

## 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38,879件寄せられ、前年度(39,286件)から1.0%減少した。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は30.5%となり、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」(6,848件)であり、前年度より26.2%増加となった。「放送・コンテンツ等」の主な内訳は「アダルト情報サイト」(2,548件)と「デジタルコンテンツ一般」(2,269件)であり、両者を合わせると「放送・コンテンツ等」の7割を占める。また、「デジタルコンテンツ一般」は、前年度より83.6%増加している。

第2位は「役務その他」(1,970件)で、前年度より5.2%減少し、公的機関を装った個人情報削除サービスに関する相談等を含む「役務その他サービス」は12.3%減少している。

第3位は「工事・建築・加工」(1,821件)で、前年度と比べて2.0%減少しているが、主な内訳である「屋根工事」「塗装工事」「増改築工事」のうち、「屋根工事」が20.1%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、「インターネット通信サービス」の主な内訳である「光ファイバー」の233件増(37.3%増)、「健康食品」の186件増(25.0%増)、「移动通信サービス」の主な内訳である「携帯電話サービス」の107件増(17.4%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54.8%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「80歳以上」でやや増加しているが、「70歳代」で減少している(5.1%減)。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の7割以上を占める。平均契約金額は183万3千円と、全相談件数の平均契約金額135万6千円と比べて高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」が最も多く、前年度と比べて26.2%増加しているが、主な内訳は「アダルト情報サイト」と「デジタルコンテンツ一般」であり、両者を合わせると「インターネット通販」の6割以上を占める。「電話勧誘」は前年度と比べて15.6%減少しているが、不審な電話等の「商品一般」、公的機関を装った個人情報削除サービス等を含む「役務その他サービス」、「光ファイバー」等が多い。「家庭訪販」は前年度と比べて1.1%減少しているが、「新聞」「屋根工事」「浄水器」等が多い。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移

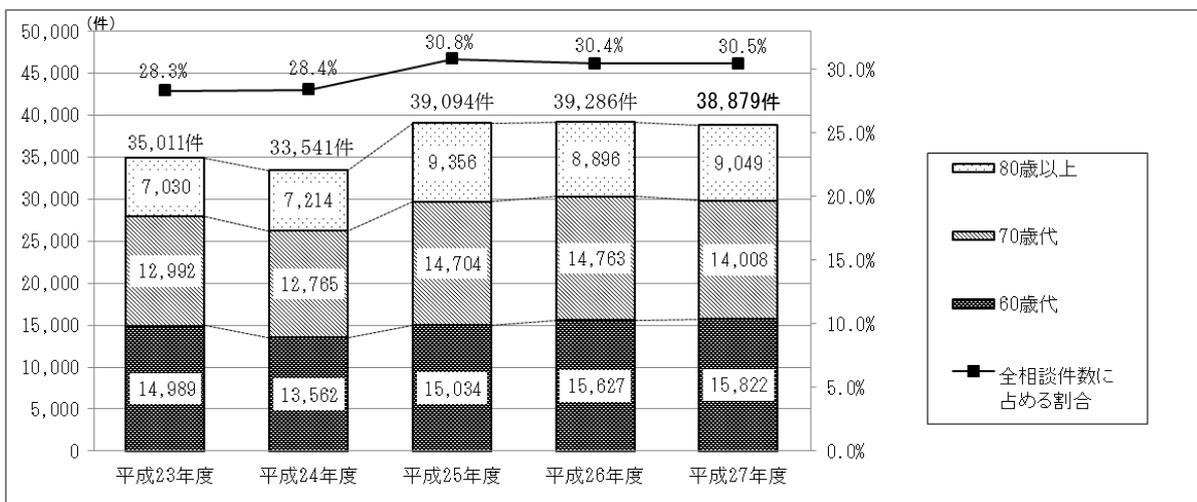


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,848	5,425	126.2%
デジタルコンテンツ	6,074	4,677	129.9%
アダルト情報サイト	2,548	2,680	95.1%
デジタルコンテンツ一般	2,269	1,236	183.6%
テレビ放送サービス	385	357	107.8%
有線テレビ放送	344	341	100.9%
2 役務その他	1,970	2,077	94.8%
役務その他サービス	982	1,120	87.7%
不動産仲介サービス	149	133	112.0%
廃品回収サービス	128	152	84.2%
弁護士	97	105	92.4%
3 工事・建築・加工	1,821	1,859	98.0%
屋根工事	358	298	120.1%
塗装工事	262	251	104.4%
増改築工事	237	276	85.9%
4 商品一般	1,713	1,795	95.4%
5 レンタル・リース・貸借	1,372	1,479	92.8%
賃貸アパート	978	1,055	92.7%
6 インターネット通信サービス	1,233	1,033	119.4%
光ファイバー	858	625	137.3%
7 相談その他	989	1,078	91.7%
債権回収	94	131	71.8%
8 移動通信サービス	978	801	122.1%
携帯電話サービス	721	614	117.4%
モバイルデータ通信	248	183	135.5%
9 健康食品	931	745	125.0%
10 書籍・印刷物	870	871	99.9%
新聞	668	673	99.3%
高齢者相談 計	38,879	39,286	99.0%
全相談件数に占める割合	(30.5%)	(30.4%)	

表-37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	27年度	26年度	対前年度比
相談件数	38,879	39,286	99.0%
性別			
男性	17,246	17,395	99.1%
女性	21,316	21,765	97.9%
不明	317	126	251.6%
年代別			
60歳代	15,822	15,627	101.2%
70歳代	14,008	14,763	94.9%
80歳以上	9,049	8,896	101.7%
職業別			
給与生活者	5,076	4,722	107.5%
自営・自由業	2,665	2,724	97.8%
家事従事者	8,869	8,983	98.7%
学生	8	9	88.9%
無職	19,876	20,590	96.5%
その他・不明	2,385	2,258	105.6%
平均契約金額(千円)	1,833	2,069	88.6%
平均既払金額(千円)	1,067	1,011	105.5%
主な相談内容			
1 インターネット通販	7,232	5,731	126.2%
2 解約一般	6,835	6,902	99.0%
3 電話勧誘	4,661	5,525	84.4%
4 家庭訪販	4,247	4,293	98.9%
5 信用性	4,105	4,432	92.6%
6 架空請求	3,824	2,293	166.8%
7 高価格・料金	3,667	3,734	98.2%
8 説明不足	3,296	3,005	109.7%
9 契約書・書面一般	3,074	2,901	106.0%
10 返金	2,947	3,373	87.4%

