

平成20年度
消費生活相談概要

A large, stylized graphic of the number '4' composed of a grid of small dots, slanted diagonally from the top-left towards the bottom-right. The word 'MECONIS' is written in a bold, sans-serif font, slanted to follow the diagonal of the '4' graphic.

MECONIS

東京都消費生活総合センター

MECONIS : MEtropolitan Consumer ONline Information System

1 「平成 20 年度 消費生活相談概要」発行の趣旨

本誌は、消費生活相談情報が蓄積されている東京都消費生活相談情報オンラインシステム（MEtropolitan Consumer ONline Information System 略称：MECONIS）のデータベースをもとに、消費者から寄せられた平成 20 年度分の相談情報を分析して、消費者被害の未然防止や拡大防止に役立てることを目的に発行したものです。

消費生活相談に関心のある方々や、関係行政機関の参考資料として活用していただければ幸いです。

2 記事内容の転載・複写等

本誌記載内容の転載・複写等については、あらかじめ下記にお問い合わせくださるようお願いいたします。

○ お問い合わせ先

東京都消費生活総合センター相談課

TEL (03) 3235-1258

目 次

I	東京都全体（東京都・区市町村）	1
1	相談の概要	1
2	相談受付状況	3
(1)	相談件数の推移	3
(2)	販売購入形態別相談件数	4
(3)	受付機関別相談件数	5
(4)	相談方法別相談件数の推移	6
(5)	相談区分別相談件数の推移	6
3	相談者・契約当事者の属性	7
(1)	相談者の属性	7
(2)	相談者が居住する地域別・道府県別件数	8
(3)	契約当事者の属性	9
4	商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	10
(1)	商品・役務大分類別相談件数	10
(2)	内容分類別相談件数	11
(3)	内容キーワード別相談件数	11
(4)	商品・役務大分類別内容別相談件数	12
(5)	商品・役務中分類別相談件数	14
5	商品・役務（サービス）に関する相談	16
(1)	商品に関する相談	17
(2)	役務（サービス）に関する相談	19
(3)	商品・役務セット販売	22
6	特殊販売に関する相談	23
(1)	訪問販売	24
(2)	通信販売	30
(3)	電話勧誘販売	33
(4)	マルチ商法	35
(5)	ネガティブオプション	38
(6)	他の無店舗販売	40
7	主な商法別相談件数	42
(1)	アポイントメントセールス	42
(2)	キャッチセールス	45
(3)	催眠（S F）商法	48
(4)	利殖商法	50
(5)	次々販売	52
(6)	業務提供誘引販売取引	54

8	架空・不当請求に関する相談	5 6
9	高齢者の相談	5 8
10	判断不十分者契約に関する相談	6 0
11	クレジット等に関する相談	6 2
	(1) クレジット	6 3
	(2) 多重債務	6 6
12	倒産	6 7
13	危害・危険に関する相談	6 8
	(1) 危害に関する相談	6 8
	(2) 危険に関する相談	6 9
14	商品テスト等の状況	7 0

II	東京都の相談受付分	7 1
1	相談受付件数の推移	7 1
2	相談区分・相談方法別の相談件数	7 2
3	相談者・契約当事者の属性	7 2
	(1) 相談者の属性	7 2
	(2) 相談者が居住する地域別・道府県別件数	7 3
	(3) 契約当事者の属性	7 4
4	相談内容別の件数	7 5
	(1) 内容分類別件数の推移	7 5
	(2) 商品・役務大分類別内容別相談件数	7 6
	(3) 商品・役務中分類別相談件数	7 8
5	販売方法別相談件数	8 0
	(1) 訪問販売の相談件数	8 1
	(2) 通信販売の相談件数	8 2
	(3) 電話勧誘販売の相談件数	8 3
	(4) マルチ商法の相談件数	8 4
	(5) ネガティブオプションの相談件数	8 5
	(6) 他の無店舗販売の相談件数	8 6

I 東京都全体（東京都・区市町村）

1 相談の概要

(1) 相談件数は12万5千件となり、再び減少に転じた（P.3）

平成20年度の東京都内の相談件数は125,281件となり、前年度と比較すると17,479件（12.2%）の減少であった。そのうち東京都受付件数が35,279件（構成比28.2%）、区市町村受付件数が90,002件（同71.8%）であった。

(2) 相談方法は「電話」89.5%、相談区分は「苦情」が94.5%を占める（P.6）

相談方法別にみると「電話」が89.5%、「来所」が10.3%、「文書」が0.2%である。相談区分別では、「苦情」が94.5%、「問合せ」が5.4%、「要望」が0.1%となっている。

(3) 相談者、契約当事者とも、60歳以上の比率が上昇（P.7/P.9）

相談者、契約当事者の属性をみると、いずれも年代別では、30歳代が最も多く約2割を占める。前年度と比べると、相談者、契約当事者とも、60歳以上の比率が上昇している。

性別では、相談者、契約当事者ともに、前年度に引き続き「女性」が「男性」を上回っている。

(4) 「運輸・通信サービス」が減少し、「金融・保険サービス」の割合は増加（P.10）

商品・役務の大分類別相談件数をみると、最も相談が多かったのは前年度に引き続き「運輸・通信サービス」（28,378件、構成比22.7%）であった。19年度に増加した、架空・不当請求の相談が落ち着きを見せたことも影響し、相談件数は再び減少に転じた。第2位は「金融・保険サービス」（16,996件、構成比13.6%）であった。フリーローン・サラ金に関する相談が減少したことにより、件数は前年度（17,701件）に比べて減少したが、構成比では増加している。第3位は賃貸アパートや増改築工事等を含む「土地・建物・設備」（16,984件、構成比13.6%）で、前年度（16,906件、構成比11.8%）に比べ件数、構成比とも増加となった。

(5) 「契約・解約」の相談が約7割（P.11）

相談内容別にみると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の74.2%を占めている。次に「販売方法」が30.9%、「価格・料金」が16.4%、「品質・機能・役務品質」が13.6%、「接客対応」が12.8%などとなっている。

(6) 「役務（サービス）」の割合が減少（P.16）

相談を商品と役務（サービス）に分けると、「商品」に関する相談が36,218件（28.9%）、「役務（サービス）」に関する相談が84,597件（67.5%）である。「役務（サービス）」に関する相談の割合は、前年度（69.0%）から1.5ポイント減少している。これは「オンライン等関連サービス」に分類される有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談の減少や、外国語・会話教室の倒産に関連した相談が減少したことなどが要因となっている。

(7) 「特殊販売」の相談件数、割合がともに減少。特に「訪問販売」「通信販売」が減少 (P. 23)

訪問販売等の「特殊販売」(55,363件)が前年度に比べ12,532件減少し、また割合も44.2%と、前年度に比べ3.4ポイント減少した。販売購入形態別の構成比をみると、「店舗購入」が37.9%、「通信販売」が28.8%、「訪問販売」が9.3%、「電話勧誘販売」が3.6%、「マルチ(まがい)商法」が1.4%という順になっている。前年度と比べると、相談件数はいずれの販売形態も減少しており、特に「訪問販売」「通信販売」の件数は大きく減少している。

(8) 架空・不当請求に関する相談は再び減少 (P. 56)

架空・不当請求に関する相談は、16年度より年々減少傾向にあり、19年度にはいったん増加したものの、20年度は再び減少に転じ、前年度に比べ9,319件(28.5%)の減となった。これは19年度に急増した携帯電話の番号対応メールを悪用した手口の相談が、落ち着きを見せたことなどが要因である。しかし依然として、架空・不当請求の相談のうち「オンライン等関連サービス」に分類される、主に有料サイト等の利用料金に関連したものが8割以上を占めている。

(9) 平成20年度の相談の特徴 (P. 15/ P. 20/P. 58/P. 66/P. 68/P. 69)

平成20年度の相談件数は全体的に減少傾向となったが、中でも特に減少が大きかったものは、商品・役務別(中分類)では「他の運輸・通信」(7,345件減)、「教室・講座」(3,256件)などである。「他の運輸・通信」では、その9割以上が、有料情報サイト利用料金等の架空・不当請求の相談であり、これは19年度に急増した携帯電話の番号対応メールを悪用した手口の相談が落ち着きを見せたためである。また「教室・講座」では、昨年度から相次いだ外国語教室等の倒産に関する相談が減少したことが影響している。

相談全体の減少傾向の中で増加が目立った相談は、「預貯金・証券等」(229件増)、「集合住宅」(214件増)などである。「預貯金・証券等」では、株のほか銀行預貯金や投資信託等に関する相談も多く寄せられた。「集合住宅」ではマンション購入契約や勧誘に関する相談が多い。

また、「多重債務」に関連する相談は7,905件であり、前年度より421件(5.6%)増加している。借入金総額も前年度より高額化しており、平均借入金額は432万5千円と、前年度より60万円以上高くなっている。また40歳以上のすべての年代で相談件数が増加している。

その他、60歳以上の高齢者の相談件数は29,894件と、前年度より321件(1.1%)の増加であった。また平均契約金額、平均既払金額いずれも前年度より高額となっている。

「危害」に関する相談は前年度より149件増加し、一方「危険」に関する相談は7件減少となっている。

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成20年度の東京都内の相談件数は125,281件となり、対前年度比12.2%の減少であった。そのうち東京都受付分は、35,279件（構成比28.2%）、区市町村受付分が90,002件（同71.8%）であった。

（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

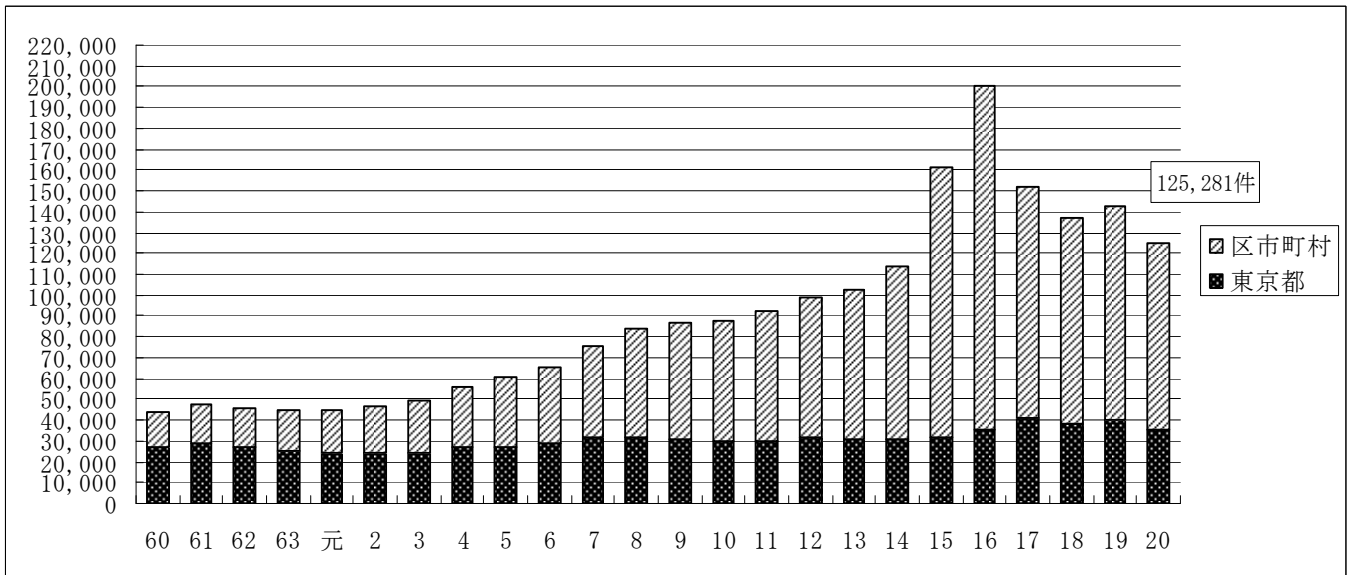


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

単位：件

	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	元年度	2年度	3年度	4年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281

	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
東京都	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165
区市町村	33,690	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590
計	60,906	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
東京都	30,558	31,792	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279
区市町村	83,012	129,025	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002
計	113,570	160,817	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281

(2) 販売購入形態別相談件数

20年度の都内全体の相談件数を販売購入形態別でみると、「店舗購入」が全体の37.9%を占めており、「訪問販売」「通信販売」等の特殊販売が全体の44.2%を占めている。16年度以降、特殊販売の占める割合は年々減少している。

特殊販売の内訳をみると、「通信販売」が36,084件と最も多く、次いで「訪問販売」が11,603件、「電話勧誘販売」が4,450件と続く。前年度と比べると、いずれの販売形態でも、相談件数が減少している。(表-2)

表-2 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売方法別		受付	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
全相談件数(a)	東京都		35,834	40,983	38,449	40,140	35,279
	区市町村		164,701	110,541	98,243	102,620	90,002
	合計		200,535	151,524	136,692	142,760	125,281
店舗購入	東京都		7,088	10,048	11,352	12,727	12,116
	区市町村		30,344	31,612	32,786	38,820	35,419
	合計		37,432	41,660	44,138	51,547	47,535
訪問販売	東京都		3,045	3,722	3,292	2,689	2,120
	区市町村		17,385	17,001	13,436	11,608	9,483
	合計		20,430	20,723	16,728	14,297	11,603
通信販売	東京都		21,212	19,973	14,920	16,161	13,087
	区市町村		92,007	35,810	26,265	28,720	22,997
	合計		113,219	55,783	41,185	44,881	36,084
電話勧誘販売	東京都		1,030	1,514	1,570	1,302	1,333
	区市町村		5,478	4,596	3,837	3,489	3,117
	合計		6,508	6,110	5,407	4,791	4,450
マルチ(まがい)商法	東京都		557	655	787	662	565
	区市町村		1,579	1,569	1,577	1,533	1,228
	合計		2,136	2,224	2,364	2,195	1,793
ネガティブオプション	東京都		74	114	143	68	60
	区市町村		379	543	644	266	193
	合計		453	657	787	334	253
他の無店舗販売	東京都		190	380	431	465	317
	区市町村		1,133	1,002	984	932	863
	合計		1,323	1,382	1,415	1,397	1,180
特殊販売計(b)	東京都		26,108	26,358	21,143	21,347	17,482
	区市町村		117,961	60,521	46,743	46,548	37,881
	合計		144,069	86,879	67,886	67,895	55,363
(b)/(a)×100	東京都		72.9%	64.3%	55.0%	53.2%	49.6%
	区市町村		71.6%	54.7%	47.6%	45.4%	42.1%
	合計		71.8%	57.3%	49.7%	47.6%	44.2%
不明・無関係	東京都		2,638	4,577	5,954	6,066	5,681
	区市町村		16,396	18,408	18,714	17,252	16,702
	合計		19,034	22,985	24,668	23,318	22,383

(3) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数をみると、東京都受付分が 35,279 件、前年度より 4,861 件 (12.1%) 減少している。

区部では最も多いのが、「世田谷区」で 5,923 件、次に「大田区」が 4,750 件「足立区」が 4,602 件となっている。23 区全体では 65,167 件、対前年度比 11.5%の減少となった。

市町村部では「八王子市」が最も多く 3,576 件、つぎに「町田市」が 3,165 件、「立川市」が 1,835 件の順になっている。市町村部全体では 24,835 件、対前年度比 14.3%の減少となった。(表-3)

表-3 受付機関別相談件数

単位：件

都			
	20年度	19年度	対前年比
総合センター	35,279 (28.2%)	40,140 (28.1%)	(87.9%)

区 部			
	20年度	19年度	対前年比
千代田区	844	1,095	(77.1%)
中央区	1,503	1,723	(87.2%)
港区	2,012	2,565	(78.4%)
新宿区	3,596	4,009	(89.7%)
文京区	1,777	1,842	(96.5%)
台東区	1,439	1,376	(104.6%)
墨田区	1,824	2,033	(89.7%)
江東区	2,391	2,921	(81.9%)
品川区	2,702	2,986	(90.5%)
目黒区	2,290	2,385	(96.0%)
大田区	4,750	5,355	(88.7%)
世田谷区	5,923	7,183	(82.5%)
渋谷区	1,651	2,024	(81.6%)
中野区	2,205	2,558	(86.2%)
杉並区	4,076	4,431	(92.0%)
豊島区	2,259	2,526	(89.4%)
北区	2,360	2,414	(97.8%)
荒川区	1,126	1,209	(93.1%)
板橋区	4,050	4,637	(87.3%)
練馬区	4,432	5,176	(85.6%)
足立区	4,602	5,354	(86.0%)
葛飾区	3,034	3,327	(91.2%)
江戸川区	4,321	4,515	(95.7%)
区部計	65,167 (52.0%)	73,644 (51.6%)	(88.5%)

市町村部			
	20年度	19年度	対前年比
八王子市	3,576	4,258	(84.0%)
立川市	1,835	2,475	(74.1%)
武蔵野市	1,107	1,382	(80.1%)
三鷹市	1,143	1,282	(89.2%)
青梅市	917	1,041	(88.1%)
府中市	1,035	1,226	(84.4%)
昭島市	700	748	(93.6%)
調布市	1,427	1,501	(95.1%)
町田市	3,165	3,643	(86.9%)
小金井市	701	764	(91.8%)
小平市	792	926	(85.5%)
日野市	1,016	1,170	(86.8%)
東村山市	902	1,015	(88.9%)
国分寺市	466	498	(93.6%)
国立市	403	344	(117.2%)
西東京市	1,104	1,456	(75.8%)
福生市	161	209	(77.0%)
狛江市	442	507	(87.2%)
東大和市	173	194	(89.2%)
清瀬市	997	1,103	(90.4%)
東久留米市	662	739	(89.6%)
武蔵村山市	176	219	(80.4%)
多摩市	938	1,107	(84.7%)
稲城市	311	314	(99.0%)
羽村市	483	647	(74.7%)
あきる野市	135	135	(100.0%)
瑞穂町	68	73	(93.2%)
日の出町	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
檜原村	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村部計	24,835 (19.8%)	28,976 (20.3%)	(85.7%)
総計	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)	(87.8%)

(4) 相談方法別相談件数の推移

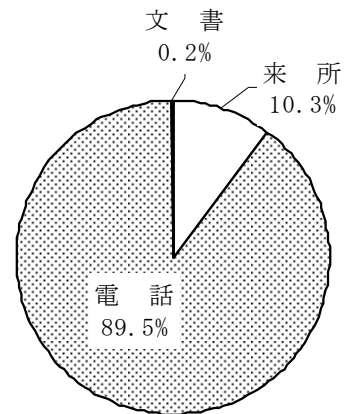
相談方法別でみると、電話での相談が全体の89.5%と圧倒的に多く、前年度と比べると0.6ポイントの減少であった。一方、来所での相談の割合は10.3%と前年度より0.6ポイント増加している。文書による相談は前年度に引き続き0.2%であった。(表-4, 図-2)

表-4 相談方法別相談件数の推移

単位：件

年度	計	来所	電話	文書
16年度	200,535 (100.0%)	22,959 (11.4%)	176,957 (88.2%)	619 (0.3%)
17年度	151,524 (100.0%)	16,181 (10.7%)	134,913 (89.0%)	430 (0.3%)
18年度	136,692 (100.0%)	14,072 (10.3%)	122,338 (89.5%)	282 (0.2%)
19年度	142,760 (100.0%)	13,795 (9.7%)	128,612 (90.1%)	353 (0.2%)
20年度	125,281 (100.0%)	12,848 (10.3%)	112,141 (89.5%)	292 (0.2%)

図-2 相談方法別構成比(平成20年度)



(5) 相談区分別相談件数の推移

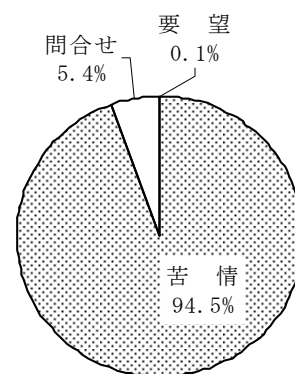
相談区分別では、「苦情」の割合が94.5%となり、前年度より0.8ポイントの減少であった。一方、「問合せ」は5.4%と0.8ポイントの増加であった。「要望」は0.1%とわずかである。(表-5, 図-3)

表-5 相談区分別相談件数の推移

単位：件

年度	計	苦情	問合せ	要望
16年度	200,535 (100.0%)	192,084 (95.8%)	8,329 (4.2%)	122 (0.1%)
17年度	151,524 (100.0%)	141,313 (93.3%)	10,039 (6.6%)	172 (0.1%)
18年度	136,692 (100.0%)	128,491 (94.0%)	8,118 (5.9%)	83 (0.1%)
19年度	142,760 (100.0%)	136,025 (95.3%)	6,637 (4.6%)	98 (0.1%)
20年度	125,281 (100.0%)	118,412 (94.5%)	6,750 (5.4%)	119 (0.1%)

図-3 相談区分別構成比(平成20年度)



3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は前年度（55.7%）より0.8ポイント減少して54.9%となったものの、「男性」（41.0%）を13.9ポイント上回っている。年代別で見ると、全体に占める割合では、「30歳代」が最も多く19.5%、次に「40歳代」が18.0%と続く。前年度と比較すると、男女とも60歳以上の高齢者の占める割合が上昇しており、特に「70歳以上」の件数増加が目立っている。（表-6, 図-4・5）

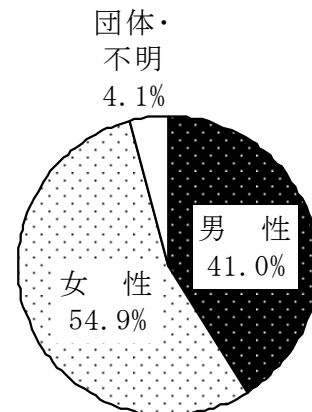
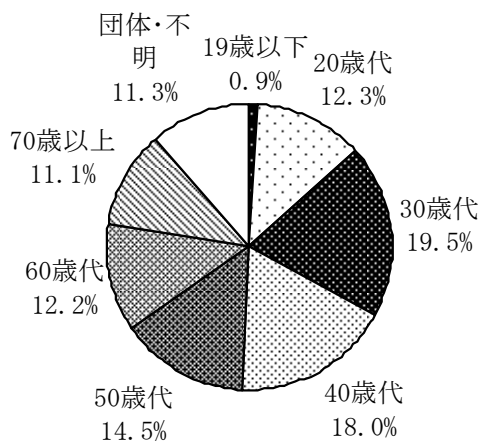
表-6 相談者年代別性別相談件数

単位:件

		合計	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
20 年 度	男性	51,375	657	7,029	10,997	9,738	7,232	6,249	5,486	3,987
	女性	68,719	530	8,429	13,465	12,836	10,941	9,063	8,469	4,986
	団体・不明	5,187	0	0	0	0	0	0	0	5,187
	計	125,281 (100.0%)	1,187 (0.9%)	15,458 (12.3%)	24,462 (19.5%)	22,574 (18.0%)	18,173 (14.5%)	15,312 (12.2%)	13,955 (11.1%)	14,160 (11.3%)
19 年 度	男性	58,433	903	9,154	13,032	10,733	8,261	6,236	5,264	4,850
	女性	79,460	888	11,337	16,412	14,599	12,576	9,207	8,044	6,397
	団体・不明	4,867	0	0	0	0	0	0	0	4,867
	計	142,760 (100.0%)	1,791 (1.3%)	20,491 (14.4%)	29,444 (20.6%)	25,332 (17.7%)	20,837 (14.6%)	15,443 (10.8%)	13,308 (9.3%)	16,114 (11.3%)

図-4 相談者年代別構成比（平成20年度）

図-5 相談者性別構成比（平成20年度）



(2) 相談者が居住する地域別・都道府県別件数

相談者について居住する都道府県別でみると、東京都民が92.3%(ただし地域不明分の2.3%を含む。)を占めている。他道府県の住民からの相談は、9,423件と全体の7.5%を占めているが、このうち、埼玉県、千葉県、神奈川県の前3県の住民からの相談が61.5%を占めている。また在外日本人から68件、在日外国人から161件の相談が寄せられている。(表-7)

表-7 相談者地域別相談件数

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特別区		練馬区	5,675	国分寺市	798	檜原村	7
千代田区	768	足立区	5,603	国立市	640	郡部計	234 (0.2%)
中央区	1,412	葛飾区	3,722	西東京市	1,430		
港区	2,543	江戸川区	5,286	福生市	355	島しょ部	
新宿区	4,409	特別区計	80,762 (64.5%)	狛江市	642	大島町	35
文京区	2,124			東大和市	472	利島町	-
台東区	1,602	市部		清瀬市	1,067	新島村	8
墨田区	2,198	八王子市	4,331	東久留米市	858	神津島村	8
江東区	3,512	立川市	1,891	武蔵村山市	379	三宅村	16
品川区	3,297	武蔵野市	1,308	多摩市	1,197	御蔵島村	-
目黒区	2,814	三鷹市	1,453	稲城市	502	八丈町	31
大田区	5,931	青梅市	1,071	羽村市	504	青ヶ島村	-
世田谷区	7,793	府中市	1,455	あきる野市	380	小笠原村	5
渋谷区	2,033	昭島市	878	市部計	31,709 (25.3%)	島しょ計	103 (0.1%)
中野区	2,951	調布市	1,838			郡部	
杉並区	5,179	町田市	3,654	瑞穂町	174	都内計	115,674 (92.3%)
豊島区	2,614	小金井市	928	日の出町	37		
北区	2,915	小平市	1,188	奥多摩町	16		
荒川区	1,454	日野市	1,296				
板橋区	4,927	東村山市	1,194				

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数	
道府県		神奈川県	2,111	大阪府	312	福岡県	140	
北海道	180	新潟県	107	兵庫県	163	佐賀県	11	
青森県	41	富山県	38	奈良県	47	長崎県	38	
岩手県	34	石川県	34	和歌山県	32	熊本県	45	
宮城県	105	福井県	21	鳥取県	11	大分県	22	
秋田県	35	山梨県	104	島根県	25	宮崎県	26	
山形県	36	長野県	153	岡山県	48	鹿児島県	51	
福島県	87	岐阜県	52	広島県	84	沖縄県	50	
茨城県	390	静岡県	218	山口県	29	道府県計	9,423 (7.5%)	
栃木県	172	愛知県	246	徳島県	20			
群馬県	145	三重県	50	香川県	34	在外日本人	68	
埼玉県	2,113	滋賀県	31	愛媛県	49	在日外国人	116	
千葉県	1,569	京都府	93	高知県	21	不明	-	
							合計	125,281 (100.0%)

(3) 契約当事者の属性

契約当事者の属性を性別でみると、「女性」の占める割合は前年度(50.9%)からわずかに0.7ポイント減少して50.2%となったが、前年度に引き続き「女性」が「男性」をわずかに上回っている。

また、年代別でみると「30歳代」が最も多く19.2%、つづいて「40歳代」が15.8%となっている。前年度と比較すると、男女ともに70歳以上の相談が増加している。

(表8, 図-6・7)

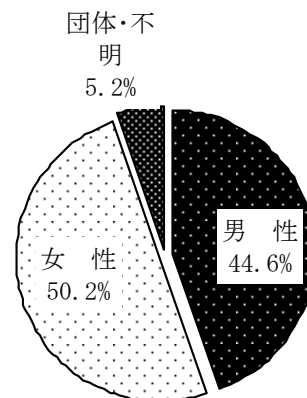
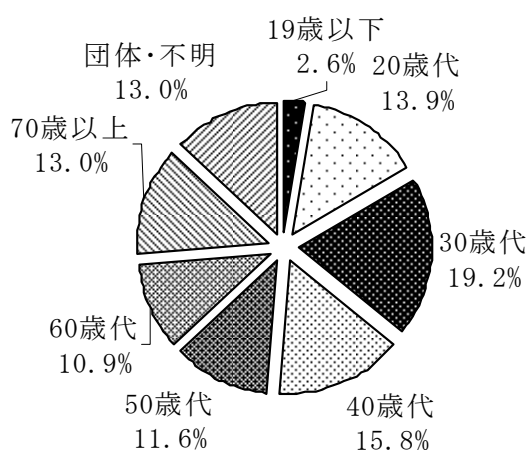
表-8 契約当事者年代別性別相談件数

