

平成 28 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 28 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 28 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12万件となり、対前年度比5.4%の減少となった(P.3)

平成28年度の東京都内の相談件数は120,813件となり、前年度と比較すると6,833件(5.4%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が29,148件(構成比24.1%)、区市町村受付件数が91,665件(同75.9%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.6%、相談方法は「電話」が87.6%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.6%、「問合せ」が7.3%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が87.6%、「来所」が12.2%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 相談者は「40歳代」、契約当事者は「70歳以上」の割合が多い(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。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インターネット通信サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(32,452件、構成比26.9%)で、相談全体の4分の1以上を占める。第2位はパソコンや携帯電話機、新聞などの相談を含む「教養娯楽品」(8,674件、構成比7.2%)である。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」(8,289件、構成比6.9%)である。

(5) 増加の目立つ相談は「健康食品」、減少の目立つものは「放送・コンテンツ等」(P.12、P.13)

商品・役務の中分類別で相談件数を見ると、最も増加の目立つのは、「お試し」のつもりで申し込んだら実際には4～6回購入しなければならない「定期購入」だった相談などの「健康食品」(1,092件増)である。次いで、興信所などを含む「役務その他」(581件増)、「化粧品」(438件増)があげられる。

一方で、減少の目立つ相談としては、デジタルコンテンツや放送サービスなどの「放送・コンテンツ等」(3,585件減)、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」(391件減)、携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」(325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」の相談件数は全相談の約5割。なかでも「通信販売」が目立つ (P. 20、P. 21)

店舗購入以外の「特殊販売」は61,555件となり、全相談の51%を占める。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37,061件と、前年度より4.7%減少した。全相談に占める割合は30.7%となり、引き続き全体の3割を超えた。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「役務その他」「商品一般」と続く。増加が目立つ相談は、携帯電話サービス、モバイルデータ通信などの「移動通信サービス」や「修理・補修」があげられる。また、平均契約金額は189万7千円と非常に高額となっている。

(9) 若者の相談は約1万4千件 (P. 34)

29歳以下の若者の相談件数は13,889件となり、前年度より7.1%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は11.5%となり、減少傾向にある。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(3,005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、興信所などの「役務その他」である。

(10) 架空・不当請求に関する相談は減少 (P. 38)

架空・不当請求に関する相談は、18,926件となり、前年度より17.5%減少した。全相談件数に占める割合は18.0%であった前年度に比べて減少したものの、依然として15.7%を占めている。商品・役務別では、有料サイト利用料の架空請求やアダルト情報サイトなどが含まれる「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約8割を占めている。

(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2,188件で、前年度より9.1%減少した。年代別では「40歳代」が19.1%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) 危害に関する相談はやや増加、危険に関する相談は減少 (P. 50、P. 52)

「危害」に関する相談は1,817件あり、前年度と比べて3.5%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が474件と最も多く、次に「消化器障害」272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168件、「他の健康食品」が153件となっている。また、「危険」に関する相談は469件となり、前年度より26.8%の減少であった。危険の内容は「過熱・こげる」が最も多く69件、次いで「発煙・火花」が59件、「異物の混入」が55件となっている。

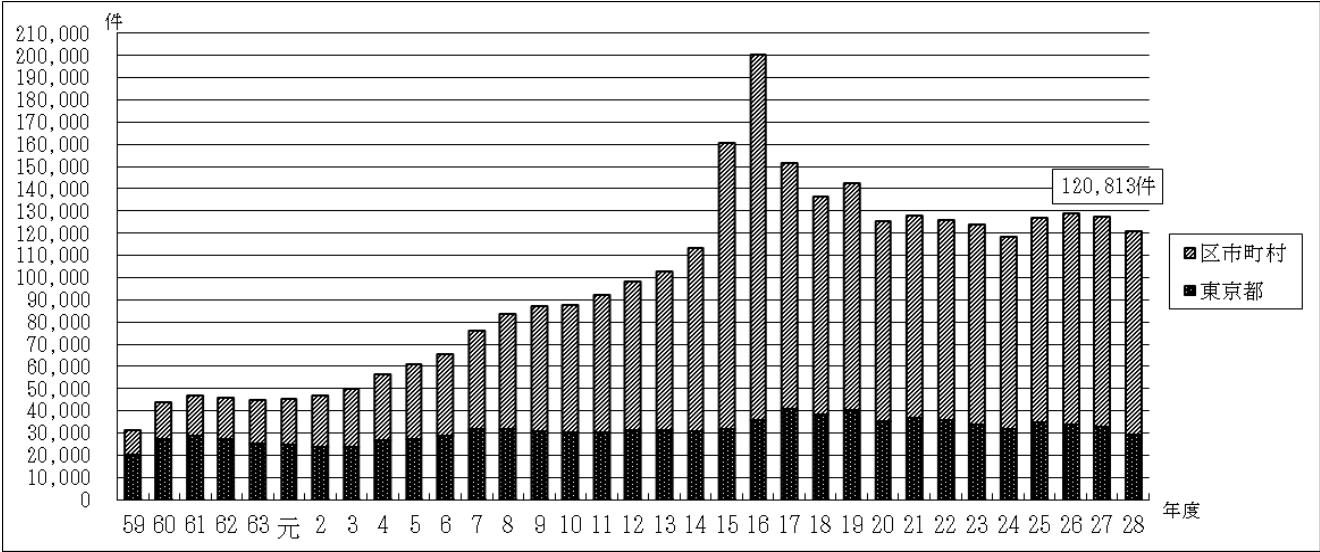
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成28年度の東京都内の相談件数は120,813件となり、対前年度比5.4%の減少であった。そのうち東京都受付分は29,148件（構成比24.1%）、区市町村受付分が91,665件（同75.9%）であった。

相談件数は平成15年度及び平成16年度に急増し、平成16年度に20万件を超えてピークとなったが、その後、落ち着きを見せている。（図－1、表－1）

図－1 東京都・区市町村相談件数の推移



表－1 東京都・区市町村相談件数の推移

	単位：件									
	昭和59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684	27,216
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597	33,690
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281	60,906

	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
東京都	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
区市町村	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
計	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755	113,570	160,817

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346	92,278
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208	126,951

	26年度	27年度	28年度
東京都	33,692	32,732	29,148
区市町村	95,348	94,914	91,665
計	129,040	127,646	120,813

(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29,148件で、前年度より3,584件(10.9%)減少している。

23区では65,640件、対前年度比2.8%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,157件、次に「練馬区」4,923件、「大田区」4,754件の順となっている。

市町村では26,025件、対前年度比5.0%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の3,904件、次に「町田市」3,286件、「府中市」1,421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	28年度	27年度	対前年度比
	29,148 (24.1%)	32,732 (25.6%)	89.1%

区			
	28年度	27年度	対前年度比
千代田区	1,048	1,021	102.6%
中央区	1,614	1,658	97.3%
港区	2,275	2,271	100.2%
新宿区	3,618	3,478	104.0%
文京区	1,629	1,653	98.5%
台東区	1,599	1,633	97.9%
墨田区	1,848	1,975	93.6%
江東区	2,924	2,975	98.3%
品川区	2,624	2,685	97.7%
目黒区	2,261	2,237	101.1%
大田区	4,754	4,854	97.9%
世田谷区	6,157	6,136	100.3%
渋谷区	1,233	1,482	83.2%
中野区	2,389	2,440	97.9%
杉並区	3,713	3,986	93.2%
豊島区	1,956	2,112	92.6%
北区	2,257	2,443	92.4%
荒川区	1,343	1,258	106.8%
板橋区	3,638	4,065	89.5%
練馬区	4,923	5,011	98.2%
足立区	4,307	4,571	94.2%
葛飾区	3,046	2,950	103.3%
江戸川区	4,484	4,633	96.8%
区 計	65,640 (54.3%)	67,527 (52.9%)	97.2%

市町村			
	28年度	27年度	対前年度比
八王子市	3,904	4,366	89.4%
立川市	1,409	1,546	91.1%
武蔵野市	1,065	1,139	93.5%
三鷹市	1,048	1,025	102.2%
青梅市	978	951	102.8%
府中市	1,421	1,503	94.5%
昭島市	767	778	98.6%
調布市	1,262	1,293	97.6%
町田市	3,286	3,531	93.1%
小金井市	750	789	95.1%
小平市	1,079	1,088	99.2%
日野市	1,229	1,280	96.0%
東村山市	908	925	98.2%
国分寺市	579	663	87.3%
国立市	422	479	88.1%
福生市	183	160	114.4%
狛江市	456	467	97.6%
東大和市	313	308	101.6%
清瀬市	826	787	105.0%
東久留米市	736	770	95.6%
武蔵村山市	246	269	91.4%
多摩市	888	972	91.4%
稲城市	371	370	100.3%
羽村市	489	521	93.9%
あきる野市	153	148	103.4%
西東京市	1,170	1,161	100.8%
瑞穂町	87	98	88.8%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	26,025 (21.5%)	27,387 (21.5%)	95.0%

総 計	120,813 (100.0%)	127,646 (100.0%)	94.6%
-----	---------------------	---------------------	-------

※日の出町、檜原村、奥多摩町及び島しょ地域については、PIO-NET 未設置のため集計対象外である。

(3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別で見ると、「苦情」は111,906件寄せられ、構成比は92.6%を占める。「問合せ」の件数は8,827件で全体の7.3%、「要望」については80件で全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の87.6%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.2%、「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		28年度		27年度		対前年度比
相談区分	苦 情	111,906	(92.6%)	118,885	(93.1%)	94.1%
	問合せ	8,827	(7.3%)	8,660	(6.8%)	101.9%
	要 望	80	(0.1%)	101	(0.1%)	79.2%
相談方法	電 話	105,862	(87.6%)	110,838	(86.8%)	95.5%
	来 所	14,711	(12.2%)	16,611	(13.0%)	88.6%
	文 書	240	(0.2%)	197	(0.2%)	121.8%
計		120,813	(100.0%)	127,646	(100.0%)	94.6%

(4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額における相談件数は45,982件で全体の38.1%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12.2%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,430件で構成比は1.2%となっている。「1億円以上」は77件と前年度(85件)より減少している。平均金額は132万円となり、前年度より約3万6千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	28年度		27年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	12,256	(10.1%)	12,678	(9.9%)	96.7%
1万円以上5万円未満	12,729	(10.5%)	12,300	(9.6%)	103.5%
5万円以上10万円未満	6,314	(5.2%)	7,109	(5.6%)	88.8%
10万円以上50万円未満	14,683	(12.2%)	17,111	(13.4%)	85.8%
50万円以上100万円未満	3,442	(2.8%)	3,573	(2.8%)	96.3%
100万円以上500万円未満	4,249	(3.5%)	4,448	(3.5%)	95.5%
500万円以上1千万円未満	698	(0.6%)	743	(0.6%)	93.9%
1千万円以上5千万円未満	1,110	(0.9%)	1,234	(1.0%)	90.0%
5千万円以上1億円未満	243	(0.2%)	257	(0.2%)	94.6%
1億円以上	77	(0.1%)	85	(0.1%)	90.6%
その他・不明	65,012	(53.8%)	68,108	(53.4%)	95.5%
総件数	120,813	(100.0%)	127,646	(100.0%)	94.6%
総合計金額	73,648,858,497円		80,715,386,511円		91.2%
平均金額(※)	1,319,848円		1,355,695円		97.4%

※「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54.7％で、「男性」の41.0％を13.7ポイント上回っている。(表－5)

年代別の構成比を見ると、「40歳代」が最も多く18.0％、次に「50歳代」16.8％、「70歳以上」16.3％と続く。前年度と比較すると、「20歳未満」「30歳代」の減少が目立つ。(表－6)

表－5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	28年度		27年度		対前年度比
男性	49,508	(41.0%)	53,418	(41.8%)	92.7%
女性	66,139	(54.7%)	68,534	(53.7%)	96.5%
団体・不明	5,166	(4.3%)	5,694	(4.5%)	90.7%
計	120,813	(100.0%)	127,646	(100.0%)	94.6%

表－6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	28年度		27年度		対前年度比
20歳未満	898	(0.7%)	1,017	(0.8%)	88.3%
20歳代	10,458	(8.7%)	10,956	(8.6%)	95.5%
30歳代	16,483	(13.6%)	18,291	(14.3%)	90.1%
40歳代	21,754	(18.0%)	23,551	(18.5%)	92.4%
50歳代	20,349	(16.8%)	20,600	(16.1%)	98.8%
60歳代	17,050	(14.1%)	17,857	(14.0%)	95.5%
70歳以上	19,693	(16.3%)	20,517	(16.1%)	96.0%
団体・不明	14,128	(11.7%)	14,857	(11.6%)	95.1%
計	120,813	(100.0%)	127,646	(100.0%)	94.6%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する都道府県別で見ると、東京都が115,703件で全体の95.8%、東京都以外の住民からの相談は4,990件で全体の4.1%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3,183件で63.8%を占めている。また、在外日本人からの相談が66件、在日外国人からは54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28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	664	八王子市	3,939	瑞穂町	176
中央区	1,604	立川市	770	日の出町	45
港区	2,322	武蔵野市	1,180	檜原村	2
新宿区	4,112	三鷹市	1,328	奥多摩町	13
文京区	1,970	青梅市	1,109	郡部 地域不明	25
台東区	1,762	府中市	1,210	郡部 計	261
墨田区	2,147	昭島市	847		(0.2%)
江東区	3,783	調布市	1,689	島 し ょ 部	
品川区	3,268	町田市	3,607	大島町	8
目黒区	2,675	小金井市	895	利島村	0
大田区	5,718	小平市	1,061	新島村	6
世田谷区	7,636	日野市	1,384	神津島村	4
渋谷区	1,768	東村山市	860	三宅村	3
中野区	2,898	国分寺市	804	御蔵島村	0
杉並区	4,821	国立市	530	八丈町	12
豊島区	2,380	福生市	354	青ヶ島村	1
北区	2,093	狛江市	640	小笠原村	7
荒川区	1,614	東大和市	463	島しよ 地域不明	17
板橋区	4,551	清瀬市	795	島しよ 計	58
練馬区	5,992	東久留米市	871		(0.0%)
足立区	3,992	武蔵村山市	400	都内 地域不明	10,616
葛飾区	3,407	多摩市	889		(8.8%)
江戸川区	5,119	稲城市	534	都内 計	115,703
特別区 地域不明	7	羽村市	491		(95.8%)
特別区 計	76,303	あきる野市	412		
	(63.2%)	西東京市	1,403		
		市部 計	28,465		
			(23.6%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	11	山口県	24
北海道	77	山梨県	34	徳島県	9
青森県	18	長野県	73	香川県	6
岩手県	26	岐阜県	24	愛媛県	17
宮城県	49	静岡県	114	高知県	14
秋田県	19	愛知県	100	福岡県	89
山形県	25	三重県	33	佐賀県	8
福島県	53	滋賀県	16	長崎県	22
茨城県	185	京都府	48	熊本県	28
栃木県	78	大阪府	159	大分県	15
群馬県	68	兵庫県	68	宮崎県	22
埼玉県	1,131	奈良県	19	鹿児島県	30
千葉県	887	和歌山県	17	沖縄県	39
神奈川県	1,165	鳥取県	7	道府県 計	4,990
新潟県	44	島根県	8		(4.1%)
富山県	21	岡山県	30	在外日本人	66
石川県	24	広島県	36	在日外国人	54
				合 計	120,813
					(100.0%)

(3) 契約当事者の属性(性別・年代別)

契約当事者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は50.3%で、「男性」の42.7%を7.6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18.2%、次いで「40歳代」15.7%、「50歳代」13.7%と続く。(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	28年度		27年度		対前年度比
男性	51,535	(42.7%)	55,665	(43.6%)	92.6%
女性	60,794	(50.3%)	63,241	(49.5%)	96.1%
団体・不明	8,484	(7.0%)	8,740	(6.8%)	97.1%
計	120,813	(100.0%)	127,646	(100.0%)	94.6%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	28年度		27年度		対前年度比
20歳未満	2,227	(1.8%)	2,696	(2.1%)	82.6%
20歳代	11,662	(9.7%)	12,256	(9.6%)	95.2%
30歳代	15,832	(13.1%)	17,615	(13.8%)	89.9%
40歳代	19,019	(15.7%)	20,548	(16.1%)	92.6%
50歳代	16,518	(13.7%)	16,770	(13.1%)	98.5%
60歳代	15,026	(12.4%)	15,822	(12.4%)	95.0%
70歳以上	22,035	(18.2%)	23,057	(18.1%)	95.6%
団体・不明	18,494	(15.4%)	18,882	(14.8%)	97.9%
計	120,813	(100.0%)	127,646	(100.0%)	94.6%

(4) 契約当事者の属性(職業別)

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く全体に占める割合は38.3%、次いで「無職」21.3%、「家事従事者」14.1%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	28年度		27年度		対前年度比
給与生活者	46,308	(38.3%)	49,040	(38.4%)	94.4%
自営・自由業	8,082	(6.7%)	8,270	(6.5%)	97.7%
家事従事者	17,061	(14.1%)	18,982	(14.9%)	89.9%
学生	4,595	(3.8%)	5,169	(4.0%)	88.9%
無職	25,744	(21.3%)	26,706	(20.9%)	96.4%
相談窓口	0	(0.0%)	1	(0.0%)	0.0%
行政機関	36	(0.0%)	28	(0.0%)	128.6%
消費者団体	1	(0.0%)	3	(0.0%)	33.3%
企業・団体	3,752	(3.1%)	4,071	(3.2%)	92.2%
その他・不明	15,234	(12.6%)	15,376	(12.0%)	99.1%
合 計	120,813	(100.0%)	127,646	(100.0%)	94.6%

4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

平成28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40,269件(構成比33.3%)、「役務」に関する相談が76,681件(63.5%)、「他の相談」が3,863件(3.2%)である。「役務」の相談は、年々増加傾向にあったが、平成28年度は減少に転じた。

平成28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インターネット通信サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(32,452件)で、相談全体の4分の1以上を占めている。

次に相談が多かったのは、パソコンや携帯電話機、新聞などの相談を含む「教養娯楽品」(8,674件)で、全体の7.2%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」(8,289件：構成比6.9%)である。第4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」(7,813件：構成比6.5%)、第5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」(7,366件：構成比6.1%)の順になっている。

過去5年間の推移を見ると、減少しているものは「金融・保険サービス」「クリーニング」である。デジタルコンテンツなどの「運輸・通信サービス」は平成27年度まで増加していたが、平成28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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度比
A 商品一般	3,166	3,894	4,519	4,398 (3.4%)	4,592 (3.8%)	104.4%
B 食料品	4,894	7,653	5,225	5,770 (4.5%)	6,693 (5.5%)	116.0%
C 住居品	4,682	5,712	5,933	5,298 (4.2%)	4,806 (4.0%)	90.7%
D 光熱水品	1,057	896	817	841 (0.7%)	1,099 (0.9%)	130.7%
E 被服品	5,195	7,209	6,868	5,501 (4.3%)	5,167 (4.3%)	93.9%
F 保健衛生品	2,787	3,354	3,134	3,111 (2.4%)	3,350 (2.8%)	107.7%
G 教養娯楽品	9,055	10,344	10,067	9,417 (7.4%)	8,674 (7.2%)	92.1%
H 車両・乗り物	1,809	2,101	1,862	1,932 (1.5%)	1,883 (1.6%)	97.5%
I 土地・建物・設備	4,694	4,772	4,262	4,023 (3.2%)	3,793 (3.1%)	94.3%
J 他の商品	215	268	240	211 (0.2%)	212 (0.2%)	100.5%
商品 計	37,554	46,203	42,927	40,502 (31.7%)	40,269 (33.3%)	99.4%
K クリーニング	1,218	1,185	1,175	1,115 (0.9%)	985 (0.8%)	88.3%
L レンタル・リース・貸借	9,330	9,262	9,297	9,193 (7.2%)	8,289 (6.9%)	90.2%
M 工事・建築・加工	3,461	4,064	3,841	3,708 (2.9%)	3,396 (2.8%)	91.6%
N 修理・補修	1,620	1,658	1,611	1,683 (1.3%)	1,793 (1.5%)	106.5%
O 管理・保管	451	486	460	478 (0.4%)	451 (0.4%)	94.4%
P 役務一般	123	130	179	201 (0.2%)	208 (0.2%)	103.5%
Q 金融・保険サービス	11,944	11,180	10,075	8,143 (6.4%)	7,366 (6.1%)	90.5%
R 運輸・通信サービス	26,535	26,876	32,823	36,771 (28.8%)	32,452 (26.9%)	88.3%
S 教育サービス	760	787	815	758 (0.6%)	681 (0.6%)	89.8%
T 教養・娯楽サービス	5,938	5,615	5,380	5,596 (4.4%)	5,834 (4.8%)	104.3%
U 保健・福祉サービス	5,886	6,262	6,575	6,181 (4.8%)	5,825 (4.8%)	94.2%
V 他の役務	7,059	6,976	7,865	7,461 (5.8%)	7,813 (6.5%)	104.7%
W 内職・副業・ねずみ講	753	660	819	871 (0.7%)	874 (0.7%)	100.3%
X 他の行政サービス	799	831	764	1,008 (0.8%)	714 (0.6%)	70.8%
役務 計	75,877	75,972	81,679	83,167 (65.2%)	76,681 (63.5%)	92.2%
Z 他の相談	4,777	4,776	4,434	3,977 (3.1%)	3,863 (3.2%)	97.1%
合 計	118,208	126,951	129,040	127,646 (100.0%)	120,813 (100.0%)	94.6%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務を中分類別で見た相談件数は、「表－12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、「お試し」のつもりで申し込んだら実際には4～6回購入しなければならない「定期購入」だった相談などの「健康食品」で1,092件の増加（45.7%増）であった。次いで、興信所などを含む「役務その他」で581件の増加（10.7%増）、「化粧品」で438件の増加（31.5%増）となっている。

