

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42,142件寄せられ、前年度(51,949件)から18.9%減少した。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は30.8%となり、全体の約3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」(4,239件)であるが、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が激減したことにより、前年度(13,390件)に比べ大幅に減少した。

第2位は「放送・コンテンツ等」(3,205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」(1,151件)が多く、次いでアダルト情報サイトのワンクリック請求などの「アダルト情報サイト」(640件)である。

第3位の「工事・建築・加工」(2,241件)では、屋根工事、衛生設備工事、工事・建築サービスなど家庭訪販で契約がなされる類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、「保健衛生品その他」の1,042件増加(478.0%増)、「屋根工事」の224件増加(31.8%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56.1%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、前年度と比べ全ての年代で減少しているが、特に「70歳代」では5,188件減少(24.2%減)と減少幅が大きくなっている。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の約7割となっている。

平均契約金額は96万円と、59歳以下の相談の平均契約金額81万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、「解約一般」「インターネット通販」「信用性」「家庭訪販」「連絡不能」が上位にある。うち「インターネット通販」「連絡不能」の件数が大きく増加している。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移

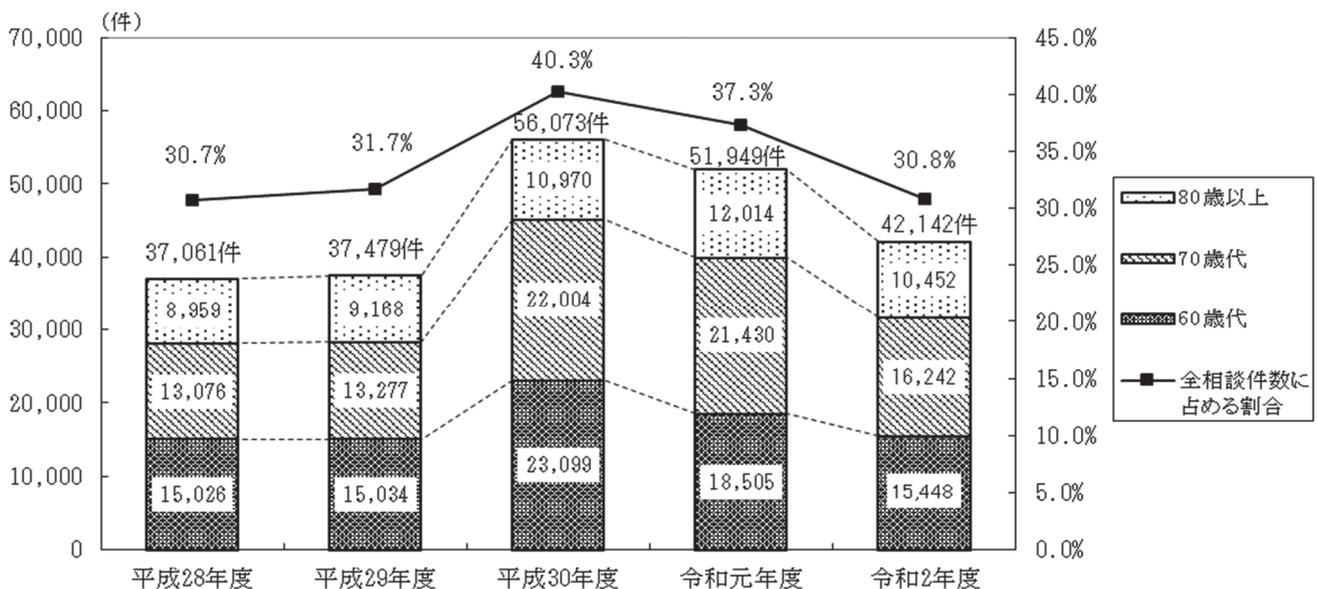


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	2年度	元年度	対前年度比
1	商品一般	4,239	13,390	31.7%
2	放送・コンテンツ等	3,205	3,841	83.4%
	デジタルコンテンツ	2,761	2,845	97.0%
	他のデジタルコンテンツ	1,151	1,072	107.4%
	アダルト情報サイト	640	589	108.7%
	デジタルコンテンツ一般	552	775	71.2%
	テレビ放送サービス	239	678	35.3%
	有線テレビ放送	186	281	66.2%
3	工事・建築・加工	2,241	2,331	96.1%
	屋根工事	929	705	131.8%
	衛生設備工事	294	265	110.9%
	工事・建築サービス	252	292	86.3%
4	役務その他	2,146	1,991	107.8%
	役務その他サービス	1,400	1,236	113.3%
	廃品回収サービス	157	152	103.3%
	弁護士	118	99	119.2%
	不動産仲介サービス	88	115	76.5%
5	健康食品	1,987	1,780	111.6%
6	化粧品	1,735	1,420	122.2%
7	他の保健衛生品	1,426	349	408.6%
	保健衛生品その他	1,260	218	578.0%
8	移動通信サービス	1,331	1,448	91.9%
	携帯電話サービス	1,145	1,191	96.1%
	モバイルデータ通信	173	238	72.7%
9	インターネット通信サービス	1,211	1,551	78.1%
	光ファイバー	632	968	65.3%
	他のネット通信関連サービス	297	287	103.5%
10	レンタル・リース・賃借	1,154	1,314	87.8%
	賃貸アパート	852	942	90.4%
	高齢者相談 計	42,142	51,949	81.1%
	全相談件数に占める割合	(30.8%)	(37.3%)	

表-37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	2年度	元年度	対前年度比
	相談件数	42,142	51,949	81.1%
性別	男性	17,839	19,158	93.1%
	女性	23,658	32,177	73.5%
	不明	645	614	105.0%
年代別	60歳代	15,448	18,505	83.5%
	70歳代	16,242	21,430	75.8%
	80歳以上	10,452	12,014	87.0%
職業別	給与生活者	7,353	7,441	98.8%
	自営・自由業	3,044	3,345	91.0%
	家事従事者	7,490	11,980	62.5%
	学生	13	15	86.7%
	無職	21,128	25,392	83.2%
	その他・不明	3,114	3,776	82.5%
	平均契約金額(千円)	958	1,452	66.0%
	平均既払金額(千円)	512	676	75.7%
主な相談内容	1 解約一般	10,255	10,243	100.1%
	2 インターネット通販	9,692	7,473	129.7%
	3 信用性	4,721	5,188	91.0%
	4 家庭訪販	4,256	4,640	91.7%
	5 連絡不能	4,078	2,674	152.5%
	6 高価格・料金	3,967	3,839	103.3%
	7 契約書・書面一般	3,942	4,597	85.8%
	8 返金	3,881	3,440	112.8%
	9 電子広告	3,568	2,721	131.1%
	10 説明不足	3,336	3,855	86.5%

<参考：平均契約購入金額の推移>

単位：千円

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
高齢者契約購入金額	1,897	1,780	1,463	1,452	958
59歳以下契約購入金額	1,000	1,056	1,088	985	810
全体契約購入金額	1,320	1,347	1,260	1,179	888

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17,582件で、前年度(15,630件)から12.5%増加した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.9%となった。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は1,023件で、前年度(953件)から7.3%増加した。(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」(2,553件)で、若者の相談全体の14.5%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」(909件)が最も多く、前年度より325件増加(55.7%増)している。また、「オンラインゲーム」(516件)も前年度より39.8%増加している。コンテンツ利用料に関する架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」(211件)は、前年度と比べて53件減少(20.1%減)した。このほか、「出会い系サイト」(393件)は13.9%増加し、「アダルト情報サイト」(201件)は1.0%減少した。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,610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。

また、第9位の「医療」(528件)では29.4%の増加となっているが、医療脱毛などの美容医療に関する相談が多かった。

前年度より増加が目立つ相談は、第1位「放送・コンテンツ等」のうち「他のデジタルコンテンツ」の325件増加(55.7%増)、「オンラインゲーム」の147件増加(39.8%増)、第2位「レンタル・リース・貸借」のうち「賃貸アパート」の169件増加(13.3%増)である。

一方、減少が目立つ相談は、第7位「化粧品」の303件減少(32.5%減)、第1位「放送・コンテンツ等」のうち「デジタルコンテンツ一般」の53件減少(20.1%減)、「テレビ放送サービス」の35件減少(54.7%減)などである。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が53.8%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、「解約一般」が最も多くなっており、「インターネット通販」「返金」「連絡不能」「電子広告」などの増加が目立つ。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移

