

令和元年度 消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター

1 「令和元年度 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令和元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：03-3235-1148

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」に関する相談が前年度の約2.1倍と大幅に増加！＞	
(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
③ 判断不十分者契約に関する相談	37
(2) 主な商法・問題別相談件数	39
① 架空・不当請求	39
② インターネット通販	41
＜コラム：「インターネット通販」に係る相談が増加している＞	
③ 利殖商法	44
④ サイドビジネス商法	46
⑤ 無料商法	48
⑥ 原野商法	50
⑦ クレ・サラ強要商法	52
⑧ 点検商法	54
⑨ 次々販売	56
⑩ 催眠（S F）商法	57

⑪ アポイントメントセールス	58
⑫ キャッチセールス	59
⑬ 多重債務	60
⑭ 倒産	61
(3) 危害・危険に関する相談件数	62
① 危害に関する相談	62
② 危険に関する相談	64
<コラム：新型コロナウイルス関連>	
Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分	68
1 相談受付状況	68
(1) 相談件数の推移	68
(2) 相談区分及び方法別相談件数	69
(3) 契約購入金額	69
2 相談者・契約当事者の属性	70
(1) 相談者の属性（性別・年代別）	70
(2) 相談者の居住する地域別件数	71
(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	72
(4) 契約当事者の属性（職業別）	73
3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	74
(1) 商品・役務大分類別相談件数	74
(2) 商品・役務中分類別相談件数	75
(3) 相談件数の多い商品・役務	77
(4) 内容分類別相談件数	78
(5) 内容キーワード別相談件数	79
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	80
4 販売購入形態別相談件数	82
(1) 販売購入形態別相談件数	82
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	82
(3) 訪問販売	83
(4) 通信販売	84
(5) マルチ（まがい）商法	85
(6) 電話勧誘販売	85
(7) ネガティブオプション	86
(8) 訪問購入	86
(9) 他の無店舗販売	87
5 支払方法別相談件数	88
(1) 支払方法別	88
(2) 販売信用による支払の相談	89
6 主な相談別特徴	90
(1) 契約当事者別相談件数	90
① 高齢者の相談	90
② 若者の相談	91
(2) 主な商法・問題別相談件数	92
① 架空・不当請求	92
② インターネット通販	93
③ 多重債務	94
(3) 危害・危険に関する相談件数	95
① 危害に関する相談	95
② 危険に関する相談	96

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0.1%の増加と横ばい(P. 3)

令和元年度の東京都内の相談件数は139,305件となり、前年度と比較すると90件(0.1%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が28,752件(構成比20.6%)、区市町村受付件数が110,553件(同79.4%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が93.1%、相談方法は「電話」が87.4%を占める(P. 5)

相談区分別に見ると、「苦情」が93.1%、「問合せ」が6.8%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が87.4%、「来所」が12.5%、「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」(21,391件)で、相談全体の15.4%を占める。主な内訳は、訴訟を想起させる名称でハガキや封書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」(11,336件)で、相談全体の8.1%を占める。その約8割を「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」(8,540件、構成比6.1%)である。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の45.2%。なかでも「通信販売」が目立つ(P. 20、P. 21)

店舗購入以外の「特殊販売」は62,965件となり、全相談の45.2%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約5万2千件、全相談のほぼ4割(P. 33、P. 34)

60歳以上の高齢者の相談件数は51,949件と、前年度より7.4%減少した。高齢者の相談が全相談に占める割合は37.3%である。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、10位「他の保健・福祉」のうち、「社会保険」(94.7%増)、格安または無料だと思い申込んだところ定期購入だったとの相談が増加した「化粧品」(59.7%増)である。また、高齢者の平均契約金額は145万2千円と、全相談件数の平均契約金額117万9千円と比べて高額である。

(6) 若者の相談は約1万6千件(P. 35、P. 36)

29歳以下の若者の相談件数は15,630件となり、前年度より18.1%増加した。若者の相談が全相談件数に占める割合は11.2%。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」と続く。特に増加が目立つ相談は、定期購入に係る「健康食品」(173.9%増)、「化粧品」(171.7%増)である。一方減少が目立つ相談は、「デジタルコンテンツ」のうち「デジタルコンテンツ一般」(48.4%減)である。

(7) 架空・不当請求に関する相談が激減(P. 39、P. 40)

架空・不当請求に関する相談は、22,424件となり、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34.8%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。商品・役務別では、「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。訴訟を想起させる名称で金銭要求する架空請求ハガキや封書が送付されたとの相談が寄せられた。

(8) 利殖商法に関する相談は減少(P. 44、P. 45)

利殖商法に関する相談は1,497件で、前年度より23.4%減少した。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」、第3位は投資用教材U S Bの相談が多い「学習教材」と続く。平均契約金額は473万1千円、平均既支払金額は360万7千円であった。

(9) サイドビジネス商法に関する相談は増加(P. 46、P. 47)

サイドビジネス商法に関する相談は2,088件で、前年度より6.2%増加した。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71万1千円、平均既支払金額は54万7千円であった。

(10) 原野商法に関する相談は大幅に減少(P. 50、P. 51)

原野商法に関する相談は159件で、前年度より72.7%と大幅に減少したが、契約当事者の年代別では「70歳以上」が7割を占め、平均契約金額は427万6千円、平均既支払金額は281万6千円と高額である。

(11) クレ・サラ強要商法に関する相談は増加(P. 52、P. 53)

クレ・サラ強要商法に関する相談は652件で、前年度より26.6%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「放送・コンテンツ等」「内職・副業」と続く。契約当事者の年代別では「20歳代」が9割以上を占める。

(12) 点検商法に関する相談は増加(P. 54、P. 55)

点検商法に関する相談は855件となり、前年度より20.4%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。契約当事者の年代別では「70歳以上」が約6割を占め、平均契約金額は82万5千円、平均既支払金額は18万3千円であった。

(13) 多重債務に関する相談はやや増加(P. 60)

「多重債務」に関する相談は2,026件で、前年度より2.6%増加した。年代別では「50歳代」が341件と最も多い。平均借入金額は440万8千円で、前年度より若干額が下がっている。

(14) 危害に関する相談は増加、危険に関する相談は減少(P. 62、P. 64)

「危害」に関する相談は2,132件で、前年度と比べて15.6%の増加であった。危害の原因となった商品・役務では「健康食品」が521件、「化粧品」が381件となっている。

「危険」に関する相談は349件となり、前年度より3.7%減少した。

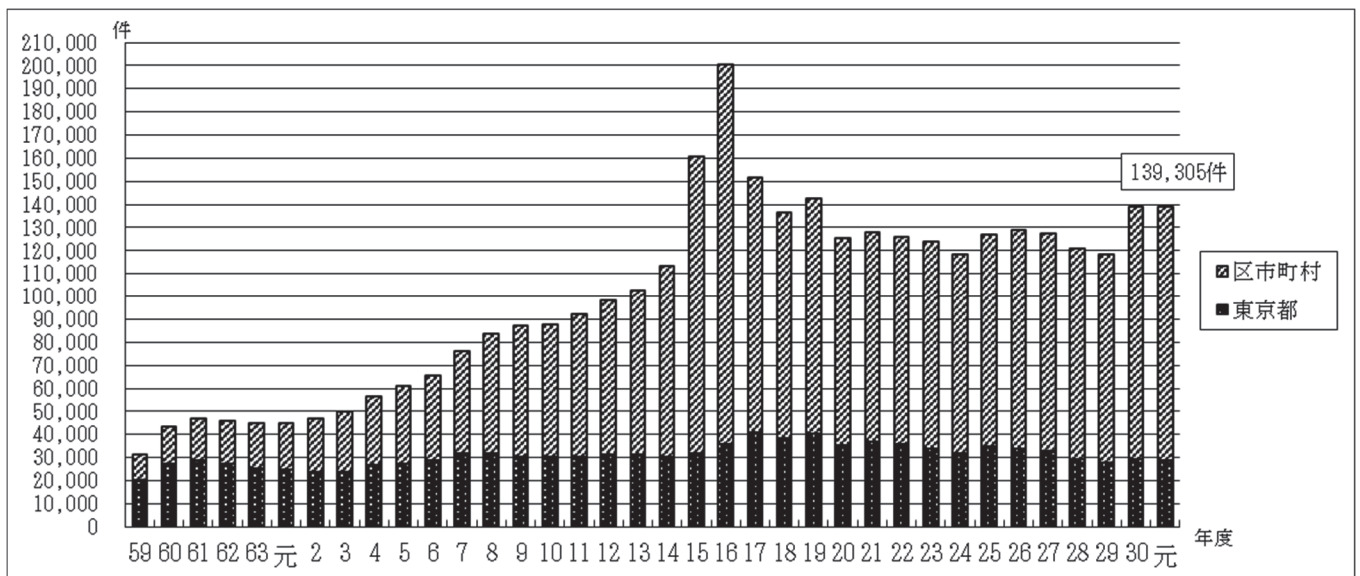
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和元年度の東京都内の相談件数は139,305件となり、対前年度比0.1%の増加であった。そのうち東京都受付分は28,752件（構成比20.6%）、区市町村受付分が110,553件（同79.4%）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、令和元年度は前年度よりも90件増加と横ばいだった。（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

	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	令和元年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305

(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28,752件で、前年度より632件(2.2%)減少している。

23区では78,639件、対前年度比3.2%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の7,102件、次に「練馬区」6,103件、「大田区」5,858件の順となっている。

市町村では31,914件、対前年度比5.2%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,884件、次に「町田市」4,093件、「府中市」1,913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	元年度	30年度	対前年度比
	28,752 (20.6%)	29,384 (23.5%)	97.8%

区			
	元年度	30年度	対前年度比
千代田区	992	1,155	85.9%
中央区	1,567	1,534	102.2%
港区	2,785	2,691	103.5%
新宿区	4,140	3,862	107.2%
文京区	2,063	1,965	105.0%
台東区	1,843	1,835	100.4%
墨田区	2,189	2,071	105.7%
江東区	3,528	3,438	102.6%
品川区	3,095	2,895	106.9%
目黒区	2,685	2,532	106.0%
大田区	5,858	5,802	101.0%
世田谷区	7,102	7,186	98.8%
渋谷区	1,957	1,690	115.8%
中野区	2,968	2,664	111.4%
杉並区	4,117	3,943	104.4%
豊島区	2,445	2,198	111.2%
北区	3,244	2,904	111.7%
荒川区	1,606	1,633	98.3%
板橋区	4,408	4,247	103.8%
練馬区	6,103	5,862	104.1%
足立区	5,290	5,224	101.3%
葛飾区	3,769	3,587	105.1%
江戸川区	4,885	5,264	92.8%
区 計	78,639 (56.5%)	76,182 (54.7%)	103.2%

市町村			
	元年度	30年度	対前年度比
八王子市	4,884	5,124	95.3%
立川市	1,539	1,806	85.2%
武蔵野市	1,261	1,330	94.8%
三鷹市	1,236	1,209	102.2%
青梅市	1,103	1,098	100.5%
府中市	1,913	2,010	95.2%
昭島市	750	839	89.4%
調布市	1,568	1,502	104.4%
町田市	4,093	4,287	95.5%
小金井市	900	905	99.4%
小平市	1,310	1,302	100.6%
日野市	1,476	1,544	95.6%
東村山市	1,109	1,061	104.5%
国分寺市	710	779	91.1%
国立市	390	595	65.5%
福生市	258	231	111.7%
狛江市	603	569	106.0%
東大和市	403	359	112.3%
清瀬市	1,165	1,310	88.9%
東久留米市	1,035	1,057	97.9%
武蔵村山市	370	399	92.7%
多摩市	1,133	1,254	90.4%
稲城市	430	499	86.2%
羽村市	603	759	79.4%
あきる野市	172	206	83.5%
西東京市	1,405	1,494	94.0%
瑞穂町	95	121	78.5%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	31,914 (22.9%)	33,649 (24.2%)	94.8%

総 計	139,305 (100.0%)	139,215 (100.0%)	100.1%
-----	---------------------	---------------------	--------

※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129,665件寄せられ、構成比は93.1%を占める。「問合せ」の件数は9,507件で全体の6.8%、「要望」については133件で全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の87.4%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.5%、「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		令和元年度		平成30年度		対前年度比
相談区分	苦 情	129,665	(93.1%)	130,349	(93.6%)	99.5%
	問合せ	9,507	(6.8%)	8,779	(6.3%)	108.3%
	要 望	133	(0.1%)	87	(0.1%)	152.9%
相談方法	電 話	121,708	(87.4%)	121,002	(86.9%)	100.6%
	来 所	17,399	(12.5%)	18,026	(13.0%)	96.5%
	文 書	198	(0.1%)	187	(0.1%)	105.9%
計		139,305	(100.0%)	139,215	(100.0%)	100.1%

(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51,099件で全体の36.7%を占める。なかでも最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、構成比は12.1%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,374件で構成比は1.1%となっている。「1億円以上」は71件と前年度(69件)とほぼ同数である。平均金額は約118万円となり、前年度より約8万円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和元年度		平成30年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	15,319	(11.0%)	13,397	(9.6%)	114.3%
1万円以上5万円未満	16,833	(12.1%)	13,156	(9.5%)	127.9%
5万円以上10万円未満	5,961	(4.3%)	5,599	(4.0%)	106.5%
10万円以上50万円未満	12,986	(9.3%)	13,431	(9.6%)	96.7%
50万円以上100万円未満	4,101	(2.9%)	3,972	(2.9%)	103.2%
100万円以上500万円未満	4,597	(3.3%)	4,454	(3.2%)	103.2%
500万円以上1千万円未満	677	(0.5%)	841	(0.6%)	80.5%
1千万円以上5千万円未満	1,074	(0.8%)	1,178	(0.8%)	91.2%
5千万円以上1億円未満	229	(0.2%)	190	(0.1%)	120.5%
1億円以上	71	(0.1%)	69	(0.0%)	102.9%
その他・不明	77,457	(55.6%)	82,928	(59.6%)	93.4%
総件数	139,305	(100.0%)	139,215	(100.0%)	100.1%
総合計金額	72,898,188,436円		70,936,688,121円		102.8%
平均金額(※)	1,178,667円		1,260,268円		93.5%

※「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58.1%で、「男性」の38.0%を20.1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22.7%、次に「50歳代」17.8%、「40歳代」14.9%と続く。前年度と比較すると、「20歳未満」「20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	令和元年度		平成30年度		対前年度比
男性	52,880	(38.0%)	51,137	(36.7%)	103.4%
女性	80,898	(58.1%)	82,904	(59.6%)	97.6%
団体・不明	5,527	(4.0%)	5,174	(3.7%)	106.8%
計	139,305	(100.0%)	139,215	(100.0%)	100.1%

表－6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和元年度		平成30年度		対前年度比
20歳未満	1,069	(0.8%)	735	(0.5%)	145.4%
20歳代	11,555	(8.3%)	10,097	(7.3%)	114.4%
30歳代	14,728	(10.6%)	14,529	(10.4%)	101.4%
40歳代	20,752	(14.9%)	20,262	(14.6%)	102.4%
50歳代	24,800	(17.8%)	24,162	(17.4%)	102.6%
60歳代	20,475	(14.7%)	24,696	(17.7%)	82.9%
70歳以上	31,675	(22.7%)	31,044	(22.3%)	102.0%
団体・不明	14,251	(10.2%)	13,690	(9.8%)	104.1%
計	139,305	(100.0%)	139,215	(100.0%)	100.1%

(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134,584件で全体の96.6%、東京都以外の住民からの相談は4,597件で全体の3.3%となっている。東京都以外では、埼玉県、千葉県、神奈川県の新県3県の住民からの相談が3,087件で67.2%を占めている。また、在外日本人からの相談が65件、在日外国人からは59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(令和元年度)

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	895	八王子市	4,943	瑞穂町	192
中央区	1,718	立川市	1,780	日の出町	72
港区	2,644	武蔵野市	1,413	檜原村	9
新宿区	4,580	三鷹市	1,556	奥多摩町	14
文京区	2,497	青梅市	1,204	郡部 地域不明	17
台東区	2,062	府中市	2,169	郡部 計	304
墨田区	2,538	昭島市	884		(0.2%)
江東区	4,340	調布市	2,032	島 し ょ 部	
品川区	3,697	町田市	4,423	大島町	18
目黒区	3,089	小金井市	1,080	利島村	0
大田区	6,924	小平市	1,233	新島村	7
世田谷区	8,526	日野市	1,710	神津島村	7
渋谷区	2,085	東村山市	633	三宅村	5
中野区	3,230	国分寺市	801	御蔵島村	2
杉並区	5,413	国立市	601	八丈町	5
豊島区	2,877	福生市	421	青ヶ島村	1
北区	3,784	狛江市	782	小笠原村	5
荒川区	1,926	東大和市	600	島しょ 地域不明	20
板橋区	5,291	清瀬市	1,005	島しょ 計	70
練馬区	7,252	東久留米市	1,180		(0.1%)
足立区	5,294	武蔵村山市	527	都内 地域不明	7,945
葛飾区	4,260	多摩市	1,014		(5.7%)
江戸川区	5,972	稲城市	617	都内 計	134,584
特別区 地域不明	1	羽村市	658		(96.6%)
特別区 計	90,895 (65.2%)	あきる野市	461		
		西東京市	1,643		
		市部 計	35,370 (25.4%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	11	山口県	17
北海道	87	山梨県	45	徳島県	9
青森県	20	長野県	54	香川県	5
岩手県	10	岐阜県	20	愛媛県	18
宮城県	38	静岡県	92	高知県	8
秋田県	12	愛知県	109	福岡県	71
山形県	17	三重県	34	佐賀県	7
福島県	32	滋賀県	19	長崎県	15
茨城県	157	京都府	35	熊本県	14
栃木県	69	大阪府	127	大分県	16
群馬県	48	兵庫県	57	宮崎県	16
埼玉県	1,091	奈良県	18	鹿児島県	22
千葉県	793	和歌山県	10	沖縄県	22
神奈川県	1,203	鳥取県	6	道府県 計	4,597
新潟県	38	島根県	13		(3.3%)
富山県	14	岡山県	20	在外日本人	65
石川県	16	広島県	42	在日外国人	59
				合 計	139,305 (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55.7%で、「男性」の37.4%を18.3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24.0%、次いで「50歳代」14.4%、「60歳代」13.3%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	令和元年度		平成30年度		対前年度比
男性	52,163	(37.4%)	49,776	(35.8%)	104.8%
女性	77,535	(55.7%)	81,091	(58.2%)	95.6%
団体・不明	9,607	(6.9%)	8,348	(6.0%)	115.1%
計	139,305	(100.0%)	139,215	(100.0%)	100.1%

