

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39,762件寄せられ、前年度(42,142件)から5.6%減少したが、高齢者の相談が全相談に占める割合は32.0%と微増した。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「商品一般」(3,174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減少したことにより、前年度(4,242件)に比べ減少した。

第2位の「工事・建築・加工」(2,570件)では、屋根工事などの家庭訪販で、点検をきっかけとして契約がなされる類の工事の相談が多く寄せられている。

第3位は「化粧品」(2,384件)で、主なものは「シャンプー」や「乳液」である。どちらも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

前年度より増加が目立つ相談は、「化粧品」の648件増加(37.3%増)、「工事・建築・加工」の328件増加(14.6%増)である。(表-36)

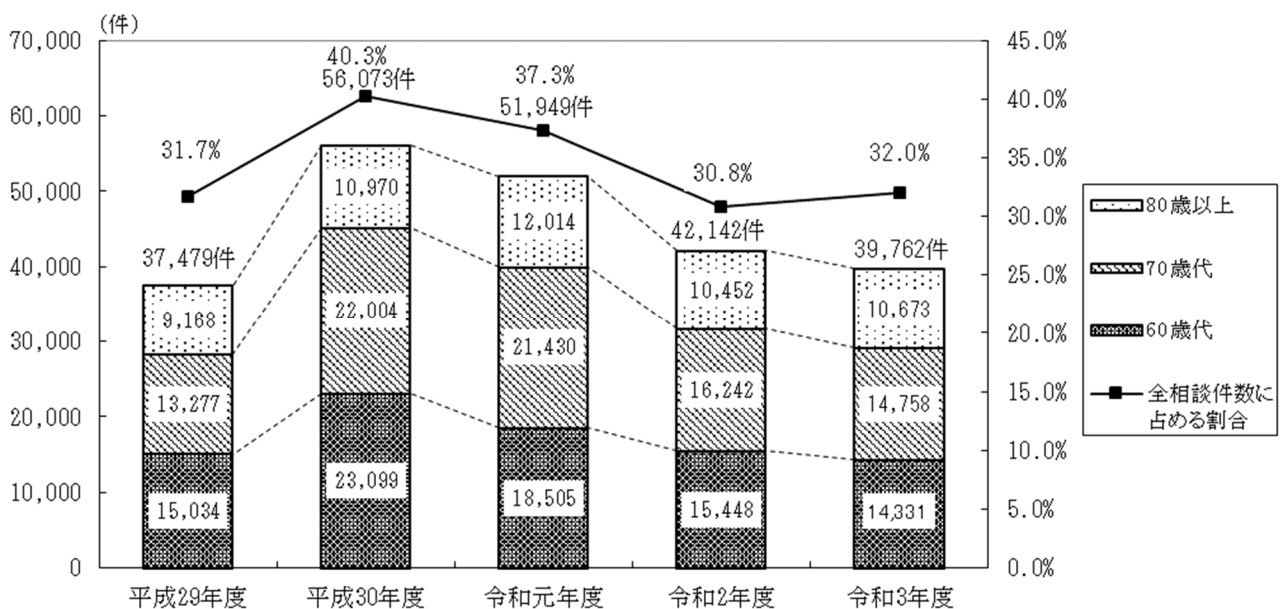
契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.3%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。

「60歳代」「70歳代」「80歳以上」の年代別では、前年度と比べ「80歳以上」が増加している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の67.3%を占めている。

平均契約金額は95万円と、59歳以下の相談の平均契約金額89万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」が上位にある。また、「家庭訪販」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	3年度	2年度	対前年度比
1	商品一般	3,174	4,242	74.8%
2	工事・建築・加工	2,570	2,242	114.6%
	屋根工事	1,186	929	127.7%
	衛生設備工事	290	294	98.6%
	工事・建築サービス	216	252	85.7%
	塗装工事	208	175	118.9%
3	化粧品	2,384	1,736	137.3%
	乳液	379	287	132.1%
	シャンプー	371	164	226.2%
4	役務その他	2,343	2,145	109.2%
	役務その他サービス	1,206	1,400	86.1%
	廃品回収サービス	226	156	144.9%
5	移動通信サービス	1,468	1,329	110.5%
	携帯電話サービス	1,305	1,143	114.2%
	モバイルデータ通信	146	173	84.4%
6	健康食品	1,276	1,988	64.2%
7	レンタル・リース・賃借	1,205	1,155	104.3%
	賃貸アパート	925	853	90.4%
8	修理・補修	1,170	1,047	111.7%
	修理サービス	1,139	1,022	111.4%
9	娯楽等情報配信サービス ※	1,042		—
	アダルト情報 ※	632	〔 640 〕	〔 98.8% 〕
	他の娯楽等情報配信サービス ※	160		—
	映像配信サービス ※	135	〔 100 〕	〔 135.0% 〕
10	インターネット通信サービス	966	1,212	79.7%
	光ファイバー	494	632	78.2%
	他のネット通信関連サービス	219	297	73.7%
	高齢者相談 計	39,762	42,142	94.4%
	全相談件数に占める割合	(32.0%)	(30.8%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	3年度	2年度	対前年度比
	相談件数	39,762	42,142	94.4%
性別	男性	16,820	17,839	94.3%
	女性	22,387	23,658	94.6%
	不明	555	645	86.0%
年代別	60歳代	14,331	15,448	92.8%
	70歳代	14,758	16,242	90.9%
	80歳以上	10,673	10,452	102.1%
職業別	給与生活者	6,917	7,353	94.1%
	自営・自由業	2,942	3,044	96.6%
	家事従事者	6,577	7,490	87.8%
	学生	20	13	153.8%
	無職	20,195	21,128	95.6%
	その他・不明	3,111	3,114	99.9%
	平均契約金額(千円)	946	958	98.7%
	平均既払金額(千円)	581	512	113.5%
1	解約一般	10,104	10,255	98.5%
2	インターネット通販	8,730	9,692	90.1%
3	家庭訪販	4,723	4,256	111.0%
4	契約書・書面一般	4,216	3,942	107.0%
5	高価格・料金	4,171	3,967	105.1%
6	信用性	4,104	4,721	86.9%
7	電子広告	3,804	3,568	106.6%
8	連絡不能	3,744	4,078	91.8%
9	返金	3,733	3,881	96.2%
10	説明不足	3,381	3,336	101.3%

＜参考：平均契約購入金額の推移＞

単位：千円

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
高齢者契約購入金額	1,780	1,463	1,452	958	946
59歳以下契約購入金額	1,056	1,088	985	810	891
全体契約購入金額	1,347	1,260	1,179	888	946

「平均契約購入金額の推移」のうち令和3年度については、年齢不明・未回答の相談者の平均契約購入金額が高額であったことから、高齢者契約購入金額と全体契約購入金額がほぼ同額となっている。

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15,948件で、前年度(17,582件)から9.3%減少したが、若者の相談件数が全相談件数に占める割合は前年度と同じ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787件で、前年度(1,023件)から23.1%減少した。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「レンタル・リース・賃借」(1,746件)で、若者の相談全体の10.9%を占めている。そのほとんどが、賃貸アパート・マンションに関する相談である。修理費や敷金の返還、原状回復費用の負担に関する相談が多い。

第2位は「他の教養・娯楽」(1,330件)で前年度から大きく増加しているが、これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更によるものである。前年度には「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツが、「他の教養・娯楽」や、新設された第9位の「娯楽等情報配信サービス」等に分類されることになったことによるものである。

第3位は「教室・講座」(920件)であり、このうち「ビジネス教室」に関する相談が前年度より73.5%増加している。

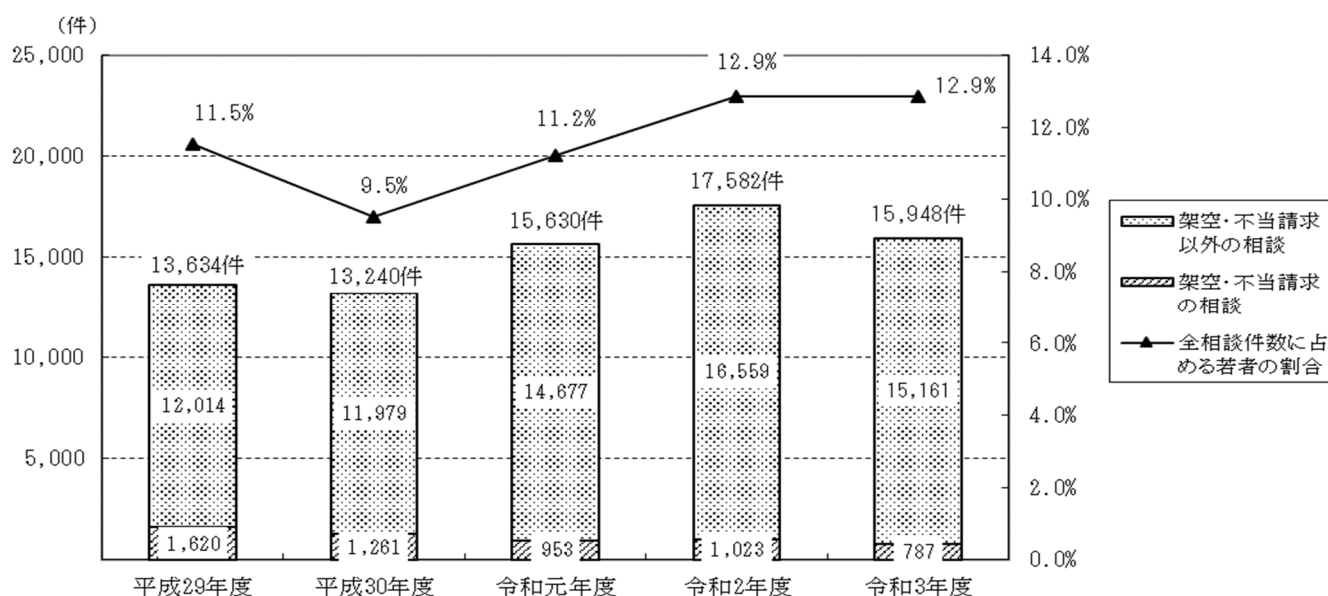
前年度より増加が目立つ相談は、分類・キーワードの変更によるものを除けば、第6位「内職・副業」のうちアフィリエイト内職等を含む「他の内職・副業」の246件増加(63.7%増)、第3位「教室・講座」のうち「ビジネス教室」の122件増加(73.5%増)である。

一方、減少が目立つ相談は、第3位「教室・講座」のうち「スポーツ・健康教室」の92件減少(33.8%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53.4%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」が約3割である。