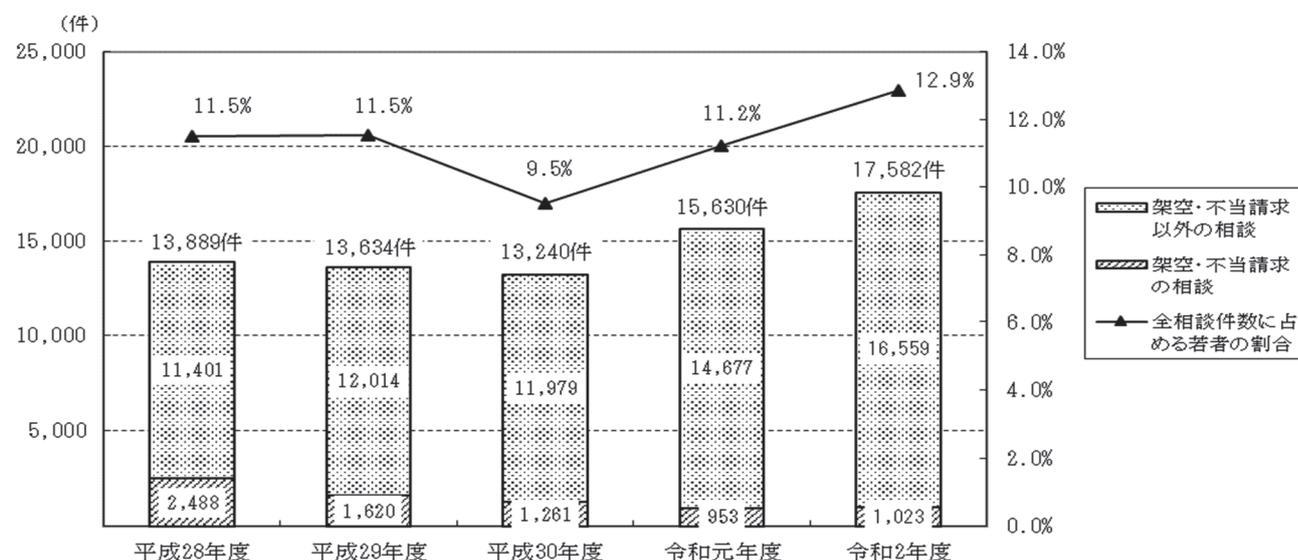


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	2年度	元年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,553	2,054	124.3%
デジタルコンテンツ	2,501	1,939	129.0%
他のデジタルコンテンツ	909	584	155.7%
オンラインゲーム	516	369	139.8%
出会い系サイト	393	345	113.9%
デジタルコンテンツ一般	211	264	79.9%
アダルト情報サイト	201	203	99.0%
テレビ放送サービス	29	64	45.3%
2 レンタル・リース・貸借	1,610	1,440	111.8%
不動産賃借	1,484	1,309	113.4%
賃貸アパート	1,440	1,271	113.3%
レンタルサービス	116	128	90.6%
3 健康食品	1,081	997	108.4%
4 教室・講座	928	782	118.7%
スポーツ・健康教室	272	135	201.5%
ビジネス教室	166	155	107.1%
タレント・モデル養成教室	115	134	85.8%
5 商品一般	667	542	123.1%
6 理美容	638	620	102.9%
エステティックサービス	541	541	100.0%
7 化粧品	629	932	67.5%
8 役務その他	583	510	114.3%
役務その他サービス	367	342	107.3%
廃品回収サービス	100	55	181.8%
9 医療	528	408	129.4%
医療サービス	323	278	116.2%
10 移动通信サービス	492	460	107.0%
モバイルデータ通信	260	218	119.3%
携帯電話サービス	230	236	97.5%
若者相談 計	17,582	15,630	112.5%
全相談件数に占める割合	(12.9%)	(11.2%)	

表-39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

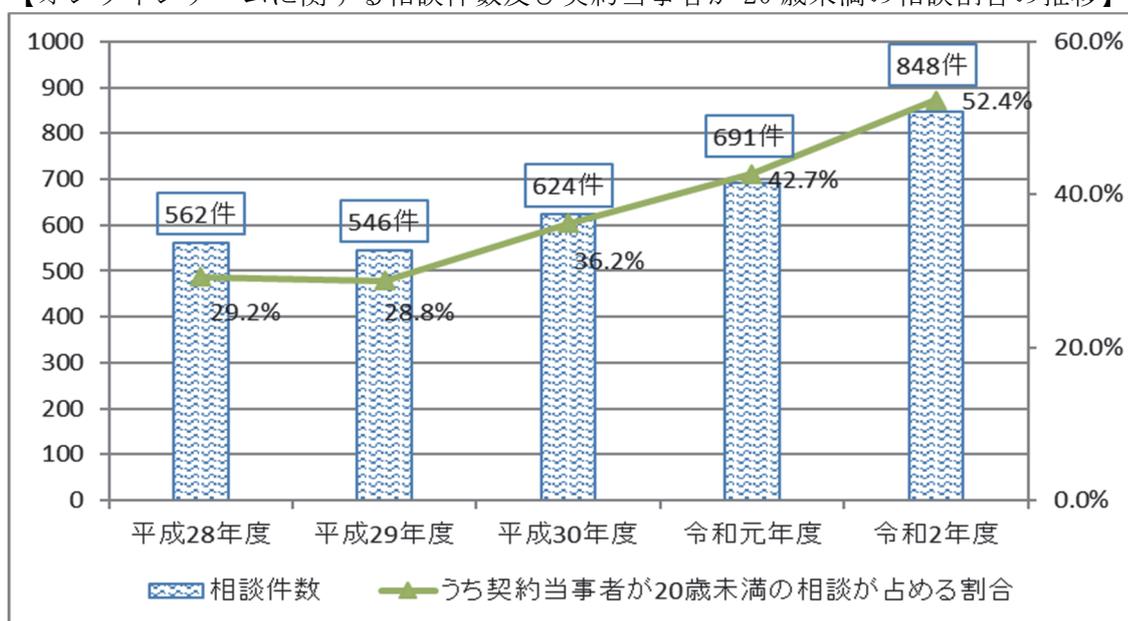
項目	2年度	元年度	対前年度比
相談件数	17,582	15,630	112.5%
性別			
男性	8,001	7,331	109.1%
女性	9,451	8,186	115.5%
不明	130	113	115.0%
年代別			
10歳未満	157	96	163.5%
10歳代	2,829	2,676	105.7%
20歳代	14,596	12,858	113.5%
職業別			
給与生活者	9,920	8,256	120.2%
自営・自由業	509	350	145.4%
家事従事者	336	311	108.0%
学生	5,309	5,441	97.6%
無職	915	740	123.6%
その他・不明	593	532	111.5%
平均契約金額(千円)	618	657	94.1%
平均既払金額(千円)	189	241	78.4%
主な相談内容			
1 解約一般	7,101	6,845	103.7%
2 インターネット通販	6,618	5,707	116.0%
3 返金	3,990	3,370	118.4%
4 電子広告	3,065	2,498	122.7%
5 高価格・料金	2,756	2,395	115.1%
6 連絡不能	2,096	1,505	139.3%
7 未成年者契約	2,071	1,971	105.1%
8 契約書・書面一般	2,070	1,781	116.2%
9 SNS	1,848	1,364	135.5%
10 説明不足	1,403	1,275	110.0%

トピックス：オンラインゲームに関する相談は年々増加

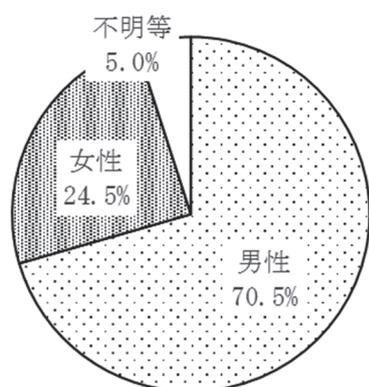
インターネットに接続して、同時に複数の人が参加して行う「オンラインゲーム」に関する相談が増加傾向となっている。令和2年度は848件で、特に20歳未満が当事者である相談の増加が顕著となっている。

男女別では、男性が70.5%を占める。契約当事者の年代別では20歳未満が最も多く、444件で対前年度比150.5%となっている。そのほか、30歳代と70歳以上が前年度から増加している。未成年の子供が、オンラインゲームで親の同意なく高額な課金をしたことが判明したため取り消したいという相談が多く寄せられた。

【オンラインゲームに関する相談件数及び契約当事者が20歳未満の相談割合の推移】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】（単位：件）

	2年度	元年度	対前年度比
20歳未満	444	295	150.5%
20歳代	73	75	97.3%
30歳代	88	80	110.0%
40歳代	95	101	94.1%
50歳代	45	47	95.7%
60歳代	15	24	62.5%
70歳以上	20	10	200.0%
不明等	68	59	115.3%
計	848	691	122.7%

出典：「令和2年度消費生活相談概要」

③ 判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、加齢に伴う疾病、精神障害や知的障害など、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約のことである。令和2年度の相談件数は1,479件あり、前年度と比べて11.1%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「工事・建築・加工」(142件)であり、「屋根工事」「衛生設備工事」「工事・建築サービス」などの相談が寄せられている。

第2位は「書籍・印刷物」(136件)で、そのうち「新聞」が9割を超える。

第3位は「健康食品」(122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。

前年度より増加が目立つ相談は、「工事・建築・加工」のうち「屋根工事」の23件増加(54.8%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64.8%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が76.2%を占める。職業別では「無職」が71.9%、「家事従事者」が10.5%を占める。

