

平成27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 27 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 27 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12万7千件余となり、対前年度比1.1%の減少となった(P.3)

平成27年度の東京都内の相談件数は127,646件となり、前年度と比較すると1,394件(1.1%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が32,732件(構成比25.6%)、区市町村受付件数が94,914件(同74.4%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が93.1%、相談方法は「電話」が86.8%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が93.1%、「問合せ」が6.8%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.8%、「来所」が13.0%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 相談者は「20歳代」、契約当事者は「20歳代以下」の減少が目立つ(P.6、P.8)

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

(4) 最も多い相談の第1位は「運輸・通信サービス」、第2位「教養娯楽品」、第3位「レンタル・リース・賃借」(P.10、P.11)

商品・役務の大分類別で相談件数を見ると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツや放送サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(36,771件、構成比28.8%)で、相談件数も増加している。第2位はパソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(9,417件、構成比7.4%)で、相談件数は減少傾向にある。第3位は賃貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・賃借」(9,193件、構成比7.2%)である。

(5) 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「融資サービス」(P.12、P.13)

商品・役務の中分類別で相談件数を見ると、最も増加が目立つ相談は、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」(1,638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」(1,516件増)、携帯電話サービスやモバイルデータ通信等を含む「移動通信サービス」(815件増)があげられる。

一方で、減少が目立つ相談としては、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」(745件減)、運動ぐつ、靴などの「履物」(426件減)、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」(423件減)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」、次いで「品質・機能・役務品質」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64,076件となり、前年度より1.5%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」の特殊販売の相談全体のうち3割以上を占めている。

(8) 高齢者の相談件数は引き続き高水準で推移 (P. 32)

60歳以上の高齢者の相談件数は38,879件と、前年度より1.0%減少した。全相談に占める割合は30.5%となり、平成25年度、平成26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」「80歳以上」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、有料サイトの架空請求などの「放送・コンテンツ等」、光ファイバー等の「インターネット通信サービス」、携帯電話サービス、モバイルデータ通信等の「移動通信サービス」があげられる。また、平均契約金額は183万3千円と非常に高額となっている。

(9) 若者の相談は約1万5千件 (P. 34)

29歳以下の若者の相談件数は14,952件となり、前年度より7.8%減少した。若者の相談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年度には12.6%とやや増加し、平成27年度は11.7%と再び減少した。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(4,017件)、次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「教室・講座」である。増加が目立つ相談は、光ファイバー等の「インターネット通信サービス」である。

(10) 架空・不当請求に関する相談は増加 (P. 38)

架空・不当請求に関する相談は、22,954件となり、前年度より7.8%増加した。全相談件数に占める割合も18.0%と前年度より増加した。アダルト情報サイトや有料サイト利用料の架空請求等の「放送・コンテンツ等」の相談が最も多く、架空・不当請求の相談全体の8割以上を占めている。

(11) 多重債務に関する相談は減少 (P. 48)

「多重債務」に関する相談は2,407件であり、前年度より15.5%減少した。年代別では「40歳代」が22.3%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割を占める。

(12) 危害・危険に関する相談はいずれも減少 (P. 50、P. 52)

「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。危害内容は「その他の傷病及び諸症状」が464件と最も多く、次に「皮膚障害」381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164件（このうち美容医療が109件）、「外食」が74件となっている。また、「危険」に関する相談は641件となり、前年度より14.1%の減少であった。危険の内容は「その他」を除くと、「異物の混入」が最も多く111件、次いで「過熱・こげる」が76件、「発煙・火花」が71件となっている。

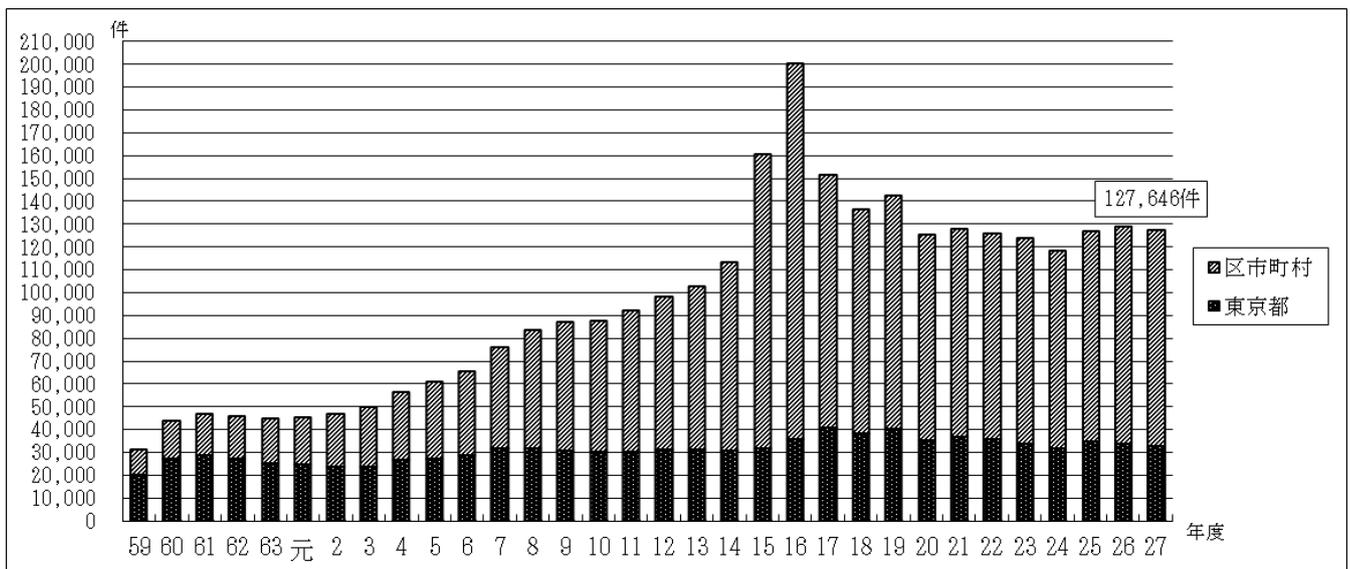
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成27年度の東京都内の相談件数は127,646件となり、対前年度比1.1%の減少であった。そのうち東京都受付分は32,732件（構成比25.6%）、区市町村受付分が94,914件（同74.4%）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	27年度
東京都	33,692	32,732
区市町村	95,348	94,914
計	129,040	127,646

(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32,732件であり、前年度より960件(2.8%)減少している。

23区では67,527件、対前年度比0.7%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,136件、次に「練馬区」5,011件、「大田区」4,854件の順となっている。

市町村では27,387件、対前年度比0.2%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,366件、次に「町田市」3,531件、「立川市」1,546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			
東京都 消費生活 総合センター	27年度	26年度	対前年度比
	32,732 (25.6%)	33,692 (26.1%)	97.2%

区			
	27年度	26年度	対前年度比
千代田区	1,021	1,029	99.2%
中央区	1,658	1,616	102.6%
港区	2,271	2,303	98.6%
新宿区	3,478	3,645	95.4%
文京区	1,653	1,648	100.3%
台東区	1,633	1,811	90.2%
墨田区	1,975	1,945	101.5%
江東区	2,975	2,701	110.1%
品川区	2,685	2,826	95.0%
目黒区	2,237	2,321	96.4%
大田区	4,854	4,909	98.9%
世田谷区	6,136	6,196	99.0%
渋谷区	1,482	1,374	107.9%
中野区	2,440	2,417	101.0%
杉並区	3,986	3,927	101.5%
豊島区	2,112	2,297	91.9%
北区	2,443	2,408	101.5%
荒川区	1,258	1,262	99.7%
板橋区	4,065	4,104	99.0%
練馬区	5,011	4,922	101.8%
足立区	4,571	4,709	97.1%
葛飾区	2,950	2,966	99.5%
江戸川区	4,633	4,684	98.9%
区計	67,527 (52.9%)	68,020 (52.7%)	99.3%

市町村			
	27年度	26年度	対前年度比
八王子市	4,366	4,250	102.7%
立川市	1,546	1,607	96.2%
武蔵野市	1,139	1,148	99.2%
三鷹市	1,025	1,088	94.2%
青梅市	951	921	103.3%
府中市	1,503	1,392	108.0%
昭島市	778	765	101.7%
調布市	1,293	1,465	88.3%
町田市	3,531	3,602	98.0%
小金井市	789	817	96.6%
小平市	1,088	1,105	98.5%
日野市	1,280	1,221	104.8%
東村山市	925	908	101.9%
国分寺市	663	569	116.5%
国立市	479	470	101.9%
福生市	160	171	93.6%
狛江市	467	423	110.4%
東大和市	308	243	126.7%
清瀬市	787	787	100.0%
東久留米市	770	728	105.8%
武蔵村山市	269	333	80.8%
多摩市	972	1,020	95.3%
稲城市	370	341	108.5%
羽村市	521	509	102.4%
あきる野市	148	155	95.5%
西東京市	1,161	1,195	97.2%
瑞穂町	98	95	103.2%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村計	27,387 (21.5%)	27,328 (21.2%)	100.2%

総計	127,646 (100.0%)	129,040 (100.0%)	98.9%
----	---------------------	---------------------	-------

※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118,885件寄せられ、構成比は93.1%を占める。「問合せ」の件数は8,660件で全体の6.8%、「要望」については101件で全体の0.1%とわずかである。

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

表-3 相談区分別、方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		27年度		26年度		対前年度比
相談区分	苦情	118,885	(93.1%)	119,798	(92.8%)	99.2%
	問合せ	8,660	(6.8%)	9,107	(7.1%)	95.1%
	要望	101	(0.1%)	135	(0.1%)	74.8%
相談方法	電話	110,838	(86.8%)	112,157	(86.9%)	98.8%
	来所	16,611	(13.0%)	16,645	(12.9%)	99.8%
	文書	197	(0.2%)	238	(0.2%)	82.8%
計		127,646	(100.0%)	129,040	(100.0%)	98.9%

(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49,198件で全体の38.5%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13.4%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,576件で構成比は1.2%となっている。「1億円以上」は85件と前年度(92件)より減少している。平均金額は135万6千円となり、前年度より16万1千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	27年度		26年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	12,678	(9.9%)	13,099	(10.2%)	96.8%
1万円以上5万円未満	12,300	(9.6%)	12,395	(9.6%)	99.2%
5万円以上10万円未満	7,109	(5.6%)	12,746	(9.9%)	55.8%
10万円以上50万円未満	17,111	(13.4%)	13,961	(10.8%)	122.6%
50万円以上100万円未満	3,573	(2.8%)	3,858	(3.0%)	92.6%
100万円以上500万円未満	4,448	(3.5%)	4,942	(3.8%)	90.0%
500万円以上1千万円未満	743	(0.6%)	746	(0.6%)	99.6%
1千万円以上5千万円未満	1,234	(1.0%)	1,449	(1.1%)	85.2%
5千万円以上1億円未満	257	(0.2%)	308	(0.2%)	83.4%
1億円以上	85	(0.1%)	92	(0.1%)	92.4%
その他・不明	68,108	(53.4%)	65,444	(50.7%)	104.1%
総件数	127,646	(100.0%)	129,040	(100.0%)	98.9%
総合計金額	80,715,386,511円		96,458,066,579円		83.7%
平均金額(※)	1,355,695円		1,516,732円		89.4%

※「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53.7%であり、「男性」の41.8%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18.5%、次に「50歳代」16.1%、「70歳以上」16.1%と続く。前年度と比較すると、「50歳代」「60歳代」「団体・不明」を除く、全ての年代で減少している。(表-6)

表-5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	27年度		26年度		対前年度比
男性	53,418	(41.8%)	53,588	(41.5%)	99.7%
女性	68,534	(53.7%)	68,944	(53.4%)	99.4%
団体・不明	5,694	(4.5%)	6,508	(5.0%)	87.5%
計	127,646	(100.0%)	129,040	(100.0%)	98.9%

表-6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	27年度		26年度		対前年度比
20歳未満	1,017	(0.8%)	1,034	(0.8%)	98.4%
20歳代	10,956	(8.6%)	11,960	(9.3%)	91.6%
30歳代	18,291	(14.3%)	18,611	(14.4%)	98.3%
40歳代	23,551	(18.5%)	23,755	(18.4%)	99.1%
50歳代	20,600	(16.1%)	20,117	(15.6%)	102.4%
60歳代	17,857	(14.0%)	17,688	(13.7%)	101.0%
70歳以上	20,517	(16.1%)	21,254	(16.5%)	96.5%
団体・不明	14,857	(11.6%)	14,621	(11.3%)	101.6%
計	127,646	(100.0%)	129,040	(100.0%)	98.9%

(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121,683件で全体の95.3%、東京都以外の住民からの相談は5,802件で全体の4.5%となっている。東京都以外では、埼玉県、千葉県、神奈川県の前3県の住民からの相談が3,727件で64.2%を占めている。また、在外日本人からの相談が81件、在日外国人からは80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27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	667	八王子市	3,873	瑞穂町	206
中央区	1,588	立川市	1,239	日の出町	63
港区	2,570	武蔵野市	1,403	檜原村	5
新宿区	3,971	三鷹市	1,260	奥多摩町	15
文京区	1,998	青梅市	1,083	郡部 地域不明	34
台東区	1,794	府中市	1,661	郡部 計	323
墨田区	2,235	昭島市	890		(0.3%)
江東区	3,871	調布市	1,751	島 し よ 部	
品川区	3,295	町田市	3,878	大島町	20
目黒区	2,666	小金井市	937	利島村	3
大田区	6,009	小平市	1,245	新島村	11
世田谷区	7,726	日野市	1,495	神津島村	9
渋谷区	2,103	東村山市	973	三宅村	2
中野区	3,134	国分寺市	916	御蔵島村	1
杉並区	5,282	国立市	625	八丈町	18
豊島区	2,542	福生市	298	青ヶ島村	1
北区	2,837	狛江市	635	小笠原村	6
荒川区	1,575	東大和市	505	島しよ 地域不明	16
板橋区	4,988	清瀬市	809	島しよ 計	87
練馬区	6,217	東久留米市	929		(0.1%)
足立区	4,534	武蔵村山市	410	都内 地域不明	9,987
葛飾区	3,397	多摩市	1,192		(7.8%)
江戸川区	5,338	稲城市	531	都内 計	121,683
特別区 地域不明	10	羽村市	546		(95.3%)
特別区 計	80,347	あきる野市	416		
	(62.9%)	西東京市	1,439		
		市部 計	30,939		
			(24.2%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	10	山口県	17
北海道	115	山梨県	43	徳島県	10
青森県	23	長野県	84	香川県	23
岩手県	18	岐阜県	31	愛媛県	20
宮城県	54	静岡県	147	高知県	13
秋田県	16	愛知県	142	福岡県	104
山形県	27	三重県	38	佐賀県	7
福島県	47	滋賀県	22	長崎県	12
茨城県	222	京都府	43	熊本県	29
栃木県	68	大阪府	139	大分県	23
群馬県	86	兵庫県	88	宮崎県	27
埼玉県	1,333	奈良県	27	鹿児島県	36
千葉県	997	和歌山県	18	沖縄県	35
神奈川県	1,397	鳥取県	12	道府県 計	5,802
新潟県	50	島根県	16		(4.5%)
富山県	20	岡山県	31	在外日本人	81
石川県	21	広島県	61	在日外国人	80
				合 計	127,646
					(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49.5%であり、「男性」の43.6%を5.9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18.1%、次いで「40歳代」16.1%、「30歳代」13.8%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、「20歳代」では最も相談件数が減少している。(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	27年度	26年度	対前年度比
男性	55,665 (43.6%)	56,631 (43.9%)	98.3%
女性	63,241 (49.5%)	63,598 (49.3%)	99.4%
団体・不明	8,740 (6.8%)	8,811 (6.8%)	99.2%
計	127,646 (100.0%)	129,040 (100.0%)	98.9%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	27年度	26年度	対前年度比
20歳未満	2,696 (2.1%)	2,932 (2.3%)	92.0%
20歳代	12,256 (9.6%)	13,281 (10.3%)	92.3%
30歳代	17,615 (13.8%)	17,878 (13.9%)	98.5%
40歳代	20,548 (16.1%)	20,720 (16.1%)	99.2%
50歳代	16,770 (13.1%)	16,235 (12.6%)	103.3%
60歳代	15,822 (12.4%)	15,627 (12.1%)	101.2%
70歳以上	23,057 (18.1%)	23,659 (18.3%)	97.5%
団体・不明	18,882 (14.8%)	18,708 (14.4%)	100.9%
計	127,646 (100.0%)	129,040 (100.0%)	98.9%