表－9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和元年度		平成30年度		対前年度比
20歳未満	2,772	(2.0%)	1,961	(1.4%)	141.4%
20歳代	12,858	(9.2%)	11,279	(8.1%)	114.0%
30歳代	13,935	(10.0%)	13,654	(9.8%)	102.1%
40歳代	17,729	(12.7%)	17,436	(12.5%)	101.7%
50歳代	20,127	(14.4%)	20,262	(14.6%)	99.3%
60歳代	18,505	(13.3%)	23,099	(16.6%)	80.1%
70歳以上	33,444	(24.0%)	32,974	(23.7%)	101.4%
団体・不明	19,935	(14.3%)	18,550	(13.3%)	107.5%
計	139,305	(100.0%)	139,215	(100.0%)	100.1%

(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35.3%、次いで「無職」23.5%、「家事従事者」14.2%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	令和元年度		平成30年度		対前年度比
給与生活者	49,218	(35.3%)	47,721	(34.3%)	103.1%
自営・自由業	8,997	(6.5%)	8,847	(6.4%)	101.7%
家事従事者	19,727	(14.2%)	24,433	(17.6%)	80.7%
学生	5,780	(4.1%)	4,536	(3.3%)	127.4%
無職	32,772	(23.5%)	32,350	(23.2%)	101.3%
相談窓口	0	(0.0%)	0	(0.0%)	0.0%
行政機関	22	(0.0%)	15	(0.0%)	146.7%
消費者団体	4	(0.0%)	0	(0.0%)	400.0%
企業・団体	4,148	(3.0%)	3,620	(2.6%)	114.6%
その他・不明	18,637	(13.4%)	17,693	(12.7%)	105.3%
合 計	139,305	(100.0%)	139,215	(100.0%)	100.1%

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

令和元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65,661件(構成比47.1%)、「役務」に関する相談が69,985件(50.2%)、「他の相談」が3,659件(2.6%)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、30年度と増加し、令和元年度は再び減少した。「役務」の相談は、年々増加傾向にあったが、平成28年度以降は減少していたが、令和元年度増加に転じた。

令和元年度における商品・役務の大分類別の相談件数を見ると、最も相談が多かったのは、デジタルコンテンツやインターネット通信サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(21,922件)で、全体の15.7%を占めている。

次に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」(21,391件)で、相談全体の15.4%を占めている。

第3位は、健康食品などの定期購入に関する相談を含む「食料品」(9,517件：構成比6.8%)である。

第4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」(8,808件：構成比6.3%)

第5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」(8,540件：構成比6.1%)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「食料品」「保健衛生品」、減少が目立つものは「商品一般」「運輸通信サービス」である。「商品一般」は、平成30年度に大きく増加に転じ、令和元年度には激減した。(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	27年度	28年度	29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度比
A 商品一般	4,398	4,592	7,299	28,939 (20.8%)	21,391 (15.4%)	73.9%
B 食料品	5,770	6,693	6,849	6,668 (4.8%)	9,517 (6.8%)	142.7%
C 住居品	5,298	4,806	4,429	4,327 (3.1%)	4,553 (3.3%)	105.2%
D 光熱水品	841	1,099	1,453	1,961 (1.4%)	2,524 (1.8%)	128.7%
E 被服品	5,501	5,167	5,660	5,437 (3.9%)	5,776 (4.1%)	106.2%
F 保健衛生品	3,111	3,350	3,883	4,369 (3.1%)	7,367 (5.3%)	168.6%
G 教養娯楽品	9,417	8,674	8,294	8,512 (6.1%)	8,808 (6.3%)	103.5%
H 車両・乗り物	1,932	1,883	1,670	1,724 (1.2%)	1,793 (1.3%)	104.0%
I 土地・建物・設備	4,023	3,793	4,138	4,000 (2.9%)	3,710 (2.7%)	92.8%
J 他の商品	211	212	188	170 (0.1%)	222 (0.2%)	130.6%
商品 計	40,502	40,269	43,863	66,107 (47.5%)	65,661 (47.1%)	99.3%
K クリーニング	1,115	985	983	885 (0.6%)	806 (0.6%)	91.1%
L レンタル・リース・貸借	9,193	8,289	8,293	8,324 (6.0%)	8,540 (6.1%)	102.6%
M 工事・建築・加工	3,708	3,396	3,390	3,697 (2.7%)	4,263 (3.1%)	115.3%
N 修理・補修	1,683	1,793	1,695	1,918 (1.4%)	1,951 (1.4%)	101.7%
O 管理・保管	478	451	485	437 (0.3%)	394 (0.3%)	90.2%
P 役務一般	201	208	186	146 (0.1%)	218 (0.2%)	149.3%
Q 金融・保険サービス	8,143	7,366	7,031	7,574 (5.4%)	7,396 (5.3%)	97.6%
R 運輸・通信サービス	36,771	32,452	28,339	25,506 (18.3%)	21,922 (15.7%)	85.9%
S 教育サービス	758	681	720	688 (0.5%)	716 (0.5%)	104.1%
T 教養・娯楽サービス	5,596	5,834	5,690	5,930 (4.3%)	6,953 (5.0%)	117.3%
U 保健・福祉サービス	6,181	5,825	6,020	6,027 (4.3%)	6,891 (4.9%)	114.3%
V 他の役務	7,461	7,813	6,462	6,653 (4.8%)	8,114 (5.8%)	122.0%
W 内職・副業・ねずみ講	871	874	921	903 (0.6%)	857 (0.6%)	94.9%
X 他の行政サービス	1,008	714	627	695 (0.5%)	964 (0.7%)	138.7%
役務 計	83,167	76,681	70,842	69,383 (49.8%)	69,985 (50.2%)	100.9%
Z 他の相談	3,977	3,863	3,656	3,725 (2.7%)	3,659 (2.6%)	98.2%
合 計	127,646	120,813	118,361	139,215 (100.0%)	139,305 (100.0%)	100.1%

(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、定期購入等の相談を分類する「健康食品」で2,962件の増加（81.1%増）であった。次いで、「化粧品」で1,783件の増加（61.8%増）、「役務その他」で1,123件の増加（23.3%増）、「他の保健衛生品」で717件の増加（232.8%増）、「他の保健・福祉」で687件の増加（72.7%増）となっている。

表－12 商品・役務中分類別相談件数

	商 品 名	元年度	30年度	増減
A	商 品 一 般	21,391	28,939	△ 7,548
B	食 料 品	9,517	6,668	2,849
	食料品一般	153	144	9
	穀類	226	213	13
	魚介類	371	384	△ 13
	肉類	73	91	△ 18
	乳卵類	128	123	5
	野菜・海草	176	208	△ 32
	油脂・調味料	108	114	△ 6
	果物	169	181	△ 12
	菓子類	260	303	△ 43
	飲料	630	676	△ 46
	酒類	151	122	29
	調理食品	430	435	△ 5
	健康食品	6,614	3,652	2,962
	食料品その他	28	22	6
C	住 居 品	4,553	4,327	226
	住居品一般	42	24	18
	食生活機器	649	588	61
	食器・台所用品	515	499	16
	洗濯・裁縫用具	268	280	△ 12
	掃除用具	234	210	24
	洗浄剤等	153	118	35
	空調・冷暖房機器	744	741	3
	家具・寝具	1,158	1,077	81
	室内装備品	100	110	△ 10
	照明器具	160	185	△ 25
	他の住居品	530	495	35
D	光 熱 水 品	2,524	1,961	563
	光熱水品一般	8	13	△ 5
	電気	1,735	1,174	561
	ガス	547	607	△ 60
	石油	46	39	7
	水道	91	82	9
	他の光熱水品	97	46	51
E	被 服 品	5,776	5,437	339
	被服品一般	94	86	8
	和服	230	236	△ 6
	洋服一般	98	114	△ 16
	子供洋服	82	70	12
	洋装下着	325	295	30
	紳士・婦人洋服	2,059	1,806	253
	履物	688	771	△ 83
	かばん	881	766	115
	アクセサリー	779	784	△ 5
	他の身の回り品	493	446	47
	生地・糸類	27	28	△ 1
	他の被服品	20	35	△ 15

	商 品 名	元年度	30年度	増減
F	保 健 衛 生 品	7,367	4,369	2,998
	保健衛生品一般	13	1	12
	医薬品	327	261	66
	医療用具	600	581	19
	化粧品	4,669	2,886	1,783
	理美容器具・用品	733	332	401
	他の保健衛生品	1,025	308	717
G	教 養 娛 楽 品	8,808	8,512	296
	教養娯楽品一般	5	13	△ 8
	文具・事務用品	223	199	24
	パソコン・パソコン関連用品	1,337	1,394	△ 57
	電話機・電話機用品	1,459	1,424	35
	学習教材	681	465	216
	書籍・印刷物	1,322	1,301	21
	音響・映像製品	923	1,051	△ 128
	スポーツ用品	415	423	△ 8
	カメラ類	152	109	43
	時計	366	405	△ 39
	他の光学機器	14	33	△ 19
	玩具・遊具	441	478	△ 37
	楽器	160	122	38
	他の教養娯楽品	1,310	1,095	215
H	車 両 ・ 乗 り 物	1,793	1,724	69
	車両・乗り物一般	4	5	△ 1
	自動車	1,158	1,121	37
	自動車用品	190	195	△ 5
	自転車・用品	358	320	38
	運搬用具	68	69	△ 1
	他の乗り物	15	14	1
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	3,710	4,000	△ 290
	土地・建物・設備一般	118	106	12
	土地	601	1,009	△ 408
	建物一般	17	31	△ 14
	集合住宅	1,138	1,092	46
	戸建住宅	547	549	△ 2
	他の建物	28	23	5
	住宅構成材	127	116	11
	空調・冷暖房・給湯設備	424	418	6
	衛生設備	192	202	△ 10
	屋外装備品	300	275	25
	他の住宅設備	218	179	39
J	他 の 商 品	222	170	52
	商 品 計	65,661	66,107	△ 446

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、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7,548件の減少（26.1%減）であった。次いで、「放送・コンテンツ等」で4,052件の減少（26.3%減）、「ファンド型投資商品」で542件の減少（39.8%減）、「土地」で408件の減少（40.4%減）、「音響・映像製品」で128件の減少（12.2%減）となっている。

単位：件

	商 品 名	元年度	30年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	806	885	△ 79
L	レンタル・リース・貸借	8,540	8,324	216
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	4,263	3,697	566
N	修 理 ・ 補 修	1,951	1,918	33
O	管 理 ・ 保 管	394	437	△ 43
P	役 務 一 般	218	146	72
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	7,396	7,574	△ 178
	金融・保険一般	102	72	30
	生命保険	1,058	823	235
	損害保険	524	482	42
	その他の保険	241	219	22
	預貯金・証券等	977	941	36
	デリバティブ取引	292	326	△ 34
	ファンド型投資商品	819	1,361	△ 542
	融資サービス	2,170	2,220	△ 50
	他の金融関連サービス	1,213	1,130	83
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	21,922	25,506	△ 3,584
	運輸・運送サービス一般	12	21	△ 9
	旅客運送サービス	775	656	119
	郵便・貨物運送サービス	929	1,040	△ 111
	放送・通信サービス一般	40	41	△ 1
	電報・固定電話	720	746	△ 26
	移动通信サービス	4,142	3,893	249
	放送・コンテンツ等	11,336	15,388	△ 4,052
	インターネット通信サービス	3,968	3,721	247
S	教 育 サ ー ビ ス	716	688	28
	教育一般	2	1	1
	学校教育	161	172	△ 11
	補習教育	506	461	45
	他の教育	47	54	△ 7
T	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	6,953	5,930	1,023
	教養・娯楽一般	5	11	△ 6
	旅行代理業	1,195	874	321
	宿泊施設	409	368	41
	教室・講座	2,717	2,705	12
	観覧・鑑賞	1,305	704	601
	各種会員権	140	201	△ 61
	他の教養・娯楽	1,182	1,067	115

	商 品 名	元年度	30年度	増減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	6,891	6,027	864
	保健・福祉一般	14	6	8
	医療	2,665	2,418	247
	理美容	1,491	1,457	34
	浴場	27	47	△ 20
	衛生サービス	597	653	△ 56
	保育	78	105	△ 27
	老人福祉・サービス	387	396	△ 9
	他の保健・福祉	1,632	945	687
V	他 の 役 務	8,114	6,653	1,461
	外食・食事宅配	1,216	977	239
	冠婚葬祭	669	560	109
	家事サービス	285	295	△ 10
	役務その他	5,944	4,821	1,123
W	内職・副業・ねずみ講	857	903	△ 46
	内職・副業一般	10	25	△ 15
	自動販売機	10	17	△ 7
	内職・副業	826	851	△ 25
	無限連鎖講	11	10	1
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	964	695	269
	役 務 計	69,985	69,383	602
Z	他 の 相 談	3,659	3,725	△ 66
	消費者運動	28	35	△ 7
	家庭管理	50	49	1
	健康管理	9	10	△ 1
	相隣関係	477	467	10
	慣習・しきたり	41	51	△ 10
	婚姻	31	31	0
	相続	183	182	1
	相談その他	2,840	2,900	△ 60
	合 計	139,305	139,215	90

(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」(21,391件)で、相談全体の15.4%を占める。主な内訳は、訴訟を想起させる名称でハガキや封書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」(11,336件)で、相談全体の8.1%を占める。その約7割を占めるのが「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、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」(3,449件)である。

次いで多いのが「デジタルコンテンツ一般」(2,095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。

第3位は「レンタル・リース・貸借」(8,540件)で、全体の6.1%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(6,710件)である。

第4位は「健康食品」(6,614件)で、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、格安または無料だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、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著しく増加した。

第5位は「役務その他」(5,944件)で、「役務その他サービス」が多くを占めるが、ESTA申請代行、パソコンのウィルス駆除・遠隔操作サービス、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。

前年度より増加が目立つ相談としては、「健康食品」が2,962件増加(81.1%増)と激増したほか、第6位「化粧品」が1,783件増加(61.8%増)、「役務その他」のうち「役務その他サービス」が1,062件増加(46.8%増)、「電気」が561件増加(47.8%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、「商品一般」が7,548件減少(26.1%減)、「放送・コンテンツ等」の中の「デジタルコンテンツ一般」が2,861件減少(57.7%減)、「他のデジタルコンテンツ」が758件減少(18.0%減)となっているほか、「アダルト情報サイト」が516件(27.7%減)、「テレビ放送サービス」が135件減少(9.0%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	元年度	30年度	対前年度比
1	商品一般	21,391	28,939	73.9%
2	放送・コンテンツ等	11,336	15,388	73.7%
	デジタルコンテンツ	9,312	13,282	70.1%
	他のデジタルコンテンツ	3,449	4,207	82.0%
	デジタルコンテンツ一般	2,095	4,956	42.3%
	アダルト情報サイト	1,346	1,862	72.3%
	出会い系サイト	976	897	108.8%
	テレビ放送サービス	1,358	1,493	91.0%
3	レンタル・リース・貸借	8,540	8,324	102.6%
	賃貸アパート	6,710	6,623	101.3%
	不動産貸借サービス	387	414	93.5%
	リースサービス	289	242	119.4%
4	健康食品	6,614	3,652	181.1%
5	役務その他	5,944	4,821	123.3%
	役務その他サービス	3,329	2,267	146.8%
	廃品回収サービス	409	366	111.7%
	不動産仲介サービス	333	322	103.4%
	広告代理サービス	310	242	128.1%
6	化粧品	4,669	2,886	161.8%
7	工事・建築・加工	4,263	3,697	115.3%
	屋根工事	953	699	136.3%
	工事・建築サービス	506	411	123.1%
	新築工事	487	483	100.8%
8	移動通信サービス	4,142	3,893	106.4%
	携帯電話サービス	2,960	2,840	104.2%
	モバイルデータ通信	1,124	999	112.5%
9	インターネット通信サービス	3,968	3,721	106.6%
	光ファイバー	2,335	2,131	109.6%
10	教室・講座	2,717	2,705	100.4%
	スポーツ・健康教室	783	726	107.9%
	ビジネス教室	383	301	127.2%
	外国語・会話教室	233	227	102.6%