表－12 商品・役務中分類別相談件数

	商 品 名	28年度	27年度	増減
A	商 品 一 般	4,592	4,398	194
B	食 料 品	6,693	5,770	923
	食料品一般	138	167	△ 29
	穀類	237	293	△ 56
	魚介類	364	334	30
	肉類	103	129	△ 26
	乳卵類	117	147	△ 30
	野菜・海草	220	253	△ 33
	油脂・調味料	145	218	△ 73
	果物	176	216	△ 40
	菓子類	271	336	△ 65
	飲料	887	654	233
	酒類	113	128	△ 15
	調理食品	418	480	△ 62
	健康食品	3,482	2,390	1,092
	食料品その他	22	25	△ 3
C	住 居 品	4806	5,298	△ 492
	住居品一般	24	40	△ 16
	食生活機器	803	649	154
	食器・台所用品	648	848	△ 200
	洗濯・裁縫用具	308	381	△ 73
	掃除用具	196	293	△ 97
	洗浄剤等	145	143	2
	空調・冷暖房機器	532	685	△ 153
	家具・寝具	1,235	1,235	0
	室内装備品	122	137	△ 15
	照明器具	238	211	27
	他の住居品	555	676	△ 121
D	光 熱 水 品	1,099	841	258
	光熱水品一般	4	9	△ 5
	電気	623	408	215
	ガス	289	238	51
	石油	63	62	1
	水道	74	88	△ 14
	他の光熱水品	46	36	10
E	被 服 品	5,167	5,501	△ 334
	被服品一般	121	116	5
	和服	257	303	△ 46
	洋服一般	130	118	12
	子供洋服	95	61	34
	洋装下着	277	268	9
	紳士・婦人洋服	1,565	1,503	62
	履物	804	941	△ 137
	かばん	654	825	△ 171
	アクセサリ	777	771	6
	他の身の回り品	433	512	△ 79
	生地・糸類	20	41	△ 21
	他の被服品	34	42	△ 8

	商 品 名	28年度	27年度	増減
F	保 健 衛 生 品	3,350	3,111	239
	保健衛生品一般	10	14	△ 4
	医薬品	249	244	5
	医療用具	562	644	△ 82
	化粧品	1,830	1,392	438
	理美容器具・用品	384	451	△ 67
	他の保健衛生品	315	366	△ 51
G	教 養 娛 楽 品	8,674	9,417	△ 743
	教養娯楽品一般	12	19	△ 7
	文具・事務用品	189	217	△ 28
	パソコン・パソコン関連用品	1,731	1,727	4
	電話機・電話機用品	1,498	1,632	△ 134
	学習教材	292	468	△ 176
	書籍・印刷物	1,424	1,706	△ 282
	音響・映像製品	996	1,008	△ 12
	スポーツ用品	371	395	△ 24
	カメラ類	123	139	△ 16
	時計	312	393	△ 81
	他の光学機器	11	9	2
	玩具・遊具	451	457	△ 6
	楽器	119	150	△ 31
	他の教養娯楽品	1,145	1,097	48
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,883	1,932	△ 49
	車両・乗り物一般	6	8	△ 2
	自動車	1,228	1,234	△ 6
	自動車用品	214	217	△ 3
	自転車・用品	350	373	△ 23
	運搬用具	65	88	△ 23
	他の乗り物	20	12	8
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	3,793	4,023	△ 230
	土地・建物・設備一般	83	94	△ 11
	土地	747	647	100
	建物一般	24	24	0
	集合住宅	1,128	1,184	△ 56
	戸建住宅	551	672	△ 121
	他の建物	23	20	3
	住宅構成材	117	149	△ 32
	空調・冷暖房・給湯設備	386	438	△ 52
	衛生設備	209	209	0
	屋外装備品	314	361	△ 47
	他の住宅設備	211	225	△ 14
J	他 の 商 品	212	211	1
	商 品 計	40,269	40,502	△ 233

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、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3,585件の減少（14.2%減）であった。次いで、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」で391件の減少（12.7%減）、携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」で325件の減少（7.2%減）となっている。

単位：件

	商 品 名	28年度	27年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	985	1,115	△ 130
L	レンタル・リース・貸借	8,289	9,193	△ 904
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	3,396	3,708	△ 312
N	修 理 ・ 補 修	1,793	1,683	110
O	管 理 ・ 保 管	451	478	△ 27
P	役 務 一 般	208	201	7
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	7,366	8,143	△ 777
	金融・保険一般	73	97	△ 24
	生命保険	978	895	83
	損害保険	475	568	△ 93
	その他の保険	228	261	△ 33
	預貯金・証券等	999	1,234	△ 235
	デリバティブ取引	297	293	4
	ファンド型投資商品	694	815	△ 121
	融資サービス	2,698	3,089	△ 391
	他の金融関連サービス	924	891	33
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	32,452	36,771	△ 4,319
	運輸・運送サービス一般	26	13	13
	旅客運送サービス	553	659	△ 106
	郵便・貨物運送サービス	950	1,047	△ 97
	放送・通信サービス一般	25	35	△ 10
	電報・固定電話	777	857	△ 80
	移動通信サービス	4,193	4,518	△ 325
	放送・コンテンツ等	21,580	25,165	△ 3,585
	インターネット通信サービス	4,348	4,477	△ 129
S	教 育 サ ー ビ ス	681	758	△ 77
	教育一般	2	0	2
	学校教育	160	153	7
	補習教育	472	556	△ 84
	他の教育	47	49	△ 2
T	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	5,834	5,596	238
	教養・娯楽一般	5	9	△ 4
	旅行代理業	1,279	1,078	201
	宿泊施設	282	236	46
	教室・講座	2,383	2,381	2
	観覧・鑑賞	401	384	17
	各種会員権	302	275	27
	他の教養・娯楽	1,182	1,233	△ 51

	商 品 名	28年度	27年度	増減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	5,825	6,181	△ 356
	保健・福祉一般	13	14	△ 1
	医療	2,259	2,467	△ 208
	理美容	1,744	1,716	28
	浴場	28	29	△ 1
	衛生サービス	517	523	△ 6
	保育	103	94	9
	老人福祉・サービス	519	657	△ 138
	他の保健・福祉	642	681	△ 39
V	他 の 役 務	7,813	7,461	352
	外食・食事宅配	934	1,007	△ 73
	冠婚葬祭	653	787	△ 134
	家事サービス	195	217	△ 22
	役務その他	6,031	5,450	581
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	874	871	3
	内職・副業一般	45	28	17
	自動販売機	17	28	△ 11
	内職・副業	805	797	8
	無限連鎖講	7	18	△ 11
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	714	1,008	△ 294
	役 務 計	76,681	83,167	△ 6,486
Z	他 の 相 談	3,863	3,977	△ 114
	消費者運動	41	58	△ 17
	家庭管理	62	55	7
	健康管理	14	15	△ 1
	相隣関係	506	554	△ 48
	慣習・しきたり	76	68	8
	婚姻	35	49	△ 14
	相続	216	212	4
	相談その他	2,913	2,966	△ 53
	合 計	120,813	127,646	△ 6,833

(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」(21,580件)で、相談全体の17.9%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」(7,906件)と「アダルト情報サイト」(6,244件)である。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(8,289件)で、全体の6.9%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(6,491件)である。

第3位は「役務その他」(6,031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「商品一般」(4,592件)で、主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールなどである。

第5位は「インターネット通信サービス」(4,348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、「放送・コンテンツ等」の中の、「デジタルコンテンツ一般」が1,309件増加(19.8%増)となっているほか、「健康食品」が1,092件増加(45.7%増)、「役務その他」の中の「興信所」が361件増加(72.6%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4,953件減少(44.2%減)となっているほか、「レンタル・リース・貸借」の中の「賃貸アパート」が723件減少(10.0%減)、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」が349件減少(13.2%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	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	21,580	25,165	85.8%
	デジタルコンテンツ	19,606	23,247	84.3%
	デジタルコンテンツ一般	7,906	6,597	119.8%
	アダルト情報サイト	6,244	11,197	55.8%
	出会い系サイト	1,046	1,179	88.7%
	テレビ放送サービス	1,240	1,010	122.8%
2	レンタル・リース・貸借	8,289	9,193	90.2%
	賃貸アパート	6,491	7,214	90.0%
	不動産貸借サービス	381	455	83.7%
	リースサービス	300	405	74.1%
3	役務その他	6,031	5,450	110.7%
	役務その他サービス	2,527	2,211	114.3%
	興信所	858	497	172.6%
	不動産仲介サービス	357	377	94.7%
	広告代理サービス	292	284	102.8%
4	商品一般	4,592	4,398	104.4%
5	インターネット通信サービス	4,348	4,477	97.1%
	光ファイバー	2,678	2,932	91.3%
6	移動通信サービス	4,193	4,518	92.8%
	携帯電話サービス	2,749	2,967	92.7%
	モバイルデータ通信	1,412	1,510	93.5%
7	健康食品	3,482	2,390	145.7%
8	工事・建築・加工	3,396	3,708	91.6%
	新築工事	516	638	80.9%
	屋根工事	464	492	94.3%
	塗装工事	421	495	85.1%
9	融資サービス	2,698	3,089	87.3%
	フリーローン・サラ金	2,297	2,646	86.8%
	住宅ローン	156	162	96.3%
10	教室・講座	2,383	2,381	100.1%
	スポーツ・健康教室	574	519	110.6%
	ビジネス教室	311	257	121.0%
	外国語・会話教室	247	258	95.7%
11	医療	2,259	2,467	91.6%
	医療サービス	1,287	1,402	91.8%
	歯科治療	571	675	84.6%
12	化粧品	1,830	1,392	131.5%
13	修理・補修	1,793	1,683	106.5%
14	理美容	1,744	1,716	101.6%
	エステティックサービス	1,375	1,321	104.1%
	脱毛エステ	601	532	113.0%
	痩身エステ	309	340	90.9%
	パーマ	216	217	99.5%
15	パソコン・パソコン関連用品	1,731	1,727	100.2%
	パソコンソフト	450	432	104.2%
	モバイル専用端末機器	325	324	100.3%
	ノートパソコン	300	300	100.0%
16	紳士・婦人洋服	1,565	1,503	104.1%
17	電話機・電話機用品	1,498	1,632	91.8%
	携帯電話	1,080	1,266	85.3%
	電話関連機器・用品	301	247	121.9%
18	書籍・印刷物	1,424	1,706	83.5%
	新聞	953	1,179	80.8%
19	旅行代理業	1,279	1,078	118.6%
	海外募集型企画旅行	616	123	500.8%
	海外手配旅行	127	183	69.4%
20	家具・寝具	1,235	1,235	100.0%
	ふとん類	409	529	77.3%
	椅子類	233	204	114.2%
	ベッド類	158	118	133.9%

※「相談その他」(2,913件)を除く

(4) 内容分類別相談件数

内容分類別で見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の71.5%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の45.6%、次いで「品質・機能・役務品質」が13.8%となっている。

前年度と比較すると、「表示・広告」が236件増加(3.4%増)する一方で、「契約・解約」は4,308件減少(4.8%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	28年度	27年度	対前年度比
安全・衛生	4,238 (3.5%)	4,521 (3.5%)	93.7%
品質・機能・役務品質	16,690 (13.8%)	18,007 (14.1%)	92.7%
法規・基準	2,804 (2.3%)	3,415 (2.7%)	82.1%
価格・料金	14,535 (12.0%)	17,193 (13.5%)	84.5%
計量・量目	124 (0.1%)	147 (0.1%)	84.4%
表示・広告	7,258 (6.0%)	7,022 (5.5%)	103.4%
販売方法	55,048 (45.6%)	58,105 (45.5%)	94.7%
契約・解約	86,342 (71.5%)	90,650 (71.0%)	95.2%
接客対応	16,210 (13.4%)	17,030 (13.3%)	95.2%
包装・容器	92 (0.1%)	112 (0.1%)	82.1%
施設・設備	190 (0.2%)	217 (0.2%)	87.6%
買物相談	577 (0.5%)	683 (0.5%)	84.5%
生活知識	448 (0.4%)	446 (0.3%)	100.4%
その他	1,304 (1.1%)	1,377 (1.1%)	94.7%

(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。なかでも多いのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「説明不足」「高価格・料金」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「解約一般」の1,399件増加(5.1%増)、「電子広告」の1,328件増加(19.0%増)であり、減少が目立つのは「ポルノ・風俗」の4,306件減少(39.7%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	28年度	27年度	対前年度比
1	インターネット通販	33,381	34,841	95.8%
2	解約一般 ※1	28,600	27,201	105.1%
3	返金	14,215	13,877	102.4%
4	説明不足	11,097	11,010	100.8%
5	高価格・料金	10,770	12,055	89.3%
6	契約書・書面一般 ※2	10,457	9,801	106.7%
7	架空請求	9,705	10,632	91.3%
8	信用性	8,992	9,445	95.2%
9	電子広告	8,334	7,006	119.0%
10	クレーム処理	8,277	8,599	96.3%
11	連絡不能	7,479	6,703	111.6%
12	電話勧誘	7,325	8,080	90.7%
13	ポルノ・風俗	6,528	10,834	60.3%
14	家庭訪販	6,382	7,135	89.4%
15	約束不履行	6,008	6,624	90.7%
16	強引	5,946	6,533	91.0%
17	ワンクリック請求	5,834	8,556	68.2%
18	詐欺	5,785	5,697	101.5%
19	補償	5,721	5,826	98.2%
20	虚偽説明	5,674	5,587	101.6%

(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 28 年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	4,592	49	123	135	213	1	269
B 食料品	6,693	974	1,568	150	449	48	1,208
C 住居品	4,806	639	1,883	100	411	6	367
D 光熱水品	1,099	44	102	21	248	10	29
E 被服品	5,167	110	1,092	94	350	10	429
F 保健衛生品	3,350	401	801	56	289	8	394
G 教養娯楽品	8,674	260	2,130	164	807	6	544
H 車両・乗り物	1,883	192	679	42	204	0	159
I 土地・建物・設備	3,793	129	738	165	499	3	139
J 他の商品	212	4	18	6	22	1	7
K クリーニング	985	34	648	37	79	2	22
L レンタル・リース・貸借	8,289	235	1,267	389	2,416	2	112
M 工事・建築・加工	3,396	118	961	80	667	2	113
N 修理・補修	1,793	54	569	13	564	0	124
O 管理・保管	451	8	59	17	129	0	65
P 役務一般	208	0	7	5	23	0	1
Q 金融・保険サービス	7,366	13	170	368	714	1	178
R 運輸・通信サービス	32,452	91	1,465	351	3,264	5	1,595
S 教育サービス	681	2	66	26	104	0	35
T 教養・娯楽サービス	5,834	94	405	156	821	2	451
U 保健・福祉サービス	5,825	619	1,270	188	945	2	268
V 他の役務	7,813	160	593	150	1,218	15	658
W 内職・副業・ねずみ講	874	0	22	23	85	0	81
X 他の行政サービス	714	8	54	68	14	0	10
Z 他の相談 ※	3,863	0	0	0	0	0	0
合 計	120,813	4,238	16,690	2,804	14,535	124	7,258

※「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
2,185	2,738	421	2	17	16	28	103
3,448	4,348	959	41	5	18	39	44
1,877	2,838	752	15	6	50	38	56
337	579	233	1	4	16	15	20
2,865	3,858	730	1	3	19	11	31
1,776	2,337	428	11	0	19	5	14
4,037	6,262	1,568	11	3	28	26	60
603	1,287	343	1	0	7	5	16
1,613	2,226	475	0	18	49	33	60
144	146	21	1	4	1	0	3
110	609	315	0	0	0	1	6
922	6,562	1,302	1	51	15	18	63
1,205	2,240	591	0	14	45	4	32
514	1,025	365	1	6	52	2	9
43	277	105	0	8	3	5	10
129	176	8	0	0	0	0	2
2,375	5,840	900	0	3	46	38	88
22,687	27,490	3,341	3	12	21	30	100
159	558	129	0	0	3	1	7
2,437	4,829	893	0	18	11	4	28
1,463	3,702	1,080	3	6	51	57	231
3,408	5,483	1,085	0	8	106	45	119
631	744	58	0	0	1	1	6
80	188	108	0	4	0	42	196
0	0	0	0	0	0	0	0
55,048	86,342	16,210	92	190	577	448	1,304

(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28年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は36,763件で、全相談の30.4%を占めている。

一方、「特殊販売」は61,555件で、全体に占める割合は51.0%である。前年度(50.2%)と比べ0.8ポイント上昇している。

特殊販売の内訳を見ると、平成28年度も引き続き「通信販売」(構成比35.8%)が最も多く、次いで「訪問販売」(7.9%)、「電話勧誘販売」(4.3%)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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
全相談件数	118,208 (100.0%)	126,951 (100.0%)	129,040 (100.0%)	127,646 (100.0%)	120,813 (100.0%)
店舗購入	41,496 (35.1%)	42,554 (33.5%)	41,762 (32.4%)	40,566 (31.8%)	36,763 (30.4%)
特殊販売（店舗外販売）	53,646 (45.4%)	59,512 (46.9%)	63,141 (48.9%)	64,076 (50.2%)	61,555 (51.0%)
訪問販売	10,758 (9.1%)	10,583 (8.3%)	10,350 (8.0%)	10,349 (8.1%)	9,532 (7.9%)
通信販売	34,416 (29.1%)	38,135 (30.0%)	42,854 (33.2%)	44,495 (34.9%)	43,294 (35.8%)
マルチ(まがい)商法	1,211 (1.0%)	1,371 (1.1%)	1,531 (1.2%)	1,438 (1.1%)	1,595 (1.3%)
電話勧誘販売	5,898 (5.0%)	6,950 (5.5%)	6,307 (4.9%)	5,903 (4.6%)	5,149 (4.3%)
ネガティブオプション	187 (0.2%)	481 (0.4%)	161 (0.1%)	194 (0.2%)	236 (0.2%)
訪問購入	-	858 (0.7%)	968 (0.8%)	856 (0.7%)	939 (0.8%)
他の無店舗販売	1,176 (1.0%)	1,134 (0.9%)	970 (0.8%)	841 (0.7%)	810 (0.7%)
不明・無関係	23,066 (19.5%)	24,885 (19.6%)	24,137 (18.7%)	23,004 (18.0%)	22,495 (18.6%)

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

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

平成28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38.7%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20.0%と最も多く、「30歳代」から「50歳代」までで全体の52.6%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40.1%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39.6%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の53.4%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41.5%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53.8%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19.3%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28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	28年度 計
訪問販売	131 (1.4%)	875 (9.2%)	691 (7.2%)	823 (8.6%)	809 (8.5%)	1,098 (11.5%)	3,689 (38.7%)	1,416 (14.9%)	9,532 (100.0%)
通信販売	1,448 (3.3%)	4,315 (10.0%)	6,635 (15.3%)	8,676 (20.0%)	7,465 (17.2%)	6,011 (13.9%)	4,847 (11.2%)	3,897 (9.0%)	43,294 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	86 (5.4%)	639 (40.1%)	183 (11.5%)	137 (8.6%)	139 (8.7%)	96 (6.0%)	116 (7.3%)	199 (12.5%)	1,595 (100.0%)
電話勧誘販売	12 (0.2%)	240 (4.7%)	355 (6.9%)	554 (10.8%)	521 (10.1%)	715 (13.9%)	2,037 (39.6%)	715 (13.9%)	5,149 (100.0%)
ネガティブオプション	5 (2.1%)	7 (3.0%)	14 (5.9%)	24 (10.2%)	14 (5.9%)	19 (8.1%)	98 (41.5%)	55 (23.3%)	236 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	19 (2.0%)	39 (4.2%)	57 (6.1%)	102 (10.9%)	145 (15.4%)	505 (53.8%)	72 (7.7%)	939 (100.0%)
他の無店舗販売	11 (1.4%)	94 (11.6%)	113 (14.0%)	115 (14.2%)	94 (11.6%)	109 (13.5%)	156 (19.3%)	118 (14.6%)	810 (100.0%)
特殊販売 計	1,693 (2.8%)	6,189 (10.1%)	8,030 (13.0%)	10,386 (16.9%)	9,144 (14.9%)	8,193 (13.3%)	11,448 (18.6%)	6,472 (10.5%)	61,555 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は9,532件で、全相談件数の7.9%を占める。件数は前年度より7.9%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「放送・コンテンツ等」(1,186件)である。公共放送の受信料に関する訪問などの「テレビ放送サービス」や、ケーブルテレビの契約などの「有線テレビ放送」が多い。

