

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51,949件寄せられ、前年度(56,073件)から7.4%減少した。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は37.3%となり、全体のほぼ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」(13,390件)であり、訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付け、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」(3,841件)である。「放送・コンテンツ等」の主な内訳は、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」(1,072件)が多く、次いで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」(775件)である。この2つで「放送・コンテンツ等」の48.1%を占める。前年度と比べて架空請求が減少したことから、1,497件減少(27.8%減)となっている。

第3位の「工事・建築・加工」(2,331件)では、屋根工事、工事・建築サービス、衛生設備工事など家庭訪問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、「健康食品」の483件増加(37.2%増)、「化粧品」の531件増加(59.7%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61.9%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「80歳以上」が増加しているが、「60歳代」「70歳代」では減少している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の7割以上を占める。

平均契約金額は145万円と、全相談件数の平均契約金額118万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」「解約一般」「インターネット通販」「身分詐称」「信用性」が上位にある。うち「身分詐称」「架空請求」が大きく減少している。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移

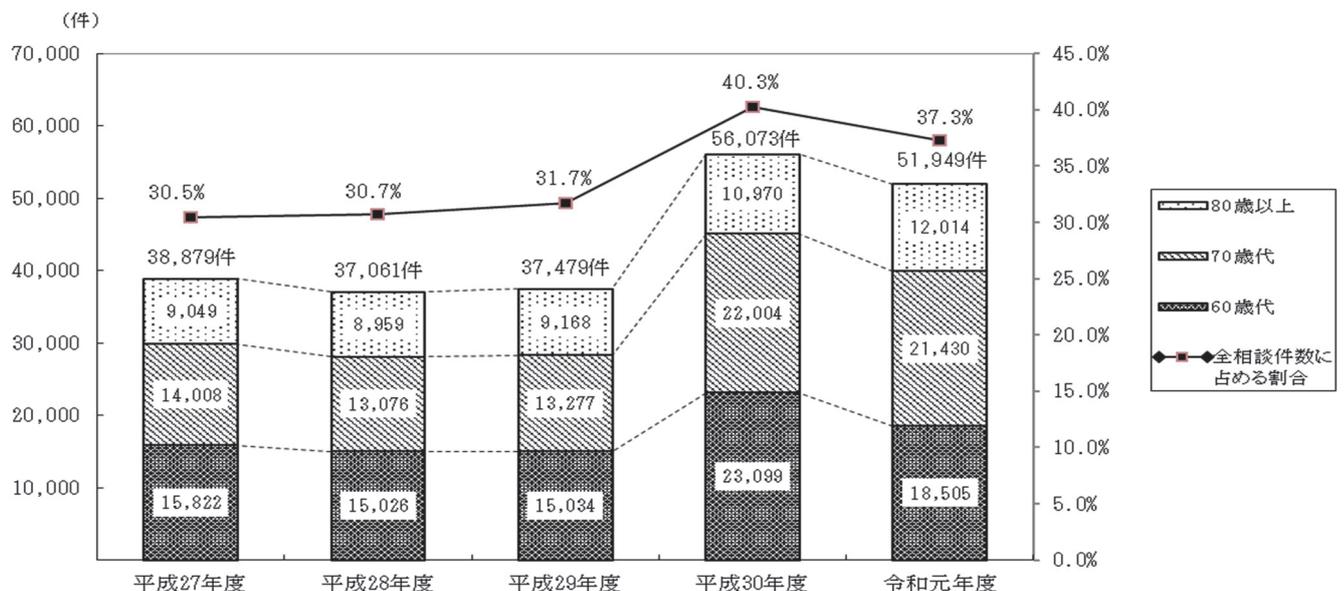


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	元年度	30年度	対前年度比
1 商品一般	13,390	19,373	69.1%
2 放送・コンテンツ等	3,841	5,320	72.2%
デジタルコンテンツ	2,845	4,342	65.5%
他のデジタルコンテンツ	1,072	1,411	76.0%
デジタルコンテンツ一般	775	1,937	40.0%
アダルト情報サイト	589	674	87.4%
テレビ放送サービス	678	680	99.7%
有線テレビ放送	281	260	108.1%
3 工事・建築・加工	2,331	1,964	118.7%
屋根工事	705	507	139.1%
工事・建築サービス	292	239	122.2%
衛生設備工事	265	241	110.0%
4 役務その他	1,991	1,584	125.7%
役務その他サービス	1,236	792	156.1%
廃品回収サービス	152	145	104.8%
不動産仲介サービス	115	135	85.2%
弁護士	99	97	102.1%
5 健康食品	1,780	1,297	137.2%
6 インターネット通信サービス	1,551	1,382	112.2%
光ファイバー	968	846	114.4%
他のネット通信関連サービス	287	329	87.2%
7 移動通信サービス	1,448	1,313	110.3%
携帯電話サービス	1,191	1,055	112.9%
モバイルデータ通信	238	247	96.4%
8 化粧品	1,420	889	159.7%
9 レンタル・リース・賃借	1,314	1,234	106.5%
賃貸アパート	942	911	103.4%
10 他の保健・福祉	1,136	618	183.8%
社会保険	804	413	194.7%
高齢者相談 計	51,949	56,073	92.6%
全相談件数に占める割合	(37.3%)	(40.3%)	

表-37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	元年度	30年度	対前年度比	
相談件数	51,949	56,073	92.6%	
性別	男性	19,158	17,776	107.8%
	女性	32,177	38,005	84.7%
	不明	614	292	210.3%
年代別	60歳代	18,505	23,099	80.1%
	70歳代	21,430	22,004	97.4%
	80歳以上	12,014	10,970	109.5%
職業別	給与生活者	7,441	7,899	94.2%
	自営・自由業	3,345	3,351	99.8%
	家事従事者	11,980	15,547	77.1%
	学生	15	11	136.4%
	無職	25,392	25,442	99.8%
	その他・不明	3,776	3,823	98.8%
平均契約金額(千円)	1,452	1,463	99.2%	
平均既払金額(千円)	676	758	89.2%	
主な相談内容	1 架空請求	12,082	19,741	61.2%
	2 解約一般	10,243	9,034	113.4%
	3 インターネット通販	7,473	7,413	100.8%
	4 身分詐称	6,357	12,220	52.0%
	5 信用性	5,188	5,133	101.1%
	6 家庭訪販	4,640	4,528	102.5%
	7 契約書・書面一般	4,597	4,383	104.9%
	8 説明不足	3,855	3,546	108.7%
	9 高価格・料金	3,839	3,507	109.5%
	10 電話勧誘	3,725	3,810	97.8%

<参考：平均契約購入金額の推移>

単位：千円

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
高齢者契約購入金額	1,833	1,897	1,780	1,463	1,452
59歳以下契約購入金額	1,062	1,000	1,056	1,088	985
全体契約購入金額	1,356	1,320	1,347	1,260	1,179

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15,630件で、前年度(13,240件)から18.1%増加した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は11.2%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953件で、前年度(1,261件)から24.4%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」(2,054件)で、若者の相談全体の13.1%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」(584件)は最も多く、前年度より56件増加(10.6%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264件と前年度と比べて248件減少(48.4%減)であった。また、「オンラインゲーム」(369件)は前年度より21.0%増加している。このほか、「出会い系サイト」(345件)は15.8%増加し、「アダルト情報サイト」(203件)は29.0%減少した。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,440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。

前年度より増加が目立つ相談は、第3位は「健康食品」(997件)の173.9%増加、第4位「化粧品」(932件)の171.7%増加が目立つ。いずれも定期購入にかかる相談が激増したことによる。

また10位の「学習教材」(484件)の74.7%の増加となっているが、投資学習教材等が入ったUSBメモリの購入にかかる相談が多かった。

一方、減少が目立つ相談は、第1位「放送・コンテンツ等」の160件減少(7.2%減)のうち、特に架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」248件減少(48.4%減)の減少が目立つ。その他第5位「教室・講座」の106件減少(11.9%減)のうち、特に「タレント・モデル養成教室」の82件減少(38.0%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52.4%と、「男性」をやや上回っている。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割以上である。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」は前年度と比べてやや増加したが、これは「健康食品」と「化粧品」の定期購入にかかる相談が増加したことによる。

(表-39)

