

## 7 主な相談別特徴

### (1) 契約当事者別相談件数

#### ① 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は33,541件寄せられ、前年度(35,011件)から4.2%減少した。高齢者の相談が全相談に占める割合は28.4%と、前年度と比べてほぼ同じ割合となっている。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(2,955件)であり、前年度より2.7%減少となった。そのうち有料サイトの利用料金などの架空・不当請求を主な内容とする「デジタルコンテンツ」が前年度と比べて7.3%増加し、8割近くを占める。

第2位は「役務その他」(1,761件)であり、前年度と比べて5.6%の増加となった。主な内訳は、過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう契約に関する相談を含む「役務その他サービス」や「廃品回収サービス」「弁護士」「不動産仲介サービス」などである。

第3位は「工事・建築・加工」(1,564件)で、主な内訳は「塗装工事」「増改築工事」「屋根工事」などであり、前年度と比べて6.3%の減少であった。

その他、前年度より増加が目立つ相談としては「健康食品」の430件増(69.8%増)、「商品一般」の121件増(13.6%増)などがあげられる。(表-34)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.4%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。年代別では、前年度と比べて「60歳代」「70歳代」では減少、「80歳以上」はわずかに増加している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の4分の3を占める。平均契約金額は229万2千円と、全相談件数の平均契約金額162万6千円と比べて非常に高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」のほか、「電話勧誘」「家庭訪販」「信用性」が上位にあがっており、在宅の多い高齢者が投資商品の勧誘や健康食品の送りつけに関するトラブルに遭っていることがうかがえる。

図-2 高齢者の相談件数推移

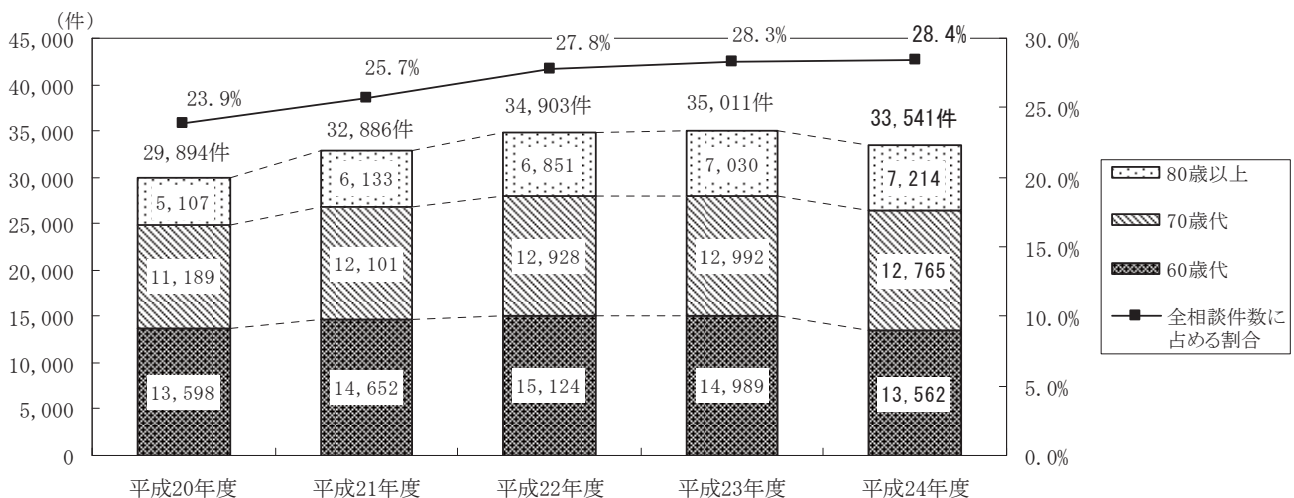


表-34 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名        | 24年度    | 23年度    | 対前年度比  |
|---------------|---------|---------|--------|
| 1 放送・コンテンツ等   | 2,955   | 3,038   | 97.3%  |
| デジタルコンテンツ     | 2,317   | 2,160   | 107.3% |
| 有線テレビ放送       | 324     | 460     | 70.4%  |
| テレビ放送サービス     | 275     | 361     | 76.2%  |
| 2 役務その他       | 1,761   | 1,667   | 105.6% |
| 役務その他サービス     | 827     | 666     | 124.2% |
| 廃品回収サービス      | 146     | 164     | 89.0%  |
| 弁護士           | 114     | 125     | 91.2%  |
| 不動産仲介サービス     | 108     | 124     | 87.1%  |
| 3 工事・建築・加工    | 1,564   | 1,669   | 93.7%  |
| 塗装工事          | 251     | 210     | 119.5% |
| 増改築工事         | 240     | 264     | 90.9%  |
| 屋根工事          | 230     | 255     | 90.2%  |
| 4 預貯金・証券等     | 1,561   | 2,258   | 69.1%  |
| 株             | 604     | 909     | 66.4%  |
| 公社債           | 459     | 815     | 56.3%  |
| 普通預貯金         | 234     | 217     | 107.8% |
| 5 レンタル・リース・貸借 | 1,313   | 1,535   | 85.5%  |
| 賃貸アパート        | 938     | 1,058   | 88.7%  |
| 6 融資サービス      | 1,226   | 1,540   | 79.6%  |
| フリーローン・サラ金    | 1,010   | 1,328   | 76.1%  |
| 7 ファンド型投資商品   | 1,218   | 1,435   | 84.9%  |
| 8 健康食品        | 1,046   | 616     | 169.8% |
| 9 商品一般        | 1,011   | 890     | 113.6% |
| 10 相談その他      | 968     | 1,002   | 96.6%  |
| 債権回収          | 169     | 175     | 96.6%  |
| 高齢者相談 計       | 33,541  | 35,011  | 95.8%  |
| 全相談件数に占める割合   | (28.4%) | (28.3%) |        |

表-35 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目          | 24年度   | 23年度   | 対前年度比  |
|-------------|--------|--------|--------|
| 相談件数        | 33,541 | 35,011 | 95.8%  |
| 性別          |        |        |        |
| 男性          | 14,550 | 15,254 | 95.4%  |
| 女性          | 18,907 | 19,646 | 96.2%  |
| 不明          | 84     | 111    | 75.7%  |
| 年代別         |        |        |        |
| 60歳代        | 13,562 | 14,989 | 90.5%  |
| 70歳代        | 12,765 | 12,992 | 98.3%  |
| 80歳以上       | 7,214  | 7,030  | 102.6% |
| 職業別         |        |        |        |
| 給与生活者       | 3,690  | 3,672  | 100.5% |
| 自営・自由業      | 2,420  | 2,804  | 86.3%  |
| 家事従事者       | 7,713  | 8,193  | 94.1%  |
| 学生          | 7      | 11     | 63.6%  |
| 無職          | 17,809 | 18,456 | 96.5%  |
| その他・不明      | 1,902  | 1,875  | 101.4% |
| 平均契約金額(千円)  | 2,292  | 2,494  | 91.9%  |
| 平均既払金額(千円)  | 1,384  | 1,652  | 83.8%  |
| 主な相談内容      |        |        |        |
| 1 解約一般      | 5,951  | 5,985  | 99.4%  |
| 2 電話勧誘      | 5,006  | 5,007  | 100.0% |
| 3 家庭訪販      | 4,088  | 4,075  | 100.3% |
| 4 信用性       | 3,959  | 4,135  | 95.7%  |
| 5 返金        | 3,480  | 4,081  | 85.3%  |
| 6 高価格・料金    | 3,460  | 3,534  | 97.9%  |
| 7 インターネット通販 | 2,837  | 2,605  | 108.9% |
| 8 説明不足      | 2,621  | 2,714  | 96.6%  |
| 9 契約書・書面一般  | 2,459  | 2,280  | 107.9% |
| 10 契約       | 2,398  | 2,139  | 112.1% |

