビジネス教室	18	11	163.6%
精神修養講座	11	16	68.8%
2 アクセサリ	72	51	141.2%
ネックレス	47	30	156.7%
3 内職・副業	71	32	221.9%
タレント・モデル内職	50	24	208.3%
4 学習教材	42	43	97.7%
教養娯楽教材	37	32	115.6%
5 化粧品	37	18	205.6%
アポイントメントセールス 計	574	488	117.6%
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	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	574	488	117.6%
性別			
男性	223	223	100.0%
女性	341	263	129.7%
団体	4	0	—
不明	6	2	300.0%
年代別			
20歳未満	17	22	77.3%
20歳代	384	308	124.7%
30歳代	53	59	89.8%
40歳代	43	29	148.3%
50歳代	18	17	105.9%
60歳代	18	15	120.0%
70歳以上	29	27	107.4%
不明	12	11	109.1%
職業別			
給与生活者	321	230	139.6%
自営・自由業	21	18	116.7%
家事従事者	29	29	100.0%
学生	139	156	89.1%
無職	49	46	106.5%
その他・不明	15	9	166.7%
主な相談内容			
1 解約一般	283	224	126.3%
2 返金	194	156	124.4%
3 高価格・料金	171	161	106.2%
4 クーリングオフ一般	159	129	123.3%
5 サイドビジネス商法	137	127	107.9%

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523件あり、前年度に比べて11.5%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、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10.1%の増加となった。第2位は「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分の1となった。その他、タレント・モデル内職がそのほとんどを占める「内職・副業」、「化粧品」、「アクセサリ」が前年度に比べて大きく増加し、上位にあがっている。(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8割近くを占め、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」が全体の6割近く、「学生」も3割近くを占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「無料商法」「約束不履行」が上位にあがっている。(表-55)「モデルにならないか」などと声をかけられ、「無料でエステが受けられる」として美顔器や化粧品、ネックレス等を契約させられた後、約束が守られないなどのケースが多い。

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	26年度	25年度	対前年度比
1 理美容	87	79	110.1%
エステティックサービス	82	70	117.1%
2 理美容器具・用品	73	135	54.1%
美顔器	65	124	52.4%
3 内職・副業	62	29	213.8%
タレント・モデル内職	61	28	217.9%
4 化粧品	59	15	393.3%
5 アクセサリー	34	6	566.7%
ネックレス	29	6	483.3%
キャッチセールス 計	523	469	111.5%
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	26年度	25年度	対前年度比	
相談件数	523	469	111.5%	
性別	男性	109	97	112.4%
	女性	405	369	109.8%
	団体	3	0	—
	不明	6	3	200.0%
年代別	20歳未満	27	18	150.0%
	20歳代	381	333	114.4%
	30歳代	44	42	104.8%
	40歳代	22	21	104.8%
	50歳代	13	15	86.7%
	60歳代	8	9	88.9%
	70歳以上	10	15	66.7%
不明	18	16	112.5%	
職業別	給与生活者	298	279	106.8%
	自営・自由業	10	5	200.0%
	家事従事者	22	27	81.5%
	学生	147	111	132.4%
	無職	27	33	81.8%
	その他・不明	19	14	135.7%
主な相談内容	1 解約一般	237	205	115.6%
	2 高価格・料金	167	149	112.1%
	3 返金	149	122	122.1%
	4 無料商法	110	104	105.8%
	5 約束不履行	108	32	337.5%

⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,848件であり、前年度と比べて0.5%の増加であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が62.6%を占める。年代別では「40歳代」が19.3%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48.7%を占めており、次に「無職」が28.0%を占めている。

借入金の総額は、「100万円未満」が21.9%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(15.4%)、「300万円以上500万円未満」(5.6%)となっている。平均借入金額は約430万円で、前年度より高額となっている。

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1,875件で、多重債務相談全体の65.8%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		26年度	25年度	対前年度比
相談件数		2,848	2,835	100.5%
性別	男性	1,783	1,833	97.3%
	女性	992	944	105.1%
	団体	28	19	147.4%
	不明	45	39	115.4%
	20歳未満	1	4	25.0%
年代別	20歳代	389	337	115.4%
	30歳代	462	505	91.5%
	40歳代	551	592	93.1%
	50歳代	459	460	99.8%
	60歳代	382	366	104.4%
	70歳以上	341	307	111.1%
	不明	263	264	99.6%
	給与生活者	1,388	1,404	98.9%
職業別	自営・自由業	255	227	112.3%
	家事従事者	137	141	97.2%
	学生	43	36	119.4%
	無職	798	813	98.2%
	その他・不明	227	214	106.1%

項目		26年度	25年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,875	1,984	94.5%
	住宅ローン	101	92	109.8%
	他の融資サービス	52	42	123.8%
借入金総額	100万円未満	623	602	103.5%
	100万円以上300万円未満	439	516	85.1%
	300万円以上500万円未満	160	156	102.6%
	500万円以上1,000万円未満	103	105	98.1%
	1,000万円以上	109	103	105.8%
	記入有計	1,434	1,482	96.8%
平均借入金額(千円)		4,297	3,728	115.3%

⑨ 倒産

契約した事業者が経営破たんしたなどの「倒産」に関する相談は910件あり、前年度に比べて18.5%の減少であった。

主な商品・役務で見ると、「フリーローン・サラ金」「エステティックサービス」「手配旅行」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。なかでも「フリーローン・サラ金」「手配旅行」は、相談件数が前年度より大幅に増加している。(表-57)「フリーローン・サラ金」では「倒産した消費者金融の過払金の返金が遅れている」「破産債権届出書が突然送付されてきたが、内容がよくわからない」などの相談が目立つ。「手配旅行」では、海外航空券をインターネットで申込んだものの「旅行業者と連絡が取れない」「旅行業者が営業停止したと聞いたので返金してほしい」といった相談が多い。

表-57 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		26年度	25年度	対前年度比
相 談 件 数		910	1,116	81.5%
性別	男性	353	298	118.5%
	女性	498	740	67.3%
	団体	50	57	87.7%
	不明	9	21	42.9%
	20歳未満	6	7	85.7%
年代別	20歳代	95	158	60.1%
	30歳代	115	248	46.4%
	40歳代	154	196	78.6%
	50歳代	114	89	128.1%
	60歳代	122	103	118.4%
	70歳以上	183	169	108.3%
	不明	121	146	82.9%
	職業別	給与生活者	368	522
自営・自由業		51	74	68.9%
家事従事者		137	171	80.1%
学生		28	15	186.7%
無職		196	196	100.0%
その他・不明		130	138	94.2%

項 目		26年度	25年度	対前年度比
1 主な商品・役務	フリーローン・サラ金	145	35	414.3%
	エステティックサービス	64	321	19.9%
	手配旅行	58	7	828.6%
	工事・建築	51	35	145.7%
	ファンド型投資商品	41	87	47.1%
平均契約金額(千円)		3,903	3,137	124.4%
平均既払金額(千円)		2,567	2,736	93.8%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

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

平成26年度の「危害」に関する相談は1,859件あり、前年度と比べて14.9%の減少であった。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」(445件)で、全体の23.9%を占める。第2位が「擦過傷・挫傷・打撲傷」(185件)、第3位が「消化器障害」(159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」(250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「腫れや痒みが生じた」「血腫や血豆ができた」「皮膚に痕や赤み・黒ずみが出た」「やけどを負った」といった相談が寄せられている。第2位は「外食」(106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「腹痛や下痢が生じた」「嘔吐した」といった相談が多い。第3位は「歯科治療」(55件)であり、その内容で最も多いものが「その他の傷病及び諸症状」である。歯科医で治療を受けたが「痛みや炎症が生じた」「歯にヒビが生じた」「歯が欠けた」といった相談が寄せられた。(表-58)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が71.5%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653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」もそれぞれ全体の2割以上を占める。危害程度は「医者にかからず」(658件)が全体の35.4%と最も多いが、「治療1ヶ月未満」が273件、「1ヶ月以上」が169件、「死亡」が19件寄せられている。(表-59)「死亡」のうち9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「医療サービス」に関する相談、「死亡」のうち5件は「老人ホームや介護サービスの利用中に死亡に至ったのではないか」といった相談であり、いずれも被害者の家族からの申し出である。

表－58 危害の内容 商品・役務別件数(平成26年度)