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」が多く、「クーリングオフ一般」「高価格・料金」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	3年度	2年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	1,746	1,611	108.4%
	不動産賃借	1,630	1,484	109.8%
	賃貸アパート	1,569	1,440	109.0%
	レンタルサービス	105	117	89.7%
2	他の教養・娯楽	1,330	265	501.9%
	インターネットゲーム ※	566	〔 525 〕	〔 107.8% 〕
	出会い系サイト・アプリ ※	357	〔 394 〕	〔 90.6% 〕
	教養・娯楽サービスその他	141	99	142.4%
3	教室・講座	920	928	99.1%
	ビジネス教室	288	166	173.5%
	スポーツ・健康教室	180	272	66.2%
	タレント・モデル養成教室	100	115	87.0%
4	理美容	816	638	127.9%
	エステティックサービス	707	541	130.7%
	脱毛エステ	455	320	142.2%
5	役務その他	774	583	132.8%
	役務その他サービス	412	367	112.3%
	廃品回収サービス	134	100	134.0%
6	内職・副業	754	475	158.7%
	他の内職・副業	632	386	163.7%
7	商品一般	606	667	90.9%
8	化粧品	552	629	87.8%
	脱毛剤	221	260	85.0%
9	娯楽等情報配信サービス ※	535		—
	他の娯楽等情報配信サービス ※	226		—
	アダルト情報 ※	161	〔 201 〕	〔 80.1% 〕
	映像配信サービス ※	79	〔 145 〕	〔 54.5% 〕
10	医療	485	528	91.9%
	医療サービス	353	323	109.3%
	若者相談 計	15,948	17,582	90.7%
	全相談件数に占める割合	(12.9%)	(12.9%)	

※ 新設されたキーワード項目

＜参考：若者の年代別の商品サービス上位＞

	20歳未満 (2,366件)	20～24歳 (6,508件)	25～29歳 (7,074件)
1 インターネットゲーム	490	賃貸アパート	487
2 健康食品	184	他の内職・副業	400
3 脱毛剤	156	脱毛エステ	265
4 商品一般	91	商品一般	253
5 アダルト情報	75	電気	247
6 他の娯楽等情報配信サービス	59	役務その他サービス	214
7 出会い系サイト・アプリ	50	医療サービス	181
8 電気	44	出会い系サイト・アプリ	174
9 化粧品その他	41	修理サービス	163
10 他の内職・副業	38	金融コンサルティング	159
11 賃貸アパート	35	ビジネス教室	146
12 役務その他サービス	30	他の娯楽等情報配信サービス	104
13 脱毛エステ	29	健康食品	102
14 コンサート	27	フリーローン・サラ金	86
15 教養・娯楽サービスその他	27	光ファイバー	76

表－39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	15,948	17,582	90.7%
性別	男性	7,331	8,001	91.6%
	女性	8,511	9,451	90.1%
	不明	106	130	81.5%
年代別	10歳未満	163	157	103.8%
	10歳代	2,201	2,829	77.8%
	20歳代	13,584	14,596	93.1%
職業別	給与生活者	9,376	9,920	94.5%
	自営・自由業	499	509	98.0%
	家事従事者	213	336	63.4%
	学生	4,470	5,309	84.2%
	無職	838	915	91.6%
	その他・不明	552	593	93.1%
	平均契約金額(千円)	572	618	92.6%
	平均既払金額(千円)	217	189	114.8%
1	解約一般	5,980	7,101	84.2%
2	インターネット通販	5,168	6,618	78.1%
3	返金	3,931	3,990	98.5%
4	高価格・料金	2,886	2,756	104.7%
5	電子広告	2,848	3,065	92.9%
6	契約書・書面一般	2,129	2,070	102.9%
7	S N S	1,845	1,848	99.8%
8	未成年者契約	1,695	2,071	81.8%
9	クーリングオフ一般	1,564	1,273	122.9%
10	連絡不能	1,519	2,096	72.5%

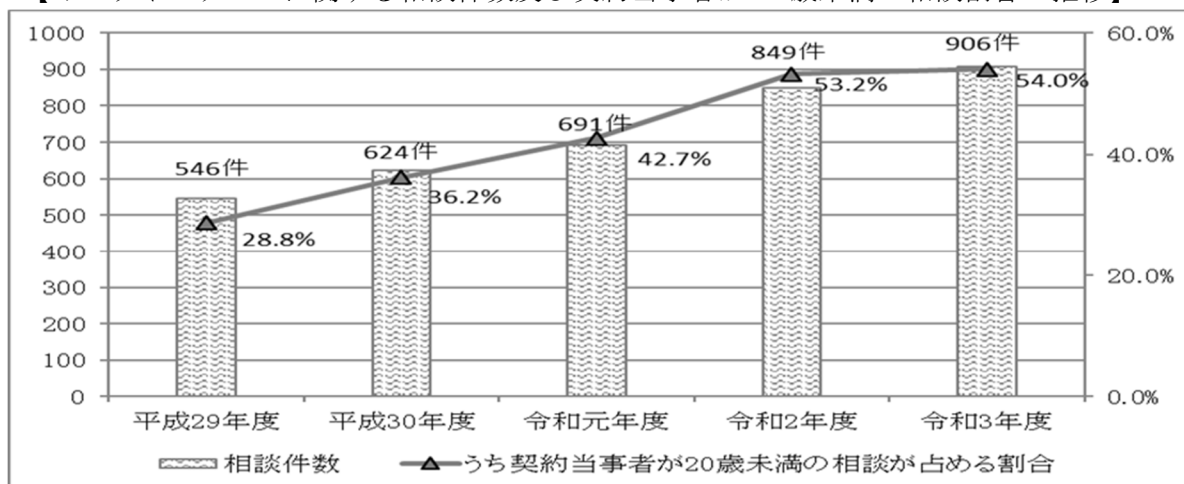
令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含まれていない。

トピックス：インターネット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する「インターネットゲーム」に関する相談は906件であり、前年度比6.7%増と令和3年度も増加している。20歳未満が当事者である相談が全体の54%と多い。

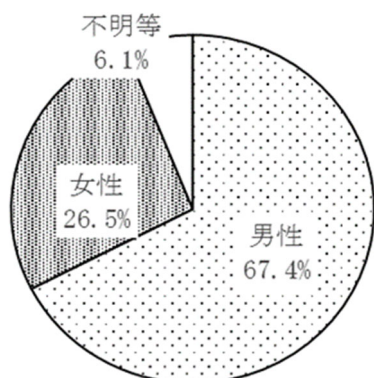
男女別では、男性が67.4%を占める。契約当事者の年代別では20歳未満が最も多く、490件で対前年度比108.4%となっている。そのほか、20歳代、30歳代、および50歳代が前年度から増加している。未成年の子どもが、オンラインゲームで親の同意なく高額な課金をしたことが判明したため取り消したいという相談が多く寄せられた。

【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】



※ 令和3年度については、令和3年4月から国民生活センターの商品別キーワード変更により、キーワード「オンラインゲーム」が「インターネットゲーム」に変更されたため、「インターネットゲーム」の相談件数を計上している。

【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）

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	490	452	108.4%
17歳以下	472	438	107.8%
18歳、19歳	18	14	128.6%
20歳代	77	73	105.5%
30歳代	98	88	111.4%
40歳代	83	93	89.2%
50歳代	59	43	137.2%
60歳代	13	13	100.0%
70歳以上	12	20	60.0%
不明等	74	67	110.4%
計	906	849	106.7%

出典：「令和3年度消費生活相談概要」

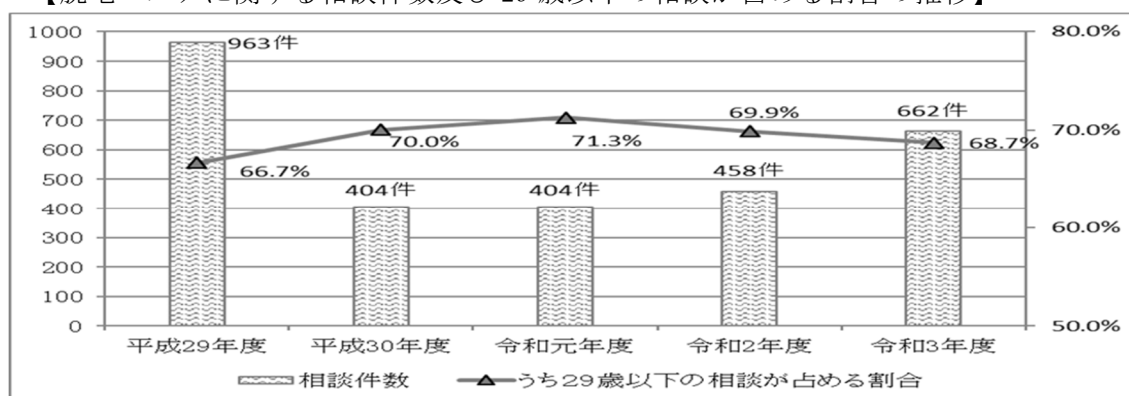
トピックス：脱毛エステに関する相談が大幅増

脱毛エステに関する相談件数は662件であり、前年度比44.5%増と大幅に増加している。平成30年以降は減少し400件台で推移していたが、令和3年度は大きく増加に転じた。

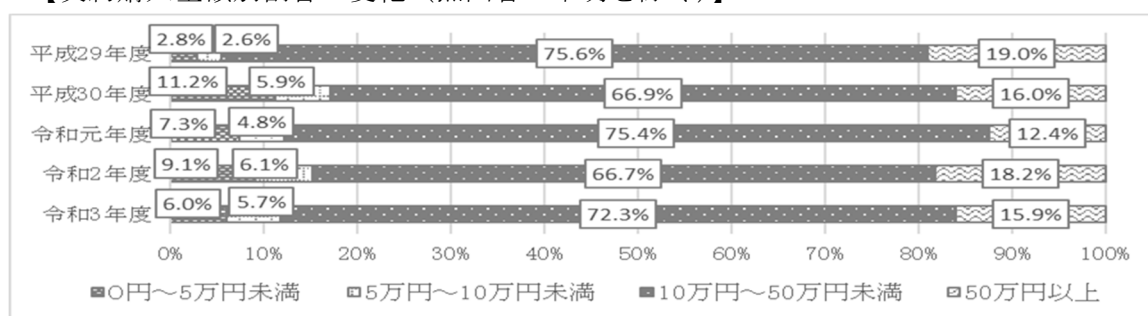
男女別では、女性が78.1%を占める。契約当事者の年代別では20歳代が最も多く、426件で対前年度比41.5%増となっている。また、20歳未満から50歳以上の全ての年代で、前年度と比べ増加している。契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「10万円以上50万円未満」の割合が72.3%と大きく、過去5年に渡り「10万円以上50万円未満」の割合が7割前後で推移している。

数百円の脱毛エステのお試しや月々3,000円程度で通えるといった広告を見て申込み、サロンに行くと、高額な脱毛コースを勧められ断り切れず契約してしまったという相談が多く寄せられた。