## ② 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は14,316件あり、前年度(15,674件)から8.7%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.1%となり、年々減少している。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数も、減少傾向にある。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(4,102件)であり、前年度より23.4%減少しているが、若者の相談全体の3割近くを占めている。このうち最も多い「アダルト情報サイト」の相談件数は2,042件と前年度より41.3%減と大幅に減少した。その一方で、身に覚えのない有料サイト利用料の請求などの「デジタルコンテンツ一般」の相談件数は、前年度の2倍と増加が目立つ。また、「オンラインゲーム」は前年度と比べて63件増(32.6%増)となった。「子供が自分のクレジットカードを使用し、オンラインゲームのアイテムを購入したため高額な利用料金を請求された」といった保護者からの相談が依然として多い。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,475件)であり、若者相談全体の1割を占めるが、件数は前年度より6.1%減少している。そのほとんどを占めるのが、賃貸アパートに関する相談である。

第3位は「教室・講座」(629件)であり、「タレント・モデル養成教室」や就活セミナーなどの「ビジネス教室」「精神修養講座」では、それぞれ件数が増加している。

その他、前年度より増加している相談は、「モバイルデータ通信」の53件増(37.3%増)や、「光ファイバー」の44件増(47.8%増)などがある。(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では男女の割合はほぼ同じである。年代別では「20歳代」が8割を占める。職業別では「給与生活者」が5割以上、「学生」が3割を占めている。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」が最も多い。また、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」が上位にあがっており、架空・不当請求に関連する相談が多いことがわかる。(表-37)

図-3 若者の相談件数推移

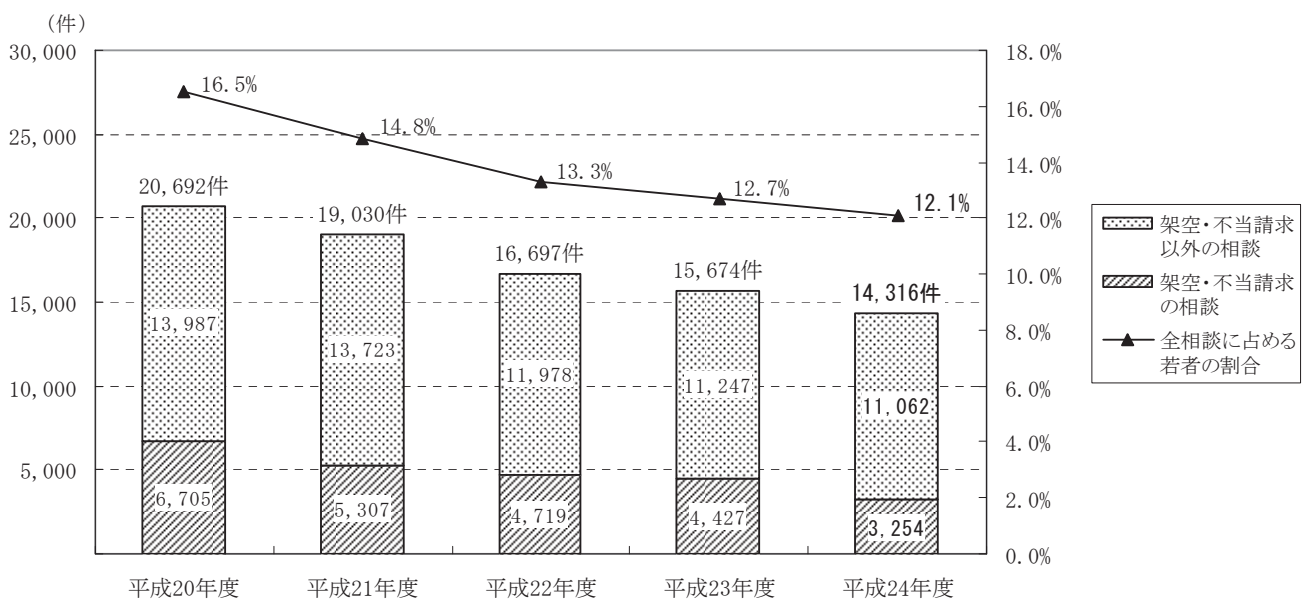


表-36 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名           | 24年度    | 23年度    | 対前年度比  |
|------------------|---------|---------|--------|
| 1 放送・コンテンツ等      | 4,102   | 5,356   | 76.6%  |
| アダルト情報サイト        | 2,042   | 3,480   | 58.7%  |
| デジタルコンテンツ一般      | 661     | 327     | 202.1% |
| 出会い系サイト          | 554     | 795     | 69.7%  |
| オンラインゲーム         | 256     | 193     | 132.6% |
| 2 レンタル・リース・貸借    | 1,475   | 1,571   | 93.9%  |
| 賃貸アパート           | 1,308   | 1,414   | 92.5%  |
| 3 教室・講座          | 629     | 661     | 95.2%  |
| タレント・モデル養成教室     | 112     | 105     | 106.7% |
| ビジネス教室           | 76      | 55      | 138.2% |
| 精神修養講座           | 54      | 50      | 108.0% |
| スポーツ・健康教室        | 49      | 65      | 75.4%  |
| 4 理美容            | 612     | 673     | 90.9%  |
| エステティックサービス      | 514     | 602     | 85.4%  |
| 5 移动通信サービス       | 516     | 485     | 106.4% |
| 携帯電話サービス         | 313     | 337     | 92.9%  |
| モバイルデータ通信        | 195     | 142     | 137.3% |
| 6 融資サービス         | 382     | 408     | 93.6%  |
| フリーローン・サラ金       | 365     | 389     | 93.8%  |
| 7 役務その他          | 281     | 273     | 102.9% |
| 興信所              | 38      | 21      | 181.0% |
| 祈とうサービス          | 25      | 24      | 104.2% |
| 不動産仲介サービス        | 23      | 14      | 164.3% |
| 8 相談その他          | 278     | 302     | 92.1%  |
| 9 内職・副業          | 267     | 265     | 100.8% |
| タレント・モデル内職       | 160     | 143     | 111.9% |
| ワープロ・パソコン内職      | 12      | 21      | 57.1%  |
| パチンコ関連内職         | 8       | 14      | 57.1%  |
| 10 インターネット通信サービス | 266     | 176     | 151.1% |
| 光ファイバー           | 136     | 92      | 147.8% |
| 若者相談 計           | 14,316  | 15,674  | 91.3%  |
| 全相談件数に占める割合      | (12.1%) | (12.7%) |        |