	商品・役務名	元年度	30年度	対前年度比
11	医療	2,665	2,418	110.2%
	医療サービス	1,345	1,167	115.3%
	歯科治療	717	665	107.8%
12	融資サービス	2,170	2,220	97.7%
	フリーローン・サラ金	1,875	1,876	99.9%
	住宅ローン	112	121	92.6%
13	紳士・婦人洋服	2,059	1,806	114.0%
14	修理・補修	1,951	1,918	101.7%
15	電気	1,735	1,174	147.8%
16	他の保健・福祉	1,632	945	172.7%
	社会保険	1,061	569	186.5%
17	理美容	1,491	1,457	102.3%
	エステティックサービス	1,071	1,074	99.7%
	脱毛エステ	404	404	100.0%
	痩身エステ	295	283	104.2%
	パーマ	209	224	93.3%
18	電話機・電話機用品	1,459	1,424	102.5%
	携帯電話	1,086	1,067	101.8%
	電話関連機器・用品	286	265	107.9%
19	パソコン・パソコン関連用品	1,337	1,394	95.9%
	パソコンソフト	310	441	70.3%
	ノートパソコン	274	225	121.8%
	モバイル専用端末機器	205	219	93.6%
20	書籍・印刷物	1,322	1,301	101.6%
	新聞	853	843	101.2%

※「相談その他」(2,840件)を除く

(4) 内容分類別相談件数

内容分類別で見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の76.2%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の46.9%、次いで「接客対応」が12.2%となっている。

前年度と比較すると、「販売方法」が2,341件減少(3.5%減)、「契約・解約」が138件減少(0.1%減)する一方で、「表示・広告」は1,081件増加(14.5%増)している。(表－14)

表－14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和元年度	平成30年度	対前年度比
安全・衛生	4,292 (3.1%)	3,987 (2.9%)	107.6%
品質・機能 ・役務品質	15,992 (11.5%)	15,402 (11.1%)	103.8%
法規・基準	2,836 (2.0%)	2,577 (1.9%)	110.1%
価格・料金	14,405 (10.3%)	13,712 (9.8%)	105.1%
計量・量目	111 (0.1%)	88 (0.1%)	126.1%
表示・広告	8,561 (6.1%)	7,480 (5.4%)	114.5%
販売方法	65,388 (46.9%)	67,729 (48.7%)	96.5%
契約・解約	106,095 (76.2%)	106,233 (76.3%)	99.9%
接客対応	17,044 (12.2%)	16,405 (11.8%)	103.9%
包装・容器	86 (0.1%)	110 (0.1%)	78.2%
施設・設備	203 (0.1%)	275 (0.2%)	73.8%
買物相談	611 (0.4%)	587 (0.4%)	104.1%
生活知識	530 (0.4%)	403 (0.3%)	131.5%
その他	1,620 (1.2%)	1,370 (1.0%)	118.2%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位20位まで示したものが「表－15」である。なかでも多いのが「解約一般」「インターネット通販」「架空請求」「返金」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「解約一般」の5,529件増加(17.7%増)、「インターネット通販」の3,792件増加(12.7%増)であり、減少が目立つのは「架空請求」の11,803件減少(40.2%減)、「身分詐称」の8,675件減少(48.6%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	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	36,768	31,239	117.7%
2	インターネット通販	33,675	29,883	112.7%
3	架空請求	17,573	29,376	59.8%
4	返金	15,885	15,161	104.8%
5	電子広告	13,294	9,555	139.1%
6	契約書・書面一般 ※2	12,563	11,821	106.3%
7	高価格・料金	12,310	10,780	114.2%
8	説明不足	11,214	10,702	104.8%
9	信用性	10,816	10,634	101.7%
10	連絡不能	10,028	8,256	121.5%
11	身分詐称	9,168	17,843	51.4%
12	クレーム処理	8,808	8,394	104.9%
13	家庭訪販	7,528	7,161	105.1%
14	クレジットカード	7,218	6,556	110.1%
15	詐欺	7,136	9,170	77.8%
16	電話勧誘	6,667	6,652	100.2%
17	約束不履行	6,486	6,400	101.3%
18	返品	6,381	5,234	121.9%
19	虚偽説明	5,917	6,826	86.7%
20	解約料	5,771	4,863	118.7%

(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(令和元年度)

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	21,391	48	131	203	355	3	503
B 食料品	9,517	1,008	1,502	150	778	25	1,640
C 住居品	4,553	448	1,483	85	366	10	361
D 光熱水品	2,524	47	104	32	348	9	49
E 被服品	5,776	88	1,090	102	336	8	531
F 保健衛生品	7,367	622	1,112	110	592	18	1,052
G 教養娯楽品	8,808	206	1,704	146	710	10	596
H 車両・乗り物	1,793	157	556	53	180	3	125
I 土地・建物・設備	3,710	146	630	173	451	4	175
J 他の商品	222	4	17	14	18	0	6
K クリーニング	806	33	544	38	55	1	26
L レンタル・リース・貸借	8,540	324	1,571	329	2,075	3	118
M 工事・建築・加工	4,263	115	1,093	100	715	3	105
N 修理・補修	1,951	53	527	24	562	0	97
O 管理・保管	394	9	51	20	95	0	46
P 役務一般	218	0	2	6	15	0	3
Q 金融・保険サービス	7,396	16	136	269	630	0	175
R 運輸・通信サービス	21,922	60	1,324	297	2,646	2	1,113
S 教育サービス	716	3	83	26	107	0	32
T 教養・娯楽サービス	6,953	104	415	205	936	0	573
U 保健・福祉サービス	6,891	634	1,258	183	986	4	344
V 他の役務	8,114	156	588	199	1,363	8	810
W 内職・副業・ねずみ講	857	1	21	13	61	0	63
X 他の行政サービス	964	10	50	59	25	0	18
Z 他の相談 ※	3,659	0	0	0	0	0	0
合 計	139,305	4,292	15,992	2,836	14,405	111	8,561

※「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
13,607	18,347	657	4	22	15	46	183
5,936	7,491	1,083	41	7	16	40	42
1,985	2,995	694	7	4	55	52	46
1,327	1,800	323	0	9	22	11	32
3,230	4,629	768	5	1	29	13	21
4,449	6,007	777	13	1	29	9	43
4,580	6,738	1,380	9	7	42	28	75
613	1,342	363	1	1	6	3	12
1,466	2,364	459	0	16	42	18	72
127	179	22	0	2	0	0	1
74	496	264	0	0	2	1	4
1,004	6,794	1,573	0	45	13	12	76
1,741	2,981	691	0	14	49	9	38
631	1,239	329	0	5	55	7	16
44	251	102	0	2	0	2	6
121	195	9	0	0	1	0	0
2,451	6,003	894	1	2	39	34	113
12,545	18,097	3,028	3	9	39	35	144
160	604	130	0	2	0	1	3
3,116	5,951	1,088	1	23	4	5	27
2,053	4,514	1,078	0	10	45	93	262
3,336	6,041	1,175	1	16	100	33	130
658	754	43	0	0	2	0	4
134	283	114	0	5	6	78	270
0	0	0	0	0	0	0	0
65,388	106,095	17,044	86	203	611	530	1,620

(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

令和元年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は32,374件で、全相談の23.2%を占めている。訴訟を想起させる名称でハガキ・封書を送り付ける架空請求相談の減少に伴い、30年度に33.2%であった「不明・無関係」の割合が令和元年度は、31.6%に減少している。

一方、「特殊販売」は62,965件で、全体に占める割合は45.2%である。前年度(43.4%)と比べ1.8ポイント増加している。

特殊販売の内訳を見ると、令和元年度も引き続き「通信販売」(構成比 31.5%)が最も多く、次いで「訪問販売」(7.8%)、「電話勧誘販売」(3.4%)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	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
全相談件数	127,646 (100.0%)	120,813 (100.0%)	118,361 (100.0%)	139,215 (100.0%)	139,305 (100.0%)
店舗購入	40,566 (31.8%)	36,763 (30.4%)	34,662 (29.3%)	32,643 (23.4%)	32,374 (23.2%)
特殊販売（店舗外販売）	64,076 (50.2%)	61,555 (51.0%)	59,713 (50.4%)	60,356 (43.4%)	62,965 (45.2%)
訪問販売	10,349 (8.1%)	9,532 (7.9%)	10,167 (8.6%)	10,348 (7.4%)	10,835 (7.8%)
通信販売	44,495 (34.9%)	43,294 (35.8%)	41,374 (35.0%)	42,246 (30.3%)	43,905 (31.5%)
マルチ(まがい)商法	1,438 (1.1%)	1,595 (1.3%)	1,828 (1.5%)	1,533 (1.1%)	1,745 (1.3%)
電話勧誘販売	5,903 (4.6%)	5,149 (4.3%)	4,444 (3.8%)	4,602 (3.3%)	4,806 (3.4%)
ネガティブオプション	194 (0.2%)	236 (0.2%)	204 (0.2%)	185 (0.1%)	280 (0.2%)
訪問購入	856 (0.7%)	939 (0.8%)	895 (0.8%)	659 (0.5%)	593 (0.4%)
他の無店舗販売	841 (0.7%)	810 (0.7%)	801 (0.7%)	783 (0.6%)	801 (0.6%)
不明・無関係	23,004 (18.0%)	22,495 (18.6%)	23,986 (20.3%)	46,216 (33.2%)	43,966 (31.6%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

令和元年度の特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。

屋根工事やテレビ放送サービスなどに係る契約の相談が多い「訪問販売」では、「70歳以上」の割合が41.1%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18.6%と最も多く、次いで「40歳代」が17.5%、「70歳以上」が13.6%、「30歳代」「60歳代」が13.0%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59.9%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39.3%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の53.0%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20.0%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56.7%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の73.2%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22.5%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」、「60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(令和元年度)

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	元年度 計
訪問販売	110 (1.0%)	1,196 (11.0%)	694 (6.4%)	893 (8.2%)	1,004 (9.3%)	1,185 (10.9%)	4,456 (41.1%)	1,297 (12.0%)	10,835 (100.0%)
通信販売	1,993 (4.5%)	4,665 (10.6%)	5,705 (13.0%)	7,680 (17.5%)	8,159 (18.6%)	5,688 (13.0%)	5,974 (13.6%)	4,041 (9.2%)	43,905 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	70 (4.0%)	1,045 (59.9%)	107 (6.1%)	112 (6.4%)	122 (7.0%)	86 (4.9%)	114 (6.5%)	89 (5.1%)	1,745 (100.0%)
電話勧誘販売	12 (0.2%)	257 (5.3%)	261 (5.4%)	402 (8.4%)	556 (11.6%)	659 (13.7%)	1,890 (39.3%)	769 (16.0%)	4,806 (100.0%)
ネガティブオプション	3 (1.1%)	18 (6.4%)	31 (11.1%)	43 (15.4%)	40 (14.3%)	28 (10.0%)	56 (20.0%)	61 (21.8%)	280 (100.0%)
訪問購入	1 (0.2%)	7 (1.2%)	14 (2.4%)	42 (7.1%)	50 (8.4%)	98 (16.5%)	336 (56.7%)	45 (7.6%)	593 (100.0%)
他の無店舗販売	7 (0.9%)	127 (15.9%)	95 (11.9%)	95 (11.9%)	105 (13.1%)	91 (11.4%)	180 (22.5%)	101 (12.6%)	801 (100.0%)
特殊販売 計	2,196 (3.5%)	7,315 (11.6%)	6,907 (11.0%)	9,267 (14.7%)	10,036 (15.9%)	7,835 (12.4%)	13,006 (20.7%)	6,403 (10.2%)	62,965 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は10,835件で、全相談件数の7.8%を占める。件数は前年度より4.7%増加している。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－19」である。

最も多い相談は「工事・建築・加工」(1,722件)で、主に「屋根工事」や「工事・建築サービス」などである。第2位は「放送・コンテンツ等」(1,195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」(867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謳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	元年度	30年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	1,722	1,465	117.5%
屋根工事	681	504	135.1%
工事・建築サービス	231	188	122.9%
塗装工事	203	212	95.8%
2 放送・コンテンツ等	1,195	1,349	88.6%
テレビ放送サービス	770	956	80.5%
有線テレビ放送	255	239	106.7%
3 役務その他	867	748	115.9%
役務その他サービス	505	393	128.5%
廃品回収サービス	105	100	105.0%
4 書籍・印刷物	719	697	103.2%
新聞	712	688	103.5%
5 電気	690	264	261.4%
6 修理・補修	642	521	123.2%
修理サービス	635	512	124.0%
7 インターネット通信サービス	481	411	117.0%
光ファイバー	302	269	112.3%
8 教室・講座	343	343	100.0%
ビジネス教室	104	74	140.5%
タレント・モデル養成教室	87	140	62.1%
9 生命保険	274	242	113.2%
10 衛生サービス	253	287	88.2%
建物清掃サービス	142	151	94.0%
駆除サービス	88	115	76.5%
訪問販売 計	10,835	10,348	104.7%
全相談件数に占める割合	(7.8%)	(7.4%)	

表－20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件			
内容キーワード	元年度	30年度	対前年度比
1 解約一般	3,333	3,194	104.4%
2 クーリングオフ一般	2,064	1,880	109.8%
3 契約書・書面一般	2,018	1,760	114.7%
4 高価格・料金	1,827	1,679	108.8%
5 強引	1,560	1,664	93.8%

(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43,905件となり、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の31.5%を占める。前年度と比べ1,659件増加(3.9%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」(8,141件)で、通信販売全体の18.5%を占める。主なものは「他のデジタルコンテンツ」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。

第2位は「健康食品」(5,979件)、第3位の「化粧品」(4,169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、「健康食品」「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」「電子広告」「連絡不能」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	元年度	30年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	8,141	12,171	66.9%
他のデジタルコンテンツ	2,780	3,649	76.2%
デジタルコンテンツ一般	1,764	4,478	39.4%
アダルト情報サイト	1,308	1,837	71.2%
出会い系サイト	942	881	106.9%
オンラインゲーム	650	599	108.5%
2 健康食品	5,979	3,082	194.0%
3 化粧品	4,169	2,430	171.6%
4 商品一般	2,939	4,593	64.0%
5 役務その他	1,982	1,227	161.5%
役務その他サービス	1,568	809	193.8%
廃品回収サービス	98	93	105.4%
6 紳士・婦人洋服	1,558	1,317	118.3%
7 観覧・鑑賞	1,176	623	188.8%
スポーツ観覧	549	147	373.5%
コンサート	415	361	115.0%
8 旅行代理業	879	685	128.3%
海外手配旅行	230	197	116.8%
海外募集型企画旅行	107	80	133.8%
9 インターネット通信サービス	863	1,018	84.8%
他のネット通信関連サービス	522	671	77.8%
光ファイバー	217	227	95.6%
10 家具・寝具	698	613	113.9%
通信販売 計	43,905	42,246	103.9%
全相談件数に占める割合	(31.5%)	(30.3%)	

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件			
内容キーワード	元年度	30年度	対前年度比
1 インターネット通販	32,608	28,946	112.7%
2 解約一般	18,476	13,471	137.2%
3 電子広告	10,806	7,277	148.5%
4 連絡不能	7,119	5,430	131.1%
5 返金	7,081	6,511	108.8%

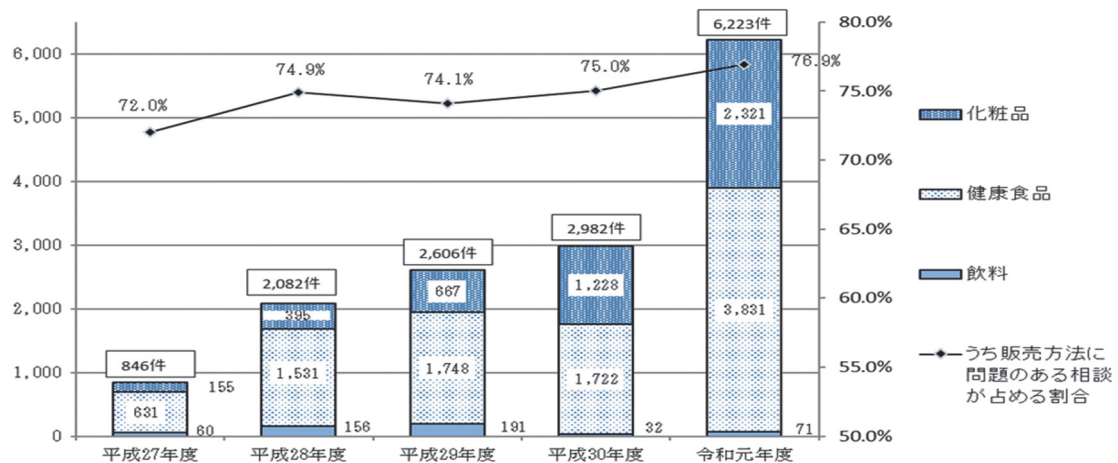
コラム：「定期購入」に関する相談が前年度の約 2.1 倍と大幅に増加！

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、格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品の購入を申し込んだら、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著しく増加した。令和元年度は「健康食品」の購入に関する相談が最も多く対前年度比 222.5%、続く「化粧品」は対前年度比 189.0%の増加となった。

