

平成 30 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 30 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 30 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
＜コラム：「定期購入」に関する相談が引き続き増加＞	
(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	33
(1) 契約当事者別相談件数	33
① 高齢者の相談	33
② 若者の相談	35
＜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＞	
③ 判断不十分者契約に関する相談	38
(2) 主な商法・問題別相談件数	40
① 架空・不当請求	40
② インターネット通販	42
③ 利殖商法	44
＜コラム：「情報商材」に関連したトラブル急増＞	
④ サイドビジネス商法	47
⑤ 無料商法	49
⑥ 原野商法	51
⑦ クレ・サラ強要商法	53
⑧ 点検商法	55
⑨ 次々販売	57

⑩ 催眠(SF)商法	58
⑪ アポイントメントセールス	59
⑫ キャッチセールス	60
⑬ 多重債務	61
⑭ 倒産	62
(3) 危害・危険に関する相談件数	63
① 危害に関する相談	63
② 危険に関する相談	65
Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分	66
1 相談受付状況	66
(1) 相談件数の推移	66
(2) 相談区分及び方法別相談件数	67
(3) 契約購入金額	67
2 相談者・契約当事者の属性	68
(1) 相談者の属性(性別・年代別)	68
(2) 相談者の居住する地域別件数	69
(3) 契約当事者の属性(性別・年代別)	70
(4) 契約当事者の属性(職業別)	71
3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	72
(1) 商品・役務大分類別相談件数	72
(2) 商品・役務中分類別相談件数	73
(3) 相談件数の多い商品・役務	75
(4) 内容分類別相談件数	76
(5) 内容キーワード別相談件数	77
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	78
4 販売購入形態別相談件数	80
(1) 販売購入形態別相談件数	80
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	80
(3) 訪問販売	81
(4) 通信販売	82
(5) マルチ(まがい)商法	83
(6) 電話勧誘販売	83
(7) ネガティブオプション	84
(8) 訪問購入	84
(9) 他の無店舗販売	85
5 支払方法別相談件数	86
(1) 支払方法別	86
(2) 販売信用による支払の相談	87
6 主な相談別特徴	88
(1) 契約当事者別相談件数	88
① 高齢者の相談	88
② 若者の相談	89
(2) 主な商法・問題別相談件数	90
① 架空・不当請求	90
② インターネット通販	91
③ 多重債務	92
(3) 危害・危険に関する相談件数	93
① 危害に関する相談	93
② 危険に関する相談	94

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13万9千件となり、対前年度比17.6%の増加となった(P.3)

平成30年度の東京都内の相談件数は139,215件となり、前年度と比較すると20,854件(17.6%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が29,384件(構成比21.1%)、区市町村受付件数が109,831件(同78.9%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が93.6%、相談方法は「電話」が86.9%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が93.6%、「問合せ」が6.3%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.9%、「来所」が13.0%、「文書」が0.1%となっている。

(3) 最も多い相談の第1位は「商品一般」、第2位「放送・コンテンツ等」、第3位「レンタル・リース・貸借」(P.14、P.15)

相談件数の多い商品・役務を見ると、最も多い相談は、「商品一般」(28,939件)で、相談全体の20.8%を占める。主な内訳は、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であった。第2位は、「放送・コンテンツ等」(15,388件)で、相談全体の11.1%を占める。その9割近くを「デジタルコンテンツ」が占め、コンテンツ利用料の架空請求の相談や情報商材などの相談が寄せられた。第3位は「賃貸アパート」が8割近くを占める「レンタル・リース・貸借」(8,324件、構成比6.0%)である。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の約4割。なかでも「通信販売」が目立つ(P.20)

店舗購入以外の「特殊販売」は60,356件となり、全相談の43.4%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5万6千件となり、全相談の4割に達した(P.33)

60歳以上の高齢者の相談件数は56,073件と、前年度より49.6%増加した。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。最も多い相談は「商品一般」で、次に「放送・コンテンツ等」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は、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「商品一般」(523.9%増)である。また、高齢者の平均契約金額は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。

(6) 若者の相談は約1万3千件(P.35)

29歳以下の若者の相談件数は13,240件となり、前年度より2.9%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は9.5%となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」で、次に「レンタル・リース・貸借」「教室・講座」と続く。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」(26.6%増)、減少が目立つ相談は、「エステティックサービス」(42.3%減)である。

(7) 架空・不当請求に関する相談が急増(P. 40)

架空・不当請求に関する相談は、34,216件となり、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。商品・役務別では、「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。

(8) 利殖商法に関する相談は増加(P. 44)

利殖商法に関する相談は1,955件で、前年度より45.4%増加した。最も多い相談は「ファンド型投資商品」、次に情報商材の相談が多い「放送・コンテンツ等」、バイナリーオプションに関する相談が多い「デリバティブ取引」と続く。平均契約金額は425万円、平均既支払金額は291万円であった。

(9) サイドビジネス商法に関する相談はやや減少(P. 47)

サイドビジネス商法に関する相談は1,966件で、前年度より4.5%減少した。最も多い相談は情報商材の相談が多い「放送・コンテンツ等」、次に「内職・副業」、投資用教材U S Bの相談が多い「学習教材」と続く。平均契約金額は78万円、平均既支払金額は47万円であった。

(10) 原野商法に関する相談は減少(P. 51)

原野商法に関する相談は583件で、前年度より13.4%減少したが、平均契約金額は595万円、平均既支払金額は410万円と高額である。契約当事者の年代別では「70歳以上」が7割を占める。

(11) クレ・サラ強要商法に関する相談は増加(P. 53)

クレ・サラ強要商法に関する相談は515件で、前年度より21.7%増加した。最も多い相談は投資用教材U S B等の「学習教材」、次に「教室・講座」「放送・コンテンツ等」と続く。契約当事者の年代別では「20歳代」が9割近くを占める。

(12) 点検商法に関する相談はやや増加(P. 55)

点検商法に関する相談は710件となり、前年度より1.1%増加した。最も多い相談は「工事・建築・加工」、次に「役務その他」「修理・補修」と続く。平均契約金額は90万円、平均既支払金額は20万円であった。契約当事者の年代別では「70歳以上」が6割を占める。

(13) 多重債務に関する相談はやや減少(P. 61)

「多重債務」に関する相談は1,975件で、前年度より1.8%減少した。年代別では「40歳代」「50歳代」が高い割合を占める。平均借入金額は450万円で、前年度より高額になっている。

(14) 危害に関する相談はやや減少、危険に関する相談は減少(P. 63、P. 65)

「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。危害の原因となった商品・役務では「医療」が306件、「化粧品」が281件となっている。

「危険」に関する相談は362件となり、前年度より122件減少した。

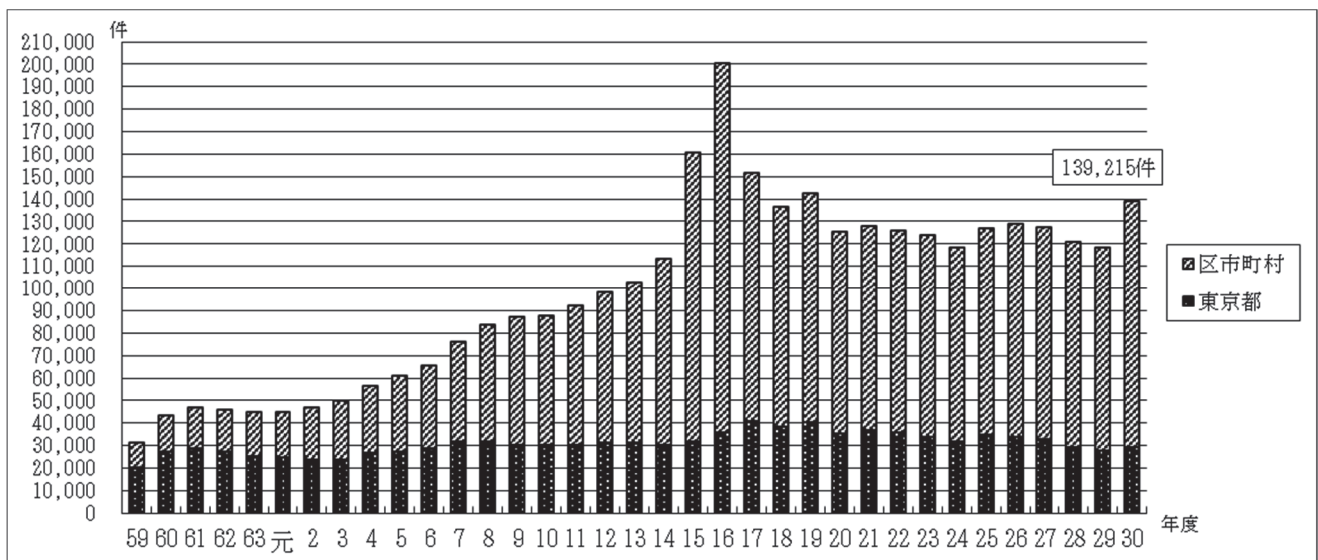
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成30年度の東京都内の相談件数は139,215件となり、対前年度比17.6％の増加であった。そのうち東京都受付分は29,384件（構成比21.1％）、区市町村受付分が109,831件（同78.9％）であった。

相談件数は、平成16年度に20万件を超えてピークとなり、その後、平成20年度以降は12万件程で推移していたが、平成30年度は前年度よりも約2万件増加した。（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	30年度
東 京 都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384
区 市 町 村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数を見ると、東京都受付分が29,384件で、前年度より1,527件(5.5%)増加している。

23区では76,182件、対前年度比17.9%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の7,186件、次に「練馬区」5,862件、「大田区」5,802件の順となっている。

市町村では33,649件、対前年度比30.1%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の5,124件、次に「町田市」4,287件、「府中市」2,010件の順となっている。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

都			
東京都 消費生活 総合センター	30年度	29年度	対前年度比
	29,384 (21.1%)	27,857 (23.5%)	105.5%

区			
	30年度	29年度	対前年度比
千代田区	1,155	1,037	111.4%
中央区	1,534	1,541	99.5%
港区	2,691	2,433	110.6%
新宿区	3,862	3,480	111.0%
文京区	1,965	1,645	119.5%
台東区	1,835	1,599	114.8%
墨田区	2,071	1,783	116.2%
江東区	3,438	2,964	116.0%
品川区	2,895	2,585	112.0%
目黒区	2,532	2,139	118.4%
大田区	5,802	4,719	122.9%
世田谷区	7,186	5,982	120.1%
渋谷区	1,690	1,658	101.9%
中野区	2,664	2,247	118.6%
杉並区	3,943	3,518	112.1%
豊島区	2,198	1,936	113.5%
北区	2,904	2,376	122.2%
荒川区	1,633	1,342	121.7%
板橋区	4,247	3,566	119.1%
練馬区	5,862	4,861	120.6%
足立区	5,224	4,173	125.2%
葛飾区	3,587	2,868	125.1%
江戸川区	5,264	4,182	125.9%
区 計	76,182 (54.7%)	64,634 (54.6%)	117.9%

市町村			
	30年度	29年度	対前年度比
八王子市	5,124	4,148	123.5%
立川市	1,806	1,350	133.8%
武蔵野市	1,330	1,029	129.3%
三鷹市	1,209	961	125.8%
青梅市	1,098	889	123.5%
府中市	2,010	1,446	139.0%
昭島市	839	650	129.1%
調布市	1,502	1,254	119.8%
町田市	4,287	3,411	125.7%
小金井市	905	650	139.2%
小平市	1,302	1,048	124.2%
日野市	1,544	1,222	126.4%
東村山市	1,061	887	119.6%
国分寺市	779	495	157.4%
国立市	595	466	127.7%
福生市	231	192	120.3%
狛江市	569	398	143.0%
東大和市	359	239	150.2%
清瀬市	1,310	924	141.8%
東久留米市	1,057	763	138.5%
武蔵村山市	399	258	154.7%
多摩市	1,254	941	133.3%
稲城市	499	355	140.6%
羽村市	759	527	144.0%
あきる野市	206	130	158.5%
西東京市	1,494	1,161	128.7%
瑞穂町	121	76	159.2%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	33,649 (24.2%)	25,870 (21.9%)	130.1%

総 計	139,215 (100.0%)	118,361 (100.0%)	117.6%
-----	---------------------	---------------------	--------

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

(3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別で見ると、「苦情」は130,349件寄せられ、構成比は93.6%を占める。「問合せ」の件数は8,779件で全体の6.3%、「要望」については87件で全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の86.9%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の13.0%、「文書」による相談は全体の0.1%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		30年度		29年度		対前年度比
相談区分	苦 情	130,349	(93.6%)	109,177	(92.2%)	119.4%
	問合せ	8,779	(6.3%)	9,112	(7.7%)	96.3%
	要 望	87	(0.1%)	72	(0.1%)	120.8%
相談方法	電 話	121,002	(86.9%)	103,554	(87.5%)	116.8%
	来 所	18,026	(13.0%)	14,647	(12.4%)	123.1%
	文 書	187	(0.1%)	160	(0.1%)	116.9%
計		139,215	(100.0%)	118,361	(100.0%)	117.6%

(4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額における相談件数は45,583件で全体の32.7%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9.6%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,437件で構成比は1.0%となっている。「1億円以上」は69件と前年度(70件)とほぼ同数である。平均金額は126万円となり、前年度より約8万6千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	30年度		29年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	13,397	(9.6%)	12,264	(10.4%)	109.2%
1万円以上5万円未満	13,156	(9.5%)	12,362	(10.4%)	106.4%
5万円以上10万円未満	5,599	(4.0%)	5,251	(4.4%)	106.6%
10万円以上50万円未満	13,431	(9.6%)	13,956	(11.8%)	96.2%
50万円以上100万円未満	3,972	(2.9%)	3,772	(3.2%)	105.3%
100万円以上500万円未満	4,454	(3.2%)	4,327	(3.7%)	102.9%
500万円以上1千万円未満	841	(0.6%)	727	(0.6%)	115.7%
1千万円以上5千万円未満	1,178	(0.8%)	1,044	(0.9%)	112.8%
5千万円以上1億円未満	190	(0.1%)	227	(0.2%)	83.7%
1億円以上	69	(0.1%)	70	(0.1%)	98.6%
その他・不明	82,928	(59.6%)	64,361	(54.4%)	128.8%
総件数	139,215	(100.0%)	118,361	(100.0%)	117.6%
総合計金額	70,936,688,121円		72,724,247,791円		97.5%
平均金額(※)	1,260,268円		1,346,745円		93.6%

※「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59.6％で、「男性」の36.7％を22.9ポイント上回っている。(表－5)

年代別の構成比を見ると、「70歳以上」が最も多く22.3％、次に「60歳代」17.7％、「50歳代」17.4％と続く。前年度と比較すると、「70歳以上」「60歳代」の増加が目立つ。(表－6)

表－5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	30年度	29年度	対前年度比
男性	51,137 (36.7%)	46,921 (39.6%)	109.0%
女性	82,904 (59.6%)	66,463 (56.2%)	124.7%
団体・不明	5,174 (3.7%)	4,977 (4.2%)	104.0%
計	139,215 (100.0%)	118,361 (100.0%)	117.6%

表－6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	30年度	29年度	対前年度比
20歳未満	735 (0.5%)	859 (0.7%)	85.6%
20歳代	10,097 (7.3%)	10,528 (8.9%)	95.9%
30歳代	14,529 (10.4%)	15,327 (12.9%)	94.8%
40歳代	20,262 (14.6%)	20,675 (17.5%)	98.0%
50歳代	24,162 (17.4%)	20,703 (17.5%)	116.7%
60歳代	24,696 (17.7%)	16,745 (14.1%)	147.5%
70歳以上	31,044 (22.3%)	20,129 (17.0%)	154.2%
団体・不明	13,690 (9.8%)	13,395 (11.3%)	102.2%
計	139,215 (100.0%)	118,361 (100.0%)	117.6%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する都道府県別で見ると、東京都が133,528件で全体の95.9%、東京都以外の住民からの相談は5,528件で全体の4.0%となっている。東京都以外では、埼玉県、千葉県、神奈川県、近畿3県の住民からの相談が3,554件で64.3%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88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30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	858	八王子市	4,909	瑞穂町	226
中央区	1,600	立川市	1,362	日の出町	78
港区	2,619	武蔵野市	1,493	檜原村	4
新宿区	4,329	三鷹市	1,545	奥多摩町	26
文京区	2,384	青梅市	1,220	郡部 地域不明	21
台東区	2,006	府中市	2,361	郡部 計	355
墨田区	2,355	昭島市	973		(0.3%)
江東区	4,353	調布市	1,947	島 し ょ 部	
品川区	3,557	町田市	4,617	大島町	20
目黒区	2,965	小金井市	1,095	利島村	0
大田区	6,648	小平市	1,166	新島村	9
世田谷区	8,507	日野市	1,782	神津島村	5
渋谷区	1,804	東村山市	682	三宅村	7
中野区	3,328	国分寺市	849	御蔵島村	1
杉並区	5,116	国立市	684	八丈町	18
豊島区	2,661	福生市	405	青ヶ島村	0
北区	3,488	狛江市	744	小笠原村	5
荒川区	1,889	東大和市	607	島しょ 地域不明	25
板橋区	5,071	清瀬市	1,272	島しょ 計	90
練馬区	6,962	東久留米市	1,236		(0.1%)
足立区	5,269	武蔵村山市	550	都内 地域不明	8,600
葛飾区	4,056	多摩市	1,183	都内 計	(6.2%)
江戸川区	6,244	稲城市	688		133,528
特別区 地域不明	2	羽村市	800	(95.9%)	
特別区 計	88,071 (63.3%)	あきる野市	492		
		西東京市	1,750		
		市部 計	36,412 (26.2%)		

