

## 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37,479件寄せられ、前年度(37,061件)から1.1%増加した。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は31.7%となり、平成25年度から継続して全体の3割を超えている。(図-4)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(5,956件)である。「放送・コンテンツ等」の主な内訳は、大手通信販売サイト事業者を名乗る架空請求などが多い「デジタルコンテンツ一般」(2,894件)であり、「放送・コンテンツ等」の半数近くを占める。「アダルト情報サイト」(852件)は、次いで多いが、前年度と比べて大きく減少し、941件減少(52.5%減)となっている。

第2位は「商品一般」(3,105件)で、前年度に比べて1,431件増加(85.5%増)である。「法務省管轄支局」など国の機関を想起させる名称ではがきを送り付け金銭請求する架空請求の相談が多い。不審な電話やメールに関する相談も寄せられている。

第3位は「工事・建築・加工」(1,714件)である。

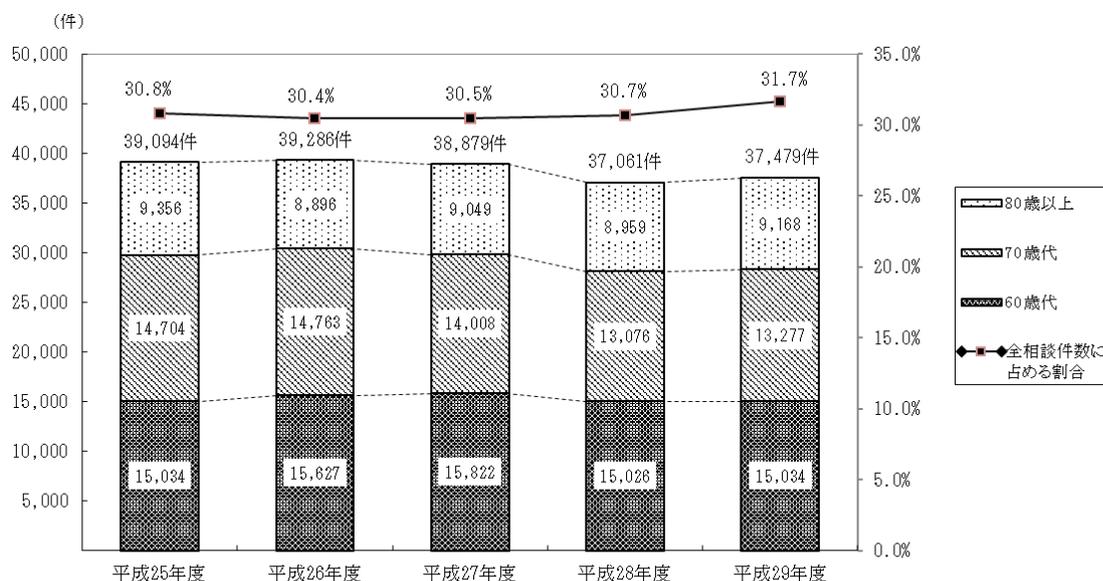
このほか、前年度より増加が目立つ相談は、「土地」の308件増加(58.8%増)である。「土地」(832件)では、「山林」400件、「別荘地」146件で6割以上を占める。なお、この「土地」に関する相談は、「原野商法」が多いので、34ページに詳述する。(表-37)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.2%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件数がわずかに増加している。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178万円と、59歳以下の相談の平均契約金額106万円と比べて高額となっている。相談全体の平均契約金額135万円と比べても高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」「架空請求」「家庭訪販」「信用性」が上位にある。「架空請求」は、前年度と比べて50.7%増加している。(表-38, 39)

図-4 高齢者の相談件数推移



表一37 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,956	6,627	89.9%
デジタルコンテンツ	5,086	5,852	86.9%
デジタルコンテンツ一般	2,894	2,771	104.4%
アダルト情報サイト	852	1,793	47.5%
テレビ放送サービス	570	463	123.1%
有線テレビ放送	271	275	98.5%
2 商品一般	3,105	1,674	185.5%
3 工事・建築・加工	1,714	1,646	104.1%
屋根工事	398	315	126.3%
衛生設備工事	228	198	115.2%
塗装工事	217	210	103.3%
4 役務その他	1,554	1,867	83.2%
役務その他サービス	803	953	84.3%
廃品回収サービス	150	118	127.1%
不動産仲介サービス	134	141	95.0%
弁護士	91	75	121.3%
5 インターネット通信サービス	1,305	1,347	96.9%
光ファイバー	851	900	94.6%
他のネット通信関連サービス	272	189	143.9%
6 レンタル・リース・賃借	1,236	1,185	104.3%
賃貸アパート	872	839	103.9%
7 移動通信サービス	1,157	1,110	104.2%
携帯電話サービス	859	840	102.3%
モバイルデータ通信	277	261	106.1%
8 相談その他	996	937	106.3%
債権回収	71	72	98.6%
9 健康食品	936	1,034	90.5%
10 土地	832	524	158.8%
山林	400	240	166.7%
別荘地	146	77	189.6%
宅地	140	100	140.0%
高齢者相談 計	37,479	37,061	101.1%
全相談件数に占める割合	(31.7%)	(30.7%)	

表一38 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	37,479	37,061	101.1%
性別			
男性	16,195	16,734	96.8%
女性	21,055	20,048	105.0%
不明	229	279	82.1%
年代別			
60歳代	15,034	15,026	100.1%
70歳代	13,277	13,076	101.5%
80歳以上	9,168	8,959	102.3%
職業別			
給与生活者	5,363	5,076	105.7%
自営・自由業	2,697	2,677	100.7%
家事従事者	7,934	7,868	100.8%
学生	14	8	175.0%
無職	18,922	19,120	99.0%
その他・不明	2,549	2,312	110.3%
平均契約金額(千円)	1,780	1,897	93.8%
平均既払金額(千円)	1,094	1,142	95.8%
1 主な相談内容			
1 解約一般	7,461	7,070	105.5%
2 インターネット通販	7,114	7,427	95.8%
3 架空請求	5,243	3,478	150.7%
4 家庭訪販	4,440	3,876	114.6%
5 信用性	3,778	3,810	99.2%
6 電話勧誘	3,702	4,109	90.1%
7 契約書・書面一般	3,553	3,211	110.7%
8 説明不足	3,398	3,485	97.5%
9 高価格・料金	3,327	3,363	98.9%
10 返金	3,045	3,066	99.3%

表一39 平均契約購入金額の推移

単位：千円

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
高齢者契約購入金額	2,112	2,069	1,833	1,897	1,780
59歳以下契約購入金額	1,167	1,175	1,062	1,000	1,056
全体契約購入金額	1,556	1,517	1,356	1,320	1,347

＜原野商法の二次被害にかかる相談が増加＞

過去に原野商法の被害に遭った消費者に「土地を高く買い取る」等、虚偽の説明で勧誘し、売却のためと称する手数料を支払わせたり、新たな原野を購入させたりする二次被害の相談が増加している。前年度の328件から平成29年度は525件と60.1%の増加率となっている。(図-5)

契約当事者の男女別の割合は男性が53.5%とやや女性よりも多い。また契約当事者の年代別では70歳以上が最も件数が多い。また50歳代、60歳代からの相談も増えている。(図-6) (表-40)