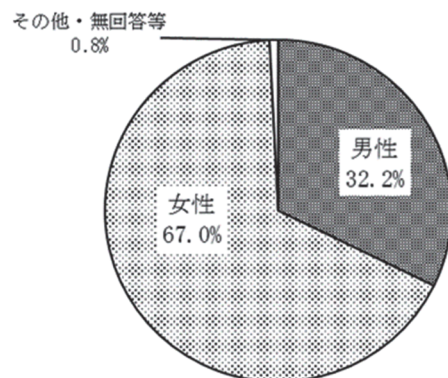
また「定期購入」においては、複数回購入しないと解約できない等、販売方法に問題があると考えられる相談がいずれの年度も 7 割を超えており、令和元年度は 76.9%と前年度に比べて増加している。

男女別では、女性が 67%を占める。年代別ではいずれの年代も増加しているが、年代が下がるほど増加傾向にある。

【「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】（令和元年度）



【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	629	154	408.4%
20歳代	608	181	335.9%
30歳代	604	296	204.1%
40歳代	1,159	577	200.9%
50歳代	1,534	792	193.7%
60歳代	906	533	170.0%
70歳以上	559	317	176.3%
不明等	224	132	169.7%
計	6,223	2,982	208.7%

出典：「令和元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1,745件で、前年度と比べて13.8%の増加であった。相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-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」の相談が殆どであった。

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「商品一般」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」「返金」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	元年度	30年度	対前年度比
1	学習教材	383	210	182.4%
	教養娯楽教材	353	184	191.8%
2	内職・副業	238	197	120.8%
3	ファンド型投資商品	147	157	93.6%
4	健康食品	131	126	104.0%
5	放送・コンテンツ等	112	89	125.8%
	他のデジタルコンテンツ	56	55	101.8%
	投資情報サイト	22	15	146.7%
6	化粧品	99	118	83.9%
6	教室・講座	99	63	157.1%
	ビジネス教室	63	37	170.3%
	精神修養講座	9	9	100.0%
8	商品一般	90	104	86.5%
9	役務一般	64	57	112.3%
	複合サービス会員	59	54	109.3%
10	パソコン・パソコン関連用品	62	58	106.9%
	パソコンソフト	27	28	96.4%
	パソコン記憶媒体類	16	18	88.9%
	マルチ(まがい)商法 計	1,745	1,533	113.8%
	全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.1%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	955	785	121.7%
2	解約一般	790	663	119.2%
3	紹介販売	745	681	109.4%
4	返金	616	430	143.3%
5	利殖商法	406	331	122.7%

(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4,806件で、前年度に比べ4.4%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」、第2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謳う業者による保険申請代行、個人情報削除などの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、「光ファイバー」、情報商材等の「他のデジタルコンテンツ」、火災保険申請代行等の「役務その他サービス」などがある。相談内容をキーワード別で見ると、「信用性」「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	元年度	30年度	対前年度比
1	インターネット通信サービス	1,323	1,179	112.2%
	光ファイバー	1,096	990	110.7%
2	役務その他	412	319	129.2%
	役務その他サービス	225	162	138.9%
	広告代理サービス	94	59	159.3%
3	商品一般	312	292	106.8%
4	放送・コンテンツ等	292	198	147.5%
	他のデジタルコンテンツ	179	107	167.3%
	投資情報サイト	24	17	141.2%
5	電気	286	329	86.9%
6	電報・固定電話	223	228	97.8%
	I P 電話	122	122	100.0%
7	魚介類	165	182	90.7%
	かに	67	90	74.4%
8	健康食品	142	134	106.0%
9	他の保健福祉	139	108	128.7%
	社会保険	121	91	133.0%
10	集合住宅	116	162	71.6%
	新築分譲マンション	49	63	77.8%
	中古分譲マンション	23	39	59.0%
	電話勧誘販売 計	4,806	4,602	104.4%
	全相談件数に占める割合	(3.4%)	(3.3%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般	1,575	1,381	114.0%
2	信用性	732	732	100.0%
3	虚偽説明	671	649	103.4%
4	説明不足	635	600	105.8%
5	強引	621	728	85.3%

(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280件で、前年度に比べて51.4%の増加であった。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「健康食品」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」「代引配達」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	元年度	30年度	対前年度比
1	商品一般	52	40	130.0%
2	書籍・印刷物	26	15	173.3%
	書籍	17	7	242.9%
	雑誌	6	1	600.0%
	新聞	1	2	50.0%
3	健康食品	24	10	240.0%
3	他の身の回り品	24	4	600.0%
	マフラー類	11	0	—
5	紳士・婦人洋服	13	1	1300.0%
	ネガティブオプション 計	280	185	151.4%
	全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.1%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	中華人民共和国	59	44	134.1%
2	無断契約	43	30	143.3%
3	代引配達	39	31	125.8%
4	返品	37	16	231.3%
5	連絡不能	34	26	130.8%

(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593件となっている。商品・役務別では「アクセサリー」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」「信用性」「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	元年度	30年度	対前年度比
1	アクセサリー	136	165	82.4%
	指輪	46	57	80.7%
	ネックレス	34	47	72.3%
2	商品一般	92	108	85.2%
3	和服	46	44	104.5%
	着物類	40	35	114.3%
4	他の教養娯楽品	32	26	123.1%
	コレクション用品	13	7	185.7%
	人形	5	7	71.4%
5	自動車	27	41	65.9%
	普通・小型自動車	17	21	81.0%
	オートバイ	6	11	54.5%
6	他の商品	25	14	178.6%
	貴金属	21	14	150.0%
7	紳士・婦人洋服	22	35	62.9%
8	被服品一般	21	24	87.5%
9	食器・台所用品	16	6	266.7%
	食器	14	5	280.0%
10	履物	15	27	55.6%
	訪問購入 計	593	659	90.0%
	全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.6%)	

表－30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	元年度	30年度	対前年度比
1	電話勧誘	214	303	70.6%
2	信用性	185	193	95.9%
3	強引	115	130	88.5%
4	クーリングオフ一般	109	138	79.0%
5	契約書・書面一般	82	82	100.0%

(9) 他の無店舗販売

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

他の無店舗販売に関する相談件数は801件である。商品・役務別では、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、次に多いのが工事・建築サービスの「工事・建築・加工」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」「返金」「説明不足」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	元年度	30年度	対前年度比
1	役務その他	79	74	106.8%
	役務その他サービス	36	40	90.0%
	廃品回収サービス	18	11	163.6%
2	工事・建築・加工	56	38	147.4%
	工事・建築	54	37	145.9%
3	修理・補修	41	26	157.7%
	修理サービス	41	24	170.8%
4	レンタル・リース・貸借	39	27	144.4%
	賃貸アパート	12	15	80.0%
5	教室・講座	36	57	63.2%
	ビジネス教室	11	12	91.7%
	スポーツ・健康教室	6	3	200.0%
	他の教室・講座	6	20	30.0%
6	旅客運送サービス	31	17	182.4%
	タクシーサービス	21	10	210.0%
7	管理・保管	28	50	56.0%
	パーキング	25	44	56.8%
8	放送・コンテンツ等	26	23	113.0%
	他のデジタルコンテンツ	12	6	200.0%
9	ファンド型投資商品	25	22	113.6%
10	飲料	20	33	60.6%
	ミネラルウォーター	7	22	31.8%
	他の無店舗販売 計	801	783	102.3%
	全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.6%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般	202	228	88.6%
2	高価格・料金	161	152	105.9%
3	返金	152	150	101.3%
4	説明不足	93	101	92.1%
5	契約書・書面一般	87	89	97.8%

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47,639件で全体に占める割合は34.2%であるが、相談件数は前年度と比べ3.0%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0.3%減少している。

クレジット利用などの「販売信用」は24,165件で、全体の17.3%を占めている。このうち、翌月一括払いなどの「2か月内払い」の件数が18,038件と最も多く、全体の12.9%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」(2,170件)で全体の1.6%、次が個別クレジットなどの「個別信用」(1,758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」(2,672件)は、全体に占める割合が1.9%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		令和元年度	平成30年度	対前年度比
信用供与無	即時払	34,813 (25.0%)	34,913 (25.1%)	99.7%
	前払式割賦	28 (0.0%)	30 (0.0%)	93.3%
	前払式特定	77 (0.1%)	96 (0.1%)	80.2%
	他の前払式	3,624 (2.6%)	3,599 (2.6%)	100.7%
	不明	9,097 (6.5%)	10,491 (7.5%)	86.7%
	小 計	47,639 (34.2%)	49,129 (35.3%)	97.0%
販売信用	自社割賦	540 (0.4%)	641 (0.5%)	84.2%
	包括信用	2,170 (1.6%)	2,484 (1.8%)	87.4%
	個別信用	1,758 (1.3%)	1,861 (1.3%)	94.5%
	ローン提携販売	8 (0.0%)	3 (0.0%)	266.7%
	2か月内払い	18,038 (12.9%)	13,232 (9.5%)	136.3%
	他の販売信用	409 (0.3%)	294 (0.2%)	139.1%
	不明	1,242 (0.9%)	1,049 (0.8%)	118.4%
	小 計	24,165 (17.3%)	19,564 (14.1%)	123.5%
借金契約		2,672 (1.9%)	2,750 (2.0%)	97.2%
不明・無関係		64,829 (46.5%)	67,772 (48.7%)	95.7%
合 計		139,305 (100.0%)	139,215 (100.0%)	100.1%

< 「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」(3,430件)で、販売信用の相談全体の14.2%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」などの支払に関する相談が多く寄せられている。

第2位は「健康食品」(2,418件)で、販売信用の相談全体の10.0%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前年度と比較して大きく増加した(145.7%増)。

第3位は第2位と同様に「化粧品」(1,805件)の定期購入に係る相談が前年度(906件)の2倍となった。販売信用の相談全体の7.5%を占めている。

その他、前年度に比べて増加が目立つ相談は、「健康食品」「化粧品」「役務その他サービス」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	元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	3,430	3,674	93.4%
	他のデジタルコンテンツ	1,737	1,991	87.2%
	出会い系サイト	428	446	96.0%
	オンラインゲーム	426	370	115.1%
	デジタルコンテンツ一般	315	367	85.8%
	投資情報サイト	148	162	91.4%
2	健康食品	2,418	984	245.7%
3	化粧品	1,805	906	199.2%
4	役務その他	1,466	796	184.2%
	役務その他サービス	1,272	600	212.0%
	ホームページ作成代行	46	45	102.2%
	結婚相手紹介サービス	41	46	89.1%
5	移動通信サービス	888	921	96.4%
	携帯電話サービス	559	627	89.2%
	モバイルデータ通信	320	283	113.1%
6	観覧・鑑賞	833	367	227.0%
	スポーツ観覧	479	122	392.6%
	コンサート	213	183	116.4%
7	紳士・婦人洋服	832	669	124.4%
8	理美容	763	740	103.1%
	エステティックサービス	699	701	99.7%
9	教室・講座	761	755	100.8%
	スポーツ・健康教室	163	137	119.0%
	ビジネス教室	162	119	136.1%
	タレント・モデル養成教室	85	153	55.6%
	外国語・会話教室	76	63	120.6%
10	旅行代理業	645	480	134.4%
	海外手配旅行	186	158	117.7%
	海外募集型企画旅行	78	56	139.3%
	販売信用 計	24,165	19,564	123.5%
	全相談件数に占める割合	(17.3%)	(14.1%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	インターネット通販	13,909	9,896	140.6%
2	解約一般	12,550	9,640	130.2%
3	クレジットカード	5,926	5,430	109.1%
4	電子広告	5,830	3,854	151.3%
5	返金	5,146	4,460	115.4%

＜「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。

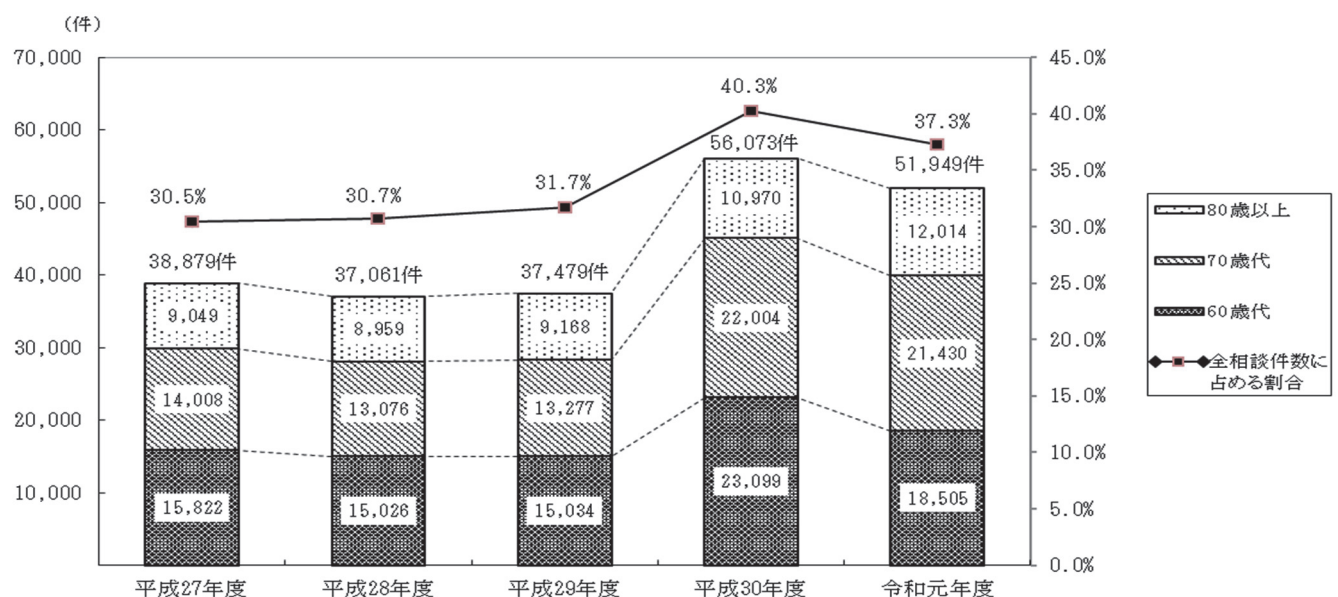
前年度より増加が目立つ相談は、「健康食品」の483件増加(37.2%増)、「化粧品」の531件増加(59.7%増)である。(表-36)

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	移动通信サービス	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%	
1	主 な 相 談 内 容	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。

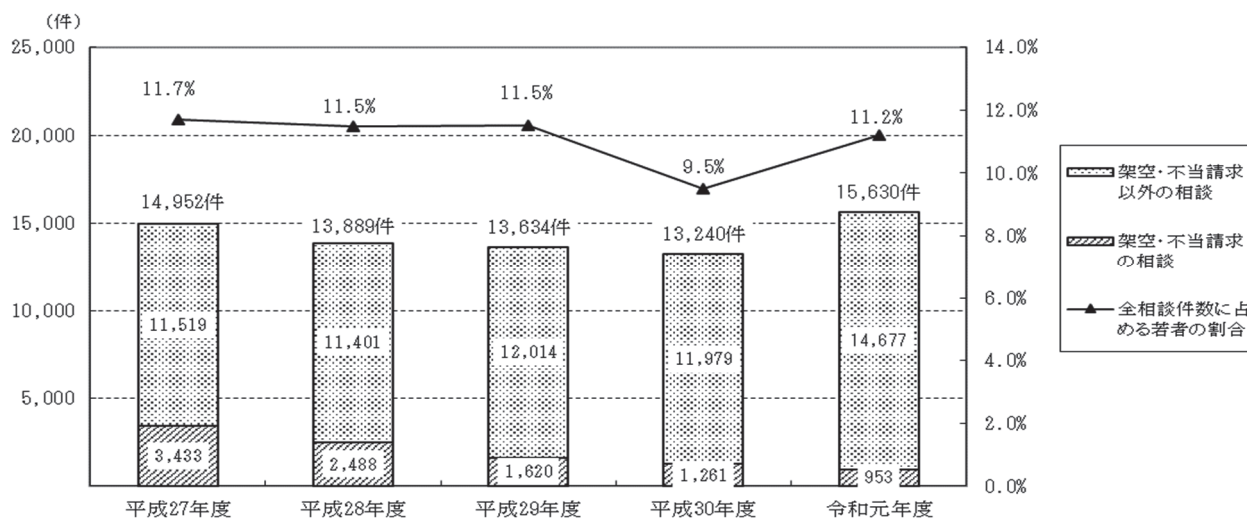
一方、減少が目立つ相談は、第1位「放送・コンテンツ等」の160件減少(7.2%減)のうち、特に架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」248件減少(48.4%減)の減少が目立つ。その他第5位「教室・講座」の106件減少(11.9%減)のうち、特に「タレント・モデル養成教室」の82件減少(38.0%減)などである。(表-38)

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%	
1	主な相談内容	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		S N S	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	移動通信サービス	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%
	せん定等サービス	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%	
1	主 な 相 談 内 容	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)