単位：件

商品・役務(上位10位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	1,859	71	11	0	185	110	5	1	35	14	2	24	131	5	445	2	35	52	159	542	30
1 医療サービス	250	3	0	0	1	1	1	1	3	2	0	9	16	2	61	0	1	2	6	133	8
2 外食	106	0	1	0	8	9	1	0	2	0	0	1	12	0	3	0	18	3	33	15	0
3 歯科治療	55	0	1	0	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	46	0
4 パーマ	50	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0	1	5	0	30	0	0	0	1	8	0
5 賃貸アパート	36	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	10	0	15	3
6 商品一般	35	3	2	0	18	3	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	2
7 他の健康食品	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	12	7	0
8 他の医療	30	1	1	0	4	0	0	0	8	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	11	0
9 痩身エステ	28	2	0	0	16	0	0	0	1	0	0	0	3	1	4	0	0	0	0	1	0
10 基礎化粧品一般	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0

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		26年度	25年度	対前年度比	
相談件数		1,859	2,185	85.1%	
被害者	性別	男性	468	553	84.6%
		女性	1,329	1,570	84.6%
		不明	62	62	100.0%
		不明			
	年代別	20歳未満	75	165	45.5%
		20歳代	179	183	97.8%
		30歳代	273	276	98.9%
		40歳代	355	369	96.2%
		50歳代	287	349	82.2%
		60歳代	210	279	75.3%
70歳以上		278	337	82.5%	
不明		202	227	89.0%	
職業別	給与生活者	653	803	81.3%	
	自営・自由業	123	155	79.4%	
	家事従事者	384	625	61.4%	
	学生	77	15	513.3%	
	無職	393	365	107.7%	
	その他・不明	229	222	103.2%	

項目		26年度	25年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	273	302	90.4%
	1～2週間	150	201	74.6%
	3週間～1か月	112	122	91.8%
	1か月以上	169	220	76.8%
	死亡	19	15	126.7%
	不明	478	567	84.3%
	医者にかからず	658	758	86.8%
	不明			

※PIO-NET2010による平成27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26年度の「危険」に関する相談件数は730件であり、前年度(903件)と比べて19.2%の減少となった。

危険の内容を「その他」を除いて見ると、最も多いものが「異物の混入」(98件)で全体の13.4%、第2位が「発煙・火花」(86件)、第3位が「破損・折損」(82件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(45件)が最も多く、その内容として多いのが「機能故障」である。このほか、「電池」の「燃料・液漏れ等」、「電動自動車」の「破損・欠損」、「外食」の「異物の混入」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26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	730	8	40	86	78	0	10	8	7	22	8	28	82	25	65	18	2	27	13	98	4	100	1
1 普通・小型自動車	45	0	2	3	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	27	0	0	3	0	0	0	5	0
2 電池	16	0	1	1	1	0	0	0	0	8	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 電動自転車	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	3	1	0	2	0	0	0	3	0
4 外食	15	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	9	1	2	0	
5 空調・冷暖房機器	14	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	
6 修理サービス	14	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	0	0	0	3	0	
7 消火器	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	
8 携帯電話	13	0	1	3	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
9 賃貸アパート	13	0	0	0	2	0	2	1	0	0	0	4	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	
10 電気掃除機	12	0	0	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

※PIO-NET2010による平成27年5月31日現在の集計値

Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

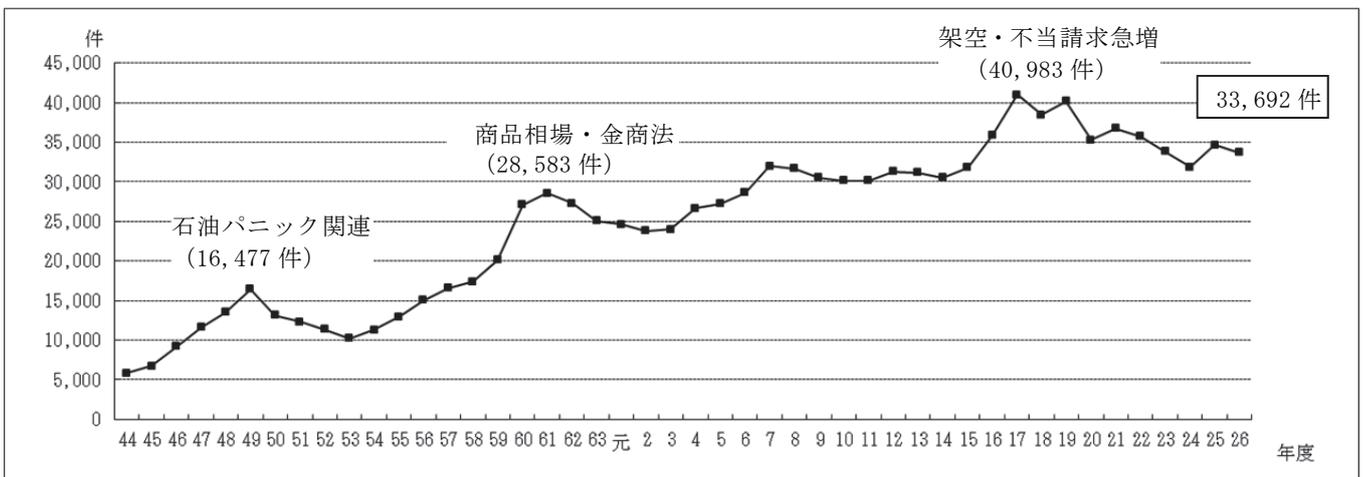
東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パニック時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し、体制を強化した平成17年度には、相談件数が4万1千件近くとなる第3のピークとなったが、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	26年度		
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673	33,692		

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31,873件寄せられ全体の94.6%を占める。「問合せ」は1,769件となり全体の5.3%を占める。「要望」は50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1.8%の減少、「問合せ」は18.8%の減少となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が32,355件と圧倒的に多く、全体の96.0%を占めている。「来所」による相談は1,282件と全体の3.8%にとどまっている。「文書」は55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		26年度	25年度	対前年度比
相談区分	苦情	31,873 (94.6%)	32,451 (93.6%)	98.2%
	問合せ	1,769 (5.3%)	2,179 (6.3%)	81.2%
	要望	50 (0.1%)	43 (0.1%)	116.3%
相談方法	電話	32,355 (96.0%)	33,337 (96.1%)	97.1%
	来所	1,282 (3.8%)	1,251 (3.6%)	102.5%
	文書	55 (0.2%)	85 (0.2%)	64.7%
計		33,692 (100.0%)	34,673 (100.0%)	97.2%

(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11.0%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557件で、全体の1.6%となっている。なかでも「1億円以上」は31件となっている。平均金額は約189万5千円と、前年度より約18万円増加している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	26年度	25年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,724 (8.1%)	3,067 (8.8%)	88.8%
1万円以上5万円未満	2,776 (8.2%)	3,272 (9.4%)	84.8%
5万円以上10万円未満	3,559 (10.6%)	3,299 (9.5%)	107.9%
10万円以上50万円未満	3,707 (11.0%)	3,422 (9.9%)	108.3%
50万円以上100万円未満	977 (2.9%)	953 (2.7%)	102.5%
100万円以上500万円未満	1,228 (3.6%)	1,319 (3.8%)	93.1%
500万円以上1千万円未満	203 (0.6%)	230 (0.7%)	88.3%
1千万円以上5千万円未満	419 (1.2%)	531 (1.5%)	78.9%
5千万円以上1億円未満	107 (0.3%)	92 (0.3%)	116.3%
1億円以上	31 (0.1%)	20 (0.1%)	155.0%
その他・不明	17,961 (53.3%)	18,468 (53.3%)	97.3%
総件数	33,692 (100.0%)	34,673 (100.0%)	97.2%
総合計金額	29,810,865,592円	27,833,198,230円	107.1%
平均金額 (※)	1,895,039円	1,717,569円	110.3%

※「その他・不明」を除いて算出

2 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性（性別・年代別）

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は49.3%であり、「男性」の45.0%を4.3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19.4%、次に「50歳代」が17.1%、次が「30歳代」14.3%の順となっている。前年度と比べると、「20歳代」「50歳代」「60歳代」の件数が増加している。（都表-5）

都表-4 相談者性別相談件数

単位：件

性別	26年度	25年度	対前年度比
男性	15,164 (45.0%)	14,966 (43.2%)	101.3%
女性	16,599 (49.3%)	17,435 (50.3%)	95.2%
団体・不明	1,929 (5.7%)	2,272 (6.6%)	84.9%
計	33,692 (100.0%)	34,673 (100.0%)	97.2%

都表-5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	26年度	25年度	対前年度比
20歳未満	250 (0.7%)	287 (0.8%)	87.1%
20歳代	3,131 (9.3%)	3,031 (8.7%)	103.3%
30歳代	4,832 (14.3%)	5,104 (14.7%)	94.7%
40歳代	6,534 (19.4%)	6,705 (19.3%)	97.4%
50歳代	5,768 (17.1%)	5,706 (16.5%)	101.1%
60歳代	4,562 (13.5%)	4,532 (13.1%)	100.7%
70歳以上	4,148 (12.3%)	4,296 (12.4%)	96.6%
団体・不明	4,467 (13.3%)	5,012 (14.5%)	89.1%
計	33,692 (100.0%)	34,673 (100.0%)	97.2%

