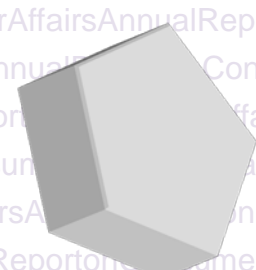
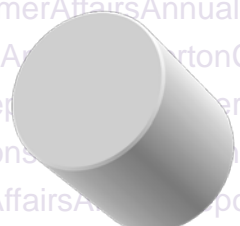
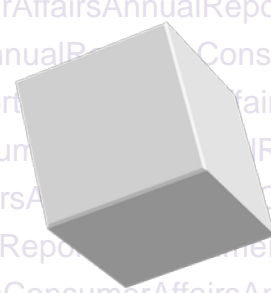
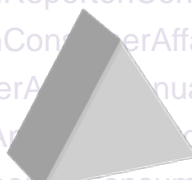


平成 29 年度 消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター



1 「平成 29 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 29 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
<インターネット通販等で「お試し」のつもりで健康食品などを申し込んだら、 実際には「定期購入」だったという相談が増加>	24
(5) マルチ（まがい）商法	25
(6) 電話勧誘販売	26
(7) ネガティブオプション	27
(8) 訪問購入	28
(9) 他の無店舗販売	29
6 支払方法別相談件数	30
(1) 支払方法別	30
(2) 販売信用による支払の相談	31
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
<原野商法の二次被害にかかる相談が増加>	34
② 若者の相談	35
③ 判断不十分者契約に関する相談	37
(2) 主な商法・問題別相談件数	39
① 架空・不当請求	39
<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>	41
② インターネット通販	43
<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>	43
③ 利殖商法	45
<仮想通貨をめぐるトラブルの相談が増加>	47
④ 次々販売	48
⑤ 催眠（S F）商法	49
⑥ アポイントメントセールス	50

⑦	キャッチセールス	51
⑧	多重債務	52
⑨	倒産	53
(3)	危害・危険に関する相談件数	54
①	危害に関する相談	54
②	危険に関する相談	56
II	東京都消費生活総合センター相談受付分	57
1	相談受付状況	57
(1)	相談件数の推移	57
(2)	相談区分及び方法別相談件数	58
(3)	契約購入金額	58
2	相談者・契約当事者の属性	59
(1)	相談者の属性（性別・年代別）	59
(2)	相談者の居住する地域別件数	60
(3)	契約当事者の属性（性別・年代別）	61
(4)	契約当事者の属性（職業別）	62
3	商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	63
(1)	商品・役務大分類別相談件数	63
(2)	商品・役務中分類別相談件数	64
(3)	相談件数の多い商品・役務	66
(4)	内容分類別相談件数	67
(5)	内容キーワード別相談件数	67
(6)	商品・役務別内容別の相談件数	68
4	販売購入形態別相談件数	70
(1)	販売購入形態別相談件数	70
(2)	特殊販売の契約当事者年代別相談件数	70
(3)	訪問販売	71
(4)	通信販売	72
(5)	マルチ（まがい）商法	73
(6)	電話勧誘販売	73
(7)	ネガティブオプション	74
(8)	訪問購入	74
(9)	他の無店舗販売	75
5	支払方法別相談件数	76
(1)	支払方法別	76
(2)	販売信用による支払の相談	77
6	主な相談別特徴	78
(1)	契約当事者別相談件数	78
①	高齢者の相談	78
②	若者の相談	79
(2)	主な商法・問題別相談件数	80
①	架空・不当請求	80
②	インターネット通販	81
③	多重債務	82
(3)	危害・危険に関する相談件数	83
①	危害に関する相談	83
②	危険に関する相談	84

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11万8千件となり、対前年度比2.0%の減少となった(P.3)

平成29年度の東京都内の相談件数は118,361件となり、前年度と比較すると2,452件(2.0%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が27,857件(構成比23.5%)、区市町村受付件数が90,504件(同76.5%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.2%、相談方法は「電話」が87.5%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.2%、「問合せ」が7.7%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が87.5%、「来所」が12.4%、「文書」が0.1%となっている。

(3) 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・貸借」(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」(28,339件、構成比23.9%)で、相談全体の約4分の1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」(8,294件、構成比7.0%)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・貸借」(8,293件、構成比7.0%)である。

(4) 「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59,713件となり、全相談の50.4%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。

(5) 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37,479件と、前年度より1.1%増加した。全相談に占める割合は31.7%となり、引き続き全体の3割を超えた。また高齢者の平均契約金額は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。

(9) 若者の相談は約1万4千件(P.35)

29歳以下の若者の相談件数は13,634件となり、前年度より1.8%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は前年度と同じ11.5%となっている。

(10) 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(P. 39, P. 41, P. 42)

架空・不当請求に関する相談は、17,451件となり、前年度より7.8%減少したが、「架空請求」のみを抜き出すと、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。このうち、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は5,606件と、前年度の335件と比べて急増している。年代別では60歳以上の相談が多く、2,163件と全体の4割近くを占める。また「法務省管轄支局」など国の機関を想起させる名称で、消費者宅にはがきを送り付け金銭要求する架空請求の相談件数も1,336件と、前年度の4件と比べて急増し、年代別では前述と同様に、60歳以上の相談が多く、964件と全体の約7割を占めている。

(11) インターネット通販等「お試し」のつもりで健康食品などを申し込んだら実際には「定期購入」だったという相談が増加(P. 24)

インターネット通販等で1回だけのお試しのつもりで健康食品や化粧品などを申し込んだら、実は4～6回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が前年度急増したが、平成29年度もさらに増加している。

(12) 仮想通貨をめぐるトラブルの相談が増加(P. 47)

インターネットを通じて電子的に取引される「仮想通貨」に関する相談は498件で、前年度の150件と比べ、232.0%増加している。性別では男性の相談が55.0%と半数を超え、年代別では40歳代の相談が最も多くなっている。

(13) 原野商法の二次被害にかかる相談が増加(P. 34)

過去に原野商法の被害に遭った被害者が高額で売却できるなどの虚偽の説明で勧誘され、新たな契約をさせられるという原野商法の二次被害に関する相談は525件となり、前年度の328件と比べて、60.1%の増加となっている。年代別では、70歳以上の相談が最も多く、50歳代及び60歳代からの相談も増えている。

(14) 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(P. 43)

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、売り手、買い手双方からの個人間売買に関する相談が近年増加している。平成29年度は872件で、前年度の700件と比べて24.6%の増加となっている。

(15) 危害に関する相談はやや増加、危険に関する相談もやや増加(P. 54, P. 55, P. 56)

「危害」に関する相談は1,880件あり、前年度と比べて3.1%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が495件と最も多く、次に「その他の傷病及び諸症状」474件となっている。危害の原因となった商品・役務では「医療」が329件、「化粧品」が256件となっている。また、「危険」に関する相談は484件となり、前年度より15件増加した。危険の内容は「過熱・こげる」が最も多く68件、次いで「破損・折損」が61件、「異物の混入」が57件となっている。

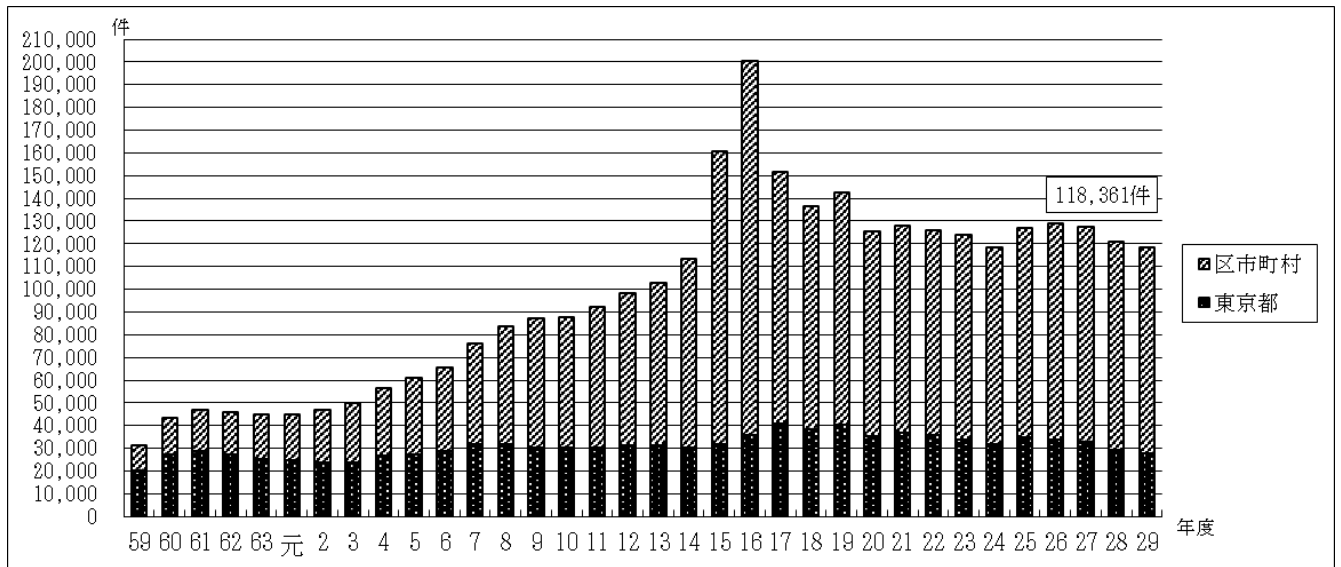
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成29年度の東京都内の相談件数は118,361件となり、対前年度比2.0%の減少であった。そのうち東京都受付分が27,857件（構成比23.5%）、区市町村受付分が90,504件（同76.5%）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	29年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504
計	129,040	127,646	120,813	118,361

(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27,857件で、前年度より1,291件(4.4%)減少している。

23区では64,634件、対前年度比1.5%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の5,982件、次に「練馬区」4,861件、「大田区」4,719件の順となっている。

市町村では25,870件、対前年度比0.6%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,148件、次に「町田市」3,411件、「府中市」1,446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			
	29年度	28年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	27,857 (23.5%)	29,148 (24.1%)	95.6%

区			
	29年度	28年度	対前年度比
千代田区	1,037	1,048	99.0%
中央区	1,541	1,614	95.5%
港区	2,433	2,275	106.9%
新宿区	3,480	3,618	96.2%
文京区	1,645	1,629	101.0%
台東区	1,599	1,599	100.0%
墨田区	1,783	1,848	96.5%
江東区	2,964	2,924	101.4%
品川区	2,585	2,624	98.5%
目黒区	2,139	2,261	94.6%
大田区	4,719	4,754	99.3%
世田谷区	5,982	6,157	97.2%
渋谷区	1,658	1,233	134.5%
中野区	2,247	2,389	94.1%
杉並区	3,518	3,713	94.7%
豊島区	1,936	1,956	99.0%
北区	2,376	2,257	105.3%
荒川区	1,342	1,343	99.9%
板橋区	3,566	3,638	98.0%
練馬区	4,861	4,923	98.7%
足立区	4,173	4,307	96.9%
葛飾区	2,868	3,046	94.2%
江戸川区	4,182	4,484	93.3%
区 計	64,634 (54.6%)	65,640 (54.3%)	98.5%

市町村			
	29年度	28年度	対前年度比
八王子市	4,148	3,904	106.3%
立川市	1,350	1,409	95.8%
武蔵野市	1,029	1,065	96.6%
三鷹市	961	1,048	91.7%
青梅市	889	978	90.9%
府中市	1,446	1,421	101.8%
昭島市	650	767	84.7%
調布市	1,254	1,262	99.4%
町田市	3,411	3,286	103.8%
小金井市	650	750	86.7%
小平市	1,048	1,079	97.1%
日野市	1,222	1,229	99.4%
東村山市	887	908	97.7%
国分寺市	495	579	85.5%
国立市	466	422	110.4%
福生市	192	183	104.9%
狛江市	398	456	87.3%
東大和市	239	313	76.4%
清瀬市	924	826	111.9%
東久留米市	763	736	103.7%
武蔵村山市	258	246	104.9%
多摩市	941	888	106.0%
稲城市	355	371	95.7%
羽村市	527	489	107.8%
あきる野市	130	153	85.0%
西東京市	1,161	1,170	99.2%
瑞穂町	76	87	87.4%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	25,870 (21.9%)	26,025 (21.5%)	99.4%

総 計	118,361 (100.0%)	120,813 (100.0%)	98.0%
-----	---------------------	---------------------	-------

※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109,177件寄せられ、構成比は92.2%を占める。「問合せ」の件数は9,112件で全体の7.7%、「要望」については72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87.5%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.4%、「文書」による相談は全体の0.1%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		29年度		28年度		対前年度比
相談区分	苦情	109,177	(92.2%)	111,906	(92.6%)	97.6%
	問合せ	9,112	(7.7%)	8,827	(7.3%)	103.2%
	要望	72	(0.1%)	80	(0.1%)	90.0%
相談方法	電話	103,554	(87.5%)	105,862	(87.6%)	97.8%
	来所	14,647	(12.4%)	14,711	(12.2%)	99.6%
	文書	160	(0.1%)	240	(0.2%)	66.7%
計		118,361	(100.0%)	120,813	(100.0%)	98.0%

(4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の相談件数は43,833件で全体の37.0%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11.8%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,341件で構成比は1.1%となっている。「1億円以上」は70件と前年度(77件)より減少している。平均金額は135万円となり、前年度より約2万7千円増加している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	29年度		28年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	12,264	(10.4%)	12,256	(10.1%)	100.1%
1万円以上5万円未満	12,362	(10.4%)	12,729	(10.5%)	97.1%
5万円以上10万円未満	5,251	(4.4%)	6,314	(5.2%)	83.2%
10万円以上50万円未満	13,956	(11.8%)	14,683	(12.2%)	95.0%
50万円以上100万円未満	3,772	(3.2%)	3,442	(2.8%)	109.6%
100万円以上500万円未満	4,327	(3.7%)	4,249	(3.5%)	101.8%
500万円以上1千万円未満	727	(0.6%)	698	(0.6%)	104.2%
1千万円以上5千万円未満	1,044	(0.9%)	1,110	(0.9%)	94.1%
5千万円以上1億円未満	227	(0.2%)	243	(0.2%)	93.4%
1億円以上	70	(0.1%)	77	(0.1%)	90.9%
その他・不明	64,361	(54.4%)	65,012	(53.8%)	99.0%
総件数	118,361	(100.0%)	120,813	(100.0%)	98.0%
総合計金額	72,724,247,791円		73,648,858,497円		98.7%
平均金額(※)	1,346,745円		1,319,848円		102.0%

※「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56.2%で、「男性」の39.6%を16.6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」「50歳代」が最も多くそれぞれ17.5%、次に「70歳以上」17.0%と続く。前年度と比較すると、「30歳代」「40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	29年度		28年度		対前年度比
男性	46,921	(39.6%)	49,508	(41.0%)	94.8%
女性	66,463	(56.2%)	66,139	(54.7%)	100.5%
団体・不明	4,977	(4.2%)	5,166	(4.3%)	96.3%
計	118,361	(100.0%)	120,813	(100.0%)	98.0%

表-6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	29年度		28年度		対前年度比
20歳未満	859	(0.7%)	898	(0.7%)	95.7%
20歳代	10,528	(8.9%)	10,458	(8.7%)	100.7%
30歳代	15,327	(12.9%)	16,483	(13.6%)	93.0%
40歳代	20,675	(17.5%)	21,754	(18.0%)	95.0%
50歳代	20,703	(17.5%)	20,349	(16.8%)	101.7%
60歳代	16,745	(14.1%)	17,050	(14.1%)	98.2%
70歳以上	20,129	(17.0%)	19,693	(16.3%)	102.2%
団体・不明	13,395	(11.3%)	14,128	(11.7%)	94.8%
計	118,361	(100.0%)	120,813	(100.0%)	98.0%

(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113,076件で全体の95.5%、東京都以外の住民からの相談は5,117件で全体の4.3%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3,195件で62.4%を占めている。また、在外日本人からの相談が71件、在日外国人からは97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29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	742	八王子市	4,015	瑞穂町	148
中央区	1,571	立川市	728	日の出町	47
港区	2,400	武蔵野市	1,203	檜原村	7
新宿区	3,964	三鷹市	1,259	奥多摩町	21
文京区	2,030	青梅市	1,042	郡部 地域不明	19
台東区	1,727	府中市	1,507	郡部 計	242
墨田区	2,104	昭島市	759		(0.2%)
江東区	3,814	調布市	1,671	島 し ょ 部	
品川区	3,152	町田市	3,615	大島町	19
目黒区	2,561	小金井市	823	利島村	0
大田区	5,575	小平市	1,281	新島村	4
世田谷区	7,388	日野市	1,413	神津島村	13
渋谷区	1,786	東村山市	818	三宅村	3
中野区	2,887	国分寺市	809	御蔵島村	0
杉並区	4,650	国立市	560	八丈町	14
豊島区	2,420	福生市	350	青ヶ島村	1
北区	2,545	狛江市	562	小笠原村	7
荒川区	1,581	東大和市	441	島しよ 地域不明	20
板橋区	4,361	清瀬市	907	島しよ 計	81
練馬区	5,939	東久留米市	889		(0.1%)
足立区	3,851	武蔵村山市	381	都内 地域不明	8,736
葛飾区	3,246	多摩市	922		(7.4%)
江戸川区	4,956	稲城市	492	都内 計	113,076
特別区 地域不明	8	羽村市	551		(95.5%)
特別区 計	75,258 (63.6%)	あきる野市	353		
		西東京市	1,408		
		市部 計	28,759 (24.3%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	12	山口県	30
北海道	86	山梨県	51	徳島県	12
青森県	22	長野県	77	香川県	17
岩手県	14	岐阜県	36	愛媛県	20
宮城県	58	静岡県	112	高知県	13
秋田県	17	愛知県	130	福岡県	104
山形県	32	三重県	36	佐賀県	9
福島県	49	滋賀県	14	長崎県	19
茨城県	179	京都府	52	熊本県	29
栃木県	84	大阪府	128	大分県	17
群馬県	69	兵庫県	80	宮崎県	17
埼玉県	1,171	奈良県	12	鹿児島県	32
千葉県	833	和歌山県	9	沖縄県	29
神奈川県	1,191	鳥取県	8	道府県 計	5,117
新潟県	62	島根県	14		(4.3%)
富山県	20	岡山県	40	在外日本人	71
石川県	23	広島県	48	在日外国人	97
				合 計	118,361 (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52.1%で、「男性」の41.2%を10.9ポイント上回っている。(表-8)