## ② 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は14,952件あり、前年度(16,213件)から7.8%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は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、平成27年度は11.7%と再び減少に転じた。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9.8%減少している。(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」(4,017件)であり、前年度より11.4%減少し、若者の相談全体の26.9%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2,260件と前年度と比べて600件減(21.0%減)であった。また、有料サイト利用料の架空請求等の「デジタルコンテンツ一般」(558件)は前年度より30.7%増加し、「出会い系サイト」(328件)は前年度より18.4%減、「オンラインゲーム」(240件)は9.8%減少している。「オンラインゲーム」の相談では、保護者などの「契約当事者」以外の者からの相談が6割以上を占める。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,370件)であり、前年度より6.7%減少している。そのほとんどを占めるのが、賃貸アパートに関する相談である。

第3位は「教室・講座」(706件)であり、主な内訳は「タレント・モデル養成教室」「ビジネス教室」「スポーツ・健康教室」「外国語・会話教室」であり、「外国語・会話教室」を除き、いずれも前年度より増加している。

その他、前年度より増加が目立つ相談としては、「インターネット通信サービス」のうち「光ファイバー」245件増(142.4%増)、「健康食品」の153件増(75.0%増)などがあげられる。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が53.0%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」が上位にあるが、その殆どが「アダルト情報サイト」である。「解約一般」「説明不足」では「賃貸アパート」「光ファイバー」「モバイルデータ通信」が多く、「返金」では「賃貸アパート」「出会い系サイト」「脱毛エステ」が多い。「未成年者契約」では「アダルト情報サイト」「オンラインゲーム」、ダイエットサプリ等の「他の健康食品」が多い。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移

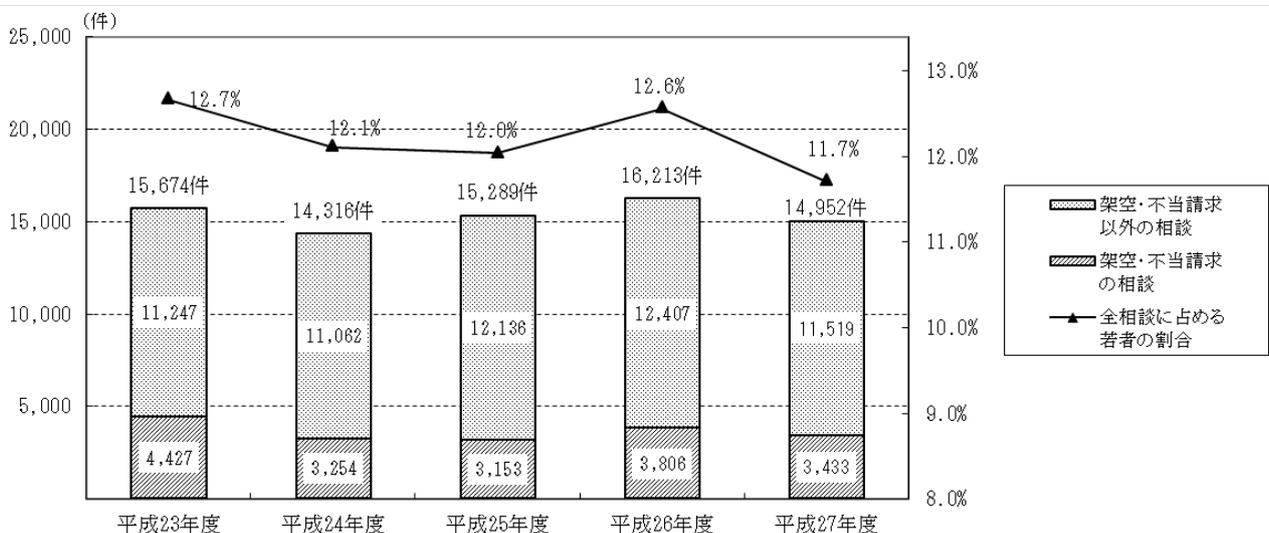


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,017	4,533	88.6%
デジタルコンテンツ	3,809	4,295	88.7%
アダルト情報サイト	2,260	2,860	79.0%
デジタルコンテンツ一般	558	427	130.7%
出会い系サイト	328	402	81.6%
オンラインゲーム	240	266	90.2%
2 レンタル・リース・貸借	1,370	1,469	93.3%
賃貸アパート	1,248	1,292	96.6%
3 教室・講座	706	646	109.3%
タレント・モデル養成教室	120	117	102.6%
ビジネス教室	91	78	116.7%
スポーツ・健康教室	88	80	110.0%
外国語・会話教室	58	59	98.3%
4 移动通信サービス	649	541	120.0%
携帯電話サービス	343	312	109.9%
モバイルデータ通信	300	221	135.7%
5 理美容	626	747	83.8%
エステティックサービス	558	661	84.4%
6 インターネット通信サービス	592	326	181.6%
光ファイバー	417	172	242.4%
7 役務その他	428	348	123.0%
興信所	82	45	182.2%
保証サービス	22	12	183.3%
結婚相手紹介サービス	22	23	95.7%
8 健康食品	357	204	175.0%
9 内職・副業	337	383	88.0%
タレント・モデル内職	98	161	60.9%
10 医療	330	363	90.9%
医療サービス	244	258	94.6%
若者相談 計	14,952	16,213	92.2%
全相談件数に占める割合	(11.7%)	(12.6%)	

表-39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	27年度	26年度	対前年度比
相談件数	14,592	16,213	90.0%
性別			
男性	7,099	7,839	90.6%
女性	7,737	8,299	93.2%
不明	116	75	154.7%
年代別			
10歳未満	135	197	68.5%
10歳代	2,561	2,735	93.6%
20歳代	12,256	13,281	92.3%
職業別			
給与生活者	8,062	8,533	94.5%
自営・自由業	307	325	94.5%
家事従事者	412	482	85.5%
学生	4,838	5,481	88.3%
無職	805	883	91.2%
その他・不明	528	509	103.7%
平均契約金額(千円)	479	474	101.1%
平均既払金額(千円)	128	151	84.8%
主な相談内容			
1 インターネット通販	5,710	6,316	90.4%
2 解約一般	4,551	4,866	93.5%
3 返金	2,343	2,773	84.5%
4 ポルノ・風俗	2,244	2,771	81.0%
5 高価格・料金	2,204	2,604	84.6%
6 ワンクリック請求	2,033	2,464	82.5%
7 未成年者契約	1,514	1,688	89.7%
8 電子広告	1,397	1,529	91.4%
9 契約書・書面一般	1,356	1,323	102.5%
10 説明不足	1,205	1,100	109.5%