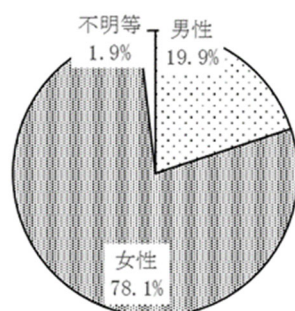
【脱毛エステに関する相談件数及び29歳以下の相談が占める割合の推移】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件】（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
17歳以下	2	3	66.7%
18歳、19歳	27	16	168.8%
20歳代	426	301	141.5%
30歳代	109	64	170.3%
40歳代	53	35	151.4%
50歳以上	18	15	120.0%
不明等	27	24	112.5%
計	662	458	144.5%

出典：「令和3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3年度の相談件数は1,721件あり、前年度と比べて16.4%増加した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「工事・建築・加工」(159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」(135件)で、そのうち「新聞」が約9割を占める。

第3位は「健康食品」(113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、「移动通信サービス」のうち「携帯電話サービス」28件増加(93.3%増)、「工事・建築・加工」のうち「屋根工事」の25件増加(38.5%増)、「化粧品」の25件増加(54.3%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60.4%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が73.4%を占める。職業別では「無職」が68.5%、「家事従事者」が10.7%を占める。

平均契約金額は181万4千円、平均既払金額は79万3千円となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「家庭訪販」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	3年度	2年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	159	142	112.0%
	屋根工事	90	65	138.5%
	衛生設備工事	14	20	70.0%
	塗装工事	12	10	120.0%
	工事・建築サービス	10	17	58.8%
2	書籍・印刷物	135	136	99.3%
	新聞	122	128	95.3%
3	健康食品	113	123	91.9%
4	商品一般	81	68	119.1%
5	役務その他	80	64	125.0%
	役務その他サービス	36	45	80.0%
	申請代行サービス ※	9		—
	廃品回収サービス	7	4	175.0%
6	化粧品	71	46	154.3%
7	魚介類	70	50	140.0%
	かに	15	21	71.4%
7	移动通信サービス	70	38	184.2%
	携帯電話サービス	58	30	193.3%
	モバイルデータ通信	12	8	150.0%
9	他の教養・娯楽	54	17	317.6%
	出会い系サイト・アプリ ※	19	〔 12 〕	〔 158.3% 〕
	教養・娯楽サービスその他	10	11	90.9%
	インターネットゲーム ※	8	〔 6 〕	〔 133.3% 〕
10	アクセサリ	50	43	116.3%
	ネックレス	17	14	121.4%
	指輪	12	15	80.0%
	判断不十分者契約 計	1,721	1,479	116.4%
	全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.1%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	1,721	1,479	116.4%
性別	男性	614	472	130.1%
	女性	1,039	958	108.5%
	団体	12	7	171.4%
	不明	56	42	133.3%
年代別	20歳未満	15	12	125.0%
	20歳代	49	28	175.0%
	30歳代	40	29	137.9%
	40歳代	47	52	90.4%
	50歳代	83	51	162.7%
	60歳代	74	64	115.6%
	70歳以上	1,264	1,127	112.2%
	不明	149	116	128.4%
職業別	給与生活者	132	94	140.4%
	自営・自由業	33	33	100.0%
	家事従事者	184	155	118.7%
	学生	13	7	185.7%
	無職	1,179	1,063	110.9%
	その他・不明	180	127	141.7%
	平均契約金額(千円)	1,814	1,626	111.6%
	平均既払金額(千円)	793	979	81.0%
1	解約一般	684	607	112.7%
2	家庭訪販	531	545	97.4%
3	契約書・書面一般	331	250	132.4%
4	高価格・料金	306	234	130.8%
5	クリーニングオフ一般	259	227	114.1%
6	電話勧誘	206	174	118.4%
7	返金	177	142	124.6%
8	強引	139	141	98.6%
9	心身障害者関連	138	97	142.3%
10	インターネット通販	136	123	110.6%

(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7,068件で、全相談件数に占める割合は5.7%であった。相談件数は、前年度(8,660件)に比べて18.4%減少したが、これは「架空請求」(1,893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」(1,528件)で、架空・不当請求の相談全体の21.6%を占める。前年度に比べて621件減少(28.9%減)した。これは主に、訴訟を想起させる名称で金銭要求するハガキや封書等を送り付ける架空請求の相談が減少したことによるものである。

第2位は、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された「娯楽等情報配信サービス」である。ワンクリック請求などの相談が多い「アダルト情報」が75.1%を占めている。

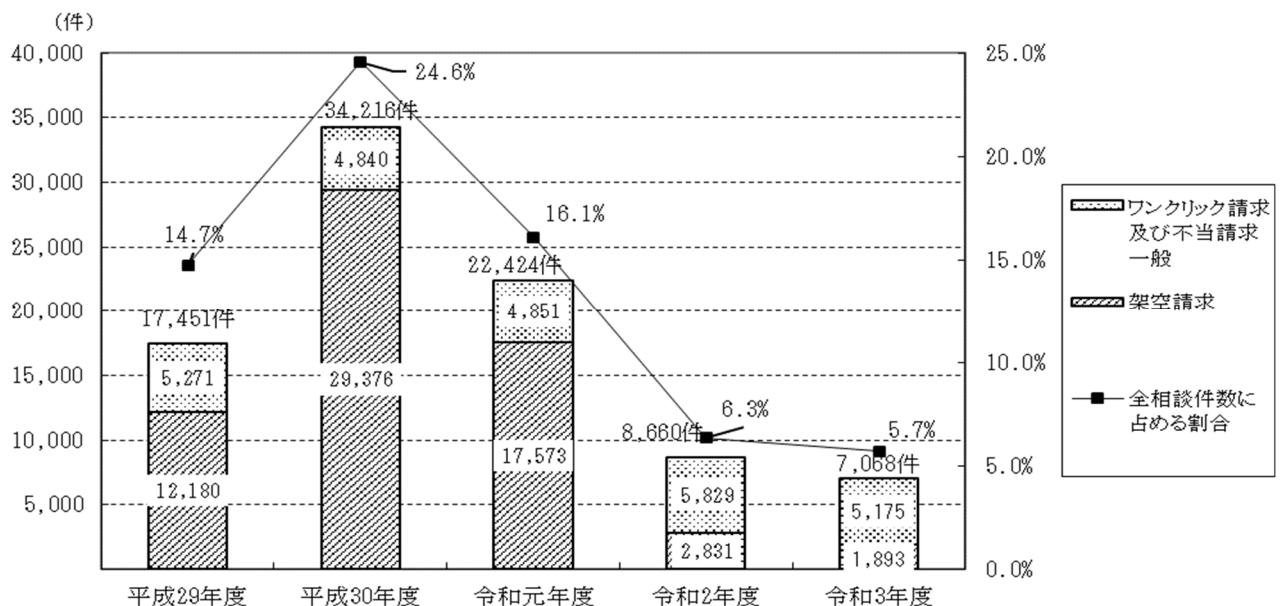
第3位は「レンタル・リース・貸借」(485件)で、このうち「賃貸アパート」(392件)が80.8%を占めており、退去の際の敷金返還に係る相談が多く寄せられている。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が49.9%と「女性」を上回っている。年代別では、「70歳以上」の相談が最も多い。また、前年度と比べて全ての年代で減少している。職業別では「給与生活者」が40.9%を占め最も多く、次いで「無職」が24.1%、「家事従事者」は8.7%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32万2千円、平均既払金額は8万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「不当請求一般」「インターネット通販」が多く、新設されたキーワード項目である「ショートメッセージ」も第4位となっている。(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	3年度	2年度	対前年度比
1	商品一般	1,528	2,149	71.1%
2	娯楽等情報配信サービス ※	1,513		—
	アダルト情報 ※	1,137	(1,240)	(91.7%)
	映像配信サービス ※	130	(119)	(109.2%)
3	レンタル・リース・貸借	485	485	100.0%
	賃貸アパート	392	394	99.5%
4	移動通信サービス	406	360	112.8%
	携帯電話サービス	333	290	114.8%
	モバイルデータ通信	66	61	108.2%
5	役務その他	346	288	120.1%
	役務その他サービス	194	163	119.0%
	祈とうサービス	39	7	557.1%
	広告代理サービス	26	17	152.9%
6	役務一般	289	20	1445.0%
7	他の教養・娯楽	257	50	514.0%
	出会い系サイト・アプリ ※	81	(97)	(83.5%)
	インターネットゲーム ※	58	(63)	(92.1%)
8	インターネット通信サービス	234	238	98.3%
	他の通信関連サービス	97	111	87.4%
	光ファイバー	80	68	117.6%
9	健康食品	213	404	52.7%
10	化粧品	144	150	96.0%
	乳液	25	23	108.7%
	シャンプー	22	17	129.4%
	架空・不当請求 計	7,068	8,660	81.6%
	全相談件数に占める割合	(5.7%)	(6.3%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	7,068	8,660	81.6%
性別	男性	3,525	4,137	85.2%
	女性	3,021	4,052	74.6%
	団体	144	111	129.7%
	不明	378	360	105.0%
年代別	20歳未満	145	229	63.3%
	20歳代	642	794	80.9%
	30歳代	639	842	75.9%
	40歳代	880	1,078	81.6%
	50歳代	1,142	1,445	79.0%
	60歳代	1,147	1,427	80.4%
	70歳以上	1,634	1,980	82.5%
	不明	839	865	97.0%
職業別	給与生活者	2,889	3,586	80.6%
	自営・自由業	521	600	86.8%
	家事従事者	613	985	62.2%
	学生	245	375	65.3%
	無職	1,704	1,991	85.6%
	その他・不明	1,096	1,123	97.6%
	平均契約金額(千円)	322	386	83.4%
	平均既払金額(千円)	84	128	65.6%
1	不当請求一般	4,176	4,747	88.0%
2	インターネット通販	2,813	3,977	70.7%
3	架空請求	1,893	2,831	66.9%
4	主な相談内容			
5	ショートメッセージ ※	1,350		—
6	高価格・料金	1,313	1,339	98.1%
7	解約一般	1,308	1,527	85.7%
8	ポルノ・風俗	1,106	1,125	98.3%
9	ワンクリック請求	1,037	1,152	90.0%
10	クレジットカード	892	853	104.6%
	契約書・書面一般	842	864	97.5%

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35,330件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は28.5%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」（4,575件）で、「インターネット通販」の12.9%を占める。前年度と比べて17.6%増加しており、特に定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第3位の「娯楽等情報配信サービス」は、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された項目である。前年度は「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツのうち、「アダルト情報」や「映像配信サービス」などが「娯楽等情報配信サービス」に、「出会い系サイト・アプリ」や「インターネットゲーム（前年度までの名称は「オンラインゲーム」）などが第4位の「他の教養・娯楽」に、「占いサイト」が第7位の「役務その他」に含まれる「祈とうサービス」に分類されることになった。いずれのデジタルコンテンツも、支払いに関する相談が多く寄せられている。

その他、前年度に比べて件数の増加が目立つ相談としては、第8位の「かばん」（1,036件）が39.8%増加している。偽サイトに係る相談が多く寄せられた。（表－44）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が54.6%と、「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減少している。

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15万9千円、平均既払金額は12万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「電子広告」「連絡不能」「返金」に関する相談が多く、新設されたキーワード項目である「定期購入」も第5位となっている。（表－45）