図-5 「原野商法」の二次被害に関する相談件数の推移

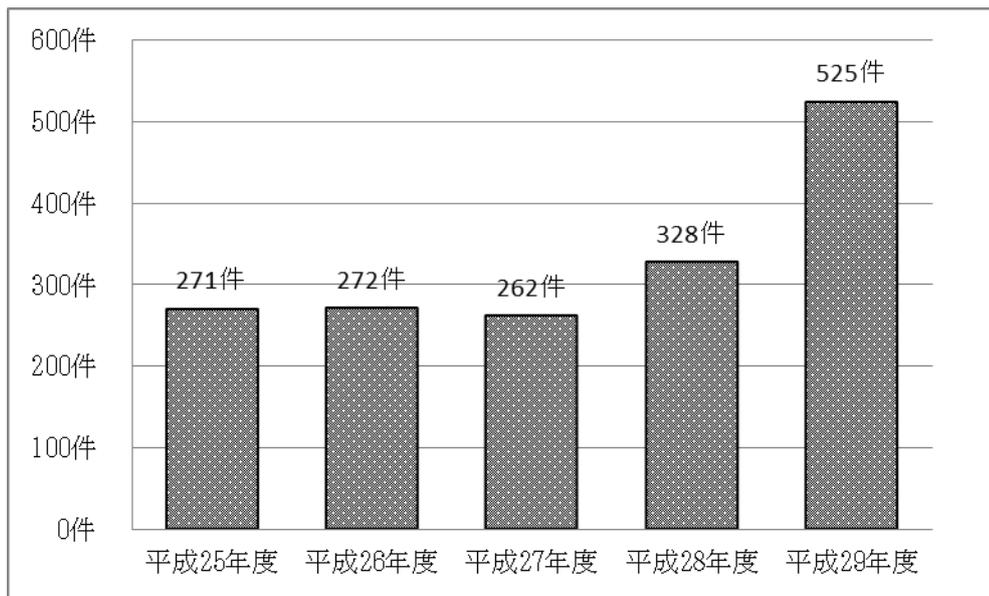


図-6 契約当事者の男女別割合

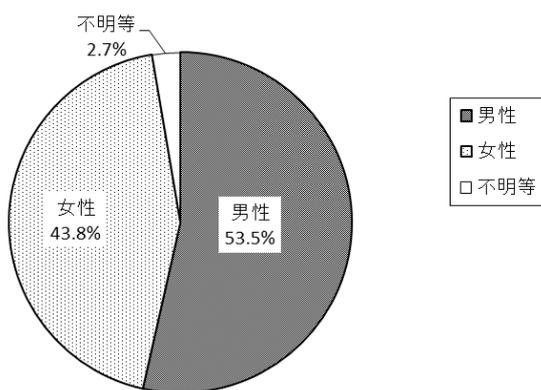


表-40 契約当事者の年代別別割合 (単位: 件)

	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	0	0	-
20歳代	0	0	-
30歳代	0	2	0.0%
40歳代	4	3	133.3%
50歳代	27	11	245.5%
60歳代	64	30	213.3%
70歳以上	390	262	148.9%
不明等	40	20	200.0%
計	525	328	160.1%

## 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13,634件で、前年度(13,889件)から1.8%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は前年度と同じ11.5%となった。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は1,620件で、前年度(2,488件)から34.9%減少した。(図-7)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(2,331件)で、若者の相談全体の17.1%を占めている。このうち、大手通信販売サイト事業者等を名乗る架空請求などが多い「デジタルコンテンツ一般」(641件)が最も多い。「アダルト情報サイト」の相談件数は435件と前年度と比べて702件減少(61.7%減)であった。このほか、「オンラインゲーム」(232件)は7.2%減少しているが、「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」(1,353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。原状回復費用・修理代・敷金に関する相談が多い。

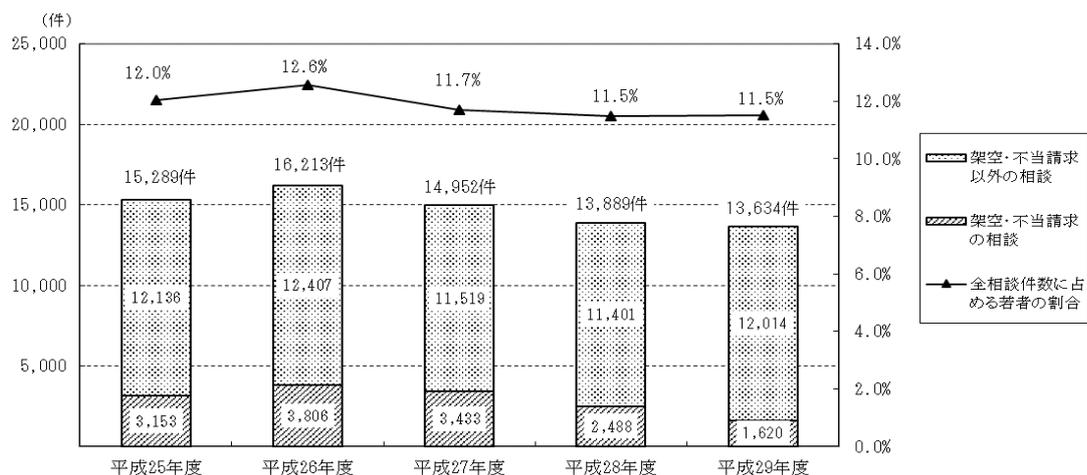
第3位は「理美容」(982件)で、前年度に比べて238件増加(32.0%増)であるが、エステティックサービスに関する相談がその9割を占める。なお、「エステティックサービス」の商品・役務別内訳では、特に「脱毛エステ」に関する相談が多く、前年度に比べて増加している。

このほか、前年度より増加が目立つ相談は、「健康食品」の180件増加(48.0%増)、「紳士・婦人洋服」の180件増加(84.5%増)などである。(表-41, 43)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が54.9%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。次いで多い「インターネット通販」は前年度と比べて減少したが、これは「アダルト情報サイト」の減少によるものである。(表-42)

図-7 若者の相談件数推移



表－41 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,331	3,005	77.6%
デジタルコンテンツ	2,134	2,792	76.4%
デジタルコンテンツ一般	641	708	90.5%
アダルト情報サイト	435	1,137	38.3%
出会い系サイト	288	273	105.5%
オンラインゲーム	232	250	92.8%
テレビ放送サービス	153	170	90.0%
2 レンタル・リース・貸借	1,353	1,273	106.3%
不動産賃借	1,233	1,181	104.4%
賃貸アパート	1,190	1,137	104.7%
レンタルサービス	113	87	129.9%
3 理美容	982	744	132.0%
エステティックサービス	906	677	133.8%
4 教室・講座	888	778	114.1%
ビジネス教室	253	161	157.1%
タレント・モデル養成教室	176	141	124.8%
スポーツ・健康教室	118	127	92.9%
外国語・会話教室	55	51	107.8%
5 健康食品	555	375	148.0%
6 商品一般	420	395	106.3%
7 移动通信サービス	405	572	70.8%
モバイルデータ通信	213	302	70.5%
携帯電話サービス	188	265	70.9%
8 インターネット通信サービス	395	535	73.8%
光ファイバー	240	339	70.8%
他のネット通信関連サービス	70	99	70.7%
9 紳士・婦人洋服	393	213	184.5%
10 役務その他	392	585	67.0%
役務その他サービス	226	238	95.0%
廃品回収サービス	40	24	166.7%
興信所	24	165	14.5%
結婚相手紹介サービス	24	24	100.0%
若者相談 計	13,634	13,889	98.2%
全相談件数に占める割合	(11.5%)	(11.5%)	

表－42 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	13,634	13,889	98.2%
性別			
男性	6,059	6,427	94.3%
女性	7,482	7,341	101.9%
不明	93	121	76.9%
年代別			
10歳未満	68	93	73.1%
10歳代	1,946	2,134	91.2%
20歳代	11,620	11,662	99.6%
職業別			
給与生活者	7,687	7,559	101.7%
自営・自由業	327	325	100.6%
家事従事者	340	443	76.7%
学生	4,196	4,268	98.3%
無職	593	760	78.0%
その他・不明	491	534	91.9%
平均契約金額(千円)	605	537	112.7%
平均既払金額(千円)	178	161	110.6%
1 主な相談内容			
1 解約一般	5,053	4,948	102.1%
2 インターネット通販	4,444	4,804	92.5%
3 返金	2,631	2,530	104.0%
4 高価格・料金	1,791	1,904	94.1%
5 契約書・書面一般	1,612	1,600	100.8%
6 電子広告	1,559	1,562	99.8%
7 説明不足	1,219	1,254	97.2%
8 未成年者契約	1,185	1,278	92.7%
9 連絡不能	1,159	1,022	113.4%
10 クレジットカード	1,147	965	118.9%

表－43 「理美容」の商品・役務別上位内訳

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
理美容	982	744	132.0%
エステティックサービス	906	677	133.8%
脱毛エステ	642	370	173.5%
痩身エステ	131	131	100.0%
美顔エステ	47	75	62.7%
パーマ	41	41	100.0%
「エステティックサービス」及び「パーマ」以外の「理美容」合計	121	127	95.3%

### 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29年度の相談件数は1,636件あり、前年度と比べて8.1%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(162件)で、そのうち「新聞」が9割を超える。

第2位は「工事・建築・加工」(113件)で、前年度と比べて50.7%増加している。「屋根工事」、床下工事等の「工事・建築サービス」、「塗装工事」などの相談が寄せられている。

第3位は「放送・コンテンツ等」(108件)で、前年度と比べて30.1%増加している。そのうち「デジタルコンテンツ」が6割を占めるが、出会い系サイトをはじめ、オンラインゲーム、アダルト情報サイト、儲け方の情報商材、など様々な相談が寄せられている。