平均契約金額は162万6千円、平均既払金額は97万9千円となっている。

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	2年度	元年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	142	124	114.5%
屋根工事	65	42	154.8%
衛生設備工事	20	25	80.0%
工事・建築サービス	17	14	121.4%
2 書籍・印刷物	136	143	95.1%
新聞	128	133	96.2%
3 健康食品	122	130	93.8%
4 放送・コンテンツ等	75	109	68.8%
デジタルコンテンツ	58	69	84.1%
他のデジタルコンテンツ	17	30	56.7%
デジタルコンテンツ一般	13	7	185.7%
出会い系サイト	12	13	92.3%
有線テレビ放送	14	19	73.7%
ケーブルテレビ	13	18	72.2%
5 商品一般	68	63	107.9%
6 役務その他	64	57	112.3%
役務その他サービス	45	27	166.7%
廃品回収サービス	4	2	200.0%
7 インターネット通信サービス	53	59	89.8%
光ファイバー	38	42	90.5%
8 魚介類	50	59	84.7%
かに	21	18	116.7%
8 生命保険	50	57	87.7%
普通生命保険	30	42	71.4%
10 化粧品	46	46	100.0%
10 修理・補修	46	31	148.4%
修理サービス	46	30	153.3%
判断不十分者契約 計	1,479	1,664	88.9%
全相談件数に占める割合	(1.1%)	(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	2年度	元年度	対前年度比
相談件数	1,479	1,664	88.9%
性別			
男性	472	557	84.7%
女性	958	1,052	91.1%
団体	7	13	53.8%
不明	42	42	100.0%
年代別			
20歳未満	12	13	92.3%
20歳代	28	38	73.7%
30歳代	29	48	60.4%
40歳代	52	57	91.2%
50歳代	51	65	78.5%
60歳代	64	90	71.1%
70歳以上	1,127	1,248	90.3%
不明	116	105	110.5%
職業別			
給与生活者	94	103	91.3%
自営・自由業	33	38	86.8%
家事従事者	155	160	96.9%
学生	7	14	50.0%
無職	1,063	1,209	87.9%
その他・不明	127	140	90.7%
平均契約金額(千円)	1,626	2,124	76.6%
平均既払金額(千円)	979	1,410	69.4%
主な相談内容			
1 解約一般	607	715	84.9%
2 家庭訪販	545	541	100.7%
3 契約書・書面一般	250	290	86.2%
4 高価格・料金	234	276	84.8%
5 クーリングオフ一般	227	166	136.7%
6 電話勧誘	174	203	85.7%
7 返金	142	155	91.6%
8 強引	141	159	88.7%
9 インターネット通販	123	141	87.2%
10 心身障害者関連	97	112	86.6%

(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8,660件で、全相談件数に占める割合は6.3%であった。相談件数は、前年度(22,424件)に比べて61.4%減少したが、これは「架空請求」(2,831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、「放送・コンテンツ等」(2,833件)が最も多く、架空・不当請求の相談全体の32.7%を占める。そのうちワンクリック請求の相談が多い「アダルト情報サイト」(1,240件)の相談は、前年度から25件増加(2.1%増)となっている。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」(752件)の相談は、前年度から607件減少(44.7%減)した。

第2位は「商品一般」(2,149件)で、架空・不当請求の相談全体の24.8%を占める。前年度に比べて13,614件減少(86.4%減)した。これは昨年度まで多く寄せられていた、訴訟を想起させる名称で金銭要求するハガキや封書を送り付ける架空請求の相談が大きく減少したことによる。

第3位は「レンタル・リース・貸借」(484件)で、このうち、「賃貸アパート」(394件)は前年度に比べてわずかに増加した。退去の際の敷金返還に係る相談が多い。(表-42)

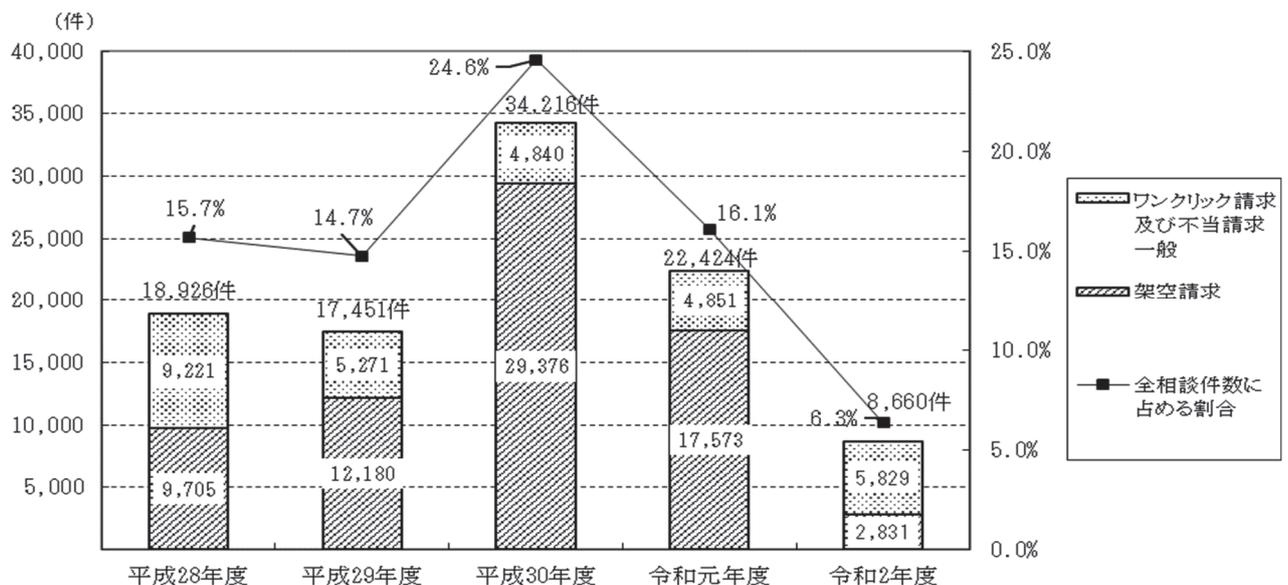
契約当事者の属性を見ると、男女ともにほぼ同じ割合となっている。また、年代別では「70歳以上」の相談が最も多いが、前年度(8,438件)に比べて76.5%減少している。20歳代以下では相談件数が前年度と比べて若干増加しているが、その他の年代は前年度に比べて減少している。

職業別では「給与生活者」が41.4%を占め最も多く、次いで「無職」が23.0%、「家事従事者」は11.4%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38万6千円、平均既払金額は12万8千円である。

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」「高価格・料金」などの増加が目立つ。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



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

注) 上記内容キーワードは複数選択が可能であるため、「ワンクリック請求」と「不当請求一般」の合計は、上記グラフの数値と一致しない。

表-42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	2年度	元年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	2,833	3,294	86.0%
	アダルト情報サイト	1,240	1,215	102.1%
	デジタルコンテンツ一般	752	1,359	55.3%
2	商品一般	2,149	15,763	13.6%
3	レンタル・リース・貸借	484	394	122.8%
	賃貸アパート	394	316	124.7%
4	健康食品	403	190	212.1%
5	移动通信サービス	361	270	133.7%
	携帯電話サービス	291	214	136.0%
	モバイルデータ通信	61	49	124.5%
6	役務その他	288	298	96.6%
	役務その他サービス	163	167	97.6%
	保証サービス	23	14	164.3%
7	インターネット通信サービス	238	292	81.5%
	他のネット通信関連サービス	111	137	81.0%
	光ファイバー	68	88	77.3%
8	化粧品	150	136	110.3%
9	教室・講座	134	78	171.8%
	スポーツ・健康教室	87	42	207.1%
	外国語・会話教室	17	10	170.0%
10	修理・補修	109	64	170.3%
	修理サービス	105	61	172.1%
	架空・不当請求 計	8,660	22,424	38.6%
	全相談件数に占める割合	(6.3%)	(16.1%)	

表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	2年度	元年度	対前年度比
	相談件数	8,660	22,424	38.6%
性別	男性	4,137	4,613	89.7%
	女性	4,052	17,177	23.6%
	団体	111	144	77.1%
	不明	360	490	73.5%
年代別	20歳未満	229	208	110.1%
	20歳代	794	745	106.6%
	30歳代	842	844	99.8%
	40歳代	1,078	1,660	64.9%
	50歳代	1,445	3,352	43.1%
	60歳代	1,427	5,173	27.6%
	70歳以上	1,980	8,438	23.5%
	不明	865	2,004	43.2%
職業別	給与生活者	3,586	5,867	61.1%
	自営・自由業	600	1,033	58.1%
	家事従事者	985	5,935	16.6%
	学生	375	366	102.5%
	無職	1,991	6,256	31.8%
	その他・不明	1,123	2,967	37.8%
	平均契約金額(千円)	386	309	124.9%
	平均既払金額(千円)	128	44	290.9%
主な相談内容	1 不当請求一般	4,747	3,774	125.8%
	2 インターネット通販	3,977	4,220	94.2%
	3 架空請求	2,831	17,573	16.1%
	4 解約一般	1,527	1,162	131.4%
	5 高価格・料金	1,339	1,047	127.9%
	6 ワンクリック請求	1,152	1,149	100.3%
	7 ポルノ・風俗	1,125	1,145	98.3%
	8 迷惑メール	1,011	1,116	90.6%
	9 身分詐称	966	7,251	13.3%
	10 契約書・書面一般	864	1,076	80.3%

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42,423件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は31.0%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」(7,312件)で、「インターネット通販」の17.2%を占める。「放送・コンテンツ等」のうち3割以上を占めるのが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」(2,788件)であり、前年度と比べて97.0%増加している。アダルト情報サイトのワンクリック請求などが多い「アダルト情報サイト」(1,265件)は、前年度と比べて5.1%増加している。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」(976件)の相談は前年度と比べて58.4%減少している。

第2位は「健康食品」(5,905件)で、前年度(5,378件)と比べて9.8%増加している。定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「化粧品」(3,888件)で、前年度(3,753件)と比べて3.6%増加した。「健康食品」と同様に定期購入に関する相談が多くなっている。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が55.8%と、やや「男性」を上回っている。

