

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42,447件寄せられ、前年度(39,762件)から6.8%増加したが、高齢者の相談が全相談に占める割合は32.6%と微増となった。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」(4,575件)で、主なものは「化粧クリーム」、「乳液」、「ファンデーション」である。どれも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第2位の「商品一般」(3,362件)は、クレジットカード会社やECサイト等を名乗り、料金督促のメールやショートメッセージを送り付ける架空請求の相談が多く寄せられている。

第3位は「工事・建築・加工」(2,556件)では、家庭訪販で、「屋根工事」等の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。

前年度より増加が目立つ相談は、「化粧品」の2,191件増加(91.9%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57.2%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、前年度と比べすべての年代で増加している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の64.9%を占めている。

平均契約金額は100万円と、59歳以下の相談の平均契約金額88万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、「定期購入」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

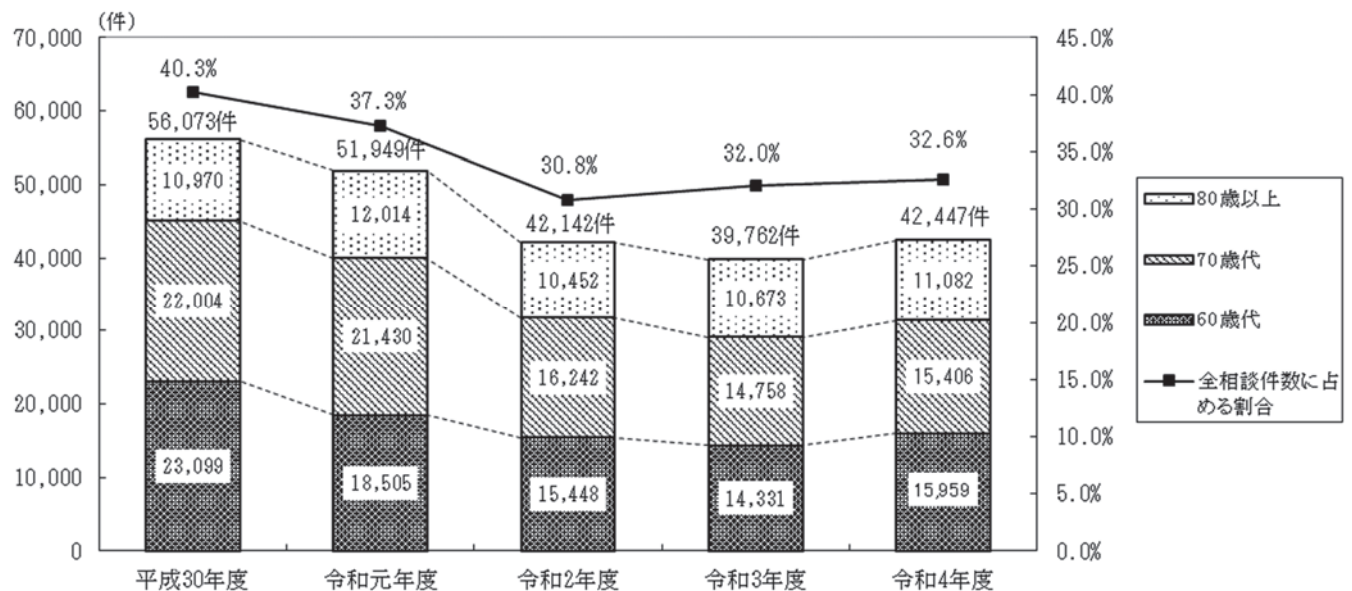


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1化粧品	4,575	2,384	191.9%
化粧品			
化粧品クリーム	972	218	445.9%
乳液	822	379	216.9%
ファンデーション	419	137	305.8%
2商品一般	3,362	3,174	105.9%
3工事・建築・加工	2,556	2,570	99.5%
屋根工事	1,252	1,186	105.6%
衛生設備工事	269	290	92.8%
塗装工事	215	208	103.4%
4役務その他	2,155	2,343	92.0%
役務その他サービス	1,114	1,206	92.4%
祈とうサービス	206	176	117.0%
5健康食品	1,425	1,276	111.7%
6レンタル・リース・賃借	1,203	1,205	99.8%
賃貸アパート	902	925	97.5%
7移動通信サービス	1,128	1,468	76.8%
携帯電話サービス	979	1,305	75.0%
モバイルデータ通信	133	146	91.1%
8娯楽等情報配信サービス	956	1,042	91.7%
アダルト情報	488	632	77.2%
他の娯楽等情報配信サービス	183	160	114.4%
映像配信サービス	162	135	120.0%
8修理・補修	946	1,170	80.9%
修理サービス	920	1,139	80.8%
10インターネット通信サービス	941	966	97.4%
光ファイバー	450	494	91.1%
他のネット通信関連サービス	215	219	98.2%
高齢者相談 計	42,447	39,762	106.8%
全相談件数に占める割合	(32.6%)	(32.0%)	

表-37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	42,447	39,762	106.8%
性別			
男性	17,951	16,820	106.7%
女性	24,295	22,387	108.5%
不明	201	555	36.2%
年代別			
60歳代	15,959	14,331	111.4%
70歳代	15,406	14,758	104.4%
80歳以上	11,082	10,673	103.8%
職業別			
給与生活者	8,427	6,917	121.8%
自営・自由業	3,271	2,942	111.2%
家事従事者	6,910	6,577	105.1%
学生	16	20	80.0%
無職	20,632	20,195	102.2%
その他・不明	3,191	3,111	102.6%
平均契約金額(千円)	1,003	946	106.0%
平均既払金額(千円)	699	581	120.3%
1主な相談内容			
1 解約一般	12,474	10,104	123.5%
2 インターネット通販	11,421	8,730	130.8%
3 定期購入	5,767	3,178	181.5%
4 電子広告	5,651	3,804	148.6%
5 連絡不能	4,889	3,744	130.6%
6 高価格・料金	4,462	4,171	107.0%
7 返金	4,220	3,733	113.0%
8 契約書・書面一般	4,183	4,216	99.2%
9 信用性	4,182	4,104	101.9%
10 家庭訪問	4,063	4,723	86.0%

<参考：平均契約金額の推移>

単位：千円

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
高齢者(60歳以上)	1,463	1,452	958	946	1,003
59歳以下	1,088	985	810	891	881
全体	1,260	1,179	888	946	1,117

「平均契約金額の推移」のうち令和4年度については、年齢不明・未回答の相談者の平均契約金額が高額であったことから、全体契約金額が、高齢者契約金額と59歳以下契約金額を上回っている。

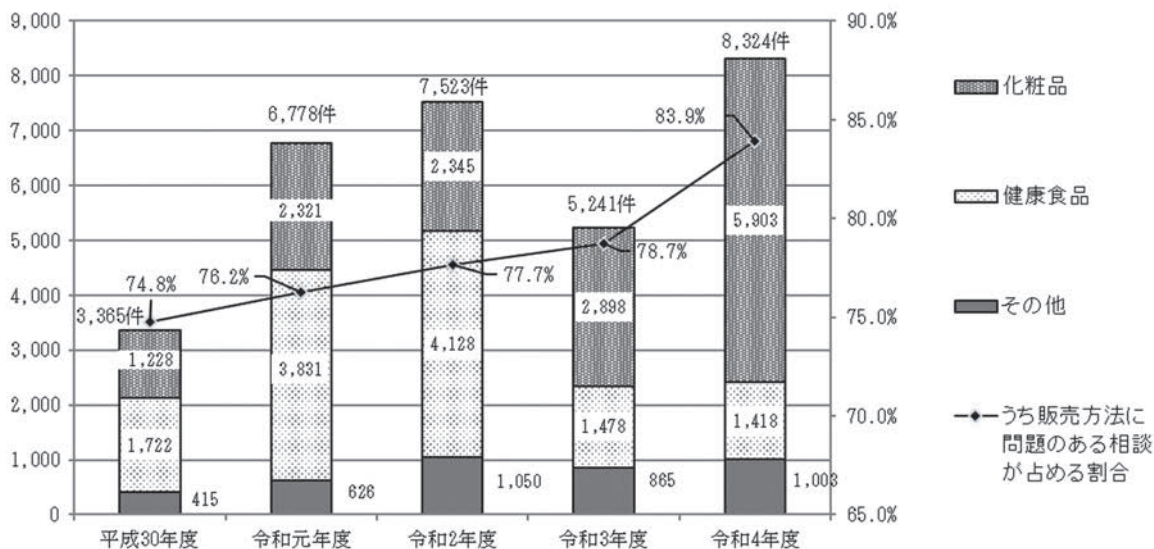
トピックス：「定期購入」に関する相談が増加。化粧品で倍増。

SNS等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、実は複数回商品を購入しなければならない「定期購入」だったという相談が、令和4年度も多く寄せられた。相談件数は8,324件で、対前年度比158.8%と大幅に増加し、特に高齢者（60歳以上）で対前年度比186.7%と増加率が高い。

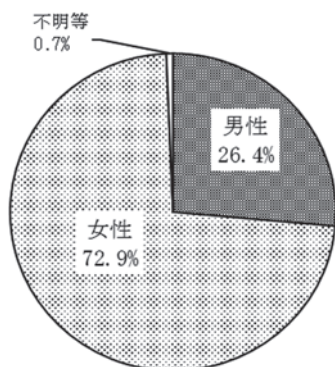
定期購入の内訳をみると、「化粧品」の購入に関する相談が対前年度比203.7%と倍増している。また、複数回購入しないと解約できない等、販売方法に問題があると考えられる相談の割合が年々上昇しており、令和4年度は83.9%となっている。

男女別では、女性が72.9%を占めている。契約当事者の年代別では30歳代以上の全ての年代で増加している。

【定期購入に関する相談件数及び販売方法に問題があると考えられる割合の推移】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
20歳未満	219	322	68.0%
20歳代	260	307	84.7%
30歳代	434	398	109.0%
40歳代	1,199	797	150.4%
50歳代	2,230	1,236	180.4%
60歳代	1,987	1,013	196.2%
70歳以上	1,746	986	177.1%
不明等	249	182	136.8%
計	8,324	5,241	158.8%

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17,229件で、前年度(15,948件)から8.0%増加したが、若者の相談件数が全相談件数に占める割合は13.2%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816件で、前年度(787件)から3.7%増加した。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「理美容」(2,665件)で、対前年度比326.6%と激増しており、若者の相談全体の15.5%を占めている。なかでも、エステティックサービスに関する相談が多い。これは、脱毛エステの一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられたことによるものである。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,644件)で、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3位は「他の教養・娯楽」(1,223件)であり、「インターネットゲーム」「出会い系サイト・アプリ」に関する相談が多い。

前年度より増加が目立つ相談は、第1位「理美容」が激増しているほか、第6位「医療」が大きく増加しており、なかでも医療脱毛等を含む「医療サービス」(536件)が対前年度比151.8%と大幅に増加している。

一方、減少が目立つ相談は、第7位「内職・副業」(581件)が対前年度比77.1%と大きく減少している。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が58.6%と、「男性」を上回っている。年代別では「20歳代」が8割以上を占めている。職業別では「給与生活者」が5割以上、「学生」が約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、「連絡不能」「約束不履行」等の増加率が目立つ。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移