### 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27年度の相談件数は1,605件あり、前年度と比べて4.0%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(162件)であり、そのうち「新聞」が88.9%を占めるが、前年度と比べて24.1%増加している。第2位は「健康食品」(100件)であり、前年度と比べて3.8%減少している。第3位は「工事・建築・加工」(88件)であり、前年度と比べて8.6%増加しているが、このうち「屋根工事」は前年度より37.5%増加している。第4位はデジタルコンテンツ、テレビ放送サービスなどの「放送・コンテンツ等」(84件)、第5位は「商品一般」(80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66.0%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が75.1%を占める。職業別では「無職」が75.1%を占める。

平均契約金額は294万4千円、平均既払金額は212万6千円と、どちらも非常に高額であるとともに、平均契約金額は前年度と比べて47.1%増、平均既払金額も45.2%増と大きく増加しており、深刻な被害が生じている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」(601件)では、「新聞」が最も多く、「健康食品」「光ファイバー」がこれに続く。「家庭訪販」(582件)と「電話勧誘」(260件)はともに増加傾向にあるが、「家庭訪販」(前年度と比べて9.2%増)では「新聞」が最も多く、「浄水器」「屋根工事」がこれに続き、「電話勧誘」(前年度と比べて10.2%増)では「健康食品」「かに」「光ファイバー」が多い。「強引」(前年度と比べて13.7%増)は「新聞」が最も多く、「説明不足」(前年度と比べて30.2%増)は「光ファイバー」「携帯電話サービス」が多い。「高価格・料金」(290件)は前年度と比べて減少しているが、「健康食品」「浄水器」「修理サービス」「ファンド型投資商品」に関する相談が寄せられている。「次々販売」では、「ふとん類」が最も多い。(表-41)

判断不十分者契約に関する相談では、家族やケアマネージャーなど周囲の人が発見して相談を寄せるケースが多く、「契約当事者」以外の者からの相談が、判断不十分者契約の相談全体の77.1%を占める。

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	27年度	26年度	対前年度比
1	書籍・印刷物	162	135	120.0%
	新聞	144	116	124.1%
2	健康食品	100	104	96.2%
3	工事・建築・加工	88	81	108.6%
	屋根工事	22	16	137.5%
	工事・建築サービス	13	11	118.2%
	衛生設備工事	13	18	72.2%
4	放送・コンテンツ等	84	74	113.5%
	デジタルコンテンツ	41	40	102.5%
	テレビ放送サービス	22	13	169.2%
	有線テレビ放送	17	14	121.4%
5	商品一般	80	77	103.9%
6	家具・寝具	64	62	103.2%
	ふとん類	62	59	105.1%
7	役務その他	59	44	134.1%
	せん定等サービス	8	2	400.0%
	広告代理サービス	7	6	116.7%
	不動産仲介サービス	7	5	140.0%
8	預貯金・証券等	57	64	89.1%
	株	17	18	94.4%
	普通預貯金	15	17	88.2%
9	投資信託	15	9	166.7%
	移动通信サービス	53	50	106.0%
	携帯電話サービス	40	42	95.2%
10	魚介類	50	36	138.9%
	かに	26	20	130.0%
	判断不十分者契約 計	1,605	1,543	104.0%
	全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.2%)	

表-41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	27年度	26年度	対前年度比
	相談件数	1,605	1,543	104.0%
性別	男性	488	497	98.2%
	女性	1,060	994	106.6%
	団体	8	11	72.7%
	不明	49	41	119.5%
年代別	20歳未満	10	7	142.9%
	20歳代	32	37	86.5%
	30歳代	50	39	128.2%
	40歳代	52	70	74.3%
	50歳代	48	41	117.1%
	60歳代	82	54	151.9%
	70歳以上	1,206	1,162	103.8%
	不明	125	133	94.0%
職業別	給与生活者	69	85	81.2%
	自営・自由業	40	35	114.3%
	家事従事者	174	191	91.1%
	学生	7	7	100.0%
	無職	1,206	1,133	106.4%
	その他・不明	109	92	118.5%
	平均契約金額(千円)	2,944	2,001	147.1%
	平均既払金額(千円)	2,126	1,464	145.2%
主な相談内容	1 解約一般	601	575	104.5%
	2 家庭訪販	582	533	109.2%
	3 高価格・料金	290	300	96.7%
	4 電話勧誘	260	236	110.2%
	5 契約書・書面一般	222	196	113.3%
	6 クーリングオフ一般	183	186	98.4%
	7 返金	153	145	105.5%
	8 強引	149	131	113.7%
	9 説明不足	112	86	130.2%
	10 次々販売	110	164	67.1%

## (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22,954件あり、前年度(21,302件)から7.8%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18.0%であった。(図-4)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(19,468件)が最も多く、架空・不当請求の相談全体の8割以上を占める。そのうち「アダルト情報サイト」の相談は、前年度比1,499件減(12.2%減)であった。一方、有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」の相談は、前年度比955件増(18.9%増)となっている。

第2位は「商品一般」(685件)である。その中で主なものはクレジットカードへの身に覚えのない料金請求、海外の業者からの何かの請求と思われるメールなどに関する相談である。

第3位は「役務その他」(615件)である。「興信所」に関する相談が増加したが、「アダルトサイトに有料登録され、ネットで探した探偵に相談した」、「有料サイトの料金が未納とのSMS(ショートメッセージ)があり、ネット上の相談センターに依頼した」との相談が殆どを占める。「司法書士」も前年度と比べて急増したが、相談内容は「興信所」と同様である。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が54.3%と「女性」を上回っている。また、年代別では「30歳代」以下で前年度より減少し、「40歳代」以上で前年度より増加している。

職業別では「給与生活者」が約5割を占め、「無職」が17.2%、「家事従事者」が14.2%、「学生」が7.4%を占める。

平均契約金額は25万2千円、平均既払金額は5万6千円と、比較的低い。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」が最も多いが、これは架空・不当請求の殆どがインターネットを介在していることを示している。また、「架空請求」は前年度比3,586件増(50.9%増)であるが、「デジタルコンテンツ一般」がそのうちの約半分を占める。「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」も依然として多いが、その殆どが「アダルト情報サイト」である。「迷惑メール」は前年度比619件増(30.5%増)であるが、アダルトサイトや覚えのない有料サイト、コンテンツに関するものが殆どであり、メールを契機とする架空・不当請求が増加していることを示している。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移