単位:件

		合計	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
20 年 度	男 性	55,860	1,937	8,249	11,564	9,671	6,711	6,022	6,481	5,225
	女 性	62,867	1,331	9,123	12,466	10,084	7,833	7,566	9,788	4,676
	団体・不明	6,554	23	28	13	7	7	10	27	6,439
	計	125,281 (100.0%)	3,291 (2.6%)	17,400 (13.9%)	24,043 (19.2%)	19,762 (15.8%)	14,551 (11.6%)	13,598 (10.9%)	16,296 (13.0%)	16,340 (13.0%)
19 年 度	男 性	63,470	2,637	10,663	13,747	10,499	7,532	6,094	6,276	6,022
	女 性	72,657	1,954	12,395	15,176	11,367	8,901	7,691	9,472	5,701
	団体・不明	6,633	45	26	16	10	8	12	28	6,488
	計	142,760 (100.0%)	4,636 (3.2%)	23,084 (16.2%)	28,939 (20.3%)	21,876 (15.3%)	16,441 (11.5%)	13,797 (9.7%)	15,776 (11.1%)	18,211 (12.8%)

図-6 契約当事者年代別構成比 (平成20年度)

図-7 契約当事者性別構成比 (平成20年度)



4 商品・役務分類別及び相談内容別の相談件数

(1) 商品・役務大分類別の相談件数

商品・役務の大分類別の相談件数をみると、最も相談が多かったのは、前年度に引き続き「運輸・通信サービス」（28,378件）で、全体の22.7%を占めている。「運輸・通信サービス」の相談は、17年度より減少の傾向にあり、19年度にいったん増加に転じたが、20年度には再び減少となった。この減少は、有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談が減少していることに起因する。次に多かったのはサラ金、生命保険、株等の相談を含む「金融・保険サービス」（16,996件）、第3位は賃貸アパートや新築マンション等を含む「土地・建物・設備」（16,984件）で、ともに全体の13.6%を占めている。第4位は携帯電話機や新聞等を含む「教養娯楽品」（10,260件;8.2%）、第5位はエステティックサービスや医療サービス等を含む「保健・福祉サービス」（6,669件;5.3%）の順になっている。

なお、表-9及び表-12での商品・役務大分類には、優先コードの「クリーニング」、「レンタル・リース・貸借」、「工事・建築・加工」、「修理・補修」及び「管理・保管」に分類されたものも、それぞれの対象商品によって被服品などの商品大分類のなかに含めている。一方、表-13の商品・役務中分類では、クリーニングから管理・保管までの優先コードが付与されたものはそれぞれの商品分類とは切り離して優先コードの件数に分類している。

表-9 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

	16年度	17年度	18年度	19年度		20年度	
A 商品一般	7,540	6,161	6,007	4,355	(3.1%)	3,625	(2.9%)
B 食料品	3,331	3,758	3,791	4,841	(3.4%)	4,921	(3.9%)
C 住居品	6,748	6,778	6,944	6,651	(4.7%)	5,731	(4.6%)
D 光熱水品	382	539	615	702	(0.5%)	768	(0.6%)
E 被服品	6,074	6,287	6,282	6,084	(4.3%)	5,817	(4.6%)
F 保健衛生品	3,903	4,253	4,176	3,645	(2.6%)	2,905	(2.3%)
G 教養娯楽品	11,703	12,348	11,945	11,107	(7.8%)	10,260	(8.2%)
H 車両・乗り物	2,283	2,415	2,338	2,328	(1.6%)	2,180	(1.7%)
I 土地・建物・設備	16,397	18,802	16,740	16,906	(11.8%)	16,984	(13.6%)
J 他の商品	79	67	86	76	(0.1%)	92	(0.1%)
P 役務一般	1,518	929	804	656	(0.5%)	320	(0.3%)
Q 金融・保険サービス	15,384	17,388	19,270	17,701	(12.4%)	16,996	(13.6%)
R 運輸・通信サービス	101,123	42,882	30,954	36,532	(25.6%)	28,378	(22.7%)
S 教育サービス	1,017	1,176	940	1,198	(0.8%)	904	(0.7%)
T 教養・娯楽サービス	6,159	8,841	7,220	9,987	(7.0%)	6,407	(5.1%)
U 保健・福祉サービス	4,924	5,318	5,262	6,913	(4.8%)	6,669	(5.3%)
V 他の役務	4,386	5,361	5,197	5,237	(3.7%)	5,225	(4.2%)
W 内職・副業・相場	3,410	3,114	2,021	2,388	(1.7%)	1,864	(1.5%)
X 他の行政サービス	263	428	565	676	(0.5%)	769	(0.6%)
Z 他の相談	3,911	4,679	5,535	4,777	(3.3%)	4,466	(3.6%)
合計	200,535	151,524	136,692	142,760	(100.0%)	125,281	(100.0%)
(優先コード)							
K クリーニング	2,324	2,051	1,853	1,851	(1.3%)	1,732	(1.4%)
L レンタル	10,160	11,532	10,547	10,340	(7.2%)	10,175	(8.1%)
M 工事等	3,700	4,465	3,275	3,240	(2.3%)	3,245	(2.6%)
N 修理・補修	1,059	1,169	1,126	1,420	(1.0%)	1,545	(1.2%)
O 管理・保管	222	239	284	327	(0.2%)	368	(0.3%)

(2) 内容分類別相談件数

相談内容別でみると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の74.2%を占めている。次に多いのが「販売方法」で30.9%、以下「価格・料金」が16.4%、「品質・機能・役務品質」が13.6%、「接客対応」が12.8%の順になっている。前年度と比べると、「契約・解約」、「販売方法」が件数・割合ともに大きく減少した一方で、「価格・料金」、「品質・機能・役務品質」、「接客対応」の占める割合は、1ポイント以上の増加が見られる。（表-10）

表-10 内容分類別相談件数の推移

単位：件

	相談件数	安全・衛生	品質・機能・役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法
16年度	200,535 (100.0%)	2,726 (1.4%)	12,492 (6.2%)	7,012 (3.5%)	23,415 (11.7%)	192 (0.1%)	5,734 (2.9%)	79,968 (39.9%)
17年度	151,524 (100.0%)	3,508 (2.3%)	14,978 (9.9%)	6,567 (4.3%)	21,557 (14.2%)	166 (0.1%)	6,239 (4.1%)	63,105 (41.6%)
18年度	136,692 (100.0%)	3,646 (2.7%)	15,366 (11.2%)	7,108 (5.2%)	21,487 (15.7%)	182 (0.1%)	5,932 (4.3%)	50,276 (36.8%)
19年度	142,760 (100.0%)	4,739 (3.3%)	17,914 (12.5%)	6,324 (4.4%)	21,956 (15.4%)	198 (0.1%)	6,059 (4.2%)	48,989 (34.3%)
20年度	125,281 (100.0%)	4,727 (3.8%)	16,980 (13.6%)	5,615 (4.5%)	20,535 (16.4%)	209 (0.2%)	5,937 (4.7%)	38,740 (30.9%)

	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	計
16年度	169,263 (84.4%)	11,655 (5.8%)	66 (0.0%)	130 (0.1%)	878 (0.4%)	671 (0.3%)	1,250 (0.6%)	315,452
17年度	124,253 (82.0%)	14,456 (9.5%)	70 (0.0%)	140 (0.1%)	944 (0.6%)	406 (0.3%)	1,865 (1.2%)	258,254
18年度	108,558 (79.4%)	14,287 (10.5%)	61 (0.0%)	127 (0.1%)	806 (0.6%)	392 (0.3%)	1,399 (1.0%)	229,627
19年度	110,078 (77.1%)	16,605 (11.6%)	75 (0.1%)	137 (0.1%)	671 (0.5%)	321 (0.2%)	1,063 (0.7%)	235,129
20年度	93,002 (74.2%)	16,038 (12.8%)	91 (0.1%)	154 (0.1%)	639 (0.5%)	436 (0.3%)	5,814 (4.6%)	208,917

*複数集計

(3) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位10位まで抽出したのが「表-11」である。上位のキーワード「インターネット」、「不当請求」、「電子商取引」、「ポルノ・風俗」等の多くは架空・不当請求に関連したものであり、「無料の懸賞サイトに登録したら、出会い系サイトに自動的に登録になり、そこから料金請求のメールが大量に送られてくるようになった。支払わなくてはならないか」等の相談が多く見られる。また、エステサロンや不動産業者等の倒産が相次いだことから、契約をしていた相談者から「当初の契約内容と異なるので、解約したい」といった相談が多く寄せられ、「解約」、「返金」、「契約」のキーワードが上位にあがっている。

表-11 内容キーワード別相談件数

順位	内容キーワード	20年度	19年度	増減件数	対前年度比
1	インターネット	27,110	32,288	△ 5,178	84.0%
2	解約	23,460	28,408	△ 4,948	82.6%
3	不当請求	23,423	32,742	△ 9,319	71.5%
4	電子商取引	17,736	17,831	△ 95	99.5%
5	返金	14,355	16,680	△ 2,325	86.1%
6	高価格・料金	12,867	14,675	△ 1,808	87.7%
7	信用性	10,720	12,640	△ 1,920	84.8%
8	契約	9,176	9,695	△ 519	94.6%
9	説明不足	9,114	9,934	△ 820	91.7%
10	ポルノ・風俗	8,588	16,582	△ 7,994	51.8%

*複数集計

(4) 商品・役務大分類別内容別相談件数

商品・役務の大分類別における相談内容別の件数は、「表-12」のとおりである。

表-12 商品・役務大分類別の内容別相談件数

	A 商 品 一 般	B 食 料 品	C 住 居 品	D 光 熱 水 品	E 被 服 品	F 保 健 衛 生 品	G 教 養 娛 楽 品	H 乗 車 物 両	I 設 土 地 ・ 建 備 物	J 他 の 商 品	P 役 務 一 般
01 安全・衛生	41	1,191	895	26	247	371	323	220	519	6	0
02 品質・機能	91	1,566	2,050	72	2,421	813	2,497	810	3,002	18	4
03 法規・基準	209	197	154	44	244	109	313	118	1,399	5	3
04 価格・料金	173	425	829	325	765	444	1,553	416	4,720	13	57
05 計量・量目	6	73	17	13	17	16	14	1	21	0	0
06 表示・広告	162	860	337	31	346	271	558	137	372	6	6
07 販売方法	1,359	1,477	1,894	177	1,205	1,168	3,753	319	3,075	9	200
08 契約(解約)	2,325	2,211	3,489	364	4,175	1,977	7,696	1,577	12,706	63	282
09 接客対応	314	730	942	147	1,520	404	2,059	490	2,658	10	14
10 包装・容器	3	47	15	-	2	8	6	1	0	1	0
11 施設・設備	16	8	10	5	1	1	5	7	51	0	0
12 買物相談	19	14	82	4	28	22	43	13	126	1	0
13 生活知識	16	52	41	16	16	7	35	4	26	0	0
14 その他	88	44	55	20	33	18	57	17	177	1	0
計	4,822	8,895	10,810	1,244	11,020	5,629	18,912	4,130	28,852	133	566

受付件数計	3,625 2.9%	4,921 3.9%	5,731 4.6%	768 0.6%	5,817 4.6%	2,905 2.3%	10,260 8.2%	2,180 1.7%	16,984 13.6%	92 0.1%	320 0.3%
-------	---------------	---------------	---------------	-------------	---------------	---------------	----------------	---------------	-----------------	------------	-------------

K クリーニング	5	-	113	-	1,607	1	5	-	1	-	-
L レンタル等	14	3	125	3	77	13	1,016	80	8,827	17	-
M 工事等	1	-	68	12	144	3	21	6	2,990	-	-
N 修理・補修	2	-	221	7	74	19	471	227	521	3	-
O 管理・保管	15	-	10	1	3	-	1	96	242	0	-

- (注) 1 K～Oは商品(A～J)に関連した役務であり、この件数はA～Jに含まれている。
2 Z 他の相談に分類したものは、内容別分類はしない。

単位：件（優先コード）

Q サ金 融 ビ保 ス除	R サ運 輸 ビ通 ス信	S サ教 ビ ス育	T サ教 養 ビ娛 ス楽	U サ保 健 ビ福 ス社	V 他 の 役 務	W 等内 サ職 ・ ビ副 ス業	X サ他 の ビ行 ス政	Z 他 の 相 談	合 計
33	85	3	68	524	148	3	24	-	4,727
375	933	102	476	1,107	532	65	46	-	16,980
1,476	403	45	278	274	191	62	91	-	5,615
3,335	3,537	190	1,129	1,212	1,074	282	56	-	20,535
11	4	0	2	4	8	1	1	-	209
474	901	33	623	317	355	144	4	-	5,937
3,204	14,324	162	2,254	1,422	1,504	1,158	76	-	38,740
14,589	25,531	747	5,259	4,494	3,725	1,559	233	-	93,002
1,413	2,206	129	924	1,003	825	107	143	-	16,038
1	1	0	1	1	3	0	1	-	91
3	13	0	14	8	6	1	5	-	154
76	27	6	22	58	90	4	4	-	639
21	27	1	3	108	22	1	40	-	436
174	78	17	33	271	92	13	160	-	1,348
25,185	48,070	1,435	11,086	10,803	8,575	3,400	884	-	204,451

K ク リ ー ニ ン グ	L レ ン タ ル 等	M 工 事 等	N 修 理 ・ 補 修	O 管 理 ・ 保 管
56	257	90	52	6
1,181	1,086	986	667	58
127	955	116	34	26
148	3,376	834	608	98
0	8	4	2	1
29	99	109	67	26
80	1,009	875	259	33
1,055	8,673	2,287	847	240
740	1,489	631	461	96
0	0	0	0	0
0	22	14	0	6
1	13	51	22	1
0	8	1	0	1
3	70	25	9	8
3,420	17,065	6,023	3,028	600

16,996	28,378	904	6,407	6,669	5,225	1,864	769	4,466	125,281
13.6%	22.7%	0.7%	5.1%	5.3%	4.2%	1.5%	0.6%	3.6%	100.0%

1,732	10,175	3,245	1,545	368
1.4%	8.1%	2.6%	1.2%	0.3%

-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,732
-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,175
-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,245
-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,545
-	-	-	-	-	-	-	-	-	368

(5) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務の中分類での相談件数は、「表-13」のとおりである。件数の減少が著しいのは、「他の運輸・通信」で7,345件（対前年度比23.4%減）の減少であった。これは架空・不当請求に関する相談が減少した影響である。次いで、「教室・講座」が3,256件（53.4%）の減少である。これは、外国語会話教室の倒産に関連した相談が落ち着きをみせたことによる。次いで「電報・電話」が721件（19.6%）の減少であった。これは、携帯電話サービスの加入・利用契約や、固定電話の利用契約に関する相談が減少したことが原因である。

一方、件数の増加が目立つのは、健康・雇用保険や年金に関する相談を含む「他の保健・福祉」で291件（29.6%）の増加、次いで未公開株等の相談を含む「預貯金・証券等」が229件（8.7%）の増加であった。

表-13 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

商品名	20年度	19年度	増減
商品一般	3,588	4,324	△736
食料品一般	198	197	1
穀類	417	333	84
魚貝類	395	255	140
肉類	138	122	16
乳卵類	126	120	6
野菜・海藻	384	413	△29
油脂・調味料	242	267	△25
果物	148	126	22
菓子類	338	343	△5
飲料	461	431	30
酒類	108	96	12
調理食品	322	358	△36
健康食品	1,630	1,771	△141
食料品その他	11	9	2
食料品計	4,918	4,841	77
住居品一般	34	44	△10
食生活機器	522	600	△78
食器・台所用品	1,255	1,671	△416
洗濯・裁縫用具	342	431	△89
掃除用具	200	242	△42
洗浄剤等	125	137	△12
空調・冷暖房機器	665	613	52
家具・寝具	1,314	1,470	△156
室内装飾品	104	118	△14
照明器具	97	106	△9
他の住居品	536	695	△159
住居品計	5,194	6,127	△933
光熱水品一般	10	1	9
電気	147	133	14
ガス	372	364	8
石油	115	85	30
水道	73	62	11
他の光熱水品	28	44	△16
光熱水品計	745	689	56
被服品一般	59	50	9
和服	316	364	△48
洋服一般	31	25	6
紳士洋服	366	333	33

商品名	20年度	19年度	増減
婦人洋服	852	794	58
子供洋服	40	51	△11
洋装下着	267	263	4
履物	364	321	43
かばん	404	424	△20
アクセサリー	918	1,183	△265
他の身の回り品	257	220	37
生地・糸類	27	26	1
他の被服品	11	11	0
被服品計	3,912	4,065	△153
保健衛生品一般	14	12	2
医薬品	229	216	13
医療用具	749	1,011	△262
化粧品	1,136	1,402	△266
理美容器具・用品	448	604	△156
他の保健衛生品	293	364	△71
保健衛生品計	2,869	3,609	△740
教養娯楽品一般	20	20	0
文具・事務用品	2,646	2,640	6
学習教材	692	1,070	△378
書籍・印刷物	2,143	2,449	△306
音響・映像商品	1,129	1,169	△40
スポーツ用品	242	257	△15
カメラ類	110	131	△21
時計	236	227	9
他の光学機器	8	7	1
玩具・遊具	311	312	△1
楽器	106	102	4
他の教養娯楽品	1,103	1,172	△69
教養娯楽品計	8,746	9,556	△810
車両・乗り物一般	1	3	△2
自動車	1,362	1,548	△186
自動車用品	118	127	△9
自転車・用品	207	185	22
運搬用具	77	56	21
他の乗り物	6	4	2
車両・乗り物計	1,771	1,923	△152
土地・建物・設備一般	84	67	17
土地	415	496	△81

単位：件

商品名	20年度	19年度	増減
建物一般	36	30	6
集合住宅	1,759	1,545	214
戸建住宅	835	859	△ 24
他の建物	29	38	△ 9
住宅構成材	119	133	△ 14
空調・冷暖房・給湯設備	333	270	63
衛生設備	156	215	△ 59
屋外装備品	283	312	△ 29
他の住宅設備	354	357	△ 3
土地・建物・設備計	4,403	4,322	81
他の商品	72	61	11
商品計	36,218	39,517	△ 3,299
クリーニング	1,732	1,851	△ 119
レンタル・リース・貸借	10,175	10,340	△ 165
工事・建築・加工	3,245	3,240	5
修理・補修	1,545	1,420	125
管理・保管	368	327	41
役務一般	320	656	△ 336
金融・保険一般	71	54	17
生命保険	1,817	2,100	△ 283
損害保険	854	1,081	△ 227
預貯金・証券等	2,852	2,623	229
融資サービス	10,605	10,897	△ 292
他の金融関連サービス	797	946	△ 149
金融・保険計	16,996	17,701	△ 705
運輸・通信一般	5	7	△ 2
旅客運送	433	405	28
貨物運送	760	858	△ 98
電報・電話	2,952	3,673	△ 721
郵便	154	170	△ 16
他の運輸・通信	24,074	31,419	△ 7,345
運輸・通信計	28,378	36,532	△ 8,154
教育一般	2	2	0
学校教育	255	269	△ 14
補習教育	563	839	△ 276
他の教育	84	88	△ 4
教育計	904	1,198	△ 294
教養・娯楽一般	13	23	△ 10
旅行代理業	838	890	△ 52

商品名	20年度	19年度	増減
宿泊施設	160	187	△ 27
教室・講座	2,843	6,099	△ 3,256
観覧・鑑賞	245	274	△ 29
各種会員権	334	348	△ 14
他の教養・娯楽	1,974	2,166	△ 192
教養・娯楽計	6,407	9,987	△ 3,580
保健・福祉一般	12	16	△ 4
医療	1,853	1,942	△ 89
理美容	2,616	3,136	△ 520
浴場	48	70	△ 22
衛生サービス	390	425	△ 35
保育	61	64	△ 3
老人福祉・サービス	416	278	138
他の保健・福祉	1,273	982	291
保健・福祉計	6,669	6,913	△ 244
外食・食事宅配	637	610	27
冠婚葬祭	659	597	62
家事サービス	167	260	△ 93
役務その他	3,762	3,770	△ 8
他の役務計	5,225	5,237	△ 12
内職・副業・相場一般	30	47	△ 17
商品相場	772	897	△ 125
自動販売機	26	31	△ 5
内職・副業	1,036	1,413	△ 377
内職・副業・相場計	1,864	2,388	△ 524
他の行政サービス	769	676	93
役務計	84,597	98,466	△ 13,869
消費者運動	199	167	32
家庭管理	68	76	△ 8
健康管理	12	17	△ 5
相隣関係	521	539	△ 18
慣習・しきたり	191	179	12
婚姻	98	91	7
相続	239	235	4
相談その他	3,138	3,473	△ 335
他の相談計	4,466	4,777	△ 311
合計	125,281	142,760	△ 17,479

5 商品・役務（サービス）に関する相談

商品・役務別に見ると、商品に関する相談が 36,218 件（28.9%）、役務に関する相談が 84,597 件（67.5%）、その他の相談が 4,466 件（3.6%）である。

役務に関する相談の割合は、16年度からの減少傾向から 19年度にはいったん増加に転じたが、20年度には再び減少し、前年度（98,466 件；69.0%）に比べ 13,869 件、1.5 ポイントの減少であった。これは、「オンライン等関連サービス」に分類される架空・不当請求に関する相談の減少や、「外国語・会話教室」の倒産に関連した相談が減少したことが影響している。（表-14, 図-8）

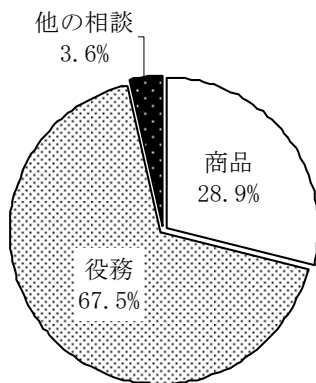
表-14 商品・役務別相談件数の推移

単位：件

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
商品相談件数	40,975 (20.4%)	41,952 (27.7%)	41,839 (30.6%)	39,517 (27.7%)	36,218 (28.9%)
役務（サービス）相談件数	155,649 (77.6%)	104,893 (69.2%)	89,318 (65.3%)	98,466 (69.0%)	84,597 (67.5%)
他の相談件数	3,911 (2.0%)	4,679 (3.1%)	5,535 (4.0%)	4,777 (3.3%)	4,466 (3.6%)
全相談件数	200,535 (100.0%)	151,524 (100.0%)	136,692 (100.0%)	142,760 (100.0%)	125,281 (100.0%)

- (注) 1 役務（サービス）相談件数には、優先コード（K～O）に係る相談を含めている。
2 他の相談は、商品分類Zの「他の相談」である。

図-8 商品・役務別相談件数構成比（平成 20 年度）



(1) 商品に関する相談

商品に関する相談について中分類で多い順に 20 位までを取り上げたものが、「表-15」である。

第 1 位は前年度に引き続き「商品一般」であり、3,588 件であったが、前年度と比べて 736 件 (17.0%) の減少であった。このうち 28.8% (1,033 件) が架空・不当請求に関連した相談であり、「消費税」などといった商品特定しない料金や債権等といった名目でハガキ等を送りつける手口が多く見られる。第 2 位は前年度に引き続き「文具・事務用品」であり、このうち携帯電話機を含む「電話機類」が 38.4%、「小型コンピューター」が 27.9%を占めている。「電話機類」の相談は前年度と比べて 56 件の増加であった。第 3 位は「書籍・印刷物」であり、このうち「新聞」が 57.8%を占めている。第 4 位は「集合住宅」、第 5 位は「健康食品」であり、特に「集合住宅」のうち「新築分譲マンション」の相談は前年度と比べて 174 件の増加であった。なお、前年度第 5 位の「食器・台所用品」は、416 件 (24.9%) の減少となっている。

表-15 商品中分類別相談件数 (上位 20 位)

単位：件

商 品 名	20 年 度	19 年 度	商 品 名	20 年 度	19 年 度
1 商 品 一 般	3,588	4,324	12 ア ク セ サ リ ー	918	1,183
2 文 具 ・ 事 務 用 品	2,646	2,640	13 婦 人 洋 服	852	794
電 話 機 類	1,016	960	14 戸 建 住 宅	835	859
小 型 コ ン プ ュ ー タ ー	738	803	新 築 建 売 住 宅	467	487
コ ン プ ュ ー タ ソ フ ト	402	420	中 古 住 宅	167	150
そ の 他	490	457	そ の 他	201	222
3 書 籍 ・ 印 刷 物	2,143	2,449	15 医 療 用 具	749	1,011
新 聞	1,239	1,413	家 庭 用 電 気 治 療 器 具	285	344
雑 誌	169	226	磁 気 治 療 器 具	81	183
単 行 本	199	207	イ オ ン 整 水 器	37	86
そ の 他	536	603	そ の 他	346	398
4 集 合 住 宅	1,759	1,545	16 学 習 教 材	692	1,070
新 築 分 譲 マ ン シ ョ ン	1,206	1,032	補 習 用 教 材	239	421
そ の 他	553	513	資 格 取 得 用 教 材	151	229
5 健 康 食 品	1,630	1,771	教 養 娛 楽 教 材	142	172
6 自 動 車	1,362	1,548	そ の 他	160	248
7 家 具 ・ 寝 具	1,314	1,470	17 空 調 ・ 冷 暖 房 機 器	665	613
ふ と ん 類	691	885	ル ー ム エ ア コ ン	188	211
そ の 他	623	585	そ の 他	477	402
8 食 器 ・ 台 所 用 品	1,255	1,671	18 他 の 住 居 品	536	695
浄 水 器	735	1,031	消 火 器	156	227
鍋 ・ 釜 類	208	281	そ の 他	380	468
そ の 他	312	359	19 食 生 活 機 器	522	600
9 化 粧 品	1,136	1,402	冷 凍 冷 蔵 機 器	130	156
10 音 響 ・ 映 像 製 品	1,129	1,169	そ の 他	392	444
11 他 の 教 養 娛 楽 品	1,103	1,172	20 飲 料	461	431
ペ ッ ト 動 物	228	261	そ の 他	10,923	11,100
絵 画 ・ 書 画	210	233	計	36,218	39,517
そ の 他	665	678	平均 契 約 金 額 (千 円)	2,251	2,037
			平均 既 払 金 額 (千 円)	666	595

次に相談件数の多い商品上位 10 品目について、相談内容キーワードの多い順に 5 番目までを抽出したものが、「表-16」である。1 位の「商品一般」の上位のキーワードは架空・不当請求に関するものが多い。2 位以下の商品では、「解約」のキーワードが上位にあがっており、契約・解約に関するトラブルが多いことを示している。

「文具・事務用品」では、携帯電話機やネット通販で購入したパソコン等の「早期故障」や、インターネット等のネット上で行う取引を示す「電子商取引」に関する相談が多い。

「書籍・印刷物」では、「新聞」がそのうちの 6 割弱を占めていることから「家庭訪販」に関するものが多い。トラブルの事例としては、「家庭訪販で強引に勧誘され契約したが、クーリング・オフできるか」といったものが多い。

「集合住宅」では、「マンション販売員が頻繁に訪問し、購入を勧誘されて契約してしまったが、解約できるか」といった相談が目立つ。

「健康食品」では、その「効能・効果」についての相談や「知人から健康食品を購入して人を紹介したらマージンが入ると勧誘されているが信用できるか」といった事業者の信用性、「サイドビジネス商法」に関する相談が多く寄せられている。