年代別の構成比を見ると「70歳以上」が最も多く19.0%、次いで「40歳代」15.3%、「50歳代」14.4%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」では相談者の相談件数が契約当事者の相談件数より少なくなっている。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	29年度		28年度		対前年度比
男性	48,769	(41.2%)	51,535	(42.7%)	94.6%
女性	61,711	(52.1%)	60,794	(50.3%)	101.5%
団体・不明	7,881	(6.7%)	8,484	(7.0%)	92.9%
計	118,361	(100.0%)	120,813	(100.0%)	98.0%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	29年度		28年度		対前年度比
20歳未満	2,014	(1.7%)	2,227	(1.8%)	90.4%
20歳代	11,620	(9.8%)	11,662	(9.7%)	99.6%
30歳代	14,662	(12.4%)	15,832	(13.1%)	92.6%
40歳代	18,167	(15.3%)	19,019	(15.7%)	95.5%
50歳代	17,007	(14.4%)	16,518	(13.7%)	103.0%
60歳代	15,034	(12.7%)	15,026	(12.4%)	100.1%
70歳以上	22,445	(19.0%)	22,035	(18.2%)	101.9%
団体・不明	17,412	(14.7%)	18,494	(15.4%)	94.1%
計	118,361	(100.0%)	120,813	(100.0%)	98.0%

(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」13.9%と続く。(表-10)

表-10 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	29年度	28年度	対前年度比
給与生活者	45,366 (38.3%)	46,308 (38.3%)	98.0%
自営・自由業	8,055 (6.8%)	8,082 (6.7%)	99.7%
家事従事者	16,399 (13.9%)	17,061 (14.1%)	96.1%
学生	4,500 (3.8%)	4,595 (3.8%)	97.9%
無職	25,230 (21.3%)	25,744 (21.3%)	98.0%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0%
行政機関	35 (0.0%)	36 (0.0%)	97.2%
消費者団体	11 (0.0%)	1 (0.0%)	1100.0%
企業・団体	3,678 (3.1%)	3,752 (3.1%)	98.0%
その他・不明	15,087 (12.7%)	15,234 (12.6%)	99.0%
合計	118,361 (100.0%)	120,813 (100.0%)	98.0%

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29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43,863件(構成比37.1%)、「役務」に関する相談が70,842件(59.9%)、「他の相談」が3,656件(3.1%)である。「商品」の相談は、年々減少傾向にあったが、平成29年度は増加に転じた。「役務」の相談は、年々増加傾向にあったが、平成28年度以降は減少に転じている。

平成29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」(28,339件)で、相談全体の2割以上を占めている。

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」(8,294件)で、全体の7.0%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」(8,293件:構成比7.0%)である。第4位はどの商品・役務別分類であるかを特定できない、また特定する必要のない相談を含める「商品一般」(7,299件:構成比6.2%)、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」(7,031件:構成比5.9%)の順になっている。

過去5年間の推移を見ると、減少が目立つものは「金融・保険サービス」「教養娯楽品」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年度以降は減少に転じている。「内職・副業・ねずみ講」は増加傾向にある。(表-11)

表-11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	対前年度比
A 商品一般	3,894	4,519	4,398	4,592 (3.8%)	7,299 (6.2%)	159.0%
B 食料品	7,653	5,225	5,770	6,693 (5.5%)	6,849 (5.8%)	102.3%
C 住居品	5,712	5,933	5,298	4,806 (4.0%)	4,429 (3.7%)	92.2%
D 光熱水品	896	817	841	1,099 (0.9%)	1,453 (1.2%)	132.2%
E 被服品	7,209	6,868	5,501	5,167 (4.3%)	5,660 (4.8%)	109.5%
F 保健衛生品	3,354	3,134	3,111	3,350 (2.8%)	3,883 (3.3%)	115.9%
G 教養娯楽品	10,344	10,067	9,417	8,674 (7.2%)	8,294 (7.0%)	95.6%
H 車両・乗り物	2,101	1,862	1,932	1,883 (1.6%)	1,670 (1.4%)	88.7%
I 土地・建物・設備	4,772	4,262	4,023	3,793 (3.1%)	4,138 (3.5%)	109.1%
J 他の商品	268	240	211	212 (0.2%)	188 (0.2%)	88.7%
商品 計	46,203	42,927	40,502	40,269 (33.3%)	43,863 (37.1%)	108.9%
K クリーニング	1,185	1,175	1,115	985 (0.8%)	983 (0.8%)	99.8%
L レンタル・リース・貸借	9,262	9,297	9,193	8,289 (6.9%)	8,293 (7.0%)	100.0%
M 工事・建築・加工	4,064	3,841	3,708	3,396 (2.8%)	3,390 (2.9%)	99.8%
N 修理・補修	1,658	1,611	1,683	1,793 (1.5%)	1,695 (1.4%)	94.5%
O 管理・保管	486	460	478	451 (0.4%)	485 (0.4%)	107.5%
P 役務一般	130	179	201	208 (0.2%)	186 (0.2%)	89.4%
Q 金融・保険サービス	11,180	10,075	8,143	7,366 (6.1%)	7,031 (5.9%)	95.5%
R 運輸・通信サービス	26,876	32,823	36,771	32,452 (26.9%)	28,339 (23.9%)	87.3%
S 教育サービス	787	815	758	681 (0.6%)	720 (0.6%)	105.7%
T 教養・娯楽サービス	5,615	5,380	5,596	5,834 (4.8%)	5,690 (4.8%)	97.5%
U 保健・福祉サービス	6,262	6,575	6,181	5,825 (4.8%)	6,020 (5.1%)	103.3%
V 他の役務	6,976	7,865	7,461	7,813 (6.5%)	6,462 (5.5%)	82.7%
W 内職・副業・ねずみ講	660	819	871	874 (0.7%)	921 (0.8%)	105.4%
X 他の行政サービス	831	764	1,008	714 (0.6%)	627 (0.5%)	87.8%
役務 計	75,972	81,679	83,167	76,681 (63.5%)	70,842 (59.9%)	92.4%
Z 他の相談	4,776	4,434	3,977	3,863 (3.2%)	3,656 (3.1%)	94.6%
合計	126,951	129,040	127,646	120,813 (100.0%)	118,361 (100.0%)	98.0%

(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、どの商品・役務別分類であるかを特定できない、また特定する必要のない相談を含める「商品一般」で2,707件の増加（59.0%増）であった。次いで、「化粧品」で555件の増加（30.3%増）、「紳士・婦人洋服」で466件の増加（29.8%増）、「ガス」で374件の増加（129.4%増）、「土地」で343件の増加（45.9%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	29年度	28年度	増減		商品名	29年度	28年度	増減
A	商品一般	7,299	4,592	2,707	F	保健衛生品	3,883	3,350	533
B	食料品	6,849	6,693	156		保健衛生品一般	6	10	△ 4
	食料品一般	153	138	15		医薬品	232	249	△ 17
	穀類	221	237	△ 16		医療用具	592	562	30
	魚介類	365	364	1		化粧品	2,385	1,830	555
	肉類	102	103	△ 1		理美容器具・用品	367	384	△ 17
	乳卵類	113	117	△ 4		他の保健衛生品	301	315	△ 14
	野菜・海草	220	220	0	G	教養娯楽品	8,294	8,674	△ 380
	油脂・調味料	129	145	△ 16		教養娯楽品一般	12	12	0
	果物	167	176	△ 9		文具・事務用品	177	189	△ 12
	菓子類	280	271	9		パソコン・パソコン関連用品	1,437	1,731	△ 294
	飲料	951	887	64		電話機・電話機用品	1,390	1,498	△ 108
	酒類	126	113	13		学習教材	398	292	106
	調理食品	426	418	8		書籍・印刷物	1,395	1,424	△ 29
	健康食品	3,573	3,482	91		音響・映像製品	885	996	△ 111
	食料品その他	23	22	1		スポーツ用品	361	371	△ 10
C	住居品	4,429	4,806	△ 377		カメラ類	142	123	19
	住居品一般	36	24	12		時計	347	312	35
	食生活機器	618	803	△ 185		他の光学機器	31	11	20
	食器・台所用品	587	648	△ 61		玩具・遊具	481	451	30
	洗濯・裁縫用具	277	308	△ 31		楽器	106	119	△ 13
	掃除用具	190	196	△ 6		他の教養娯楽品	1,132	1,145	△ 13
	洗浄剤等	188	145	43	H	車両・乗り物	1,670	1,883	△ 213
	空調・冷暖房機器	638	532	106		車両・乗り物一般	2	6	△ 4
	家具・寝具	1,054	1,235	△ 181		自動車	1,046	1,228	△ 182
	室内装備品	122	122	0		自動車用品	209	214	△ 5
	照明器具	205	238	△ 33		自転車・用品	321	350	△ 29
	他の住居品	514	555	△ 41		運搬用具	70	65	5
D	光熱水品	1,453	1,099	354		他の乗り物	22	20	2
	光熱水品一般	8	4	4	I	土地・建物・設備	4,138	3,793	345
	電気	606	623	△ 17		土地・建物・設備一般	85	83	2
	ガス	663	289	374		土地	1,090	747	343
	石油	46	63	△ 17		建物一般	31	24	7
	水道	86	74	12		集合住宅	1,070	1,128	△ 58
	他の光熱水品	44	46	△ 2		戸建住宅	548	551	△ 3
E	被服品	5,660	5,167	493		他の建物	25	23	2
	被服品一般	97	121	△ 24		住宅構成材	149	117	32
	和服	402	257	145		空調・冷暖房・給湯設備	444	386	58
	洋服一般	111	130	△ 19		衛生設備	213	209	4
	子供洋服	76	95	△ 19		屋外装備品	282	314	△ 32
	洋装下着	354	277	77		他の住宅設備	201	211	△ 10
	紳士・婦人洋服	2,031	1,565	466	J	他の商品	188	212	△ 24
	履物	803	804	△ 1		商品計	43,863	40,269	3,594
	かばん	585	654	△ 69					
	アクセサリ	741	777	△ 36					
	他の身の回り品	417	433	△ 16					
	生地・糸類	25	20	5					
	他の被服品	18	34	△ 16					

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3,429件の減少（15.9%減）であった。次いで、様々な役務サービスの相談が分類される「役務その他」で1,259件の減少（20.9%減）、「インターネット通信サービス」で473件の減少（10.9%減）、「旅行代理業」で374件の減少（29.2%減）、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」で369件の減少（13.7%減）となっている。

単位：件

	商品名	29年度	28年度	増減
K	クリーニング	983	985	△ 2
L	レンタル・リース・貸借	8,293	8,289	4
M	工事・建築・加工	3,390	3,396	△ 6
N	修理・補修	1,695	1,793	△ 98
O	管理・保管	485	451	34
P	役務一般	186	208	△ 22
Q	金融・保険サービス	7,031	7,366	△ 335
	金融・保険一般	92	73	19
	生命保険	792	978	△ 186
	損害保険	469	475	△ 6
	その他の保険	238	228	10
	預貯金・証券等	814	999	△ 185
	デリバティブ取引	278	297	△ 19
	ファンド型投資商品	800	694	106
	融資サービス	2,329	2,698	△ 369
	他の金融関連サービス	1,219	924	295
R	運輸・通信サービス	28,339	32,452	△ 4,113
	運輸・運送サービス一般	15	26	△ 11
	旅客運送サービス	607	553	54
	郵便・貨物運送サービス	961	950	11
	放送・通信サービス一般	38	25	13
	電報・固定電話	659	777	△ 118
	移動通信サービス	4,033	4,193	△ 160
	放送・コンテンツ等	18,151	21,580	△ 3,429
	インターネット通信サービス	3,875	4,348	△ 473
S	教育サービス	720	681	39
	教育一般	1	2	△ 1
	学校教育	136	160	△ 24
	補習教育	532	472	60
	他の教育	51	47	4
T	教養・娯楽サービス	5,690	5,834	△ 144
	教養・娯楽一般	12	5	7
	旅行代理業	905	1,279	△ 374
	宿泊施設	307	282	25
	教室・講座	2,582	2,383	199
	観覧・鑑賞	507	401	106
	各種会員権	209	302	△ 93
	他の教養・娯楽	1,168	1,182	△ 14
U	保健・福祉サービス	6,020	5,825	195
	保健・福祉一般	8	13	△ 5
	医療	2,199	2,259	△ 60
	理美容	2,018	1,744	274
	浴場	38	28	10
	衛生サービス	610	517	93
	保育	96	103	△ 7
	老人福祉・サービス	390	519	△ 129
	他の保健・福祉	661	642	19
V	他の役務	6,462	7,813	△ 1,351
	外食・食事宅配	909	934	△ 25
	冠婚葬祭	578	653	△ 75
	家事サービス	203	195	8
	役務その他	4,772	6,031	△ 1,259
W	内職・副業・ねずみ講	921	874	47
	内職・副業一般	35	45	△ 10
	自動販売機	18	17	1
	内職・副業	856	805	51
	無限連鎖講	12	7	5
X	他の行政サービス	627	714	△ 87
	役務計	70,842	76,681	△ 5,839
Z	他の相談	3,656	3,863	△ 207
	消費者運動	33	41	△ 8
	家庭管理	51	62	△ 11
	健康管理	10	14	△ 4
	相隣関係	444	506	△ 62
	慣習・しきたり	74	76	△ 2
	婚姻	29	35	△ 6
	相続	167	216	△ 49
	相談その他	2,848	2,913	△ 65
	合計	118,361	120,813	△ 2,452

(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」(18,151件)で、相談全体の15.3%を占める。その9割近くを占めるのが「デジタルコンテンツ」であるが、「デジタルコンテンツ」の中で最も多いのが、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多く含まれる「デジタルコンテンツ一般」(7,661件)である。次いで多いのが「アダルト情報サイト」(2,595件)である。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(8,293件)で、全体の7.0%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(6,409件)である。

第3位は「商品一般」(7,299件)で、主に架空請求と思われる不審な電話やメールなどの相談であるが、平成29年度は、「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る架空請求の相談が多く寄せられた。

第4位は「役務その他」(4,772件)で、「役務その他サービス」が多くを占めるが、ESTA申請代行、パソコンのウィルス駆除・遠隔操作サービス、公的機関を装った個人情報削除、火災保険申請代行といったたぐいの相談が多く寄せられた。

第5位は「移動通信サービス」(4,033件)で、その7割近くを占めるのが「携帯電話サービス」であり、約3割を占めるのが「モバイルデータ通信」である。

前年度より増加が目立つ相談としては、「商品一般」が2,707件増加(59.0%増)となっているほか、「化粧品」が555件増加(30.3%増)、「紳士・婦人洋服」が466件増加(29.8%増)、「理美容」の中の「脱毛エステ」が361件増加(60.1%増)、「放送・コンテンツ等」の中の「テレビ放送サービス」が341件増加(27.5%増)、「他の金融関連サービス」の中の「金融関連サービスその他」が276件増加(37.8%増)となっている。「金融関連サービスその他」は、クレジットカードに関する相談や仮想通貨に関する相談が多くを占めている。

一方、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3,649件減少(58.4%減)となっているほか、「インターネット通信サービス」の中の「光ファイバー」が375件減少(14.0%減)、「役務その他」の中の「役務その他サービス」が349件減少(13.8%減)、「融資サービス」の中の「フリーローン・サラ金」が328件減少(14.3%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	29年度	28年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	18,151	21,580	84.1%
	デジタルコンテンツ	15,927	19,606	81.2%
	デジタルコンテンツ一般	7,661	7,906	96.9%
	アダルト情報サイト	2,595	6,244	41.6%
	出会い系サイト	916	1,046	87.6%
	テレビ放送サービス	1,581	1,240	127.5%
2	レンタル・リース・貸借	8,293	8,289	100.0%
	賃貸アパート	6,409	6,491	98.7%
	不動産貸借サービス	345	381	90.6%
	リースサービス	294	300	98.0%
3	商品一般	7,299	4,592	159.0%
4	役務その他	4,772	6,031	79.1%
	役務その他サービス	2,178	2,527	86.2%
	廃品回収サービス	333	283	117.7%
	不動産仲介サービス	321	357	89.9%
	弁護士	281	226	124.3%
5	移動通信サービス	4,033	4,193	96.2%
	携帯電話サービス	2,647	2,749	96.3%
	モバイルデータ通信	1,330	1,412	94.2%
6	インターネット通信サービス	3,875	4,348	89.1%
	光ファイバー	2,303	2,678	86.0%
7	健康食品	3,573	3,482	102.6%
8	工事・建築・加工	3,390	3,396	99.8%
	屋根工事	543	464	117.0%
	新築工事	464	516	89.9%
	塗装工事	395	421	93.8%
9	教室・講座	2,582	2,383	108.4%
	スポーツ・健康教室	629	574	109.6%
	ビジネス教室	434	311	139.5%
	外国語・会話教室	252	247	102.0%
10	化粧品	2,385	1,830	130.3%