年代別では「50歳代」「40歳代」からの相談が多いが、いずれの年代も相談件数が増加している。

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11万7千円、平均既払金額は7万8千円である。

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。(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	2年度	元年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	7,312	6,879	106.3%
	他のデジタルコンテンツ	2,788	1,415	197.0%
	アダルト情報サイト	1,265	1,204	105.1%
	デジタルコンテンツ一般	976	2,346	41.6%
	出会い系サイト	927	843	110.0%
	オンラインゲーム	720	560	128.6%
2	健康食品	5,905	5,378	109.8%
3	化粧品	3,888	3,753	103.6%
4	紳士・婦人洋服	2,549	1,376	185.2%
5	商品一般	2,296	1,805	127.2%
6	他の保健衛生品	1,387	358	387.4%
7	他の教養娯楽品	1,077	523	205.9%
	他のタバコ用品	274	76	360.5%
	タバコ	133	42	316.7%
	他のペット用品	98	63	155.6%
8	役務その他	1,050	1,418	74.0%
	役務その他サービス	870	1,229	70.8%
	廃品回収サービス	35	26	134.6%
	結婚相手紹介サービス	35	35	100.0%
9	家具・寝具	861	518	166.2%
	椅子類	244	116	210.3%
	ふとん類	147	89	165.2%
10	パソコン・パソコン関連用品	765	486	157.4%
	パソコン	372	210	177.1%
	パソコン関連機器・用品	252	123	204.9%
	インターネット通販 計	42,423	33,675	126.0%
	全相談件数に占める割合	(31.0%)	(24.2%)	

表-45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

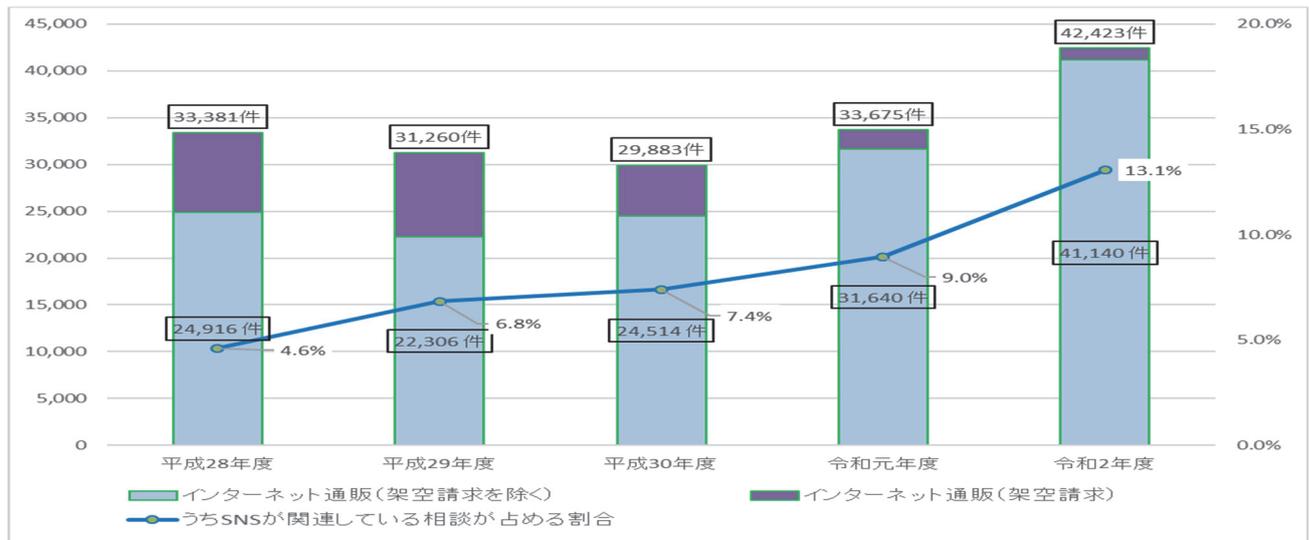
	項目	2年度	元年度	対前年度比
	相談件数	42,423	33,675	126.0%
性別	男性	17,154	14,128	121.4%
	女性	23,666	18,186	130.1%
	団体	469	434	108.1%
	不明	1,134	927	122.3%
	年代別	20歳未満	1,984	1,799
20歳代		4,635	3,908	118.6%
30歳代		5,952	4,727	125.9%
40歳代		8,145	6,261	130.1%
50歳代		8,257	6,542	126.2%
60歳代		5,307	4,203	126.3%
70歳以上		4,385	3,270	134.1%
不明		3,758	2,965	126.7%
職業別	給与生活者	20,547	16,150	127.2%
	自営・自由業	3,014	2,464	122.3%
	家事従事者	4,968	3,846	129.2%
	学生	2,807	2,600	108.0%
	無職	6,374	4,862	131.1%
	その他・不明	4,713	3,753	125.6%
	平均契約金額(千円)	117	120	97.5%
	平均既払金額(千円)	78	66	118.2%
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 主な相談内容	解約一般	18,668	15,652	119.3%
	電子広告	13,135	9,851	133.3%
	連絡不能	9,717	6,115	158.9%
	返金	7,610	5,624	135.3%
	返品	4,925	3,620	136.0%
	商品未着	4,782	2,833	168.8%
	詐欺	4,477	2,726	164.2%
	クレジットカード	4,444	3,549	125.2%
	SNS	4,157	2,002	207.6%
	高価格・料金	3,105	3,101	100.1%

トピックス：「インターネット通販」に係る相談が過去最高

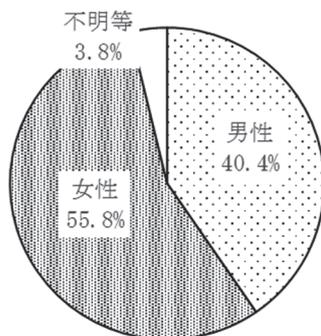
「インターネット通販」の件数は42,423件と前年度に比べて26.0%増加し、過去最高となった。なかでも「SNS」での広告をきっかけとしてトラブルになるなど、何らかの形で「SNS」が関連している相談が増加傾向にある。

契約当事者の年代別では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70歳以上の増加率が大きい。

【インターネット通販の相談件数及びSNSが関連してい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】(単位：件)

	2年度	元年度	対前年度比
20歳未満	1,984	1,799	110.3%
20歳代	4,635	3,908	118.6%
30歳代	5,952	4,727	125.9%
40歳代	8,145	6,261	130.1%
50歳代	8,257	6,542	126.2%
60歳代	5,307	4,203	126.3%
70歳以上	4,385	3,270	134.1%
不明等	3,758	2,965	126.7%
計	42,423	33,675	126.0%

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。第4位の「紳士・婦人洋服」は「購入した商品が届かない」などの相談が多く、対前年度比185.2%と大幅に増加した。

【インターネット通販に係る商品・役務別相談件数(上位5位)】

	商品・役務分類	2年度件数	元年度件数	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	7,312	6,879	106.3%	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、オンラインゲーム等
2	健康食品	5,905	5,378	109.8%	健康食品、ダイエットサプリメント、酵素食品、高麗人参茶
3	化粧品	3,888	3,753	103.6%	化粧クリーム、乳液、シャンプー
4	紳士・婦人洋服	2,549	1,376	185.2%	上着、スカート・ワンピース
5	商品一般	2,296	1,805	127.2%	架空請求と思われる不審なメール等

出典：「令和2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1,231件で、前年度(1,497件)に比べて17.8%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0.9%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」(353件)で、「利殖商法」全体の28.7%を占めるが、前年度に比べて8.1%減少した。儲かりそうな投資話、仮想通貨への投資、海外不動産への投資、農園事業への出資など様々な相談が寄せられている。

第2位は「放送・コンテンツ等」(256件)で、「利殖商法」全体の20.8%を占めるが、前年度に比べて15.2%減少した。情報商材等の「他のデジタルコンテンツ」が「放送・コンテンツ等」のうち6割以上を占めており、バイナリーオプションやFX(外国為替証拠金取引)の情報商材・自動売買システムなどに関する相談が寄せられている。「投資情報サイト」の相談も多く寄せられている。

第3位は「デリバティブ取引」(170件)であり、前年度に比べて61.9%増加した。「デリバティブ取引」は通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするものであるが、FX(外国為替証拠金取引)に関する相談が多く寄せられた。(表-46)

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

年代別では「20歳代」が33.5%を占めており、次いで「30歳代」が15.7%、「70歳以上」が15.6%を占めている。また、前年度と比較すると、「20歳未満」「30歳代」以外の年代では相談件数が減少している。

職業別では「給与生活者」が48.1%、「無職」が17.5%を占めている。

平均契約金額は443万9千円、平均既払金額は322万8千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「SNS」「詐欺」「信用性」が増加している。(表-47)