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	28
北海道	128	山梨県	53	徳島県	12
青森県	23	長野県	82	香川県	27
岩手県	11	岐阜県	40	愛媛県	19
宮城県	46	静岡県	125	高知県	16
秋田県	14	愛知県	143	福岡県	92
山形県	20	三重県	36	佐賀県	10
福島県	48	滋賀県	20	長崎県	22
茨城県	193	京都府	60	熊本県	25
栃木県	68	大阪府	128	大分県	15
群馬県	79	兵庫県	74	宮崎県	14
埼玉県	1,224	奈良県	26	鹿児島県	33
千葉県	877	和歌山県	14	沖縄県	20
神奈川県	1,453	鳥取県	6	道府県 計	5,528
新潟県	46	島根県	14		(4.0%)
富山県	23	岡山県	38	在外日本人	71
石川県	24	広島県	47	在日外国人	88
				合 計	139,215 (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58.2％で、「男性」の35.8％を22.4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23.7％、次いで「60歳代」16.6％、「50歳代」14.6％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わかる。

表－8 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	30年度	29年度	対前年度比
男性	49,776 (35.8%)	48,769 (41.2%)	102.1%
女性	81,091 (58.2%)	61,711 (52.1%)	131.4%
団体・不明	8,348 (6.0%)	7,881 (6.7%)	105.9%
計	139,215 (100.0%)	118,361 (100.0%)	117.6%

表－9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	30年度	29年度	対前年度比
20歳未満	1,961 (1.4%)	2,014 (1.7%)	97.4%
20歳代	11,279 (8.1%)	11,620 (9.8%)	97.1%
30歳代	13,654 (9.8%)	14,662 (12.4%)	93.1%
40歳代	17,436 (12.5%)	18,167 (15.3%)	96.0%
50歳代	20,262 (14.6%)	17,007 (14.4%)	119.1%
60歳代	23,099 (16.6%)	15,034 (12.7%)	153.6%
70歳以上	32,974 (23.7%)	22,445 (19.0%)	146.9%
団体・不明	18,550 (13.3%)	17,412 (14.8%)	106.5%
計	139,215 (100.0%)	118,361 (100.0%)	117.6%

(4) 契約当事者の属性(職業別)

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く全体に占める割合は34.3%、次いで「無職」23.2%、「家事従事者」17.6%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	30年度		29年度		対前年度比
給与生活者	47,721	(34.3%)	45,366	(38.3%)	105.2%
自営・自由業	8,847	(6.4%)	8,055	(6.8%)	109.8%
家事従事者	24,433	(17.6%)	16,399	(13.9%)	149.0%
学生	4,536	(3.3%)	4,500	(3.8%)	100.8%
無職	32,350	(23.2%)	25,230	(21.3%)	128.2%
相談窓口	0	(0.0%)	0	(0.0%)	0.0%
行政機関	15	(0.0%)	35	(0.0%)	42.9%
消費者団体	0	(0.0%)	11	(0.0%)	0.0%
企業・団体	3,620	(2.6%)	3,678	(3.1%)	98.4%
その他・不明	17,693	(12.7%)	15,087	(12.7%)	117.3%
合 計	139,215	(100.0%)	118,361	(100.0%)	117.6%

4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

平成30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66,107件(構成比47.5%)、「役務」に関する相談が69,383件(49.8%)、「他の相談」が3,725件(2.7%)である。「商品」の相談は、年々減少傾向にあったが、平成29年度以降は増加に転じた。「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30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、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などを分類する「商品一般」(28,939件)で、相談全体の20.8%を占めている。

次に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」(25,506件)で、全体の18.3%を占めている。第3位は、携帯電話機や音響・映像機器、新聞などの相談を含む「教養娯楽品」(8,512件：構成比6.1%)である。第4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」(8,324件：構成比6.0%)、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」(7,574件：構成比5.4%)の順になっている。

過去5年間の推移を見ると、増加が目立つものは「商品一般」、減少が目立つものは「運輸・通信サービス」である。「商品一般」は、平成29年度に大きく増加に転じ、平成30年度には激増した。デジタルコンテンツ等の「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。(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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度比
A 商品一般	4,519	4,398	4,592	7,299 (6.2%)	28,939 (20.8%)	396.5%
B 食料品	5,225	5,770	6,693	6,849 (5.8%)	6,668 (4.8%)	97.4%
C 住居品	5,933	5,298	4,806	4,429 (3.7%)	4,327 (3.1%)	97.7%
D 光熱水品	817	841	1,099	1,453 (1.2%)	1,961 (1.4%)	135.0%
E 被服品	6,868	5,501	5,167	5,660 (4.8%)	5,437 (3.9%)	96.1%
F 保健衛生品	3,134	3,111	3,350	3,883 (3.3%)	4,369 (3.1%)	112.5%
G 教養娯楽品	10,067	9,417	8,674	8,294 (7.0%)	8,512 (6.1%)	102.6%
H 車両・乗り物	1,862	1,932	1,883	1,670 (1.4%)	1,724 (1.2%)	103.2%
I 土地・建物・設備	4,262	4,023	3,793	4,138 (3.5%)	4,000 (2.9%)	96.7%
J 他の商品	240	211	212	188 (0.2%)	170 (0.1%)	90.4%
商品 計	42,927	40,502	40,269	43,863 (37.1%)	66,107 (47.5%)	150.7%
K クリーニング	1,175	1,115	985	983 (0.8%)	885 (0.6%)	90.0%
L レンタル・リース・貸借	9,297	9,193	8,289	8,293 (7.0%)	8,324 (6.0%)	100.4%
M 工事・建築・加工	3,841	3,708	3,396	3,390 (2.9%)	3,697 (2.7%)	109.1%
N 修理・補修	1,611	1,683	1,793	1,695 (1.4%)	1,918 (1.4%)	113.2%
O 管理・保管	460	478	451	485 (0.4%)	437 (0.3%)	90.1%
P 役務一般	179	201	208	186 (0.2%)	146 (0.1%)	78.5%
Q 金融・保険サービス	10,075	8,143	7,366	7,031 (5.9%)	7,574 (5.4%)	107.7%
R 運輸・通信サービス	32,823	36,771	32,452	28,339 (23.9%)	25,506 (18.3%)	90.0%
S 教育サービス	815	758	681	720 (0.6%)	688 (0.5%)	95.6%
T 教養・娯楽サービス	5,380	5,596	5,834	5,690 (4.8%)	5,930 (4.3%)	104.2%
U 保健・福祉サービス	6,575	6,181	5,825	6,020 (5.1%)	6,027 (4.3%)	100.1%
V 他の役務	7,865	7,461	7,813	6,462 (5.5%)	6,653 (4.8%)	103.0%
W 内職・副業・ねずみ講	819	871	874	921 (0.8%)	903 (0.6%)	98.0%
X 他の行政サービス	764	1,008	714	627 (0.5%)	695 (0.5%)	110.8%
役務 計	81,679	83,167	76,681	70,842 (59.9%)	69,383 (49.8%)	97.9%
Z 他の相談	4,434	3,977	3,863	3,656 (3.1%)	3,725 (2.7%)	101.9%
合 計	129,040	127,646	120,813	118,361 (100.0%)	139,215 (100.0%)	117.6%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務を中分類別で見た相談件数は、「表－12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、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分類する「商品一般」で21,640件の増加（296.5％増）であった。次いで、「電気」で568件の増加（93.7％増）、「ファンド型投資商品」で561件の増加（70.1％増）、「化粧品」で501件の増加（21.0％増）、「工事・建築・加工」で307件の増加（9.1％増）となっている。

表－12 商品・役務中分類別相談件数

	商 品 名	30年度	29年度	増減
A	商 品 一 般	28,939	7,299	21,640
B	食 料 品	6,668	6,849	△ 181
	食料品一般	144	153	△ 9
	穀類	213	221	△ 8
	魚介類	384	365	19
	肉類	91	102	△ 11
	乳卵類	123	113	10
	野菜・海草	208	220	△ 12
	油脂・調味料	114	129	△ 15
	果物	181	167	14
	菓子類	303	280	23
	飲料	676	951	△ 275
	酒類	122	126	△ 4
	調理食品	435	426	9
	健康食品	3,652	3,573	79
	食料品その他	22	23	△ 1
C	住 居 品	4,327	4,429	△ 102
	住居品一般	24	36	△ 12
	食生活機器	588	618	△ 30
	食器・台所用品	499	587	△ 88
	洗濯・裁縫用具	280	277	3
	掃除用具	210	190	20
	洗浄剤等	118	188	△ 70
	空調・冷暖房機器	741	638	103
	家具・寝具	1,077	1,054	23
	室内装備品	110	122	△ 12
	照明器具	185	205	△ 20
	他の住居品	495	514	△ 19
D	光 熱 水 品	1,961	1,453	508
	光熱水品一般	13	8	5
	電気	1,174	606	568
	ガス	607	663	△ 56
	石油	39	46	△ 7
	水道	82	86	△ 4
	他の光熱水品	46	44	2
E	被 服 品	5,437	5,660	△ 223
	被服品一般	86	97	△ 11
	和服	236	402	△ 166
	洋服一般	114	111	3
	子供洋服	70	76	△ 6
	洋装下着	295	354	△ 59
	紳士・婦人洋服	1,806	2,031	△ 225
	履物	771	803	△ 32
	かばん	766	585	181
	アクセサリー	784	741	43
	他の身の回り品	446	417	29
	生地・糸類	28	25	3
	他の被服品	35	18	17
F	保 健 衛 生 品	4,369	3,883	486
	保健衛生品一般	1	6	△ 5
	医薬品	261	232	29
	医療用具	581	592	△ 11
	化粧品	2,886	2,385	501
	理美容器具・用品	332	367	△ 35
	他の保健衛生品	308	301	7
G	教 養 娛 楽 品	8,512	8,294	218
	教養娯楽品一般	13	12	1
	文具・事務用品	199	177	22
	パソコン・パソコン関連用品	1,394	1,437	△ 43
	電話機・電話機用品	1,424	1,390	34
	学習教材	465	398	67
	書籍・印刷物	1,301	1,395	△ 94
	音響・映像製品	1,051	885	166
	スポーツ用品	423	361	62
	カメラ類	109	142	△ 33
	時計	405	347	58
	他の光学機器	33	31	2
	玩具・遊具	478	481	△ 3
	楽器	122	106	16
	他の教養娯楽品	1,095	1,132	△ 37
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,724	1,670	54
	車両・乗り物一般	5	2	3
	自動車	1,121	1,046	75
	自動車用品	195	209	△ 14
	自転車・用品	320	321	△ 1
	運搬用具	69	70	△ 1
	他の乗り物	14	22	△ 8
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	4,000	4,138	△ 138
	土地・建物・設備一般	106	85	21
	土地	1,009	1,090	△ 81
	建物一般	31	31	0
	集合住宅	1,092	1,070	22
	戸建住宅	549	548	1
	他の建物	23	25	△ 2
	住宅構成材	116	149	△ 33
	空調・冷暖房・給湯設備	418	444	△ 26
	衛生設備	202	213	△ 11
	屋外装備品	275	282	△ 7
	他の住宅設備	179	201	△ 22
J	他 の 商 品	170	188	△ 18
	商 品 計	66,107	43,863	22,244

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2,763件の減少（15.2%減）であった。次いで、エステティックサービスなどの「理美容」で561件の減少（27.8%減）、「飲料」で275件の減少（28.9%減）、「紳士・婦人洋服」で225件の減少（11.1%減）、「和服」で166件の減少（41.3%減）となっている。

単位：件

	商 品 名	30年度	29年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	885	983	△ 98
L	レンタル・リース・貸借	8,324	8,293	31
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	3,697	3,390	307
N	修 理 ・ 補 修	1,918	1,695	223
O	管 理 ・ 保 管	437	485	△ 48
P	役 務 一 般	146	186	△ 40
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	7,574	7,031	543
	金融・保険一般	72	92	△ 20
	生命保険	823	792	31
	損害保険	482	469	13
	その他の保険	219	238	△ 19
	預貯金・証券等	941	814	127
	デリバティブ取引	326	278	48
	ファンド型投資商品	1,361	800	561
	融資サービス	2,220	2,329	△ 109
	他の金融関連サービス	1,130	1,219	△ 89
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	25,506	28,339	△ 2,833
	運輸・運送サービス一般	21	15	6
	旅客運送サービス	656	607	49
	郵便・貨物運送サービス	1,040	961	79
	放送・通信サービス一般	41	38	3
	電報・固定電話	746	659	87
	移動通信サービス	3,893	4,033	△ 140
	放送・コンテンツ等	15,388	18,151	△ 2,763
	インターネット通信サービス	3,721	3,875	△ 154
S	教 育 サ ー ビ ス	688	720	△ 32
	教育一般	1	1	0
	学校教育	172	136	36
	補習教育	461	532	△ 71
	他の教育	54	51	3
T	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	5,930	5,690	240
	教養・娯楽一般	11	12	△ 1
	旅行代理業	874	905	△ 31
	宿泊施設	368	307	61
	教室・講座	2,705	2,582	123
	観覧・鑑賞	704	507	197
	各種会員権	201	209	△ 8
	他の教養・娯楽	1,067	1,168	△ 101

	商 品 名	30年度	29年度	増減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	6,027	6,020	7
	保健・福祉一般	6	8	△ 2
	医療	2,418	2,199	219
	理美容	1,457	2,018	△ 561
	浴場	47	38	9
	衛生サービス	653	610	43
	保育	105	96	9
	老人福祉・サービス	396	390	6
	他の保健・福祉	945	661	284
V	他 の 役 務	6,653	6,462	191
	外食・食事宅配	977	909	68
	冠婚葬祭	560	578	△ 18
	家事サービス	295	203	92
	役務その他	4,821	4,772	49
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	903	921	△ 18
	内職・副業一般	25	35	△ 10
	自動販売機	17	18	△ 1
	内職・副業	851	856	△ 5
	無限連鎖講	10	12	△ 2
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	695	627	68
	役 務 計	69,383	70,842	△ 1,459
Z	他 の 相 談	3,725	3,656	69
	消費者運動	35	33	2
	家庭管理	49	51	△ 2
	健康管理	10	10	0
	相隣関係	467	444	23
	慣習・しきたり	51	74	△ 23
	婚姻	31	29	2
	相続	182	167	15
	相談その他	2,900	2,848	52
	合 計	139,215	118,361	20,854

(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、「商品一般」(28,939件)で、相談全体の20.8%を占める。主な内訳は、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であった。

第2位は「放送・コンテンツ等」(15,388件)で、相談全体の11.1%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「デジタルコンテンツ一般」(4,956件)である。「デジタルコンテンツ一般」には、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寄せられている。次いで多いのが情報商材やセキュリティソフトなどの「他のデジタルコンテンツ」(4,207件)である。

第3位は「レンタル・リース・貸借」(8,324件)で、全体の6.0%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(6,623件)である。

第4位は「役務その他」(4,821件)で、「役務その他サービス」が多くを占めるが、E S T A申請代行、パソコンのウィルス駆除・遠隔操作サービス、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」(3,893件)で、そのうち7割以上を占めるのが「携帯電話サービス」であり、約4分の1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21,640件増加(296.5%増)と激増したほか、「放送・コンテンツ等」の中の「他のデジタルコンテンツ」が681件増加(19.3%増)、「電気」が568件増加(93.7%増)、「ファンド型投資商品」が561件増加(70.1%増)、「化粧品」が501件増加(21.0%増)となっている。

一方、前年度より減少が目立つ相談としては、「放送・コンテンツ等」の中の「デジタルコンテンツ一般」が2,705件減少(35.3%減)、「アダルト情報サイト」が733件(28.2%減)となっているほか、「理美容」の中の「脱毛エステ」が558件減少(58.0%減)、「移動通信サービス」の中の「モバイルデータ通信」が331件減少(24.9%減)、「インターネット通信サービス」の中の「光ファイバー」が172件減少(7.5%減)となっている。

表－13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	商品一般	28,939	7,299	396.5%
2	放送・コンテンツ等	15,388	18,151	84.8%
	デジタルコンテンツ	13,282	15,927	83.4%
	デジタルコンテンツ一般	4,956	7,661	64.7%
	他のデジタルコンテンツ	4,207	3,526	119.3%
	アダルト情報サイト	1,862	2,595	71.8%
	出会い系サイト	897	916	97.9%
	テレビ放送サービス	1,493	1,581	94.4%
3	レンタル・リース・貸借	8,324	8,293	100.4%
	賃貸アパート	6,623	6,409	103.3%
	不動産貸借サービス	414	345	120.0%
	リースサービス	242	294	82.3%
4	役務その他	4,821	4,772	101.0%
	役務その他サービス	2,267	2,178	104.1%
	廃品回収サービス	366	333	109.9%
	不動産仲介サービス	322	321	100.3%
	結婚相手紹介サービス	281	235	119.6%
5	移動通信サービス	3,893	4,033	96.5%
	携帯電話サービス	2,840	2,647	107.3%
	モバイルデータ通信	999	1,330	75.1%
6	インターネット通信サービス	3,721	3,875	96.0%
	光ファイバー	2,131	2,303	92.5%
7	工事・建築・加工	3,697	3,390	109.1%
	屋根工事	699	543	128.7%
	新築工事	483	464	104.1%
	塗装工事	437	395	110.6%
8	健康食品	3,652	3,573	102.2%
9	化粧品	2,886	2,385	121.0%
10	教室・講座	2,705	2,582	104.8%
	スポーツ・健康教室	726	629	115.4%
	ビジネス教室	301	434	69.4%
	タレント・モデル養成教室	294	242	121.5%