(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26年度）

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特別区		市部		郡部	
千代田区	241	八王子市	619	瑞穂町	97
中央区	453	立川市	344	日の出町	51
港区	797	武蔵野市	278	檜原村	6
新宿区	1,042	三鷹市	429	奥多摩町	14
文京区	527	青梅市	190	郡部 地域不明	33
台東区	428	府中市	411	郡部 計	201 (0.6%)
墨田区	376	昭島市	152		
江東区	1,088	調布市	583	島しよ部	
品川区	740	町田市	475	大島町	21
目黒区	611	小金井市	259	利島村	0
大田区	1,315	小平市	333	新島村	2
世田谷区	1,895	日野市	324	神津島村	4
渋谷区	1,153	東村山市	296	三宅村	4
中野区	832	国分寺市	291	御蔵島村	1
杉並区	1,277	国立市	245	八丈町	12
豊島区	643	福生市	189	青ヶ島村	1
北区	644	狛江市	212	小笠原村	2
荒川区	368	東大和市	255	島しよ 地域不明	17
板橋区	1,053	清瀬市	118	島しよ 計	64 (0.2%)
練馬区	1,447	東久留米市	237		
足立区	1,052	武蔵村山市	162	都内 地域不明	1,610 (4.8%)
葛飾区	711	多摩市	284	都内 計	29,168 (86.6%)
江戸川区	957	稲城市	177		
特別区 地域不明	1	羽村市	72		
特別区 計	19,651 (58.3%)	あきる野市	319		
		西東京市	388		
		市部 計	7,642 (22.7%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	11	山口県	20
北海道	90	山梨県	45	徳島県	14
青森県	16	長野県	44	香川県	18
岩手県	14	岐阜県	31	愛媛県	16
宮城県	47	静岡県	126	高知県	5
秋田県	17	愛知県	120	福岡県	88
山形県	12	三重県	36	佐賀県	12
福島県	37	滋賀県	30	長崎県	15
茨城県	170	京都府	27	熊本県	32
栃木県	68	大阪府	121	大分県	17
群馬県	63	兵庫県	68	宮崎県	13
埼玉県	973	奈良県	25	鹿児島県	26
千葉県	779	和歌山県	10	沖縄県	28
神奈川県	1,027	鳥取県	9	道府県 計	4,462 (13.2%)
新潟県	40	島根県	8		
富山県	16	岡山県	28	在外日本人	53
石川県	17	広島県	33	在日外国人	9
				合計	33,692 (100.0%)

(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）

契約当事者の属性を性別で見ると、「男性」の占める割合が46.8%であるのに対し「女性」が45.7%となっており、相談者とは逆に「男性」が上回っている。（都表-7）

年代別では、「40歳代」が最も多く全体の16.9%、次に「70歳以上」が14.2%、「30歳代」が13.9%となっている。前年度と比べると、「20歳代」「50歳代」「60歳代」の件数が増加している。（都表-8）

都表-7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	26年度	25年度	対前年度比
男性	15,756 (46.8%)	15,606 (45.0%)	101.0%
女性	15,400 (45.7%)	16,234 (46.8%)	94.9%
団体・不明	2,536 (7.5%)	2,833 (8.2%)	89.5%
計	33,692 (100.0%)	34,673 (100.0%)	97.2%

都表-8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	26年度	25年度	対前年度比
20歳未満	743 (2.2%)	848 (2.4%)	87.6%
20歳代	3,625 (10.8%)	3,509 (10.1%)	103.3%
30歳代	4,668 (13.9%)	4,896 (14.1%)	95.3%
40歳代	5,705 (16.9%)	5,834 (16.8%)	97.8%
50歳代	4,655 (13.8%)	4,389 (12.7%)	106.1%
60歳代	3,932 (11.7%)	3,891 (11.2%)	101.1%
70歳以上	4,794 (14.2%)	5,188 (15.0%)	92.4%
団体・不明	5,570 (16.5%)	6,118 (17.6%)	91.0%
計	33,692 (100.0%)	34,673 (100.0%)	97.2%

(4) 契約当事者の属性（職業別）

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く40.6%、次いで「無職」16.8%、「家事従事者」14.1%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	26年度	25年度	対前年度比
給与生活者	13,668 (40.6%)	13,491 (38.9%)	101.3%
自営・自由業	2,159 (6.4%)	2,202 (6.4%)	98.0%
家事従事者	4,756 (14.1%)	5,089 (14.7%)	93.5%
学生	1,527 (4.5%)	1,537 (4.4%)	99.3%
無職	5,662 (16.8%)	5,913 (17.1%)	95.8%
相談窓口	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0.0%
行政機関	5 (0.0%)	8 (0.0%)	62.5%
消費者団体	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0.0%
企業・団体	1,392 (4.1%)	1,699 (4.9%)	81.9%
その他・不明	4,523 (13.4%)	4,732 (13.6%)	95.6%
合計	33,692 (100.0%)	34,673 (100.0%)	97.2%

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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	対前年度比
A 商品一般	741	630	727	1,025 (3.0%)	1,077 (3.2%)	105.1%
B 食料品	1,104	1,265	1,277	1,838 (5.3%)	1,292 (3.8%)	70.3%
C 住居品	1,309	1,176	1,138	1,457 (4.2%)	1,439 (4.3%)	98.8%
D 光熱水品	332	264	251	246 (0.7%)	199 (0.6%)	80.9%
E 被服品	1,121	1,205	1,310	1,736 (5.0%)	1,682 (5.0%)	96.9%
F 保健衛生品	734	876	754	940 (2.7%)	843 (2.5%)	89.7%
G 教養娯楽品	2,503	2,401	2,306	2,617 (7.5%)	2,478 (7.4%)	94.7%
H 車両・乗り物	532	482	435	571 (1.6%)	443 (1.3%)	77.6%
I 土地・建物・設備	1,322	1,124	1,144	1,329 (3.8%)	1,127 (3.3%)	84.8%
J 他の商品	37	62	51	89 (0.3%)	61 (0.2%)	68.5%
商品 計	9,735	9,485	9,393	11,848 (34.2%)	10,641 (31.6%)	89.8%
K クリーニング	253	201	218	273 (0.8%)	225 (0.7%)	82.4%
L レンタル・リース・貸借	3,314	2,969	2,718	2,714 (7.8%)	2,741 (8.1%)	101.0%
M 工事・建築・加工	744	763	768	870 (2.5%)	749 (2.2%)	86.1%
N 修理・補修	399	368	368	352 (1.0%)	349 (1.0%)	99.1%
O 管理・保管	142	151	134	163 (0.5%)	157 (0.5%)	96.3%
P 役務一般	39	39	19	31 (0.1%)	52 (0.2%)	167.7%
Q 金融・保険サービス	4,836	3,869	2,906	2,910 (8.4%)	2,493 (7.4%)	85.7%
R 運輸・通信サービス	9,571	9,500	8,536	8,209 (23.7%)	9,176 (27.2%)	111.8%
S 教育サービス	232	211	177	214 (0.6%)	214 (0.6%)	100.0%
T 教養・娯楽サービス	1,759	1,654	1,634	1,753 (5.1%)	1,588 (4.7%)	90.6%
U 保健・福祉サービス	1,329	1,386	1,413	1,704 (4.9%)	1,655 (4.9%)	97.1%
V 他の役務	1,727	1,894	2,076	2,060 (5.9%)	2,243 (6.7%)	108.9%
W 内職・副業・ねずみ講	435	308	290	238 (0.7%)	264 (0.8%)	110.9%
X 他の行政サービス	216	218	230	217 (0.6%)	229 (0.7%)	105.5%
役務 計	24,996	23,531	21,487	21,708 (62.6%)	22,135 (65.7%)	102.0%
Z 他の相談	1,013	832	982	1,117 (3.2%)	916 (2.7%)	82.0%
合計	35,744	33,848	31,862	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)	97.2%