図-3 若者の相談件数推移

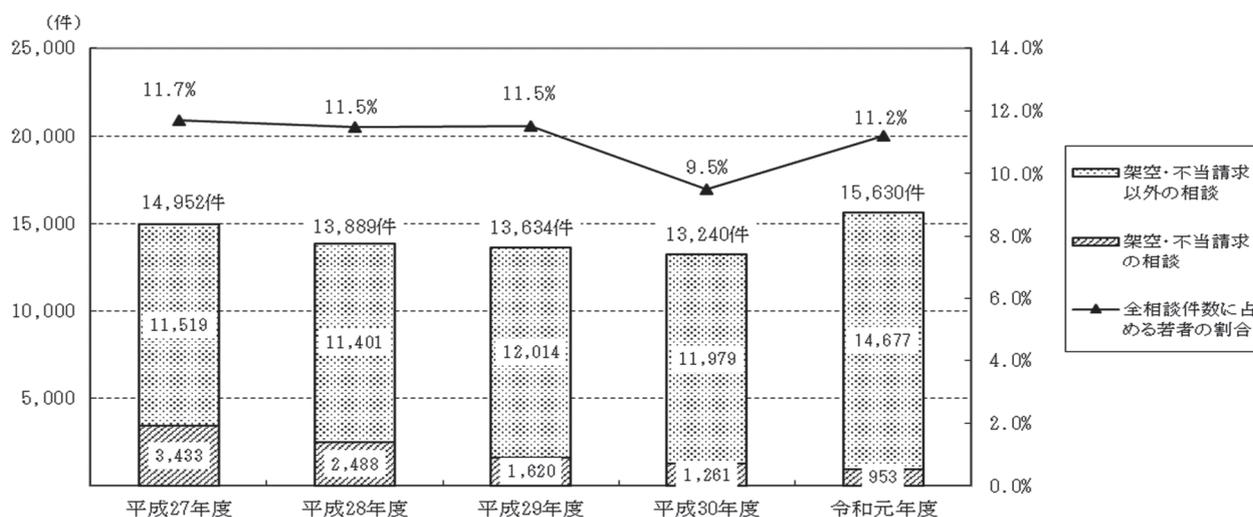


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	元年度	30年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,054	2,214	92.8%
デジタルコンテンツ	1,939	2,071	93.6%
他のデジタルコンテンツ	584	528	110.6%
オンラインゲーム	369	305	121.0%
出会い系サイト	345	298	115.8%
デジタルコンテンツ一般	264	512	51.6%
アダルト情報サイト	203	286	71.0%
テレビ放送サービス	64	106	60.4%
2 レンタル・リース・貸借	1,440	1,346	107.0%
不動産賃借	1,309	1,248	104.9%
賃貸アパート	1,271	1,202	105.7%
レンタルサービス	128	95	134.7%
3 健康食品	997	364	273.9%
4 化粧品	932	343	271.7%
5 教室・講座	782	888	88.1%
ビジネス教室	155	141	109.9%
スポーツ・健康教室	135	161	83.9%
タレント・モデル養成教室	134	216	62.0%
6 理美容	620	596	104.0%
エステティックサービス	541	523	103.4%
7 商品一般	542	491	110.4%
8 役務その他	510	434	117.5%
役務その他サービス	342	272	125.7%
廃品回収サービス	55	47	117.0%
9 内職・副業	493	437	112.8%
他の内職・副業	408	329	124.0%
タレント・モデル内職	37	69	53.6%
10 学習教材	484	277	174.7%
教養娯楽教材	441	235	187.7%
若者相談 計	15,630	13,240	118.1%
全相談件数に占める割合	(11.2%)	(9.5%)	

表-39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	元年度	30年度	対前年度比
相談件数	15,630	13,240	118.1%
性別			
男性	7,331	6,085	120.5%
女性	8,186	7,061	115.9%
不明	113	94	120.2%
年代別			
10歳未満	96	77	124.7%
10歳代	2,676	1,884	142.0%
20歳代	12,858	11,279	114.0%
職業別			
給与生活者	8,256	7,305	113.0%
自営・自由業	350	326	107.4%
家事従事者	311	298	104.4%
学生	5,441	4,229	128.7%
無職	740	607	121.9%
その他・不明	532	475	112.0%
平均契約金額(千円)	657	674	97.5%
平均既払金額(千円)	241	201	119.9%
主な相談内容			
1 解約一般	6,845	5,147	133.0%
2 インターネット通販	5,707	4,231	134.9%
3 返金	3,370	2,769	121.7%
4 電子広告	2,498	1,571	159.0%
5 高価格・料金	2,395	1,958	122.3%
6 未成年者契約	1,971	1,148	171.7%
7 契約書・書面一般	1,781	1,562	114.0%
8 連絡不能	1,505	1,059	142.1%
9 SNS	1,364	1,039	131.3%
10 説明不足	1,275	1,112	114.7%

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。令和元年度の相談件数は1,664件あり、前年度と比べて3.6%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(143件)で、そのうち「新聞」が9割を超える。

第2位は「健康食品」(130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」(124件)であり、「屋根工事」「衛生設備工事」「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、「健康食品」の23件増加(21.5%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63.2%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が75.0%を占める。職業別では「無職」が72.7%、「家事従事者」が9.6%を占める。

平均契約金額は212万4千円、平均既払金額は141万円と高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」「高価格・料金」「電話勧誘」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	元年度	30年度	対前年度比
1	書籍・印刷物	143	141	101.4%
	新聞	133	132	100.8%
2	健康食品	130	107	121.5%
3	工事・建築・加工	124	98	126.5%
	屋根工事	42	36	116.7%
	衛生設備工事	25	10	250.0%
	増改築工事	15	11	136.4%
4	放送・コンテンツ等	109	94	116.0%
	デジタルコンテンツ	69	52	132.7%
	他のデジタルコンテンツ	30	17	176.5%
	ケーブルテレビ	18	15	120.0%
	出会い系サイト	13	20	65.0%
	テレビ放送サービス	19	20	95.0%
	有線テレビ放送	19	16	118.8%
5	商品一般	63	82	76.8%
5	移动通信サービス	63	69	91.3%
	携帯電話サービス	53	59	89.8%
	モバイルデータ通信	10	10	100.0%
7	魚介類	59	55	107.3%
	かに	18	15	120.0%
7	インターネット通信サービス	59	48	122.9%
	光ファイバー	42	31	135.5%
9	生命保険	57	46	123.9%
	普通生命保険	42	23	182.6%
9	役務その他	57	57	100.0%
	役務その他サービス	27	21	128.6%
	せんだ等サービス	7	8	87.5%
	判断不十分者契約 計	1,664	1,606	103.6%
	全相談件数に占める割合	(1.2%)	(1.2%)	

表-41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	元年度	30年度	対前年度比
	相談件数	1,664	1,606	103.6%
性別	男性	557	565	98.6%
	女性	1,052	986	106.7%
	団体	13	12	108.3%
	不明	42	43	97.7%
年 代 別	20歳未満	13	8	162.5%
	20歳代	38	39	97.4%
	30歳代	48	26	184.6%
	40歳代	57	70	81.4%
	50歳代	65	79	82.3%
	60歳代	90	79	113.9%
	70歳以上	1,248	1,199	104.1%
	不明	105	106	99.1%
職 業 別	給与生活者	103	95	108.4%
	自営・自由業	38	26	146.2%
	家事従事者	160	163	98.2%
	学生	14	8	175.0%
	無職	1,209	1,187	101.9%
	その他・不明	140	127	110.2%
	平均契約金額(千円)	2,124	2,382	89.2%
	平均既払金額(千円)	1,410	1,653	85.3%
主 な 相 談 内 容	1 解約一般	715	684	104.5%
	2 家庭訪販	541	523	103.4%
	3 契約書・書面一般	290	287	101.0%
	4 高価格・料金	276	249	110.8%
	5 電話勧誘	203	210	96.7%
	6 クーリングオフ一般	166	174	95.4%
	7 強引	159	147	108.2%
	8 返金	155	154	100.6%
	9 インターネット通販	141	106	133.0%
	10 説明不足	137	111	123.4%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談は22,424件で、全相談件数に占める割合は16.1%であった。相談件数は、前年度(34,216件)に比べて34.5%減少したが、これは「架空請求」(17,573件)の相談が大きく減少したことによる。(図-4)

商品・役務別で見ると、「商品一般」(15,763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8,431件減少(34.8%減)した。訴訟を想起させる名称で金銭要求する架空請求のハガキや封書に関する相談が多く寄せられたが減少傾向にある。これらの架空請求は、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名称で送り付けられてくる。

第2位は「放送・コンテンツ等」(3,294件)で、架空・不当請求の相談全体の14.7%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」(1,359件)の相談は、前年度比2,729件減少(66.8%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」(1,215件)の相談は、前年度比514件減少(29.7%減)となっている。

第3位は「レンタル・リース・貸借」(394件)で、このうち、「賃貸アパート」(316件)は前年度に比べてわずかに減少した。退去の際の敷金返還に係る相談が多い。(表-42)

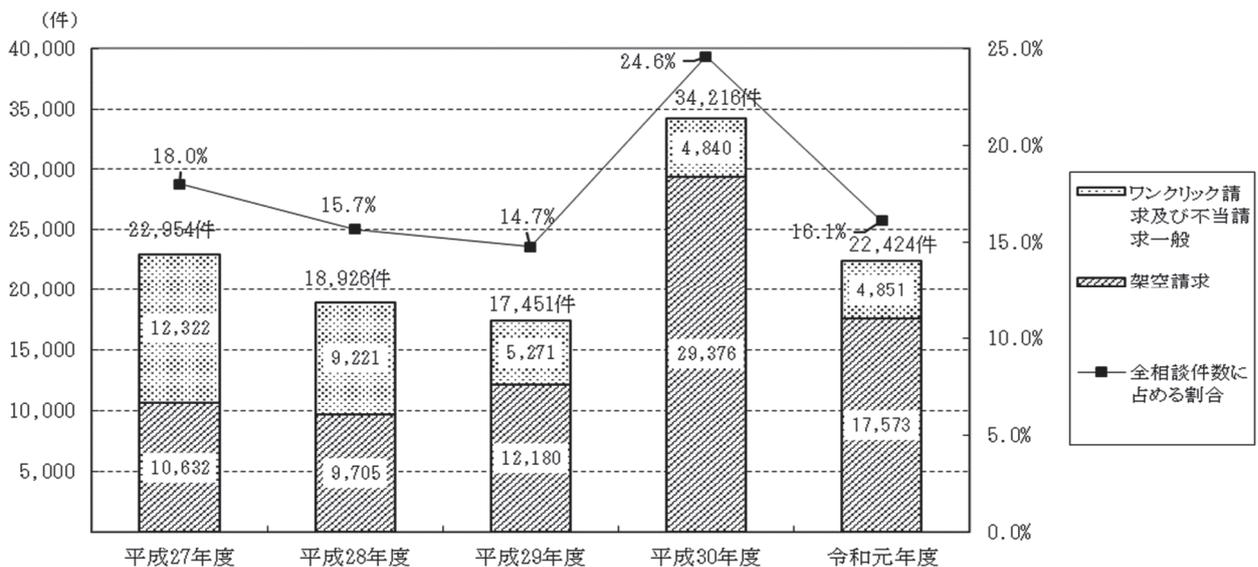
契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が76.6%と「男性」を上回るが、相談件数の減少が目立つ。また、年代別ではいずれの年代も前年度に比べて減少しているが、「60歳代」の相談が最も多い。