(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38.4%、次いで「無職」20.9%、「家事従事者」14.9%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	27年度	26年度	対前年度比
給与生活者	49,040 (38.4%)	48,170 (37.3%)	101.8%
自営・自由業	8,270 (6.5%)	8,173 (6.3%)	101.2%
家事従事者	18,982 (14.9%)	19,575 (15.2%)	97.0%
学生	5,169 (4.0%)	5,837 (4.5%)	88.6%
無職	26,706 (20.9%)	27,480 (21.3%)	97.2%
相談窓口	1 (0.0%)	0 (0.0%)	-
行政機関	28 (0.0%)	26 (0.0%)	107.7%
消費者団体	3 (0.0%)	1 (0.0%)	300.0%
企業・団体	4,071 (3.2%)	4,583 (3.6%)	88.8%
その他・不明	15,376 (12.0%)	15,195 (11.8%)	101.2%
合計	127,646 (100.0%)	129,040 (100.0%)	98.9%

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27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40,502件(構成比31.7%)、「役務」に関する相談が83,167件(65.2%)、「他の相談」が3,977件(3.1%)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年度以降増加に転じ、平成26年度には5,707件増(7.5%増)、平成27年度も1,488件増(1.8%増)となった。

平成27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」(36,771件)で、相談全体の約3割を占めている。

次に相談が多かったのは、パソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(9,417件)で、全体の7.4%を占めている。第3位は、賃貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」(9,193件：構成比7.2%)を占める。第4位は金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの相談を含む「金融・保険サービス」(8,143件：構成比6.4%)、第5位は、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、外食などを含む「他の役務」(7,461件：構成比5.8%)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、デジタルコンテンツなどの「運輸・通信サービス」であり、減少しているものは「金融・保険サービス」「クリーニング」となっている。医療や理美容などの「保健・福祉サービス」は平成26年度まで増加していたが、平成27年度には減少に転じた。(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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	対前年度比
A 商品一般	2,923	3,166	3,894	4,519 (3.5%)	4,398 (3.4%)	97.3%
B 食料品	5,150	4,894	7,653	5,225 (4.0%)	5,770 (4.5%)	110.4%
C 住居品	5,073	4,682	5,712	5,933 (4.6%)	5,298 (4.2%)	89.3%
D 光熱水品	1,026	1,057	896	817 (0.6%)	841 (0.7%)	102.9%
E 被服品	4,736	5,195	7,209	6,868 (5.3%)	5,501 (4.3%)	80.1%
F 保健衛生品	3,147	2,787	3,354	3,134 (2.4%)	3,111 (2.4%)	99.3%
G 教養娯楽品	9,633	9,055	10,344	10,067 (7.8%)	9,417 (7.4%)	93.5%
H 車両・乗り物	1,991	1,809	2,101	1,862 (1.4%)	1,932 (1.5%)	103.8%
I 土地・建物・設備	4,610	4,694	4,772	4,262 (3.3%)	4,023 (3.2%)	94.4%
J 他の商品	239	215	268	240 (0.2%)	211 (0.2%)	87.9%
商品計	38,528	37,554	46,203	42,927 (33.3%)	40,502 (31.7%)	94.4%
K クリーニング	1,222	1,218	1,185	1,175 (0.9%)	1,115 (0.9%)	94.9%
L レンタル・リース・貸借	10,231	9,330	9,262	9,297 (7.2%)	9,193 (7.2%)	98.9%
M 工事・建築・加工	3,596	3,461	4,064	3,841 (3.0%)	3,708 (2.9%)	96.5%
N 修理・補修	1,738	1,620	1,658	1,611 (1.2%)	1,683 (1.3%)	104.5%
O 管理・保管	501	451	486	460 (0.4%)	478 (0.4%)	103.9%
P 役務一般	168	123	130	179 (0.1%)	201 (0.2%)	112.3%
Q 金融・保険サービス	14,673	11,944	11,180	10,075 (7.8%)	8,143 (6.4%)	80.8%
R 運輸・通信サービス	27,909	26,535	26,876	32,823 (25.4%)	36,771 (28.8%)	112.0%
S 教育サービス	771	760	787	815 (0.6%)	758 (0.6%)	93.0%
T 教養・娯楽サービス	6,026	5,938	5,615	5,380 (4.2%)	5,596 (4.4%)	104.0%
U 保健・福祉サービス	5,305	5,886	6,262	6,575 (5.1%)	6,181 (4.8%)	94.0%
V 他の役務	6,637	7,059	6,976	7,865 (6.1%)	7,461 (5.8%)	94.9%
W 内職・副業・ねずみ講	869	753	660	819 (0.6%)	871 (0.7%)	106.3%
X 他の行政サービス	854	799	831	764 (0.6%)	1,008 (0.8%)	131.9%
役務計	80,500	75,877	75,972	81,679 (63.3%)	83,167 (65.2%)	101.8%
Z 他の相談	4,718	4,777	4,776	4,434 (3.4%)	3,977 (3.1%)	89.7%
合計	123,746	118,208	126,951	129,040 (100.0%)	127,646 (100.0%)	98.9%

(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1,638件の増加（7.0%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1,516件の増加（51.2%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815件の増加（22.0%増）、「健康食品」で757件の増加（46.4%増）、スポーツ・健康教室やビジネス教室などを含む「教室・講座」の282件増（13.4%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	27年度	26年度	増減		商品名	27年度	26年度	増減
A	商品一般	4,398	4,519	△ 121	F	保健衛生品	3,111	3,134	△ 23
B	食料品	5,770	5,225	545		保健衛生品一般	14	12	2
	食料品一般	167	213	△ 46		医薬品	244	197	47
	穀類	293	303	△ 10		医療用具	644	652	△ 8
	魚介類	334	427	△ 93		化粧品	1,392	1,388	4
	肉類	129	158	△ 29		理美容器具・用品	451	551	△ 100
	乳卵類	147	137	10		他の保健衛生品	366	334	32
	野菜・海草	253	308	△ 55	G	教養娯楽品	9,417	10,067	△ 650
	油脂・調味料	218	167	51		教養娯楽品一般	19	11	8
	果物	216	204	12		文具・事務用品	217	223	△ 6
	菓子類	336	366	△ 30		パソコン・パソコン関連用品	1,727	1,946	△ 219
	飲料	654	613	41		電話機・電話機用品	1,632	1,429	203
	酒類	128	143	△ 15		学習教材	468	646	△ 178
	調理食品	480	528	△ 48		書籍・印刷物	1,706	1,804	△ 98
	健康食品	2,390	1,633	757		音響・映像製品	1,008	1,267	△ 259
	食料品その他	25	25	0		スポーツ用品	395	410	△ 15
C	住居品	5,298	5,933	△ 635		カメラ類	139	151	△ 12
	住居品一般	40	29	11		時計	393	463	△ 70
	食生活機器	649	713	△ 64		他の光学機器	9	15	△ 6
	食器・台所用品	848	1,075	△ 227		玩具・遊具	457	452	5
	洗濯・裁縫用具	381	421	△ 40		楽器	150	113	37
	掃除用具	293	240	53		他の教養娯楽品	1,097	1,137	△ 40
	洗浄剤等	143	165	△ 22	H	車両・乗り物	1,932	1,862	70
	空調・冷暖房機器	685	694	△ 9		車両・乗り物一般	8	2	6
	家具・寝具	1,235	1,403	△ 168		自動車	1,234	1,235	△ 1
	室内装備品	137	157	△ 20		自動車用品	217	191	26
	照明器具	211	230	△ 19		自転車・用品	373	322	51
	他の住居品	676	806	△ 130		運搬用具	88	103	△ 15
D	光熱水品	841	817	24		他の乗り物	12	9	3
	光熱水品一般	9	4	5	I	土地・建物・設備	4,023	4,262	△ 239
	電気	408	231	177		土地・建物・設備一般	94	109	△ 15
	ガス	238	350	△ 112		土地	647	645	2
	石油	62	87	△ 25		建物一般	24	24	0
	水道	88	89	△ 1		集合住宅	1,184	1,342	△ 158
	他の光熱水品	36	56	△ 20		戸建住宅	672	689	△ 17
E	被服品	5,501	6,868	△ 1,367		他の建物	20	34	△ 14
	被服品一般	116	132	△ 16		住宅構成材	149	148	1
	和服	303	306	△ 3		空調・冷暖房・給湯設備	438	453	△ 15
	洋服一般	118	66	52		衛生設備	209	215	△ 6
	子供洋服	61	91	△ 30		屋外装備品	361	371	△ 10
	洋装下着	268	248	20		他の住宅設備	225	232	△ 7
	紳士・婦人洋服	1,503	1,780	△ 277	J	他の商品	211	240	△ 29
	履物	941	1,367	△ 426		商品計	40,502	42,927	△ 2,425
	かばん	825	1,079	△ 254					
	アクセサリ	771	1,031	△ 260					
	他の身の回り品	512	700	△ 188					
	生地・糸類	41	28	13					
	他の被服品	42	40	2					

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」で745件の減少（19.4%減）であった。次いで、運動ぐつ、靴などの「履物」で426件の減（31.2%減）、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」で423件の減（34.2%減）、「外食・食事宅配」で303件の減（23.1%減）、株、普通預貯金、公社債などの「預貯金・証券等」で281件減（18.5%減）となっている。

単位：件

	商品名	27年度	26年度	増減		商品名	27年度	26年度	増減
K	クリーニング	1,115	1,175	△ 60	U	保健・福祉サービス	6,181	6,575	△ 394
L	レンタル・リース・貸借	9,193	9,297	△ 104		保健・福祉一般	14	11	3
M	工事・建築・加工	3,708	3,841	△ 133		医療	2,467	2,644	△ 177
N	修理・補修	1,683	1,611	72		理美容	1,716	1,786	△ 70
O	管理・保管	478	460	18		浴場	29	66	△ 37
P	役務一般	201	179	22		衛生サービス	523	585	△ 62
Q	金融・保険サービス	8,143	10,075	△ 1,932		保育	94	92	2
	金融・保険一般	97	109	△ 12		老人福祉・サービス	657	629	28
	生命保険	895	1,016	△ 121	V	他の保健・福祉	681	762	△ 81
	損害保険	568	585	△ 17		他の役務	7,461	7,865	△ 404
	その他の保険	261	318	△ 57		外食・食事宅配	1,007	1,310	△ 303
	預貯金・証券等	1,234	1,515	△ 281		冠婚葬祭	787	790	△ 3
	デリバティブ取引	293	487	△ 194		家事サービス	217	248	△ 31
	ファンド型投資商品	815	1,238	△ 423		役務その他	5,450	5,517	△ 67
	融資サービス	3,089	3,834	△ 745	W	内職・副業・ねずみ講	871	819	52
	他の金融関連サービス	891	973	△ 82		内職・副業一般	28	21	7
R	運輸・通信サービス	36,771	32,823	3,948		自動販売機	28	29	△ 1
	運輸・運送サービス一般	13	27	△ 14		内職・副業	797	751	46
	旅客運送サービス	659	713	△ 54		無限連鎖講	18	18	0
	郵便・貨物運送サービス	1,047	1,118	△ 71	X	他の行政サービス	1,008	764	244
	放送・通信サービス一般	35	27	8		役務計	83,167	81,679	1,488
	電報・固定電話	857	747	110	Z	他の相談	3,977	4,434	△ 457
	移动通信サービス	4,518	3,703	815		消費者運動	58	88	△ 30
	放送・コンテンツ等	25,165	23,527	1,638		家庭管理	55	92	△ 37
	インターネット通信サービス	4,477	2,961	1,516		健康管理	15	22	△ 7
S	教育サービス	758	815	△ 57		相隣関係	554	600	△ 46
	教育一般	0	3	△ 3		慣習・しきたり	68	132	△ 64
	学校教育	153	168	△ 15		婚姻	49	55	△ 6
	補習教育	556	591	△ 35		相続	212	280	△ 68
	他の教育	49	53	△ 4		相談その他	2,966	3,165	△ 199
T	教養・娯楽サービス	5,596	5,380	216		合計	127,646	129,040	△ 1,394
	教養・娯楽一般	9	9	0					
	旅行代理業	1,078	862	216					
	宿泊施設	236	271	△ 35					
	教室・講座	2,381	2,099	282					
	観覧・鑑賞	384	417	△ 33					
	各種会員権	275	245	30					
	他の教養・娯楽	1,233	1,477	△ 244					

(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」(25,165件)であり、相談全体の19.7%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「アダルト情報サイト」(11,197件)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」(6,597件)である。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(9,193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(7,214件)である。

第3位は「役務その他」(5,450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」でその4割以上を占める。

第4位は「移動通信サービス」(4,518件)で、主な内訳は、その6割以上を占める「携帯電話サービス」と3割以上を占める「モバイルデータ通信」である。

第5位は「インターネット通信サービス」(4,477件)で、「光ファイバー」がその6割以上を占める。

前年度より増加が目立つ相談としては、「インターネット通信サービス」の中の、「光ファイバー」が1,310件増(80.8%増)となっているほか、「健康食品」が757件増(46.4%増)、「移動通信サービス」の中の「モバイルデータ通信」が427件増(39.4%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、「デジタルコンテンツ」の中の「アダルト情報サイト」が1,587件(12.4%減)となっているほか、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」が628件減(19.2%減)、「パソコン・パソコン関連用品」の中の「パソコンソフト」が294件減(40.5%減)となっている。

表－13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

	商品・役務名	27年度	26年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	25,165	23,527	107.0%
	デジタルコンテンツ	23,247	21,552	107.9%
	アダルト情報サイト	11,197	12,784	87.6%
	デジタルコンテンツ一般	6,597	6,458	102.2%
	出会い系サイト	1,179	1,452	81.2%
	テレビ放送サービス	1,010	993	101.7%
2	レンタル・リース・貸借	9,193	9,297	98.9%
	賃貸アパート	7,214	7,191	100.3%
	不動産貸借サービス	455	491	92.7%
	リースサービス	405	463	87.5%
3	役務その他	5,450	5,517	98.8%
	役務その他サービス	2,211	2,273	97.3%
	興信所	497	394	126.1%
	不動産仲介サービス	377	351	107.4%
	広告代理サービス	284	341	83.3%
4	移動通信サービス	4,518	3,703	122.0%
	携帯電話サービス	2,967	2,592	114.5%
	モバイルデータ通信	1,510	1,083	139.4%
5	インターネット通信サービス	4,477	2,961	151.2%
	光ファイバー	2,932	1,622	180.8%
6	商品一般	4,398	4,519	97.3%
7	工事・建築・加工	3,708	3,841	96.5%
	新築工事	638	716	89.1%
	塗装工事	495	444	111.5%
	屋根工事	492	416	118.3%
8	融資サービス	3,089	3,834	80.6%
	フリーローン・サラ金	2,646	3,274	80.8%
	住宅ローン	162	218	74.3%
9	医療	2,467	2,644	93.3%
	医療サービス	1,402	1,592	88.1%
	歯科治療	675	719	93.9%
10	健康食品	2,390	1,633	146.4%