表-37 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目         | 24年度        | 23年度   | 対前年度比  |        |
|------------|-------------|--------|--------|--------|
| 相談件数       | 14,316      | 15,674 | 91.3%  |        |
| 性別         | 男性          | 7,012  | 7,934  | 88.4%  |
|            | 女性          | 7,256  | 7,678  | 94.5%  |
|            | 不明          | 48     | 62     | 77.4%  |
| 年代別        | 10歳未満       | 122    | 160    | 76.3%  |
|            | 10歳代        | 2,544  | 3,086  | 82.4%  |
|            | 20歳代        | 11,650 | 12,428 | 93.7%  |
| 職業別        | 給与生活者       | 7,396  | 8,279  | 89.3%  |
|            | 自営・自由業      | 271    | 233    | 116.3% |
|            | 家事従事者       | 534    | 535    | 99.8%  |
|            | 学生          | 4,656  | 5,069  | 91.9%  |
|            | 無職          | 954    | 978    | 97.5%  |
|            | その他・不明      | 505    | 580    | 87.1%  |
| 平均契約金額(千円) | 563         | 431    | 130.6% |        |
| 平均既払金額(千円) | 188         | 132    | 142.4% |        |
| 主な相談内容     | 1 インターネット通販 | 5,104  | 5,967  | 85.5%  |
|            | 2 解約一般      | 3,862  | 3,611  | 107.0% |
|            | 3 返金        | 2,307  | 2,294  | 100.6% |
|            | 4 高価格・料金    | 2,193  | 2,464  | 89.0%  |
|            | 5 ポルノ・風俗    | 1,981  | 3,291  | 60.2%  |
|            | 6 未成年者契約    | 1,657  | 1,929  | 85.9%  |
|            | 7 ワンクリック請求  | 1,645  | 2,901  | 56.7%  |
|            | 8 契約書・書面一般  | 1,171  | 1,082  | 108.2% |
|            | 9 電子広告      | 1,087  | 1,058  | 102.7% |
|            | 10 説明不足     | 1,005  | 1,058  | 95.0%  |

### ③ 判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等、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。平成24年度の相談件数は1,564件あり、前年度と比べて2.5%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(145件)であり、そのうち「新聞」が8割を占める。第2位は「預貯金・証券等」(98件)であり、前年度と比べて30.5%減少している。第3位は「健康食品」(89件)であり、前年度と比べて78.0%増となっている。第4位は「放送・コンテンツ等」(84件)で、そのうち「デジタルコンテンツ」が6割を超える。第5位には、「商品一般」があがっている。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が6割以上を占めている。年代別では「60歳以上」の高齢者が約8割を占める。職業別では「無職」と「家事従事者」で9割以上を占めている。

平均契約金額は248万7千円、平均既払金額は168万6千円と、どちらも非常に高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」のほか、「家庭訪販」「電話勧誘」が上位にあがっている。「判断不十分者契約」に関する相談では、一人で在宅しているところに事業者が訪問又は電話で勧誘し、契約を迫ることが多い。また、「次々販売」「強引」も上位にあがっており、販売方法が悪質であることがうかがえる。

また、契約者本人が、契約したことを覚えていない、あるいは被害に気付いていない場合も多く、家族や周囲の人が発見して相談を寄せるケースが多い。(表-39)

表-38 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      | 24年度   | 23年度   | 対前年度比  |
|-------------|--------|--------|--------|
| 1 書籍・印刷物    | 145    | 157    | 92.4%  |
| 新聞          | 121    | 124    | 97.6%  |
| 2 預貯金・証券等   | 98     | 141    | 69.5%  |
| 株           | 31     | 40     | 77.5%  |
| 投資信託        | 21     | 25     | 84.0%  |
| 公社債         | 17     | 49     | 34.7%  |
| 3 健康食品      | 89     | 50     | 178.0% |
| 4 放送・コンテンツ等 | 84     | 90     | 93.3%  |
| デジタルコンテンツ   | 55     | 47     | 117.0% |
| 5 商品一般      | 68     | 65     | 104.6% |
| 6 ファンド型投資商品 | 66     | 94     | 70.2%  |
| 6 役務その他     | 66     | 75     | 88.0%  |
| せんだ等サービス    | 8      | 12     | 66.7%  |
| 弁護士         | 6      | 3      | 200.0% |
| 8 工事・建築・加工  | 62     | 68     | 91.2%  |
| 9 家具・寝具     | 55     | 50     | 110.0% |
| ふとん類        | 52     | 48     | 108.3% |
| 10 他の教養・娯楽  | 47     | 37     | 127.0% |
| 印刷サービス      | 19     | 12     | 158.3% |
| 判断不十分者契約 計  | 1,564  | 1,604  | 97.5%  |
| 全相談件数に占める割合 | (1.3%) | (1.3%) |        |

表-39 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目           | 24年度  | 23年度  | 対前年度比  |
|--------------|-------|-------|--------|
| 相談件数         | 1,564 | 1,604 | 97.5%  |
| 性別           |       |       |        |
| 男性           | 508   | 521   | 97.5%  |
| 女性           | 1,010 | 1,034 | 97.7%  |
| 団体           | 11    | 12    | 91.7%  |
| 不明           | 35    | 37    | 94.6%  |
| 年代別          |       |       |        |
| 20歳未満        | 5     | 8     | 62.5%  |
| 20歳代         | 45    | 41    | 109.8% |
| 30歳代         | 51    | 52    | 98.1%  |
| 40歳代         | 67    | 46    | 145.7% |
| 50歳代         | 58    | 65    | 89.2%  |
| 60歳代         | 71    | 72    | 98.6%  |
| 70歳以上        | 1,157 | 1,199 | 96.5%  |
| 不明           | 110   | 121   | 90.9%  |
| 職業別          |       |       |        |
| 給与生活者        | 79    | 72    | 109.7% |
| 自営・自由業       | 28    | 42    | 66.7%  |
| 家事従事者        | 143   | 178   | 80.3%  |
| 学生           | 8     | 5     | 160.0% |
| 無職           | 1,223 | 1,219 | 100.3% |
| その他・不明       | 83    | 88    | 94.3%  |
| 平均契約金額(千円)   | 2,487 | 3,889 | 63.9%  |
| 平均既払金額(千円)   | 1,686 | 2,874 | 58.7%  |
| 主な相談内容       |       |       |        |
| 1 解約一般       | 576   | 568   | 101.4% |
| 2 家庭訪販       | 567   | 541   | 104.8% |
| 3 高価格・料金     | 338   | 277   | 122.0% |
| 4 電話勧誘       | 239   | 252   | 94.8%  |
| 5 契約書・書面一般   | 203   | 158   | 128.5% |
| 6 クーリング・オフ一般 | 190   | 161   | 118.0% |
| 7 返金         | 189   | 205   | 92.2%  |
| 8 次々販売       | 179   | 195   | 91.8%  |
| 9 強引         | 164   | 148   | 110.8% |
| 10 契約        | 129   | 101   | 127.7% |