前年度より増加が目立つ相談としては、「屋根工事」の20件増加(142.9%増)、「テレビ放送サービス」の19件増加(380.0%増)があげられる。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が60.6%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が74.9%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474万7千円、平均既払金額は457万円と、どちらも非常に高額であるとともに、平均契約金額は前年度と比べて77.7%増、平均既払金額は前年度と比べて137.9%増と大きく増加している。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「家庭訪販」「高価格・料金」「契約書・書面一般」「電話勧誘」が上位にある。「強引」は前年度と比べて増加が目立ち、65件増加(51.6%増)となっている。(表-45)

表-44 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	29年度	28年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	162	154	105.2%
新聞	148	140	105.7%
2 工事・建築・加工	113	75	150.7%
屋根工事	34	14	242.9%
工事・建築サービス	14	4	350.0%
塗装工事	13	10	130.0%
3 放送・コンテンツ等	108	83	130.1%
デジタルコンテンツ	65	56	116.1%
出会い系サイト	14	17	82.4%
テレビ放送サービス	24	5	480.0%
有線テレビ放送	16	14	114.3%
4 健康食品	104	108	96.3%
5 商品一般	74	82	90.2%
6 役務その他	70	66	106.1%
役務その他サービス	32	26	123.1%
せんだ等サービス	7	12	58.3%
弁護士	5	1	500.0%
7 魚介類	59	50	118.0%
かに	20	17	117.6%
8 インターネット通信サービス	56	48	116.7%
光ファイバー	44	40	110.0%
9 移动通信サービス	55	54	101.9%
携帯電話サービス	41	41	100.0%
モバイルデータ通信	14	12	116.7%
10 預貯金・証券等	49	39	125.6%
投資信託	13	14	92.9%
普通預貯金	11	6	183.3%
判断不十分者契約 計	1,636	1,514	108.1%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.3%)	

表-45 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	1,636	1,514	108.1%
性別			
男性	580	509	113.9%
女性	991	944	105.0%
団体	17	13	130.8%
不明	48	48	100.0%
年別			
20歳未満	20	9	222.2%
20歳代	40	46	87.0%
30歳代	31	31	100.0%
40歳代	65	59	110.2%
50歳代	62	49	126.5%
60歳代	70	61	114.8%
70歳以上	1,225	1,154	106.2%
不明	123	105	117.1%
職業別			
給与生活者	109	96	113.5%
自営・自由業	45	37	121.6%
家事従事者	145	160	90.6%
学生	15	11	136.4%
無職	1,195	1,094	109.2%
その他・不明	127	116	109.5%
平均契約金額(千円)	4,747	2,671	177.7%
平均既払金額(千円)	4,570	1,921	237.9%
主な相談内容			
1 解約一般	674	594	113.5%
2 家庭訪販	529	483	109.5%
3 高価格・料金	280	276	101.4%
4 契約書・書面一般	275	205	134.1%
5 電話勧誘	245	215	114.0%
6 強引	191	126	151.6%
7 クーリングオフ一般	186	169	110.1%
8 返金	181	160	113.1%
9 説明不足	131	120	109.2%
10 次々販売	130	127	102.4%

## (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17,451件で、全相談件数に占める割合は14.7%であった。前年度(18,926件)に比べて、相談件数は7.8%減少した。平成28年度以降、「架空・不当請求」に関する相談件数は減少傾向にある。ただし、「架空請求」のみ抜き出すと、平成29年度は12,180件と過去5年間で最も多くなっている。(図-8)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(11,177件)が最も多く、架空・不当請求の相談全体の6割以上を占める。そのうち大手通信販売サイト事業者等を名乗る架空請求の相談が急増しており、41ページに詳述する。一方、ワンクリック請求の相談が多い「アダルト情報サイト」の相談は、前年度比3,558件減少(59.2%減)となっている。

第2位は「商品一般」(3,410件)であり、前年度比2,733件増加(403.7%増)と急増した。そのうち、「法務省管轄支局」など国の機関を想起させる名称ではがきを送り付け金銭要求する架空請求は急増しており、42ページに詳述する。

第3位は「インターネット通信サービス」(418件)で、このうち、「他のネット通信関連サービス」は前年度に比べて約3倍に増加した。インターネット関連サービスや通販サイトの有料会員サービスの登録料等が未納と称して金銭要求する架空請求に関する相談が多い。(表-46)

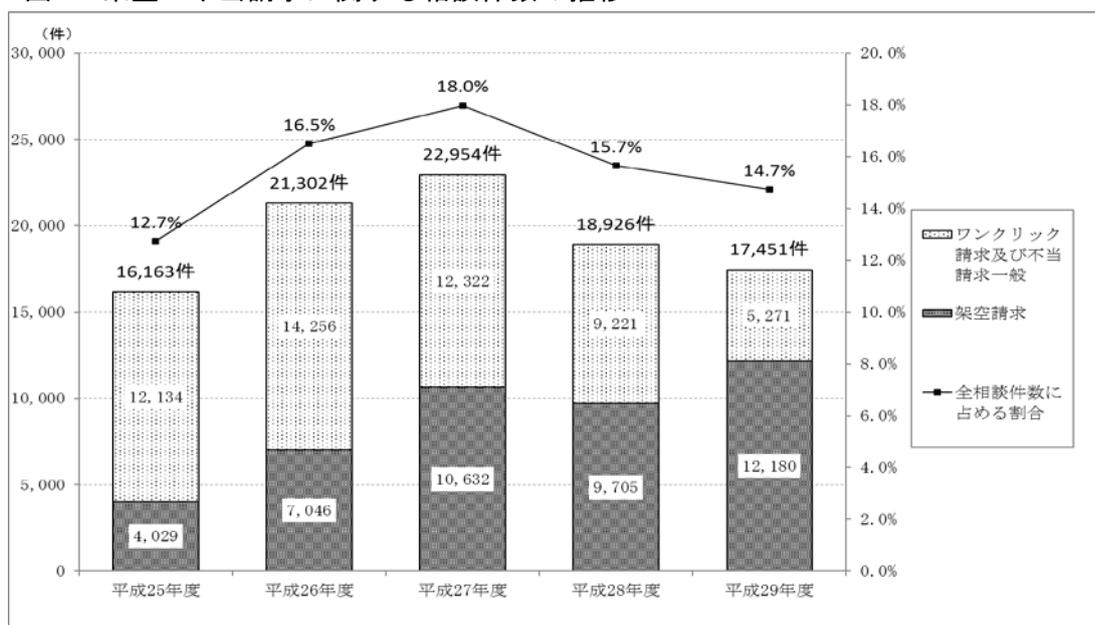
契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が53.9%と「男性」を上回っている。また、年代別では「60歳代」「70歳以上」の相談が増加している。

職業別では「給与生活者」が約4割を占め、「家事従事者」「無職」はそれぞれ約2割を占めている。「家事従事者」は前年度に比べ、増加している。

平均契約金額は32万9千円、平均既払金額は7万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、公的機関や有名企業の職員や関係者であるかのように思わせて金銭を支払わせる商法等に付与する「身分詐称」の件数が急増している。(表-47)

図-8 架空・不当請求に関する相談件数の推移



※ 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。

※ 上記内容キーワードは複数選択が可能であるため、「ワンクリック請求」と「不当請求一般」の合計は、上記グラフの数値と一致しない。

表-46 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	11,177	15,101	74.0%
デジタルコンテンツ一般	6,887	7,181	95.9%
アダルト情報サイト	2,448	6,006	40.8%
出会い系サイト	89	167	53.3%
2 商品一般	3,410	677	503.7%
3 インターネット通信サービス	418	258	162.0%
他のネット通信関連サービス	272	94	289.4%
光ファイバー	91	95	95.8%
4 レンタル・リース・貸借	403	352	114.5%
賃貸アパート	309	278	111.2%
5 役務その他	307	860	35.7%
役務その他サービス	113	162	69.8%
興信所	57	523	10.9%
司法書士	21	26	80.8%
6 移动通信サービス	256	251	102.0%
携帯電話サービス	175	183	95.6%
モバイルデータ通信	70	65	107.7%
7 健康食品	124	153	81.0%
8 外食・食事宅配	86	77	111.7%
外食	79	77	102.6%
9 融資サービス	72	80	90.0%
フリーローン・サラ金	69	74	93.2%
10 教室・講座	69	53	130.2%
スポーツ・健康教室	27	28	96.4%
架空・不当請求 計	17,451	18,926	92.2%
全相談件数に占める割合	(14.7%)	(15.7%)	