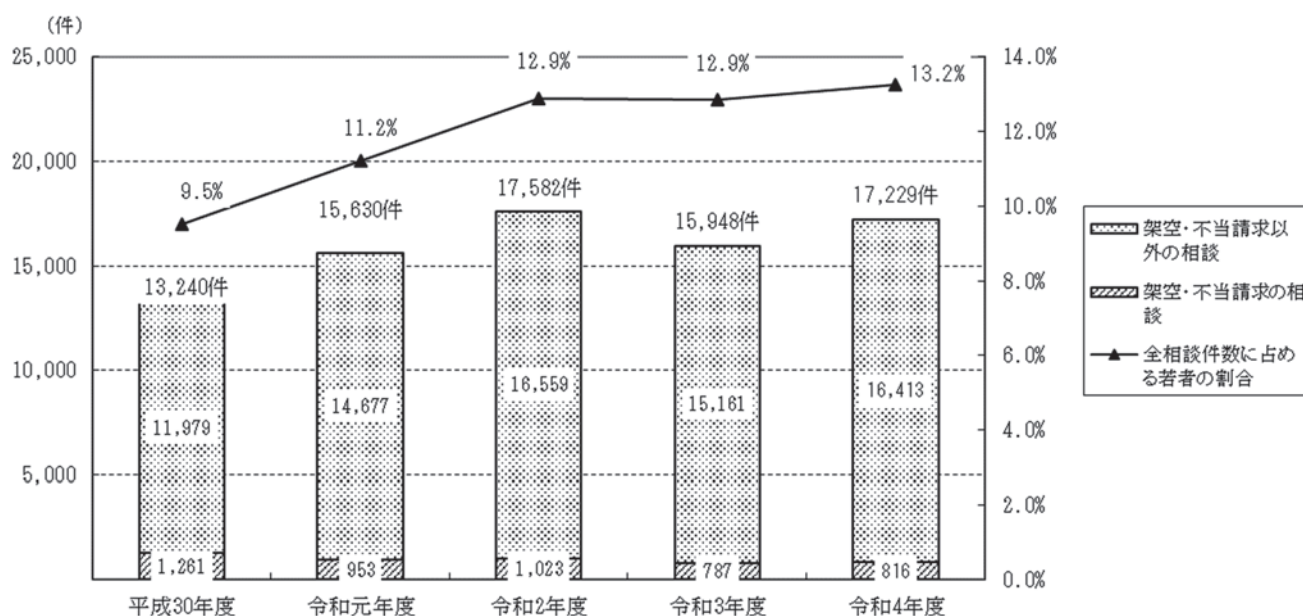


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 理美容	2,665	816	326.6%
エステティックサービス	2,503	707	354.0%
脱毛エステ	2,182	455	479.6%
2 レンタル・リース・貸借	1,644	1,746	94.2%
不動産賃借	1,486	1,630	91.2%
賃貸アパート	1,450	1,569	92.4%
3 他の教養・娯楽	1,223	1,330	92.0%
インターネットゲーム	549	566	97.0%
出会い系サイト・アプリ	308	357	86.3%
教養・娯楽サービスその他	124	141	87.9%
4 教室・講座	826	920	89.8%
ビジネス教室	233	288	80.9%
スポーツ・健康教室	206	180	114.4%
タレント・モデル養成教室	91	100	91.0%
5 役務その他	761	774	98.3%
役務その他サービス	482	412	117.0%
廃品回収サービス	85	134	63.4%
6 医療	700	485	144.3%
医療サービス	536	353	151.8%
歯科医療	126	94	134.0%
7 内職・副業	581	754	77.1%
他の内職・副業	425	632	67.2%
8 商品一般	543	606	89.6%
9 電気	502	469	107.0%
10 紳士・婦人洋服	489	464	105.4%
若者相談 計	17,229	15,948	108.0%
全相談件数に占める割合	(13.2%)	(12.9%)	

表-39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	17,229	15,948	108.0%
性別			
男性	7,018	7,331	95.7%
女性	10,094	8,511	118.6%
不明	117	106	110.4%
年代別			
10歳未満	134	163	82.2%
10歳代	2,457	2,201	111.6%
20歳代	14,638	13,584	107.8%
職業別			
給与生活者	10,279	9,376	109.6%
自営・自由業	618	499	123.8%
家事従事者	230	213	108.0%
学生	4,709	4,470	105.3%
無職	882	838	105.3%
その他・不明	511	552	92.6%
平均契約金額(千円)	544	572	95.1%
平均既払金額(千円)	214	217	98.6%
1 主な相談内容			
1 解約一般	7,002	5,980	117.1%
2 インターネット通販	4,932	5,168	95.4%
3 返金	4,759	3,931	121.1%
4 高価格・料金	2,973	2,886	103.0%
5 連絡不能	2,783	1,519	183.2%
6 電子広告	2,686	2,848	94.3%
7 契約書・書面一般	2,208	2,129	103.7%
8 SNS	1,849	1,845	100.2%
9 クレジットカード	1,695	1,433	118.3%
10 約束不履行	1,571	989	158.8%

<参考：若者の年代別の商品サービス上位>

20歳未満 (2,591件)		20～24歳 (7,005件)		25～29歳 (7,633件)	
1 インターネットゲーム	479	脱毛エステ	1,173	賃貸アパート	955
2 脱毛エステ	200	賃貸アパート	453	脱毛エステ	809
3 健康食品	117	他の内職・副業	274	電気	252
4 医療サービス	110	役務その他サービス	233	医療サービス	238
5 商品一般	100	電気	226	商品一般	233
6 脱毛剤	79	商品一般	210	役務その他サービス	200
7 出会い系サイト・アプリ	70	医療サービス	188	修理サービス	171
8 アダルト情報	57	外食	158	外食	140
9 コンサート	50	修理サービス	156	フリーローン・サラ金	125
10 役務その他サービス	49	出会い系サイト・アプリ	156	他の内職・副業	124
11 賃貸アパート	42	ビジネス教室	131	スポーツ・健康教室	114
12 化粧品その他	33	金融コンサルティング	129	光ファイバー	113
12 映像配信サービス	33	フリーローン・サラ金	115	ビジネス教室	94
14 他の娯楽等情報配信サービス	32	他の娯楽等情報配信サービス	77	出会い系サイト・アプリ	82
15 紳士・婦人洋服一般	28	スポーツ・健康教室	70	歯科治療	80

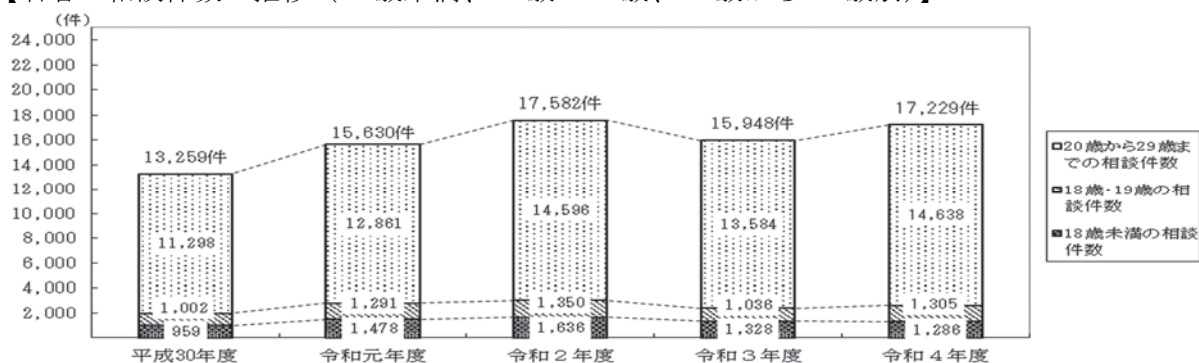
トピックス：成人として扱われることになった18歳・19歳

令和4年4月から成年年齢引下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談は1,305件であり、対前年度比で126.0%と大きく増加した。

商品・役務別に見ると、最も多い相談は「理美容」(231件)となっている。増加率でみると、若者全体と同様の傾向で、第1位「理美容」(231件)が、対前年度比537.2%と激増、第2位「医療」(103件)が、対前年度比468.2%とこちらも激増している。

契約購入金額別割合(無回答・不明を除く)をみると、「5万円～10万円未満」の割合が35.3%と最も多い。平均契約金額は22万円と、前年度(14万円)と比較して約1.5倍となっている。

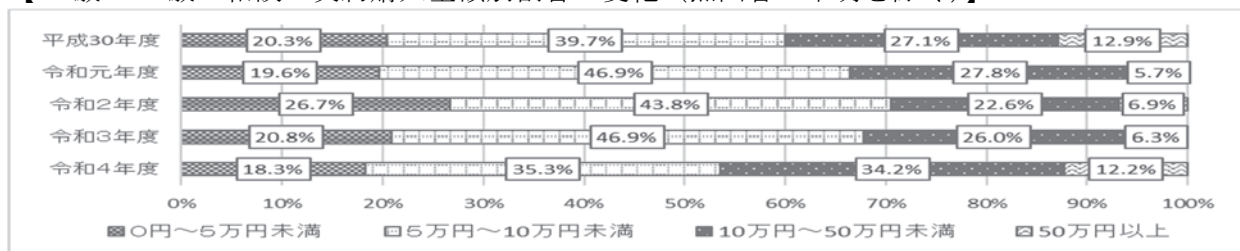
【若者の相談件数の推移(18歳未満、18歳・19歳、20歳から29歳別)】



【18歳・19歳の相談 商品・役務別相談件数 上位10位】

商品・役務分類	4年度件数	3年度件数	対前年度比	主な項目
1 理美容	231	43	537.2%	エステティックサービス等
2 医療	103	22	468.2%	医療脱毛、美容医療等
3 他の教養・娯楽	90	85	105.9%	出会い系サイト・マッチングアプリ、インターネットゲーム等
4 教室・講座	60	73	82.2%	自動車教習所、タレント養成等
5 商品一般	55	51	107.8%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
6 化粧品	54	74	73.0%	化粧品の定期購入、脱毛クリーム等
6 娯楽等情報配信サービス	54	90	60.0%	アダルトサイト、有料動画配信サービスなど
8 役務その他	51	38	134.2%	コンサルティング・サポート契約、占いサイト等
9 レンタル・リース・貸借	49	43	114.0%	賃貸アパート・マンション等
10 紳士・婦人洋服	43	49	87.8%	洋服、ジャケット、婦人服等
10 内職・副業	43	44	97.7%	副業サイト、情報商材、アフィリエイト等