職業別では「無職」が27.9%を占め最も多く、次いで「家事従事者」が26.5%、「給与生活者」は26.2%と続いている。

平均契約金額(架空・不当請求で請求された金額)は30万9千円、平均既払金額は4万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「不当請求一般」「解約一般」の件数が増加している。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



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

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	元年度	30年度	対前年度比
1	商品一般	15,763	24,194	65.2%
2	放送・コンテンツ等	3,294	7,175	45.9%
	デジタルコンテンツ一般	1,359	4,088	33.2%
	アダルト情報サイト	1,215	1,729	70.3%
3	レンタル・リース・貸借	394	393	100.3%
	賃貸アパート	316	318	99.4%
4	役務その他	298	223	133.6%
	役務その他サービス	167	102	163.7%
	広告代理サービス	24	15	160.0%
	廃品回収サービス	21	13	161.5%
5	インターネット通信サービス	292	422	69.2%
	他のネット通信関連サービス	137	291	47.1%
	光ファイバー	88	72	122.2%
6	移动通信サービス	270	273	98.9%
	携帯電話サービス	214	213	100.5%
	モバイルデータ通信	49	53	92.5%
7	理美容器具・用品	228	4	5700.0%
	美顔器	210	0	-
8	健康食品	190	96	197.9%
9	化粧品	136	69	197.1%
10	外食・食事宅配	130	95	136.8%
	外食	123	90	136.7%
	架空・不当請求 計	22,424	34,216	65.5%
	全相談件数に占める割合	(16.1%)	(24.6%)	

表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	元年度	30年度	対前年度比
	相談件数	22,424	34,216	65.5%
性別	男性	4,613	6,751	68.3%
	女性	17,177	26,835	64.0%
	団体	144	109	132.1%
	不明	490	521	94.0%
年代別	20歳未満	208	263	79.1%
	20歳代	745	998	74.6%
	30歳代	844	1,199	70.4%
	40歳代	1,660	2,258	73.5%
	50歳代	3,352	5,653	59.3%
	60歳代	5,173	10,838	47.7%
	70歳以上	8,438	10,489	80.4%
	不明	2,004	2,518	79.6%
職業別	給与生活者	5,867	9,162	64.0%
	自営・自由業	1,033	1,600	64.6%
	家事従事者	5,935	10,886	54.5%
	学生	366	478	76.6%
	無職	6,256	8,111	77.1%
	その他・不明	2,967	3,979	74.6%
	平均契約金額(千円)	309	416	74.3%
	平均既払金額(千円)	44	53	83.0%
1	架空請求	17,573	29,376	59.8%
2	身分詐称	7,251	16,008	45.3%
3	インターネット通販	4,220	7,687	54.9%
4	不当請求一般	3,774	3,459	109.1%
5	詐欺	2,574	4,474	57.5%
6	プライバシー	1,547	2,943	52.6%
7	解約一般	1,162	1,004	115.7%
8	ワンクリック請求	1,149	1,483	77.5%
9	ポルノ・風俗	1,145	1,551	73.8%
10	迷惑メール	1,116	2,092	53.3%

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33,675件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は24.2%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」(6,879件)で、「インターネット通販」の20.4%を占める。そのうち3割以上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」(2,346件)であるが、前年度と比べて39.3%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」(1,415件)の相談は2割を占めるが前年度と比べて減少している。

第2位は「健康食品」(5,378件)で、前年度(2,507件)と比べて2倍以上増加している。定期購入に関する相談が激増したことによる。

第3位は「化粧品」(3,753件)で、前年度(2,046件)と比べて83.4%増加した。「健康食品」と同様に定期購入に関する相談が増加したことによる。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が54.0%と、やや「男性」を上回っている。

年代別では「50歳代」「40歳代」が多い。また、「20歳代」の相談件数の増加が目立つ。

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

平均契約金額は12万円、平均既払金額は6万6千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「電子広告」「連絡不能」「返金」「返品」に関する相談が多い。前年度3位だった「架空請求」の相談は令和元年度では10位以内に入っていない。(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	元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	6,879	10,488	65.6%
	デジタルコンテンツ一般	2,346	3,868	60.7%
	他のデジタルコンテンツ	1,415	3,112	45.5%
	アダルト情報サイト	1,204	1,699	70.9%
	出会い系サイト	843	792	106.4%
	オンラインゲーム	560	497	112.7%
2	健康食品	5,378	2,507	214.5%
3	化粧品	3,753	2,046	183.4%
4	商品一般	1,805	1,841	98.0%
5	役務その他	1,418	737	192.4%
	役務その他サービス	1,229	540	227.6%
	結婚相手紹介サービス	35	49	71.4%
	廃品回収サービス	26	27	96.3%
6	紳士・婦人洋服	1,376	1,128	122.0%
7	観覧・鑑賞	1,004	512	196.1%
	スポーツ観覧	514	131	392.4%
	コンサート	315	288	109.4%
8	旅行代理業	704	551	127.8%
	海外手配旅行	203	181	112.2%
	海外募集型企画旅行	65	55	118.2%
9	かばん	537	434	123.7%
10	他の教養娯楽品	523	348	150.3%
	他のタバコ用品	76	19	400.0%
	他のペット用品	63	44	143.2%
	タバコ	42	14	300.0%
	インターネット通販 計	33,675	29,883	112.7%
	全相談件数に占める割合	(24.2%)	(21.5%)	

表-45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

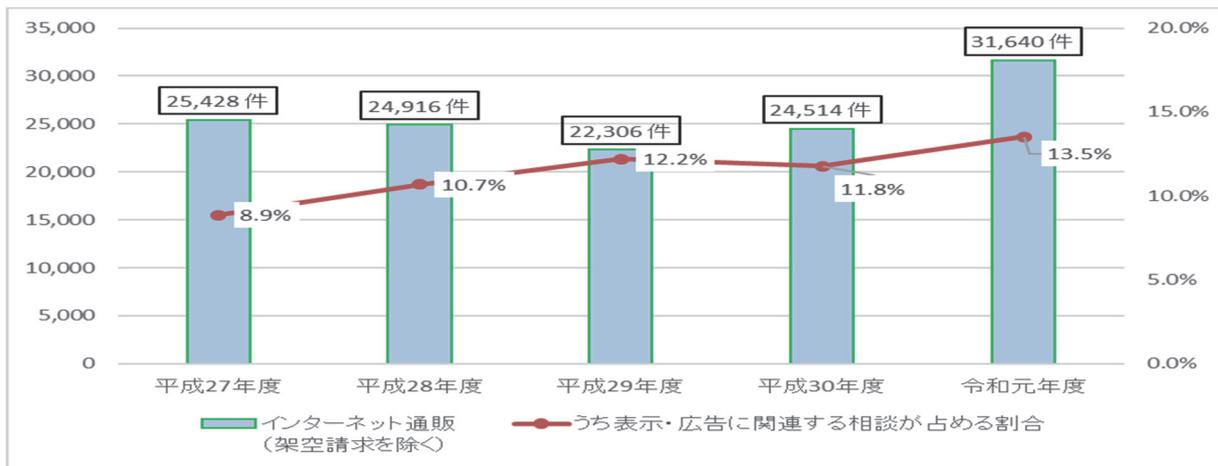
	項目	元年度	30年度	対前年度比	
	相談件数	33,675	29,883	112.7%	
性別	男性	14,128	13,164	107.3%	
	女性	18,186	15,726	115.6%	
	団体	434	357	121.6%	
	不明	927	636	145.8%	
	年代別	20歳未満	1,799	1,073	167.7%
	20歳代	3,908	3,158	123.7%	
	30歳代	4,727	4,230	111.7%	
	40歳代	6,261	5,838	107.2%	
	50歳代	6,542	5,815	112.5%	
	60歳代	4,203	4,216	99.7%	
	70歳以上	3,270	3,197	102.3%	
	不明	2,965	2,356	125.8%	
職業別	給与生活者	16,150	14,309	112.9%	
	自営・自由業	2,464	2,224	110.8%	
	家事従事者	3,846	3,862	99.6%	
	学生	2,600	1,733	150.0%	
	無職	4,862	4,613	105.4%	
	その他・不明	3,753	3,142	119.4%	
	平均契約金額(千円)	120	170	70.6%	
	平均既払金額(千円)	66	76	86.8%	
1	主な相談内容	解約一般	15,652	10,661	146.8%
2		電子広告	9,851	6,295	156.5%
3		連絡不能	6,115	4,358	140.3%
4		返金	5,624	4,847	116.0%
5		返品	3,620	2,431	148.9%
6		クレジットカード	3,549	3,178	111.7%
7		高価格・料金	3,101	2,038	152.2%
8		商品未着	2,833	2,452	115.5%
9		詐欺	2,726	3,236	84.2%
10		誤解・勘違い	2,498	1,254	199.2%