## (2) 主な商法・問題別相談件数

### ① 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求等の「架空・不当請求」に関する相談は15,759件あり、前年度(17,357件)から9.2%減少した。過去5年で見ると、平成19年度から減少傾向にあり、平成23年度はいったん増加となったが、平成24年度は、再び減少に転じた。また、「架空・不当請求」に関する相談が全相談件数に占める割合は13.3%であった。(図-4)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(13,359件)が最も多く、架空・不当請求の8割以上を占める。その中で「アダルト情報サイト」などのワンクリック請求は、前年度比3,776件減(34.4%減)と大幅に減少した。その一方で、身に覚えのない有料サイト利用料の請求などの「デジタルコンテンツ一般」の相談は、前年度比2,500件増(103.6%増)と増加が目立つ。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(406件)である。その中で主なものが「賃貸アパート」の相談であり、「原状回復費用や更新料に関する請求が納得できない」といった相談が多い。

第3位は「商品一般」(271件)で、これは、料金や債権等の内容が不明な請求に関する相談であり、前年度と比べて77件増(39.7%増)となった。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が56.3%と「女性」を上回っている。また、年代別では「40歳代」が最も多く、次いで「30歳代」「50歳代」の順となっている。また、「50歳代」以上の年代では前年度よりも件数が増加している。

職業別では「給与生活者」が5割以上を占め、「家事従事者」「学生」「無職」もそれぞれ1割以上を占める。

平均契約金額は23万8千円、平均既払金額は8万6千円と、比較的低いのが特徴であるが、いずれも前年度より高い額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「架空請求」「迷惑メール」が上位にあがっており、身に覚えのない有料サイトの利用料を請求するメールが頻繁に届くといった相談が多いことがわかる。また、「インターネット通販」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」等が依然として上位にあり、アダルト情報サイトにアクセスしただけで不当に料金を請求されるといった相談が多く寄せられていることがうかがえる。(表-41)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移

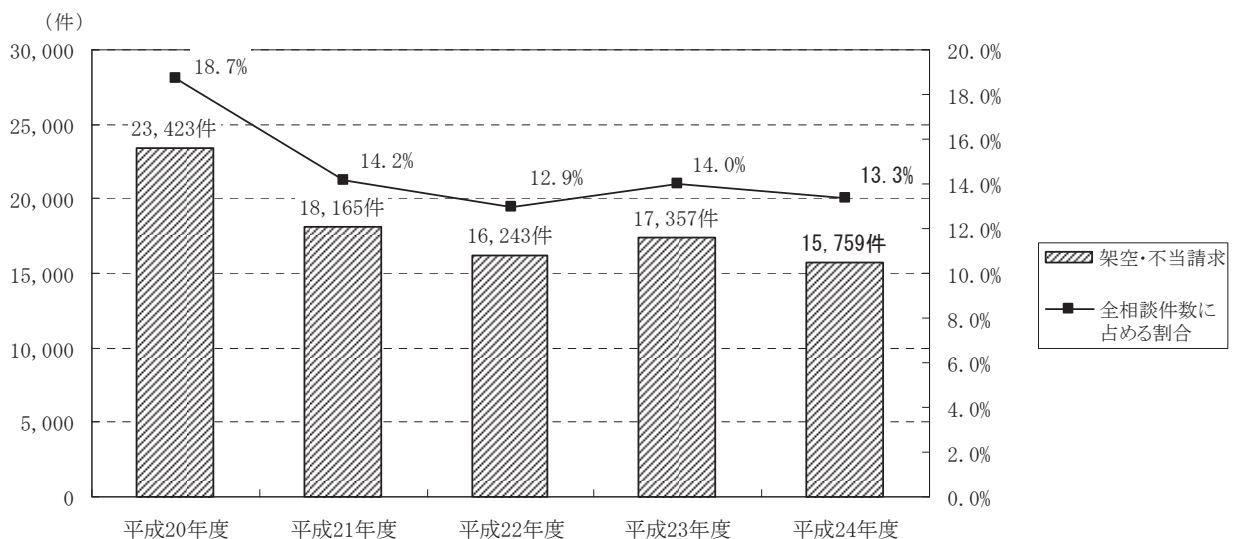


表-40 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名          | 24年度    | 23年度    | 対前年度比  |
|-----------------|---------|---------|--------|
| 1 放送・コンテンツ等     | 13,359  | 15,009  | 89.0%  |
| アダルト情報サイト       | 7,199   | 10,975  | 65.6%  |
| デジタルコンテンツ一般     | 4,912   | 2,412   | 203.6% |
| 出会い系サイト         | 952     | 1,340   | 71.0%  |
| 2 レンタル・リース・貸借   | 406     | 482     | 84.2%  |
| 賃貸アパート          | 324     | 380     | 85.3%  |
| 3 商品一般          | 271     | 194     | 139.7% |
| 4 役務その他         | 230     | 180     | 127.8% |
| 興信所             | 32      | 21      | 152.4% |
| 広告代理サービス        | 25      | 38      | 65.8%  |
| 5 移动通信サービス      | 149     | 149     | 100.0% |
| 携帯電話サービス        | 116     | 127     | 91.3%  |
| 6 融資サービス        | 130     | 161     | 80.7%  |
| フリーローン・サラ金      | 117     | 152     | 77.0%  |
| 7 健康食品          | 97      | 19      | 510.5% |
| 8 音響・映像製品       | 94      | 37      | 254.1% |
| デジタルディスクソフト     | 39      | 25      | 156.0% |
| ビデオソフト          | 28      | 6       | 466.7% |
| 9 インターネット通信サービス | 92      | 79      | 116.5% |
| インターネット接続回線     | 63      | 57      | 110.5% |
| 10 外食・食事宅配      | 85      | 94      | 90.4%  |
| 外食              | 82      | 88      | 93.2%  |
| 架空・不当請求 計       | 15,759  | 17,357  | 90.8%  |
| 全相談件数に占める割合     | (13.3%) | (14.0%) |        |