【18歳・19歳の相談 契約購入金額別割合の変化(無回答・不明を除く)】



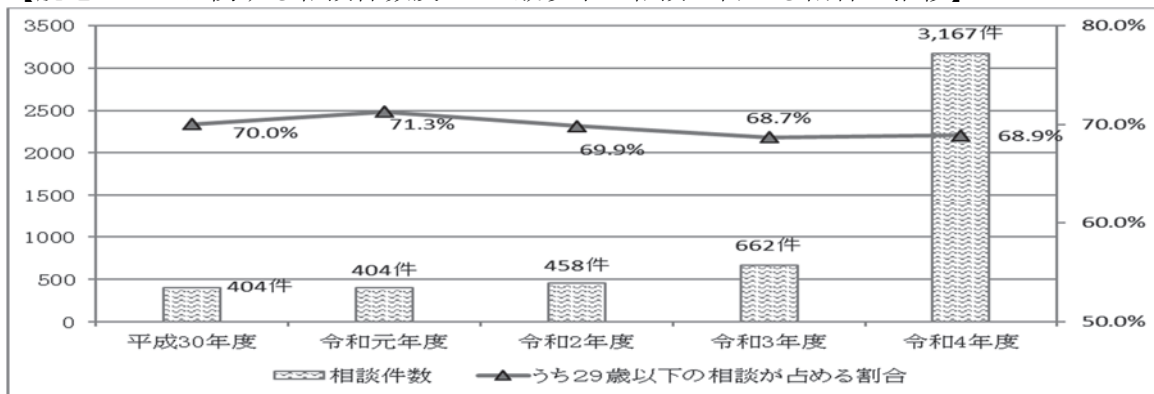
トピックス：脱毛エステに関する相談が激増

脱毛エステに関する相談件数は3,167件であり、対前年度比478.4%と激増している。

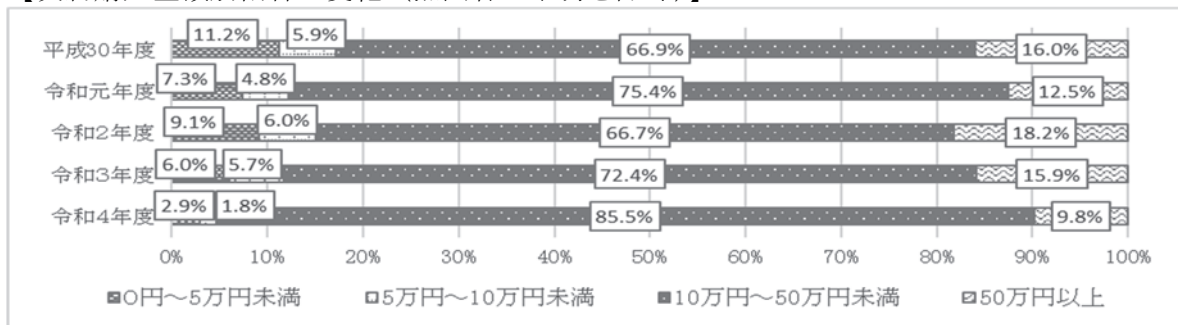
男女別では、女性が90.5%を占める。契約当事者の年代別では20歳代(1,982件)が最も多く、対前年度比465.3%となっている。また、全ての年代で、対前年度比4倍以上と激増している。契約購入金額別割合(無回答・不明を除く)をみると、「10万円以上50万円未満」の割合が85.5%と大きく、「50万円以上」とあわせると10万円以上の契約の割合が全体の9割を超えている。

相談件数の激増の原因は、脱毛エステの一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられたことによるものである。

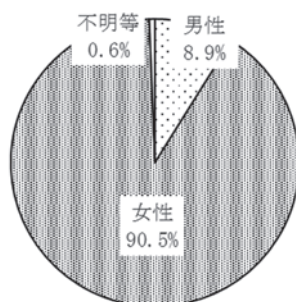
【脱毛エステに関する相談件数及び29歳以下の相談が占める割合の推移】



【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】

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
18歳未満	24	2	1200.0%
18歳・19歳	176	27	651.9%
20歳代	1,982	426	465.3%
30歳代	568	109	521.1%
40歳代	244	53	460.4%
50歳以上	105	18	583.3%
不明等	68	27	251.9%
計	3,167	662	478.4%

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4年度の相談件数は1,655件あり、前年度と比べて3.8%減少した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「工事・建築・加工」(157件)であり、「屋根工事」「工事・建築サービス」等の相談が寄せられている。

第2位は「書籍・印刷物」(131件)で、そのうち「新聞」が約9割を占める。

第3位は「健康食品」(120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、新聞広告等様々である。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が60.7%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が73.5%を占める。職業別では「無職」が67.4%、「家事従事者」が10.2%を占める。

平均契約金額は171万7千円、平均既払金額は116万6千円となっている。

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	4年度	3年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	157	159	98.7%
屋根工事	90	90	100.0%
工事・建築サービス	17	10	170.0%
増改築工事	14	9	155.6%
塗装工事	10	12	83.3%
2 書籍・印刷物	131	135	97.0%
新聞	117	122	95.9%
3 健康食品	120	113	106.2%
4 化粧品	96	71	135.2%
5 商品一般	87	81	107.4%
6 役務その他	78	80	97.5%
役務その他サービス	35	36	97.2%
廃品回収サービス	8	7	114.3%
折とうサービス	8	4	200.0%
7 魚介類	65	70	92.9%
かに	12	15	80.0%
8 他の教養・娯楽	56	54	103.7%
出会い系サイト・アプリ	15	19	78.9%
インターネットゲーム	14	8	175.0%
教養・娯楽サービスその他	11	10	110.0%
9 アクセサリー	52	50	104.0%
指輪	22	12	183.3%
ネックレス	13	17	76.5%
9 移动通信サービス	52	70	74.3%
携帯電話サービス	47	58	81.0%
モバイルデータ通信	4	12	33.3%
判断不十分者契約 計	1,655	1,721	96.2%
全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.4%)	

表-41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	1,655	1,721	96.2%
性別			
男性	598	614	97.4%
女性	1,005	1,039	96.7%
団体	7	12	58.3%
不明	45	56	80.4%
年代別			
20歳未満	27	15	180.0%
20歳代	58	49	118.4%
30歳代	39	40	97.5%
40歳代	36	47	76.6%
50歳代	79	83	95.2%
60歳代	72	74	97.3%
70歳以上	1,216	1,264	96.2%
不明	128	149	85.9%
職業別			
給与生活者	153	132	115.9%
自営・自由業	35	33	106.1%
家事従事者	168	184	91.3%
学生	21	13	161.5%
無職	1,115	1,179	94.6%
その他・不明	163	180	90.6%
平均契約金額(千円)	1,717	1,814	94.7%
平均既払金額(千円)	1,166	793	147.0%
主な相談内容			
1 解約一般	712	684	104.1%
2 家庭訪問	480	531	90.4%
3 契約書・書面一般	314	331	94.9%
4 高価格・料金	261	306	85.3%
5 クーリングオフ一般	232	259	89.6%
6 電話勧誘	188	206	91.3%
7 インターネット通販	186	136	136.8%
8 返金	160	177	90.4%
9 定期購入	144	101	142.6%
10 返品	134	130	103.1%

(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等の「架空・不当請求」に関する相談は6,964件で、全相談件数に占める割合は5.4%であった。相談件数は、前年度(7,068件)に比べて1.5%減少したが、これは「架空請求」(1,428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、最も多い相談は、「商品一般」(1,457件)で、架空・不当請求の相談全体の20.9%を占める。前年度に比べて71件減少(4.6%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、「娯楽等情報配信サービス」(1,303件)で、なかでも、ワンクリック請求などの相談が多い「アダルト情報」(912件)が約7割を占めている。

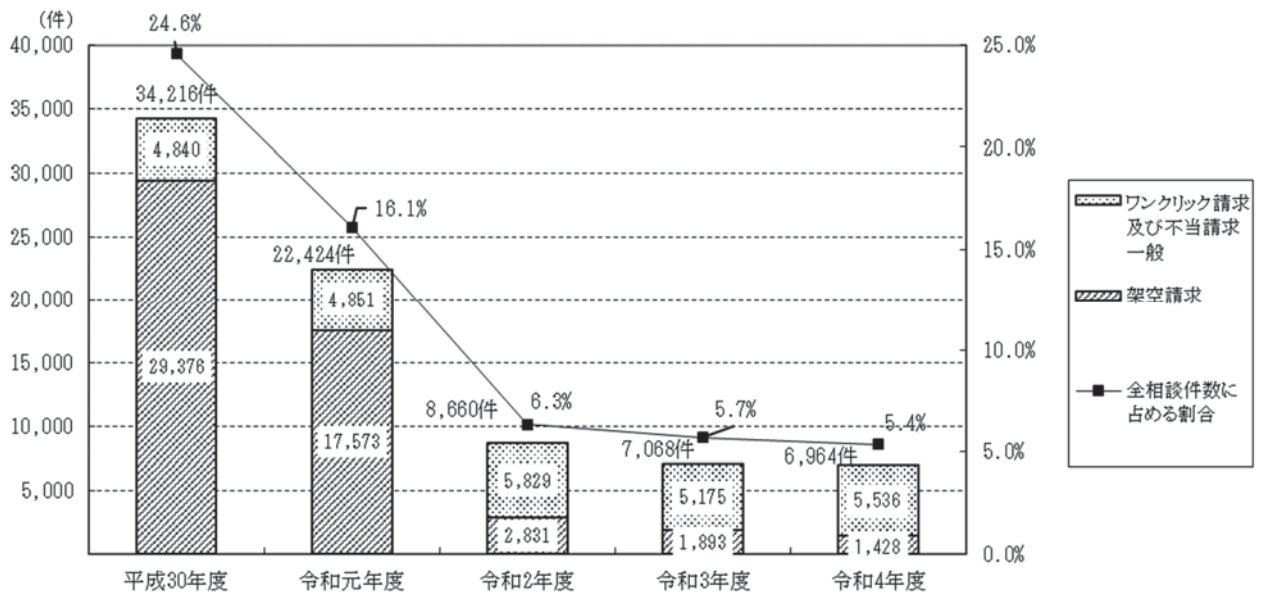
第3位は「レンタル・リース・貸借」(530件)で、このうち「賃貸アパート」(394件)が74.3%を占めており、退去の際の敷金返還に係る相談が多く寄せられている。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が47.5%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。職業別では「給与生活者」が41.0%を占め最も多く、次いで「無職」が24.1%、「家事従事者」は8.6%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31万8千円、平均既払金額は8万6千円である。

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」が多い。(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	4年度	3年度	対前年度比
1 商品一般	1,457	1,528	95.4%
2 娯楽等情報配信サービス	1,303	1,513	86.1%
アダルト情報	912	1,137	80.2%
映像配信サービス	137	130	105.4%
3 レンタル・リース・貸借	530	485	109.3%
賃貸アパート	394	392	100.5%
4 役務その他	348	346	100.6%
役務その他サービス	175	194	90.2%
広告代理サービス	45	26	173.1%
祈とうサービス	30	39	76.9%
5 移動通信サービス	313	406	77.1%
携帯電話サービス	259	333	77.8%
モバイルデータ通信	45	66	68.2%
6 化粧品	293	144	203.5%
乳液	46	25	184.0%
7 インターネット通信サービス	207	234	88.5%
光ファイバー	75	80	93.8%
他の通信関連サービス	72	97	74.2%
8 他の教養・娯楽	206	257	80.2%
出会い系サイト・アプリ	63	81	77.8%
インターネットゲーム	34	58	58.6%
9 外食・食事宅配	197	115	171.3%
外食	170	88	193.2%
10 役務一般	164	289	56.7%
架空・不当請求 計	6,964	7,068	98.5%
全相談件数に占める割合	(5.4%)	(5.7%)	