※「相談その他」(2,966件)を除く

	商品・役務名	27年度	26年度	対前年度比
11	教室・講座	2,381	2,099	113.4%
	スポーツ・健康教室	519	428	121.3%
	外国語・会話教室	258	267	96.6%
	ビジネス教室	257	189	136.0%
12	パソコン・パソコン関連用品	1,727	1,946	88.7%
	パソコンソフト	432	726	59.5%
	モバイル専用端末機器	324	224	144.6%
	ノートパソコン	300	343	87.5%
13	理美容	1,716	1,786	96.1%
	エステティックサービス	1,321	1,315	100.5%
	脱毛エステ	532	525	101.3%
	痩身エステ	340	327	104.0%
	パーマ	217	264	82.2%
14	書籍・印刷物	1,706	1,804	94.6%
	新聞	1,179	1,225	96.2%
15	修理・補修	1,683	1,611	104.5%
16	電話機・電話機用品	1,632	1,429	114.2%
	携帯電話	1,266	1,076	117.7%
	電話関連機器・用品	247	241	102.5%
17	紳士・婦人洋服	1,503	1,778	84.5%
18	化粧品	1,392	1,388	100.3%
19	家具・寝具	1,235	1,403	88.0%
	ふとん類	529	594	89.1%
	椅子類	204	224	91.1%
	ベッド類	118	146	80.8%
20	自動車	1,234	1,235	99.9%
	四輪自動車	886	901	98.3%
	自動二輪車	185	192	96.4%

(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71.0%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の45.5%、次いで「品質・機能・役務品質」が14.1%となっている。

前年度と比較すると、「販売方法」が645件増加(1.1%増)する一方で、「接客対応」は2,433件減少(12.5%減)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	27年度	26年度	対前年度比
安全・衛生	4,521 (3.5%)	4,750 (3.7%)	95.2%
品質・機能 ・役務品質	18,007 (14.1%)	19,378 (15.0%)	92.9%
法規・基準	3,415 (2.7%)	4,291 (3.3%)	79.6%
価格・料金	17,193 (13.5%)	18,465 (14.3%)	93.1%
計量・量目	147 (0.1%)	191 (0.1%)	77.0%
表示・広告	7,022 (5.5%)	7,318 (5.7%)	96.0%
販売方法	58,105 (45.5%)	57,460 (44.5%)	101.1%
契約・解約	90,650 (71.0%)	91,225 (70.7%)	99.4%
接客対応	17,030 (13.3%)	19,463 (15.1%)	87.5%
包装・容器	112 (0.1%)	159 (0.1%)	70.4%
施設・設備	217 (0.2%)	252 (0.2%)	86.1%
買物相談	683 (0.5%)	632 (0.5%)	108.1%
生活知識	446 (0.3%)	453 (0.4%)	98.5%
その他	1,377 (1.1%)	1,263 (1.0%)	109.0%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位20位まで示したものが「表-15」である。なかでも多く寄せられているのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「高価格・料金」「説明不足」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「架空請求」の3,586件増(50.9%増)、「クレーム処理」の2,413件増(39.0%増)であり、減少が目立つのは「ワンクリック請求」の1,730件減(16.8%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	27年度	26年度	対前年度比
1	インターネット通販	34,841	32,905	105.9%
2	解約一般 ※1	27,201	26,918	101.1%
3	返金	13,877	15,202	91.3%
4	高価格・料金	12,055	12,819	94.0%
5	説明不足	11,010	9,839	111.9%
6	ポルノ・風俗	10,834	12,450	87.0%
7	架空請求	10,632	7,046	150.9%
8	契約書・書面一般 ※2	9,801	9,376	104.5%
9	信用性	9,445	9,777	96.6%
10	クレーム処理	8,599	6,186	139.0%
11	ワンクリック請求	8,556	10,286	83.2%
12	電話勧誘	8,080	8,955	90.2%
13	家庭訪販	7,135	6,979	102.2%
14	電子広告	7,006	7,224	97.0%
15	連絡不能	6,703	6,862	97.7%
16	約束不履行	6,624	6,387	103.7%
17	強引	6,533	6,738	97.0%
18	補償	5,826	5,990	97.3%
19	詐欺	5,697	6,375	89.4%
20	虚偽説明	5,587	5,806	96.2%

(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・役務の大分類別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27年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品 役質 務・ 品機 質能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	4,398	40	110	171	231	2	225
B 食料品	5,770	973	1,584	177	428	54	965
C 住居品	5,298	661	1,984	123	515	8	420
D 光熱水品	841	36	74	31	233	10	23
E 被服品	5,501	128	1,261	104	450	14	461
F 保健衛生品	3,111	393	895	82	343	13	342
G 教養娯楽品	9,417	292	2,150	187	966	7	612
H 車両・乗り物	1,932	218	702	74	248	0	112
I 土地・建物・設備	4,023	186	846	230	558	6	153
J 他の商品	211	1	17	12	22	1	3
K クリーニング	1,115	40	724	60	101	1	27
L レンタル・リース・貸借	9,193	290	1,390	478	2,919	2	125
M 工事・建築・加工	3,708	122	1,163	88	778	3	109
N 修理・補修	1,683	55	617	13	559	1	86
O 管理・保管	478	11	73	21	120	0	73
P 役務一般	201	0	5	3	25	0	1
Q 金融・保険サービス	8,143	19	170	425	833	1	220
R 運輸・通信サービス	36,771	99	1,592	387	4,302	9	1,582
S 教育サービス	758	0	66	42	140	0	52
T 教養・娯楽サービス	5,596	120	474	152	863	1	435
U 保健・福祉サービス	6,181	635	1,382	211	1,085	3	319
V 他の役務	7,461	188	661	212	1,350	10	600
W 内職・副業・ねずみ講	871	2	21	25	95	1	66
X 他の行政サービス	1,008	12	46	107	29	0	11
Z 他の相談 ※	3,977	0	0	0	0	0	0
合計	127,646	4,521	18,007	3,415	17,193	147	7,022

※「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
2,098	2,560	394	3	16	25	16	99
2,509	3,094	833	60	9	18	44	53
2,177	3,214	785	17	6	69	40	46
243	413	131	1	5	30	12	22
2,942	4,154	786	2	3	16	11	30
1,491	2,080	428	13	2	21	11	17
4,612	6,762	1,681	9	5	46	38	73
590	1,356	307	1	2	10	4	14
1,572	2,341	538	0	20	63	22	73
131	139	15	0	2	2	1	1
133	665	402	1	0	1	0	6
1,014	7,370	1,511	0	52	14	14	74
1,254	2,413	645	0	9	49	4	29
428	975	388	0	1	32	3	13
59	271	135	0	12	0	2	11
125	167	8	0	0	1	0	0
2,649	6,399	935	1	2	52	24	87
26,322	31,432	3,643	3	19	31	17	86
164	624	137	0	1	3	2	4
2,184	4,556	992	0	23	21	3	29
1,521	3,680	1,052	1	6	60	66	235
3,084	4,971	1,088	0	11	113	40	101
644	758	57	0	3	1	0	3
159	256	139	0	8	5	72	271
0	0	0	0	0	0	0	0
58,105	90,650	17,030	112	217	683	446	1,377

(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27年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は40,566件であり、全相談の31.8%を占めている。

一方、「特殊販売」は64,076件であり、前年度(63,141件)と比べて1.5%の増加となった。「特殊販売」の全体に占める割合は50.2%であり、前年度(48.9%)と比べ1.3ポイント上昇している。

特殊販売の内訳を見ると、平成27年度も引き続き「通信販売」(構成比34.9%)が最も多く、次いで「訪問販売」(8.1%)、「電話勧誘販売」(4.6%)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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
全相談件数	123,746 (100.0%)	118,208 (100.0%)	126,951 (100.0%)	129,040 (100.0%)	127,646 (100.0%)
店舗購入	44,270 (35.8%)	41,496 (35.1%)	42,554 (33.5%)	41,762 (32.4%)	40,566 (31.8%)
特殊販売(店舗外販売)	56,122 (45.4%)	53,646 (45.4%)	59,512 (46.9%)	63,141 (48.9%)	64,076 (50.2%)
訪問販売	10,990 (8.9%)	10,758 (9.1%)	10,583 (8.3%)	10,350 (8.0%)	10,349 (8.1%)
通信販売	36,199 (29.3%)	34,416 (29.1%)	38,135 (30.0%)	42,854 (33.2%)	44,495 (34.9%)
マルチ(まがい)商法	1,193 (1.0%)	1,211 (1.0%)	1,371 (1.1%)	1,531 (1.2%)	1,438 (1.1%)
電話勧誘販売	6,369 (5.1%)	5,898 (5.0%)	6,950 (5.5%)	6,307 (4.9%)	5,903 (4.6%)
ネガティブオプション	133 (0.1%)	187 (0.2%)	481 (0.4%)	161 (0.1%)	194 (0.2%)
訪問購入	-	-	858 (0.7%)	968 (0.8%)	856 (0.7%)
他の無店舗販売	1,238 (1.0%)	1,176 (1.0%)	1,134 (0.9%)	970 (0.8%)	841 (0.7%)
不明・無関係	23,354 (18.9%)	23,066 (19.5%)	24,885 (19.6%)	24,137 (18.7%)	23,004 (18.0%)

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

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

平成27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38.8%と最も多く、60歳以上の高齢者が全体の50.2%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20.3%と最も多く、「30歳代」から「50歳代」までで全体の53.0%を占める。

健康食品や内職・副業の契約が多い「マルチ(まがい)商法」では、「20歳代」が40.6%と最も多い。

光ファイバーや役務その他サービスの契約が多い「電話勧誘販売」では、「70歳以上」が41.2%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の56.1%を占める。

健康食品や書籍などを一方的に送りつけて代金を請求する「ネガティブオプション」は、「70歳以上」が41.2%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48.8%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の7割近くを占める。

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23.3%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」「50歳代」の順となっている。いずれの年代でも「通信販売」の相談件数が最も多く、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」の特種販売の相談全体のうち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27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	27年度 計
訪問販売	151 (1.5%)	1,016 (9.8%)	746 (7.2%)	908 (8.8%)	862 (8.3%)	1,175 (11.4%)	4,019 (38.8%)	1,472 (14.2%)	10,349 (100.0%)
通信販売	1,925 (4.3%)	4,649 (10.4%)	7,358 (16.5%)	9,045 (20.3%)	7,212 (16.2%)	5,956 (13.4%)	4,685 (10.5%)	3,665 (8.2%)	44,495 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	36 (2.5%)	584 (40.6%)	186 (12.9%)	136 (9.5%)	138 (9.6%)	110 (7.6%)	120 (8.3%)	128 (8.9%)	1,438 (100.0%)
電話勧誘販売	12 (0.2%)	216 (3.7%)	395 (6.7%)	610 (10.3%)	554 (9.4%)	879 (14.9%)	2,434 (41.2%)	803 (13.6%)	5,903 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (0.5%)	11 (5.7%)	18 (9.3%)	13 (6.7%)	19 (9.8%)	18 (9.3%)	80 (41.2%)	34 (17.5%)	194 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	8 (0.9%)	26 (3.0%)	55 (6.4%)	87 (10.2%)	172 (20.1%)	418 (48.8%)	90 (10.5%)	856 (100.0%)
他の無店舗販売	10 (1.2%)	86 (10.2%)	104 (12.4%)	122 (14.5%)	120 (14.3%)	117 (13.9%)	196 (23.3%)	86 (10.2%)	841 (100.0%)
特殊販売 計	2,135 (3.3%)	6,570 (10.3%)	8,833 (13.8%)	10,889 (17.0%)	8,992 (14.0%)	8,427 (13.2%)	11,952 (18.7%)	6,278 (9.8%)	64,076 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は10,349件であり、全相談件数の8.1%を占める。件数は前年度より1件減少している。

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」(1,204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「放送・コンテンツ等」(1,114件)である。公共放送の受信料に関する訪問等の「テレビ放送サービス」や、ケーブルテレビの契約等の「有線テレビ放送」が多い。

第3位は「書籍・印刷物」(995件)であるが、その殆どが「新聞」である。

増加の割合が目立つものとしては、「光ファイバー」「ビジネス教室」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」では、「新聞」「光ファイバー」に関する相談が多い。また、「高価格・料金」では「修理サービス」「屋根工事」などが多く、「強引」では、「新聞」「テレビ放送サービス」が多い。(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	27年度	26年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	1,204	1,178	102.2%
屋根工事	319	271	117.7%
塗装工事	229	188	121.8%
衛生設備工事	150	175	85.7%
2 放送・コンテンツ等	1,114	1,013	110.0%
テレビ放送サービス	637	573	111.2%
有線テレビ放送	389	359	108.4%
3 書籍・印刷物	995	1,052	94.6%
新聞	982	1,040	94.4%
4 インターネット通信サービス	773	565	136.8%
光ファイバー	591	376	157.2%
5 役務その他	705	652	108.1%
広告代理サービス	118	130	90.8%
ホームページ作成代行	67	81	82.7%
6 修理・補修	363	319	113.8%
修理サービス	350	315	111.1%
7 レンタル・リース・貸借	299	341	87.7%
リースサービス	240	294	81.6%
8 食器・台所用品	268	317	84.5%
浄水器	250	284	88.0%
9 生命保険	239	224	106.7%
普通生命保険	173	169	102.4%
10 教室・講座	211	175	120.6%
ビジネス教室	63	46	137.0%
タレント・モデル養成教室	52	40	130.0%
訪問販売 計	10,349	10,350	100.0%
全相談件数に占める割合	(8.1%)	(8.0%)	

表-20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件			
内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	3,583	3,539	101.2%
2 高価格・料金	1,717	1,820	94.3%
3 強引	1,680	1,719	97.7%
4 クーリングオフ一般	1,595	1,598	99.8%
5 契約書・書面一般	1,447	1,342	107.8%

(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、預貯金口座に対する払込み、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44,495件となり、前年度と比べ1,641件増加(3.8%増)している。また、全相談件数の34.9%を占めており、店舗購入が全相談に占める割合(31.8%)を超えている。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-21」である。

最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(22,654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」、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」、「出会い系サイト」等である。

増加の割合が目立つものとしては、「司法書士」「国内手配旅行」があげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「架空請求」「ワンクリック請求」が上位にあがっているが、「架空請求」では、「デジタルコンテンツ一般」が半数以上を占め、次いで「アダルト情報サイト」が多い。「ワンクリック請求」では、「アダルト情報サイト」がその殆どを占める。「解約一般」では、セキュリティソフトなどの「他のデジタルコンテンツ」「健康食品」に関する相談が多い。(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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	22,654	21,147	107.1%
アダルト情報サイト	11,067	12,648	87.5%
デジタルコンテンツ一般	6,319	3,955	159.8%
出会い系サイト	1,159	1,418	81.7%
オンラインゲーム	557	591	94.2%
2 健康食品	1,437	789	182.1%
3 役務その他	1,387	1,251	110.9%
興信所	303	189	160.3%
司法書士	71	7	1014.3%
祈とうサービス	64	74	86.5%
4 商品一般	1,094	975	112.2%
5 インターネット通信サービス	936	680	137.6%
光ファイバー	341	184	185.3%
6 化粧品	879	582	151.0%
7 紳士・婦人洋服	846	964	87.8%
8 旅行代理業	838	557	150.4%
国内手配旅行	346	62	558.1%
海外手配旅行	141	204	69.1%
9 パソコン・パソコン関連用品	743	1,005	73.9%
パソコンソフト	241	508	47.4%
ノートパソコン	130	138	94.2%
モバイル専用端末機器	103	60	171.7%
10 履物	683	1,083	63.1%
運動ぐつ	317	520	61.0%
靴	291	484	60.1%
通信販売 計	44,495	42,854	103.8%
全相談件数に占める割合	(34.9%)	(33.2%)	