表-46 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	2年度	元年度	対前年度比
1	ファンド型投資商品	353	384	91.9%
2	放送・コンテンツ等	256	302	84.8%
	他のデジタルコンテンツ	165	178	92.7%
	投資情報サイト	61	81	75.3%
	ギャンブル情報サイト	16	22	72.7%
3	デリバティブ取引	170	105	161.9%
4	学習教材	73	209	34.9%
	教養娯楽教材	67	191	35.1%
5	集合住宅	62	78	79.5%
	新築分譲マンション	26	28	92.9%
	中古分譲マンション	21	22	95.5%
6	他の金融関連サービス	57	61	93.4%
	金融関連サービスその他	28	27	103.7%
	金融コンサルティング	17	28	60.7%
7	預貯金・証券等	48	64	75.0%
	未公開株	16	13	123.1%
	投資信託	10	10	100.0%
	公社債	9	14	64.3%
8	役務その他	40	18	222.2%
	役務その他サービス	37	17	217.6%
9	教室・講座	29	39	74.4%
	ビジネス教室	18	19	94.7%
	他の教室・講座	10	20	50.0%
10	内職・副業	28	33	84.8%
	他の内職・副業	27	28	96.4%
	利殖商法 計	1,231	1,497	82.2%
	全相談件数に占める割合	(0.9%)	(1.1%)	

表-47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	2年度	元年度	対前年度比	
	相談件数	1,231	1,497	82.2%	
性別	男性	665	818	81.3%	
	女性	540	655	82.4%	
	団体	2	6	33.3%	
	不明	24	18	133.3%	
年代別	20歳未満	20	17	117.6%	
	20歳代	412	520	79.2%	
	30歳代	193	142	135.9%	
	40歳代	126	141	89.4%	
	50歳代	127	177	71.8%	
	60歳代	92	148	62.2%	
	70歳以上	192	286	67.1%	
	不明	69	66	104.5%	
職業別	給与生活者	592	581	101.9%	
	自営・自由業	109	135	80.7%	
	家事従事者	74	90	82.2%	
	学生	161	299	53.8%	
	無職	215	298	72.1%	
	その他・不明	80	94	85.1%	
	平均契約金額(千円)	4,439	4,731	93.8%	
	平均既払金額(千円)	3,228	3,607	89.5%	
1	主な相談内容	返金	516	662	77.9%
2		解約一般	470	660	71.2%
3		SNS	300	257	116.7%
4		儲からない	260	405	64.2%
5		インターネット通販	248	291	85.2%
6		詐欺	220	162	135.8%
7		虚偽説明	198	276	71.7%
8		信用性	189	188	100.5%
9		サイドビジネス商法	187	292	64.0%
10		紹介販売	161	307	52.4%
10	高価格・料金	161	203	79.3%	

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をさせる商法である。

相談件数は1,953件で、前年度（2,088件）に比べて6.5%減少した。また、「サイドビジネス商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.4%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」（671件）で、「サイドビジネス商法」全体の34.4%を占める。情報商材等の「他のデジタルコンテンツ」（489件）が「放送・コンテンツ等」のうち7割以上を占めるが、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」（95件）の相談も前年度と比べ37.7%増加したが、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」（435件）で、「サイドビジネス商法」の22.3%を占める。「内職・副業」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」「タレント・モデル内職」の相談も寄せられている。

第3位は「教室・講座」（129件）で、前年度（167件）と比べて減少している。「ビジネス教室」がこのうち半数以上を占めている。（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」が最も多く半数以上を占めているが、前年度（1,184件）と比べて減少している。

職業別では「給与生活者」が53.1%、「学生」が19.8%を占めている。

平均契約金額は60万6千円、平均既払金額は39万5千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「返金」「インターネット通販」「SNS」「電子広告」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	2年度	元年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	671	586	114.5%
	他のデジタルコンテンツ	489	397	123.2%
	出会い系サイト	95	69	137.7%
	デジタルコンテンツ一般	35	35	100.0%
	投資情報サイト	35	43	81.4%
2	内職・副業	435	417	104.3%
	他の内職・副業	378	361	104.7%
	販売業内職	18	14	128.6%
	タレント・モデル内職	18	11	163.6%
3	教室・講座	129	167	77.2%
	ビジネス教室	72	97	74.2%
	他の教室・講座	27	35	77.1%
	タレント・モデル養成教室	22	19	115.8%
4	学習教材	128	309	41.4%
	教養娯楽教材	122	285	42.8%
5	役務その他	100	75	133.3%
	役務その他サービス	92	66	139.4%
6	ファンド型投資商品	76	73	104.1%
7	商品一般	63	54	116.7%
8	健康食品	60	67	89.6%
9	化粧品	39	57	68.4%
10	他の教養・娯楽	36	40	90.0%
	サイドビジネス商法 計	1,953	2,088	93.5%
	全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.5%)	

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	2年度	元年度	対前年度比
	相談件数	1,953	2,088	93.5%
性別	男性	910	1,036	87.8%
	女性	1,003	1,025	97.9%
	団体	3	4	75.0%
	不明	37	23	160.9%
年代別	20歳未満	93	77	120.8%
	20歳代	1,017	1,184	85.9%
	30歳代	235	230	102.2%
	40歳代	206	182	113.2%
	50歳代	187	172	108.7%
	60歳代	76	91	83.5%
	70歳以上	56	76	73.7%
	不明	83	76	109.2%
職業別	給与生活者	1,037	1,046	99.1%
	自営・自由業	124	129	96.1%
	家事従事者	93	122	76.2%
	学生	386	531	72.7%
	無職	211	181	116.6%
	その他・不明	102	79	129.1%
	平均契約金額(千円)	606	711	85.2%
	平均既払金額(千円)	395	547	72.2%
主な相談内容	1 解約一般	922	1,048	88.0%
	2 返金	736	813	90.5%
	3 インターネット通販	657	493	133.3%
	4 SNS	616	514	119.8%
	5 電子広告	470	386	121.8%
	6 クーリングオフ一般	343	343	100.0%
	7 儲からない	339	472	71.8%
	8 虚偽説明	325	364	89.3%
	9 書面不交付	272	324	84.0%
	10 信用性	255	259	98.5%

⑤ 無料商法

「無料商法」とは、「無料」であることを強調して勧誘し、商品やサービスを売りつける商法である。

相談件数は2,551件で、前年度(2,497件)に比べて2.2%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1.9%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」(614件)で、「無料商法」全体の24.1%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「放送・コンテンツ等」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2割を占めるが、前年度より減少している。その他「映画配信サービス」に関する相談は前年度から181.1%増と大幅に増加している。

第2位は「健康食品」(339件)で、「無料商法」全体の13.3%を占めるが、前年度から28.0%減少となっている。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購入の申込みをしたら、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。

同じく第2位が「役務その他」(339件)となっている。「役務その他サービス」がこのうち6割以上を占めており、また、「廃品回収サービス」は約1割を占めている。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21.6%を占める。また、前年度と比較すると、「20歳未満」「60歳代」以外の年代では増加している。

職業別では「給与生活者」が39.1%、「無職」が全体の23.4%を占めている。

平均契約金額は24万8千円、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」「家庭訪販」「信用性」「高価格・料金」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	2年度	元年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	614	515	119.2%
他のデジタルコンテンツ	228	186	122.6%
アダルト情報サイト	126	138	91.3%
映画配信サービス	104	37	281.1%
2 健康食品	339	471	72.0%
2 役務その他	339	293	115.7%
役務その他サービス	223	140	159.3%
廃品回収サービス	40	30	133.3%
広告代理サービス	33	82	40.2%
4 工事・建築・加工	225	147	153.1%
屋根工事	144	75	192.0%
工事・建築サービス	35	32	109.4%
5 教室・講座	140	143	97.9%
スポーツ・健康教室	60	42	142.9%
外国語・会話教室	21	17	123.5%
ビジネス教室	21	30	70.0%
6 移動通信サービス	127	84	151.2%
携帯電話サービス	90	46	195.7%
モバイルデータ通信	37	37	100.0%
7 化粧品	80	67	119.4%
8 インターネット通信サービス	77	88	87.5%
光ファイバー	38	48	79.2%
9 修理・補修	74	53	139.6%
修理サービス	73	53	137.7%
10 理美容	72	92	78.3%
エステティックサービス	69	84	82.1%
無料商法 計	2,551	2,497	102.2%
全相談件数に占める割合	(1.9%)	(1.8%)	

表－51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	2年度	元年度	対前年度比
相談件数	2,551	2,497	102.2%
性別			
男性	981	909	107.9%
女性	1,439	1,409	102.1%
団体	92	148	62.2%
不明	39	31	125.8%
年代別			
20歳未満	90	116	77.6%
20歳代	344	322	106.8%
30歳代	252	248	101.6%
40歳代	367	344	106.7%
50歳代	420	405	103.7%
60歳代	301	305	98.7%
70歳以上	551	484	113.8%
不明	226	273	82.8%
職業別			
給与生活者	998	943	105.8%
自営・自由業	177	205	86.3%
家事従事者	290	330	87.9%
学生	197	194	101.5%
無職	597	507	117.8%
その他・不明	292	318	91.8%
平均契約金額(千円)	248	398	62.3%
平均既払金額(千円)	67	67	100.0%
主な相談内容			
1 解約一般	1,139	1,139	100.0%
2 インターネット通販	1,131	1,065	106.2%
3 電子広告	634	679	93.4%
4 家庭訪販	437	314	139.2%
5 信用性	360	291	123.7%
6 高価格・料金	333	399	83.5%
7 契約書・書面一般	309	349	88.5%
8 連絡不能	281	250	112.4%
9 返金	262	262	100.0%
10 説明不足	254	283	89.8%