	商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
11	融資サービス	2,329	2,698	86.3%
	フリーローン・サラ金	1,969	2,297	85.7%
	住宅ローン	122	156	78.2%
12	医療	2,199	2,259	97.3%
	医療サービス	1,116	1,287	86.7%
	歯科治療	611	571	107.0%
13	紳士・婦人洋服	2,031	1,565	129.8%
14	理美容	2,018	1,744	115.7%
	エステティックサービス	1,641	1,375	119.3%
	脱毛エステ	962	601	160.1%
	痩身エステ	316	309	102.3%
	パーマ	195	216	90.3%
15	修理・補修	1,695	1,793	94.5%
16	パソコン・パソコン関連用品	1,437	1,731	83.0%
	パソコンソフト	314	450	69.8%
	モバイル専用端末機器	307	325	94.5%
	ノートパソコン	257	300	85.7%
17	書籍・印刷物	1,395	1,424	98.0%
	新聞	891	953	93.5%
18	電話機・電話機用品	1,390	1,498	92.8%
	携帯電話	1,036	1,080	95.9%
	電話関連機器・用品	265	301	88.0%
19	他の金融関連サービス	1,219	925	131.8%
	金融関連サービスその他	1,007	731	137.8%
	振込・送金サービス	78	81	96.3%
20	他の教養・娯楽	1,168	1,182	98.8%
	教養・娯楽サービスその他	390	397	98.2%
	スポーツ施設利用	148	129	114.7%
	ペットサービス	125	115	108.7%

※「相談その他」(2,848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72.6%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の44.7%、次いで「接客対応」が13.9%となっている。

前年度と比較すると、「接客対応」が249件増加(1.5%増)する一方で、「販売方法」は2,089件減少(3.8%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	29年度	28年度	対前年度比
安全・衛生	4,104 (3.5%)	4,238 (3.5%)	96.8%
品質・機能 ・役務品質	15,921 (13.5%)	16,690 (13.8%)	95.4%
法規・基準	2,601 (2.2%)	2,804 (2.3%)	92.8%
価格・料金	14,034 (11.9%)	14,535 (12.0%)	96.6%
計量・量目	109 (0.1%)	124 (0.1%)	87.9%
表示・広告	6,998 (5.9%)	7,258 (6.0%)	96.4%
販売方法	52,959 (44.7%)	55,048 (45.6%)	96.2%
契約・解約	85,936 (72.6%)	86,342 (71.5%)	99.5%
接客対応	16,459 (13.9%)	16,210 (13.4%)	101.5%
包装・容器	143 (0.1%)	92 (0.1%)	155.4%
施設・設備	241 (0.2%)	190 (0.2%)	126.8%
買物相談	572 (0.5%)	577 (0.5%)	99.1%
生活知識	456 (0.4%)	448 (0.4%)	101.8%
その他	1,306 (1.1%)	1,304 (1.1%)	100.2%

(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」「架空請求」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「架空請求」の2,475件増加(25.5%増)、「家庭訪販」の711件増加(11.1%増)であり、減少が目立つのは「インターネット通販」の2,121件減少(6.4%減)、「電話勧誘」の671件減少(9.2%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	29年度	28年度	対前年度比
1	インターネット通販	31,260	33,381	93.6%
2	解約一般 ※1	29,129	28,600	101.8%
3	返金	14,586	14,215	102.6%
4	架空請求	12,180	9,705	125.5%
5	説明不足	10,986	11,097	99.0%
6	契約書・書面一般 ※2	10,877	10,457	104.0%
7	高価格・料金	10,379	10,770	96.4%
8	信用性	8,590	8,992	95.5%
9	電子広告	8,282	8,334	99.4%
10	クレーム処理	8,085	8,277	97.7%
11	連絡不能	7,303	7,479	97.6%
12	家庭訪販	7,093	6,382	111.1%
13	電話勧誘	6,654	7,325	90.8%
14	約束不履行	6,431	6,008	107.0%
15	クレジットカード	6,159	5,451	113.0%
16	強引	5,728	5,946	96.3%
17	補償	5,421	5,721	94.8%
18	虚偽説明	5,342	5,674	94.1%
19	詐欺	5,186	5,785	89.6%
20	プライバシー	4,939	5,180	95.3%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類における内容分類の件数は、「表-16」のとおりである。

表-16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数(平成 29 年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品 役質 務・ 品機 質能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	7,299	36	130	174	240	1	300
B 食料品	6,849	912	1,463	114	494	34	1,164
C 住居品	4,429	528	1,721	81	369	9	332
D 光熱水品	1,453	47	90	21	288	10	27
E 被服品	5,660	101	1,144	94	378	11	491
F 保健衛生品	3,883	447	942	76	321	10	504
G 教養娯楽品	8,294	237	1,907	153	719	3	512
H 車両・乗り物	1,670	222	600	48	182	0	112
I 土地・建物・設備	4,138	145	687	173	467	4	148
J 他の商品	188	2	18	8	18	0	8
K クリーニング	983	39	642	38	79	0	26
L レンタル・リース・貸借	8,293	273	1,326	306	2,371	4	135
M 工事・建築・加工	3,390	103	958	56	605	2	120
N 修理・補修	1,695	34	515	17	524	0	100
O 管理・保管	485	6	52	21	136	1	72
P 役務一般	186	0	2	8	9	0	5
Q 金融・保険サービス	7,031	17	131	277	662	1	192
R 運輸・通信サービス	28,339	87	1,277	389	3,006	7	1,327
S 教育サービス	720	5	99	16	123	1	19
T 教養・娯楽サービス	5,690	75	386	122	822	5	432
U 保健・福祉サービス	6,020	632	1,255	163	1,015	4	319
V 他の役務	6,462	151	539	170	1,102	2	589
W 内職・副業・ねずみ講	921	0	21	23	77	0	51
X 他の行政サービス	627	5	16	53	27	0	13
Z 他の相談 ※	3,656	0	0	0	0	0	0
合計	118,361	4,104	15,921	2,601	14,034	109	6,998

※「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
3,709	5,316	537	1	24	14	27	126
3,596	4,717	956	77	6	13	35	22
1,678	2,639	700	14	4	62	49	59
660	891	220	0	8	17	11	20
3,160	4,420	786	4	11	23	20	27
2,000	2,898	570	19	0	24	5	18
3,813	6,007	1,575	15	6	32	29	79
564	1,129	312	1	0	12	2	19
1,902	2,584	492	0	24	50	31	73
119	136	11	1	0	2	0	2
128	621	346	0	3	1	2	2
959	6,597	1,425	1	66	17	19	61
1,335	2,270	586	0	12	59	5	39
522	1,024	370	0	2	31	4	12
63	301	136	0	11	0	1	3
110	152	9	0	0	0	0	2
2,350	5,683	899	0	5	40	28	119
18,872	23,806	3,237	4	13	30	27	99
147	606	119	0	2	3	4	7
2,462	4,725	954	0	21	12	6	33
1,547	3,945	992	4	12	49	53	184
2,492	4,497	1,056	1	11	75	46	96
692	824	68	1	0	0	2	3
79	148	103	0	0	6	50	201
0	0	0	0	0	0	0	0
52,959	85,936	16,459	143	241	572	456	1,306

(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29年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は34,662件で、全相談の29.3%を占めている。

一方、「特殊販売」は59,713件で、全体に占める割合は50.4%である。前年度(51.0%)と比べ0.6ポイント減少している。

特殊販売の内訳を見ると、平成29年度も引き続き「通信販売」(構成比35.0%)が最も多く、次いで「訪問販売」(8.6%)、「電話勧誘販売」(3.8%)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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
全相談件数	126,951 (100.0%)	129,040 (100.0%)	127,646 (100.0%)	120,813 (100.0%)	118,361 (100.0%)
店舗購入	42,554 (33.5%)	41,762 (32.4%)	40,566 (31.8%)	36,763 (30.4%)	34,662 (29.3%)
特殊販売(店舗外販売)	59,512 (46.9%)	63,141 (48.9%)	64,076 (50.2%)	61,555 (51.0%)	59,713 (50.4%)
訪問販売	10,583 (8.3%)	10,350 (8.0%)	10,349 (8.1%)	9,532 (7.9%)	10,167 (8.6%)
通信販売	38,135 (30.0%)	42,854 (33.2%)	44,495 (34.9%)	43,294 (35.8%)	41,374 (35.0%)
マルチ(まがい)商法	1,371 (1.1%)	1,531 (1.2%)	1,438 (1.1%)	1,595 (1.3%)	1,828 (1.5%)
電話勧誘販売	6,950 (5.5%)	6,307 (4.9%)	5,903 (4.6%)	5,149 (4.3%)	4,444 (3.8%)
ネガティブオプション	481 (0.4%)	161 (0.1%)	194 (0.2%)	236 (0.2%)	204 (0.2%)
訪問購入	858 (0.7%)	968 (0.8%)	856 (0.7%)	939 (0.8%)	895 (0.8%)
他の無店舗販売	1,134 (0.9%)	970 (0.8%)	841 (0.7%)	810 (0.7%)	801 (0.7%)
不明・無関係	24,885 (19.6%)	24,137 (18.7%)	23,004 (18.0%)	22,495 (18.6%)	23,986 (20.3%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

平成29年度の特殊販売の形態別に、契約当事者の年齢別構成比を示したものが「表-18」である。

「訪問販売」では、「70歳以上」の全体に占める割合が40.4%と最も多く、60歳以上の高齢者が全体の52.0%を占める。

「通信販売」では、「40歳代」が19.4%と最も多く、「30歳代」から「50歳代」までで全体の52.0%を占める。

「マルチ(まがい)商法」では、「20歳代」が39.4%と最も多い。

「電話勧誘販売」では、「70歳以上」が38.6%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の52.3%を占める。

商品を一方的に送りつけて代金を請求する「ネガティブオプション」は、「70歳以上」が39.7%と最も多い。

購入業者が消費者の自宅等を訪問し、商品を買取る「訪問購入」は、「70歳以上」が49.5%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の67.4%を占める。

展示販売・屋台など店舗とは呼べ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20.7%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い。「20歳未満」では「通信販売」に次いで多いのが「マルチ(まがい)商法」であるが、他の年代では「訪問販売」となっている。

表-18 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数(平成29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	29年度計
訪問販売	131 (1.3%)	886 (8.7%)	704 (6.9%)	912 (9.0%)	887 (8.7%)	1,178 (11.6%)	4,104 (40.4%)	1,365 (13.4%)	10,167 (100.0%)
通信販売	1,136 (2.7%)	4,173 (10.1%)	6,092 (14.7%)	8,013 (19.4%)	7,398 (17.9%)	5,902 (14.3%)	4,981 (12.0%)	3,679 (8.9%)	41,374 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	149 (8.2%)	721 (39.4%)	250 (13.7%)	168 (9.2%)	134 (7.3%)	114 (6.2%)	138 (7.5%)	154 (8.4%)	1,828 (100.0%)
電話勧誘販売	6 (0.1%)	214 (4.8%)	268 (6.0%)	437 (9.8%)	473 (10.6%)	611 (13.7%)	1,715 (38.6%)	720 (16.2%)	4,444 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (0.5%)	13 (6.4%)	22 (10.8%)	29 (14.2%)	17 (8.3%)	15 (7.4%)	81 (39.7%)	26 (12.7%)	204 (100.0%)
訪問購入	2 (0.2%)	10 (1.1%)	24 (2.7%)	55 (6.1%)	107 (12.0%)	160 (17.9%)	443 (49.5%)	94 (10.5%)	895 (100.0%)
他の無店舗販売	9 (1.1%)	120 (15.0%)	97 (12.1%)	137 (17.1%)	104 (13.0%)	72 (9.0%)	166 (20.7%)	96 (12.0%)	801 (100.0%)
特殊販売計	1,434 (2.4%)	6,137 (10.3%)	7,457 (12.5%)	9,751 (16.3%)	9,120 (15.3%)	8,052 (13.5%)	11,628 (19.5%)	6,134 (10.3%)	59,713 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は10,167件で、全相談件数の8.6%を占める。件数は前年度より6.7%増加している。

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」(1,446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」(1,290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」(739件)であるが、そのほとんどが「新聞」である。

第4位は「役務その他」(734件)で、その半数を占める「役務その他サービス」では、「火災保険・地震保険で家の修理ができるので申請代行すると謳う業者の訪問」に関する相談が多く寄せられている。

増加が目立つものとしては、「山林」「都市ガス」「タレント・モデル養成教室」などがあげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が第1位で、「強引」が第2位である。(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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,446	1,186	121.9%
テレビ放送サービス	1,089	853	127.7%
有線テレビ放送	265	245	108.2%
2 工事・建築・加工	1,290	1,145	112.7%
屋根工事	418	320	130.6%
塗装工事	200	196	102.0%
衛生設備工事	178	136	130.9%
3 書籍・印刷物	739	804	91.9%
新聞	732	793	92.3%
4 役務その他	734	777	94.5%
役務その他サービス	367	339	108.3%
廃品回収サービス	98	81	121.0%
5 土地	500	277	180.5%
山林	308	168	183.3%
6 インターネット通信サービス	477	606	78.7%
光ファイバー	344	437	78.7%
7 修理・補修	457	380	120.3%
修理サービス	451	375	120.3%
8 ガス	276	87	317.2%
都市ガス	176	29	606.9%
9 衛生サービス	274	233	117.6%
建物清掃サービス	166	121	137.2%
10 教室・講座	269	211	127.5%
タレント・モデル養成教室	85	43	197.7%
ビジネス教室	83	69	120.3%
訪問販売 計	10,167	9,532	106.7%
全相談件数に占める割合	(8.6%)	(7.9%)	

表-20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	3,136	3,240	96.8%
2 強引	1,787	1,635	109.3%
3 クーリングオフ一般	1,726	1,444	119.5%
4 高価格・料金	1,639	1,602	102.3%
5 契約書・書面一般	1,605	1,385	115.9%

(4) 通信販売

通信販売とは、通信手段(インターネット、郵便、電話、預貯金口座に対する払込み、ファクシミリ等)を用いて契約する販売方法であり、マルチ(まがい)商法、電話勧誘販売、ネガティブオプションにあたらぬ場合をいう。

通信販売に関する相談件数は41,374件となり、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の35.0%を占める。ただし、前年度と比べ1,920件減少(4.4%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」(15,196件)で、通信販売全体の36.7%を占める。主なものは「デジタルコンテンツ一般」であるが、大手通販サイト事業者を名乗ってコンテンツ利用料を請求する架空請求の相談が多く寄せられた。

第2位は「健康食品」(2,915件)であるが、定期購入に関する相談が多く寄せられている。定期購入に関しては次ページに詳述する。

このほか、増加が目立つのは、「商品一般」であるが、「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の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、「インターネット通販」「解約一般」「架空請求」が多い。(表-22)

表-21 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件			
商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	15,196	18,889	80.4%
デジタルコンテンツ一般	7,347	7,556	97.2%
アダルト情報サイト	2,565	6,159	41.6%
出会い系サイト	898	1,022	87.9%
オンラインゲーム	522	521	100.2%
2 健康食品	2,915	2,629	110.9%
3 商品一般	2,579	1,273	202.6%
4 化粧品	1,792	1,252	143.1%
5 紳士・婦人洋服	1,484	1,027	144.5%
6 役務その他	1,232	2,029	60.7%
役務その他サービス	758	919	82.5%
興信所	78	620	12.6%
7 インターネット通信サービス	1,069	1,162	92.0%
他のネット通信関連サービス	670	554	120.9%
光ファイバー	268	408	65.7%
8 旅行代理業	688	1,050	65.5%
海外募集型企画旅行	161	541	29.8%
海外手配旅行	132	107	123.4%
9 パソコン・パソコン関連用品	639	793	80.6%
パソコンソフト	199	307	64.8%
ノートパソコン	129	120	107.5%
10 家具・寝具	557	693	80.4%
ベッド類	79	106	74.5%
椅子	55	57	96.5%
通信販売 計	41,374	43,294	95.6%
全相談件数に占める割合	(35.0%)	(35.8%)	

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件			
内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 インターネット通販	30,533	32,579	93.7%
2 解約一般	11,220	10,424	107.6%
3 架空請求	10,114	9,087	111.3%
4 電子広告	6,236	6,156	101.3%
5 返金	5,706	5,434	105.0%

＜インターネット通販等で「お試し」のつもりで健康食品などを申し込んだら、実際には「定期購入」だったという相談が増加＞

インターネット通販等で、1回だけのお試しのつもりで健康食品や化粧品などの購入を申し込んだら、実は、4～6回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が前年度に急増したが、平成29年度はさらに増加している。（図-2）男女別では75.0%が女性であり、年代別で見ると40、50歳代の相談が特に多い。（図-3）（表-23）