※「相談その他」(2,900件)を除く

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
11	医療	2,418	2,199	110.0%
	医療サービス	1,167	1,116	104.6%
	歯科治療	665	611	108.8%
12	融資サービス	2,220	2,329	95.3%
	フリーローン・サラ金	1,876	1,969	95.3%
	住宅ローン	121	122	99.2%
13	修理・補修	1,918	1,695	113.2%
14	紳士・婦人洋服	1,806	2,031	88.9%
15	理美容	1,457	2,018	72.2%
	エステティックサービス	1,074	1,641	65.4%
	脱毛エステ	404	962	42.0%
	痩身エステ	283	316	89.6%
	パーマ	224	195	114.9%
16	電話機・電話機用品	1,424	1,390	102.4%
	携帯電話	1,067	1,036	103.0%
	電話関連機器・用品	265	265	100.0%
17	パソコン・パソコン関連用品	1,394	1,437	97.0%
	パソコンソフト	441	314	140.4%
	ノートパソコン	225	257	87.5%
	モバイル専用端末機器	219	307	71.3%
18	ファンド型投資商品	1,361	800	170.1%
19	書籍・印刷物	1,301	1,395	93.3%
	新聞	843	891	94.6%
20	電気	1,174	606	193.7%

(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76.3%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の48.7%、次いで「接客対応」が11.8%となっている。

前年度と比較すると、「契約・解約」が20,297件増加(23.6%増)、「販売方法」が14,770件増加(27.9%増)する一方で、「品質・機能・役務品質」は519件減少(3.3%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	30年度	29年度	対前年度比
安全・衛生	3,987 (2.9%)	4,104 (3.5%)	97.1%
品質・機能 ・役務品質	15,402 (11.1%)	15,921 (13.5%)	96.7%
法規・基準	2,577 (1.9%)	2,601 (2.2%)	99.1%
価格・料金	13,712 (9.8%)	14,034 (11.9%)	97.7%
計量・量目	88 (0.1%)	109 (0.1%)	80.7%
表示・広告	7,480 (5.4%)	6,998 (5.9%)	106.9%
販売方法	67,729 (48.7%)	52,959 (44.7%)	127.9%
契約・解約	106,233 (76.3%)	85,936 (72.6%)	123.6%
接客対応	16,405 (11.8%)	16,459 (13.9%)	99.7%
包装・容器	110 (0.1%)	143 (0.1%)	76.9%
施設・設備	275 (0.2%)	241 (0.2%)	114.1%
買物相談	587 (0.4%)	572 (0.5%)	102.6%
生活知識	403 (0.3%)	456 (0.4%)	88.4%
その他	1,370 (1.0%)	1,306 (1.1%)	104.9%

(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「解約一般」「インターネット通販」「架空請求」「身分詐称」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「架空請求」の17,196件増加(141.2%増)、「身分詐称」の14,291件増加(402.3%増)であり、減少が目立つのは「インターネット通販」の1,377件減少(4.4%減)、「説明不足」の284件減少(2.6%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	30年度	29年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	31,239	29,129	107.2%
2	インターネット通販	29,883	31,260	95.6%
3	架空請求	29,376	12,180	241.2%
4	身分詐称	17,843	3,552	502.3%
5	返金	15,161	14,586	103.9%
6	契約書・書面一般 ※2	11,821	10,877	108.7%
7	高価格・料金	10,780	10,379	103.9%
8	説明不足	10,702	10,986	97.4%
9	信用性	10,634	8,590	123.8%
10	電子広告	9,555	8,282	115.4%
11	詐欺	9,170	5,186	176.8%
12	クレーム処理	8,394	8,085	103.8%
13	連絡不能	8,256	7,303	113.0%
14	家庭訪販	7,161	7,093	101.0%
15	虚偽説明	6,826	5,342	127.8%
16	電話勧誘	6,652	6,654	100.0%
17	クレジットカード	6,556	6,159	106.4%
18	プライバシー	6,508	4,939	131.8%
19	約束不履行	6,400	6,431	99.5%
20	強引	5,918	5,728	103.3%

(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・役務の大分類別における内容分類の件数は、「表－16」のとおりである。

表－16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数(平成 30 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	28,939	43	137	175	352	0	748
B 食料品	6,668	849	1,295	134	421	25	1,041
C 住居品	4,327	434	1,585	73	370	7	282
D 光熱水品	1,961	57	105	29	360	6	46
E 被服品	5,437	87	1,044	101	369	9	488
F 保健衛生品	4,369	502	931	59	362	8	579
G 教養娯楽品	8,512	252	1,823	156	749	6	575
H 車両・乗り物	1,724	171	538	42	155	0	109
I 土地・建物・設備	4,000	128	638	179	465	4	143
J 他の商品	170	2	13	7	17	0	2
K クリーニング	885	33	588	24	61	0	18
L レンタル・リース・貸借	8,324	315	1,354	281	2,264	2	118
M 工事・建築・加工	3,697	122	994	98	637	3	112
N 修理・補修	1,918	33	554	13	543	2	105
O 管理・保管	437	10	61	15	111	0	81
P 役務一般	146	0	1	1	11	0	4
Q 金融・保険サービス	7,574	19	125	289	652	1	185
R 運輸・通信サービス	25,506	50	1,229	321	2,691	4	1,264
S 教育サービス	688	0	77	25	102	0	21
T 教養・娯楽サービス	5,930	106	429	155	789	2	481
U 保健・福祉サービス	6,027	596	1,272	171	984	2	375
V 他の役務	6,653	168	553	166	1,161	5	630
W 内職・副業・ねずみ講	903	1	20	13	60	0	54
X 他の行政サービス	695	9	36	50	26	2	19
Z 他の相談 ※	3,725	0	0	0	0	0	0
合 計	139,215	3,987	15,402	2,577	13,712	88	7,480

※「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
18,719	25,378	730	3	28	10	22	133
3,538	4,741	901	64	6	13	44	34
1,711	2,744	727	6	7	59	38	54
975	1,277	259	1	8	20	18	18
3,105	4,324	818	3	2	18	15	22
2,523	3,453	564	9	2	19	7	24
4,284	6,403	1,457	15	7	25	27	63
620	1,296	288	0	1	3	6	11
1,885	2,535	503	0	23	46	30	57
102	133	21	0	0	1	0	0
106	601	289	0	0	1	0	0
999	6,676	1,427	1	61	16	7	59
1,497	2,509	585	0	20	59	6	45
615	1,182	392	0	9	51	6	13
51	259	121	0	5	2	3	7
92	112	6	0	0	0	1	2
2,612	6,291	917	1	3	40	19	129
16,388	21,186	3,061	5	20	33	32	137
147	594	108	0	0	1	1	11
2,550	5,010	1,038	0	31	13	2	29
1,775	3,813	1,020	0	13	58	44	191
2,640	4,696	1,047	1	24	97	33	115
705	815	45	0	1	0	0	6
90	205	81	1	4	2	42	210
0	0	0	0	0	0	0	0
67,729	106,233	16,405	110	275	587	403	1,370

(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 30 年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は 32,643 件で、全相談の 23.4% を占めている。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の激増に伴い、前年度まで 20% 程度であった「不明・無関係」の割合が 33.2% に上昇している。

一方、「特殊販売」は 60,356 件で、全体に占める割合は 43.4% である。前年度 (50.4%) と比べ 7.0 ポイント減少している。

特殊販売の内訳を見ると、平成 30 年度も引き続き「通信販売」(構成比 30.3%) が最も多く、次いで「訪問販売」(7.4%)、「電話勧誘販売」(3.3%) となっている。(表-17)

表-17 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
全相談件数	129,040 (100.0%)	127,646 (100.0%)	120,813 (100.0%)	118,361 (100.0%)	139,215 (100.0%)
店舗購入	41,762 (32.4%)	40,566 (31.8%)	36,763 (30.4%)	34,662 (29.3%)	32,643 (23.4%)
特殊販売（店舗外販売）	63,141 (48.9%)	64,076 (50.2%)	61,555 (51.0%)	59,713 (50.4%)	60,356 (43.4%)
訪問販売	10,350 (8.0%)	10,349 (8.1%)	9,532 (7.9%)	10,167 (8.6%)	10,348 (7.4%)
通信販売	42,854 (33.2%)	44,495 (34.9%)	43,294 (35.8%)	41,374 (35.0%)	42,246 (30.3%)
マルチ(まがい)商法	1,531 (1.2%)	1,438 (1.1%)	1,595 (1.3%)	1,828 (1.5%)	1,533 (1.1%)
電話勧誘販売	6,307 (4.9%)	5,903 (4.6%)	5,149 (4.3%)	4,444 (3.8%)	4,602 (3.3%)
ネガティブオプション	161 (0.1%)	194 (0.2%)	236 (0.2%)	204 (0.2%)	185 (0.1%)
訪問購入	968 (0.8%)	856 (0.7%)	939 (0.8%)	895 (0.8%)	659 (0.5%)
他の無店舗販売	970 (0.8%)	841 (0.7%)	810 (0.7%)	801 (0.7%)	783 (0.6%)
不明・無関係	24,137 (18.7%)	23,004 (18.0%)	22,495 (18.6%)	23,986 (20.3%)	46,216 (33.2%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

平成30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。

工事契約やテレビ放送サービスなどの相談が多い「訪問販売」では、「70歳以上」の割合が40.5%と最も多く、60歳以上の高齢者が全体の52.0%を占める。

インターネット通販などが多い「通信販売」では、「50歳代」が18.1%と最も多く、次いで「40歳代」が17.5%、「70歳以上」が15.6%、「60歳代」が15.4%と続く。

教養娯楽教材などの相談が多い「マルチ(まがい)商法」では、「20歳代」が51.9%と最も多い。

光ファイバーや電気の相談が多い「電話勧誘販売」では、「70歳以上」が40.2%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の54.3%を占める。

書籍や魚介類などを一方的に送りつけて代金を請求する「ネガティブオプション」は、「70歳以上」が27.0%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54.2%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の68.0%を占める。

展示販売や店舗ではない場所での販売などの「他の無店舗販売」でも、「70歳以上」が21.3%と最も多い。

「特殊販売」全体の中で最も相談件数が多いのは「70歳以上」で、次に「50歳代」「40歳代」の順となっている。いずれの年代でも「通信販売」の相談件数が最も多く、次いで「訪問販売」となっている。

表－18 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数(平成30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	30年度 計
訪問販売	124 (1.2%)	1,121 (10.8%)	689 (6.7%)	884 (8.5%)	924 (8.9%)	1,187 (11.5%)	4,192 (40.5%)	1,227 (11.9%)	10,348 (100.0%)
通信販売	1,239 (2.9%)	3,808 (9.0%)	5,384 (12.7%)	7,411 (17.5%)	7,647 (18.1%)	6,494 (15.4%)	6,586 (15.6%)	3,677 (8.7%)	42,246 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	48 (3.1%)	796 (51.9%)	124 (8.1%)	118 (7.7%)	108 (7.0%)	99 (6.5%)	118 (7.7%)	122 (8.0%)	1,533 (100.0%)
電話勧誘販売	6 (0.1%)	199 (4.3%)	250 (5.4%)	410 (8.9%)	522 (11.3%)	648 (14.1%)	1,852 (40.2%)	715 (15.5%)	4,602 (100.0%)
ネガティブオプション	2 (1.1%)	21 (11.4%)	12 (6.5%)	15 (8.1%)	28 (15.1%)	17 (9.2%)	50 (27.0%)	40 (21.6%)	185 (100.0%)
訪問購入	1 (0.2%)	14 (2.1%)	21 (3.2%)	45 (6.8%)	75 (11.4%)	91 (13.8%)	357 (54.2%)	55 (8.3%)	659 (100.0%)
他の無店舗販売	13 (1.7%)	105 (13.4%)	106 (13.5%)	100 (12.8%)	110 (14.0%)	90 (11.5%)	167 (21.3%)	92 (11.7%)	783 (100.0%)
特殊販売 計	1,433 (2.4%)	6,064 (10.0%)	6,586 (10.9%)	8,983 (14.9%)	9,414 (15.6%)	8,626 (14.3%)	13,322 (22.1%)	5,928 (9.8%)	60,356 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は10,348件で、全相談件数の7.4%を占める。件数は前年度より1.8%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「工事・建築・加工」(1,465件)で、主に「屋根工事」や「塗装工事」などである。

第2位は「放送・コンテンツ等」(1,349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3位は「役務その他」(748件)であるが、「役務その他サービス」では、火災保険等で住宅の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多い。

増加が目立つものとしては、「電気」「屋根工事」などがあげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「強引」が多い。(表－20)

表－19 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件			
商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	1,465	1,290	113.6%
屋根工事	504	418	120.6%
塗装工事	212	200	106.0%
工事・建築サービス	188	160	117.5%
2 放送・コンテンツ等	1,349	1,446	93.3%
テレビ放送サービス	956	1,089	87.8%
有線テレビ放送	239	265	90.2%
3 役務その他	748	734	101.9%
役務その他サービス	393	367	107.1%
廃品回収サービス	100	98	102.0%
4 書籍・印刷物	697	739	94.3%
新聞	688	732	94.0%
5 修理・補修	521	457	114.0%
修理サービス	512	451	113.5%
6 土地	435	500	87.0%
山林	251	308	81.5%
7 インターネット通信サービス	411	477	86.2%
光ファイバー	269	344	78.2%
8 教室・講座	343	269	127.5%
タレント・モデル養成教室	140	85	164.7%
ビジネス教室	74	83	89.2%
9 衛生サービス	287	274	104.7%
建物清掃サービス	151	166	91.0%
駆除サービス	115	81	142.0%
10 電気	264	121	218.2%
訪問販売 計	10,348	10,167	101.8%
全相談件数に占める割合	(7.4%)	(8.6%)	

表－20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件			
内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1 解約一般	3,194	3,136	101.8%
2 クリーニングオフ一般	1,880	1,726	108.9%
3 契約書・書面一般	1,760	1,605	109.7%
4 高価格・料金	1,679	1,639	102.4%
5 強引	1,664	1,787	93.1%

(4) 通信販売

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

い場合をいう。

通信販売に関する相談件数は42,246件となり、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の30.3%を占める。前年度と比べ872件増加(2.1%増)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」(12,171件)で、通信販売全体の28.8%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等を名乗る架空請求の相談が多く寄せられた。情報商材やセキュリティソフトなどの「他のデジタルコンテンツ」の相談も次いで多く寄せられている。

第2位は「商品一般」(4,593件)であるが、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多く寄せられている。

第3位は「健康食品」(3,082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。

増加が目立つものとしては、「商品一般」「化粧品」があげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「架空請求」「電子広告」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	30年度	29年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	12,171	15,196	80.1%
	デジタルコンテンツ一般	4,478	7,347	61.0%
	他のデジタルコンテンツ	3,649	3,150	115.8%
	アダルト情報サイト	1,837	2,565	71.6%
	出会い系サイト	881	898	98.1%
	オンラインゲーム	599	522	114.8%
2	商品一般	4,593	2,579	178.1%
3	健康食品	3,082	2,915	105.7%
4	化粧品	2,430	1,792	135.6%
5	紳士・婦人洋服	1,317	1,484	88.7%
6	役務その他	1,227	1,232	99.6%
	役務その他サービス	809	758	106.7%
	廃品回収サービス	93	74	125.7%
7	インターネット通信サービス	1,018	1,069	95.2%
	他のネット通信関連サービス	671	670	100.1%
	光ファイバー	227	268	84.7%
8	パソコン・パソコン関連用品	694	639	108.6%
	パソコンソフト	302	199	151.8%
	ノートパソコン	103	129	79.8%
9	旅行代理業	685	688	99.6%
	海外手配旅行	197	132	149.2%
	国内募集型企画旅行	82	90	91.1%
10	音響・映像製品	624	454	137.4%
	通信販売 計	42,246	41,374	102.1%
	全相談件数に占める割合	(30.3%)	(35.0%)	

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

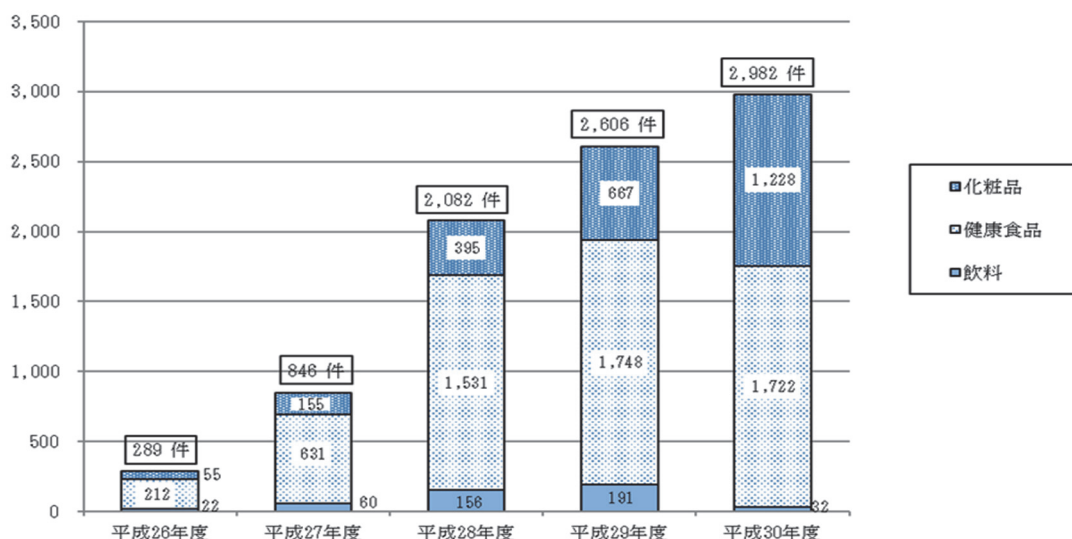
	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	インターネット通販	28,946	30,533	94.8%
2	解約一般	13,471	11,220	120.1%
3	架空請求	8,208	10,114	81.2%
4	電子広告	7,277	6,236	116.7%
5	返金	6,511	5,706	114.1%