(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	26年度	25年度	増減
A	商品一般	1,077	1,025	52
B	食料品	1,292	1,838	△ 546
	食料品一般	63	72	△ 9
	穀類	78	86	△ 8
	魚介類	101	114	△ 13
	肉類	45	39	6
	乳卵類	31	52	△ 21
	野菜・海草	75	62	13
	油脂・調味料	45	51	△ 6
	果物	41	60	△ 19
	菓子類	106	103	3
	飲料	156	167	△ 11
	酒類	39	36	3
	調理食品	136	185	△ 49
	健康食品	373	810	△ 437
	食料品その他	3	1	2
C	住居品	1,439	1,457	△ 18
	住居品一般	8	13	△ 5
	食生活機器	184	161	23
	食器・台所用品	282	237	45
	洗濯・裁縫用具	110	97	13
	掃除用具	58	70	△ 12
	洗浄剤等	46	56	△ 10
	空調・冷暖房機器	170	218	△ 48
	家具・寝具	318	352	△ 34
	室内装備品	37	39	△ 2
	照明器具	52	56	△ 4
	他の住居品	174	158	16
D	光熱水品	199	246	△ 47
	光熱水品一般	1	3	△ 2
	電気	59	74	△ 15
	ガス	88	106	△ 18
	石油	21	21	0
	水道	18	27	△ 9
	他の光熱水品	12	15	△ 3
E	被服品	1,682	1,736	△ 54
	被服品一般	25	26	△ 1
	和服	70	65	5
	洋服一般	19	17	2
	紳士洋服	161	151	10
	婦人洋服	326	289	37
	子供洋服	22	19	3
	洋装下着	55	69	△ 14
	履物	326	337	△ 11
	かばん	248	292	△ 44
	アクセサリ	275	284	△ 9
	他の身の回り品	141	167	△ 26
	生地・糸類	8	8	0
	他の被服品	6	12	△ 6

	商品名	26年度	25年度	増減
F	保健衛生品	843	940	△ 97
	保健衛生品一般	3	1	2
	医薬品	49	79	△ 30
	医療用具	140	184	△ 44
	化粧品	416	418	△ 2
	理美容器具・用品	155	162	△ 7
	他の保健衛生品	80	96	△ 16
G	教養娯楽品	2,478	2,617	△ 139
	教養娯楽品一般	2	3	△ 1
	文具・事務用品	58	82	△ 24
	パソコン・パソコン関連用品	499	512	△ 13
	電話機・電話機用品	295	389	△ 94
	学習教材	217	123	94
	書籍・印刷物	361	410	△ 49
	音響・映像製品	359	395	△ 36
	スポーツ用品	84	104	△ 20
	カメラ類	47	34	13
	時計	110	114	△ 4
	他の光学機器	4	3	1
	玩具・遊具	126	140	△ 14
	楽器	28	28	0
	他の教養娯楽品	288	280	8
H	車両・乗り物	443	571	△ 128
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	291	405	△ 114
	自動車用品	46	57	△ 11
	自転車・用品	87	80	7
	運搬用具	16	27	△ 11
	他の乗り物	3	2	1
I	土地・建物・設備	1,127	1,329	△ 202
	土地・建物・設備一般	28	29	△ 1
	土地	176	176	0
	建物一般	5	7	△ 2
	集合住宅	441	511	△ 70
	戸建住宅	157	178	△ 21
	他の建物	10	12	△ 2
	住宅構成材	29	43	△ 14
	空調・冷暖房・給湯設備	102	127	△ 25
	衛生設備	36	61	△ 25
	屋外装備品	89	120	△ 31
	他の住宅設備	54	65	△ 11
J	他の商品	61	89	△ 28
	商品計	10,641	11,848	△ 1,207

単位：件

	商 品 名	26年度	25年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	225	273	△ 48
L	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	2,741	2,714	27
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	749	870	△ 121
N	修 理 ・ 補 修	349	352	△ 3
O	管 理 ・ 保 管	157	163	△ 6
P	役 務 一 般	52	31	21
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	2,493	2,910	△ 417
	金融・保険一般	22	18	4
	生命保険	211	246	△ 35
	損害保険	167	183	△ 16
	その他の保険	80	87	△ 7
	預貯金・証券等	369	529	△ 160
	デリバティブ取引	124	102	22
	ファンド型投資商品	251	406	△ 155
	融資サービス	1,016	1,056	△ 40
	他の金融関連サービス	253	283	△ 30
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	9,176	8,209	967
	運輸・運送サービス一般	8	2	6
	旅客運送サービス	276	375	△ 99
	郵便・貨物運送サービス	295	307	△ 12
	放送・通信サービス一般	7	4	3
	電報・固定電話	126	145	△ 19
	移動通信サービス	1,078	1,046	32
	放送・コンテンツ等	6,733	5,782	951
	インターネット通信サービス	653	548	105
S	教 育 サ ー ビ ス	214	214	0
	教育一般	1	1	0
	学校教育	47	60	△ 13
	補習教育	152	136	16
	他の教育	14	17	△ 3
T	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	1,588	1,753	△ 165
	教養・娯楽一般	2	0	2
	旅行代理業	350	330	20
	宿泊施設	79	85	△ 6
	教室・講座	580	656	△ 76
	観覧・鑑賞	116	124	△ 8
	各種会員権	59	58	1
	他の教養・娯楽	402	500	△ 98

	商 品 名	26年度	25年度	増減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,655	1,704	△ 49
	保健・福祉一般	3	6	△ 3
	医療	699	740	△ 41
	理美容	427	509	△ 82
	浴場	9	11	△ 2
	衛生サービス	82	86	△ 4
	保育	15	18	△ 3
	老人福祉・サービス	194	120	74
	他の保健・福祉	226	214	12
V	他 の 役 務	2,243	2,060	183
	外食・食事宅配	386	343	43
	冠婚葬祭	167	161	6
	家事サービス	50	45	5
	役務その他	1,640	1,511	129
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	264	238	26
	内職・副業一般	4	5	△ 1
	自動販売機	2	6	△ 4
	内職・副業	254	224	30
	無限連鎖講	4	3	1
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	229	217	12
	役 務 計	22,135	21,708	427
Z	他 の 相 談	916	1,117	△ 201
	消費者運動	22	21	1
	家庭管理	18	11	7
	健康管理	7	2	5
	相隣関係	113	103	10
	慣習・しきたり	32	24	8
	婚姻	8	21	△ 13
	相続	45	56	△ 11
	相談その他	671	879	△ 208
	合 計	33,692	34,673	△ 981

(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	26年度	25年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	6,733	5,782	116.4%
	デジタルコンテンツ	6,310	5,354	117.9%
	アダルト情報サイト	4,017	3,081	130.4%
	デジタルコンテンツ一般	1,263	1,184	106.7%
	テレビ放送サービス	225	234	96.2%
	有線テレビ放送	133	116	114.7%
2	レンタル・リース・貸借	2,741	2,714	101.0%
	賃貸アパート	2,241	2,142	104.6%
	不動産貸借サービス	120	136	88.2%
3	役務その他	1,640	1,511	108.5%
	役務その他サービス	733	582	125.9%
	興信所	119	121	98.3%
	不動産仲介サービス	111	131	84.7%
4	移動通信サービス	1,078	1,046	103.1%
	携帯電話サービス	766	757	101.2%
	モバイルデータ通信	309	282	109.6%
5	商品一般	1,077	1,025	105.1%
6	融資サービス	1,016	1,056	96.2%
	フリーローン・サラ金	863	879	98.2%
	住宅ローン	52	58	89.7%
7	工事・建築・加工	749	870	86.1%
	新築工事	179	216	82.9%
	増改築工事	101	115	87.8%
8	医療	699	740	94.5%
	医療サービス	452	463	97.6%
	歯科治療	173	185	93.5%
9	インターネット通信サービス	653	548	119.2%
	光ファイバー	389	279	139.4%
10	教室・講座	580	656	88.4%
	スポーツ・健康教室	81	105	77.1%
	外国語・会話教室	81	62	130.6%

※「相談その他」(671件)を除く

	商品・役務名	26年度	25年度	対前年度比
11	パソコン・パソコン関連用品	499	512	97.5%
	パソコンソフト	189	219	86.3%
12	集合住宅	441	511	86.3%
	新築分譲マンション	217	288	75.3%
	中古分譲マンション	117	140	83.6%
13	理美容	427	509	83.9%
	エステティックサービス	306	393	77.9%
	脱毛エステ	114	124	91.9%
	痩身エステ	92	93	98.9%
14	化粧品	416	418	99.5%
15	他の教養・娯楽	402	500	80.4%
	スポーツ施設利用	39	32	121.9%
	異性交際関連サービス	39	35	111.4%
	留学等斡旋サービス	36	49	73.5%
16	外食・食事宅配	386	343	112.5%
17	健康食品	373	810	46.0%
18	預貯金・証券等	369	529	69.8%
	株	117	180	65.0%
	普通預貯金	106	92	115.2%
	公社債	94	168	56.0%
	投資信託	32	49	65.3%
19	書籍・印刷物	361	410	88.0%
	新聞	194	209	92.8%
20	音響・映像機器	359	395	90.9%
	テレビジョン	107	82	130.5%
	デジタルディスクソフト	103	152	67.8%