表－44 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	化粧品	4,575	3,889	117.6%
	シャンプー	814	561	145.1%
	乳液	665	580	114.7%
2	紳士・婦人洋服	2,443	2,549	95.8%
3	娯楽等情報配信サービス※	2,228		—
	アダルト情報 ※	1,133	(1,265)	(89.6%)
	他の娯楽等情報配信サービス ※	480		—
	映像配信サービス ※	358	(377)	(95.0%)
4	他の教養・娯楽	2,209	244	905.3%
	出会い系サイト・アプリ ※	917	(929)	(98.7%)
	インターネットゲーム ※	748	(721)	(103.7%)
5	健康食品	2,138	5,907	36.2%
6	商品一般	1,633	2,298	71.1%
7	役務その他	1,533	1,050	146.0%
	役務その他サービス	1,000	870	114.9%
	祈とうサービス	230	15	1533.3%
	結婚相手紹介サービス	109	35	311.4%
	廃品回収サービス	42	35	120.0%
8	かばん	1,036	741	139.8%
9	他の教養娯楽品	913	1,077	84.8%
	ペット用品	202	161	125.5%
	タバコ用品	194	430	45.1%
10	家具・寝具	741	861	86.1%
	椅子類	216	244	88.5%
	ふとん類	168	147	114.3%
	インターネット通販 計	35,330	42,423	83.3%
	全相談件数に占める割合	(28.5%)	(31.0%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

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	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	35,330	42,423	83.3%
性別	男性	14,532	17,154	84.7%
	女性	19,298	23,666	81.5%
	団体	468	469	99.8%
	不明	1,032	1,134	91.0%
年代別	20歳未満	1,467	1,984	73.9%
	20歳代	3,701	4,635	79.8%
	30歳代	4,885	5,952	82.1%
	40歳代	6,497	8,145	79.8%
	50歳代	6,918	8,257	83.8%
	60歳代	4,850	5,307	91.4%
	70歳以上	3,880	4,385	88.5%
	不明	3,132	3,758	83.3%
職業別	給与生活者	17,284	20,547	84.1%
	自営・自由業	2,842	3,014	94.3%
	家事従事者	3,795	4,968	76.4%
	学生	2,054	2,807	73.2%
	無職	5,302	6,374	83.2%
	その他・不明	4,053	4,713	86.0%
	平均契約金額(千円)	159	117	135.9%
	平均既払金額(千円)	123	78	157.7%
1	解約一般	14,700	18,668	78.7%
2	電子広告	11,347	13,135	86.4%
3	連絡不能	7,814	9,717	80.4%
4	返金	7,026	7,610	92.3%
5	定期購入 ※	6,280		—
6	S N S	4,585	4,157	110.3%
7	詐欺	4,511	4,477	100.8%
8	商品未着	4,510	4,782	94.3%
9	クレジットカード	4,499	4,444	101.2%
10	返品	4,338	4,925	88.1%

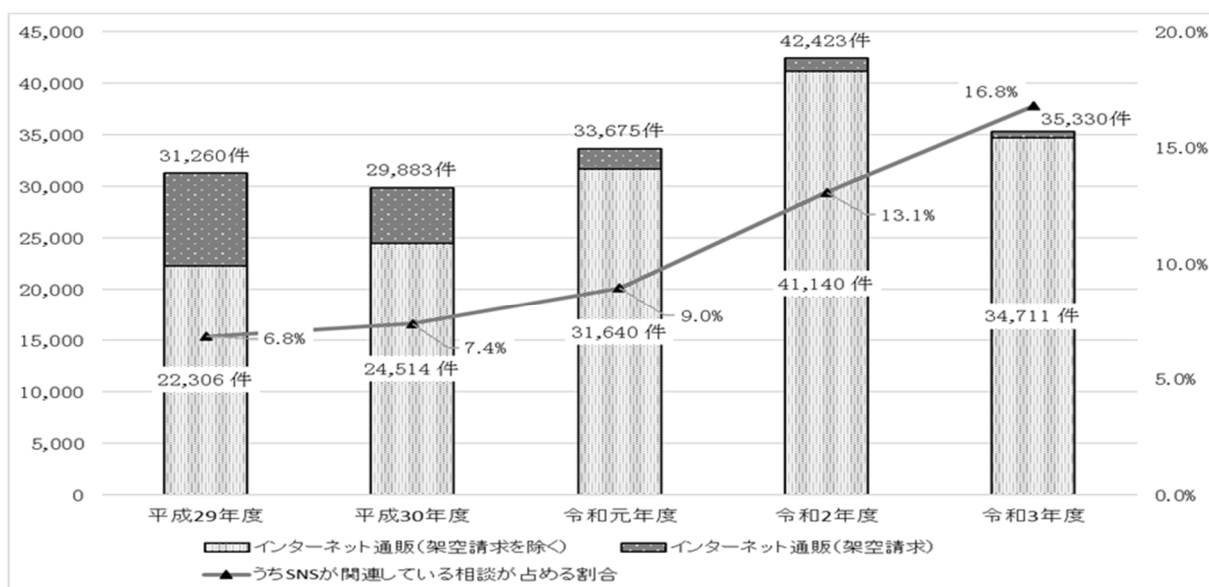
トピックス：SNS の広告等をきっかけにしたインターネット通販の相談が増加

「インターネット通販」の相談件数は 35,330 件と前年度に比べて 16.7%減少したが、依然として相談内容別件数の 1 位となっている。契約当事者の年代別では 40 歳代、50 歳代が多い。

「インターネット通販」のなかでも「SNS」上の広告をきっかけとして契約した後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の割合が増加傾向にあり、件数では 40 歳代、50 歳代が多いが、60 歳代および 70 歳代以上の相談件数が前年度より大きく増加している。

また、令和 3 年度に急増しているのが、「紳士・婦人用バッグ」の「偽サイト、偽物」等に係る相談である。SNS で百貨店の閉店セール広告を見つけ、大幅割引のブランドバッグを注文したが商品が届かない。調べてみたら偽サイトだったようで、問い合わせをしようにも販売サイトがなくなっているといった相談が多く寄せられた。

【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】



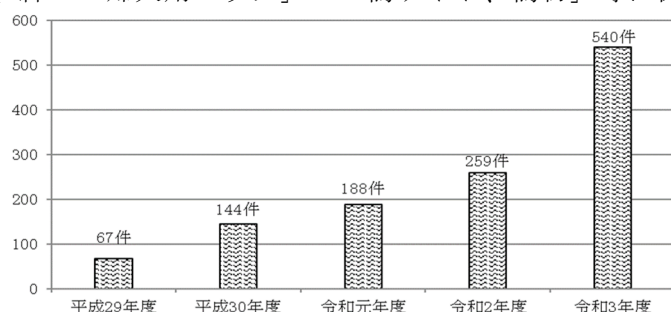
【契約当事者の年代別件数】(単位：件)

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	1,467	1,984	73.9%
20歳代	3,701	4,635	79.8%
30歳代	4,885	5,952	82.1%
40歳代	6,497	8,145	79.8%
50歳代	6,918	8,257	83.8%
60歳代	4,850	5,307	91.4%
70歳以上	3,880	4,385	88.5%
不明等	3,132	3,758	83.3%
計	35,330	42,423	83.3%

【SNS が関連した相談の契約当事者の年代別件数】(単位：件)

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	208	294	70.7%
20歳代	927	1,035	89.6%
30歳代	820	839	97.7%
40歳代	1,178	1,131	104.2%
50歳代	1,397	1,194	117.0%
60歳代	775	583	132.9%
70歳以上	383	259	147.9%
不明等	244	214	114.0%
計	5,932	5,549	106.9%

【「紳士・婦人用バッグ」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移】



出典：「令和 3 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1,265件で、前年度(1,231件)に比べて2.8%増加した。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.0%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「デリバティブ取引」(299件)であり、「利殖商法」全体の23.6%を占める。また、前年度に比べて76.9%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。

第2位は「ファンド型投資商品」(279件)で、「利殖商法」全体の22.1%を占めるが、前年度に比べて20.1%減少した。儲かりそうな投資話、暗号資産（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3位は「他の金融関連サービス」(277件)で、386.0%増と前年と比較して大きく増加している。これは、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていた自動売買ツール等が「他の金融関連サービス」に分類されることになったためである。（表－46）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が55.7%と、「女性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が27.3%を占めており、次いで「30歳代」が16.2%、「70歳以上」が14.6%を占めている。また、前年度と比較すると「60歳代」「50歳代」「40歳代」が大きく増加している。

職業別では「給与生活者」が53.8%、「無職」が17.3%を占めている。

平均契約金額は433万2千円、平均既払金額は365万円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「SNS」「詐欺」「高価格・料金」が増加しているほか、新設されたキーワード項目である「暗号資産」も第5位となっている。（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	3年度	2年度	対前年度比
1	デリバティブ取引	299	169	176.9%
	外国為替証拠金取引	219	103	212.6%
2	ファンド型投資商品	279	349	79.9%
3	他の金融関連サービス	277	57	486.0%
	金融コンサルティング	172	17	1011.8%
	金融関連サービスその他	91	28	325.0%
4	預貯金・証券等	52	53	98.1%
	公社債	14	16	87.5%
	未公開株	14	15	93.3%
	投資信託	11	10	110.0%
5	集合住宅	51	62	82.3%
	新築分譲マンション	26	26	100.0%
	中古分譲マンション	12	21	57.1%
5	内職・副業	51	28	182.1%
	他の内職・副業	48	27	177.8%
7	役務その他	35	40	87.5%
	役務その他サービス	30	37	81.1%
8	他の教養・娯楽	33	17	194.1%
	ギャンブル情報 ※	17	〔 16 〕	〔 106.3% 〕
	教養・娯楽サービスその他	11	16	68.8%
9	教室・講座	31	29	106.9%
	ビジネス教室	21	18	116.7%
	他の教室・講座	9	10	90.0%
10	パソコン・パソコン関連用品	25	14	178.6%
	パソコンソフト	15	7	214.3%
	利殖商法 計	1,265	1,231	102.8%
	全相談件数に占める割合	(1.0%)	(0.9%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	1,265	1,231	102.8%
性別	男性	705	665	106.0%
	女性	538	540	99.6%
	団体	3	2	150.0%
	不明	19	24	79.2%
年代別	20歳未満	6	20	30.0%
	20歳代	345	412	83.7%
	30歳代	205	193	106.2%
	40歳代	161	126	127.8%
	50歳代	165	127	129.9%
	60歳代	138	92	150.0%
	70歳以上	185	192	96.4%
	不明	60	69	87.0%
職業別	給与生活者	681	592	115.0%
	自営・自由業	120	109	110.1%
	家事従事者	60	74	81.1%
	学生	100	161	62.1%
	無職	219	215	101.9%
	その他・不明	85	80	106.3%
	平均契約金額(千円)	4,332	4,439	97.6%
	平均既払金額(千円)	3,650	3,228	113.1%
1	返金	568	516	110.1%
2	解約一般	440	470	93.6%
3	S N S	423	300	141.0%
4	詐欺	367	220	166.8%
5	暗号資産 ※	291		—
6	インターネット通販	270	248	108.9%
7	儲からない	224	260	86.2%
8	高価格・料金	202	161	125.5%
9	信用性	192	189	101.6%
10	虚偽説明	182	198	91.9%