表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	6,964	7,068	98.5%
性別			
男性	3,305	3,525	93.8%
女性	3,048	3,021	100.9%
団体	170	144	118.1%
不明	441	378	116.7%
年代別			
20歳未満	139	145	95.9%
20歳代	677	642	105.5%
30歳代	626	639	98.0%
40歳代	805	880	91.5%
50歳代	1,083	1,142	94.8%
60歳代	1,046	1,147	91.2%
70歳以上	1,657	1,634	101.4%
不明	931	839	111.0%
職業別			
給与生活者	2,855	2,889	98.8%
自営・自由業	504	521	96.7%
家事従事者	602	613	98.2%
学生	237	245	96.7%
無職	1,678	1,704	98.5%
その他・不明	1,088	1,096	99.3%
平均契約金額(千円)	318	322	98.8%
平均既払金額(千円)	86	84	102.4%
1 主な相談内容			
1 不当請求一般	4,759	4,176	114.0%
2 インターネット通販	2,458	2,813	87.4%
3 解約一般	1,530	1,308	117.0%
4 架空請求	1,428	1,893	75.4%
5 高価格・料金	1,214	1,313	92.5%
6 クレジットカード	1,082	892	121.3%
7 ショートメッセージ	972	1,350	72.0%
8 ポルノ・風俗	875	1,106	79.1%
9 返金	849	660	128.6%
10 契約書・書面一般	843	842	100.1%

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。

相談件数は39,299件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は30.2%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」(8,417件)で、「インターネット通販」の21.4%を占める。対前年度比184.0%と大幅に増加しており、特に定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第2位は「紳士・婦人洋服」(2,545件)、第3位は「健康食品」(2,140件)でともに、前年度に比べて微増している。

その他、前年度に比べて増加が目立つ相談としては、第9位の「履物」(943件)が対前年度比152.6%と大幅に増加している。粗悪品だったので返品したい等の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56.9%と、「男性」を上回っている。

年代別では「40歳代」以上からの相談が多く、「30歳代」以下では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13万8千円、平均既払金額は11万5千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「電子広告」「定期購入」「連絡不能」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	4年度	3年度	対前年度比
1 化粧品	8,417	4,575	184.0%
化粧品クリーム	1,581	286	552.8%
乳液	1,363	665	205.0%
ファンデーション	946	335	282.4%
2 紳士・婦人洋服	2,545	2,443	104.2%
3 健康食品	2,140	2,138	100.1%
4 他の教養・娯楽	1,955	2,209	88.5%
出会い系サイト・アプリ	729	917	79.5%
インターネットゲーム	677	748	90.5%
5 娯楽等情報配信サービス	1,950	2,228	87.5%
アダルト情報	891	1,133	78.6%
他の娯楽等情報配信サービス	469	480	97.7%
映像配信サービス	383	358	107.0%
6 役務その他	1,573	1,533	102.6%
役務その他サービス	1,034	1,000	103.4%
祈とうサービス	221	230	96.1%
7 商品一般	1,534	1,633	93.9%
8 他の教養娯楽品	1,085	913	118.8%
ペット用品	253	202	125.2%
タバコ用品	236	194	121.6%
9 履物	943	618	152.6%
10 かばん	907	1,036	87.5%
インターネット通販 計	39,299	35,330	111.2%
全相談件数に占める割合	(30.2%)	(28.5%)	

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	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	39,299	35,330	111.2%
性別			
男性	15,348	14,532	105.6%
女性	22,349	19,298	115.8%
団体	445	468	95.1%
不明	1,157	1,032	112.1%
年代別			
20歳未満	1,394	1,467	95.0%
20歳代	3,538	3,701	95.6%
30歳代	4,579	4,885	93.7%
40歳代	6,745	6,497	103.8%
50歳代	8,430	6,918	121.9%
60歳代	6,302	4,850	129.9%
70歳以上	5,119	3,880	131.9%
不明	3,192	3,132	101.9%
職業別			
給与生活者	19,427	17,284	112.4%
自営・自由業	3,106	2,842	109.3%
家事従事者	4,210	3,795	110.9%
学生	2,004	2,054	97.6%
無職	6,298	5,302	118.8%
その他・不明	4,254	4,053	105.0%
平均契約金額(千円)	138	159	86.8%
平均既払金額(千円)	115	123	93.5%
主な相談内容			
1 解約一般	18,168	14,700	123.6%
2 電子広告	14,193	11,347	125.1%
3 定期購入	10,398	6,280	165.6%
4 連絡不能	9,711	7,814	124.3%
5 返金	7,538	7,026	107.3%
6 返品	5,888	4,338	135.7%
7 SNS	5,445	4,585	118.8%
8 商品未着	5,098	4,510	113.0%
9 クレジットカード	4,789	4,499	106.4%
10 詐欺	4,555	4,511	101.0%

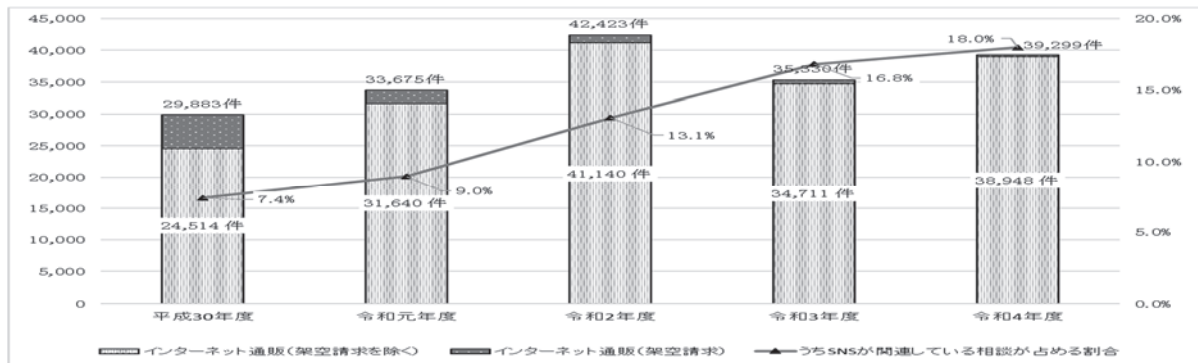
トピックス：「SNS」関連の相談において、高齢者が対前年度比で大幅増

「インターネット通販」の相談件数は 39,299 件と前年度に比べて 11.2%増加し、全体の相談内容別相談件数の 2 位となっている。契約当事者の年代別では 40 歳代から 60 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等、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が 18%で対前年度比 1.2 ポイント上昇し、増加傾向にある。契約当事者の年代別件数では 40 歳代から 60 歳代が多く、増加率では、60 歳代以上の相談件数が対前年度比 160%超と大幅に増加している。

その中でも、令和 4 年度に急増しているのが、「腕時計」の「偽サイト、偽物」等に係る相談（176 件）である。SNS で百貨店閉店に伴うブランド品セール広告を見つけ、大幅割引のブランド腕時計を注文したが、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。同様の相談内容で、令和 3 年度に急増した「紳士・婦人用バッグ」の相談件数（427 件）も、令和 4 年度は対前年度比 79.1%と減少したものの、427 件と高止まりしている

【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】



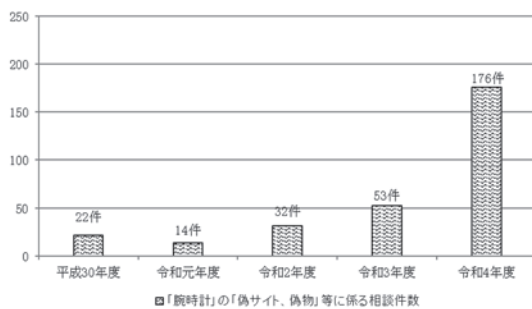
【契約当事者の年代別件数】

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
20歳未満	1,394	1,467	95.0%
20歳代	3,538	3,701	95.6%
30歳代	4,579	4,885	93.7%
40歳代	6,745	6,497	103.8%
50歳代	8,430	6,918	121.9%
60歳代	6,302	4,850	129.9%
70歳以上	5,119	3,880	131.9%
不明等	3,192	3,132	101.9%
計	39,299	35,330	111.2%

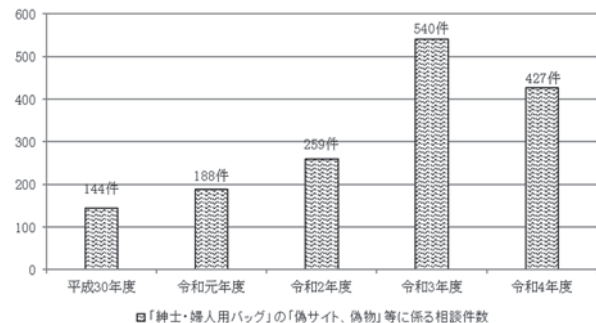
【SNS が関連した相談の契約当事者の年代別件数】

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
20歳未満	213	208	102.4%
20歳代	776	927	83.7%
30歳代	773	820	94.3%
40歳代	1,281	1,178	108.7%
50歳代	1,828	1,397	130.9%
60歳代	1,262	775	162.8%
70歳以上	683	383	178.3%
不明等	245	244	100.4%
計	7,061	5,932	119.0%

【「腕時計」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移】



【「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】



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1,183件で、前年度(1,265件)に比べて6.5%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「他の金融関連サービス」(312件)で、「利殖商法」全体の26.4%を占め、対前年度比112.6%と増加している。暗号資産の購入や自動売買ツール等の相談が多く寄せられた。

第2位は「ファンド型投資商品」(296件)で、「利殖商法」全体の25.0%を占め、対前年度比106.1%と増加している。暗号資産(仮想通貨)への投資、海外不動産への投資等、様々な儲かりそうな投資話に関する相談が寄せられている。

第3位は、「デリバティブ取引」(222件)であり、「利殖商法」全体の18.8%を占める。「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50.6%、「女性」の割合が47.3%となっている。

年代別では「20歳代」が19.9%を占めており、次いで「70歳以上」が18.5%、「50歳代」が16.9%を占めている。また、前年度と比較すると「50歳代」「70歳以上」が大きく増加している。

職業別では「給与生活者」が53.0%、「無職」が18.6%を占めている。

平均契約金額は713万4千円、平均既払金額は602万1千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」「詐欺」「暗号資産」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	4年度	3年度	対前年度比
1	他の金融関連サービス	312	277	112.6%
	金融コンサルティング	178	172	103.5%
	金融関連サービスその他	113	91	124.2%
2	ファンド型投資商品	296	279	106.1%
3	デリバティブ取引	222	299	74.2%
	外国為替証拠金取引	148	219	67.6%
4	集合住宅	64	51	125.5%
	中古分譲マンション	23	12	191.7%
	新築分譲マンション	19	26	73.1%
5	預貯金・証券等	58	52	111.5%
	公社債	22	14	157.1%
	投資信託	8	11	72.7%
	未公開株	7	14	50.0%
6	他の教養・娯楽	39	33	118.2%
	ギャンブル情報	13	17	76.5%
	教養・娯楽サービスその他	13	11	118.2%
7	役務その他	39	35	111.4%
	役務その他サービス	30	30	100.0%
8	他の商品	31	21	147.6%
	貴金属	31	20	155.0%
9	商品一般	21	18	116.7%
10	内職・副業	17	51	33.3%
	他の内職・副業	13	48	27.1%
	利殖商法 計	1,183	1,265	93.5%
	全相談件数に占める割合	(0.9%)	(1.0%)	