表-41 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目          | 24年度   | 23年度   | 対前年度比  |
|-------------|--------|--------|--------|
| 相談件数        | 15,759 | 17,357 | 90.8%  |
| 性別          |        |        |        |
| 男性          | 8,876  | 10,842 | 81.9%  |
| 女性          | 6,517  | 6,089  | 107.0% |
| 団体          | 167    | 158    | 105.7% |
| 不明          | 199    | 268    | 74.3%  |
| 年別          |        |        |        |
| 20歳未満       | 1,209  | 1,783  | 67.8%  |
| 20歳代        | 2,045  | 2,644  | 77.3%  |
| 30歳代        | 3,151  | 3,752  | 84.0%  |
| 40歳代        | 3,644  | 3,661  | 99.5%  |
| 50歳代        | 2,338  | 2,217  | 105.5% |
| 60歳代        | 1,573  | 1,570  | 100.2% |
| 70歳以上       | 921    | 808    | 114.0% |
| 不明          | 878    | 922    | 95.2%  |
| 職業別         |        |        |        |
| 給与生活者       | 8,388  | 9,412  | 89.1%  |
| 自営・自由業      | 811    | 919    | 88.2%  |
| 家事従事者       | 1,894  | 1,595  | 118.7% |
| 学生          | 1,578  | 2,247  | 70.2%  |
| 無職          | 1,965  | 2,021  | 97.2%  |
| その他・不明      | 1,123  | 1,163  | 96.6%  |
| 平均契約金額(千円)  | 238    | 165    | 144.2% |
| 平均既払金額(千円)  | 86     | 51     | 168.6% |
| 主な相談内容      |        |        |        |
| 1 インターネット通販 | 12,847 | 14,272 | 90.0%  |
| 2 ポルノ・風俗    | 6,920  | 10,245 | 67.5%  |
| 3 ワンクリック請求  | 6,400  | 9,656  | 66.3%  |
| 4 架空請求      | 5,003  | 2,383  | 209.9% |
| 5 不当請求一般    | 4,496  | 5,500  | 81.7%  |
| 6 高価格・料金    | 1,956  | 2,687  | 72.8%  |
| 7 迷惑メール     | 1,651  | 996    | 165.8% |
| 8 無料商法      | 1,213  | 1,487  | 81.6%  |
| 9 プライバシー    | 1,168  | 1,167  | 100.1% |
| 10 未成年者契約   | 874    | 1,256  | 69.6%  |



## ② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。インターネット申込によるデジタルコンテンツ提供サービスも含まれる。

相談件数は24,371件あり、前年度に比べて1.9%の減少であった。全相談件数における「インターネット通販」の割合は20.6%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」であり、「インターネット通販」の約3分の2を占める。そのうちの「アダルト情報サイト」は前年度比3,597件減(32.7%減)の大幅な減少となった。第2位は「パソコン・パソコン関連用品」であり、そのうち最も多いのが「パソコンソフト」である。第3位は「履物」であり、ブーツなどの「靴」や、ジョギングシューズなどの「運動ぐつ」が多い。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、「男性」の割合が51.7%と、「女性」を上回っている。年代別では「40歳代」が最も多く、「40歳代」以上の各年代で増加している。職業別では「給与生活者」が全体の5割を占めるが、「家事従事者」「無職」の増加も目立つ。

相談内容をキーワード別で見ると、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「架空請求」など架空・不当請求に関連の深いものが上位にあがっている。(表-43)

表-42 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名          | 24年度    | 23年度    | 対前年度比  |
|-----------------|---------|---------|--------|
| 1 放送・コンテンツ等     | 15,866  | 17,292  | 91.8%  |
| アダルト情報サイト       | 7,401   | 10,998  | 67.3%  |
| デジタルコンテンツ一般     | 3,900   | 1,726   | 226.0% |
| 出会い系サイト         | 2,008   | 2,731   | 73.5%  |
| オンラインゲーム        | 665     | 405     | 164.2% |
| 2 パソコン・パソコン関連用品 | 557     | 445     | 125.2% |
| パソコンソフト         | 260     | 190     | 136.8% |
| 3 履物            | 508     | 309     | 164.4% |
| 靴               | 309     | 222     | 139.2% |
| 運動ぐつ            | 162     | 49      | 330.6% |
| 4 役務その他         | 445     | 360     | 123.6% |
| 興信所             | 47      | 24      | 195.8% |
| 結婚相手紹介サービス      | 37      | 23      | 160.9% |
| 5 婦人洋服          | 377     | 341     | 110.6% |
| インターネット通販 計     | 24,371  | 24,850  | 98.1%  |
| 全相談件数に占める割合     | (20.6%) | (20.1%) |        |

表-43 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目     | 24年度       | 23年度   | 対前年度比  |        |
|--------|------------|--------|--------|--------|
| 相談件数   | 24,371     | 24,850 | 98.1%  |        |
| 性別     | 男性         | 12,603 | 13,995 | 90.1%  |
|        | 女性         | 11,114 | 10,235 | 108.6% |
|        | 団体         | 247    | 233    | 106.0% |
|        | 不明         | 407    | 387    | 105.2% |
|        | 年代別        | 20歳未満  | 1,695  | 2,142  |
| 20歳代   |            | 3,409  | 3,825  | 89.1%  |
| 30歳代   |            | 5,625  | 6,046  | 93.0%  |
| 40歳代   |            | 5,686  | 5,612  | 101.3% |
| 50歳代   |            | 3,351  | 3,037  | 110.3% |
| 60歳代   |            | 1,941  | 1,879  | 103.3% |
| 70歳以上  |            | 896    | 726    | 123.4% |
| 不明     |            | 1,768  | 1,583  | 111.7% |
| 職業別    | 給与生活者      | 12,691 | 13,259 | 95.7%  |
|        | 自営・自由業     | 1,367  | 1,437  | 95.1%  |
|        | 家事従事者      | 3,166  | 2,817  | 112.4% |
|        | 学生         | 2,324  | 2,803  | 82.9%  |
|        | 無職         | 2,673  | 2,581  | 103.6% |
|        | その他・不明     | 2,150  | 1,953  | 110.1% |
| 主な相談内容 | 1 ポルノ・風俗   | 7,041  | 10,389 | 67.8%  |
|        | 2 ワンクリック請求 | 6,286  | 9,463  | 66.4%  |
|        | 3 架空請求     | 4,312  | 1,961  | 219.9% |
|        | 4 解約一般     | 4,170  | 3,688  | 113.1% |
|        | 5 返金       | 3,097  | 2,758  | 112.3% |

### ③ 利殖商法

「利殖商法」とは、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法である。

相談件数は2,673件あり、前年度に比べて17.8%の減少であった。「利殖商法」の相談件数は、全相談のうち2.3%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「ファンド型投資商品」であり、「利殖商法」の約4割を占める。第2位は「預貯金・証券等」であり、そのほとんどが「公社債」と「未公開株」で、「利殖商法」全体の約3割を占める。第3位が「デリバティブ取引」であり、そのうち最も多いのが「外国為替証拠金取引」である。第4位が新築分譲マンションなどの「集合住宅」となっている。第5位は「役務その他」であり、なかでも多いものは、過去に受けた投資等の損失被害回復をうたう契約などの「役務その他サービス」である。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、年代別では60歳以上の高齢者が約7割を占める。また、前年度と比較すると、30歳代以上で大幅に減少しているが、「20歳代」では増加している。職業別では「無職」が最も多く47.0%を占め、次いで「家事従事者」19.6%、「給与生活者」17.2%となっている。また、前年度と比べると「学生」が増加している。平均契約金額は761万9千円、平均既払金額は570万9千円と、いずれも非常に高い金額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」が最も多い。また、「詐欺」「信用性」などが上位にあり、悪質な勧誘が行われていることがうかがえる。(表-45)