第2位は「工事・建築・加工」(1,145件)で、主に「屋根工事」や「塗装工事」などである。

第3位は「書籍・印刷物」(804件)であるが、そのほとんどが「新聞」である。

増加が目立つものとしては、「山林」「駆除サービス」などがあげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が第1位である。このキーワードが付されたものは「新聞」「光ファイバー」に関する相談が多い。また第2位に「強引」があり、販売方法に問題のある事例が多いことがわかる。(表－20)

表－19 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	1,186	1,114	106.5%
	テレビ放送サービス	853	637	133.9%
	有線テレビ放送	245	389	63.0%
2	工事・建築・加工	1,145	1,204	95.1%
	屋根工事	320	319	100.3%
	塗装工事	196	229	85.6%
	衛生設備工事	136	150	90.7%
3	書籍・印刷物	804	995	80.8%
	新聞	793	982	80.8%
4	役務その他	777	705	110.2%
	広告代理サービス	110	118	93.2%
	廃品回収サービス	81	61	132.8%
5	インターネット通信サービス	606	773	78.4%
	光ファイバー	437	591	73.9%
6	修理・補修	380	363	104.7%
	修理サービス	375	350	107.1%
7	土地	277	179	154.7%
	山林	168	98	171.4%
8	生命保険	257	239	107.5%
	普通生命保険	172	173	99.4%
9	衛生サービス	233	209	111.5%
	建物清掃サービス	121	126	96.0%
	駆除サービス	82	56	146.4%
10	レンタル・リース・貸借	217	299	72.6%
	リースサービス	163	240	67.9%
	訪問販売 計	9,532	10,349	92.1%
	全相談件数に占める割合	(7.9%)	(8.1%)	

表－20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	解約一般	3,240	3,583	90.4%
2	強引	1,635	1,680	97.3%
3	高価格・料金	1,602	1,717	93.3%
4	クーリングオフ一般	1,444	1,595	90.5%
5	契約書・書面一般	1,385	1,447	95.7%

(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な

い場合をいう。

通信販売に関する相談件数は43,294件となり、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の35.8%を占める。ただし、前年度と比べ1,201件減少(2.7%減)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－21」である。

最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(18,889件)で、通信販売全体の約4割を占める。その主なものは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」や「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」などである。

第2位は「健康食品」(2,629件)で、前年度に比べて83.0%増加と大きく増加している。このうち、「定期購入」に関する相談が多く含まれている。

その他、増加が目立つものとしては、「海外募集型企画旅行」「興信所」があげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「架空請求」「ポルノ・風俗」などが上位にあがっており、架空・不当請求に関連する相談が多いことがわかる。(表－22)

表－21 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

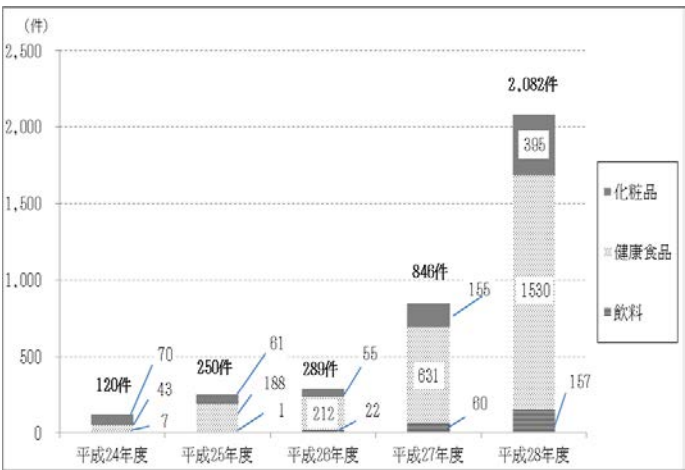
商品・役務名		28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	18,889	22,654	83.4%
	デジタルコンテンツ一般	7,556	6,319	119.6%
	アダルト情報サイト	6,159	11,067	55.7%
	出会い系サイト	1,022	1,159	88.2%
	オンラインゲーム	521	557	93.5%
2	健康食品	2,629	1,437	183.0%
3	役務その他	2,029	1,387	146.3%
	興信所	620	303	204.6%
	解約代行サービス	59	53	111.3%
	祈とうサービス	57	64	89.1%
4	商品一般	1,273	1,094	116.4%
5	化粧品	1,252	879	142.4%
6	インターネット通信サービス	1,162	936	124.1%
	光ファイバー	408	341	119.6%
7	旅行代理業	1,050	838	125.3%
	海外募集型企画旅行	541	64	845.3%
	海外手配旅行	107	141	75.9%
8	紳士・婦人洋服	1,027	846	121.4%
9	パソコン・パソコン関連用品	793	743	106.7%
	パソコンソフト	307	241	127.4%
	ノートパソコン	120	130	92.3%
	モバイル専用端末機器	80	103	77.7%
10	家具・寝具	693	604	114.7%
	ベッド類	106	61	173.8%
	椅子	57	48	118.8%
	ソファ	55	48	114.6%
通信販売 計		43,294	44,495	97.3%
全相談件数に占める割合		(35.8%)	(34.9%)	

表－22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	インターネット通販	32,579	33,983	95.9%
2	解約一般	10,424	8,401	124.1%
3	架空請求	9,087	10,022	90.7%
4	ポルノ・風俗	6,310	10,621	59.4%
5	電子広告	6,156	4,841	127.2%

<参考：「定期購入」に関する相談件数の推移>



(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1,595件で、前年度と比べて10.9%の増加であった。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-23」である。

最も多い相談は「健康食品」、第2位は「化粧品」、第3位は「内職・副業」となっている。

増加が目立つものとしては、「ビジネス教室」「リゾート会員権」があげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「紹介販売」「解約一般」「返金」「信用性」が上位にあり(表-24)、相談内容としては、「副業として知人・友人に紹介されて契約したが問題がありそうなので解約したい」「聞いていたような報酬・利益が得られないので解約したい、また返金してほしい」といったものが多い。

表-23 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	健康食品	196	299	65.6%
2	化粧品	190	140	135.7%
3	内職・副業	187	157	119.1%
4	商品一般	162	97	167.0%
5	教室・講座	116	67	173.1%
	ビジネス教室	74	24	308.3%
	精神修養講座	11	6	183.3%
6	ファン型投資商品	97	71	136.6%
7	各種会員権	88	37	237.8%
	リゾート会員権	85	32	265.6%
8	役務一般	81	65	124.6%
	複合サービス会員	80	61	131.1%
9	学習教材	55	79	69.6%
	教養娯楽教材	44	75	58.7%
10	放送・コンテンツ等	51	42	121.4%
	マルチ(まがい)商法 計	1,595	1,438	110.9%
	全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.1%)	

表-24 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	869	791	109.9%
2	紹介販売	615	535	115.0%
3	解約一般	585	520	112.5%
4	返金	347	305	113.8%
5	信用性	341	308	110.7%

(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5,149件で、前年度に比べ12.8%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」である。第2位は、公的機関等を装った個人情報削除サービスなどの相談が多い「役務その他」、第3位は不審な電話などの「商品一般」となっている。

増加が目立つものとしては、「モバイルデータ通信」「有線テレビ放送」などがある。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「強引」「信用性」「虚偽説明」「説明不足」などが上位にあることから、問題のある勧誘、販売が行われている場合が多いことがうかがえる。(表-26)

表-25 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	インターネット通信サービス	1,203	1,336	90.0%
	光ファイバー	997	1,078	92.5%
2	役務その他	620	736	84.2%
	役務その他サービス	345	462	74.7%
	広告代理サービス	68	53	128.3%
3	商品一般	407	508	80.1%
4	健康食品	255	238	107.1%
5	集合住宅	240	245	98.0%
	新築分譲マンション	107	118	90.7%
6	放送・コンテンツ等	204	140	145.7%
	デジタルコンテンツ	145	100	145.0%
	有線テレビ放送	32	16	200.0%
7	電報・固定電話	190	152	125.0%
	I P電話	109	71	153.5%
8	魚介類	158	141	112.1%
	かに	85	89	95.5%
9	移动通信サービス	125	62	201.6%
	モバイルデータ通信	100	44	227.3%
10	老人福祉・サービス	106	232	45.7%
	老人ホーム	103	226	45.6%
	電話勧誘販売 計	5,149	5,903	87.2%
	全相談件数に占める割合	(4.3%)	(4.6%)	

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	28年度	27年度	対前年度比
1	解約一般	1,225	1,220	100.4%
2	強引	874	1,035	84.4%
3	信用性	841	1,119	75.2%
4	虚偽説明	707	764	92.5%
5	説明不足	610	566	107.8%

(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236件で、前年度に比べて21.6%の増加であった。商品・役務別では、「雑誌」に関する相談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」「代引配達」「中華人民共和国」が上位3位を占めている。（表－28）

表－27 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	健康食品	59	42	140.5%
2	書籍・印刷物	44	28	157.1%
	書籍	18	17	105.9%
	雑誌	17	3	566.7%
3	商品一般	28	26	107.7%
4	他の教養娯楽品	15	4	375.0%
5	魚介類	10	4	250.0%
	かに	3	3	100.0%
	ネガティブオプション 計	236	194	121.6%
	全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.2%)	

表－28 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	無断契約	49	48	102.1%
2	代引配達	45	24	187.5%
3	中華人民共和国	28	24	116.7%
4	不当請求一般	27	13	207.7%
5	返品	26	27	96.3%

(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などを購入することである。

訪問購入に関する相談件数は939件となっている。商品・役務別では「アクセサリー」が最も多く、次いで、商品買取り業者からの電話勧誘に関する相談などの「商品一般」である。(表－29)

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」「信用性」「強引」が上位3位を占める。(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	28年度	27年度	対前年度比
1	アクセサリー	200	182	109.9%
	指輪	65	66	98.5%
	ネックレス	48	54	88.9%
2	商品一般	144	123	117.1%
3	履物	75	43	174.4%
4	和服	69	76	90.8%
	着物類	61	62	98.4%
5	紳士・婦人洋服	62	61	101.6%
6	自動車	58	47	123.4%
	普通・小型自動車	37	31	119.4%
7	被服品一般	55	54	101.9%
8	他の教養娯楽品	31	24	129.2%
	コレクション用品	14	10	140.0%
9	洋服一般	30	31	96.8%
10	カメラ類	24	19	126.3%
	訪問購入 計	939	856	109.7%
	全相談件数に占める割合	(0.8%)	(0.7%)	

表－30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	電話勧誘	485	463	104.8%
2	信用性	369	305	121.0%
3	強引	184	151	121.9%
4	クーリングオフ一般	134	137	97.8%
5	契約書・書面一般	95	78	121.8%

(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810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」、次に多いのがパーキングなどの「管理・保管」である。（表－31）

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「返金」「高価格・料金」が上位3位を占めている。（表－32）

表－31 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	役務その他	83	68	122.1%
	廃品回収サービス	19	19	100.0%
	折とうサービス	6	10	60.0%
2	管理・保管	43	54	79.6%
	パーキング	37	40	92.5%
3	工事・建築・加工	41	51	80.4%
	工事・建築	36	47	76.6%
3	教室・講座	41	55	74.5%
	ビジネス教室	15	12	125.0%
	精神修養講座	6	11	54.5%
5	レンタル・リース・貸借	34	37	91.9%
	賃貸アパート	17	16	106.3%
6	飲料	32	31	103.2%
	ミネラルウォーター	22	19	115.8%
7	修理・補修	29	26	111.5%
	修理サービス	29	26	111.5%
8	ファンド型投資商品	28	26	107.7%
9	融資サービス	26	21	123.8%
	フリーローン・サラ金	22	19	115.8%
9	旅客運送サービス	26	15	173.3%
	タクシーサービス	17	8	212.5%
	他の無店舗販売 計	810	841	96.3%
	全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.7%)	

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	28年度	27年度	対前年度比
1	解約一般	218	212	102.8%
2	返金	152	142	107.0%
3	高価格・料金	130	133	97.7%
4	説明不足	108	102	105.9%
5	契約書・書面一般	96	98	98.0%

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59,813件で全体に占める割合は49.5％と、前年度と比べ4.0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割近くを占めているが、前年度と比べ4.5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15,763件で、全体の13.0％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9,933件と最も多く、全体の8.2％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」(2,193件)で全体の1.8％、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」(1,906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」(3,136件)は、全体に占める割合は2.6％で、相談件数は前年度に比べ9.6％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		28年度	27年度	対前年度比
信用供与無	即時払	43,338 (35.9%)	51,601 (40.4%)	84.0%
	前払式割賦	3 (0.0%)	25 (0.0%)	12.0%
	前払式特定	135 (0.1%)	175 (0.1%)	77.1%
	他の前払式	4,120 (3.4%)	3,654 (2.9%)	112.8%
	不明	12,217 (10.1%)	12,863 (10.1%)	95.0%
	小 計	59,813 (49.5%)	68,318 (53.5%)	87.6%
販売信用	自社割賦	819 (0.7%)	918 (0.7%)	89.2%
	包括信用	1,906 (1.6%)	2,082 (1.6%)	91.5%
	個別信用	2,193 (1.8%)	2,232 (1.7%)	98.3%
	ローン提携販売	2 (0.0%)	17 (0.0%)	11.8%
	2か月内払い	9,933 (8.2%)	8,549 (6.7%)	116.2%
	他の販売信用	90 (0.1%)	85 (0.1%)	105.9%
	不明	820 (0.7%)	719 (0.6%)	114.0%
	小 計	15,763 (13.0%)	14,602 (11.4%)	108.0%
借金契約		3,136 (2.6%)	3,470 (2.7%)	90.4%
不明・無関係		42,101 (34.8%)	41,256 (32.3%)	102.0%
合 計		120,813 (100.0%)	127,646 (100.0%)	94.6%

＜「信用供与の有無」について＞

信用供与とは、「消費者の支払いを一定期間猶予する」ということで、猶予されている間、消費者は販売信用を受けていることになる。

(2) 販売信用による支払の相談

支払方法のうち「販売信用」による支払いに該当した相談について、商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-34」である。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(2,007件)で、販売信用の相談全体の12.7%を占めている。「出会い系サイト」の高額料金請求や「オンラインゲーム」の有料アイテム購入による課金などに関する相談が多く寄せられている。

第2位は携帯電話サービスやモバイルデータ通信の「移動通信サービス」(1,105件)で、前年度と同じ件数であった。

第3位は「理美容」(901件)で、前年度と比べて110件増加(13.9%増)であった。主にエステティックサービスの契約に関する相談である。

上記のほか、前年度に比べて増加の割合が目立つ相談は、海外募集型企画旅行などの「旅行代理業」やホームページ作成代行などの「役務その他」や「健康食品」などがあり、いずれもインターネット広告をきっかけとした契約に関する相談が多く寄せられている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が最も多い。また「インターネット通販」「クレジットカード」が上位にあり、いずれも前年度より相談件数が増加している。(表-35)

表－34 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	2,007	1,641	122.3%
	デジタルコンテンツ	1,911	1,541	124.0%
	出会い系サイト	380	427	89.0%
	オンラインゲーム	278	281	98.9%
	テレビ放送サービス	61	44	138.6%
2	移動通信サービス	1,105	1,105	100.0%
	携帯電話サービス	658	643	102.3%
	モバイルデータ通信	442	453	97.6%
3	理美容	901	791	113.9%
	エステティックサービス	863	764	113.0%
4	インターネット通信サービス	835	547	152.7%
	光ファイバー	269	215	125.1%
5	役務その他	749	420	178.3%
	ホームページ作成代行	67	54	124.1%
	結婚相手紹介サービス	45	36	125.0%
6	旅行代理業	674	270	249.6%
	海外募集型企画旅行	369	23	1604.3%
	海外手配旅行	75	80	93.8%
7	教室・講座	568	512	110.9%
	ビジネス教室	108	93	116.1%
	タレント・モデル養成教室	102	68	150.0%
	スポーツ・健康教室	85	67	126.9%
	外国語・会話教室	49	57	86.0%
8	健康食品	530	309	171.5%
9	化粧品	506	428	118.2%
10	パソコン・パソコン関連用品	505	451	112.0%
	パソコンソフト	177	154	114.9%
	モバイル専用端末機器	110	111	99.1%
	ノートパソコン	68	54	125.9%
	販売信用 計	15,763	14,602	108.0%
	全相談件数に占める割合	(13.0%)	(11.4%)	

表－35 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	解約一般	7,466	6,293	118.6%
2	インターネット通販	6,644	5,975	111.2%
3	クレジットカード	4,447	4,073	109.2%
4	返金	3,463	2,908	119.1%
5	電子広告	2,230	1,812	123.1%

＜「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37,061件寄せられ、前年度(38,879件)から4.7%減少したものの、高齢者の相談が全相談に占める割合は30.7%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」(6,627件)である。「放送・コンテンツ等」の主な内訳は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」(2,771件)と「アダルト情報サイト」(1,793件)で、両者を合わせると「放送・コンテンツ等」の7割近くを占める。また、「デジタルコンテンツ一般」は、前年度より22.1%増加している。

第2位は「役務その他」(1,867件)で、公的機関を装った個人情報削除サービスに関する相談などを含む「役務その他サービス」などがあげられる。

第3位は「商品一般」(1,674件)で、架空請求と思われる不審な電話やメールなどがあげられる。

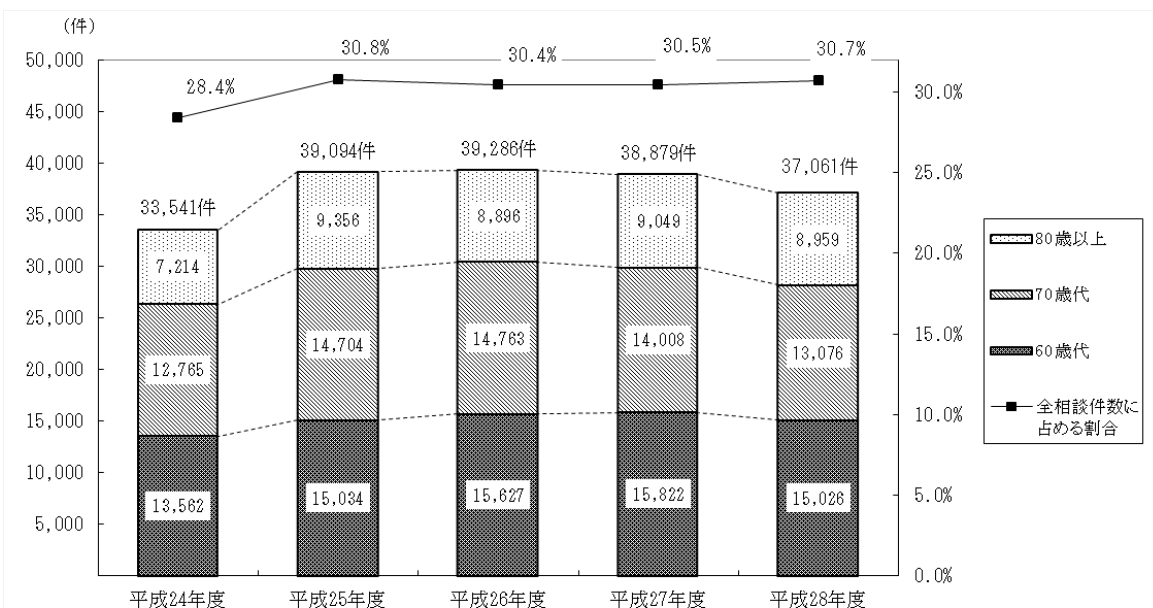
このほか、前年度より増加が目立つ相談としては、「移动通信サービス」の132件増加(13.5%増)、「修理・補修」の83件増加(12.6%増)などがあげられる。(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が54.1%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。「60歳代」「70歳代」「80歳以上」の年代別では、前年度と比べてどの年代もやや減少している。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189万7千円と、全相談件数の平均契約金額132万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2.7%増加している。このほか、「解約一般」「電話勧誘」「家庭訪販」「信用性」が上位にあり、在宅率の高い高齢者が、公的機関を装った個人情報削除サービス、屋根・塗装・増改築工事、インターネット通信サービスなどの電話勧誘や訪問販売に関するトラブルに遭っていることがうかがえる。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移