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 インターネット通販	33,983	32,059	106.0%
2 ポルノ・風俗	10,621	12,148	87.4%
3 架空請求	10,022	6,478	154.7%
4 ワンクリック請求	8,460	10,163	83.2%
5 解約一般	8,401	8,462	99.3%

(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1,438件で、前年度と比べて6.1%の減少であった。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「内職・副業」、第3位は「化粧品」となっている。

増加の割合が目立つものとしては、旅行やリゾート施設などが安くなる「複合サービス会員」、「ビジネス教室」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」が上位にあるが、いずれも「健康食品」「教養娯楽教材」に関する相談が多い。「返金」では、「ファンド型投資商品」「教養娯楽教材」が多い。(表-24)。

表-23 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	27年度	26年度	対前年度比
1 健康食品	299	275	108.7%
2 内職・副業	157	116	135.3%
3 化粧品	140	180	77.8%
4 商品一般	97	105	92.4%
5 学習教材	79	164	48.2%
教養娯楽教材	75	142	52.8%
6 ファンド型投資商品	71	79	89.9%
7 教室・講座	67	44	152.3%
ビジネス教室	24	16	150.0%
精神修養講座	6	8	75.0%
8 役務一般	65	33	197.0%
複合サービス会員	61	32	190.6%
9 飲料	55	68	80.9%
10 パソコン・パソコン関連用品	45	58	77.6%
パソコンソフト	32	45	71.1%
マルチ(まがい)商法 計	1,438	1,531	93.9%
全相談件数に占める割合	(1.1%)	(1.2%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	791	900	87.9%
2 紹介販売	535	586	91.3%
3 解約一般	520	560	92.9%
4 信用性	308	279	110.4%
5 返金	305	326	93.6%

(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若しくは電子メールなどにより消費者に電話をかけさせて勧誘し、郵便等(郵便、ファクシミリ、銀行振込など)で契約を締結させる販売方法である。

電話勧誘販売に関する相談件数は5,903件で、前年度に比べ6.4%減少している。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-25」である。

最も多い相談は、光ファイバーなどの「インターネット通信サービス」で、前年度に比べ59.0%増加している。第2位は、公的機関等を装った個人情報削除サービス等の相談が多い「役務その他」で、前年度に比べ22.9%減少している。第3位は不審な電話などの「商品一般」となっている。

増加の割合が目立つものとしては、老人ホーム入居権等の「老人ホーム」などがある。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」では、「光ファイバー」が半数近くを占め、次いで回線の種類が不明である「インターネット接続回線一般」に関する相談が多い。「強引」では「光ファイバー」「新築分譲マンション」が多く、「詐欺」では「役務その他サービス」「商品一般」、「虚偽説明」では「光ファイバー」「役務その他サービス」が多い。(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	27年度	26年度	対前年度比
1 インターネット通信サービス	1,336	840	159.0%
光ファイバー	1,078	587	183.6%
2 役務その他	736	954	77.1%
役務その他サービス	462	673	68.6%
広告代理サービス	53	78	67.9%
3 商品一般	508	497	102.2%
4 集合住宅	245	266	92.1%
新築分譲マンション	118	140	84.3%
5 健康食品	238	239	99.6%
6 預貯金・証券等	233	492	47.4%
公社債	105	244	43.0%
株	89	171	52.0%
7 老人福祉・サービス	232	121	191.7%
老人ホーム	226	118	191.5%
8 ファンド型投資商品	191	458	41.7%
9 電報・固定電話	152	164	92.7%
I P 電話	71	83	85.5%
10 魚介類	141	203	69.5%
かに	89	149	59.7%
電話勧誘販売 計	5,903	6,307	93.6%
全相談件数に占める割合	(4.6%)	(4.9%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	1,220	1,012	120.6%
2 信用性	1,119	1,262	88.7%
3 強引	1,035	1,176	88.0%
4 詐欺	781	1,020	76.6%
5 虚偽説明	764	960	79.6%

(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194件であり、前年度に引き続き100件台となった（平成25年度は481件）。商品・役務別では「健康食品」及び「書籍」が前年度に比べ急増している。（表-27）

相談内容をキーワード別で見ると、「無断契約」及び「返品」では、「健康食品」が最も多く、次いで身に覚えのない荷物等の「商品一般」に関する相談が多い。「中華人民共和国」では、「商品一般」が最も多く、次いで携帯電話保護フィルム等の「電話関連機器・用品」に関する相談が多い。（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	27年度	26年度	対前年度比
1 健康食品	42	21	200.0%
2 書籍・印刷物	28	39	71.8%
書籍	17	7	242.9%
雑誌	3	17	17.6%
3 商品一般	26	21	123.8%
4 化粧品	11	14	78.6%
5 電話機・電話機用品	8	0	—
ネガティブオプション 計	194	161	120.5%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.1%)	

表-28 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 無断契約	48	45	106.7%
2 返品	27	—	—
3 中華人民共和国	24	5	480.0%
3 代引配達	24	14	171.4%
5 電話勧誘	19	20	95.0%

(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856件となっている。商品・役務別では「アクセサリ」が最も多く、次いで、買い取り業者からの電話勧誘に関する相談などの「商品一般」が多く、「和服」「紳士・婦人洋服」「被服品一般」がこれに続く。(表-29)

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」では「被服品」「アクセサリ」に関する相談が多い。「強引」では「アクセサリ」に関する相談が最も多く、次いで「被服品」に関する相談が多く寄せられている。(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	27年度	26年度	対前年度比
1 アクセサリ	182	201	90.5%
指輪	66	52	126.9%
ネックレス	54	53	101.9%
2 商品一般	123	153	80.4%
3 和服	76	99	76.8%
着物類	62	86	72.1%
4 紳士・婦人洋服	61	72	84.7%
5 被服品一般	54	70	77.1%
6 自動車	47	61	77.0%
普通・小型自動車	31	43	72.1%
7 履物	43	35	122.9%
8 洋服一般	31	20	155.0%
9 他の教養娯楽品	24	31	77.4%
コレクション用品	10	11	90.9%
10 その他の商品	21	28	75.0%
貴金属	20	28	71.4%
訪問購入 計	856	968	88.4%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.8%)	

表-30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 電話勧誘	463	551	84.0%
2 信用性	305	348	87.6%
3 強引	151	179	84.4%
4 クーリングオフ一般	137	105	130.5%
5 契約書・書面一般	78	87	89.7%

(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841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」、次に多いのがビジネス教室・精神修養講座などの「教室・講座」である。（表-31）

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」では、「ファンド型投資商品」「ミネラルウォーター」などに関する相談が寄せられている。「返金」では、「パーキング」「ファンド型投資商品」などに関する相談が、「高価格・料金」では、「パーキング」「修理サービス」などに関する相談が寄せられている。（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	27年度	26年度	対前年度比
1 役務その他	68	72	94.4%
廃品回収サービス	19	16	118.8%
祈とうサービス	10	6	166.7%
2 教室・講座	55	50	110.0%
ビジネス教室	12	19	63.2%
精神修養講座	11	3	366.7%
3 管理・保管	54	39	138.5%
パーキング	40	33	121.2%
4 工事・建築・加工	51	51	100.0%
工事・建築	47	50	94.0%
5 レンタル・リース・貸借	37	61	60.7%
賃貸アパート	16	30	53.3%
6 飲料	31	25	124.0%
ミネラルウォーター	19	12	158.3%
7 修理・補修	26	22	118.2%
修理サービス	26	22	118.2%
7 ファンド型投資商品	26	29	89.7%
9 融資サービス	21	26	80.8%
フリーローン・サラ金	19	23	82.6%
9 内職・副業	21	15	140.0%
他の無店舗販売 計	841	970	86.7%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.8%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	212	252	84.1%
2 返金	142	173	82.1%
3 高価格・料金	133	173	76.9%
4 信用性	110	93	118.3%
5 説明不足	102	118	86.4%

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68,318件で全体に占める割合は53.5%と、前年度と比べ5.7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、全相談件数の約4割を占めているが、前年度と比べ9.7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14,602件で、全体の11.4%を占めている。このうち、翌月一括払いなどの「2か月内払い」の件数が8,549件と最も多く、全体の6.7%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」(2,232件)で全体の1.7%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」(2,082件)で全体の1.6%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」(3,470件)については、全体の2.7%を占めており、相談件数は前年度に比べ16.8%の減少となっている。

表-33 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別	27年度	26年度	対前年度比	
信用供与無	即時払	51,601 (40.4%)	57,148 (44.3%)	90.3%
	前払式割賦	25 (0.0%)	33 (0.0%)	75.8%
	前払式特定	175 (0.1%)	208 (0.2%)	84.1%
	他の前払式	3,654 (2.9%)	3,569 (2.8%)	102.4%
	不明	12,863 (10.1%)	11,484 (8.9%)	112.0%
	小計	68,318 (53.5%)	72,442 (56.1%)	94.3%
販売信用	自社割賦	918 (0.7%)	897 (0.7%)	102.3%
	包括信用	2,082 (1.6%)	2,156 (1.7%)	96.6%
	個別信用	2,232 (1.7%)	2,323 (1.8%)	96.1%
	ローン提携販売	17 (0.0%)	39 (0.0%)	43.6%
	2か月内払い	8,549 (6.7%)	7,570 (5.9%)	112.9%
	他の販売信用	85 (0.1%)	95 (0.1%)	89.5%
	不明	719 (0.6%)	611 (0.5%)	117.7%
	小計	14,602 (11.4%)	13,691 (10.6%)	106.7%
借金契約	3,470 (2.7%)	4,171 (3.2%)	83.2%	
不明・無関係	41,256 (32.3%)	38,736 (30.0%)	106.5%	
合計	127,646 (100.0%)	129,040 (100.0%)	98.9%	

< 「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」(1,641件)であり、販売信用の相談全体の11.2%を占めている。主な内訳は「出会い系サイト」の利用料やポイント代、「オンラインゲーム」の有料アイテムや課金等であるが、支払方法は「2か月内払い」がその殆どを占める。

第2位は「移动通信サービス」(1,105件)であり、「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」がその殆どを占める。支払方法は、「携帯電話サービス」では、「個別信用」が最も多く、次いで「2か月内払い」「自社割賦」が多い。「モバイルデータ通信」では、「2か月内払い」「個別信用」が多い。第3位は「理美容」(791件)であり、「エステティックサービス」がその殆どを占める。支払方法は、「2か月内払い」が最も多く、次いで「個別信用」「包括信用」が多い。

上記のほか、前年度に比べて増加の割合が目立つ相談は、「光ファイバー」「モバイル専用端末機器」である。支払方法は、「光ファイバー」では「2か月内払い」がその殆どを占め、「モバイル専用端末機器」では「自社割賦」「2か月内払い」「個別信用」の順に多い。

相談内容をキーワード別で見ると、上位5位いずれのキーワードにおいても、支払方法は「2か月内払い」が最も多い。「2か月内払い」を除いて各キーワードの支払方法を見てみると、「解約一般」「高価格・料金」では、「個別信用」「包括信用」「自社割賦」の順に多く、「返金」では、「包括信用」「個別信用」「自社割賦」の順に多い。「高価格・料金」における「自社割賦」の占める割合は、他のキーワードに占める「自社割賦」の割合に比べてかなり高くなっている。なお、「インターネット通販」「クレジットカード」においては「包括信用」が多く、最も多い「2か月内払い」と合わせると、その殆どを占める。(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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,641	1,351	121.5%
デジタルコンテンツ	1,541	1,270	121.3%
出会い系サイト	427	436	97.9%
オンラインゲーム	281	305	92.1%
テレビ放送サービス	44	44	100.0%
2 移动通信サービス	1,105	852	129.7%
携帯電話サービス	643	529	121.6%
モバイルデータ通信	453	318	142.5%
3 理美容	791	835	94.7%
エステティックサービス	764	776	98.5%
4 インターネット通信サービス	547	313	174.8%
光ファイバー	215	84	256.0%
5 教室・講座	512	441	116.1%
ビジネス教室	93	86	108.1%
タレント・モデル養成教室	68	53	128.3%
スポーツ・健康教室	67	57	117.5%
外国語・会話教室	57	56	101.8%
6 電話機・電話機用品	491	417	117.7%
スマートフォン	316	346	—
携帯電話一般	108		—
7 パソコン・パソコン関連用品	451	547	82.4%
パソコンソフト	154	325	47.4%
モバイル専用端末機器	111	59	188.1%
ノートパソコン	54	55	98.2%
8 化粧品	428	319	134.2%
9 役務その他	420	367	114.4%
ホームページ作成代行	54	70	77.1%
結婚相手紹介サービス	36	29	124.1%
10 紳士・婦人洋服	385	448	85.9%
販売信用 計	14,602	13,691	106.7%
全相談件数に占める割合	(11.4%)	(10.6%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	6,293	5,924	106.2%
2 インターネット通販	5,975	5,404	110.6%
3 クレジットカード	4,073	4,230	96.3%
4 返金	2,908	2,917	99.7%
5 高価格・料金	2,046	2,197	93.1%

< 「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

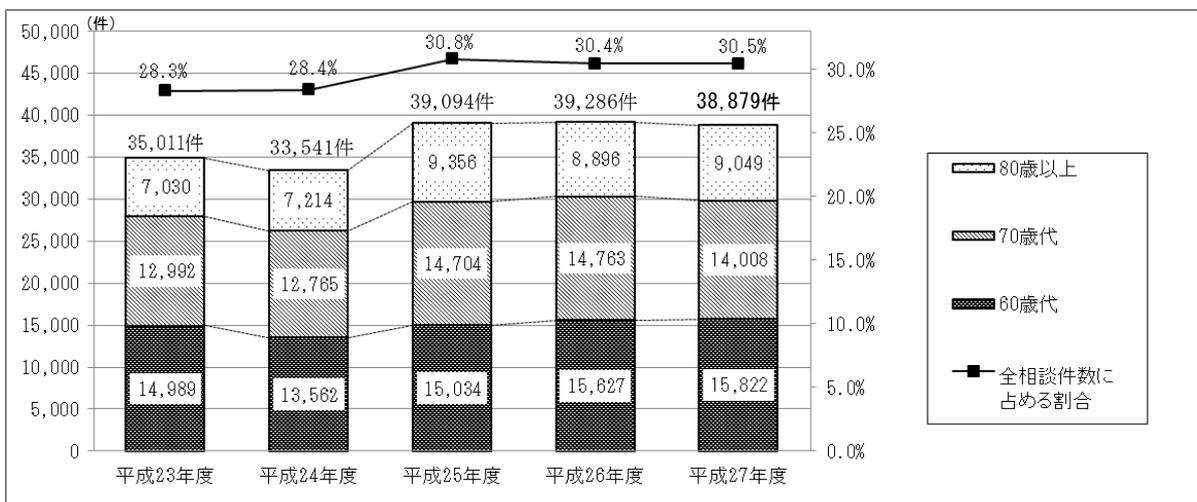


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

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 移动通信サービス	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