表-16 相談件数上位商品の主要相談内容

	商品名	相談内容				
		①	②	③	④	⑤
1	商品一般	不当請求	信用性	電話勧誘	プライバシー	インターネット
2	文具・事務用品	解約	インターネット	早期故障	電子商取引	クレーム処理
3	書籍・印刷物	家庭訪販	解約	強引	クーリングオフ	景品付販売
4	集合住宅	電話勧誘	強引	解約	契約	保証金等
5	健康食品	解約	信用性	サイドビジネス商法	効能・効果	返金
6	自動車	解約	インターネット	約束不履行	返金	クレーム処理
7	家具・寝具類	解約	家庭訪販	返金	高価格・料金	インターネット
8	食器・台所用品	家庭訪販	解約	高価格・料金	クーリングオフ	虚偽説明
9	化粧品	解約	返金	サイドビジネス商法	インターネット	信用性
10	音響・映像設備	インターネット	解約	電子商取引	返金	早期故障

(2) 役務（サービス）に関する相談

役務に関する相談について中分類で多い順に 20 位までを取り上げたものが、「表-17」である。

第 1 位は前年度に引き続き「他の運輸・通信」である。しかし相談件数は前年度に比べて大きく減少（7,345 件;23.4%減）して 24,074 件となり、役務全体（84,597 件）の 28.5%となっている。これは、19 年度に急増した携帯電話の番号対応メールを悪用した手口の相談が落ち着きを見せたためである。

「他の運輸・通信」のうち 94.2%が携帯電話やパソコンに関連した「オンライン等関連サービス」の相談であり、さらにそのうちの 84.9%が架空・不当請求に関する相談である。

第 2 位は前年度と同様「融資サービス」であるが、前年度と比較して 292 件（2.7%）減少している。そのうち 92.5%を占めているのが「フリーローン・サラ金」に関する相談で、そのうちの 7 割が多重債務に関する相談である。

第 3 位は「レンタル・リース・貸借」であり、内訳としては、「賃貸アパート」に関するものが 75.2%、「リースサービス」に関するものが 9.4%を占めている。

第 4 位は「役務その他」であり、内訳としては、「結婚相手紹介サービス」が最も多く、「祈とうサービス」、「広告代理サービス」、「興信所」に関する相談も多く寄せられている。

第 5 位は「工事・建築・加工」であり、前年度と比べると若干増加し、中でも「新築工事」に関する相談が 52 件（9.6%）増加している。

第 6 位は「電報・電話」であり、そのうちの 65.4%が「移動電話サービス」に関する相談、28.0%が「電話関連サービス」に関する相談である。「移動電話サービス」では高額なパケット通信料の請求に関連した相談が多く、「電話関連サービス」では、直収電話や電話優先接続サービス等、固定電話サービスの多様化に伴い、相談が多く寄せられている。

相談件数が増加しているサービスとしては、「預貯金・証券等」（229 件;8.7%増）、「修理・補修」（125 件;8.8%増）、「他の保健・福祉」（291 件;29.6%増）に関する相談がある。

「預貯金・証券等」では、株に関する相談のほか銀行預貯金や投資信託等に関する相談も多く寄せられた。「修理・補修」では、主に携帯電話機、小型コンピュータ、自動車、トイレなどの水回り等の修理サービスに関する相談が目立つ。「他の保健・福祉」では、健康保険・医療保険などの「社会保険」に関する相談が多く寄せられた。

相談件数の減少が顕著なサービスとしては、「他の運輸・通信」のほか、「教室・講座」（3,256 件;53.4%減）に関する相談がある。これは、前年度に英会話教室の倒産が相次いだことによる相談件数の増加が落ち着きを見せたことが要因である。

表-17 役務中分類別相談件数（上位 20 位）

単位：件

役 務 名	20 年 度	19 年 度	役 務 名	20 年 度	19 年 度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	24,074	31,419	10 他 の 教 養 ・ 娯 楽	1,974	2,166
オンライン等関連サービス	22,682	30,120	宝 庫 じ	554	557
電話情報提供サービス	15,681	16,334	異性交際関連サービス	200	246
オンライン情報サービス	5,183	11,608	印 刷 サ ー ビ ス	92	169
プ ロ バ イ ダ	982	876	ペ ッ ト サ ー ビ ス	114	154
そ の 他	1,392	1,299	そ の 他	1,014	1,040
2 融 資 サ ー ビ ス	10,605	10,897	11 医 療	1,853	1,942
フリーローン・サラ金	9,812	10,209	医 療 サ ー ビ ス	976	1,048
住 宅 ロ ー ン	312	249	歯 科 治 療	562	573
そ の 他	481	439	そ の 他	315	321
3 レンタル・リース・貸借	10,175	10,340	12 生 命 保 険	1,817	2,100
賃 貸 ア パ ー ト	7,655	7,680	会 社 生 命 保 険	1,350	1,576
リ ー ス サ ー ビ ス	954	930	簡 易 生 命 保 険	130	185
レ ン タ ル ビ デ オ	154	264	そ の 他	337	339
そ の 他	1,412	1,466	13 ク リ ー ニ ン グ	1,732	1,851
4 役 務 そ の 他	3,762	3,770	14 修 理 ・ 補 修	1,545	1,420
結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	490	515	修 理 サ ー ビ ス	1,391	1,274
祈 と う サ ー ビ ス	326	310	そ の 他	154	146
広 告 代 理 サ ー ビ ス	296	285	15 他 の 保 健 ・ 福 祉	1,273	982
興 信 所	228	235	社 会 保 険	806	578
そ の 他	2,422	2,425	そ の 他	467	404
5 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	3,245	3,240	16 内 職 ・ 副 業	1,036	1,413
新 築 工 事	594	542	ワ ー プ ロ ・ パ ソ ッ ン 内 職	206	220
衛 生 設 備 工 事	465	411	預 託 内 職	76	218
増 改 築 工 事	401	462	そ の 他	754	975
そ の 他	1,785	1,825	17 損 害 保 険	854	1,081
6 電 報 ・ 電 話	2,952	3,673	火 災 保 険	274	334
移 動 電 話 サ ー ビ ス	1,932	2,263	自 動 車 保 険	257	341
電 話 関 連 サ ー ビ ス	825	1,132	そ の 他	323	406
そ の 他	195	278	18 旅 行 代 理 業	838	890
7 預 貯 金 ・ 証 券 等	2,852	2,623	主 催 旅 行 サ ー ビ ス	412	477
株	966	1,006	旅 行 代 理 サ ー ビ ス	391	373
銀 行 等 預 金	617	530	そ の 他	35	40
投 資 信 託	307	174	19 他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	797	946
そ の 他	962	913	20 商 品 相 場	772	897
8 教 室 ・ 講 座	2,843	6,099	金 相 場	253	379
外 国 語 ・ 会 話 教 室	509	3,523	為 替 相 場	109	122
資 格 講 座	587	703	石 油 相 場	183	120
タレント・モデル養成教室	235	278	そ の 他	227	276
そ の 他	1,512	1,595	そ の 他	6,982	7,581
9 理 美 容	2,616	3,136	計	84,597	98,466
エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス	2,216	2,723	平均契約金額（千円）	1,852	1,370
脱 毛 エ ス テ	978	1,218	平均既払金額（千円）	923	687
瘦 身 エ ス テ	458	507			
美 顔 エ ス テ	325	382			
そ の 他	400	413			

次に相談件数の多い役務上位 10 品目について、相談内容キーワードの多い順に 5 番目までを抽出したのが「表-18」である。

「他の運輸・通信」では、「無料だと思って年齢認証をクリックしたら登録になり料金を請求された」「携帯電話に身に覚えのない有料サイトの利用料金の請求があった」等の架空・不当請求の相談が多い。「融資サービス」では、多重債務や金利・利息に関する相談、融資事業者の信用性に関する相談が多く寄せられている。「レンタル・リース・貸借」では、賃貸アパートの退去に伴う敷金の返還や修繕料に関するトラブルが依然として多い。「役務その他」では、事業者の信用性や、高価格に関する相談が目立つ。「工事・建築・加工」では、訪問販売等で勧誘された屋根やトイレ、水まわりの補修工事等の契約について、料金が高額であり納得できない、また解約したい、といった相談が多くみられる。

表-18 相談件数上位役務の主要相談内容

商品名	相談内容				
	①	②	③	④	⑤
1 他の運輸・通信	インターネット	不当請求	電子商取引	ポルノ・風俗	高価格・料金
2 融資サービス	多重債務	金利・利息	法律違反	クレジットカード	信用性
3 レンタル・リース・貸借	解約	保証金等	修理代	返金	契約
4 役務その他	信用性	解約	高価格・料金	返金	インターネット
5 工事・建築・加工	家庭訪販	高価格・料金	約束不履行	解約	信用性
6 電報・電話	説明不足	解約	高価格・料金	契約	クレーム処理
7 預貯金・証券等	利殖商法	解約	返金	電話勧誘	信用性
8 教室・講座	解約	返金	約束不履行	高価格・料金	信用性
9 理美容	解約	返金	倒産	約束不履行	連絡不能
9 他の教養・娯楽	D M 広告	返金	解約	当選商法	詐欺

(3) 商品・役務セット販売

商品と役務（サービス）のセット販売に関する相談件数を示したのが「表-19」である。前年度と比較して261件、32%の減少であった。

この中で最も多いのは前年に引き続き「エステティックサービス」と化粧品など「商品」とを組み合わせさせた契約である。「痩身の効果があがるなどと勧誘されて高額な「化粧品」や「健康食品」等を契約させられた」、「キャッチセールスで勧誘されて事務所に行ったところエステサービスと高額な商品をセット契約させられた」などの相談が依然として多い。

その他のセット販売では、学習塾や家庭教師などの「補習教育」契約と「補習用教材」とのセット販売、英会話教室などの「教室・講座」契約と「英会話教材」、「複合サービス会員」契約と「アクセサリ」等とのセット販売等の相談がある。いずれも前年度と比べて相談件数が減少している。

表-19 商品・役務セット販売相談件数

単位：件

役 務 名	20年度	19年度	セットの商品	20年度	19年度
エステティックサービス	211	258	化粧品	115	148
			健康食品	46	73
			理美容器具・用品	37	25
			洋装下着	13	16
補習教育	103	230	補習用教材	82	167
教室・講座	94	130	英会話教材	22	44
複合サービス会員	35	79	アクセサリ	11	19
			学習教材	12	27
			絵画	4	11
			小型コンピューター	4	6
その他	110	117			
計	553 (0.4%)	814 (0.6%)			
全相談件数	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)			

6 特殊販売に関する相談

特殊販売に関する相談件数は、55,363件であり、前年度(67,895件)と比較すると12,532件(18.5%)の減少であった。また、全相談に占める特殊販売の構成比は44.2%と、前年度(47.6%)に比べ3.4ポイントの減少である。

特殊販売に関する内訳をみると、いずれの販売形態も相談件数は減少しているが、特に「訪問販売」(2,694件;18.8%減)、「通信販売」(8,797件;19.6%減)に関する相談件数の減少が目立っている。(表-20)

表-20 特殊販売形態別相談件数

単位：件

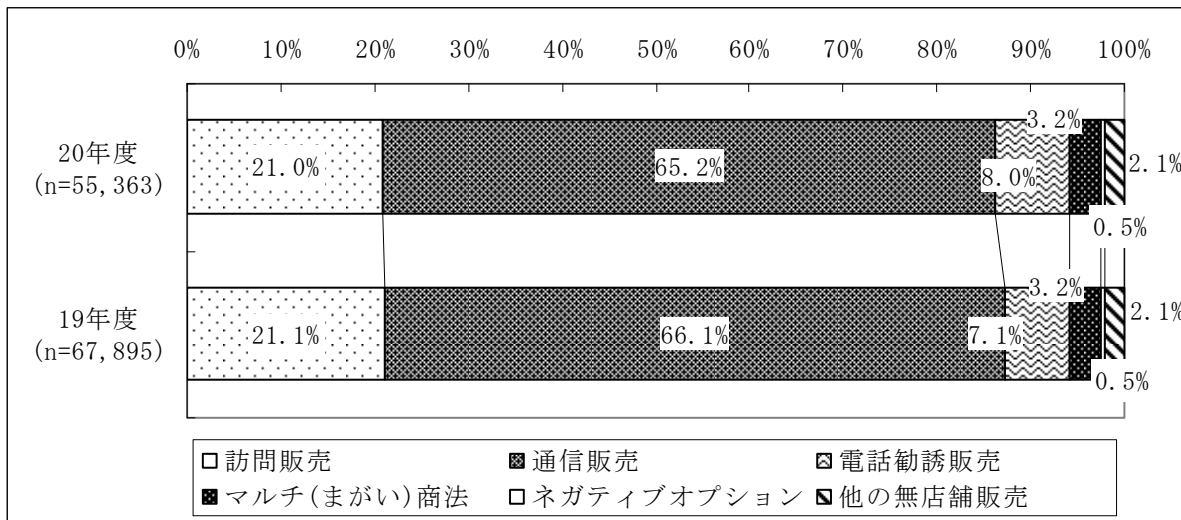
販売方法		年度	
		20年度	19年度
全相談件数(a)		125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)
店舗購入		47,535 (37.9%)	51,547 (36.1%)
特殊販売	訪問販売	11,603 (9.3%)	14,297 (10.0%)
	通信販売	36,084 (28.8%)	44,881 (31.4%)
	電話勧誘販売	4,450 (3.6%)	4,791 (3.4%)
	マルチ(まがい)商法	1,793 (1.4%)	2,195 (1.5%)
	ネガティブオプション	253 (0.2%)	334 (0.2%)
	他の無店舗	1,180 (0.9%)	1,397 (1.0%)
	計(b)	55,363	67,895
	(b)/(a)×100	44.2%	47.6%
不明・無関係		22,383 (17.9%)	23,318 (16.3%)

特殊販売のうち、各販売形態の構成比を前年度と比較すると、「通信販売」(36,084件)は、特殊販売(55,363件)のうちの65.2%を占め、対前年度0.9ポイントの減少となっている。続いて「訪問販売」(11,603件)は、21.0%と前年度と比較して0.1ポイントの減少、「電話勧誘販売」(4,450件)は8.0%で0.9ポイントの増加であった。

「マルチ商法」(1,793件)は3.2%、「ネガティブオプション」(253件)は0.5%、「他の無店舗販売」(1,180件)は2.1%と、いずれも前年度と同じ構成比であった。(図-9)

* 構成比は特殊販売全体に占める比率である。

図-9 特殊販売形態別構成比



(1) 訪問販売

訪問販売に係る相談件数は11,603件であるが、これを「商品・役務等別分類」の中分類で、相談件数の多い順に25位まで示したものが「表-21」である。

第1位は「書籍・印刷物」(1,104件)であり、その97.2%は新聞購読契約(1,074件)である。強引な勧誘で契約を迫るケースが多くみられる。

第2位は「他の運輸・通信」(946件)であり、前年度と比較して16.2%増加している。中でも地上波デジタル放送の開始に関連してCATVの相談や、インターネット接続サービスに関して「プロバイダ」の相談が多く寄せられている。

第3位は「工事・建築・加工」(907件)である。前年度第2位から順位を下げているものの、前年度と比べ4.0%増加している。家庭訪販による屋根工事や衛生設備工事、塗装工事や増改築工事等の相談が多くみられる。

第4位は「レンタル・リース・貸借」(710件)である。電話機のリース契約に関する相談が多い。

第5位は「食器・台所用品」であるが、前年度と比べ186件(24.6%)減少している。その9割は浄水器(513件)の相談である。

上記のほか前年度に比べて増加件数が目立ったものを挙げると、①石油相場(47件増)、②給湯システム(32件増)などがある。一方、減少が目立つものは「学習教材」(271件減)、「複合サービス会員」(165件減)、「アクセサリ」(154件減)、などである。

表-21 訪問販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名			20年度	19年度	商品・役務名			20年度	19年度
1	書籍・印刷物		1,104	1,264	12	他の住居品	243	308	
	新	聞	1,074	1,235		消火器	113	131	
	その	他	30	29		乾燥剤	34	34	
2	他の運輸・通信		946	814		節電器	20	28	
	C A T V		522	458		その	76	115	
	放送サービス		132	170	13	電報・電話	229	350	
	プロバイダ		113	73		電話関連サービス	176	280	
	その	他	179	113		その	53	70	
3	工事・建築・加工		907	872	14	教室・講座	224	314	
	屋根工事		157	120		精神修養講座	65	78	
	衛生設備工事		141	140		外国語・会話教室	59	108	
	塗装工事		138	145		タレント・モデル養成教室	51	65	
	増改築工事		104	114		その	49	63	
	その	他	367	353	15	アクセサリー	221	375	
4	レンタル・リース・貸借		710	721	16	他の教養娯楽品	198	200	
	リースサービス		640	633		絵画・書画	117	117	
	その	他	70	88		その	81	83	
5	食器・台所用品		569	755	17	健康食品	186	278	
	浄水器		513	702	18	商品一般	181	203	
	換気扇フィルター		48	28	19	修理・補修	180	222	
	その	他	8	25		修理サービス	174	205	
6	役務その	他	503	581		その	6	17	
	広告代理サービス		88	108	20	医療用具	176	308	
	祈とうサービス		72	75		家庭用電気治療器具	110	135	
	測量サービス		37	72		磁気治療器具	29	88	
	その	他	306	326		イオン整水器	23	62	
7	預貯金・証券等		486	489		その	14	23	
	株		211	247	21	他の住宅設備	173	184	
	その	他	275	242		防災・防犯設備	59	50	
8	生命保険		482	610		給水設備	56	79	
	会社生命保険		407	506		その	58	55	
	簡易生命保険		29	37	22	空調・冷暖房・給湯設備	165	129	
	その	他	46	67		給湯システム	111	79	
9	家具・寝具類		415	557		その	54	50	
	ふとん類		405	538	23	冠婚葬祭	157	127	
	その	他	10	19	24	役務一般	154	332	
10	商品相場		407	477		複合サービス会員	151	316	
	金相場		153	251		その	3	16	
	石油相場		116	69	25	衛生サービス	149	186	
	為替相場		31	33		駆除サービス	66	58	
	その	他	107	124		建物清掃サービス	41	53	
11	学習教材		246	517		その	42	75	
	補習用教材		157	327		その	2,192	3,124	
	教養娯楽教材		17	38		計	11,603	14,297	
	その	他	72	152			(9.3%)	(10.0%)	
						全相談件数	125,281	142,760	
							(100.0%)	(100.0%)	

訪問販売に係る相談について、契約当事者の属性で見ると（不明のもの及び団体を除く。以下、性別・年代別・職業別の分析で同じ）、性別では、「女性」が63.3%を占めている。年代別で見ると、60歳以上の高齢者が5割近くを占める。前年度と比べると、すべての年代で相談件数の減少が見られるが、特に20歳代と30歳以上の減少が著しい。しかしながら、その構成比をみてみると、60歳以上の高齢者の占める割合(54.7%)は、5.2ポイント増加している。職業別では、「無職」と「給与生活者」が、それぞれ約3割を占める。前年度と比べると「家事従事者」「無職」の占める割合は増加している。

支払方法をみると、「現金払」が48.7%、「個品割賦」が13.3%であった。「個品割賦」の占める割合は、前年度(20.0%)に比べると、6.7ポイント減少している。

平均契約金額は「226万3千円」、平均既払金額は「150万4千円」で、いずれも前年度よりも40万円以上高額となっている。

主な相談内容として上位のものは、①「家庭訪販」、②「解約」、③「高価格・料金」であり、前年度と同順位である。（表-22）

表-22 訪問販売相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	11,603	14,297		
性別	男性	3,924	4,611	
	女性	6,762	8,748	
	団体	709	689	
	不明	208	249	
	不明	208	249	
年代別	19歳以下	145	208	
	20歳代	1,364	2,069	
	30歳代	948	1,506	
	40歳代	1,068	1,325	
	50歳代	1,047	1,229	
	60歳代	1,589	1,842	
	70歳以上	3,941	4,362	
	不明	1,501	1,756	
職業別	給与生活者	2,758	3,691	
	自営・自由業	953	1,083	
	家事従事者	2,512	3,243	
	学生	434	661	
	無職	3,502	3,911	
	その他・不明	1,444	1,708	
支払方法別	現金払	5,662	6,302	
	他の前払式	190	197	
	不明	2,197	2,747	
	小計	8,049	9,246	
	自社割賦	199	157	
	総合割賦	97	102	
	個品割賦	1,545	2,864	
	その他	242	301	
	不明	133	157	
	小計	2,216	3,581	
	その他	借金契約	75	102
	不明・無関係	1,263	1,368	
	平均契約金額(千円)	2,263	1,715	
	平均既払金額(千円)	1,504	1,068	

項目	20年度	19年度	
主な相談内容	家庭訪販	6,002	6,945
	解約	4,241	5,154
	高価格・料金	2,538	3,249
	クーリングオフ	2,007	2,754
	強引	1,857	2,123
	虚偽説明	1,661	2,153
	信用性	1,331	1,486
	説明不足	1,241	1,430
	返金	1,238	1,425
	販売目的隠匿	1,023	1,466

訪問販売による商品・役務の上位 10 品目について相談内容キーワードの多い順に並べたものが「表-23」である。「家庭訪販」、「解約」、「クーリングオフ」、「高価格・料金」などが上位に入っている。「家庭に訪問されて、契約をしてしまったが、高価格であり解約したい」等の相談が多いことがわかる。また、「強引」、「虚偽説明」、「説明不足」、「次々販売」などのキーワードが付与されており、販売方法に問題があるトラブルが多いことがわかる。

表-23 訪問販売上位品目主要相談内容

商品名	相談内容				
	①	②	③	④	⑤
1 新聞	家庭訪販	解約	強引	クーリングオフ	景品付販売
2 C A T V	家庭訪販	解約	説明不足	虚偽説明	強引
3 工事・建築	家庭訪販	高価格・料金	クーリングオフ	解約	信用性
4 リースサービス	解約	高価格・料金	虚偽説明	家庭訪販	職場訪販
5 浄水器	家庭訪販	クーリングオフ	高価格・料金	解約	虚偽説明
6 役務その他	家庭訪販	解約	信用性	虚偽説明	返金
7 預貯金・証券等	家庭訪販	利殖商法	返金	解約	電話勧誘
8 生命保険	説明不足	解約	契約	家庭訪販	契約変更
9 ふとん類	家庭訪販	高価格・料金	解約	クーリングオフ	次々販売
10 商品相場	家庭訪販	利殖商法	返金	解約	電話勧誘

次に、訪問販売における契約当事者が29歳以下の「若者」と60歳以上の「高齢者」に分けて、それぞれの商品・役務を消費者相談分類の中分類で相談件数の多い順に上位15位までを抽出したのが、「表-24」と「表-25」である。

「若者」についてみると、訪問販売による相談件数は前年度と比べ25.4%減の1,509件であり、訪問販売のうち「若者」が占める割合も前年度(15.9%)から減少し、13.0%となっている。

商品・役務別では「新聞」、「教室・講座」、「エステティックサービス」、「アクセサリ」などの相談が多い。「新聞」では、家庭訪販での強引な勧誘により契約してしまったが解約したいという相談が多い。「教室・講座」、「エステティックサービス」では、キャッチセールスやアポイントメントセールス等、勧誘方法に問題がみられる相談が多い。

ほとんどの商品・役務で相談件数の減少が見られる。前年度と比較して減少が目立つものは、「化粧品」(144件;60.0%減)、「役務一般」(79件;58.5%減)、「アクセサリ」(76件;39.4%減)などがある。

表-24 訪問販売による若者相談件数(当事者:29歳以下)

単位:件

商品・役務名	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 書籍・印刷物	237	280	10 役務一般	56	135
新 聞	236	278	複合サービス会員	56	128
その 他	1	2	そ の 他	0	7
2 教室・講座	172	199	11 役務その他	41	39
外国語・会話教室	58	74	12 学習教材	32	57
精神修養講座	50	59	英会話教材	14	14
タレント・モデル養成教室	40	42	教養娯楽教材	11	26
その 他	24	24	そ の 他	7	17
3 理 美 容	124	207	13 健康食品	31	51
エステティックサービス	123	202	14 集合住宅	24	8
美 顔 エ ス テ	41	57	15 家具・寝具	21	29
瘦 身 エ ス テ	26	74	15 商品一般	21	28
そ の 他	1	5	17 内職・副業	20	40
4 アクセサリ	117	193	18 文具・事務用品	18	35
5 化粧品	96	240	コンピュータソフト	14	20
6 理美容器具・用品	77	161	そ の 他	4	15
美 顔 器	68	135	19 他の教養・娯楽	18	16
そ の 他	9	26	20 洋装下着	14	33
7 食器・台所用品	75	113	そ の 他	169	234
浄 水 器	62	111	計	1,509	2,277
そ の 他	13	2	(13.0%)	(15.9%)	
8 他の運輸・通信	74	98	訪問販売相談件数	11,603	14,297
放 送 サ ー ビ ス	26	53	(100.0%)	(100.0%)	
そ の 他	48	45	全若者相談件数	20,691	27,720
9 他の教養娯楽品	72	81	(16.5%)	(19.4%)	
絵 画 ・ 書 画	71	76	全 相 談 件 数	125,281	142,760
そ の 他	1	5	(100.0%)	(100.0%)	

「高齢者」について見ると、訪問販売による相談件数は5,530件となり、前年度より674件、11.9%の減少ではあったが、訪問販売全体に占める「高齢者」の割合は4.3ポイント増加し47.7%であった。

商品・役務別では、「工事・建築・加工」、「CATV」、「新聞」に関する相談が多い。「工事・建築・加工」は前年度に比較して31件(5.6%)の増加であった。中でも「屋根工事」「衛生設備工事」に関する相談が増えている。

増加が目立った相談としては、「屋根工事」(37件;147.4%増)、「CATV」(59件;22.8%増)、「冠婚葬祭」(33件;33.7%増)であった。「CATV」では、地上デジタル放送の開始に伴い加入を執拗に勧誘されているといった相談が多く寄せられている。

一方、ふとん類等を含む「家具・寝具」の相談は前年度に引き続き減少(99件、23.6%)した。さらに、家庭用電気治療器具や磁気治療器具等の「医療用具」の相談も、前年度に引き続き減少(83件;37.4%減)している。

表-25 訪問販売による高齢者相談件数(当事者:60歳以上)

単位:件

商品・役務名	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 工事・建築・加工	583	552	9 役務その他	222	254
屋根工事	115	78	測量サービス	28	57
衛生設備工事	97	87	せん定等サービス	21	23
塗装工事	85	82	その他	173	174
増改築工事	64	80	10 レンタル・リース・貸借	194	186
その他	222	225	リースサービス	165	168
2 他の運輸・通信	452	337	その他	29	18
CATV	318	259	11 他の住居品	170	187
その他	134	78	消火器	82	95
3 書籍・印刷物	436	485	乾燥剤	32	30
新聞	420	473	その他	56	62
その他	16	12	12 医療用具	139	222
4 預貯金・証券等	390	404	家庭用電気治療器具	94	107
株	175	199	磁気治療器具	24	77
その他	215	205	その他	21	38
5 食器・台所用品	342	370	13 冠婚葬祭	131	98
浄水器	329	357	14 健康食品	121	169
その他	13	13	15 他の住宅設備	120	114
6 家具・寝具	321	420	その他	1,350	1,723
ふとん類	315	406	計	5,530	6,204
その他	6	14	(47.7%)	(47.7%)	(43.4%)
7 商品相場	316	370	訪問販売相談件数	11,603	14,297
金相場	121	192	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)
石油相場	88	59	全高齢者相談件数	29,894	29,573
その他	107	119	(23.9%)	(23.9%)	(20.7%)
8 生命保険	243	313	全相談件数	125,281	142,760
会社生命保険	200	260	(100.0%)	(100.0%)	(100.0%)
その他	43	53			

(2) 通信販売

通信販売とは、契約の申込み等が郵便、電話、口座振込、ファクシミリ、パソコン等の通信手段を用いる場合であって、電話勧誘販売にあたらぬ場合をいう。

通信販売に関する相談件数は、36,084件となり、全相談件数(125,281件)の28.8%を占めている。前年度と比較して8,797件、19.6%の減少が見られる。これは、前年度増加した有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談が再び減少に転じたことが要因と考えられる。