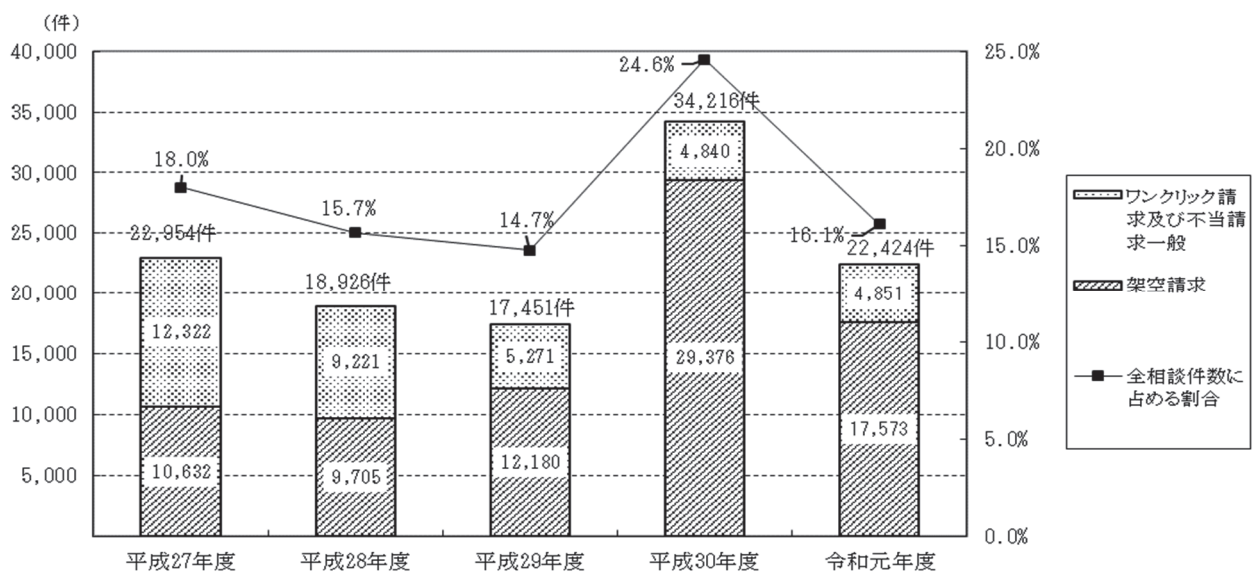
契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が76.6%と「男性」を上回るが、相談件数の減少が目立つ。また、年代別ではいずれの年代も前年度に比べて減少しているが、「60歳代」の相談が最も多い。

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

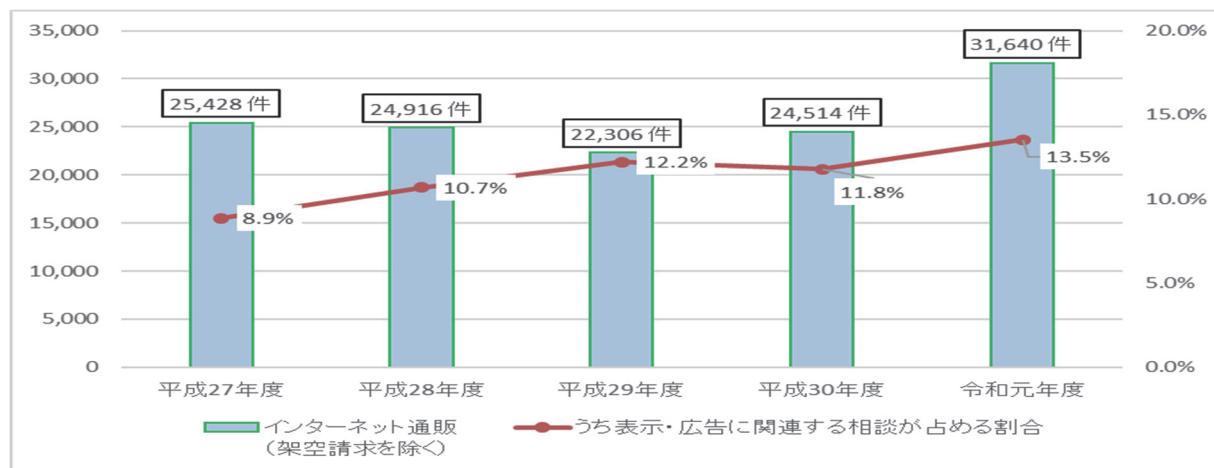
項 目		元年度	30年度	対前年度比	
相 談 件 数		33,675	29,883	112.7%	
性別	男性	14,128	13,164	107.3%	
	女性	18,186	15,726	115.6%	
	団体	434	357	121.6%	
	不明	927	636	145.8%	
年代別	20歳未満	1,799	1,073	167.7%	
	20歳代	3,908	3,158	123.7%	
	30歳代	4,727	4,230	111.7%	
	40歳代	6,261	5,838	107.2%	
	50歳代	6,542	5,815	112.5%	
	60歳代	4,203	4,216	99.7%	
	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

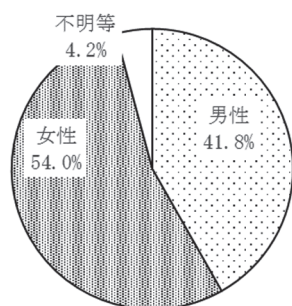
「インターネット通販」のうち、特に「架空請求」を除いた件数は 31,640 件と前年度に比べて増加している。例えば、動画を見ていた時に出てきた広告につられて、商品を購入してしまったなどの表示や広告に関連する相談が増加傾向にある。

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%	
1	主 な 相 談 内 容	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		S N S	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%	
1	主な相談内容	解約一般	1,048	1,035	101.3%
2		返金	813	720	112.9%
3		S N S	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%	
1	主 な 相 談 内 容	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%
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「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%
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%
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」、家庭用電気治療器などの「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%
1 2 3 4 4 主な相談内容	高価格・料金	30	35	85.7%
	解約一般	19	15	126.7%
	返品	14	5	280.0%
	効能・効果	13	11	118.2%
	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%
1 2 3 4 5 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%
	S N S	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 2 3 3 5 主 な 相 談 内 容	解約一般	47	70	67.1%
	クーリングオフ一般	39	34	114.7%
	強引	33	36	91.7%
	高価格・料金	33	35	94.3%
	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	項 目		元年度	30年度	対前年度比
相 談 件 数		2,026	1,975	102.6%	1 借入先上位	フリーローン・サラ金	1,209	1,207	100.2%
性別	男性	1,241	1,206	102.9%	2 住宅ローン		48	40	120.0%
	女性	729	713	102.2%	3 他の融資サービス		21	37	56.8%
	団体	18	14	128.6%	借入金総額	100万円未満	458	415	110.4%
	不明	38	42	90.5%		100万円以上300万円未満	371	364	101.9%
年代別	20歳未満	3	8	37.5%		300万円以上500万円未満	161	168	95.8%
	20歳代	336	267	125.8%		500万円以上1,000万円未満	107	98	109.2%
	30歳代	276	314	87.9%		1,000万円以上	102	92	110.9%
	40歳代	331	367	90.2%		記入有計	1,199	1,137	105.5%
	50歳代	341	366	93.2%		平均借入金額(千円)	4,408	4,501	97.9%
	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%					

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%
年代別	20歳未満	2	4	50.0%
	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	78.9%
	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%
	年代別	20歳未満	74	98	75.5%
		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	0	15	0	0	2	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	0	2	6	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	0	3	1	1	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

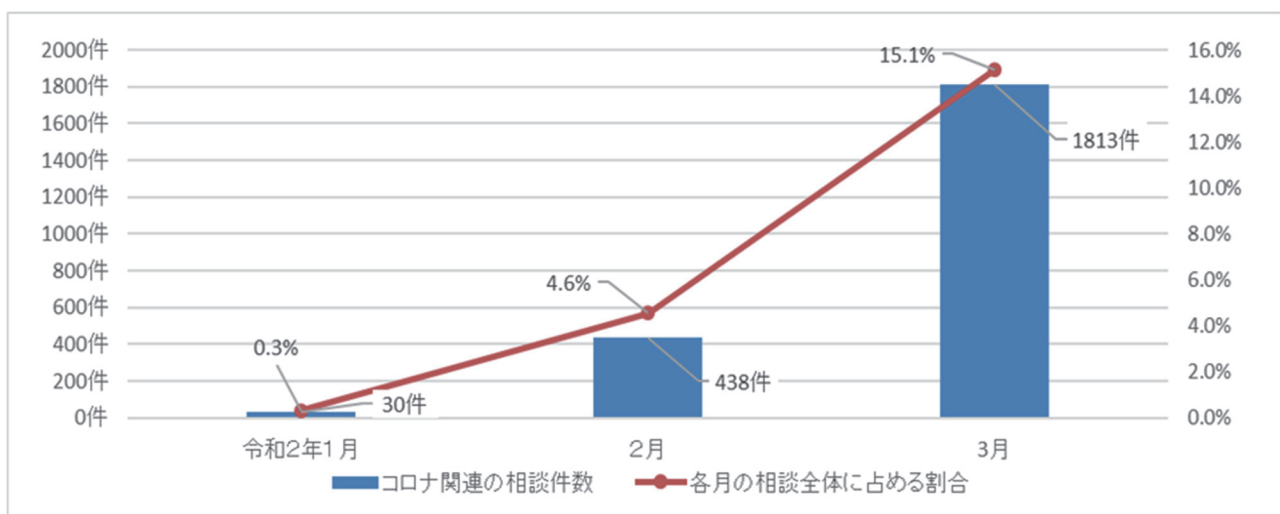
○相談件数の推移

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。

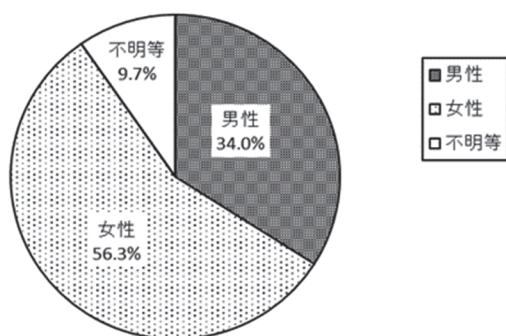
【新型コロナウイルス関連の相談件数と各月の相談全体に占める割合の推移】



○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

紙類が不足するとの誤った情報により、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」

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28年度以降は3万件を割っている。（都表－1、都図－1）

都表－1 相談件数の推移（東京都）単位：件

年度	昭和44年度	45年度	46年度	47年度	48年度	49年度	50年度	51年度	52年度	53年度	54年度	55年度
件数	5,871	6,759	9,212	11,617	13,521	16,477	13,126	12,326	11,365	10,212	11,298	12,949

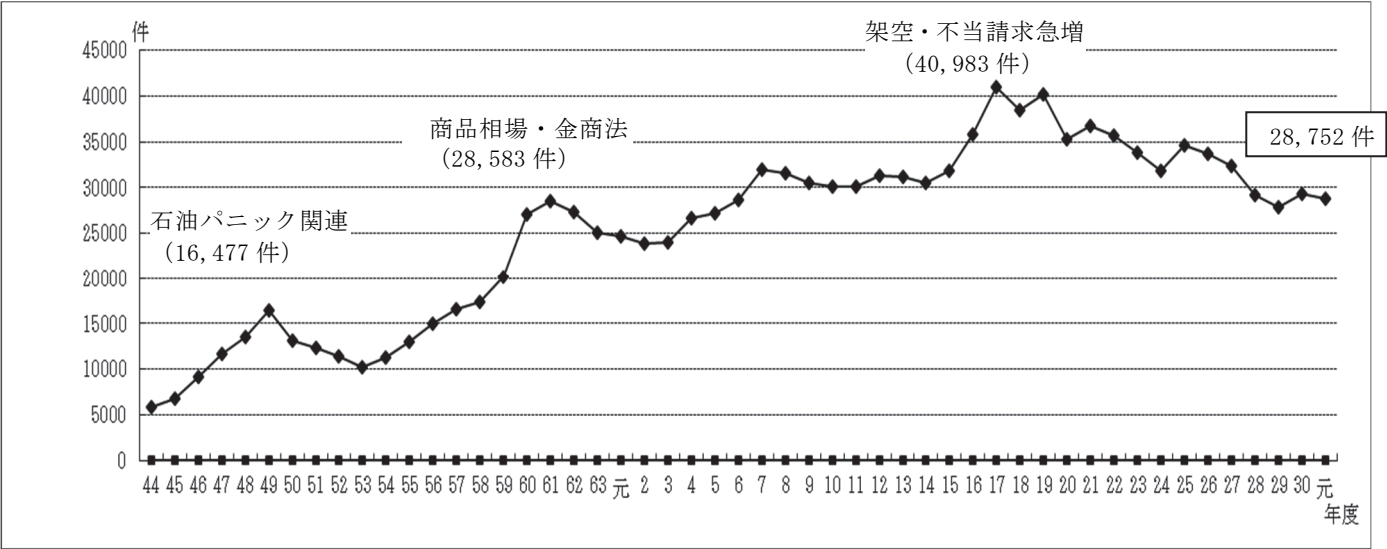
年度	56年度	57年度	58年度	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度
件数	15,058	16,585	17,409	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684

年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
件数	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792	35,834

年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673	33,692	32,732	29,148

年度	29年度	30年度	令和元年度
件数	27,857	29,384	28,752

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27,252件寄せられ全体の94.8%を占める。「問合せ」は1,469件となり全体の5.1%を占める。「要望」は31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2.5%の減少、「問合せ」は3.6%の増加となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が27,683件と圧倒的に多く、全体の96.3%を占めている。「来所」による相談は1,009件と全体の3.5%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		令和元年度	平成30年度	対前年度比
相談区分	苦 情	27,252 (94.8%)	27,952 (95.1%)	97.5%
	問合せ	1,469 (5.1%)	1,418 (4.8%)	103.6%
	要 望	31 (0.1%)	14 (0.1%)	221.4%
相談方法	電 話	27,683 (96.3%)	28,382 (96.6%)	97.5%
	来 所	1,009 (3.5%)	942 (3.2%)	107.1%
	文 書	60 (0.2%)	60 (0.2%)	100.0%
計		28,752 (100.0%)	29,384 (100.0%)	97.8%

(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35.1%を占める。最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、全体の11.2%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334件で、全体の1.2%となっている。なかでも「1億円以上」は18件となっている。平均金額は約143万2千円と、前年度より約8万8千円減少している。(都表－3)

都表－3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和元年度	平成30年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,851 (9.9%)	2,533 (8.6%)	112.6%
1万円以上5万円未満	3,215 (11.2%)	2,503 (8.5%)	128.4%
5万円以上10万円未満	1,146 (4.0%)	1,135 (3.9%)	101.0%
10万円以上50万円未満	2,863 (10.0%)	3,076 (10.5%)	93.1%
50万円以上100万円未満	953 (3.3%)	938 (3.2%)	101.6%
100万円以上500万円未満	966 (3.4%)	919 (3.1%)	105.1%
500万円以上1千万円未満	155 (0.5%)	194 (0.7%)	79.9%
1千万円以上5千万円未満	258 (0.9%)	278 (0.9%)	92.8%
5千万円以上1億円未満	58 (0.2%)	55 (0.2%)	105.5%
1億円以上	18 (0.1%)	19 (0.1%)	94.7%
その他・不明	16,269 (56.6%)	17,734 (60.4%)	91.7%
総件数	28,752 (100.0%)	29,384 (100.0%)	97.8%
総合計金額	17,882,397,053円	17,723,190,255円	100.9%
平均金額 (※)	1,432,540円	1,521,304円	94.2%

※「その他・不明」を除いて算出

2 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性（性別・年代別）

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は54.5%で、「男性」の41.2%を13.3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19.4%、次に「70歳以上」が17.4%、次が「40歳代」17.0%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	令和元年度	平成30年度	対前年度比
男性	11,852 (41.2%)	11,783 (40.1%)	100.6%
女性	15,656 (54.5%)	16,437 (55.9%)	95.2%
団体・不明	1,244 (4.3%)	1,164 (4.0%)	106.9%
計	28,752 (100.0%)	29,384 (100.0%)	97.8%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和元年度	平成30年度	対前年度比
20歳未満	252 (0.9%)	183 (0.6%)	137.7%
20歳代	2,741 (9.5%)	2,486 (8.5%)	110.3%
30歳代	3,268 (11.4%)	3,374 (11.5%)	96.9%
40歳代	4,893 (17.0%)	4,735 (16.1%)	103.3%
50歳代	5,586 (19.4%)	5,608 (19.1%)	99.6%
60歳代	3,938 (13.7%)	4,616 (15.7%)	85.3%
70歳以上	5,009 (17.4%)	5,029 (17.1%)	99.6%
団体・不明	3,065 (10.7%)	3,353 (11.4%)	91.4%
計	28,752 (100.0%)	29,384 (100.0%)	97.8%