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うたって契約をさせる商法である。

相談件数は2,026件で、前年度（1,953件）に比べて3.7%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1.6%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」（717件）で、「サイドビジネス商法」の35.4%を占める。また、前年度に比べて64.8%増加した。「内職・副業」のうち「他の内職・副業」が約9割を占めるが、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2位は「教室・講座」（187件）で、前年度（129件）と比べて45.0%増加した。「ビジネス教室」がこのうち約7割を占めている。

第3位は、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された「娯楽等情報配信サービス」（169件）、第4位は「他の教養・娯楽」（166件）で、ともに、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツの一部が新たに分類されることになった項目である。（表－48）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が56.9%と、「男性」を上回っているほか、前年度と比較して15.0%増加している。

年代別では「20歳代」が最も多く、半数以上を占めている。

職業別では「給与生活者」が57.5%、「学生」が14.4%を占めている。

平均契約金額は70万8千円、平均既払金額は53万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「返金」「SNS」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	3年度	2年度	対前年度比
1	内職・副業	717	435	164.8%
	他の内職・副業	645	378	170.6%
	タレント・モデル内職	19	18	105.6%
	販売業内職	12	18	66.7%
2	教室・講座	187	129	145.0%
	ビジネス教室	129	72	179.2%
	他の教室・講座	26	27	96.3%
	タレント・モデル養成教室	21	22	95.5%
3	娯楽等情報配信サービス ※	169		—
	他の娯楽等情報配信サービス ※	153		—
4	他の教養・娯楽	166	36	461.1%
	出会い系サイト・アプリ ※	89	〔 97 〕	〔 91.8% 〕
	教養・娯楽サービスその他	48	36	133.3%
	ギャンブル情報 ※	15	〔 7 〕	〔 214.3% 〕
5	他の金融関連サービス	154	11	1400.0%
	金融コンサルティング	132	3	4400.0%
6	役務その他	120	100	120.0%
	役務その他サービス	115	92	125.0%
7	化粧品	62	39	159.0%
8	デリバティブ取引	49	27	181.5%
	外国為替証拠金取引	38	17	223.5%
9	商品一般	48	63	76.2%
9	健康食品	48	60	80.0%
	サイドビジネス商法 計	2,026	1,953	103.7%
	全相談件数に占める割合	(1.6%)	(1.4%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

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		3 年 度	2 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		2, 026	1, 953	103. 7%	
性別	男性	838	910	92. 1%	
	女性	1, 153	1, 003	115. 0%	
	団体	5	3	166. 7%	
	不明	30	37	81. 1%	
年代別	20歳未満	82	93	88. 2%	
	20歳代	1, 053	1, 017	103. 5%	
	30歳代	252	235	107. 2%	
	40歳代	230	206	111. 7%	
	50歳代	173	187	92. 5%	
	60歳代	82	76	107. 9%	
	70歳以上	72	56	128. 6%	
	不明	82	83	98. 8%	
職業別	給与生活者	1, 165	1, 037	112. 3%	
	自営・自由業	150	124	121. 0%	
	家事従事者	74	93	79. 6%	
	学生	292	386	75. 6%	
	無職	239	211	113. 3%	
	その他・不明	106	102	103. 9%	
平均契約金額(千円)		708	606	116. 8%	
平均既払金額(千円)		537	395	135. 9%	
1	主 な 相 談 内 容	解約一般	921	922	99. 9%
2		返金	791	736	107. 5%
3		S N S	721	616	117. 0%
4		インターネット通販	587	657	89. 3%
5		電子広告	536	470	114. 0%
6		情報商材 ※	439		—
7		クーリングオフ一般	394	343	114. 9%
8		高価格・料金	356	239	149. 0%
9		虚偽説明	353	325	108. 6%
10		書面不交付	351	272	129. 0%

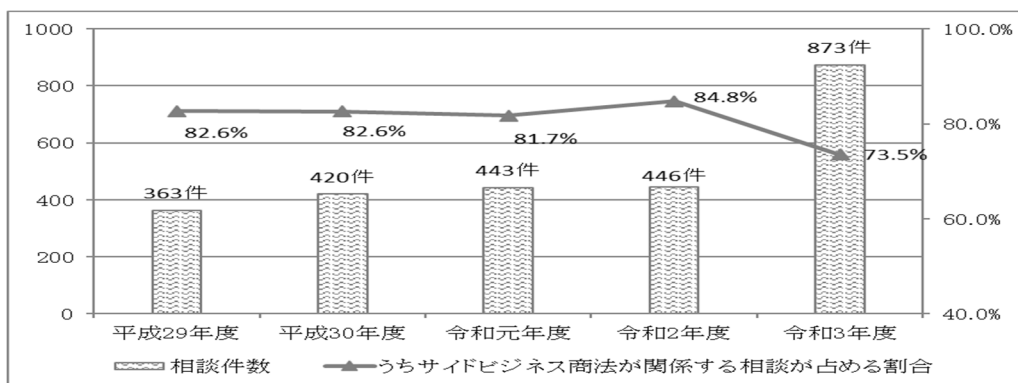
トピックス：若者でインターネット利用のサイドビジネスの相談が倍増

インターネットを利用した内職・副業に関する相談件数は873件であり、前年度比74.6%増と大幅に増加している。相談内容を見ると、手軽に稼げる内職・副業になる等のセールストークで何らかの契約をさせるサイドビジネス商法に関する相談が70%を超えている。

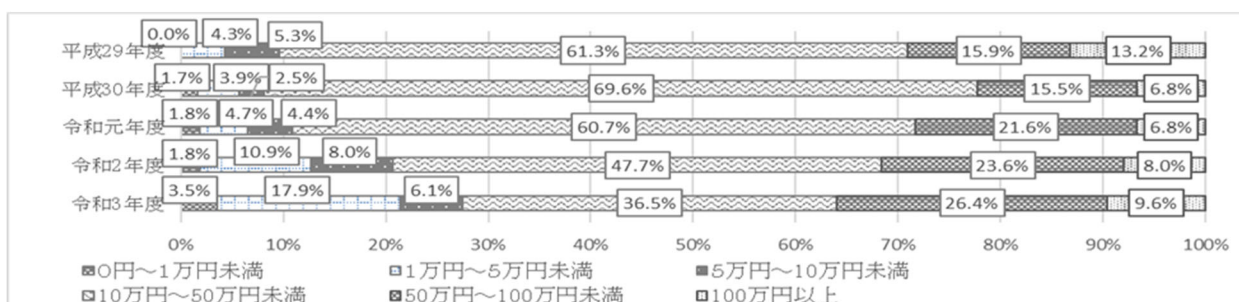
男女別では、女性が58.6%を占める。契約当事者の年代別では20歳代が最も多く、487件（対前年度比88.8%増）となっている。契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「10万円以上50万円未満」の割合が36.5%と最も大きい。

相談の多くは、無料動画アプリで「スマホをタップするだけで収入が得られる」との広告を見て登録しサポート料を数十万円払ったが、儲からないので返金を希望したいといった内容である。

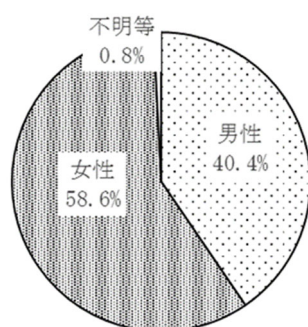
【インターネットを利用した内職・副業に関する相談件数及びサイドビジネス商法が関係する相談が占める割合の推移】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【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）

	3年度	2年度	対前年度比
17歳以下	1	2	50.0%
18歳、19歳	25	17	147.1%
20歳代	487	258	188.8%
30歳代	123	43	286.0%
40歳代	86	44	195.5%
50歳代	78	41	190.2%
60歳代	33	18	183.3%
70歳以上	12	8	150.0%
不明等	28	15	186.7%
計	873	446	195.7%

出典：「令和3年度消費生活相談概要」

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2,250件で、前年度(2,551件)に比べて11.8%減少した。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、「役務その他」(380件)となっている。このうち「広告代理服务」では自営業者等からの「求人広告」に関する相談が大きく増加している。「廃品回収サービス」では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。また、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度は「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツのうち「占いサイト」が「祈とうサービス」に分類された。

第2位は、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された項目である「娯楽等情報配信サービス」(244件)であり、前年度は「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツのうち「アダルト情報」や「映像配信サービス」等が分類された。

第3位は「工事・建築・加工」(224件)で、このうち約6割を「屋根工事」が占めている。(表-50) 契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が54.4%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が24.3%を占める。また、前年度と比較すると、「20歳未満」「40歳代」「50歳代」で大きく減少している。

職業別では「給与生活者」が全体の36.7%、「無職」が24.0%を占めている。

平均契約金額は30万7千円、平均既払金額は7万6千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」「電子広告」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	3年度	2年度	対前年度比
1	役務その他	380	339	112.1%
	役務その他サービス	97	223	43.5%
	広告代理サービス	95	33	287.9%
	祈とうサービス	70	4	1750.0%
	廃品回収サービス	54	40	135.0%
2	娯楽等情報配信サービス ※	244		—
	アダルト情報 ※	95	[126]	[75.4%]
	映像配信サービス ※	68	[104]	[65.4%]
	他の娯楽等情報配信サービス ※	57		—
3	工事・建築・加工	224	225	99.6%
	屋根工事	133	144	92.4%
	工事・建築サービス	41	35	117.1%
4	修理・補修	178	74	240.5%
	修理サービス	170	73	232.9%
5	教室・講座	135	141	95.7%
	スポーツ・健康教室	57	60	95.0%
	ビジネス教室	20	22	90.9%
	他の教室・講座	18	16	112.5%
6	移動通信サービス	109	126	86.5%
	モバイルデータ通信	66	37	178.4%
	携帯電話サービス	43	89	48.3%
7	理美容	96	71	135.2%
	エステティックサービス	94	69	136.2%
8	インターネット通信サービス	94	77	122.1%
	光ファイバー	55	38	144.7%
9	化粧品	90	80	112.5%
9	他の教養・娯楽	90	12	750.0%
	出会い系サイト・アプリ ※	39	[43]	[90.7%]
	教養・娯楽サービスその他	21	4	525.0%
	無料商法 計	2,250	2,551	88.2%
	全相談件数に占める割合	(1.8%)	(1.9%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	2,250	2,551	88.2%
性別	男性	828	981	84.4%
	女性	1,223	1,439	85.0%
	団体	154	92	167.4%
	不明	45	39	115.4%
年代別	20歳未満	61	90	67.8%
	20歳代	342	344	99.4%
	30歳代	209	252	82.9%
	40歳代	248	367	67.6%
	50歳代	298	420	71.0%
	60歳代	274	301	91.0%
	70歳以上	547	551	99.3%
	不明	271	226	119.9%
職業別	給与生活者	825	998	82.7%
	自営・自由業	161	177	91.0%
	家事従事者	267	290	92.1%
	学生	131	197	66.5%
	無職	540	597	90.5%
	その他・不明	326	292	111.6%
	平均契約金額(千円)	307	248	123.8%
	平均既払金額(千円)	76	67	113.4%
1	解約一般	862	1,139	75.7%
2	インターネット通販	719	1,131	63.6%
3	電子広告	498	634	78.5%
4	家庭訪販	397	437	90.8%
5	信用性	386	360	107.2%
6	高価格・料金	351	333	105.4%
7	契約書・書面一般	323	309	104.5%
8	電話勧誘	284	234	121.4%
9	返金	277	262	105.7%
10	説明不足	260	254	102.4%