図-2 「定期購入」に関する相談件数の推移

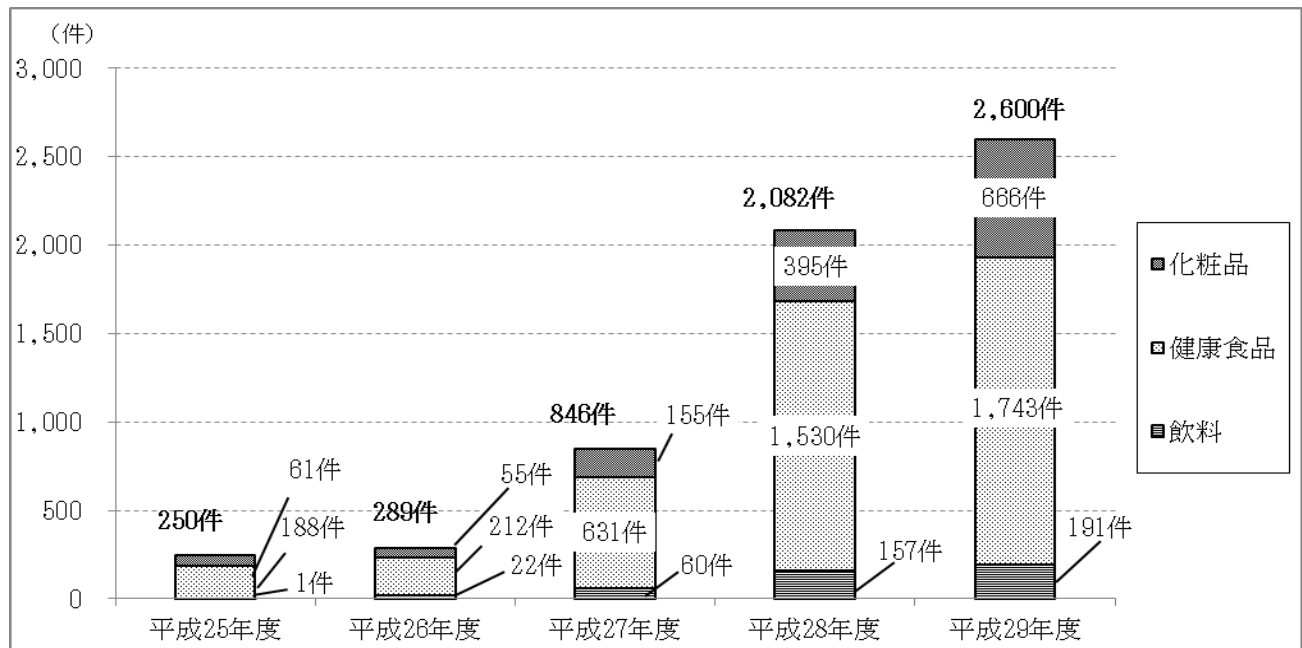


図-3 契約当事者の男女別割合

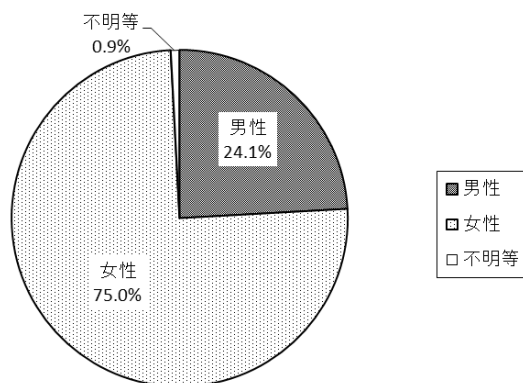


表-23 契約当事者の年代別別割合（単位：件）

	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	164	111	147.7%
20歳代	312	196	159.2%
30歳代	379	376	100.8%
40歳代	649	567	114.5%
50歳代	543	448	121.2%
60歳代	286	174	164.4%
70歳以上	153	102	150.0%
不明等	114	108	105.6%
計	2,600	2,082	124.9%

(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1,828件で、前年度と比べて14.6%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-24」である。

最も多い相談は「商品一般」で、第2位は「健康食品」、第3位は「教室・講座」となっている。

増加が目立つものとしては、「ビジネス教室」「ファンド型投資商品」「教養娯楽教材」「金融関連サービスその他」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」が上位にある。(表-25)

表-24 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	29年度	28年度	対前年度比
1 商品一般	211	162	130.2%
2 健康食品	208	196	106.1%
3 教室・講座	185	116	159.5%
ビジネス教室	154	74	208.1%
精神修養講座	4	11	36.4%
4 内職・副業	164	187	87.7%
5 ファンド型投資商品	153	97	157.7%
6 化粧品	142	190	74.7%
7 学習教材	106	55	192.7%
教養娯楽教材	86	44	195.5%
8 放送・コンテンツ等	81	51	158.8%
デジタルコンテンツ	81	51	158.8%
9 他の金融関連サービス	63	21	300.0%
金融関連サービスその他	59	16	368.8%
10 飲料	61	42	145.2%
マルチ(まがい)商法 計	1,828	1,595	114.6%
全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.3%)	

表-25 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	29年度	28年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	949	869	109.2%
2 紹介販売	702	615	114.1%
3 解約一般	671	585	114.7%
4 返金	403	347	116.1%
5 信用性	356	341	104.4%

(6) 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは、事業者が電話をかけ、又はダイレクトメールなどの郵便物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4,444件で、前年度に比べ13.7%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-26」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の電話などの相談が多い「役務その他」、第3位は大手企業・公的機関などを名乗る不審な電話などの「商品一般」となっている。

増加が目立つものとしては、「都市ガス」「モバイルデータ通信」などがある。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が第1位であり、「強引」が第2位である。(表-27)

表-26 電話勧誘販売 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 インターネット通信サービス	1,124	1,203	93.4%
光ファイバー	930	997	93.3%
2 役務その他	356	620	57.4%
役務その他サービス	184	345	53.3%
広告代理サービス	46	68	67.6%
3 商品一般	272	407	66.8%
4 移动通信サービス	195	125	156.0%
モバイルデータ通信	172	100	172.0%
5 魚介類	186	158	117.7%
かに	77	85	90.6%
6 集合住宅	183	240	76.3%
新築分譲マンション	81	107	75.7%
7 ガス	167	39	428.2%
都市ガス	129	27	477.8%
8 放送・コンテンツ等	157	204	77.0%
デジタルコンテンツ	119	145	82.1%
有線テレビ放送	21	32	65.6%
9 電報・固定電話	149	190	78.4%
I P 電話	79	109	72.5%
10 土地	143	100	143.0%
山林	67	46	145.7%
電話勧誘販売 計	4,444	5,149	86.3%
全相談件数に占める割合	(3.8%)	(4.3%)	

表-27 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	1,250	1,225	102.0%
2 強引	799	874	91.4%
3 信用性	747	841	88.8%
4 説明不足	593	610	97.2%
5 虚偽説明	547	707	77.4%

(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204件で、前年度に比べて13.6%の減少であった。商品・役務別では、「商品一般」「健康食品」「書籍・印刷物」に関する相談が多い。「商品一般」には、「身に覚えがなく中身も不明」「不審なので開けていない」といった内容の相談が寄せられている。(表-28)

相談内容をキーワード別で見ると、「中華人民共和国」「無断契約」「連絡不能」が上位3位を占めている。上位にある「中華人民共和国」に関しては、「中国から身に覚えのない荷物が届いた」との相談が多く寄せられている。(表-29)

表-28 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	29年度	28年度	対前年度比
1 商品一般	32	28	114.3%
2 健康食品	29	59	49.2%
3 書籍・印刷物	23	44	52.3%
書籍	14	18	77.8%
カレンダー	4	5	80.0%
4 魚介類	14	10	140.0%
かに	5	3	166.7%
5 化粧品	13	3	433.3%
ネガティブオプション 計	204	236	86.4%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.2%)	

表-29 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	29年度	28年度	対前年度比
1 中華人民共和国	37	28	132.1%
2 無断契約	35	49	71.4%
3 連絡不能	32	18	177.8%
4 代引配達	28	45	62.2%
5 返品	23	26	88.5%

(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895件となっている。商品・役務別では「アクセサリ」が最も多く、次いで、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-30)

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-31)

表-30 訪問購入 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 アクセサリ	203	200	101.5%
指輪	58	65	89.2%
ネックレス	50	48	104.2%
2 商品一般	133	144	92.4%
3 履物	93	75	124.0%
4 和服	63	69	91.3%
着物類	50	61	82.0%
5 紳士・婦人洋服	42	62	67.7%
6 被服品一般	33	55	60.0%
7 他の教養娯楽品	31	31	100.0%
コレクション用品	19	14	135.7%
8 洋服一般	27	30	90.0%
9 役務その他	26	13	200.0%
廃品回収サービス	17	10	170.0%
10 自動車	25	58	43.1%
普通・小型自動車	17	37	45.9%
訪問購入 計	895	939	95.3%
全相談件数に占める割合	(0.8%)	(0.8%)	

表-31 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 電話勧誘	435	485	89.7%
2 信用性	262	369	71.0%
3 強引	211	184	114.7%
4 クーリングオフ一般	162	134	120.9%
5 契約書・書面一般	79	95	83.2%

(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801件である。商品・役務別では、廃品回収サービスなどの「役務その他」が最も多く、次に多いのがパーキングなどの「管理・保管」である。（表-32）

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「高価格・料金」「返金」が上位3位を占めている。（表-33）

表-32 他の無店舗販売 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 役務その他	77	83	92.8%
廃品回収サービス	23	19	121.1%
不動産仲介サービス	5	3	166.7%
2 管理・保管	65	43	151.2%
パーキング	59	37	159.5%
3 工事・建築・加工	53	41	129.3%
工事・建築	52	36	144.4%
4 教室・講座	47	41	114.6%
ビジネス教室	22	15	146.7%
精神修養講座	5	6	83.3%
5 飲料	44	32	137.5%
ミネラルウォーター	35	22	159.1%
6 旅客運送サービス	29	26	111.5%
タクシーサービス	21	17	123.5%
7 レンタル・リース・貸借	28	34	82.4%
賃貸アパート	7	17	41.2%
8 ファンド型投資商品	24	28	85.7%
9 放送・コンテンツ等	22	18	122.2%
投資情報サイト	4	1	400.0%
9 内職・副業	22	22	100.0%
他の無店舗販売 計	801	810	98.9%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.7%)	

表-33 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	223	218	102.3%
2 高価格・料金	153	130	117.7%
3 返金	144	152	94.7%
4 契約書・書面一般	109	96	113.5%
5 説明不足	106	108	98.1%

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-34」である。区分としては「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52,454件で全体に占める割合は44.3%であるが、相談件数は前年度と比べ12.3%減少している。なかでも主に現金一括払いである「即時払」の相談件数は、前年度と比べ14.0%減少している。

クレジット利用などの「販売信用」は18,087件で、全体の15.3%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11,586件と最も多く、全体の9.8%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」(2,374件)で全体の2.0%、次がクレジットカードでの2か月超にわたる支払いやリボルビング払いなどの「包括信用」(2,300件)で全体の1.9%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」(2,788件)は、全体に占める割合は2.4%で、相談件数は前年度に比べ11.1%の減少となっている。

表-34 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		29年度	28年度	対前年度比
信用供与無	即時払	37,264 (31.5%)	43,338 (35.9%)	86.0%
	前払式割賦	46 (0.0%)	3 (0.0%)	1533.3%
	前払式特定	115 (0.1%)	135 (0.1%)	85.2%
	他の前払式	3,425 (2.9%)	4,120 (3.4%)	83.1%
	不明	11,604 (9.8%)	12,217 (10.1%)	95.0%
	小計	52,454 (44.3%)	59,813 (49.5%)	87.7%
販売信用	自社割賦	734 (0.6%)	819 (0.7%)	89.6%
	包括信用	2,300 (1.9%)	1,906 (1.6%)	120.7%
	個別信用	2,374 (2.0%)	2,193 (1.8%)	108.3%
	ローン提携販売	8 (0.0%)	2 (0.0%)	400.0%
	2か月内払い	11,586 (9.8%)	9,933 (8.2%)	116.6%
	他の販売信用	186 (0.2%)	90 (0.1%)	206.7%
	不明	899 (0.8%)	820 (0.7%)	109.6%
	小計	18,087 (15.3%)	15,763 (13.0%)	114.7%
借金契約	2,788 (2.4%)	3,136 (2.6%)	88.9%	
不明・無関係	45,032 (38.0%)	42,101 (34.8%)	107.0%	
合計	118,361 (100.0%)	120,813 (100.0%)	98.0%	

< 「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、消費者は信用供与を受けていることになる。

< 「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。

(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-35」である。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(2,615件)で、販売信用の相談全体の14.5%を占めている。「出会い系サイト」の詐欺的な事業者による請求や「オンラインゲーム」での高額請求などの相談が多く寄せられている。第2位は「理美容」(1,231件)で、前年度と比べて330件増加(36.6%増)した。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。第3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」(935件)であるが、前年度と比べて170件減少(15.4%減)した。

前年度に比べて増加が目立つ相談は、「紳士・婦人洋服」「エステティックサービス」「健康食品」がある。「紳士・婦人洋服」「健康食品」は、インターネット通販の相談が多い。「エステティックサービス」は、倒産に関する相談が多い。

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-36)

表-35 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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,615	2,007	130.3%
デジタルコンテンツ	2,510	1,911	131.3%
出会い系サイト	401	380	105.5%
オンラインゲーム	287	278	103.2%
投資情報サイト	173	28	617.9%
テレビ放送サービス	61	61	100.0%
2 理美容	1,231	901	136.6%
エステティックサービス	1,173	863	135.9%
3 移動通信サービス	935	1,105	84.6%
携帯電話サービス	581	658	88.3%
モバイルデータ通信	340	442	76.9%
4 紳士・婦人洋服	859	428	200.7%
5 健康食品	835	530	157.5%
6 役務その他	744	749	99.3%
役務その他サービス	543	534	101.7%
ホームページ作成代行	60	67	89.6%
結婚相手紹介サービス	39	45	86.7%
7 教室・講座	643	568	113.2%
ビジネス教室	123	108	113.9%
タレント・モデル養成教室	122	102	119.6%
スポーツ・健康教室	99	85	116.5%
外国語・会話教室	66	49	134.7%
8 インターネット通信サービス	617	835	73.9%
他のネット通信関連サービス	349	429	81.4%
光ファイバー	169	269	62.8%
9 化粧品	581	506	114.8%
10 旅行代理業	457	674	67.8%
海外募集型企画旅行	118	369	32.0%
海外手配旅行	93	75	124.0%
販売信用 計	18,087	15,763	114.7%
全相談件数に占める割合	(15.3%)	(13.0%)	

表-36 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	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	8,436	7,466	113.0%
2 インターネット通販	8,314	6,644	125.1%
3 クレジットカード	5,102	4,447	114.7%
4 返金	4,171	3,463	120.4%
5 電子広告	2,945	2,230	132.1%

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。

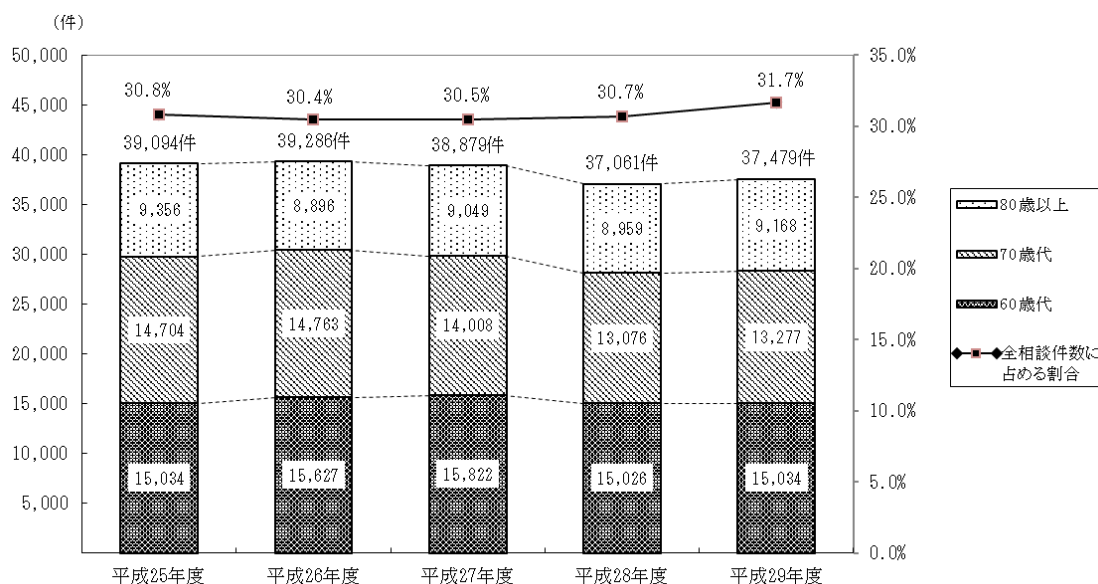
このほか、前年度より増加が目立つ相談は、「土地」の308件増加(58.8%増)である。「土地」(832件)では、「山林」400件、「別荘地」146件で6割以上を占める。なお、この「土地」に関する相談は、「原野商法」が多いので、34ページに詳述する。(表-37)

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%
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

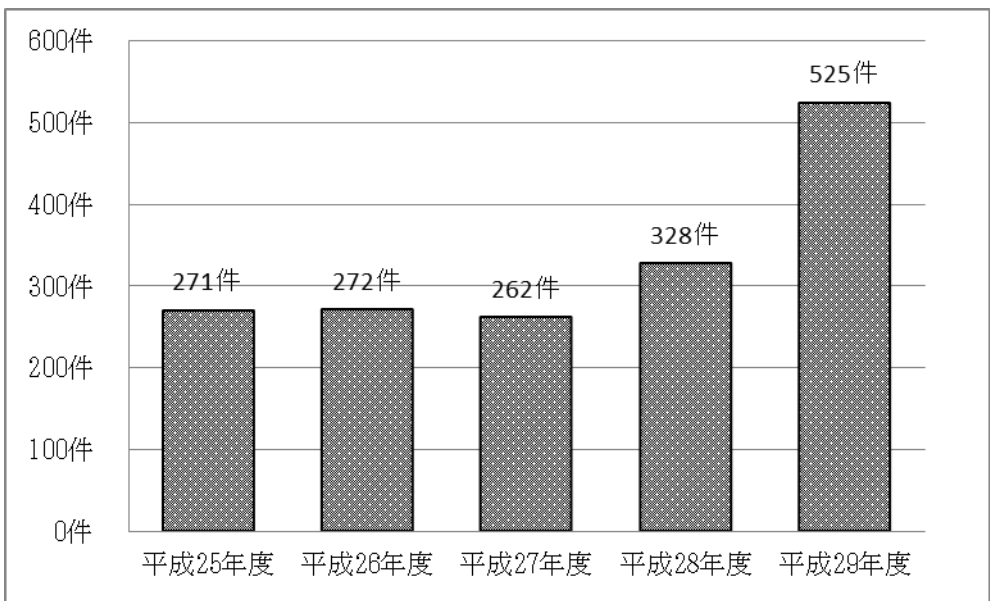


図-6 契約当事者の男女別割合

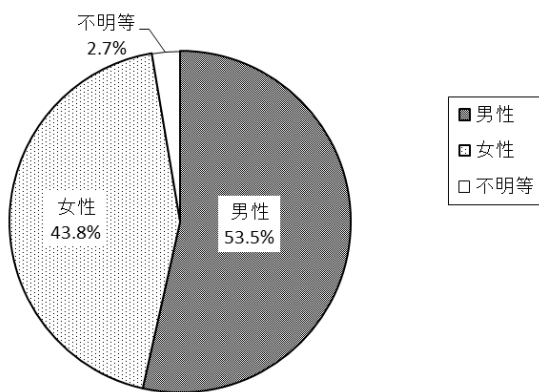


表-40 契約当事者の年代別別割合 (単位: 件)