表-47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	4年度	3年度	対前年度比
	相談件数	1,183	1,265	93.5%
性別	男性	599	705	85.0%
	女性	560	538	104.1%
	団体	3	3	100.0%
	不明	21	19	110.5%
年代別	20歳未満	8	6	133.3%
	20歳代	236	345	68.4%
	30歳代	157	205	76.6%
	40歳代	161	161	100.0%
	50歳代	200	165	121.2%
	60歳代	137	138	99.3%
	70歳以上	219	185	118.4%
	不明	65	60	108.3%
職業別	給与生活者	627	681	92.1%
	自営・自由業	133	120	110.8%
	家事従事者	64	60	106.7%
	学生	51	100	51.0%
	無職	220	219	100.5%
	その他・不明	88	85	103.5%
	平均契約金額(千円)	7,134	4,332	164.7%
	平均既払金額(千円)	6,021	3,650	165.0%
主な相談内容	1 返金	550	568	96.8%
	2 SNS	413	423	97.6%
	3 詐欺	384	367	104.6%
	4 解約一般	373	440	84.8%
	5 暗号資産	296	291	101.7%
	6 インターネット通販	216	270	80.0%
	7 儲からない	206	224	92.0%
	8 信用性	176	192	91.7%
	9 電話勧誘	159	141	112.8%
	10 高価格・料金	158	202	78.2%

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等とうたって契約をさせる商法である。

相談件数は1,762件で、前年度（2,026件）に比べて13.0%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「内職・副業」（527件）で、「サイドビジネス商法」の29.9%を占める。「内職・副業」のうち「他の内職・副業」が約9割を占め、アフィリエイト、オンラインカジノ関連の相談が多く寄せられている。「タレント・モデル内職」、「販売業内職」の相談も寄せられている。

第2位は、「役務その他」（197件）で、対前年度比164.2%と大きく増加した。高額な儲け話を解約したい等の相談が多い「役務その他サービス」がこのうち9割を超えている。

第3位は、「他の教養・娯楽」（172件）で、副業を探したところ、相談に乗るだけで稼げる「出会い系サイト・アプリ」に登録したが稼げない等の相談が多い。（表-48）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が61.4%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、46.3%を占めている。

職業別では「給与生活者」が56.9%、「学生」が13.3%を占めている。

平均契約金額は71万1千円、平均既払金額は51万4千円である。

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	4年度	3年度	対前年度比
1	内職・副業	527	717	73.5%
	他の内職・副業	464	645	71.9%
	タレント・モデル内職	16	19	84.2%
	販売業内職	11	12	91.7%
2	役務その他	197	120	164.2%
	役務その他サービス	181	115	157.4%
3	他の教養・娯楽	172	166	103.6%
	出会い系サイト・アプリ	115	89	129.2%
	教養・娯楽サービスその他	28	48	58.3%
	ギャンブル情報	12	15	80.0%
4	教室・講座	165	187	88.2%
	ビジネス教室	113	129	87.6%
	他の教室・講座	20	26	76.9%
5	娯楽等情報配信サービス	158	169	93.5%
	他の娯楽等情報配信サービス	152	153	99.3%
6	他の金融関連サービス	135	154	87.7%
	金融コンサルティング	108	132	81.8%
7	役務一般	45	34	132.4%
8	商品一般	41	48	85.4%
9	健康食品	35	48	72.9%
10	化粧品	34	62	54.8%
	サイドビジネス商法 計	1,762	2,026	87.0%
	全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.6%)	

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	4年度	3年度	対前年度比	
	相談件数	1,762	2,026	87.0%	
性別	男性	649	838	77.4%	
	女性	1,081	1,153	93.8%	
	団体	4	5	80.0%	
	不明	28	30	93.3%	
年代別	20歳未満	66	82	80.5%	
	20歳代	815	1,053	77.4%	
	30歳代	255	252	101.2%	
	40歳代	193	230	83.9%	
	50歳代	204	173	117.9%	
	60歳代	85	82	103.7%	
	70歳以上	69	72	95.8%	
	不明	75	82	91.5%	
職業別	給与生活者	1,003	1,165	86.1%	
	自営・自由業	154	150	102.7%	
	家事従事者	66	74	89.2%	
	学生	235	292	80.5%	
	無職	194	239	81.2%	
	その他・不明	110	106	103.8%	
	平均契約金額(千円)	711	708	100.4%	
	平均既払金額(千円)	514	537	95.7%	
1	主な相談内容	解約一般	740	921	80.3%
2		返金	682	791	86.2%
3		SNS	633	721	87.8%
4		インターネット通販	520	587	88.6%
5		電子広告	514	536	95.9%
6		電話勧誘	400	273	146.5%
7		クーリングオフ一般	347	394	88.1%
8		情報商材	302	439	68.8%
9		書面不交付	291	351	82.9%
10		クレ・サラ強要商法	277	309	89.6%

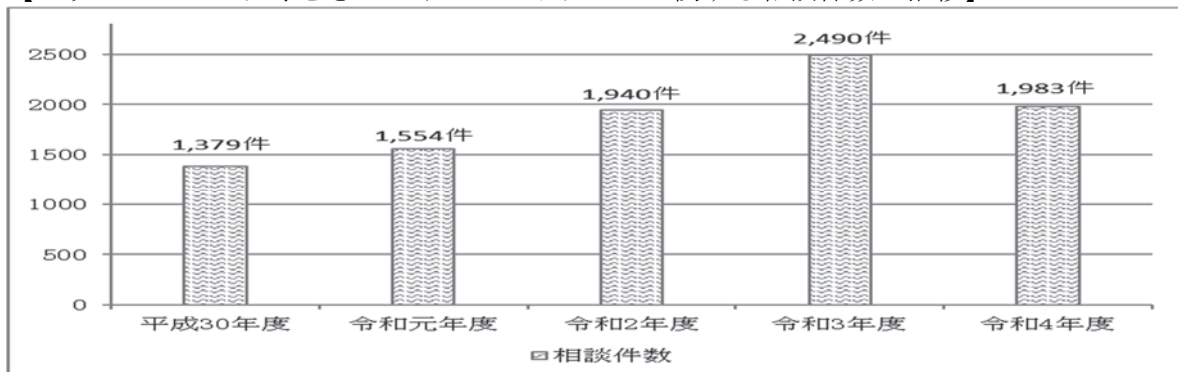
トピックス：マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブル相談が高止まり

マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブルの相談件数は、1,983件であり、令和3年度よりは減少したが、依然として多い。

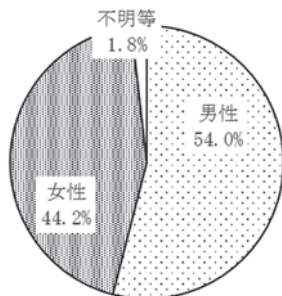
男女別では、男性が54.0%を占める。契約当事者の年代別では、20歳代（749件）が一番多く、30歳代（85件）、40歳代（88件）を含めると6割を占める。令和4年4月から成年年齢引下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談件数は62件となっている。

マッチングアプリで知り合った知人に、暗号資産等の投資やビジネスコンサルティング契約等の儲け話を勧められて、高額な契約を結んでしまったが、信用できないので、返金して欲しい等の相談が依然として多く寄せられている。そのほかには、誘われて一緒に行った飲食店で、高額な請求を受けたというような外食に関する相談が激増している。

【マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブルに関する相談件数の推移】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件】

年代	4年度件数	3年度件数	対前年度比
18歳未満	18	13	138.5%
18歳・19歳	62	49	126.5%
20歳代	749	861	87.0%
30歳代	273	458	59.6%
40歳代	261	349	74.8%
50歳代	197	269	73.2%
60歳代	161	187	86.1%
70歳以上	163	187	87.2%
不明等	99	117	84.6%
計	1,983	2,490	79.6%

【商品・役務別相談件数 上位5位】

商品・役務分類	4年度件数	3年度件数	対前年度比	主な項目
1 儲け話	365	573	63.7%	—
金融関連サービスその他	70	115	60.9%	暗号資産等
役務その他サービス	68	56	121.4%	ビジネスコンサルティング契約等
ファンド型投資商品	68	85	80.0%	投資詐欺等
他の内職・副業	63	102	61.8%	副業・アフィリエイト等
ビジネス教室	53	87	60.9%	ビジネススクール・ビジネス講座等
外国為替証拠金取引	43	128	33.6%	FX取引等
2 外食	157	66	237.9%	飲食店、バー等
3 商品一般	65	78	83.3%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
4 相談その他	47	59	79.7%	国際ロマンス詐欺等
5 ギャンブル情報	43	62	69.4%	ギャンブル予想ソフト等

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(2,250件)と同数となった。また、「無料商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.7%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」(385件)となっている。このうち、「役務その他サービス」では、就活のためにネットで探した無料カウンセリングに行ったところ、高額なサポートサービスを契約させられたなどの相談が寄せられている。

第2位は、「娯楽等情報配信サービス」(245件)であり、「アダルト情報」、「映像配信サービス」等が多い。

第3位は「化粧品」(224件)で、対前年度比248.9%と大幅に増加している。無料お試しのつもりが定期購入だった等の相談が多い。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が57.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が一番多く、18.0%を占める。また、前年度と比較すると、「70歳以上」で大きく減少している。

職業別では「給与生活者」が全体の39.8%、「無職」が20.5%を占めている。

平均契約金額は36万4千円、平均既払金額は15万8千円である。

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	4年度	3年度	対前年度比
1	役務その他	385	380	101.3%
	役務その他サービス	120	97	123.7%
	広告代理サービス	106	95	111.6%
	祈とうサービス	76	70	108.6%
	廃品回収サービス	40	54	74.1%
2	娯楽等情報配信サービス	245	244	100.4%
	アダルト情報	91	95	95.8%
	映像配信サービス	73	68	107.4%
	他の娯楽等情報配信サービス	52	57	91.2%
3	化粧品	224	90	248.9%
	乳液	64	17	376.5%
4	理美容	168	96	175.0%
	エステティックサービス	159	94	169.1%
5	教室・講座	149	135	110.4%
	スポーツ・健康教室	62	57	108.8%
	ビジネス教室	30	20	150.0%
	他の教室・講座	19	18	105.6%
6	工事・建築・加工	134	224	59.8%
	屋根工事	103	133	77.4%
7	医療	116	28	414.3%
	医療サービス	72	21	342.9%
	歯科治療	37	2	1850.0%
8	他の教養・娯楽	93	90	103.3%
	出会い系サイト・アプリ	39	39	100.0%
	教養・娯楽サービスその他	18	21	85.7%
9	インターネット通信サービス	75	94	79.8%
	光ファイバー	30	55	54.5%
10	移動通信サービス	60	109	55.0%
	モバイルデータ通信	35	66	53.0%
	携帯電話サービス	25	43	58.1%
	無料商法 計	2,250	2,250	100.0%
	全相談件数に占める割合	(1.7%)	(1.8%)	