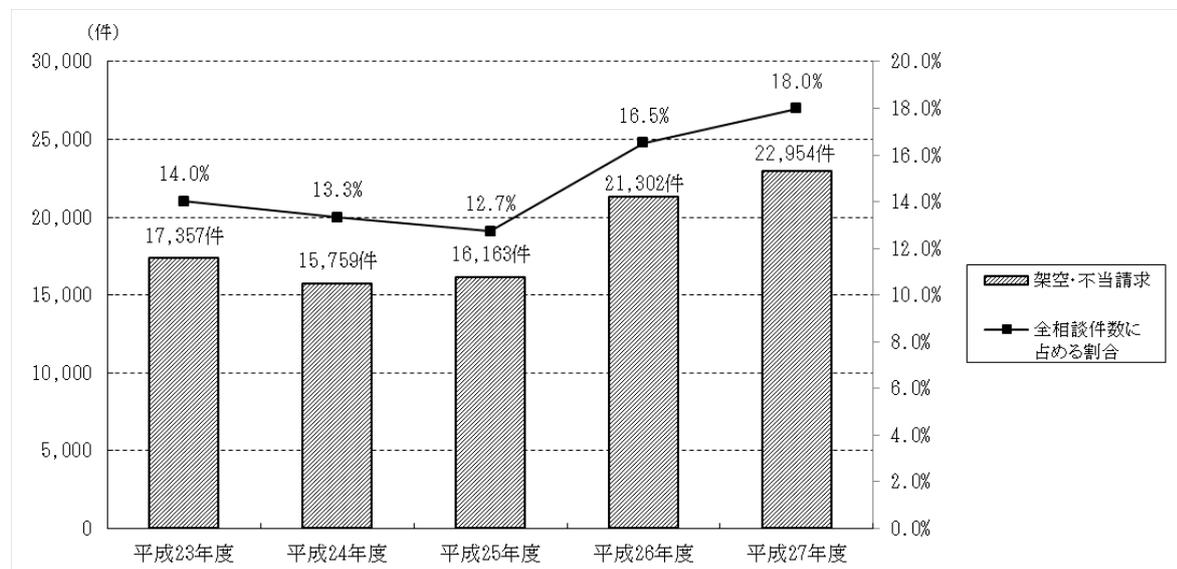


表-42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	27年度	26年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	19,468	17,976	108.3%
	アダルト情報サイト	10,827	12,326	87.8%
	デジタルコンテンツ一般	6,014	5,059	118.9%
	出会い系サイト	232	356	65.2%
2	商品一般	685	593	115.5%
3	役務その他	615	514	119.6%
	興信所	251	157	159.9%
	司法書士	60	3	2000.0%
4	レンタル・リース・貸借	398	386	103.1%
	賃貸アパート	305	286	106.6%
5	移动通信サービス	223	191	116.8%
	携帯電話サービス	157	155	101.3%
	モバイルデータ通信	61	34	179.4%
6	インターネット通信サービス	188	132	142.4%
	光ファイバー	83	34	244.1%
7	融資サービス	86	98	87.8%
	フリーローン・サラ金	80	88	90.9%
7	外食・食事宅配	86	132	65.2%
	外食	84	131	64.1%
9	健康食品	70	69	101.4%
10	工事・建築・加工	62	44	140.9%
	内装工事	12	5	240.0%
	新築工事	11	6	183.3%
	架空・不当請求 計	22,954	21,302	107.8%
	全相談件数に占める割合	(18.0%)	(16.5%)	

表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	27年度	26年度	対前年度比
	相談件数	22,954	21,302	107.8%
性別	男性	12,469	12,468	100.0%
	女性	9,966	8,315	119.9%
	団体	150	208	72.1%
	不明	369	311	118.6%
年代別	20歳未満	1,214	1,464	82.9%
	20歳代	2,219	2,342	94.7%
	30歳代	3,195	3,197	99.9%
	40歳代	4,496	4,409	102.0%
	50歳代	4,098	3,587	114.2%
	60歳代	3,834	3,000	127.8%
	70歳以上	2,600	2,146	121.2%
	不明	1,298	1,157	112.2%
職業別	給与生活者	11,064	10,641	104.0%
	自営・自由業	1,240	1,223	101.4%
	家事従事者	3,264	2,459	132.7%
	学生	1,699	1,976	86.0%
	無職	3,957	3,460	114.4%
	その他・不明	1,730	1,543	112.1%
	平均契約金額(千円)	252	229	110.0%
	平均既払金額(千円)	56	38	147.4%
1	インターネット通販	19,454	17,895	108.7%
2	架空請求	10,632	7,046	150.9%
3	ポルノ・風俗	10,371	11,831	87.7%
4	ワンクリック請求	8,556	10,286	83.2%
5	不当請求一般	4,090	4,308	94.9%
6	高価格・料金	2,722	3,001	90.7%
7	迷惑メール	2,647	2,028	130.5%
8	強引	1,500	1,335	112.4%
9	プライバシー	1,365	1,446	94.4%
10	解約一般	1,247	1,147	108.7%

## 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。また、アダルト情報サイトのワンクリック請求や有料サイト利用料の架空請求等の相談もここに含まれる。

相談件数は34,841件あり、前年度(32,905件)に比べて5.9%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27.3%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」(21,371件)であり、インターネット通販の約6割を占める。そのうち多くを占めるのが「アダルト情報サイト」と有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」である。

第2位は「健康食品」(894件)であり、前年度(377件)と比べて137.1%と急増している。そのうち多くを占めるのが、成分等がはっきりしない健康食品・サプリメントと酵素食品である。

第3位は「役務その他」(886件)である。「興信所」に関する相談が増加したが、「アダルトサイトに有料登録され、ネットで探した探偵に相談した」、「有料サイトの料金が未納とのSMS(ショートメッセージ)があり、ネット上の相談センターに依頼した」との相談が殆どを占める。「司法書士」も前年度と比べて急増したが、相談内容は「興信所」と同様である。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が50.0%と、「女性」を上回っている。

年代別では「40歳代」が最も多い。また、前年度と比べ「60歳代」が26.3%、「70歳以上」が25.9%増加している。

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

なお、「インターネット通販」に分類される相談のうち、インターネットを介在した商品の販売や役務の提供に関する相談(いわゆるインターネット通販を含む)の相談件数は半分程度であり、アダルト情報サイトのワンクリック請求や有料サイト利用料の架空請求の相談が残りをおとすに推察される。

相談内容をキーワード別で見ると、上位を占めるキーワードのうち、インターネットを介在した商品の販売や役務の提供に関連するキーワードは主に「解約一般」「返金」「連絡不能」「電子広告」「詐欺」である。(表-45)

相談の内容は様々であり、「パソコンを使用中にウイルス感染したとの警告が出たので、セキュリティ関連サービスをインターネットで契約したが不審なので解約したい」「SNSの広告を見てお試しサプリメントを申し込んだが、定期購入が条件だったので解約したい」「スマートフォンの無料通話アプリで誘われて、出会い系サイトに登録しポイント代を支払ったが、サクラだったので返金してほしい」「インターネットで商品を購入したが、商品が届かず、連絡も取れない」など多岐にわたる相談が寄せられている。