コラム：「インターネット通販」に係る相談が増加している

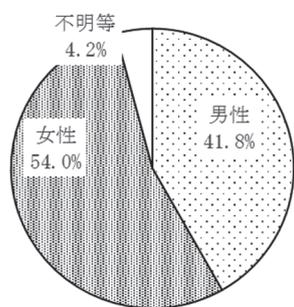
「インターネット通販」のうち、特に「架空請求」を除いた件数は31,640件と前年度に比べて増加している。例えば、動画を見ていた時に出てきた広告につられて、商品を購入してしまったなどの表示や広告に関連する相談が増加傾向にある。

年代別では40歳代、50歳代が多いが、いずれの年代も増加しており、特に20歳未満からの相談の増加率が大きい。

【インターネット通販の相談件数及び「うち表示・広告に関連する相談」が占める割合の推移】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】

	元年度	30年度	対前年度比
20歳未満	1,769	993	178.1%
20歳代	3,768	2,774	135.8%
30歳代	4,559	3,799	120.0%
40歳代	5,954	5,001	119.1%
50歳代	6,127	4,661	131.5%
60歳代	3,783	2,998	126.2%
70歳以上	2,830	2,154	131.4%
不明等	2,850	2,134	133.6%
計	31,640	24,514	129.1%

商品・役務で最も多い相談は、アダルト情報サイトのワンクリック請求等の「放送・コンテンツ等」であるが、2位「健康食品」、3位「化粧品」の増加率が目立つ。原因は定期購入に係る相談が増加したことによる。また「無料だと思い様々な質問を受けるサイトを見つけて質問したが料金請求された。」という「質問サイト」の相談を含む4位の「役務その他」の増加が目立つ。

【インターネット通販に係る商品・役務別件数（上位5位）】

	商品・役務分類	元年度件数	30年度件数	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	5,667	6,282	90.2%	アダルト情報サイトのワンクリック請求、出会い系サイト、オンラインゲーム
2	健康食品	5,378	2,504	214.8%	健康食品、酵素食品、高麗人参茶
3	化粧品	3,750	2,043	183.6%	乳液、脱毛剤、化粧クリーム
4	役務その他	1,410	792	178.0%	質問サイト、申請代行、婚活サイト
5	紳士・婦人洋服	1,376	1,128	122.0%	上着、スカート・ワンピース

出典：「令和元年度消費生活相談概要」

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1,497件で、前年度(1,955件)に比べて23.4%減少した。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.1%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「ファンド型投資商品」(384件)で、「利殖商法」全体の25.7%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。「ファンド型投資商品」は前年度に比べて45.3%減少しているが、大きく減少したのは、前年度急増した「株式会社ケフィア事業振興会※」に関する相談が一段落したことが大きい。

第2位は「放送・コンテンツ等」(302件)で、「利殖商法」全体の20.2%を占めるとともに、前年度に比べて23.9%減少した。情報商材等の「他のデジタルコンテンツ」がこのうち6割近くを占めており、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「学習教材」(209件)であり、前年度に比べて39.3%増加した。うち「教養娯楽教材」は191件を占め、投資用の学習教材が入ったUSBメモリを購入したが、実践しても稼げなかったので解約したいなどの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「男性」の割合が54.6%と、「女性」をわずかに上回っている。

年代別では「20歳代」が34.7%を占めるとともに、「70歳以上」が19.1%を占める。また、前年度と比較すると、「20歳未満」「20歳代」を除く全ての年代で相談件数が減少している。

職業別では「給与生活者」が38.8%、「学生」が全体の20.0%を占めている。

平均契約金額は473万1千円、平均既払金額は360万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「紹介販売」「サイドビジネス商法」「クレ・サラ強要商法」が増加している。(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	元年度	30年度	対前年度比
1	ファンド型投資商品	384	702	54.7%
2	放送・コンテンツ等	302	397	76.1%
	他のデジタルコンテンツ	178	246	72.4%
	投資情報サイト	81	104	77.9%
	ギャンブル情報サイト	22	9	244.4%
3	学習教材	209	150	139.3%
	教養娯楽教材	191	131	145.8%
4	デリバティブ取引	105	152	69.1%
5	集合住宅	78	98	79.6%
	新築分譲マンション	28	41	68.3%
	中古分譲マンション	22	23	95.7%
6	預貯金・証券等	64	83	77.1%
	公社債	14	24	58.3%
	未公開株	13	20	65.0%
	投資信託	10	10	100.0%
7	他の金融関連サービス	61	72	84.7%
	金融コンサルティング	28	27	103.7%
	金融関連サービスその他	27	34	79.4%
8	パソコン・パソコン関連用品	43	52	82.7%
	パソコンソフト	24	42	57.1%
9	教室・講座	39	34	114.7%
	他の教室・講座	20	16	125.0%
	ビジネス教室	19	17	111.8%
10	他の商品	37	27	137.0%
	貴金属	37	24	154.2%
	利殖商法 計	1,497	1,955	76.6%
	全相談件数に占める割合	(1.1%)	(1.4%)	

表-47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	元年度	30年度	対前年度比
	相談件数	1,497	1,955	76.6%
性別	男性	818	916	89.3%
	女性	655	998	65.6%
	団体	6	6	100.0%
	不明	18	35	51.4%
年代別	20歳未満	17	11	154.5%
	20歳代	520	490	106.1%
	30歳代	142	203	70.0%
	40歳代	141	212	66.5%
	50歳代	177	233	76.0%
	60歳代	148	241	61.4%
	70歳以上	286	461	62.0%
	不明	66	104	63.5%
職業別	給与生活者	581	739	78.6%
	自営・自由業	135	178	75.8%
	家事従事者	90	243	37.0%
	学生	299	266	112.4%
	無職	298	415	71.8%
	その他・不明	94	114	82.5%
	平均契約金額(千円)	4,731	4,247	111.4%
	平均既払金額(千円)	3,607	2,907	124.1%
主な相談内容	1 返金	662	907	73.0%
	2 解約一般	660	904	73.0%
	3 儲からない	405	462	87.7%
	4 紹介販売	307	278	110.4%
	5 サイドビジネス商法	292	290	100.7%
	6 インターネット通販	291	437	66.6%
	7 虚偽説明	276	282	97.9%
	8 SNS	257	290	88.6%
	9 クレ・サラ強要商法	220	174	126.4%
	10 約束不履行	206	403	51.1%

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2,088件で、前年度（1,966件）に比べて6.2%増加した。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1.5%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」（586件）で、「サイドビジネス商法」全体の28.1%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」の相談も前年度と同数となったが、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殆どである。

第2位は「内職・副業」（417件）で、「サイドビジネス商法」の20.0%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。「販売業内職」の相談も寄せられている。

第3位は「学習教材」（309件）で、前年度（164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の相談が殆どである。（表-48）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」「女性」の比率はほぼ半々である。

年代別では「20歳代」が最も多く半数を占め、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割以上を占める。

平均契約金額は71万1千円、平均既払金額は54万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「返金」「SNS」「インターネット通販」「儲からない」が上位にある。（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	元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	586	574	102.1%
	他のデジタルコンテンツ	397	380	104.5%
	出会い系サイト	69	69	100.0%
	投資情報サイト	43	49	87.8%
2	内職・副業	417	407	102.5%
	他の内職・副業	361	346	104.3%
	販売業内職	14	8	175.0%
3	学習教材	309	164	188.4%
	教養娯楽教材	285	147	193.9%
	他の学習教材	22	11	200.0%
4	教室・講座	167	139	120.1%
	ビジネス教室	97	69	140.6%
	他の教室・講座	35	17	205.9%
5	役務その他	75	46	163.0%
	役務その他サービス	66	39	169.2%
	ホームページ作成代行	5	3	166.7%
6	ファンド型投資商品	73	106	68.9%
7	健康食品	67	55	121.8%
8	化粧品	57	60	95.0%
9	商品一般	54	59	91.5%
10	役務一般	43	28	153.6%
	複合サービス会員	39	26	150.0%
	サイドビジネス商法 計	2,088	1,966	106.2%
	全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.4%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
	相談件数	2,088	1,966	106.2%
性別	男性	1,036	916	113.1%
	女性	1,025	1,020	100.5%
	団体	4	2	200.0%
	不明	23	28	82.1%
年代別	20歳未満	77	48	160.4%
	20歳代	1,184	957	123.7%
	30歳代	230	257	89.5%
	40歳代	182	248	73.4%
	50歳代	172	198	86.9%
	60歳代	91	112	81.3%
	70歳以上	76	73	104.1%
	不明	76	73	104.1%
職業別	給与生活者	1,046	1,063	98.4%
	自営・自由業	129	142	90.8%
	家事従事者	122	119	102.5%
	学生	531	375	141.6%
	無職	181	190	95.3%
	その他・不明	79	77	102.6%
	平均契約金額(千円)	711	775	91.7%
	平均既払金額(千円)	547	470	116.4%
主な相談内容	1 解約一般	1,048	1,035	101.3%
	2 返金	813	720	112.9%
	3 SNS	514	444	115.8%
	4 インターネット通販	493	605	81.5%
	5 儲からない	472	437	108.0%
	6 紹介販売	428	364	117.6%
	7 電子広告	386	443	87.1%
	8 クレ・サラ強要商法	368	221	166.5%
	9 虚偽説明	364	354	102.8%
	10 クーリングオフ一般	343	306	112.1%