表-51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	4年度	3年度	対前年度比
	相談件数	2,250	2,250	100.0%
性別	男性	755	828	91.2%
	女性	1,298	1,223	106.1%
	団体	164	154	106.5%
	不明	33	45	73.3%
年代別	20歳未満	100	61	163.9%
	20歳代	404	342	118.1%
	30歳代	235	209	112.4%
	40歳代	256	248	103.2%
	50歳代	302	298	101.3%
	60歳代	276	274	100.7%
	70歳以上	395	547	72.2%
	不明	282	271	104.1%
職業別	給与生活者	895	825	108.5%
	自営・自由業	142	161	88.2%
	家事従事者	220	267	82.4%
	学生	206	131	157.3%
	無職	461	540	85.4%
	その他・不明	326	326	100.0%
	平均契約金額(千円)	364	307	118.6%
	平均既払金額(千円)	158	76	207.9%
主な相談内容	1 解約一般	994	862	115.3%
	2 インターネット通販	808	719	112.4%
	3 電子広告	622	498	124.9%
	4 高価格・料金	389	351	110.8%
	5 契約書・書面一般	322	323	99.7%
	6 電話勧誘	289	284	101.8%
	7 SNS	286	233	122.7%
	8 定期購入	280	170	164.7%
	9 返金	278	277	100.4%
	10 家庭訪販	268	397	67.5%

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79件で、対前年度比85.9%と減少した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(57件)で、「原野商法」全体の約7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」等について、
「買い取りたい」「買い手が見ついた」などの電話勧誘があり、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。「土
地一般」「別荘地」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」(13件)で、「原野商法」全体の16.5%を占める。過去に原野商法で土地を購
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」等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「女性」の割合が55.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が一番多く、55.7%を占める。

職業別では「無職」が全体の55.7%、「給与生活者」・「家事従事者」が12.7%を占めている。

平均契約金額は1,797万9千円、平均既払金額は2,125万7千円である。

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51件であった。「二次被害※」「信用性」「電話勧誘」が上位にあり、中でも「信用性」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	4年度	3年度	対前年度比
1 土地	57	73	78.1%
山林	27	42	64.3%
土地一般	18	16	112.5%
別荘地	10	5	200.0%
2 役務その他	13	14	92.9%
不動産仲介サービス	8	3	266.7%
役務その他サービス	2	3	66.7%
測量サービス	2	3	66.7%
3 集合住宅	4	0	—
集合住宅一般	2	0	—
中古分譲マンション	1	0	—
3 管理・保管	4	3	133.3%
管理・保管サービス	3	3	100.0%
原野商法 計	79	92	85.9%
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	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	79	92	85.9%
性別			
男性	30	46	65.2%
女性	44	44	100.0%
団体	0	0	—
不明	5	2	250.0%
年代別			
20歳未満	0	0	—
20歳代	0	0	—
30歳代	0	0	—
40歳代	3	0	—
50歳代	3	7	42.9%
60歳代	11	12	91.7%
70歳以上	44	57	77.2%
不明	18	16	112.5%
職業別			
給与生活者	10	8	125.0%
自営・自由業	1	6	16.7%
家事従事者	10	13	76.9%
学生	0	0	—
無職	44	51	86.3%
その他・不明	14	14	100.0%
平均契約金額(千円)	17,979	3,224	557.7%
平均既払金額(千円)	21,257	2,658	799.7%
1 主な相談内容			
2 二次被害	51	55	92.7%
3 信用性	40	32	125.0%
4 電話勧誘	21	36	58.3%
5 契約書・書面一般	16	16	100.0%
6 家庭訪販	15	25	60.0%
7 DM広告	12	10	120.0%
8 解約一般	11	7	157.1%
9 返金	7	4	175.0%
10 強引	6	4	150.0%
11 詐欺	5	10	50.0%

表-53のうち、令和4年度については、平均契約金額の回答の中に少額のものが多く平均金額を下げたため、平均既払金額が平均契約金額より高くなっている。

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605件で、対前年度比100.2%と微増した。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」(149件)である。うち「他の内職・副業」の相談は135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「役務その他」(103件)で、対前年度比239.5%と前年度と比較して倍増している。商品販売の求人を見て応募し面接に行ったところ、契約金を求められ消費者金融数社から借り入れ支払った。商品販売のノウハウを教えるとのことだったが、金額に見合う内容ではなく解約を希望する等の相談が寄せられている。

第3位は「他の金融関連サービス」(75件)で、対前年比70.8%と前年度と比較して減少している。これは、友人から儲かると暗号資産やFXの自動売買アプリの紹介をうけ、消費者金融から借金をさせられ返済に困っている等の相談が寄せられている。(表-54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が59.0%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、7割以上を占める。また、「20歳代」、「40歳代」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」が全体の63.5%、「学生」が23.1%を占めている。

平均契約金額は126万8千円、平均既払金額は90万2千円であり、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」「SNS」「解約一般」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	4年度	3年度	対前年度比
1 内職・副業	149	152	98.0%
他の内職・副業	135	146	92.5%
2 役務その他	103	43	239.5%
役務その他サービス	98	42	233.3%
3 他の金融関連サービス	75	106	70.8%
金融コンサルティング	59	86	68.6%
金融関連サービスその他	14	15	93.3%
4 教室・講座	64	62	103.2%
ビジネス教室	43	44	97.7%
他の教室・講座	10	10	100.0%
タレント・モデル養成教室	6	3	200.0%
5 他の教養・娯楽	51	65	78.5%
ギャンブル情報	36	39	92.3%
教養・娯楽サービスその他	8	15	53.3%
インターネットゲーム	6	7	85.7%
6 娯楽等情報配信サービス	29	31	93.5%
他の娯楽等情報配信サービス	29	27	107.4%
7 ファンド型投資商品	21	20	105.0%
8 理美容	14	6	233.3%
エステティックサービス	14	6	233.3%
9 デリバティブ取引	12	20	60.0%
外国為替証拠金取引	9	17	52.9%
10 パソコン・パソコン関連用品	10	28	35.7%
モバイル専用端末機器	6	11	54.5%
クレ・サラ強要商法 計	605	604	100.2%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(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	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	605	604	100.2%
性別			
男性	243	302	80.5%
女性	357	296	120.6%
団体	1	1	100.0%
不明	4	5	80.0%
年代別			
20歳未満	21	11	190.9%
20歳代	467	509	91.7%
30歳代	53	32	165.6%
40歳代	20	22	90.9%
50歳代	22	12	183.3%
60歳代	8	7	114.3%
70歳以上	4	1	400.0%
不明	10	10	100.0%
職業別			
給与生活者	384	359	107.0%
自営・自由業	23	15	153.3%
家事従事者	7	7	100.0%
学生	140	178	78.7%
無職	34	33	103.0%
その他・不明	17	12	141.7%
平均契約金額(千円)	1,268	941	134.8%
平均既払金額(千円)	902	754	119.6%
主な相談内容			
1 返金	295	321	91.9%
2 サイドビジネス商法	277	309	89.6%
3 SNS	259	220	117.7%
4 解約一般	243	299	81.3%
5 クーリングオフ一般	196	181	108.3%
6 高価格・料金	181	182	99.5%
7 電話勧誘	148	85	174.1%
8 書面不交付	140	150	93.3%
9 情報商材	135	140	96.4%
10 電子広告	121	80	151.3%

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1,311件で、前年度(1,295件)に比べて1.2%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」(918件)で、「点検商法」全体の70.0%を占める。「屋根工事」(774件)が「工事・建築・加工」のうち84.3%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」等と言って家庭に入り込む手口が多い。次いで、水回り等の「衛生設備工事」(35件)、外壁等の「塗装工事」(35件)が多い。「衛生設備工事」、「塗装工事」ともに、突然訪問してきた業者が無料点検を口実に家に上がり込み、壊れている箇所等を指摘、検討する余裕を与えずその場で高額な修理契約をさせるケースが多い。そのほか「工事・建築サービス」「増改築工事」の相談も寄せられている。

第2位は「修理・補修」(127件)であり、「点検商法」全体の9.7%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」(59件)で、前年度から減少している。「役務その他サービス」が「役務その他」の8割を占めている。「ガス器具点検に来た業者」「床下点検に来た業者」等に関する相談が寄せられている。(表-56)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合と「男性」の割合がほぼ同一となっている。

年代別では「70歳以上」が53.3%を占める。次いで多いのが「60歳代」で18.7%を占める。

職業別では「無職」が全体の50.3%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141万5千円、平均既払金額は35万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(1,156件)が最も多い。増加率で見ると、「信用性」「虚偽説明」「高価格・料金」が前年度から10%以上増加している。(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	4年度	3年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	918	799	114.9%
屋根工事	774	624	124.0%
衛生設備工事	35	43	81.4%
塗装工事	35	23	152.2%
工事・建築サービス	28	44	63.6%
増改築工事	16	18	88.9%
2 修理・補修	127	177	71.8%
修理サービス	127	177	71.8%
3 役務その他	59	89	66.3%
役務その他サービス	48	54	88.9%
申請代行サービス	6	30	20.0%
耐震診断サービス	4	1	400.0%
4 衛生サービス	36	37	97.3%
白蟻駆除サービス	27	27	100.0%
5 空調・冷暖房・給湯設備	34	47	72.3%
ガス瞬間湯沸器	14	25	56.0%
6 放送	24	15	160.0%
ケーブルテレビ放送	21	14	150.0%
7 インターネット通信サービス	15	22	68.2%
他のネット接続回線	9	17	52.9%
光ファイバー	4	2	200.0%
8 他の住宅設備	13	13	100.0%
ブレーカー	4	2	200.0%
9 他の住居品	11	19	57.9%
消火器	5	11	45.5%
10 戸建住宅	10	6	166.7%
点検商法 計	1,311	1,295	101.2%
全相談件数に占める割合	(1.0%)	(1.0%)	

表-57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比	
相談件数	1,311	1,295	101.2%	
性別	男性	625	578	108.1%
	女性	639	655	97.6%
	団体	4	10	40.0%
	不明	43	52	82.7%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	6	14	42.9%
	30歳代	25	24	104.2%
	40歳代	74	55	134.5%
	50歳代	147	132	111.4%
	60歳代	245	202	121.3%
	70歳以上	699	738	94.7%
	不明	115	130	88.5%
職業別	給与生活者	248	220	112.7%
	自営・自由業	42	64	65.6%
	家事従事者	212	195	108.7%
	学生	0	4	0.0%
	無職	660	660	100.0%
	その他・不明	149	152	98.0%
平均契約金額(千円)	1,415	939	150.7%	
平均既払金額(千円)	357	187	190.9%	
主な相談内容	1 家庭訪販	1,156	1,128	102.5%
	2 クーリングオフ一般	365	394	92.6%
	3 信用性	335	300	111.7%
	4 屋根	304	291	104.5%
	5 虚偽説明	270	238	113.4%
	6 高価格・料金	231	205	112.7%
	7 契約書・書面一般	188	208	90.4%
	8 見積り	169	182	92.9%
	9 強引	156	168	92.9%
	10 解約一般	139	134	103.7%

