

## 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56,073件寄せられ、前年度(37,479件)から49.6%増加した。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は40.3%となり、全体の4割となった。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「商品一般」(19,373件)であり、訴訟を想起させる名称でハガキを送り付け金銭請求する架空請求の相談が多い。

第2位は「放送・コンテンツ等」(5,320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」(1,937件)であり、「放送・コンテンツ等」の36.4%を占める。セキュリティソフトや情報商材等の「他のデジタルコンテンツ」(1,411件)は次いで多く、前年度と比べて351件増加(33.1%増)となっている。

第3位の「工事・建築・加工」(1,964件)では、屋根工事、塗装工事、衛生設備工事など家庭訪販で契約がなされるたぐいの工事の相談が多くなっている。

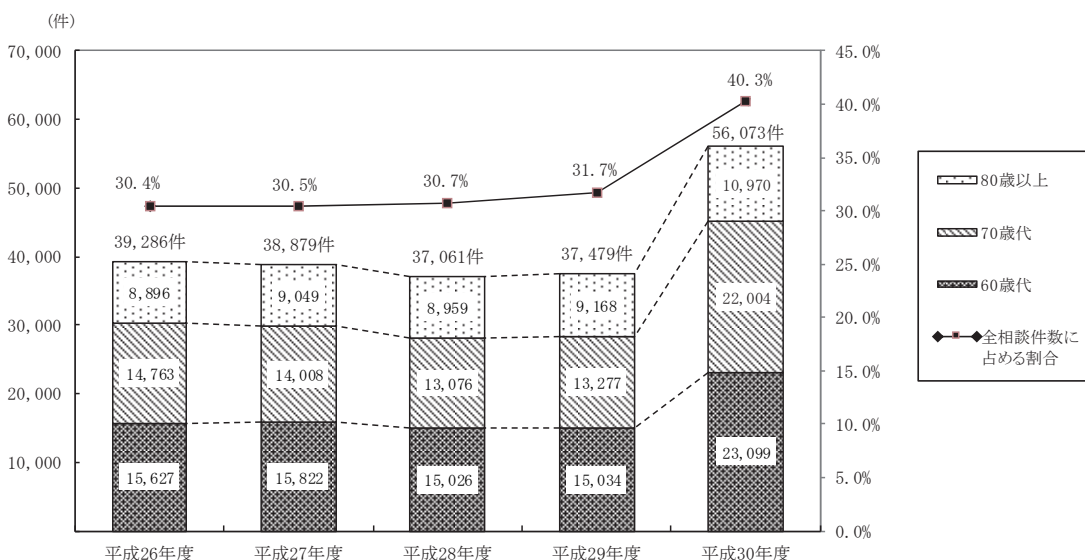
前年度より増加が目立つ相談は、「商品一般」の16,268件増加(523.9%増)、「健康食品」の361件増加(38.6%増)である。(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が67.8%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増加しているが、「70歳代」「60歳代」での増加率が高い。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146万円と、全相談件数の平均契約金額126万円と比べて高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「架空請求」「身分詐称」「インターネット通販」「家庭訪販」「詐欺」が上位にある。「架空請求」「身分詐称」が激増しているのは、訴訟を想起させる名称でハガキを送り付ける架空請求の相談が激増したことによる。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移



表－36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 商品一般	19,373	3,105	623.9%
2 放送・コンテンツ等	5,320	5,956	89.3%
デジタルコンテンツ	4,342	5,086	85.4%
デジタルコンテンツ一般	1,937	2,894	66.9%
他のデジタルコンテンツ	1,411	1,060	133.1%
アダルト情報サイト	674	852	79.1%
テレビ放送サービス	680	570	119.3%
有線テレビ放送	260	271	95.9%
3 工事・建築・加工	1,964	1,714	114.6%
屋根工事	507	398	127.4%
塗装工事	241	217	111.1%
衛生設備工事	241	228	105.7%
4 役務その他	1,584	1,554	101.9%
役務その他サービス	792	803	98.6%
廃品回収サービス	145	150	96.7%
不動産仲介サービス	135	134	100.7%
弁護士	97	91	106.6%
5 インターネット通信サービス	1,382	1,305	105.9%
光ファイバー	846	851	99.4%
他のネット通信関連サービス	329	272	121.0%
6 移動通信サービス	1,313	1,157	113.5%
携帯電話サービス	1,055	859	122.8%
モバイルデータ通信	247	277	89.2%
7 健康食品	1,297	936	138.6%
8 レンタル・リース・賃借	1,234	1,236	99.8%
賃貸アパート	911	872	104.5%
9 相談その他	1,087	996	109.1%
債権回収	83	71	116.9%
10 修理・補修	898	760	118.2%
修理サービス	869	739	117.6%
高齢者相談 計	56,073	37,479	149.6%
全相談件数に占める割合	(40.3%)	(31.7%)	

表－37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	56,073	37,479	149.6%
性別			
男性	17,776	16,195	109.8%
女性	38,005	21,055	180.5%
不明	292	229	127.5%
年代別			
60歳代	23,099	15,034	153.6%
70歳代	22,004	13,277	165.7%
80歳以上	10,970	9,168	119.7%
職業別			
給与生活者	7,899	5,363	147.3%
自営・自由業	3,351	2,697	124.2%
家事従事者	15,547	7,934	196.0%
学生	11	14	78.6%
無職	25,442	18,922	134.5%
その他・不明	3,823	2,549	150.0%
平均契約金額(千円)	1,463	1,780	82.2%
平均既払金額(千円)	758	1,094	69.3%
主な相談内容			
1 架空請求	19,741	5,243	376.5%
2 身分詐称	12,220	1,844	662.7%
3 解約一般	9,034	7,461	121.1%
4 インターネット通販	7,413	7,114	104.2%
5 信用性	5,133	3,778	135.9%
6 家庭訪販	4,528	4,440	102.0%
7 詐欺	4,404	1,762	249.9%
8 契約書・書面一般	4,383	3,553	123.4%
9 電話勧誘	3,810	3,702	102.9%
10 返金	3,620	3,045	118.9%

<参考：平均契約購入金額の推移>

単位：千円

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
高齢者契約購入金額	2,069	1,833	1,897	1,780	1,463
59歳以下契約購入金額	1,175	1,062	1,000	1,056	1,088
全体契約購入金額	1,517	1,356	1,320	1,347	1,260

## 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13,240件で、前年度(13,634件)から2.9%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は9.5%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1,261件で、前年度(1,620件)から22.2%減少した。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(2,214件)で、若者の相談全体の16.7%を占めている。このうち、情報商材などの「他のデジタルコンテンツ」(528件)は最も多く、前年度より111件増加(26.6%増)している。架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」の相談件数は512件と前年度と比べて129件減少(20.1%減)であった。また、「オンラインゲーム」(305件)は前年度より31.5%増加している。このほか、「出会い系サイト」(298件)は3.5%増加し、「アダルト情報サイト」(286件)は34.3%減少した。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,346件)で、そのほとんどを占めるのが、賃貸アパート・マンションに関する相談である。修理費や敷金の返還、原状回復費用の負担に関する相談が多い。

第3位は「教室・講座」(888件)で、最も多い「タレント・モデル養成教室」(216件)は22.7%増加し、ジムやヨガなどの「スポーツ・健康教室」(161件)は36.4%増加した。

前年度より増加が目立つ相談は、情報商材などの「他のデジタルコンテンツ」の111件増加(26.6%増)、減少が目立つ相談は、「エステティックサービス」の383件減少(42.3%減)、ダイエットサプリなどの「健康食品」の191件減少(34.4%減)などである。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が53.3%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」は前年度と比べてやや減少したが、これは「デジタルコンテンツ一般」と「アダルト情報サイト」の減少によるものである。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移

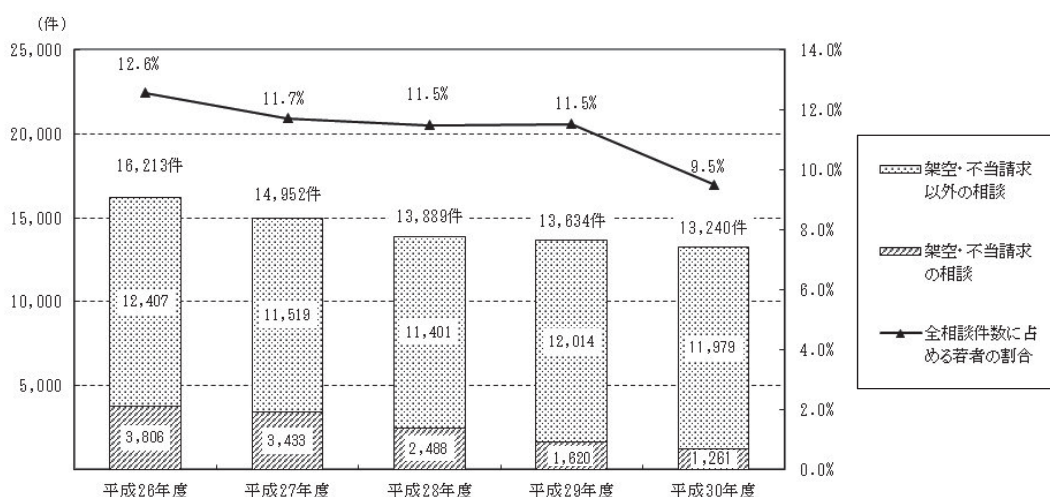


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,214	2,331	95.0%
デジタルコンテンツ	2,071	2,134	97.0%
他のデジタルコンテンツ	528	417	126.6%
デジタルコンテンツ一般	512	641	79.9%
オンラインゲーム	305	232	131.5%
出会い系サイト	298	288	103.5%
アダルト情報サイト	286	435	65.7%
テレビ放送サービス	106	153	69.3%
2 レンタル・リース・貸借	1,346	1,353	99.5%
不動産貸借	1,248	1,233	101.2%
賃貸アパート	1,202	1,190	101.0%
レンタルサービス	95	113	84.1%
3 教室・講座	888	888	100.0%
タレント・モデル養成教室	216	176	122.7%
スポーツ・健康教室	161	118	136.4%
ビジネス教室	141	253	55.7%
4 理美容	596	982	60.7%
エステティックサービス	523	906	57.7%
5 商品一般	491	420	116.9%
6 内職・副業	437	376	116.2%
他の内職・副業	329	256	128.5%
タレント・モデル内職	69	93	74.2%
7 役務その他	434	392	110.7%
役務その他サービス	272	226	120.4%
廃品回収サービス	47	40	117.5%
8 移動通信サービス	404	405	99.8%
携帯電話サービス	248	188	131.9%
モバイルデータ通信	152	213	71.4%
9 健康食品	364	555	65.6%
10 化粧品	343	329	104.3%
若者相談 計	13,240	13,634	97.1%
全相談件数に占める割合	(9.5%)	(11.5%)	