コラム：「定期購入」に関する相談が引き続き増加

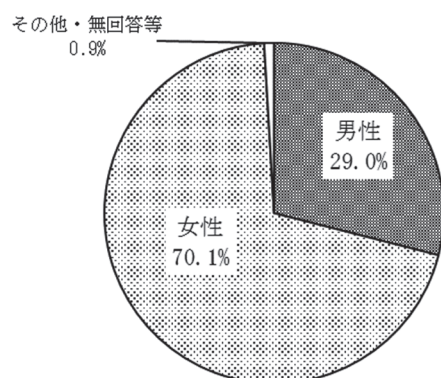
インターネット通販等で、お試しのつもりで健康食品や化粧品などの購入を申し込んだが、実は、複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が、前年度に引き続き増加している。「健康食品」の購入に関する相談が最も多いが、平成30年度は「化粧品」に関する相談が前年度の約1.8倍と大きく増加した。

男女別では、女性が7割を占める。年代別では、50歳代が最も多いが、前年度と比較すると60歳以上からの相談が大きく増加している。

【「定期購入」に関する相談件数の推移】



【契約当事者の男女別割合】 (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	154	166	92.8%
20歳代	181	313	57.8%
30歳代	296	379	78.1%
40歳代	577	649	88.9%
50歳代	792	545	145.3%
60歳代	533	286	186.4%
70歳以上	317	154	205.8%
不明等	132	114	115.8%
計	2,982	2,606	114.4%

出典：「平成30年度消費生活相談概要」

(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れば紹介料報酬等が得られると告げて組織を拡大させていく販売方法をいい、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1,533件で、前年度と比べて16.1%の減少であった。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-23」である。

最も多い相談は「学習教材」であり、投資用教材U S B等の「教養娯楽教材」の相談がほとんどであった。

第2位は「内職・副業」であり、オンラインカジノ、アフィリエイト関連の相談が多い。

第3位は「ファンド型投資商品」であり、仮想通貨・海外不動産などへの投資や権利の相談が多い。

増加が目立つものは「教養娯楽教材」、減少が目立つものは「ビジネス教室」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」が多い。(表-24)

表-23 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	学習教材	210	106	198.1%
	教養娯楽教材	184	86	214.0%
2	内職・副業	197	164	120.1%
3	ファンド型投資商品	157	153	102.6%
4	健康食品	126	208	60.6%
5	化粧品	118	142	83.1%
6	商品一般	104	211	49.3%
7	放送・コンテンツ等	89	81	109.9%
	他のデジタルコンテンツ	55	37	148.6%
	投資情報サイト	15	12	125.0%
8	教室・講座	63	185	34.1%
	ビジネス教室	37	154	24.0%
	精神修養講座	9	4	225.0%
9	パソコン・パソコン関連用品	58	50	116.0%
	パソコンソフト	28	22	127.3%
	パソコン記憶媒体類	18	18	100.0%
10	役務一般	57	61	93.4%
	複合サービス会員	54	57	94.7%
	マルチ(まがい)商法 計	1,533	1,828	83.9%
	全相談件数に占める割合	(1.1%)	(1.5%)	

表-24 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	785	949	82.7%
2	紹介販売	681	702	97.0%
3	解約一般	663	671	98.8%
4	返金	430	403	106.7%
5	利殖商法	331	230	143.9%

(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4,602件で、前年度に比べ3.6%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-25」である。

最も多い相談は、光ファイバーなどの「インターネット通信サービス」である。第2位は「電気」であり、「電気とガスのセット契約」などの電話勧誘に関する相談が寄せられた。第3位は「役務その他」であるが、パソコンのウィルス除去、火災保険等で住宅の修理ができるとうたう業者による保険申請代行、個人情報削除など様々なサービスの相談が寄せられている。

増加が目立つものとしては、「電気」、投資の情報商材等の「他のデジタルコンテンツ」などがある。相談内容をキーワード別で見ると、「強引」「虚偽説明」が多い。(表-26)

表-25 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	インターネット通信サービス	1,179	1,124	104.9%
	光ファイバー	990	930	106.5%
2	電気	329	89	369.7%
3	役務その他	319	356	89.6%
	役務その他サービス	162	184	88.0%
	広告代理サービス	59	46	128.3%
4	商品一般	292	272	107.4%
5	電報・固定電話	228	149	153.0%
	I P 電話	122	79	154.4%
6	放送・コンテンツ等	198	157	126.1%
	他のデジタルコンテンツ	107	46	232.6%
	投資情報サイト	17	6	283.3%
7	魚介類	182	186	97.8%
	かに	90	77	116.9%
8	集合住宅	162	183	88.5%
	新築分譲マンション	63	81	77.8%
	中古分譲マンション	39	30	130.0%
9	ガス	135	167	80.8%
10	健康食品	134	119	112.6%
	電話勧誘販売 計	4,602	4,444	103.6%
	全相談件数に占める割合	(3.3%)	(3.8%)	

表-26 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	解約一般	1,381	1,250	110.5%
2	信用性	732	747	98.0%
3	強引	728	799	91.1%
4	虚偽説明	649	547	118.6%
5	説明不足	600	593	101.2%

(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185件で、前年度に比べて9.3%の減少であった。最も多い「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。第2位は、「書籍・印刷物」で、第3位は「魚介類」である。（表－27）

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」が多い。「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－28）

表－27 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	商品一般	40	32	125.0%
2	書籍・印刷物	15	23	65.2%
	書籍	7	14	50.0%
	新聞	2	2	100.0%
	カレンダー	2	4	50.0%
3	魚介類	12	14	85.7%
	かに	5	5	100.0%
4	健康食品	10	29	34.5%
5	かばん	8	3	266.7%
	ネガティブオプション 計	185	204	90.7%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.2%)	

表－28 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	中華人民共和国	44	37	118.9%
2	代引配達	31	28	110.7%
3	無断契約	30	35	85.7%
4	連絡不能	26	32	81.3%
5	契約書・書面一般	16	20	80.0%

(8) 訪問購入

訪問購入とは、購入業者が消費者の自宅等を訪問し、売買契約の申込みを受け、又は、売買契約を締結して物品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659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－29)

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」「強引」が多い。(表－30)

表－29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	アクセサリ	165	203	81.3%
	指輪	57	58	98.3%
	ネックレス	47	50	94.0%
2	商品一般	108	133	81.2%
3	和服	44	63	69.8%
	着物類	35	50	70.0%
4	自動車	41	25	164.0%
	普通・小型自動車	21	17	123.5%
	オートバイ	11	2	550.0%
5	紳士・婦人洋服	35	42	83.3%
6	履物	27	93	29.0%
7	他の教養娯楽品	26	31	83.9%
	人形	7	3	233.3%
	コレクション用品	7	19	36.8%
8	被服品一般	24	33	72.7%
9	時計	19	24	79.2%
	腕時計	15	16	93.8%
10	書籍・印刷物	18	18	100.0%
	書籍	16	15	106.7%
	訪問購入 計	659	895	73.6%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.8%)	

表－30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	電話勧誘	303	435	69.7%
2	信用性	193	262	73.7%
3	クーリングオフ一般	138	162	85.2%
4	強引	130	211	61.6%
5	契約書・書面一般	82	79	103.8%

(9) 他の無店舗販売

他の無店舗販売とは、①露店、屋台、その他これらに類する店（バス、トラックに物品を陳列して消費者が自由に商品を選択できる場合など）での販売、②ホテル、公会堂、体育館、集会場などで2日以上の期間にわたって行われる展示販売、③その他店舗とは呼べないところでの販売である。

他の無店舗販売に関する相談件数は783件である。商品・役務別では、コンサルティング、廃品回収サービスなどの「役務その他」が最も多く、次に多いのが投資セミナー、ビジネス教室などの「他の教室・講座」である。（表－31）

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」が多い。（表－32）

表－31 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	役務その他	74	77	96.1%
	役務その他サービス	40	28	142.9%
	廃品回収サービス	11	23	47.8%
2	教室・講座	57	47	121.3%
	他の教室・講座	20	7	285.7%
	ビジネス教室	12	22	54.5%
3	管理・保管	50	65	76.9%
	パーキング	44	59	74.6%
4	工事・建築・加工	38	53	71.7%
	工事・建築	37	52	71.2%
5	飲料	33	44	75.0%
	ミネラルウォーター	22	35	62.9%
6	レンタル・リース・貸借	27	28	96.4%
	賃貸アパート	15	7	214.3%
7	修理・補修	26	8	325.0%
	修理サービス	24	8	300.0%
8	放送・コンテンツ等	23	22	104.5%
	他のデジタルコンテンツ	6	12	50.0%
9	ファンド型投資商品	22	24	91.7%
10	他の教養・娯楽	21	14	150.0%
	教養・娯楽サービスその他	8	7	114.3%
	他の無店舗販売 計	783	801	97.8%
	全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.7%)	

表－32 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	解約一般	228	223	102.2%
2	高価格・料金	152	153	99.3%
3	返金	150	144	104.2%
4	説明不足	101	106	95.3%
5	クレーム処理	91	75	121.3%

6 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別

支払方法別に相談件数を示したのが「表－33」である。支払方法としては「信用供与無」「販売信用」「借金契約」「不明・無関係」がある。

「信用供与無」は49,129件で全体に占める割合は35.3％であるが、相談件数は前年度と比べ6.3％減少している。なかでも主に現金一括払いである「即時払」は、全相談件数の4分の1を占めているものの、相談件数は前年度と比べ6.3％減少している。

クレジット利用などの「販売信用」は19,564件で、全体の14.1％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13,232件と最も多く、全体の9.5％を占めている。次に多いのがクレジット払いやリボルビング払いなどの「包括信用」(2,484件)で全体の1.8％、次が個別クレジットなどの「個別信用」(1,861件)で全体の1.3％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」(2,750件)は、全体に占める割合が2.0％となっている。

表－33 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		30年度	29年度	対前年度比
信用供与無	即時払	34,913 (25.1%)	37,264 (31.5%)	93.7%
	前払式割賦	30 (0.0%)	46 (0.0%)	65.2%
	前払式特定	96 (0.1%)	115 (0.1%)	83.5%
	他の前払式	3,599 (2.6%)	3,425 (2.9%)	105.1%
	不明	10,491 (7.5%)	11,604 (9.8%)	90.4%
	小 計	49,129 (35.3%)	52,454 (44.3%)	93.7%
販売信用	自社割賦	641 (0.5%)	734 (0.6%)	87.3%
	包括信用	2,484 (1.8%)	2,300 (1.9%)	108.0%
	個別信用	1,861 (1.3%)	2,374 (2.0%)	78.4%
	ローン提携販売	3 (0.0%)	8 (0.0%)	37.5%
	2か月内払い	13,232 (9.5%)	11,586 (9.8%)	114.2%
	他の販売信用	294 (0.2%)	186 (0.2%)	158.1%
	不明	1,049 (0.8%)	899 (0.8%)	116.7%
	小 計	19,564 (14.1%)	18,087 (15.3%)	108.2%
借金契約		2,750 (2.0%)	2,788 (2.4%)	98.6%
不明・無関係		67,772 (48.7%)	45,032 (38.0%)	150.5%
合 計		139,215 (100.0%)	118,361 (100.0%)	117.6%

＜「信用供与の有無」について＞

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

(2) 販売信用による支払の相談

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

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(3,674件)で、販売信用の相談全体の18.8%を占めている。情報商材やセキュリティソフトの「他のデジタルコンテンツ」、「出会い系サイト」、「オンラインゲーム」などの支払いに関する相談が多く寄せられている。

第2位は「健康食品」(984件)で、販売信用の相談全体の5.0%を占めている。定期購入した健康食品の支払いに関する相談が多く寄せられている。

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」(921件)で、販売信用の相談全体の4.7%を占めている。

前年度に比べて増加が目立つ相談は、「他のデジタルコンテンツ」「化粧品」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」が多い。また「電子広告」の相談の増加が目立つ。(表－35)

表－34 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	3,674	2,615	140.5%
	他のデジタルコンテンツ	1,991	1,093	182.2%
	出会い系サイト	446	401	111.2%
	オンラインゲーム	370	287	128.9%
	デジタルコンテンツ一般	367	321	114.3%
	投資情報サイト	162	173	93.6%
2	健康食品	984	835	117.8%
3	移動通信サービス	921	935	98.5%
	携帯電話サービス	627	581	107.9%
	モバイルデータ通信	283	340	83.2%
4	化粧品	906	581	155.9%
5	役務その他	796	744	107.0%
	役務その他サービス	600	543	110.5%
	結婚相手紹介サービス	46	39	117.9%
	ホームページ作成代行	45	60	75.0%
6	教室・講座	755	643	117.4%
	タレント・モデル養成教室	153	122	125.4%
	スポーツ・健康教室	137	99	138.4%
	ビジネス教室	119	123	96.7%
	外国語・会話教室	63	66	95.5%
7	理美容	740	1,231	60.1%
	エステティックサービス	701	1,173	59.8%
8	紳士・婦人洋服	669	859	77.9%
9	インターネット通信サービス	537	617	87.0%
	他のネット通信関連サービス	307	349	88.0%
	光ファイバー	122	169	72.2%
10	旅行代理業	480	457	105.0%
	海外手配旅行	158	93	169.9%
	海外募集型企画旅行	56	118	47.5%
	販売信用 計	19,564	18,087	108.2%
	全相談件数に占める割合	(14.1%)	(15.3%)	

表－35 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	インターネット通販	9,896	8,314	119.0%
2	解約一般	9,640	8,436	114.3%
3	クレジットカード	5,430	5,102	106.4%
4	返金	4,460	4,171	106.9%
5	電子広告	3,854	2,945	130.9%

＜「販売信用」に該当する相談について＞

消費者が商品・役務の購入にあたり、支払う代金に対して、信販会社等から信用供与を受けた場合、又は受けることを前提とした場合に該当する。

7 主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は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。

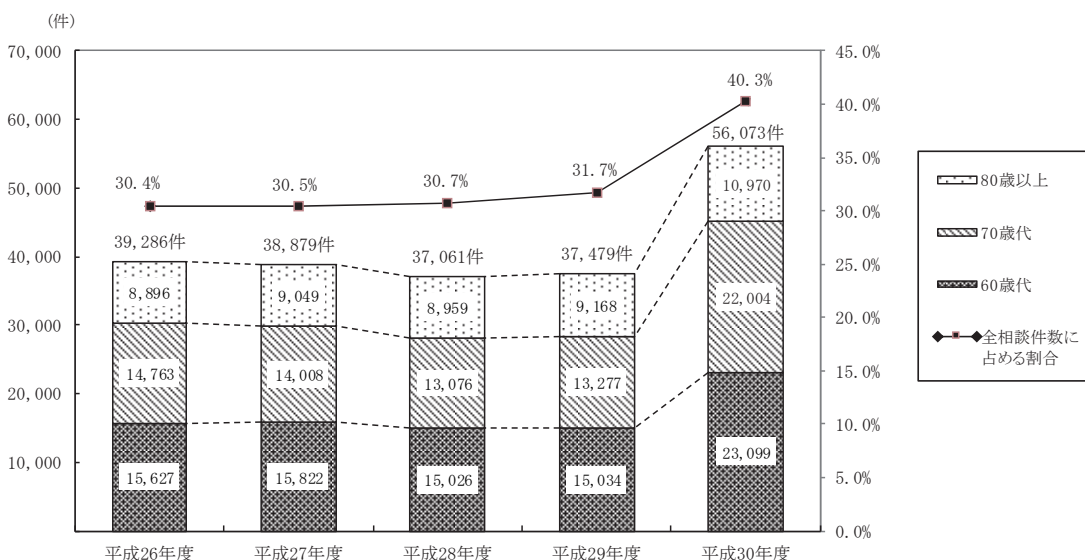
前年度より増加が目立つ相談は、「商品一般」の16,268件増加(523.9%増)、「健康食品」の361件増加(38.6%増)である。(表-36)

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%	
1	主 な 相 談 内 容	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。