表-44 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名      | 24年度   | 23年度   | 対前年度比  |
|-------------|--------|--------|--------|
| 1 ファンド型投資商品 | 1,022  | 1,291  | 79.2%  |
| 2 預貯金・証券等   | 740    | 1,120  | 66.1%  |
| 公社債         | 306    | 593    | 51.6%  |
| 未公開株        | 277    | 390    | 71.0%  |
| 3 デリバティブ取引  | 202    | 220    | 91.8%  |
| 外国為替証拠金取引   | 37     | 36     | 102.8% |
| 4 集合住宅      | 170    | 143    | 118.9% |
| 新築分譲マンション   | 108    | 93     | 116.1% |
| 5 役務その他     | 161    | 116    | 138.8% |
| 役務その他サービス   | 124    | 78     | 159.0% |
| 興信所         | 22     | 17     | 129.4% |
| 利殖商法 計      | 2,673  | 3,253  | 82.2%  |
| 全相談件数に占める割合 | (2.3%) | (2.6%) |        |

表-45 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目         | 24年度   | 23年度  | 対前年度比 |        |
|------------|--------|-------|-------|--------|
| 相談件数       | 2,673  | 3,253 | 82.2% |        |
| 性別         | 男性     | 1,108 | 1,275 | 86.9%  |
|            | 女性     | 1,492 | 1,892 | 78.9%  |
|            | 団体     | 10    | 16    | 62.5%  |
|            | 不明     | 63    | 70    | 90.0%  |
| 年代別        | 20歳未満  | 0     | 3     | 0.0%   |
|            | 20歳代   | 138   | 105   | 131.4% |
|            | 30歳代   | 99    | 147   | 67.3%  |
|            | 40歳代   | 176   | 292   | 60.3%  |
|            | 50歳代   | 225   | 285   | 78.9%  |
|            | 60歳代   | 417   | 643   | 64.9%  |
|            | 70歳以上  | 1,440 | 1,557 | 92.5%  |
| 不明         | 178    | 221   | 80.5% |        |
| 職業別        | 給与生活者  | 460   | 627   | 73.4%  |
|            | 自営・自由業 | 165   | 224   | 73.7%  |
|            | 家事従事者  | 523   | 700   | 74.7%  |
|            | 学生     | 65    | 38    | 171.1% |
|            | 無職     | 1,256 | 1,412 | 89.0%  |
|            | その他・不明 | 204   | 252   | 81.0%  |
| 平均契約金額(千円) | 7,619  | 7,865 | 96.9% |        |
| 平均既払金額(千円) | 5,709  | 6,512 | 87.7% |        |
| 主な相談内容     | 1 電話勧誘 | 1,530 | 1,765 | 86.7%  |
|            | 2 詐欺   | 796   | 845   | 94.2%  |
|            | 3 返金   | 647   | 889   | 72.8%  |
|            | 4 信用性  | 599   | 682   | 87.8%  |
|            | 5 解約一般 | 527   | 629   | 83.8%  |

#### ④ 次々販売

「次々販売」とは、一事業者又は複数の事業者が一人の消費者に次から次へと契約をさせる販売手口である。

相談件数は995件あり、前年度に比べて6.0%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「家具・寝具」であり、次々販売全体の8.6%を占める。そのほとんどが「ふとん類」の相談であり、前年度と比べて31件増(63.3%増)であった。第2位は増改築工事、塗装工事、屋根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。第3位は「理美容」であり、そのすべてが「エステティックサービス」の相談である。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、年代別では「70歳以上」が6割近くを占める。職業別では「無職」が最も多く、5割を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」「電話勧誘」が上位にあがっており、在宅の消費者を狙い、次々と勧誘する手口がうかがえる。(表-47)

表-46 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名      | 24年度   | 23年度   | 対前年度比  |
|-------------|--------|--------|--------|
| 1 家具・寝具     | 86     | 54     | 159.3% |
| ふとん類        | 80     | 49     | 163.3% |
| 2 工事・建築・加工  | 78     | 57     | 136.8% |
| 3 理美容       | 69     | 74     | 93.2%  |
| エステティックサービス | 69     | 73     | 94.5%  |
| 4 預貯金・証券等   | 64     | 125    | 51.2%  |
| 未公開株        | 23     | 48     | 47.9%  |
| 公社債         | 20     | 60     | 33.3%  |
| 5 ファンド型投資商品 | 60     | 71     | 84.5%  |
| 5 放送・コンテンツ等 | 60     | 64     | 93.8%  |
| 出会い系サイト     | 38     | 43     | 88.4%  |
| 次々販売 計      | 995    | 1,059  | 94.0%  |
| 全相談件数に占める割合 | (0.8%) | (0.9%) |        |

表-47 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目     | 24年度     | 23年度  | 対前年度比 |        |
|--------|----------|-------|-------|--------|
| 相談件数   | 995      | 1,059 | 94.0% |        |
| 性別     | 男性       | 273   | 305   | 89.5%  |
|        | 女性       | 697   | 723   | 96.4%  |
|        | 団体       | 10    | 9     | 111.1% |
|        | 不明       | 15    | 22    | 68.2%  |
| 年代別    | 20歳未満    | 5     | 6     | 83.3%  |
|        | 20歳代     | 77    | 102   | 75.5%  |
|        | 30歳代     | 63    | 73    | 86.3%  |
|        | 40歳代     | 72    | 73    | 98.6%  |
|        | 50歳代     | 67    | 62    | 108.1% |
|        | 60歳代     | 88    | 100   | 88.0%  |
|        | 70歳以上    | 576   | 582   | 99.0%  |
|        | 不明       | 47    | 61    | 77.0%  |
| 職業別    | 給与生活者    | 214   | 246   | 87.0%  |
|        | 自営・自由業   | 62    | 64    | 96.9%  |
|        | 家事従事者    | 156   | 179   | 87.2%  |
|        | 学生       | 16    | 24    | 66.7%  |
|        | 無職       | 501   | 495   | 101.2% |
|        | その他・不明   | 46    | 51    | 90.2%  |
| 主な相談内容 | 1 高価格・料金 | 375   | 342   | 109.6% |
|        | 2 家庭訪販   | 367   | 278   | 132.0% |
|        | 3 解約一般   | 355   | 383   | 92.7%  |
|        | 4 電話勧誘   | 250   | 306   | 81.7%  |
|        | 5 返金     | 238   | 212   | 112.3% |

### ⑤ 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125件あり、前年度に比べて3.8%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の4割を占める。件数は前年度と比べて22.7%の減少となった。第2位は「家具・寝具」で、件数は前年度の3倍となった。(表-48)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が7割を占め、年代別では「70歳以上」が6割以上を占める。職業別では「無職」が5割以上、「家事従事者」が2割以上を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「効能・効果」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、効能・効果をうたって商品を販売していることがうかがえる。(表-49)

表-48 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名      | 24年度   | 23年度   | 対前年度比  |
|-------------|--------|--------|--------|
| 1 健康食品      | 51     | 66     | 77.3%  |
| 2 家具・寝具     | 21     | 7      | 300.0% |
| ふとん類        | 21     | 6      | 350.0% |
| 3 商品一般      | 18     | 9      | 200.0% |
| 4 医療用具      | 15     | 33     | 45.5%  |
| 家庭用電気治療器具   | 11     | 24     | 45.8%  |
| 5 食器・台所用品   | 3      | 1      | 300.0% |
| 浄水器         | 3      | 1      | 300.0% |
| 催眠(SF)商法 計  | 125    | 130    | 96.2%  |
| 全相談件数に占める割合 | (0.1%) | (0.1%) |        |