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、値上がりするように偽って売りつける商法である。

相談件数は92件で、前年度(96件)と比べ同程度であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(73件)で、「原野商法」全体の約8割を占める。「山林」が「土地」のうち4割以上を占める。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。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」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」(14件)で、「原野商法」全体の15.2%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」「不動産仲介業者への手数料」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、性別では男女ほぼ半々の割合であった。

年代別では「70歳以上」が62.0%を占める。

職業別では「無職」が全体の55.4%、「家事従事者」が14.1%を占めている。

平均契約金額は322万4千円、平均既払金額は265万8千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、過去に原野商法の被害にあった者の「二次被害※」の相談が最も多く55件であった。「二次被害※」「電話勧誘」「信用性」が上位にあり、中でも「電話勧誘」は前年度に比べて相談件数が増加している。(表-53)

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

表－52 原野商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	3年度	2年度	対前年度比
1	土地	73	66	110.6%
	山林	42	35	120.0%
	土地一般	16	10	160.0%
	別荘地	5	18	27.8%
2	役務その他	14	18	77.8%
	不動産仲介サービス	3	7	42.9%
	役務その他サービス	3	6	50.0%
	測量サービス	3	4	75.0%
3	管理・保管	3	8	37.5%
	管理・保管サービス	3	8	37.5%
	原野商法 計	92	96	95.8%
	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		3 年 度	2 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		92	96	95.8%	
性 別	男性	46	56	82.1%	
	女性	44	37	118.9%	
	団体	0	0	—	
	不明	2	3	66.7%	
年 代 別	20歳未満	0	0	—	
	20歳代	0	1	0.0%	
	30歳代	0	1	0.0%	
	40歳代	0	1	0.0%	
	50歳代	7	7	100.0%	
	60歳代	12	11	109.1%	
	70歳以上	57	59	96.6%	
	不明	16	16	100.0%	
職 業 別	給与生活者	8	10	80.0%	
	自営・自由業	6	5	120.0%	
	家事従事者	13	10	130.0%	
	学生	0	0	—	
	無職	51	56	91.1%	
	その他・不明	14	15	93.3%	
	平均契約金額(千円)		3,224	4,767	67.6%
平均既払金額(千円)		2,658	3,836	69.3%	
1	主 な 相 談 内 容	二次被害 ※	55	62	88.7%
2		電話勧誘	36	33	109.1%
3		信用性	32	33	97.0%
4		家庭訪販	25	22	113.6%
5		契約書・書面一般	16	18	88.9%
6		詐欺	10	7	142.9%
6		DM広告	10	8	125.0%
8		クーリングオフ一般	7	4	175.0%
8		解約一般	7	7	100.0%
10		高価格・料金	6	6	100.0%

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604件で、前年度（444件）に比べて36.0%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%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」（152件）である。うち「他の内職・副業」の相談は146件で9割以上を占めている。「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。

第2位は「他の金融関連サービス」（106件）で、1666.7%増と前年度と比較して激増している。これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていた自動売買ツール等が「他の金融関連サービス」に分類されることになったためである。

第3位は「他の教養・娯楽」（65件）で、209.5%増と前年度と比較して倍増している。これも「他の金融関連サービス」と同じく、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていたデジタルコンテンツの一部が「他の教養・娯楽」に分類されることになったためである。（表－54）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」「女性」の比率はほぼ同数である。

年代別では「20歳代」が最も多く、8割以上を占める。また、「20歳未満」以外の全ての年代で増加している。

職業別では「給与生活者」が「クレ・サラ強要商法」全体の59.4%、「学生」が29.5%を占めている。

平均契約金額は94万1千円、平均既払金額は75万4千円であり、ともに前年度と比較して高額となっている。

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」「解約一般」「SNS」に関する相談が多く、新設されたキーワード項目である「情報商材」も第9位となっている。（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	3年度	2年度	対前年度比
1	内職・副業	152	75	202.7%
	他の内職・副業	146	63	231.7%
2	他の金融関連サービス	106	6	1766.7%
	金融コンサルティング	86	5	1720.0%
	金融関連サービスその他	15	1	1500.0%
3	他の教養・娯楽	65	21	309.5%
	ギャンブル情報	39	〔 11 〕	〔 354.5% 〕
	教養・娯楽サービスその他	15	21	71.4%
	インターネットゲーム	7	〔 3 〕	〔 233.3% 〕
4	教室・講座	62	44	140.9%
	ビジネス教室	44	22	200.0%
	他の教室・講座	10	10	100.0%
	タレント・モデル養成教室	3	10	30.0%
5	役務その他	43	24	179.2%
	役務その他サービス	42	24	175.0%
6	娯楽等情報配信サービス ※	31		—
	他の娯楽等情報配信サービス ※	27		—
7	パソコン・パソコン関連用品	28	16	175.0%
	パソコンソフト	16	11	145.5%
8	学習教材	21	98	21.4%
	教養娯楽教材	19	90	21.1%
9	デリバティブ取引	20	9	222.2%
	外国為替証拠金取引	17	5	340.0%
9	ファンド型投資商品	20	15	133.3%
	クレ・サラ強要商法 計 全相談件数に占める割合	604 (0.5%)	444 (0.3%)	136.0%

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－55 クレ・サラ強要商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		604	444	136.0%	
性別	男性	302	272	111.0%	
	女性	296	170	174.1%	
	団体	1	0	—	
	不明	5	2	250.0%	
年代別	20歳未満	11	15	73.3%	
	20歳代	509	396	128.5%	
	30歳代	32	15	213.3%	
	40歳代	22	5	440.0%	
	50歳代	12	4	300.0%	
	60歳代	7	2	350.0%	
	70歳以上	1	0	—	
	不明	10	7	142.9%	
職業別	給与生活者	359	212	169.3%	
	自営・自由業	15	10	150.0%	
	家事従事者	7	1	700.0%	
	学生	178	194	91.8%	
	無職	33	18	183.3%	
	その他・不明	12	9	133.3%	
	平均契約金額(千円)		941	692	136.0%
平均既払金額(千円)		754	529	142.5%	
1	主 な 相 談 内 容	返金	321	204	157.4%
2		サイドビジネス商法	309	240	128.8%
3		解約一般	299	231	129.4%
4		S N S	220	133	165.4%
5		高価格・料金	182	120	151.7%
6		クーリングオフ一般	181	113	160.2%
7		アポイントメントセールス	158	106	149.1%
8		書面不交付	150	91	164.8%
9		情報商材 ※	140		—
10		利殖商法	120	115	104.3%

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1,295件で、前年度(1,004件)に比べて29.0%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1.0%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」(799件)で、「点検商法」全体の61.7%を占める。「屋根工事」が「工事・建築・加工」のうち約8割を占めるが、「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」などと勧誘するケースが多い。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「修理・補修」(177件)であり、「点検商法」全体の13.7%を占める。全てが「修理サービス」に関する相談で、屋根、雨樋、床下などの修理に関する相談が寄せられた。

第3位は「役務その他」(89件)で、前年度と比較して減少している。「役務その他サービス」が「役務その他」のうち約6割、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により新設された項目である「申請代行サービス」が約3割を占めている。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。(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」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が57.0%を占める。次いで多いのが「60歳代」で15.6%を占める。

職業別では「無職」が全体の51.0%を占め、次いで多いのが「給与生活者」「家事従事者」である。

平均契約金額は93万9千円、平均既払金額は18万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(1,128件)が最も多い。また、「クーリングオフ一般」「信用性」「屋根」「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	3年度	2年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	799	551	145.0%
	屋根工事	624	411	151.8%
	工事・建築サービス	44	38	115.8%
	衛生設備工事	43	37	116.2%
	塗装工事	23	19	121.1%
	増改築工事	18	14	128.6%
2	修理・補修	177	113	156.6%
	修理サービス	177	109	162.4%
3	役務その他	89	121	73.6%
	役務その他サービス	54	115	47.0%
	申請代行サービス ※	30		—
	耐震診断サービス	1	4	25.0%
4	空調・冷暖房・給湯設備	47	23	204.3%
	ガス瞬間湯沸器	25	10	250.0%
5	衛生サービス	37	48	77.1%
	白蟻駆除サービス	27	20	135.0%
	建物清掃サービス	5	15	33.3%
6	インターネット通信サービス	22	14	157.1%
	他のネット接続回線	17	9	188.9%
	光ファイバー	2	3	66.7%
7	他の住居品	19	11	172.7%
	消火器	11	8	137.5%
8	放送 ※	15		—
	ケーブルテレビ放送	14	〔 13 〕	〔 107.7% 〕
9	他の住宅設備	13	13	100.0%
	床下換気扇	5	4	125.0%
10	電気	10	17	58.8%
	点検商法 計	1,295	1,004	129.0%
	全相談件数に占める割合	(1.0%)	(0.7%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表－57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		1, 295	1, 004	129. 0%	
性別	男性	578	461	125. 4%	
	女性	655	502	130. 5%	
	団体	10	8	125. 0%	
	不明	52	33	157. 6%	
年代別	20歳未満	0	1	0. 0%	
	20歳代	14	11	127. 3%	
	30歳代	24	22	109. 1%	
	40歳代	55	66	83. 3%	
	50歳代	132	116	113. 8%	
	60歳代	202	148	136. 5%	
	70歳以上	738	536	137. 7%	
	不明	130	104	125. 0%	
職業別	給与生活者	220	211	104. 3%	
	自営・自由業	64	37	173. 0%	
	家事従事者	195	158	123. 4%	
	学生	4	1	400. 0%	
	無職	660	484	136. 4%	
	その他・不明	152	113	134. 5%	
平均契約金額(千円)		939	1, 102	85. 2%	
平均既払金額(千円)		187	190	98. 4%	
1	主な相談内容	家庭訪販	1, 128	852	132. 4%
2		クーリングオフ一般	394	293	134. 5%
3		信用性	300	251	119. 5%
4		屋根	291	132	220. 5%
5		虚偽説明	238	177	134. 5%
6		契約書・書面一般	208	151	137. 7%
7		高価格・料金	205	163	125. 8%
8		見積り	182	137	132. 8%
9		強引	168	132	127. 3%
10		無料商法	161	178	90. 4%