(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（令和元年度）

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	235	八王子市	557	瑞穂町	86
中央区	366	立川市	305	日の出町	61
港区	743	武蔵野市	228	檜原村	7
新宿区	917	三鷹市	351	奥多摩町	11
文京区	492	青梅市	166	郡部 地域不明	16
台東区	316	府中市	342	郡部 計	181
墨田区	395	昭島市	148		(0.6%)
江東区	849	調布市	473	島 し ょ 部	
品川区	731	町田市	407	大島町	18
目黒区	510	小金井市	233	利島村	0
大田区	1,175	小平市	324	新島村	7
世田谷区	1,555	日野市	283	神津島村	7
渋谷区	607	東村山市	262	三宅村	5
中野区	687	国分寺市	331	御蔵島村	2
杉並区	1,342	国立市	246	八丈町	5
豊島区	585	福生市	152	青ヶ島村	1
北区	606	狛江市	201	小笠原村	5
荒川区	349	東大和市	204	島しよ 地域不明	20
板橋区	945	清瀬市	97	島しよ 計	70
練馬区	1,258	東久留米市	182		(0.2%)
足立区	900	武蔵村山市	176	都内 地域不明	1,323
葛飾区	651	多摩市	238		(4.6%)
江戸川区	1,159	稲城市	188	都内 計	25,694
特別区 地域不明	0	羽村市	60		(89.4%)
特別区 計	17,373	あきる野市	286		
	(60.4%)	西東京市	307		
		市部 計	6,747		
			(23.5%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	7	山口県	12
北海道	60	山梨県	32	徳島県	6
青森県	15	長野県	32	香川県	4
岩手県	4	岐阜県	14	愛媛県	16
宮城県	26	静岡県	60	高知県	5
秋田県	5	愛知県	76	福岡県	48
山形県	10	三重県	26	佐賀県	7
福島県	20	滋賀県	15	長崎県	9
茨城県	105	京都府	24	熊本県	13
栃木県	47	大阪府	79	大分県	12
群馬県	36	兵庫県	30	宮崎県	10
埼玉県	678	奈良県	9	鹿児島県	12
千葉県	543	和歌山県	7	沖縄県	15
神奈川県	776	鳥取県	4	道府県 計	3,006
新潟県	28	島根県	9		(10.5%)
富山県	11	岡山県	15	在外日本人	35
石川県	7	広島県	27	在日外国人	17
				合 計	28,752
					(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52.2%で、「男性」の40.4%を11.8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18.9%、次に「50歳代」が15.5%、「40歳代」が14.6%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	令和元年度	平成30年度	対前年度比
男性	11,604 (40.4%)	11,495 (39.1%)	100.9%
女性	15,014 (52.2%)	15,894 (54.1%)	94.5%
団体・不明	2,134 (7.4%)	1,995 (6.8%)	107.0%
計	28,752 (100.0%)	29,384 (100.0%)	97.8%

都表－8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和元年度	平成30年度	対前年度比
20歳未満	600 (2.1%)	488 (1.7%)	123.0%
20歳代	3,125 (10.9%)	2,864 (9.7%)	109.1%
30歳代	3,058 (10.6%)	3,139 (10.7%)	97.4%
40歳代	4,207 (14.6%)	4,012 (13.7%)	104.9%
50歳代	4,446 (15.5%)	4,504 (15.3%)	98.7%
60歳代	3,532 (12.3%)	4,203 (14.3%)	84.0%
70歳以上	5,421 (18.9%)	5,504 (18.7%)	98.5%
団体・不明	4,363 (15.2%)	4,670 (15.9%)	93.4%
計	28,752 (100.0%)	29,384 (100.0%)	97.8%

(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40.1%、次いで「無職」17.6%、「家事従事者」11.9%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	令和元年度	平成30年度	対前年度比
給与生活者	11,533 (40.1%)	11,176 (38.0%)	103.2%
自営・自由業	1,951 (6.8%)	1,911 (6.5%)	102.1%
家事従事者	3,421 (11.9%)	4,404 (15.0%)	77.7%
学生	1,451 (5.0%)	1,216 (4.1%)	119.3%
無職	5,054 (17.6%)	5,036 (17.1%)	100.4%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	2 (0.0%)	1 (0.0%)	200.0%
消費者団体	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
企業・団体	971 (3.4%)	878 (3.0%)	110.6%
その他・不明	4,369 (15.2%)	4,762 (16.2%)	91.7%
合 計	28,752 (100.0%)	29,384 (100.0%)	97.8%

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	27年度	28年度	29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度比
A 商品一般	949	1,060	1,589	4,896 (16.7%)	3,675 (12.8%)	75.1%
B 食料品	1,404	1,467	1,542	1,377 (4.7%)	1,928 (6.7%)	140.0%
C 住居品	1,272	1,087	989	925 (3.1%)	932 (3.2%)	100.8%
D 光熱水品	213	251	275	311 (1.1%)	416 (1.4%)	133.8%
E 被服品	1,368	1,157	1,269	1,184 (4.0%)	1,300 (4.5%)	109.8%
F 保健衛生品	845	744	905	966 (3.3%)	1,655 (5.8%)	171.3%
G 教養娯楽品	2,131	2,064	1,914	1,841 (6.3%)	2,042 (7.1%)	110.9%
H 車両・乗り物	488	463	394	388 (1.3%)	385 (1.3%)	99.2%
I 土地・建物・設備	1,117	998	1,027	926 (3.2%)	821 (2.9%)	88.7%
J 他の商品	83	67	49	42 (0.1%)	90 (0.3%)	214.3%
商品 計	9,870	9,358	9,953	12,856 (43.8%)	13,244 (46.1%)	103.0%
K クリーニング	194	165	161	123 (0.4%)	124 (0.4%)	100.8%
L レンタル・リース・貸借	2,809	2,414	2,203	2,124 (7.2%)	1,943 (6.8%)	91.5%
M 工事・建築・加工	710	642	615	647 (2.2%)	684 (2.4%)	105.7%
N 修理・補修	356	301	341	364 (1.2%)	343 (1.2%)	94.2%
O 管理・保管	148	119	122	106 (0.4%)	78 (0.3%)	73.6%
P 役務一般	45	49	42	34 (0.1%)	39 (0.1%)	114.7%
Q 金融・保険サービス	1,981	1,737	1,564	1,555 (5.3%)	1,494 (5.2%)	96.1%
R 運輸・通信サービス	9,771	7,957	7,187	5,932 (20.2%)	4,630 (16.1%)	78.1%
S 教育サービス	192	162	174	168 (0.6%)	167 (0.6%)	99.4%
T 教養・娯楽サービス	1,761	1,576	1,582	1,605 (5.5%)	1,770 (6.2%)	110.3%
U 保健・福祉サービス	1,462	1,382	1,225	1,180 (4.0%)	1,295 (4.5%)	109.7%
V 他の役務	1,947	2,010	1,512	1,501 (5.1%)	1,836 (6.4%)	122.3%
W 内職・副業・ねずみ講	292	270	251	248 (0.8%)	198 (0.7%)	79.8%
X 他の行政サービス	287	188	185	170 (0.6%)	218 (0.8%)	128.2%
役務 計	21,955	18,972	17,164	15,757 (53.6%)	14,819 (51.5%)	94.0%
Z 他の相談	907	818	740	771 (2.6%)	689 (2.4%)	89.4%
合 計	32,732	29,148	27,857	29,384 (100.0%)	28,752 (100.0%)	97.8%

(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	元年度	30年度	増減		商 品 名	元年度	30年度	増減
A	商 品 一 般	3,675	4,896	△ 1,221	F	保 健 衛 生 品	1,655	966	689
B	食 料 品	1,928	1,377	551		保健衛生品一般	5	0	5
	食料品一般	29	31	△ 2		医薬品	79	63	16
	穀類	53	53	0		医療用具	118	135	△ 17
	魚介類	71	84	△ 13		化粧品	1,021	628	393
	肉類	15	18	△ 3		理美容器具・用品	186	66	120
	乳卵類	24	18	6		他の保健衛生品	246	74	172
	野菜・海草	32	39	△ 7	G	教 養 娛 楽 品	2,042	1,841	201
	油脂・調味料	15	17	△ 2		教養娯楽品一般	3	4	△ 1
	果物	40	37	3		文具・事務用品	57	40	17
	菓子類	60	60	0		パソコン・パソコン関連用品	283	306	△ 23
	飲料	122	161	△ 39		電話機・電話機用品	333	306	27
	酒類	33	22	11		学習教材	289	179	110
	調理食品	100	106	△ 6		書籍・印刷物	242	189	53
	健康食品	1,333	724	609		音響・映像製品	214	230	△ 16
	食料品その他	1	7	△ 6		スポーツ用品	85	114	△ 29
C	住 居 品	932	925	7		カメラ類	22	32	△ 10
	住居品一般	9	8	1		時計	77	75	2
	食生活機器	126	131	△ 5		他の光学機器	5	8	△ 3
	食器・台所用品	102	130	△ 28		玩具・遊具	116	102	14
	洗濯・裁縫用具	47	56	△ 9		楽器	32	25	7
	掃除用具	41	45	△ 4		他の教養娯楽品	284	231	53
	洗浄剤等	32	22	10	H	車 両 ・ 乗 り 物	385	388	△ 3
	空調・冷暖房機器	186	142	44		車両・乗り物一般	0	1	△ 1
	家具・寝具	231	215	16		自動車	248	263	△ 15
	室内装備品	18	31	△ 13		自動車用品	47	39	8
	照明器具	34	30	4		自転車・用品	76	70	6
	他の住居品	106	115	△ 9		運搬用具	10	11	△ 1
D	光 熱 水 品	416	311	105		他の乗り物	4	4	0
	光熱水品一般	0	2	△ 2	I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	821	926	△ 105
	電気	288	192	96		土地・建物・設備一般	30	26	4
	ガス	85	90	△ 5		土地	133	259	△ 126
	石油	8	5	3		建物一般	5	4	1
	水道	19	18	1		集合住宅	296	269	27
	他の光熱水品	16	4	12		戸建住宅	118	125	△ 7
E	被 服 品	1,300	1,184	116		他の建物	7	6	1
	被服品一般	17	21	△ 4		住宅構成材	20	20	0
	和服	40	33	7		空調・冷暖房・給湯設備	85	64	21
	洋服一般	24	37	△ 13		衛生設備	44	56	△ 12
	子供洋服	7	16	△ 9		屋外装備品	55	68	△ 13
	洋装下着	70	68	2		他の住宅設備	28	29	△ 1
	紳士・婦人洋服	486	406	80	J	他 の 商 品	90	42	48
	履物	162	175	△ 13					
	かばん	211	165	46		商 品 計	13,244	12,856	388
	アクセサリー	162	145	17					
	他の身の回り品	110	102	8					
	生地・糸類	7	6	1					
	他の被服品	4	10	△ 6					

単位：件

	商 品 名	元年度	30年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	124	123	1
L	レンタル・リース・貸借	1,943	2,124	△ 181
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	684	647	37
N	修 理 ・ 補 修	343	364	△ 21
O	管 理 ・ 保 管	78	106	△ 28
P	役 務 一 般	39	34	5
Q	金融・保険サービス	1,494	1,555	△ 61
	金融・保険一般	15	17	△ 2
	生命保険	177	123	54
	損害保険	117	98	19
	その他の保険	47	51	△ 4
	預貯金・証券等	212	216	△ 4
	デリバティブ取引	54	81	△ 27
	ファンド型投資商品	198	303	△ 105
	融資サービス	440	426	14
	他の金融関連サービス	234	240	△ 6
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	4,630	5,932	△ 1,302
	運輸・運送サービス一般	5	3	2
	旅客運送サービス	178	190	△ 12
	郵便・貨物運送サービス	211	245	△ 34
	放送・通信サービス一般	7	6	1
	電報・固定電話	104	129	△ 25
	移動通信サービス	945	855	90
	放送・コンテンツ等	2,407	3,693	△ 1,286
	インターネット通信サービス	773	811	△ 38
S	教 育 サ ー ビ ス	167	168	△ 1
	教育一般	0	0	0
	学校教育	36	57	△ 21
	補習教育	119	95	24
	他の教育	12	16	△ 4
T	教養・娯楽サービス	1,770	1,605	165
	教養・娯楽一般	0	4	△ 4
	旅行代理業	393	301	92
	宿泊施設	97	93	4
	教室・講座	685	735	△ 50
	観覧・鑑賞	318	190	128
	各種会員権	19	29	△ 10
	他の教養・娯楽	258	253	5

	商 品 名	元年度	30年度	増減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,295	1,180	115
	保健・福祉一般	4	2	2
	医療	580	540	40
	理美容	338	313	25
	浴場	3	8	△ 5
	衛生サービス	73	70	3
	保育	8	14	△ 6
	老人福祉・サービス	101	107	△ 6
	他の保健・福祉	188	126	62
V	他 の 役 務	1,836	1,501	335
	外食・食事宅配	328	240	88
	冠婚葬祭	146	122	24
	家事サービス	66	46	20
	役務その他	1,296	1,093	203
W	内職・副業・ねずみ講	198	248	△ 50
	内職・副業一般	2	4	△ 2
	自動販売機	3	3	0
	内職・副業	193	241	△ 48
	無限連鎖講	0	0	0
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	218	170	48
	役 務 計	14,819	15,757	△ 938
Z	他 の 相 談	689	771	△ 82
	消費者運動	5	6	△ 1
	家庭管理	14	12	2
	健康管理	1	3	△ 2
	相隣関係	86	74	12
	慣習・しきたり	7	7	0
	婚姻	4	5	△ 1
	相続	25	28	△ 3
	相談その他	547	636	△ 89
	合 計	28,752	29,384	△ 632

(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	元年度	30年度	対前年度比		商品・役務名	元年度	30年度	対前年度比
1	商品一般	3,675	4,896	75.1%	11	医療	580	540	107.4%
2	放送・コンテンツ等	2,407	3,693	65.2%		医療サービス	308	275	112.0%
	デジタルコンテンツ	2,114	3,341	63.3%		歯科治療	160	135	118.5%
	デジタルコンテンツ一般	580	1,320	43.9%	12	紳士・婦人洋服	486	406	119.7%
	アダルト情報サイト	364	565	64.4%	13	融資サービス	440	426	103.3%
	出会い系サイト	199	172	115.7%		フリーローン・サラ金	374	343	109.0%
	テレビ放送サービス	188	254	74.0%		住宅ローン	24	28	85.7%
	有線テレビ放送	78	76	102.6%	14	旅行代理業	393	301	130.6%
3	レンタル・リース・貸借	1,943	2,124	91.5%		海外手配旅行	62	61	101.6%
	賃貸アパート	1,603	1,772	90.5%	15	海外募集型企画旅行	56	44	127.3%
	不動産賃借サービス	77	86	89.5%		修理・補修	343	364	94.2%
4	健康食品	1,333	724	184.1%		修理サービス	329	345	95.4%
5	役務その他	1,296	1,093	118.6%	16	理美容	338	313	108.0%
	役務その他サービス	706	519	136.0%		エステティックサービス	249	221	112.7%
	廃品回収サービス	93	90	103.3%		脱毛エステ	84	77	109.1%
	結婚相手紹介サービス	77	73	105.5%		痩身エステ	71	66	107.6%
6	化粧品	1,021	628	162.6%	17	電話機・電話機用品	333	306	108.8%
7	移動通信サービス	945	855	110.5%		携帯電話	255	232	109.9%
	携帯電話サービス	681	630	108.1%		電話関連機器・用品	51	52	98.1%
	モバイルデータ通信	252	213	118.3%	18	外食・食事宅配	328	240	136.7%
8	インターネット通信サービス	773	811	95.3%		外食	296	223	132.7%
	光ファイバー	484	452	107.1%		食事宅配	26	16	162.5%
	他のネット通信関連サービス	118	203	58.1%	19	観覧・鑑賞	318	190	167.4%
9	教室・講座	685	735	93.2%		スポーツ観覧	137	42	326.2%
	スポーツ・健康教室	157	142	110.6%		コンサート	114	103	110.7%
	ビジネス教室	121	97	124.7%		観劇	39	23	169.6%
10	工事・建築・加工	684	647	105.7%	20	集合住宅	296	269	110.0%
	屋根工事	160	114	140.4%		新築分譲マンション	107	103	103.9%
	新築工事	88	94	93.6%		中古分譲マンション	103	80	128.8%
	工事・建築サービス	82	62	132.3%					

※「相談その他」(547 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	令和元年度	平成30年度	対前年度比
安全・衛生	943 (3.3%)	933 (3.2%)	101.1%
品質・機能 ・役務品質	3,463 (12.0%)	3,444 (11.7%)	100.6%
法規・基準	732 (2.5%)	633 (2.2%)	115.6%
価格・料金	3,022 (10.5%)	2,900 (9.9%)	104.2%
計量・量目	26 (0.1%)	21 (0.1%)	123.8%
表示・広告	1,236 (4.3%)	1,151 (3.9%)	107.4%
販売方法	13,557 (47.2%)	14,287 (48.6%)	94.9%
契約・解約	22,402 (77.9%)	22,946 (78.1%)	97.6%
接客対応	4,067 (14.1%)	3,860 (13.1%)	105.4%
包装・容器	14 (0.0%)	26 (0.1%)	53.8%
施設・設備	63 (0.2%)	76 (0.3%)	82.9%
買物相談	58 (0.2%)	70 (0.2%)	82.9%
生活知識	59 (0.2%)	51 (0.2%)	115.7%
その他	299 (1.0%)	256 (0.9%)	116.8%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	7,601	6,724	113.0%
2	インターネット通販	7,538	7,247	104.0%
3	返金	3,261	3,139	103.9%
4	架空請求	3,099	5,482	56.5%
5	高価格・料金	2,345	2,169	108.1%
6	電子広告	2,208	1,696	130.2%
7	契約書・書面一般 ※2	2,120	1,967	107.8%
8	説明不足	2,086	2,096	99.5%
9	クレーム処理	2,025	1,986	102.0%
10	連絡不能	2,020	1,741	116.0%
11	信用性	1,855	1,803	102.9%
12	クレジットカード	1,414	1,376	102.8%
13	約束不履行	1,385	1,418	97.7%
14	解約料	1,348	1,129	119.4%
15	返品	1,242	1,142	108.8%
16	家庭訪販	1,207	1,126	107.2%
17	価格・料金一般 ※3	1,192	1,145	104.1%
18	電話勧誘	1,133	1,232	92.0%
19	身分詐称	1,115	3,703	30.1%
20	補償	1,078	1,079	99.9%