表-39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	13,240	13,634	97.1%
性別			
男性	6,085	6,059	100.4%
女性	7,061	7,482	94.4%
不明	94	93	101.1%
年代別			
10歳未満	77	68	113.2%
10歳代	1,884	1,946	96.8%
20歳代	11,279	11,620	97.1%
職業別			
給与生活者	7,305	7,687	95.0%
自営・自由業	326	327	99.7%
家事従事者	298	340	87.6%
学生	4,229	4,196	100.8%
無職	607	593	102.4%
その他・不明	475	491	96.7%
平均契約金額(千円)	674	605	111.4%
平均既払金額(千円)	201	178	112.9%
主な相談内容			
1 解約一般	5,147	5,053	101.9%
2 インターネット通販	4,231	4,444	95.2%
3 返金	2,769	2,631	105.2%
4 高価格・料金	1,958	1,791	109.3%
5 電子広告	1,571	1,559	100.8%
6 契約書・書面一般	1,562	1,612	96.9%
7 未成年者契約	1,148	1,185	96.9%
8 クレジットカード	1,133	1,147	98.8%
9 説明不足	1,112	1,219	91.2%
10 連絡不能	1,059	1,159	91.4%

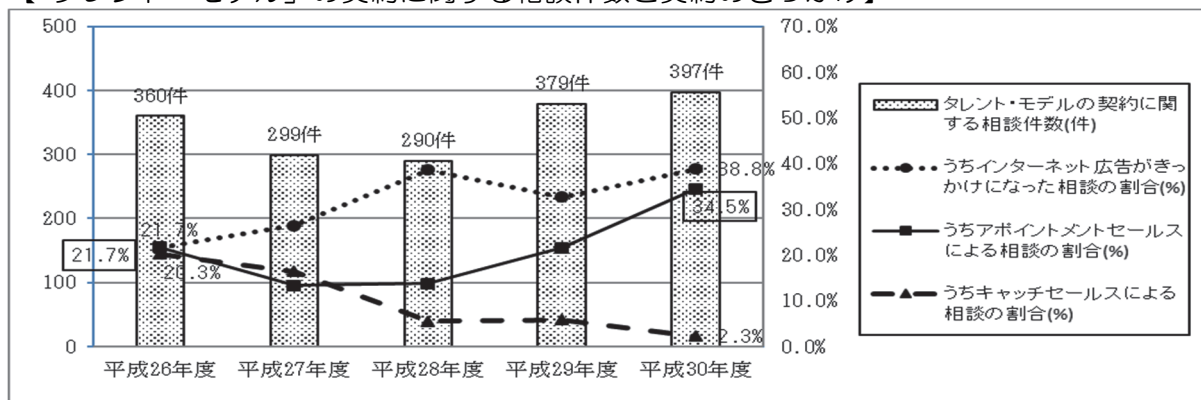
## コラム：「タレント・モデル」の契約に関する若者トラブルが目立つ

高額なレッスンやマネジメントなどの「タレント・モデル」契約に関するトラブルが再び増加している。そのうち、インターネット広告をきっかけとした相談が4割を占める。また、「エキストラに応募しようとして事務所に行ったら、高額なレッスン契約を強要された」などのアポイントメントセールスの相談の割合が増加している一方、街角で声をかけられるキャッチセールスの相談の割合は減少している。

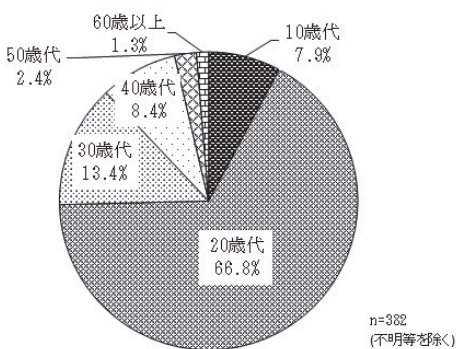
平成30年度は、29歳以下の契約者が4分の3を占め、男女別では、女性が7割を占める。

契約金額別では、「10万～50万円未満」が43%と多く、次いで「50万～100万円未満」が39.6%となっている。

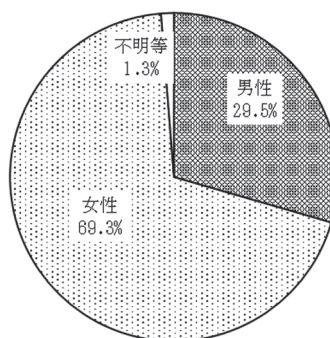
【「タレント・モデル」の契約に関する相談件数と契約のきっかけ】



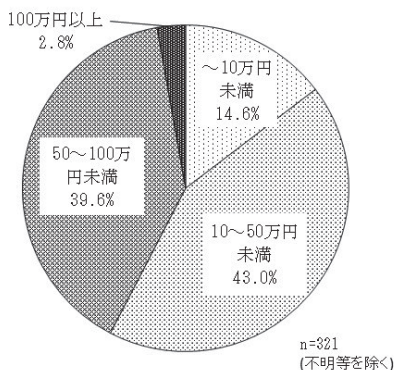
【契約当事者の年代別割合】（平成30年度）



【契約当事者の男女別割合】（平成30年度）



【契約購入金額別割合】（平成30年度）



出典：「平成30年度消費生活相談概要」

### 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、加齢に伴う疾病、精神障害や知的障害など、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30年度の相談件数は1,606件あり、前年度と比べて1.8%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(141件)で、そのうち「新聞」が9割を超える。

第2位は「健康食品」(107件)である。購入の経路は電話勧誘、インターネット通販、テレビショッピング、新聞広告など様々である。

第3位は「工事・建築・加工」(98件)であり、「屋根工事」「工事・建築サービス」「増改築工事」などの相談が寄せられている。

前年度より増加が目立つ相談は、「携帯電話サービス」の18件増加(43.9%増)である。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が61.4%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が74.7%を占める。職業別では「無職」が73.9%、「家事従事者」が10.1%を占める。

平均契約金額は238万2千円、平均既払金額は165万3千円と高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」「電話勧誘」「強引」が多い。(表-41)

表－40 判断不十分者契約 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	141	162	87.0%
新聞	132	148	89.2%
2 健康食品	107	104	102.9%
3 工事・建築・加工	98	113	86.7%
屋根工事	36	34	105.9%
工事・建築サービス	11	14	78.6%
増改築工事	11	12	91.7%
4 放送・コンテンツ等	94	108	87.0%
デジタルコンテンツ	52	65	80.0%
出会い系サイト	20	14	142.9%
他のデジタルコンテンツ	17	21	81.0%
テレビ放送サービス	20	24	83.3%
有線テレビ放送	16	16	100.0%
5 商品一般	82	74	110.8%
6 移动通信サービス	69	55	125.5%
携帯電話サービス	59	41	143.9%
モバイルデータ通信	10	14	71.4%
7 役務その他	57	70	81.4%
役務その他サービス	21	32	65.6%
せん定等サービス	8	7	114.3%
不動産仲介サービス	6	4	150.0%
8 魚介類	55	59	93.2%
かに	15	20	75.0%
9 預貯金・証券等	52	49	106.1%
普通預貯金	18	11	163.6%
投資信託	13	13	100.0%
10 インターネット通信サービス	48	56	85.7%
光ファイバー	31	44	70.5%
判断不十分者契約 計	1,606	1,636	98.2%
全相談件数に占める割合	(1.2%)	(1.4%)	

表－41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比	
相談件数	1,606	1,636	98.2%	
性別	男性	565	580	97.4%
	女性	986	991	99.5%
	団体	12	17	70.6%
	不明	43	48	89.6%
年別	20歳未満	8	20	40.0%
	20歳代	39	40	97.5%
	30歳代	26	31	83.9%
	40歳代	70	65	107.7%
	50歳代	79	62	127.4%
	60歳代	79	70	112.9%
	70歳以上	1,199	1,225	97.9%
	不明	106	123	86.2%
職業別	給与生活者	95	109	87.2%
	自営・自由業	26	45	57.8%
	家事従事者	163	145	112.4%
	学生	8	15	53.3%
	無職	1,187	1,195	99.3%
	その他・不明	127	127	100.0%
平均契約金額(千円)	2,382	4,747	50.2%	
平均既払金額(千円)	1,653	4,570	36.2%	
主な相談内容	1 解約一般	684	674	101.5%
	2 家庭訪販	523	529	98.9%
	3 契約書・書面一般	287	275	104.4%
	4 高価格・料金	249	280	88.9%
	5 電話勧誘	210	245	85.7%
	6 クーリングオフ一般	174	186	93.5%
	7 返金	154	181	85.1%
	8 強引	147	191	77.0%
	9 説明不足	111	131	84.7%
	10 インターネット通販	106	103	102.9%