表-47 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	17,451	18,926	92.2%
性別			
男性	7,609	9,774	77.8%
女性	9,413	8,689	108.3%
団体	120	128	93.8%
不明	309	335	92.2%
年代別			
20歳未満	317	714	44.4%
20歳代	1,303	1,774	73.4%
30歳代	1,629	2,348	69.4%
40歳代	2,706	3,505	77.2%
50歳代	3,507	3,533	99.3%
60歳代	3,883	3,426	113.3%
70歳以上	2,897	2,493	116.2%
不明	1,209	1,133	106.7%
職業別			
給与生活者	7,546	8,947	84.3%
自営・自由業	1,081	1,056	102.4%
家事従事者	3,102	2,683	115.6%
学生	636	1,113	57.1%
無職	3,437	3,636	94.5%
その他・不明	1,649	1,491	110.6%
平均契約金額(千円)	329	318	103.5%
平均既払金額(千円)	74	57	129.8%
主な相談内容			
1 架空請求	12,180	9,705	125.5%
2 インターネット通販	11,862	15,429	76.9%
3 不当請求一般	3,375	3,635	92.8%
4 迷惑メール	2,804	2,683	104.5%
5 身分詐称	2,437	347	702.3%
6 ポルノ・風俗	2,287	6,119	37.4%
7 ワンクリック請求	2,016	5,834	34.6%
8 プライバシー	1,544	1,266	122.0%
9 高価格・料金	1,435	1,933	74.2%
10 詐欺	1,295	1,141	113.5%

<大手通信販売サイト事業者や国の機関を名乗る架空請求の相談が急増>

I 大手通信販売サイト事業者を名乗る架空請求の急増

大手通信販売サイト事業者を名乗る相手方から、スマートフォンに「コンテンツ利用料が未納であり、本日中に連絡しないと法的手段を取る」などのSMSが送信され、驚いて連絡先に電話をすると、弁護士費用、和解費用などと称して高額な金銭の支払いを請求されるという架空請求の相談が平成29年度は5,606件と急増した。(図-9)

男女別では女性が55.6%と半数を超え、年代別では60歳代が最も多い。(図-10)(表-48)

図-9 大手通信販売サイト事業者を名乗る架空請求の相談件数の推移

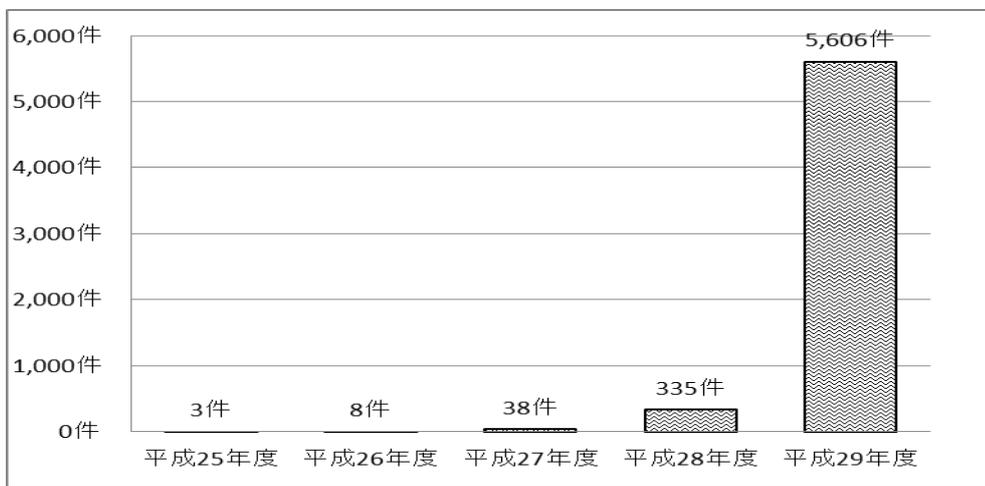


図-10 契約当事者の男女別割合

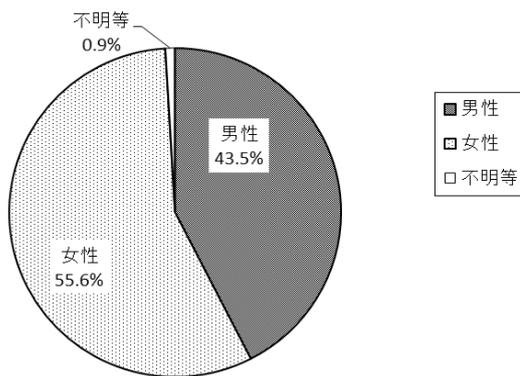


表-48 契約当事者の年代別別割合 (単位: 件)

	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	41	1	4100.0%
20歳代	358	12	2983.3%
30歳代	530	33	1606.1%
40歳代	1,019	72	1415.3%
50歳代	1,269	75	1692.0%
60歳代	1,345	79	1702.5%
70歳以上	818	47	1740.4%
不明等	226	16	1412.5%
計	5,606	335	1673.4%

## Ⅱ 国の機関を想起させる名称で消費者宅にはがきを送り付け金銭要求する架空請求の急増

「法務省管轄支局」など国の機関を想起させる名称で、消費者宅に「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と称するはがきを送付し電話をさせ、金銭要求する架空請求の相談が、平成29年度は1,336件と急増した。(図-11)

男女別では9割以上が女性で、年代別では60歳代が最も多い。(図-12) (表-49)

図-11 国の機関を想起させる架空請求の相談件数の推移

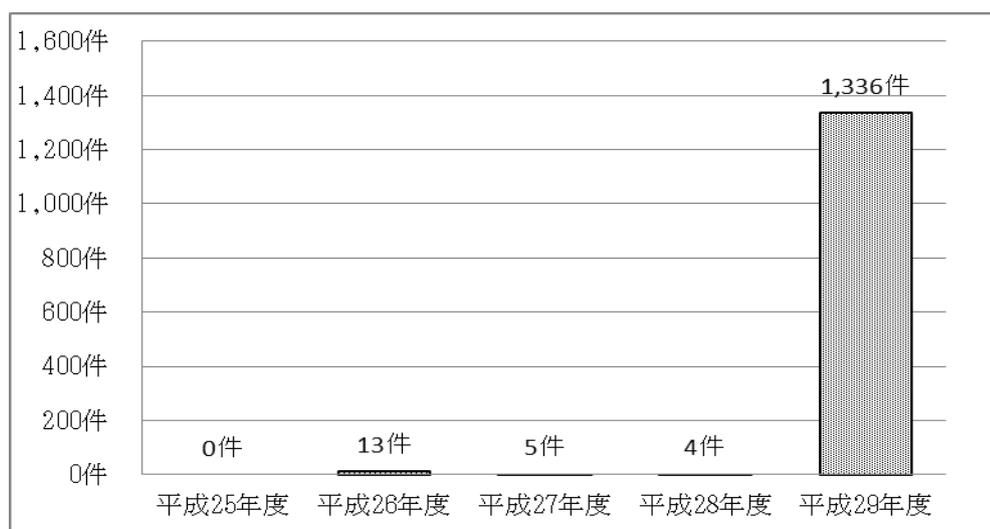


図-12 契約当事者の男女別割合

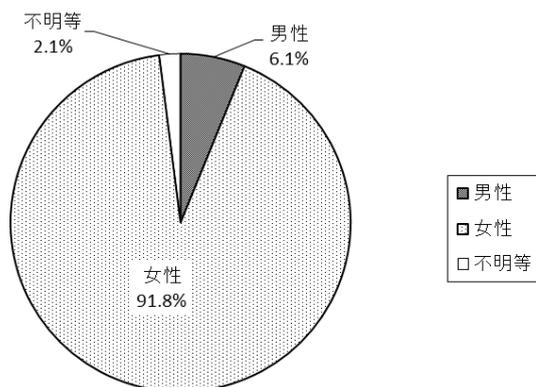


表-49 契約当事者の年代別別割合 (単位: 件)

	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	0	0	-
20歳代	2	0	-
30歳代	7	0	-
40歳代	25	0	-
50歳代	237	1	23700.0%
60歳代	596	0	-
70歳以上	368	2	18400.0%
不明等	101	1	10100.0%
計	1,336	4	33400.0%