(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（令和元年度）

内容分類 商品大分類	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	3,675	8	51	44	65	1	28
B 食料品	1,928	205	317	49	130	6	242
C 住居品	932	111	318	22	72	1	53
D 光熱水品	416	10	21	13	67	2	5
E 被服品	1,300	26	252	20	79	2	76
F 保健衛生品	1,655	139	241	28	136	5	149
G 教養娯楽品	2,042	48	414	33	144	2	106
H 車両・乗り物	385	44	123	14	33	1	17
I 土地・建物・設備	821	37	120	46	82	2	32
J 他の商品	90	2	7	9	4	0	1
K クリーニング	124	4	87	3	10	1	1
L レンタル・リース・貸借	1,943	55	287	69	529	0	22
M 工事・建築・加工	684	17	157	18	112	0	12
N 修理・補修	343	8	111	4	111	0	15
O 管理・保管	78	1	8	5	21	0	9
P 役務一般	39	0	0	3	2	0	1
Q 金融・保険サービス	1,494	0	28	87	119	0	26
R 運輸・通信サービス	4,630	8	310	77	542	1	142
S 教育サービス	167	0	27	4	23	0	7
T 教養・娯楽サービス	1,770	24	105	64	206	0	94
U 保健・福祉サービス	1,295	153	294	44	208	1	45
V 他の役務	1,836	41	148	58	313	1	135
W 内職・副業・ねずみ講	198	0	12	4	8	0	13
X 他の行政サービス	218	2	25	14	6	0	5
Z 他の相談 ※	689	—	—	—	—	—	—
合 計	28,752	943	3,463	732	3,022	26	1,236

※「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
2,738	3,250	177	1	4	3	3	22
1,233	1,505	246	6	2	2	7	7
387	609	147	2	0	6	4	7
186	313	71	0	3	1	0	4
699	1,059	194	0	0	4	3	4
1,056	1,378	192	1	0	4	3	9
1,064	1,588	359	3	1	2	4	14
126	285	80	0	0	2	0	3
329	547	99	0	3	5	2	17
58	79	9	0	0	0	0	1
9	71	38	0	0	0	0	0
220	1,590	390	0	22	1	1	13
260	517	137	0	5	4	1	5
99	229	75	0	3	1	0	3
5	51	21	0	1	0	0	2
24	34	2	0	0	0	0	0
473	1,209	205	0	2	3	3	22
2,594	3,897	693	0	1	6	3	27
33	148	37	0	0	0	0	0
795	1,534	316	1	6	0	1	4
312	886	247	0	2	3	6	48
685	1,405	280	0	8	10	2	28
152	174	7	0	0	0	0	0
20	44	45	0	0	1	16	59
—	—	—	—	—	—	—	—
13,557	22,402	4,067	14	63	58	59	299

(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	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
全相談件数	32,732 (100.0%)	29,148 (100.0%)	27,857 (100.0%)	29,384 (100.0%)	28,752 (100.0%)
店舗購入	10,030 (30.6%)	8,533 (29.3%)	7,514 (27.0%)	6,536 (22.2%)	6,294 (21.9%)
特殊販売（店舗外販売）	16,271 (49.7%)	14,544 (49.9%)	14,260 (51.2%)	13,345 (45.4%)	13,429 (46.7%)
訪問販売	1,958 (6.0%)	1,703 (5.8%)	1,807 (6.5%)	1,844 (6.3%)	1,910 (6.6%)
通信販売	11,911 (36.4%)	10,747 (36.9%)	10,449 (37.5%)	9,746 (33.2%)	9,736 (33.9%)
マルチ(まがい)商法	490 (1.5%)	521 (1.8%)	574 (2.1%)	476 (1.6%)	567 (2.0%)
電話勧誘販売	1,467 (4.5%)	1,167 (4.0%)	1,012 (3.6%)	938 (3.2%)	887 (3.1%)
ネガティブオプション	40 (0.1%)	43 (0.1%)	46 (0.2%)	28 (0.1%)	46 (0.2%)
訪問購入	176 (0.5%)	156 (0.5%)	164 (0.6%)	130 (0.4%)	105 (0.4%)
他の無店舗販売	229 (0.7%)	207 (0.7%)	208 (0.7%)	183 (0.6%)	178 (0.6%)
不明・無関係	6,431 (19.6%)	6,071 (20.8%)	6,083 (21.8%)	9,503 (32.3%)	9,029 (31.4%)

(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（令和元年度）

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	元年度 計
訪問販売	26 (1.4%)	252 (13.2%)	136 (7.1%)	191 (10.0%)	201 (10.5%)	217 (11.4%)	681 (35.7%)	206 (10.8%)	1,910 (100.0%)
通信販売	414 (4.3%)	1,061 (10.9%)	1,255 (12.9%)	1,861 (19.1%)	1,876 (19.3%)	1,248 (12.8%)	1,082 (11.1%)	939 (9.6%)	9,736 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	19 (3.4%)	359 (63.3%)	25 (4.4%)	39 (6.9%)	46 (8.1%)	19 (3.4%)	33 (5.8%)	27 (4.8%)	567 (100.0%)
電話勧誘販売	2 (0.2%)	48 (5.4%)	59 (6.7%)	95 (10.7%)	113 (12.7%)	116 (13.1%)	314 (35.4%)	140 (15.8%)	887 (100.0%)
ネガティブオプション	1 (2.2%)	5 (10.9%)	4 (8.7%)	7 (15.2%)	4 (8.7%)	4 (8.7%)	11 (23.9%)	10 (21.7%)	46 (100.0%)
訪問購入	1 (1.0%)	3 (2.9%)	5 (4.8%)	10 (9.5%)	13 (12.4%)	14 (13.3%)	53 (50.5%)	6 (5.7%)	105 (100.0%)
他の無店舗販売	0 (0.0%)	34 (19.1%)	27 (15.2%)	17 (9.6%)	27 (15.2%)	20 (11.2%)	31 (17.4%)	22 (12.4%)	178 (100.0%)
特殊販売 計	463 (3.4%)	1,762 (13.1%)	1,511 (11.3%)	2,220 (16.5%)	2,280 (17.0%)	1,638 (12.2%)	2,205 (16.4%)	1,350 (10.1%)	13,429 (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	元年度	30年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	261	228	114.5%
	屋根工事	115	80	143.8%
	工事・建築サービス	36	31	116.1%
	衛生設備工事	22	28	78.6%
2	放送・コンテンツ等	169	250	67.6%
	テレビ放送サービス	112	170	65.9%
	有線テレビ放送	24	37	64.9%
3	役務その他	167	129	129.5%
	役務その他サービス	90	68	132.4%
	廃品回収サービス	31	26	119.2%
4	書籍・印刷物	133	77	172.7%
	新聞	131	77	170.1%
5	電気	111	33	336.4%
6	修理・補修	110	86	127.9%
	修理サービス	108	83	130.1%
7	教室・講座	101	120	84.2%
	タレント・モデル養成教室	39	58	67.2%
	ビジネス教室	23	16	143.8%
	他の教室・講座	16	13	123.1%
8	インターネット通信サービス	93	75	124.0%
	光ファイバー	57	52	109.6%
9	集合住宅	47	50	94.0%
	新築分譲マンション	23	16	143.8%
	中古分譲マンション	7	15	46.7%
10	他の商品	42	14	300.0%
	給湯システム	39	12	325.0%
	訪問販売 計	1,910	1,844	103.6%
	全相談件数に占める割合	(6.6%)	(6.3%)	

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般	604	582	103.8%
2	クーリング・オフ一般	354	337	105.0%
3	契約書・書面一般	347	293	118.4%
4	高価格・料金	317	327	96.9%
5	信用性	278	252	110.3%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	1,890	3,112	60.7%
	デジタルコンテンツ一般	514	1,234	41.7%
	アダルト情報サイト	360	562	64.1%
	出会い系サイト	194	169	114.8%
	オンラインゲーム	146	141	103.5%
2	健康食品	1,184	604	196.0%
3	化粧品	884	511	173.0%
4	商品一般	727	932	78.0%
5	役務その他	439	304	144.4%
	役務その他サービス	345	207	166.7%
	廃品回収サービス	27	22	122.7%
6	紳士・婦人洋服	377	297	126.9%
7	旅行代理業	320	245	130.6%
	海外手配旅行	49	51	96.1%
	海外募集型企画旅行	31	30	103.3%
8	観覧・鑑賞	282	170	165.9%
	スポーツ観覧	130	40	325.0%
	コンサート	100	91	109.9%
9	かばん	157	124	126.6%
10	他の教養娯楽品	147	91	161.5%
	通信販売 計	9,736	9,746	99.9%
	全相談件数に占める割合	(33.9%)	(33.2%)	

都表－21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	元年度	30年度	対前年度比
1	インターネット通販	7,330	7,068	103.7%
2	解約一般	3,605	2,654	135.8%
3	電子広告	1,694	1,198	141.4%
4	連絡不能	1,476	1,186	124.5%
5	返金	1,341	1,245	107.7%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	学習教材	196	110	178.2%
	教養娯楽教材	189	106	178.3%
2	ファンド型投資商品	59	39	151.3%
3	健康食品	46	30	153.3%
3	教室・講座	46	23	200.0%
5	内職・副業	45	68	66.2%
	マルチ(まがい)商法 計	567	476	119.1%
	全相談件数に占める割合	(2.0%)	(1.6%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	351	277	126.7%
2	紹介販売	336	259	129.7%
3	解約一般	265	224	118.3%
4	利殖商法	181	135	134.1%
5	返金	180	116	155.2%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	インターネット通信サービス	258	255	101.2%
	光ファイバー	222	223	99.6%
2	役務その他	75	73	102.7%
	役務その他サービス	37	39	94.9%
	広告代理サービス	12	8	150.0%
	不動産仲介サービス	6	6	100.0%
3	放送・コンテンツ等	54	38	142.1%
	デジタルコンテンツ	46	34	135.3%
4	商品一般	48	41	117.1%
5	電気	43	56	76.8%
6	集合住宅	38	57	66.7%
	新築分譲マンション	20	29	69.0%
7	電報・固定電話	25	33	75.8%
	固定電話サービス	25	33	75.8%
8	移動通信サービス	24	24	100.0%
	モバイルデータ通信	17	17	100.0%
9	魚介類	22	30	73.3%
	かに	8	20	40.0%
10	融資サービス	19	15	126.7%
	フリーローン・サラ金	18	10	180.0%
	電話勧誘販売 計	887	938	94.6%
	全相談件数に占める割合	(3.1%)	(3.2%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般	275	256	107.4%
2	強引	128	158	81.0%
3	信用性	108	133	81.2%
3	虚偽説明	108	112	96.4%
5	説明不足	96	100	96.0%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	商品一般	7	8	87.5%
2	他の身の回り品	6	0	—
3	健康食品	4	2	200.0%
3	化粧品	4	1	400.0%
3	書籍・印刷物	4	2	200.0%
	ネガティブオプション 計	46	28	164.3%
	全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.1%)	

都表－27 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	元年度	30年度	対前年度比
1	中華人民共和国	10	8	125.0%
2	代引配達	9	5	180.0%
3	返品	7	3	233.3%
3	連絡不能	7	4	175.0%
5	無断契約	6	4	150.0%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	アクセサリー	25	34	73.5%
	指輪	12	11	109.1%
	ネックレス	4	8	50.0%
2	商品一般	17	26	65.4%
3	和服	9	11	81.8%
	着物類	6	9	66.7%
4	他の教養娯楽品	6	4	150.0%
5	かばん	5	2	250.0%
	訪問購入 計	105	130	80.8%
	全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	家庭訪販	43	44	97.7%
2	電話勧誘	37	59	62.7%
3	信用性	27	44	61.4%
4	クーリング・オフ一般	26	26	100.0%
5	契約書・書面一般	22	13	169.2%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	旅客運送サービス	11	7	157.1%
	タクシーサービス	7	5	140.0%
	バスサービス	4	2	200.0%
2	役務その他	10	22	45.5%
	結婚相手紹介サービス	3	0	—
	役務その他サービス	3	14	21.4%
3	管理・保管	9	14	64.3%
	パーキング	8	13	61.5%
3	放送・コンテンツ等	9	2	450.0%
	デジタルコンテンツ	7	1	700.0%
5	レンタル・リース・貸借	8	7	114.3%
	不動産貸借	4	6	66.7%
	他の無店舗販売 計	178	183	97.3%
	全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.6%)	

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	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般	45	68	66.2%
2	返金	34	35	97.1%
3	高価格・料金	31	38	81.6%
4	説明不足	18	21	85.7%
5	信用性	16	13	123.1%

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		令和元年度	平成30年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	5,217 (18.1%)	5,342 (18.2%)	97.7%
	前払式割賦	4 (0.0%)	4 (0.0%)	100.0%
	前払式特定	13 (0.0%)	18 (0.1%)	72.2%
	他の前払式	746 (2.6%)	757 (2.6%)	98.5%
	不明	2,443 (8.5%)	2,901 (9.9%)	84.2%
	小 計	8,423 (29.3%)	9,022 (30.7%)	93.4%
販売 信用	自社割賦	91 (0.3%)	111 (0.4%)	82.0%
	包括信用	347 (1.2%)	385 (1.3%)	90.1%
	個別信用	357 (1.2%)	371 (1.3%)	96.2%
	ローン提携販売	2 (0.0%)	0 (0.0%)	—
	2 か月内払い	3,641 (12.7%)	2,749 (9.4%)	132.4%
	他の販売信用	57 (0.2%)	48 (0.2%)	118.8%
	不明	380 (1.3%)	301 (1.0%)	126.2%
	小 計	4,875 (17.0%)	3,965 (13.5%)	123.0%
借金契約		557 (1.9%)	538 (1.8%)	103.5%
不明・無関係		14,897 (51.8%)	15,859 (54.0%)	93.9%
合 計		28,752 (100.0%)	29,384 (100.0%)	97.8%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	674	678	99.4%
	他のデジタルコンテンツ	306	367	83.4%
	デジタルコンテンツ一般	94	87	108.0%
	オンラインゲーム	92	67	137.3%
2	健康食品	460	195	235.9%
3	化粧品	321	188	170.7%
4	役務その他	310	174	178.2%
	役務その他サービス	272	140	194.3%
	結婚相手紹介サービス	11	7	157.1%
5	商品一般	248	208	119.2%
	販売信用 計	4,875	3,965	123.0%
	全相談件数に占める割合	(17.0%)	(13.5%)	

都表－34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

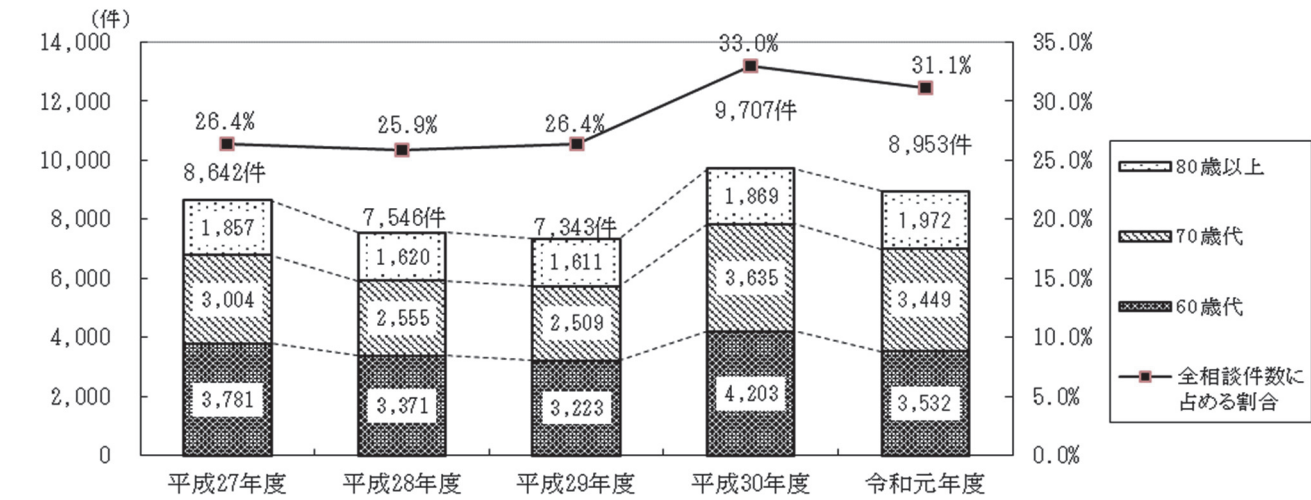
	内容キーワード	元年度	30年度	対前年度比
1	インターネット通販	2,759	1,969	140.1%
2	解約一般	2,389	1,902	125.6%
3	クレジットカード	1,196	1,153	103.7%
4	返金	1,025	809	126.7%
5	電子広告	869	631	137.7%