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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	21,371	19,862	107.6%
アダルト情報サイト	10,865	12,402	87.6%
デジタルコンテンツ一般	5,947	3,677	161.7%
出会い系サイト	1,077	1,292	83.4%
オンラインゲーム	476	508	93.7%
2 健康食品	894	377	237.1%
3 役務その他	886	704	125.9%
興信所	267	158	169.0%
司法書士	61	2	3050.0%
4 商品一般	687	521	131.9%
5 旅行代理業	676	361	187.3%
国内手配旅行	329	50	658.0%
海外手配旅行	109	141	77.3%
6 紳士・婦人洋服	649	760	85.4%
7 履物	611	996	61.3%
運動ぐつ	299	494	60.5%
靴	248	439	56.5%
8 化粧品	605	302	200.3%
9 かばん	500	722	69.3%
10 パソコン・パソコン関連用品	488	736	66.3%
パソコンソフト	195	423	46.1%
ノートパソコン	72	74	97.3%
モバイル専用端末機器	47	31	151.6%
インターネット通販 計	34,841	32,905	105.9%
全相談件数に占める割合	(27.3%)	(25.5%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
相談件数	34,841	32,905	105.9%
性別			
男性	17,413	17,471	99.7%
女性	16,432	14,543	113.0%
団体	348	396	87.9%
不明	648	495	130.9%
年別			
20歳未満	1,750	2,002	87.4%
20歳代	3,960	4,314	91.8%
30歳代	6,175	6,350	97.2%
40歳代	7,483	7,327	102.1%
50歳代	5,805	5,032	115.4%
60歳代	4,571	3,618	126.3%
70歳以上	2,661	2,113	125.9%
不明	2,436	2,149	113.4%
職業別			
給与生活者	17,400	16,784	103.7%
自営・自由業	2,178	2,064	105.5%
家事従事者	4,898	4,161	117.7%
学生	2,551	2,874	88.8%
無職	4,807	4,275	112.4%
その他・不明	3,007	2,747	109.5%
平均契約金額(千円)	177	163	108.6%
平均既払金額(千円)	72	60	120.0%
1 主な相談内容			
2 ポルノ・風俗	10,451	11,883	87.9%
3 架空請求	9,496	6,029	157.5%
4 ワンクリック請求	8,380	10,080	83.1%
5 解約一般	5,896	5,818	101.3%
6 電子広告	3,877	3,762	103.1%
7 返金	3,423	3,816	89.7%
8 連絡不能	3,223	3,377	95.4%
9 高価格・料金	3,179	3,417	93.0%
10 詐欺	3,133	3,089	101.4%
迷惑メール	2,750	2,265	121.4%

### 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1,102件あり、前年度(1,667件)に比べて33.9%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0.9%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、いわゆる集団投資スキーム(各種ファンド、匿名組合への出資等)の「ファンド型投資商品」(414件)であり、「利殖商法」全体の37.6%を占める。

第2位は「預貯金・証券等」(153件)であり、「利殖商法」全体の13.9%を占めるが、主な内訳は「公社債」と「未公開株」である。

第3位が「デリバティブ取引」(124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、CO<sub>2</sub>排出権取引などが分類される「他のデリバティブ取引」である。

このほか、投資用マンション等の「集合住宅」、金地金取引などの「貴金属」、仮想通貨や投資顧問・コンサルタント等の「他の金融関連サービス」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50.9%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が37.2%を占める。また、前年度と比較すると、「20歳未満」を除く全ての年代で相談件数が減少しているが、とくに「70歳以上」で減少が目立つ。

職業別では「無職」が全体の32.3%を占め、「給与生活者」が31.5%、「家事従事者」が14.6%を占めている。

平均契約金額は802万5千円、平均既払金額は617万円と、前年度に引き続きいずれも金額が減少しているものの、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、販売方法に関するキーワードでは「電話勧誘」が最も多いが、前年度に比べ53.0%と大きく減少している。「家庭訪販」は前年度に比べ14.8%減少しているが、上位にあがっているキーワードのなかで対前年度増減を比較すると、減少の割合は最も少ない。また、「詐欺」「虚偽説明」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	27年度	26年度	対前年度比
1 ファンド型投資商品	414	605	68.4%
2 預貯金・証券等	153	324	47.2%
公社債	46	135	34.1%
未公開株	43	74	58.1%
3 デリバティブ取引	124	208	59.6%
他のデリバティブ取引	69	115	60.0%
外国為替証拠金取引	24	28	85.7%
4 集合住宅	80	89	89.9%
新築分譲マンション	37	45	82.2%
中古分譲マンション	16	16	100.0%
5 他の商品	45	50	90.0%
貴金属	42	42	100.0%
原石	3	4	75.0%
6 他の金融関連サービス	37	34	108.8%
金融コンサルティング	10	7	142.9%
7 役務その他	28	65	43.1%
役務その他サービス	17	54	31.5%
興信所	3	4	75.0%
不動産仲介サービス	3	4	75.0%
8 学習教材	27	46	58.7%
教養娯楽教材	25	36	69.4%
9 商品一般	24	28	85.7%
9 放送・コンテンツ等	24	11	218.2%
投資情報サイト	13	1	1300.0%
ギャンブル情報サイト	4	2	200.0%
利殖商法 計	1,102	1,667	66.1%
全相談件数に占める割合	(0.9%)	(1.3%)	

表－47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	27年度	26年度	対前年度比	
相談件数	1,102	1,667	66.1%	
性別	男性	517	720	71.8%
	女性	561	909	61.7%
	団体	2	10	20.0%
	不明	22	28	78.6%
年代別	20歳未満	4	3	133.3%
	20歳代	142	215	66.0%
	30歳代	115	133	86.5%
	40歳代	100	147	68.0%
	50歳代	100	136	73.5%
	60歳代	144	228	63.2%
	70歳以上	410	699	58.7%
不明	87	106	82.1%	
職業別	給与生活者	347	466	74.5%
	自営・自由業	99	108	91.7%
	家事従事者	161	329	48.9%
	学生	42	79	53.2%
	無職	356	573	62.1%
	その他・不明	97	112	86.6%
平均契約金額(千円)	8,025	9,792	82.0%	
平均既払金額(千円)	6,170	7,668	80.5%	
主な相談内容	1 返金	371	472	78.6%
	2 電話勧誘	339	721	47.0%
	3 解約一般	337	438	76.9%
	4 詐欺	254	357	71.1%
	5 信用性	213	343	62.1%
	6 家庭訪販	179	210	85.2%
	7 高価格・料金	157	186	84.4%
	8 虚偽説明	154	267	57.7%
	9 約束不履行	143	176	81.3%
	10 儲からない	125	190	65.8%