## 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。アダルト情報サイトや出会い系サイトなどのデジタルコンテンツ提供サービスなどの相談もここに含まれる。

相談件数は31,260件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は26.4%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」(13,987件)で、「インターネット通販」の44.7%を占める。そのうち約半数を占めるのが大手通信販売サイト事業者等を名乗る架空請求などが多い「デジタルコンテンツ一般」(6,892件)である。「アダルト情報サイト」(2,478件)の相談は約2割を占めるが、前年度(6,060件)と比べて半数以下に減少している。

第2位は「健康食品」(2,361件)で前年度(2,081件)と比べて増加している。

第3位は「化粧品」(1,403件)で、前年度(942件)と比べて増加している。(表-51)

「健康食品」「化粧品」には、定期購入に関する相談が多く寄せられている。(定期購入に関する相談については、24ページ記載のとおりである。)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が53.1%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「20歳未満」の相談の減少が目立つ。

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」に関する相談が特に多い。「ポルノ・風俗」の減少が目立つのは、「アダルト情報サイト」の相談が減少したことによる。(表-52)

### ＜インターネットを利用した個人間売買に関する相談が増加＞

インターネット上で個人同士が商品や役務を取引するフリーマーケットのアプリサービスの利用が広がり、「商品が偽物だった」「代金が支払われない」など売り手、買い手双方からの個人間売買に関する相談が増加している。前年度の700件から平成29年度は872件に増加し、24.6%の伸びとなっている。(図-13)

年代別では30歳代の相談が最も多いが、50歳代以上の相談も急増している。(表-50)

図-13 インターネットを利用した個人間売買に関する相談件数の推移

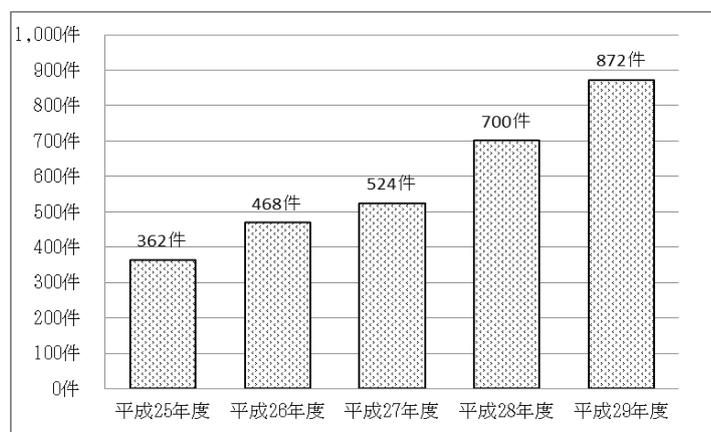


表-50 契約当事者の年代別別割合(単位:件)

	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	51	42	121.4%
20歳代	163	157	103.8%
30歳代	223	187	119.3%
40歳代	185	155	119.4%
50歳代	102	73	139.7%
60歳代	47	15	313.3%
70歳以上	11	4	275.0%
不明等	90	67	134.3%
計	872	700	124.6%

表-51 インターネット通販 商品・役務別相談件数 表-52 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	13,987	17,642	79.3%
デジタルコンテンツ一般	6,892	7,174	96.1%
アダルト情報サイト	2,478	6,060	40.9%
出会い系サイト	827	933	88.6%
オンラインゲーム	429	443	96.8%
2 健康食品	2,361	2,081	113.5%
3 化粧品	1,403	942	148.9%
4 商品一般	1,370	748	183.2%
5 紳士・婦人洋服	1,245	843	147.7%
6 役務その他	730	1,390	52.5%
役務その他サービス	508	628	80.9%
興信所	56	527	10.6%
結婚相手紹介サービス	37	27	137.0%
7 インターネット通信サービス	609	488	124.8%
他のネット通信関連サービス	518	354	146.3%
光ファイバー	57	69	82.6%
8 旅行代理業	501	730	68.6%
海外手配旅行	113	85	132.9%
海外募集型企画旅行	87	361	24.1%
9 履物	473	485	97.5%
10 パソコン・パソコン関連用品	455	546	83.3%
パソコンソフト	157	236	66.5%
ノートパソコン	77	71	108.5%
モバイル専用端末機器	29	37	78.4%
インターネット通販 計	31,260	33,381	93.6%
全相談件数に占める割合	(26.4%)	(27.6%)	

項目	29年度	28年度	対前年度比	
相談件数	31,260	33,381	93.6%	
性別	男性	13,766	15,627	88.1%
	女性	16,586	16,770	98.9%
	団体	324	356	91.0%
	不明	584	628	93.0%
年代別	20歳未満	987	1,297	76.1%
	20歳代	3,457	3,507	98.6%
	30歳代	4,906	5,376	91.3%
	40歳代	6,446	7,150	90.2%
	50歳代	5,894	6,016	98.0%
	60歳代	4,345	4,644	93.6%
	70歳以上	2,769	2,783	99.5%
不明	2,456	2,608	94.2%	
職業別	給与生活者	15,363	16,314	94.2%
	自営・自由業	2,222	2,248	98.8%
	家事従事者	4,269	4,820	88.6%
	学生	1,750	1,991	87.9%
	無職	4,538	4,960	91.5%
	その他・不明	3,118	3,048	102.3%
平均契約金額(千円)	278	168	165.5%	
平均既払金額(千円)	206	72	286.1%	
主な相談内容	1 架空請求	8,960	8,599	104.2%
	2 解約一般	8,720	7,646	114.0%
	3 電子広告	5,319	5,085	104.6%
	4 返金	4,230	3,809	111.1%
	5 連絡不能	3,791	3,839	98.7%
	6 詐欺	2,950	3,431	86.0%
	7 クレジットカード	2,890	2,567	112.6%
	8 迷惑メール	2,800	2,809	99.7%
	9 ポルノ・風俗	2,356	6,197	38.0%
	10 商品未着	2,249	2,366	95.1%

### 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1,345件で、前年度(1,010件)に比べて33.2%増加した。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.1%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」(377件)で、「利殖商法」全体の28.0%を占める。仮想通貨への投資、海外事業などへの投資、農園や不動産への投資、様々な投資ファンド、様々な商品のレンタルオーナーなどの相談が寄せられている。

なお、仮想通貨に関する相談は急増しており、47ページで詳述する。

第2位は「放送・コンテンツ等」(283件)で、「利殖商法」全体の21.0%を占めるとともに、前年度に比べて急増している。情報商材等の「他のデジタルコンテンツ」がこのうち半数以上を占めるが、仮想通貨の情報商材、バイナリーオプションやFXの情報商材、アフィリエイトの情報商材などの相談が寄せられている。なお、「投資情報サイト」も急増している。

第3位は「デリバティブ取引」(102件)である。「デリバティブ取引」は通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするものであるが、CO2排出権取引、バイナリーオプション取引、FX取引、金地金取引、仮想通貨、外国為替証拠金取引などの相談が寄せられている。

第4位の「他の金融関連サービス」の中の「金融関連サービスその他」は、両替、外貨両替(銀行等で取り扱っていない外貨も含む)を分類するキーワードであるが、仮想通貨の購入・契約等に関する相談がそのほとんどを占めた。(表-53)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が50.6%と、「女性」をわずかに上回っている。

年代別では「70歳以上」が23.2%を占める。また、前年度と比較すると、「70歳以上」を除く全ての年代で相談件数が増加している。

職業別では「給与生活者」が38.6%、「無職」が全体の23.3%を占めている。

平均契約金額は486万5千円、平均既払金額は325万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「サイドビジネス商法」「電子広告」などの増加が目立つ。(表-54)

表－53 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 ファンド型投資商品	377	347	108.6%
2 放送・コンテンツ等	283	42	673.8%
他のデジタルコンテンツ	149	17	876.5%
投資情報サイト	96	16	600.0%
ギャンブル情報サイト	8	3	266.7%
3 デリバティブ取引	102	127	80.3%
4 他の金融関連サービス	93	38	244.7%
金融関連サービスその他	68	20	340.0%
金融コンサルティング	20	15	133.3%
5 預貯金・証券等	73	105	69.5%
未公開株	22	27	81.5%
公社債	19	37	51.4%
6 集合住宅	63	78	80.8%
新築分譲マンション	27	38	71.1%
中古分譲マンション	16	17	94.1%
7 学習教材	53	22	240.9%
教養娯楽教材	46	20	230.0%
8 その他の商品	42	55	76.4%
貴金属	38	51	74.5%
9 パソコン・パソコン関連用品	39	22	177.3%
パソコンソフト	23	16	143.8%
9 役務その他	39	22	177.3%
役務その他サービス	28	16	175.0%
利殖商法 計	1,345	1,010	133.2%
全相談件数に占める割合	(1.1%)	(0.8%)	