⑤ 無料商法

「無料商法」とは、無料ですべて商品やサービスを売りつける商法である。

相談件数は2,497件で、前年度(1,958件)に比べて27.5%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1.8%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」(515件)で、「無料商法」全体の20.6%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割以上を占め、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、前年度より増加している。その他「出会い系サイト」に関する相談も寄せられている。

第2位は「健康食品」(471件)で、前年度から435.2%増と大幅な増加となり、「無料商法」全体の18.9%を占める。インターネットで無料の動画サイトに表示された広告を見て、無料だと思い、お試しのつもりで商品の購入を申し込んだら、複数回購入しなければならない「定期購入」だったとの相談が寄せられた。

第3位は「役務その他」(293件)である。「役務その他サービス」がこのうち約5割を占め、「広告代理サービス」が約3割を占める。また「廃品回収サービス」は1割を占めており、見積り無料で業者に来てもらったが見積額が高額だったとの相談が寄せられた。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が56.4%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が19.4%を占める。また、前年度と比較すると、「70歳以上」を除き、いずれの年代でも増加している。

職業別では「給与生活者」が37.8%、「無職」が全体の20.3%を占めている。

平均契約金額は39万8千円、平均既払金額は6万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「電子広告」「高価格・料金」「電話勧誘」「家庭訪販」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	元年度	30年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	515	469	109.8%
他のデジタルコンテンツ	186	148	125.7%
アダルト情報サイト	138	113	122.1%
出会い系サイト	57	30	190.0%
2 健康食品	471	88	535.2%
3 役務その他	293	231	126.8%
役務その他サービス	140	107	130.8%
広告代理サービス	82	43	190.7%
廃品回収サービス	30	28	107.1%
4 工事・建築・加工	147	112	131.3%
屋根工事	75	55	136.4%
工事・建築サービス	32	26	123.1%
5 教室・講座	143	99	144.4%
スポーツ・健康教室	42	35	120.0%
ビジネス教室	30	21	142.9%
6 理美容	92	97	94.8%
エステティックサービス	84	97	86.6%
7 インターネット通信サービス	88	115	76.5%
光ファイバー	48	56	85.7%
他のネット通信関連サービス	24	38	63.2%
8 移動通信サービス	84	97	86.6%
携帯電話サービス	46	40	115.0%
モバイルデータ通信	37	57	64.9%
9 化粧品	67	34	197.1%
10 修理・補修	53	57	93.0%
修理サービス	53	57	93.0%
無料商法 計	2,497	1,958	127.5%
全相談件数に占める割合	(1.8%)	(1.4%)	

表-51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	元年度	30年度	対前年度比	
相談件数	2,497	1,958	127.5%	
性別	男性	909	734	123.8%
	女性	1,409	1,119	125.9%
	団体	148	81	182.7%
	不明	31	24	129.2%
年代別	20歳未満	116	49	236.7%
	20歳代	322	288	111.8%
	30歳代	248	167	148.5%
	40歳代	344	250	137.6%
	50歳代	405	268	151.1%
	60歳代	305	245	124.5%
	70歳以上	484	507	95.5%
	不明	273	184	148.4%
職業別	給与生活者	943	711	132.6%
	自営・自由業	205	126	162.7%
	家事従事者	330	291	113.4%
	学生	194	137	141.6%
	無職	507	488	103.9%
	その他・不明	318	205	155.1%
平均契約金額(千円)	398	410	97.1%	
平均既払金額(千円)	67	144	46.5%	
主な相談内容	1 解約一般	1,139	787	144.7%
	2 インターネット通販	1,065	568	187.5%
	3 電子広告	679	337	201.5%
	4 高価格・料金	399	278	143.5%
	5 契約書・書面一般	349	289	120.8%
	6 電話勧誘	322	278	115.8%
	7 家庭訪販	314	327	96.0%
	8 信用性	291	292	99.7%
	9 説明不足	283	246	115.0%
	10 返金	262	229	114.4%

⑥ 原野商法

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

相談件数は159件で、前年度(583件)に比べて72.7%減と大きく減少した。また、「原野商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.1%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(115件)で、「原野商法」全体の7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、「父が昔購入した他県の山林」「遠方に所有している山林」「親戚が共有名義の山林」「亡き夫が40年前に購入した山林」などについて、「買い取りたい」「買い手がついた」などの電話勧誘などがあり、これらが新たな被害の入口となっているケースが多い。また、別荘地を買取ると電話があり、売却契約だと思っていたら、「条件として地方の土地を買うように言われた」「昔購入した山林を買うと騙されて高額な支払いをし、更にそれを取り戻すと言う業者に支払ったが連絡がつかない」などの被害が多く、事業者の手口が巧妙で悪質な内容もある。「別荘地」「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」(35件)で、「原野商法」全体の22.0%を占める。過去に原野商法で土地などを購入した消費者に対し、購入や売却できる旨で勧誘し、「土地の測量や整地」「土地の広告費」「土地の測量」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。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」「女性」ほぼ半分の割合である。

年代別では「70歳以上」が73.0%を占める。また、前年度と比較するといずれの年代も相談件数が減少している。

職業別では「無職」が全体の62.3%、「家事従事者」が全体の11.9%を占めている。

平均契約金額は427万6千円、平均既払金額は281万6千円である。

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、111件であった。「二次被害」「家庭訪販」「信用性」が上位にあるが、いずれの内容も前年度に比べて相談件数は減少している。(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	元年度	30年度	対前年度比
1 土地	115	483	23.8%
山林	70	287	24.4%
土地一般	19	80	23.8%
別荘地	19	93	20.4%
2 役務その他	35	89	39.3%
不動産仲介サービス	11	28	39.3%
役務その他サービス	10	43	23.3%
広告代理サービス	6	8	75.0%
測量サービス	4	6	66.7%
3 管理・保管	3	5	60.0%
管理・保管サービス	3	5	60.0%
原野商法 計	159	583	27.3%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.4%)	

表－53 原野商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	元年度	30年度	対前年度比
相談件数	159	583	27.3%
性別			
男性	79	342	23.1%
女性	75	229	32.8%
団体	0	0	—
不明	5	12	41.7%
年代別			
20歳未満	0	0	—
20歳代	0	1	0.0%
30歳代	0	0	—
40歳代	3	6	50.0%
50歳代	7	36	19.4%
60歳代	14	87	16.1%
70歳以上	116	407	28.5%
不明	19	46	41.3%
職業別			
給与生活者	13	67	19.4%
自営・自由業	7	27	25.9%
家事従事者	19	89	21.3%
学生	0	0	—
無職	99	355	27.9%
その他・不明	21	45	46.7%
平均契約金額(千円)	4,276	5,946	71.9%
平均既払金額(千円)	2,816	4,098	68.7%
主な相談内容			
1 二次被害	111	424	26.2%
2 家庭訪販	64	299	21.4%
3 信用性	51	183	27.9%
4 電話勧誘	49	253	19.4%
5 契約書・書面一般	29	113	25.7%
6 虚偽説明	29	143	20.3%
7 返金	23	121	19.0%
8 詐欺	22	123	17.9%
9 解約一般	17	102	16.7%
10 クーリングオフ一般	14	27	51.9%

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652件で、前年度（515件）に比べて26.6%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0.5%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「学習教材」（296件）で、「クレ・サラ強要商法」の45.4%を占め、投資用教材USB等の「教養娯楽教材」がこのうち9割を占める。なお、多くのケースが「友人」「同級生」「先輩」の勧誘により被害に至っている。

第2位は「放送・コンテンツ等」（83件）で、前年度（55件）と比べて増加しており、「クレ・サラ強要商法」の12.7%を占める。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41件である。第3位は「内職・副業」（73件）である。うち「他の内職・副業」の相談は68件であるが、ほとんどが「収入が得られる」と副業を勧められ高額な契約料を支払うために借金をさせられるケースが多い。（表-54）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が66.3%と、「女性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、9割以上を占める。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割を占め、「給与生活者」が3割を占める。

平均契約金額は70万円、平均既払金額は55万円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「返金」「紹介販売」「利殖商法」「儲からない」に関する相談が多い。（表-55）

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	元年度	30年度	対前年度比
1 学習教材	296	152	194.7%
教養娯楽教材	278	137	202.9%
2 放送・コンテンツ等	83	55	150.9%
他のデジタルコンテンツ	41	30	136.7%
ギャンブル情報サイト	13	3	433.3%
投資情報サイト	12	9	133.3%
3 内職・副業	73	41	178.0%
他の内職・副業	68	33	206.1%
4 教室・講座	63	71	88.7%
ビジネス教室	32	25	128.0%
他の教室・講座	16	13	123.1%
5 パソコン・パソコン関連用品	35	44	79.5%
パソコンソフト	22	35	62.9%
パソコン記憶媒体類	9	8	112.5%
6 他の教養・娯楽	28	26	107.7%
教養・娯楽サービスその他	24	25	96.0%
7 ファンド型投資商品	19	19	100.0%
8 役務その他	8	18	44.4%
役務その他サービス	7	17	41.2%
9 健康食品	7	9	77.8%
9 デリバティブ取引	7	14	50.0%
クレ・サラ強要商法 計	652	515	126.6%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(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	元年度	30年度	対前年度比
相談件数	652	515	126.6%
性別			
男性	432	317	136.3%
女性	215	193	111.4%
団体	0	0	—
不明	5	5	100.0%
年代別			
20歳未満	19	23	82.6%
20歳代	600	443	135.4%
30歳代	10	25	40.0%
40歳代	7	13	53.8%
50歳代	6	3	200.0%
60歳代	2	1	200.0%
70歳以上	0	1	0.0%
不明	8	6	133.3%
職業別			
給与生活者	222	191	116.2%
自営・自由業	12	11	109.1%
家事従事者	4	0	—
学生	392	293	133.8%
無職	11	12	91.7%
その他・不明	11	8	137.5%
平均契約金額(千円)	700	998	70.1%
平均既払金額(千円)	550	506	108.7%
主な相談内容			
1 サイドビジネス商法	368	221	166.5%
1 解約一般	368	249	147.8%
3 返金	342	209	163.6%
4 紹介販売	248	181	137.0%
5 利殖商法	220	174	126.4%
6 儲からない	200	99	202.0%
7 高価格・料金	157	140	112.1%
8 アポイントメントセールス	145	154	94.2%
9 販売目的隠匿	144	65	221.5%
10 虚偽説明	140	80	175.0%