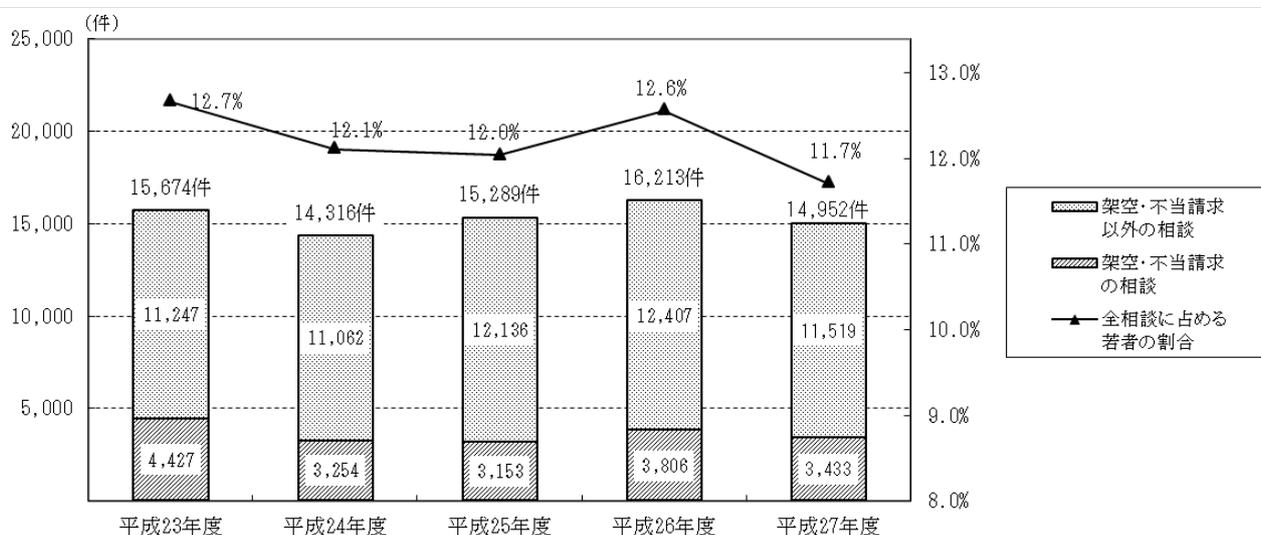


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

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%
投資信託	15	9	166.7%
9 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

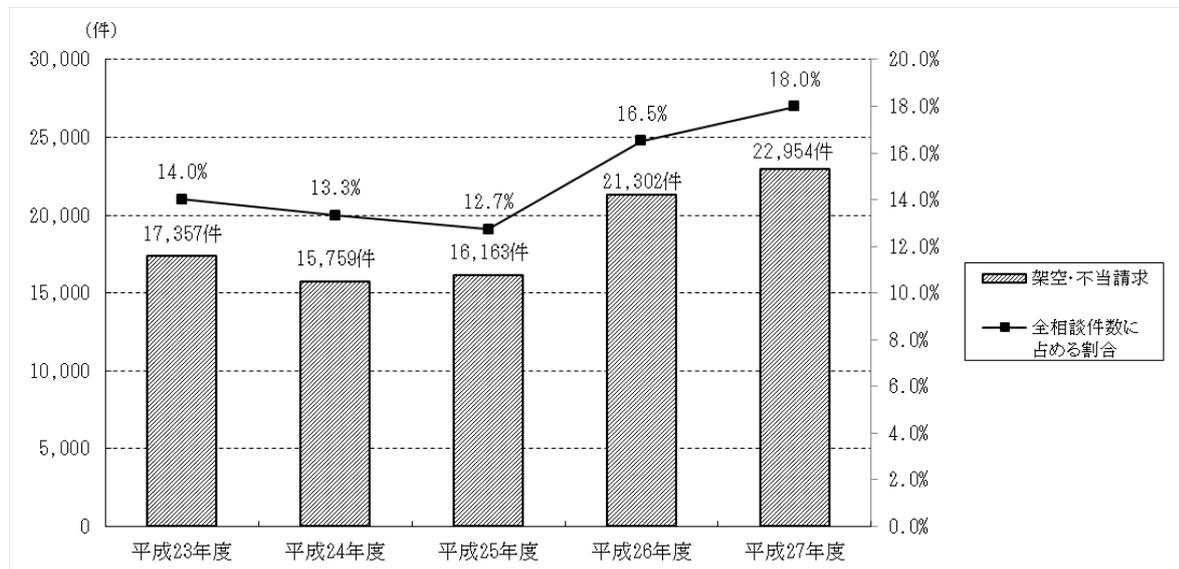


表-42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

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%
年代別			
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、CO₂排出権取引などが分類される「他のデリバティブ取引」である。

このほか、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%
	年齢別	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

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

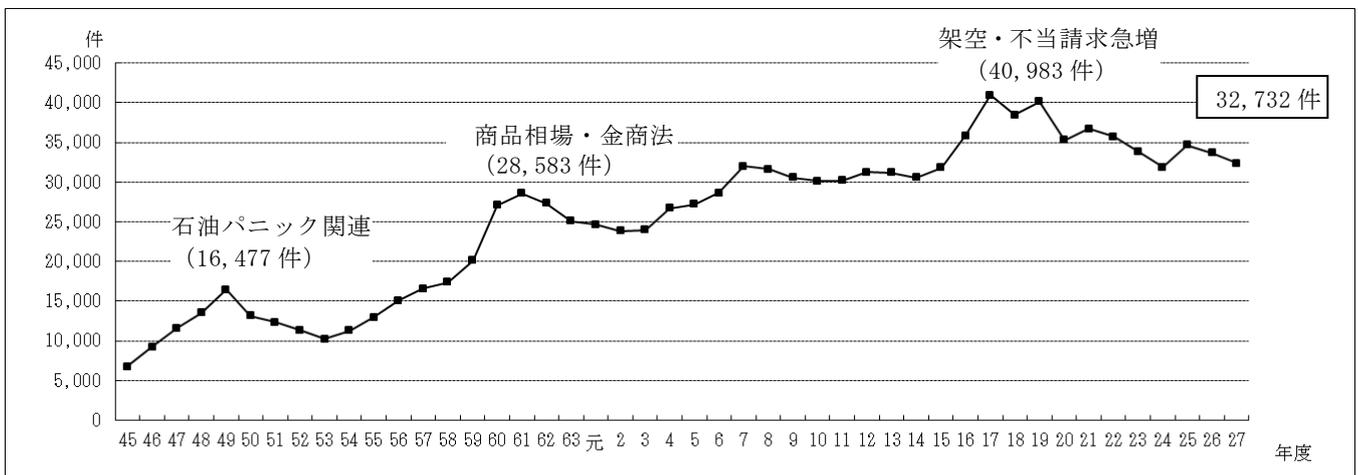
東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パニック時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」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	27年度	
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673	33,692	32,732	

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31,085件寄せられ全体の95.0%を占める。「問合せ」は1,621件となり全体の5.0%を占める。「要望」は26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2.5%の減少、「問合せ」は8.4%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31,366件と圧倒的に多く、全体の95.8%を占めている。「来所」による相談は1,311件と全体の4.0%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		27年度	26年度	対前年度比
相談区分	苦情	31,085 (95.0%)	31,873 (94.6%)	97.5%
	問合せ	1,621 (5.0%)	1,769 (5.3%)	91.6%
	要望	26 (0.1%)	50 (0.1%)	52.0%
相談方法	電話	31,366 (95.8%)	32,355 (96.0%)	96.9%
	来所	1,311 (4.0%)	1,282 (3.8%)	102.3%
	文書	55 (0.2%)	55 (0.2%)	100.0%
計		32,732 (100.0%)	33,692 (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36.1%を占める。最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、全体の13.9%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463件で、全体の1.4%となっている。なかでも「1億円以上」は25件となっている。平均金額は約164万1千円と、前年度より約25万円増加している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	27年度	26年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,605 (8.0%)	2,724 (8.1%)	95.6%
1万円以上5万円未満	2,886 (8.8%)	2,776 (8.2%)	104.0%
5万円以上10万円未満	1,765 (5.4%)	3,559 (10.6%)	49.6%
10万円以上50万円未満	4,547 (13.9%)	3,707 (11.0%)	122.7%
50万円以上100万円未満	905 (2.8%)	977 (2.9%)	92.6%
100万円以上500万円未満	1,025 (3.1%)	1,228 (3.6%)	83.5%
500万円以上1千万円未満	204 (0.6%)	203 (0.6%)	100.5%
1千万円以上5千万円未満	357 (1.1%)	419 (1.2%)	85.2%
5千万円以上1億円未満	81 (0.2%)	107 (0.3%)	75.7%
1億円以上	25 (0.1%)	31 (0.1%)	80.6%
その他・不明	18,332 (56.0%)	17,961 (53.3%)	102.1%
総件数	32,732 (100.0%)	33,692 (100.0%)	97.2%
総合計金額	23,630,349,967円	29,810,865,592円	79.3%
平均金額 (※)	1,640,997円	1,895,039円	86.6%

※「その他・不明」を除いて算出

2 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性（性別・年代別）

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は50.7%であり、「男性」の44.2%を6.5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19.1%、次に「50歳代」が17.6%、次が「30歳代」14.5%の順となっている。前年度と比較すると、「20歳未満」「50歳代」「70歳以上」を除く、全ての年代で減少している。（都表－5）

都表－4 相談者性別相談件数

単位：件

性別	27年度	26年度	対前年度比
男性	14,470 (44.2%)	15,164 (45.0%)	95.4%
女性	16,591 (50.7%)	16,599 (49.3%)	100.0%
団体・不明	1,671 (5.1%)	1,929 (5.7%)	86.6%
計	32,732 (100.0%)	33,692 (100.0%)	97.2%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	27年度	26年度	対前年度比
20歳未満	265 (0.8%)	250 (0.7%)	106.0%
20歳代	2,903 (8.9%)	3,131 (9.3%)	92.7%
30歳代	4,746 (14.5%)	4,832 (14.3%)	98.2%
40歳代	6,267 (19.1%)	6,534 (19.4%)	95.9%
50歳代	5,774 (17.6%)	5,768 (17.1%)	100.1%
60歳代	4,352 (13.3%)	4,562 (13.5%)	95.4%
70歳以上	4,163 (12.7%)	4,148 (12.3%)	100.4%
団体・不明	4,262 (13.0%)	4,467 (13.3%)	95.4%
計	32,732 (100.0%)	33,692 (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 27 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	216	八王子市	527	瑞穂町	102
中央区	391	立川市	297	日の出町	52
港区	883	武蔵野市	299	檜原村	4
新宿区	995	三鷹市	340	奥多摩町	12
文京区	463	青梅市	186	郡部 地域不明	32
台東区	355	府中市	409	郡部 計	202 (0.6%)
墨田区	358	昭島市	172	島しよ部	
江東区	999	調布市	481	大島町	19
品川区	803	町田市	453	利島村	3
目黒区	590	小金井市	217	新島村	10
大田区	1,338	小平市	341	神津島村	9
世田谷区	1,754	日野市	298	三宅村	2
渋谷区	1,053	東村山市	243	御蔵島村	1
中野区	803	国分寺市	262	八丈町	17
杉並区	1,327	国立市	172	青ヶ島村	1
豊島区	630	福生市	172	小笠原村	6
北区	671	狛江市	209	島しよ 地域不明	16
荒川区	346	東大和市	221	島しよ 計	84 (0.3%)
板橋区	994	清瀬市	104	都内 地域不明	2,380 (7.3%)
練馬区	1,374	東久留米市	208	都内 計	28,591 (87.3%)
足立区	972	武蔵村山市	171		
葛飾区	672	多摩市	264		
江戸川区	990	稲城市	192		
特別区 地域不明	3	羽村市	83		
特別区 計	18,980 (58.0%)	あきる野市	284		
		西東京市	340		
		市部 計	6,945 (21.2%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	7	山口県	13
北海道	78	山梨県	31	徳島県	9
青森県	18	長野県	69	香川県	18
岩手県	16	岐阜県	20	愛媛県	16
宮城県	39	静岡県	100	高知県	8
秋田県	9	愛知県	112	福岡県	67
山形県	20	三重県	26	佐賀県	5
福島県	30	滋賀県	17	長崎県	7
茨城県	157	京都府	34	熊本県	21
栃木県	45	大阪府	90	大分県	16
群馬県	61	兵庫県	71	宮崎県	20
埼玉県	945	奈良県	21	鹿児島県	25
千葉県	689	和歌山県	11	沖縄県	27
神奈川県	952	鳥取県	6	道府県 計	4,075 (12.4%)
新潟県	39	島根県	12	在外日本人	50
富山県	13	岡山県	23	在日外国人	16
石川県	16	広島県	46	合計	32,732 (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」の占める割合が47.1%であり、「男性」の45.8%を1.3ポイント上回っている。（都表-7）

年代別では、「40歳代」が最も多く全体の16.7%、次に「70歳以上」が14.9%、「50歳代」が14.3%となっている。前年度と比べると、「50歳代」「70歳以上」を除くすべての年代で件数が減少している。（都表-8）