通信販売の対象商品・役務を消費者相談分類の中分類で上位のものを表にしたものが、「表-26」である。

第1位は「他の運輸・通信」であり、通信販売全体の約6割を占める。前年度に比べ26.6%の大きな減少であった。このほとんどが有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求の相談である。特にパソコンを利用した「オンライン情報サービス」に関する相談は、前年度に比べて6,468件、57.1%減と大きく減少した。

第2位の「融資サービス」は、前年度に比べ24.1%(432件)の減少であった。「ダイレクトメールに金利が安いとあったので融資を申しこんだところ、先に保証金として一割を振り込むように言われて、振り込んだが融資されない」といった相談や、多重債務に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「他の教養・娯楽」である。相談件数は対前年度比で5.7%(68件)の減少であった。「海外から、宝くじに当たったので手数料を振り込むようにというDMが頻繁に来る」などという海外宝くじを含む「宝くじ」に関する相談が多く寄せられたが、それでも前年度に比べて1.5%(8件)減少している。

第4位は「商品一般」であり、相談件数は対前年度比で37.4%(650件)と前年度に引き続き減少した。このうちのほとんどが、ハガキ等で身に覚えのない請求をされたという架空・不当請求の相談である。

第5位は「役務その他」である。前年度に比べ8.2%(55件)の増加であった。中でも、「祈とうサービス」が34件(42.5%)の増加であった。

その他、増加が目立ったのは、「音響・映像機器」(82件;43.9%増)、「資格講座」(33件;24.3%増)などである。また、他に減少が目立ったものとしては、「移動電話サービス」(96件;32.3%減)などである。

表-26 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		20 年 度	19 年 度	商 品 ・ 役 務 名		20 年 度	19 年 度
1	他 の 運 輸 ・ 通 信	21,334	29,047	11	内 職 ・ 副 業	431	471
	電話情報提供サービス	15,340	16,050		ワープロ・パソコン内職	117	107
	オンライン情報サービス	4,867	11,335		預 託 内 職	13	57
	プ ロ バ イ ダ	455	413		そ の 他	301	307
	そ の 他	672	1,249	12	化 粧 品	420	385
2	融 資 サ ー ビ ス	1,357	1,789	13	旅 行 代 理 業	401	428
	フリーローン・サラ金	1,321	1,749		旅行代理サービス	225	230
	そ の 他	36	40		主催旅行サービス	159	176
3	他 の 教 養 ・ 娯 楽	1,117	1,185		そ の 他	17	22
	宝 庫 じ	518	526	14	教 室 ・ 講 座	367	320
	異性交際関連サービス	99	152		資 格 講 座	169	136
	そ の 他	500	507		外国語・会話教室	24	24
4	商 品 一 般	1,090	1,740		そ の 他	174	160
5	役 務 そ の 他	729	674	15	家 具 ・ 寝 具	351	360
	祈とうサービス	114	80		ふ と ん 類	110	127
	広告代理サービス	65	59		そ の 他	241	233
	結婚相手紹介サービス	60	56	16	婦 人 洋 服	256	212
	公営住宅申込代行	49	69	17	他 の 教 養 娯 楽 品	249	220
	興 信 所	33	39		ペ ッ ト 用 品	36	27
	そ の 他	408	371		ペ ッ ト 動 物	31	40
6	文 具 ・ 事 務 用 品	701	715		そ の 他	182	153
	小型コンピューター	267	293	18	預 貯 金 ・ 証 券 等	210	196
	コンピュータソフト	200	189		株	74	99
	パソコン周辺機器・用品	126	106		そ の 他	136	97
	そ の 他	108	127	19	ア ク セ サ リ ー	196	190
7	健 康 食 品	527	566	20	観 覧 ・ 鑑 賞	189	208
8	書 籍 ・ 印 刷 物	455	499		コ ン サ ー ト	129	144
	紳士録・名簿	99	128		そ の 他	60	64
	単 行 本	81	75	21	か ば ん	180	186
	雑 誌	75	97	22	貨 物 運 送	168	143
	そ の 他	200	199		引 越 サ ー ビ ス	123	91
9	音 響 ・ 映 像 製 品	449	433		そ の 他	45	52
	音響・映像機器	269	187	23	修 理 ・ 補 修	166	138
	音響・映像ソフト	180	242	24	自 動 車	156	172
	そ の 他	0	4	24	旅 客 運 送	156	123
10	電 報 ・ 電 話	435	620		そ の 他	3,994	3,861
	移動電話サービス	201	297		計	36,084 (28.8%)	44,881 (31.4%)
	電話関連サービス	174	238		全 相 談 件 数	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)
	国 際 電 話	19	30				
	そ の 他	41	55				

通信販売に係る契約当事者の属性をみると、性別では「男性」が54.2%を占めているが、前年度と比較すると「女性」の占める割合は1ポイント増加している。

年代別では「30歳代」が最も多く26.6%を占め、次いで「40歳代」(20.4%)、「20歳代」(19.4%)と続く。前年度と比べると、いずれの年代も相談件数は減少しているが、特に「20歳代」の占める割合は1.8ポイントと大きく減少している。職業別では、「給与生活者」が全体の約6割と相変わらず多いが、前年度と比べると相談件数は4,674件(20.2%)減少している。

支払い方法をみると、「現金払」等、信用供与無いものが圧倒的に多く、全体の84.2%を占めているが、前年度と比較してみると信用供与があった相談が、1.6ポイント増加した。

通信販売の平均契約金額は「34万円」で、前年度よりも4万9千円低くなっている。平均既支払金額は「10万3千円」と、前年度よりも7千円高くなっている。

主な相談内容では、「インターネット」、「不当請求」、「電子商取引」、「ポルノ・風俗」等いずれも架空・不当請求に関連したキーワードが上位に挙がっている。また、「電子広告」のキーワードの付与された相談も増加している。(表-27)

表-27 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度	
相談件数	36,084	44,881	
性別	男性	19,113	24,302
	女性	16,178	19,687
	団体	490	489
	不明	303	403
	不明	303	403
年代別	19歳以下	2,326	3,289
	20歳代	6,514	8,907
	30歳代	8,934	11,367
	40歳代	6,851	8,218
	50歳代	3,990	4,959
	60歳代	2,734	2,948
	70歳以上	2,217	2,254
	不明	2,518	2,939
	不明	2,518	2,939
職業別	給与生活者	18,451	23,125
	自営・自由業	2,185	2,572
	家事従事者	5,251	6,261
	学生	3,237	4,707
	無職	3,776	4,074
	その他・不明	3,184	4,142
支払方法別	現金払	22,995	29,559
	他の前払式	376	403
	不明	7,012	9,043
	小計	30,383	39,005
	自社割賦	55	52
	総合割賦	803	706
	個品割賦	159	157
	その他	821	695
	不明	164	129
	小計	2,002	1,739
	その他	1,198	1,587
	不明・無関係	2,501	2,550
	平均契約金額(千円)	340	389
	平均既払金額(千円)	103	96

項目	20年度	19年度
インターネット	24,298	29,681
不当請求	20,222	29,105
電子商取引	17,349	17,501
ポルノ・風俗	8,376	16,326
解約	4,954	5,688
信用性	3,414	4,696
高価格・料金	3,307	3,888
電子広告	3,011	2,963
返金	2,998	3,566
プライバシー	2,705	3,566

(3) 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは、事業者が電話をかけ、又はダイレクトメールなどの郵便物などにより消費者に電話をかけさせて勧誘し、郵便等（郵便、FAX、銀行振込など）で契約を締結させる契約である。

相談件数は、前年度に比べ7.1%（341件）減少している。電話勧誘販売の商品・役務別に上位20位まで示したのが「表-28」である。

第1位は「預貯金・証券」であり、前年度に比べて86件（23.6%）増加している。依然として電話勧誘販売による投資や出資に関する相談は多く寄せられており、第2位から順位をあげた。第2位は「集合住宅」であり、前年度に比べて109件（32.0%）増加し、第5位から順位をあげている。第3位は「商品一般」であり、前年度に比べて55件（14.8%）減少している。

増加が目立つのは、「プロバイダ」（22件；33.8%増）、「かに」（81件；900%増）、「他の保健・福祉」（34件；79.1%増）であった。一方、減少が目立ったのは、「資格講座」（111件；39.1%減）、「学習教材」（110件；34.5%減）、「複合サービス会員」（56件；52.3%減）であった。

表-28 電話勧誘販売商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名			20 年 度	19 年 度	商 品 ・ 役 務 名			20 年 度	19 年 度
1	預貯金・証券等		451	365	10	書籍・印刷物		150	183
	株		285	247		単行本	55	63	
	その他		166	118		紳士録・名簿	18	16	
2	集合住宅		450	341		その他	77	104	
	新築分譲マンション		377	295	11	商品相場場		148	168
	その他		73	46		金相場場	47	70	
3	商品一般		316	371		石油相場場	36	24	
4	電報・電話		287	347		その他	65	74	
	電話関連サービス		239	285	12	内職・副業		133	162
	その他		48	62		ワープロ・パソコン内職	67	94	
4	他の運輸・通信		287	243		その他	66	68	
	プロバイダ		87	65	13	魚介類		111	11
	オンライン情報サービス		59	60		かに	90	9	
	その他		141	118		その他	21	2	
4	役務その他		287	307	14	健康食品		109	98
	広告代理サービス		62	40	15	他の教養・娯楽		84	105
	結婚相手紹介サービス		21	16		印刷サービス	18	22	
	その他		204	251		その他	66	83	
7	融資サービス		277	313	15	他の保健・福祉		77	43
	フリーローン・サラ金		265	300	17	化粧品		63	92
	その他		12	13	18	役務一般		53	112
8	教室・講座		214	354		複合サービス会員	51	107	
	資格講座		173	284		その他	2	5	
	ビジネス教室		12	17	19	家具・寝具		50	37
	その他		29	53	20	工事・建築・加工		44	40
9	学習教材		209	319		その他	650	780	
	資格取得用教材		97	166		計	4,450	4,791	
	教養娯楽教材		50	77			(3.6%)	(3.4%)	
	その他		62	76		全相談件数	125,281	142,760	
							(100.0%)	(100.0%)	

電話勧誘販売における契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が49.9%、「男性」が50.1%と、件数に大きな差はない。年代別では「60歳代」「70歳以上」の占める割合が前年度から増加しているが、特に「70歳代」は前年度(23.6%)から2.7ポイント増加して27.3%と最も高い割合を占めている。職業別では「給与生活者」が約4割を占め、「無職」が約3割、「家事従事者」が約2割を占めている。前年度と比べると「無職」の占める割合が4.5ポイント増加し、一方「家事従事者」が占める割合は、2.6ポイント減少している。

電話勧誘販売における支払方法をみると、「現金払」が33.2%を占め、次いで「個品割賦」が4.6%を占めている。

平均契約金額は「200万7千円」、平均既払金額は「145万2千円」と高額であり、前年度と比べていづれも高くなっている。

主な相談内容を見ると、「強引」、「虚偽説明」、「二次被害」、「詐欺」など悪質な勧誘、販売が行われていることがうかがえる。また、「利殖商法」のキーワードが付された相談件数が上位にあがっている。(表-29)

表-29 電話勧誘販売相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	4,450	4,791		
性別	男性	2,106	2,284	
	女性	2,099	2,296	
	団体	193	161	
	不明	52	50	
年代別	19歳以下	16	12	
	20歳代	341	467	
	30歳代	698	868	
	40歳代	749	819	
	50歳代	508	553	
	60歳代	549	551	
	70歳以上	1,074	1,008	
	不明	515	513	
職業別	給与生活者	1,626	1,875	
	自営・自由業	357	352	
	家事従事者	839	1,034	
	学生	44	72	
	無職	1,062	970	
	その他・不明	522	488	
支払方法別	現金払	1,478	1,537	
	他の前払式	16	19	
	不明	927	951	
	小計	2,421	2,507	
	信用供与有	自社割賦	28	34
		総合割賦	48	37
		個品割賦	204	345
		その他	60	45
		不明	19	28
	小計	359	489	
	その他	借金契約	259	312
		不明・無関係	1,411	1,483
	平均契約金額(千円)	2,007	1,522	
	平均既払金額(千円)	1,452	1,114	

項目	20年度	19年度
強引	1,299	1,305
解約	804	894
信用性	685	744
虚偽説明	665	812
二次被害	506	703
プライバシー	413	408
返金	370	341
利殖商法	364	328
高価格・料金	358	366
詐欺	330	389

(4) マルチ商法

いわゆる「マルチ商法」とは、商品等の購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員をリクルートさせることによって利益を得られるという販売方法を言い、特定商取引法第33条で「連鎖販売取引」として規制されている。

マルチ商法の相談件数は1,793件で、前年度と比べて18.3% (402件)の減少であった。マルチ商法の商品・役務別相談件数を示したのが「表-30」である。第1位は「健康食品」で、前年度より6.4% (32件)の増加、第2位は「化粧品」で、29.9% (85件)の減少、第1位、第2位の順位は前年度と同様であった。第3位は「商品一般」で19.8% (34件)の減少であった。

前年度と比べて、増加が目立ったのは「飲料」(41件増)や「オンライン情報サービス」(15件増)であった。「オンライン情報サービス」では、「インターネット上の仮想社会で売買すれば儲けられる」などと勧誘されて契約し、また友人などを勧誘させられたが、約束されたサービスが開始されない、などといった相談が目立った。一方、減少が目立ったのは、「浄水器」(104件減)、コンピュータソフト等の「文具・事務用品」(47件減)等であった。

表-30 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 健康食品	534	502	11 洋装下着	41	36
2 化粧品	199	284	12 理美容器具・用品	33	39
3 商品一般	138	172	美顔器	23	19
4 文具・事務用品	107	154	その他	10	20
コンピュータソフト	63	83	13 空調・冷暖房機器	30	32
電話機類	28	37	電気空調・冷房機器	30	30
その他	16	34	その他	0	2
5 食器・台所用品	95	204	14 教室・講座	25	26
浄水器	83	187	精神修養講座	12	16
その他	12	17	その他	13	10
6 飲料	84	43	15 紳士洋服	24	4
7 預貯金・証券等	59	126	その他	267	380
株	20	27	計	1,793	2,195
その他	39	99	(1.4%)	(1.5%)	
8 他の運輸・通信	56	27	全相談件数	125,281	142,760
オンライン情報サービス	32	17	(100.0%)	(100.0%)	
その他	24	10			
9 内職・副業	54	90			
販売業内職	7	4			
預託内職	5	10			
その他	42	76			
10 医療用具	47	76			
家庭用電気治療器具	21	30			
磁気治療器具	17	33			
その他	9	13			

マルチ商法の上位5品目について過去5年間の相談件数の推移を示したのが「表-31」、「図-10」である。各年度とも「健康食品」、「化粧品」が上位を占めている。「健康食品」は18年度に減少したが、19年度から再び増加に転じている。「化粧品」は16年度以降増加傾向にあったが、19年度から大きく減少した。「浄水器」は前年度に引き続き大きく減少、「商品一般」と「コンピュータソフト」も減少している。

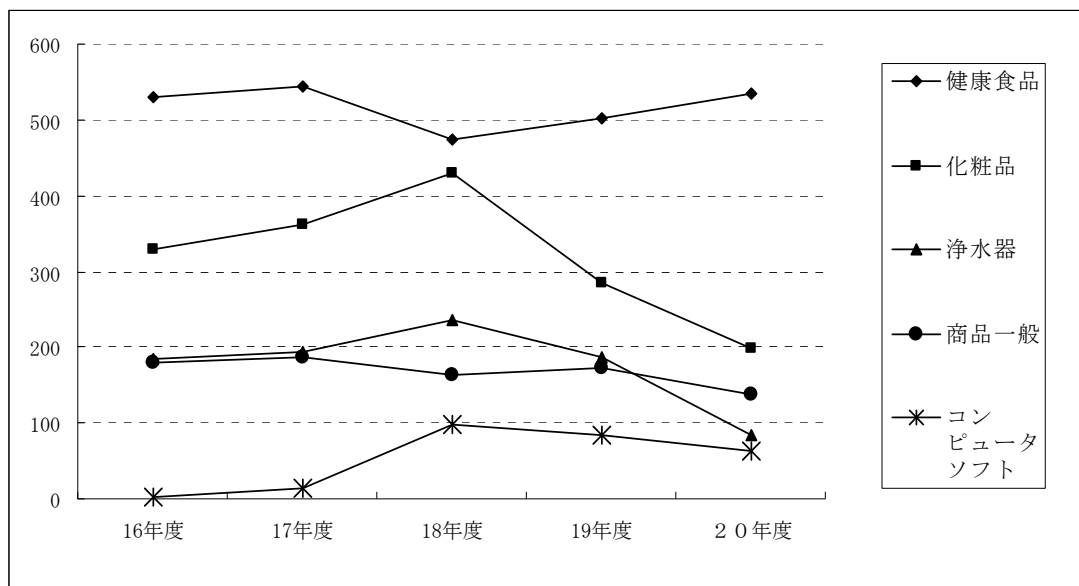
表-31 マルチ商法上位5品目相談件数の推移

単位：件

商品・役務名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
健康食品	529	543 (102.6%)	474 (87.3%)	502 (105.9%)	534 (106.4%)
化粧品	329	361 (109.7%)	430 (119.1%)	284 (66.0%)	199 (70.1%)
商品一般	179	186 (103.9%)	164 (88.2%)	172 (104.9%)	138 (80.2%)
浄水器	185	193 (104.3%)	236 (122.3%)	187 (79.2%)	83 (44.4%)
コンピュータソフト	3	15 (500.0%)	97 (646.7%)	83 (85.6%)	63 (75.9%)
その他	911	926 (101.6%)	963 (104.0%)	967 (100.4%)	776 (80.2%)
計	2,136	2,224 (104.1%)	2,364 (106.3%)	2,195 (92.9%)	1,793 (81.7%)

(注) () 内数字は、対前年度比

図-10 マルチ商法上位5品目相談件数の推移



マルチ商法の契約当事者をみると、性別では、「女性」は63.0%を占めている。年代別では「20歳代」が32.6%を占めており最も多い。前年度と比べると「40歳代」、「70歳代」の相談件数が増加している。職業別では、「給与生活者」が47.4%を占めて圧倒的に多く、続いて「家事従事者」が21.8%となっている。

支払方法を見ると、「現金払」が44.7%、「個品割賦」が8.4%を占めている。

平均契約金額は、「86万2千円」であり、前年度に比べ7万7千円下がっている。一方で平均既払金額は「104万円」と21万円上がっている。

主な相談内容は、「サイドビジネス商法」が前年度に引き続き多い。増加が目立ったキーワードは、「効能・効果」である。（表-32）

表-32 マルチ商法相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度	
相談件数	1,793	2,195	
性別	男性	639	782
	女性	1,087	1,342
	団体	15	8
	不明	52	63
年代別	19歳以下	10	31
	20歳代	522	762
	30歳代	228	275
	40歳代	229	224
	50歳代	209	264
	60歳代	238	277
	70歳以上	165	155
	不明	192	207
職業別	給与生活者	750	986
	自営・自由業	165	168
	家事従事者	345	424
	学生	83	150
	無職	240	247
	その他・不明	210	220
支払方法別	信用供与無		
	現金払	802	858
	他の前払式	6	4
	不明	275	354
	小計	1,083	1,216
	信用供与有		
	自社割賦	14	8
	総合割賦	49	40
	個品割賦	150	301
	その他	27	30
	不明	12	23
	小計	252	402
	その他		
借金契約	25	51	
不明・無関係	433	526	
平均契約金額(千円)	862	939	
平均既払金額(千円)	1,040	830	

項目	20年度	19年度	
主な相談内容	サイドビジネス商法	1,154	1,421
	解約	570	719
	信用性	534	594
	紹介販売	497	561
	返金	302	358
	高価格・料金	262	296
	クリーニングオフ	247	384
	虚偽説明	239	252
	効能・効果	219	190
	儲からない	156	181

(5) ネガティブオプション

ネガティブオプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送りつけ、相手方から商品の返送又は購入しない旨の通知がない限り、勝手に購入の意思ありとみなして、その代金を請求するという販売方法である。

ネガティブオプションの相談件数は253件であり、前年度に比べ24.3%(81件)減となっている。

商品・役務別に相談件数を見ると「書籍・印刷物」(124件)が最も多いが、前年度に比べ35.8%(69件)の減少である。その他、増加が目立ったものとしては、「魚介類」(10件、皆増)があげられるが、その他の商品・役務では前年度に比べて大きな増減はなかった。(表-33)

表-33 ネガティブオプション商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 書籍・印刷物	124	193
雑誌	39	50
単行本	19	35
その他	66	108
2 商品一般	21	27
3 健康食品	19	16
4 化粧品	11	16
4 他の教養娯楽品	11	12
額縁	4	4
その他	7	8
6 魚介類	10	0
かに	7	0
その他	3	0
7 音響・映像製品	8	10
ビデオソフト	4	5
その他	4	5
8 飲料	5	3
8 穀類	5	1
8 アクセサリー	5	3
その他	34	53
計	253 (0.2%)	334 (0.2%)
全相談件数	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)

ネガティブオプションの契約当事者の属性は、「表-34」に示すとおりである。性別では、前年度と同様に「男性」の割合が多く、52.9%を占める結果となったが、前年度と比較すると1.7ポイントの減少である。

年代別では、「70歳以上」の占める割合が最も多く、前年度から1.2ポイント増加して38.5%を占めている。前年度と比べると「30歳代」以外の年代では相談件数の減少がみられる。職業別では「無職」の占める割合が33.1%、次いで「給与生活者」が32.0%、「家事従事者」が25.4%となっている。

相談内容では、前年度と同じく「不当請求」「無断契約」「強引」が上位3位を占めている。また代金引換郵便を示す「代引き配達」のキーワードを付された相談件数もみられるようになった。

表-34 ネガティブオプション相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	253	334		
性別	男性	108	141	
	女性	96	117	
	団体	46	65	
	不明	3	11	
	不明	3	11	
年代別	19歳以下	1	3	
	20歳代	2	11	
	30歳代	18	16	
	40歳代	29	30	
	50歳代	18	34	
	60歳代	42	47	
	70歳以上	69	84	
	不明	74	109	
	不明	74	109	
職業別	給与生活者	58	64	
	自営・自由業	15	22	
	家事従事者	46	56	
	学生	2	5	
	無職	60	80	
	その他・不明	72	107	
支払方法別	信用供与無	現金払	122	170
		他の前払式	-	-
		不明	73	99
		小計	195	269
	信用供与有	自社割賦	-	-
		総合割賦	1	-
		個品割賦	-	-
		その他	-	-
		不明	-	-
	小計	1	-	
	その他	借金契約	-	-
		不明・無関係	57	65
	平均契約金額(千円)	32	25	
	平均既払金額(千円)	2	1	

項目	20年度	19年度	
主な相談内容	不当請求	33	59
	無断契約	30	42
	強引	26	38
	福祉商法	23	26
	契約	19	24
	信用性	19	31
	プライバシー	16	20
	高価格・料金	14	13
	電話勧誘	14	13
	代引き配達	13	10

(6) 他の無店舗販売

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

この「他の無店舗販売」に該当した相談件数は、1,180件で前年度と比べ217件（15.5%）の減少である。その中で、増加した主な商品・役務としては、第1位がキャッシングによる借入れなどの「融資サービス」（19件；17.1%増）、第2位が廃品回収や祈とうサービスなど「役務その他」（11件；14.7%増）などである。また、相談件数の減少が目立つものは、「他の運輸・通信」の「有線放送」（19件；79.2%減）などである。（表－35）

表－35 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 融資サービス	130	111
フリーローン・サラ金	124	100
その他	6	11
2 役務その他	86	75
廃品回収サービス	28	18
祈とうサービス	17	15
その他	41	42
3 工事・建築・加工	61	68
衛生設備工事	18	12
新築工事	9	7
内装工事	9	7
増改築工事	7	11
その他	18	31
4 預貯金・証券等	54	62
株	19	30
その他	35	32
5 他の運輸・通信	41	99
テレビ放送	8	10
有線放送	5	24
その他	28	65
6 レンタル・リース・貸借	39	58
賃貸アパート	22	38
その他	17	20
6 教室・講座	39	40
精神修養講座	13	10
その他	26	30
8 管理・保管	35	25
パーキング	26	19
その他	9	6
9 修理・補修	34	27
修理サービス	33	25
その他	1	2
10 他の教養・娯楽	31	32
異性交際関連サービス	14	10
その他	17	22

商品・役務名	20年度	19年度
11 他の教養娯楽品	28	26
絵画・書画	8	9
その他	20	17
12 内職・副業	25	63
13 生命保険	24	34
会社生命保険	16	31
その他	8	3
14 健康食品	23	31
14 アクセサリー	23	49
16 医療用具	22	43
家庭用電気治療器具	17	25
その他	5	18
17 商品一般	21	14
18 集合住宅	20	13
19 飲料	17	17
20 貨物運送	17	28
その他	410	482
計	1,180 (0.9%)	1,397 (1.0%)
全相談件数	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)

契約当事者の属性をみると、「女性」が57.1%を占め、「男性」を上回っているが、前年度と比べると割合は1.6ポイント減少している。年代別では20歳代の割合が4.8ポイントと大きく減少している。

職業別では「給与生活者」が40.7%を占めて最も多く、次いで「無職」が23.1%、「家事従事者」が23.0%とほぼ同じ割合で続いている。

支払方法別に見ると、「現金払」が最も多く、5割を占めている。平均契約金額は、「183万6千円」と前年度に比べて2万1千円増加した。平均既払金額は、「114万5千円」であった。主な相談内容では、「多重債務」のキーワードを付された相談が上位にあがっている。（表-36）

表-36 他の無店舗相談内容別件数

単位：件

項	目	20年度	19年度	
相談件数		1,180	1,397	
性別	男性	490	557	
	女性	651	791	
	団体	23	28	
	不明	16	21	
	年代別			
19歳以下		14	16	
20歳代		116	200	
30歳代		182	217	
40歳代		181	192	
50歳代		171	203	
60歳代		169	194	
70歳以上		188	213	
不明		159	162	
職業別	給与生活者	419	530	
	自営・自由業	108	136	
	家事従事者	237	297	
	学生	27	47	
	無職	238	237	
	その他・不明	151	150	
支払方法別	信用供与無	現金払	591	707
		他の前払式	17	14
		不明	247	316
		小計	855	1,037
	信用供与有	自社割賦	9	5
		総合割賦	18	19
		個品割賦	46	72
		その他	25	19
		不明	10	8
		小計	108	123
	その他	借金契約	129	126
		不明・無関係	88	111
	平均契約金額(千円)		1,836	1,815
	平均既払金額(千円)		1,145	1,187

項	目	20年度	19年度
主な相談内容	解約	303	373
	高価格・料金	231	244
	返金	195	232
	信用性	119	147
	約束不履行	104	160
	説明不足	95	123
	契約	94	113
	クレーム処理	86	94
	虚偽説明	86	101
	多重債務	86	65

7 主な商法別相談件数

(1) 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、また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、電話などで事務所等に呼び出し契約をせまる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

アポイントメントセールスとしての相談件数は567件であり、前年度に比べ30.3%減少している。平成16年11月11日付の特定商取引法改正により、販売目的を告げずに勧誘することが明確に禁止されたことが相談件数の減少に影響しているものと思われ、ここ数年減少を続けている。

商品・役務別に見ると、「アクセサリ」「複合サービス会員」が相変わらず上位に挙がっているものの相談件数はそれぞれ減少している。一方で増加が目立ったものとしては、駅で英語に関するアンケートに答えたら後日説明会に呼ばれ、「このままだと就職ができない」などと脅されて契約したという「教室・講座」、勧誘の電話で呼び出されて近くの喫茶店などでマンション購入の契約をしてしまったが解約したいという「集合住宅」があげられる。(表-37)