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855件で、前年度(710件)に比べて20.4%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0.6%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」(385件)で、「点検商法」全体の45.0%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」「近所で工事しているという業者が訪ねてきて、屋根が剥がれているから無料で見ると言っている」などと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、「突然電話で床下の無料点検をしないかと業者から電話があり了承、高額な防腐剤散布を勧められた」など、「無料」を強調し、その後高額な契約を結ばせる手口が多い。「衛生設備工事」「増改築工事」の相談も寄せられている。

第2位は「役務その他」(92件)で、「点検商法」全体の10.8%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、「火災保険を使って屋根修理をしないかとリフォーム業者が訪ねてきた」といった保険申請代行サービスに関する相談が多い。このほか、「ガス器具点検に来た業者」「水道管の腐食を無料点検するという業者」などに関する相談も寄せられている。

第3位は「修理・補修」(75件)であり、「点検商法」全体の8.8%を占める。「修理サービス」に関する相談が全件を占め、屋根、床下、下水桝などの修理に関する相談が寄せられた。(表-56)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が56.1%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が59.2%を占める。次いで多いのが「60歳代」で12.7%を占める。

職業別では「無職」が全体の51.3%を占め、「家事従事者」が18.0%を占める。

平均契約金額は82万5千円、平均既払金額は18万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(705件)が最も多い。また、「信用性」「虚偽説明」が多く、かつ増加している。(表-57)

表-56 点検商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	元年度	30年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	385	322	119.6%
屋根工事	218	172	126.7%
工事・建築サービス	55	44	125.0%
衛生設備工事	43	21	204.8%
増改築工事	23	19	121.1%
2 役務その他	92	70	131.4%
役務その他サービス	88	64	137.5%
耐震診断サービス	4	6	66.7%
3 修理・補修	75	67	111.9%
修理サービス	75	66	113.6%
4 衛生サービス	52	65	80.0%
建物清掃サービス	24	21	114.3%
白蟻駆除サービス	18	32	56.3%
5 放送・コンテンツ等	40	35	114.3%
ケーブルテレビ	34	28	121.4%
6 空調・冷暖房・給湯設備	35	11	318.2%
ガス瞬間湯沸器	18	4	450.0%
7 インターネット通信サービス	25	20	125.0%
光ファイバー	10	6	166.7%
他のネット接続回線	8	13	61.5%
8 他の住宅設備	22	16	137.5%
ブレーカー	6	1	600.0%
床下換気扇	6	9	66.7%
9 食器・台所用品	21	19	110.5%
浄水器	20	17	117.6%
10 他の住居品	20	13	153.8%
消火器	15	7	214.3%
点検商法 計	855	710	120.4%
全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.5%)	

表-57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	元年度	30年度	対前年度比
相談件数	855	710	120.4%
性別			
男性	333	306	108.8%
女性	480	376	127.7%
団体	12	8	150.0%
不明	30	20	150.0%
年代別			
20歳未満	1	0	—
20歳代	14	17	82.4%
30歳代	15	20	75.0%
40歳代	46	37	124.3%
50歳代	81	56	144.6%
60歳代	109	96	113.5%
70歳以上	506	431	117.4%
不明	83	53	156.6%
職業別			
給与生活者	125	87	143.7%
自営・自由業	32	35	91.4%
家事従事者	154	144	106.9%
学生	3	3	100.0%
無職	439	373	117.7%
その他・不明	102	68	150.0%
平均契約金額(千円)	825	896	92.1%
平均既払金額(千円)	183	195	93.8%
主な相談内容			
1 家庭訪販	705	565	124.8%
2 信用性	224	185	121.1%
3 クーリングオフ一般	219	184	119.0%
4 虚偽説明	149	122	122.1%
5 解約一般	129	111	116.2%
6 無料商法	122	128	95.3%
6 高価格・料金	122	95	128.4%
8 契約書・書面一般	116	108	107.4%
9 電話勧誘	112	113	99.1%
10 強引	102	112	91.1%

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678件で、前年度に比べて2.6%の減少であった。

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19.9%を占める。「他のデジタルコンテンツ」には、株取引ツールなどの情報商材を次々に契約させられたといった相談が多く寄せられた。「出会い系サイト」には、「スマホのアドレス交換で次々に課金を促されて高額決済した。やめたい」などの相談が寄せられた。

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「家具・寝具」であった。(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が64.2%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436万8千円、平均既払金額は322万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「家庭訪販」「返金」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	元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	135	129	104.7%
	他のデジタルコンテンツ	65	58	112.1%
	出会い系サイト	36	36	100.0%
2	工事・建築・加工	79	81	97.5%
3	家具・寝具	31	31	100.0%
	ふとん類	25	28	89.3%
3	理美容	31	32	96.9%
	エステティックサービス	28	31	90.3%
5	アクセサリ	30	45	66.7%
	ネックレス	11	20	55.0%
	指輪	5	11	45.5%
	次々販売 計	678	696	97.4%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

表-59 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	元年度	30年度	対前年度比
	相談件数	678	696	97.4%
性別	男性	234	207	113.0%
	女性	435	471	92.4%
	団体	3	8	37.5%
	不明	6	10	60.0%
年代別	20歳未満	3	5	60.0%
	20歳代	78	66	118.2%
	30歳代	38	47	80.9%
	40歳代	46	71	64.8%
	50歳代	61	59	103.4%
	60歳代	83	62	133.9%
	70歳以上	348	352	98.9%
	不明	21	34	61.8%
職業別	給与生活者	193	199	97.0%
	自営・自由業	32	41	78.0%
	家事従事者	107	84	127.4%
	学生	16	19	84.2%
	無職	300	317	94.6%
	その他・不明	30	36	83.3%
	平均契約金額(千円)	4,368	3,838	113.8%
	平均既払金額(千円)	3,224	3,076	104.8%
1 2 3 4 5 主な相談内容	解約一般	321	291	110.3%
	高価格・料金	226	238	95.0%
	家庭訪販	208	208	100.0%
	返金	170	199	85.4%
	強引	130	128	101.6%

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85件で、前年度に比べて16.4%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の3割以上を占める。件数は前年度と比べて7.4%の増加であった。第2位は、ふとん類などの「家具・寝具」、家庭用電位治療器などの「医療用具」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75.3%と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が7割以上を占め、職業別では「無職」が約6割、「家事従事者」が約2割を占める。

平均契約金額は38万2千円、平均既払金額は26万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「返品」「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	元年度	30年度	対前年度比
1 健康食品	29	27	107.4%
2 家具・寝具	15	2	750.0%
ふとん類	15	2	750.0%
2 医療用具	15	11	136.4%
家庭用電気治療器具	12	5	240.0%
4 商品一般	10	10	100.0%
5 油脂・調味料	2	1	200.0%
調味料	2	1	200.0%
催眠(SF)商法 計	85	73	116.4%
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	元年度	30年度	対前年度比	
相談件数	85	73	116.4%	
性別	男性	11	11	100.0%
	女性	64	54	118.5%
	団体	2	1	200.0%
	不明	8	7	114.3%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	0	0	—
	30歳代	0	0	—
	40歳代	0	2	0.0%
	50歳代	2	2	100.0%
	60歳代	4	7	57.1%
	70歳以上	64	47	136.2%
	不明	15	15	100.0%
職業別	給与生活者	3	8	37.5%
	自営・自由業	0	1	0.0%
	家事従事者	14	17	82.4%
	学生	0	0	—
	無職	50	33	151.5%
	その他・不明	18	14	128.6%
平均契約金額(千円)	382	1,020	37.5%	
平均既払金額(千円)	263	1,029	25.6%	
主な相談内容	1 高価格・料金	30	35	85.7%
	2 解約一般	19	15	126.7%
	3 返品	14	5	280.0%
	4 効能・効果	13	11	118.2%
	4 返金	13	7	185.7%

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713件で、前年度に比べて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「教室・講座」で前年度より11.9%減少した。うち最も多い「タレント・モデル養成教室」の相談は、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8.0%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「学習教材」である。(表-62)