## (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34,216件で、全相談件数に占める割合は24.6%であった。相談件数は、前年度(17,451件)に比べて96.1%増加したが、これは「架空請求」(29,376件)の相談が急増したことによる。(図-4)

商品・役務別で見ると、「商品一般」(24,194件)が最も多く、架空・不当請求の相談全体の7割を占めるとともに、前年度に比べて20,784件増加(609.5%増)と激増した。訴訟を想起させる名称で金銭要求する架空請求ハガキに関する相談が多く寄せられたことが激増の要因である。これらの架空請求ハガキは、法務省管轄支局、民事訴訟管理センター、国民訴訟お客様管理センター、地方裁判所管理局、訴訟通知センターといったたぐいの名称で送り付けられてくる。

第2位は「放送・コンテンツ等」(7,175件)で、架空・不当請求の相談全体の2割を占める。そのうち大手通信販売サイト事業者などを騙る架空請求が多い「デジタルコンテンツ一般」(4,088件)の相談は、前年度比2,799件減少(40.6%減)であった。ワンクリック請求の相談が多い「アダルト情報サイト」(1,729件)の相談は、前年度比719件減少(29.4%減)となっている。

第3位は「インターネット通信サービス」(422件)で、このうち、「他のネット通信関連サービス」(291件)は前年度に比べてやや増加した。インターネットや通販関連の有料会員サービスの登録料等が未納とのSMS(ショートメッセージ)を送り付ける架空請求に関する相談が多い。(表-42)

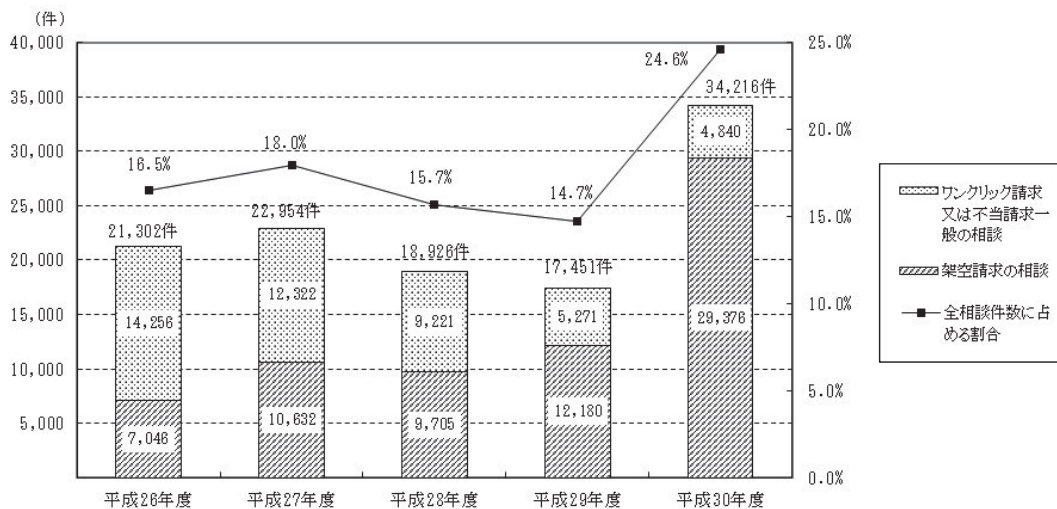
契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が78.4%と「男性」を上回り、かつ相談件数の急増が目立つ。また、年代別では「60歳代」「70歳以上」の相談が急増している。

職業別では「家事従事者」が3割以上を占め、「給与生活者」は3割近く、「無職」は2割以上を占めている。「家事従事者」「無職」は相談件数の急増が目立つ。

平均契約金額(架空・不当請求で請求された金額)は41万6千円、平均既払金額は5万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「身分詐称」の件数が激増している。「詐欺」「虚偽説明」の急増も目立つ。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



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

注) 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-42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 商品一般	24,194	3,410	709.5%
2 放送・コンテンツ等	7,175	11,177	64.2%
デジタルコンテンツ一般	4,088	6,887	59.4%
アダルト情報サイト	1,729	2,448	70.6%
3 インターネット通信サービス	422	418	101.0%
他のネット通信関連サービス	291	272	107.0%
光ファイバー	72	91	79.1%
4 レンタル・リース・貸借	393	403	97.5%
賃貸アパート	318	309	102.9%
5 移動通信サービス	273	256	106.6%
携帯電話サービス	213	175	121.7%
モバイルデータ通信	53	70	75.7%
6 役務その他	223	307	72.6%
役務その他サービス	102	113	90.3%
司法書士	18	21	85.7%
保証サービス	18	20	90.0%
7 健康食品	96	124	77.4%
8 外食・食事宅配	95	86	110.5%
外食	90	79	113.9%
9 融資サービス	74	72	102.8%
フリーローン・サラ金	68	69	98.6%
10 化粧品	69	64	107.8%
架空・不当請求 計	34,216	17,451	196.1%
全相談件数に占める割合	(24.6%)	(14.7%)	

表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	34,216	17,451	196.1%
性別			
男性	6,751	7,609	88.7%
女性	26,835	9,413	285.1%
団体	109	120	90.8%
不明	521	309	168.6%
年代別			
20歳未満	263	317	83.0%
20歳代	998	1,303	76.6%
30歳代	1,199	1,629	73.6%
40歳代	2,258	2,706	83.4%
50歳代	5,653	3,507	161.2%
60歳代	10,838	3,883	279.1%
70歳以上	10,489	2,897	362.1%
不明	2,518	1,209	208.3%
職業別			
給与生活者	9,162	7,546	121.4%
自営・自由業	1,600	1,081	148.0%
家事従事者	10,886	3,102	350.9%
学生	478	636	75.2%
無職	8,111	3,437	236.0%
その他・不明	3,979	1,649	241.3%
平均契約金額(千円)	416	329	126.4%
平均既払金額(千円)	53	74	71.6%
主な相談内容			
1 架空請求	29,376	12,180	241.2%
2 身分詐称	16,008	2,437	656.9%
3 インターネット通販	7,687	11,862	64.8%
4 詐欺	4,474	1,295	345.5%
5 不当請求一般	3,459	3,375	102.5%
6 プライバシー	2,943	1,544	190.6%
7 迷惑メール	2,092	2,804	74.6%
8 虚偽説明	1,682	661	254.5%
9 ボルノ・風俗	1,551	2,287	67.8%
10 ワンクリック請求	1,483	2,016	73.6%

## ② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。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29,883件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は21.5%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」(10,488件)で、「インターネット通販」の35.1%を占める。そのうち4割近くを占めるのが大手通信販売サイト事業者や大手インターネット関連サービス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」(3,868件)であるが、前年度と比べて43.9%減少している。情報商材やセキュリティソフトの相談が多い「他のデジタルコンテンツ」(3,112件)の相談は3割を占め、前年度と比べて10.4%増加している。

第2位は「健康食品」(2,507件)で、前年度(2,361件)と比べて増加している。定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「化粧品」(2,046件)で、前年度(1,403件)と比べて増加が目立つ。定期購入に関する相談が多く寄せられている。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が52.6%と、やや「男性」を上回っている。

年代別では「40歳代」「50歳代」が多い。また、「70歳以上」の相談の増加が目立つ。

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。

平均契約金額は17万円、平均既払金額は7万6千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「架空請求」「連絡不能」「詐欺」「身分詐称」「商品未着」に関する相談が多い。しかし、「架空請求」の相談は前年度と比べて40.0%減少している。(表-45)

表-44 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	10,488	13,987	75.0%
デジタルコンテンツ一般	3,868	6,892	56.1%
他のデジタルコンテンツ	3,112	2,820	110.4%
アダルト情報サイト	1,699	2,478	68.6%
出会い系サイト	792	827	95.8%
オンラインゲーム	497	429	115.9%
2 健康食品	2,507	2,361	106.2%
3 化粧品	2,046	1,403	145.8%
4 商品一般	1,841	1,370	134.4%
5 紳士・婦人洋服	1,128	1,245	90.6%
6 役務その他	737	730	101.0%
役務その他サービス	540	508	106.3%
結婚相手紹介サービス	49	37	132.4%
廃品回収サービス	27	15	180.0%
7 インターネット通信サービス	625	609	102.6%
他のネット通信関連サービス	525	518	101.4%
光ファイバー	56	57	98.2%
8 旅行代理業	551	501	110.0%
海外手配旅行	181	113	160.2%
海外募集型企画旅行	55	87	63.2%
9 観覧・鑑賞	512	310	165.2%
コンサート	288	206	139.8%
スポーツ観覧	131	46	284.8%
10 パソコン・パソコン関連用品	503	455	110.5%
パソコンソフト	251	157	159.9%
ノートパソコン	68	77	88.3%
モバイル専用端末機器	30	29	103.4%
インターネット通販 計	29,883	31,260	95.6%
全相談件数に占める割合	(21.5%)	(26.4%)	

表-45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	29,883	31,260	95.6%
性別			
男性	13,164	13,766	95.6%
女性	15,726	16,586	94.8%
団体	357	324	110.2%
不明	636	584	108.9%
年代別			
20歳未満	1,073	987	108.7%
20歳代	3,158	3,457	91.4%
30歳代	4,230	4,906	86.2%
40歳代	5,838	6,446	90.6%
50歳代	5,815	5,894	98.7%
60歳代	4,216	4,345	97.0%
70歳以上	3,197	2,769	115.5%
不明	2,356	2,456	95.9%
職業別			
給与生活者	14,309	15,363	93.1%
自営・自由業	2,224	2,222	100.1%
家事従事者	3,862	4,269	90.5%
学生	1,733	1,750	99.0%
無職	4,613	4,538	101.7%
その他・不明	3,142	3,118	100.8%
平均契約金額(千円)	170	278	61.2%
平均既払金額(千円)	76	206	36.9%
主な相談内容			
1 解約一般	10,661	8,720	122.3%
2 電子広告	6,295	5,319	118.3%
3 架空請求	5,378	8,960	60.0%
4 返金	4,847	4,230	114.6%
5 連絡不能	4,358	3,791	115.0%
6 詐欺	3,236	2,950	109.7%
7 クレジットカード	3,178	2,890	110.0%
8 身分詐称	2,516	1,794	140.2%
9 商品未着	2,452	2,249	109.0%
10 返品	2,431	1,956	124.3%