	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。

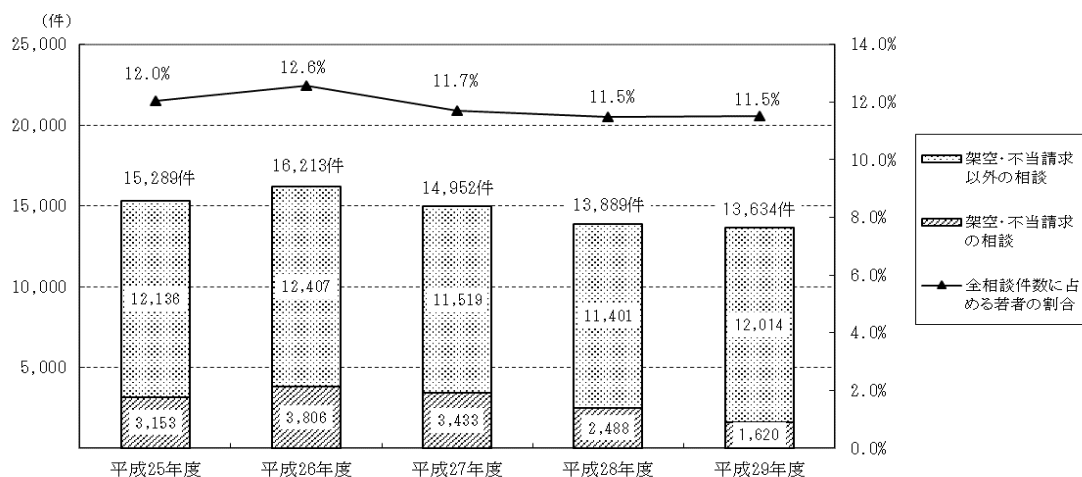
第3位は「理美容」(982件)で、前年度に比べて238件増加(32.0%増)であるが、エステティックサービスに関する相談がその9割を占める。なお、「エステティックサービス」の商品・役務別内訳では、特に「脱毛エステ」に関する相談が多く、前年度に比べて増加している。

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 移動通信サービス	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 移動通信サービス	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)

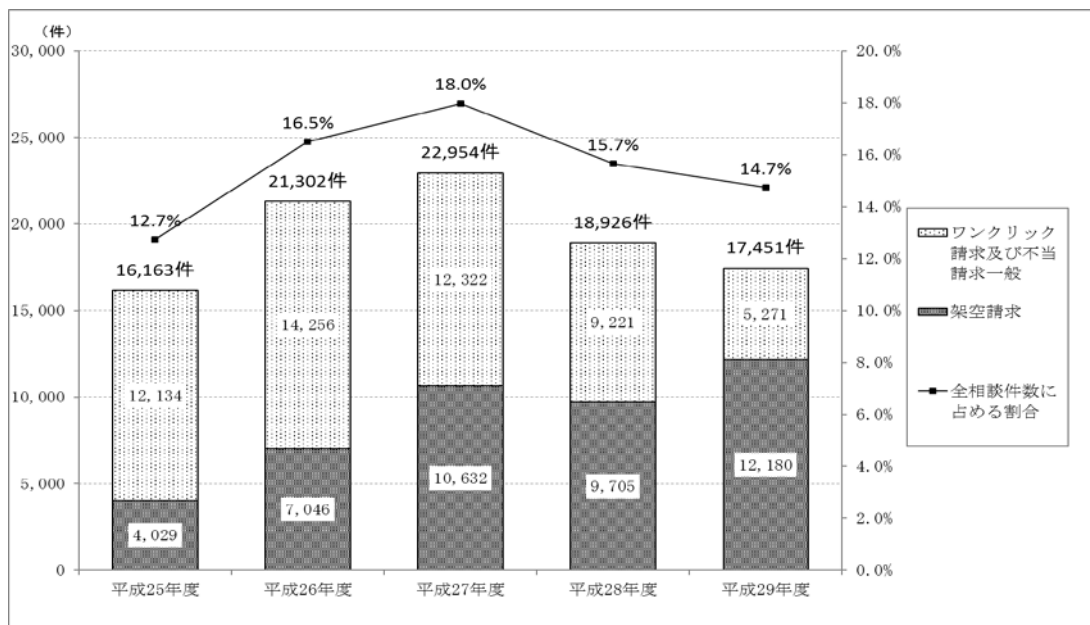
契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が53.9%と「男性」を上回っている。また、年代別では「60歳代」「70歳以上」の相談が増加している。

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

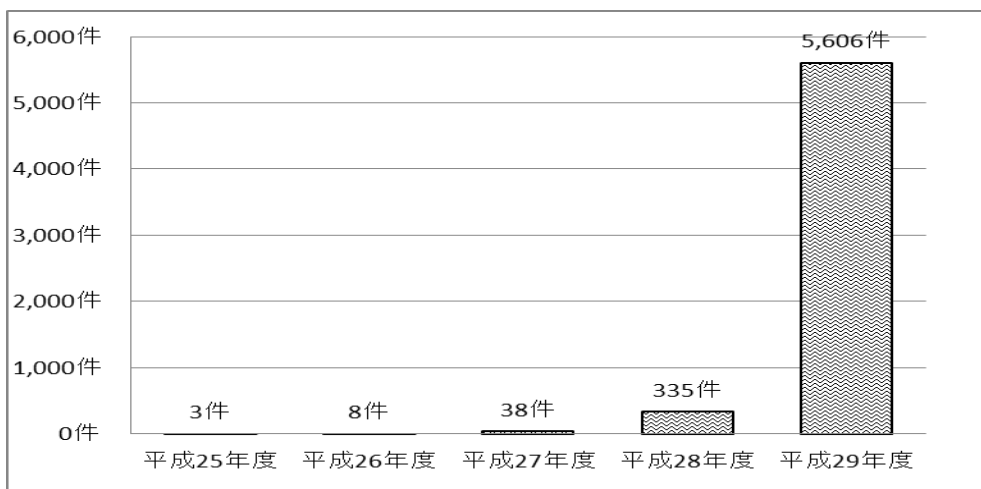


図-10 契約当事者の男女別割合

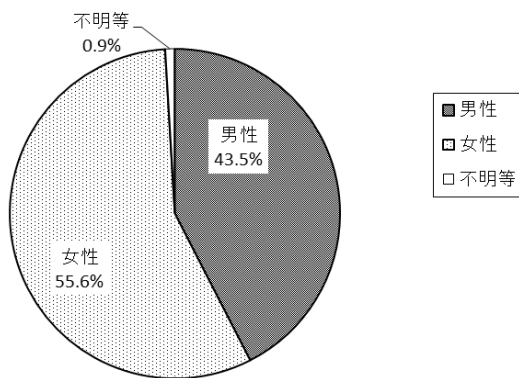


表-48 契約当事者の年代別別割合 (単位: 件)

	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

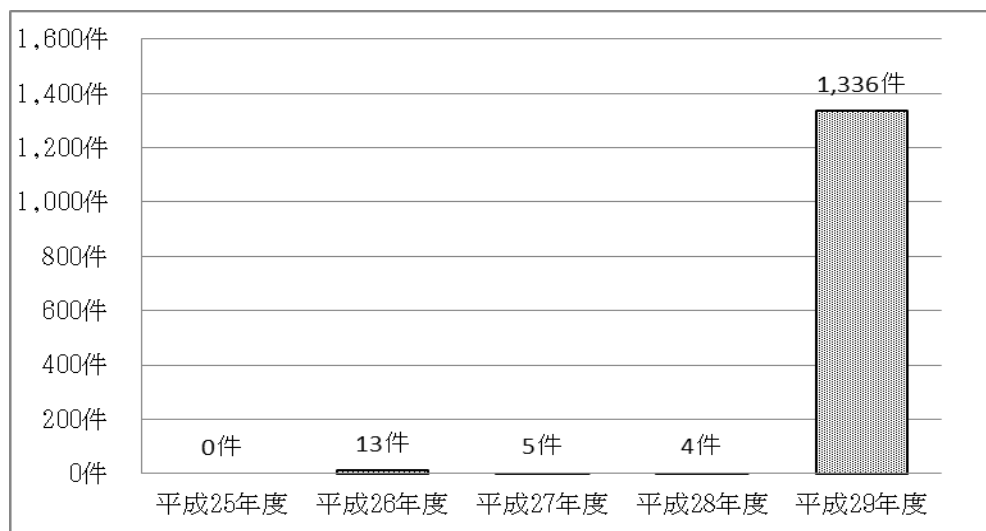


図-12 契約当事者の男女別割合

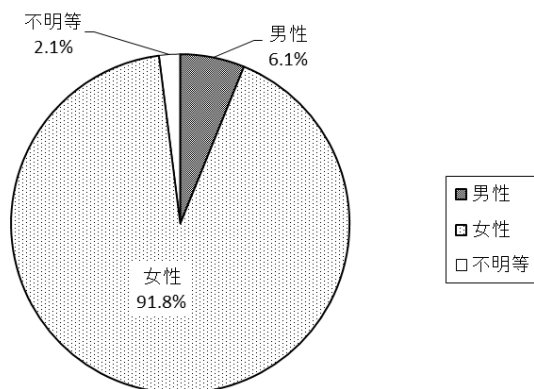


表-49 契約当事者の年代別別割合 (単位: 件)

	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

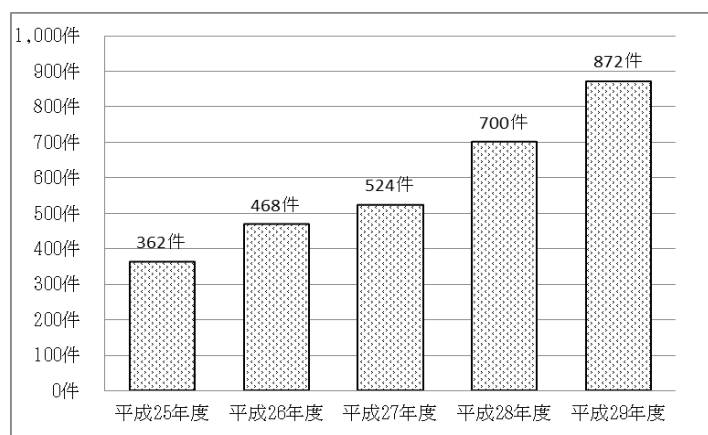


表-50 契約当事者の年代別別割合(単位:件)

	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%
1 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

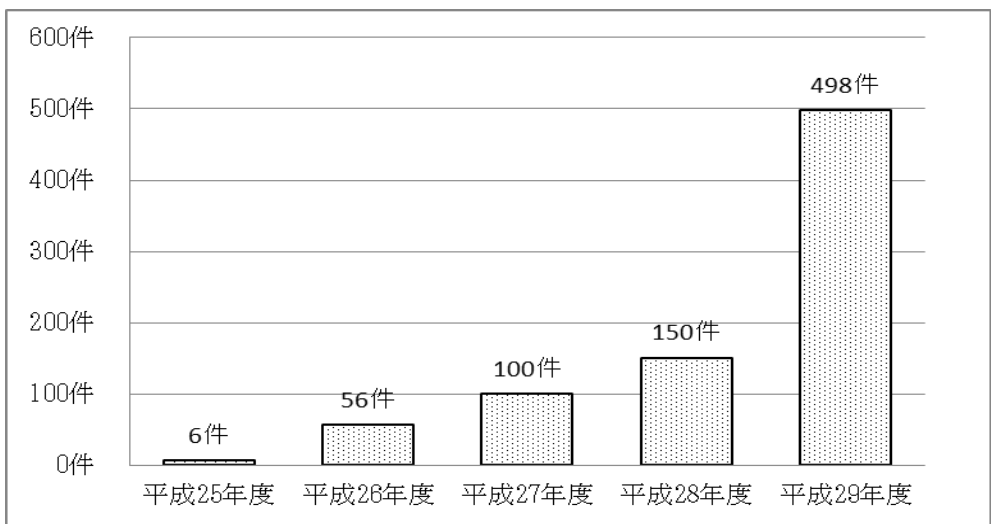


図-15 契約当事者の男女別割合

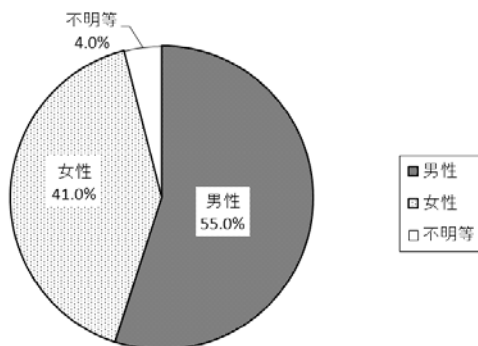


表-55 契約当事者の年代別割合 (単位：件)

	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%
1 主な相談内容			
解約一般	243	169	143.8%
2 2 クリーニングオフ一般	180	111	162.2%
3 3 返金	153	124	123.4%
4 4 サイドビジネス商法	148	112	132.1%
5 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%
主な相談内容	1 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%
	20歳未満	3	5	60.0%
年代別	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
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

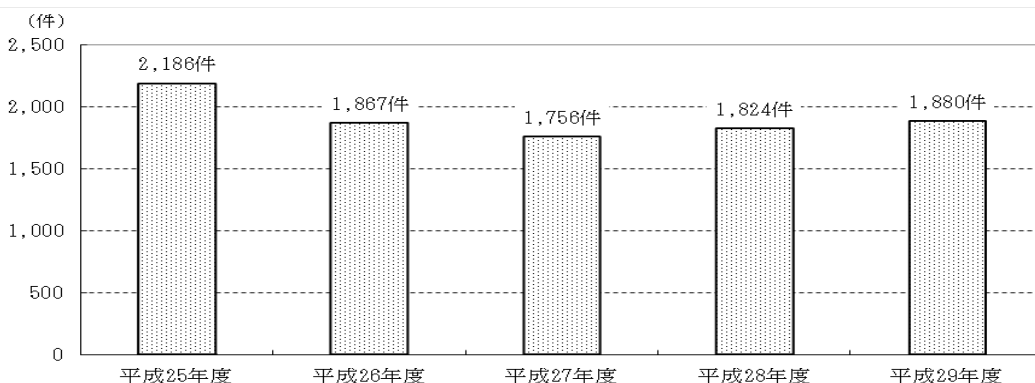


表-66 危害の内容 商品・役務別件数(平成29年度)

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

Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

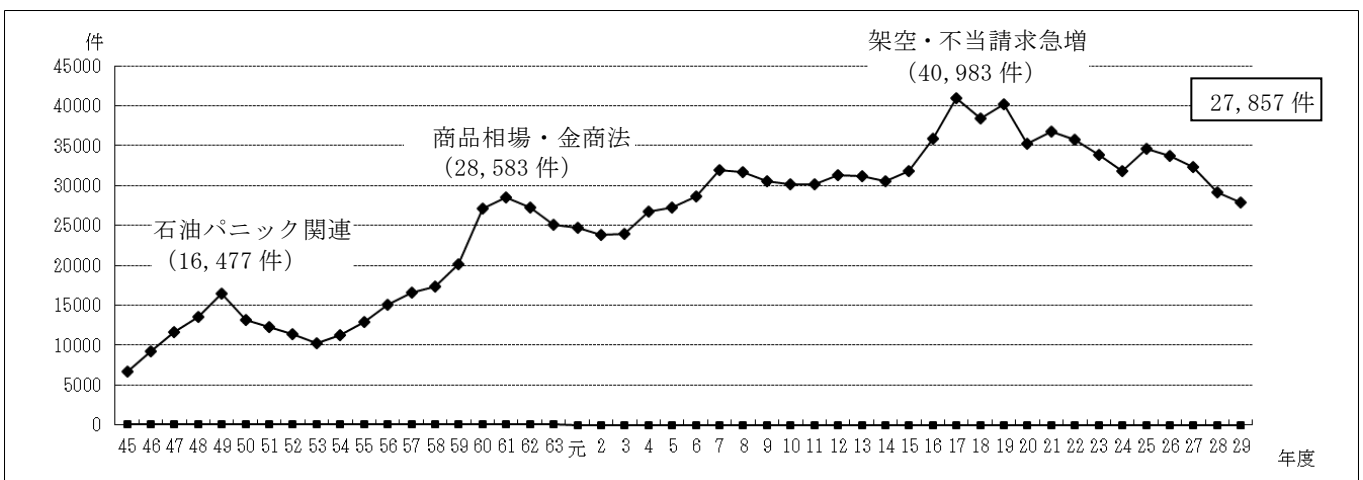
東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パニック時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し、体制を強化した平成17年度には、相談件数が4万1千件近くとなる第3のピークとなったが、その後、架空・不当請求に関する相談は、やや沈静化した。平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって相談件数が再び増加したが、平成22年度以降は落ち着きを見せた。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
年度	29年度											
件数	27,857											

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26,386件寄せられ全体の94.7%を占める。「問合せ」は1,458件となり全体の5.2%を占める。「要望」は13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4.5%の減少、「問合せ」は2.2%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26,899件と圧倒的に多く、全体の96.6%を占めている。「来所」による相談は923件と全体の3.3%にとどまっている。「文書」は35件で全体の0.1%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		29年度	28年度	対前年度比
相談区分	苦情	26,386 (94.7%)	27,640 (94.8%)	95.5%
	問合せ	1,458 (5.2%)	1,491 (5.1%)	97.8%
	要望	13 (0.1%)	17 (0.1%)	76.5%
相談方法	電話	26,899 (96.6%)	27,959 (95.9%)	96.2%
	来所	923 (3.3%)	1,142 (3.9%)	80.8%
	文書	35 (0.1%)	47 (0.2%)	74.5%
計		27,857 (100.0%)	29,148 (100.0%)	95.6%