表－54 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比	
相談件数	1,345	1,010	133.2%	
性別	男性	680	485	140.2%
	女性	636	488	130.3%
	団体	3	8	37.5%
	不明	26	29	89.7%
年代別	20歳未満	20	4	500.0%
	20歳代	251	151	166.2%
	30歳代	175	100	175.0%
	40歳代	164	99	165.7%
	50歳代	195	104	187.5%
	60歳代	158	118	133.9%
	70歳以上	312	359	86.9%
不明	70	75	93.3%	
職業別	給与生活者	519	349	148.7%
	自営・自由業	150	94	159.6%
	家事従事者	147	122	120.5%
	学生	126	52	242.3%
	無職	313	315	99.4%
	その他・不明	90	78	115.4%
平均契約金額(千円)	4,865	7,142	68.1%	
平均既払金額(千円)	3,257	5,133	63.5%	
主な相談内容	1 解約一般	618	347	178.1%
	2 返金	547	386	141.7%
	3 インターネット通販	358	90	397.8%
	4 儲からない	251	171	146.8%
	5 約束不履行	243	130	186.9%
	6 サイドビジネス商法	227	87	260.9%
	7 虚偽説明	225	154	146.1%
	8 信用性	207	189	109.5%
	9 電子広告	201	65	309.2%
	10 紹介販売	188	112	167.9%

### <仮想通貨をめぐるトラブルの相談が増加>

インターネットを通じて電子的に取引される「仮想通貨※」に関する相談が増加しており、前年度の150件から平成29年度は498件と232.0%の増加率となっている。(図-14)

中でも「知人から儲かると勧められて、よく分からないまま仮想通貨に投資したが、事業者と連絡が取れなくなり、仮想通貨も引き出せない」などの実態が不明で詐欺的な取引の相談が増加している。また「儲かるという広告を見て、インターネット上で仮想通貨を自動売買するというシステムの情報を十数万円で購入したが、思うように儲からない」など、仮想通貨の取引にかかる「情報商材」の相談も多く寄せられている。

契約当事者の男女別の割合は男性が55.0%と半数を超える。また契約当事者の年代別割合は40歳代が最も高い。(図-15) (表-55)

(※：商品・役務、相談内容に「仮想通貨」を含むもの)

図-14 仮想通貨に関する相談件数の推移

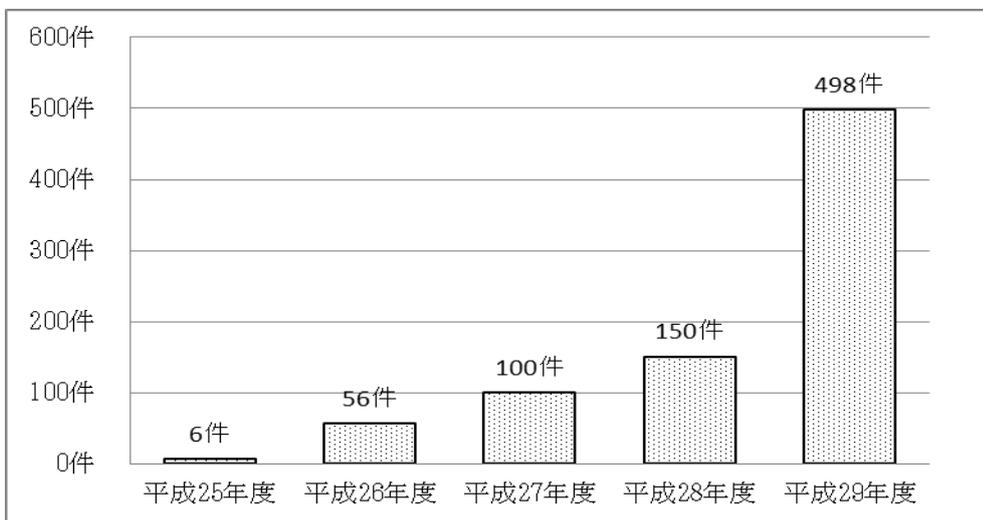


図-15 契約当事者の男女別割合

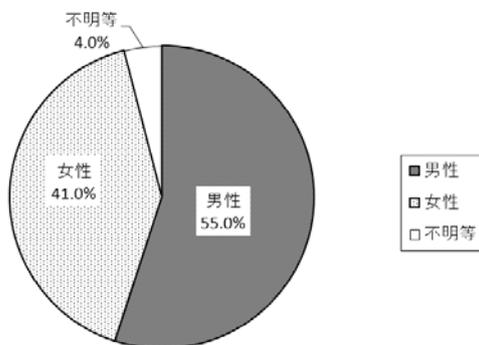


表-55 契約当事者の年代別割合 (単位：件)

	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	6	0	-
20歳代	43	7	614.3%
30歳代	89	21	423.8%
40歳代	97	14	692.9%
50歳代	81	21	385.7%
60歳代	59	19	310.5%
70歳以上	76	54	140.7%
不明等	47	14	335.7%
計	498	150	332.0%

#### 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693件で、前年度に比べて8.1%の増加であった。

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」が最も多く、「次々販売」全体の14.1%を占める。そのうち「他のデジタルコンテンツ」には、情報商材に関する相談が多く寄せられた。

第2位は増改築工事、屋根工事、衛生設備工事などの「工事・建築・加工」、第3位は「土地」で、その多くが原野商法の相談であった。(表-56)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が62.6%と、「男性」を上回っている。

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

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」「強引」が上位にある。在宅の高齢者を狙い、次々と強引な手口で勧誘していることがうかがえる。(表-57)

表-56 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	98	75	130.7%
他のデジタルコンテンツ	38	11	345.5%
出会い系サイト	21	30	70.0%
2 工事・建築・加工	81	60	135.0%
3 土地	58	28	207.1%
山林	43	20	215.0%
4 理美容	37	49	75.5%
エステティックサービス	31	47	66.0%
5 役務その他	34	32	106.3%
役務その他サービス	20	14	142.9%
次々販売 計	693	641	108.1%
全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.5%)	

表-57 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比	
相談件数	693	641	108.1%	
性別	男性	239	211	113.3%
	女性	434	404	107.4%
	団体	7	12	58.3%
	不明	13	14	92.9%
年代別	20歳未満	3	2	150.0%
	20歳代	59	68	86.8%
	30歳代	44	38	115.8%
	40歳代	57	50	114.0%
	50歳代	69	42	164.3%
	60歳代	63	45	140.0%
	70歳以上	363	344	105.5%
	不明	35	52	67.3%
職業別	給与生活者	176	153	115.0%
	自営・自由業	57	32	178.1%
	家事従事者	112	87	128.7%
	学生	12	13	92.3%
	無職	294	312	94.2%
	その他・不明	42	44	95.5%
主な相談内容	1 解約一般	292	259	112.7%
	2 高価格・料金	253	232	109.1%
	3 家庭訪販	245	210	116.7%
	4 返金	167	129	129.5%
	5 強引	140	118	118.6%

### ⑤ 催眠(SF)商法

「催眠(SF)商法」とは、閉め切った会場等に人を集め、日用品等をただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品売りつける商法であり、「新製品普及会」という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92件で、前年度に比べて27.6%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の4割以上を占める。件数は前年度と比べて29.8%の減少であった。第2位は、店舗に頻繁に通っていることや、多くの商品を購入していることはわかるが、商品の内容はよくわからない相談などの「商品一般」と家庭用電位治療器などの「医療用具」であった。(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が70.7%と、「男性」を大きく上回っている。

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

相談内容をキーワード別で見ると、「判断不十分者契約」が上位にある。前年度の25件よりも減少したが、29年度も16件の相談が寄せられている。(表-59)