表-49 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目     | 24年度         | 23年度 | 対前年度比 |        |
|--------|--------------|------|-------|--------|
| 相談件数   | 125          | 130  | 96.2% |        |
| 性別     | 男性           | 23   | 23    | 100.0% |
|        | 女性           | 88   | 95    | 92.6%  |
|        | 団体           | 1    | 4     | 25.0%  |
|        | 不明           | 13   | 8     | 162.5% |
| 年代別    | 20歳未満        | 0    | 0     | —      |
|        | 20歳代         | 1    | 2     | 50.0%  |
|        | 30歳代         | 4    | 5     | 80.0%  |
|        | 40歳代         | 4    | 5     | 80.0%  |
|        | 50歳代         | 2    | 3     | 66.7%  |
|        | 60歳代         | 17   | 5     | 340.0% |
|        | 70歳以上        | 78   | 91    | 85.7%  |
|        | 不明           | 19   | 19    | 100.0% |
| 職業別    | 給与生活者        | 3    | 12    | 25.0%  |
|        | 自営・自由業       | 2    | 6     | 33.3%  |
|        | 家事従事者        | 31   | 26    | 119.2% |
|        | 学生           | 0    | 0     | —      |
|        | 無職           | 68   | 67    | 101.5% |
|        | その他・不明       | 21   | 19    | 110.5% |
| 主な相談内容 | 1 高価格・料金     | 55   | 46    | 119.6% |
|        | 2 解約一般       | 28   | 27    | 103.7% |
|        | 3 効能・効果      | 26   | 22    | 118.2% |
|        | 4 クーリング・オフ一般 | 20   | 14    | 142.9% |
|        | 5 返金         | 18   | 22    | 81.8%  |

## ⑥ アポイントメントセールス

「アポイントメントセールス」とは、販売意図を明らかにしないで、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できるといって、電話などで呼び出す販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は449件あり、前年度に比べて22.0%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」で、前年度より36.5%の増加となった。第2位が「内職・副業」で、そのうちのほとんどが「タレント・モデル内職」となっており、件数は前年度の2.6倍であった。第3位が「アクセサリー」で、件数は前年度より21.6%減少している。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、年代別では「20歳代」が最も多く、「30歳代」以下の年代で8割近くを占めており、若い世代に多い契約トラブルであることがわかる。職業別では、「給与生活者」が最も多く5割近くを占める。また、「学生」は前年度の約2倍と大きく増加している。

相談内容をキーワード別で見ると、「販売目的隠匿」などが上位にあがっている。SNSを利用し消費者に近づき、消費者の友人として会食の目的で誘い出すなど、悪質な勧誘方法で契約させるといった相談が目立つ。(表-51)

表-50 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          | 24年度   | 23年度   | 対前年度比  |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 1 教室・講座         | 86     | 63     | 136.5% |
| タレント・モデル養成教室    | 25     | 14     | 178.6% |
| 精神修養講座          | 18     | 10     | 180.0% |
| ビジネス教室          | 10     | 9      | 111.1% |
| 2 内職・副業         | 83     | 32     | 259.4% |
| タレント・モデル内職      | 77     | 29     | 265.5% |
| 3 アクセサリー        | 40     | 51     | 78.4%  |
| ネックレス           | 22     | 28     | 78.6%  |
| 4 パソコン・パソコン関連用品 | 23     | 24     | 95.8%  |
| パソコンソフト         | 23     | 21     | 109.5% |
| 5 役務その他         | 22     | 20     | 110.0% |
| 祈とうサービス         | 5      | 0      | —      |
| 結婚相手紹介サービス      | 5      | 8      | 62.5%  |
| アポイントメントセールス 計  | 449    | 368    | 122.0% |
| 全相談件数に占める割合     | (0.4%) | (0.3%) |        |

表-51 アポイントメントセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目     | 24年度         | 23年度 | 対前年度比  |        |
|--------|--------------|------|--------|--------|
| 相談件数   | 449          | 368  | 122.0% |        |
| 性別     | 男性           | 191  | 149    | 128.2% |
|        | 女性           | 254  | 211    | 120.4% |
|        | 団体           | 0    | 1      | 0.0%   |
|        | 不明           | 4    | 7      | 57.1%  |
| 年代別    | 20歳未満        | 37   | 13     | 284.6% |
|        | 20歳代         | 267  | 197    | 135.5% |
|        | 30歳代         | 43   | 58     | 74.1%  |
|        | 40歳代         | 30   | 30     | 100.0% |
|        | 50歳代         | 28   | 22     | 127.3% |
|        | 60歳代         | 9    | 13     | 69.2%  |
|        | 70歳以上        | 24   | 23     | 104.3% |
|        | 不明           | 11   | 12     | 91.7%  |
| 職業別    | 給与生活者        | 218  | 208    | 104.8% |
|        | 自営・自由業       | 11   | 10     | 110.0% |
|        | 家事従事者        | 26   | 32     | 81.3%  |
|        | 学生           | 133  | 67     | 198.5% |
|        | 無職           | 55   | 39     | 141.0% |
|        | その他・不明       | 6    | 12     | 50.0%  |
| 主な相談内容 | 1 解約一般       | 192  | 152    | 126.3% |
|        | 2 高価格・料金     | 149  | 136    | 109.6% |
|        | 3 クーリング・オフ一般 | 140  | 114    | 122.8% |
|        | 4 返金         | 129  | 81     | 159.3% |
|        | 5 販売目的隠匿     | 104  | 78     | 133.3% |

## ⑦ 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、路上や近くの営業所等で契約させる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は482件あり、前年度に比べて5.5%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「美顔器」がそのほとんどを占める「理美容器具・用品」である。第2位は「タレント・モデル内職」などの「内職・副業」であるが、前年度より件数は減少している。第3位は「飲料」で、そのほとんどを占める「ミネラルウォーター」の件数は前年度と比べ5.5倍となった。第4位は「エステティックサービス」などの「理美容」、第5位は「教室・講座」であるが、いずれも件数は減少している。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が全体の7割を超える。年代別では「20歳代」が最も多く、「30歳代」以下の年代で約8割を占め、アポイントメントセールスと並んで、若者に多い契約トラブルということがわかる。職業別では、「給与生活者」が約半数を占め、「学生」も全体の3割近くを占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「強引」「販売目的隠匿」が上位にあがっている。「今なら無料体験実施中」「アンケートにお答えください」などと言って若者に接近し、高額な契約を迫るケースが多い。(表-53)