都表-7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	27年度	26年度	対前年度比
男性	14,975 (45.8%)	15,756 (46.8%)	95.0%
女性	15,422 (47.1%)	15,400 (45.7%)	100.1%
団体・不明	2,335 (7.1%)	2,536 (7.5%)	92.1%
計	32,732 (100.0%)	33,692 (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	27年度	26年度	対前年度比
20歳未満	729 (2.2%)	743 (2.2%)	98.1%
20歳代	3,355 (10.2%)	3,625 (10.8%)	92.6%
30歳代	4,608 (14.1%)	4,668 (13.9%)	98.7%
40歳代	5,463 (16.7%)	5,705 (16.9%)	95.8%
50歳代	4,666 (14.3%)	4,655 (13.8%)	100.2%
60歳代	3,781 (11.6%)	3,932 (11.7%)	96.2%
70歳以上	4,861 (14.9%)	4,794 (14.2%)	101.4%
団体・不明	5,269 (16.1%)	5,570 (16.5%)	94.6%
計	32,732 (100.0%)	33,692 (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41.9%、次いで「無職」16.1%、「家事従事者」14.3%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	27年度	26年度	対前年度比
給与生活者	13,702 (41.9%)	13,668 (40.6%)	100.2%
自営・自由業	2,116 (6.5%)	2,159 (6.4%)	98.0%
家事従事者	4,694 (14.3%)	4,756 (14.1%)	98.7%
学生	1,367 (4.2%)	1,527 (4.5%)	89.5%
無職	5,254 (16.1%)	5,662 (16.8%)	92.8%
相談窓口	1 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	3 (0.0%)	5 (0.0%)	60.0%
消費者団体	1 (0.0%)	0 (0.0%)	—
企業・団体	1,261 (3.9%)	1,392 (4.1%)	90.6%
その他・不明	4,333 (13.2%)	4,523 (13.4%)	95.8%
合計	32,732 (100.0%)	33,692 (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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	対前年度比
A 商品一般	630	727	1,025	1,077 (3.2%)	949 (2.9%)	88.1%
B 食料品	1,265	1,277	1,838	1,292 (3.8%)	1,404 (4.3%)	108.7%
C 住居品	1,176	1,138	1,457	1,439 (4.3%)	1,272 (3.9%)	88.4%
D 光熱水品	264	251	246	199 (0.6%)	213 (0.7%)	107.0%
E 被服品	1,205	1,310	1,736	1,682 (5.0%)	1,368 (4.2%)	81.3%
F 保健衛生品	876	754	940	843 (2.5%)	845 (2.6%)	100.2%
G 教養娯楽品	2,401	2,306	2,617	2,478 (7.4%)	2,131 (6.5%)	86.0%
H 車両・乗り物	482	435	571	443 (1.3%)	488 (1.5%)	110.2%
I 土地・建物・設備	1,124	1,144	1,329	1,127 (3.3%)	1,117 (3.4%)	99.1%
J 他の商品	62	51	89	61 (0.2%)	83 (0.3%)	136.1%
商品 計	9,485	9,393	11,848	10,641 (31.6%)	9,870 (30.2%)	92.8%
K クリーニング	201	218	273	225 (0.7%)	194 (0.6%)	86.2%
L レンタル・リース・貸借	2,969	2,718	2,714	2,741 (8.1%)	2,809 (8.6%)	102.5%
M 工事・建築・加工	763	768	870	749 (2.2%)	710 (2.2%)	94.8%
N 修理・補修	368	368	352	349 (1.0%)	356 (1.1%)	102.0%
O 管理・保管	151	134	163	157 (0.5%)	148 (0.5%)	94.3%
P 役務一般	39	19	31	52 (0.2%)	45 (0.1%)	86.5%
Q 金融・保険サービス	3,869	2,906	2,910	2,493 (7.4%)	1,981 (6.1%)	79.5%
R 運輸・通信サービス	9,500	8,536	8,209	9,176 (27.2%)	9,771 (29.9%)	106.5%
S 教育サービス	211	177	214	214 (0.6%)	192 (0.6%)	89.7%
T 教養・娯楽サービス	1,654	1,634	1,753	1,588 (4.7%)	1,761 (5.4%)	110.9%
U 保健・福祉サービス	1,386	1,413	1,704	1,655 (4.9%)	1,462 (4.5%)	88.3%
V 他の役務	1,894	2,076	2,060	2,243 (6.7%)	1,947 (5.9%)	86.8%
W 内職・副業・ねずみ講	308	290	238	264 (0.8%)	292 (0.9%)	110.6%
X 他の行政サービス	218	230	217	229 (0.7%)	287 (0.9%)	125.3%
役務 計	23,531	21,487	21,708	22,135 (65.7%)	21,955 (67.1%)	99.2%
Z 他の相談	832	982	1,117	916 (2.7%)	907 (2.8%)	99.0%
合計	33,848	31,862	34,673	33,692 (100.0%)	32,732 (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	27年度	26年度	増減
A	商品一般	949	1,077	△ 128
B	食料品	1,404	1,292	112
	食料品一般	50	63	△ 13
	穀類	58	78	△ 20
	魚介類	77	101	△ 24
	肉類	38	45	△ 7
	乳卵類	21	31	△ 10
	野菜・海草	54	75	△ 21
	油脂・調味料	56	45	11
	果物	50	41	9
	菓子類	79	106	△ 27
	飲料	159	156	3
	酒類	30	39	△ 9
	調理食品	113	136	△ 23
	健康食品	615	373	242
	食料品その他	4	3	1
C	住居品	1,272	1,439	△ 167
	住居品一般	7	8	△ 1
	食生活機器	168	184	△ 16
	食器・台所用品	192	282	△ 90
	洗濯・裁縫用具	86	110	△ 24
	掃除用具	81	58	23
	洗浄剤等	37	46	△ 9
	空調・冷暖房機器	178	170	8
	家具・寝具	270	318	△ 48
	室内装備品	27	37	△ 10
	照明器具	58	52	6
	他の住居品	168	174	△ 6
D	光熱水品	213	199	14
	光熱水品一般	2	1	1
	電気	111	59	52
	ガス	54	88	△ 34
	石油	17	21	△ 4
	水道	20	18	2
	他の光熱水品	9	12	△ 3
E	被服品	1,368	1,682	△ 314
	被服品一般	34	25	9
	和服	66	70	△ 4
	洋服一般	29	19	10
	子供洋服	9	22	△ 13
	洋装下着	83	55	28
	紳士・婦人洋服	384	487	△ 103
	履物	217	326	△ 109
	かばん	203	248	△ 45
	アクセサリー	191	275	△ 84
	他の身の回り品	129	141	△ 12
	生地・糸類	11	8	3
	他の被服品	12	6	6

	商品名	27年度	26年度	増減
F	保健衛生品	845	843	2
	保健衛生品一般	4	3	1
	医薬品	63	49	14
	医療用具	168	140	28
	化粧品	383	416	△ 33
	理美容器具・用品	131	155	△ 24
	他の保健衛生品	96	80	16
G	教養娯楽品	2,131	2,478	△ 347
	教養娯楽品一般	6	2	4
	文具・事務用品	59	58	1
	パソコン・パソコン関連用品	404	499	△ 95
	電話機・電話機用品	311	295	16
	学習教材	139	217	△ 78
	書籍・印刷物	299	361	△ 62
	音響・映像製品	262	359	△ 97
	スポーツ用品	82	84	△ 2
	カメラ類	37	47	△ 10
	時計	119	110	9
	他の光学機器	1	4	△ 3
	玩具・遊具	107	126	△ 19
	楽器	36	28	8
	他の教養娯楽品	269	288	△ 19
H	車両・乗り物	488	443	45
	車両・乗り物一般	2	0	2
	自動車	315	291	24
	自動車用品	48	46	2
	自転車・用品	95	87	8
	運搬用具	24	16	8
	他の乗り物	4	3	1
I	土地・建物・設備	1,117	1,127	△ 10
	土地・建物・設備一般	24	28	△ 4
	土地	225	176	49
	建物一般	7	5	2
	集合住宅	385	441	△ 56
	戸建住宅	145	157	△ 12
	他の建物	8	10	△ 2
	住宅構成材	37	29	8
	空調・冷暖房・給湯設備	96	102	△ 6
	衛生設備	48	36	12
	屋外装備品	88	89	△ 1
	他の住宅設備	54	54	0
J	他の商品	83	61	22
	商品計	9,870	10,641	△ 771

単位：件

	商品名	27年度	26年度	増減
K	クリーニング	194	225	△ 31
L	レンタル・リース・貸借	2,809	2,741	68
M	工事・建築・加工	710	749	△ 39
N	修理・補修	356	349	7
O	管理・保管	148	157	△ 9
P	役務一般	45	52	△ 7
Q	金融・保険サービス	1,981	2,493	△ 512
	金融・保険一般	23	22	1
	生命保険	208	211	△ 3
	損害保険	169	167	2
	その他の保険	78	80	△ 2
	預貯金・証券等	269	369	△ 100
	デリバティブ取引	71	124	△ 53
	ファンド型投資商品	171	251	△ 80
	融資サービス	785	1,016	△ 231
	他の金融関連サービス	207	253	△ 46
R	運輸・通信サービス	9,771	9,176	595
	運輸・運送サービス一般	4	8	△ 4
	旅客運送サービス	249	276	△ 27
	郵便・貨物運送サービス	275	295	△ 20
	放送・通信サービス一般	7	7	0
	電報・固定電話	154	126	28
	移動通信サービス	1,344	1,078	266
	放送・コンテンツ等	6,744	6,733	11
	インターネット通信サービス	994	653	341
S	教育サービス	192	214	△ 22
	教育一般	0	1	△ 1
	学校教育	42	47	△ 5
	補習教育	139	152	△ 13
	他の教育	11	14	△ 3
T	教養・娯楽サービス	1,761	1,588	173
	教養・娯楽一般	2	2	0
	旅行代理業	499	350	149
	宿泊施設	61	79	△ 18
	教室・講座	697	580	117
	観覧・鑑賞	125	116	9
	各種会員権	68	59	9
	他の教養・娯楽	309	402	△ 93

	商品名	27年度	26年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,462	1,655	△ 193
	保健・福祉一般	3	3	0
	医療	613	699	△ 86
	理美容	427	427	0
	浴場	4	9	△ 5
	衛生サービス	74	82	△ 8
	保育	15	15	0
	老人福祉・サービス	166	194	△ 28
	他の保健・福祉	160	226	△ 66
V	他の役務	1,947	2,243	△ 296
	外食・食事宅配	291	386	△ 95
	冠婚葬祭	163	167	△ 4
	家事サービス	33	50	△ 17
	役務その他	1,460	1,640	△ 180
W	内職・副業・ねずみ講	292	264	28
	内職・副業一般	6	4	2
	自動販売機	10	2	8
	内職・副業	271	254	17
	無限連鎖講	5	4	1
X	他の行政サービス	287	229	58
	役務計	21,955	22,135	△ 180
Z	他の相談	907	916	△ 9
	消費者運動	4	22	△ 18
	家庭管理	7	18	△ 11
	健康管理	4	7	△ 3
	相隣関係	123	113	10
	慣習・しきたり	12	32	△ 20
	婚姻	13	8	5
	相続	36	45	△ 9
	相談その他	708	671	37
	合計	32,732	33,692	△ 960

(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	27年度	26年度	対前年度比		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	6,744	6,733	100.2%	11	医療	613	699	87.7%
	デジタルコンテンツ	6,358	6,310	100.8%		医療サービス	386	452	85.4%
	アダルト情報サイト	3,320	4,017	82.6%		歯科治療	145	173	83.8%
	デジタルコンテンツ一般	1,826	1,263	144.6%	12	旅行代理業	499	350	142.6%
	テレビ放送サービス	218	225	96.9%		国内手配旅行	252	47	536.2%
	有線テレビ放送	113	133	85.0%		海外手配旅行	72	130	55.4%
2	レンタル・リース・貸借	2,809	2,741	102.5%	13	理美容	427	427	100.0%
	賃貸アパート	2,292	2,241	102.3%		エステティックサービス	336	306	109.8%
	不動産貸借サービス	123	120	102.5%		脱毛エステ	135	114	118.4%
3	役務その他	1,460	1,640	89.0%		痩身エステ	85	92	92.4%
	役務その他サービス	590	733	80.5%	14	パソコン・パソコン関連用品	404	499	81.0%
	興信所	150	119	126.1%		パソコンソフト	138	189	73.0%
	不動産仲介サービス	104	111	93.7%	15	集合住宅	385	441	87.3%
4	移動通信サービス	1,344	1,078	124.7%		新築分譲マンション	185	217	85.3%
	携帯電話サービス	909	766	118.7%		中古分譲マンション	123	117	105.1%
	モバイルデータ通信	427	309	138.2%	16	紳士・婦人洋服	384	487	78.9%
5	インターネット通信サービス	994	653	152.2%	17	化粧品	383	416	92.1%
	光ファイバー	656	389	168.6%	18	修理・補修	356	349	102.0%
6	商品一般	949	1,077	88.1%	19	自動車	315	291	108.2%
7	融資サービス	785	1,016	77.3%		四輪自動車	234	234	100.0%
	フリーローン・サラ金	667	863	77.3%		自動二輪車	37	32	115.6%
	住宅ローン	34	52	65.4%	20	電話機・電話機用品	311	295	105.4%
8	工事・建築・加工	710	749	94.8%		携帯電話	237	219	108.2%
	新築工事	134	179	74.9%		電話関連機器・用品	43	51	84.3%
	増改築工事	100	101	99.0%					
9	教室・講座	697	580	120.2%					
	スポーツ・健康教室	108	81	133.3%					
	他の教室・講座	102	79	129.1%					
10	健康食品	615	373	164.9%					

※「相談その他」(708件)を除く

(4) 内容分類別相談件数

(5) 内容キーワード別相談件数

都表-13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	27年度	26年度	対前年度比
安全・衛生	1,216 (3.7%)	1,285 (3.8%)	94.6%
品質・機能 ・役務品質	4,663 (14.2%)	5,120 (15.2%)	91.1%
法規・基準	792 (2.4%)	943 (2.8%)	84.0%
価格・料金	4,089 (12.5%)	4,474 (13.3%)	91.4%
計量・量目	37 (0.1%)	50 (0.1%)	74.0%
表示・広告	1,377 (4.2%)	1,478 (4.4%)	93.2%
販売方法	14,450 (44.1%)	14,927 (44.3%)	96.8%
契約・解約	24,091 (73.6%)	25,073 (74.4%)	96.1%
接客対応	4,172 (12.7%)	4,876 (14.5%)	85.6%
包装・容器	21 (0.1%)	37 (0.1%)	56.8%
施設・設備	54 (0.2%)	56 (0.2%)	96.4%
買物相談	69 (0.2%)	66 (0.2%)	104.5%
生活知識	56 (0.2%)	55 (0.2%)	101.8%
その他	319 (1.0%)	276 (0.8%)	115.6%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1	インターネット通販	9,432	9,176	102.8%
2	解約一般 ※1	7,027	6,979	100.7%
3	返金	3,511	3,762	93.3%
4	ポルノ・風俗	3,435	4,081	84.2%
5	ワンクリック請求	2,779	3,364	82.6%
6	架空請求	2,758	2,091	131.9%
7	高価格・料金	2,719	3,091	88.0%
8	説明不足	2,248	2,139	105.1%
9	契約書・書面一般 ※2	2,246	2,138	105.1%
10	クレーム処理	2,157	1,016	212.3%
11	信用性	1,959	1,999	98.0%
12	電話勧誘	1,781	2,175	81.9%
13	電子広告	1,753	2,047	85.6%
14	連絡不能	1,733	1,599	108.4%
15	約束不履行	1,684	1,586	106.2%
16	修理代	1,478	1,490	99.2%
17	価格・料金一般 ※3	1,467	796	184.3%
18	クレジットカード	1,384	1,603	86.3%
19	補償	1,363	1,436	94.9%
20	解約料	1,332	1,270	104.9%

(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

※3：価格・料金に関する相談のうち「高価格・料金」「値上げ」「値下げ」「二重価格」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27年度）

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質 役務・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	949	10	39	44	46	0	44
B 食料品	1,404	240	406	53	89	14	233
C 住居品	1,272	181	530	29	109	1	97
D 光熱水品	213	15	23	7	59	4	6
E 被服品	1,368	36	311	24	85	3	104
F 保健衛生品	845	122	258	27	76	4	86
G 教養娯楽品	2,131	78	505	45	160	2	125
H 車両・乗り物	488	49	173	16	71	0	26
I 土地・建物・設備	1,117	48	246	68	139	1	40
J 他の商品	83	1	6	6	5	0	0
K クリーニング	194	8	125	2	10	1	3
L レンタル・リース・貸借	2,809	64	374	86	1,061	1	39
M 工事・建築・加工	710	33	248	18	163	0	18
N 修理・補修	356	11	141	2	110	0	16
O 管理・保管	148	4	21	6	35	0	21
P 役務一般	45	0	3	1	7	0	0
Q 金融・保険サービス	1,981	4	48	108	183	0	43
R 運輸・通信サービス	9,771	32	433	67	829	2	188
S 教育サービス	192	0	15	8	35	0	12
T 教養・娯楽サービス	1,761	41	137	40	242	0	94
U 保健・福祉サービス	1,462	182	378	43	220	1	49
V 他の役務	1,947	56	215	55	318	3	116
W 内職・副業・ねずみ講	292	1	5	4	27	0	15
X 他の行政サービス	287	0	23	33	10	0	2
Z 他の相談 ※	907	—	—	—	—	—	—
合計	32,732	1,216	4,663	792	4,089	37	1,377