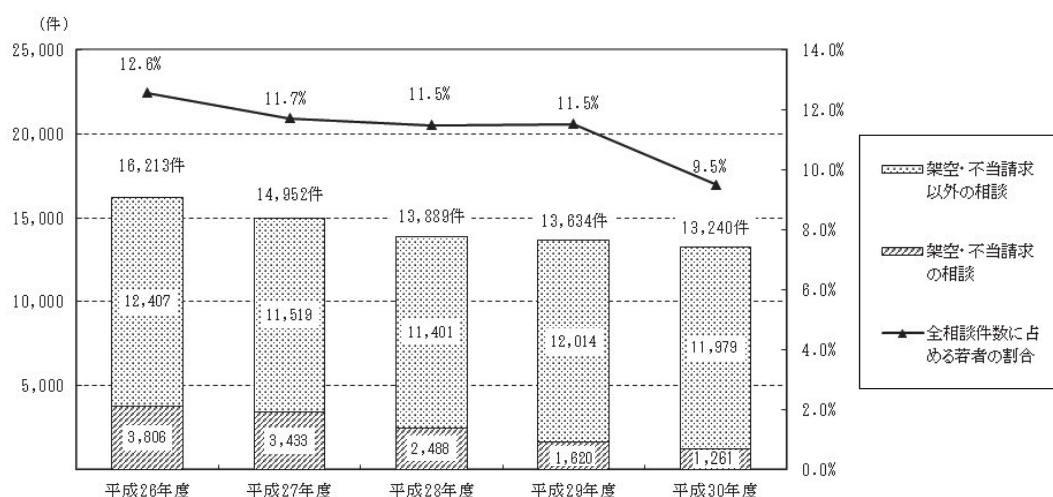
第3位は「教室・講座」(888件)で、最も多い「タレント・モデル養成教室」(216件)は22.7%増加し、ジムやヨガなどの「スポーツ・健康教室」(161件)は36.4%増加した。

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%	
1	主 な 相 談 内 容	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%

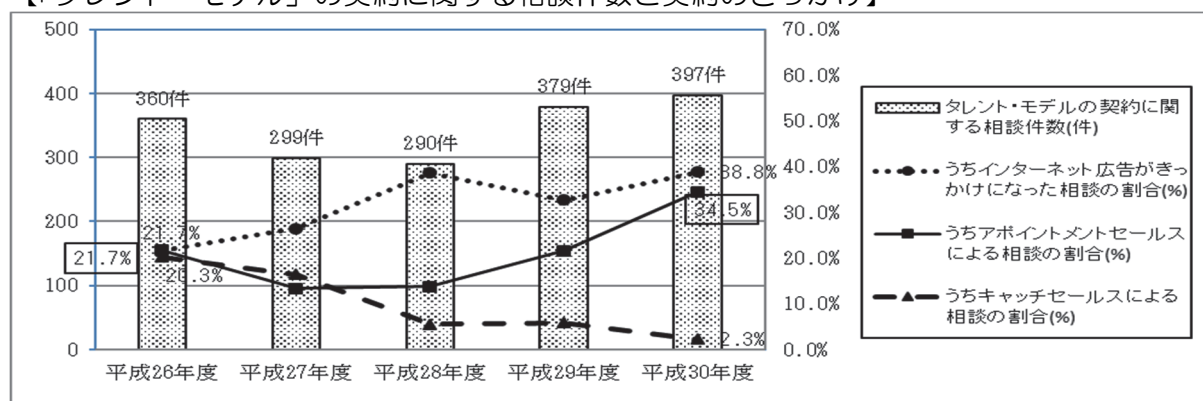
コラム：「タレント・モデル」の契約に関する若者トラブルが目立つ

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。

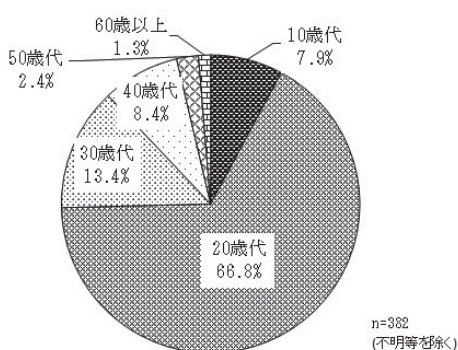
平成30年度は、29歳以下の契約者が4分の3を占め、男女別では、女性が7割を占める。

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。

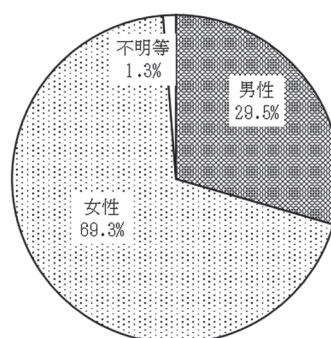
【「タレント・モデル」の契約に関する相談件数と契約のきっかけ】



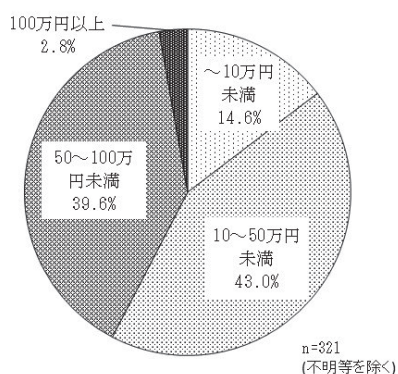
【契約当事者の年代別割合】（平成30年度）



【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%
	せんだ等サービス	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 全相談件数に占める割合		1,606 (1.2%)	1,636 (1.4%)	98.2%

表－41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		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%
年代別	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%
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)

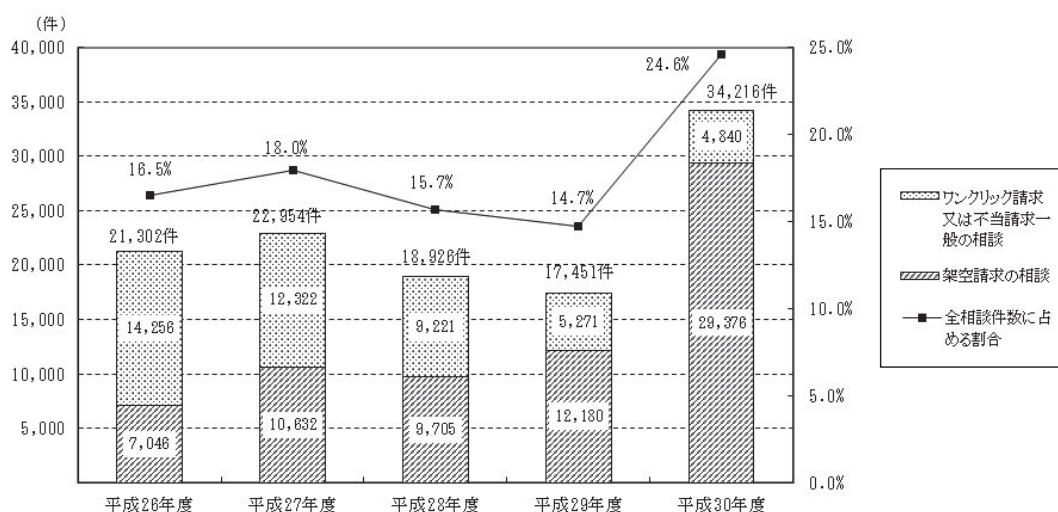
契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が78.4%と「男性」を上回り、かつ相談件数の急増が目立つ。また、年代別では「60歳代」「70歳以上」の相談が急増している。

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%
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	ポルノ・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%	
1	主 な 相 談 内 容	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%
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	S N S	290	162	179.0%
9	信用性	289	207	139.6%
10	虚偽説明	282	225	125.3%

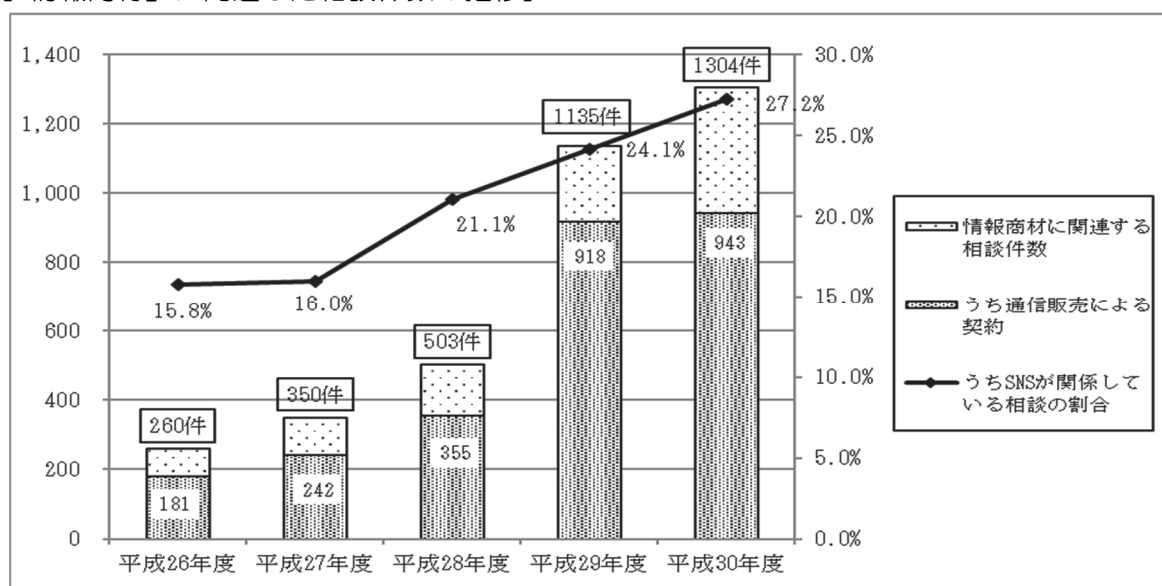
コラム：「情報商材」に関連したトラブル急増

「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。

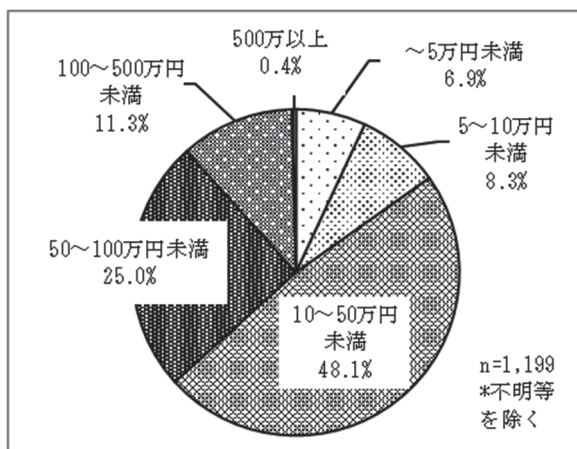
契約購入金額では、50 万円未満の契約が6割を占めるが、100 万円を超える契約も 12% 程度みられる。契約者の年代別では、前年度に比べて、20 歳代の相談が 1.5 倍に増加している。

【「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%	
1	主な相談内容	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		S N S	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%	
1	主な相談内容	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ある」「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%	
1	主 な 相 談 内 容	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U S B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	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%	
1	主な相談内容	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		S N S	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、「家庭訪問」(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%
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「アクセサリー」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	アクセサリー	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
平均既払金額(千円)		3,076	2,612	117.8%
1 2 3 4 5 主な相談内容	解約一般	291	292	99.7%
	高価格・料金	238	253	94.1%
	家庭訪販	208	245	84.9%
	返金	199	167	119.2%
	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%	
1	主 な 相 談 内 容	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%
1 2 3 3 5 主な相談内容	解約一般	318	243	130.9%
	クーリングオフ一般	276	180	153.3%
	サイドビジネス商法	229	148	154.7%
	返金	229	153	149.7%
	S N S	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%
1	主な相談内容			
2	解約一般	70	55	127.3%
3	強引	36	39	92.3%
4	高価格・料金	35	32	109.4%
5	クーリングオフ一般	34	48	70.8%
	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3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%
年代別	20歳未満	4	12	33.3%
	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	30.2%
	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、バストア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	性 別	男性	406	438	92.7%
		女性	1,385	1,398	99.1%
		不明	53	45	117.8%
		20歳未満	98	72	136.1%
害	年 代 別	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%
		者	職 業 別	給与生活者	694
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	0	19	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	0	1	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	0	2	2	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	0	2	1	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

Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パンク時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し、体制を強化した平成17年度には、相談件数が4万1千件近くとなる第3のピークとなったが、その後、架空・不当請求に関する相談は、やや沈静化した。平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって相談件数が再び増加したが、平成22年度以降は落ち着きを見せている。平成25年度は相談の受付時間の延長などにより件数増加となった。（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

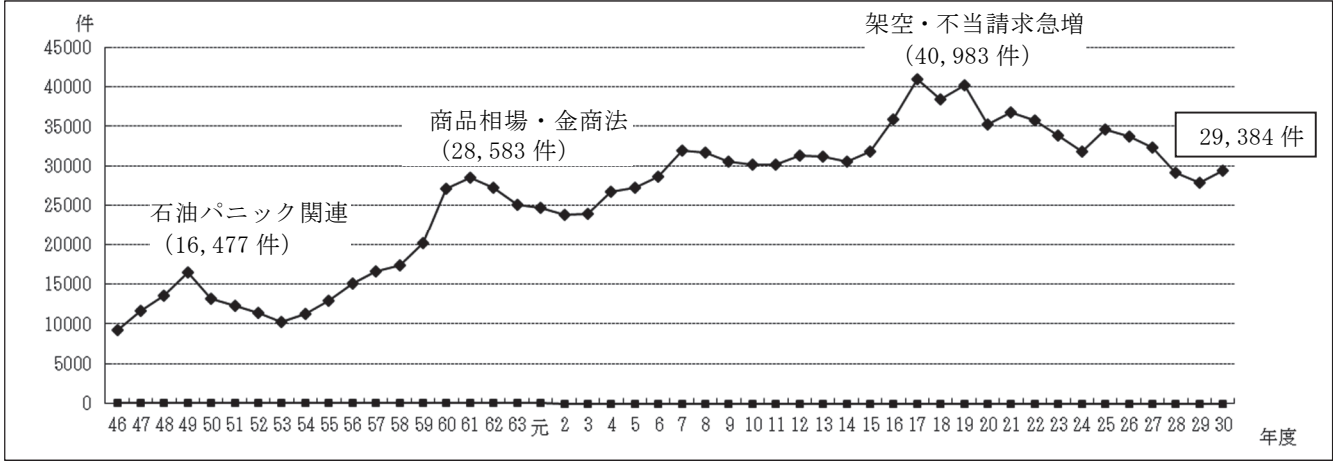
年度	56年度	57年度	58年度	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度
件数	15,058	16,585	17,409	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684

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	30年度
件数	27,857	29,384

都図－1 年度別相談件数の推移（東京都）



(2) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分を見ると、「苦情」は27,952件寄せられ全体の95.1%を占める。「問合せ」は1,418件となり全体の4.8%を占める。「要望」は14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5.9%の増加、「問合せ」は2.7%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28,382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942件と全体の3.2%にとどまっている。「文書」は60件で全体の0.2%となっている。

(都表-2)

都表-2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		30年度	29年度	対前年度比
相談区分	苦 情	27,952 (95.1%)	26,386 (94.7%)	105.9%
	問合せ	1,418 (4.8%)	1,458 (5.2%)	97.3%
	要 望	14 (0.1%)	13 (0.1%)	107.7%
相談方法	電 話	28,382 (96.6%)	26,899 (96.6%)	105.5%
	来 所	942 (3.2%)	923 (3.3%)	102.1%
	文 書	60 (0.2%)	35 (0.1%)	171.4%
計		29,384 (100.0%)	27,857 (100.0%)	105.5%

(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31.5%を占める。最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、全体の10.5%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352件で、全体の1.2%となっている。なかでも「1億円以上」は19件となっている。平均金額は約152万1千円と、前年度より約25万円減少している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	30年度	29年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,533 (8.6%)	2,312 (8.3%)	109.6%
1万円以上5万円未満	2,503 (8.5%)	2,429 (8.7%)	103.0%
5万円以上10万円未満	1,135 (3.9%)	1,229 (4.4%)	92.4%
10万円以上50万円未満	3,076 (10.5%)	3,303 (11.9%)	93.1%
50万円以上100万円未満	938 (3.2%)	896 (3.2%)	104.7%
100万円以上500万円未満	919 (3.1%)	953 (3.4%)	96.4%
500万円以上1千万円未満	194 (0.7%)	139 (0.5%)	139.6%
1千万円以上5千万円未満	278 (0.9%)	267 (1.0%)	104.1%
5千万円以上1億円未満	55 (0.2%)	66 (0.2%)	83.3%
1億円以上	19 (0.1%)	17 (0.1%)	111.8%
その他・不明	17,734 (60.4%)	16,246 (58.3%)	109.2%
総件数	29,384 (100.0%)	27,857 (100.0%)	105.5%
総合計金額	17,723,190,255円	20,560,051,544円	86.2%
平均金額 (※)	1,521,304円	1,770,739円	85.9%

※「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55.9%で、「男性」の40.1%を15.8ポイント上回っている。（都表－4）

年代別では、「50歳代」が最も多く全体の19.1%、次に「70歳以上」が17.1%、次が「40歳代」16.1%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	30年度	29年度	対前年度比
男性	11,783 (40.1%)	11,959 (42.9%)	98.5%
女性	16,437 (55.9%)	14,633 (52.5%)	112.3%
団体・不明	1,164 (4.0%)	1,265 (4.5%)	92.0%
計	29,384 (100.0%)	27,857 (100.0%)	105.5%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	30年度	29年度	対前年度比
20歳未満	183 (0.6%)	210 (0.8%)	87.1%
20歳代	2,486 (8.5%)	2,731 (9.8%)	91.0%
30歳代	3,374 (11.5%)	3,726 (13.4%)	90.6%
40歳代	4,735 (16.1%)	5,031 (18.1%)	94.1%
50歳代	5,608 (19.1%)	5,021 (18.0%)	111.7%
60歳代	4,616 (15.7%)	3,651 (13.1%)	126.4%
70歳以上	5,029 (17.1%)	3,518 (12.6%)	143.0%
団体・不明	3,353 (11.4%)	3,969 (14.2%)	84.5%
計	29,384 (100.0%)	27,857 (100.0%)	105.5%