### 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1,955件で、前年度(1,345件)に比べて45.4%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1.4%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」(702件)で、「利殖商法」全体の35.9%を占める。儲かりそうな投資話、農園事業への出資、仮想通貨への投資、海外不動産への投資など様々な相談が寄せられている。なお、オーナー契約で金銭を集めていた「株式会社ケフィア事業振興会※」に関する相談は263件であった。「ファンド型投資商品」は前年度に比べて86.2%増加しているが、この増加率の高さは、「株式会社ケフィア事業振興会」に関する相談の一時的な急増によるところが大きい。

第2位は「放送・コンテンツ等」(397件)で、「利殖商法」全体の20.3%を占めるとともに、前年度に比べて40.3%増加した。情報商材等の「他のデジタルコンテンツ」がこのうち6割以上を占めており、仮想通貨の情報商材・自動売買システム、バイナリーオプションやFXの情報商材・自動売買システムなどの相談が寄せられている。「投資情報サイト」の相談も多く寄せられている。

第3位は「デリバティブ取引」(152件)であり、前年度に比べて49.0%増加した。「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、バイナリーオプションに関連する相談が多く寄せられた。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が51.0%と、「男性」をわずかに上回っている。

年代別では「20歳代」が25.1%を占めるとともに、「70歳以上」が23.6%を占める。また、前年度と比較すると、「20歳未満」を除く全ての年代で相談件数が増加しているが、なかでも「20歳代」の増加が目立つ。

職業別では「給与生活者」が37.8%、「無職」が全体の21.2%を占めている。

平均契約金額は424万7千円、平均既払金額は290万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「連絡不能」「儲からない」の増加が目立つ。また、「SNS」の増加も目立っており、SNSを経由した利殖商法の相談が増加していることがうかがえる。(表-47)

※「株式会社ケフィア事業振興会」については、平成30年8月31日に消費者庁が『オーナー制度』と称する取引に関し、多額の支払い遅延を発生させているとの注意喚起を行った。平成30年9月3日付けで破産手続が開始し、平成31年2月6日に出資法違反の疑いで警視庁の強制捜査が入った。

表-46 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	ファンド型投資商品	702	377	186.2%
2	放送・コンテンツ等	397	283	140.3%
	他のデジタルコンテンツ	246	149	165.1%
	投資情報サイト	104	96	108.3%
	ギャンブル情報サイト	9	8	112.5%
3	デリバティブ取引	152	102	149.0%
4	学習教材	150	53	283.0%
	教養娯楽教材	131	46	284.8%
5	集合住宅	98	63	155.6%
	新築分譲マンション	41	27	151.9%
	中古分譲マンション	23	16	143.8%
6	預貯金・証券等	83	73	113.7%
	公社債	24	19	126.3%
	未公開株	20	22	90.9%
7	他の金融関連サービス	72	93	77.4%
	金融関連サービスその他	34	68	50.0%
	金融コンサルティング	27	20	135.0%
8	パソコン・パソコン関連用品	52	39	133.3%
	パソコンソフト	42	23	182.6%
9	教室・講座	34	32	106.3%
	ビジネス教室	17	18	94.4%
10	他の教養・娯楽	31	21	147.6%
	教養・娯楽サービスその他	30	18	166.7%
	利殖商法 計	1,955	1,345	145.4%
	全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.1%)	

表-47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	30年度	29年度	対前年度比
	相談件数	1,955	1,345	145.4%
性別	男性	916	680	134.7%
	女性	998	636	156.9%
	団体	6	3	200.0%
	不明	35	26	134.6%
年代別	20歳未満	11	20	55.0%
	20歳代	490	251	195.2%
	30歳代	203	175	116.0%
	40歳代	212	164	129.3%
	50歳代	233	195	119.5%
	60歳代	241	158	152.5%
	70歳以上	461	312	147.8%
	不明	104	70	148.6%
職業別	給与生活者	739	519	142.4%
	自営・自由業	178	150	118.7%
	家事従事者	243	147	165.3%
	学生	266	126	211.1%
	無職	415	313	132.6%
	その他・不明	114	90	126.7%
	平均契約金額(千円)	4,247	4,865	87.3%
	平均既払金額(千円)	2,907	3,257	89.3%
主な相談内容	1 返金	907	547	165.8%
	2 解約一般	904	618	146.3%
	3 儲からない	462	251	184.1%
	4 インターネット通販	437	358	122.1%
	5 約束不履行	403	243	165.8%
	6 連絡不能	338	175	193.1%
	7 サイドビジネス商法	290	227	127.8%
	7 SNS	290	162	179.0%
	9 信用性	289	207	139.6%
	10 虚偽説明	282	225	125.3%

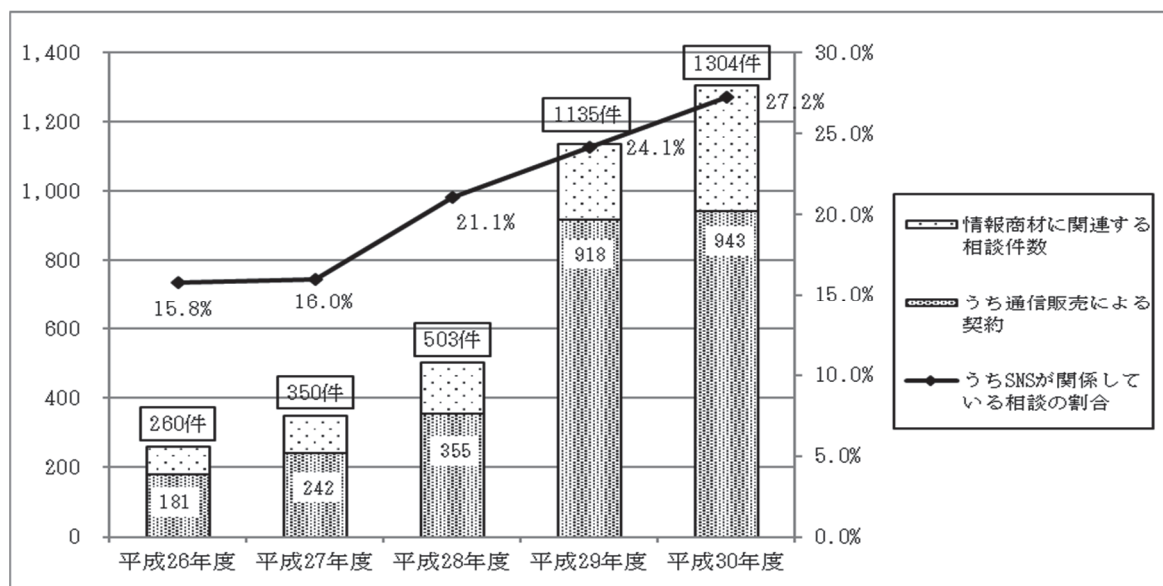
## コラム：「情報商材」に関連したトラブル急増

「簡単な作業で月に数百万円稼げる」などと広告し、副業・投資等で高額収入を得るためのノウハウと称して販売される「情報商材」に関連した相談(※)が増加している。平成30年度の相談件数は1,304件で、平成26年度と比べると5倍の件数となっている。

相談の約7割が、インターネット通販などの通信販売による契約である。近年の特徴としては、SNS広告が誘引となる等、SNSが関係した相談の割合が増えている。

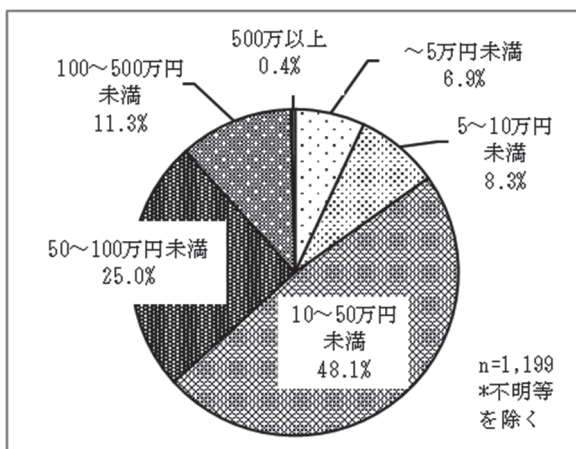
契約購入金額では、50万円未満の契約が6割を占めるが、100万円を超える契約も12%程度みられる。契約者の年代別では、前年度に比べて、20歳代の相談が1.5倍に増加している。

### 【「情報商材」に関連した相談件数の推移】



(※)「情報商材」に関連した相談：「情報商材」という言葉が含まれる相談。情報商材に関する相談や、情報商材に関連して契約した商品・役務に関する相談等が含まれる。

### 【契約購入金額別割合】(平成30年度)



### 【契約当事者の年代別件数】

	30年度	29年度	対前年度比
20歳未満	12	21	57.1%
20歳代	271	174	155.7%
30歳代	165	189	87.3%
40歳代	271	248	109.3%
50歳代	277	232	119.4%
60歳代	152	138	110.1%
70歳以上	113	95	118.9%
不明等	43	38	113.2%
計	1,304	1,135	114.9%