(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	26年度	25年度	対前年度比
安全・衛生	1,285 (3.8%)	1,427 (4.1%)	90.0%
品質・機能 ・役務品質	5,120 (15.2%)	5,948 (17.2%)	86.1%
法規・基準	943 (2.8%)	1,072 (3.1%)	88.0%
価格・料金	4,474 (13.3%)	4,878 (14.1%)	91.7%
計量・量目	50 (0.1%)	44 (0.1%)	113.6%
表示・広告	1,478 (4.4%)	1,667 (4.8%)	88.7%
販売方法	14,927 (44.3%)	14,210 (41.0%)	105.0%
契約・解約	25,073 (74.4%)	25,154 (72.5%)	99.7%
接客対応	4,876 (14.5%)	5,039 (14.5%)	96.8%
包装・容器	37 (0.1%)	42 (0.1%)	88.1%
施設・設備	56 (0.2%)	73 (0.2%)	76.7%
買物相談	66 (0.2%)	76 (0.2%)	86.8%
生活知識	55 (0.2%)	78 (0.2%)	70.5%
その他	276 (0.8%)	319 (0.9%)	86.5%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1	インターネット通販	9,176	8,248	111.3%
2	解約一般 ※1	6,979	7,355	94.9%
3	ポルノ・風俗	4,081	3,104	131.5%
4	返金	3,762	4,119	91.3%
5	他の接客対応	3,425	3,661	93.6%
6	ワンクリック請求	3,364	2,769	121.5%
7	高価格・料金	3,091	3,340	92.5%
8	契約	2,602	2,420	107.5%
9	電話勧誘	2,175	2,414	90.1%
10	説明不足	2,139	2,210	96.8%
11	契約書・書面一般 ※2	2,138	2,280	93.8%
12	架空請求	2,091	1,318	158.6%
13	電子広告	2,047	2,059	99.4%
14	信用性	1,999	2,108	94.8%
15	クレジットカード	1,603	1,464	109.5%
16	連絡不能	1,599	1,578	101.3%
17	プライバシー	1,591	1,303	122.1%
18	約束不履行	1,586	1,801	88.1%
19	修理代	1,490	1,300	114.6%
20	詐欺	1,481	1,386	106.9%

(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

都表－15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（平成 26 年度）

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	1,077	16	64	56	66	0	65
B 食料品	1,292	226	386	41	91	13	236
C 住居品	1,439	207	584	42	144	4	112
D 光熱水品	199	11	24	5	71	8	4
E 被服品	1,682	39	393	33	124	4	152
F 保健衛生品	843	136	254	21	61	7	77
G 教養娯楽品	2,478	80	641	73	216	2	136
H 車両・乗り物	443	54	178	8	46	0	25
I 土地・建物・設備	1,127	52	277	84	153	2	39
J 他の商品	61	0	11	0	3	0	4
K クリーニング	225	2	150	10	25	1	10
L レンタル・リース・貸借	2,741	69	406	113	1,086	2	26
M 工事・建築・加工	749	22	259	33	179	1	22
N 修理・補修	349	10	128	6	133	0	13
O 管理・保管	157	0	21	8	42	0	19
P 役務一般	52	0	5	2	3	0	3
Q 金融・保険サービス	2,493	10	70	128	281	1	66
R 運輸・通信サービス	9,176	17	384	81	784	2	140
S 教育サービス	214	2	25	13	38	1	7
T 教養・娯楽サービス	1,588	39	144	38	234	0	115
U 保健・福祉サービス	1,655	236	456	58	286	1	49
V 他の役務	2,243	55	223	57	385	1	144
W 内職・副業・ねずみ講	264	1	11	11	19	0	12
X 他の行政サービス	229	1	26	22	4	0	2
Z 他の相談 ※	916	—	—	—	—	—	—
合 計	33,692	1,285	5,120	943	4,474	50	1,478

※「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
404	621	137	1	6	1	0	21
476	654	190	11	0	2	6	4
559	856	241	4	3	13	5	7
40	111	43	0	0	0	2	4
936	1,309	254	2	2	2	2	5
402	565	108	11	1	3	3	3
1,129	1,816	496	1	0	10	2	15
106	318	88	0	0	2	0	1
463	690	147	0	4	5	1	13
38	41	2	0	0	0	0	0
17	141	87	0	0	0	0	0
258	2,340	484	2	12	0	1	5
233	543	156	0	3	2	1	4
69	220	85	0	1	1	0	1
14	102	51	0	2	0	1	2
29	42	2	0	0	0	0	0
807	2,102	311	0	2	3	0	14
6,734	8,230	910	4	3	5	2	41
39	182	43	0	0	0	1	1
637	1,317	286	0	5	1	1	7
369	1,033	318	1	4	7	7	54
952	1,567	366	0	7	9	10	26
191	222	14	0	0	0	0	1
25	51	57	0	1	0	10	47
—	—	—	—	—	—	—	—
14,927	25,073	4,876	37	56	66	55	276

(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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
全相談件数	35,744 (100.0%)	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)
店舗購入	12,565 (35.2%)	11,147 (32.9%)	10,383 (32.6%)	11,057 (31.9%)	10,496 (31.2%)
特殊販売（店舗外販売）	16,767 (46.9%)	16,721 (49.4%)	15,439 (48.5%)	16,242 (46.8%)	16,358 (48.6%)
訪問販売	2,211 (6.2%)	2,109 (6.2%)	2,185 (6.9%)	2,351 (6.8%)	1,982 (5.9%)
通信販売	11,720 (32.8%)	11,980 (35.4%)	10,845 (34.0%)	11,001 (31.7%)	11,703 (34.7%)
マルチ(まがい)商法	415 (1.2%)	406 (1.2%)	440 (1.4%)	485 (1.4%)	518 (1.5%)
電話勧誘販売	2,027 (5.7%)	1,894 (5.6%)	1,641 (5.2%)	1,867 (5.4%)	1,683 (5.0%)
ネガティブオプション	55 (0.2%)	33 (0.1%)	47 (0.1%)	85 (0.2%)	34 (0.1%)
訪問購入	-	-	-	148 (0.4%)	185 (0.5%)
他の無店舗販売	339 (0.9%)	299 (0.9%)	281 (0.9%)	305 (0.9%)	253 (0.8%)
不明・無関係	6,412 (17.9%)	5,980 (17.7%)	6,040 (19.0%)	7,374 (21.3%)	6,838 (20.3%)