表-37 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	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 アクセサリ	128	205	12 紳士洋服	9	4
2 役務一般	115	223	12 理美容器具・用品	9	8
複合サービス会員	111	216	美顔器	6	7
その他	4	7	その他	3	1
3 教室・講座	60	45	14 和服	8	12
外国語・会話教室	23	15	14 内職・副業	8	11
精神修養講座	15	13	その他	77	110
その他	22	17	計	567 (0.5%)	813 (0.6%)
4 役務その他	28	29	全相談件数	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)
5 商品一般	27	37			
6 他の教養娯楽品	24	28			
絵画・書画	13	21			
その他	11	7			
7 文具・事務用品	20	32			
コンピュータソフト	13	16			
その他	7	16			
8 集合住宅	16	8			
8 学習教材	16	48			
教養娯楽教材	8	20			
資格取得用教材	1	11			
その他	7	17			
10 化粧品	11	8			
10 商品相場	11	5			

契約当事者の属性をみると、性別では男性が57.0%を占めているが、構成比では前年度から1.2ポイント減少している。一方で女性は43.0%を占め、構成比では前年度から1.2ポイントの増加となっている。年代別では「20歳代」が51.4%と最も多く、次いで「30歳代」が24.5%となっている。前年度と比較すると「20歳代」の相談件数は大きく減少(128件減)しており、他の年代もほぼ減少しているが「60歳代」の相談件数のみが増加(5件増)している。

職業別では、「給与生活者」(69.6%)が最も多くなっている。次に「学生」の占める割合が増加し、約1割を占めている。「家事従事者」、「無職」はほぼ同じ割合で1割に満たない。支払方法別では「個品割賦」が35.4%と3割以上を占めるのが特徴である。

平均契約金額は「140万4千円」と高額で、平均既払金額は「34万円」となっており、いずれも前年度と比べて高額になっている。

相談内容では、過去に悪質商法の被害にあった消費者を再度勧誘する販売手口である「二次被害」、「虚偽説明」、「販売目的隠匿」、「強引」、「長時間勧誘」、「次々販売」などが多く、販売方法が悪質である相談が多く寄せられていることがわかる。(表-38)

表-38 アポイントメントセールス相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度
相談件数	567	813
性別	男性	467
	女性	322
	団体	-
	不明	10
年代別	19歳以下	13
	20歳代	412
	30歳代	210
	40歳代	79
	50歳代	26
	60歳代	20
	70歳以上	26
	不明	27
職業別	給与生活者	567
	自営・自由業	22
	家事従事者	57
	学生	62
	無職	67
	その他・不明	38
支払方法別	現金払	175
	他の前払式	2
	不明	95
	小計	272
	自社割賦	11
	総合割賦	14
	個品割賦	344
	その他	9
	不明	11
	小計	389
	その他	22
	借金契約	22
	不明・無関係	130
	平均契約金額(千円)	1,404
平均既払金額(千円)	323	

項目	20年度	19年度
解約	318	
高価格・料金	203	
二次被害	293	
強引	149	
虚偽説明	235	
販売目的隠匿	149	
クリーニングオフ	184	
電話勧誘	143	
返金	65	
長時間勧誘	91	

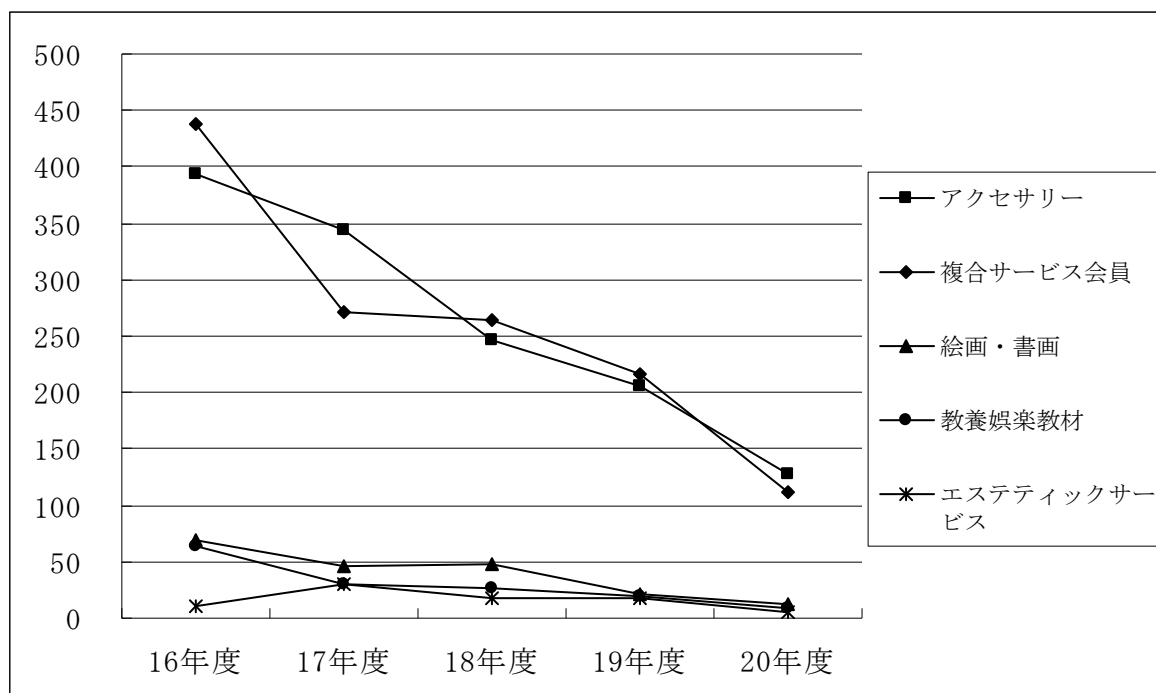
アポイントメントセールスの上位5品目について過去5年間の推移をみたのが、「表-39」と「図-11」である。過去5年間でみると、前年度に引き続き「アクセサリー」「複合サービス会員」が上位を占め、3位以下を大きく離しているが、いずれも相談件数は16年度に比べて大きく減少している。

表-39 アポイントメントセールス上位5品目相談件数の推移 単位：件

商品・役務名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
アクセサリー	394	344 (87.3%)	247 (71.8%)	205 (83.0%)	128 (62.4%)
複合サービス会員	438	272 (62.1%)	265 (97.4%)	216 (81.5%)	111 (51.4%)
絵画・書画	70	46 (65.7%)	47 (102.2%)	21 (44.7%)	13 (61.9%)
教養娯楽教材	64	30 (46.9%)	26 (86.7%)	20 (76.9%)	8 (40.0%)
エステティックサービス	11	30 (272.7%)	17 (56.7%)	18 (105.9%)	6 (33.3%)
その他	678	479 (70.6%)	426 (88.9%)	333 (78.2%)	301 (90.4%)
計	1,655	1,201 (72.6%)	1,028 (85.6%)	813 (79.1%)	567 (69.7%)

(注) () 内数字は、対前年度比

図-11 アポイントメントセールス上位5品目相談件数の推移 単位：件



(2) 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、路上から近くの営業所等に連れていき契約をせまる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

キャッチセールスの相談件数は、825件あり、前年度（1,273件）に比べ35.2%（448件）と大きく減少している。

商品・役務別に見ると、第1位は「他の教養娯楽品」であり、前年度より微増している。中でも絵画・書画の購入に関する相談が引き続き多くなっている。第2位は「理美容」であり、このほとんどが「エステティックサービス」であるが、「美顔エステ」「痩身エステ」「脱毛エステ」いずれも相談件数は減少している。第3位は「教室・講座」であるが、「外国語・会話教室」「精神修養講座」「タレント・モデル養成教室」のいずれも相談件数は減少している。その他、前年度第1位であった「化粧品」は、前年度(260件)から大きく(157件)減少して第4位となった。一方、増加がみられたのは、「役務その他」(13件増)、「家庭用電気治療器具」(6件増)等であった。(表-40)

表-40 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	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 他 の 教 養 娯 楽 品	121	118	10 医 療 用 具	17	14
絵 画 ・ 書 画	86	80	家 庭 用 電 気 治 療 器 具	15	9
そ の 他	35	38	そ の 他	2	5
2 理 美 容	116	213	11 内 職 ・ 副 業	16	21
エ ス テ ッ ク サ ー ビ ス	114	207	12 他 の 教 養 ・ 娯 楽	15	17
美 顔 エ ス テ	44	66	撮 影 サ ー ビ ス	9	10
痩 身 エ ス テ	25	64	そ の 他	6	7
脱 毛 エ ス テ	15	18	12 他 の 運 輸 ・ 通 信	15	28
そ の 他	2	6	有 線 放 送	7	15
3 教 室 ・ 講 座	112	165	そ の 他	8	13
外 国 語 ・ 会 話 教 室	42	67	14 洋 装 下 着	12	20
精 神 修 養 講 座	32	50	15 学 習 教 材	11	9
タ レ ン ト ・ モ デ ル 養 成 教 室	27	40	そ の 他	59	86
そ の 他	11	8	計	825	1,273
4 化 粧 品	103	260	(0.7%)	(0.9%)	
5 理 美 容 器 具 ・ 用 品	76	155	全 相 談 件 数	125,281	142,760
美 顔 器	67	135	(100.0%)	(100.0%)	
そ の 他	9	20			
6 役 務 そ の 他	72	59			
祈 と う サ ー ビ ス	44	43			
仕 事 紹 介 登 録	19	14			
そ の 他	9	2			
7 健 康 食 品	35	54			
8 ア ク セ サ リ ー	25	37			
9 文 具 ・ 事 務 用 品	20	17			
印 鑑	18	15			
そ の 他	2	2			

契約当事者の属性をみると、性別では「女性」が8割近く(77.9%)と圧倒的に多い。年代別では「20歳代」が69.3%、「19歳以下」が6.1%を占めており、29歳以下の若者で7割を超えている。職業別では、給与生活者(55.1%)と学生(27.0%)と合わせて8割を占める。

支払方法は「個品割賦」を利用するものが、44.6%と5割近くを占めている。平均契約金額は、「57万6千円」であり、前年度に比べ4万8千円高くなっている。29歳以下の若者の契約が大半であると考ええると、非常に高額であるといえる。クレジットを利用させ、「月に数千円なら支払える」という勧誘トークで高額な契約をさせるケースが多く見られる。

主な相談内容は、「解約」、「高価格・料金」「クーリング・オフ」が前年同様に上位を占める。また「開運商法」の相談件数が増加している。「販売目的隠匿」、「無料商法」、「強引」「長時間勧誘」等が多いことから、「今なら無料体験実施中」などと言って消費者に接近し、社会経験が乏しく収入が少ない若者に対して、高額な契約を結ばせているケースが多いことがわかる。(表-41)

表-41 キャッチセールス相談内容別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	825	1,273		
性別	男性	179	214	
	女性	640	1,052	
	団体	1	-	
	不明	5	7	
	不明	5	7	
年代別	19歳以下	49	101	
	20歳代	555	889	
	30歳代	61	98	
	40歳代	46	34	
	50歳代	24	36	
	60歳代	28	25	
	70歳以上	38	49	
	不明	24	41	
	不明	24	41	
職業別	給与生活者	437	650	
	自営・自由業	14	20	
	家事従事者	62	90	
	学生	214	370	
	無職	66	83	
	その他・不明	32	60	
支払方法別	信用供与無	現金払	187	232
		他の前払式	5	8
		不明	103	140
		小計	295	380
	信用供与有	自社割賦	30	21
		総合割賦	30	43
		個品割賦	368	686
		その他	16	27
		不明	17	30
	小計	461	807	
	その他	借金契約	11	17
		不明・無関係	58	69
	平均契約金額(千円)	576	528	
	平均既払金額(千円)	192	177	

項目	20年度	19年度
解約	371	592
高価格・料金	279	477
クーリングオフ	240	398
販売目的隠匿	218	319
強引	159	237
長時間勧誘	130	159
開運商法	110	93
虚偽説明	105	134
返金	100	145
無料商法	89	167

キャッチセールスの上位5品目の過去5年間の推移を見ると、16年度以降は、「外国語・会話教室」のみ多少の増減は見られるものの、全ての品目で相談件数の減少が見られる。「エステサービス」は相談件数が第1位となったものの減少を続けている。「化粧品」の相談件数も16年度以降大きく減少し続けており、他の商品・役務との件数の差はあまりみられなくなっている。（表-42, 図-12）

表-42 キャッチセールス上位5品目相談件数の推移

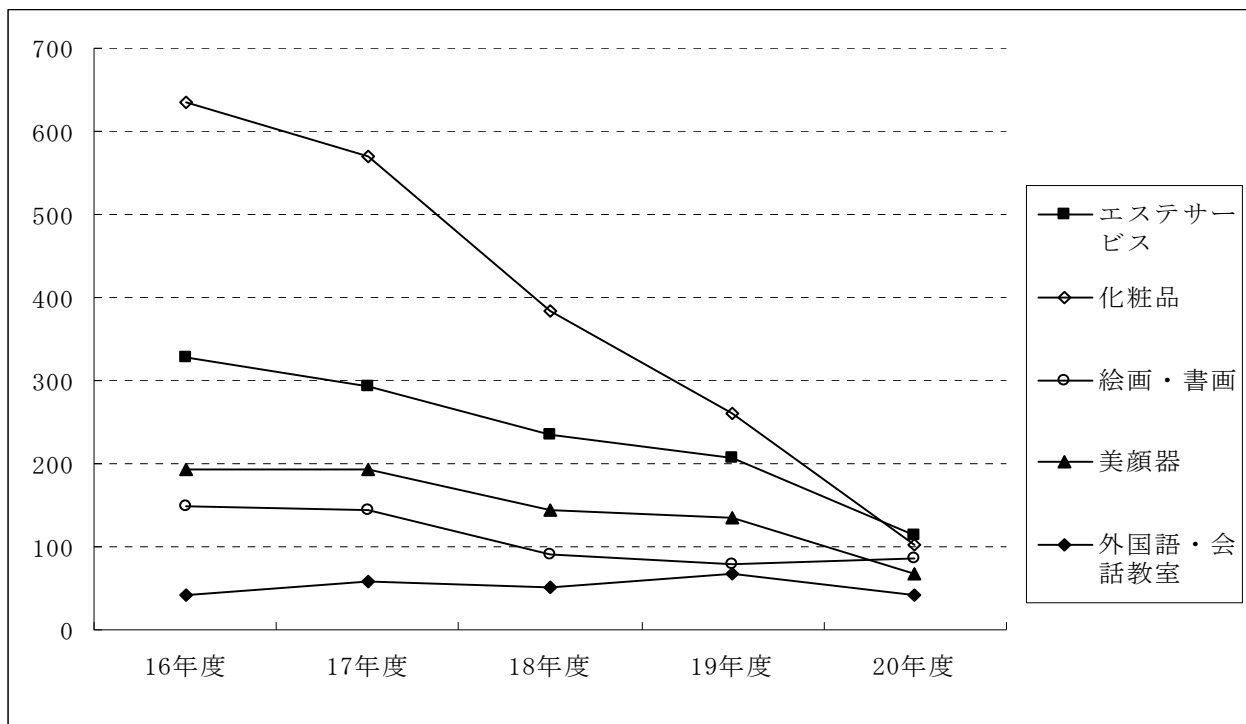
単位：件

商品・役務名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
エステサービス	328	293 (89.3%)	234 (79.9%)	207 (88.5%)	114 (55.1%)
化粧品	636	569 (89.5%)	383 (67.3%)	260 (67.9%)	103 (39.6%)
絵画・書画	150	144 (96.0%)	91 (63.2%)	79 (86.8%)	86 (108.9%)
美顔器	194	193 (99.5%)	145 (75.1%)	135 (93.1%)	67 (49.6%)
外国語・会話教室	43	58 (134.9%)	52 (89.7%)	67 (128.8%)	42 (62.7%)
その他	722	750 (103.9%)	746 (99.5%)	525 (70.4%)	413 (78.7%)
計	2,073	2,007 (96.8%)	1,651 (82.3%)	1,273 (77.1%)	825 (64.8%)

(注) () 内数字は、対前年度比

図-12 キャッチセールス上位5品目相談件数の推移

単位：件



(3) 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」というところが始めたことから、その頭文字をとって『SF商法』とも呼ばれる。

相談件数は323件と、前年度(418件)から22.7% (95件) 減と大きく減少した。

商品別にみると、第1位は「健康食品」(137件)で、催眠商法全体の約4割を占めており、前年度から引き続き第1位である。相談件数は前年度に比べて18件の減少であった。第2位は家庭用電気治療器具等の「医療用具」(62件)で、催眠商法全体の約2割を占めるものの、前年度から25件の減少であった。第3位は「家具・寝具(主にふとん類)」(41件)で12.7%を占めている。上位3品目は昨年度と変わらず、全体の7割以上を占めており、いずれも健康不安をあり、高額な商品を購入させている事例が目立つ。(表-43)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が8割近く、年代別では、60歳以上の高齢者が9割近く、職業別では、「家事従事者」と「無職」で8割以上を占めている。SF商法では女性の高齢者の被害が多いことがわかるが、いずれも相談件数は大きく減少している。

支払方法では、「現金払」が46.4%、「個品割賦」が5.6%を占めている。「個品割賦」の割合は、前年度(7.9%)から2.3ポイント減少している。

平均契約金額は、「55万5千円」であり、前年度に比べ「15万9千円」安くなっているが、平均既払い金額は「45万円」であり、前年度より16万6千円高くなっている。

主な相談内容としては、「高価格・料金」、「解約」、「クーリング・オフ」などが上位に挙がっており、「わけが判らないうちに契約させられたが、高額であり解約したい」といった相談が多い。また「効能・効果」、「薬効うたう」のキーワードが上位にあがっており、何らかの健康不安をもっている消費者に対して、商品の効能・効果や、薬効をうたって商品を販売していることがうかがえる。「販売目的隠匿」、「次々販売」「虚偽説明」のキーワードも見られ、販売方法に問題がある相談が多い。(表-44)

表-43 催眠（S F）商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 健康食品	137	155
2 医療用具	62	87
家庭用電気治療器具	45	46
磁気治療器具	13	36
その他	4	5
3 家具・寝具	41	56
ふとん類	41	55
その他	0	1
4 商品一般	31	53
5 アクセサリー	8	6
6 食器・台所用品	7	9
浄水器	5	8
その他	2	1
7 食料品一般	6	12
8 他の保健衛生品	4	9
放射性岩石	2	5
その他	2	4
9 空調・冷暖房機器	2	1
9 スポーツ用品	2	4
その他	23	26
計	323 (0.3%)	418 (0.3%)
全相談件数	125,281 (100.0)	142,760 (100.0)

表-44 催眠（S F）商法 相談内容別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	323	418		
性別	男性	63	87	
	女性	246	297	
	団体	7	8	
	不明	7	26	
年代別	19歳以下	1	0	
	20歳代	5	6	
	30歳代	6	9	
	40歳代	7	12	
	50歳代	15	18	
	60歳代	63	82	
	70歳以上	190	232	
	不明	36	59	
職業別	給与生活者	25	35	
	自営・自由業	6	19	
	家事従事者	75	126	
	学生	2	2	
	無職	180	178	
	その他・不明	35	58	
支払方法別	信用供与無	現金払	150	194
		他の前払式	-	-
		不明	56	64
		小計	206	258
	信用供与有	自社割賦	12	12
		総合割賦	2	0
		個品割賦	18	33
		その他	4	4
		不明	3	1
	小計	39	50	
	その他	借金契約	1	-
不明・無関係		77	110	
平均契約金額(千円)		555	714	
平均既払金額(千円)		450	284	
主な相談内容	高価格・料金	109	150	
	解約	76	103	
	クーリングオフ	66	85	
	効能・効果	56	70	
	返金	47	36	
	薬効うたう	41	34	
	販売目的隠匿	40	58	
	信用性	36	68	
	次々販売	30	42	
	虚偽説明	22	29	

(4) 利殖商法

利殖商法とは、株取引のように損をする可能性がある取引で「絶対に儲かる」、「損はさせない」、「3年後には5倍になる」などと断定的な勧誘をしたり、通常では考えられないほどの大きな利益を強調するなど、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する販売方法である。

相談件数は前年度に比べて5.3%(91件)の減少であった。商品別にみると、第1位は、「預貯金・証券等」であり、前年度に比べてわずかながら相談件数が減少した。そのうち、「株」の相談件数(368件)は、前年度から18.9%(86件)減と減少している。また「他の預貯金・証券等」(313件)が4.0%(13件)減少した。第2位の「商品相場」では、「金相場」に関する相談(153件)が多数を占めるが、前年度と比べて、67件の減となっている。代わりに、「石油相場」が32件の増となっている。第3位は「集合住宅」であり、前年度同様、電話による「新築分譲マンション」の執拗な勧誘に関する相談が多く寄せられ、相談件数はわずかながら増加している。

(表-45)

契約当事者の属性を見ると、「男性」が44.4%、「女性」が55.6%となり、「女性」がわずかに多い。年代別では「60歳以上」の高齢者が61.1%、職業別では「無職」が38.2%、「給与生活者」が28.8%、「家事従事者」が23.0%を占めている。前年度と比較して、「70歳以上」の割合が3.6ポイント増加し、相談件数も23件増加している。

支払方法別では、「現金払」が65.2%と最も多い。

平均契約金額は「979万2千円」、平均既払金額は「821万7千円」と非常に高額であり、前年度と比較するといずれも200万円以上高額となっている。

主な相談内容としては、「虚偽説明」、「詐欺」、「強引」などが上位に挙がっており、悪質な勧誘が行われている様子がうかがえる。また、「電話勧誘」「家庭訪販」のキーワードが前年度に比べて増加している。(表-46)

表-45 利殖商法商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 預貯金・証券等	774	834
株	368	454
他の預貯金・証券等	313	326
その他	93	54
2 商品相場	405	455
金相場	153	220
石油相場	102	70
為替相場	46	58
その他	104	107
3 集合住宅	153	128
新築分譲マンション	124	111
その他	29	17
4 内職・副業	70	126
預託内職	44	92
その他	26	34
5 文具・事務用品	29	16
6 商品一般	21	15
その他	162	131
計	1,614 (1.3%)	1,705 (1.2%)
全相談件数	125,281 (100.0)	142,760 (100.0)

表-46 利殖商法相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度
相談件数	1,614	1,705
性別		
男性	705	719
女性	883	964
団体	5	4
不明	21	18
年代別		
19歳以下	1	4
20歳代	79	95
30歳代	131	125
40歳代	183	181
50歳代	200	225
60歳代	317	391
70歳以上	616	593
不明	87	91
職業別		
給与生活者	434	430
自営・自由業	140	144
家事従事者	346	390
学生	10	34
無職	576	583
その他・不明	108	124
支払方法別		
信用供与無		
現金払	1,053	1,180
他の前払式	4	4
不明	301	283
小計	1,358	1,467
信用供与有		
自社割賦	0	1
総合割賦	4	2
個品割賦	11	13
その他	25	31
不明	2	6
小計	42	53
その他		
借金契約	9	31
不明・無関係	205	154
平均契約金額(千円)	9,792	6,998
平均既払金額(千円)	8,217	5,893
主な相談内容		
電話勧誘	648	629
返金	546	639
解約	524	628
家庭訪販	355	322
儲からない	351	340
虚偽説明	317	323
信用性	264	270
約束不履行	259	297
強引	246	222
詐欺	202	259

(5) 次々販売に関する相談

「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をターゲットに次から次へと契約をさせるような販売手口である。

20年度の相談件数は1,278件あり、前年度と比べると280件、18.0%の減少である。

商品・役務別の第1位は「理美容」であり、前年度に比べて20.9%(41件)の減少であった。「理美容」の相談のうち、「エステティックサービス」が96.8%を占めており、契約当事者の6割が「20歳代」である。第2位は「家具・寝具」であり、前年度に比べて38.4%(73件)の減少であった。「家具・寝具」の相談のうちのほとんどが「ふとん類」であり、契約当事者の8割が60歳以上の高齢者である。第3位は屋根工事や増改築・塗装工事などを次々と契約させるという「工事・建築・加工」であった。また、第5位の「他の運輸・通信」は前年度のほぼ2倍に増加している。これは携帯の出会い系サイトなどの使用料金を払い込むと、次々と身に覚えのないサイトの使用料請求が来るといった相談が多い。(表-47)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が67.1%、年代別では60歳以上の高齢者が54.0%、「20歳代」が19.6%、職業別では「無職」が36.9%、「給与生活者」が35.9%を占めている。

支払方法別に見ると、「現金払」が40.1%と最も多くなっており、前年度(31.5%)より8.6ポイント増加している。

平均契約金額は「250万2千円」、平均既払金額は「194万3千円」と非常に高額であり、また平均既払金額は前年度より19万6千円高くなっている。

主な相談内容としては、「解約」、「高価格・料金」、「家庭訪販」が上位に挙がっている。また、「強引」、「虚偽説明」、「判断不十分者契約」など販売方法が非常に悪質であることがうかがえる。(表-48)

表-47 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 理 美 容	155	196
エステティックサービス	150	193
そ の 他	5	3
2 家 具 ・ 寝 具	117	190
ふ と ん 類	116	182
そ の 他	1	8
3 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	95	99
4 ア ク セ サ リ ー	66	99
5 他 の 運 輸 ・ 通 信	58	30
電話情報提供サービス	52	28
そ の 他	6	2
6 教 室 ・ 講 座	56	82
外国語・会話教室	32	5
そ の 他	24	77
7 食 器 ・ 台 所 用 品	51	75
浄 水 器	49	72
そ の 他	2	3
8 他 の 教 養 娯 楽 品	49	51
絵 画 ・ 書 画	40	33
そ の 他	9	18
9 預 貯 金 ・ 証 券 等	45	29
株	26	12
そ の 他	19	17
10 役 務 ・ そ の 他	44	48
広告代理サービス	14	11
そ の 他	30	37
そ の 他	542	659
計	1,278 (1.0%)	1,558 (1.1%)
全 相 談 件 数	125,281 (100.0)	142,760 (100.0)

表-48 次々販売 相談内容別件数

単位：件

項 目	20年度	19年度		
相 談 件 数	1,278	1,558		
性 別	男 性	409	406	
	女 性	834	1,110	
	団 体	17	26	
	不 明	18	16	
年 代 別	19 歳 以 下	7	9	
	20 歳 代	237	312	
	30 歳 代	132	147	
	40 歳 代	91	109	
	50 歳 代	91	102	
	60 歳 代	129	156	
	70 歳 以 上	524	646	
	不 明	67	77	
職 業 別	給 与 生 活 者	432	471	
	自 営 ・ 自 由 業	79	61	
	家 事 従 事 者	207	302	
	学 生	42	67	
	無 職	445	580	
	そ の 他 ・ 不 明	73	77	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無 小 計	現 金 払	512	491
		他 の 前 払 式	10	9
		不 明	185	241
		小 計	707	741
	信 用 供 与 有 小 計	自 社 割 賦	40	29
		総 合 割 賦	30	21
		個 品 割 賦	354	591
		そ の 他	31	39
		不 明	30	29
	そ の 他	小 計	485	709
		借 金 契 約	13	9
		不 明 ・ 無 関 係	73	99
	平均契約金額(千円)		2,502	2,557
平均既払金額(千円)		1,943	1,747	
主 な 相 談 内 容	解 約	585	744	
	高 価 格 ・ 料 金	483	575	
	家 庭 訪 販	437	566	
	強 引	235	290	
	虚 偽 説 明	185	249	
	判 断 不 十 分 者 契 約	185	220	
	電 話 勧 誘	180	209	
	返 金	169	201	
	二 次 被 害	145	183	
ク ー リ ン グ オ フ	121	141		