表-58 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 健康食品	40	57	70.2%
2 商品一般	12	19	63.2%
2 医療用具	12	10	120.0%
家庭用電気治療器具	8	7	114.3%
4 家具・寝具	7	6	116.7%
ふとん類	7	5	140.0%
5 ファンド型投資商品	6	2	300.0%
催眠(SF)商法 計	92	127	72.4%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-59 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比	
相談件数	92	127	72.4%	
性別	男性	13	17	76.5%
	女性	65	93	69.9%
	団体	4	2	200.0%
	不明	10	15	66.7%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	1	1	100.0%
	30歳代	2	1	200.0%
	40歳代	1	6	16.7%
	50歳代	3	5	60.0%
	60歳代	5	9	55.6%
	70歳以上	58	80	72.5%
	不明	22	25	88.0%
職業別	給与生活者	5	6	83.3%
	自営・自由業	2	1	200.0%
	家事従事者	20	38	52.6%
	学生	0	0	—
	無職	49	53	92.5%
	その他・不明	16	29	55.2%
主な相談内容	1 高価格・料金	39	35	111.4%
	2 返金	23	20	115.0%
	3 解約一般	18	22	81.8%
	4 判断不十分者契約	16	25	64.0%
	4 返品	16	12	133.3%

## ⑥ アポイントメントセールス

「アポイントメントセールス」とは、販売意図を明らかにしないで、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できるといって、電話やメール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502件で、前年度に比べて34.2%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」である。このうち「タレント・モデル養成教室」の増加が目立つが、オーディションをされると言われて呼び出され、オーディション後にレッスン契約をさせられたとの相談が多くを占める。「ビジネス教室」「精神修養講座」も増加している。第2位は「内職・副業」で前年度より31.7%増である。そのうち「他の内職・副業」には、アフィリエイト・転売ビジネスなどの相談が寄せられた。第3位が「役務その他」で前年度より95.5%増となっている。そのうち「役務その他サービス」には、コンサルティング契約などの相談が寄せられた。(表-60)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が50.6%と女性をやや上回った。年代別では「20歳代」が5割以上を占めた。職業別では、「給与生活者」が5割以上、「学生」も3割近くを占めた。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「SNS」が上位にある。SNSで知り合った人から、儲かるビジネス、稼ぐ方法などの話をされ、高額な契約をさせられるといった相談が多く寄せられている。(表-61)

表-60 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	29年度	28年度	対前年度比
1 教室・講座	152	93	163.4%
タレント・モデル養成教室	66	29	227.6%
ビジネス教室	54	41	131.7%
精神修養講座	12	7	171.4%
2 内職・副業	54	41	131.7%
他の内職・副業	37	22	168.2%
タレント・モデル内職	15	10	150.0%
3 役務その他	43	22	195.5%
役務その他サービス	36	17	211.8%
4 学習教材	30	14	214.3%
教養娯楽教材	24	13	184.6%
5 放送・コンテンツ等	28	23	121.7%
他のデジタルコンテンツ	20	13	153.8%
ギャンブル情報サイト	3	5	60.0%
アポイントメントセールス 計	502	374	134.2%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.3%)	

表-61 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	29年度	28年度	対前年度比	
相談件数	502	374	134.2%	
性別	男性	254	189	134.4%
	女性	242	175	138.3%
	団体	1	0	—
	不明	5	10	50.0%
年代別	20歳未満	37	13	284.6%
	20歳代	282	233	121.0%
	30歳代	65	44	147.7%
	40歳代	49	30	163.3%
	50歳代	28	15	186.7%
	60歳代	13	10	130.0%
	70歳以上	14	16	87.5%
	不明	14	13	107.7%
職業別	給与生活者	265	197	134.5%
	自営・自由業	26	23	113.0%
	家事従事者	21	15	140.0%
	学生	138	94	146.8%
	無職	42	29	144.8%
	その他・不明	10	16	62.5%
主な相談内容	1 解約一般	243	169	143.8%
	2 クーリングオフ一般	180	111	162.2%
	3 返金	153	124	123.4%
	4 サイドビジネス商法	148	112	132.1%
	5 SNS	128	115	111.3%

### 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177件で、前年度に比べて4.3%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・モデル内職などの「内職・副業」、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-62)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が約7割を占める。年代別では「20歳代」が最も多く5割以上を占め、アポイントメントセールスと並んで、「20歳代」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3割近くを占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「強引」が上位にあり、かつ増加している。(表-63)

相談内容を見ると、「街でモデルを引き受けるとエステの無料体験可能と声をかけられ、断ったがしつこく、事務所に連れていかれて申し込んだ」「版画の展示会に誘われ店舗に入ったら、強引に版画の購入を勧められた」などの相談が寄せられている。

表-62 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	29年度	28年度	対前年度比
1 理美容	26	35	74.3%
エステティックサービス	24	32	75.0%
2 内職・副業	22	8	275.0%
タレント・モデル内職	18	8	225.0%
3 他の教養娯楽品	17	14	121.4%
絵画・書画	15	12	125.0%
4 教室・講座	15	23	65.2%
タレント・モデル養成教室	4	8	50.0%
精神修養講座	4	7	57.1%
5 飲料	14	10	140.0%
ミネラルウォーター	13	10	130.0%
キャッチセールス 計	177	185	95.7%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.2%)	

表-63 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比	
相談件数	177	185	95.7%	
性別	男性	59	57	103.5%
	女性	116	124	93.5%
	団体	0	0	—
	不明	2	4	50.0%
年代別	20歳未満	7	9	77.8%
	20歳代	99	88	112.5%
	30歳代	25	32	78.1%
	40歳代	15	16	93.8%
	50歳代	3	10	30.0%
	60歳代	10	8	125.0%
	70歳以上	11	7	157.1%
	不明	7	15	46.7%
職業別	給与生活者	91	91	100.0%
	自営・自由業	1	3	33.3%
	家事従事者	16	12	133.3%
	学生	48	41	117.1%
	無職	9	21	42.9%
	その他・不明	12	17	70.6%
1 主な相談内容	解約一般	55	71	77.5%
	2 クーリングオフ一般	48	37	129.7%
	3 強引	39	25	156.0%
	4 契約書・書面一般	37	23	160.9%
	5 高価格・料金	32	36	88.9%

### ⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,012件で、前年度と比べて8.0%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62.0%を占める。年代別では「40歳代」が20.9%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19.9%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(19.2%)、「300万円以上500万円未満」(8.3%)となっている。平均借入金額は約411万円で、前年度より高額になっている。

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1,268件で、多重債務相談全体の63.0%を占める。(表-64)

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、「ショッピングやキャッシングで8社、合計400万円の残債があり、支払困難」「体調不良で働けなくなり、消費者金融とクレジットカード会社からの借金300万円が返済できない」などの相談が寄せられている。

表-64 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		29年度	28年度	対前年度比
相 談 件 数		2,012	2,188	92.0%
性別	男性	1,248	1,352	92.3%
	女性	702	769	91.3%
	団体	19	15	126.7%
	不明	43	52	82.7%
	年代別	20歳未満	3	5
	20歳代	252	302	83.4%
	30歳代	281	334	84.1%
	40歳代	421	417	101.0%
	50歳代	373	388	96.1%
	60歳代	256	272	94.1%
	70歳以上	224	238	94.1%
	不明	202	232	87.1%
職業別	給与生活者	1,023	1,113	91.9%
	自営・自由業	153	178	86.0%
	家事従事者	70	78	89.7%
	学生	30	33	90.9%
	無職	559	595	93.9%
	その他・不明	177	191	92.7%

項 目		29年度	28年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,268	1,419	89.4%
	住宅ローン	39	58	67.2%
	他の融資サービス	36	27	133.3%
借入金総額	100万円未満	401	471	85.1%
	100万円以上300万円未満	386	392	98.5%
	300万円以上500万円未満	166	143	116.1%
	500万円以上1,000万円未満	118	101	116.8%
	1,000万円以上	87	77	113.0%
	記入有計	1,158	1,184	97.8%
	平均借入金額(千円)	4,111	3,444	119.4%

## 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1,516件で、前年度に比べて22.1%の増加であった。

主な商品・役務で見ると、「エステティックサービス」「海外パッキングツアー」「レンタルサービス」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。

「エステティックサービス」では、「通っていた脱毛エステサロンが倒産したが、クレジットカードの引き落としが続いている。止めて返金してほしい」「破産管財人からの通知が届いて、脱毛エステ事業者の倒産を知った。未施術分を返金してほしい」などの相談が寄せられた。

「海外パッキングツアー」には、「旅行会社が倒産した。クレジットカード会社に支払停止の抗弁書を提出したが、請求再開の通知が来て不満だ」「倒産した業者について、旅行の業界団体からクレジットカード会社に相談するようとのメールが来たが、クレジットカード会社が応じない」などの相談が寄せられている。