(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33.3%を占める。最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、全体の11.9%を占めている。また、契約購入金額が1千万円以上の金額の相談は350件で、全体の1.3%となっている。なかでも「1億円以上」は17件となっている。平均金額は約177万1千円と、前年度より約19万円増加している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	29年度	28年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,312 (8.3%)	2,418 (8.3%)	95.6%
1万円以上5万円未満	2,429 (8.7%)	2,615 (9.0%)	92.9%
5万円以上10万円未満	1,229 (4.4%)	1,485 (5.1%)	82.8%
10万円以上50万円未満	3,303 (11.9%)	3,731 (12.8%)	88.5%
50万円以上100万円未満	896 (3.2%)	806 (2.8%)	111.2%
100万円以上500万円未満	953 (3.4%)	1,000 (3.4%)	95.3%
500万円以上1千万円未満	139 (0.5%)	155 (0.5%)	89.7%
1千万円以上5千万円未満	267 (1.0%)	298 (1.0%)	89.6%
5千万円以上1億円未満	66 (0.2%)	73 (0.3%)	90.4%
1億円以上	17 (0.1%)	25 (0.1%)	68.0%
その他・不明	16,246 (58.3%)	16,542 (56.8%)	98.2%
総件数	27,857 (100.0%)	29,148 (100.0%)	95.6%
総合計金額	20,560,051,544円	19,887,843,767円	103.4%
平均金額 (※)	1,770,739円	1,577,649円	112.2%

※「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52.5%で、「男性」の42.9%を9.6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18.1%、次に「50歳代」が18.0%、次が「30歳代」13.4%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	29年度	28年度	対前年度比
男性	11,959 (42.9%)	12,774 (43.8%)	93.6%
女性	14,633 (52.5%)	14,999 (51.5%)	97.6%
団体・不明	1,265 (4.5%)	1,375 (4.7%)	92.0%
計	27,857 (100.0%)	29,148 (100.0%)	95.6%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	210 (0.8%)	229 (0.8%)	91.7%
20歳代	2,731 (9.8%)	2,717 (9.3%)	100.5%
30歳代	3,726 (13.4%)	3,999 (13.7%)	93.2%
40歳代	5,031 (18.1%)	5,506 (18.9%)	91.4%
50歳代	5,021 (18.0%)	5,174 (17.8%)	97.0%
60歳代	3,651 (13.1%)	3,908 (13.4%)	93.4%
70歳以上	3,518 (12.6%)	3,562 (12.2%)	98.8%
団体・不明	3,969 (14.2%)	4,053 (13.9%)	97.9%
計	27,857 (100.0%)	29,148 (100.0%)	95.6%

(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29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	170	八王子市	527	瑞穂町	70
中央区	348	立川市	275	日の出町	40
港区	740	武蔵野市	240	檜原村	6
新宿区	856	三鷹市	318	奥多摩町	14
文京区	451	青梅市	195	郡部 地域不明	18
台東区	314	府中市	366	郡部 計	148 (0.5%)
墨田区	388	昭島市	131	島しよ部	
江東区	867	調布市	433	大島町	19
品川区	667	町田市	331	利島村	0
目黒区	509	小金井市	218	新島村	4
大田区	1,005	小平市	296	神津島村	13
世田谷区	1,481	日野市	239	三宅村	2
渋谷区	705	東村山市	238	御蔵島村	0
中野区	742	国分寺市	309	八丈町	14
杉並区	1,166	国立市	146	青ヶ島村	1
豊島区	585	福生市	164	小笠原村	6
北区	570	狛江市	172	島しよ 地域不明	20
荒川区	280	東大和市	202	島しよ 計	79 (0.3%)
板橋区	872	清瀬市	89	都内 地域不明	1,932 (6.9%)
練馬区	1,173	東久留米市	163	都内 計	24,469 (87.8%)
足立区	849	武蔵村山市	136		
葛飾区	547	多摩市	228		
江戸川区	894	稲城市	142		
特別区 地域不明	5	羽村市	44		
特別区 計	16,184 (58.1%)	あきる野市	212		
		西東京市	312		
		市部 計	6,126 (22.0%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	9	山口県	20
北海道	68	山梨県	28	徳島県	10
青森県	13	長野県	50	香川県	13
岩手県	9	岐阜県	23	愛媛県	17
宮城県	47	静岡県	68	高知県	8
秋田県	9	愛知県	83	福岡県	67
山形県	24	三重県	23	佐賀県	6
福島県	29	滋賀県	9	長崎県	14
茨城県	117	京都府	30	熊本県	24
栃木県	55	大阪府	76	大分県	12
群馬県	50	兵庫県	55	宮崎県	8
埼玉県	727	奈良県	8	鹿児島県	19
千葉県	561	和歌山県	6	沖縄県	23
神奈川県	766	鳥取県	7	道府県 計	3,332 (12.0%)
新潟県	34	島根県	7	在外日本人	31
富山県	17	岡山県	30	在日外国人	25
石川県	15	広島県	38	合計	27,857 (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48.9%で、「男性」の43.6%を5.3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15.6%、次に「70歳以上」が14.8%、「50歳代」が14.4%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	29年度	28年度	対前年度比
男性	12,144 (43.6%)	13,122 (45.0%)	92.5%
女性	13,620 (48.9%)	13,800 (47.3%)	98.7%
団体・不明	2,093 (7.5%)	2,226 (7.6%)	94.0%
計	27,857 (100.0%)	29,148 (100.0%)	95.6%

都表-8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	496 (1.8%)	581 (2.0%)	85.4%
20歳代	3,077 (11.0%)	3,077 (10.6%)	100.0%
30歳代	3,532 (12.7%)	3,828 (13.1%)	92.3%
40歳代	4,352 (15.6%)	4,752 (16.3%)	91.6%
50歳代	4,015 (14.4%)	4,153 (14.2%)	96.7%
60歳代	3,223 (11.6%)	3,371 (11.6%)	95.6%
70歳以上	4,120 (14.8%)	4,175 (14.3%)	98.7%
団体・不明	5,042 (18.1%)	5,211 (17.9%)	96.8%
計	27,857 (100.0%)	29,148 (100.0%)	95.6%

(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41.2%、次いで「無職」15.8%、「家事従事者」12.6%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	29年度	28年度	対前年度比
給与生活者	11,471 (41.2%)	12,121 (41.6%)	94.6%
自営・自由業	1,787 (6.4%)	2,023 (6.9%)	88.3%
家事従事者	3,505 (12.6%)	3,770 (12.9%)	93.0%
学生	1,198 (4.3%)	1,164 (4.0%)	102.9%
無職	4,394 (15.8%)	4,681 (16.1%)	93.9%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	3 (0.0%)	5 (0.0%)	60.0%
消費者団体	1 (0.0%)	0 (0.0%)	—
企業・団体	952 (3.4%)	1,060 (3.6%)	89.8%
その他・不明	4,546 (16.3%)	4,324 (14.8%)	105.1%
合計	27,857 (100.0%)	29,148 (100.0%)	95.6%

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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	対前年度比
A 商品一般	1,025	1,077	949	1,060 (3.6%)	1,589 (5.7%)	149.9%
B 食料品	1,838	1,292	1,404	1,467 (5.0%)	1,542 (5.5%)	105.1%
C 住居品	1,457	1,439	1,272	1,087 (3.7%)	989 (3.6%)	91.0%
D 光熱水品	246	199	213	251 (0.9%)	275 (1.0%)	109.6%
E 被服品	1,736	1,682	1,368	1,157 (4.0%)	1,269 (4.6%)	109.7%
F 保健衛生品	940	843	845	744 (2.6%)	905 (3.2%)	121.6%
G 教養娯楽品	2,617	2,478	2,131	2,064 (7.1%)	1,914 (6.9%)	92.7%
H 車両・乗り物	571	443	488	463 (1.6%)	394 (1.4%)	85.1%
I 土地・建物・設備	1,329	1,127	1,117	998 (3.4%)	1,027 (3.7%)	102.9%
J 他の商品	89	61	83	67 (0.2%)	49 (0.2%)	73.1%
商品 計	11,848	10,641	9,870	9,358 (32.1%)	9,953 (35.7%)	106.4%
K クリーニング	273	225	194	165 (0.6%)	161 (0.6%)	97.6%
L レンタル・リース・貸借	2,714	2,741	2,809	2,414 (8.3%)	2,203 (7.9%)	91.3%
M 工事・建築・加工	870	749	710	642 (2.2%)	615 (2.2%)	95.8%
N 修理・補修	352	349	356	301 (1.0%)	341 (1.2%)	113.3%
O 管理・保管	163	157	148	119 (0.4%)	122 (0.4%)	102.5%
P 役務一般	31	52	45	49 (0.2%)	42 (0.2%)	85.7%
Q 金融・保険サービス	2,910	2,493	1,981	1,737 (6.0%)	1,564 (5.6%)	90.0%
R 運輸・通信サービス	8,209	9,176	9,771	7,957 (27.3%)	7,187 (25.8%)	90.3%
S 教育サービス	214	214	192	162 (0.6%)	174 (0.6%)	107.4%
T 教養・娯楽サービス	1,753	1,588	1,761	1,576 (5.4%)	1,582 (5.7%)	100.4%
U 保健・福祉サービス	1,704	1,655	1,462	1,382 (4.7%)	1,225 (4.4%)	88.6%
V 他の役務	2,060	2,243	1,947	2,010 (6.9%)	1,512 (5.4%)	75.2%
W 内職・副業・ねずみ講	238	264	292	270 (0.9%)	251 (0.9%)	93.0%
X 他の行政サービス	217	229	287	188 (0.6%)	185 (0.7%)	98.4%
役務 計	21,708	22,135	21,955	18,972 (65.1%)	17,164 (61.6%)	90.5%
Z 他の相談	1,117	916	907	818 (2.8%)	740 (2.7%)	90.5%
合計	34,673	33,692	32,732	29,148 (100.0%)	27,857 (100.0%)	95.6%

(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	29年度	28年度	増減
A	商品一般	1,589	1,060	529
B	食料品	1,542	1,467	75
	食料品一般	30	40	△ 10
	穀類	50	47	3
	魚介類	95	76	19
	肉類	23	19	4
	乳卵類	21	24	△ 3
	野菜・海藻	56	46	10
	油脂・調味料	34	41	△ 7
	果物	35	35	0
	菓子類	59	61	△ 2
	飲料	202	217	△ 15
	酒類	30	17	13
	調理食品	101	98	3
	健康食品	800	739	61
	食料品その他	6	7	△ 1
C	住居品	989	1,087	△ 98
	住居品一般	11	9	2
	食生活機器	149	184	△ 35
	食器・台所用品	150	157	△ 7
	洗濯・裁縫用具	61	73	△ 12
	掃除用具	45	45	0
	洗剤等	41	43	△ 2
	空調・冷暖房機器	152	129	23
	家具・寝具	214	263	△ 49
	室内装備品	18	33	△ 15
	照明器具	35	52	△ 17
	他の住居品	113	99	14
D	光熱水品	275	251	24
	光熱水品一般	0	0	0
	電気	125	136	△ 11
	ガス	120	70	50
	石油	8	12	△ 4
	水道	14	22	△ 8
	他の光熱水品	8	11	△ 3
E	被服品	1,269	1,157	112
	被服品一般	22	22	0
	和服	79	46	33
	洋服一般	36	28	8
	子供洋服	11	25	△ 14
	洋装下着	85	60	25
	紳士・婦人洋服	480	381	99
	履物	171	171	0
	かばん	126	146	△ 20
	アクセサリ	145	174	△ 29
	他の身の回り品	101	94	7
	生地・糸類	6	3	3
	他の被服品	7	7	0

	商品名	29年度	28年度	増減
F	保健衛生品	905	744	161
	保健衛生品一般	0	0	0
	医薬品	54	59	△ 5
	医療用具	139	119	20
	化粧品	560	412	148
	理美容器具・用品	88	84	4
	他の保健衛生品	64	70	△ 6
G	教養娯楽品	1,914	2,064	△ 150
	教養娯楽品一般	5	3	2
	文具・事務用品	43	52	△ 9
	パソコン・パソコン関連用品	368	430	△ 62
	電話機・電話機用品	291	339	△ 48
	学習教材	122	88	34
	書籍・印刷物	255	254	1
	音響・映像製品	207	251	△ 44
	スポーツ用品	72	80	△ 8
	カメラ類	35	37	△ 2
	時計	97	86	11
	他の光学機器	4	2	2
	玩具・遊具	121	105	16
	楽器	30	28	2
	他の教養娯楽品	264	309	△ 45
H	車両・乗り物	394	463	△ 69
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	256	305	△ 49
	自動車用品	51	48	3
	自転車・用品	69	85	△ 16
	運搬用具	14	19	△ 5
	他の乗り物	4	6	△ 2
I	土地・建物・設備	1,027	998	29
	土地・建物・設備一般	25	18	7
	土地	301	252	49
	建物一般	7	6	1
	集合住宅	331	346	△ 15
	戸建住宅	117	115	2
	他の建物	11	10	1
	住宅構成材	22	29	△ 7
	空調・冷暖房・給湯設備	79	76	3
	衛生設備	43	32	11
	屋外装備品	58	71	△ 13
	他の住宅設備	33	43	△ 10
J	他の商品	49	67	△ 18
	商品計	9,953	9,358	595

単位：件

	商品名	29年度	28年度	増減
K	クリーニング	161	165	△ 4
L	レンタル・リース・貸借	2,203	2,414	△ 211
M	工事・建築・加工	615	642	△ 27
N	修理・補修	341	301	40
O	管理・保管	122	119	3
P	役務一般	42	49	△ 7
Q	金融・保険サービス	1,564	1,737	△ 173
	金融・保険一般	24	16	8
	生命保険	166	202	△ 36
	損害保険	128	128	0
	その他の保険	64	45	19
	預貯金・証券等	189	240	△ 51
	デリバティブ取引	70	75	△ 5
	ファンド型投資商品	191	178	13
	融資サービス	448	641	△ 193
	他の金融関連サービス	284	212	72
R	運輸・通信サービス	7,187	7,957	△ 770
	運輸・運送サービス一般	4	8	△ 4
	旅客運送サービス	236	175	61
	郵便・貨物運送サービス	229	243	△ 14
	放送・通信サービス一般	3	4	△ 1
	電報・固定電話	136	132	4
	移動通信サービス	992	1,099	△ 107
	放送・コンテンツ等	4,789	5,328	△ 539
	インターネット通信サービス	798	968	△ 170
S	教育サービス	174	162	12
	教育一般	0	0	0
	学校教育	25	42	△ 17
	補習教育	135	110	25
	他の教育	14	10	4
T	教養・娯楽サービス	1,582	1,576	6
	教養・娯楽一般	4	0	4
	旅行代理業	314	394	△ 80
	宿泊施設	75	63	12
	教室・講座	706	624	82
	観覧・鑑賞	164	99	65
	各種会員権	44	103	△ 59
	他の教養・娯楽	275	293	△ 18

	商品名	29年度	28年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,225	1,382	△ 157
	保健・福祉一般	0	3	△ 3
	医療	488	581	△ 93
	理美容	418	407	11
	浴場	6	3	3
	衛生サービス	84	69	15
	保育	15	18	△ 3
	老人福祉・サービス	90	142	△ 52
	他の保健・福祉	124	159	△ 35
V	他の役務	1,512	2,010	△ 498
	外食・食事宅配	235	254	△ 19
	冠婚葬祭	93	149	△ 56
	家事サービス	50	47	3
	役務その他	1,134	1,560	△ 426
W	内職・副業・ねずみ講	251	270	△ 19
	内職・副業一般	8	11	△ 3
	自動販売機	4	6	△ 2
	内職・副業	237	252	△ 15
	無限連鎖講	2	1	1
X	他の行政サービス	185	188	△ 3
	役務計	17,164	18,972	△ 1,808
Z	他の相談	740	818	△ 78
	消費者運動	4	7	△ 3
	家庭管理	6	13	△ 7
	健康管理	0	6	△ 6
	相隣関係	88	104	△ 16
	慣習・しきたり	15	15	0
	婚姻	4	14	△ 10
	相続	19	33	△ 14
	相談その他	604	626	△ 22
	合計	27,857	29,148	△ 1,291

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,789	5,328	89.9%
デジタルコンテンツ	4,396	4,960	88.6%
デジタルコンテンツ一般	2,037	1,753	116.2%
アダルト情報サイト	745	1,756	42.4%
出会い系サイト	164	243	67.5%
テレビ放送サービス	288	232	124.1%
有線テレビ放送	78	89	87.6%
2 レンタル・リース・貸借	2,203	2,414	91.3%
賃貸アパート	1,780	1,979	89.9%
不動産賃貸サービス	95	116	81.9%
3 商品一般	1,589	1,060	149.9%
4 役務その他	1,134	1,560	72.7%
役務その他サービス	520	653	79.6%
不動産仲介サービス	78	106	73.6%
結婚相手紹介サービス	74	87	85.1%
5 移動通信サービス	992	1,099	90.3%
携帯電話サービス	673	756	89.0%
モバイルデータ通信	311	340	91.5%
6 健康食品	800	739	108.3%
7 インターネット通信サービス	798	968	82.4%
光ファイバー	510	609	83.7%
他のネット通信関連サービス	179	183	97.8%
8 教室・講座	706	624	113.1%
スポーツ・健康教室	139	123	113.0%
ビジネス教室	129	78	165.4%
9 工事・建築・加工	615	642	95.8%
屋根工事	99	81	122.2%
新築工事	86	103	83.5%
増改築工事	77	82	93.9%
10 化粧品	560	412	135.9%
11 医療	488	581	84.0%
医療サービス	264	364	72.5%
歯科治療	136	120	113.3%
12 紳士・婦人洋服	480	381	126.0%
13 融資サービス	448	641	69.9%
フリーローン・サラ金	360	532	67.7%
住宅ローン	26	38	68.4%
14 理美容	418	407	102.7%
エステティックサービス	352	325	108.3%
脱毛エステ	190	128	148.4%
痩身エステ	86	84	102.4%
15 パソコン・パソコン関連用品	368	430	85.6%
パソコンソフト	88	140	62.9%
モバイル専用端末機器	67	71	94.4%
ノートパソコン	60	59	101.7%
16 修理・補修	341	301	113.3%
修理サービス	319	284	112.3%
17 集合住宅	331	346	95.7%
新築分譲マンション	128	132	97.0%
中古分譲マンション	91	130	70.0%
18 旅行代理業	314	394	79.7%
海外募集型企画旅行	64	181	35.4%
海外手配旅行	51	48	106.3%
19 土地	301	251	119.9%
山林	115	101	113.9%
宅地	76	66	115.2%
別荘地	56	38	147.4%
20 電話機・電話機用品	291	339	85.8%
携帯電話	215	246	87.4%
電話関連機器・用品	54	63	85.7%