表－36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	6,627	6,848	96.8%
	デジタルコンテンツ	5,852	6,074	96.3%
	デジタルコンテンツ一般	2,771	2,269	122.1%
	アダルト情報サイト	1,793	2,548	70.4%
	テレビ放送サービス	463	385	120.3%
	有線テレビ放送	275	344	79.9%
2	役務その他	1,867	1,970	94.8%
	役務その他サービス	953	982	97.0%
	興信所	164	95	172.6%
	不動産仲介サービス	141	149	94.6%
	廃品回収サービス	118	128	92.2%
3	商品一般	1,674	1,713	97.7%
4	工事・建築・加工	1,646	1,821	90.4%
	屋根工事	315	358	88.0%
	塗装工事	210	262	80.2%
	増改築工事	202	237	85.2%
5	インターネット通信サービス	1,347	1,233	109.2%
	光ファイバー	900	858	104.9%
6	レンタル・リース・賃借	1,185	1,372	86.4%
	賃貸アパート	839	978	85.8%
7	移动通信サービス	1,110	978	113.5%
	携帯電話サービス	840	721	116.5%
	モバイルデータ通信	261	248	105.2%
8	健康食品	1,034	931	111.1%
9	相談その他	937	989	94.7%
	債権回収	72	94	76.6%
10	修理・補修	742	659	112.6%
	高齢者相談 計	37,061	38,879	95.3%
	全相談件数に占める割合	(30.7%)	(30.5%)	

表－37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比	
相 談 件 数		37,061	38,879	95.3%	
性別	男性	16,734	17,246	97.0%	
	女性	20,048	21,316	94.1%	
	不明	279	317	88.0%	
年代別	60歳代	15,026	15,822	95.0%	
	70歳代	13,076	14,008	93.3%	
	80歳以上	8,959	9,049	99.0%	
職業別	給与生活者	5,076	5,076	100.0%	
	自営・自由業	2,677	2,665	100.5%	
	家事従事者	7,868	8,869	88.7%	
	学生	8	8	100.0%	
	無職	19,120	19,876	96.2%	
	その他・不明	2,312	2,385	96.9%	
平均契約金額(千円)		1,897	1,833	103.5%	
平均既払金額(千円)		1,142	1,067	107.0%	
1	主 な 相 談 内 容	インターネット通販	7,427	7,232	102.7%
2		解約一般	7,070	6,835	103.4%
3		電話勧誘	4,109	4,661	88.2%
4		家庭訪販	3,876	4,247	91.3%
5		信用性	3,810	4,105	92.8%
6		説明不足	3,485	3,296	105.7%
7		架空請求	3,478	3,824	91.0%
8		高価格・料金	3,363	3,667	91.7%
9		契約書・書面一般	3,211	3,074	104.5%
10		返金	3,066	2,947	104.0%

<参考：平均契約購入金額の推移>

単位：千円

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
高齢者契約購入金額	2,292	2,112	2,069	1,833	1,897
59歳以下契約購入金額	1,233	1,167	1,175	1,062	1,000
全体契約購入金額	1,626	1,556	1,517	1,356	1,320

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13,889件で、前年度(14,952件)から7.1%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は11.5%となり、前年度に引き続き減少している。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は、前年度に比べて27.5%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」(3,005件)で、若者の相談全体の21.6%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1,137件と前年度と比べて1,123件減少(49.7%減)であった。また、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」(708件)は前年度より26.9%増加し、「出会い系サイト」(273件)は前年度より16.8%減少している。このほか、「オンラインゲーム」(250件)は4.2%増加している。「親のクレジットカードを使用し、子がオンラインゲームの有料アイテムを購入したために、高額な利用料金を請求された」といった保護者からの相談が依然として多い。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,273件)で、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。

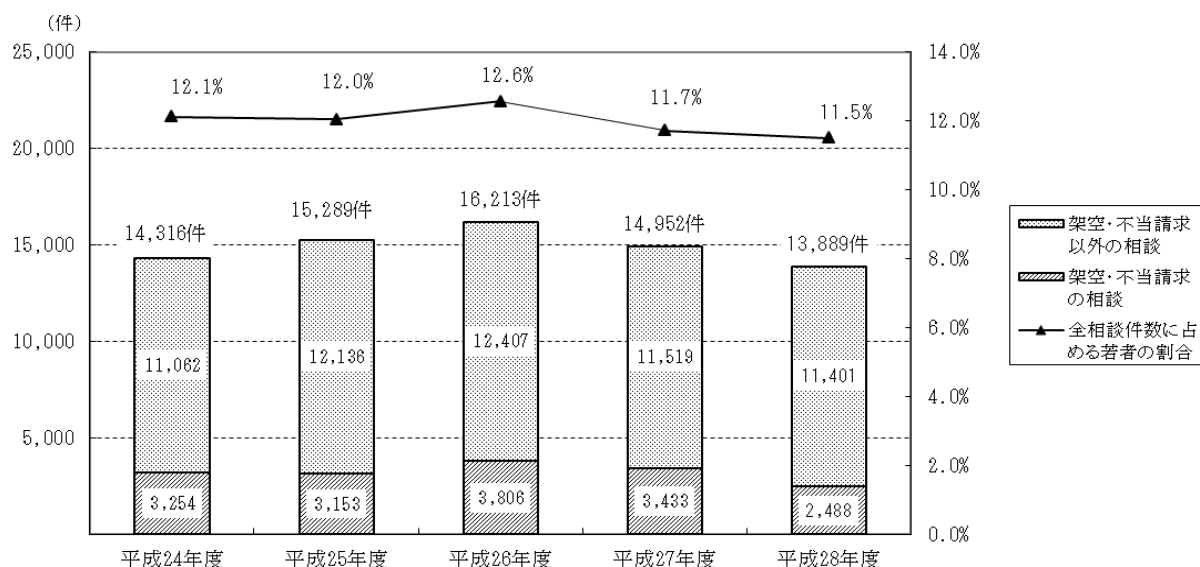
第3位は「教室・講座」(778件)で、主な内訳は「ビジネス教室」「タレント・モデル養成教室」「スポーツ・健康教室」「外国語・会話教室」であり、「外国語・会話教室」を除き、いずれも前年度より増加している。なかでも、「ビジネス教室」は76.9%増加と大きく増加している。

このほか、前年度より増加が目立つ相談としては、「役務その他」の157件増加(36.7%増)があり、そのうち「興信所」83件増加(101.2%増)と大きく増加している。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が52.9%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割を占めている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が最も多い。次いで「インターネット通販」となっており、インターネットを利用した架空・不当請求に関する相談が多いことがわかる。また、「返金」「高価格・料金」「契約書・書面一般」が上位にあがっており、賃貸アパートの入退去に伴う費用やエステティックサービスの中途解約などに関するトラブルが多いことがうかがえる。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移



表－38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	3,005	4,017	74.8%
	デジタルコンテンツ	2,792	3,809	73.3%
	アダルト情報サイト	1,137	2,260	50.3%
	デジタルコンテンツ一般	708	558	126.9%
	出会い系サイト	273	328	83.2%
	オンラインゲーム	250	240	104.2%
2	レンタル・リース・貸借	1,273	1,370	92.9%
	賃貸アパート	1,137	1,248	91.1%
3	教室・講座	778	706	110.2%
	ビジネス教室	161	91	176.9%
	タレント・モデル養成教室	141	120	117.5%
	スポーツ・健康教室	127	88	144.3%
	外国語・会話教室	51	58	87.9%
4	理美容	744	626	118.8%
	エステティックサービス	677	558	121.3%
5	役務その他	585	428	136.7%
	興信所	165	82	201.2%
	不動産仲介サービス	25	17	147.1%
	廃品回収サービス	24	20	120.0%
6	移動通信サービス	572	649	88.1%
	モバイルデータ通信	302	300	100.7%
	携帯電話サービス	265	343	77.3%
7	インターネット通信サービス	535	592	90.4%
	光ファイバー	339	417	81.3%
8	商品一般	395	297	133.0%
9	健康食品	375	357	105.0%
10	内職・副業	333	337	98.8%
	タレント・モデル内職	63	98	64.3%
	若者相談 計	13,889	14,952	92.9%
	全相談件数に占める割合	(11.5%)	(11.7%)	

表－39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比	
相 談 件 数		13, 889	14, 952	92. 9%	
性別	男性	6, 427	7, 099	90. 5%	
	女性	7, 341	7, 737	94. 9%	
	不明	121	116	104. 3%	
年代別	10歳未満	93	135	68. 9%	
	10歳代	2, 134	2, 561	83. 3%	
	20歳代	11, 662	12, 256	95. 2%	
職業別	給与生活者	7, 559	8, 062	93. 8%	
	自営・自由業	325	307	105. 9%	
	家事従事者	443	412	107. 5%	
	学生	4, 268	4, 838	88. 2%	
	無職	760	805	94. 4%	
	その他・不明	534	528	101. 1%	
平均契約金額(千円)		537	479	112. 1%	
平均既払金額(千円)		161	128	125. 8%	
1	主 な 相 談 内 容	解約一般	4, 948	4, 551	108. 7%
2		インターネット通販	4, 804	5, 710	84. 1%
3		返金	2, 530	2, 343	108. 0%
4		高価格・料金	1, 904	2, 204	86. 4%
5		契約書・書面一般	1, 600	1, 356	118. 0%
6		電子広告	1, 562	1, 397	111. 8%
7		未成年者契約	1, 278	1, 514	84. 4%
8		説明不足	1, 254	1, 205	104. 1%
9		ポルノ・風俗	1, 206	2, 244	53. 7%
10		ワンクリック請求	1, 168	2, 033	57. 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、加齢に伴う疾病など、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約のことである。平成28年度の相談件数は1,514件で、前年度と比べて5.7%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(154件)で、そのうち「新聞」が9割を超える。第2位は「健康食品」(108件)で、前年度と比べて8.0%増加している。第3位はデジタルコンテンツ、有線テレビ放送などの「放送・コンテンツ等」(83件)で、前年度とほぼ同数である。第4位は「商品一般」(82件)、第5位は「工事・建築・加工」(75件)となっている。

このほか、前年度より増加が目立つ相談としては、「生命保険」の29件増加(131.8%増)があげられる。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が62.4%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が76.2%を占める。職業別では「無職」と「家事従事者」で約8割を占める。

平均契約金額は267万1千円、平均既払金額は192万1千円と、どちらも非常に高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」のほか、「家庭訪販」「高価格・料金」「電話勧誘」が上位にあがっており、判断不十分者が在宅しているところに、事業者が新聞、健康食品、屋根工事などの訪問販売、電話勧誘を行い、契約させていることが多いことがうかがえる。また、「次々販売」「強引」「説明不足」も上位にあり、問題のある販売方法があることがうかがえる。(表-41)

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	28年度	27年度	対前年度比
1	書籍・印刷物	154	162	95.1%
	新聞	140	144	97.2%
2	健康食品	108	100	108.0%
3	放送・コンテンツ等	83	84	98.8%
	デジタルコンテンツ	56	41	136.6%
	有線テレビ放送	14	17	82.4%
	電話音声情報	7	3	233.3%
4	商品一般	82	80	102.5%
5	工事・建築・加工	75	88	85.2%
	屋根工事	14	22	63.6%
	増改築工事	11	11	100.0%
	衛生設備工事	11	13	84.6%
6	役務その他	66	59	111.9%
	せん定等サービス	12	8	150.0%
	不動産仲介サービス	6	7	85.7%
7	移動通信サービス	54	53	101.9%
	携帯電話サービス	41	40	102.5%
8	生命保険	51	22	231.8%
	普通生命保険	23	15	153.3%
9	魚介類	50	50	100.0%
	かに	17	26	65.4%
10	インターネット通信サービス	48	43	111.6%
	光ファイバー	40	36	111.1%
	判断不十分者契約 計	1,514	1,605	94.3%
	全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.3%)	

表－41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比	
相 談 件 数		1,514	1,605	94.3%	
性別	男性	509	488	104.3%	
	女性	944	1,060	89.1%	
	団体	13	8	162.5%	
	不明	48	49	98.0%	
年代別	20歳未満	9	10	90.0%	
	20歳代	46	32	143.8%	
	30歳代	31	50	62.0%	
	40歳代	59	52	113.5%	
	50歳代	49	48	102.1%	
	60歳代	61	82	74.4%	
	70歳以上	1,154	1,206	95.7%	
	不明	105	125	84.0%	
職業別	給与生活者	96	69	139.1%	
	自営・自由業	37	40	92.5%	
	家事従事者	160	174	92.0%	
	学生	11	7	157.1%	
	無職	1,094	1,206	90.7%	
	その他・不明	116	109	106.4%	
平均契約金額(千円)		2,671	2,944	90.7%	
平均既払金額(千円)		1,921	2,126	90.4%	
1	主 な 相 談 内 容	解約一般	594	601	98.8%
2		家庭訪販	483	582	83.0%
3		高価格・料金	276	290	95.2%
4		電話勧誘	215	260	82.7%
5		契約書・書面一般	205	222	92.3%
6		クーリングオフ一般	169	183	92.3%
7		返金	160	153	104.6%
8		次々販売	127	110	115.5%
9		強引	126	149	84.6%
10		説明不足	120	112	107.1%

(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などの「架空・不当請求」に関する相談は18,926件で、全相談件数に占める割合は15.7%であった。前年度(22,954件)に比べて、相談件数は17.5%減少した。(図-4)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(15,101件)が最も多く、架空・不当請求の相談全体の約8割を占める。そのうち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1,167件増加(19.4%増)であった。一方、「アダルト情報サイト」の相談は、前年度比4,821件減少(44.5%減)となっている。

第2位は「役務その他」(860件)で、このうち、「興信所」に関する相談は前年度に比べて約2倍に増加した。「興信所」に関しては、「アダルトサイトに有料登録されてしまい、ネットで探した探偵業者に相談したら高額な料金を請求された」「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、ネットで見つけた消費者相談窓口に電話して調査契約をしてしまった」といった相談が寄せられている。

第3位は「商品一般」(677件)である。その中で主なものは内容不明の未納料金を請求する架空請求ハガキ、スマートフォンや携帯電話に届いた不審なメール・電話などに関する相談である。(表-42)

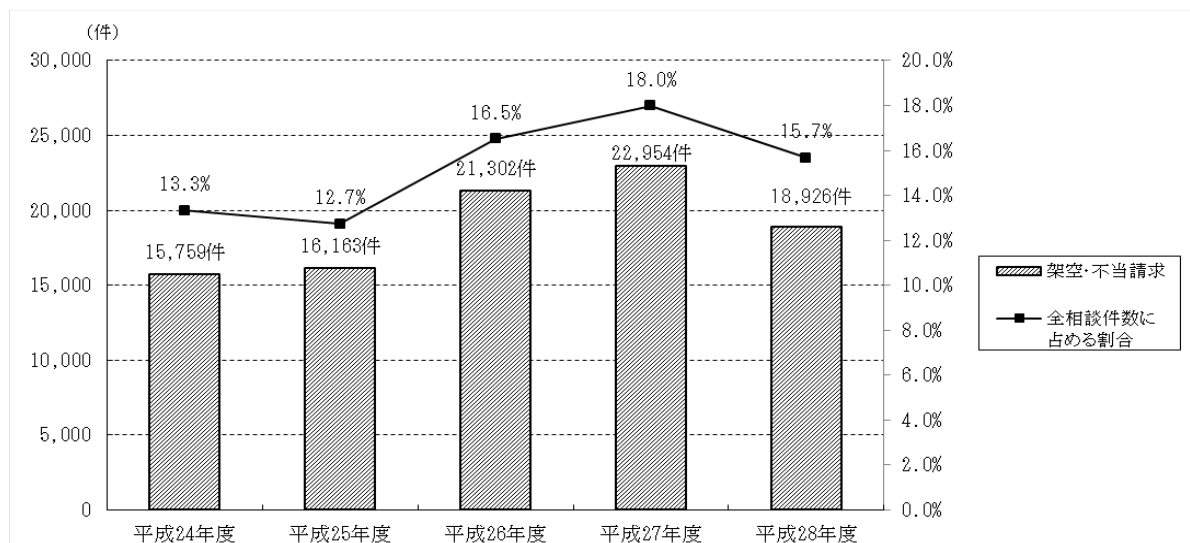
契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が51.6%と「女性」を上回っている。また、年代別では「40歳代」「50歳代」「60歳代」でそれぞれ2割近く占めている。

職業別では「給与生活者」が約5割を占め、「家事従事者」「無職」もそれぞれ1割以上占めている。「学生」は前年度に比べ、大きく減少している。

平均契約金額は31万8千円、平均既払金額は5万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」が最も多いが、これは架空・不当請求のほとん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」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」も依然と上位にあがっており、アダルト情報サイトや覚えのない有料サイトに関して、架空・不当請求を受けた相談が寄せられていることがわかる。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



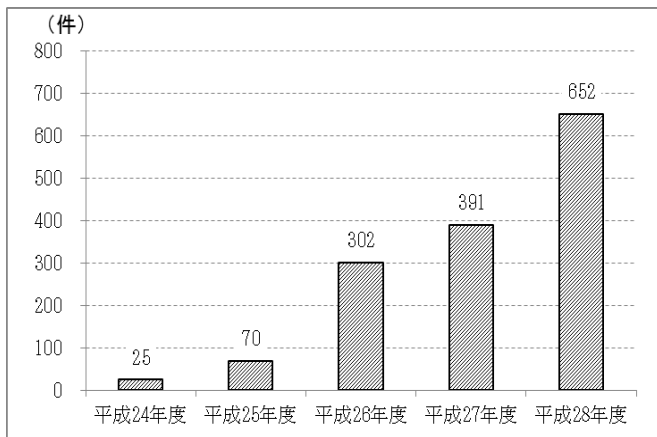
注) 内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与しているもの。

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	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	15,101	19,468	77.6%
	デジタルコンテンツ一般	7,181	6,014	119.4%
	アダルト情報サイト	6,006	10,827	55.5%
	出会い系サイト	167	232	72.0%
2	役務その他	860	615	139.8%
	興信所	523	251	208.4%
	解約代行サービス	51	48	106.3%
3	商品一般	677	685	98.8%
4	レンタル・リース・貸借	352	398	88.4%
	賃貸アパート	278	305	91.1%
5	インターネット通信サービス	258	188	137.2%
	光ファイバー	95	83	114.5%
6	移动通信サービス	251	223	112.6%
	携帯電話サービス	183	157	116.6%
	モバイルデータ通信	65	61	106.6%
7	健康食品	153	70	218.6%
8	融資サービス	80	86	93.0%
	フリーローン・サラ金	74	80	92.5%
9	外食・食事宅配	77	86	89.5%
	外食	77	84	91.7%
10	医療	65	52	125.0%
	医療サービス	32	37	86.5%
	架空・不当請求 計	18,926	22,954	82.5%
	全相談件数に占める割合	(15.7%)	(18.0%)	

＜参考：アダルト情報サイトトラブルを解決とうたう探偵業者などに関する相談＞



表－43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	28年度	27年度	対前年度比
	相談件数	18,926	22,954	82.5%
性別	男性	9,774	12,469	78.4%
	女性	8,689	9,966	87.2%
	団体	128	150	85.3%
	不明	335	369	90.8%
年代別	20歳未満	714	1,214	58.8%
	20歳代	1,774	2,219	79.9%
	30歳代	2,348	3,195	73.5%
	40歳代	3,505	4,496	78.0%
	50歳代	3,533	4,098	86.2%
	60歳代	3,426	3,834	89.4%
	70歳以上	2,493	2,600	95.9%
	不明	1,133	1,298	87.3%
職業別	給与生活者	8,947	11,064	80.9%
	自営・自由業	1,056	1,240	85.2%
	家事従事者	2,683	3,264	82.2%
	学生	1,113	1,699	65.5%
	無職	3,636	3,957	91.9%
	その他・不明	1,491	1,730	86.2%
	平均契約金額(千円)	318	252	126.2%
	平均既払金額(千円)	57	56	101.8%
1	インターネット通販	15,429	19,454	79.3%
2	架空請求	9,705	10,632	91.3%
3	ポルノ・風俗	6,119	10,371	59.0%
4	ワンクリック請求	5,834	8,556	68.2%
5	不当請求一般	3,635	4,090	88.9%
6	迷惑メール	2,683	2,647	101.4%
7	高価格・料金	1,933	2,722	71.0%
8	解約一般	1,363	1,247	109.3%
9	プライバシー	1,266	1,365	92.7%
10	詐欺	1,141	1,112	102.6%

② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込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、有料サイト利用料の架空請求やアダルト情報サイトのワンクリック請求などの相談もここに含まれる。

相談件数は33,381件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は27.6%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」(17,642件)で、「インターネット通販」の5割を占める。そのうち多くを占めるのが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」と「アダルト情報サイト」である。

第2位は「健康食品」(2,081件)で、前年度(894件)と比べて132.8%増と急増している。

第3位は「役務その他」(1,390件)である。そのうち多いのが「興信所」に関する相談で、「アダルトサイトに有料登録されてしまい、ネットで探した探偵業者に相談したら高額な料金を請求された」「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、ネットで見つけた消費者相談窓口に電話して調査契約をしてしまった」という相談が寄せられている。（表－44）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が50.2%と、やや「男性」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「50歳代」より上の世代において、件数がやや増加している。

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

相談内容をキーワード別で見ると、「架空請求」「解約一般」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」など架空・不当請求に関連の深いものが上位を占めている。このほか、「電子広告」「連絡不能」も上位にあり、「インターネット通販でサプリメントを1回だけのつもりで購入したが、続けて2回目が届いて定期購入とわかった。2回目送付分は返品したいが、事業者と電話連絡が取れない」「インターネットで洋服を購入し代金を振り込んだが、商品が届かず、相手に連絡も取れない」といった相談が寄せられている。（表－45）

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	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	17,642	21,371	82.6%
	デジタルコンテンツ一般	7,174	5,947	120.6%
	アダルト情報サイト	6,060	10,865	55.8%
	出会い系サイト	933	1,077	86.6%
	オンラインゲーム	443	476	93.1%
2	健康食品	2,081	894	232.8%
3	役務その他	1,390	886	156.9%
	興信所	527	267	197.4%
	解約代行サービス	47	49	95.9%
4	化粧品	942	605	155.7%
5	紳士・婦人洋服	843	649	129.9%
6	商品一般	748	687	108.9%
7	旅行代理業	730	676	108.0%
	海外募集型企画旅行	361	40	902.5%
	海外手配旅行	85	109	78.0%
8	パソコン・パソコン関連用品	546	488	111.9%
	パソコンソフト	236	195	121.0%
	ノートパソコン	71	72	98.6%
	モバイル専用端末機器	37	47	78.7%
9	家具・寝具	520	418	124.4%
	椅子類	121	98	123.5%
	ベッド類	75	49	153.1%
10	インターネット通信サービス	488	392	124.5%
	光ファイバー	69	79	87.3%
	インターネット通販 計	33,381	34,841	95.8%
	全相談件数に占める割合	(27.6%)	(27.3%)	

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		28年度	27年度	対前年度比	
相 談 件 数		33,381	34,841	95.8%	
性別	男性	15,627	17,413	89.7%	
	女性	16,770	16,432	102.1%	
	団体	356	348	102.3%	
	不明	628	648	96.9%	
年代別	20歳未満	1,297	1,750	74.1%	
	20歳代	3,507	3,960	88.6%	
	30歳代	5,376	6,175	87.1%	
	40歳代	7,150	7,483	95.5%	
	50歳代	6,016	5,805	103.6%	
	60歳代	4,644	4,571	101.6%	
	70歳以上	2,783	2,661	104.6%	
	不明	2,608	2,436	107.1%	
職業別	給与生活者	16,314	17,400	93.8%	
	自営・自由業	2,248	2,178	103.2%	
	家事従事者	4,820	4,898	98.4%	
	学生	1,991	2,551	78.0%	
	無職	4,960	4,807	103.2%	
	その他・不明	3,048	3,007	101.4%	
平均契約金額(千円)		168	177	94.9%	
平均既払金額(千円)		72	72	100.0%	
1	主な相談内容	架空請求	8,599	9,496	90.6%
2		解約一般	7,646	5,896	129.7%
3		ポルノ・風俗	6,197	10,451	59.3%
4		ワンクリック請求	5,681	8,380	67.8%
5		電子広告	5,085	3,877	131.2%
6		連絡不能	3,839	3,223	119.1%
7		返金	3,809	3,423	111.3%
8		詐欺	3,431	3,133	109.5%
9		迷惑メール	2,809	2,750	102.1%
10		クレジットカード	2,567	2,356	109.0%

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1,010件で、前年度(1,102件)に比べて9.3%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0.8%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「ファンド型投資商品」(347件)で、「利殖商法」全体の34.4%を占める。

第2位は「デリバティブ取引」(127件)で、そのうち、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」が7割を占める。

第3位が「預貯金・証券等」(105件)で、「利殖商法」全体の10.4%を占めるが、主な内訳は「公社債」と「未公開株」である。

このほか、投資用マンションなどの「集合住宅」や「貴金属」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48.3%と、わずかながら「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が35.5%を占める。また、前年度と比較すると、「20歳未満」「20歳代」「50歳代」を除く全ての年代で相談件数が減少している。

職業別では「給与生活者」が34.6%、「無職」が全体の31.2%を占め、「家事従事者」が12.1%を占めている。

平均契約金額は714万2千円、平均既払金額は513万3千円と、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、「返金」が最も多い。また、「信用性」「詐欺」「虚偽説明」などが上位にあり、問題のある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	28年度	27年度	対前年度比
1	ファンド型投資商品	347	414	83.8%
2	デリバティブ取引	127	124	102.4%
	他のデリバティブ取引	90	69	130.4%
	外国為替証拠金取引	23	24	95.8%
3	預貯金・証券等	105	153	68.6%
	公社債	37	46	80.4%
	未公開株	27	43	62.8%
4	集合住宅	78	80	97.5%
	新築分譲マンション	38	37	102.7%
	中古分譲マンション	17	16	106.3%
5	他の商品	55	45	122.2%
	貴金属	51	42	121.4%
6	放送・コンテンツ等	42	24	175.0%
	投資情報サイト	16	13	123.1%
	ギャンブル情報サイト	3	4	75.0%
7	他の金融関連サービス	38	37	102.7%
	金融コンサルティング	15	10	150.0%
8	内職・副業	32	20	160.0%
9	教室・講座	23	22	104.5%
	ビジネス教室	16	8	200.0%
10	パソコン・パソコン関連用品	22	20	110.0%
	パソコンソフト	16	17	94.1%
	利殖商法 計	1,010	1,102	91.7%
	全相談件数に占める割合	(0.8%)	(0.9%)	

表－47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比	
相 談 件 数		1,010	1,102	91.7%	
性別	男性	485	517	93.8%	
	女性	488	561	87.0%	
	団体	8	2	400.0%	
	不明	29	22	131.8%	
年代別	20歳未満	4	4	100.0%	
	20歳代	151	142	106.3%	
	30歳代	100	115	87.0%	
	40歳代	99	100	99.0%	
	50歳代	104	100	104.0%	
	60歳代	118	144	81.9%	
	70歳以上	359	410	87.6%	
	不明	75	87	86.2%	
職業別	給与生活者	349	347	100.6%	
	自営・自由業	94	99	94.9%	
	家事従事者	122	161	75.8%	
	学生	52	42	123.8%	
	無職	315	356	88.5%	
	その他・不明	78	97	80.4%	
平均契約金額(千円)		7,142	8,025	89.0%	
平均既払金額(千円)		5,133	6,170	83.2%	
1	主 な 相 談 内 容	返金	386	371	104.0%
2		解約一般	347	337	103.0%
3		電話勧誘	228	339	67.3%
4		信用性	189	213	88.7%
5		家庭訪販	181	179	101.1%
6		儲からない	171	125	136.8%
7		詐欺	157	254	61.8%
8		虚偽説明	154	154	100.0%
9		約束不履行	130	143	90.9%
10		契約書・書面一般	120	110	109.1%

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641件で、前年度に比べて18.4%の減少であった。

商品・役務別で見ると、出会い系サイトやデジタルコンテンツ一般などの「放送・コンテンツ等」が最も多く、「次々販売」全体の11.7%を占める。第2位は屋根工事、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」、第3位は「理美容」で、そのほとんどが「エステティックサービス」の相談であった。（表－48）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が63.0%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、5割近くを占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」「判断不十分者契約」が上位にある。精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病など、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある在宅の消費者を狙い、次々と勧誘する手口がうかがえる。（表－49）

表－48 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	75	95	78.9%
	出会い系サイト	30	40	75.0%
	デジタルコンテンツ一般	18	13	138.5%
2	工事・建築・加工	60	75	80.0%
3	理美容	49	36	136.1%
	エステティックサービス	47	35	134.3%
4	役務その他	32	32	100.0%
	広告代理サービス	7	5	140.0%
5	家具・寝具	31	69	44.9%
	ふとん類	30	68	44.1%
	次々販売 計	641	786	81.6%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.6%)	

表－49 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数		641	786	81.6%
性別	男性	211	247	85.4%
	女性	404	521	77.5%
	団体	12	6	200.0%
	不明	14	12	116.7%
年代別	20歳未満	2	5	40.0%
	20歳代	68	91	74.7%
	30歳代	38	46	82.6%
	40歳代	50	79	63.3%
	50歳代	42	67	62.7%
	60歳代	45	68	66.2%
	70歳以上	344	397	86.6%
	不明	52	33	157.6%
職業別	給与生活者	153	222	68.9%
	自営・自由業	32	44	72.7%
	家事従事者	87	138	63.0%
	学生	13	19	68.4%
	無職	312	326	95.7%
	その他・不明	44	37	118.9%
主な相談内容	解約一般	259	285	90.9%
	高価格・料金	232	278	83.5%
	家庭訪販	210	348	60.3%
	返金	129	152	84.9%
	判断不十分者契約	127	110	115.5%

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を盛り上げた後、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」という事業者が始めたことから、その頭文字をとって「SF商法」とも呼ばれる。

相談件数は127件で、前年度に比べて27.0%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の4割以上を占める。件数は前年度と比べて35.7%の増加であった。第2位は商品が特定できない相談などの「商品一般」で、第3位は「医療用具」であった。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が73.2%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4割、「家事従事者」が約3割を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「効能・効果」が上位にあがっており、何らかの健康不安をもっている消費者に対して、効能・効果をうたって商品を販売していることがうかがえる。(表-51)

表-50 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数 表-51 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	健康食品	57	42	135.7%
2	商品一般	19	23	82.6%
3	医療用具	10	14	71.4%
	家庭用電気治療器具	7	10	70.0%
4	家具・寝具	6	4	150.0%
	ふとん類	5	4	125.0%
4	他の保健衛生品	6	0	—
	催眠(SF)商法 計	127	100	127.0%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

	項 目	28年度	27年度	対前年度比
	相 談 件 数	127	100	127.0%
性別	男性	17	12	141.7%
	女性	93	74	125.7%
	団体	2	1	200.0%
	不明	15	13	115.4%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	1	0	—
	30歳代	1	4	25.0%
	40歳代	6	1	600.0%
	50歳代	5	1	500.0%
	60歳代	9	11	81.8%
	70歳以上	80	63	127.0%
	不明	25	20	125.0%
職業別	給与生活者	6	6	100.0%
	自営・自由業	1	0	—
	家事従事者	38	20	190.0%
	学生	0	0	—
	無職	53	51	103.9%
	その他・不明	29	23	126.1%
1	高価格・料金	35	30	116.7%
2	効能・効果	30	16	187.5%
3	判断不十分者契約	25	7	357.1%
4	解約一般	22	22	100.0%
5	返金	20	16	125.0%
5	次々販売	20	12	166.7%
5	信用性	20	10	200.0%

⑥ アポイントメントセールス

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

相談件数は374件で、前年度に比べて9.4%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、前年度とほぼ同じ件数であった。第2位が「内職・副業」で前年度より8.9%減、第3位が「アクセサリー」で前年度と同じ件数となっている。（表－52）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が50.5%と女性をやや上回っている。年代別では「20歳代」が最も多く6割以上を占め、次いで「30歳代」が多く約1割を占めており、若者に多い契約トラブルであることがわかる。職業別では、「給与生活者」が最も多く5割以上を占めているが、「学生」も約4分の1を占めている。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」などが上位にあがっている。（表－53）大学の先輩や友人もしくはSNSなどで消費者と知り合った人物が、販売意図を明確にしないまま誘い出し、サイドビジネスになることをセールストークにビジネス教室などの契約を勧誘するといった相談が寄せられている。

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	28年度	27年度	対前年度比
1	教室・講座	93	94	98.9%
	ビジネス教室	41	35	117.1%
	タレント・モデル養成教室	29	28	103.6%
	精神修養講座	7	8	87.5%
2	内職・副業	41	45	91.1%
	タレント・モデル内職	10	12	83.3%
3	アクセサリー	34	34	100.0%
	ネックレス	20	18	111.1%
4	放送・コンテンツ等	23	21	109.5%
	デジタルコンテンツ一般	5	2	250.0%
	ギャンブル情報サイト	5	3	166.7%
5	役務その他	22	20	110.0%
	興信所	2	2	100.0%
	アポイントメントセールス 計	374	413	90.6%
	全相談件数に占める割合	(0.3%)	(0.3%)	

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	28年度	27年度	対前年度比
	相 談 件 数	374	413	90.6%
性別	男性	189	194	97.4%
	女性	175	213	82.2%
	団体	0	1	0.0%
	不明	10	5	200.0%
年代別	20歳未満	13	25	52.0%
	20歳代	233	218	106.9%
	30歳代	44	76	57.9%
	40歳代	30	25	120.0%
	50歳代	15	21	71.4%
	60歳代	10	10	100.0%
	70歳以上	16	25	64.0%
	不明	13	13	100.0%
職業別	給与生活者	197	229	86.0%
	自営・自由業	23	24	95.8%
	家事従事者	15	25	60.0%
	学生	94	78	120.5%
	無職	29	43	67.4%
	その他・不明	16	14	114.3%
1	主な相談内容			
2	解約一般	169	178	94.9%
3	返金	124	114	108.8%
4	高価格・料金	123	105	117.1%
5	SNS	115	92	125.0%
	サイドビジネス商法	112	125	89.6%

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185件で、前年度に比べて30.7%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、エステティックサービスなどの「理美容」で、第2位はタレント・モデル養成教室などの「教室・講座」、第3位は「他の教養娯楽品」で、主な内訳は「絵画・書画」であった。(表-54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が7割近くを占める。年代別では「20歳代」が最も多く5割近くを占め、次いで「30歳代」が多く、アポイントメントセールスと並んで、若者に多い契約トラブルであることがわかる。職業別では、「給与生活者」が約5割、「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、「無料商法」「強引」などが上位にあがっている。(表-55)

相談内容をみると、「街中で無料脱毛のチケットをもらい出向いたところ、高額なエステ契約をしてしまった。解約したい」「街で絵を見ないかと声をかけられ、同行したギャラリーで長時間執拗に絵画を勧められた」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	28年度	27年度	対前年度比
1	理美容	35	37	94.6%
	エステティックサービス	32	34	94.1%
2	教室・講座	23	23	100.0%
	タレント・モデル養成教室	8	13	61.5%
3	他の教養娯楽品	14	22	63.6%
	絵画・書画	12	20	60.0%
4	飲料	10	5	200.0%
	ミネラルウォーター	10	5	200.0%
4	アクセサリ	10	8	125.0%
	ネックレス	3	5	60.0%
	指輪	3	2	150.0%
	キャッチセールス 計	185	267	69.3%
	全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.2%)	

表-55 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	28年度	27年度	対前年度比
	相 談 件 数	185	267	69.3%
性別	男性	57	77	74.0%
	女性	124	187	66.3%
	団体	0	0	—
	不明	4	3	133.3%
年代別	20歳未満	9	22	40.9%
	20歳代	88	158	55.7%
	30歳代	32	26	123.1%
	40歳代	16	21	76.2%
	50歳代	10	14	71.4%
	60歳代	8	9	88.9%
	70歳以上	7	11	63.6%
	不明	15	6	250.0%
職業別	給与生活者	91	149	61.1%
	自営・自由業	3	7	42.9%
	家事従事者	12	18	66.7%
	学生	41	59	69.5%
	無職	21	22	95.5%
	その他・不明	17	12	141.7%
1	主な相談内容			
2	解約一般	71	109	65.1%
3	クーリングオフ一般	37	37	100.0%
4	高価格・料金	36	68	52.9%
5	無料商法	28	33	84.8%
	強引	25	56	44.6%

⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,188件で、前年度と比べて9.1%の減少であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が61.8%を占める。年代別では「40歳代」が19.1%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5割を占めており、次に「無職」が多く3割近くを占めている。

借入金の総額は、「100万円未満」が21.5%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(17.9%)、「300万円以上500万円未満」(6.5%)となっている。平均借入金額は約344万円で、前年度より少なくなっている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は1,419件で、多重債務相談全体の64.9%を占める。(表-56)

多重債務相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された相談内容をみると、「収入が少なく、生活のために数年前から複数のサラ金業者から借入れをしているが返済が難しい」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		28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数		2,188	2,407	90.9%
性 別	男性	1,352	1,527	88.5%
	女性	769	821	93.7%
	団体	15	11	136.4%
	不明	52	48	108.3%
年 代 別	20歳未満	5	6	83.3%
	20歳代	302	286	105.6%
	30歳代	334	383	87.2%
	40歳代	417	537	77.7%
	50歳代	388	379	102.4%
	60歳代	272	303	89.8%
	70歳以上	238	301	79.1%
	不明	232	212	109.4%
職 業 別	給与生活者	1,113	1,202	92.6%
	自営・自由業	178	170	104.7%
	家事従事者	78	102	76.5%
	学生	33	38	86.8%
	無職	595	709	83.9%
	その他・不明	191	186	102.7%

項 目		28年度	27年度	対前年度比
1 借入先上位	フリーローン・サラ金	1,419	1,561	90.9%
2	住宅ローン	58	66	87.9%
3	他の融資サービス	27	48	56.3%
借入金総額	100万円未満	471	527	89.4%
	100万円以上300万円未満	392	396	99.0%
	300万円以上500万円未満	143	117	122.2%
	500万円以上1,000万円未満	101	99	102.0%
	1,000万円以上	77	94	81.9%
	記入有計	1,184	1,233	96.0%
	平均借入金額(千円)	3,444	4,685	73.5%

⑨ 倒産

契約した事業者が経営破たんしたなどの「倒産」に関する相談は1,242件で、前年度に比べて48.6%の増加であった。

主な商品・役務で見ると、「海外パックスツアー」「エステティックサービス」「保証サービス」「医療サービス」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。なかでも、「海外パックスツアー」では、28年度に倒産した旅行会社があったため、相談が急増した。「インターネットで海外パックスツアーを申し込んだが、旅行会社が倒産したようだ。クレジットカードで決済しているが、返金してほしい」といった相談が多く寄せられた。このほか、前年度に比べ増加した「保証サービス」では、「家電製品等について保証をつけており、修理を依頼しようと電話したら、保証会社が倒産したことがわかった」などの相談が寄せられている。(表-57)

表-57 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数		1,242	836	148.6%
性別	男性	412	270	152.6%
	女性	770	510	151.0%
	団体	37	36	102.8%
	不明	23	20	115.0%
年代別	20歳未満	8	6	133.3%
	20歳代	120	101	118.8%
	30歳代	210	158	132.9%
	40歳代	220	139	158.3%
	50歳代	197	91	216.5%
	60歳代	208	76	273.7%
	70歳以上	135	135	100.0%
	不明	144	130	110.8%
職業別	給与生活者	609	386	157.8%
	自営・自由業	78	36	216.7%
	家事従事者	214	112	191.1%
	学生	14	21	66.7%
	無職	171	146	117.1%
	その他・不明	156	135	115.6%

項 目		28年度	27年度	対前年度比
1 主	海外パックスツアー	582	0	—
2 な	エステティックサービス	108	155	69.7%
3 商	保証サービス	42	4	1050.0%
4 品	医療サービス	41	7	585.7%
5 ・	フリーローン・サラ金	31	116	26.7%
役				
務	平均契約金額(千円)	1,443	2,474	58.3%
	平均既払金額(千円)	1,291	1,722	75.0%