(6) 業務提供誘引販売取引

業務提供誘引販売取引とは、仕事を紹介すると勧誘し、高額な商品や役務の契約をさせる販売取引であり、特定商取引法第 51 条に規定されている。

20 年度の業務提供誘引販売取引の相談件数は 320 件であり、前年度と比べて 67 件、17.3%の減少となっている。

商品・役務別に見ると、第 1 位は「内職・副業」であるが、前年度に比べて相談件数は増加している。このうち「ワープロ・パソコン内職」が約 5 割を占めている。またドロップ SHIPPING やアフィリエイトの内容を含む「他の内職・副業」も 3 割近くを占める。第 2 位は「教室・講座」であり、このうち「タレント・モデル養成講座」で 7 割以上を占める。第 3 位は「学習教材」であり、前年度と比べて件数は半減（12 件減）している。（表-49）

契約当事者の属性をみると、性別では「女性」が 72.3%、年代別では「20 歳～40 歳代」で 8 割近くを占めるが、前年度と比べると「20 歳代」と「30 歳代」の占める割合が、前年度から減少している。職業別では、「給与生活者」が 34.7%、「家事従事者」が 25.0%の順となっている。

支払方法別は、「現金払」（36.3%）、「個品割賦」（21.6%）となっている。前年度と比べるとどちらの件数も減少している。平均契約金額は、「55 万 4 千円」であり、前年度と比べて 3 万 4 千円高くなっている。

主な相談内容としては、「サイドビジネス商法」が最も多い。また「インターネット」や「電子広告」のキーワードが上位に入っており、インターネットに関連した相談が多く寄せられている。（表-50）

表-49 業務提供誘引販売取引商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 内職・副業	178	173
ワープロ・パソコン内職	85	82
他の内職・副業	53	47
あて名書き内職	11	12
配達内職	9	9
その他	20	23
2 教室・講座	80	114
タレント・モデル養成教室	60	76
資格講座	11	10
その他	9	28
3 学習教材	12	24
教養娯楽教材	8	7
資格取得用教材	3	12
その他	1	5
4 文具・事務用品	8	14
コンピュータソフト	7	13
その他	1	1
4 他の教養・娯楽	8	13
撮影サービス	7	10
その他	1	3
6 役務その他	6	12
仕事紹介登録	4	9
その他	2	3
その他	28	37
計	320 (0.3%)	387 (0.3%)
全相談件数	125,281 (100.0)	142,760 (100.0)

表-50 業務提供誘引販売取引相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	320	387		
性別	男性	88	89	
	女性	230	294	
	団体	1	-	
	不明	1	4	
年代別	19歳以下	14	11	
	20歳代	108	136	
	30歳代	80	102	
	40歳代	60	56	
	50歳代	29	39	
	60歳代	17	21	
	70歳以上	5	4	
不明	7	18		
職業別	給与生活者	107	161	
	自営・自由業	38	22	
	家事従事者	77	108	
	学生	28	25	
	無職	58	46	
	その他・不明	12	25	
支払方法別	信用供与無	現金払	116	147
		他の前払式	3	4
		不明	37	55
		小計	156	206
	信用供与有	自社割賦	13	5
		総合割賦	25	15
		個品割賦	69	83
		その他	5	10
		不明	7	7
	小計	119	120	
	その他	借金契約	8	14
		不明・無関係	37	47
	平均契約金額(千円)		554	520
	平均既払金額(千円)		195	226
主な相談内容	サイドビジネス商法	211	220	
	解約	125	145	
	インターネット	117	110	
	電子広告	103	84	
	信用性	92	111	
	高価格・料金	74	99	
	電話勧誘	68	81	
	虚偽説明	66	65	
	返金	61	74	
	内職・商品セット契約	50	66	

8 架空・不当請求に関する相談

架空・不当請求に関する相談件数は 23,423 件となり、全相談の 18.7%を占めている。架空・不当請求に関する相談は、16 年度より年々減少し、19 年度はいったん増加したものの、20 年度には再び減少に転じた。（図-13）

相談内容としては、前年度同様「他の運輸・通信」が最も多く、そのうち「オンライン等関連サービス」が 99%以上を占めている。その内訳をみると、「電話情報提供サービス」に分類される携帯電話等に関連した有料サイト利用料金等に関する相談が 75.5%と大きな割合を占め、また前年度(57.0%)から 18.5 ポイント増加している。これは、主に携帯電話を悪用した架空・不当請求に関する相談が引き続き多いことが要因である。一方、「オンライン情報サービス」に分類される主にパソコンに関連した有料サイト利用料金等に関する相談が占める割合は 22.0%で、前年度(39.4%)から 17.4 ポイントと大きく下がっている。また、「商品一般」（743 件;41.8%減）、「融資サービス」（147 件;21.3%減）等、減少が目立っている。

全体的に相談件数が減少の傾向にある中で 20 年度にやや増加した相談内容としては「医療費の還付金があるので振込み手続きをするように」といった電話等の相談を含む「社会保険」（95 件;143.9%増）、「店舗名を街中の看板に掲載しないか」といった勧誘に関する相談を含む「広告代理サービス」（29 件;53.7%増）があげられる。（表-51）

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が 57.5%と前年度より 0.4 ポイント減少する一方、「女性」の割合は前年度より 0.4 ポイント増加しており、「男性」「女性」の相談件数の差は縮まっている。また年代別では「30 歳代」が 26.8%と一番多く、次いで「20 歳代」の 21.4%、「40 歳代」の 20.0%とがほぼ同割合である。前年度と比べると「40 歳代」「60 歳代」「70 歳以上」の割合が増加している。

職業別では、「給与生活者」が 6 割と圧倒的に多いが、「家事従事者」「学生」もそれぞれ 1 割以上を占めている。

平均請求金額は「26 万 3 千円」で、平均既払金額は「5 万 3 千円」であり、いずれも前年度より高額となっている。（表-52）

図-13 架空・不当請求に関する相談件数の推移

単位：件

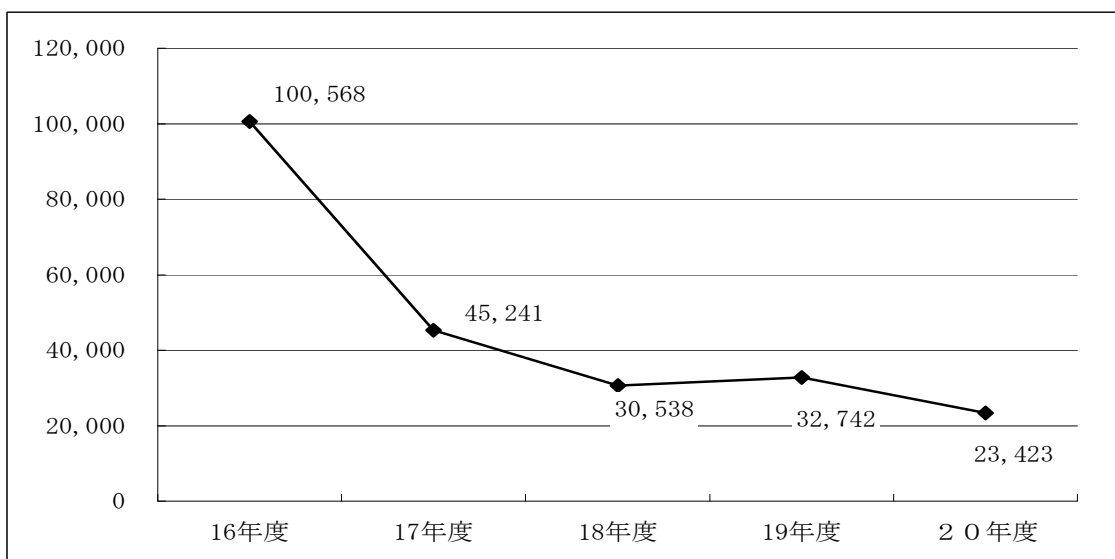


表-51 架空・不当請求商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	19,305	27,085
オンライン等関連サービス	19,251	27,006
電話情報提供サービス	14,543	15,393
オンライン情報サービス	4,239	10,635
オンライン等関連サービスその他	469	839
そ の 他	54	79
2 商 品 一 般	1,033	1,776
3 レンタル・リース・貸借	561	645
賃貸アパート	435	480
レンタルビデオ	32	93
そ の 他	94	72
4 融 資 サ ー ビ ス	542	689
フリーローン・サラ金	526	663
そ の 他	16	26
5 電 報 ・ 電 話	251	356
携帯電話サービス	170	219
電話関連サービス	66	103
そ の 他	15	34
6 役 務 そ の 他	226	226
広告代理サービス	83	54
興 信 所	16	17
そ の 他	127	155
7 他 の 保 健 ・ 福 祉	186	90
社 会 保 険	161	66
そ の 他	25	24
8 書 籍 ・ 印 刷 物	104	151
雑 誌	29	55
新 聞	23	25
そ の 他	52	71
9 他 の 教 養 娯 楽	102	216
異性交際関連サービス	33	79
そ の 他	69	137
10 教 室 ・ 講 座	67	104
資 格 講 座	20	27
そ の 他	47	77
そ の 他	1,046	1,404
計	23,423 (18.7%)	32,742 (22.9%)
全 相 談 件 数	125,281 (100.0)	142,760 (100.0)

表-52 架空・不当請求相談内容別件数

単位：件

項 目	20年度	19年度
相 談 件 数	23,423	32,742
性別		
男 性	13,228	18,659
女 性	9,774	13,587
団 体	237	242
不 明	184	254
年 代 別		
19 歳 以 下	1,946	2,911
20 歳 代	4,758	7,122
30 歳 代	5,949	8,554
40 歳 代	4,435	6,047
50 歳 代	2,466	3,517
60 歳 代	1,643	1,846
70 歳 以 上	1,033	1,128
不 明	1,193	1,617
職 業 別		
給 与 生 活 者	13,097	18,152
自 営 ・ 自 由 業	1,158	1,608
家 事 従 事 者	3,012	3,997
学 生	2,614	4,071
無 職	1,938	2,347
そ の 他 ・ 不 明	1,604	2,567
支 払 方 法 別		
信 用 供 与 無 小 計	20,821	29,798
信 用 供 与 有 小 計	644	587
そ の 他	1,481	1,791
平均契約金額(千円)	263	171
平均既払金額(千円)	53	48
主 な 相 談 内 容		
インターネット	17,495	23,588
電子商取引	12,454	13,546
ポルノ・風俗	7,824	15,618
高価格・料金	2,459	3,075
無料商法	2,014	3,546
プライバシー	1,919	2,941
強 引	1,641	2,319
信 用 性	1,588	2,894
未成年者契約	1,581	2,379
無 断 契 約	1,306	2,742

9 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談件数は、29,894件あり、前年度(29,573件)から、1.1%(321件)の増加であった。高齢者の相談が全相談に占める割合は23.9%と、前年度より3.2ポイント増加している。

商品・役務別にみても、最も相談が多かったのは「他の運輸・通信」(2,602件)であり、前年度(2,439件)に比べて163件、6.7%増加している。そのうち携帯やパソコンの有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求が6割以上を占める。第2位は「融資サービス」(2,185件)で、このうち9割が「フリーローン・サラ金」の相談である。前年度に比べて310件、18.4%の増加であった。第3位は「預貯金・証券等」(1,704件)であり、前年度(1,517件)と比べて12.3%の増加である。中でも株に関する相談が約4割を占めている。次いで第4位「工事・建築・加工」(1,437件)、第5位「レンタル・リース・貸借」(1,214件)と続いている。「工事・建築・加工」の相談では、特に「衛生設備工事」「屋根工事」の相談が前年度に比べて増加している。「レンタル・リース・貸借」では、「賃貸アパート」「リースサービス」に関する相談の増加が目立つ。上位5位までは前年度と順位が同じで、それぞれの相談件数は増加している。(表-53)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が58.1%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。年代別では、60歳代が45.5%、70歳代が37.4%、80歳以上が17.1%であり、前年度と比べると70歳代と80歳以上が増加し、60歳代が減少している。職業別では、「無職」(52.0%)と「家事従事者」(27.0%)で約8割を占めている。支払い方法別では、「現金払」(46.9%)が一番多く、次いで「個品割賦」(2.2%)となっている。「個品割賦」の割合は、前年度(3.4%)に比べて1.2ポイント減少している。平均契約金額は、「317万7千円」と非常に高額であり、前年度と比較して16万1千円高く、また平均既払金額は「186万6千円」と、前年度より15万4千円高くなっている。

相談の内容としては、「家庭訪販」「電話勧誘」のキーワードが上位に上がっており、在宅する機会の多い高齢者がトラブルにあっていることがわかる。また「インターネット」のキーワードが新たに第10位にあがっている。(表-54)

20年度の高齢者の相談を販売購入形態別にグラフに示したのが「図-14」である。

「店舗購入」が33.3%と最も多く、次いで「訪問販売」(18.5%)、「通信販売」(16.6%)の順になっている。前年度と比べると「店舗購入」(前年度31.0%)と「電話勧誘販売」(前年度5.3%)が増加し、「訪問販売」(前年度21.0%)、「通信販売」(前年度17.6%)などの割合が減少している。(図-14)

図-14 高齢者の相談件数 販売購入形態別構成比(平成20年度)

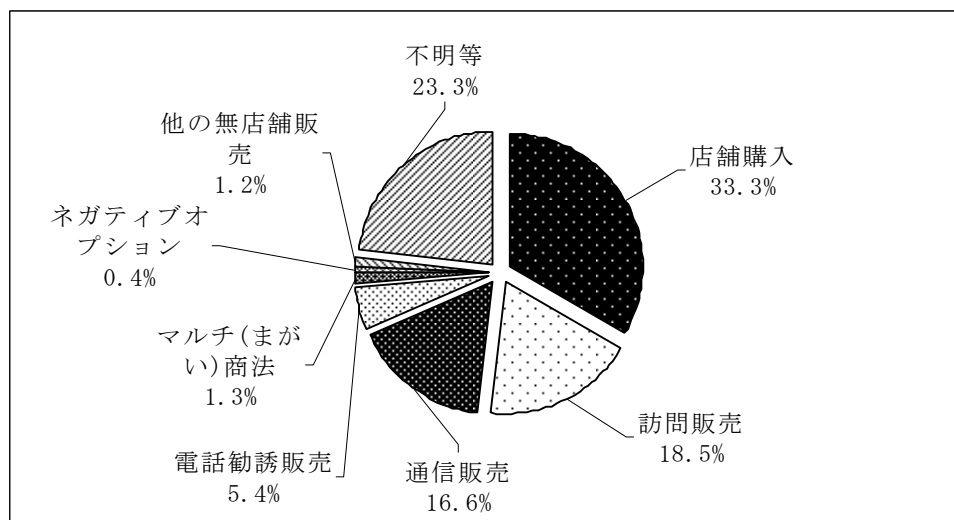


表-53 高齢者関連商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	2,602	2,439
電話情報提供サービス	1,112	955
オンライン情報サービス	541	749
C A T V	423	346
そ の 他	526	389
2 融 資 サ ー ビ ス	2,185	1,853
フリーローン・サラ金	1,996	1,686
そ の 他	189	167
3 預 貯 金 ・ 証 券 等	1,704	1,517
株	636	635
そ の 他	1,068	882
4 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,437	1,351
衛生設備工事	239	193
増改築工事	192	207
屋根工事	168	133
塗装工事	150	156
内装工事	98	108
そ の 他	590	554
5 レンタル・リース・貸借	1,214	1,169
賃貸アパート	738	704
リースサービス	209	205
そ の 他	267	260
6 商 品 一 般	1,073	1,113
7 役 務 そ の 他	958	931
測量サービス	61	102
弁護士	54	73
広告代理サービス	77	64
祈とうサービス	75	63
そ の 他	691	629
8 生 命 保 険	937	984
会社生命保険	681	761
そ の 他	256	223
9 相 談 そ の 他	902	1,054
債権回収	128	92
そ の 他	774	962
10 書 籍 ・ 印 刷 物	783	860
新 聞	481	530
そ の 他	302	330
そ の 他	16,099	16,302
計	29,894 (23.9%)	29,573 (20.7%)
全 相 談 件 数	125,281 (100.0)	142,760 (100.0)

表-54 高齢者関連相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相 談 件 数	29,894	29,573		
性 別	男 性	12,503	12,370	
	女 性	17,354	17,163	
	団 体	-	-	
	不 明	37	40	
年 代 別	60 歳 代	13,598	13,797	
	70 歳 代	11,189	10,972	
	80 歳 以 上	5,107	4,804	
職 業 別	給 与 生 活 者	3,287	3,094	
	自 営 ・ 自 由 業	2,607	2,674	
	家 事 従 事 者	7,586	7,571	
	学 生	16	10	
	無 職	14,626	14,276	
そ の 他 ・ 不 明	1,772	1,948		
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	14,006	14,021
		他 の 前 払 式	377	390
		不 明	5,594	5,855
		小 計	19,977	20,266
	信 用 供 与 有	自 社 割 賦	184	179
		総 合 割 賦	288	258
		個 品 割 賦	651	997
		そ の 他	337	307
		不 明	141	154
	小 計	1,601	1,895	
そ の 他	借 金 契 約	2,066	1,749	
	不 明 ・ 無 関 係	6,250	5,663	
平均契約金額(千円)		3,177	3,016	
平均既払金額(千円)		1,866	1,712	
主 な 相 談 内 容	解 約	5,604	5,838	
	家 庭 訪 販	3,774	4,091	
	信 用 性	3,393	3,375	
	高 価 格 ・ 料 金	3,351	3,432	
	返 金	3,003	3,082	
	不 当 請 求	2,676	2,974	
	契 約	2,557	2,440	
	説 明 不 足	2,547	2,449	
	電 話 勧 誘	2,421	2,380	
	イ ン タ ー ネ ッ ト	2,078	1,953	

10 判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、加齢に伴う心身の衰えなど、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。20年度の相談件数は1,529件あり、前年度と比べると10件、0.6%の減少であった。

商品・役務別の第1位は「預貯金・証券等」(145件)であり、前年度と比べ59.3%の増加である。中でも「株」の相談件数が多く、複雑な判断を必要とする商品に関するトラブルが増加している。第2位は「書籍・印刷物」(140件)であり、「新聞」が8割を占める。第3位は、「他の運輸・通信」(94件)であり、その半数以上がパソコンを利用した架空・不当請求である。第4位は「商品一般」(89件)、第5位は「融資サービス」(78件)と続く。一方、前年度に多数の相談があった「家具・寝具」(77件)の相談件数は38.4%減少し、前年度の第2位から順位を下げている。(表-55)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が65.6%を、年代別では60歳以上の高齢者が8割を、職業別では「家事従事者」と「無職」で9割近くを占めている。

支払方法別に見ると「現金払」が49.7%、「個品割賦」が6.0%を占めている。

平均契約金額は「378万2千円」、平均既払金額は「247万7千円」と非常に高額であり、前年度に引き続き、金額がかなり高額になっている。

主な相談内容としては、「解約」、「家庭訪販」、「高価格・料金」が上位に挙がっている。「判断不十分者契約」に関する相談では、契約者が一人で在宅しているところに事業者が訪問して、契約に至ることが多い。また「次々販売」、「強引」のキーワードも上位に上がっており、販売方法が悪質であることがうかがえる。また「利殖商法」のキーワードが新たに上位に上がるなど、複雑な判断を要する契約をもちかけるケースが増えていることがわかる。

契約者本人が、契約したことを覚えていない、あるいは被害に気づいていない場合も多く、家族や周囲の人が発見し相談してくるケースが多い。(表-56)

表-55 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	20年度	19年度
1 預貯金・証券等	145	91
株	39	25
その他	106	66
2 書籍・印刷物	140	148
新聞	117	118
その他	23	30
3 他の運輸・通信	94	78
電話情報提供サービス	54	47
その他	40	31
4 商品一般	89	67
5 融資サービス	78	73
フリーローン・サラ金	73	66
その他	5	7
6 家具・寝具	77	125
ふとん類	73	121
その他	4	4
7 商品相場	73	89
金相場	27	44
その他	46	45
8 工事・建築・加工	70	83
屋根工事	12	10
衛生設備工事	10	10
その他	48	63
9 健康食品	51	56
9 電話・電報	51	83
移動電話サービス	35	45
その他	16	38
その他	661	646
計	1,529 (1.2%)	1,539 (1.1%)
全相談件数	125,281 (100.0)	142,760 (100.0)

表-56 判断不十分者契約 相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	1,529	1,539		
性別	男性	503	523	
	女性	960	973	
	団体	17	15	
	不明	49	28	
年代別	19歳以下	13	8	
	20歳代	50	68	
	30歳代	76	70	
	40歳代	63	77	
	50歳代	72	64	
	60歳代	86	98	
	70歳以上	1,037	1,035	
	不明	132	119	
職業別	給与生活者	100	109	
	自営・自由業	45	30	
	家事従事者	179	189	
	学生	12	11	
	無職	1,058	1,096	
	その他・不明	135	104	
支払方法別	信用供与無	現金払	760	698
		他の前払式	12	10
		不明	346	315
		小計	1,118	1,023
	信用供与有	自社割賦	26	29
		総合割賦	41	22
		個品割賦	91	195
		その他	20	19
		不明	7	22
	小計	185	287	
	その他	借金契約	72	63
		不明・無関係	154	166
	平均契約金額(千円)		3,782	2,305
	平均既払金額(千円)		2,477	1,758
主な相談内容	解約	634	663	
	家庭訪販	532	595	
	高価格・料金	336	340	
	次々販売	185	220	
	クリーニング・オフ	157	171	
	電話勧誘	143	157	
	契約	140	114	
	返金	139	205	
	強引	123	165	
	利殖商法	103	76	

11 クレジット等に関する相談

20年度の全相談について、支払方法別に相談件数を示したのが「表-57」である。「現金払」が全相談の48.5%を占めており、前年度の49.2%から0.7ポイントの減少である。この「現金払」を含む「信用供与無」の割合は、67.1%と前年度(68.6%)より1.5ポイント減少している。「信用供与無」のうち「不明」の件数が多いが、相談件数の2割を占める架空・不当請求において支払方法がはっきりしないケースが多いことが要因である。

一方、「信用供与有」の割合は8.4%と前年度に比べ、0.7ポイント減少している。このうち「個品割賦」の件数は、前年度と比べて39.7%(2,784件)の大きな減少が見られ、対して「自社割賦」では15.7%(86件)の増加、「総合割賦」では3.6%(76件)の増加が見られる。また表-58にみるように、「信用供与有」のうち「その他」に分類される「翌月一括・ボーナス一括払い」の相談件数は、前年度と比較して6.9%(118件)と増加している。「借金契約」は、前年度に比べ、5.2%(545件)減少している。

表-57 支払方法別商品・役務別件数

単位：件

支払方法等別	20年度				19年度				
	計	商品	役務	その他	計	商品	役務	その他	
信用供与無	現金払	60,790	17,059	43,513	218	70,285	17,892	52,107	286
	前払式割賦販売	40	14	26	0	51	22	29	0
	前払式特定取引	272	10	262	0	292	10	282	0
	他の前払式	1,112	311	800	1	1,609	327	1,282	0
	不明	21,853	6,175	15,061	617	25,698	6,948	18,123	627
	小計	84,067 (67.1%)	23,569 (65.1%)	59,662 (70.5%)	836 (18.7%)	97,935 (68.6%)	25,199 (63.8%)	71,823 (72.9%)	913 (19.1%)
信用供与有	自社割賦	633	317	316	0	547	277	270	0
	総合割賦	2,186	832	1,351	3	2,110	740	1,367	3
	個品割賦	4,228	2,304	1,919	5	7,012	3,797	3,215	0
	ローン提携販売	680	452	226	2	607	437	169	1
	その他	2,085	780	1,304	1	1,961	689	1,272	0
	不明	749	271	473	5	825	311	512	2
小計	10,561 (8.4%)	4,956 (13.7%)	5,589 (6.6%)	16 (0.4%)	13,062 (9.1%)	6,251 (15.8%)	6,805 (6.9%)	6 (0.1%)	
借金契約	9,932 (7.9%)	133 (0.4%)	9,650 (11.4%)	149 (3.3%)	10,477 (7.3%)	163 (0.4%)	10,143 (10.3%)	171 (3.6%)	
不明・無関係	20,721 (16.5%)	7,560 (20.9%)	9,696 (11.5%)	3,465 (77.6%)	21,286 (14.9%)	7,904 (20.0%)	9,695 (9.8%)	3,687 (77.2%)	
合計	125,281 (100.0%)	36,218 (100.0%)	84,597 (100.0%)	4,466 (100.0%)	142,760 (100.0%)	39,517 (100.0%)	98,466 (100.0%)	4,777 (100.0%)	

(1) クレジット

割賦販売法が適用となる割賦販売は、消費者が信販会社等に「2 か月以上かつ 3 回以上の分割払い」で支払うものに限定している。したがって、信販会社等の信用供与を受けていても翌月一括またはボーナス月一括払いのものは割賦販売法が適用とならないため、この割賦販売に含めていない。ただし、以下で示すクレジットの相談件数は「信用供与有」の相談件数であり、一括払いもこれに含んでいる。(表-58)

- ①「自社割賦」とは、割賦販売法第2条第1項に定める「割賦販売」であり、販売店自ら（自社）が消費者に信用供与をしている場合である。
- ②「総合割賦」とは、割賦販売法第2条第3項に定める「割賦購入あっせん」のうち、同項第1号及び第3号に該当する場合である。これは、販売店と契約関係にある信販会社・クレジット会社等（以下、信販会社等という。）が発行するクレジットカードの提示またはチケット等と引き換えにして、消費者の購入代金相当額に信用供与するものである。
- ③「個品割賦」とは、割賦販売法第2条第3項に定める「割賦購入あっせん」のうち、同項第2号に該当する場合であり、これに類似する形態（信販会社等と販売店との間の加盟店契約関係がはっきりしなくとも、消費者と三者間関係が成立する場合）のものも含む。これは、信販会社等が消費者と立替払契約を個別に結ぶことにより、代金全額を一括して販売業者に支払う場合である。
- ④「ローン提携販売」とは、割賦販売法第2条第2項に定める「ローン提携販売」のことであり、販売店等と信販会社等との間で消費者の代金返済債務を販売店等が保証する（保証会社に保証委託をする場合も含まれる。）関係があつて、代金相当額を信販会社等が販売店等に支払う場合である。

表-58 クレジット契約内訳件数

単位：件

支払方法等別		20年度	19年度
信用供与有	自社割賦	633 (6.0%)	547 (4.2%)
	総合割賦(3者以上)	2,186 (20.7%)	2,110 (16.2%)
	個品割賦(3者以上)	4,228 (40.0%)	7,012 (53.7%)
	ローン提携販売(3者以上)	680 (6.4%)	607 (4.6%)
	その他		
	翌月一括・ボーナス一括	1,831 (17.3%)	1,713 (13.1%)
	他の販売信用	254 (2.4%)	248 (1.9%)
不明	749 (7.1%)	825 (6.3%)	
計	10,561 (100.0%)	13,062 (100.0%)	

クレジット契約の当事者属性をみると、性別では、女性が6割を占める。年代別では、「20～30歳代」が5割以上を占めている。60歳以上の「高齢者」は16.8%である。前年度と比較すると、30歳代以上の年代で割合がそれぞれ増加している。職業別では、「給与生活者」が58.0%、「家事従事者」が15.0%、「無職」が13.0%を占めている。

契約金額についてみると、「50～100万円未満」の契約が大きく減少したものの、100万円未満の契約で約8割を占めている（契約金額不明を除く）。しかし、高額な契約も多いことから平均契約金額は「218万2千円」となり、前年度と比較するとさらに高額となっている。

相談内容をみると、「解約」のキーワードが最も多いが、前年度と比べると大幅な減となっている。また、増加が目立ったキーワードは、「クレジットカード」（252件増）、「インターネット」（348件増）、「電子商取引」（302件増）で、クレジット契約についてもインターネットに関する相談が増えていることがうかがえる。また「倒産」「約束不履行」「返金」といったキーワードが依然として上位にあげられるのは、エステサロン等事業者の倒産を受けて、クレジット払いをしていた消費者から「未消化のサービス分は返金されるのか」といった相談が引き続き多く寄せられたためである。（表-59）