※「相談その他」(604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	29年度	28年度	対前年度比
安全・衛生	990 (3.6%)	1,101 (3.8%)	89.9%
品質・機能 ・役務品質	3,648 (13.1%)	3,935 (13.5%)	92.7%
法規・基準	686 (2.5%)	729 (2.5%)	94.1%
価格・料金	3,185 (11.4%)	3,361 (11.5%)	94.8%
計量・量目	30 (0.1%)	40 (0.1%)	75.0%
表示・広告	1,094 (3.9%)	1,156 (4.0%)	94.6%
販売方法	12,304 (44.2%)	12,372 (42.4%)	99.5%
契約・解約	21,004 (75.4%)	21,357 (73.3%)	98.3%
接客対応	4,136 (14.8%)	4,044 (13.9%)	102.3%
包装・容器	24 (0.1%)	13 (0.0%)	184.6%
施設・設備	62 (0.2%)	58 (0.2%)	106.9%
買物相談	61 (0.2%)	54 (0.2%)	113.0%
生活知識	62 (0.2%)	55 (0.2%)	112.7%
その他	281 (1.0%)	279 (1.0%)	100.7%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1	インターネット通販	7,998	8,180	97.8%
2	解約一般 ※1	6,554	6,773	96.8%
3	架空請求	3,378	2,415	139.9%
4	返金	3,040	3,112	97.7%
5	高価格・料金	2,196	2,377	92.4%
6	説明不足	2,166	2,126	101.9%
7	クレーム処理	2,120	2,374	89.3%
8	契約書・書面一般 ※2	1,839	2,039	90.2%
9	連絡不能	1,568	1,577	99.4%
10	クレジットカード	1,549	1,388	111.6%
11	電子広告	1,544	1,865	82.8%
12	信用性	1,487	1,700	87.5%
13	約束不履行	1,429	1,349	105.9%
14	電話勧誘	1,307	1,481	88.3%
15	家庭訪販	1,172	1,047	111.9%
16	価格・料金一般 ※3	1,164	1,334	87.3%
17	解約料	1,150	1,201	95.8%
18	修理代	1,143	1,264	90.4%
19	補償	1,073	1,263	85.0%
20	詐欺	1,068	1,216	87.8%

(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29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	1,589	8	42	46	35	0	40
B 食料品	1,542	222	321	31	113	9	225
C 住居品	989	151	395	22	79	5	72
D 光熱水品	275	9	19	6	58	2	5
E 被服品	1,269	18	260	25	69	3	70
F 保健衛生品	905	129	249	25	47	1	101
G 教養娯楽品	1,914	50	479	38	150	1	93
H 車両・乗り物	394	49	140	11	38	0	21
I 土地・建物・設備	1,027	25	146	54	107	0	17
J 他の商品	49	0	5	3	4	0	2
K クリーニング	161	9	100	6	15	0	2
L レンタル・リース・貸借	2,203	58	292	66	721	2	30
M 工事・建築・加工	615	16	181	15	117	1	17
N 修理・補修	341	4	108	5	117	0	17
O 管理・保管	122	3	13	3	31	1	21
P 役務一般	42	0	1	5	0	0	1
Q 金融・保険サービス	1,564	6	58	78	119	0	23
R 運輸・通信サービス	7,187	26	307	99	618	1	117
S 教育サービス	174	0	21	4	22	1	5
T 教養・娯楽サービス	1,582	23	105	35	218	2	78
U 保健・福祉サービス	1,225	138	248	42	226	1	40
V 他の役務	1,512	44	137	51	255	0	88
W 内職・副業・ねずみ講	251	0	12	4	19	0	7
X 他の行政サービス	185	2	9	12	7	0	2
Z 他の相談 ※	740	—	—	—	—	—	—
合計	27,857	990	3,648	686	3,185	30	1,094

※「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
779	1,180	132	0	5	3	4	14
821	1,051	212	9	0	1	6	4
352	592	181	4	1	5	4	10
125	178	44	0	2	2	4	2
657	1,010	199	1	3	6	3	8
438	679	138	4	0	7	0	5
846	1,389	378	2	3	7	1	18
119	260	94	0	0	1	0	5
483	693	125	0	8	6	3	18
28	38	4	1	0	0	0	0
16	117	66	0	0	0	0	1
221	1,838	345	0	20	1	2	5
212	453	99	0	2	3	1	4
92	231	71	0	0	1	0	7
18	74	42	0	2	0	0	0
27	34	2	0	0	0	0	0
534	1,297	261	0	1	7	1	16
4,754	6,215	840	1	5	3	7	34
29	154	34	0	0	1	0	0
723	1,336	277	0	5	2	0	9
274	832	246	2	3	2	6	44
557	1,091	277	0	2	2	7	17
184	227	15	0	0	0	0	1
15	35	54	0	0	1	13	59
—	—	—	—	—	—	—	—
12,304	21,004	4,136	24	62	61	62	281

(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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
全相談件数	34,673 (100.0%)	33,692 (100.0%)	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)	27,857 (100.0%)
店舗購入	11,057 (31.9%)	10,496 (31.2%)	10,030 (30.6%)	8,533 (29.3%)	7,514 (27.0%)
特殊販売（店舗外販売）	16,242 (46.8%)	16,358 (48.6%)	16,271 (49.7%)	14,544 (49.9%)	14,260 (51.2%)
訪問販売	2,351 (6.8%)	1,982 (5.9%)	1,958 (6.0%)	1,703 (5.8%)	1,807 (6.5%)
通信販売	11,001 (31.7%)	11,703 (34.7%)	11,911 (36.4%)	10,747 (36.9%)	10,449 (37.5%)
マルチ(まがい)商法	485 (1.4%)	518 (1.5%)	490 (1.5%)	521 (1.8%)	574 (2.1%)
電話勧誘販売	1,867 (5.4%)	1,683 (5.0%)	1,467 (4.5%)	1,167 (4.0%)	1,012 (3.6%)
ネガティブオプション	85 (0.2%)	34 (0.1%)	40 (0.1%)	43 (0.1%)	46 (0.2%)
訪問購入	148 (0.4%)	185 (0.5%)	176 (0.5%)	156 (0.5%)	164 (0.6%)
他の無店舗販売	305 (0.9%)	253 (0.8%)	229 (0.7%)	207 (0.7%)	208 (0.7%)
不明・無関係	7,374 (21.3%)	6,838 (20.3%)	6,431 (19.6%)	6,071 (20.8%)	6,083 (21.8%)

(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29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	29年度計
訪問販売	25 (1.4%)	197 (10.9%)	149 (8.2%)	156 (8.6%)	164 (9.1%)	176 (9.7%)	656 (36.3%)	284 (15.7%)	1,807 (100.0%)
通信販売	273 (2.6%)	1,112 (10.6%)	1,490 (14.3%)	2,094 (20.0%)	1,873 (17.9%)	1,425 (13.6%)	995 (9.5%)	1,187 (11.4%)	10,449 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	35 (6.1%)	256 (44.6%)	70 (12.2%)	41 (7.1%)	37 (6.4%)	42 (7.3%)	37 (6.4%)	56 (9.8%)	574 (100.0%)
電話勧誘販売	3 (0.3%)	50 (4.9%)	85 (8.4%)	115 (11.4%)	108 (10.7%)	129 (12.7%)	339 (33.5%)	183 (18.1%)	1,012 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	3 (6.5%)	7 (15.2%)	5 (10.9%)	6 (13.0%)	1 (2.2%)	22 (47.8%)	2 (4.3%)	46 (100.0%)
訪問購入	1 (0.6%)	2 (1.2%)	4 (2.4%)	8 (4.9%)	21 (12.8%)	33 (20.1%)	73 (44.5%)	22 (13.4%)	164 (100.0%)
他の無店舗販売	3 (1.4%)	29 (13.9%)	22 (10.6%)	31 (14.9%)	27 (13.0%)	25 (12.0%)	36 (17.3%)	35 (16.8%)	208 (100.0%)
特殊販売 計	340 (2.4%)	1,649 (11.6%)	1,827 (12.8%)	2,450 (17.2%)	2,236 (15.7%)	1,831 (12.8%)	2,158 (15.1%)	1,769 (12.4%)	14,260 (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	29年度	28年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	218	195	111.8%
屋根工事	76	57	133.3%
工事・建築サービス	30	14	214.3%
衛生設備工事	27	32	84.4%
2 放送・コンテンツ等	216	195	110.8%
テレビ放送サービス	168	148	113.5%
有線テレビ放送	24	30	80.0%
3 土地	129	100	129.0%
山林	68	62	109.7%
別荘地	31	20	155.0%
4 役務その他	127	158	80.4%
役務その他サービス	53	67	79.1%
廃品回収サービス	26	24	108.3%
5 書籍・印刷物	106	92	115.2%
新聞	103	90	114.4%
6 修理・補修	76	45	168.9%
修理サービス	75	44	170.5%
7 教室・講座	73	61	119.7%
ビジネス教室	24	22	109.1%
タレント・モデル養成教室	20	10	200.0%
精神修養講座	10	13	76.9%
8 インターネット通信サービス	68	107	63.6%
光ファイバー	52	77	67.5%
9 ガス	47	16	293.8%
都市ガス	30	2	1500.0%
10 集合住宅	46	40	115.0%
新築分譲マンション	19	19	100.0%
中古分譲マンション	13	12	108.3%
訪問販売 計	1,807	1,703	106.1%
全相談件数に占める割合	(6.5%)	(5.8%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	521	585	89.1%
2 クーリング・オフ一般	339	231	146.8%
3 強引	300	250	120.0%
4 高価格・料金	283	272	104.0%
5 契約書・書面一般	223	209	106.7%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,203	4,816	87.3%
デジタルコンテンツ一般	1,969	1,697	116.0%
アダルト情報サイト	738	1,739	42.4%
出会い系サイト	159	237	67.1%
オンラインゲーム	119	144	82.6%
2 商品一般	677	317	213.6%
3 健康食品	638	572	111.5%
4 化粧品	385	282	136.5%
5 役務その他	337	539	62.5%
役務その他サービス	215	248	86.7%
興信所	28	177	15.8%
廃品回収サービス	20	10	200.0%
6 紳士・婦人洋服	335	244	137.3%
7 旅行代理業	252	329	76.6%
海外募集型企画旅行	48	161	29.8%
海外手配旅行	38	42	90.5%
8 インターネット通信サービス	231	257	89.9%
他のネット通信関連サービス	142	129	110.1%
光ファイバー	64	96	66.7%
9 パソコン・パソコン関連用品	155	207	74.9%
パソコンソフト	49	91	53.8%
ノートパソコン	29	29	100.0%
モバイル専用端末機器	12	13	92.3%
10 観覧・鑑賞	136	71	191.5%
コンサート	88	48	183.3%
スポーツ観覧	23	4	575.0%
通信販売 計	10,449	10,747	97.2%
全相談件数に占める割合	(37.5%)	(36.9%)	

都表－21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 インターネット通販	7,845	8,043	97.5%
2 架空請求	3,018	2,305	130.9%
3 解約一般	2,336	2,252	103.7%
4 返金	1,129	1,074	105.1%
5 電子広告	1,118	1,341	83.4%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 健康食品	62	67	92.5%
2 教室・講座	58	28	207.1%
ビジネス教室	47	17	276.5%
3 学習教材	53	29	182.8%
教養娯楽教材	46	22	209.1%
4 商品一般	50	45	111.1%
5 化粧品	43	38	113.2%
マルチ(まがい)商法 計	574	521	110.2%
全相談件数に占める割合	(2.1%)	(1.8%)	

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	29年度	28年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	360	341	105.6%
2 紹介販売	299	265	112.8%
3 解約一般	243	208	116.8%
4 返金	112	110	101.8%
5 信用性	102	114	89.5%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 インターネット通信サービス	214	263	81.4%
光ファイバー	199	219	90.9%
2 役務その他	102	161	63.4%
役務その他サービス	59	94	62.8%
広告代理サービス	12	24	50.0%
3 集合住宅	78	90	86.7%
新築分譲マンション	40	36	111.1%
4 商品一般	61	86	70.9%
5 移动通信サービス	50	27	185.2%
モバイルデータ通信	43	18	238.9%
携帯電話サービス	6	9	66.7%
6 魚介類	47	21	223.8%
かに	18	12	150.0%
7 土地	46	38	121.1%
山林	24	19	126.3%
8 放送・コンテンツ等	35	34	102.9%
デジタルコンテンツ	24	23	104.3%
9 ガス	28	7	400.0%
都市ガス	16	3	533.3%
10 電報・固定電話	25	24	104.2%
電話勧誘販売 計	1,012	1,167	86.7%
全相談件数に占める割合	(3.6%)	(4.0%)	

都表－25 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	248	252	98.4%
2 強引	188	195	96.4%
3 信用性	138	172	80.2%
4 説明不足	117	94	124.5%
5 虚偽説明	98	108	90.7%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 健康食品	9	5	180.0%
2 書籍・印刷物	7	11	63.6%
書籍	6	5	120.0%
3 商品一般	4	5	80.0%
4 魚介類	3	3	100.0%
4 紳士・婦人洋服	3	0	—
ネガティブオプション 計	46	43	107.0%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(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	29年度	28年度	対前年度比
1 中華人民共和国	10	7	142.9%
2 連絡不能	8	4	200.0%
3 返品	6	3	200.0%
3 電話勧誘	6	3	200.0%
5 代引配達	5	4	125.0%
5 無断契約	5	6	83.3%
5 解約一般	5	2	250.0%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 アクセサリー	31	29	106.9%
ネックレス	12	8	150.0%
指輪	9	9	100.0%
2 商品一般	28	19	147.4%
3 紳士・婦人洋服	13	10	130.0%
4 和服	12	11	109.1%
着物類	10	9	111.1%
4 履物	12	14	85.7%
訪問購入 計	164	156	105.1%
全相談件数に占める割合	(0.6%)	(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	29年度	28年度	対前年度比
1 電話勧誘	74	71	104.2%
2 家庭訪販	51	44	115.9%
3 信用性	47	49	95.9%
4 クーリング・オフ一般	37	21	176.2%
5 強引	31	23	134.8%

(9) 他の無店舗販売

都表-30 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	21	14	150.0%
2 教室・講座	17	14	121.4%
ビジネス教室	6	7	85.7%
3 旅客運送サービス	15	7	214.3%
タクシーサービス	12	6	200.0%
3 役務その他	15	17	88.2%
廃品回収サービス	4	3	133.3%
不動産仲介サービス	4	0	—
5 飲料	12	9	133.3%
ミネラルウォーター	6	3	200.0%
他の無店舗販売 計	208	207	100.5%
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	29年度	28年度	対前年度比
1 解約一般	54	58	93.1%
2 高価格・料金	28	30	93.3%
3 返金	26	35	74.3%
4 クレーム処理	24	22	109.1%
5 信用性	23	17	135.3%

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		29年度	28年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	6,091 (21.9%)	7,589 (26.0%)	80.3%
	前払式割賦	8 (0.0%)	1 (0.0%)	800.0%
	前払式特定	9 (0.0%)	16 (0.1%)	56.3%
	他の前払式	713 (2.6%)	978 (3.4%)	72.9%
	不明	3,954 (14.2%)	4,204 (14.4%)	94.1%
	小計	10,775 (38.7%)	12,788 (43.9%)	84.3%
販売 信用	自社割賦	97 (0.3%)	135 (0.5%)	71.9%
	包括信用	361 (1.3%)	318 (1.1%)	113.5%
	個別信用	561 (2.0%)	537 (1.8%)	104.5%
	ローン提携販売	1 (0.0%)	0 (0.0%)	—
	2か月内払い	2,737 (9.8%)	2,372 (8.1%)	115.4%
	他の販売信用	34 (0.1%)	20 (0.1%)	170.0%
	不明	251 (0.9%)	209 (0.7%)	120.1%
	小計	4,042 (14.5%)	3,591 (12.3%)	112.6%
借金契約	562 (2.0%)	777 (2.7%)	72.3%	
不明・無関係	12,478 (44.8%)	11,992 (41.1%)	104.1%	
合計	27,857 (100.0%)	29,148 (100.0%)	95.6%	

(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	29年度	28年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	562	456	123.2%
	他のデジタルコンテンツ	242	178	136.0%
	デジタルコンテンツ一般	99	57	173.7%
	出会い系サイト	59	79	74.7%
2	理美容	243	210	115.7%
	エステティックサービス	235	201	116.9%
3	移動通信サービス	223	275	81.1%
	携帯電話サービス	137	180	76.1%
	モバイルデータ通信	83	95	87.4%
4	商品一般	212	175	121.1%
5	役務その他	206	198	104.0%
	役務その他サービス	157	151	104.0%
	ホームページ作成代行	12	10	120.0%
	販売信用 計	4,042	3,591	112.6%
	全相談件数に占める割合	(14.5%)	(12.3%)	