#### ④ 次々販売

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

相談件数は786件あり、前年度に比べて10.7%の減少であった。

商品・役務別で見ると、出会い系サイトやアダルト情報サイトなどの「放送・コンテンツ等」が最も多く、「次々販売」全体の12.1%を占め、前年度と比べ48.4%増加している。第2位は床下工事、屋根工事、内装工事、衛生設備工事などを次々と契約させる「工事・建築・加工」であり、第3位は「家具・寝具」であり、その殆どが「ふとん類」の相談である。なお、「補習用教材」が急増している。(表-48)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が66.3%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が5割を占める。職業別では「無職」が最も多く、4割以上を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」が最も多く、上位にあがっているキーワードのなかで対前年度増減を比較すると、増加の割合が最も多い。(表-49)

相談内容をみると補習用教材、ふとん類、浄水器に関する相談が多く寄せられている。

表-48 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	95	64	148.4%
出会い系サイト	40	33	121.2%
アダルト情報サイト	23	17	135.3%
2 工事・建築・加工	75	67	111.9%
3 家具・寝具	69	66	104.5%
ふとん類	68	64	106.3%
4 学習教材	42	5	840.0%
補習用教材	31	2	1550.0%
5 土地	36	39	92.3%
山林	26	25	104.0%
次々販売 計	786	880	89.3%
全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.7%)	

表-49 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	27年度	26年度	対前年度比	
相談件数	786	880	89.3%	
性別	男性	247	240	102.9%
	女性	521	609	85.6%
	団体	6	15	40.0%
	不明	12	16	75.0%
年代別	20歳未満	5	4	125.0%
	20歳代	91	124	73.4%
	30歳代	46	52	88.5%
	40歳代	79	61	129.5%
	50歳代	67	48	139.6%
	60歳代	68	67	101.5%
	70歳以上	397	478	83.1%
	不明	33	46	71.7%
職業別	給与生活者	222	227	97.8%
	自営・自由業	44	37	118.9%
	家事従事者	138	181	76.2%
	学生	19	25	76.0%
	無職	326	355	91.8%
	その他・不明	37	55	67.3%
主な相談内容	1 家庭訪販	348	312	111.5%
	2 解約一般	285	381	74.8%
	3 高価格・料金	278	299	93.0%
	4 返金	152	205	74.1%
	5 強引	138	156	88.5%

### 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100件あり、前年度に比べて22.5%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割以上を占める。件数は前年度と比べて12.5%の減少であった。第2位は商品が特定できない相談などの「商品一般」で、件数は前年度と比べて21.1%の増加となった。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が74.0%と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が6割以上を占め、職業別では「無職」が約5割、「家事従事者」が2割を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、上位のキーワードのなかで催眠商法全体の対前年度比より高い割合を示しているのは「解約一般」「次々販売」「返金」である。「高齢者が近所の仮店舗で次々購入している様子だ」等の相談が、高齢の母を持つ娘、ケアマネージャーなどから寄せられている。(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	27年度	26年度	対前年度比
1 健康食品	42	48	87.5%
2 商品一般	23	19	121.1%
3 医療用具	14	21	66.7%
家庭用電気治療器具	10	19	52.6%
4 食器・台所用品	5	2	250.0%
浄水器	5	2	250.0%
5 家具・寝具	4	16	25.0%
ふとん類	4	15	26.7%
催眠(SF)商法 計	100	129	77.5%
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	27年度	26年度	対前年度比	
相談件数	100	129	77.5%	
性別	男性	12	23	52.2%
	女性	74	92	80.4%
	団体	1	0	—
	不明	13	14	92.9%
年代別	20歳未満	0	1	0.0%
	20歳代	0	0	—
	30歳代	4	5	80.0%
	40歳代	1	4	25.0%
	50歳代	1	4	25.0%
	60歳代	11	10	110.0%
	70歳以上	63	83	75.9%
	不明	20	22	90.9%
職業別	給与生活者	6	8	75.0%
	自営・自由業	0	3	0.0%
	家事従事者	20	32	62.5%
	学生	0	1	0.0%
	無職	51	62	82.3%
	その他・不明	23	23	100.0%
主な相談内容	1 高価格・料金	30	59	50.8%
	2 解約一般	22	21	104.8%
	3 効能・効果	16	30	53.3%
	3 返金	16	20	80.0%
	5 次々販売	12	13	92.3%

## ⑥ アポイントメントセールス

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

相談件数は413件あり、前年度に比べて28.0%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」で、前年度より16.0%の増加となったが、「ビジネス教室」の増加が目立つ。第2位が「内職・副業」で前年度より36.6%減、第3位が「アクセサリー」で前年度より52.8%減となっている。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が51.6%と男性をやや上回っている。年代別では「20歳代」が最も多く5割以上を占め、次いで「30歳代」が多く約2割を占めている。また、「20歳未満」では前年度より47.1%増、「30歳代」では前年度より43.4%増となっており、増加が目立っている。職業別では、「給与生活者」が最も多く半数以上を占め、「学生」も約2割を占める。

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)  
「サイドビジネスになる、稼げる等と友人やSNS上の知人から言われる」「インターネットや雑誌で収入を得られるなどの記載を見つける」等をきっかけとした契約に関する相談が多く寄せられている。

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	27年度	26年度	対前年度比
1 教室・講座	94	81	116.0%
ビジネス教室	35	18	194.4%
タレント・モデル養成教室	28	28	100.0%
精神修養講座	8	11	72.7%
2 内職・副業	45	71	63.4%
タレント・モデル内職	12	50	24.0%
3 アクセサリー	34	72	47.2%
ネックレス	18	47	38.3%
4 学習教材	26	42	61.9%
教養娯楽教材	25	37	67.6%
5 役務一般	25	26	96.2%
複合サービス会員	24	24	100.0%
アポイントメントセールス 計	413	574	72.0%
全相談件数に占める割合	(0.3%)	(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	27年度	26年度	対前年度比	
相談件数	413	574	72.0%	
性別	男性	194	223	87.0%
	女性	213	341	62.5%
	団体	1	4	25.0%
	不明	5	6	83.3%
年代別	20歳未満	25	17	147.1%
	20歳代	218	384	56.8%
	30歳代	76	53	143.4%
	40歳代	25	43	58.1%
	50歳代	21	18	116.7%
	60歳代	10	18	55.6%
	70歳以上	25	29	86.2%
不明	13	12	108.3%	
職業別	給与生活者	229	321	71.3%
	自営・自由業	24	21	114.3%
	家事従事者	25	29	86.2%
	学生	78	139	56.1%
	無職	43	49	87.8%
	その他・不明	14	15	93.3%
主な相談内容	1 解約一般	178	283	62.9%
	2 クーリングオフ一般	144	159	90.6%
	3 サイドビジネス商法	125	137	91.2%
	4 返金	114	194	58.8%
	5 高価格・料金	105	171	61.4%