※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26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	26年度計
訪問販売	36 (1.8%)	302 (15.2%)	163 (8.2%)	190 (9.6%)	179 (9.0%)	210 (10.6%)	617 (31.1%)	285 (14.4%)	1,982 (100.0%)
通信販売	528 (4.5%)	1,332 (11.4%)	1,974 (16.9%)	2,555 (21.8%)	1,959 (16.7%)	1,390 (11.9%)	926 (7.9%)	1,039 (8.9%)	11,703 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	8 (1.5%)	249 (48.1%)	50 (9.7%)	50 (9.7%)	43 (8.3%)	41 (7.9%)	37 (7.1%)	40 (7.7%)	518 (100.0%)
電話勧誘販売	1 (0.1%)	47 (2.8%)	88 (5.2%)	171 (10.2%)	190 (11.3%)	283 (16.8%)	671 (39.9%)	232 (13.8%)	1,683 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (2.9%)	2 (5.9%)	3 (8.8%)	1 (2.9%)	2 (5.9%)	4 (11.8%)	12 (35.3%)	9 (26.5%)	34 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	4 (2.2%)	12 (6.5%)	9 (4.9%)	29 (15.7%)	41 (22.2%)	76 (41.1%)	14 (7.6%)	185 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (0.8%)	24 (9.5%)	32 (12.6%)	38 (15.0%)	35 (13.8%)	35 (13.8%)	48 (19.0%)	39 (15.4%)	253 (100.0%)
特殊販売 計	576 (3.5%)	1,960 (12.0%)	2,322 (14.2%)	3,014 (18.4%)	2,437 (14.9%)	2,004 (12.3%)	2,387 (14.6%)	1,658 (10.1%)	16,358 (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	26年度	25年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	187	228	82.0%
	屋根工事	48	40	120.0%
	衛生設備工事	37	38	97.4%
	増改築工事	25	21	119.0%
2	放送・コンテンツ等	173	175	98.9%
	テレビ放送サービス	118	119	99.2%
	有線テレビ放送	44	46	95.7%
3	役務その他	163	169	96.4%
	広告代理サービス	31	27	114.8%
	ホームページ作成代行	22	20	110.0%
4	書籍・印刷物	158	178	88.8%
	新聞	155	173	89.6%
5	インターネット通信サービス	96	104	92.3%
	光ファイバー	73	74	98.6%
6	食器・台所用品	79	63	125.4%
	浄水器	77	56	137.5%
7	レンタル・リース・貸借	68	75	90.7%
	リースサービス	60	68	88.2%
8	教室・講座	57	70	81.4%
	ビジネス教室	17	13	130.8%
	精神修養講座	15	15	100.0%
	タレント・モデル養成教室	13	24	54.2%
9	修理・補修	56	74	75.7%
	修理サービス	54	71	76.1%
10	理美容器具・用品	49	58	84.5%
	美顔器	37	50	74.0%
	訪問販売 計	1,982	2,351	84.3%
	全相談件数に占める割合	(5.9%)	(6.8%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1	解約一般	694	816	85.0%
2	高価格・料金	411	485	84.7%
3	クーリング・オフ一般	292	381	76.6%
4	強引	287	329	87.2%
5	虚偽説明	245	290	84.5%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,227	5,281	117.9%
アダルト情報サイト	3,994	3,048	131.0%
デジタルコンテンツ一般	1,214	1,141	106.4%
出会い系サイト	333	384	86.7%
オンラインゲーム	171	228	75.0%
2 役務その他	344	331	103.9%
興信所	62	30	206.7%
祈とうサービス	19	28	67.9%
結婚相手紹介サービス	19	18	105.6%
行政書士	19	7	271.4%
3 パソコン・パソコン関連用品	276	276	100.0%
パソコンソフト	131	150	87.3%
ノートパソコン	38	32	118.8%
モバイル専用端末機器	18	21	85.7%
4 履物	263	269	97.8%
靴	127	133	95.5%
運動ぐつ	121	124	97.6%
5 旅行代理業	252	218	115.6%
手配旅行	148	124	119.4%
国内パッキングツアー	32	26	123.1%
海外パッキングツアー	31	45	68.9%
6 商品一般	231	231	100.0%
7 かばん	181	211	85.8%
婦人用バッグ	110	125	88.0%
紳士事務用かばん	18	17	105.9%
旅行かばん	18	27	66.7%
8 婦人洋服	172	144	119.4%
婦人コート	37	31	119.4%
9 家具・寝具	164	155	105.8%
ベッド	16	16	100.0%
いす	15	13	115.4%
9 健康食品	164	222	73.9%
通信販売 計	11,703	11,001	106.4%
全相談件数に占める割合	(34.7%)	(31.7%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1 インターネット通販	8,965	8,040	111.5%
2 ポルノ・風俗	4,006	3,036	131.9%
3 ワンクリック請求	3,334	2,735	121.9%
4 架空請求	1,960	1,250	156.8%
5 解約一般	1,946	2,012	96.7%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 学習教材	84	41	204.9%
教養娯楽教材	82	40	205.0%
2 化粧品	75	62	121.0%
2 健康食品	75	110	68.2%
4 内職・副業	43	25	172.0%
5 食器・台所用品	35	19	184.2%
浄水器	30	16	187.5%
マルチ(まがい)商法 計	518	485	106.8%
全相談件数に占める割合	(1.5%)	(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	26年度	25年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	363	304	119.4%
2 紹介販売	270	230	117.4%
3 解約一般	195	176	110.8%
4 信用性	93	97	95.9%
5 返金	92	94	97.9%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 役務その他	381	219	174.0%
役務その他サービス	304	136	223.5%
広告代理サービス	18	24	75.0%
2 インターネット通信サービス	203	107	189.7%
光ファイバー	147	69	213.0%
3 集合住宅	116	137	84.7%
新築分譲マンション	64	79	81.0%
3 預貯金・証券等	116	205	56.6%
公社債	64	108	59.3%
株	43	80	53.8%
5 商品一般	96	80	120.0%
6 ファンド型投資商品	74	131	56.5%
7 健康食品	55	288	19.1%
8 魚介類	48	38	126.3%
かに	29	29	100.0%
9 他の教養・娯楽	35	84	41.7%
宝くじ	7	14	50.0%
9 他の保健・福祉	35	21	166.7%
社会保険	30	15	200.0%
電話勧誘販売 計	1,683	1,867	90.1%
全相談件数に占める割合	(5.0%)	(5.4%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
1 プライバシー	312	203	153.7%
2 身分詐称	310	75	413.3%
3 強引	291	404	72.0%
4 詐欺	282	373	75.6%
5 信用性	281	283	99.3%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 健康食品	9	45	20.0%
2 書籍・印刷物	6	12	50.0%
雑誌	3	4	75.0%
3 商品一般	5	5	100.0%
4 化粧品	2	4	50.0%
4 他の教養娯楽品	2	1	200.0%
4 穀類	2	0	—
ネガティブオプション 計	34	85	40.0%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.2%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
1 無断契約	8	30	26.7%
2 代引配達	5	25	20.0%
3 連絡不能	4	3	133.3%
4 信用性	3	5	60.0%
4 電話勧誘	3	16	18.8%
4 判断不十分者契約	3	11	27.3%
4 不当請求一般	3	16	18.8%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 アクセサリー	43	35	122.9%
ネックレス	14	10	140.0%
指輪	14	10	140.0%
2 商品一般	26	19	136.8%
3 和服	18	15	120.0%
着物類	17	13	130.8%
4 婦人洋服	17	7	242.9%
5 被服品一般	13	5	260.0%
訪問購入 計	185	148	125.0%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.4%)	

都表-29 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1 電話勧誘	100	78	128.2%
2 家庭訪販	78	56	139.3%
3 信用性	53	43	123.3%
4 強引	31	26	119.2%
5 クーリング・オフ一般	27	26	103.8%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	20	20	100.0%
2	レンタル・リース・貸借	17	15	113.3%
	賃貸アパート	12	10	120.0%
3	教室・講座	14	11	127.3%
	ビジネス教室	5	2	250.0%
	精神修養講座	3	2	150.0%
3	役務その他	14	21	66.7%
	廃品回収サービス	2	2	100.0%
5	旅客運送サービス	10	16	62.5%
	タクシーサービス	6	10	60.0%
	他の無店舗販売 計	253	305	83.0%
	全相談件数に占める割合	(0.8%)	(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	26年度	25年度	対前年度比
1	解約一般	78	86	90.7%
2	返金	49	41	119.5%
3	契約書・書面一般	37	37	100.0%
4	高価格・料金	35	53	66.0%
4	約束不履行	35	22	159.1%

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		26年度	25年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	14,558 (43.2%)	16,596 (47.9%)	87.7%
	前払式割賦	10 (0.0%)	19 (0.1%)	52.6%
	前払式特定	38 (0.1%)	23 (0.1%)	165.2%
	他の前払式	881 (2.6%)	723 (2.1%)	121.9%
	不明	2,147 (6.4%)	1,337 (3.9%)	160.6%
	小計	17,634 (52.3%)	18,698 (55.9%)	94.3%
販売 信用	自社割賦	207 (0.6%)	192 (0.6%)	107.8%
	包括信用	337 (1.0%)	378 (1.1%)	89.2%
	個別信用	614 (1.8%)	605 (1.7%)	101.5%
	ローン提携販売	5 (0.0%)	27 (0.1%)	18.5%
	2か月内払い	2,048 (6.1%)	2,129 (6.1%)	96.2%
	他の販売信用	16 (0.0%)	14 (0.0%)	114.3%
	不明	168 (0.5%)	138 (0.4%)	121.7%
小計	3,395 (10.1%)	3,483 (10.0%)	97.5%	
借金契約	1,126 (3.3%)	1,139 (3.3%)	98.9%	
不明・無関係	11,537 (34.2%)	11,353 (32.7%)	101.6%	
合計	33,692 (100.0%)	34,673 (100.0%)	97.2%	

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	303	333	91.0%
デジタルコンテンツ	284	314	90.4%
出会い系サイト	89	81	109.9%
オンラインゲーム	76	109	69.7%
2 移动通信サービス	222	284	78.2%
携帯電話サービス	143	194	73.7%
モバイルデータ通信	79	90	87.8%
3 理美容	182	245	74.3%
エステティックサービス	167	228	73.2%
4 パソコン・パソコン関連用品	133	144	92.4%
パソコンソフト	84	92	91.3%
ノートパソコン	19	13	146.2%
5 教室・講座	127	116	109.5%
ビジネス教室	38	18	211.1%
外国語・会話教室	18	10	180.0%
販売信用 計	3,395	3,483	97.5%
全相談件数に占める割合	(10.1%)	(10.0%)	