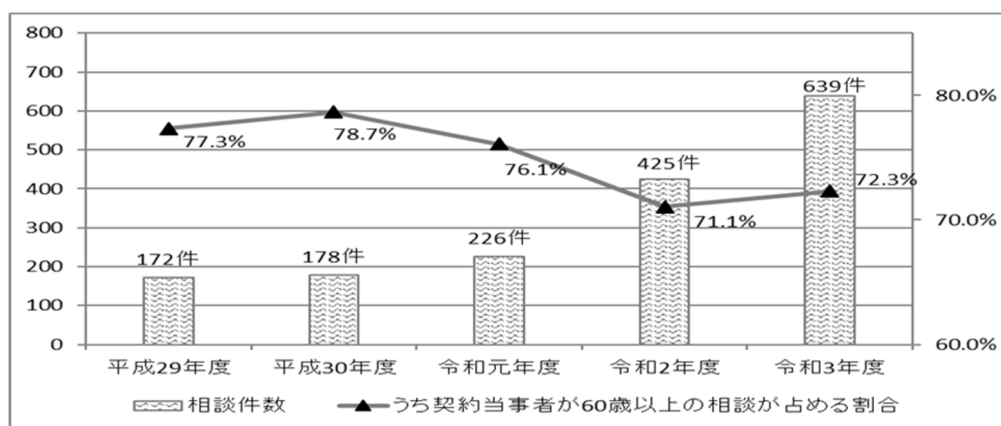
トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高

点検をきっかけとしたリフォーム・修繕工事に関する相談が 812 件と増加しており、特に屋根工事に関する相談件数が 639 件と前年度比 50.3% 増となっている。なかでも、高齢者（60 歳以上）が当事者である相談が全体の 72.3% を占めている。

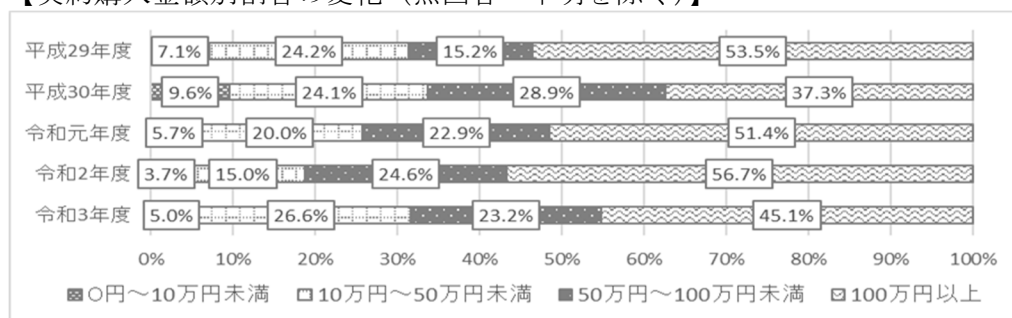
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、100 万円以上の割合が 45.1% と最も多い。契約当事者の年代別では 80 歳代が最も多い。

その多くは、突然、近所で工事をしているという業者が来訪し、家の瓦が壊れているから無料で点検すると屋根に上がってしまったところ、瓦の不具合を指摘され、心配になって工事契約をしたといった相談である。

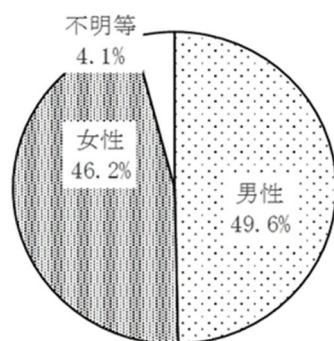
【点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【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）

	3年度	2年度	対前年度比
29歳以下	2	1	200.0%
30歳代	8	8	100.0%
40歳代	29	21	138.1%
50歳代	81	53	152.8%
60歳代	102	76	134.2%
70歳代	150	106	141.5%
80歳代	181	106	170.8%
90歳以上	29	14	207.1%
不明等	57	40	142.5%
計	639	425	150.4%

出典：「令和3年度消費生活相談概要」

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576件で、前年度に比べて23.3%の増加であった。

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17.9%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「他の教養・娯楽」と「役務その他」(38件)であり、ともに前年から大きく増加している。これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていた出会い系サイトやギャンブル情報が「他の教養・娯楽」に、占いサイトが「役務その他」の「祈とうサービス」に分類されることになったためである。

「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」といった相談などが寄せられた。(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が65.5%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が5割以上を占める。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336万4千円、平均既払金額は276万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「高価格・料金」「家庭訪販」が多いほか、「判断不十分者契約」も増加している。(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	3年度	2年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	103	88	117.0%
	屋根工事	44	29	151.7%
2	他の教養・娯楽	38	12	316.7%
	出会い系サイト・アプリ ※	26	〔 30 〕	〔 86.7% 〕
	ギャンブル情報 ※	4	〔 1 〕	〔 400.0% 〕
2	役務その他	38	18	211.1%
	役務その他サービス	15	10	150.0%
	祈とうサービス	15	1	1500.0%
4	理美容	25	24	104.2%
	エステティックサービス	24	22	109.1%
5	家具・寝具	23	14	164.3%
	ふとん類	23	14	164.3%
	次々販売 計	576	467	123.3%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.3%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

表-59 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	576	467	123.3%
性別	男性	181	147	123.1%
	女性	377	317	118.9%
	団体	6	1	600.0%
	不明	12	2	600.0%
年代別	20歳未満	4	3	133.3%
	20歳代	58	69	84.1%
	30歳代	26	22	118.2%
	40歳代	41	33	124.2%
	50歳代	59	37	159.5%
	60歳代	64	48	133.3%
	70歳以上	300	239	125.5%
	不明	24	16	150.0%
職業別	給与生活者	158	136	116.2%
	自営・自由業	39	16	243.8%
	家事従事者	88	69	127.5%
	学生	15	12	125.0%
	無職	239	215	111.2%
	その他・不明	37	19	194.7%
	平均契約金額(千円)	3,364	2,734	123.0%
	平均既払金額(千円)	2,767	2,153	128.5%
1	主な相談内容			
2	解約一般	247	178	138.8%
3	高価格・料金	240	199	120.6%
4	家庭訪販	206	175	117.7%
5	返金	168	135	124.4%
	判断不十分者契約	103	75	137.3%

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53件で、前年度に比べて40.4%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の4割以上を占める。件数は前年度と比べて34.3%の減少であった。第2位は、家庭用電気治療器具などの「医療用具」、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86.8%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5割、「家事従事者」が約2割を占める。

平均契約金額は29万4千円、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、「高価格・料金」「解約一般」が多いほか、「判断不十分者契約」が大きく増加している。（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	3年度	2年度	対前年度比
1	健康食品	23	35	65.7%
2	医療用具	11	9	122.2%
	家庭用電気治療器具	8	6	133.3%
3	商品一般	5	10	50.0%
4	家具・寝具	2	22	9.1%
	ふとん類	2	22	9.1%
4	空調・冷暖房機器	2	1	200.0%
	空気清浄機	1	1	100.0%
	催眠（ＳＦ）商法 計	53	89	59.6%
	全相談件数に占める割合	(0.0%)	(0.1%)	

表－61 催眠（ＳＦ）商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比
相 談 件 数		53	89	59.6%
性 別	男性	3	11	27.3%
	女性	46	72	63.9%
	団体	1	1	100.0%
	不明	3	5	60.0%
年 代 別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	3	0	—
	30歳代	0	0	—
	40歳代	1	1	100.0%
	50歳代	4	4	100.0%
	60歳代	2	2	100.0%
	70歳以上	39	73	53.4%
	不明	4	9	44.4%
職 業 別	給与生活者	6	7	85.7%
	自営・自由業	1	1	100.0%
	家事従事者	13	18	72.2%
	学生	0	0	—
	無職	28	54	51.9%
	その他・不明	5	9	55.6%
	平均契約金額(千円)		294	641
平均既払金額(千円)		190	516	36.8%
1 2 3 4 4 主 な 相 談 内 容	高価格・料金	20	43	46.5%
	解約一般	14	23	60.9%
	判断不十分者契約	11	3	366.7%
	クーリングオフ一般	9	24	37.5%
	次々販売	9	5	180.0%

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うて、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628件で、前年度に比べて13.8%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」（158件）であり、「アポイントメントセールス」全体の25.2%を占める。このうち最も多い「ビジネス教室」は前年度と比較して61.2%増と大きく増加している。「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。

第2位は「内職・副業」（116件）で前年度より46.8%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」の相談が多く寄せられている。第3位は「他の金融関連サービス」（63件）であり、前年度と比較して激増している。これは主に、令和3年4月に行われた分類・キーワードの変更により、前年度までは「運輸・通信サービス」の中の「放送・コンテンツ等」に含まれていた自動売買ツール等が「他の金融関連サービス」に分類されることになったためである。（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64.8%、「学生」が16.9%を占めた。

平均契約金額は76万6千円、平均既払金額は46万1千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「クーリングオフ一般」「解約一般」「返金」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	3年度	2年度	対前年度比
1	教室・講座	158	144	109.7%
	ビジネス教室	79	49	161.2%
	タレント・モデル養成教室	35	55	63.6%
	他の教室・講座	27	21	128.6%
2	内職・副業	116	79	146.8%
	他の内職・副業	80	59	135.6%
	タレント・モデル内職	32	14	228.6%
3	他の金融関連サービス	63	7	900.0%
	金融コンサルティング	58	3	1933.3%
4	役務その他	55	51	107.8%
	役務その他サービス	47	39	120.5%
5	他の教養・娯楽	44	17	258.8%
	ギャンブル情報 ※	28	〔 11 〕	〔 254.5% 〕
	教養・娯楽サービスその他	10	16	62.5%
	アポイントメントセールス 計	628	552	113.8%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.4%)	

※ 新設されたキーワード項目

令和3年4月に行った分類・キーワードの変更により、新設された商品・役務名が存在するが、前年度と単純比較が可能な場合は、前年度の相談件数を括弧で示し、単純比較できない場合は空欄としている。なお、括弧内で示した前年度の相談件数は、各中分類の件数には含めていない。

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	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	628	552	113.8%
性別	男性	295	282	104.6%
	女性	325	267	121.7%
	団体	4	3	133.3%
	不明	4	0	—
年代別	20歳未満	12	13	92.3%
	20歳代	441	382	115.4%
	30歳代	64	46	139.1%
	40歳代	36	26	138.5%
	50歳代	30	29	103.4%
	60歳代	11	21	52.4%
	70歳以上	22	24	91.7%
	不明	12	11	109.1%
職業別	給与生活者	407	343	118.7%
	自営・自由業	34	29	117.2%
	家事従事者	13	15	86.7%
	学生	106	91	116.5%
	無職	51	58	87.9%
	その他・不明	17	16	106.3%
	平均契約金額(千円)	766	1,056	72.5%
	平均既払金額(千円)	461	477	96.6%
1	主 な 相 談 内 容			
1	クーリングオフ一般	253	222	114.0%
3	解約一般	253	205	123.4%
4	返金	242	180	134.4%
4	高価格・料金	211	145	145.5%
5	サイドビジネス商法	193	159	121.4%