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267件あり、前年度に比べて48.9%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、タレント・モデル内職等の「内職・副業」で、前年度より38.7%の減少となった。第2位はエステティックサービス等の「理美容」、第3位は「理美容器具・用品」で、主な内訳は「美顔器」である。上位にあがった商品・役務のうち、「タレント・モデル養成教室」のみが前年度に比べて増加しており、「美顔器」の減少が目立つ。(表-54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が7割を占める。年代別では「20歳代」が最も多く約6割を占め、次いで「30歳代」「20歳未満」が多い。職業別では、「給与生活者」が5割以上、「学生」も2割以上を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「強引」などが上位にあがっている。(表-55)

相談内容をみると、「繁華街で呼び止められ断りきれずに店舗で絵画を購入した」「街頭でキャッチされて入店した居酒屋で不当な料金の請求を受けた」「街頭アンケートで脱毛体験無料券に当選した後、その場で予約させられ、脱毛体験後に二重瞼の整形を契約した」などの相談が寄せられている。

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	27年度	26年度	対前年度比
1 内職・副業	38	62	61.3%
タレント・モデル内職	36	61	59.0%
2 理美容	37	87	42.5%
エステティックサービス	34	82	41.5%
3 理美容器具・用品	27	73	37.0%
美顔器	14	65	21.5%
4 教室・講座	23	34	67.6%
タレント・モデル養成教室	13	12	108.3%
5 他の教養娯楽品	22	34	64.7%
絵画・書画	20	31	64.5%
キャッチセールス 計	267	523	51.1%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(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	27年度	26年度	対前年度比	
相談件数	267	523	51.1%	
性別	男性	77	109	70.6%
	女性	187	405	46.2%
	団体	0	3	0.0%
	不明	3	6	50.0%
年代別	20歳未満	22	27	81.5%
	20歳代	158	381	41.5%
	30歳代	26	44	59.1%
	40歳代	21	22	95.5%
	50歳代	14	13	107.7%
	60歳代	9	8	112.5%
	70歳以上	11	10	110.0%
	不明	6	18	33.3%
職業別	給与生活者	149	298	50.0%
	自営・自由業	7	10	70.0%
	家事従事者	18	22	81.8%
	学生	59	147	40.1%
	無職	22	27	81.5%
	その他・不明	12	19	63.2%
主な相談内容	1 解約一般	109	237	46.0%
	2 高価格・料金	68	167	40.7%
	3 返金	57	149	38.3%
	4 強引	56	102	54.9%
	5 クーリングオフ一般	37	96	38.5%

### ⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,407件であり、前年度と比べて15.5%の減少であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が63.4%を占める。年代別では「40歳代」が22.3%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49.9%を占めており、次に「無職」が多く29.5%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」(16.5%)、「300万円以上500万円未満」(4.9%)となっている。平均借入金額は約469万円で、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1,561件で、多重債務相談全体の64.9%を占める。(表-56)

相談内容をみると、「クレジットカード会社数社で買い物やキャッシングでの借入れをしていたが、支払えず滞納している」「銀行のカードローンやクレジットカードのキャッシングで借入れが多く、返済が難しい」「仕事が不安定になり、生活費を複数の消費者金融から借入れしたが、今月分の返済ができない」「ネットで見つけたヤミ金数社から借り入れた。何度も督促の電話があり不安だ」「複数の消費者金融から借入れがあるが返済困難なので自己破産したい」などの相談が寄せられている。

表-56 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		27年度	26年度	対前年度比
相 談 件 数		2,407	2,848	84.5%
性別	男性	1,527	1,783	85.6%
	女性	821	992	82.8%
	団体	11	28	39.3%
	不明	48	45	106.7%
年代別	20歳未満	6	1	600.0%
	20歳代	286	389	73.5%
	30歳代	383	462	82.9%
	40歳代	537	551	97.5%
	50歳代	379	459	82.6%
	60歳代	303	382	79.3%
	70歳以上	301	341	88.3%
	不明	212	263	80.6%
職業別	給与生活者	1,202	1,388	86.6%
	自営・自由業	170	255	66.7%
	家事従事者	102	137	74.5%
	学生	38	43	88.4%
	無職	709	798	88.8%
	その他・不明	186	227	81.9%

項 目		27年度	26年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,561	1,875	83.3%
	住宅ローン	66	101	65.3%
	他の融資サービス	48	52	92.3%
借入金総額	100万円未満	527	623	84.6%
	100万円以上300万円未満	396	439	90.2%
	300万円以上500万円未満	117	160	73.1%
	500万円以上1,000万円未満	99	103	96.1%
	1,000万円以上	94	109	86.2%
	記入有計	1,233	1,434	86.0%
平均借入金額(千円)		4,685	4,297	109.0%

## 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836件あり、前年度に比べて8.1%の減少であった。なお、内容キーワード「倒産」は、倒産のために起きたトラブルだけでなく、トラブルの後に事業者が倒産した場合や「倒産の不安はないか」といった問合せにも付与される。

主な商品・役務で見ると、「エステティックサービス」「フリーローン・サラ金」「手配旅行」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。また、「エステティックサービス」では、相談件数が前年度より142.2%、「手配旅行」では前年度より25.9%増加している。(表-57)

「エステティックサービス」では、「脱毛エステ店が閉鎖され、連絡も取れない。未施術分が返金されるのか心配だ」との相談が多いが、「美容整体サロンの体験後に5回分の契約をしたが、1回施術を受けただけで事業者が突然倒産した」などの相談も寄せられている。「フリーローン・サラ金」では「破産管財人の弁護士から破産債権届出書が送られてきたが、どうしたらよいか」などの相談が多い。「手配旅行」では、国内航空券をインターネットで申し込んだものの「旅行業者と連絡が取れない」「廃業したらしいが支払済の代金返還はどうなるのか」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		27年度	26年度	対前年度比
相談件数		836	910	91.9%
性別	男性	270	353	76.5%
	女性	510	498	102.4%
	団体	36	50	72.0%
	不明	20	9	222.2%
	年代別	20歳未満	6	6
	20歳代	101	95	106.3%
	30歳代	158	115	137.4%
	40歳代	139	154	90.3%
	50歳代	91	114	79.8%
	60歳代	76	122	62.3%
	70歳以上	135	183	73.8%
	不明	130	121	107.4%
職業別	給与生活者	386	368	104.9%
	自営・自由業	36	51	70.6%
	家事従事者	112	137	81.8%
	学生	21	28	75.0%
	無職	146	196	74.5%
	その他・不明	135	130	103.8%