※「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
374	591	107	0	4	1	1	24
593	734	177	12	2	3	7	11
494	751	177	1	0	14	3	15
48	121	33	0	3	1	2	1
695	1,020	183	1	1	4	1	7
371	556	106	4	1	5	1	4
963	1,505	357	1	0	5	4	17
133	330	61	1	1	1	1	6
458	684	136	0	6	10	2	20
51	62	7	0	1	0	0	0
16	123	73	0	0	0	0	0
260	2,349	405	0	14	0	0	13
197	491	104	0	2	2	0	6
62	215	68	0	0	1	1	2
17	84	47	0	3	0	1	3
25	35	3	0	0	0	0	0
586	1,611	250	1	0	9	2	21
7,010	8,623	907	0	5	7	5	42
39	161	33	0	0	1	0	1
711	1,478	306	0	4	2	0	3
316	914	269	0	3	3	8	40
780	1,336	273	0	1	0	9	21
203	263	23	0	0	0	0	0
48	54	67	0	3	0	8	62
—	—	—	—	—	—	—	—
14,450	24,091	4,172	21	54	69	56	319

(複数選択項目)

4 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

都表－16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
全相談件数	33,848 (100.0%)	31,862 (100.0%)	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)	32,732 (100.0%)
店舗購入	11,147 (32.9%)	10,383 (32.6%)	11,057 (31.9%)	10,496 (31.2%)	10,030 (30.6%)
特殊販売（店舗外販売）	16,721 (49.4%)	15,439 (48.5%)	16,242 (46.8%)	16,358 (48.6%)	16,271 (49.7%)
訪問販売	2,109 (6.2%)	2,185 (6.9%)	2,351 (6.8%)	1,982 (5.9%)	1,958 (6.0%)
通信販売	11,980 (35.4%)	10,845 (34.0%)	11,001 (31.7%)	11,703 (34.7%)	11,911 (36.4%)
マルチ(まがい)商法	406 (1.2%)	440 (1.4%)	485 (1.4%)	518 (1.5%)	490 (1.5%)
電話勧誘販売	1,894 (5.6%)	1,641 (5.2%)	1,867 (5.4%)	1,683 (5.0%)	1,467 (4.5%)
ネガティブオプション	33 (0.1%)	47 (0.1%)	85 (0.2%)	34 (0.1%)	40 (0.1%)
訪問購入	-	-	148 (0.4%)	185 (0.5%)	176 (0.5%)
他の無店舗販売	299 (0.9%)	281 (0.9%)	305 (0.9%)	253 (0.8%)	229 (0.7%)
不明・無関係	5,980 (17.7%)	6,040 (19.0%)	7,374 (21.3%)	6,838 (20.3%)	6,431 (19.6%)

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

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

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27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	27年度計
訪問販売	37 (1.9%)	212 (10.8%)	165 (8.4%)	171 (8.7%)	165 (8.4%)	208 (10.6%)	692 (35.3%)	308 (15.7%)	1,958 (100.0%)
通信販売	504 (4.2%)	1,270 (10.7%)	1,959 (16.4%)	2,448 (20.6%)	2,125 (17.8%)	1,555 (13.1%)	1,038 (8.7%)	1,012 (8.5%)	11,911 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	12 (2.4%)	202 (41.2%)	61 (12.4%)	44 (9.0%)	56 (11.4%)	35 (7.1%)	40 (8.2%)	40 (8.2%)	490 (100.0%)
電話勧誘販売	3 (0.2%)	69 (4.7%)	98 (6.7%)	164 (11.2%)	156 (10.6%)	198 (13.5%)	563 (38.4%)	216 (14.7%)	1,467 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	4 (10.0%)	4 (10.0%)	3 (7.5%)	4 (10.0%)	4 (10.0%)	15 (37.5%)	6 (15.0%)	40 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (3.4%)	14 (8.0%)	25 (14.2%)	28 (15.9%)	82 (46.6%)	21 (11.9%)	176 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (0.9%)	21 (9.2%)	36 (15.7%)	33 (14.4%)	37 (16.2%)	35 (15.3%)	40 (17.5%)	25 (10.9%)	229 (100.0%)
特殊販売 計	558 (3.4%)	1,778 (10.9%)	2,329 (14.3%)	2,877 (17.7%)	2,568 (15.8%)	2,063 (12.7%)	2,470 (15.2%)	1,628 (10.0%)	16,271 (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	27年度	26年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	203	187	108.6%
屋根工事	55	48	114.6%
衛生設備工事	40	37	108.1%
塗装工事	27	24	112.5%
2 放送・コンテンツ等	181	173	104.6%
テレビ放送サービス	121	118	102.5%
有線テレビ放送	46	44	104.5%
3 書籍・印刷物	134	158	84.8%
新聞	133	155	85.8%
4 役務その他	134	163	82.2%
役務その他サービス	51	52	98.1%
広告代理サービス	26	31	83.9%
5 インターネット通信サービス	132	96	137.5%
光ファイバー	101	73	138.4%
6 教室・講座	75	57	131.6%
ビジネス教室	32	17	188.2%
精神修養講座	15	15	100.0%
タレント・モデル養成教室	12	13	92.3%
7 レンタル・リース・貸借	66	68	97.1%
リースサービス	53	60	88.3%
8 食器・台所用品	65	79	82.3%
浄水器	59	77	76.6%
9 修理・補修	65	56	116.1%
修理サービス	63	54	116.7%
10 土地	64	33	193.9%
山林	28	20	140.0%
訪問販売 計	1,958	1,982	98.8%
全相談件数に占める割合	(6.0%)	(5.9%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	647	694	93.2%
2 高価格・料金	330	411	80.3%
3 クーリング・オフ一般	297	292	101.7%
4 強引	273	287	95.1%
5 契約書・書面一般	264	239	110.5%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,231	6,227	100.1%
アダルト情報サイト	3,299	3,994	82.6%
デジタルコンテンツ一般	1,772	1,214	146.0%
出会い系サイト	295	333	88.6%
オンラインゲーム	137	171	80.1%
2 旅行代理業	414	252	164.3%
国内手配旅行	243	37	656.8%
海外手配旅行	58	109	53.2%
3 役務その他	410	344	119.2%
役務その他サービス	163	161	101.2%
興信所	108	62	174.2%
司法書士	36	3	1200.0%
4 健康食品	358	164	218.3%
5 商品一般	235	231	101.7%
6 紳士・婦人洋服	211	249	84.7%
7 化粧品	209	152	137.5%
8 インターネット通信サービス	205	139	147.5%
光ファイバー	88	41	214.6%
9 パソコン・パソコン関連用品	180	276	65.2%
パソコンソフト	76	131	58.0%
モバイル専用端末機器	25	18	138.9%
ノートパソコン	23	38	60.5%
10 移动通信サービス	166	150	110.7%
モバイルデータ通信	112	105	106.7%
携帯電話サービス	53	45	117.8%
通信販売 計	11,911	11,703	101.8%
全相談件数に占める割合	(36.4%)	(34.7%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 インターネット通販	9,233	8,965	103.0%
2 ポルノ・風俗	3,390	4,006	84.6%
3 ワンクリック請求	2,761	3,334	82.8%
4 架空請求	2,653	1,960	135.4%
5 解約一般	2,025	1,946	104.1%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 健康食品	99	75	132.0%
2 内職・副業	55	43	127.9%
3 化粧品	53	75	70.7%
4 学習教材	35	84	41.7%
教養娯楽教材	34	82	41.5%
5 教室・講座	26	17	152.9%
ビジネス教室	9	6	150.0%
精神修養講座	4	5	80.0%
マルチ(まがい)商法 計	490	518	94.6%
全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.5%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	317	363	87.3%
2 紹介販売	220	270	81.5%
3 解約一般	167	195	85.6%
4 クーリングオフ一般	98	74	132.4%
5 信用性	97	93	104.3%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 インターネット通信サービス	311	203	153.2%
光ファイバー	254	147	172.8%
2 役務その他	233	381	61.2%
役務その他サービス	158	304	52.0%
広告代理サービス	23	18	127.8%
3 集合住宅	95	116	81.9%
新築分譲マンション	55	64	85.9%
4 商品一般	92	96	95.8%
5 老人福祉・サービス	50	26	192.3%
老人ホーム	49	25	196.0%
6 健康食品	44	55	80.0%
7 預貯金・証券等	36	116	31.0%
株	18	43	41.9%
公社債	14	64	21.9%
8 ファンド型投資商品	34	74	45.9%
8 放送・コンテンツ等	34	29	117.2%
デジタルコンテンツ一般	13	3	433.3%
アダルト情報サイト	6	2	300.0%
10 魚介類	29	48	60.4%
かに	17	29	58.6%
電話勧誘販売 計	1,467	1,683	87.2%
全相談件数に占める割合	(4.5%)	(5.0%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	277	238	116.4%
2 信用性	276	281	98.2%
3 強引	245	291	84.2%
4 プライバシー	188	312	60.3%
5 詐欺	186	282	66.0%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 健康食品	9	9	100.0%
2 化粧品	6	2	300.0%
3 書籍・印刷物	4	6	66.7%
書籍	3	0	—
4 商品一般	2	5	40.0%
5 文具・事務用品	2	1	200.0%
ネガティブオプション 計	40	34	117.6%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

都表-27 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 無断契約	9	8	112.5%
2 返品	6	—	—
3 中華人民共和国	5	0	—
4 代引配達	4	5	80.0%
4 連絡不能	4	4	100.0%

(8) 訪問購入

都表-28 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	27年度	26年度	対前年度比
1 アクセサリー	38	43	88.4%
指輪	17	14	121.4%
ネックレス	13	14	92.9%
2 商品一般	17	26	65.4%
2 和服	17	18	94.4%
着物類	13	17	76.5%
4 被服品一般	15	13	115.4%
5 紳士・婦人洋服	13	20	65.0%
訪問購入 計	176	185	95.1%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

都表-29 訪問購入 相談内容別相談件数

単位：件

内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1 電話勧誘	88	100	88.0%
2 家庭訪販	80	78	102.6%
3 信用性	54	53	101.9%
4 クーリング・オフ一般	36	27	133.3%
5 解約一般	19	20	95.0%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 教室・講座	24	14	171.4%
精神修養講座	8	3	266.7%
ビジネス教室	6	5	120.0%
2 管理・保管	20	9	222.2%
パーキング	13	9	144.4%
3 役務その他	16	14	114.3%
廃品回収サービス	5	2	250.0%
4 工事・建築・加工	13	20	65.0%
5 レンタル・リース・貸借	10	17	58.8%
賃貸アパート	4	12	33.3%
他の無店舗販売 計	229	253	90.5%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.8%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
1 解約一般	67	78	85.9%
2 返金	42	49	85.7%
3 信用性	30	20	150.0%
4 高価格・料金	28	35	80.0%
5 契約書・書面一般	24	37	64.9%

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		27年度	26年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	11,510 (35.2%)	14,558 (43.2%)	79.1%
	前払式割賦	1 (0.0%)	10 (0.0%)	10.0%
	前払式特定	24 (0.1%)	38 (0.1%)	63.2%
	他の前払式	1,036 (3.2%)	881 (2.6%)	117.6%
	不明	3,762 (11.5%)	2,147 (6.4%)	175.2%
	小計	16,333 (49.9%)	17,634 (52.3%)	92.6%
販売 信用	自社割賦	156 (0.5%)	207 (0.6%)	75.4%
	包括信用	352 (1.1%)	337 (1.0%)	104.5%
	個別信用	583 (1.8%)	614 (1.8%)	95.0%
	ローン提携販売	0 (0.0%)	5 (0.0%)	0.0%
	2か月内払い	2,144 (6.6%)	2,048 (6.1%)	104.7%
	他の販売信用	12 (0.0%)	16 (0.0%)	75.0%
	不明	211 (0.6%)	168 (0.5%)	125.6%
	小計	3,458 (10.6%)	3,395 (10.1%)	101.9%
借金契約	915 (2.8%)	1,126 (3.3%)	81.3%	
不明・無関係	12,026 (36.7%)	11,537 (34.2%)	104.2%	
合計	32,732 (100.0%)	33,692 (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	27年度	26年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	339	303	111.9%
	デジタルコンテンツ	326	284	114.8%
	他のデジタルコンテンツ	87	46	189.1%
	出会い系サイト	82	89	92.1%
2	移动通信サービス	329	222	148.2%
	携帯電話サービス	192	143	134.3%
	モバイルデータ通信	137	79	173.4%
3	理美容	192	182	105.5%
	エステティックサービス	189	167	113.2%
4	教室・講座	143	127	112.6%
	ビジネス教室	35	38	92.1%
	資格講座	22	8	275.0%
5	インターネット通信サービス	135	69	195.7%
	光ファイバー	54	19	284.2%
	販売信用 計	3,458	3,395	101.9%
	全相談件数に占める割合	(10.6%)	(10.1%)	

都表-34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

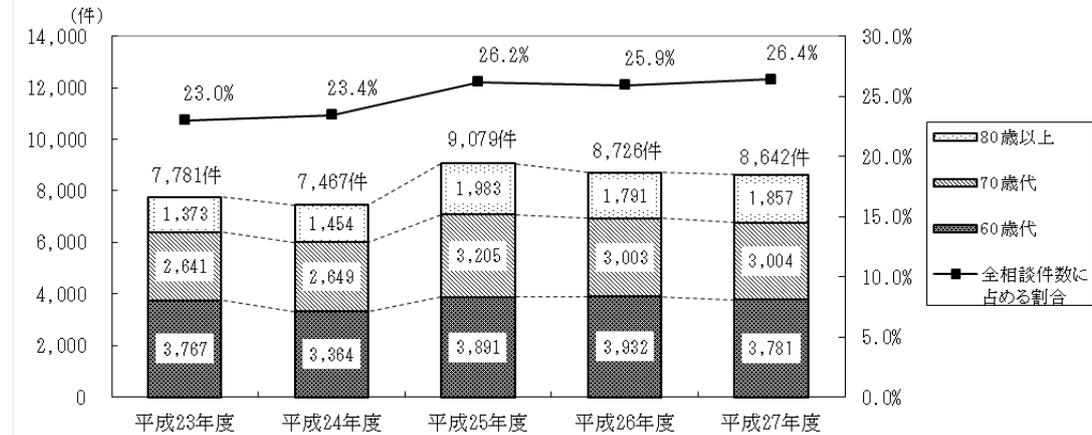
	内容キーワード	27年度	26年度	対前年度比
1	解約一般	1,515	1,461	103.7%
2	インターネット通販	1,380	1,322	104.4%
3	クレジットカード	1,087	1,174	92.6%
4	返金	650	675	96.3%
5	高価格・料金	427	570	74.9%

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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,627	1,353	120.3%
デジタルコンテンツ	1,486	1,232	120.6%
アダルト情報サイト	693	789	87.8%
デジタルコンテンツ一般	561	318	176.4%
テレビ放送サービス	70	65	107.7%
有線テレビ放送	59	47	125.5%
2 役務その他	478	604	79.1%
役務その他サービス	249	387	64.3%
不動産仲介サービス	34	35	97.1%
興信所	28	30	93.3%
3 工事・建築・加工	322	306	105.2%
屋根工事	67	50	134.0%
衛生設備工事	50	43	116.3%
増改築工事	45	56	80.4%
4 レンタル・リース・貸借	321	331	97.0%
賃貸アパート	250	251	99.6%
5 移动通信サービス	276	218	126.6%
携帯電話サービス	208	166	125.3%
6 商品一般	270	330	81.8%
7 インターネット通信サービス	241	217	111.1%
光ファイバー	168	136	123.5%
8 健康食品	215	161	133.5%
9 相談その他	213	179	119.0%
債権回収	22	23	95.7%
10 融資サービス	179	230	77.8%
フリーローン・サラ金	145	185	78.4%
高齢者相談 計	8,642	8,726	99.0%
全相談件数に占める割合	(26.4%)	(25.9%)	