表-59 クレジット契約相談内容別件数

単位：件

項	目	20年度	19年度
相談件数		10,561	13,062
性別	男性	3,968	4,472
	女性	6,159	8,186
	団体	311	257
	不明	123	147
年代別	19歳以下	121	237
	20歳代	2,821	3,983
	30歳代	2,361	2,816
	40歳代	1,636	1,844
	50歳代	995	1,145
	60歳代	730	847
	70歳以上	871	1,048
	不明	1,026	1,142
職業別	給与生活者	5,518	6,722
	自営・自由業	748	782
	家事従事者	1,423	2,002
	学生	590	913
	無職	1,235	1,457
	その他・不明	1,047	1,186

項	目	20年度	19年度
契約金額別	50万円未満	4,951	5,683
	50～100万円未満	1,423	2,359
	100～300万円未満	1,017	1,254
	300～500万円未満	201	195
	500万円以上	412	401
	記入有計	8,004	9,892
平均契約金額（千円）		2,182	1,836
平均既払金額（千円）		371	334
相談内容	解約	4,487	5,958
	高価格・料金	2,290	2,971
	クレジットカード	2,190	1,938
	インターネット	1,846	1,498
	返金	1,662	1,921
	約束不履行	1,330	1,706
	電子商取引	1,110	808
	説明不足	1,027	1,123
	倒産	970	1,590
	家庭訪販	921	1,509

クレジット契約（信用供与有）に該当した相談について、その「商品・役務等別分類」で相談件数の多い順に上位 20 位までを挙げたものが、「表-60」である。クレジット利用の代表的な商品・役務である「理美容」「教室・講座」の相談件数は減少し、特に「教室・講座」は 62.2%減と大きく減少した。これは 19 年度に急増した英会話教室の倒産に関する相談件数が落ち着きをみせたためである。一方、「他の運輸・通信」の件数が前年度と比べて増加していることがあげられる。「他の運輸・通信」（144 件;20.7%増）では、「ポイント制の有料情報サイトの料金をクレジットカード払いにしたところ、高額な請求がきた」といった「クレジットカード払い」とした有料情報サイトの利用料金に関する相談が多い。また件数が増加したものに、「電話機類」（44 件増）「リースサービス」（33 件増）などがある。特に「電話機類」では、携帯電話機の割賦販売や、高額なパケット通信料に関する相談が多くみられる。一方、件数が大きく減少したのは、「浄水器」（220 件減）、「補修用教材」（160 件減）、「アクセサリ」（110 件減）などがある。

表-60 クレジット契約商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 理美容	1,267	1,319	12 学習教材	290	596
エステティックサービス	1,218	1,269	補習用教材	130	290
脱毛エステ	474	421	教養娯楽教材	55	88
痩身エステ	316	330	資格取得用教材	46	85
美顔エステ	187	219	その他の	59	133
その他の	49	50	13 食器・台所用品	265	488
2 他の運輸・通信	841	697	浄水器	254	474
オンライン情報サービス	283	287	その他の	11	14
電話情報提供サービス	274	196	14 集合住宅	245	236
プロバイダ	164	104	新築分譲マンション	200	184
その他の	120	110	その他の	45	52
3 教室・講座	669	1,772	15 化粧品	228	361
外国語・会話教室	163	1,240	16 家具・寝具	222	278
資格講座	146	150	ふとん類	153	220
その他の	360	382	その他の	69	58
4 文具・事務用品	500	423	17 他の教養娯楽	217	146
電話機類	235	191	18 工事・建築・加工	200	184
コンピュータソフト	125	113	19 理美容器具・用品	191	265
その他の	140	119	美顔器	110	168
5 レンタル・リース・貸借	410	377	その他の	81	97
リースサービス	338	305	20 役務その他の	177	185
その他の	72	72	その他の	2,724	3,458
6 アクセサリ	377	487	計	10,561 (8.4%)	13,062 (9.1%)
7 電報・電話	369	394	全相談件数	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)
携帯電話サービス	342	365			
その他の	27	29			
8 商品一般	367	342			
9 融資サービス	341	293			
フリーローン・サラ金	198	185			
その他の	143	108			
10 自動車	334	377			
11 他の金融関連サービス	327	384			

(2) 多重債務

多重債務に関する相談件数は7,905件であり、前年度から5.6%（421件）の増加であった。

契約当事者の属性をみると、性別では、「男性」が64.5%を占める。年代別では、「30歳代」が22.7%と最も高い割合を占めているものの、「40歳代」「50歳代」もそれぞれ約2割近くを占めており、各年代でトラブルがある。また前年度と比べると、40歳代以上の全ての年代で相談件数の増加がみられる。職業別では、「給与生活者」が約6割を占めている。前年度と比べ、「給与生活者」「自営・自由業」「無職」で件数が増加している。

借入金の総額は、「100～300万円未満」（36.7%）が最も多い。次いで「100万円未満」（25.7%）、「300～500万円未満」（20.6%）となっている（割合は借入金額不明を除く）。「500万円～1000万円未満」（11.2%）、「1000万円以上～」（5.8%）は前年度と比較するとそれぞれ1ポイント以上増加している。平均借入金額は「432万5千円」で前年度より68万8千円高くなっている。

多重債務に係る相談のうちで「フリーローン・サラ金」に分類された件数は6,870件で、全体の86.9%を占める。「サラ金数社から借金しているが返済できない」などの相談が多い。（表-61）

表-61 多重債務相談内容別件数

単位：件

項	目	20年度	19年度
相	談	7,905	7,484
性別	男	4,937	4,682
	女	2,723	2,607
	団	80	41
	不	165	154
	明		
年代別	19歳以下	10	14
	20歳代	903	1,232
	30歳代	1,609	1,658
	40歳代	1,578	1,297
	50歳代	1,307	1,102
	60歳代	1,084	846
	70歳以上	597	440
	不	817	895
職業別	給与生活者	4,233	4,182
	自営・自由業	844	666
	家事従事者	454	480
	学生	43	69
	無	1,539	1,173
	その他・不明	792	914

項	目	20年度	19年度
借入金総額	100万円未満	1,311	1,267
	100～300万円未満	1,868	1,618
	300～500万円未満	1,050	926
	500～1,000万円未満	569	444
	1,000万円以上	296	195
	記入有計	5,094	4,450
	平均借入金額（千円）	4,325	3,637
借入先	フリーローン・サラ金	6,870	6,514
	住宅ローン	117	57
	他の融資サービス	62	45

12 倒産

倒産に関する相談は、2,832件で、前年度(4,136件)に比べて1,304件、31.5%の減少だった。

これは、19年度に急増した英会話教室の倒産に関する相談件数が、今年に入って落ち着きを見せたためである。しかし依然としてエステティックサロンや不動産貸借、工事・建築業者の倒産が続き、契約していた消費者から「返金はされるのか」「未消化分のサービスは提供してもらえるのか」といった相談が寄せられている。

契約当事者の属性をみると、性別では「女性」が7割を占め、年代別では「20歳代」が27.8%、「30歳代」が28.3%とそれぞれ3割近くを占めている。前年度と比べると、20歳代から40歳代の件数の減少が目立つ。職業別では、「給与生活者」が6割、「家事従事者」が約2割を占めている。

支払方法では、「信用供与有」が34.3%を占めており、前年度から4.1ポイントの減少はあったものの、クレジットカード等を利用した支払い方法が比較的多いことがうかがえる。

平均契約金額は「254万5千円」で、前年度より149万8千円と高額になっている。平均既払金額は「121万1千円」で、こちらも前年度より45万1千円高額となっている。

主な商品・役務でみると「エステティックサービス」、「不動産貸借」、「工事・建築」「スポーツ・健康教室」の倒産に関する相談が多く寄せられた。特に「不動産貸借」は大幅な増加となっている。一方、「外国語・会話教室」は1,495件の大きな減少となった。(表-62)

表-62 倒産相談内容別件数

単位：件

項目	20年度	19年度	項目	20年度	19年度			
相談件数	2,832	4,136	現金払	1,036	1,420			
性別	男性	749	他の前払式	191	458			
	女性	1,976	不明	339	434			
	団体	78	小計	1,566	2,312			
	不明	29	54	支払方法別	自社割賦	16	21	
	年代別	19歳以下	20		77	信用供与有	総合割賦	156
20歳代		709	1,168		個人割賦	503	1,077	
30歳代		721	1,137		その他	266	259	
40歳代		421	654		不明	29	60	
50歳代		243	329	小計	970	1,590		
60歳代		233	249	その他	借金契約	105	53	
70歳以上		202	185	不明・無関係	191	181		
不明		283	337	平均契約金額(千円)	2,545	1,047		
職業別	給与生活者	1,570	2,282	平均既払金額(千円)	1,211	760		
	自営・自由業	176	193	主な商品・役務	エステティックサービス	788	935	
	家事従事者	435	719		不動産貸借	118	18	
	学生	95	293		工事・建築	109	58	
	無職	270	268		外国語・会話教室	107	1,602	
	その他・不明	286	381		スポーツ・健康教室	101	17	

13 危害・危険に関する相談

(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。

20年度の「危害」に関する相談は1,055件あり、前年度（906件）よりも16.4%（149件）の増加であった。被害者の属性を見ると、性別では「女性」が7割を占めている。年代別では「30歳代」が最も多く21.9%で、次いで「40歳代」が17.7%を占めているが、各年代に被害が見られる。職業別では、「給与生活者」が4割、「家事従事者」が3割近くを占めている。

危害内容は、前年度と同様に「皮膚障害」（299件）が最も多く危害全体の3割近くを占めている。「エステティックサービス」や「化粧品」によるものが多い。危害部位は「顔面」（154件）が最も多く、以下「腹部」（128件）、「大腿・下腿」（100件）、「全身」（81件）と続いている。

危害程度は、「医者にかからず」（362件）が最も多いが、「治療1か月以上」が121件寄せられており、前年度より11件増加している。危害の原因となった主な商品・役務は、「医療」（90件）、「エステティックサービス」（83件）、「化粧品」（75件）、「外食」（54件）となっており、いずれも件数は前年度より増加している。（表-63）

表-63 危害に関する相談内容別件数

単位：件

項目		20年度	19年度	
相談件数		1055	906	
被害者	性別	男性	299	246
		女性	717	624
		団体	0	0
		不明	39	36
		不明	0	0
	年代別	19歳以下	80	73
		20歳代	154	120
		30歳代	207	186
		40歳代	167	121
		50歳代	122	132
		60歳代	109	98
		70歳以上	105	68
		不明	111	108
	職業別	給与生活者	389	340
		自営・自由業	60	56
		家事従事者	231	205
		学生	67	57
		無職	169	123
		その他・不明	139	125
危害内容	皮膚障害	299	228	
	その他の傷病および諸症状	194	146	
	熱傷	108	125	
	消化器障害	98	105	
	刺傷・切傷	90	77	
	擦過傷・挫傷・打撲傷	72	71	
	呼吸器障害	36	19	
	中毒	35	18	
	骨折	31	28	
	感覚機能の低下	28	21	
	神経・脊髄の損傷	18	17	
	脱臼・捻挫	13	14	
	筋・腱の損傷	10	5	
	窒息	2	5	
	感電障害	2	5	
	切断	1	5	
	内臓損傷	1	-	
	頭蓋（内）損傷	1	3	
	凍傷	-	-	
不明	16	14		
危害部位	顔面	顔面	154	112
		腹部	128	123
		大腿・下腿	100	83
		全身	81	70
		口・口腔・歯	76	58
		眼	67	49
		頭部	58	51
		腕・肩	57	45
		手指	56	72
		胸部・背部	42	38
		足首から先	35	37
		鼻・咽喉	35	18
		手掌・手背（手首）	30	31
		首	29	22
	危害程度	治療1週間未満	156	137
		1～2週間	114	112
		3週間～1ヶ月	54	63
		1ヶ月以上	121	110
		死亡	7	13
		不明	241	195
		医者にかからず	362	276
	主な商品等	医療	90	79
		エステティックサービス	83	70
化粧品		75	61	
外食		54	44	

(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。20年度の「危険」に関する相談件数は378件であり、前年度と比べて7件、1.8%の減少となった。

当事者の属性についてみると、性別では「男性」4割、「女性」6割で、年代別では「40歳代」が26.0%と最も多いが、30歳代及び50歳代からもそれぞれ2割以上の相談が寄せられている。職業別では「給与生活者」が40.9%、「家事従事者」が33.1%を占めている。

主な危険内容としては、「発煙・火花」(61件)が最も多く、「破損・折損」(49件)、「過熱・こげる」(47件)と続く。

主な商品・役務は、「電気暖房機器」が28件と最も多く、「電子レンジ」が19件と続いている。(表-64)

表-64 危険に関する相談内容別件数

単位:件

項目		20年度	19年度
相談件数		378	385
危険内容	発煙・火花	61	62
	破損・折損	49	33
	過熱・こげる	47	61
	異物の混入	42	34
	発火・引火	34	62
	破裂	30	32
	転落・転倒・不安定	14	8
	部品脱落	11	14
	機能故障	11	9
	火災	10	11
	腐敗・変質	9	6
	操作・使用性の欠落	8	5
	化学物質による危険	7	11
	点火・燃焼・消火不良	5	4
	燃料・液漏れ等	4	6
	漏電・電波等の障害	2	5
	異物の侵入	2	2
	ガス爆発	2	1
	ガス漏れ	1	2
	バリ・鋭利	1	1
その他・不明等	28	16	
商品等	電気暖房機器	28	31
	電子レンジ	19	12
	音響・映像機器	16	18

項目		20年度	19年度	
性別	男性	149	158	
	女性	206	210	
	団体	10	12	
	不明	13	5	
契約年代別	19歳以下	4	3	
	20歳代	32	26	
	30歳代	66	71	
	40歳代	84	91	
	50歳代	76	81	
	60歳代	38	40	
	70歳以上	23	27	
	不明	55	46	
	当事者職業別	給与生活者	132	156
		自営・自由業	46	26
家事従事者		107	115	
学生		7	9	
無職		31	35	
その他・不明	55	44		

14 商品テスト等の状況

表-65 商品テスト・技術回答の件数

単位：件

年 度	全相談件数 (a)	(a)のうち テスト等 実施件数										
		食料品	住居品	光 熱 水 品	被服品	保 健 衛生品	教 養 娯楽品	車両・ 乗り物	土地・ 建物	その他		
16年度	200,535 (100.0%)	テ ス ト	126 (0.1%)	2	16	1	86	3	9	4	5	-
		技 術 回 答	313 (0.2%)	34	87	1	101	22	46	10	10	2
		計	439 (0.2%)	36	103	2	187	25	55	14	15	2
17年度	151,524 (100.0%)	テ ス ト	118 (0.1%)	3	20	-	79	3	7	2	1	3
		技 術 回 答	257 (0.2%)	18	80	3	85	10	38	9	10	4
		計	375 (0.2%)	21	100	3	164	13	45	11	11	7
18年度	136,692 (100.0%)	テ ス ト	29 (0.0%)	1	5	-	13	2	4	3	1	-
		技 術 回 答	352 (0.3%)	31	111	5	50	36	68	13	25	13
		計	381 (0.3%)	32	116	5	63	38	72	16	26	13
19年度	142,760 (100.0%)	テ ス ト	39 (0.0%)	1	13	1	17	1	3	2	-	1
		技 術 回 答	505 (0.4%)	43	154	9	68	37	104	23	36	31
		計	544 (0.4%)	44	167	10	85	38	107	25	36	32
20年度	125,281 (100.0%)	テ ス ト	39 (0.0%)	5	10	-	18	2	2	-	1	1
		技 術 回 答	518 (0.4%)	67	125	8	96	31	116	33	26	16
		計	557 (0.4%)	72	135	8	114	33	118	33	27	17

II 東京都の相談受付分

1 相談受付件数の推移

東京都消費生活総合センターは、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件であったが、昭和49年の石油パニック時に約3倍の1万6千件台で第一次ピークとなった。その後、減少傾向になっていたが、再び昭和61年度に商品相場・金商法が社会問題化し、2万8千件台の第2のピークとなった。

その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万件台から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には、架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超え、過去最高の件数となった。都センターでは、平成17年3月1日より専用相談電話「架空請求110番」を設置して相談体制を強化した結果、平成17年度の相談件数は40,983件となり、過去最高の件数を大きく更新した。平成18年度には架空・不当請求に関する相談はやや沈静化し、相談件数は減少したが、平成19年度に架空・不当請求の新たな手口による相談件数が増えたことで再び増加し4万件を超えた。しかし平成20年度には、35,279件と再び減少に転じている。（都表-1, 都図-1）

都表-1 相談件数の推移（東京都）

単位：件

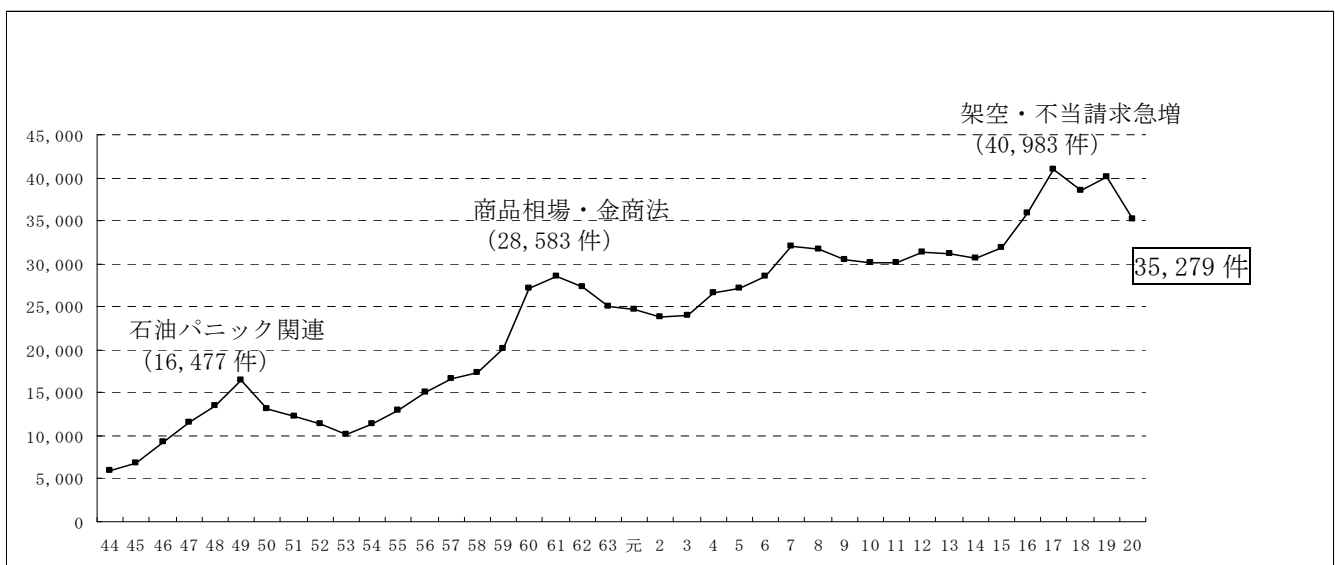
年度	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
件数	5,871	6,759	9,212	11,617	13,521	16,477	13,126	12,326	11,365	10,212	11,298	12,949

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

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

年度	17	18	19	20
件数	40,983	38,449	40,140	35,279

都図-1 年度別相談件数の推移



2 相談区分・相談方法別の相談件数

相談区分をみると、「苦情」が95.1%、「問合せ」が4.8%、「要望」が0.1%であった。前年度に比べて、「苦情」が1.3ポイント減少し、「問合せ」が1.3ポイント増加している。

相談方法別でみると、「電話」が圧倒的に多く97.0%を占めている。「来所」は、2.7%、「文書」は0.3%であった。前年度と比べて「電話」が0.9ポイント増加している。（都表-2）

都表-2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

	計	相談区分			相談方法		
		苦情	問合せ	要望	来所	電話	文書
20年度	35,279	33,554	1,680	45	938	34,221	120
	(100.0%)	(95.1%)	(4.8%)	(0.1%)	(2.7%)	(97.0%)	(0.3%)
19年度	40,140	38,702	1,398	40	1,410	38,591	139
	(100.0%)	(96.4%)	(3.5%)	(0.1%)	(3.5%)	(96.1%)	(0.3%)

3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性

相談者の属性を性別でみると、「男性」が45.8%、「女性」が50.0%であった。前年度と比較すると「女性」の占める割合は0.3ポイント減少している。

年代別では、「30歳代」が最も多く（22.1%）、次に「40歳代」（20.2%）、「50歳代」（15.5%）の順になっている。（都表-3）

都表-3 相談者性別・年代別相談件数

単位：件

		合計	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
20年度	男性	16,155 (45.8%)	254	2,374	3,855	3,378	2,425	1,765	1,147	957
	女性	17,627 (50.0%)	197	2,656	3,948	3,734	3,034	1,831	1,299	928
	団体・不明	1,497 (4.2%)	—	—	—	—	—	—	—	1,497
	計	35,279 (100.0%)	451 (1.3%)	5,030 (14.3%)	7,803 (22.1%)	7,112 (20.2%)	5,459 (15.5%)	3,596 (10.2%)	2,446 (6.9%)	3,382 (9.6%)
19年度	男性	18,458 (46.0%)	307	3,077	4,464	3,870	2,781	1,715	1,019	1,225
	女性	20,183 (50.3%)	307	3,405	4,653	4,180	3,293	1,835	1,149	1,361
	団体・不明	1,499 (3.7%)	—	—	—	—	—	—	—	1,499
	計	40,140 (100.0%)	614 (1.5%)	6,482 (16.1%)	9,117 (22.7%)	8,050 (20.1%)	6,074 (15.1%)	3,550 (8.8%)	2,168 (5.4%)	4,085 (10.2%)

(2) 相談者が居住する地域別、道府県別件数

相談者が居住する地域別、道府県別は、都表-4のとおりである。

都表-4 相談者地域別相談件数

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数	
特別区		練馬区	1,282	国分寺市	315	檜原村	7	
千代田区	281	足立区	1,006	国立市	214	郡部計	125	
中央区	480	葛飾区	697	西東京市	341		(0.4%)	
港区	729	江戸川区	1,034	福生市	143	島しょ部		
新宿区	1,190	特別区計	18,816	狛江市	211	大島町	34	
文京区	497			(53.3%)	東大和市	264	利島村	-
台東区	372	市部		清瀬市	83	新島村	8	
墨田区	474	八王子市	854	東久留米市	207	神津島村	8	
江東区	1,108	立川市	301	武蔵村山市	170	三宅村	16	
品川区	743	武蔵野市	275	多摩市	295	御蔵島村	-	
目黒区	562	三鷹市	320	稲城市	176	八丈町	31	
大田区	1,206	青梅市	195	羽村市	83	青ヶ島村	-	
世田谷区	1,897	府中市	424	あきる野市	183	小笠原村	5	
渋谷区	832	昭島市	176	市部計	7,398	島しょ計	102	
中野区	723	調布市	442					(21.0%)
杉並区	1,149	町田市	551	郡部		地域不明	2,025	
豊島区	650	小金井市	232	瑞穂町	78	都内計	28,466	
北区	618	小平市	381	日の出町	28			(80.7%)
荒川区	336	日野市	258	奥多摩町	12			
板橋区	950	東村山市	304					

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		神奈川県	1,442	大阪府	237	福岡県	89
北海道	139	新潟県	82	兵庫県	124	佐賀県	5
青森県	32	富山県	23	奈良県	36	長崎県	30
岩手県	23	石川県	30	和歌山県	24	熊本県	35
宮城県	72	福井県	12	鳥取県	9	大分県	18
秋田県	22	山梨県	66	島根県	18	宮崎県	20
山形県	29	長野県	110	岡山県	37	鹿児島県	40
福島県	59	岐阜県	43	広島県	65	沖縄県	35
茨城県	292	静岡県	166	山口県	17	道府県不明	-
栃木県	130	愛知県	190	徳島県	17	道府県計	6,723
群馬県	126	三重県	36	香川県	20		(19.1%)
埼玉県	1,454	滋賀県	21	愛媛県	39	在外日本人	40
千葉県	1,116	京都府	79	高知県	14	在日外国人	50
						合計	35,279
							(100.0%)

(3) 契約当事者の属性

契約当事者を性別で見ると、「男性」が48.3%、「女性」が46.5%であった。前年度と比べると「女性」の占める割合が若干減少している。

年代別では、「30歳代」が最も多く(21.6%)、次に「40歳代」(17.7%)、「20歳代」(15.9%)と続いている。前年度と比べ70歳以上の相談件数は増加し、その他の年代ではいずれも相談件数が減少している。(都表-5)

都表-5 契約当事者性別・年代別相談件数

単位：件

		合計	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
20 年 度	男性	17,040 (48.3%)	649	2,770	3,909	3,270	2,179	1,642	1,406	1,215
	女性	16,389 (46.5%)	439	2,842	3,705	2,980	2,208	1,570	1,714	931
	団体・不明	1,850 (5.2%)	7	8	2	4	0	3	3	1,823
	計	35,279 (100.0%)	1,095 (3.1%)	5,620 (15.9%)	7,616 (21.6%)	6,254 (17.7%)	4,387 (12.4%)	3,215 (9.1%)	3,123 (8.9%)	3,969 (11.3%)
19 年 度	男性	19,259 (48.0%)	839	3,490	4,572	3,648	2,462	1,596	1,311	1,341
	女性	18,955 (47.2%)	636	3,787	4,391	3,353	2,351	1,617	1,612	1,208
	団体・不明	1,926 (4.8%)	10	7	9	4	0	3	10	1,883
	計	40,140 (100.0%)	1,485 (3.7%)	7,284 (18.1%)	8,972 (22.4%)	7,005 (17.5%)	4,813 (12.0%)	3,216 (8.0%)	2,933 (7.3%)	4,432 (11.0%)

4 相談内容別の件数

(1) 内容分類別件数の推移

内容別でみると、「契約・解約」が最も多く81.6%、つぎに「販売方法」に関する相談が31.4%、「価格・料金」が16.1%、「接客対応」が11.9%の順になっている。前年度と比べて大きく減少した内容は「販売方法」、「契約・解約」、「価格・料金」に関する相談であり、一方増加した内容には「安全・衛生」、「生活知識」、「計量・量目」等がある。（都表-6）

都表-6 内容分類別件数の推移

単位:件

	相談件数	安全・衛生	品質・機能 役務品質	法規・基準 基	価格・料金	計量・量目	表示・告 広	販売 方 法
15年度	31,792 (100.0%)	627 (2.0%)	3,414 (10.7%)	2,282 (7.2%)	7,930 (24.9%)	52 (0.2%)	1,410 (4.4%)	16,680 (52.5%)
16年度	35,834 (100.0%)	593 (1.7%)	2,572 (7.2%)	1,518 (4.2%)	8,496 (23.7%)	55 (0.2%)	1,528 (4.3%)	24,549 (68.5%)
17年度	40,983 (100.0%)	863 (2.1%)	3,721 (9.1%)	1,971 (4.8%)	7,944 (19.4%)	38 (0.1%)	1,755 (4.3%)	24,794 (60.5%)
18年度	38,449 (100.0%)	1,010 (2.6%)	3,924 (10.2%)	2,453 (6.4%)	7,154 (18.6%)	44 (0.1%)	1,622 (4.2%)	18,240 (47.4%)
19年度	40,140 (100.0%)	1,076 (2.7%)	4,388 (10.9%)	1,795 (4.5%)	6,612 (16.5%)	43 (0.1%)	1,424 (3.5%)	17,642 (44.0%)
20年度	35,279 (100.0%)	1,170 (3.3%)	4,116 (11.7%)	1,311 (3.7%)	5,674 (16.1%)	56 (0.2%)	1,349 (3.8%)	11,078 (31.4%)