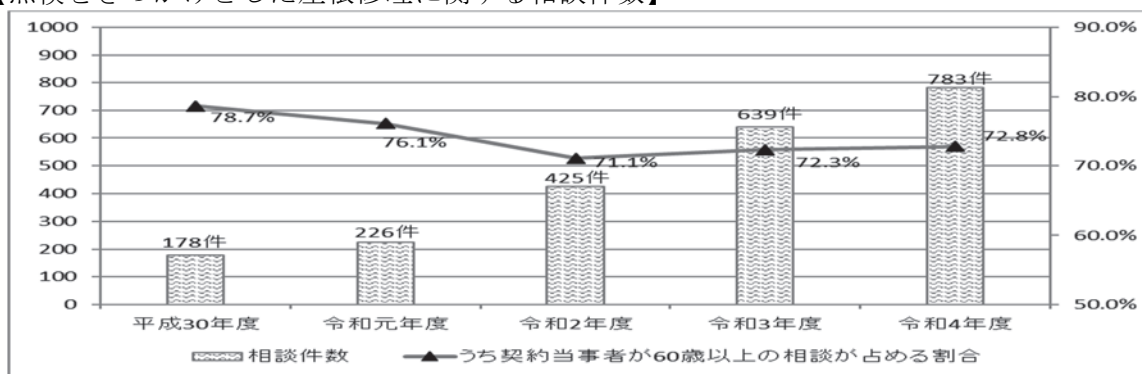
トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高

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 920 件と増加しており、特に屋根工事に関する相談件数が 783 件で対前年度比 122.5%と大きく増加している。なかでも、高齢者（60 歳以上）が当事者である相談が全体の 72.8%を占めている。

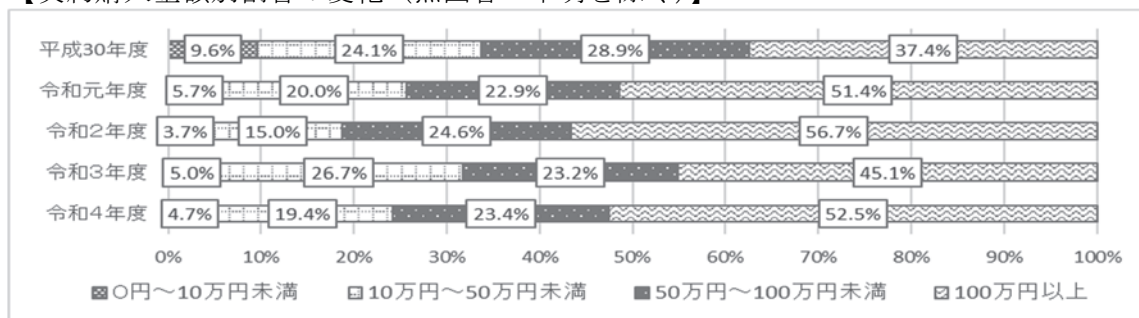
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、100 万円以上の割合が 52.5%と最も多い。契約当事者の年代別では 60 歳代から 80 歳代が多い。増加率をみると、ほぼ全年齢で増加しているが、特に 60 歳代が対前年度比 165.7%と大幅に増加している。

自宅が築古のせいか、屋根工事を勧める不審な事業者がたびたび訪問して来て困っているといった相談が寄せられている。

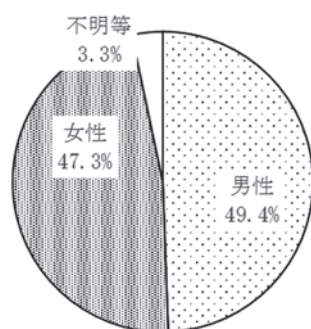
【点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数】



【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】

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
29歳以下	1	2	50.0%
30歳代	9	8	112.5%
40歳代	39	29	134.5%
50歳代	98	81	121.0%
60歳代	169	102	165.7%
70歳代	187	150	124.7%
80歳代	179	181	98.9%
90歳以上	35	29	120.7%
不明等	66	57	115.8%
計	783	639	122.5%

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520件で、前年度に比べて9.7%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21.3%を占める。屋根や雨樋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」(51件)であり、前年度に比べて34.2%の増加であった。「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導され、連絡先を交換するため次々とポイントを支払ったが未だに連絡先を交換できていない。」といった相談が寄せられた。

第3位は「理美容」(29件)であり、前年度に比べて11.6%の増加であった。エステサロンで強引に勧誘され、高額なエステ契約を結ばされ、さらに関連商品まで購入させられたようなケースもあった。

(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が65.2%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が46.7%を占める。職業別では「無職」が最も多く、約4割を占める。

平均契約金額は358万1千円、平均既払金額は178万2千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「解約一般」「家庭訪販」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	4年度	3年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	111	103	107.8%
屋根工事	60	44	136.4%
衛生設備工事	15	21	71.4%
2 他の教養・娯楽	51	38	134.2%
出会い系サイト・アプリ	31	26	119.2%
3 理美容	29	25	116.0%
エステティックサービス	27	24	112.5%
4 役務その他	29	38	76.3%
祈とうサービス	12	15	80.0%
役務その他サービス	12	15	80.0%
5 健康食品	28	17	164.7%
次々販売 計	520	576	90.3%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.5%)	

表-59 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	520	576	90.3%
性別			
男性	169	181	93.4%
女性	339	377	89.9%
団体	7	6	116.7%
不明	5	12	41.7%
年代別			
20歳未満	4	4	100.0%
20歳代	54	58	93.1%
30歳代	36	26	138.5%
40歳代	53	41	129.3%
50歳代	63	59	106.8%
60歳代	49	64	76.6%
70歳以上	243	300	81.0%
不明	18	24	75.0%
職業別			
給与生活者	182	158	115.2%
自営・自由業	23	39	59.0%
家事従事者	65	88	73.9%
学生	8	15	53.3%
無職	205	239	85.8%
その他・不明	37	37	100.0%
平均契約金額(千円)	3,581	3,364	106.5%
平均既払金額(千円)	1,782	2,767	64.4%
1 主な相談内容			
1 高価格・料金	211	240	87.9%
2 解約一般	200	247	81.0%
3 家庭訪販	185	206	89.8%
4 返金	136	168	81.0%
5 クーリングオフ一般	97	89	109.0%

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100件で、前年度に比べて88.7%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36.0%を占める。件数は前年度と比べて56.5%の増加であった。第2位は「商品一般」、「家具・寝具」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74.0%と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が59.0%を占め、職業別では「無職」が48.0%を占める。

平均契約金額は27万9千円、平均既払金額は9万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「解約一般」が多いほか、「信用性」「効能・効果」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	4年度	3年度	対前年度比
1 健康食品	36	23	156.5%
2 商品一般	18	5	360.0%
2 家具・寝具	18	2	900.0%
ふとん類	18	2	900.0%
4 医療用具	7	11	63.6%
家庭用電気治療器具	6	8	75.0%
5 食料品一般	5	1	500.0%
催眠(SF)商法 計	100	53	188.7%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.0%)	

表-61 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比	
相談件数	100	53	188.7%	
性別	男性	11	3	366.7%
	女性	74	46	160.9%
	団体	3	1	300.0%
	不明	12	3	400.0%
年代別	20歳未満	1	0	—
	20歳代	1	3	33.3%
	30歳代	1	0	—
	40歳代	7	1	700.0%
	50歳代	3	4	75.0%
	60歳代	5	2	250.0%
	70歳以上	59	39	151.3%
	不明	23	4	575.0%
職業別	給与生活者	12	6	200.0%
	自営・自由業	4	1	400.0%
	家事従事者	12	13	92.3%
	学生	0	0	—
	無職	48	28	171.4%
	その他・不明	24	5	480.0%
平均契約金額(千円)	279	294	94.9%	
平均既払金額(千円)	93	190	48.9%	
主な相談内容	1 高価格・料金	39	20	195.0%
	2 解約一般	21	14	150.0%
	3 信用性	19	5	380.0%
	4 効能・効果	15	6	250.0%
	5 クーリングオフ一般	14	9	155.6%

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486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」(131件)であり、「アポイントメントセールス」全体の27.0%を占める。なかでも、「ビジネス教室」の相談が多く、SNSで知り合った人に、ネットワークビジネスで稼ぐ方法を紹介され、高額セミナー契約を持ち掛けられる等の相談が寄せられている。

第2位は「内職・副業」(84件)で、いわゆる「オーディション商法」で事務所への登録料を支払わせる「タレント・モデル内職」の相談が多く寄せられている。第3位は「役務その他」(46件)であり、SNSで知り合った知人に誘われて行った喫茶店で、いきなり副業の話をされ、その場で副業の教材とコンサルティングの契約をした。高額過ぎるので解約希望等の相談が寄せられた。(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65.6%を占めた。職業別では、「給与生活者」が60.3%、「学生」が17.5%だった。

平均契約金額は127万1千円、平均既払金額は51万7千円である。

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	4年度	3年度	対前年度比
1 教室・講座	131	158	82.9%
ビジネス教室	53	79	67.1%
タレント・モデル養成教室	40	35	114.3%
他の教室・講座	18	27	66.7%
2 内職・副業	84	116	72.4%
タレント・モデル内職	46	32	143.8%
他の内職・副業	33	80	41.3%
3 役務その他	46	55	83.6%
役務その他サービス	41	47	87.2%
4 他の教養・娯楽	44	44	100.0%
ギャンブル情報	31	28	110.7%
教養・娯楽サービスその他	8	10	80.0%
5 他の金融関連サービス	27	63	42.9%
金融コンサルティング	21	58	36.2%
アポイントメントセールス 計	486	628	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	4年度	3年度	対前年度比	
相談件数	486	628	77.4%	
性別	男性	210	295	71.2%
	女性	268	325	82.5%
	団体	2	4	50.0%
	不明	6	4	150.0%
年代別	20歳未満	20	12	166.7%
	20歳代	319	441	72.3%
	30歳代	51	64	79.7%
	40歳代	26	36	72.2%
	50歳代	20	30	66.7%
	60歳代	11	11	100.0%
	70歳以上	26	22	118.2%
不明	13	12	108.3%	
職業別	給与生活者	293	407	72.0%
	自営・自由業	31	34	91.2%
	家事従事者	20	13	153.8%
	学生	85	106	80.2%
	無職	44	51	86.3%
	その他・不明	13	17	76.5%
平均契約金額(千円)	1,271	766	165.9%	
平均既払金額(千円)	517	461	112.1%	
主な相談内容	1 クーリングオフ一般	228	253	90.1%
	2 解約一般	170	253	67.2%
	3 返金	162	242	66.9%
	4 高価格・料金	136	211	64.5%
	5 契約書・書面一般	114	164	69.5%