⑫ キャッチセールス

「キャッチセールス」とは、繁華街等で通行人を呼び止め、近くの営業所等に同行させて契約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147件で、前年度に比べて25.6%の増加であった。

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、高額な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「移动通信サービス」で「不要なオプションを付けるように言われ断り切れなかった」といった相談が寄せられた。第3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。(表-64)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が66.7%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く49.7%を占める。職業別では、「給与生活者」が53.1%、「学生」が17.0%を占める。

平均契約金額は82万3千円、平均既払金額は15万2千円である。

キーワード別で見ると、「解約一般」「クーリングオフ一般」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	3年度	2年度	対前年度比
1	理美容	28	23	121.7%
	エステティックサービス	26	15	173.3%
	パーマ	2	8	25.0%
2	移动通信サービス	15	6	250.0%
	モバイルデータ通信	8	3	266.7%
	携帯電話サービス	7	3	233.3%
3	飲料	11	10	110.0%
	ミネラルウォーター	10	10	100.0%
3	教室・講座	11	5	220.0%
	タレント・モデル養成教室	6	2	300.0%
5	外食・食事宅配	8	10	80.0%
	外食	8	10	80.0%
	キャッチセールス 計	147	117	125.6%
	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	3年度	2年度	対前年度比
	相 談 件 数	147	117	125.6%
性別	男性	46	40	115.0%
	女性	98	74	132.4%
	団体	0	1	0.0%
	不明	3	2	150.0%
年代別	20歳未満	8	6	133.3%
	20歳代	73	57	128.1%
	30歳代	21	11	190.9%
	40歳代	8	9	88.9%
	50歳代	6	6	100.0%
	60歳代	6	7	85.7%
	70歳以上	18	12	150.0%
	不明	7	9	77.8%
職業別	給与生活者	78	70	111.4%
	自営・自由業	6	2	300.0%
	家事従事者	12	6	200.0%
	学生	25	21	119.0%
	無職	21	12	175.0%
	その他・不明	5	6	83.3%
	平均契約金額(千円)	823	818	100.6%
	平均既払金額(千円)	152	134	113.4%
1	解約一般	57	47	121.3%
2	クーリングオフ一般	48	28	171.4%
3	高価格・料金	36	41	87.8%
4	契約書・書面一般	32	16	200.0%
5	強引	23	15	200.0%
5	無料商法	23	23	100.0%
5	返金	23	12	191.7%

⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は1,814件で、前年度と比べて5.0%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60.9%を占める。年代別では「20歳代」が19.6%、「50歳代」が17.9%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2割以上を占めている。

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1,085件で、多重債務相談全体の約6割を占める。

借入金の総額は、「100万円未満」が21.8%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(19.3%)、「500万円以上1,000万円未満」(7.3%)となっている。平均借入金額は約295万4千円で、前年度と比較して減少している。(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、「コロナ禍で減収。約300万円の借入れがあるほか、国からの助成金の借入れもある。返済できないので借金を整理したい。」「地方で一人暮らしをしている父に多額の借金があることが発覚した。父は年金生活者で返済はできない。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		3 年度	2 年度	対前年度比
相 談 件 数		1,814	1,728	105.0%
性 別	男性	1,105	1,073	103.0%
	女性	668	605	110.4%
	団体	9	13	69.2%
	不明	32	37	86.5%
年 代 別	20歳未満	5	11	45.5%
	20歳代	355	283	125.4%
	30歳代	219	239	91.6%
	40歳代	276	286	96.5%
	50歳代	325	299	108.7%
	60歳代	212	200	106.0%
	70歳以上	260	235	110.6%
	不明	162	175	92.6%
職 業 別	給与生活者	984	917	107.3%
	自営・自由業	113	98	115.3%
	家事従事者	65	47	138.3%
	学生	33	28	117.9%
	無職	478	493	97.0%
	その他・不明	141	145	97.2%

項 目		3 年度	2 年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,085	1,053	103.0%
	住宅ローン	44	31	141.9%
	他の融資サービス	15	18	83.3%
借入金総額	100万円未満	396	393	100.8%
	100万円以上 300万円未満	351	348	100.9%
	300万円以上 500万円未満	130	123	105.7%
	500万円以上 1,000万円未満	132	119	110.9%
	1,000万円以上	48	86	55.8%
	記入有計	1,057	1,069	98.9%
	平均借入金額(千円)	2,954	4,406	67.0%

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328件で、前年度に比べて60.5%の減少であった。

主な商品・役務で見ると、「工事・建築」「エステティックサービス」「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「工事・建築」であるが、「キッチンのリフォームを業者に依頼したが経営が立ち行かなくなり工事が止まったままになっている。」「雨樋の施工不良が判明したので施工業者に連絡をしたが倒産していた。どうしたらよいか。」などの相談が寄せられた。

次に件数の多い「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、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。」

倒産に係る相談の平均契約金額は215万円、平均既払金額は204万円である。(表－67)

表－67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比
相 談 件 数		328	831	39.5%
性 別	男性	115	213	54.0%
	女性	193	565	34.2%
	団体	9	20	45.0%
	不明	11	33	33.3%
年 代 別	20歳未満	0	3	0.0%
	20歳代	43	131	32.8%
	30歳代	51	126	40.5%
	40歳代	50	119	42.0%
	50歳代	43	126	34.1%
	60歳代	35	87	40.2%
	70歳以上	64	132	48.5%
	不明	42	107	39.3%
職 業 別	給与生活者	149	469	31.8%
	自営・自由業	34	32	106.3%
	家事従事者	36	84	42.9%
	学生	6	14	42.9%
	無職	59	128	46.1%
	その他・不明	44	104	42.3%

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比
主 要 な 商 品 ・ 役 務	工事・建築	24	25	96.0%
	エステティックサービス	21	112	18.8%
	商品一般	14	52	26.9%
	電気	14	12	116.7%
	ファンド型投資商品	14	29	48.3%
平均契約金額(千円)		2,150	1,966	109.4%
平均既払金額(千円)		2,040	786	259.5%

(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3年度の「危害」に関する相談は1,811件で、前年度と比べて5.5%の減少であった。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(638件)であり、次いで、「その他の傷病及び諸症状」(473件)、「消化器障害」(166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、最も多い相談は「化粧品」(430件)である。「シャンプー」や「乳液」などの定期購入にかかるものが多い。「シャンプー」では「頭皮にかゆみが出た」「白髪に効果があるという商品を使用したところ脱毛の症状が出た。」などの、「乳液」では「皮膚がかぶれた」「シミに効果があるという商品を使用したところ肌が赤くなりかゆみが出た。」など様々な相談が寄せられた。

第2位は、「医療」(262件)である。うち「医療サービス」(176件)では、「美容医療」が多くを占め、「医療全身脱毛の施術を受けた際、足に火傷を負った」「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「歯科治療」(58件)では、インプラントやクリーニングに関するものが多く、「インプラントを施術したところアレルギー反応が出た」「クリーニングをしたら歯にクラックが入った」などの相談が寄せられた。

第3位は「理美容」(169件)で、主な内訳は脱毛や痩身などの「エステティックサービス」(86件)や「パーマ」(49件)である。「美容脱毛で肌荒れが発生し、なかなか痕が治らない」といった相談などが寄せられた。

第5位は「レンタル・リース・貸借」(75件)で主な内訳は「賃貸アパート」(66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75.8%である。年代別では「50歳代」が最も多い。

職業別では、「給与生活者」が最も多く41.5%、次いで「無職」が18.8%、「家事従事者」が15.3%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(789件)が「危害に関する相談」全体の43.6%と最も多いが、前年と比較して減少している。「治療1ヶ月以上」は105件、「死亡」は4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３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	1,811	37	12	1	114	72	2	4	33	21	1	12	111	2	638	2	13	55	166	473	42
化粧品	430																				
シャンプー	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	0	0	1	0	8	1
乳液	69	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	67	0	0	0	0	1	0
医療	262																				
医療サービス	176	0	0	0	1	5	0	1	0	1	0	4	29	2	48	0	0	2	6	75	2
歯科治療	58	0	0	0	2	1	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	46	3
理美容	169																				
エステティックサービス	86	2	0	0	10	1	0	0	2	0	0	0	24	0	37	0	0	0	2	8	0
パーマ	49	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	3	0	26	0	0	0	0	14	0
健康食品	147																				
他の健康食品	85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	46	13	1
酵素食品	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	12	2	0
レンタル・リース・貸借	75																				
賃貸アパート	66	2	2	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	14	2	23	7

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			3 年 度	2 年 度	対前年度比
相 談 件 数			1,811	1,916	94.5%
被害者	性別	男性	401	440	91.1%
		女性	1,372	1,442	95.1%
		不明	38	34	111.8%
	年代別	20歳未満	48	54	88.9%
		20歳代	184	177	104.0%
		30歳代	230	238	96.6%
		40歳代	305	330	92.4%
		50歳代	365	430	84.9%
		60歳代	254	254	100.0%
		70歳以上	272	297	91.6%
		不明	153	136	112.5%
	職業別	給与生活者	751	812	92.5%
		自営・自由業	139	113	123.0%
家事従事者		277	320	86.6%	
学生		71	63	112.7%	
無職		340	391	87.0%	
その他・不明		233	217	107.4%	

項 目		3 年 度	2 年 度	対前年度比
危害程度	治療 1 週間未満	388	367	105.7%
	1 ～ 2 週間	147	99	148.5%
	3 週間～ 1 か月	89	73	121.9%
	1 か月以上	105	116	90.5%
	死亡	4	6	66.7%
	不明	289	322	89.8%
	医者にかからず	789	933	84.6%

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、危害につながるおそれがある相談である。令和３年度の「危険」に関する相談件数は316件で、前年度(335件)より19件減少した。

危険の内容を見ると、最も多いものが「異物の混入」(46件)、第２位が「過熱・こげる」(45件)、第３位が「発煙・火花」(41件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(17件)が最も多く、その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「スマートフォン」(12件)で、「過熱・こげる」に関する相談が多く寄せられた。第３位は「電球類」「賃貸アパート」「外食」であり、「賃貸アパート」では、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３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	316	9	29	41	45	0	1	3	1	10	3	8	37	9	27	12	1	11	1	46	2	19	1
1 普通・小型自動車	17	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0
2 スマートフォン	12	0	2	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 電球類	9	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 賃貸アパート	9	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0
3 外食	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0
6 弁当	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	1
6 電話関連機器・用品	8	0	1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 空気清浄機	7	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
9 ヘアードライヤー	6	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 テレビジョン	6	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
9 電動自転車	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0