出典：「平成30年度消費生活相談概要」



#### ④ サイドビジネス商法

「サイドビジネス商法」とは、副業や内職で収入になるなどとうたって契約させる商法である。

相談件数は1,966件で、前年度(2,059件)に比べて4.5%減少した。また、「サイドビジネス商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.4%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(574件)で、「サイドビジネス商法」全体の29.2%を占める。情報商材等の「他のデジタルコンテンツ」がこのうち7割近くを占めるが、投資に関する情報商材をはじめ、副業の情報商材、ネットワークビジネスの情報商材などの相談が寄せられている。「出会い系サイト」の相談も多いが、メールやSNSで異性等の相談にのるだけで報酬が貰えるとうたう副業サイトの相談がほとんどである。

第2位は「内職・副業」(407件)で、「サイドビジネス商法」の20.7%を占める。このうち「他の内職・副業」が8割以上を占めるが、アフィリエイト、オンラインカジノ関連の相談が多く寄せられている。「タレント・モデル内職」の相談も寄せられている。

第3位は「学習教材」(164件)で、前年度(99件)と比べて増加している。「教養娯楽教材」がこのうち9割を占めるが、投資用教材USBの相談がほとんどである。(表-48)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が51.9%と、やや「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く半数近くを占め、かつ前年度と比べて増加している。

職業別では「給与生活者」が全体の5割以上を占め、「学生」が2割近くを占める。

平均契約金額は77万5千円、平均既払金額は47万円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「SNS」「電子広告」「儲からない」が上位にある。「クレジットカード」も多く付与されており、クレジットカードによる支払い等が相談の内容に含まれているケースが多いことがわかる。(表-49)

表-48 サイドビジネス商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	574	488	117.6%
他のデジタルコンテンツ	380	300	126.7%
出会い系サイト	69	51	135.3%
投資情報サイト	49	58	84.5%
2 内職・副業	407	405	100.5%
他の内職・副業	346	299	115.7%
タレント・モデル内職	21	40	52.5%
3 学習教材	164	99	165.7%
教養娯楽教材	147	82	179.3%
他の学習教材	11	12	91.7%
4 教室・講座	139	245	56.7%
ビジネス教室	69	173	39.9%
タレント・モデル養成教室	39	29	134.5%
5 ファンド型投資商品	106	108	98.1%
6 化粧品	60	69	87.0%
7 商品一般	59	90	65.6%
8 健康食品	55	93	59.1%
9 パソコン・パソコン関連用品	53	51	103.9%
パソコンソフト	31	25	124.0%
パソコン記憶媒体類	10	15	66.7%
10 役務その他	46	54	85.2%
役務その他サービス	39	48	81.3%
ホームページ作成代行	3	4	75.0%
サイドビジネス商法 計	1,966	2,059	95.5%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.7%)	

表-49 サイドビジネス商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比	
相談件数	1,966	2,059	95.5%	
性別	男性	916	983	93.2%
	女性	1,020	1,040	98.1%
	団体	2	2	100.0%
	不明	28	34	82.4%
年代別	20歳未満	48	131	36.6%
	20歳代	957	792	120.8%
	30歳代	257	283	90.8%
	40歳代	248	283	87.6%
	50歳代	198	210	94.3%
	60歳代	112	139	80.6%
	70歳以上	73	111	65.8%
	不明	73	110	66.4%
職業別	給与生活者	1,063	986	107.8%
	自営・自由業	142	164	86.6%
	家事従事者	119	161	73.9%
	学生	375	417	89.9%
	無職	190	211	90.0%
	その他・不明	77	120	64.2%
平均契約金額(千円)	775	1,002	77.3%	
平均既払金額(千円)	470	806	58.3%	
主な相談内容	1 解約一般	1,035	1,082	95.7%
	2 返金	720	698	103.2%
	3 インターネット通販	605	572	105.8%
	4 SNS	444	395	112.4%
	5 電子広告	443	365	121.4%
	6 儲からない	437	380	115.0%
	7 紹介販売	364	432	84.3%
	8 虚偽説明	354	294	120.4%
	9 クレジットカード	316	255	123.9%
	10 クーリングオフ一般	306	288	106.3%

## ⑤ 無料商法

「無料商法」とは、無料でつって商品やサービスを売りつける商法である。

相談件数は1,958件で、前年度(1,864件)に比べて5.0%増加した。また、「無料商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.4%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(469件)で、「無料商法」全体の24.0%を占める。占いサイト、情報商材、各種アプリなど様々な相談が寄せられている「他のデジタルコンテンツ」がこのうち3割を占め、かつ前年度より増加している。「アダルト情報サイト」は約4分の1を占めるが、前年度より減少している。「映画配信サービス」に関する相談も寄せられている。

第2位は「役務その他」(231件)で、「無料商法」全体の11.8%を占める。火災保険などの申請代行をうたうサービス、アンテナ撤去、家屋調査、床下点検などの相談が寄せられた。求人広告・求人サイトなどの「広告代理サービス」や、「廃品回収サービス」の相談も寄せられている。

第3位は「インターネット通信サービス」(115件)である。「光ファイバー」がこのうち約5割を占め、「他のネット通信関連サービス」が3割以上を占める。「他のネット通信関連サービス」には、インターネット関連サービスや通販サイトの会員サービスに関する相談が多く寄せられている。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が57.2%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が25.9%を占める。また、前年度と比較すると、「20~40歳代」では減少し、「20歳未満」及び「50歳以上」で増加している。

職業別では「給与生活者」が36.3%、「無職」が全体の24.9%を占めている。

平均契約金額は41万円、平均既払金額は14万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「電子広告」「家庭訪販」「電話勧誘」が多い。(表-51)

表-50 無料商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	469	428	109.6%
他のデジタルコンテンツ	148	105	141.0%
アダルト情報サイト	113	134	84.3%
映画配信サービス	60	57	105.3%
2 役務その他	231	206	112.1%
役務その他サービス	107	112	95.5%
広告代理サービス	43	11	390.9%
廃品回収サービス	28	36	77.8%
3 インターネット通信サービス	115	104	110.6%
光ファイバー	56	61	91.8%
他のネット通信関連サービス	38	29	131.0%
4 工事・建築・加工	112	99	113.1%
屋根工事	55	45	122.2%
工事・建築サービス	26	16	162.5%
5 教室・講座	99	108	91.7%
スポーツ・健康教室	35	34	102.9%
ビジネス教室	21	16	131.3%
6 移動通信サービス	97	143	67.8%
モバイルデータ通信	57	93	61.3%
携帯電話サービス	40	49	81.6%
6 理美容	97	76	127.6%
エステティックサービス	97	74	131.1%
8 健康食品	88	68	129.4%
9 修理・補修	57	57	100.0%
修理サービス	57	56	101.8%
10 医療	47	38	123.7%
医療サービス	30	24	125.0%
無料商法 計	1,958	1,864	105.0%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.6%)	

表-51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	1,958	1,864	105.0%
性別			
男性	734	748	98.1%
女性	1,119	1,016	110.1%
団体	81	65	124.6%
不明	24	35	68.6%
年代別			
20歳未満	49	44	111.4%
20歳代	288	307	93.8%
30歳代	167	202	82.7%
40歳代	250	270	92.6%
50歳代	268	233	115.0%
60歳代	245	218	112.4%
70歳以上	507	418	121.3%
不明	184	172	107.0%
職業別			
給与生活者	711	651	109.2%
自営・自由業	126	137	92.0%
家事従事者	291	271	107.4%
学生	137	154	89.0%
無職	488	449	108.7%
その他・不明	205	202	101.5%
平均契約金額(千円)	410	348	117.8%
平均既払金額(千円)	144	75	192.0%
主な相談内容			
1 解約一般	787	716	109.9%
2 インターネット通販	568	541	105.0%
3 電子広告	337	281	119.9%
4 家庭訪販	327	274	119.3%
5 信用性	292	272	107.4%
6 契約書・書面一般	289	276	104.7%
7 電話勧誘	278	231	120.3%
7 高価格・料金	278	249	111.6%
9 説明不足	246	274	89.8%
10 返金	229	239	95.8%

## ⑥ 原野商法

「原野商法」とは、ほとんど無価値で将来の値上がりの見込みがない土地を対象に、「高値で買いたいという人がいる」「整地すれば売ってあげる」等と告げて金銭を支払わせる商法である。

相談件数は583件で、前年度(673件)に比べて13.4%減少した。また、「原野商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.4%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(483件)で、「原野商法」全体の8割以上を占める。「山林」がこのうち6割を占める。相談内容をみると、消費者が所有する「30年以上前に購入した山林」「他県など遠方にある山林」「亡父、亡母、亡夫から相続した山林」「高齢の親が所有する山林」などについて、「買い取りたい」「買い手がついた」などの電話勧誘・家庭訪販があり、これらの電話勧誘・家庭訪販が被害に至る入口となっているケースが多い。また、単なる売却契約だと思っていたら気づかぬうちに、「別の土地を買わされていた」「土地の交換をさせられていた」「節税対策や税金との名目で高額な金銭を支払わされていた」といった被害が多く、原野商法と気づかれないように悪質事業者の手口が巧妙化、複雑化していることがうかがえる。「別荘地」「土地一般」「宅地」に分類された相談も、手口は同様である。

第2位は「役務その他」(89件)で、「原野商法」全体の15.3%を占める。「過去に原野商法の被害救済」「不動産仲介業者への手数料」「土地の整地」「土地の測量」「土地の草刈り」などの名目で金銭を支払わせようとする手口に関する相談が寄せられている。

第3位は「管理・保管」(5件)で、別荘地・山林管理に関する相談が寄せられている。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が58.7%と、「女性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が69.8%を占める。また、前年度と比較すると、「70歳以上」の相談が減少し、「60歳代」の相談がやや増加している。

職業別では「無職」が全体の60.9%、「家事従事者」が全体の15.3%を占めている。

平均契約金額は594万6千円、平均既払金額は409万8千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、過去に原野商法の被害にあった者の「二次被害※」の相談が最も多く、相談件数も424件に達している。「二次被害」「家庭訪販」「電話勧誘」は上位にあるが、前年度に比べて相談件数は減少している。「連絡不能」は60件あり、相談件数は増加している。(表-53)