⑥ 原野商法

「原野商法」とは、ほとんど無価値で将来の値上がりの見込みがない土地を、値上がりするかのよう
に偽って売りつける商法である。

相談件数は96件で、前年度(159件)に比べて39.6%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」(66件)で、「原野商法」全体の約7割を占める。「山
林」が「土地」のうち5割以上を占める。相談内容を見ると、「親が昔購入した他県の山林」「遠方に所
有している山林」などについて、「買い取りたい」「買い手がついた」などの電話勧誘などがあり、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、単なる売却契約だと思っていたら気づか
ぬうちに、「別の土地を買わされていた」「土地の交換をさせられていた」「節税対策や税金との名目で
高額の金銭を支払わされていた」といった被害が多く、事業者の手口が巧妙で悪質な内容もある。「別
荘地」「土地一般」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」(18件)で、「原野商法」全体の18.8%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」「不動産
仲立業者への手数料」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」の割合が58.3%と、「女性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が61.5%を占めるが、前年度に比べて半減している。

職業別では「無職」が全体の58.3%、「家事従事者」「給与生活者」が全体の10.4%を占めている。

平均契約金額は476万7千円、平均既払金額は383万6千円である。

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62件であった。「二次被害※」「信用性」「電話勧誘」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	2年度	元年度	対前年度比
1 土地	66	115	57.4%
山林	35	70	50.0%
別荘地	18	19	94.7%
土地一般	10	19	52.6%
2 役務その他	18	35	51.4%
不動産仲介サービス	7	11	63.6%
役務その他サービス	6	10	60.0%
測量サービス	4	4	100.0%
3 管理・保管	8	3	266.7%
管理・保管サービス	8	3	266.7%
原野商法 計	96	159	60.4%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-53 原野商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	2年度	元年度	対前年度比
相談件数	96	159	60.4%
性別			
男性	56	79	70.9%
女性	37	75	49.3%
団体	0	0	—
不明	3	5	60.0%
年代別			
20歳未満	0	0	—
20歳代	1	0	—
30歳代	1	0	—
40歳代	1	3	33.3%
50歳代	7	7	100.0%
60歳代	11	14	78.6%
70歳以上	59	116	50.9%
不明	16	19	84.2%
職業別			
給与生活者	10	13	76.9%
自営・自由業	5	7	71.4%
家事従事者	10	19	52.6%
学生	0	0	—
無職	56	99	56.6%
その他・不明	15	21	71.4%
平均契約金額(千円)	4,767	4,276	111.5%
平均既払金額(千円)	3,836	2,816	136.2%
主な相談内容			
1 二次被害 ※	62	111	55.9%
2 信用性	33	51	64.7%
2 電話勧誘	33	49	67.3%
4 家庭訪販	22	64	34.4%
5 契約書・書面一般	18	29	62.1%
6 虚偽説明	14	29	48.3%
7 返金	9	23	39.1%
8 強引	8	12	66.7%
8 所在不明	8	5	160.0%
8 DM広告	8	12	66.7%

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444件で、前年度（652件）に比べて31.9%減少した。また、全相談件数における「クレ・サラ強要商法」の割合は0.3%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「学習教材」（98件）で、「クレ・サラ強要商法」の22.1%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」（97件）で、前年度（83件）と比べて増加しており、「クレ・サラ強要商法」の21.8%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67件である。

第3位は「内職・副業」（75件）である。うち「他の内職・副業」の相談は63件である。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61.3%と、「女性」を上回っている。

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

職業別では「給与生活者」が「クレ・サラ強要商法」全体の47.7%、「学生」が43.7%を占めている。

平均契約金額は69万2千円、平均既払金額は52万9千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「返金」「SNS」「高価格・料金」「利殖商法」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	2年度	元年度	対前年度比
1 学習教材	98	296	33.1%
教養娯楽教材	90	278	32.4%
2 放送・コンテンツ等	97	83	116.9%
他のデジタルコンテンツ	67	41	163.4%
投資情報サイト	13	12	108.3%
ギャンブル情報サイト	11	13	84.6%
3 内職・副業	75	73	102.7%
他の内職・副業	63	68	92.6%
4 教室・講座	44	63	69.8%
ビジネス教室	22	32	68.8%
タレント・モデル養成教室	10	9	111.1%
他の教室・講座	10	16	62.5%
5 役務その他	24	8	300.0%
役務その他サービス	24	7	342.9%
6 他の教養・娯楽	21	28	75.0%
7 パソコン・パソコン関連用品	16	35	45.7%
パソコンソフト	11	22	50.0%
8 ファンド型投資商品	15	19	78.9%
9 デリバティブ取引	9	7	128.6%
10 役務一般	7	1	700.0%
複合サービス会員	7	1	700.0%
クレ・サラ強要商法 計	444	652	68.1%
全相談件数に占める割合	(0.3%)	(0.5%)	

表-55 クレ・サラ強要商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	2年度	元年度	対前年度比
相談件数	444	652	68.1%
性別			
男性	272	432	63.0%
女性	170	215	79.1%
団体	0	0	—
不明	2	5	40.0%
年代別			
20歳未満	15	19	78.9%
20歳代	396	600	66.0%
30歳代	15	10	150.0%
40歳代	5	7	71.4%
50歳代	4	6	66.7%
60歳代	2	2	100.0%
70歳以上	0	0	—
不明	7	8	87.5%
職業別			
給与生活者	212	222	95.5%
自営・自由業	10	12	83.3%
家事従事者	1	4	25.0%
学生	194	392	49.5%
無職	18	11	163.6%
その他・不明	9	11	81.8%
平均契約金額(千円)	692	700	98.9%
平均既払金額(千円)	529	550	96.2%
主な相談内容			
1 サイドビジネス商法	240	368	65.2%
2 解約一般	231	368	62.8%
3 返金	204	342	59.6%
4 SNS	133	139	95.7%
5 高価格・料金	120	157	76.4%
6 利殖商法	115	220	52.3%
7 クーリングオフ一般	113	118	95.8%
8 アポイントメントセールス	106	145	73.1%
9 儲からない	104	200	52.0%
10 紹介販売	98	248	39.5%

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」などと消費者の不安をあおり、商品やサービスの契約をさせる商法である。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1,004件で、前年度(855件)に比べて17.4%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0.7%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」(550件)で、「点検商法」全体の54.8%を占める。「屋根工事」が「工事・建築・加工」のうち7割以上を占めるが、「屋根が壊れている」「屋根瓦がずれている」「近所で工事をしていたので訪問した」などと言って家庭に入り込む手口が多い。次いで、雨樋・床下などの「工事・建築サービス」が多いが、突然訪問してきた業者が「火災保険を利用して実費負担なく修理できる」などと勧誘し、工事を断ると高額な違約金や手数料が請求される手口が多い。そのほか「衛生設備工事」「塗装工事」「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」(121件)で、「点検商法」全体の12.1%を占める。「役務その他サービス」が「役務その他」のうち9割以上を占めるが、火災保険を使って修理ができるとうたう業者による保険申請代行サービスに関する相談が多い。このほか、「ガス器具点検に来た業者」「床下点検に来た業者」などに関する相談も寄せられている。

第3位は「修理・補修」(113件)であり、「点検商法」全体の11.3%を占める。「修理サービス」に関する相談がほとんどで、屋根、雨樋、床下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「男性」を若干上回っている。

年代別では「70歳以上」が53.4%を占める。次いで多いのが「60歳代」で14.7%を占める。

職業別では「無職」が全体の48.2%を占め、「給与生活者」が21.0%を占める。

平均契約金額は110万2千円、平均既払金額は19万円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(852件)が最も多い。また、「信用性」「無料商法」「虚偽説明」が多く、いずれも増加している。(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	2年度	元年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	550	385	142.9%
	屋根工事	410	218	188.1%
	工事・建築サービス	38	55	69.1%
	衛生設備工事	37	43	86.0%
	塗装工事	19	16	118.8%
	増改築工事	14	23	60.9%
2	役務その他	121	92	131.5%
	役務その他サービス	115	88	130.7%
	耐震診断サービス	4	4	100.0%
3	修理・補修	113	75	150.7%
	修理サービス	109	75	145.3%
4	衛生サービス	48	52	92.3%
	白蟻駆除サービス	20	18	111.1%
	建物清掃サービス	15	24	62.5%
	他の衛生サービス	7	6	116.7%
5	空調・冷暖房・給湯設備	23	35	65.7%
	ガス瞬間湯沸器	10	18	55.6%
6	電気	17	14	121.4%
7	放送・コンテンツ等	14	40	35.0%
	ケーブルテレビ	13	34	38.2%
7	インターネット通信サービス	14	25	56.0%
	他のネット接続回線	9	8	112.5%
	光ファイバー	3	10	30.0%
9	他の住宅設備	13	22	59.1%
	床下換気扇	4	6	66.7%
10	他の住居品	11	20	55.0%
	消火器	8	15	53.3%
	点検商法 計	1,004	855	117.4%
	全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.6%)	