(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 30 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	189	八王子市	606	瑞穂町	95
中央区	322	立川市	308	日の出町	64
港区	748	武蔵野市	241	檜原村	3
新宿区	873	三鷹市	342	奥多摩町	16
文京区	517	青梅市	180	郡部 地域不明	20
台東区	324	府中市	425	郡部 計	198
墨田区	341	昭島市	151		(0.7%)
江東区	926	調布市	469	島 し ょ 部	
品川区	759	町田市	430	大島町	20
目黒区	545	小金井市	224	利島村	0
大田区	1,038	小平市	315	新島村	9
世田谷区	1,475	日野市	281	神津島村	5
渋谷区	706	東村山市	299	三宅村	7
中野区	719	国分寺市	311	御蔵島村	1
杉並区	1,225	国立市	180	八丈町	18
豊島区	593	福生市	168	青ヶ島村	0
北区	665	狛江市	182	小笠原村	5
荒川区	303	東大和市	255	島しよ 地域不明	25
板橋区	886	清瀬市	75	島しよ 計	90
練馬区	1,193	東久留米市	198		(0.3%)
足立区	891	武蔵村山市	176	都内 地域不明	1,480
葛飾区	619	多摩市	258		(5.0%)
江戸川区	1,054	稲城市	194	都内 計	25,640
特別区 地域不明	0	羽村市	73		(87.3%)
特別区 計	16,911 (57.6%)	あきる野市	297		
		西東京市	323		
		市部 計	6,961 (23.7%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	8	山口県	25
北海道	90	山梨県	37	徳島県	8
青森県	15	長野県	54	香川県	21
岩手県	7	岐阜県	30	愛媛県	14
宮城県	34	静岡県	80	高知県	10
秋田県	10	愛知県	93	福岡県	60
山形県	6	三重県	28	佐賀県	8
福島県	35	滋賀県	14	長崎県	14
茨城県	133	京都府	38	熊本県	21
栃木県	40	大阪府	88	大分県	9
群馬県	48	兵庫県	51	宮崎県	8
埼玉県	788	奈良県	23	鹿児島県	21
千葉県	574	和歌山県	9	沖縄県	15
神奈川県	984	鳥取県	5	道府県 計	3,687
新潟県	26	島根県	8		(12.5%)
富山県	17	岡山県	28	在外日本人	35
石川県	21	広島県	31	在日外国人	22
				合 計	29,384 (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54.1％で、「男性」の39.1％を15.0ポイント上回っている。（都表－7）

年代別では、「70歳以上」が最も多く全体の18.7％、次に「50歳代」が15.3％、「60歳代」が14.3％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	30年度	29年度	対前年度比
男性	11,495 (39.1%)	12,144 (43.6%)	94.7%
女性	15,894 (54.1%)	13,620 (48.9%)	116.7%
団体・不明	1,995 (6.8%)	2,093 (7.5%)	95.3%
計	29,384 (100.0%)	27,857 (100.0%)	105.5%

都表－8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	30年度	29年度	対前年度比
20歳未満	488 (1.7%)	496 (1.8%)	98.4%
20歳代	2,864 (9.7%)	3,077 (11.0%)	93.1%
30歳代	3,139 (10.7%)	3,532 (12.7%)	88.9%
40歳代	4,012 (13.7%)	4,352 (15.6%)	92.2%
50歳代	4,504 (15.3%)	4,015 (14.4%)	112.2%
60歳代	4,203 (14.3%)	3,223 (11.6%)	130.4%
70歳以上	5,504 (18.7%)	4,120 (14.8%)	133.6%
団体・不明	4,670 (15.9%)	5,042 (18.1%)	92.6%
計	29,384 (100.0%)	27,857 (100.0%)	105.5%

(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38.0%、次いで「無職」17.1%、「家事従事者」15.0%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	30年度	29年度	対前年度比
給与生活者	11,176 (38.0%)	11,471 (41.2%)	97.4%
自営・自由業	1,911 (6.5%)	1,787 (6.4%)	106.9%
家事従事者	4,404 (15.0%)	3,505 (12.6%)	125.6%
学生	1,216 (4.1%)	1,198 (4.3%)	101.5%
無職	5,036 (17.1%)	4,394 (15.8%)	114.6%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	1 (0.0%)	3 (0.0%)	33.3%
消費者団体	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0.0%
企業・団体	878 (3.0%)	952 (3.4%)	92.2%
その他・不明	4,762 (16.2%)	4,546 (16.3%)	104.8%
合 計	29,384 (100.0%)	27,857 (100.0%)	105.5%

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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度比
A 商品一般	1,077	949	1,060	1,589 (5.7%)	4,896 (16.7%)	308.1%
B 食料品	1,292	1,404	1,467	1,542 (5.5%)	1,377 (4.7%)	89.3%
C 住居品	1,439	1,272	1,087	989 (3.6%)	925 (3.1%)	93.5%
D 光熱水品	199	213	251	275 (1.0%)	311 (1.1%)	113.1%
E 被服品	1,682	1,368	1,157	1,269 (4.6%)	1,184 (4.0%)	93.3%
F 保健衛生品	843	845	744	905 (3.2%)	966 (3.3%)	106.7%
G 教養娯楽品	2,478	2,131	2,064	1,914 (6.9%)	1,841 (6.3%)	96.2%
H 車両・乗り物	443	488	463	394 (1.4%)	388 (1.3%)	98.5%
I 土地・建物・設備	1,127	1,117	998	1,027 (3.7%)	926 (3.2%)	90.2%
J 他の商品	61	83	67	49 (0.2%)	42 (0.1%)	85.7%
商品 計	10,641	9,870	9,358	9,953 (35.7%)	12,856 (43.8%)	129.2%
K クリーニング	225	194	165	161 (0.6%)	123 (0.4%)	76.4%
L レンタル・リース・貸借	2,741	2,809	2,414	2,203 (7.9%)	2,124 (7.2%)	96.4%
M 工事・建築・加工	749	710	642	615 (2.2%)	647 (2.2%)	105.2%
N 修理・補修	349	356	301	341 (1.2%)	364 (1.2%)	106.7%
O 管理・保管	157	148	119	122 (0.4%)	106 (0.4%)	86.9%
P 役務一般	52	45	49	42 (0.2%)	34 (0.1%)	81.0%
Q 金融・保険サービス	2,493	1,981	1,737	1,564 (5.6%)	1,555 (5.3%)	99.4%
R 運輸・通信サービス	9,176	9,771	7,957	7,187 (25.8%)	5,932 (20.2%)	82.5%
S 教育サービス	214	192	162	174 (0.6%)	168 (0.6%)	96.6%
T 教養・娯楽サービス	1,588	1,761	1,576	1,582 (5.7%)	1,605 (5.5%)	101.5%
U 保健・福祉サービス	1,655	1,462	1,382	1,225 (4.4%)	1,180 (4.0%)	96.3%
V 他の役務	2,243	1,947	2,010	1,512 (5.4%)	1,501 (5.1%)	99.3%
W 内職・副業・ねずみ講	264	292	270	251 (0.9%)	248 (0.8%)	98.8%
X 他の行政サービス	229	287	188	185 (0.7%)	170 (0.6%)	91.9%
役務 計	22,135	21,955	18,972	17,164 (61.6%)	15,757 (53.6%)	91.8%
Z 他の相談	916	907	818	740 (2.7%)	771 (2.6%)	104.2%
合 計	33,692	32,732	29,148	27,857 (100.0%)	29,384 (100.0%)	105.5%

(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	30年度	29年度	増減
A	商 品 一 般	4,896	1,589	3,307
B	食 料 品	1,377	1,542	△ 165
	食料品一般	31	30	1
	穀類	53	50	3
	魚介類	84	95	△ 11
	肉類	18	23	△ 5
	乳卵類	18	21	△ 3
	野菜・海藻	39	56	△ 17
	油脂・調味料	17	34	△ 17
	果物	37	35	2
	菓子類	60	59	1
	飲料	161	202	△ 41
	酒類	22	30	△ 8
	調理食品	106	101	5
	健康食品	724	800	△ 76
	食料品その他	7	6	1
C	住 居 品	925	989	△ 64
	住居品一般	8	11	△ 3
	食生活機器	131	149	△ 18
	食器・台所用品	130	150	△ 20
	洗濯・裁縫用具	56	61	△ 5
	掃除用具	45	45	0
	洗浄剤等	22	41	△ 19
	空調・冷暖房機器	142	152	△ 10
	家具・寝具	215	214	1
	室内装備品	31	18	13
	照明器具	30	35	△ 5
	他の住居品	115	113	2
D	光 熱 水 品	311	275	36
	光熱水品一般	2	0	2
	電気	192	125	67
	ガス	90	120	△ 30
	石油	5	8	△ 3
	水道	18	14	4
	他の光熱水品	4	8	△ 4
E	被 服 品	1,184	1,269	△ 85
	被服品一般	21	22	△ 1
	和服	33	79	△ 46
	洋服一般	37	36	1
	子供洋服	16	11	5
	洋装下着	68	85	△ 17
	紳士・婦人洋服	406	480	△ 74
	履物	175	171	4
	かばん	165	126	39
	アクセサリー	145	145	0
	他の身の回り品	102	101	1
	生地・糸類	6	6	0
	他の被服品	10	7	3
F	保 健 衛 生 品	966	905	61
	保健衛生品一般	0	0	0
	医薬品	63	54	9
	医療用具	135	139	△ 4
	化粧品	628	560	68
	理美容器具・用品	66	88	△ 22
	他の保健衛生品	74	64	10
G	教 養 娛 楽 品	1,841	1,914	△ 73
	教養娯楽品一般	4	5	△ 1
	文具・事務用品	40	43	△ 3
	パソコン・パソコン関連用品	306	368	△ 62
	電話機・電話機用品	306	291	15
	学習教材	179	122	57
	書籍・印刷物	189	255	△ 66
	音響・映像製品	230	207	23
	スポーツ用品	114	72	42
	カメラ類	32	35	△ 3
	時計	75	97	△ 22
	他の光学機器	8	4	4
	玩具・遊具	102	121	△ 19
	楽器	25	30	△ 5
	他の教養娯楽品	231	264	△ 33
H	車 両 ・ 乗 り 物	388	394	△ 6
	車両・乗り物一般	1	0	1
	自動車	263	256	7
	自動車用品	39	51	△ 12
	自転車・用品	70	69	1
	運搬用具	11	14	△ 3
	他の乗り物	4	4	0
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	926	1,027	△ 101
	土地・建物・設備一般	26	25	1
	土地	259	301	△ 42
	建物一般	4	7	△ 3
	集合住宅	269	331	△ 62
	戸建住宅	125	117	8
	他の建物	6	11	△ 5
	住宅構成材	20	22	△ 2
	空調・冷暖房・給湯設備	64	79	△ 15
	衛生設備	56	43	13
	屋外装備品	68	58	10
	他の住宅設備	29	33	△ 4
J	他 の 商 品	42	49	△ 7
	商 品 計	12,856	9,953	2,903

単位：件

	商 品 名	30年度	29年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	123	161	△ 38
L	レンタル・リース・貸借	2,124	2,203	△ 79
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	647	615	32
N	修 理 ・ 補 修	364	341	23
O	管 理 ・ 保 管	106	122	△ 16
P	役 務 一 般	34	42	△ 8
Q	金融・保険サービス	1,555	1,564	△ 9
	金融・保険一般	17	24	△ 7
	生命保険	123	166	△ 43
	損害保険	98	128	△ 30
	その他の保険	51	64	△ 13
	預貯金・証券等	216	189	27
	デリバティブ取引	81	70	11
	ファンド型投資商品	303	191	112
	融資サービス	426	448	△ 22
	他の金融関連サービス	240	284	△ 44
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	5,932	7,187	△ 1,255
	運輸・運送サービス一般	3	4	△ 1
	旅客運送サービス	190	236	△ 46
	郵便・貨物運送サービス	245	229	16
	放送・通信サービス一般	6	3	3
	電報・固定電話	129	136	△ 7
	移動通信サービス	855	992	△ 137
	放送・コンテンツ等	3,693	4,789	△ 1,096
	インターネット通信サービス	811	798	13
S	教 育 サ ー ビ ス	168	174	△ 6
	教育一般	0	0	0
	学校教育	57	25	32
	補習教育	95	135	△ 40
	他の教育	16	14	2
T	教養・娯楽サービス	1,605	1,582	23
	教養・娯楽一般	4	4	0
	旅行代理業	301	314	△ 13
	宿泊施設	93	75	18
	教室・講座	735	706	29
	観覧・鑑賞	190	164	26
	各種会員権	29	44	△ 15
	他の教養・娯楽	253	275	△ 22

	商 品 名	30年度	29年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,180	1,225	△ 45
	保健・福祉一般	2	0	2
	医療	540	488	52
	理美容	313	418	△ 105
	浴場	8	6	2
	衛生サービス	70	84	△ 14
	保育	14	15	△ 1
	老人福祉・サービス	107	90	17
	他の保健・福祉	126	124	2
V	他 の 役 務	1,501	1,512	△ 11
	外食・食事宅配	240	235	5
	冠婚葬祭	122	93	29
	家事サービス	46	50	△ 4
	役務その他	1,093	1,134	△ 41
W	内職・副業・ねずみ講	248	251	△ 3
	内職・副業一般	4	8	△ 4
	自動販売機	3	4	△ 1
	内職・副業	241	237	4
	無限連鎖講	0	2	△ 2
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	170	185	△ 15
	役 務 計	15,757	17,164	△ 1,407
Z	他 の 相 談	771	740	31
	消費者運動	6	4	2
	家庭管理	12	6	6
	健康管理	3	0	3
	相隣関係	74	88	△ 14
	慣習・しきたり	7	15	△ 8
	婚姻	5	4	1
	相続	28	19	9
	相談その他	636	604	32
	合 計	29,384	27,857	1,527

(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	30年度	29年度	対前年度比		商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	商品一般	4,896	1,589	308.1%	11	医療	540	488	110.7%
2	放送・コンテンツ等	3,693	4,789	77.1%		医療サービス	275	264	104.2%
	デジタルコンテンツ	3,341	4,396	76.0%		歯科治療	135	136	99.3%
	デジタルコンテンツ一般	1,320	2,037	64.8%	12	融資サービス	426	448	95.1%
	アダルト情報サイト	565	745	75.8%		フリーローン・サラ金	343	360	95.3%
	出会い系サイト	172	164	104.9%		住宅ローン	28	26	107.7%
	テレビ放送サービス	254	288	88.2%	13	紳士・婦人洋服	406	480	84.6%
	有線テレビ放送	76	78	97.4%	14	修理・補修	364	341	106.7%
3	レンタル・リース・貸借	2,124	2,203	96.4%		修理サービス	345	319	108.2%
	賃貸アパート	1,772	1,780	99.6%	15	理美容	313	418	74.9%
	不動産賃借サービス	86	95	90.5%		エステティックサービス	221	352	62.8%
4	役務その他	1,093	1,134	96.4%		脱毛エステ	77	190	40.5%
	役務その他サービス	519	520	99.8%		痩身エステ	66	86	76.7%
	廃品回収サービス	90	68	132.4%	16	パソコン・パソコン関連用品	306	368	83.2%
	不動産仲介サービス	76	78	97.4%		パソコンソフト	92	88	104.5%
5	移動通信サービス	855	992	86.2%		ノートパソコン	51	60	85.0%
	携帯電話サービス	630	673	93.6%	17	電話機・電話機用品	306	291	105.2%
	モバイルデータ通信	213	311	68.5%		携帯電話	232	215	107.9%
6	インターネット通信サービス	811	798	101.6%		電話関連機器・用品	52	54	96.3%
	光ファイバー	452	510	88.6%	18	ファンド型投資商品	303	191	158.6%
	他のネット通信関連サービス	203	179	113.4%	19	旅行代理業	301	314	95.9%
7	教室・講座	735	706	104.1%		海外手配旅行	61	51	119.6%
	スポーツ・健康教室	142	139	102.2%		海外募集型企画旅行	44	64	68.8%
	タレント・モデル養成教室	112	69	162.3%	20	集合住宅	269	331	81.3%
8	健康食品	724	800	90.5%		新築分譲マンション	103	128	80.5%
9	工事・建築・加工	647	615	105.2%		中古分譲マンション	80	91	87.9%
	屋根工事	114	99	115.2%					
	新築工事	94	86	109.3%					
	増改築工事	82	77	106.5%					
10	化粧品	628	560	112.1%					