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

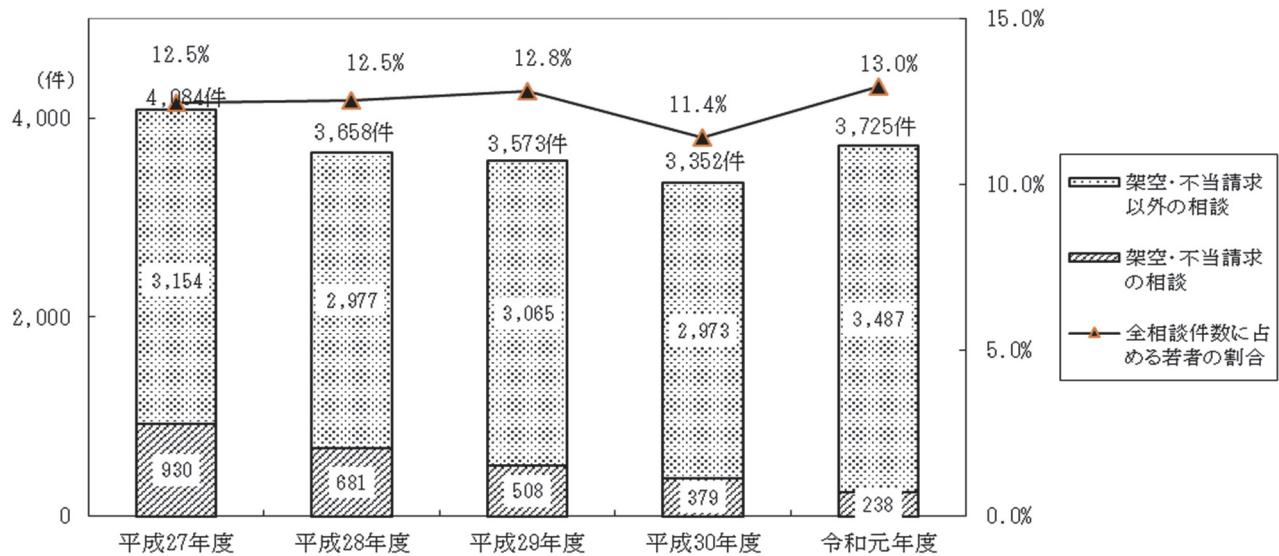
単位：件				
	商品・役務名	元年度	30年度	対前年度比
1	商品一般	1,898	2,874	66.0%
2	放送・コンテンツ等	691	1,035	66.8%
	デジタルコンテンツ	569	895	63.6%
	デジタルコンテンツ一般	181	407	44.5%
	アダルト情報サイト	142	183	77.6%
	テレビ放送サービス	79	105	75.2%
3	役務その他	371	285	130.2%
	役務その他サービス	224	148	151.4%
	廃品回収サービス	25	24	104.2%
	不動産仲介サービス	18	24	75.0%
4	健康食品	354	255	138.8%
5	工事・建築・加工	337	325	103.7%
	屋根工事	120	82	146.3%
	増改築工事	34	44	77.3%
6	化粧品	300	182	164.8%
7	移動通信サービス	282	246	114.6%
	携帯電話サービス	238	189	125.9%
7	インターネット通信サービス	282	263	107.2%
	光ファイバー	199	163	122.1%
9	レンタル・リース・貸借	235	209	112.4%
	賃貸アパート	187	166	112.7%
10	相談その他	161	226	71.2%
	債権回収	10	20	50.0%
	高齢者相談 計	8,953	9,707	92.2%
	全相談件数に占める割合	(31.1%)	(33.0%)	

都表-36 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	8,953	9,707	92.2%
性別	男性	3,469	3,423	101.3%
	女性	5,441	6,233	87.3%
	不明	43	51	84.3%
年代別	60歳代	3,532	4,203	84.0%
	70歳代	3,449	3,635	94.9%
	80歳以上	1,972	1,869	105.5%
職業別	給与生活者	1,556	1,483	104.9%
	自営・自由業	656	658	99.7%
	家事従事者	1,969	2,666	73.9%
	学生	1	3	33.3%
	無職	3,800	3,837	99.0%
	その他・不明	971	1,060	91.6%
	平均契約金額(千円)	2,000	1,761	113.6%
	平均既払金額(千円)	750	927	80.9%
1	解約一般	1,884	1,671	112.7%
2	架空請求	1,742	3,069	56.8%
3	インターネット通販	1,556	1,642	94.8%
4	信用性	742	670	110.7%
5	家庭訪問	709	680	104.3%
6	契約書・書面一般	679	565	120.2%
7	返金	675	674	100.1%
8	高価格・料金	637	606	105.1%
9	説明不足	600	599	100.2%
10	電話勧誘	579	617	93.8%

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		元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	450	573	78.5%
	オンラインゲーム	85	61	139.3%
	デジタルコンテンツ一般	82	167	49.1%
	出会い系サイト	70	46	152.2%
	アダルト情報サイト	53	99	53.5%
2	レンタル・リース・貸借	377	396	95.2%
	賃貸アパート	329	356	92.4%
3	教室・講座	240	287	83.6%
	ビジネス教室	58	50	116.0%
	タレント・モデル養成教室	44	87	50.6%
4	学習教材	222	129	172.1%
	教養娯楽教材	214	121	176.9%
5	健康食品	200	84	238.1%
6	化粧品	197	78	252.6%
7	商品一般	154	121	127.3%
8	理美容	143	111	128.8%
	エステティックサービス	126	97	129.9%
9	移动通信サービス	116	97	119.6%
	モバイルデータ通信	59	41	143.9%
	携帯電話サービス	53	56	94.6%
10	役務その他	107	102	104.9%
	役務その他サービス	65	63	103.2%
	廃品回収サービス	17	14	121.4%
若者相談 計		3,725	3,352	111.1%
全相談件数に占める割合		(13.0%)	(11.4%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

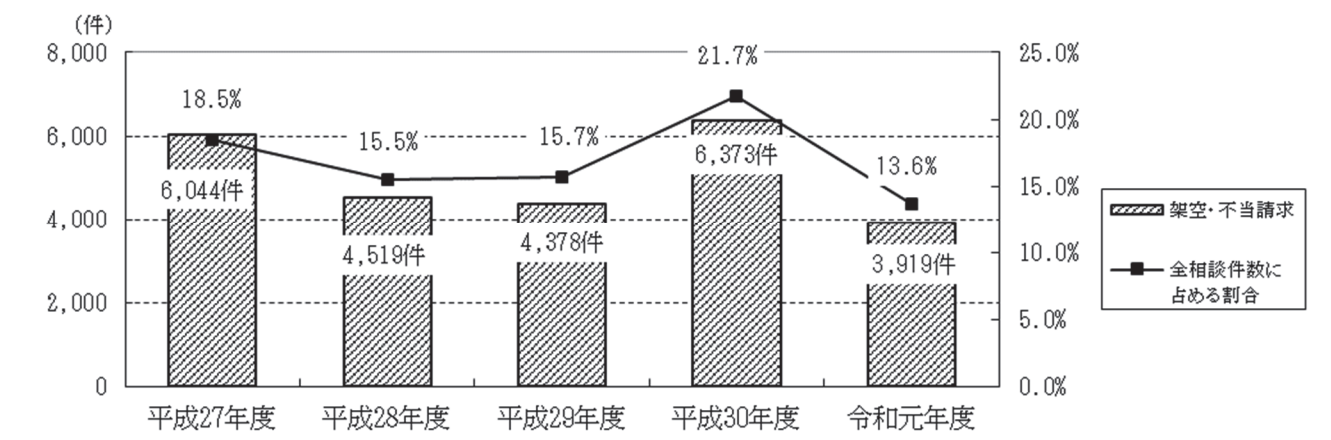
単位: 件

項 目		元年度	30年度	対前年度比
相 談 件 数		3,725	3,352	111.1%
性別	男性	1,835	1,597	114.9%
	女性	1,871	1,731	108.1%
	不明	19	24	79.2%
年代別	10歳未満	14	12	116.7%
	10歳代	586	476	123.1%
	20歳代	3,125	2,864	109.1%
職業別	給与生活者	1,993	1,843	108.1%
	自営・自由業	78	75	104.0%
	家事従事者	55	65	84.6%
	学生	1,337	1,117	119.7%
	無職	141	113	124.8%
	その他・不明	121	139	87.1%
平均契約金額(千円)		764	782	97.7%
平均既払金額(千円)		280	268	104.5%
主な相談内容	1 解約一般	1,526	1,280	119.2%
	2 インターネット通販	1,246	1,031	120.9%
	3 返金	697	635	109.8%
	4 高価格・料金	526	418	125.8%
	5 電子広告	449	298	150.7%
	6 未成年者契約	439	308	142.5%
	7 サイドビジネス商法	404	333	121.3%
	8 契約書・書面一般	382	361	105.8%
	9 SNS	313	224	139.7%
	10 連絡不能	307	223	137.7%

(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	元年度	30年度	対前年度比
1 商品一般	2,553	3,962	64.4%
2 放送・コンテンツ等	864	2,010	43.0%
デジタルコンテンツ一般	393	1,108	35.5%
アダルト情報サイト	336	528	63.6%
出会い系サイト	18	12	150.0%
3 理美容器具・用品	70	0	—
美顔器	67	0	—
4 役務その他	50	37	135.1%
役務その他サービス	26	15	173.3%
5 インターネット通信サービス	44	102	43.1%
他のネット通信関連サービス	29	84	34.5%
光ファイバー	8	10	80.0%
6 レンタル・リース・賃借	41	35	117.1%
賃貸アパート	30	27	111.1%
7 移动通信サービス	37	29	127.6%
携帯電話サービス	31	22	140.9%
モバイルデータ通信	5	6	83.3%
8 外食・食事宅配	29	11	263.6%
外食	29	11	263.6%
9 化粧品	28	6	466.7%
10 健康食品	21	6	350.0%
架空・不当請求 計	3,919	6,373	61.5%
全相談件数に占める割合	(13.6%)	(21.7%)	

都表－40 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	3,919	6,373	61.5%
性別			
男性	1,093	1,700	64.3%
女性	2,727	4,588	59.4%
団体	31	14	221.4%
不明	68	71	95.8%
年代別			
20歳未満	50	83	60.2%
20歳代	188	296	63.5%
30歳代	186	323	57.6%
40歳代	464	611	75.9%
50歳代	712	1,249	57.0%
60歳代	872	1,811	48.2%
70歳以上	1,128	1,532	73.6%
不明	319	468	68.2%
職業別			
給与生活者	1,438	2,207	65.2%
自営・自由業	208	332	62.7%
家事従事者	842	1,790	47.0%
学生	90	145	62.1%
無職	765	1,021	74.9%
その他・不明	576	878	65.6%
平均契約金額(千円)	281	592	47.5%
平均既払金額(千円)	20	36	55.6%
主な相談内容			
架空請求	3,099	5,482	56.5%
インターネット通販	1,261	2,304	54.7%
身分詐称	849	3,487	24.3%
不当請求一般	528	467	113.1%
ポルノ・風俗	327	512	63.9%
ワンクリック請求	302	445	67.9%
高価格・料金	164	198	82.8%
クレジットカード	132	123	107.3%
プライバシー	127	336	37.8%
詐欺	108	234	46.2%

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	元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	1,592	2,790	57.1%
	デジタルコンテンツ一般	453	1,158	39.1%
	アダルト情報サイト	333	536	62.1%
	出会い系サイト	158	147	107.5%
	オンラインゲーム	120	119	100.8%
2	健康食品	1,072	504	212.7%
3	化粧品	805	436	184.6%
4	商品一般	555	503	110.3%
5	紳士・婦人洋服	341	254	134.3%
6	役務その他	300	172	174.4%
	役務その他サービス	258	131	196.9%
	結婚相手紹介サービス	13	9	144.4%
7	旅行代理業	262	196	133.7%
	海外手配旅行	39	44	88.6%
	国内手配旅行	16	16	100.0%
8	観覧・鑑賞	231	140	165.0%
	スポーツ観覧	117	34	344.1%
9	かばん	123	95	129.5%
10	他の教養娯楽品	122	61	200.0%
	インターネット通販 計	7,538	7,247	104.0%
	全相談件数に占める割合	(26.2%)	(24.7%)	

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		元年度	30年度	対前年度比	
相 談 件 数		7,538	7,247	104.0%	
性 別	男性	3,331	3,407	97.8%	
	女性	3,928	3,605	109.0%	
	団体	96	88	109.1%	
	不明	183	147	124.5%	
年 代 別	20歳未満	370	257	144.0%	
	20歳代	876	774	113.2%	
	30歳代	1,022	1,030	99.2%	
	40歳代	1,499	1,423	105.3%	
	50歳代	1,519	1,445	105.1%	
	60歳代	935	967	96.7%	
	70歳以上	621	675	92.0%	
	不明	696	676	103.0%	
職 業 別	給与生活者	3,895	3,681	105.8%	
	自営・自由業	569	537	106.0%	
	家事従事者	780	833	93.6%	
	学生	570	421	135.4%	
	無職	807	781	103.3%	
	その他・不明	917	994	92.3%	
平均契約金額(千円)		117	237	49.4%	
平均既払金額(千円)		59	62	95.2%	
1	主 な 相 談 内 容	解約一般	3,035	2,048	148.2%
2		電子広告	1,496	964	155.2%
3		連絡不能	1,256	950	132.2%
4		返金	1,020	897	113.7%
5		架空請求	815	1,736	46.9%

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		元年度	30年度	対前年度比
相 談 件 数		392	356	110.1%
性別	男性	252	234	107.7%
	女性	136	113	120.4%
	団体	1	4	25.0%
	不明	3	5	60.0%
年代別	20歳未満	0	2	0.0%
	20歳代	64	48	133.3%
	30歳代	60	53	113.2%
	40歳代	74	71	104.2%
	50歳代	72	82	87.8%
	60歳代	44	46	95.7%
	70歳以上	47	29	162.1%
	不明	31	25	124.0%
職業別	給与生活者	234	224	104.5%
	自営・自由業	30	28	107.1%
	家事従事者	14	4	350.0%
	学生	14	5	280.0%
	無職	75	70	107.1%
	その他・不明	25	25	100.0%

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	232	211	110.0%
	住宅ローン	9	7	128.6%
	他の融資サービス	3	4	75.0%
借入金 総額	100万円未満	71	46	154.3%
	100万円以上 300万円未満	72	59	122.0%
	300万円以上 500万円未満	37	40	92.5%
	500万円以上 1,000万円未満	21	22	95.5%
	1,000万円以上	29	28	103.6%
	記入有計	230	195	117.9%
平均借入金額（千円）		5,007	7,646	65.5%

(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（令和元年度）

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	461	9	3	0	28	13	2	3	8	6	0	7	27	0	149	0	6	15	82	93	10
1 他の健康食品	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	37	2	0
2 医療サービス	46	0	0	0	3	0	0	1	2	2	0	2	7	0	12	0	0	0	1	15	1
3 乳液	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0
4 外食	19	0	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	3	0	4	1	1
5 高麗人参茶	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	10	1	0
5 歯科治療	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	1
7 パーマ	11	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	3	0
8 化粧クリーム	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
9 酵素食品	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6	0	1
9 骨つぎ整復	9	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	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		元年度	30年度	対前年度比
相談件数		461	462	99.8%
被害者	性別			
	男性	101	110	91.8%
	女性	351	334	105.1%
	不明	9	18	50.0%
	年代別			
	20歳未満	13	17	76.5%
	20歳代	45	27	166.7%
	30歳代	66	60	110.0%
	40歳代	76	86	88.4%
	50歳代	111	90	123.3%
被害者	職業別			
	60歳代	48	62	77.4%
	70歳以上	66	65	101.5%
	不明	36	55	65.5%
	給与生活者	200	165	121.2%
	自営・自由業	36	35	102.9%
	家事従事者	77	77	100.0%
被害者	学生	18	15	120.0%
	無職	80	88	90.9%
	その他・不明	50	82	61.0%

項目		元年度	30年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	80	42	190.5%
	1～2週間	27	30	90.0%
	3週間～1ヶ月	13	16	81.3%
	1ヶ月以上	26	45	57.8%
	死亡	4	2	200.0%
	不明	126	139	90.6%
	医者にかからず	185	188	98.4%

※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

都表－46 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	93	0	8	11	13	0	0	0	0	2	3	2	16	3	12	1	0	5	2	11	0	4	0
1 普通・小型自動車	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	1	0	0	0	1	0
2 外食	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0
3 パン類	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
4 ベッド類	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 室内照明器具	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 電球類	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 ヘアードライヤー	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 めん類	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
9 電気オープンレンジ	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
10 住居用電気器具その他	2	0	2	0	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2年5月31日現在の集計値

登録番号(31)31

令和2年10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[®](A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
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)