(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28年度の「危害」に関する相談は1,817件で、前年度と比べて3.5%の増加であった。危害の内容で多いものを「その他の傷病及び諸症状」を除いて見ると、第1位が「皮膚障害」(474件)で全体の26.1%を占める。第2位が「消化器障害」(272件)で、第3位が「熱傷」(126件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位5位を見ると、第1位は「医療」で主な内訳は「医療サービス」(168件)や「歯科治療」(57件)である。危害内容では「皮膚障害」「熱傷」が多く、美容医療の施術などにより「腫れやかゆみが生じた」「皮膚に発疹や赤み・黒ずみが出た」「火傷を負った」といった相談が寄せられている。第2位は「健康食品」で主な内訳は「他の健康食品」(153件)や「酵素食品」(81件)である。「他の健康食品」は「消化器障害」「皮膚障害」が多く、痩身サプリメントなどにより「腹痛や下痢が生じた」「皮膚に発疹が出た」といった相談が、「酵素食品」は「消化器障害」が多く、「腹痛や下痢が生じた」「吐き気がした」といった相談が寄せられている。(表-58)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が77.1%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727件と最も多く、全体の4割を占める。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」(681件)が全体の37.5%と最も多いが、「治療1ヶ月以上」は158件、「死亡」は11件寄せられている。(表-59)

表－58 危害の内容 商品・役務別件数(平成 28 年度)

単位：件

商品・役務(上位5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	1,817	63	13	1	123	98	2	1	60	24	3	12	126	7	474	0	31	47	272	432	28
1 医療	280																				
医療サービス	168	0	1	0	4	4	0	1	4	0	0	4	16	0	41	0	0	1	8	72	12
歯科治療	57	0	0	0	2	4	0	0	3	0	1	0	3	0	1	0	0	1	0	41	1
2 健康食品	265																				
他の健康食品	153	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	48	0	0	2	77	25	0
酵素食品	81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	48	4	0
3 理美容	175																				
他の美容サービス	33	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	16	0	0	0	0	11	0
パーマ	31	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	3	0	11	0	0	0	0	12	0
4 化粧品	164																				
化粧クリーム	38	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	36	0	0	0	0	0	1
5 外食・食事宅配	77																				
外食	75	1	0	0	5	7	0	0	1	0	0	0	10	0	3	0	18	0	22	8	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			28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数			1,817	1,756	103.5%
被害者	性別	男性	371	445	83.4%
		女性	1,401	1,271	110.2%
		不明	45	40	112.5%
	年代別	20歳未満	92	97	94.8%
		20歳代	197	162	121.6%
		30歳代	274	246	111.4%
		40歳代	339	350	96.9%
		50歳代	302	264	114.4%
		60歳代	208	226	92.0%
		70歳以上	230	214	107.5%
		不明	175	197	88.8%
	職業別	給与生活者	727	642	113.2%
		自営・自由業	104	123	84.6%
		家事従事者	345	348	99.1%
		学生	89	84	106.0%
		無職	333	339	98.2%
		その他・不明	219	220	99.5%

項 目		28年度	27年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	213	226	94.2%
	1～2週間	117	144	81.3%
	3週間～1か月	70	90	77.8%
	1か月以上	158	168	94.0%
	死亡	11	13	84.6%
	不明	567	458	123.8%
	医者にかからず	681	657	103.7%

※PIO-NET2015による平成29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28年度の「危険」に関する相談件数は469件で、前年度(641件)と比べて172件の減少となった。

危険の内容を「その他」を除いて見ると、最も多いものが「過熱・こげる」(69件)で全体の14.7%、第2位が「発煙・火花」(59件)、第3位が「異物の混入」(55件)となっている。

商品・役務で見ると、「卓上ガスコンロ」(27件)が最も多く、その内容はすべて「その他」であり、不具合のあるガスボンベの自主回収に関する相談が寄せられている。第2位は「普通・小型自動車」で「機能故障」が多い。第3位は「電話関連機器・用品」、第4位は「スマートフォン」でスマートフォンの充電器やタブレットの充電用ケーブルなどが「過熱・こげる」「発火・引火」「発煙・火花」となった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28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		469	8	30	59	69	0	5	3	1	7	12	33	54	21	32	11	0	5	0	55	1	63	0
1	卓上ガスコンロ	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	0
2	普通・小型自動車	23	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	10	0	0	0	0	0	0	6	0
3	電話関連機器・用品	14	1	4	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4	スマートフォン	12	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5	電動自転車	11	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
6	賃貸アパート	11	0	0	2	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0
7	室内照明器具	10	0	1	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	電球類	10	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	電子レンジ	8	0	2	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	椅子	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2015による平成29年5月31日現在の集計値

Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パンク時に約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年度は相談の受付時間の延長などにより件数増加となったが、以後は徐々に件数が減少している。（都表－1、都図－1）

都表－1 相談件数の推移（東京都） 単位：件

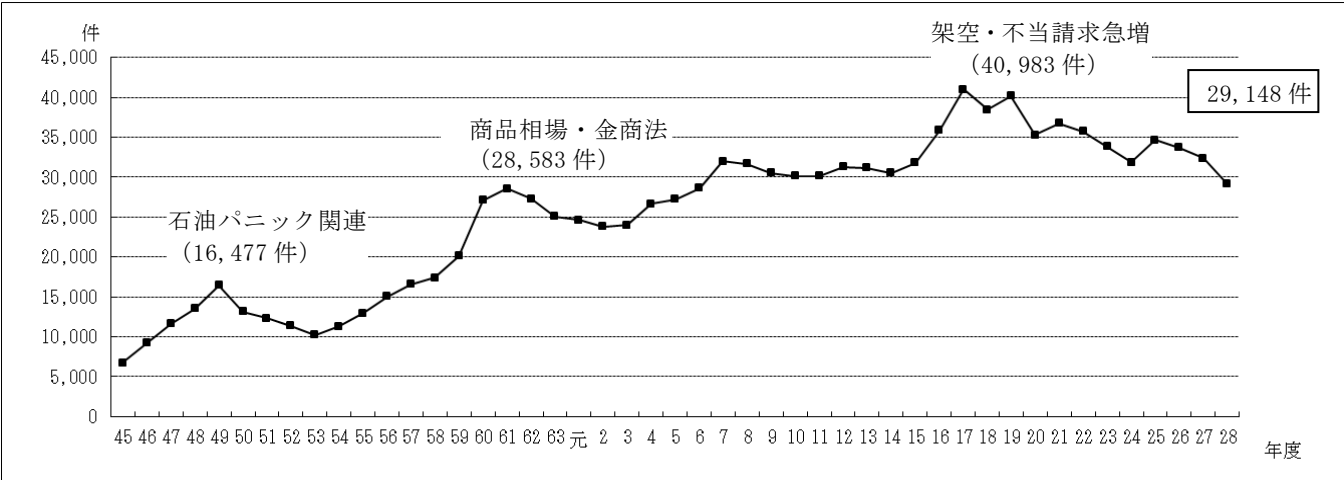
年度	昭和44年度	45年度	46年度	47年度	48年度	49年度	50年度	51年度	52年度	53年度	54年度	55年度
件数	5,871	6,759	9,212	11,617	13,521	16,477	13,126	12,326	11,365	10,212	11,298	12,949

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	28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	29,148

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27,640件寄せられ全体の94.8%を占める。「問合せ」は1,491件となり全体の5.1%を占める。「要望」は17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11.1%の減少、「問合せ」は8.0%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27,959件と圧倒的に多く、全体の95.9%を占めている。「来所」による相談は1,142件と全体の3.9%にとどまっている。「文書」は47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		28年度	27年度	対前年度比
相談区分	苦 情	27,640 (94.8%)	31,085 (95.0%)	88.9%
	問合せ	1,491 (5.1%)	1,621 (5.0%)	92.0%
	要 望	17 (0.1%)	26 (0.1%)	65.4%
相談方法	電 話	27,959 (95.9%)	31,366 (95.8%)	89.1%
	来 所	1,142 (3.9%)	1,311 (4.0%)	87.1%
	文 書	47 (0.2%)	55 (0.2%)	85.5%
計		29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%

(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35.2%を占める。最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、全体の12.8%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396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157万8千円と、前年度より約6万円減少している。(都表－3)

都表－3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	28年度	27年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,418 (8.3%)	2,605 (8.0%)	92.8%
1万円以上5万円未満	2,615 (9.0%)	2,886 (8.8%)	90.6%
5万円以上10万円未満	1,485 (5.1%)	1,765 (5.4%)	84.1%
10万円以上50万円未満	3,731 (12.8%)	4,547 (13.9%)	82.1%
50万円以上100万円未満	806 (2.8%)	905 (2.8%)	89.1%
100万円以上500万円未満	1,000 (3.4%)	1,025 (3.1%)	97.6%
500万円以上1千万円未満	155 (0.5%)	204 (0.6%)	76.0%
1千万円以上5千万円未満	298 (1.0%)	357 (1.1%)	83.5%
5千万円以上1億円未満	73 (0.3%)	81 (0.2%)	90.1%
1億円以上	25 (0.1%)	25 (0.1%)	100.0%
その他・不明	16,542 (56.8%)	18,332 (56.0%)	90.2%
総件数	29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%
総合計金額	19,887,843,767円	23,630,349,967円	84.2%
平均金額 (※)	1,577,649円	1,640,997円	96.1%

※「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51.5%で、「男性」の43.8%を7.7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18.9%、次に「50歳代」が17.8%、次が「30歳代」13.7%の順となっている。（都表－5）

都表－4 相談者性別相談件数

単位：件

性別	28年度	27年度	対前年度比
男性	12,774 (43.8%)	14,470 (44.2%)	88.3%
女性	14,999 (51.5%)	16,591 (50.7%)	90.4%
団体・不明	1,375 (4.7%)	1,671 (5.1%)	82.3%
計	29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	28年度	27年度	対前年度比
20歳未満	229 (0.8%)	265 (0.8%)	86.4%
20歳代	2,717 (9.3%)	2,903 (8.9%)	93.6%
30歳代	3,999 (13.7%)	4,746 (14.5%)	84.3%
40歳代	5,506 (18.9%)	6,267 (19.1%)	87.9%
50歳代	5,174 (17.8%)	5,774 (17.6%)	89.6%
60歳代	3,908 (13.4%)	4,352 (13.3%)	89.8%
70歳以上	3,562 (12.2%)	4,163 (12.7%)	85.6%
団体・不明	4,053 (13.9%)	4,262 (13.0%)	95.1%
計	29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%

(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 28 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	198	八王子市	529	瑞穂町	77
中央区	343	立川市	266	日の出町	41
港区	827	武蔵野市	200	檜原村	2
新宿区	878	三鷹市	297	奥多摩町	12
文京区	445	青梅市	177	郡部 地域不明	25
台東区	374	府中市	390	郡部 計	157 (0.5%)
墨田区	358	昭島市	144	島 し ょ 部	
江東区	899	調布市	460	大島町	8
品川区	760	町田市	424	利島村	0
目黒区	516	小金井市	194	新島村	6
大田区	1,100	小平市	301	神津島村	4
世田谷区	1,595	日野市	222	三宅村	3
渋谷区	1,079	東村山市	263	御蔵島村	0
中野区	746	国分寺市	249	八丈町	12
杉並区	1,182	国立市	148	青ヶ島村	1
豊島区	575	福生市	171	小笠原村	7
北区	576	狛江市	204	島しよ 地域不明	17
荒川区	316	東大和市	181	島しよ 計	58 (0.2%)
板橋区	969	清瀬市	82	都内 地域不明	1,911 (6.6%)
練馬区	1,247	東久留米市	187	都内 計	25,853 (88.7%)
足立区	887	武蔵村山市	177		
葛飾区	582	多摩市	233		
江戸川区	965	稲城市	179		
特別区 地域不明	7	羽村市	56		
特別区 計	17,424 (59.8%)	あきる野市	262		
		西東京市	307		
		市部 計	6,303 (21.6%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県					
北海道	53	福井県	6	山口県	11
青森県	10	山梨県	19	徳島県	8
岩手県	18	長野県	45	香川県	3
宮城県	29	岐阜県	17	愛媛県	11
秋田県	9	静岡県	74	高知県	9
山形県	16	愛知県	75	福岡県	51
福島県	37	三重県	25	佐賀県	8
茨城県	137	滋賀県	12	長崎県	14
栃木県	45	京都府	25	熊本県	18
群馬県	49	大阪府	107	大分県	8
埼玉県	725	兵庫県	36	宮崎県	13
千葉県	557	奈良県	16	鹿児島県	20
神奈川県	779	和歌山県	12	沖縄県	30
新潟県	22	鳥取県	5	道府県 計	3,242 (11.1%)
富山県	16	島根県	5	在外日本人	40
石川県	15	岡山県	18	在日外国人	13
		広島県	24	合 計	29,148 (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47.3%で、「男性」の45.0%を2.3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16.3%、次に「70歳以上」が14.3%、「50歳代」が14.2%となっている。（都表－8）

都表－7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	28年度	27年度	対前年度比
男性	13,122 (45.0%)	14,975 (45.8%)	87.6%
女性	13,800 (47.3%)	15,422 (47.1%)	89.5%
団体・不明	2,226 (7.6%)	2,335 (7.1%)	95.3%
計	29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%

都表－8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	28年度	27年度	対前年度比
20歳未満	581 (2.0%)	729 (2.2%)	79.7%
20歳代	3,077 (10.6%)	3,355 (10.2%)	91.7%
30歳代	3,828 (13.1%)	4,608 (14.1%)	83.1%
40歳代	4,752 (16.3%)	5,463 (16.7%)	87.0%
50歳代	4,153 (14.2%)	4,666 (14.3%)	89.0%
60歳代	3,371 (11.6%)	3,781 (11.6%)	89.2%
70歳以上	4,175 (14.3%)	4,861 (14.9%)	85.9%
団体・不明	5,211 (17.9%)	5,269 (16.1%)	98.9%
計	29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%

(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41.6%、次いで「無職」16.1%、「家事従事者」12.9%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	28年度	27年度	対前年度比
給与生活者	12,121 (41.6%)	13,702 (41.9%)	88.5%
自営・自由業	2,023 (6.9%)	2,116 (6.5%)	95.6%
家事従事者	3,770 (12.9%)	4,694 (14.3%)	80.3%
学生	1,164 (4.0%)	1,367 (4.2%)	85.1%
無職	4,681 (16.1%)	5,254 (16.1%)	89.1%
相談窓口	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0.0%
行政機関	5 (0.0%)	3 (0.0%)	166.7%
消費者団体	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0.0%
企業・団体	1,060 (3.6%)	1,261 (3.9%)	84.1%
その他・不明	4,324 (14.8%)	4,333 (13.2%)	99.8%
合 計	29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%

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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度比
A 商品一般	727	1,025	1,077	949 (2.9%)	1,060 (3.6%)	111.7%
B 食料品	1,277	1,838	1,292	1,404 (4.3%)	1,467 (5.0%)	104.5%
C 住居品	1,138	1,457	1,439	1,272 (3.9%)	1,087 (3.7%)	85.5%
D 光熱水品	251	246	199	213 (0.7%)	251 (0.9%)	117.8%
E 被服品	1,310	1,736	1,682	1,368 (4.2%)	1,157 (4.0%)	84.6%
F 保健衛生品	754	940	843	845 (2.6%)	744 (2.6%)	88.0%
G 教養娯楽品	2,306	2,617	2,478	2,131 (6.5%)	2,064 (7.1%)	96.9%
H 車両・乗り物	435	571	443	488 (1.5%)	463 (1.6%)	94.9%
I 土地・建物・設備	1,144	1,329	1,127	1,117 (3.4%)	998 (3.4%)	89.3%
J 他の商品	51	89	61	83 (0.3%)	67 (0.2%)	80.7%
商品 計	9,393	11,848	10,641	9,870 (30.2%)	9,358 (32.1%)	94.8%
K クリーニング	218	273	225	194 (0.6%)	165 (0.6%)	85.1%
L レンタル・リース・貸借	2,718	2,714	2,741	2,809 (8.6%)	2,414 (8.3%)	85.9%
M 工事・建築・加工	768	870	749	710 (2.2%)	642 (2.2%)	90.4%
N 修理・補修	368	352	349	356 (1.1%)	301 (1.0%)	84.6%
O 管理・保管	134	163	157	148 (0.5%)	119 (0.4%)	80.4%
P 役務一般	19	31	52	45 (0.1%)	49 (0.2%)	108.9%
Q 金融・保険サービス	2,906	2,910	2,493	1,981 (6.1%)	1,737 (6.0%)	87.7%
R 運輸・通信サービス	8,536	8,209	9,176	9,771 (29.9%)	7,957 (27.3%)	81.4%
S 教育サービス	177	214	214	192 (0.6%)	162 (0.6%)	84.4%
T 教養・娯楽サービス	1,634	1,753	1,588	1,761 (5.4%)	1,576 (5.4%)	89.5%
U 保健・福祉サービス	1,413	1,704	1,655	1,462 (4.5%)	1,382 (4.7%)	94.5%
V 他の役務	2,076	2,060	2,243	1,947 (5.9%)	2,010 (6.9%)	103.2%
W 内職・副業・ねずみ講	290	238	264	292 (0.9%)	270 (0.9%)	92.5%
X 他の行政サービス	230	217	229	287 (0.9%)	188 (0.6%)	65.5%
役務 計	21,487	21,708	22,135	21,955 (67.1%)	18,972 (65.1%)	86.4%
Z 他の相談	982	1,117	916	907 (2.8%)	818 (2.8%)	90.2%
合 計	31,862	34,673	33,692	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)	89.1%

(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	28年度	27年度	増減
A	商 品 一 般	1,060	949	111
B	食 料 品	1,467	1,404	63
	食料品一般	40	50	△ 10
	穀類	47	58	△ 11
	魚介類	76	77	△ 1
	肉類	19	38	△ 19
	乳卵類	24	21	3
	野菜・海草	46	54	△ 8
	油脂・調味料	41	56	△ 15
	果物	35	50	△ 15
	菓子類	61	79	△ 18
	飲料	217	159	58
	酒類	17	30	△ 13
	調理食品	98	113	△ 15
	健康食品	739	615	124
	食料品その他	7	4	3
C	住 居 品	1,087	1,272	△ 185
	住居品一般	9	7	2
	食生活機器	184	168	16
	食器・台所用品	157	192	△ 35
	洗濯・裁縫用具	73	86	△ 13
	掃除用具	45	81	△ 36
	洗浄剤等	43	37	6
	空調・冷暖房機器	129	178	△ 49
	家具・寝具	263	270	△ 7
	室内装備品	33	27	6
	照明器具	52	58	△ 6
	他の住居品	99	168	△ 69
D	光 熱 水 品	251	213	38
	光熱水品一般	0	2	△ 2
	電気	136	111	25
	ガス	70	54	16
	石油	12	17	△ 5
	水道	22	20	2
	他の光熱水品	11	9	2
E	被 服 品	1,157	1,368	△ 211
	被服品一般	22	34	△ 12
	和服	46	66	△ 20
	洋服一般	28	29	△ 1
	子供洋服	25	9	16
	洋装下着	60	83	△ 23
	紳士・婦人洋服	381	384	△ 3
	履物	171	217	△ 46
	かばん	146	203	△ 57
	アクセサリ	174	191	△ 17
	他の身の回り品	94	129	△ 35
	生地・糸類	3	11	△ 8
	他の被服品	7	12	△ 5

	商 品 名	28年度	27年度	増減
F	保 健 衛 生 品	744	845	△ 101
	保健衛生品一般	0	4	△ 4
	医薬品	59	63	△ 4
	医療用具	119	168	△ 49
	化粧品	412	383	29
	理美容器具・用品	84	131	△ 47
	他の保健衛生品	70	96	△ 26
G	教 養 娛 楽 品	2,064	2,131	△ 67
	教養娯楽品一般	3	6	△ 3
	文具・事務用品	52	59	△ 7
	パソコン・パソコン関連用品	430	404	26
	電話機・電話機用品	339	311	28
	学習教材	88	139	△ 51
	書籍・印刷物	254	299	△ 45
	音響・映像製品	251	262	△ 11
	スポーツ用品	80	82	△ 2
	カメラ類	37	37	0
	時計	86	119	△ 33
	他の光学機器	2	1	1
	玩具・遊具	105	107	△ 2
	楽器	28	36	△ 8
	他の教養娯楽品	309	269	40
H	車 両 ・ 乗 り 物	463	488	△ 25
	車両・乗り物一般	0	2	△ 2
	自動車	305	315	△ 10
	自動車用品	48	48	0
	自転車・用品	85	95	△ 10
	運搬用具	19	24	△ 5
	他の乗り物	6	4	2
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	998	1,117	△ 119
	土地・建物・設備一般	18	24	△ 6
	土地	252	225	27
	建物一般	6	7	△ 1
	集合住宅	346	385	△ 39
	戸建住宅	115	145	△ 30
	他の建物	10	8	2
	住宅構成材	29	37	△ 8
	空調・冷暖房・給湯設備	76	96	△ 20
	衛生設備	32	48	△ 16
	屋外装備品	71	88	△ 17
	他の住宅設備	43	54	△ 11
J	他 の 商 品	67	83	△ 16
	商 品 計	9,358	9,870	△ 512