※「相談その他」（636 件）を除く

(4) 内容分類別相談件数

都表－13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	30年度	29年度	対前年度比
安全・衛生	933 (3.2%)	990 (3.6%)	94.2%
品質・機能 ・役務品質	3,444 (11.7%)	3,648 (13.1%)	94.4%
法規・基準	633 (2.2%)	686 (2.5%)	92.3%
価格・料金	2,900 (9.9%)	3,185 (11.4%)	91.1%
計量・量目	21 (0.1%)	30 (0.1%)	70.0%
表示・広告	1,151 (3.9%)	1,094 (3.9%)	105.2%
販売方法	14,287 (48.6%)	12,304 (44.2%)	116.1%
契約・解約	22,946 (78.1%)	21,004 (75.4%)	109.2%
接客対応	3,860 (13.1%)	4,136 (14.8%)	93.3%
包装・容器	26 (0.1%)	24 (0.1%)	108.3%
施設・設備	76 (0.3%)	62 (0.2%)	122.6%
買物相談	70 (0.2%)	61 (0.2%)	114.8%
生活知識	51 (0.2%)	62 (0.2%)	82.3%
その他	256 (0.9%)	281 (1.0%)	91.1%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

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	30年度	29年度	対前年度比
1	インターネット通販	7,247	7,998	90.6%
2	解約一般 ※1	6,724	6,554	102.6%
3	架空請求	5,482	3,378	162.3%
4	身分詐称	3,703	453	817.4%
5	返金	3,139	3,040	103.3%
6	高価格・料金	2,169	2,196	98.8%
7	説明不足	2,096	2,166	96.8%
8	クレーム処理	1,986	2,120	93.7%
9	契約書・書面一般 ※2	1,967	1,839	107.0%
10	信用性	1,803	1,487	121.3%
11	連絡不能	1,741	1,568	111.0%
12	電子広告	1,696	1,544	109.8%
13	約束不履行	1,418	1,429	99.2%
14	クレジットカード	1,376	1,549	88.8%
15	詐欺	1,315	1,068	123.1%
16	電話勧誘	1,232	1,307	94.3%
17	価格・料金一般 ※3	1,145	1,164	98.4%
18	返品	1,142	1,006	113.5%
19	解約料	1,129	1,150	98.2%
20	家庭訪販	1,126	1,172	96.1%

(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 30 年度）

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	4,896	7	32	43	44	0	47
B 食料品	1,377	209	293	35	68	1	183
C 住居品	925	93	335	15	76	1	55
D 光熱水品	311	9	16	5	75	2	5
E 被服品	1,184	25	231	24	65	3	82
F 保健衛生品	966	132	221	14	67	3	80
G 教養娯楽品	1,841	49	412	42	153	3	107
H 車両・乗り物	388	46	128	7	35	0	15
I 土地・建物・設備	926	28	143	43	84	3	18
J 他の商品	42	2	3	3	5	0	0
K クリーニング	123	6	77	5	14	0	1
L レンタル・リース・貸借	2,124	76	290	67	641	0	28
M 工事・建築・加工	647	18	201	25	106	0	15
N 修理・補修	364	2	109	3	123	0	20
O 管理・保管	106	4	12	6	28	0	24
P 役務一般	34	0	0	1	2	0	0
Q 金融・保険サービス	1,555	3	42	71	98	0	31
R 運輸・通信サービス	5,932	12	302	57	509	0	160
S 教育サービス	168	0	19	7	22	0	3
T 教養・娯楽サービス	1,605	29	115	49	187	0	96
U 保健・福祉サービス	1,180	151	308	43	199	0	48
V 他の役務	1,501	28	130	56	279	3	122
W 内職・副業・ねずみ講	248	0	13	1	10	0	6
X 他の行政サービス	170	4	12	11	10	2	5
Z 他の相談 ※	771	—	—	—	—	—	—
合 計	29,384	933	3,444	633	2,900	21	1,151

※「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
3,593	4,463	141	0	4	3	4	17
707	959	200	14	3	5	3	7
364	603	156	2	1	13	6	6
140	216	42	0	0	1	1	1
664	945	204	1	1	0	2	6
558	771	123	3	0	3	1	2
901	1,380	320	5	3	6	1	9
125	278	82	0	1	0	3	1
474	617	119	0	10	2	2	3
23	31	3	0	0	1	0	0
12	85	41	0	0	0	0	0
244	1,738	393	0	22	1	0	14
244	455	120	0	4	2	0	7
99	227	80	0	3	4	1	0
15	66	23	0	3	0	1	0
19	24	1	0	0	0	1	0
552	1,319	210	0	2	3	3	20
3,830	5,129	729	0	3	9	4	37
28	154	27	0	0	0	1	1
700	1,378	302	0	9	2	0	4
246	784	244	0	3	7	5	39
539	1,076	258	0	3	8	5	16
202	219	10	0	0	0	0	2
8	29	32	1	1	0	7	64
—	—	—	—	—	—	—	—
14,287	22,946	3,860	26	76	70	51	256

(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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
全相談件数	33,692 (100.0%)	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)	27,857 (100.0%)	29,384 (100.0%)
店舗購入	10,496 (31.2%)	10,030 (30.6%)	8,533 (29.3%)	7,514 (27.0%)	6,536 (22.2%)
特殊販売（店舗外販売）	16,358 (48.6%)	16,271 (49.7%)	14,544 (49.9%)	14,260 (51.2%)	13,345 (45.4%)
訪問販売	1,982 (5.9%)	1,958 (6.0%)	1,703 (5.8%)	1,807 (6.5%)	1,844 (6.3%)
通信販売	11,703 (34.7%)	11,911 (36.4%)	10,747 (36.9%)	10,449 (37.5%)	9,746 (33.2%)
マルチ(まがい)商法	518 (1.5%)	490 (1.5%)	521 (1.8%)	574 (2.1%)	476 (1.6%)
電話勧誘販売	1,683 (5.0%)	1,467 (4.5%)	1,167 (4.0%)	1,012 (3.6%)	938 (3.2%)
ネガティブオプション	34 (0.1%)	40 (0.1%)	43 (0.1%)	46 (0.2%)	28 (0.1%)
訪問購入	185 (0.5%)	176 (0.5%)	156 (0.5%)	164 (0.6%)	130 (0.4%)
他の無店舗販売	253 (0.8%)	229 (0.7%)	207 (0.7%)	208 (0.7%)	183 (0.6%)
不明・無関係	6,838 (20.3%)	6,431 (19.6%)	6,071 (20.8%)	6,083 (21.8%)	9,503 (32.3%)

(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30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	30年度 計
訪問販売	30 (1.6%)	274 (14.9%)	148 (8.0%)	163 (8.8%)	143 (7.8%)	197 (10.7%)	639 (34.7%)	250 (13.6%)	1,844 (100.0%)
通信販売	305 (3.1%)	933 (9.6%)	1,298 (13.3%)	1,785 (18.3%)	1,848 (19.0%)	1,361 (14.0%)	1,203 (12.3%)	1,013 (10.4%)	9,746 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	18 (3.8%)	256 (53.8%)	42 (8.8%)	38 (8.0%)	27 (5.7%)	30 (6.3%)	27 (5.7%)	38 (8.0%)	476 (100.0%)
電話勧誘販売	0 (0.0%)	40 (4.3%)	56 (6.0%)	105 (11.2%)	120 (12.8%)	109 (11.6%)	335 (35.7%)	173 (18.4%)	938 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	6 (21.4%)	1 (3.6%)	2 (7.1%)	4 (14.3%)	2 (7.1%)	9 (32.1%)	4 (14.3%)	28 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	1 (0.8%)	8 (6.2%)	8 (6.2%)	11 (8.5%)	17 (13.1%)	67 (51.5%)	18 (13.8%)	130 (100.0%)
他の無店舗販売	2 (1.1%)	36 (19.7%)	24 (13.1%)	24 (13.1%)	17 (9.3%)	17 (9.3%)	37 (20.2%)	26 (14.2%)	183 (100.0%)
特殊販売 計	355 (2.7%)	1,546 (11.6%)	1,577 (11.8%)	2,125 (15.9%)	2,170 (16.3%)	1,733 (13.0%)	2,317 (17.4%)	1,522 (11.4%)	13,345 (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	30年度	29年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	250	216	115.7%
	テレビ放送サービス	170	168	101.2%
	有線テレビ放送	37	24	154.2%
2	工事・建築・加工	228	218	104.6%
	屋根工事	80	76	105.3%
	工事・建築サービス	31	30	103.3%
	塗装工事	31	26	119.2%
3	役務その他	129	127	101.6%
	役務その他サービス	68	53	128.3%
	廃品回収サービス	26	26	100.0%
4	教室・講座	120	73	164.4%
	タレント・モデル養成教室	58	20	290.0%
	ビジネス教室	16	24	66.7%
	精神修養講座	15	10	150.0%
5	土地	114	129	88.4%
	山林	54	68	79.4%
	別荘地	27	31	87.1%
6	修理・補修	86	76	113.2%
	修理サービス	83	75	110.7%
7	書籍・印刷物	77	106	72.6%
	新聞	77	103	74.8%
8	インターネット通信サービス	75	68	110.3%
	光ファイバー	52	52	100.0%
9	集合住宅	50	46	108.7%
	新築分譲マンション	16	19	84.2%
	中古分譲マンション	15	13	115.4%
10	内職・副業	38	38	100.0%
	タレント・モデル内職	20	20	100.0%
	訪問販売 計	1,844	1,807	102.0%
	全相談件数に占める割合	(6.3%)	(6.5%)	

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	解約一般	582	521	111.7%
2	クーリング・オフ一般	337	339	99.4%
3	高価格・料金	327	283	115.5%
4	契約書・書面一般	293	223	131.4%
5	強引	264	300	88.0%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	3,112	4,203	74.0%
	デジタルコンテンツ一般	1,234	1,969	62.7%
	アダルト情報サイト	562	738	76.2%
	出会い系サイト	169	159	106.3%
	オンラインゲーム	141	119	118.5%
2	商品一般	932	677	137.7%
3	健康食品	604	638	94.7%
4	化粧品	511	385	132.7%
5	役務その他	304	337	90.2%
	役務その他サービス	207	215	96.3%
	廃品回収サービス	22	20	110.0%
6	紳士・婦人洋服	297	335	88.7%
7	旅行代理業	245	252	97.2%
	海外手配旅行	51	38	134.2%
	海外募集型企画旅行	30	48	62.5%
8	インターネット通信サービス	239	231	103.5%
	他のネット通信関連サービス	169	142	119.0%
	光ファイバー	42	64	65.6%
9	観覧・鑑賞	170	136	125.0%
	コンサート	91	88	103.4%
	スポーツ観覧	40	23	173.9%
10	履物	140	115	121.7%
	通信販売 計	9,746	10,449	93.3%
	全相談件数に占める割合	(33.2%)	(37.5%)	

都表－21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	インターネット通販	7,068	7,845	90.1%
2	解約一般	2,654	2,336	113.6%
3	架空請求	2,127	3,018	70.5%
4	返金	1,245	1,129	110.3%
5	電子広告	1,198	1,118	107.2%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1	学習教材	110	53	207.5%
	教養娯楽教材	106	46	230.4%
2	内職・副業	68	42	161.9%
3	ファンド型投資商品	39	43	90.7%
4	化粧品	32	43	74.4%
5	健康食品	30	62	48.4%
	マルチ（まがい）商法 計	476	574	82.9%
	全相談件数に占める割合	(1.6%)	(2.1%)	

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	30年度	29年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	277	360	76.9%
2	紹介販売	259	299	86.6%
3	解約一般	224	243	92.2%
4	利殖商法	135	83	162.7%
5	返金	116	112	103.6%

(6) 電話勧誘販売

都表－24 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	インターネット通信サービス	255	214	119.2%
	光ファイバー	223	199	112.1%
2	役務その他	73	102	71.6%
	役務その他サービス	39	59	66.1%
	広告代理サービス	8	12	66.7%
	結婚相手紹介サービス	8	5	160.0%
3	集合住宅	57	78	73.1%
	新築分譲マンション	29	40	72.5%
4	電気	56	24	233.3%
5	商品一般	41	61	67.2%
6	放送・コンテンツ等	38	35	108.6%
	デジタルコンテンツ	34	24	141.7%
7	土地	37	46	80.4%
	山林	14	24	58.3%
8	電報・固定電話	33	25	132.0%
	固定電話サービス	33	25	132.0%
9	魚介類	30	47	63.8%
	かに	20	18	111.1%
10	健康食品	26	24	108.3%
	電話勧誘販売 計	938	1,012	92.7%
	全相談件数に占める割合	(3.2%)	(3.6%)	

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	30年度	29年度	対前年度比
1	解約一般	256	248	103.2%
2	強引	158	188	84.0%
3	信用性	133	138	96.4%
4	虚偽説明	112	98	114.3%
5	説明不足	100	117	85.5%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1	商品一般	8	4	200.0%
2	魚介類	2	3	66.7%
2	健康食品	2	9	22.2%
2	他の住居品	2	0	－
2	書籍・印刷物	2	7	28.6%
	ネガティブオプション 計	28	46	60.9%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.2%)	

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	30年度	29年度	対前年度比
1	中華人民共和国	8	10	80.0%
2	代引配達	5	5	100.0%
3	無断契約	4	5	80.0%
3	連絡不能	4	8	50.0%
4	プライバシー	3	2	150.0%
4	返品	3	6	50.0%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1	アクセサリ	34	31	109.7%
	指輪	11	9	122.2%
	ネックレス	8	12	66.7%
2	商品一般	26	28	92.9%
3	和服	11	12	91.7%
	着物類	9	10	90.0%
4	紳士・婦人洋服	10	13	76.9%
5	自動車	7	2	350.0%
	訪問購入 計	130	164	79.3%
	全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.6%)	

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	30年度	29年度	対前年度比
1	電話勧誘	59	74	79.7%
2	信用性	44	47	93.6%
2	家庭訪販	44	51	86.3%
4	クーリング・オフ一般	26	37	70.3%
5	強引	19	31	61.3%

(9) 他の無店舗販売

都表－30 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1	役務その他	22	15	146.7%
	役務その他サービス	14	2	700.0%
	祈とうサービス	3	0	－
2	管理・保管	14	11	127.3%
	パーキング	13	10	130.0%
2	教室・講座	14	17	82.4%
	タレント・モデル養成教室	3	0	－
	ビジネス教室	2	6	33.3%
4	工事・建築・加工	9	21	42.9%
4	ファンド型投資商品	9	5	180.0%
	他の無店舗販売 計	183	208	88.0%
	全相談件数に占める割合	(0.6%)	(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	30年度	29年度	対前年度比
1	解約一般	68	54	125.9%
2	高価格・料金	38	28	135.7%
3	返金	35	26	134.6%
4	説明不足	21	12	175.0%
5	クレーム処理	18	24	75.0%

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		30年度	29年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	5,342 (18.2%)	6,091 (21.9%)	87.7%
	前払式割賦	4 (0.0%)	8 (0.0%)	50.0%
	前払式特定	18 (0.1%)	9 (0.0%)	200.0%
	他の前払式	757 (2.6%)	713 (2.6%)	106.2%
	不明	2,901 (9.9%)	3,954 (14.2%)	73.4%
	小 計	9,022 (30.7%)	10,775 (38.7%)	83.7%
販売 信用	自社割賦	111 (0.4%)	97 (0.3%)	114.4%
	包括信用	385 (1.3%)	361 (1.3%)	106.6%
	個別信用	371 (1.3%)	561 (2.0%)	66.1%
	ローン提携販売	0 (0.0%)	1 (0.0%)	—
	2 か月内払い	2,749 (9.4%)	2,737 (9.8%)	100.4%
	他の販売信用	48 (0.2%)	34 (0.1%)	141.2%
	不明	301 (1.0%)	251 (0.9%)	119.9%
	小 計	3,965 (13.5%)	4,042 (14.5%)	98.1%
借金契約		538 (1.8%)	562 (2.0%)	95.7%
不明・無関係		15,859 (54.0%)	12,478 (44.8%)	127.1%
合 計		29,384 (100.0%)	27,857 (100.0%)	105.5%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	678	562	120.6%
	他のデジタルコンテンツ	367	242	151.7%
	デジタルコンテンツ一般	87	99	87.9%
	出会い系サイト	72	59	122.0%
2	教室・講座	213	190	112.1%
	タレント・モデル養成教室	64	33	193.9%
	ビジネス教室	37	31	119.4%
3	商品一般	208	212	98.1%
4	健康食品	195	176	110.8%
5	移动通信サービス	191	223	85.7%
	携帯電話サービス	137	137	100.0%
	モバイルデータ通信	51	83	61.4%
	販売信用 計	3,965	4,042	98.1%
	全相談件数に占める割合	(13.5%)	(14.5%)	
	全相談件数	29,384 (100.0%)	27,857 (100.0%)	105.5%

都表－34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

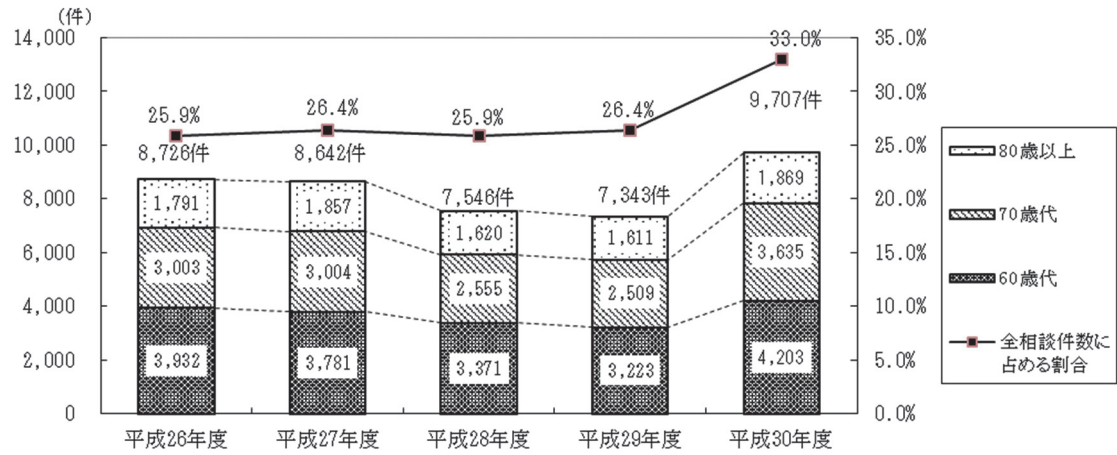
	内容キーワード	30年度	29年度	対前年度比
1	インターネット通販	1,969	1,818	108.3%
2	解約一般	1,902	1,821	104.4%
3	クレジットカード	1,153	1,326	87.0%
4	返金	809	836	96.8%
5	電子広告	631	485	130.1%