「レンタルサービス」と「着物類」には、成人式当日に店舗が突然閉鎖された振り袖販売・レンタル事業者の相談を含んでいる。「娘の成人式用に着物の購入と写真撮影の契約をしたが、業者が突然行方不明になり、対応が得られない」「成人式のために一昨年振袖をレンタルし全額クレジットで支払ったが、店が閉鎖され着物が着れず、式を欠席した。返金してほしい」などの相談が寄せられている。

(表-65)

表-65 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		29年度	28年度	対前年度比
相談件数		1,516	1,242	122.1%
性別	男性	338	412	82.0%
	女性	1,136	770	147.5%
	団体	23	37	62.2%
	不明	19	23	82.6%
	年代別	20歳未満	12	8
	20歳代	500	120	416.7%
	30歳代	270	210	128.6%
	40歳代	213	220	96.8%
	50歳代	173	197	87.8%
	60歳代	106	208	51.0%
	70歳以上	128	135	94.8%
	不明	114	144	79.2%
職業別	給与生活者	956	609	157.0%
	自営・自由業	72	78	92.3%
	家事従事者	151	214	70.6%
	学生	59	14	421.4%
	無職	164	171	95.9%
	その他・不明	114	156	73.1%

項目		29年度	28年度	対前年度比
1 2 3 4 5 主な商品・役務	エステティックサービス	675	108	625.0%
	海外パッキングツアー	144	582	24.7%
	レンタルサービス	77	2	3850.0%
	着物類	63	0	—
	ファンド型投資商品	36	22	163.6%
平均契約金額(千円)		1,081	1,443	74.9%
平均既払金額(千円)		865	1,291	67.0%

### (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29年度の「危害」に関する相談は1,880件で、前年度と比べて3.1%の増加であった。平成26年度以降、1,800件程度で推移している。(図-16)

危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(495件)であり、次いで「その他の傷病及び諸症状」(474件)、「消化器障害」(282件)、「熱傷」(136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」(329件)で主な内訳は「医療サービス」(170件)や「歯科治療」(65件)である。なお、「医療サービス」では、「美容医療」が多くを占めている。「美容医療」では、「シミ取り、レーザー脱毛による皮膚障害、熱傷」「リフトアップによる腫れ、へこみ」「二重瞼手術による痛みや眼球の損傷」など様々な危害の相談が寄せられた。

「美容医療」以外の「医療サービス」では、「リハビリでの骨折」「手術後の麻痺」など様々な危害の相談が寄せられた。「歯科治療」では、「歯の損傷、唇や歯肉が傷つけられた、腫れた」などの相談が寄せられた。

第2位は「化粧品」(256件)で、前年度(165件)に比べて55.2%増加した。これは、インターネット通販等で定期購入した化粧品を使用したところ、湿疹、炎症、かぶれ等が出たといった相談が増加したことによる。「各種クリーム・化粧水、まつ毛美容液、脱毛クリームなどによる皮膚障害」の相談が寄せられている。

第3位は「健康食品」(255件)である。「ダイエットサプリ、筋肉増強サプリ、青汁、酵素サプリメント、酵素飲料などによる消化器障害や皮膚障害」の相談が寄せられた。

第4位は「理美容」(158件)で主な内訳は「エステティックサービス」(86件)である。「脱毛エステや美顔エステによる皮膚障害」「脱毛エステや痩身エステによる熱傷」などの相談が寄せられた。

第5位は「外食・食事宅配」(75件)で主な内訳は「外食」(71件)である。レストラン、居酒屋、ファーストフード店など様々な外食先における「食べたものが原因での腹痛・下痢、食中毒」「熱いスープ、汁物、お湯をかけられたことによる熱傷」などの相談が寄せられた。(表-66)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が多く7割を超えている。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」が最も多く4割を占め、次いで多い「家事従事者」が約2割を占める。

危害程度は「医者にかからず」(728件)が全体の38.7%と最も多い。「治療1ヶ月以上」は122件、「死亡」は7件寄せられている。(表-67)

図-16 危害に関する相談件数の推移

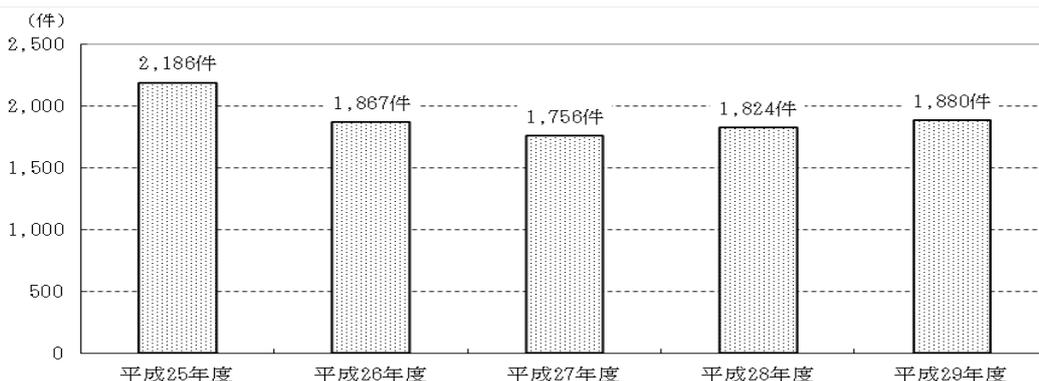


表-66 危害の内容 商品・役務別件数(平成29年度)

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	1,880	54	15	1	123	106	4	7	36	13	3	13	136	3	495	0	25	67	282	474	23
1 医療	329																				
医療サービス	170	1	0	0	3	4	0	2	5	2	1	4	30	0	38	0	2	4	4	63	7
歯科治療	65	0	1	0	3	7	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	1	46	0
2 化粧品	256																				
基礎化粧品	97	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	92	0	0	0	2	2	0
他の化粧品	93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81	0	0	0	0	12	0
3 健康食品	255																				
他の健康食品	185	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	3	96	37	1
酵素食品	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	2	31	1	0	
4 理美容	158																				
エステティックサービス	86	3	0	0	12	1	0	0	5	1	0	0	22	1	33	0	0	0	0	8	0
5 外食・食事宅配	75																				
外食	71	3	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	9	0	1	0	13	2	26	8	1

表-67 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		29年度	28年度	対前年度比	
相談件数		1,880	1,824	103.1%	
被害者	性別	男性	438	372	117.7%
		女性	1,397	1,406	99.4%
		不明	45	46	97.8%
		不明	45	46	97.8%
	年代別	20歳未満	72	92	78.3%
		20歳代	178	197	90.4%
		30歳代	276	275	100.4%
		40歳代	387	340	113.8%
		50歳代	335	303	110.6%
60歳代		198	209	94.7%	
70歳以上		244	232	105.2%	
不明		190	176	108.0%	
職業別	給与生活者	758	731	103.7%	
	自営・自由業	138	104	132.7%	
	家事従事者	368	346	106.4%	
	学生	68	89	76.4%	
	無職	314	334	94.0%	
	その他・不明	234	220	106.4%	

項目		29年度	28年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	194	213	91.1%
	1～2週間	142	117	121.4%
	3週間～1か月	83	70	118.6%
	1か月以上	122	158	77.2%
	死亡	7	11	63.6%
	不明	604	574	105.2%
	医者にかからず	728	681	106.9%

※PIO-NET2015による平成30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29年度の「危険」に関する相談件数は484件で、前年度(469件)より15件増加した。

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」(68件)、第2位が「破損・折損」(61件)、第3位が「異物の混入」(57件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(35件)が最も多く、危険内容として多いのは「機能故障」である。第2位は「スマートフォン」で「過熱・こげる」が多い。第3位は「電動自転車」で「破損・折損」「発煙・火花」「過熱・こげる」などの相談が寄せられた。第4位は「一般用自転車」で「破損・折損」が多い。第5位は「ガステーブル」で「発火・引火」「点火・燃焼・消火不良」などの相談が寄せられた。(表-68)

表-68 危険の内容 商品・役務別件数(平成29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	484	8	50	56	68	4	2	5	2	9	3	24	61	14	38	11	1	17	7	57	3	44	0
1 普通・小型自動車	35	1	0	2	3	0	0	0	0	1	0	0	5	1	19	0	0	1	0	0	0	2	0
2 スマートフォン	18	0	1	4	10	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
3 電動自転車	15	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0
4 一般用自転車	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
5 ガステーブル	13	0	5	1	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
6 電話関連機器・用品	10	0	4	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 ルームエアコン	9	1	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0
8 賃貸アパート	9	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
9 弁当	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	1	0
10 電気オープンレンジ	7	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2015による平成30年5月31日現在の集計値