単位：件

	商 品 名	28年度	27年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	165	194	△ 29
L	レンタル・リース・貸借	2,414	2,809	△ 395
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	642	710	△ 68
N	修 理 ・ 補 修	301	356	△ 55
O	管 理 ・ 保 管	119	148	△ 29
P	役 務 一 般	49	45	4
Q	金融・保険サービス	1,737	1,981	△ 244
	金融・保険一般	16	23	△ 7
	生命保険	202	208	△ 6
	損害保険	128	169	△ 41
	その他の保険	45	78	△ 33
	預貯金・証券等	240	269	△ 29
	デリバティブ取引	75	71	4
	ファンド型投資商品	178	171	7
	融資サービス	641	785	△ 144
	他の金融関連サービス	212	207	5
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	7,957	9,771	△ 1,814
	運輸・運送サービス一般	8	4	4
	旅客運送サービス	175	249	△ 74
	郵便・貨物運送サービス	243	275	△ 32
	放送・通信サービス一般	4	7	△ 3
	電報・固定電話	132	154	△ 22
	移動通信サービス	1,099	1,344	△ 245
	放送・コンテンツ等	5,328	6,744	△ 1,416
	インターネット通信サービス	968	994	△ 26
S	教 育 サ ー ビ ス	162	192	△ 30
	教育一般	0	0	0
	学校教育	42	42	0
	補習教育	110	139	△ 29
	他の教育	10	11	△ 1
T	教養・娯楽サービス	1,576	1,761	△ 185
	教養・娯楽一般	0	2	△ 2
	旅行代理業	394	499	△ 105
	宿泊施設	63	61	2
	教室・講座	624	697	△ 73
	観覧・鑑賞	99	125	△ 26
	各種会員権	103	68	35
	他の教養・娯楽	293	309	△ 16

	商 品 名	28年度	27年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,382	1,462	△ 80
	保健・福祉一般	3	3	0
	医療	581	613	△ 32
	理美容	407	427	△ 20
	浴場	3	4	△ 1
	衛生サービス	69	74	△ 5
	保育	18	15	3
	老人福祉・サービス	142	166	△ 24
	他の保健・福祉	159	160	△ 1
V	他 の 役 務	2,010	1,947	63
	外食・食事宅配	254	291	△ 37
	冠婚葬祭	149	163	△ 14
	家事サービス	47	33	14
	役務その他	1,560	1,460	100
W	内職・副業・ねずみ講	270	292	△ 22
	内職・副業一般	11	6	5
	自動販売機	6	10	△ 4
	内職・副業	252	271	△ 19
	無限連鎖講	1	5	△ 4
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	188	287	△ 99
	役 務 計	18,972	21,955	△ 2,983
Z	他 の 相 談	818	907	△ 89
	消費者運動	7	4	3
	家庭管理	13	7	6
	健康管理	6	4	2
	相隣関係	104	123	△ 19
	慣習・しきたり	15	12	3
	婚姻	14	13	1
	相続	33	36	△ 3
	相談その他	626	708	△ 82
	合 計	29,148	32,732	△ 3,584

(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	28年度	27年度	対前年度比		商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	5,328	6,744	79.0%	11	医療	581	613	94.8%
	デジタルコンテンツ	4,960	6,358	78.0%		医療サービス	364	386	94.3%
	アダルト情報サイト	1,756	3,320	52.9%		歯科治療	120	145	82.8%
	デジタルコンテンツ一般	1,753	1,826	96.0%	12	パソコン・パソコン関連用品	430	404	106.4%
	テレビ放送サービス	232	218	106.4%		パソコンソフト	140	138	101.4%
	有線テレビ放送	89	113	78.8%	13	化粧品	412	383	107.6%
2	レンタル・リース・貸借	2,414	2,809	85.9%	14	理美容	407	427	95.3%
	賃貸アパート	1,979	2,292	86.3%		エステティックサービス	325	336	96.7%
	不動産賃借サービス	116	123	94.3%		脱毛エステ	128	135	94.8%
3	役務その他	1,560	1,460	106.8%		痩身エステ	84	85	98.8%
	役務その他サービス	653	590	110.7%	15	旅行代理業	394	499	79.0%
	興信所	221	150	147.3%		海外募集型企画旅行	181	41	441.5%
	不動産仲介サービス	106	104	101.9%		海外手配旅行	48	72	66.7%
4	移動通信サービス	1,099	1,344	81.8%	16	紳士・婦人洋服	381	384	99.2%
	携帯電話サービス	756	909	83.2%	17	集合住宅	346	385	89.9%
	モバイルデータ通信	340	427	79.6%		新築分譲マンション	132	185	71.4%
5	商品一般	1,060	949	111.7%		中古分譲マンション	130	123	105.7%
6	インターネット通信サービス	968	994	97.4%	18	電話機・電話機用品	339	311	109.0%
	光ファイバー	609	656	92.8%		携帯電話	246	237	103.8%
7	健康食品	739	615	120.2%		電話関連機器・用品	63	43	146.5%
8	工事・建築・加工	642	710	90.4%	19	他の教養娯楽品	309	269	114.9%
	新築工事	103	134	76.9%	20	自動車	305	315	96.8%
	増改築工事	82	100	82.0%		四輪自動車	228	234	97.4%
9	融資サービス	641	785	81.7%		自動二輪車	33	37	89.2%
	フリーローン・サラ金	532	667	79.8%					
	住宅ローン	38	34	111.8%					
10	教室・講座	624	697	89.5%					
	スポーツ・健康教室	123	108	113.9%					
	ビジネス教室	78	98	79.6%					

※「相談その他」(626 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	28年度	27年度	対前年度比
安全・衛生	1,101 (3.8%)	1,216 (3.7%)	90.5%
品質・機能 ・役務品質	3,935 (13.5%)	4,663 (14.2%)	84.4%
法規・基準	729 (2.5%)	792 (2.4%)	92.0%
価格・料金	3,361 (11.5%)	4,089 (12.5%)	82.2%
計量・量目	40 (0.1%)	37 (0.1%)	108.1%
表示・広告	1,156 (4.0%)	1,377 (4.2%)	84.0%
販売方法	12,372 (42.4%)	14,450 (44.1%)	85.6%
契約・解約	21,357 (73.3%)	24,091 (73.6%)	88.7%
接客対応	4,044 (13.9%)	4,172 (12.7%)	96.9%
包装・容器	13 (0.0%)	21 (0.1%)	61.9%
施設・設備	58 (0.2%)	54 (0.2%)	107.4%
買物相談	54 (0.2%)	69 (0.2%)	78.3%
生活知識	55 (0.2%)	56 (0.2%)	98.2%
その他	279 (1.0%)	319 (1.0%)	87.5%

(複数選択項目)

都表－14 内容キーワード別相談件数

単位：件

順位	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,180	9,432	86.7%
2	解約一般 ※1	6,773	7,027	96.4%
3	返金	3,112	3,511	88.6%
4	架空請求	2,415	2,758	87.6%
5	高価格・料金	2,377	2,719	87.4%
6	クレーム処理	2,374	2,157	110.1%
7	説明不足	2,126	2,248	94.6%
8	契約書・書面一般 ※2	2,039	2,246	90.8%
9	ポルノ・風俗	1,929	3,435	56.2%
10	電子広告	1,865	1,753	106.4%
11	ワンクリック請求	1,739	2,779	62.6%
12	信用性	1,700	1,959	86.8%
13	連絡不能	1,577	1,733	91.0%
14	電話勧誘	1,481	1,781	83.2%
15	クレジットカード	1,388	1,384	100.3%
16	約束不履行	1,349	1,684	80.1%
17	価格・料金一般 ※3	1,334	1,467	90.9%
18	修理代	1,264	1,478	85.5%
19	補償	1,263	1,363	92.7%
20	詐欺	1,216	1,187	102.4%

(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 28 年度）

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	1,060	20	46	47	52	0	47
B 食料品	1,467	234	378	39	84	12	234
C 住居品	1,087	162	442	21	85	2	68
D 光熱水品	251	13	32	7	60	5	7
E 被服品	1,157	33	271	22	55	6	84
F 保健衛生品	744	111	195	20	53	2	68
G 教養娯楽品	2,064	76	525	44	149	2	95
H 車両・乗り物	463	57	161	9	49	0	33
I 土地・建物・設備	998	31	170	42	113	3	37
J 他の商品	67	2	7	5	7	0	3
K クリーニング	165	7	103	5	17	0	3
L レンタル・リース・貸借	2,414	46	308	84	784	1	37
M 工事・建築・加工	642	16	181	24	138	1	11
N 修理・補修	301	10	91	4	107	0	18
O 管理・保管	119	2	16	3	33	0	18
P 役務一般	49	0	3	1	2	0	0
Q 金融・保険サービス	1,737	4	46	108	139	1	30
R 運輸・通信サービス	7,957	26	335	78	665	3	110
S 教育サービス	162	1	11	4	23	0	4
T 教養・娯楽サービス	1,576	31	108	39	187	1	90
U 保健・福祉サービス	1,382	162	311	57	221	0	41
V 他の役務	2,010	54	160	45	303	1	101
W 内職・副業・ねずみ講	270	0	12	6	32	0	14
X 他の行政サービス	188	3	23	15	3	0	3
Z 他の相談 ※	818	—	—	—	—	—	—
合 計	29,148	1,101	3,935	729	3,361	40	1,156

※「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
448	657	111	0	6	3	4	17
705	904	217	5	0	1	3	11
390	637	182	1	2	6	3	7
54	128	62	0	1	1	1	1
589	864	153	0	1	1	4	6
365	502	78	1	0	4	0	2
874	1,501	381	4	1	2	2	13
132	319	86	0	0	1	1	1
433	607	108	0	7	3	1	9
44	42	8	1	2	0	0	1
15	102	48	0	0	0	0	0
202	1,975	357	0	21	1	1	9
193	457	114	0	4	2	0	3
68	174	72	0	0	2	1	0
9	63	33	0	3	1	0	4
26	38	1	0	0	0	0	1
524	1,423	258	0	1	3	1	15
5,407	6,904	822	1	3	3	10	27
32	141	37	0	0	0	0	2
615	1,299	256	0	2	0	0	3
282	894	288	0	0	7	13	69
765	1,441	315	0	3	13	6	29
181	236	22	0	0	0	0	1
19	49	35	0	1	0	4	48
—	—	—	—	—	—	—	—
12,372	21,357	4,044	13	58	54	55	279

(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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
全相談件数	31,862 (100.0%)	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)
店舗購入	10,383 (32.6%)	11,057 (31.9%)	10,496 (31.2%)	10,030 (30.6%)	8,533 (29.3%)
特殊販売（店舗外販売）	15,439 (48.5%)	16,242 (46.8%)	16,358 (48.6%)	16,271 (49.7%)	14,544 (49.9%)
訪問販売	2,185 (6.9%)	2,351 (6.8%)	1,982 (5.9%)	1,958 (6.0%)	1,703 (5.8%)
通信販売	10,845 (34.0%)	11,001 (31.7%)	11,703 (34.7%)	11,911 (36.4%)	10,747 (36.9%)
マルチ(まがい)商法	440 (1.4%)	485 (1.4%)	518 (1.5%)	490 (1.5%)	521 (1.8%)
電話勧誘販売	1,641 (5.2%)	1,867 (5.4%)	1,683 (5.0%)	1,467 (4.5%)	1,167 (4.0%)
ネガティブオプション	47 (0.1%)	85 (0.2%)	34 (0.1%)	40 (0.1%)	43 (0.1%)
訪問購入	－	148 (0.4%)	185 (0.5%)	176 (0.5%)	156 (0.5%)
他の無店舗販売	281 (0.9%)	305 (0.9%)	253 (0.8%)	229 (0.7%)	207 (0.7%)
不明・無関係	6,040 (19.0%)	7,374 (21.3%)	6,838 (20.3%)	6,431 (19.6%)	6,071 (20.8%)

※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28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	28年度 計
訪問販売	30 (1.8%)	190 (11.2%)	145 (8.5%)	157 (9.2%)	149 (8.7%)	185 (10.9%)	589 (34.6%)	258 (15.1%)	1,703 (100.0%)
通信販売	385 (3.6%)	1,084 (10.1%)	1,581 (14.7%)	2,190 (20.4%)	1,948 (18.1%)	1,421 (13.2%)	978 (9.1%)	1,160 (10.8%)	10,747 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	21 (4.0%)	228 (43.8%)	60 (11.5%)	39 (7.5%)	45 (8.6%)	32 (6.1%)	41 (7.9%)	55 (10.6%)	521 (100.0%)
電話勧誘販売	2 (0.2%)	57 (4.9%)	100 (8.6%)	134 (11.5%)	131 (11.2%)	159 (13.6%)	407 (34.9%)	177 (15.2%)	1,167 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (2.3%)	0 (0.0%)	2 (4.7%)	7 (16.3%)	4 (9.3%)	2 (4.7%)	13 (30.2%)	14 (32.6%)	43 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	5 (3.2%)	1 (0.6%)	10 (6.4%)	17 (10.9%)	31 (19.9%)	77 (49.4%)	15 (9.6%)	156 (100.0%)
他の無店舗販売	4 (1.9%)	28 (13.5%)	26 (12.6%)	28 (13.5%)	26 (12.6%)	23 (11.1%)	30 (14.5%)	42 (20.3%)	207 (100.0%)
特殊販売 計	443 (3.0%)	1,592 (10.9%)	1,915 (13.2%)	2,565 (17.6%)	2,320 (16.0%)	1,853 (12.7%)	2,135 (14.7%)	1,721 (11.8%)	14,544 (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	28年度	27年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	195	203	96.1%
	屋根工事	57	55	103.6%
	衛生設備工事	32	40	80.0%
	塗装工事	24	27	88.9%
1	放送・コンテンツ等	195	181	107.7%
	テレビ放送サービス	148	121	122.3%
	有線テレビ放送	30	46	65.2%
3	役務その他	158	134	117.9%
	役務その他サービス	67	51	131.4%
	廃品回収サービス	24	11	218.2%
4	インターネット通信サービス	107	132	81.1%
	光ファイバー	77	101	76.2%
5	土地	100	64	156.3%
	山林	62	28	221.4%
6	書籍・印刷物	92	134	68.7%
	新聞	90	133	67.7%
7	教室・講座	61	75	81.3%
	ビジネス教室	22	32	68.8%
	精神修養講座	13	15	86.7%
	タレント・モデル養成教室	10	12	83.3%
8	修理・補修	45	65	69.2%
	修理サービス	44	63	69.8%
9	集合住宅	40	30	133.3%
	新築分譲マンション	19	18	105.6%
10	食器・台所用品	38	65	58.5%
	浄水器	35	59	59.3%
	訪問販売 計	1,703	1,958	87.0%
	全相談件数に占める割合	(5.8%)	(6.0%)	

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	解約一般	585	647	90.4%
2	高価格・料金	272	330	82.4%
3	強引	250	273	91.6%
4	クーリング・オフ一般	231	297	77.8%
5	契約書・書面一般	209	264	79.2%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	4,816	6,231	77.3%
	アダルト情報サイト	1,739	3,299	52.7%
	デジタルコンテンツ一般	1,697	1,772	95.8%
	出会い系サイト	237	295	80.3%
	オンラインゲーム	144	137	105.1%
2	健康食品	572	358	159.8%
3	役務その他	539	410	131.5%
	役務その他サービス	248	163	152.1%
	興信所	177	108	163.9%
	結婚相手紹介サービス	16	20	80.0%
4	旅行代理業	329	414	79.5%
	海外募集型企画旅行	161	22	731.8%
	海外手配旅行	42	58	72.4%
5	商品一般	317	235	134.9%
6	化粧品	282	209	134.9%
7	インターネット通信サービス	257	205	125.4%
	光ファイバー	96	88	109.1%
8	紳士・婦人洋服	244	211	115.6%
9	パソコン・パソコン関連用品	207	180	115.0%
	パソコンソフト	91	76	119.7%
	ノートパソコン	29	23	126.1%
	モバイル専用端末機器	13	25	52.0%
10	移动通信サービス	152	166	91.6%
	モバイルデータ通信	91	112	81.3%
	携帯電話サービス	59	53	111.3%
	通信販売 計	10,747	11,911	90.2%
	全相談件数に占める割合	(36.9%)	(36.4%)	

都表－21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	インターネット通販	8,043	9,233	87.1%
2	架空請求	2,305	2,653	86.9%
3	解約一般	2,252	2,025	111.2%
4	ポルノ・風俗	1,874	3,390	55.3%
5	ワンクリック請求	1,726	2,761	62.5%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1	健康食品	67	99	67.7%
2	各種会員権	60	17	352.9%
	リゾート会員権	59	16	368.8%
3	内職・副業	57	55	103.6%
4	商品一般	45	23	195.7%
5	化粧品	38	53	71.7%
	マルチ（まがい）商法 計	521	490	106.3%
	全相談件数に占める割合	(1.8%)	(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	28年度	27年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	341	317	107.6%
2	紹介販売	265	220	120.5%
3	解約一般	208	167	124.6%
4	信用性	114	97	117.5%
5	返金	110	92	119.6%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1	インターネット通信サービス	263	311	84.6%
	光ファイバー	219	254	86.2%
2	役務その他	161	233	69.1%
	役務その他サービス	94	158	59.5%
	広告代理サービス	24	23	104.3%
3	集合住宅	90	95	94.7%
	新築分譲マンション	36	55	65.5%
4	商品一般	86	92	93.5%
5	健康食品	42	44	95.5%
6	土地	38	28	135.7%
	山林	19	10	190.0%
7	放送・コンテンツ等	34	34	100.0%
	デジタルコンテンツ一般	11	13	84.6%
8	融資サービス	29	26	111.5%
	フリーローン・サラ金	26	23	113.0%
9	移动通信サービス	27	17	158.8%
	モバイルデータ通信	18	12	150.0%
	携帯電話サービス	9	4	225.0%
10	電報・固定電話	24	28	85.7%
	電話勧誘販売 計	1,167	1,467	79.6%
	全相談件数に占める割合	(4.0%)	(4.5%)	

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	28年度	27年度	対前年度比
1	解約一般	252	277	91.0%
2	強引	195	245	79.6%
3	信用性	172	276	62.3%
4	プライバシー	132	188	70.2%
5	詐欺	129	186	69.4%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1	書籍・印刷物	11	4	275.0%
	書籍	5	3	166.7%
2	商品一般	5	2	250.0%
2	健康食品	5	9	55.6%
4	魚介類	3	1	300.0%
4	玩具・遊具	3	0	—
	ネガティブオプション 計	43	40	107.5%
	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	28年度	27年度	対前年度比
1	中華人民共和国	7	5	140.0%
2	無断契約	6	9	66.7%
3	代引配達	4	4	100.0%
3	連絡不能	4	4	100.0%
5	プライバシー	3	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	28年度	27年度	対前年度比
1	アクセサリー	29	38	76.3%
	指輪	9	17	52.9%
	ネックレス	8	13	61.5%
2	商品一般	19	17	111.8%
3	履物	14	10	140.0%
4	和服	11	17	64.7%
	着物類	9	13	69.2%
5	紳士・婦人洋服	10	13	76.9%
	訪問購入 計	156	176	88.6%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

都表－29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	電話勧誘	71	88	80.7%
2	信用性	49	54	90.7%
3	家庭訪販	44	80	55.0%
4	強引	23	15	153.3%
5	クーリング・オフ一般	21	36	58.3%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1	役務その他	17	16	106.3%
	ホームページ作成代行	3	1	300.0%
	廃品回収サービス	3	5	60.0%
2	レンタル・リース・貸借	14	10	140.0%
	賃貸アパート	8	4	200.0%
2	工事・建築・加工	14	13	107.7%
2	教室・講座	14	24	58.3%
	ビジネス教室	7	6	116.7%
5	管理・保管	10	20	50.0%
	パーキング	8	13	61.5%
	他の無店舗販売 計	207	229	90.4%
	全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.7%)	

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	28年度	27年度	対前年度比
1	解約一般	58	67	86.6%
2	返金	35	42	83.3%
3	高価格・料金	30	28	107.1%
4	約束不履行	24	15	160.0%
5	クレーム処理	22	17	129.4%