都表-34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

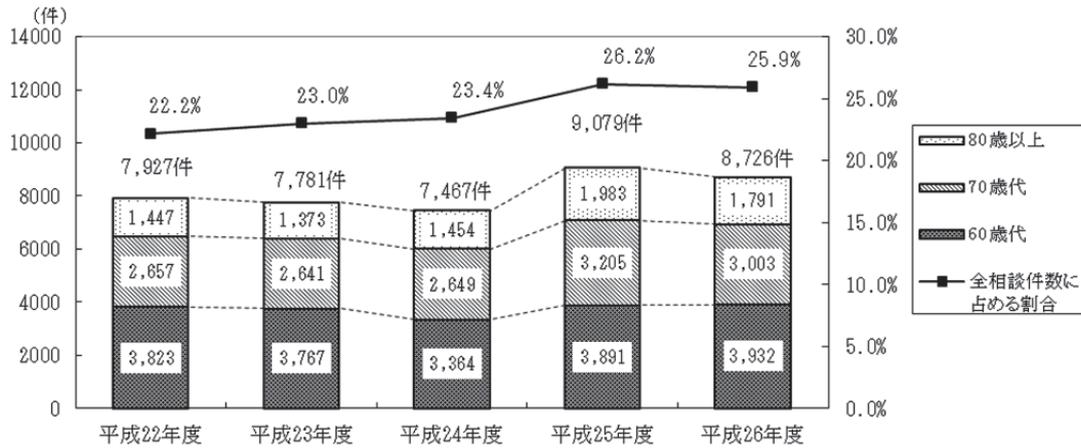
内容キーワード	26年度	25年度	対前年度比
1 解約一般	1,461	1,499	97.5%
2 インターネット通販	1,322	1,314	100.6%
3 クレジットカード	1,174	1,126	104.3%
4 返金	675	656	102.9%
5 高価格・料金	570	582	97.9%

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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,353	991	136.5%
デジタルコンテンツ	1,232	890	138.4%
テレビ放送サービス	65	55	118.2%
有線テレビ放送	47	38	123.7%
2 役務その他	604	430	140.5%
役務その他サービス	387	219	176.7%
不動産仲介サービス	35	35	100.0%
弁護士	31	24	129.2%
3 レンタル・リース・貸借	331	317	104.4%
賃貸アパート	251	244	102.9%
4 商品一般	330	299	110.4%
5 工事・建築・加工	306	375	81.6%
増改築工事	56	54	103.7%
屋根工事	50	42	119.0%
新築工事	48	60	80.0%
6 預貯金・証券等	242	382	63.4%
株	85	126	67.5%
公社債	75	148	50.7%
普通預貯金	51	47	108.5%
7 融資サービス	230	223	103.1%
フリーローン・サラ金	185	175	105.7%
8 移动通信サービス	218	156	139.7%
携帯電話サービス	166	114	145.6%
9 インターネット通信サービス	217	141	153.9%
光ファイバー	136	79	172.2%
10 医療	200	206	97.1%
医療サービス	113	122	92.6%
高齢者相談 計	8,726	9,079	96.1%
全相談件数に占める割合	(25.9%)	(26.2%)	

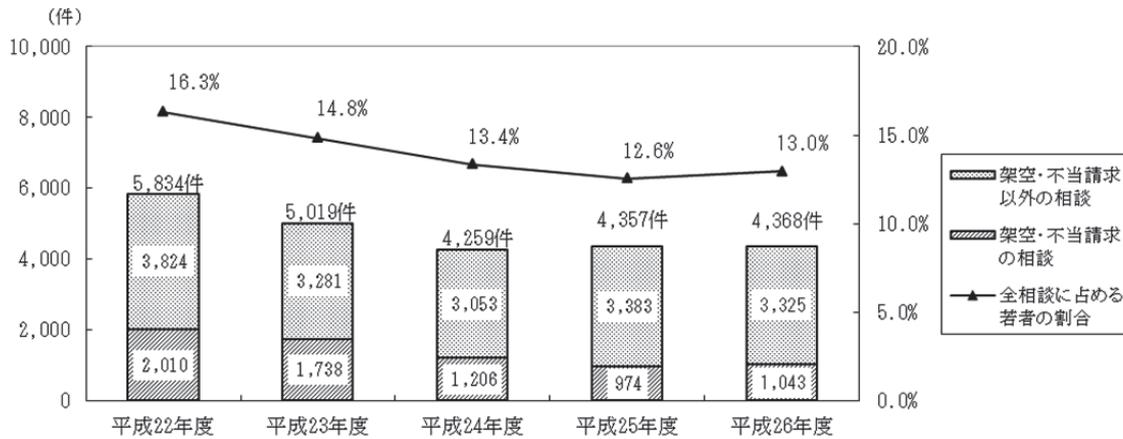
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	8,726	9,079	96.1%
性別			
男性	4,211	4,086	103.1%
女性	4,495	4,972	90.4%
不明	20	21	95.2%
年代別			
60歳代	3,932	3,891	101.1%
70歳代	3,003	3,205	93.7%
80歳以上	1,791	1,983	90.3%
職業別			
給与生活者	1,272	1,176	108.2%
自営・自由業	680	692	98.3%
家事従事者	2,147	2,364	90.8%
学生	1	2	50.0%
無職	4,008	4,201	95.4%
その他・不明	618	644	96.0%
平均契約金額(千円)	2,743	2,248	122.0%
平均既払金額(千円)	1,613	1,466	110.0%
1 主な相談内容			
インターネット通販	1,527	1,155	132.2%
2 解約一般	1,479	1,599	92.5%
3 電話勧誘	1,219	1,432	85.1%
4 ポルノ・風俗	808	591	136.7%
5 返金	790	909	86.9%
6 信用性	785	817	96.1%
7 高価格・料金	774	951	81.4%
8 他の接客対応	758	773	98.1%
9 契約	742	676	109.8%
10 家庭訪販	711	804	88.4%

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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,223	1,217	100.5%
アダルト情報サイト	823	780	105.5%
デジタルコンテンツ一般	130	133	97.7%
出会い系サイト	77	80	96.3%
オンラインゲーム	67	89	75.3%
2 レンタル・リース・貸借	475	455	104.4%
賃貸アパート	438	415	105.5%
3 教室・講座	188	210	89.5%
タレント・モデル養成教室	35	39	89.7%
精神修養講座	29	31	93.5%
ビジネス教室	24	33	72.7%
4 理美容	157	196	80.1%
エステティックサービス	136	169	80.5%
5 移动通信サービス	147	167	88.0%
携帯電話サービス	91	120	75.8%
モバイルデータ通信	56	46	121.7%
6 内職・副業	125	94	133.0%
タレント・モデル内職	63	51	123.5%
7 学習教材	104	49	212.2%
教養娯楽教材	95	46	206.5%
8 融資サービス	97	93	104.3%
フリーローン・サラ金	90	90	100.0%
9 化粧品	94	46	204.3%
10 医療	85	109	78.0%
医療サービス	62	83	74.7%
若者相談 計	4,368	4,357	100.3%
全相談件数に占める割合	(13.0%)	(12.6%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