都表-34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

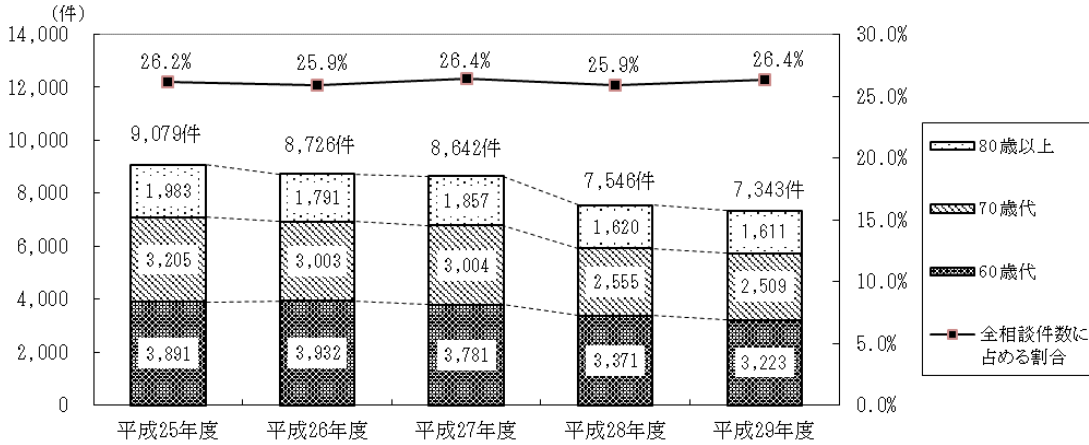
	内容キーワード	29年度	28年度	対前年度比
1	解約一般	1,821	1,695	107.4%
2	インターネット通販	1,818	1,460	124.5%
3	クレジットカード	1,326	1,157	114.6%
4	返金	836	706	118.4%
5	電子広告	485	420	115.5%

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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,310	1,401	93.5%
デジタルコンテンツ	1,171	1,282	91.3%
デジタルコンテンツ一般	606	520	116.5%
アダルト情報サイト	218	456	47.8%
テレビ放送サービス	92	78	117.9%
有線テレビ放送	42	35	120.0%
2 商品一般	543	299	181.6%
3 役務その他	287	396	72.5%
役務その他サービス	168	216	77.8%
不動産仲介サービス	25	26	96.2%
廃品回収サービス	21	17	123.5%
4 工事・建築・加工	270	290	93.1%
屋根工事	63	52	121.2%
工事・建築サービス	36	24	150.0%
衛生設備工事	33	41	80.5%
5 移动通信サービス	249	253	98.4%
携帯電話サービス	180	193	93.3%
6 インターネット通信サービス	227	238	95.4%
光ファイバー	141	156	90.4%
7 レンタル・リース・貸借	221	253	87.4%
賃貸アパート	165	196	84.2%
8 土地	219	173	126.6%
山林	97	92	105.4%
9 健康食品	186	195	95.4%
10 相談その他	174	174	100.0%
債権回収	13	12	108.3%
高齢者相談 計	7,343	7,546	97.3%
全相談件数に占める割合	(26.4%)	(25.9%)	

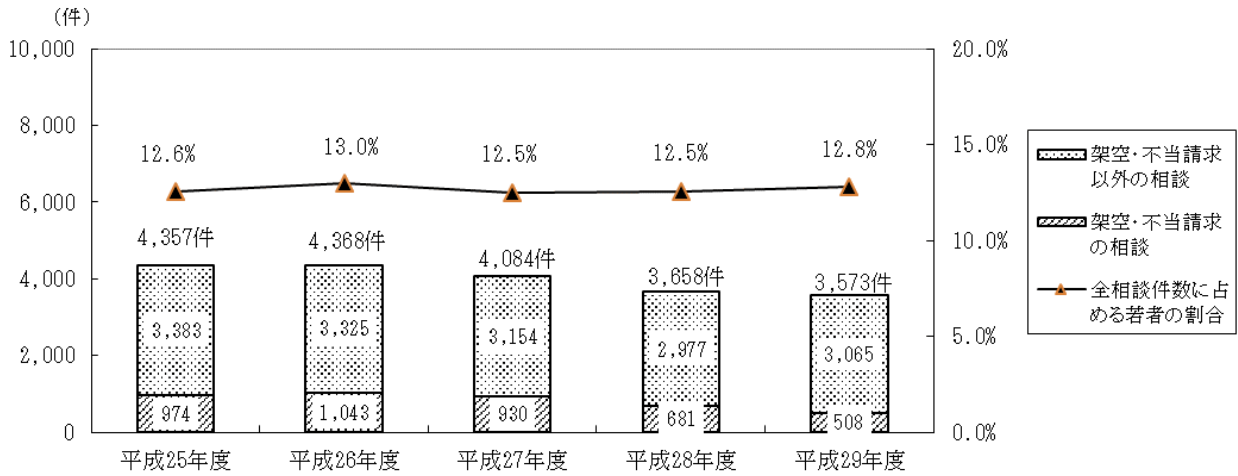
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位: 件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	7,343	7,546	97.3%
性別			
男性	3,343	3,620	92.3%
女性	3,955	3,869	102.2%
不明	45	57	78.9%
年代別			
60歳代	3,223	3,371	95.6%
70歳代	2,509	2,555	98.2%
80歳以上	1,611	1,620	99.4%
職業別			
給与生活者	1,202	1,204	99.8%
自営・自由業	516	611	84.5%
家事従事者	1,688	1,819	92.8%
学生	3	0	—
無職	3,135	3,240	96.8%
その他・不明	799	672	118.9%
平均契約金額(千円)	2,681	2,401	111.7%
平均既払金額(千円)	2,027	1,593	127.2%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,622	1,638	99.0%
2 解約一般	1,380	1,365	101.1%
3 架空請求	1,142	714	159.9%
4 家庭訪販	700	595	117.6%
5 電話勧誘	641	745	86.0%
6 説明不足	576	577	99.8%
7 高価格・料金	556	610	91.1%
8 返金	544	583	93.3%
9 信用性	538	622	86.5%
10 契約書・書面一般	452	489	92.4%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-37 若者相談 商品・役務別相談件数

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	682	810	84.2%
	デジタルコンテンツ一般	238	169	140.8%
	アダルト情報サイト	132	368	35.9%
	出会い系サイト	48	52	92.3%
	オンラインゲーム	48	62	77.4%
2	レンタル・リース・貸借	420	404	104.0%
	賃貸アパート	380	371	102.4%
3	教室・講座	265	213	124.4%
	ビジネス教室	75	38	197.4%
	タレント・モデル養成教室	51	34	150.0%
	精神修養講座	34	25	136.0%
4	理美容	201	179	112.3%
	エステティックサービス	184	166	110.8%
5	内職・副業	136	103	132.0%
	他の内職・副業	83	66	125.8%
	タレント・モデル内職	49	23	213.0%
6	健康食品	114	79	144.3%
	商品一般	111	96	115.6%
8	移動通信サービス	106	148	71.6%
	携帯電話サービス	58	76	76.3%
	モバイルデータ通信	46	71	64.8%
9	役務その他	99	165	60.0%
	役務その他サービス	53	60	88.3%
	廃品回収サービス	12	8	150.0%
10	紳士・婦人洋服	96	45	213.3%
	若者相談 計	3,573	3,658	97.7%
全相談件数に占める割合		(12.8%)	(12.5%)	

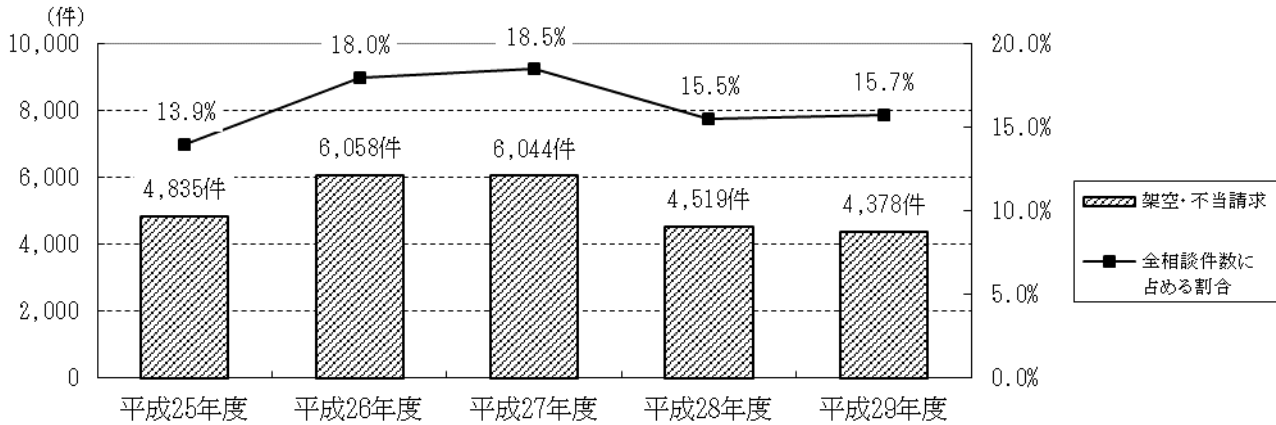
都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

項目		29年度	28年度	対前年度比
相談件数		3,573	3,658	97.7%
性別	男性	1,671	1,731	96.5%
	女性	1,871	1,906	98.2%
	不明	31	21	147.6%
年代別	10歳未満	14	22	63.6%
	10歳代	482	559	86.2%
	20歳代	3,077	3,077	100.0%
職業別	給与生活者	2,018	2,093	96.4%
	自営・自由業	80	110	72.7%
	家事従事者	65	92	70.7%
	学生	1,102	1,081	101.9%
	無職	141	163	86.5%
	その他・不明	167	119	140.3%
平均契約金額(千円)		540	611	88.4%
平均既払金額(千円)		201	207	97.1%
主な相談内容	1 解約一般	1,257	1,293	97.2%
	2 インターネット通販	1,176	1,203	97.8%
	3 返金	590	589	100.2%
	4 高価格・料金	430	491	87.6%
	5 架空請求	332	235	141.3%
	6 サイドビジネス商法	318	287	110.8%
	6 契約書・書面一般	318	390	81.5%
	8 電子広告	304	358	84.9%
	9 未成年者契約	300	385	77.9%
	10 クレジットカード	291	249	116.9%

(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	29年度	28年度	対前年度比 (%)
1 放送・コンテンツ等	3,243	3,838	84.5%
デジタルコンテンツ一般	1,825	1,548	117.9%
アダルト情報サイト	701	1,700	41.2%
出会い系サイト	19	45	42.2%
2 商品一般	715	171	418.1%
3 インターネット通信サービス	68	33	206.1%
他のネット通信関連サービス	50	16	312.5%
光ファイバー	8	11	72.7%
4 役務その他	63	229	27.5%
役務その他サービス	20	28	71.4%
興信所	15	167	9.0%
5 移动通信サービス	38	37	102.7%
携帯電話サービス	29	28	103.6%
モバイルデータ通信	6	9	66.7%
6 レンタル・リース・賃借	29	36	80.6%
賃貸アパート	21	31	67.7%
7 管理・保管	15	3	500.0%
パーキング	4	1	400.0%
8 外食・食事宅配	15	12	125.0%
外食	15	12	125.0%
9 融資サービス	14	8	175.0%
フリーローン・サラ金	14	8	175.0%
10 パソコン・パソコン関連用品	12	8	150.0%
ノートパソコン	3	1	300.0%
パソコンソフト	3	5	60.0%
架空・不当請求 計	4,378	4,519	96.9%
全相談件数に占める割合	(15.7%)	(15.5%)	

都表-40 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	4,378	4,519	96.9%
性別			
男性	2,137	2,604	82.1%
女性	2,154	1,825	118.0%
団体	25	27	92.6%
不明	62	63	98.4%
年代別			
20歳未満	98	204	48.0%
20歳代	410	477	86.0%
30歳代	449	553	81.2%
40歳代	770	876	87.9%
50歳代	888	912	97.4%
60歳代	891	775	115.0%
70歳以上	528	445	118.7%
不明	344	277	124.2%
職業別			
給与生活者	2,184	2,455	89.0%
自営・自由業	280	260	107.7%
家事従事者	651	506	128.7%
学生	191	301	63.5%
無職	571	642	88.9%
その他・不明	501	355	141.1%
平均契約金額(千円)	284	247	115.0%
平均既払金額(千円)	58	32	181.3%
主な相談内容			
1 インターネット通販	3,514	4,014	87.5%
2 架空請求	3,378	2,415	139.9%
3 ポルノ・風俗	674	1,836	36.7%
4 ワンクリック請求	602	1,739	34.6%
5 不当請求一般	426	427	99.8%
6 プライバシー	322	192	167.7%
7 身分詐称	314	62	506.5%
8 高価格・料金	229	380	60.3%
9 詐欺	184	161	114.3%
10 電子マネー	156	176	88.6%

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	29年度	28年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	3,947	4,508	87.6%
	デジタルコンテンツ一般	1,903	1,614	117.9%
	アダルト情報サイト	721	1,724	41.8%
	出会い系サイト	140	212	66.0%
	オンラインゲーム	95	119	79.8%
2	健康食品	516	460	112.2%
3	商品一般	377	171	220.5%
4	化粧品	291	202	144.1%
5	紳士・婦人洋服	278	197	141.1%
6	役務その他	208	373	55.8%
	役務その他サービス	143	153	93.5%
	興信所	21	167	12.6%
7	旅行代理業	192	237	81.0%
	海外募集型企画旅行	29	107	27.1%
	海外手配旅行	29	33	87.9%
8	インターネット通信サービス	117	78	150.0%
	他のネット通信関連サービス	111	59	188.1%
	光ファイバー	3	12	25.0%
9	パソコン・パソコン関連用品	111	134	82.8%
	パソコンソフト	39	64	60.9%
10	観覧・鑑賞	101	45	224.4%
	コンサート	66	28	235.7%
	インターネット通販 計	7,998	8,180	97.8%
	全相談件数に占める割合	(28.7%)	(28.1%)	

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	29年度	28年度	対前年度比
	相談件数	7,998	8,180	97.8%
性別	男性	3,800	4,116	92.3%
	女性	3,974	3,817	104.1%
	団体	92	93	98.9%
	不明	132	154	85.7%
	年代別	20歳未満	239	346
	20歳代	937	857	109.3%
	30歳代	1,200	1,251	95.9%
	40歳代	1,704	1,781	95.7%
	50歳代	1,506	1,561	96.5%
	60歳代	1,049	1,082	97.0%
	70歳以上	573	556	103.1%
	不明	790	746	105.9%
職業別	給与生活者	4,183	4,260	98.2%
	自営・自由業	556	566	98.2%
	家事従事者	990	1,017	97.3%
	学生	421	509	82.7%
	無職	850	936	90.8%
	その他・不明	998	892	111.9%
	平均契約金額(千円)	677	152	445.4%
	平均既払金額(千円)	723	62	1166.1%
主な相談内容	架空請求	2,799	2,184	128.2%
	解約一般	1,782	1,586	112.4%
	電子広告	864	1,029	84.0%
	連絡不能	809	767	105.5%
	返金	795	703	113.1%

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	29年度	28年度	対前年度比	
相談件数	368	539	68.3%	
性別	男性	231	336	68.8%
	女性	126	193	65.3%
	団体	2	2	100.0%
	不明	9	8	112.5%
	年代別	20歳未満	0	1
20歳代		48	84	57.1%
30歳代		63	70	90.0%
40歳代		70	104	67.3%
50歳代		73	123	59.3%
60歳代		46	66	69.7%
70歳以上		29	46	63.0%
不明		39	45	86.7%
職業別		給与生活者	212	298
	自営・自由業	32	55	58.2%
	家事従事者	15	20	75.0%
	学生	8	9	88.9%
	無職	74	115	64.3%
	その他・不明	27	42	64.3%

項目	29年度	28年度	対前年度比	
1 借入				
フリーローン・サラ金	203	318	63.8%	
2 先				
住宅ローン	9	15	60.0%	
3 位				
他の目的限定ローン	3	5	60.0%	
借入金総額	100万円未満	51	93	54.8%
	100万円以上 300万円未満	62	75	82.7%
	300万円以上 500万円未満	36	35	102.9%
	500万円以上 1,000万円未満	25	23	108.7%
	1,000万円以上	29	29	100.0%
	記入有計	165	284	58.1%
	平均借入金額（千円）	7,429	4,675	158.9%

(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29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	453	14	6	0	27	23	2	3	6	3	1	2	26	2	119	0	6	17	59	132	5
1 他の健康食品	49	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	26	7	0
2 医療サービス	33	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6	0	4	0	1	1	1	15	2
3 歯科治療	21	0	0	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	14	0
4 外食	19	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	1	5	5	0
5 賃貸アパート	13	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0	4	0
6 痩身エステ	11	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	2	0
7 スポーツ・健康教室	10	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0
8 化粧水	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
9 化粧クリーム	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	1	0
10 シャンプー	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0

都表-45 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		29年度	28年度	対前年度比	
相談件数		453	496	91.3%	
被害者	性別	男性	97	112	86.6%
		女性	344	370	93.0%
		不明	12	14	85.7%
		20歳未満	15	20	75.0%
	年代別	20歳代	41	45	91.1%
		30歳代	62	77	80.5%
		40歳代	83	89	93.3%
		50歳代	79	92	85.9%
		60歳代	58	59	98.3%
		70歳以上	44	58	75.9%
不明	71	56	126.8%		
職業別	給与生活者	180	197	91.4%	
	自営・自由業	32	35	91.4%	
	家事従事者	83	91	91.2%	
	学生	17	17	100.0%	
	無職	62	87	71.3%	
その他・不明	79	69	114.5%		

項目		29年度	28年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	46	61	75.4%
	1～2週間	25	27	92.6%
	3週間～1ヶ月	20	19	105.3%
	1ヶ月以上	47	45	104.4%
	死亡	1	5	20.0%
	不明	148	145	102.1%
	医者にかからず	166	194	85.6%

※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

都表-46 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	131	2	7	16	15	2	0	0	1	2	2	4	22	3	11	4	0	5	1	17	0	17	0
1 普通・小型自動車	12	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0
2 ガステーブル	4	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3 ルームエアコン	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
4 扇風機	4	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 ベビーカー	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
6 電子レンジ	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 電気オープンレンジ	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 賃貸アパート	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
9 商品一般	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
10 海草	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0

※PIO-NET2015 による平成 30 年 5 月 31 日現在の集計値

登録番号(29)31

平成30年12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