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		28年度	27年度	対前年度比
信用供与無	即時払	7,589 (26.0%)	11,510 (35.2%)	65.9%
	前払式割賦	1 (0.0%)	1 (0.0%)	100.0%
	前払式特定	16 (0.1%)	24 (0.1%)	66.7%
	他の前払式	978 (3.4%)	1,036 (3.2%)	94.4%
	不明	4,204 (14.4%)	3,762 (11.5%)	111.7%
	小 計	12,788 (43.9%)	16,333 (49.9%)	78.3%
販売信用	自社割賦	135 (0.5%)	156 (0.5%)	86.5%
	包括信用	318 (1.1%)	352 (1.1%)	90.3%
	個別信用	537 (1.8%)	583 (1.8%)	92.1%
	ローン提携販売	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
	2 か月内払い	2,372 (8.1%)	2,144 (6.6%)	110.6%
	他の販売信用	20 (0.1%)	12 (0.0%)	166.7%
	不明	209 (0.7%)	211 (0.6%)	99.1%
	小 計	3,591 (12.3%)	3,458 (10.6%)	103.8%
借金契約		777 (2.7%)	915 (2.8%)	84.9%
不明・無関係		11,992 (41.1%)	12,026 (36.7%)	99.7%
合 計		29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	456	339	134.5%
	デジタルコンテンツ	441	326	135.3%
	他のデジタルコンテンツ	178	87	204.6%
	出会い系サイト	79	82	96.3%
2	移動通信サービス	275	329	83.6%
	携帯電話サービス	180	192	93.8%
	モバイルデータ通信	95	137	69.3%
3	理美容	210	192	109.4%
	エステティックサービス	201	189	106.3%
4	旅行代理業	201	95	211.6%
	海外募集型企画旅行	94	8	1175.0%
	海外手配旅行	30	23	130.4%
5	役務その他	198	110	180.0%
	結婚相手紹介サービス	13	11	118.2%
	販売信用 計	3,591	3,458	103.8%
	全相談件数に占める割合	(12.3%)	(10.6%)	

都表－34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

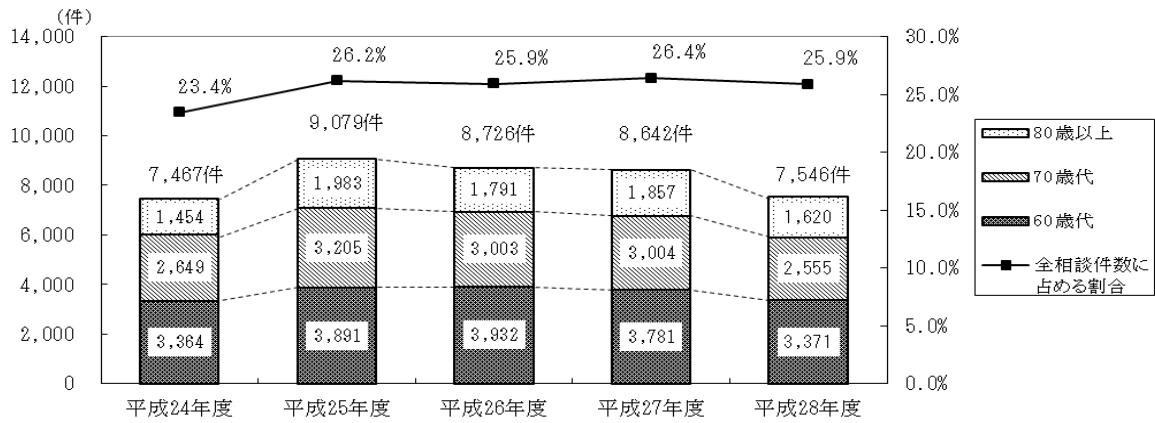
	内容キーワード	28年度	27年度	対前年度比
1	解約一般	1,695	1,515	111.9%
2	インターネット通販	1,460	1,380	105.8%
3	クレジットカード	1,157	1,087	106.4%
4	返金	706	650	108.6%
5	電子広告	420	364	115.4%

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		28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	1,401	1,627	86.1%
	デジタルコンテンツ	1,282	1,486	86.3%
	デジタルコンテンツ一般	520	561	92.7%
	アダルト情報サイト	456	693	65.8%
	テレビ放送サービス	78	70	111.4%
	有線テレビ放送	35	59	59.3%
2 役務その他	役務その他	396	478	82.8%
	役務その他サービス	216	249	86.7%
	興信所	40	28	142.9%
	不動産仲介サービス	26	34	76.5%
3 商品一般	商品一般	299	270	110.7%
4 工事・建築・加工	工事・建築・加工	290	322	90.1%
	屋根工事	52	67	77.6%
	新築工事	45	33	136.4%
	衛生設備工事	41	50	82.0%
5 レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	253	321	78.8%
	賃貸アパート	196	250	78.4%
5 移動通信サービス	移動通信サービス	253	276	91.7%
	携帯電話サービス	193	208	92.8%
7 インターネット通信サービス	インターネット通信サービス	238	241	98.8%
	光ファイバー	156	168	92.9%
8 健康食品	健康食品	195	215	90.7%
9 相談その他	相談その他	174	213	81.7%
	債権回収	12	22	54.5%
10 土地	土地	173	142	121.8%
	山林	92	46	200.0%
高齢者相談 計		7,546	8,642	87.3%
全相談件数に占める割合		(25.9%)	(26.4%)	

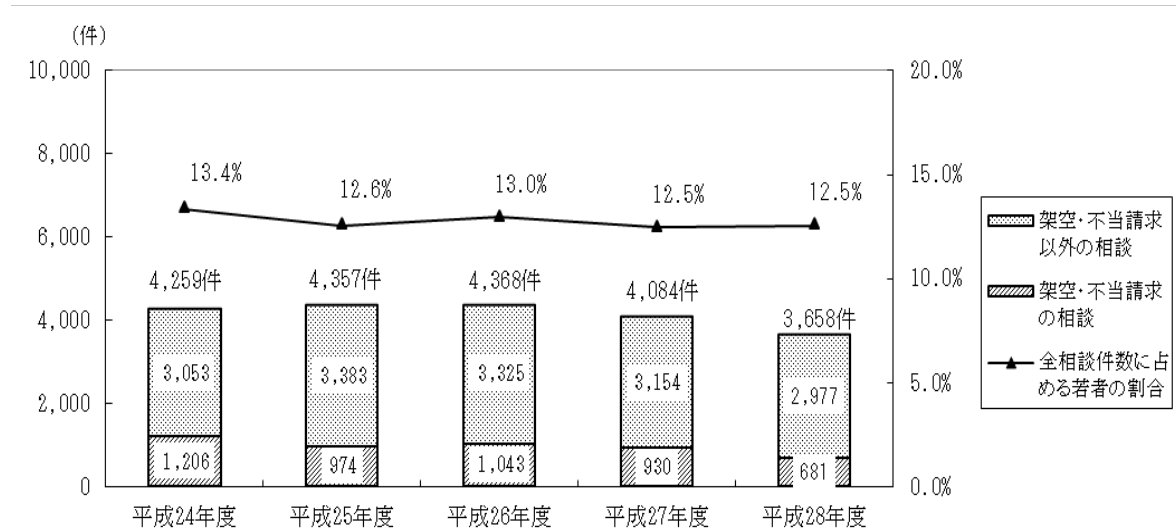
都表－36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数		7,546	8,642	87.3%
性 別	男性	3,620	4,030	89.8%
	女性	3,869	4,568	84.7%
	不明	57	44	129.5%
年 代 別	60歳代	3,371	3,781	89.2%
	70歳代	2,555	3,004	85.1%
	80歳以上	1,620	1,857	87.2%
職 業 別	給与生活者	1,204	1,324	90.9%
	自営・自由業	611	655	93.3%
	家事従事者	1,819	2,315	78.6%
	学生	0	1	0.0%
	無職	3,240	3,684	87.9%
	その他・不明	672	663	101.4%
平均契約金額(千円)		2,401	2,116	113.5%
平均既払金額(千円)		1,593	1,527	104.3%
1 主な相談内容	インターネット通販	1,638	1,814	90.3%
	解約一般	1,365	1,511	90.3%
	電話勧誘	745	949	78.5%
	架空請求	714	870	82.1%
	信用性	622	784	79.3%
	高価格・料金	610	714	85.4%
	家庭訪販	595	772	77.1%
	返金	583	680	85.7%
	説明不足	577	600	96.2%
	クレーム処理	493	433	113.9%

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		28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	放送・コンテンツ等	810	1,085	74.7%
	アダルト情報サイト	368	657	56.0%
	デジタルコンテンツ一般	169	155	109.0%
	オンラインゲーム	62	52	119.2%
	出会い系サイト	52	81	64.2%
2 レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	404	466	86.7%
	賃貸アパート	371	434	85.5%
3 教室・講座	教室・講座	213	226	94.2%
	ビジネス教室	38	29	131.0%
	タレント・モデル養成教室	34	35	97.1%
	スポーツ・健康教室	28	24	116.7%
4 理美容	理美容	179	155	115.5%
	エステティックサービス	166	140	118.6%
5 役務その他	役務その他	165	133	124.1%
	興信所	52	29	179.3%
	保証サービス	11	10	110.0%
6 移動通信サービス	移動通信サービス	148	160	92.5%
	携帯電話サービス	76	94	80.9%
	モバイルデータ通信	71	65	109.2%
7 インターネット通信サービス	インターネット通信サービス	132	122	108.2%
	光ファイバー	66	95	69.5%
8 内職・副業	内職・副業	103	117	88.0%
	タレント・モデル内職	23	50	46.0%
9 商品一般	商品一般	96	60	160.0%
	健康食品	79	83	95.2%
若者相談 計		3,658	4,084	89.6%
全相談件数に占める割合		(12.5%)	(12.5%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

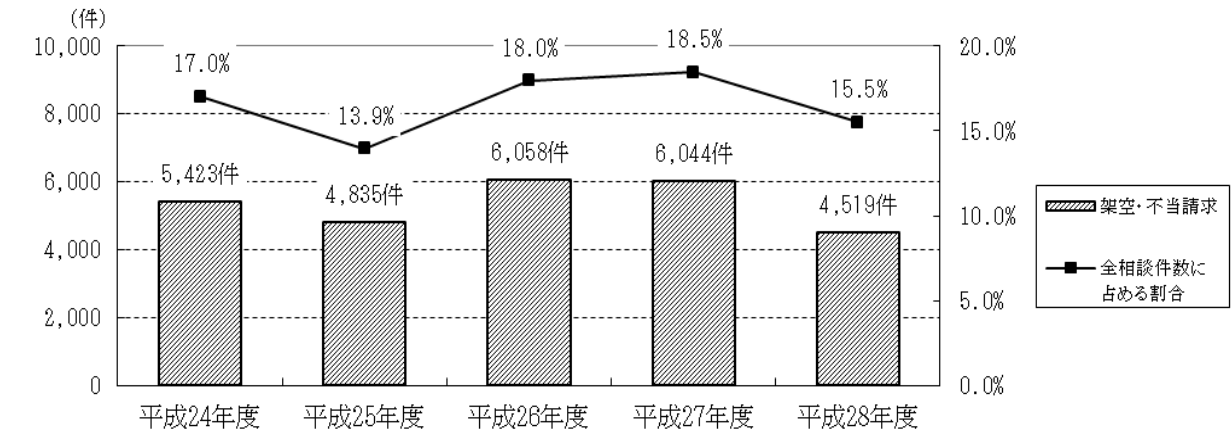
単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数		3,658	4,084	89.6%
性別	男性	1,731	1,967	88.0%
	女性	1,906	2,089	91.2%
	不明	21	28	75.0%
年代別	10歳未満	22	40	55.0%
	10歳代	559	689	81.1%
	20歳代	3,077	3,355	91.7%
職業別	給与生活者	2,093	2,286	91.6%
	自営・自由業	110	76	144.7%
	家事従事者	92	89	103.4%
	学生	1,081	1,275	84.8%
	無職	163	217	75.1%
	その他・不明	119	141	84.4%
平均契約金額(千円)		611	632	96.7%
平均既払金額(千円)		207	147	140.8%
主な相談内容	1 解約一般	1,293	1,222	105.8%
	2 インターネット通販	1,203	1,548	77.7%
	3 返金	589	645	91.3%
	4 高価格・料金	491	528	93.0%
	5 ポルノ・風俗	411	687	59.8%
	6 契約書・書面一般	390	349	111.7%
	7 未成年者契約	385	454	84.8%
	8 ワンクリック請求	383	611	62.7%
	9 電子広告	358	344	104.1%
	10 サイドビジネス商法	287	267	107.5%

(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		28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等		3,838	5,420	70.8%
	アダルト情報サイト	1,700	3,246	52.4%
	デジタルコンテンツ一般	1,548	1,666	92.9%
	出会い系サイト	45	67	67.2%
2 役務その他		229	178	128.7%
	興信所	167	102	163.7%
3 商品一般		171	158	108.2%
4 移动通信サービス		37	42	88.1%
	携帯電話サービス	28	29	96.6%
	モバイルデータ通信	9	11	81.8%
5 レンタル・リース・賃借		36	34	105.9%
	賃貸アパート	31	21	147.6%
6 インターネット通信サービス		33	24	137.5%
	光ファイバー	11	10	110.0%
7 音響・映像製品		17	5	340.0%
	デジタルディスクソフト	11	2	550.0%
8 外食・食事宅配		12	19	63.2%
	外食	12	17	70.6%
9 健康食品		9	8	112.5%
9 書籍・印刷物		9	4	225.0%
	雑誌	5	3	166.7%
架空・不当請求 計		4,519	6,044	74.8%
全相談件数に占める割合		(15.5%)	(18.5%)	

都表－40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数		4,519	6,044	74.8%
性別	男性	2,604	3,589	72.6%
	女性	1,825	2,364	77.2%
	団体	27	30	90.0%
	不明	63	61	103.3%
年代別	20歳未満	204	336	60.7%
	20歳代	477	594	80.3%
	30歳代	553	856	64.6%
	40歳代	876	1,218	71.9%
	50歳代	912	1,245	73.3%
	60歳代	775	986	78.6%
	70歳以上	445	521	85.4%
	不明	277	288	96.2%
職業別	給与生活者	2,455	3,368	72.9%
	自営・自由業	260	309	84.1%
	家事従事者	506	750	67.5%
	学生	301	459	65.6%
	無職	642	774	82.9%
	その他・不明	355	384	92.4%
平均契約金額(千円)		247	236	104.7%
平均既払金額(千円)		32	70	45.7%
主な相談内容	1 インターネット通販	4,014	5,603	71.6%
	2 架空請求	2,415	2,758	87.6%
	3 ポルノ・風俗	1,836	3,332	55.1%
	4 ワンクリック請求	1,739	2,779	62.6%
	5 不当請求一般	427	560	76.3%
	6 高価格・料金	380	495	76.8%
	7 二次被害	341	293	116.4%
	8 電子広告	280	307	91.2%
	9 プライバシー	192	216	88.9%
	10 電子マネー	176	205	85.9%

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	28年度	27年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	4,508	6,031	74.7%
	アダルト情報サイト	1,724	3,287	52.4%
	デジタルコンテンツ一般	1,614	1,741	92.7%
	出会い系サイト	212	276	76.8%
	オンラインゲーム	119	119	100.0%
2	健康食品	460	214	215.0%
3	役務その他	373	274	136.1%
	興信所	167	105	159.0%
4	旅行代理業	237	344	68.9%
	海外募集型企画旅行	107	11	972.7%
	海外手配旅行	33	38	86.8%
5	化粧品	202	134	150.7%
6	紳士・婦人洋服	197	163	120.9%
7	商品一般	171	159	107.5%
8	パソコン・パソコン関連用品	134	112	119.6%
	パソコンソフト	64	56	114.3%
9	家具・寝具	101	89	113.5%
10	履物	98	141	69.5%
	靴	45	65	69.2%
	運動靴	40	61	65.6%
	インターネット通販 計	8,180	9,432	86.7%
	全相談件数に占める割合	(28.1%)	(28.8%)	

都表－42 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数		8,180	9,432	86.7%
性別	男性	4,116	5,066	81.2%
	女性	3,817	4,131	92.4%
	団体	93	99	93.9%
	不明	154	136	113.2%
年代別	20歳未満	346	458	75.5%
	20歳代	857	1,090	78.6%
	30歳代	1,251	1,637	76.4%
	40歳代	1,781	2,035	87.5%
	50歳代	1,561	1,766	88.4%
	60歳代	1,082	1,210	89.4%
	70歳以上	556	604	92.1%
	不明	746	632	118.0%
職業別	給与生活者	4,260	5,188	82.1%
	自営・自由業	566	581	97.4%
	家事従事者	1,017	1,186	85.8%
	学生	509	650	78.3%
	無職	936	1,041	89.9%
	その他・不明	892	786	113.5%
平均契約金額(千円)		152	208	73.1%
平均既払金額(千円)		62	107	57.9%
1 2 3 4 5 主な相談内容	架空請求	2,184	2,612	83.6%
	ポルノ・風俗	1,854	3,379	54.9%
	ワンクリック請求	1,719	2,763	62.2%
	解約一般	1,586	1,333	119.0%
	電子広告	1,029	903	114.0%

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		28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数		539	592	91.0%
性別	男性	336	402	83.6%
	女性	193	178	108.4%
	団体	2	5	40.0%
	不明	8	7	114.3%
年代別	20歳未満	1	1	100.0%
	20歳代	84	68	123.5%
	30歳代	70	100	70.0%
	40歳代	104	127	81.9%
	50歳代	123	116	106.0%
	60歳代	66	80	82.5%
	70歳以上	46	55	83.6%
	不明	45	45	100.0%
職業別	給与生活者	298	339	87.9%
	自営・自由業	55	50	110.0%
	家事従事者	20	22	90.9%
	学生	9	8	112.5%
	無職	115	119	96.6%
	その他・不明	42	54	77.8%

項 目		28年度	27年度	対前年度比
1 借入先上位	フリーローン・サラ金	318	385	82.6%
2	住宅ローン	15	12	125.0%
3	他の目的限定ローン	5	4	125.0%
借入金総額	100万円未満	93	83	112.0%
	100万円以上 300万円未満	75	64	117.2%
	300万円以上 500万円未満	35	19	184.2%
	500万円以上 1,000万円未満	23	26	88.5%
	1,000万円以上	29	35	82.9%
	記入有計	284	365	77.8%
平均借入金額（千円）		4,675	10,260	45.6%

(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 28 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	496	17	3	0	35	27	2	0	21	4	0	6	27	1	116	0	17	13	68	130	9
1 医療サービス	48	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	16	0	0	1	0	20	5
2 他の健康食品	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	21	12	0
3 外食	29	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	9	0	9	3	0
4 酵素食品	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	15	0	0
5 歯科治療	14	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	0
6 化粧クリーム	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	1
7 商品一般	12	3	0	0	4	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0
8 賃貸アパート	9	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0
9 他のエステティックサービス	9	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0
10 スポーツ・健康教室	8	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0

都表－45 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項 目			28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数			496	518	95.8%
被害者	性別	男性	112	125	89.6%
		女性	370	378	97.9%
		不明	14	15	93.3%
	年代別	20歳未満	20	25	80.0%
		20歳代	45	57	78.9%
		30歳代	77	67	114.9%
		40歳代	89	102	87.3%
		50歳代	92	89	103.4%
		60歳代	59	62	95.2%
		70歳以上	58	59	98.3%
		不明	56	57	98.2%
	職業別	給与生活者	197	189	104.2%
		自営・自由業	35	34	102.9%
		家事従事者	91	109	83.5%
		学生	17	24	70.8%
		無職	87	92	94.6%
その他・不明		69	70	98.6%	

項 目		28年度	27年度	対前年度比
危害程度	治療 1 週間未満	61	57	107.0%
	1 ～ 2 週間	27	46	58.7%
	3 週間～ 1 ヶ月	19	25	76.0%
	1 ヶ月以上	45	59	76.3%
	死亡	5	6	83.3%
	不明	145	136	106.6%
	医者にかからず	194	189	102.6%

※PIO-NET2015 による平成 29 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 28 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	135	3	9	11	20	0	0	0	1	5	6	9	20	5	10	4	0	1	0	16	0	15	0
1 普通・小型自動車	5	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
2 卓上ガスコンロ	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
3 電気掃除機	4	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 スマートフォン	4	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 弁当	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
6 他の調理食品	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
7 電子レンジ	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 住居雑品その他	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 化粧クリーム	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 電動自転車	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2015 による平成 29 年 5 月 31 日現在の集計値

登録番号(28)27

平成29年10月発行

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

印刷所 株式会社まこと印刷



古紙配合率70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)