項目		27年度	26年度	対前年度比
1 2 3 4 5 主な商品・役務	エステティックサービス	155	64	242.2%
	フリーローン・サラ金	116	145	80.0%
	手配旅行	73	58	125.9%
	工事・建築	33	51	64.7%
	ファンド型投資商品	31	41	75.6%
平均契約金額(千円)		2,474	3,903	63.4%
平均既払金額(千円)		1,722	2,567	67.1%

### (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27年度の「危害」に関する相談は1,753件あり、前年度と比べて6.1%の減少であった。危害の内容で最も多いものは「その他の傷病及び諸症状」(464件)であり、次いで「皮膚障害」(381件)、「擦過傷・挫傷・打撲傷」(173件)、及び「消化器障害」(173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」(164件)であるが、主な内訳は美容医療(109件)であり、「医療サービス」のうち66.5%を占める。美容医療の危害内容をみると、「その他の傷病及び諸症状」が半数以上、「皮膚障害」が約3割を占めるが、各種施術による顔面変形、傷痕、ひきつれ、腫れ、痛み、施術に使用した糸の露出、内出血、火傷など、重篤な危害の相談が寄せられている。第2位は「外食」(74件)で、「その他の傷病及び諸症状」「消化器障害」及び「熱傷」が多く、腹痛や下痢、嘔吐、アレルギー症状、異物混入による歯の損傷、料理をこぼされたことによる火傷などの相談が寄せられている。第3位は「他の健康食品」(72件)であり、「消化器障害」と「皮膚障害」が多いが、ダイエットサプリや成分等のはっきりしない健康食品・サプリメントによる腹痛や下痢、発疹などの相談が寄せられた。(表-58)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が72.4%を占めている。年代別では「40歳代」が最も多いが、他の年代でも被害が見られる。職業別では、「給与生活者」が641件と最も多く、全体の4割近くを占める。また、「家事従事者」「無職」もそれぞれ全体の約2割を占める。

危害程度は「医者にかからず」(656件)が全体の37.4%と最も多く、次いで「不明」(458件)が多く全体の26.1%を占める。「治療1ヶ月以上」は168件、「死亡」は13件寄せられている。(表-59)

「治療一週間未満」及び「1～2週間」では、外食、パーマ、健康食品の相談が多い。「3週間～1カ月」では、美容医療、医療サービス(美容医療以外)、スポーツ・健康教室、パーマ、「1カ月以上」では、美容医療、パーマの相談が多く寄せられている。

「死亡」では、医療サービス(美容医療以外)での処置や対応に疑問があるとの相談、フィットネスクラブ等のスポーツ施設利用での怪我が死亡の原因ではないかとの相談、ショートステイ等のデイケアサービスでの骨折、誤嚥事故の後に死亡したことに納得できないとの相談などが寄せられており、死亡者の家族などからの相談が多い。

危害程度が「不明」の相談では、美容医療、医療サービス(美容医療以外)、歯科治療の相談が多く、「医者にかからず」の相談では、健康食品、美容医療、外食の相談が多い。なお、医療の相談における「医者にかからず」は、危害が生じたにもかかわらず、他の医療機関を受診せず、元の医療機関・クリニックを受診したのみに留まっているという状況を指す。

表-58 危害の内容 商品・役務別件数(平成27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	1,753	68	13	0	173	124	5	4	62	17	3	26	111	4	381	2	30	57	173	464	36
1 医療サービス	164	1	0	0	3	3	1	0	4	0	0	8	8	1	39	0	1	1	3	78	13
2 外食	74	2	0	0	3	4	0	0	2	0	0	1	12	0	5	0	10	3	14	18	0
3 他の健康食品	72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	0	1	27	16	2
4 パーマ	60	0	0	0	3	3	0	0	2	1	0	1	6	0	36	0	0	0	0	8	0
5 歯科治療	44	0	1	0	0	1	0	0	5	0	0	0	2	0	1	0	0	2	0	32	0
6 賃貸アパート	39	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	5	0	1	8	1	12	5
7 他のエステティックサービス	31	3	0	0	11	0	0	0	6	0	0	0	3	0	3	0	0	0	1	4	0
8 酵素食品	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	16	7	0
9 スポーツ・健康教室	27	3	0	0	5	0	0	0	3	3	0	0	0	0	2	0	0	0	1	10	0
9 脱毛エステ	27	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	13	0	10	0	0	0	0	1	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		27年度	26年度	対前年度比	
相談件数		1,753	1,867	93.9%	
被害者	性別	男性	444	469	94.7%
		女性	1,269	1,337	94.9%
		不明	40	61	65.6%
		不明			
	年代別	20歳未満	97	75	129.3%
		20歳代	162	179	90.5%
		30歳代	246	273	90.1%
		40歳代	350	358	97.8%
		50歳代	264	288	91.7%
		60歳代	224	212	105.7%
70歳以上		214	279	76.7%	
不明		196	203	96.6%	
職業別	給与生活者	641	655	97.9%	
	自営・自由業	123	124	99.2%	
	家事従事者	346	386	89.6%	
	学生	84	77	109.1%	
	無職	339	396	85.6%	
	その他・不明	220	229	96.1%	

項目		27年度	26年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	225	272	82.7%
	1～2週間	144	150	96.0%
	3週間～1か月	89	112	79.5%
	1か月以上	168	170	98.8%
	死亡	13	19	68.4%
	不明	458	483	94.8%
	医者にかからず	656	661	99.2%

※PIO-NET2015による平成28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27年度の「危険」に関する相談件数は641件であり、前年度(746件)と比べて14.1%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」(111件)で全体の17.3%、第2位が「過熱・こげる」(76件)、第3位が「発煙・火花」(71件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(42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、「外食」「弁当」及び「他の調理食品」の「異物の混入」、「電気掃除機」の「発煙・火花」「過熱・こげる」、「テレビジョン」の「発煙・火花」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27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	641	13	34	71	76	0	5	8	6	21	7	24	64	19	49	21	0	11	11	111	4	84	2
1 普通・小型自動車	42	3	1	3	0	0	0	0	0	1	0	1	3	1	22	1	0	0	0	0	0	6	0
2 外食	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	0	1	1
3 弁当	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0
4 賃貸アパート	13	2	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0
5 他の調理食品	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	1	0	0
5 電気掃除機	12	0	0	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 テレビジョン	12	1	1	6	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 ヘアードライヤー	11	0	1	5	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電動自転車	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0
10 スマートフォン	10	1	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2015 による平成28年5月31日現在の集計値