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

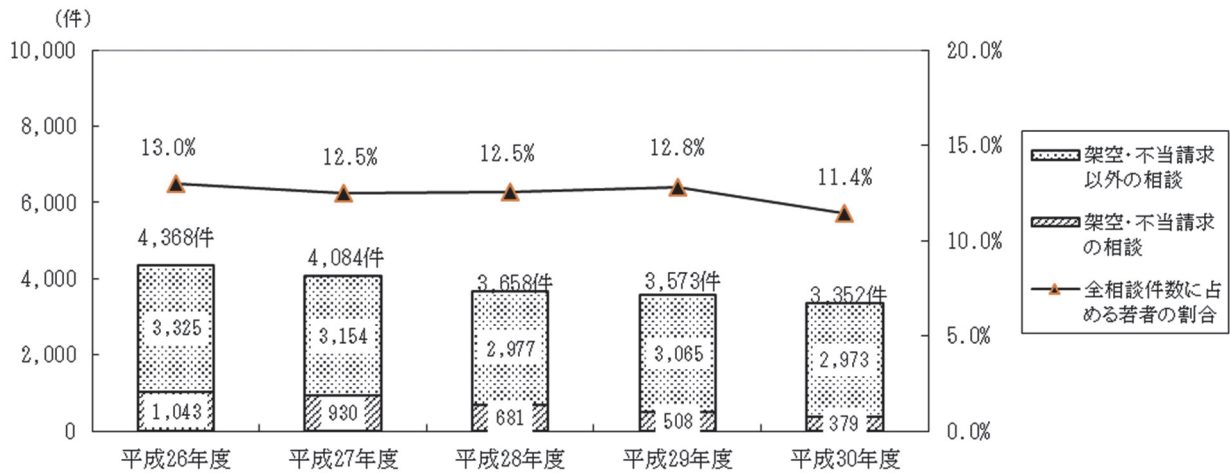
単位：件				
商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比	
1 商品一般	2,874	543	529.3%	
2 放送・コンテンツ等	1,035	1,310	79.0%	
デジタルコンテンツ	895	1,171	76.4%	
デジタルコンテンツ一般	407	606	67.2%	
アダルト情報サイト	183	218	83.9%	
テレビ放送サービス	105	92	114.1%	
3 工事・建築・加工	325	270	120.4%	
屋根工事	82	63	130.2%	
増改築工事	44	30	146.7%	
4 役務その他	285	287	99.3%	
役務その他サービス	148	168	88.1%	
廃品回収サービス	24	21	114.3%	
不動産仲介サービス	24	25	96.0%	
5 インターネット通信サービス	263	227	115.9%	
光ファイバー	163	141	115.6%	
6 健康食品	255	186	137.1%	
7 移动通信サービス	246	249	98.8%	
携帯電話サービス	189	180	105.0%	
8 相談その他	226	174	129.9%	
債権回収	20	13	153.8%	
9 レンタル・リース・貸借	209	221	94.6%	
賃貸アパート	166	165	100.6%	
10 土地	190	219	86.8%	
山林	82	97	84.5%	
高齢者相談 計	9,707	7,343	132.2%	
全相談件数に占める割合	(33.0%)	(26.4%)		

都表－36 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		9,707	7,343	132.2%
性別	男性	3,423	3,343	102.4%
	女性	6,233	3,955	157.6%
	不明	51	45	113.3%
年代別	60歳代	4,203	3,223	130.4%
	70歳代	3,635	2,509	144.9%
	80歳以上	1,869	1,611	116.0%
職業別	給与生活者	1,483	1,202	123.4%
	自営・自由業	658	516	127.5%
	家事従事者	2,666	1,688	157.9%
	学生	3	3	100.0%
	無職	3,837	3,135	122.4%
	その他・不明	1,060	799	132.7%
平均契約金額(千円)		1,761	2,681	65.7%
平均既払金額(千円)		927	2,027	45.7%
主な相談内容	1 架空請求	3,069	1,142	268.7%
	2 身分詐称	2,152	184	1169.6%
	3 解約一般	1,671	1,380	121.1%
	4 インターネット通販	1,642	1,622	101.2%
	5 家庭訪販	680	700	97.1%
	6 返金	674	544	123.9%
	7 信用性	670	538	124.5%
	8 電話勧誘	617	641	96.3%
	9 高価格・料金	606	556	109.0%
	10 説明不足	599	576	104.0%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-37 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	30年度	29年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	573	682	84.0%
デジタルコンテンツ一般	167	238	70.2%
アダルト情報サイト	99	132	75.0%
オンラインゲーム	61	48	127.1%
出会い系サイト	46	48	95.8%
2 レンタル・リース・貸借	396	420	94.3%
賃貸アパート	356	380	93.7%
3 教室・講座	287	265	108.3%
タレント・モデル養成教室	87	51	170.6%
ビジネス教室	50	75	66.7%
4 内職・副業	132	136	97.1%
他の内職・副業	85	83	102.4%
タレント・モデル内職	38	49	77.6%
5 学習教材	129	68	189.7%
教養娯楽教材	121	52	232.7%
6 商品一般	121	111	109.0%
7 理美容	111	201	55.2%
エステティックサービス	97	184	52.7%
8 役務その他	102	99	103.0%
役務その他サービス	63	53	118.9%
廃品回収サービス	14	12	116.7%
9 移動通信サービス	97	106	91.5%
携帯電話サービス	56	58	96.6%
モバイルデータ通信	41	46	89.1%
10 健康食品	84	114	73.7%
若者相談 計	3,352	3,573	93.8%
全相談件数に占める割合	(11.4%)	(12.8%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

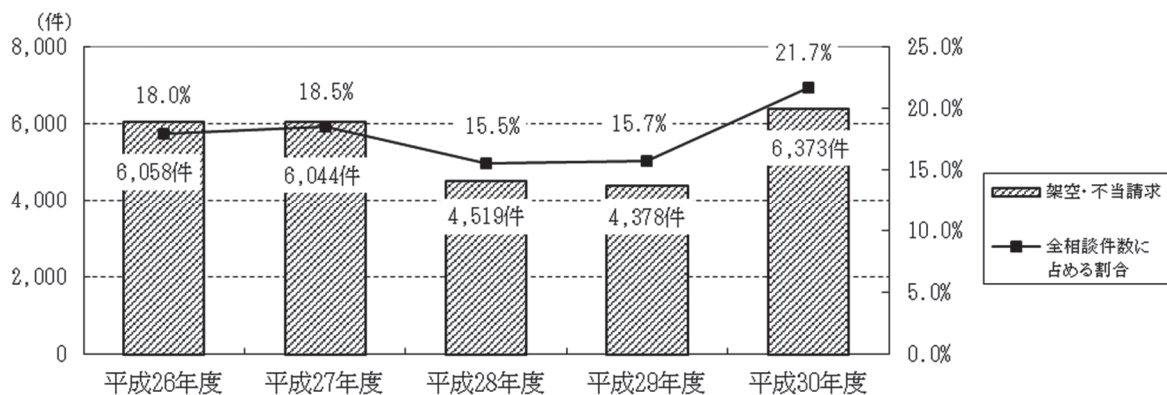
単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	3,352	3,573	93.8%
性別			
男性	1,597	1,671	95.6%
女性	1,731	1,871	92.5%
不明	24	31	77.4%
年代別			
10歳未満	12	14	85.7%
10歳代	476	482	98.8%
20歳代	2,864	3,077	93.1%
職業別			
給与生活者	1,843	2,018	91.3%
自営・自由業	75	80	93.8%
家事従事者	65	65	100.0%
学生	1,117	1,102	101.4%
無職	113	141	80.1%
その他・不明	139	167	83.2%
平均契約金額(千円)	782	540	144.8%
平均既払金額(千円)	268	201	133.3%
主な相談内容			
1 解約一般	1,280	1,257	101.8%
2 インターネット通販	1,031	1,176	87.7%
3 返金	635	590	107.6%
4 高価格・料金	418	430	97.2%
5 契約書・書面一般	361	318	113.5%
6 サイドビジネス商法	333	318	104.7%
7 未成年者契約	308	300	102.7%
8 電子広告	298	304	98.0%
9 架空請求	246	332	74.1%
9 説明不足	246	237	103.8%

(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	30年度	29年度	対前年度比
1 商品一般	3,962	715	554.1%
2 放送・コンテンツ等	2,010	3,243	62.0%
デジタルコンテンツ一般	1,108	1,825	60.7%
アダルト情報サイト	528	701	75.3%
映画配信サービス	25	18	138.9%
3 インターネット通信サービス	102	68	150.0%
他のネット通信関連サービス	84	50	168.0%
光ファイバー	10	8	125.0%
4 役務その他	37	63	58.7%
役務その他サービス	15	20	75.0%
5 レンタル・リース・賃借	35	29	120.7%
賃貸アパート	27	21	128.6%
6 移动通信サービス	29	38	76.3%
携帯電話サービス	22	29	75.9%
モバイルデータ通信	6	6	100.0%
7 融資サービス	12	14	85.7%
フリーローン・サラ金	12	14	85.7%
8 外食・食事宅配	11	15	73.3%
外食	11	15	73.3%
9 音響・映像製品	10	5	200.0%
テレビジョン	7	1	700.0%
10 工事・建築・加工	8	6	133.3%
10 修理・補修	8	6	133.3%
修理サービス	8	6	133.3%
架空・不当請求 計	6,373	4,378	145.6%
全相談件数に占める割合	(21.7%)	(15.7%)	

都表-40 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	6,373	4,378	145.6%
性別			
男性	1,700	2,137	79.6%
女性	4,588	2,154	213.0%
団体	14	25	56.0%
不明	71	62	114.5%
年代別			
20歳未満	83	98	84.7%
20歳代	296	410	72.2%
30歳代	323	449	71.9%
40歳代	611	770	79.4%
50歳代	1,249	888	140.7%
60歳代	1,811	891	203.3%
70歳以上	1,532	528	290.2%
不明	468	344	136.0%
職業別			
給与生活者	2,207	2,184	101.1%
自営・自由業	332	280	118.6%
家事従事者	1,790	651	275.0%
学生	145	191	75.9%
無職	1,021	571	178.8%
その他・不明	878	501	175.2%
平均契約金額(千円)	592	284	208.5%
平均既払金額(千円)	36	58	62.1%
主な相談内容			
1 架空請求	5,482	3,378	162.3%
2 身分詐称	3,487	314	1110.5%
3 インターネット通販	2,304	3,514	65.6%
4 ボルノ・風俗	512	674	76.0%
5 不当請求一般	467	426	109.6%
6 ワンクリック請求	445	602	73.9%
7 プライバシー	336	322	104.3%
8 詐欺	234	184	127.2%
9 高価格・料金	198	229	86.5%
10 電子マネー	137	156	87.8%

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	30年度	29年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	2,790	3,947	70.7%
	デジタルコンテンツ一般	1,158	1,903	60.9%
	アダルト情報サイト	536	721	74.3%
	出会い系サイト	147	140	105.0%
	オンラインゲーム	119	95	125.3%
2	健康食品	504	516	97.7%
3	商品一般	503	377	133.4%
4	化粧品	436	291	149.8%
5	紳士・婦人洋服	254	278	91.4%
6	旅行代理業	196	192	102.1%
	海外手配旅行	44	29	151.7%
	国内手配旅行	16	15	106.7%
7	役務その他	172	208	82.7%
	役務その他サービス	131	143	91.6%
	広告代理サービス	10	7	142.9%
8	インターネット通信サービス	155	117	132.5%
	他のネット通信関連サービス	134	111	120.7%
	光ファイバー	9	3	300.0%
9	観覧・鑑賞	140	101	138.6%
	コンサート	73	66	110.6%
10	履物	115	95	121.1%
	インターネット通販 計	7,247	7,998	90.6%
	全相談件数に占める割合	(24.7%)	(28.7%)	

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		30年度	29年度	対前年度比	
相 談 件 数		7,247	7,998	90.6%	
性別	男性	3,407	3,800	89.7%	
	女性	3,605	3,974	90.7%	
	団体	88	92	95.7%	
	不明	147	132	111.4%	
年代別	20歳未満	257	239	107.5%	
	20歳代	774	937	82.6%	
	30歳代	1,030	1,200	85.8%	
	40歳代	1,423	1,704	83.5%	
	50歳代	1,445	1,506	95.9%	
	60歳代	967	1,049	92.2%	
	70歳以上	675	573	117.8%	
	不明	676	790	85.6%	
職業別	給与生活者	3,681	4,183	88.0%	
	自営・自由業	537	556	96.6%	
	家事従事者	833	990	84.1%	
	学生	421	421	100.0%	
	無職	781	850	91.9%	
	その他・不明	994	998	99.6%	
平均契約金額(千円)		237	677	35.0%	
平均既払金額(千円)		62	723	8.6%	
1	主な相談内容	解約一般	2,048	1,782	114.9%
2		架空請求	1,736	2,799	62.0%
3		電子広告	964	864	111.6%
4		連絡不能	950	809	117.4%
5		返金	897	795	112.8%

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		30年度	29年度	対前年度比
相 談 件 数		356	368	96.7%
性別	男性	234	231	101.3%
	女性	113	126	89.7%
	団体	4	2	200.0%
	不明	5	9	55.6%
年代別	20歳未満	2	0	—
	20歳代	48	48	100.0%
	30歳代	53	63	84.1%
	40歳代	71	70	101.4%
	50歳代	82	73	112.3%
	60歳代	46	46	100.0%
	70歳以上	29	29	100.0%
	不明	25	39	64.1%
職業別	給与生活者	224	212	105.7%
	自営・自由業	28	32	87.5%
	家事従事者	4	15	26.7%
	学生	5	8	62.5%
	無職	70	74	94.6%
	その他・不明	25	27	92.6%

項 目		30年度	29年度	対前年度比
1 借入	フリーローン・サラ金	211	203	103.9%
2 先上位	住宅ローン	7	9	77.8%
3 上位	他の融資サービス	4	5	80.0%
借入金総額	100万円未満	46	51	90.2%
	100万円以上 300万円未満	59	62	95.2%
	300万円以上 500万円未満	40	36	111.1%
	500万円以上 1,000万円未満	22	25	88.0%
	1,000万円以上	28	29	96.6%
	記入有計	195	203	96.1%
	平均借入金額（千円）	7,646	7,429	102.9%

(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 30 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	462	18	3	0	28	16	0	1	9	3	2	8	24	3	134	2	3	13	60	124	11
1 他の健康食品	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	22	7	0
2 医療サービス	44	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	2	0	13	0	0	1	1	21	1
3 化粧品その他	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	14	0	0	0	0	6	0
4 他の医療	13	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2
5 乳液	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
6 パーマ	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	0	0	0	0	4	0
7 外食	11	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	3	2	0
8 歯科治療	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8	0
9 酵素食品	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	7	0	0
10 賃貸アパート	9	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	2	0	2	0

都表－45 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項 目			30年度	29年度	対前年度比
相 談 件 数			462	453	102.0%
被害者	性別	男性	110	97	113.4%
		女性	334	344	97.1%
		不明	18	12	150.0%
	年代別	20歳未満	17	15	113.3%
		20歳代	27	41	65.9%
		30歳代	60	62	96.8%
		40歳代	86	83	103.6%
		50歳代	90	79	113.9%
		60歳代	62	58	106.9%
		70歳以上	65	44	147.7%
		不明	55	71	77.5%
	職業別	給与生活者	165	180	91.7%
		自営・自由業	35	32	109.4%
		家事従事者	77	83	92.8%
		学生	15	17	88.2%
		無職	88	62	141.9%
その他・不明		82	79	103.8%	

項 目		30年度	29年度	対前年度比
危害程度	治療 1 週間未満	42	46	91.3%
	1 ～ 2 週間	30	25	120.0%
	3 週間～ 1 ヶ月	16	20	80.0%
	1 ヶ月以上	45	47	95.7%
	死亡	2	1	200.0%
	不明	139	148	93.9%
	医者にかからず	188	166	113.3%

※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

都表－46 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	91	0	3	15	13	0	2	1	0	3	0	1	10	3	12	1	1	7	1	11	0	7	0
1 普通・小型自動車	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	1	0
2 ノートパソコン	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 オートバイ	3	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 賃貸アパート	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 ミネラルウォーター	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 ガステーブル	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
7 室内照明器具	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 保健衛生品その他	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
9 他のパソコン関連機器・用品	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 電話関連機器・用品	2	0	1	1	0	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

登録番号(30)30

令和元年9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

リサイクル適性(B)

この印刷物は、板紙へ
リサイクルできます。

R70

古紙配合率70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)