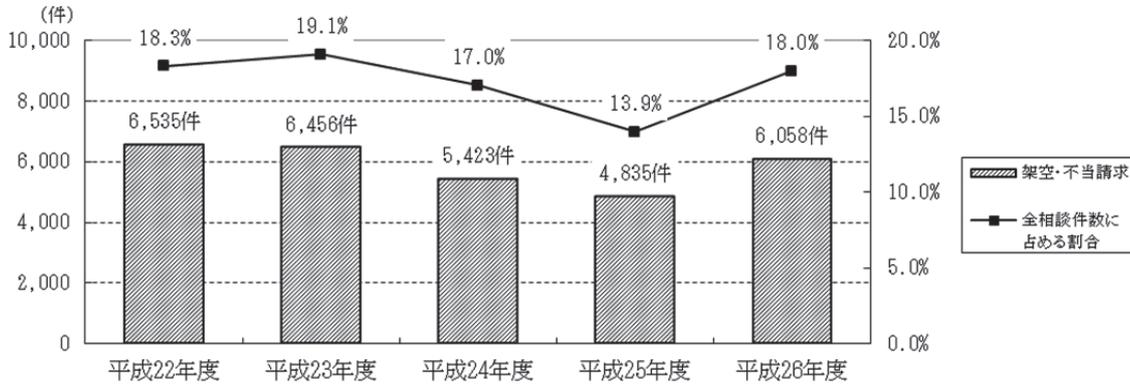
単位: 件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	4,368	4,357	100.3%
性別			
男性	2,236	2,125	105.2%
女性	2,113	2,218	95.3%
不明	19	14	135.7%
年代別			
10歳未満	44	60	73.3%
10歳代	699	788	88.7%
20歳代	3,625	3,509	103.3%
職業別			
給与生活者	2,418	2,327	103.9%
自営・自由業	85	78	109.0%
家事従事者	98	127	77.2%
学生	1,405	1,425	98.6%
無職	217	257	84.4%
その他・不明	145	143	101.4%
平均契約金額(千円)	524	525	99.8%
平均既払金額(千円)	173	174	99.4%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,645	1,584	103.9%
2 解約一般	1,301	1,296	100.4%
3 ポルノ・風俗	821	772	106.3%
4 ワンクリック請求	720	666	108.1%
5 返金	654	686	95.3%
6 高価格・料金	634	692	91.6%
7 未成年者契約	506	588	86.1%
8 電子広告	410	398	103.0%
9 契約書・書面一般	353	322	109.6%
10 サイドビジネス商法	352	279	126.2%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,425	4,340	125.0%
アダルト情報サイト	3,905	2,966	131.7%
デジタルコンテンツ一般	1,133	986	114.9%
出会い系サイト	101	145	69.7%
2 役務その他	153	65	235.4%
興信所	57	20	285.0%
3 商品一般	144	92	156.5%
4 音響・映像製品	33	32	103.1%
テレビジョン	15	4	375.0%
デジタルディスクソフト	9	17	52.9%
ビデオソフト	7	9	77.8%
5 レンタル・リース・賃借	28	45	62.2%
賃貸アパート	19	29	65.5%
6 移动通信サービス	26	18	144.4%
携帯電話サービス	23	12	191.7%
モバイルデータ通信	2	6	33.3%
7 外食・食事宅配	25	13	192.3%
外食	25	13	192.3%
8 インターネット通信サービス	21	23	91.3%
インターネット接続回線	9	14	64.3%
9 融資サービス	14	6	233.3%
フリーローン・サラ金	13	6	216.7%
10 パソコン・パソコン関連用品	12	12	100.0%
パソコンソフト	12	9	133.3%
架空・不当請求 計	6,058	4,835	125.3%
全相談件数に占める割合	(18.0%)	(13.9%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	6,058	4,835	125.3%
性別			
男性	3,837	2,966	129.4%
女性	2,087	1,799	116.0%
団体	46	37	124.3%
不明	88	33	266.7%
年代別			
20歳未満	379	404	93.8%
20歳代	664	570	116.5%
30歳代	898	812	110.6%
40歳代	1,369	1,104	124.0%
50歳代	1,136	798	142.4%
60歳代	835	592	141.0%
70歳以上	447	323	138.4%
不明	330	232	142.2%
職業別			
給与生活者	3,329	2,678	124.3%
自営・自由業	357	259	137.8%
家事従事者	647	517	125.1%
学生	519	495	104.8%
無職	790	600	131.7%
その他・不明	416	286	145.5%
平均契約金額(千円)	175	190	92.1%
平均既払金額(千円)	20	13	153.8%
主な相談内容			
1 インターネット通販	5,535	4,324	128.0%
2 ポルノ・風俗	3,926	2,951	133.0%
3 ワンクリック請求	3,364	2,769	121.5%
4 架空請求	2,091	1,318	158.6%
5 不当請求一般	670	789	84.9%
6 高価格・料金	536	494	108.5%
7 無料商法	364	439	82.9%
8 プライバシー	358	308	116.2%
9 電子広告	333	205	162.4%
10 未成年者契約	319	334	95.5%

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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,971	5,030	118.7%
アダルト情報サイト	3,965	3,044	130.3%
デジタルコンテンツ一般	1,179	1,081	109.1%
出会い系サイト	300	349	86.0%
オンラインゲーム	150	196	76.5%
2 履物	245	247	99.2%
靴	119	118	100.8%
運動ぐつ	115	117	98.3%
3 パソコン・パソコン関連用品	211	192	109.9%
パソコンソフト	108	120	90.0%
4 役務その他	197	162	121.6%
興信所	57	22	259.1%
5 旅行代理業	159	140	113.6%
手配旅行	102	85	120.0%
国内パッキングツアー	13	23	56.5%
6 かばん	151	190	79.5%
婦人用バッグ	87	108	80.6%
紳士事務用かばん	18	17	105.9%
旅行かばん	18	26	69.2%
7 婦人洋服	129	104	124.0%
婦人コート	27	22	122.7%
ワンピース	18	17	105.9%
婦人上着	13	15	86.7%
8 商品一般	122	130	93.8%
9 他の身の回り品	102	112	91.1%
財布	60	62	96.8%
10 家具・寝具	100	102	98.0%
いす類	28	20	140.0%
ふとん類	22	19	115.8%
インターネット通販 計	9,176	8,248	111.3%
全相談件数に占める割合	(27.2%)	(23.8%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	9,176	8,248	111.3%
性別			
男性	5,309	4,542	116.9%
女性	3,639	3,486	104.4%
団体	100	115	87.0%
不明	128	105	121.9%
年代別			
20歳未満	495	566	87.5%
20歳代	1,150	1,018	113.0%
30歳代	1,659	1,636	101.4%
40歳代	2,145	1,942	110.5%
50歳代	1,566	1,279	122.4%
60歳代	1,027	799	128.5%
70歳以上	500	356	140.4%
不明	634	652	97.2%
職業別			
給与生活者	5,002	4,434	112.8%
自営・自由業	580	489	118.6%
家事従事者	1,029	986	104.4%
学生	728	718	101.4%
無職	1,023	833	122.8%
その他・不明	814	788	103.3%
平均契約金額(千円)	169	170	99.4%
平均既払金額(千円)	68	56	121.4%
主な相談内容			
1 ポルノ・風俗	3,972	3,012	131.9%
2 ワンクリック請求	3,334	2,739	121.7%
3 架空請求	1,894	1,185	159.8%
4 解約一般	1,257	1,291	97.4%
5 電子広告	1,005	886	113.4%

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		26年度	25年度	対前年度比
相 談 件 数		806	726	111.0%
性別	男性	536	476	112.6%
	女性	255	237	107.6%
	団体	8	9	88.9%
	不明	7	4	175.0%
	20歳未満	0	0	—
年代別	20歳代	99	84	117.9%
	30歳代	139	116	119.8%
	40歳代	168	167	100.6%
	50歳代	153	147	104.1%
	60歳代	96	101	95.0%
	70歳以上	90	48	187.5%
	不明	61	63	96.8%
	職業別	給与生活者	450	423
自営・自由業		90	68	132.4%
家事従事者		34	34	100.0%
学生		10	15	66.7%
無職		165	137	120.4%
その他・不明		57	49	116.3%

項 目		26年度	25年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	515	492	104.7%
	住宅ローン	28	20	140.0%
	他の融資サービス	11	7	157.1%
借入金総額	100万円未満	115	80	143.8%
	100万円以上 300万円未満	79	70	112.9%
	300万円以上 500万円未満	29	24	120.8%
	500万円以上 1,000万円未満	27	21	128.6%
	1,000万円以上	33	23	143.5%
	記入有計	283	218	129.8%
	平均借入金額（千円）	7,113	5,008	142.0%

(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26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	527	26	5	0	54	29	1	0	10	1	1	8	27	0	127	0	12	16	38	165	7
1 医療サービス	84	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	2	0	18	0	1	1	4	51	2
2 外食	24	0	0	0	5	1	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	10	2	0
3 歯科治療	18	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	13	0
4 パーマ	16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	10	0	0	0	0	3	0
5 商品一般	11	1	1	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6 化粧水	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	1	0
7 化粧クリーム	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
8 賃貸アパート	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2	1
9 他の医療	7	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0
10 痩身エステ	7	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	2	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		26年度	25年度	対前年度比	
相談件数		527	639	82.5%	
被害者	性別	男性	134	152	88.2%
		女性	373	472	79.0%
		不明	20	15	133.3%
		不明			
	年代別	20歳未満	20	39	51.3%
		20歳代	45	45	100.0%
		30歳代	72	70	102.9%
		40歳代	100	118	84.7%
		50歳代	98	100	98.0%
60歳代		57	85	67.1%	
70歳以上		74	109	67.9%	
不明		61	73	83.6%	
職業別	給与生活者	184	212	86.8%	
	自営・自由業	34	43	79.1%	
	家事従事者	114	145	78.6%	
	学生	20	21	95.2%	
	無職	99	125	79.2%	
	その他・不明	76	93	81.7%	

項目		26年度	25年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	71	97	73.2%
	1～2週間	33	49	67.3%
	3週間～1ヶ月	35	31	112.9%
	1ヶ月以上	57	68	83.8%
	死亡	5	6	83.3%
	不明	146	170	85.9%
	医者にかからず	180	218	82.6%

※PIO-NET2010による平成27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26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	200	5	10	21	18	0	1	3	2	5	4	6	24	4	21	9	1	10	3	26	2	25	0
1 普通・小型自動車	18	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	10	0	0	2	0	0	0	2	0
2 電動自転車	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0
3 食器洗い器	5	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 空調冷暖房機器	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
5 賃貸アパート	4	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
6 外食	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
7 即席めん	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
8 他の調理食品	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
9 パネルヒーター	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 椅子	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

※PIO-NET2010による平成27年5月31日現在の集計値

登録番号(26)30

平成 27 年 9 月 発行

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

印刷所 株式会社まこと印刷

リサイクル適性(B)

この印刷物は、板紙へ
リサイクルできます。

R70

古紙配合率 70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)