※内容キーワード「二次被害」は、客観的に見て、二次被害の前提となる一次被害が存在していた場合に付与する。相談者が最初の契約を被害と感じていなくても、客観的に見て1回目の契約・勧誘も被害だと思えば付与する。また、二次被害だけでなく、三次、四次被害も含めて「二次被害」を付与する。

表－52 原野商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 土地	483	542	89.1%
山林	287	326	88.0%
別荘地	93	116	80.2%
土地一般	80	58	137.9%
宅地	14	23	60.9%
2 役務その他	89	96	92.7%
役務その他サービス	43	36	119.4%
不動産仲介サービス	28	36	77.8%
広告代理サービス	8	6	133.3%
測量サービス	6	11	54.5%
せんだ等サービス	2	2	100.0%
3 管理・保管	5	28	17.9%
管理・保管サービス	5	28	17.9%
原野商法 計	583	673	86.6%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.6%)	

表－53 原野商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	583	673	86.6%
性別			
男性	342	367	93.2%
女性	229	286	80.1%
団体	0	0	—
不明	12	20	60.0%
年代別			
20歳未満	0	0	—
20歳代	1	0	—
30歳代	0	0	—
40歳代	6	5	120.0%
50歳代	36	37	97.3%
60歳代	87	79	110.1%
70歳以上	407	491	82.9%
不明	46	61	75.4%
職業別			
給与生活者	67	73	91.8%
自営・自由業	27	48	56.3%
家事従事者	89	124	71.8%
学生	0	0	—
無職	355	355	100.0%
その他・不明	45	73	61.6%
平均契約金額(千円)	5,946	5,366	110.8%
平均既払金額(千円)	4,098	3,284	124.8%
主な相談内容			
1 二次被害	424	528	80.3%
2 家庭訪販	299	350	85.4%
3 電話勧誘	253	310	81.6%
4 信用性	183	193	94.8%
5 虚偽説明	143	179	79.9%
6 詐欺	123	145	84.8%
7 返金	121	120	100.8%
8 契約書・書面一般	113	123	91.9%
9 解約一般	102	107	95.3%
10 連絡不能	60	51	117.6%



## ⑦ クレ・サラ強要商法

「クレ・サラ強要商法」とは、商品・サービスの契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法である。

相談件数は515件で、前年度（423件）に比べて21.7%増加した。また、全相談件数における「クレ・サラ強要商法」の割合は0.4%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「学習教材」（152件）で、「クレ・サラ強要商法」の29.5%を占め、投資用教材USB等の「教養娯楽教材」がこのうち9割を占める。なお、多くのケースが「友人」「同級生」「先輩」の勧誘により被害に至っている。

第2位は「教室・講座」（71件）で、「クレ・サラ強要商法」の13.8%を占めるが、前年度（100件）と比べて減少している。「ビジネス教室」の相談は25件である。「タレント・モデル養成教室」の相談は24件であるが、ほとんどが「オーディション商法※」であり、多くのケースが「エキストラの応募」などをきっかけとしたオーディションにより、被害に至っている。

第3位は「放送・コンテンツ等」（55件）であり、前年度（39件）と比べて増加している。そのうち儲かる・稼げる情報商材などの「他のデジタルコンテンツ」に関する相談は30件である。（表-54）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が61.6%と、「女性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、9割近くを占める。また、「20歳未満」の相談も寄せられている。

職業別では「学生」が全体の6割近くを占め、「給与生活者」が4割近くを占める。

平均契約金額は99万8千円、平均既払金額は50万6千円である。

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」「利殖商法」「アポイントメントセールス」に関する相談が多い。（表-55）

※ここでは、オーディションの後に、高額なレッスン受講契約等を勧誘する手口のことを「オーディション商法」と定義した。

表－54 クレ・サラ強要商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 学習教材	152	66	230.3%
教養娯楽教材	137	56	244.6%
2 教室・講座	71	100	71.0%
ビジネス教室	25	69	36.2%
タレント・モデル養成教室	24	11	218.2%
3 放送・コンテンツ等	55	39	141.0%
他のデジタルコンテンツ	30	16	187.5%
投資情報サイト	9	8	112.5%
4 パソコン・パソコン関連用品	44	40	110.0%
パソコンソフト	35	22	159.1%
パソコン記憶媒体類	8	16	50.0%
5 内職・副業	41	44	93.2%
他の内職・副業	33	30	110.0%
タレント・モデル内職	4	7	57.1%
6 他の教養・娯楽	26	13	200.0%
教養・娯楽サービスその他	25	9	277.8%
7 ファンド型投資商品	19	34	55.9%
8 役務その他	18	16	112.5%
役務その他サービス	17	15	113.3%
9 デリバティブ取引	14	7	200.0%
10 アクセサリー	13	6	216.7%
ネックレス	10	2	500.0%
クレ・サラ強要商法 計	515	423	121.7%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

表－55 クレ・サラ強要商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比	
相談件数	515	423	121.7%	
性別	男性	317	264	120.1%
	女性	193	157	122.9%
	団体	0	0	—
	不明	5	2	250.0%
年代別	20歳未満	23	51	45.1%
	20歳代	443	333	133.0%
	30歳代	25	19	131.6%
	40歳代	13	9	144.4%
	50歳代	3	7	42.9%
	60歳代	1	0	—
	70歳以上	1	1	100.0%
	不明	6	3	200.0%
職業別	給与生活者	191	172	111.0%
	自営・自由業	11	6	183.3%
	家事従事者	0	3	0.0%
	学生	293	222	132.0%
	無職	12	12	100.0%
	その他・不明	8	8	100.0%
平均契約金額(千円)	998	921	108.4%	
平均既払金額(千円)	506	611	82.8%	
主な相談内容	1 解約一般	249	211	118.0%
	2 サイドビジネス商法	221	240	92.1%
	3 返金	209	149	140.3%
	4 紹介販売	181	118	153.4%
	5 利殖商法	174	93	187.1%
	6 アポイントメントセールス	154	98	157.1%
	7 高価格・料金	140	102	137.3%
	8 SNS	138	112	123.2%
	9 クーリングオフ一般	123	102	120.6%
	10 儲からない	99	63	157.1%

## ⑧ 点検商法

「点検商法」とは、「点検に来た」と来訪し「もう使用できない」「修理不能」「早めに替えないと危険」等と言って売りつける商法である。屋根、雨樋、床下など見えない箇所の不具合を指摘して、工事・修理などを口実に支払いをさせる手口が多い。

相談件数は710件で、前年度(702件)に比べて1.1%増加した。また、「点検商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「工事・建築・加工」(322件)で、「点検商法」全体の45.4%を占める。「屋根工事」がこのうち半数以上を占めるが、「屋根が壊れている」「瓦が浮いている」「近所で工事をしていたので訪問した」などと言って家庭に入り込む手口が多い。次いで、雨樋・床下などの「工事・建築サービス」が多いが、「突然訪問してきた業者」が、「無料」と繰り返したり、不安を煽ったりする手口が多い。「塗装工事」「衛生設備工事」の相談も寄せられている。

第2位は「役務その他」(70件)で、「点検商法」全体の9.9%を占める。「役務その他サービス」がこのうち9割以上を占めるが、「火災保険等を使って修理ができるとうたう業者による保険申請代行サービス※」に関する相談が最も多く寄せられている。このほか、「床下点検に来た業者」「水道管の点検に来た業者」などに関する相談も多く寄せられている。「耐震診断サービス」では、「無料耐震診断と書かれたチラシ」「耐震調査するとの電話」に関する相談が寄せられた。

第3位は「修理・補修」(67件)であり、「点検商法」全体の9.4%を占める。「修理サービス」に関する相談がこのうち殆どを占め、屋根、床下、雨樋などの修理に関する相談が寄せられた。手口は「工事・建築・加工」とほぼ同様である。(表-56)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が53.0%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が60.7%を占める。次いで多いのが「60歳代」で13.5%を占める。

職業別では「無職」が全体の52.5%を占め、「家事従事者」が20.3%を占める。

平均契約金額は89万6千円、平均既払金額は19万5千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(565件)が最も多い。また、「無料商法」が多く、かつ増加している。「虚偽説明」「強引」も多い。(表-57)

※ 自然災害による住宅の損害は、多くの場合、火災保険等の補償対象になるが、経年劣化などによる破損は対象外である。悪質事業者の言葉に乗っかり、経年劣化による損傷であるにもかかわらず、自然災害によるものとして保険金請求をすると、うその保険金請求として消費者自身も加害者となる。

表－56 点検商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	322	303	106.3%
屋根工事	172	160	107.5%
工事・建築サービス	44	51	86.3%
塗装工事	26	21	123.8%
衛生設備工事	21	28	75.0%
2 役務その他	70	71	98.6%
役務その他サービス	64	65	98.5%
耐震診断サービス	6	5	120.0%
3 修理・補修	67	64	104.7%
修理サービス	66	62	106.5%
4 衛生サービス	65	83	78.3%
白蟻駆除サービス	32	28	114.3%
建物清掃サービス	21	45	46.7%
5 放送・コンテンツ等	35	38	92.1%
ケーブルテレビ	28	37	75.7%
6 インターネット通信サービス	20	11	181.8%
他のネット接続回線	13	6	216.7%
光ファイバー	6	2	300.0%
7 食器・台所用品	19	24	79.2%
浄水器	17	23	73.9%
8 他の住宅設備	16	18	88.9%
床下換気扇	9	12	75.0%
9 他の住居品	13	15	86.7%
消火器	7	7	100.0%
9 電気	13	3	433.3%
点検商法 計	710	702	101.1%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.6%)	