表-57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	2年度	元年度	対前年度比
	相談件数	1,004	855	117.4%
性別	男性	461	333	138.4%
	女性	502	480	104.6%
	団体	8	12	66.7%
	不明	33	30	110.0%
年代別	20歳未満	1	1	100.0%
	20歳代	11	14	78.6%
	30歳代	22	15	146.7%
	40歳代	66	46	143.5%
	50歳代	116	81	143.2%
	60歳代	148	109	135.8%
	70歳以上	536	506	105.9%
	不明	104	83	125.3%
職業別	給与生活者	211	125	168.8%
	自営・自由業	37	32	115.6%
	家事従事者	158	154	102.6%
	学生	1	3	33.3%
	無職	484	439	110.3%
	その他・不明	113	102	110.8%
	平均契約金額(千円)	1,102	825	133.6%
	平均既払金額(千円)	190	183	103.8%
1	家庭訪販	852	705	120.9%
2	クリーニングオフ一般	293	219	133.8%
3	信用性	251	224	112.1%
4	無料商法	178	122	145.9%
5	虚偽説明	177	149	118.8%
6	高価格・料金	163	122	133.6%
7	契約書・書面一般	151	116	130.2%
8	見積り	137	93	147.3%
9	屋根	132	73	180.8%
9	強引	132	102	129.4%

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467件で、前年度に比べて31.1%の減少であった。

商品・役務別で見ると、「工事・建築・加工」が最も多く、「次々販売」全体の18.8%を占める。屋根や雨樋などの工事をきっかけに、別の箇所の工事も次々と勧められ契約してしまったといった相談が寄せられた。

第2位は「放送・コンテンツ等」で「他のデジタルコンテンツ」には、情報商材や占いサイトに関する相談が寄せられた。「出会い系サイト」には、「マッチングアプリで知り合った異性から、別の出会い系サイトに誘われ、連絡先を交換するため次々とポイントを支払ったが連絡先は交換できなかった」といった悪質な出会い系サイトに関する相談が寄せられた。

第3位はエステティックサービスなどの「理美容」であった。(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が67.9%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273万4千円、平均既払金額は215万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「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	2年度	元年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	88	79	111.4%
屋根工事	29	19	152.6%
2 放送・コンテンツ等	68	135	50.4%
他のデジタルコンテンツ	31	65	47.7%
出会い系サイト	30	36	83.3%
3 理美容	24	31	77.4%
エステティックサービス	22	28	78.6%
4 アクセサリー	18	30	60.0%
ネックレス	10	11	90.9%
4 役務その他	18	18	100.0%
役務その他サービス	10	12	83.3%
次々販売 計	467	678	68.9%
全相談件数に占める割合	(0.3%)	(0.5%)	

表-59 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	2年度	元年度	対前年度比	
相談件数	467	678	68.9%	
性別	男性	147	234	62.8%
	女性	317	435	72.9%
	団体	1	3	33.3%
	不明	2	6	33.3%
年代別	20歳未満	3	3	100.0%
	20歳代	69	78	88.5%
	30歳代	22	38	57.9%
	40歳代	33	46	71.7%
	50歳代	37	61	60.7%
	60歳代	48	83	57.8%
	70歳以上	239	348	68.7%
	不明	16	21	76.2%
職業別	給与生活者	136	193	70.5%
	自営・自由業	16	32	50.0%
	家事従事者	69	107	64.5%
	学生	12	16	75.0%
	無職	215	300	71.7%
	その他・不明	19	30	63.3%
平均契約金額(千円)	2,734	4,368	62.6%	
平均既払金額(千円)	2,153	3,224	66.8%	
主な相談内容	高価格・料金	199	226	88.1%
	解約一般	178	321	55.5%
	家庭訪販	175	208	84.1%
	返金	135	170	79.4%
	契約書・書面一般	83	89	93.3%

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89件で、前年度に比べて4.7%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、催眠商法の約4割を占める。件数は前年度と比べて20.7%の増加であった。第2位は、ふとん類などの「家具・寝具」、第3位は「商品一般」である。(表-60)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が80.9%と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が8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64万1千円、平均既払金額は51万6千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「返金」「返品」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	2年度	元年度	対前年度比
1 健康食品	35	29	120.7%
2 家具・寝具	22	15	146.7%
ふとん類	22	15	146.7%
3 商品一般	10	10	100.0%
4 医療用具	9	15	60.0%
家庭用電気治療器具	6	12	50.0%
5 スポーツ用品	4	2	200.0%
健康器具	4	2	200.0%
催眠(SF)商法 計	89	85	104.7%
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	2年度	元年度	対前年度比	
相談件数	89	85	104.7%	
性別	男性	11	11	100.0%
	女性	72	64	112.5%
	団体	1	2	50.0%
	不明	5	8	62.5%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	0	0	—
	30歳代	0	0	—
	40歳代	1	0	—
	50歳代	4	2	200.0%
	60歳代	2	4	50.0%
	70歳以上	73	64	114.1%
	不明	9	15	60.0%
職業別	給与生活者	7	3	233.3%
	自営・自由業	1	0	—
	家事従事者	18	14	128.6%
	学生	0	0	—
	無職	54	50	108.0%
	その他・不明	9	18	50.0%
平均契約金額(千円)	641	382	167.8%	
平均既払金額(千円)	516	263	196.2%	
主な相談内容	1 高価格・料金	43	30	143.3%
	2 クーリングオフ一般	24	12	200.0%
	3 解約一般	23	19	121.1%
	4 返金	20	13	153.8%
	5 返品	18	14	128.6%

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552件で、前年度に比べて22.6%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」であるが、前年度より19.1%減少した。このうち最も多い「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」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16.8%減少した。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「放送・コンテンツ等」で、うち半数以上は情報商材などの「他のデジタルコンテンツ」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」が約7割を占めた。職業別では、「給与生活者」が62.1%、「学生」が16.5%を占めた。

平均契約金額は105万6千円、平均既払金額は47万7千円である。

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	2年度	元年度	対前年度比
1	教室・講座	144	178	80.9%
	タレント・モデル養成教室	55	69	79.7%
	ビジネス教室	49	51	96.1%
	他の教室・講座	21	18	116.7%
2	内職・副業	79	95	83.2%
	他の内職・副業	59	82	72.0%
	タレント・モデル内職	14	9	155.6%
3	放送・コンテンツ等	63	81	77.8%
	他のデジタルコンテンツ	37	41	90.2%
	ギャンブル情報サイト	11	17	64.7%
	投資情報サイト	10	10	100.0%
4	役務その他	50	47	106.4%
	役務その他サービス	38	33	115.2%
5	学習教材	31	87	35.6%
	教養娯楽教材	27	79	34.2%
	アポイントメントセールス 計	552	713	77.4%
	全相談件数に占める割合	(0.4%)	(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	2年度	元年度	対前年度比
	相 談 件 数	552	713	77.4%
性別	男性	282	355	79.4%
	女性	267	354	75.4%
	団体	3	2	150.0%
	不明	0	2	0.0%
年代別	20歳未満	13	25	52.0%
	20歳代	382	461	82.9%
	30歳代	46	75	61.3%
	40歳代	26	54	48.1%
	50歳代	29	35	82.9%
	60歳代	21	22	95.5%
	70歳以上	24	28	85.7%
	不明	11	13	84.6%
職業別	給与生活者	343	415	82.7%
	自営・自由業	29	39	74.4%
	家事従事者	15	15	100.0%
	学生	91	173	52.6%
	無職	58	50	116.0%
	その他・不明	16	21	76.2%
	平均契約金額(千円)	1,056	1,064	99.2%
	平均既払金額(千円)	477	359	132.9%
1 2 3 4 5 主 な 相 談 内 容	クーリングオフ一般	222	236	94.1%
	解約一般	205	319	64.3%
	返金	180	261	69.0%
	サイドビジネス商法	159	225	70.7%
	SNS	156	200	78.0%

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を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117件で、前年度に比べて22.5%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、エステティックサービスなどの「理美容」で、「街で声をかけられエステの体験をした際に、化粧品の定期コースを勧められ契約したが解約したい」などの相談が寄せられた。第2位はミネラルウォーターなどの「飲料」で、「ショッピングモールやスーパーでウォーターサーバーの契約をしたが、不要なので解約したい」といった相談が多い。同じく第2位の「外食・食事宅配」は、「路上で勧誘された飲食店で酩酊し、後日カード会社から高額な請求が届いた」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63.2%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く48.7%を占める。職業別では、「給与生活者」が59.8%、「学生」が17.9%を占める。

平均契約金額は81万8千円、平均既払金額は13万4千円である。

キーワード別で見ると、「高価格・料金」「無料商法」「クレジットカード」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	2年度	元年度	対前年度比
1 理美容	23	16	143.8%
エステティックサービス	15	13	115.4%
パーマ	8	3	266.7%
2 飲料	10	9	111.1%
ミネラルウォーター	10	9	111.1%
2 外食・食事宅配	10	12	83.3%
外食	10	12	83.3%
4 理美容器具・用品	6	3	200.0%
4 移動通信サービス	6	9	66.7%
携帯電話サービス	3	1	300.0%
モバイルデータ通信	3	8	37.5%
4 内職・副業	6	3	200.0%
タレント・モデル内職	4	2	200.0%
キャッチセールス 計	117	151	77.5%
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	2年度	元年度	対前年度比
相談件数	117	151	77.5%
性別			
男性	40	63	63.5%
女性	74	83	89.2%
団体	1	1	100.0%
不明	2	4	50.0%
年代別			
20歳未満	6	12	50.0%
20歳代	57	59	96.6%
30歳代	11	23	47.8%
40歳代	9	13	69.2%
50歳代	6	10	60.0%
60歳代	7	2	350.0%
70歳以上	12	22	54.5%
不明	9	10	90.0%
職業別			
給与生活者	70	70	100.0%
自営・自由業	2	3	66.7%
家事従事者	6	12	50.0%
学生	21	34	61.8%
無職	12	22	54.5%
その他・不明	6	10	60.0%
平均契約金額(千円)	818	1,359	60.2%
平均既払金額(千円)	134	165	81.2%
1 主な相談内容			
2 解約一般	47	47	100.0%
3 高価格・料金	41	33	124.2%
4 クーリングオフ一般	28	39	71.8%
5 無料商法	23	18	127.8%
6 クレジットカード	16	15	106.7%
7 契約書・書面一般	16	25	64.0%

⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は1,728件で、前年度と比べて14.7%の減少であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が62.1%を占める。年代別では「50歳代」が17.3%、「40歳代」が16.6%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く5割以上を占めており、次に「無職」が多く約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1,053件で、多重債務相談全体の60.9%を占める。

借入金の総額は、「100万円未満」が22.7%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(20.1%)、「300万円以上500万円未満」(7.1%)となっている。平均借入金額は約440万円で、前年度とほぼ同額である。(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、「コロナ禍で収入が半減。4年前に消費者金融等から借入した債務の返済をしても、利息分にしかならず元本が減らない」「息子が600万円の借金をしている。返済困難で自己破産検討中のようなのだが、親である自分が代わりに返済しようと考えているがどうすれば良いか」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		2年度	元年度	対前年度比
相 談 件 数		1,728	2,026	85.3%
性別	男性	1,073	1,241	86.5%
	女性	605	729	83.0%
	団体	13	18	72.2%
	不明	37	38	97.4%
年代別	20歳未満	11	3	366.7%
	20歳代	283	336	84.2%
	30歳代	239	276	86.6%
	40歳代	286	331	86.4%
	50歳代	299	341	87.7%
	60歳代	200	238	84.0%
	70歳以上	235	278	84.5%
	不明	175	223	78.5%
職業別	給与生活者	917	1,002	91.5%
	自営・自由業	98	141	69.5%
	家事従事者	47	57	82.5%
	学生	28	39	71.8%
	無職	493	606	81.4%
	その他・不明	145	181	80.1%

項 目		2年度	元年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,053	1,209	87.1%
	住宅ローン	31	48	64.6%
	他の融資サービス	18	21	85.7%
借入金総額	100万円未満	393	458	85.8%
	100万円以上300万円未満	348	371	93.8%
	300万円以上500万円未満	123	161	76.4%
	500万円以上1,000万円未満	119	107	111.2%
	1,000万円以上	86	102	84.3%
	記入有計	1,069	1,199	89.2%
平均借入金額(千円)		4,406	4,408	100.0%

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831件で、前年度に比べて66.5%の増加であった。

主な商品・役務で見ると、「エステティックサービス」「他の医療」「骨つぎ整復」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、「長年通っていたエステサロンが閉店した。何の連絡もないが、会員カードのチャージ残金を返金してほしい」「昨年度契約した全身脱毛エステが別業者に引き継がれると聞き来店したところ、別料金が発生することが判明し納得できない」などの相談が寄せられた。

次に件数の多い「他の医療」であるが、通っていた整骨院や整体院が倒産したことにより、既に入っている回数券の返金に関する相談が多く寄せられた。

倒産に係る相談の平均契約金額は196万6千円、平均既払金額は78万6千円である。(表-67)

表-67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		2年度	元年度	対前年度比
相 談 件 数		831	499	166.5%
性別	男性	213	155	137.4%
	女性	565	309	182.8%
	団体	20	17	117.6%
	不明	33	18	183.3%
年代別	20歳未満	3	2	150.0%
	20歳代	131	91	144.0%
	30歳代	126	77	163.6%
	40歳代	119	69	172.5%
	50歳代	126	51	247.1%
	60歳代	87	45	193.3%
	70歳以上	132	93	141.9%
	不明	107	71	150.7%
職業別	給与生活者	469	228	205.7%
	自営・自由業	32	28	114.3%
	家事従事者	84	63	133.3%
	学生	14	15	93.3%
	無職	128	88	145.5%
	その他・不明	104	77	135.1%

項 目		2年度	元年度	対前年度比
1 主 2 な 3 商 4 品 5 ・ 役 務	エステティックサービス	112	103	108.7%
	他の医療	79	1	7900.0%
	骨つぎ整復	71	0	—
	他の美容サービス	57	3	1900.0%
	商品一般	52	8	650.0%
平均契約金額(千円)		1,966	4,273	46.0%
平均既払金額(千円)		786	2,646	29.7%

(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2年度の「危害」に関する相談は1,916件で、前年度と比べて10.1%の減少であった。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(626件)であり、次いで、「その他の傷病及び諸症状」(441件)、「消化器障害」(363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」(453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」(290件)や「高麗人参茶」(87件)である。「他の健康食品」では、「腸内サプリを飲んだら蕁麻疹が出た」「ダイエットサプリを購入し4日飲んだところひどい便秘になった」など様々な危害の相談が寄せられた。「高麗人参茶」では、高麗人参の成分を含むダイエットサプリにかかる相談が多く、「飲んで30分程で強い腹痛・下痢が起こった」などの相談が寄せられている。

第2位は「化粧品」(322件)である。「化粧クリーム」や「乳液」などによる皮膚障害の相談が寄せられている。

第3位は「医療」(298件)である。「医療サービス」(173件)では、「美容医療」が多くを占め、「医療全身脱毛の2回目の施術を受けた際、両足のひざ下に火傷を負った」「二重瞼の手術を受けたが、腫れが引かない」といった相談が寄せられた。また「他の医療」(41件)では、整体院やマッサージ店での施術によるものが多く、「顔のマッサージを受けたところ顎関節症になった」などの相談が寄せられた。

第4位は「理美容」(119件)で主な内訳は「パーマ」(26件)である。「美容院で白髪染めをしたら頭皮や顔に吹き出物が出てかゆくなった」といった危害の相談が寄せられた。

第5位は「レンタル・リース・貸借」(63件)で主な内訳は「賃貸アパート」(57件)である。居室のカビや外壁工事の塗料の臭いなどによる健康被害の相談が寄せられている。(表-68)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が多く75.3%である。

年代別では「50歳代」が最も多いが、全ての年代で減少している。

職業別では、「給与生活者」が最も多く42.4%、次いで「無職」が20.4%、「家事従事者」が16.7%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(933件)が「危害に関する相談」全体の48.7%と最も多い。「治療1ヶ月以上」は116件、「死亡」は6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2年度)

単位：件

商品・役務(上位5位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	1,916	34	11	0	97	51	2	1	38	14	1	19	93	3	626	3	10	64	363	441	45
健康食品	453																				
他の健康食品	290	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71	0	0	3	172	34	10
高麗人参茶	87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	54	9	0
化粧品	322																				
化粧クリーム	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55	0	0	0	0	1	0
乳液	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	0	1	0
医療	298																				
医療サービス	173	2	0	0	2	1	0	0	6	0	0	6	18	2	39	0	0	1	8	83	5
他の医療	41	1	2	0	9	0	0	0	6	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	18	2
理美容	119																				
パーマ	26	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	2	0	14	0	0	0	0	5	0
レンタル・リース・貸借	63																				
賃貸アパート	57	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	16	0	0	12	0	17	6

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		2年度	元年度	対前年度比	
相談件数		1,916	2,132	89.9%	
被害者	性別	男性	440	486	90.5%
		女性	1,442	1,617	89.2%
		不明	34	29	117.2%
		不明			
	年代別	20歳未満	54	74	73.0%
		20歳代	177	217	81.6%
		30歳代	238	267	89.1%
		40歳代	330	373	88.5%
		50歳代	430	469	91.7%
60歳代		254	266	95.5%	
70歳以上		297	312	95.2%	
不明		136	154	88.3%	
職業別	給与生活者	812	897	90.5%	
	自営・自由業	113	151	74.8%	
	家事従事者	320	383	83.6%	
	学生	63	99	63.6%	
	無職	391	410	95.4%	
	その他・不明	217	192	113.0%	

項目		2年度	元年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	367	341	107.6%
	1～2週間	99	124	79.8%
	3週間～1か月	73	69	105.8%
	1か月以上	116	129	89.9%
	死亡	6	5	120.0%
	不明	322	539	59.7%
	医者にかからず	933	925	100.9%

※PIO-NET2015による令和3年4月30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2年度の「危険」に関する相談件数は335件で、前年度(349件)より14件減少した。

危険の内容を見ると、最も多いものが「発煙・火花」(62件)、第2位が「過熱・こげる」「異物の混入」(47件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(18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「敷物類」でアスベストが含有していたとされる珪藻土バスマットに関する相談が多く寄せられた。第3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。第4位は「テレビジョン」で「発煙・火花」の相談が寄せられた。同じく第4位の「賃貸アパート」は賃貸アパートの備品等に関して「転落・転倒・不安定」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2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	335	1	33	62	47	0	5	0	2	11	4	6	29	11	25	7	4	2	1	47	1	37	0
1 普通・小型自動車	18	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	4	0
2 敷物類	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0
3 ヘアードライヤー	10	0	0	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 テレビジョン	8	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 賃貸アパート	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	3	0
6 スマートフォン	7	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 電話関連機器・用品	7	0	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 電動自転車	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0
6 食事宅配	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0
10 冷凍調理食品	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0

※PIO-NET2015による令和3年4月30日現在の集計値