契約当事者の属性を見ると、性別では男女ほぼ半々の割合であった。年代別では「20歳代」が6割以上を占めた。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106万4千円、平均既払金額は35万9千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「返金」「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	元年度	30年度	対前年度比
1	教室・講座	178	202	88.1%
	タレント・モデル養成教室	69	117	59.0%
	ビジネス教室	51	38	134.2%
	精神修養講座	24	16	150.0%
2	内職・副業	95	88	108.0%
	他の内職・副業	82	61	134.4%
	タレント・モデル内職	9	20	45.0%
3	学習教材	87	58	150.0%
	教養娯楽教材	79	54	146.3%
4	放送・コンテンツ等	81	70	115.7%
	他のデジタルコンテンツ	41	39	105.1%
	ギャンブル情報サイト	17	6	283.3%
	投資情報サイト	10	13	76.9%
5	役務その他	47	46	102.2%
	役務その他サービス	33	40	82.5%
	アポイントメントセールス 計	713	726	98.2%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
	相談件数	713	726	98.2%
性別	男性	355	307	115.6%
	女性	354	416	85.1%
	団体	2	1	200.0%
	不明	2	2	100.0%
年代別	20歳未満	25	28	89.3%
	20歳代	461	497	92.8%
	30歳代	75	76	98.7%
	40歳代	54	50	108.0%
	50歳代	35	36	97.2%
	60歳代	22	11	200.0%
	70歳以上	28	20	140.0%
	不明	13	8	162.5%
職業別	給与生活者	415	416	99.8%
	自営・自由業	39	32	121.9%
	家事従事者	15	25	60.0%
	学生	173	187	92.5%
	無職	50	47	106.4%
	その他・不明	21	19	110.5%
	平均契約金額(千円)	1,064	1,061	100.3%
	平均既払金額(千円)	359	414	86.7%
主な相談内容	解約一般	319	318	100.3%
	返金	261	229	114.0%
	クーリングオフ一般	236	276	85.5%
	サイドビジネス商法	225	229	98.3%
	SNS	200	222	90.1%

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151件で、前年度に比べて7.9%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。同様に最も多い相談だったのは、エステティックサービスなどの「理美容」で、街角でエステの優待券をもらい、施術を受けに行ったが、高額な化粧品セットを勧められ契約したが解約したい、また第3位の「外食」は、繁華街で客引きされバーに行ったが15万円も請求された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55.0%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く4割を占める。職業別では、「給与生活者」が4割強、「学生」が2割を占める。

平均契約金額は135万9千円、平均既払金額は16万5千円である。

キーワード別で見ると、「強引」「高価格・料金」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	元年度	30年度	対前年度比
1 教室・講座	16	24	66.7%
精神修養講座	6	12	50.0%
タレント・モデル養成教室	4	2	200.0%
美容関連教室	2	0	—
他の教室・講座	2	6	33.3%
1 理美容	16	24	66.7%
エステティックサービス	13	23	56.5%
3 外食・食事宅配	12	5	240.0%
外食	12	5	240.0%
4 役務その他	10	8	125.0%
祈とうサービス	7	4	175.0%
5 飲料	9	11	81.8%
ミネラルウォーター	9	11	81.8%
キャッチセールス 計	151	164	92.1%
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	元年度	30年度	対前年度比
相談件数	151	164	92.1%
性別			
男性	63	52	121.2%
女性	83	109	76.1%
団体	1	0	—
不明	4	3	133.3%
年代別			
20歳未満	12	7	171.4%
20歳代	59	84	70.2%
30歳代	23	21	109.5%
40歳代	13	10	130.0%
50歳代	10	4	250.0%
60歳代	2	12	16.7%
70歳以上	22	16	137.5%
不明	10	10	100.0%
職業別			
給与生活者	70	69	101.4%
自営・自由業	3	5	60.0%
家事従事者	12	14	85.7%
学生	34	51	66.7%
無職	22	17	129.4%
その他・不明	10	8	125.0%
平均契約金額(千円)	1,359	1,642	82.8%
平均既払金額(千円)	165	195	84.6%
1 主な相談内容			
2 解約一般	47	70	67.1%
3 クーリングオフ一般	39	34	114.7%
3 強引	33	36	91.7%
3 高価格・料金	33	35	94.3%
5 契約書・書面一般	25	19	131.6%

⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,026件で、前年度と比べて2.6%の増加であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が61.3%を占める。年代別では「50歳代」が16.8%、「20歳代」が16.6%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1,209件で、多重債務相談全体の59.7%を占める。

借入金の総額は、「100万円未満」が22.6%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(18.3%)、「300万円以上500万円未満」(7.9%)となっている。平均借入金額は約440万円で、前年度より額が減少している。(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、「弟が、自身の店の経営が傾き2千万円の借金を抱えていた。兄の私が債務整理できるか」「病気で定職につけず10年前から生活費を借金で賄うようになった。ストレスから高額な車も購入した。多重債務で払えない」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		元年度	30年度	対前年度比
相 談 件 数		2,026	1,975	102.6%
性別	男性	1,241	1,206	102.9%
	女性	729	713	102.2%
	団体	18	14	128.6%
	不明	38	42	90.5%
年代別	20歳未満	3	8	37.5%
	20歳代	336	267	125.8%
	30歳代	276	314	87.9%
	40歳代	331	367	90.2%
	50歳代	341	366	93.2%
	60歳代	238	229	103.9%
	70歳以上	278	259	107.3%
	不明	223	165	135.2%
職業別	給与生活者	1,002	1,029	97.4%
	自営・自由業	141	129	109.3%
	家事従事者	57	69	82.6%
	学生	39	24	162.5%
	無職	606	578	104.8%
	その他・不明	181	146	124.0%

項 目		元年度	30年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,209	1,207	100.2%
	住宅ローン	48	40	120.0%
	他の融資サービス	21	37	56.8%
借入金総額	100万円未満	458	415	110.4%
	100万円以上300万円未満	371	364	101.9%
	300万円以上500万円未満	161	168	95.8%
	500万円以上1,000万円未満	107	98	109.2%
	1,000万円以上	102	92	110.9%
	記入有計	1,199	1,137	105.5%
平均借入金額(千円)		4,408	4,501	97.9%

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499件で、前年度に比べて37.7%の減少であった。

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

最も多い「エステティックサービス」には、「痩身エステ店で1年間有効の回数券を購入したが、予約した日直前にキャンセルされた」「エステの回数券をクレジットカードで購入し、半分使ったところで、店が閉鎖した。カード会社は返金不可というがどうすればよいか」などの相談が寄せられた。

次に件数の多い「ファンド型投資商品」であるが、平成30年度に破産した「株式会社ケフィア事業振興会」に係る相談が前年度に引き続き「投資した農園を経営していた会社が倒産した。裁判所から書類が届いたが本物か」などの相談が寄せられた。

倒産に係る相談の平均契約金額は427万3千円、平均既払金額は264万6千円である。(表-67)

表-67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		元年度	30年度	対前年度比
相 談 件 数		499	801	62.3%
性別	男性	155	237	65.4%
	女性	309	530	58.3%
	団体	17	18	94.4%
	不明	18	16	112.5%
	20歳未満	2	4	50.0%
年代別	20歳代	91	73	124.7%
	30歳代	77	76	101.3%
	40歳代	69	97	71.1%
	50歳代	51	106	48.1%
	60歳代	45	116	38.8%
	70歳以上	93	253	36.8%
	不明	71	76	93.4%
	職業別	給与生活者	228	289
自営・自由業		28	46	60.9%
家事従事者		63	152	41.4%
学生		15	9	166.7%
無職		88	205	42.9%
その他・不明		77	100	77.0%

項 目		元年度	30年度	対前年度比
1 2 3 4 5 主な 商品 ・ 役 務	エステティックサービス	103	68	151.5%
	ファンド型投資商品	36	237	15.2%
	電気	25	13	192.3%
	工事・建築	18	20	90.0%
	医療サービス	13	1	1300.0%
平均契約金額(千円)		4,273	3,611	118.3%
平均既払金額(千円)		2,646	2,868	92.3%

(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。

令和元年度の「危害」に関する相談は2,132件で、前年度と比べて15.4%の増加であった。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(665件)であり、次いで、「消化器障害」(444件)、「その他の傷病及び諸症状」(438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「健康食品」(521件)で主な内訳は定期購入にかかるものが多く、「他の健康食品」(357件)や「高麗人参茶」(76件)である。「他の健康食品」では、「筋肉増強サプリを飲んだら腹部に発疹が出た」「髪の毛が黒くなるというサプリを飲んだが、黒くならず、胃がむかむかする」など様々な危害の相談が寄せられた。「高麗人参茶」では、成分を含むダイエットサプリにかかる相談が多く、「飲んだら足のもの裏と目の縁に赤い発疹が出た」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」(381件)である。うち「乳液」(100件)を利用した後の皮膚障害の相談が寄せられている。

第3位は「医療」(326件)である。「医療サービス」(170件)では、「美容クリニックで目の近くの産毛をレーザー脱毛した。その後目が痛くなった」、また「歯科治療」(65件)では、「10日前抜歯をしたが痛みが未だに消えない。また歯の一部が欠けた」などの相談が寄せられた。

第4位は「理美容」(155件)で主な内訳は「パーマ」(49件)である。「パーマ液がこめかみ辺りにつきやけどを負った」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」(64件)で主な内訳は「外食」(63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75.8%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歳代」「40歳代」「50歳代」「70歳以上」で増加が目立つ。

職業別では、「給与生活者」が最も多く42.1%、次いで「無職」が19.2%、「家事従事者」が18.0%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(925件)が全体の43.4%と最も多い。「治療1ヶ月以上」は129件、「死亡」は5件寄せられている。(表-69)

表-68 危害の内容 商品・役務別件数(令和元年度)