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132件で、前年度に比べて10.2%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、医療脱毛等の「医療」で、第2位のエステティックサービス等の「理美容」とあわせて、「街で無料体験の勧誘を受けたつもりが、高額なコースを契約させられたので解約したい。」等の相談が寄せられた。第3位は「内職・副業」で、「繁華街で声をかけられ、モデル事務所の契約書にサインして所属料を支払ったが、連絡が取れなくなったので解約したい。」といった相談が寄せられた。(表-64)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が77.3%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く29.5%を占める。職業別では、「給与生活者」が40.2%、「学生」が27.3%を占める。

平均契約金額は79万9千円、平均既払金額は11万円である。

キーワード別で見ると、「クーリングオフ一般」「解約一般」「強引」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	4年度	3年度	対前年度比
1 医療	21	7	300.0%
医療サービス	20	7	285.7%
2 理美容	17	28	60.7%
エステティックサービス	17	26	65.4%
3 内職・副業	13	5	260.0%
タレント・モデル内職	13	3	433.3%
4 飲料	9	11	81.8%
ミネラルウォーター	6	10	60.0%
4 他の教養娯楽品	9	4	225.0%
室内装飾品	5	4	125.0%
キャッチセールス 計	132	147	89.8%
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	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	132	147	89.8%
性別			
男性	30	46	65.2%
女性	102	98	104.1%
団体	0	0	—
不明	0	3	0.0%
年代別			
20歳未満	28	8	350.0%
20歳代	39	73	53.4%
30歳代	11	21	52.4%
40歳代	11	8	137.5%
50歳代	11	6	183.3%
60歳代	9	6	150.0%
70歳以上	20	18	111.1%
不明	3	7	42.9%
職業別			
給与生活者	53	78	67.9%
自営・自由業	6	6	100.0%
家事従事者	10	12	83.3%
学生	36	25	144.0%
無職	21	21	100.0%
その他・不明	6	5	120.0%
平均契約金額(千円)	799	823	97.1%
平均既払金額(千円)	110	152	72.4%
主な相談内容			
クーリングオフ一般	50	48	104.2%
解約一般	47	57	82.5%
強引	39	23	169.6%
契約書・書面一般	30	32	93.8%
高価格・料金	23	36	63.9%

⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は1,866件で、前年度と比べて2.9%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59.4%を占める。年代別では「20歳代」が19.3%、「50歳代」が18.1%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1,154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20.9%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(20.2%)、「300万円以上500万円未満」(8.1%)となっている。平均借入金額は約364万円で、前年度と比較して増加している。(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、「コロナ禍で仕事を失った。複数社に残債が数百万円ある。毎月の返済額を減額して返済を続けたい。」「定年後、ギャンブルにはまり、数社に数百万円のカードローンの借金がある。年金と契約社員の給料では返済できない。」等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		4年度	3年度	対前年度比
相 談 件 数		1,866	1,814	102.9%
性別	男性	1,109	1,105	100.4%
	女性	705	668	105.5%
	団体	21	9	233.3%
	不明	31	32	96.9%
年代別	20歳未満	16	5	320.0%
	20歳代	360	355	101.4%
	30歳代	263	219	120.1%
	40歳代	267	276	96.7%
	50歳代	338	325	104.0%
	60歳代	210	212	99.1%
	70歳以上	244	260	93.8%
	不明	168	162	103.7%
職業別	給与生活者	1,028	984	104.5%
	自営・自由業	128	113	113.3%
	家事従事者	39	65	60.0%
	学生	31	33	93.9%
	無職	477	478	99.8%
	その他・不明	163	141	115.6%

項 目		4年度	3年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,154	1,085	106.4%
	住宅ローン	26	44	59.1%
	他の融資サービス	19	15	126.7%
借入金総額	100万円未満	390	396	98.5%
	100万円以上 300万円未満	377	351	107.4%
	300万円以上 500万円未満	152	130	116.9%
	500万円以上 1,000万円未満	128	132	97.0%
	1,000万円以上	79	48	164.6%
	記入有計	1,126	1,057	106.5%
平均借入金額（千円）		3,640	2,954	123.2%

⑭ 倒産

契約した事業者が経営破たんした等の「倒産」に関する相談は1,321件で、対前年度比402.7%と激増した。

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が85.8%を占める。年代別では「20歳代」が43.8%、「30歳代」が19.4%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く67.9%を占めており、次に「学生」が8.9%を占めている。

主な商品・役務で見ると、「エステティックサービス」「医療サービス」「クリーニング」等で倒産に関する相談が多く寄せられている。

最も多くなった「エステティックサービス」と次に件数の多い「医療サービス」では、「脱毛の契約をしていたが、突然、通っていたクリニックや店舗が閉鎖してしまった。未施術分の残金を返金してほしい。」「閉院や店舗の閉鎖に伴い、脱毛の契約が別業者に引き継がれると聞き行ってみたところ、別料金が発生することが判明し、納得できない。」等の相談が寄せられた。

3番目に多い「クリーニング」には、「先々月、スーツをクリーニングに出し、引き取りに行ったところ、店舗は無くなり更地になっていた。スーツを取り戻したい。」等の相談が寄せられた。

倒産に係る相談の平均契約金額は77万7千円、平均既払金額は57万7千円である。(表-67)

表-67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		4年度	3年度	対前年度比
相 談 件 数		1,321	328	402.7%
性別	男性	168	115	146.1%
	女性	1,134	193	587.6%
	団体	9	9	100.0%
	不明	10	11	90.9%
	20歳未満	30	0	—
年代別	20歳代	578	43	1344.2%
	30歳代	256	51	502.0%
	40歳代	167	50	334.0%
	50歳代	116	43	269.8%
	60歳代	57	35	162.9%
	70歳以上	63	64	98.4%
	不明	54	42	128.6%
	職業別	給与生活者	897	149
自営・自由業		70	34	205.9%
家事従事者		66	36	183.3%
学生		118	6	1966.7%
無職		104	59	176.3%
その他・不明		66	44	150.0%

項 目		4年度	3年度	対前年度比
主な商品・役務	エステティックサービス	981	21	4,671.4%
	医療サービス	36	13	276.9%
	クリーニング	20	10	200.0%
	工事・建築	15	24	62.5%
	電気	12	14	85.7%
	ファンド型投資商品	12	14	85.7%
平均契約金額(千円)		777	2,150	36.1%
平均既払金額(千円)		577	2,040	28.3%

(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4年度の「危害」に関する相談は1,948件で、前年度と比べて7.6%の増加であった。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(718件)であり、次いで、「その他の傷病及び諸症状」(525件)、「消化器障害」(155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」(514件)である。「ファンデーション」や「化粧クリーム」等の定期購入にかかるものが多い。「ファンデーション」では「頬にかゆみや湿疹が出た。」等、「化粧クリーム」では「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はれた。」等の様々な相談が寄せられた。

第2位は、「医療」(335件)である。うち「医療サービス」(220件)では、「美容医療」が多くを占め、「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」(80件)では、インプラントや歯科矯正に関するものが多く、「インプラントを施術したところ、場所がわるかったようで痛みが続いている。」「歯科矯正をしたところ、かみ合わせが悪くなった。」等の相談が寄せられた。

第3位は「理美容」(156件)で、主な内訳は美顔や脱毛等の「エステティックサービス」(81件)や「パーマ」(39件)である。「脱毛エステで、皮膚炎等の肌トラブルが起きた。」といった相談が寄せられた。

第4位は「健康食品」(120件)で、主な内訳は「他の健康食品」(84件)である。「ダイエットサプリを飲んだら下痢をした。」といった相談等が寄せられた。

第5位は「健康関連サービス」(87件)で主な内訳は「整体」(84件)である。「腰痛があるため、整体院で施術を受けたところ、痛みがひどくなった。」等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76.6%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45.6%、次いで「無職」が19.3%、「家事従事者」が14.4%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(881件)が「危害に関する相談」全体の45.2%と最も多く、前年と比較しても増加している。「治療1ヶ月以上」は107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4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	1,948	46	17	0	128	84	4	0	40	16	3	12	89	4	718	0	15	53	155	525	39
化粧品	514																				
ファウンデーション	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90	0	0	0	0	0	0
化粧クリーム	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	78	0	0	0	0	1	0
医療	335																				
医療サービス	220	1	0	0	4	3	1	0	3	0	0	5	21	2	44	0	1	1	8	118	8
歯科治療	80	0	0	0	0	7	0	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	67	0
理美容	156																				
エステティックサービス	81	3	0	0	10	1	0	0	1	0	0	0	15	1	40	0	0	0	1	9	0
パーマ	39	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	4	0	15	0	0	0	0	17	0
健康食品	120																				
他の健康食品	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	0	2	41	13	0
酵素食品	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0
健康関連サービス	87																				
整体	84	7	2	0	10	0	0	0	9	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	52	1

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		4年度	3年度	対前年度比	
相談件数		1,948	1,811	107.6%	
被害者	性別	男性	419	401	104.5%
		女性	1,492	1,372	108.7%
		不明	37	38	97.4%
		不明			
	年代別	20歳未満	52	48	108.3%
		20歳代	198	184	107.6%
		30歳代	236	230	102.6%
		40歳代	313	305	102.6%
		50歳代	429	365	117.5%
		60歳代	271	254	106.7%
70歳以上	310	272	114.0%		
不明	139	153	90.8%		
職業別	給与生活者	889	751	118.4%	
	自営・自由業	144	139	103.6%	
	家事従事者	280	277	101.1%	
	学生	71	71	100.0%	
	無職	376	340	110.6%	
	その他・不明	188	233	80.7%	

項目		4年度	3年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	410	388	105.7%
	1～2週間	124	147	84.4%
	3週間～1か月	99	89	111.2%
	1か月以上	107	105	101.9%
	死亡	5	4	125.0%
	不明	322	289	111.4%
	医者にかからず	881	789	111.7%

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4年度の「危険」に関する相談件数は331件で、前年度(316件)より15件増加した。

危険の内容を見ると、最も多いものが「過熱・こげる」(51件)、第2位が「異物の混入」(44件)、第3位が「発火・引火」(42件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(16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「電話関連機器・用品」(12件)で、「発火・引火」「発煙・火花」「過熱・こげる」に関する相談が多く寄せられた。第3位は「賃貸アパート」であり、賃貸アパートの備品等に関して「破損・折損」などの相談が寄せられた。(表-70)

表-70 危険の内容 商品・役務別件数(令和4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	331	6	42	38	51	1	2	1	0	6	0	3	36	12	25	14	2	9	3	44	2	34	0
1 普通・小型自動車	16	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	9	0	0	0	0	0	0	1	0
2 電話関連機器・用品	12	0	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 賃貸アパート	11	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4 電動自転車	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0
5 ヘアドライヤー	9	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 電子レンジ	8	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 保健衛生品その他	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6	0	0
8 他の調理食品	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0
8 電気掃除機	6	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電池	6	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
8 スマートフォン	6	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 音響・映像機器付属品	6	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 オートバイ	6	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
8 外食	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0