	契約・ 解約	接客 対応	包装・ 容器	施設・ 備	買物 相談	生知 活識	その 他	計
15年度	27,374 (86.1%)	5,242 (16.5%)	12 (0.0%)	18 (0.1%)	97 (0.3%)	82 (0.3%)	99 (0.3%)	65,319
16年度	32,973 (92.0%)	3,616 (10.1%)	10 (0.0%)	12 (0.0%)	52 (0.1%)	90 (0.3%)	138 (0.4%)	76,202
17年度	36,536 (89.1%)	4,702 (11.5%)	9 (0.0%)	14 (0.0%)	87 (0.2%)	40 (0.1%)	263 (0.6%)	82,737
18年度	32,658 (84.9%)	4,369 (11.4%)	14 (0.0%)	20 (0.1%)	119 (0.3%)	70 (0.2%)	273 (0.7%)	71,970
19年度	33,578 (83.7%)	4,691 (11.7%)	10 (0.0%)	21 (0.1%)	91 (0.2%)	60 (0.1%)	244 (0.6%)	71,675
20年度	28,785 (81.6%)	4,183 (11.9%)	22 (0.1%)	24 (0.1%)	101 (0.3%)	114 (0.3%)	401 (1.1%)	58,384

* 複数集計

(2) 商品・役務大分類別内容別相談件数

商品・役務の大分類ごとに相談内容別にみたのが、都表-7である。

都表-7 商品・役務大分類別内容別相談件数（平成20年度）

	A 商 品 一 般	B 食 料 品	C 住 居 品	D 光 熱 水 品	E 被 服 品	F 保 健 衛 生 品	G 教 養 娛 楽 品	H 乗 車 物 両 備 物	I ・ 土 地 ・ 建 物	J 他 の 商 品	P 役 務 一 般	Q サ ー ビ ス 金 融 ・ 保 険
01 安全・衛生	12	263	219	8	57	112	86	81	104	0	0	5
02 品質・機能	16	375	476	18	489	225	633	200	645	4	1	97
03 法規・基準	38	64	30	6	55	29	66	18	310	2	0	421
04 価格・料金	33	112	211	65	246	124	478	99	1,369	7	19	794
05 計量・量目	2	16	6	3	9	3	5	0	7	0	0	0
06 表示・広告	24	208	84	7	86	78	147	30	72	4	1	99
07 販売方法	286	353	304	29	260	253	732	58	644	2	48	930
08 契約（解約）	696	679	782	81	1,106	557	1,955	388	3,668	20	72	4,001
09 接客対応	72	197	190	41	331	118	544	105	646	4	1	375
10 包装・容器	1	13	1	0	0	4	2	0	0	0	0	0
11 施設・設備	3	2	0	1	0	0	1	1	6	0	0	0
12 買物相談	2	2	16	0	11	9	7	1	8	0	0	7
13 生活知識	1	11	8	1	2	2	6	1	5	0	0	3
14 その他	27	12	16	3	10	9	9	3	36	0	0	43
計	1,213	2,307	2,343	263	2,662	1,523	4,671	985	7,520	43	142	6,775

受付件数計	934 (2.6%)	1,228 (3.5%)	1,209 (3.4%)	159 (0.5%)	1,397 (4.0%)	767 (2.2%)	2,494 (7.1%)	505 (1.4%)	4,436 (12.6%)	32 (0.1%)	81 (0.2%)	4,489 (12.7%)
-------	---------------	-----------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	-----------------	---------------	------------------	--------------	--------------	------------------

K クリーニング	—	—	18	—	258	—	1	—	—	—	—	—
L レンタル等	1	1	16	2	18	6	194	10	2,599	6	—	—
M 工事等	—	—	12	2	18	—	5	1	558	—	—	—
N 修理・補修	—	—	40	2	11	3	90	41	86	—	—	—
O 管理・保管	1	—	3	—	1	—	—	16	72	—	—	—

単位：件 (優先コード)

R	S	T	U	V	W	X	Z	合
サ	教	サ	サ	他	サ	サ	他	計
ー	育	ー	ー	の	ー	ー	の	
ビ	サ	ビ	保	役	内	他	相	
ス	ー	ス	険	務	職	の	談	
	サ		・		・			
	ー		福		副			
	ビ		祉		業			
	ス		ス		等			
20	1	16	149	31	0	6	0	1,170
222	35	165	315	162	24	14	0	4,116
69	7	62	53	48	14	19	0	1,311
815	65	424	383	296	118	16	0	5,674
1	0	1	0	3	0	0	0	56
193	6	131	66	67	44	2	0	1,349
5,694	34	550	240	329	323	9	0	11,078
10,034	196	1,621	1,242	1,127	519	41	0	28,785
700	29	274	255	238	25	38	0	4,183
0	0	0	0	1	0	0	0	22
2	0	3	2	0	1	2	0	24
3	3	8	13	10	0	1	0	101
3	0	1	56	5	0	9	0	114
23	2	14	115	26	4	49	0	401
17,779	378	3,270	2,889	2,343	1,072	206	-	58,384

K	L	M	N	O
ク	レ	工	修	管
リ	ン	事	理	理
ー	タ	等	・	・
ニ	ル		補	保
ン	等		修	管
グ				
3	46	12	11	1
174	242	176	113	10
26	203	19	3	8
47	1,069	172	106	29
0	2	1	2	0
4	25	18	6	4
8	165	138	30	7
206	2,590	482	186	68
125	378	108	74	23
0	0	0	0	0
0	1	2	0	1
0	2	3	0	0
0	1	0	0	0
1	17	5	2	2
594	4,741	1,136	533	153

10,537	240	1,864	1,716	1,444	575	181	991	35,279
(29.9%)	(0.7%)	(5.3%)	(4.9%)	(4.1%)	(1.6%)	(0.5%)	(2.8%)	(100.0%)

277	2,853	596	273	93
(0.8%)	(8.1%)	(1.7%)	(0.8%)	(0.3%)

-	-	-	-	-	-	-	-	277
-	-	-	-	-	-	-	-	2,853
-	-	-	-	-	-	-	-	596
-	-	-	-	-	-	-	-	273
-	-	-	-	-	-	-	-	93

(3) 商品・役務中分類別相談件数

都表-8 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
商品一般	932	1,188
食料品一般	48	50
穀類	86	67
魚介類	98	52
肉類	26	28
乳卵類	31	20
野菜・海藻	81	82
油脂・調味料	45	53
果物	39	19
菓子類	79	72
飲料	126	105
酒類	18	25
調理食品	69	87
健康食品	479	500
食料品その他	2	1
食料品計	1,227	1,161
住居品一般	7	16
食生活機器	130	130
食器・台所用用品	294	332
浄水器	155	196
洗濯・裁縫用具	83	92
掃除用具	43	58
洗浄剤等	36	37
空調・冷暖房機器	138	155
家具・寝具類	251	253
ふとん類	112	129
室内装備品	31	24
照明器具	20	22
他の住居品	87	131
住居品計	1,120	1,250
光熱水品一般	2	-
電気	31	40
ガス	69	56
石油	30	16
水道	14	11
他の光熱水品	7	9
光熱水品計	153	132
被服品一般	16	9
和服	77	81
洋服一般	4	4
紳士用洋服	127	106
婦人用洋服	245	215
子供用洋服	12	8
洋装下着	70	61
履物	94	88

商品・役務名	20年度	19年度
靴	107	110
アクセサリ一般	258	279
他の身の回り品	62	52
生地・糸類	11	7
他の被服品	8	2
被服品計	1,091	1,022
保健衛生品一般	4	5
医薬品	54	69
医療用具	183	215
化粧品	313	377
理美容器具・用品	128	154
美顔器	59	61
他の保健衛生品	76	85
保健衛生品計	758	905
教養娯楽品一般	3	4
文具・事務用品	745	751
小型コンピューター	229	275
コンピュータソフト	105	124
電話機類	285	231
学習教材	154	237
資格取得用教材	30	39
補習用教材	44	93
書籍・印刷物	440	458
新聞	190	184
音響・映像製品	302	318
スポーツ用品	74	81
カメラ類	37	35
時計	65	59
他の光学機器	2	3
玩具・遊具	95	80
楽器	26	22
教養娯楽品その他	261	287
絵画・書画	48	60
ペット動物	56	81
教養娯楽品計	2,204	2,335
車両・乗り物一般	-	-
自動車	333	370
自動車用品	34	47
自転車・用品	41	43
運搬用具	27	14
他の車両・乗り物	2	2
車両・乗り物計	437	476
土地・建物・設備一般	16	9
土地	88	155
建物一般	3	4

商 品 ・ 役 務 名	20年度	19年度
集 合 住 宅	549	451
戸 建 住 宅	187	172
他 の 建 物	15	17
住 宅 構 成 材	34	29
空 調 ・ 冷 暖 房 設 備	68	63
衛 生 設 備	35	64
屋 外 装 備 品	59	69
他 の 住 宅 設 備	67	79
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 計	1,121	1,112
他 の 商 品	26	20
商 品 計	9,069	9,601
ク リ ー ニ ン グ	277	260
被 服 品	258	236
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	2,853	2,848
集 合 住 宅	2,295	2,201
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	596	633
戸 建 住 宅	324	359
修 理 ・ 補 修	273	240
管 理 ・ 保 管	93	79
役 務 一 般	81	163
複 合 サービス 会 員	77	155
金 融 ・ 保 険 一 般	17	11
生 命 保 険	375	491
損 害 保 険	220	284
預 貯 金 ・ 証 券 等	863	921
株	390	446
融 資 サ ー ビ ス	2,795	2,847
フ リ ー ロ ー ン ・ サ ラ 金	2,644	2,702
他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	219	301
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス 計	4,489	4,855
運 輸 ・ 通 信 一 般	1	2
旅 客 運 送	164	132
貨 物 運 送	191	242
引 越 サ ー ビ ス	127	155
電 報 ・ 電 話	777	1,015
移 動 電 話 サ ー ビ ス	597	766
電 話 関 連 サ ー ビ ス	137	181
郵 便	40	41
他 の 運 輸 ・ 通 信	9,364	11,724
電 話 情 報 提 供 サ ー ビ ス	6,791	6,263
プ ロ バ イ ダ	308	275
オ ン ラ イ ン 情 報 サ ー ビ ス	1,849	4,511
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス 計	10,537	13,156
教 育 一 般	-	-
学 校 教 育	75	69
補 習 教 育	145	255
学 習 塾	76	134
家 庭 教 師	43	72
他 の 教 育	20	28

商 品 ・ 役 務 名	20年度	19年度
教 育 サ ー ビ ス 計	240	352
教 養 ・ 娛 楽 一 般	4	10
旅 行 代 理 業	327	332
主 催 旅 行 サ ー ビ ス	140	173
旅 行 代 理 サ ー ビ ス	178	143
宿 泊 施 設	47	52
教 室 ・ 講 座	840	1,724
資 格 講 座	175	219
外 国 語 ・ 会 話 教 室	154	961
タ レ ン ト ・ モ デ ル 養 成 教 室	71	88
精 神 修 養 講 座	76	67
観 覧 ・ 鑑 賞	77	90
各 種 会 員	74	90
他 の 教 養 ・ 娛 楽	495	570
異 性 交 際 関 連 サ ー ビ ス	69	112
宝 く じ	86	98
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス 計	1,864	2,868
保 健 ・ 福 祉 一 般	2	6
医 療	464	479
医 療 サ ー ビ ス	242	246
歯 科 治 療	130	134
理 美 容	738	794
エ ス テ テ ィ ッ ク サ ー ビ ス	619	684
浴 場	9	11
衛 生 サ ー ビ ス	66	53
白 蟻 駆 除 サ ー ビ ス	14	13
保 育	13	12
老 人 福 祉	230	90
他 の 保 健 ・ 福 祉	194	223
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス 計	1,716	1,668
外 食 ・ 食 事 宅 配	183	184
冠 婚 葬 祭	121	106
家 事 サ ー ビ ス	19	35
役 務 そ の 他	1,121	1,117
広 告 代 理 サ ー ビ ス	93	82
結 婚 相 手 紹 介 サ ー ビ ス	204	204
他 の 役 務 計	1,444	1,442
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 一 般	6	11
商 品 相 場	188	265
金 相 場	80	117
自 動 販 売 機	5	7
内 職 ・ 副 業	376	527
ワ ー プ ロ ・ ハ ン ソ ン 内 職	63	74
内 職 ・ 副 業 ・ 相 場 計	575	810
他 の 行 政 サ ー ビ ス	181	130
役 務 計	25,219	29,504
他 の 相 談	991	1,035
総 件 数	35,279	40,140

5 販売方法別相談件数

特殊販売の販売方法別でみると「通信販売」が依然として多く、37.1%を占めている。有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談等の減少により、前年度（40.3%）と比べて3.2ポイントの減少であった。次に「訪問販売」（6.0%）、「電話勧誘販売」（3.8%）の順となっている。

「電話勧誘販売」は、前年度と比べて若干の増加となったが、その他の特殊販売については、相談件数、割合ともに減少している。

特殊販売が相談件数全体に占める割合は、前年度（53.2%）から3.6ポイント減少して49.6%となっている。一方、店舗購入が占める割合は前年度（31.7%）から2.6ポイント増加して34.3%となっている。（都表-9）

都表-9 特殊販売形態別相談件数

単位：件

販売方法		年度	
		20年度	19年度
全相談件数（a）		35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)
店舗購入		12,116 (34.3%)	12,727 (31.7%)
特殊販売	訪問販売	2,120 (6.0%)	2,689 (6.7%)
	通信販売	13,087 (37.1%)	16,161 (40.3%)
	電話勧誘販売	1,333 (3.8%)	1,302 (3.2%)
	マルチ（まがい）商法	565 (1.6%)	662 (1.6%)
	ネガティブオプション	60 (0.2%)	68 (0.2%)
	他の無店舗	317 (0.9%)	465 (1.2%)
	計（b）	17,482	21,347
	（b）／（a）×100	49.6%	53.2%
不明・無関係		5,681 (16.1%)	6,066 (15.1%)

(1) 訪問販売の相談件数

都表-10 訪問販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 書籍・印刷物	177	156
新	167	150
その他	10	6
2 工事・建築・加工	153	160
屋根工事	28	15
増改築工事	26	31
その他	99	114
3 他の運輸・通信	140	95
CATV	54	29
その他	86	66
4 預貯金・証券等	117	155
株	70	89
その他	47	66
5 食器・台所用品	110	123
浄水器	89	117
その他	21	6
6 レンタル・リース・貸借	107	143
リースサービス	99	128
その他	8	15
7 役務その他	93	122
広告代理サービス	21	29
その他	72	93
8 商品相場	92	125
金相場	47	65
その他	45	60
9 生命保険	89	147
会社生命保険	73	129
その他	16	18
10 教室・講座	67	88
タレント・モデル養成教室	19	18
その他	48	70
11 家具・寝具類	53	54
ふとん類	53	51
その他	0	3
12 アクセサリー	51	85
13 学習教材	48	104
補習用教材	30	74
その他	18	30
14 健康食品	45	42
15 役務一般	41	86
その他	737	1,004
計	2,120	2,689
	(6.0%)	(6.7%)
全相談件数	35,279	40,140
	(100.0%)	(100.0%)

都表-11 訪問販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度
相談件数	2,120	2,689
性別		
男性	784	962
女性	1,177	1,527
団体	123	156
不明	36	44
年代別		
19歳以下	44	47
20歳代	328	446
30歳代	197	340
40歳代	196	286
50歳代	245	245
60歳代	246	323
70歳以上	610	646
不明	254	356
職業別		
給与生活者	761	789
自営・自由業	196	213
家事従事者	528	608
学生	95	150
無職	267	576
その他・不明	273	353
支払方法別		
信用供与無		
現金払	1,261	1,477
他の前払式	24	33
不明	147	147
小計	1,432	1,657
信用供与有		
自社割賦	34	28
総合割賦	16	17
個品割賦	305	596
その他	44	67
不明	10	9
小計	409	717
その他		
借金契約	10	15
不明・無関係	269	300
平均契約金額(千円)	3,653	2,342
平均既払金額(千円)	2,737	1,721
主な相談内容		
家庭訪販	983	1,087
解約	811	999
高価格・料金	583	775
返金	340	394
クーリングオフ	324	450
強引	323	377
虚偽説明	293	393
説明不足	254	337
信用性	241	276
電話勧誘	216	328

(2) 通信販売の相談件数

都表-12 通信販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	8,705	11,205
電話情報提供サービス	6,692	6,197
オンライン情報サービス	1,723	4,426
そ の 他	290	582
2 融 資 サ ー ビ ス	650	844
フリーローン・サラ金	639	823
そ の 他	11	21
3 商 品 一 般	332	644
4 他 の 教 養 ・ 娯 楽	286	321
宝 庫	77	89
異性交際関連サービス	35	75
そ の 他	174	157
5 役 務 そ の 他	217	194
祈とうサービス	37	23
結婚相手紹介サービス	26	19
広告代理サービス	24	19
そ の 他	130	133
6 文 具 ・ 事 務 用 品	189	216
小型コンピューター	81	96
コンピュータソフト	46	62
そ の 他	62	58
7 内 職 ・ 副 業	170	172
他 の 内 職 ・ 副 業	105	90
ワープロ・パソコン内職	38	37
そ の 他	27	45
8 旅 行 代 理 業	157	162
旅行代理サービス	102	92
主催旅行サービス	50	59
そ の 他	5	11
9 健 康 食 品	152	154
10 書 籍 ・ 印 刷 物	124	129
雑 誌	28	29
紳士録・名簿	27	30
そ の 他	69	70
11 音 響 ・ 映 像 製 品	123	145
12 教 室 ・ 講 座	121	104
資 格 講 座	54	43
そ の 他	67	61
13 化 粧 品	116	109
14 電 報 ・ 電 話	99	166
移動電話サービス	57	94
電話関連サービス	27	48
そ の 他	15	24
15 預 貯 金 ・ 証 券 等	78	102
株	27	57
そ の 他	51	45
そ の 他	1,568	1,494
計	13,087 (37.1%)	16,161 (40.3%)
全 相 談 件 数	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)

都表-13 通信販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相 談 件 数	13,087	16,161		
性 別	男 性	7,355	9,253	
	女 性	5,477	6,619	
	団 体	176	203	
	不 明	79	86	
年 代 別	19 歳 以 下	837	1,161	
	20 歳 代	2,546	3,465	
	30 歳 代	3,512	4,343	
	40 歳 代	2,715	3,232	
	50 歳 代	1,480	1,856	
	60 歳 代	839	872	
	70 歳 以 上	436	453	
不 明	722	779		
職 業 別	給 与 生 活 者	7,695	9,071	
	自 営 ・ 自 由 業	811	903	
	家 事 従 事 者	2,163	2,104	
	学 生	689	1,662	
	無 職	891	1,007	
	そ の 他 ・ 不 明	838	1,414	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	10,681	13,825
		他 の 前 払 式	26	65
		不 明	531	369
	信 用 供 与 有	小 計	11,238	14,259
		自 社 割 賦	15	14
		総 合 割 賦	141	210
		個 品 割 賦	44	47
		そ の 他	407	299
		不 明	15	21
	小 計	622	591	
	そ の 他	借 金 契 約	556	709
不 明 ・ 無 関 係		671	602	
平均契約金額(千円)		300	260	
平均既払金額(千円)		110	99	
主 な 相 談 内 容	インターネット	9,946	11,922	
	電子商取引	8,963	10,217	
	不 当 請 求	8,473	11,501	
	ポルノ・風俗	3,411	7,260	
	信 用 性	1,959	3,144	
	解 約	1,502	2,394	
	プ ラ イ バ シ ー	1,225	2,050	
	電 子 広 告	1,189	1,125	
	無 料 商 法	1,068	2,484	
返 金	970	930		

(3) 電話勧誘販売の相談件数

都表-14 電話勧誘販売商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 預貯金・証券等	208	163
株	148	130
その他	60	33
2 集合住宅	179	127
新築分譲マンション	159	118
その他	20	9
3 他の運輸・通信	108	69
オンライン等関連サービス	96	64
その他	12	5
4 融資サービス	105	119
フリーローン・サラ金	103	117
その他	2	2
5 役務その他	98	90
広告代理サービス	16	9
結婚相手紹介サービス	9	5
その他	73	76
6 商品一般	72	76
7 教室・講座	66	100
資格講座	49	73
ビジネス教室	3	9
その他	14	18
8 電報・電話	57	59
電話関連サービス	42	42
その他	15	17
9 学習教材	45	63
資格取得用教材	20	27
教養娯楽教材	15	26
その他	10	10
10 内職・副業	44	50
ワープロ・パソコン内職	19	30
その他	25	20
11 商品相場	40	50
金相場	14	24
その他	26	26
12 書籍・印刷物	35	38
単行本	14	15
その他	21	23
13 他の教養・娯楽	33	28
14 魚介類	27	3
か	24	3
その他	3	0
15 健康食品	23	23
その他	193	244
計	1,333 (3.8%)	1,302 (3.2%)
全相談件数	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)

都表-15 電話勧誘販売相談内容別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度
相談件数	1,333	1,302
性別		
男	704	677
女	542	551
団体	71	57
不明	16	17
年代別		
19歳以下	1	1
20歳代	113	142
30歳代	230	247
40歳代	249	243
50歳代	168	153
60歳代	173	151
70歳以上	245	235
不明	154	130
職業別		
給与生活者	575	547
自営・自由業	113	95
家事従事者	275	261
学生	11	14
無職	195	249
その他・不明	164	136
支払方法別		
信用供与無		
現金払	542	502
他の前払式	4	8
不明	91	76
小計	637	586
信用供与有		
自社割賦	10	6
総合割賦	17	11
個品割賦	56	77
その他	27	14
不明	4	3
小計	114	111
その他		
借金契約	102	116
不明・無関係	480	489
平均契約金額(千円)	2,598	2,378
平均既払金額(千円)	2,269	1,935
主な相談内容		
強引	412	409
解約	259	236
信用性	249	222
虚偽説明	197	219
返金	175	153
プライバシー	173	181
利殖商法	160	138
高価格・料金	138	138
法律違反	137	161
二次被害	134	187

(4) マルチ商法の相談件数

都表-16 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度	
1 健康食品	188	181	
2 化粧品	57	97	
3 文具・事務用品	39	51	
4	コンピュータソフト	21	19
	電話機類	10	19
	その他	8	13
飲料	30	11	
5	ミネラルウォーター	11	3
	その他	19	8
商品一般	28	27	
6 他の運輸・通信	24	12	
7	オンライン情報サービス	14	9
	その他	10	3
食器・台所用品	21	51	
8	浄水器	18	46
	その他	3	5
内職・副業	18	30	
9 預貯金・証券等	16	46	
9	株	9	7
	その他	7	39
医療用具	16	20	
9	家庭用電気治療器具	10	7
	磁気治療器具	4	10
	その他	2	3
その他	128	136	
計	565 (1.6%)	662 (1.6%)	
全相談件数	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)	

都表-17 マルチ商法商品・役務別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度	
相談件数	565	662	
性別	男性	235	237
	女性	306	398
	団体	8	2
	不明	16	25
年代別	19歳以下	3	11
	20歳代	154	218
	30歳代	85	90
	40歳代	78	74
	50歳代	70	87
	60歳代	70	84
	70歳以上	46	36
	不明	59	62
職業別	給与生活者	231	278
	自営・自由業	72	68
	家事従事者	117	134
	学生	32	50
	無職	48	61
	その他・不明	65	71
支払方法別	現金払	262	306
	他の前払式	0	2
	不明	47	38
	小計	309	346
	自社割賦	7	2
	総合割賦	10	13
	個品割賦	46	72
	その他	6	10
	不明	2	6
	小計	71	103
その他	借金契約	4	7
不明・無関係	181	206	
平均契約金額(千円)	1,573	1,590	
平均既払金額(千円)	1,622	1,511	
主な相談内容	サイドビジネス商法	318	362
	信用性	200	233
	解約	177	213
	紹介販売	170	225
	高価格・料金	121	104
	返金	110	145
	虚偽説明	89	68
	効能・効果	81	65
	クーリングオフ	59	88
インターネット	54	49	

(5) ネガティブオプションの相談件数

都表-18 ネガティブオプション商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 書籍・印刷物	29	48
雑誌	16	16
その他	13	32
2 商品一般	7	2
3 化粧品	4	4
3 他の教養娯楽品	4	0
5 健康食品	3	1
6 音響・映像製品	2	2
6 魚介類	2	0
6 穀類	2	1
6 飲料	2	0
その他	5	10
計	60 (0.2%)	68 (0.2%)
全相談件数	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)

都表-19 ネガティブオプション商品・役務別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	60	68		
性別	男性	24	29	
	女性	18	16	
	団体	18	21	
	不明	-	2	
年代別	19歳以下	-	-	
	20歳代	1	4	
	30歳代	5	4	
	40歳代	8	7	
	50歳代	3	5	
	60歳代	7	6	
	70歳以上	15	12	
	不明	21	30	
職業別	給与生活者	16	12	
	自営・自由業	3	5	
	家事従事者	10	6	
	学生	1	1	
	無職	9	13	
	その他・不明	21	31	
支払方法別	信用供与無	現金払	40	48
		他の前払式	-	-
		不明	9	7
		小計	49	55
	信用供与有	自社割賦	-	-
		総合割賦	-	-
		個品割賦	-	-
		その他	-	-
		不明	-	-
	小計	-	-	
	その他	借金契約	-	-
		不明・無関係	11	13
	平均契約金額(千円)		35	25
	平均既払金額(千円)		2	0
主な相談内容	強引	11	9	
	不当請求	10	18	
	契約	9	14	
	信用性	7	13	
	プライバシー	7	7	
電話勧誘	6	2		

(6) 他の無店舗販売の相談件数

都表-20 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 預貯金・証券等	24	36
株	8	21
その他の	16	15
2 役務その他の	20	23
祈とうサービス	9	6
その他の	11	17
3 その他の運輸・通信	19	23
有線放送	1	8
その他の	18	15
4 工事・建築・加工	17	21
衛生設備工事	5	8
その他の	12	13
5 教室・講座	15	16
精神修養講座	9	6
その他の	6	10
6 融資サービス	13	11
7 その他の教養・娯楽	9	14
異性交際関連サービス	6	7
その他の	3	7
7 食器・台所用品	9	5
7 内職・副業	9	26
7 修理・補修	9	9
7 管理・保管	9	10
7 健康食品	9	16
その他の	155	255
計	317 (0.9%)	465 (1.2%)
全相談件数	35,279 (100.0%)	40,140 (100.0%)

都表-21 他の無店舗商品・役務別相談件数

単位：件

項目	20年度	19年度		
相談件数	317	465		
性別	男性	134	185	
	女性	175	260	
	団体	3	18	
	不明	5	2	
年代別	19歳以下	3	3	
	20歳代	45	63	
	30歳代	56	69	
	40歳代	49	81	
	50歳代	52	80	
	60歳代	41	61	
	70歳以上	39	57	
	不明	32	51	
職業別	給与生活者	120	180	
	自営・自由業	32	47	
	家事従事者	84	109	
	学生	6	14	
	無職	42	62	
	その他・不明	33	53	
支払方法別	信用供与無	現金払	222	305
		他の前払式	2	7
		不明	24	32
		小計	248	344
	信用供与有	自社割賦	2	2
		総合割賦	2	5
		個品割賦	6	26
		その他の	8	7
		不明	2	1
	小計	20	41	
その他	借金契約	15	22	
	不明・無関係	34	58	
平均契約金額(千円)	1,685	2,578		
平均既払金額(千円)	1,212	1,583		
主な相談内容	解約	97	138	
	返金	79	96	
	高価格・料金	73	89	
	信用性	41	52	
	約束不履行	37	59	
	インターネット	29	26	
	虚偽説明	26	34	
	説明不足	24	53	
	他の接客対応	24	19	
	詐欺	24	49	

登録番号(21)30

平成 22 年 3 月 発行

編集・発行 東京都消費生活総合センター
新宿区神楽河岸 1 - 1
セントラルプラザ 16 階
電話 03(3235)1258

印刷所 有限会社 進英プリント