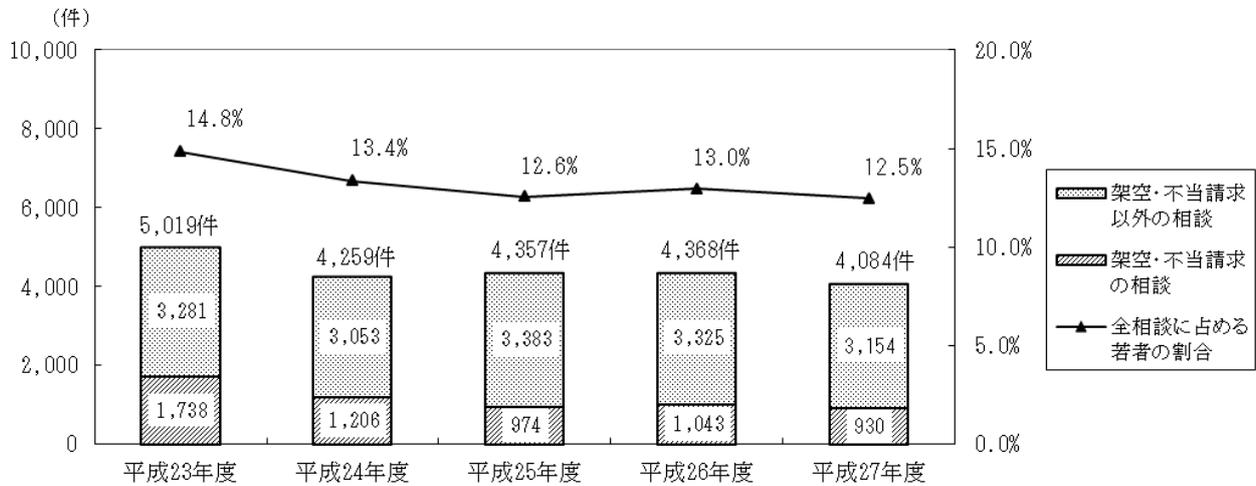
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位: 件

項目	27年度	26年度	対前年度比
相談件数	8,642	8,726	99.0%
性別			
男性	4,030	4,211	95.7%
女性	4,568	4,495	101.6%
不明	44	20	220.0%
年代別			
60歳代	3,781	3,932	96.2%
70歳代	3,004	3,003	100.0%
80歳以上	1,857	1,791	103.7%
職業別			
給与生活者	1,324	1,272	104.1%
自営・自由業	655	680	96.3%
家事従事者	2,315	2,147	107.8%
学生	1	1	100.0%
無職	3,684	4,008	91.9%
その他・不明	663	618	107.3%
平均契約金額(千円)	2,116	2,743	77.1%
平均既払金額(千円)	1,527	1,613	94.7%
1 主な相談内容			
インターネット通販	1,814	1,527	118.8%
2 解約一般	1,511	1,479	102.2%
3 電話勧誘	949	1,219	77.9%
4 架空請求	870	549	158.5%
5 信用性	784	785	99.9%
6 家庭訪販	772	711	108.6%
7 高価格・料金	714	774	92.2%
8 ボルノ・風俗	711	808	88.0%
9 返金	680	790	86.1%
10 説明不足	600	569	105.4%

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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,085	1,223	88.7%
アダルト情報サイト	657	823	79.8%
デジタルコンテンツ一般	155	130	119.2%
出会い系サイト	81	77	105.2%
他のデジタルコンテンツ	76	62	122.6%
2 レンタル・リース・貸借	466	475	98.1%
賃貸アパート	434	438	99.1%
3 教室・講座	226	188	120.2%
精神修養講座	37	29	127.6%
タレント・モデル養成教室	35	35	100.0%
他の教室・講座	34	25	136.0%
4 移动通信サービス	160	147	108.8%
携帯電話サービス	94	91	103.3%
モバイルデータ通信	65	56	116.1%
5 理美容	155	157	98.7%
エステティックサービス	140	136	102.9%
6 役務その他	133	85	156.5%
興信所	29	10	290.0%
結婚相手紹介サービス	11	12	91.7%
7 インターネット通信サービス	122	53	230.2%
光ファイバー	95	38	250.0%
8 内職・副業	117	125	93.6%
タレント・モデル内職	50	63	79.4%
9 旅行代理業	116	51	227.5%
国内手配旅行	74	16	462.5%
10 医療	96	85	112.9%
医療サービス	74	62	119.4%
若者相談 計	4,084	4,368	93.5%
全相談件数に占める割合	(12.5%)	(13.0%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

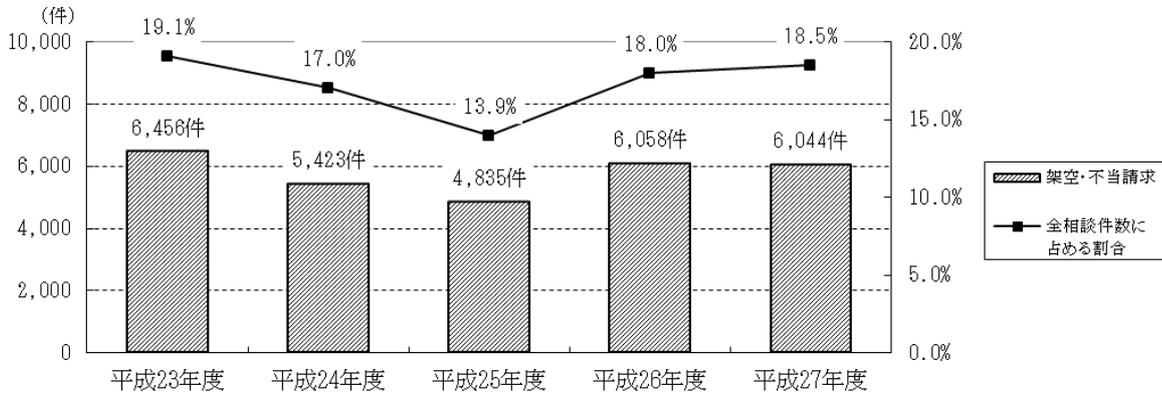
単位：件

項目	27年度	26年度	対前年度比
相談件数	4,084	4,368	93.5%
性別			
男性	1,967	2,236	88.0%
女性	2,089	2,113	98.9%
不明	28	19	147.4%
年代別			
10歳未満	40	44	90.9%
10歳代	689	699	98.6%
20歳代	3,355	3,625	92.6%
職業別			
給与生活者	2,286	2,418	94.5%
自営・自由業	76	85	89.4%
家事従事者	89	98	90.8%
学生	1,275	1,405	90.7%
無職	217	217	100.0%
その他・不明	141	145	97.2%
平均契約金額(千円)	632	524	120.6%
平均既払金額(千円)	147	173	85.0%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,548	1,645	94.1%
2 解約一般	1,222	1,301	93.9%
3 ポルノ・風俗	687	821	83.7%
4 返金	645	654	98.6%
5 ワンクリック請求	611	720	84.9%
6 高価格・料金	528	634	83.3%
7 未成年者契約	454	506	89.7%
8 契約書・書面一般	349	353	98.9%
9 電子広告	344	410	83.9%
10 連絡不能	269	291	92.4%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,420	5,425	99.9%
アダルト情報サイト	3,246	3,905	83.1%
デジタルコンテンツ一般	1,666	1,133	147.0%
他のデジタルコンテンツ	389	232	167.7%
2 役務その他	178	153	116.3%
興信所	102	57	178.9%
3 商品一般	158	144	109.7%
4 移动通信サービス	42	26	161.5%
携帯電話サービス	29	23	126.1%
モバイルデータ通信	11	2	550.0%
5 レンタル・リース・賃借	34	28	121.4%
賃貸アパート	21	19	110.5%
6 インターネット通信サービス	24	21	114.3%
光ファイバー	10	7	142.9%
7 外食・食事宅配	19	25	76.0%
外食	17	25	68.0%
8 電話機・電話機用品	12	3	400.0%
スマートフォン	11	—	—
9 融資サービス	10	14	71.4%
フリーローン・サラ金	9	13	69.2%
10 健康食品	8	8	100.0%
架空・不当請求 計	6,044	6,058	99.8%
全相談件数に占める割合	(18.5%)	(18.0%)	

都表-40 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	6,044	6,058	99.8%
性別			
男性	3,589	3,837	93.5%
女性	2,364	2,087	113.3%
団体	30	46	65.2%
不明	61	88	69.3%
年代別			
20歳未満	336	379	88.7%
20歳代	594	664	89.5%
30歳代	856	898	95.3%
40歳代	1,218	1,369	89.0%
50歳代	1,245	1,136	109.6%
60歳代	986	835	118.1%
70歳以上	521	447	116.6%
不明	288	330	87.3%
職業別			
給与生活者	3,368	3,329	101.2%
自営・自由業	309	357	86.6%
家事従事者	750	647	115.9%
学生	459	519	88.4%
無職	774	790	98.0%
その他・不明	384	416	92.3%
平均契約金額(千円)	236	175	134.9%
平均既払金額(千円)	70	20	350.0%
主な相談内容			
1 インターネット通販	5,603	5,535	101.2%
2 ポルノ・風俗	3,332	3,926	84.9%
3 ワンクリック請求	2,779	3,364	82.6%
4 架空請求	2,758	2,091	131.9%
5 不当請求一般	560	670	83.6%
6 高価格・料金	495	536	92.4%
7 電子広告	307	333	92.2%
8 二次被害	293	184	159.2%
9 強引	240	305	78.7%
10 未成年者契約	230	319	72.1%

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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,031	5,971	101.0%
アダルト情報サイト	3,287	3,965	82.9%
デジタルコンテンツ一般	1,741	1,179	147.7%
他のデジタルコンテンツ	540	336	160.7%
出会い系サイト	276	300	92.0%
2 旅行代理業	344	159	216.4%
国内手配旅行	235	29	810.3%
3 役務その他	274	197	139.1%
興信所	105	57	184.2%
4 健康食品	214	79	270.9%
5 紳士・婦人洋服	163	188	86.7%
6 商品一般	159	122	130.3%
7 履物	141	245	57.6%
靴	65	119	54.6%
運動ぐつ	61	115	53.0%
8 化粧品	134	85	157.6%
9 パソコン・パソコン関連用品	112	211	53.1%
パソコンソフト	56	108	51.9%
10 かばん	111	151	73.5%
紳士・婦人用バッグ	70	105	66.7%
旅行かばん	17	18	94.4%
インターネット通販 計	9,432	9,176	102.8%
全相談件数に占める割合	(28.8%)	(27.2%)	

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	27年度	26年度	対前年度比	
相談件数	9,432	9,176	102.8%	
性別	男性	5,066	5,309	95.4%
	女性	4,131	3,639	113.5%
	団体	99	100	99.0%
	不明	136	128	106.3%
年代別	20歳未満	458	495	92.5%
	20歳代	1,090	1,150	94.8%
	30歳代	1,637	1,659	98.7%
	40歳代	2,035	2,145	94.9%
	50歳代	1,766	1,566	112.8%
	60歳代	1,210	1,027	117.8%
	70歳以上	604	500	120.8%
	不明	632	634	99.7%
職業別	給与生活者	5,188	5,002	103.7%
	自営・自由業	581	580	100.2%
	家事従事者	1,186	1,029	115.3%
	学生	650	728	89.3%
	無職	1,041	1,023	101.8%
	その他・不明	786	814	96.6%
平均契約金額(千円)	208	169	123.1%	
平均既払金額(千円)	107	68	157.4%	
主な相談内容	1 ポルノ・風俗	3,379	3,972	85.1%
	2 ワンクリック請求	2,763	3,334	82.9%
	3 架空請求	2,612	1,894	137.9%
	4 解約一般	1,333	1,257	106.0%
	5 電子広告	903	1,005	89.9%

③ 多重債務

都表-43 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		27年度	26年度	対前年度比
相 談 件 数		592	806	73.4%
性別	男性	402	536	75.0%
	女性	178	255	69.8%
	団体	5	8	62.5%
	不明	7	7	100.0%
年代別	20歳未満	1	0	—
	20歳代	68	99	68.7%
	30歳代	100	139	71.9%
	40歳代	127	168	75.6%
	50歳代	116	153	75.8%
	60歳代	80	96	83.3%
	70歳以上	55	90	61.1%
	不明	45	61	73.8%
職業別	給与生活者	339	450	75.3%
	自営・自由業	50	90	55.6%
	家事従事者	22	34	64.7%
	学生	8	10	80.0%
	無職	119	165	72.1%
	その他・不明	54	57	94.7%

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	385	515	74.8%
	住宅ローン	12	28	42.9%
	他の融資サービス	7	11	63.6%
借入金総額	100万円未満	83	115	72.2%
	100万円以上 300万円未満	64	79	81.0%
	300万円以上 500万円未満	19	29	65.5%
	500万円以上 1,000万円未満	26	27	96.3%
	1,000万円以上	35	33	106.1%
	記入有計	365	283	129.0%
	平均借入金額（千円）	10,260	7,113	144.2%

(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	515	20	3	0	48	29	0	1	18	4	0	5	27	2	117	2	15	18	45	153	8
1 医療サービス	60	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	2	1	17	0	1	1	0	30	3
2 外食	21	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	5	0	4	5	0
3 他の健康食品	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	6	4	0
4 歯科治療	13	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0
5 パーマ	13	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	8	0	0	0	0	1	0
6 酵素食品	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	3	0
7 スポーツ・健康教室	9	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0
8 他のエステティックサービス	9	1	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
9 健康食品一般	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2	1	0
10 賃貸アパート	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	2	1

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		27年度	26年度	対前年度比	
相談件数		515	530	97.2%	
被害者	性別	男性	124	133	93.2%
		女性	376	378	99.5%
		不明	15	19	78.9%
	年代別	20歳未満	25	20	125.0%
		20歳代	57	45	126.7%
		30歳代	67	72	93.1%
		40歳代	102	100	102.0%
		50歳代	89	99	89.9%
職業別	60歳代	60	58	103.4%	
	70歳以上	59	74	79.7%	
	不明	56	62	90.3%	
	給与生活者	188	182	103.3%	
被害程度	自営・自由業	34	35	97.1%	
	家事従事者	107	116	92.2%	
	学生	24	20	120.0%	
	無職	92	101	91.1%	
	その他・不明	70	76	92.1%	
項目		27年度	26年度	対前年度比	
被害程度	治療1週間未満	56	70	80.0%	
	1～2週間	46	33	139.4%	
	3週間～1ヶ月	25	35	71.4%	
	1ヶ月以上	58	58	100.0%	
	死亡	6	5	120.0%	
	不明	136	149	91.3%	
	医者にかからず	188	180	104.4%	

※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

都表-46 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	177	3	8	20	21	0	2	2	2	7	4	8	16	6	12	8	0	2	3	24	2	27	0
1 普通・小型自動車	10	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	1	0
2 テレビジョン	6	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 賃貸アパート	5	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4 ヘヤードライヤー	4	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 ガステーブル	3	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 フライパン	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
7 電気掃除機	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 パネルヒーター	3	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 電池	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
10 外食	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0

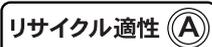
※PIO-NET2015による平成28年5月31日現在の集計値

登録番号(27)31

平成28年8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 株式会社進英プリント



この印刷物は、印刷用の紙に
リサイクルできます。



古紙配合率70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)