表－57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	710	702	101.1%
性別			
男性	306	303	101.0%
女性	376	379	99.2%
団体	8	5	160.0%
不明	20	15	133.3%
年代別			
20歳未満	0	0	—
20歳代	17	14	121.4%
30歳代	20	23	87.0%
40歳代	37	33	112.1%
50歳代	56	54	103.7%
60歳代	96	95	101.1%
70歳以上	431	433	99.5%
不明	53	50	106.0%
職業別			
給与生活者	87	93	93.5%
自営・自由業	35	34	102.9%
家事従事者	144	138	104.3%
学生	3	3	100.0%
無職	373	375	99.5%
その他・不明	68	59	115.3%
平均契約金額(千円)	896	913	98.1%
平均既払金額(千円)	195	273	71.4%
主な相談内容			
1 家庭訪販	565	555	101.8%
2 信用性	185	158	117.1%
3 クーリングオフ一般	184	202	91.1%
4 無料商法	128	104	123.1%
5 虚偽説明	122	112	108.9%
6 電話勧誘	113	138	81.9%
7 強引	112	125	89.6%
8 解約一般	111	101	109.9%
9 契約書・書面一般	108	83	130.1%
10 高価格・料金	95	122	77.9%

### ⑨ 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696件で、前年度に比べて0.4%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18.5%を占める。「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。「出会い系サイト」には、「お金をくれるという話を信じて、請求されるままに次々と支払ったポイント代」などに関する相談が多く寄せられた。

第2位は屋根工事、衛生設備工事、増改築工事などの「工事・建築・加工」の相談であった。第3位は「アクセサリ」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67.7%と、「男性」を上回っている。

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

平均契約金額は383万8千円、平均既払金額は307万6千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」「強引」が多い。(表-59)

表-58 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	129	98	131.6%
他のデジタルコンテンツ	58	38	152.6%
出会い系サイト	36	21	171.4%
2 工事・建築・加工	81	81	100.0%
3 アクセサリ	45	20	225.0%
ネックレス	20	5	400.0%
指輪	11	5	220.0%
4 ファンド型投資商品	35	19	184.2%
5 理美容	32	37	86.5%
エステティックサービス	31	31	100.0%
次々販売 計	696	693	100.4%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.6%)	

表-59 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比	
相談件数	696	693	100.4%	
性別	男性	207	239	86.6%
	女性	471	434	108.5%
	団体	8	7	114.3%
	不明	10	13	76.9%
年代別	20歳未満	5	3	166.7%
	20歳代	66	59	111.9%
	30歳代	47	44	106.8%
	40歳代	71	57	124.6%
	50歳代	59	69	85.5%
	60歳代	62	63	98.4%
	70歳以上	352	363	97.0%
	不明	34	35	97.1%
職業別	給与生活者	199	176	113.1%
	自営・自由業	41	57	71.9%
	家事従事者	84	112	75.0%
	学生	19	12	158.3%
	無職	317	294	107.8%
	その他・不明	36	42	85.7%
平均契約金額(千円)	3,838	3,990	96.2%	
平均既払金額(千円)	3,076	2,612	117.8%	
主な相談内容	1 解約一般	291	292	99.7%
	2 高価格・料金	238	253	94.1%
	3 家庭訪販	208	245	84.9%
	4 返金	199	167	119.2%
	5 強引	128	140	91.4%

### ⑩ 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73件で、前年度に比べて20.7%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割近くを占める。件数は前年度と比べて32.5%の減少であった。第2位は、家庭用電位治療器などの「医療用具」である。第3位は、商品の内容はよくわからない相談などの「商品一般」である。(表-60)

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

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

平均契約金額は102万円、平均既払金額は102万9千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「次々販売」「効能・効果」が多い。(表-61)

表-60 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 健康食品	27	40	67.5%
2 医療用具	11	12	91.7%
家庭用電気治療器具	5	8	62.5%
3 商品一般	10	12	83.3%
4 空調・冷暖房機器	3	2	150.0%
空気清浄機	3	2	150.0%
4 履物	3	0	—
催眠(SF)商法 計	73	92	79.3%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-61 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比	
相談件数	73	92	79.3%	
性別	男性	11	13	84.6%
	女性	54	65	83.1%
	団体	1	4	25.0%
	不明	7	10	70.0%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	0	1	0.0%
	30歳代	0	2	0.0%
	40歳代	2	1	200.0%
	50歳代	2	3	66.7%
	60歳代	7	5	140.0%
	70歳以上	47	58	81.0%
	不明	15	22	68.2%
職業別	給与生活者	8	5	160.0%
	自営・自由業	1	2	50.0%
	家事従事者	17	20	85.0%
	学生	0	0	—
	無職	33	49	67.3%
	その他・不明	14	16	87.5%
平均契約金額(千円)	1,020	809	126.1%	
平均既払金額(千円)	1,029	668	154.0%	
主な相談内容	1 高価格・料金	35	39	89.7%
	2 解約一般	15	18	83.3%
	3 次々販売	12	12	100.0%
	4 効能・効果	11	6	183.3%
	5 クーリングオフ一般	10	9	111.1%



### ⑪ 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726件で、前年度に比べて44.6%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」で前年度より32.9%増加した。このうち「タレント・モデル養成教室」の増加が目立つが、殆どがいわゆる「オーディション商法」である。「ビジネス教室」「精神修養講座」の相談も寄せられている。第2位は「内職・副業」で前年度より63.0%増加した。オンラインカジノやアフィリエイトなどの「他の内職・副業」、「タレント・モデル内職」の相談が寄せられている。第3位は、情報商材などの「放送・コンテンツ等」である。（表-62）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が57.3%と男性を上回った。年代別では「20歳代」が7割近くを占めた。職業別では、「給与生活者」が6割、「学生」も4分の1を占めた。

平均契約金額は106万1千円、平均既払金額は41万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「SNS」が多い。（表-63）

表-62 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	30年度	29年度	対前年度比
1 教室・講座	202	152	132.9%
タレント・モデル養成教室	117	66	177.3%
ビジネス教室	38	54	70.4%
精神修養講座	16	12	133.3%
2 内職・副業	88	54	163.0%
他の内職・副業	61	37	164.9%
タレント・モデル内職	20	15	133.3%
3 放送・コンテンツ等	70	28	250.0%
他のデジタルコンテンツ	39	20	195.0%
投資情報サイト	13	1	1300.0%
ギャンブル情報サイト	6	3	200.0%
4 学習教材	58	30	193.3%
教養娯楽教材	54	24	225.0%
5 役務その他	46	43	107.0%
役務その他サービス	40	36	111.1%
アポイントメントセールス 計	726	502	144.6%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.4%)	

表-63 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	30年度	29年度	対前年度比	
相談件数	726	502	144.6%	
性別	男性	307	254	120.9%
	女性	416	242	171.9%
	団体	1	1	100.0%
	不明	2	5	40.0%
年代別	20歳未満	28	37	75.7%
	20歳代	497	282	176.2%
	30歳代	76	65	116.9%
	40歳代	50	49	102.0%
	50歳代	36	28	128.6%
	60歳代	11	13	84.6%
	70歳以上	20	14	142.9%
	不明	8	14	57.1%
職業別	給与生活者	416	265	157.0%
	自営・自由業	32	26	123.1%
	家事従事者	25	21	119.0%
	学生	187	138	135.5%
	無職	47	42	111.9%
	その他・不明	19	10	190.0%
平均契約金額(千円)	1,061	1,286	82.5%	
平均既払金額(千円)	414	399	103.8%	
主な相談内容	1 解約一般	318	243	130.9%
	2 クーリングオフ一般	276	180	153.3%
	3 サイドビジネス商法	229	148	154.7%
	3 返金	229	153	149.7%
	5 SNS	222	128	173.4%

⑫ 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164件で、前年度に比べて7.3%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、精神修養講座などの「教室・講座」で、駅前や就職説明会の会場近くなどで声をかけられたケースが多い。第2位は、エステティックサービスなどの「理美容」で、キャッチセールスをきっかけに契約したが、不審なので解約したいとの相談が多い。第3位は「医療」で殆どが美容医療の相談であるが、街頭でのアンケート回答後にもらった無料券やカットモデルの勧誘などをきっかけに契約したが、高額なので解約したいなどの相談が寄せられている。(表-64)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が66.5%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く5割以上を占める。職業別では、「給与生活者」が4割、「学生」が3割を占める。

平均契約金額は164万2千円、平均既払金額は19万5千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「強引」「高価格・料金」「無料商法」が多い。(表-65)

表-64 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	30年度	29年度	対前年度比
1 教室・講座	24	15	160.0%
精神修養講座	12	4	300.0%
他の教室・講座	6	3	200.0%
タレント・モデル養成教室	2	4	50.0%
1 理美容	24	26	92.3%
エステティックサービス	23	24	95.8%
3 医療	14	2	700.0%
医療サービス	13	2	650.0%
4 飲料	11	14	78.6%
ミネラルウォーター	11	13	84.6%
4 他の教養娯楽品	11	17	64.7%
絵画・書画	9	15	60.0%
キャッチセールス 計	164	177	92.7%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-65 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比	
相談件数	164	177	92.7%	
性別	男性	52	59	88.1%
	女性	109	116	94.0%
	団体	0	0	—
	不明	3	2	150.0%
年代別	20歳未満	7	7	100.0%
	20歳代	84	99	84.8%
	30歳代	21	25	84.0%
	40歳代	10	15	66.7%
	50歳代	4	3	133.3%
	60歳代	12	10	120.0%
	70歳以上	16	11	145.5%
不明	10	7	142.9%	
職業別	給与生活者	69	91	75.8%
	自営・自由業	5	1	500.0%
	家事従事者	14	16	87.5%
	学生	51	48	106.3%
	無職	17	9	188.9%
その他・不明	8	12	66.7%	
平均契約金額(千円)	1,642	1,922	85.4%	
平均既払金額(千円)	195	259	75.3%	
主な相談内容	1 解約一般	70	55	127.3%
	2 強引	36	39	92.3%
	3 高価格・料金	35	32	109.4%
	4 クーリングオフ一般	34	48	70.8%
	5 無料商法	30	26	115.4%

### ⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は1,975件で、前年度と比べて1.8%の減少であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が61.1%を占める。年代別では「40歳代」が18.6%、「50歳代」が18.5%と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割を占めている。

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1,207件で、多重債務相談全体の61.1%を占める。

借入金の総額は、「100万円未満」が21.0%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(18.4%)、「300万円以上500万円未満」(8.5%)となっている。平均借入金額は約450万円で、前年度より高額になっている。(表-66)

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、「体を壊して失業し無収入になったため、消費者金融からの借金を繰り返し、債務が400万円になってしまった」「夫との離婚後、生活資金の補充のため、消費者金融やカードローンで借金を始め、親子で300万円以上の債務があり、返済が苦しい」などの相談が寄せられている。

表-66 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		30年度	29年度	対前年度比
相 談 件 数		1,975	2,012	98.2%
性別	男性	1,206	1,248	96.6%
	女性	713	702	101.6%
	団体	14	19	73.7%
	不明	42	43	97.7%
年代別	20歳未満	8	3	266.7%
	20歳代	267	252	106.0%
	30歳代	314	281	111.7%
	40歳代	367	421	87.2%
	50歳代	366	373	98.1%
	60歳代	229	256	89.5%
	70歳以上	259	224	115.6%
	不明	165	202	81.7%
職業別	給与生活者	1,029	1,023	100.6%
	自営・自由業	129	153	84.3%
	家事従事者	69	70	98.6%
	学生	24	30	80.0%
	無職	578	559	103.4%
	その他・不明	146	177	82.5%

項 目		30年度	29年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,207	1,268	95.2%
	住宅ローン	40	39	102.6%
	他の融資サービス	37	36	102.8%
借入金総額	100万円未満	415	401	103.5%
	100万円以上300万円未満	364	386	94.3%
	300万円以上500万円未満	168	166	101.2%
	500万円以上1,000万円未満	98	118	83.1%
	1,000万円以上	92	87	105.7%
	記入有計	1,137	1,158	98.2%
平均借入金額(千円)		4,501	4,111	109.5%

⑭ 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801件で、前年度に比べて47.2%の減少であった。

主な商品・役務で見ると、「ファンド型投資商品」「エステティックサービス」「フリーローン・サラ金」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。

最も多い「ファンド型投資商品」には、「株式会社ケフィア事業振興会」に関する相談が多く寄せられた。「株式会社ケフィア事業振興会」については、平成30年8月31日に消費者庁が「『オーナー制度』と称する取引に関し、多額の支払い遅延を発生させている」との注意喚起を行い、平成30年9月3日付けで破産手続が開始した。そのため、「今後どう対応すべきか」「お金は戻るのか」といった相談が多く寄せられた。

次いで多い「エステティックサービス」には、「サロンと突然連絡が取れなくなり、店も閉まってしまった。未施術分を返金してほしい」「中途解約の手続を中途半端にしていたら業者が倒産。支払いを続けているが納得できない」などの相談が寄せられた。

平均契約金額は361万1千円、平均既払金額は286万8千円である。(表-67)

表-67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		30年度	29年度	対前年度比
相談件数		801	1,516	52.8%
性別	男性	237	338	70.1%
	女性	530	1,136	46.7%
	団体	18	23	78.3%
	不明	16	19	84.2%
	20歳未満	4	12	33.3%
年代別	20歳代	73	500	14.6%
	30歳代	76	270	28.1%
	40歳代	97	213	45.5%
	50歳代	106	173	61.3%
	60歳代	116	106	109.4%
	70歳以上	253	128	197.7%
	不明	76	114	66.7%
	職業別	給与生活者	289	956
自営・自由業		46	72	63.9%
家事従事者		152	151	100.7%
学生		9	59	15.3%
無職		205	164	125.0%
その他・不明		100	114	87.7%

項目		30年度	29年度	対前年度比
主な商品・役務	ファンド型投資商品	237	36	658.3%
	エステティックサービス	68	675	10.1%
	フリーローン・サラ金	34	19	178.9%
	不動産貸借	33	16	206.3%
	携帯電話サービス	33	24	137.5%
平均契約金額(千円)		3,611	1,081	334.0%
平均既払金額(千円)		2,868	865	331.6%

### (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30年度の「危害」に関する相談は1,844件で、前年度と比べて2.0%の減少であった。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(531件)であり、次いで「その他の傷病及び諸症状」(450件)、「消化器障害」(261件)、「熱傷」(122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」(306件)で主な内訳は「医療サービス」(161件)や「歯科治療」(56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、「リフトアップによる腫れ、痛み」「二重瞼手術をしたら、目の中に糸が出た」「鼻の軟骨を切除する手術で鼻が曲がった」「豊胸手術を受けたら胸が固くなった」「ヒアルロン酸を注入したら、腫れが引かず、凸凹になった」など様々な危害の相談が寄せられた。「レーザーシミ取りなどによる皮膚障害」「医療脱毛による熱傷」などの相談も寄せられている。「美容医療」以外の「医療サービス」では、様々な診療分野における医療ミスなどに関する相談が寄せられた。「歯科治療」では、「歯科治療による痛み、歯の損傷、唇の損傷、腫れ、顎関節症になった」などの相談が寄せられた。

第2位は「化粧品」(281件)である。「まつ毛美容液、美容液、各種クリーム・化粧水、二重瞼用化粧品」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」(252件)である。「ダイエットサプリ、酵素サプリメント、バスタップサプリなどの各種サプリメント、酵素食品」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」(155件)で主な内訳は「エステティックサービス」(85件)である。「脱毛エステ、美顔・フェイシャルエステ、痩身エステ、小顔エステ」などによる危害の相談が寄せられた。

第5位は「外食・食事宅配」(74件)で主な内訳は「外食」(70件)である。様々な外食先における熱傷や食べたものが原因での消化器障害の相談が寄せられている。また、食事宅配による危害の相談も寄せられた。(表-68)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が多く75.1%である。

年代別では「50歳代」が最も多いが、他の年代でも被害が見られ、「20歳未満」「50歳代」「60歳代」で増加が目立つ。

職業別では、「給与生活者」が最も多く37.6%、次いで「無職」が19.4%、「家事従事者」が18.0%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(726件)が全体の39.4%と最も多い。「治療1ヶ月以上」は133件、「死亡」は7件寄せられている。(表-69)

表-68 危害の内容 商品・役務別件数(平成30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	1,844	58	13	1	119	90	6	6	40	20	4	18	122	6	531	3	16	46	261	450	34
1 医療	306																				
医療サービス	161	0	1	0	2	3	1	3	2	2	0	7	16	0	35	0	0	2	7	76	4
歯科治療	56	0	1	0	1	6	0	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	40	0
2 化粧品	281																				
基礎化粧品	119	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	113	0	0	0	1	4	0
他の化粧品	112	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	89	0	0	0	0	19	0
3 健康食品	252																				
他の健康食品	152	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	54	0	0	2	83	12	0
酵素食品	72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	53	3	1
4 理美容	155																				
エステティックサービス	85	1	0	0	13	1	0	0	1	0	0	0	24	2	26	0	0	0	1	16	0
5 外食・食事宅配	74																				
外食	70	2	0	0	7	3	0	0	1	0	0	0	15	0	3	0	9	1	13	16	0

表-69 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		30年度	29年度	対前年度比
相談件数		1,844	1,881	98.0%
被害者	性別			
	男性	406	438	92.7%
	女性	1,385	1,398	99.1%
	不明	53	45	117.8%
	年代別			
	20歳未満	98	72	136.1%
	20歳代	138	178	77.5%
	30歳代	248	276	89.9%
	40歳代	309	387	79.8%
	50歳代	371	335	110.7%
60歳代	259	198	130.8%	
70歳以上	246	245	100.4%	
不明	175	190	92.1%	
職業別				
給与生活者	694	758	91.6%	
自営・自由業	142	138	102.9%	
家事従事者	332	369	90.0%	
学生	83	68	122.1%	
無職	358	314	114.0%	
その他・不明	235	234	100.4%	

項目		30年度	29年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	196	194	101.0%
	1～2週間	117	142	82.4%
	3週間～1か月	76	83	91.6%
	1か月以上	133	122	109.0%
	死亡	7	7	100.0%
	不明	589	604	97.5%
	医者にかからず	726	729	99.6%

※PIO-NET2015による令和元年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30年度の「危険」に関する相談件数は362件で、前年度(484件)より122件減少した。

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」(62件)、第2位が「発煙・火花」(61件)、第3位が「異物の混入」(45件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(24件)が最も多く、危険内容として多いのは「機能故障」であり、走行中の故障に関する相談等が寄せられている。第2位は「電話関連機器・用品」で「発煙・火花」「過熱・こげる」が多い。第3位は「室内照明器具」で「過熱・こげる」などの相談が寄せられた。第4位は「電動自転車」で「破損・折損」などの相談が寄せられた。第5位は「賃貸アパート」で、賃貸アパートの備品等に関して「点火・燃焼・消火不良」、ウッドデッキや外壁の「破損・折損」などの相談が寄せられた。(表-70)

表-70 危険の内容 商品・役務別件数(平成30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	362	3	25	61	62	0	5	5	1	8	0	7	42	13	33	3	2	15	4	45	1	27	0
1 普通・小型自動車	24	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	3	0
2 電話関連機器・用品	15	0	2	6	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 室内照明器具	9	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 電動自転車	8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
5 賃貸アパート	8	0	0	1	1	0	1	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 他の調理食品	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	0
7 電気ストーブ	7	1	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 ヘアードライヤー	7	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 スマートフォン	7	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 ノートパソコン	6	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2015 による令和元年5月31日現在の集計値