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	2,132	55	15	0	113	77	2	5	40	20	0	30	112	0	665	0	23	60	444	438	33
1 健康食品	521																				
他の健康食品	357	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81	0	0	2	245	25	4
高麗人参茶	76	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	46	6	0
2 化粧品	381																				
乳液	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	0	0	0	0	2	0
脱毛剤	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	0	0	1
3 医療	326																				
医療サービス	170	3	1	0	4	3	0	2	2	2	0	5	21	0	36	0	0	2	5	78	6
歯科治療	65	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	56	1
4 理美容	155																				
パーマ	49	1	0	0	3	5	0	0	3	0	0	2	4	0	21	0	0	0	0	10	0
5 外食・食事宅配	64																				
外食	63	3	0	0	3	4	0	1	0	0	0	0	12	0	0	0	13	2	14	9	2

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		元年度	30年度	対前年度比	
相談件数		2,132	1,844	115.6%	
被害者	性別	男性	486	406	119.7%
		女性	1,617	1,385	116.8%
		不明	29	53	54.7%
		20歳未満	74	98	75.5%
	年代別	20歳代	217	138	157.2%
		30歳代	267	248	107.7%
		40歳代	373	309	120.7%
		50歳代	469	371	126.4%
		60歳代	266	259	102.7%
		70歳以上	312	246	126.8%
不明		154	175	88.0%	
職業別	給与生活者	897	694	129.3%	
	自営・自由業	151	142	106.3%	
	家事従事者	383	332	115.4%	
	学生	99	83	119.3%	
	無職	410	358	114.5%	
	その他・不明	192	235	81.7%	

項目		元年度	30年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	341	196	174.0%
	1～2週間	124	117	106.0%
	3週間～1か月	69	76	90.8%
	1か月以上	129	133	97.0%
	死亡	5	7	71.4%
	不明	539	589	91.5%
	医者にかからず	925	726	127.4%

※PIO-NET2015による令和2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。令和元年度の「危険」に関する相談件数は349件で、前年度(362件)より13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」(56件)、第2位が「発煙・火花」(42件)、第3位が「破損・折損」(41件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(22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も寄せられている。第2位は「外食」で「異物の混入」が多い。第3位は「電話関連機器・用品」で「発火・引火」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「ヘアードライヤー」で、「発煙・火花」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(令和元年度)

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	349	3	32	42	56	0	2	2	4	7	8	10	41	18	31	5	0	15	3	38	0	31	1
1 普通・小型自動車	22	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	2	0	0	0	0	2	0
2 外食	10	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0
3 電話関連機器・用品	9	0	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 電動自転車	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0
5 ヘアードライヤー	8	0	2	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 賃貸アパート	8	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
7 電子レンジ	7	0	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電気ストーブ	6	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
9 電球類	6	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 他の調理食品	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0

※PIO-NET2015 による令和2年5月31日現在の集計値

コラム：新型コロナウイルス関連

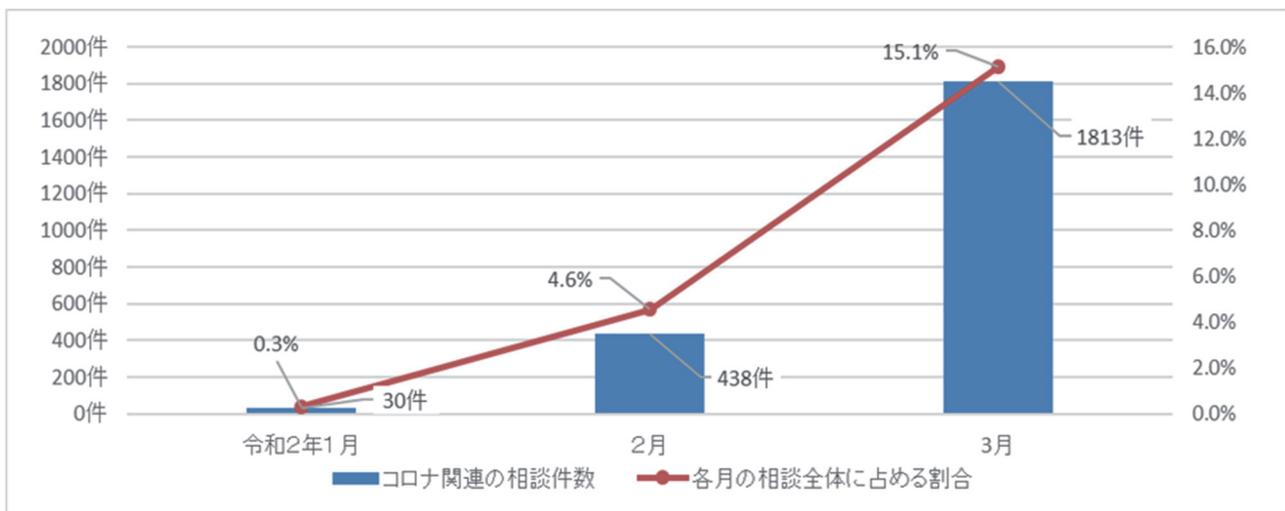
○相談件数の推移

令和2年1月から3月に受け付けた新型コロナウイルス関連の相談件数は、都内全体で2,281件となっている。

相談は1月末から入り始め、1月は30件、2月は438件、3月1,813件と急増した。

1月から3月の各月の都内消費生活相談全体に占める新型コロナウイルス関連相談の割合は、相談が入り始めた令和2年1月には0.3%であったが、2月は4.6%、3月は15.1%と割合も増加し続けた。

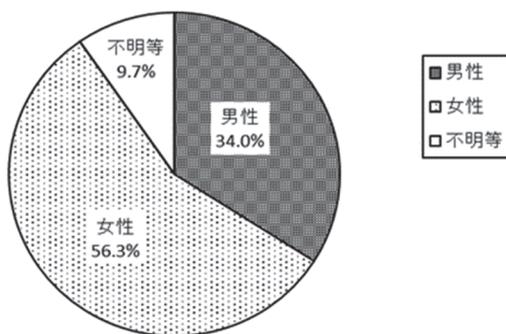
【新型コロナウイルス関連の相談件数と各月の相談全体に占める割合の推移】



○契約当事者の属性

新型コロナウイルス関連相談における契約当事者の属性について、性別にみると、男性776件で34.0%、女性が1,284件で56.3%と女性が半数を超えている（不明等221件）。また、年代を問わず相談が寄せられている。

【契約当事者の男女別割合（n=2,281）】



【契約当事者の年代別件数】

	元年度	割合
20歳未満	41	1.8%
20歳代	313	13.7%
30歳代	317	13.9%
40歳代	323	14.2%
50歳代	352	15.4%
60歳代	208	9.1%
70歳以上	261	11.4%
不明等	466	20.4%
相談件数	2,281	100.0%

○相談が多く寄せられた商品・役務

新型コロナウイルス関連相談(2,281件)に関して、商品・役務の上位10位をみると、マスクなどの「保健衛生品その他」に分類される相談が365件で第1位と最も多く、新型コロナウイルス関連相談の16.0%を占めている。第2位はトイレットペーパーやティッシュペーパーなどの「ちり紙類」、第3位は「航空サービス」に関連する相談となっている。また、「海外手配旅行」「海外募集型企画旅行」「旅行代理業(全般)」など旅行や宿泊関連の相談は多く寄せられている。その他10位以内には、スポーツジムや学習塾などの「スポーツ・健康教室」、「結婚式」、レストランなどの「外食」、「消毒殺菌剤」に関する相談が多く寄せられた。

【商品・役務別件数(上位10位)】

順位	商品・役務	件数	コロナ相談のうち占める割合
1	保健衛生品その他	365	16.0%
2	ちり紙類	162	7.1%
3	航空サービス	137	6.0%
4	スポーツ・健康教室	122	5.3%
5	海外手配旅行	116	5.1%
6	結婚式	108	4.7%
7	海外募集型企画旅行	98	4.3%
8	外食	84	3.7%
9	旅行代理業(全般)	81	3.6%
10	消毒殺菌剤	57	2.5%

○商品・役務別の主な相談概要

ア 保健衛生品その他

マスクの買占めによる品不足や、高額転売に関する相談が寄せられた。

- ・マスクが手に入らないので困っている、フリーマーケットサイトでマスクが異常な高額で出品されている。転売目的の出品は禁止すべきだ。

イ ちり紙類

紙類が不足すると誤った情報により、トイレットペーパー等が店頭から無くなったことから、相談が寄せられた。

- ・トイレットペーパーが買い占められていて購入できない。インターネット通販でも売り切れである。本当に在庫があるのか。

ウ 航空サービス、海外手配旅行、海外募集型企画旅行、旅行代理業(全般)

感染が心配なため予約済の旅行や航空券をキャンセルしたことによるキャンセル料に係る相談が寄せられた。

- ・申込んでいたクルーズ船ツアーを感染拡大の影響でキャンセルしたが、その後催行中止となった。キャンセル料の支払い義務はあるか。

エ スポーツ・健康教室

感染の懸念から、スポーツクラブ等の休会や退会に際し、手数料、違約金が発生することについての相談が寄せられた。

- ・感染症が心配なのでヨガ教室を休みたいが、月謝は発生するのか。

オ 結婚式

感染が心配なため予約済の結婚式や披露宴をキャンセルしたことによるキャンセル料に係る相談が寄せられた。

- ・挙式予定だった結婚式場に延期を申し出たが延期はできず解約扱いになると言われた。挙式費用の40%を請求された。払わなければいけないか。出典：「令和元年度消費生活相談概要」