表-52 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       | 24年度   | 23年度   | 対前年度比  |
|--------------|--------|--------|--------|
| 1 理美容器具・用品   | 70     | 72     | 97.2%  |
| 美顔器          | 64     | 62     | 103.2% |
| 2 内職・副業      | 59     | 66     | 89.4%  |
| タレント・モデル内職   | 59     | 65     | 90.8%  |
| 3 飲料         | 56     | 11     | 509.1% |
| ミネラルウォーター    | 55     | 10     | 550.0% |
| 4 理美容        | 50     | 58     | 86.2%  |
| エステティックサービス  | 49     | 57     | 86.0%  |
| 5 教室・講座      | 44     | 65     | 67.7%  |
| タレント・モデル養成教室 | 16     | 28     | 57.1%  |
| 外国語・会話教室     | 12     | 24     | 50.0%  |
| キャッチセールス 計   | 482    | 457    | 105.5% |
| 全相談件数に占める割合  | (0.4%) | (0.4%) |        |

表-53 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目     | 24年度         | 23年度 | 対前年度比  |        |
|--------|--------------|------|--------|--------|
| 相談件数   | 482          | 457  | 105.5% |        |
| 性別     | 男性           | 135  | 116    | 116.4% |
|        | 女性           | 342  | 325    | 105.2% |
|        | 団体           | 0    | 2      | 0.0%   |
|        | 不明           | 5    | 14     | 35.7%  |
| 年代別    | 20歳未満        | 45   | 41     | 109.8% |
|        | 20歳代         | 287  | 277    | 103.6% |
|        | 30歳代         | 50   | 45     | 111.1% |
|        | 40歳代         | 32   | 23     | 139.1% |
|        | 50歳代         | 16   | 14     | 114.3% |
|        | 60歳代         | 12   | 16     | 75.0%  |
|        | 70歳以上        | 17   | 15     | 113.3% |
|        | 不明           | 23   | 26     | 88.5%  |
| 職業別    | 給与生活者        | 240  | 226    | 106.2% |
|        | 自営・自由業       | 8    | 8      | 100.0% |
|        | 家事従事者        | 27   | 28     | 96.4%  |
|        | 学生           | 133  | 129    | 103.1% |
|        | 無職           | 43   | 38     | 113.2% |
|        | その他・不明       | 31   | 28     | 110.7% |
| 主な相談内容 | 1 解約一般       | 171  | 177    | 96.6%  |
|        | 2 クーリング・オフ一般 | 165  | 128    | 128.9% |
|        | 3 高価格・料金     | 134  | 136    | 98.5%  |
|        | 4 強引         | 106  | 110    | 96.4%  |
|        | 5 販売目的隠匿     | 97   | 105    | 92.4%  |

### ⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は3,301件であり、前年度と比べて19.0%の減少であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が64.1%を占める。年代別では「40歳代」が20.7%と最も高い割合を占めている。職業別では、「給与生活者」が最も多く45.3%を占めており、次に「無職」が30.9%を占めている。

借入金の総額は、「100万円未満」(38.7%)が最も多く、次いで「100万円以上300万円未満」(34.9%)、「300万円以上500万円未満」(10.5%)となっている。平均借入金額は448万円で、前年度より多くなっている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は2,443件で、多重債務相談全体の74.0%を占め、「数年前からサラ金数社から借金をしているが返済できない」などの相談が依然として多い。(表-54)

表-54 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目   |        | 24年度  | 23年度  | 対前年度比  |
|------|--------|-------|-------|--------|
| 相談件数 |        | 3,301 | 4,075 | 81.0%  |
| 性別   | 男性     | 2,115 | 2,567 | 82.4%  |
|      | 女性     | 1,099 | 1,423 | 77.2%  |
|      | 団体     | 30    | 29    | 103.4% |
|      | 不明     | 57    | 56    | 101.8% |
| 年代別  | 20歳未満  | 1     | 4     | 25.0%  |
|      | 20歳代   | 296   | 348   | 85.1%  |
|      | 30歳代   | 568   | 710   | 80.0%  |
|      | 40歳代   | 683   | 890   | 76.7%  |
|      | 50歳代   | 523   | 718   | 72.8%  |
|      | 60歳代   | 468   | 579   | 80.8%  |
|      | 70歳以上  | 416   | 457   | 91.0%  |
|      | 不明     | 346   | 369   | 93.8%  |
| 職業別  | 給与生活者  | 1,497 | 1,975 | 75.8%  |
|      | 自営・自由業 | 307   | 384   | 79.9%  |
|      | 家事従事者  | 170   | 210   | 81.0%  |
|      | 学生     | 16    | 27    | 59.3%  |
|      | 無職     | 1,021 | 1,136 | 89.9%  |
|      | その他・不明 | 290   | 343   | 84.5%  |

| 項目         |                  | 24年度  | 23年度  | 対前年度比  |
|------------|------------------|-------|-------|--------|
| 借入先上位      | フリーローン・サラ金       | 2,443 | 3,175 | 76.9%  |
|            | 住宅ローン            | 123   | 139   | 88.5%  |
|            | 他の融資サービス         | 54    | 44    | 122.7% |
| 借入金総額      | 100万円未満          | 693   | 888   | 78.0%  |
|            | 100万円以上300万円未満   | 625   | 861   | 72.6%  |
|            | 300万円以上500万円未満   | 188   | 324   | 58.0%  |
|            | 500万円以上1,000万円未満 | 148   | 175   | 84.6%  |
|            | 1,000万円以上        | 139   | 184   | 75.5%  |
|            | 記入有計             | 1,793 | 2,432 | 73.7%  |
| 平均借入金額(千円) |                  | 4,480 | 4,216 | 106.3% |

⑨ 倒産

契約した事業者が経営破たんしたなどの「倒産」に関する相談は 1,136 件あり、前年度に比べて 40.2%の減少であった。

主な商品・役務で見ると、「エステティックサービス」「フリーローン・サラ金」「ファンド型投資商品」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。なかでも「医療サービス」は、相談件数が前年度より大幅に増加している。「今まで通っていた美容クリニックが閉院したが、未施術分の返金はされるのか」などの相談が目立つ。(表-55)

表-55 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項目   |        | 24年度  | 23年度  | 対前年度比 |
|------|--------|-------|-------|-------|
| 相談件数 |        | 1,136 | 1,899 | 59.8% |
| 性別   | 男性     | 469   | 677   | 69.3% |
|      | 女性     | 590   | 1,116 | 52.9% |
|      | 団体     | 46    | 60    | 76.7% |
|      | 不明     | 31    | 46    | 67.4% |
|      | 20歳未満  | 4     | 13    | 30.8% |
| 年代別  | 20歳代   | 90    | 163   | 55.2% |
|      | 30歳代   | 144   | 246   | 58.5% |
|      | 40歳代   | 183   | 280   | 65.4% |
|      | 50歳代   | 118   | 238   | 49.6% |
|      | 60歳代   | 175   | 367   | 47.7% |
|      | 70歳以上  | 274   | 377   | 72.7% |
|      | 不明     | 148   | 215   | 68.8% |
| 職業別  | 給与生活者  | 414   | 670   | 61.8% |
|      | 自営・自由業 | 80    | 139   | 57.6% |
|      | 家事従事者  | 185   | 369   | 50.1% |
|      | 学生     | 17    | 28    | 60.7% |
|      | 無職     | 289   | 450   | 64.2% |
|      | その他・不明 | 151   | 243   | 62.1% |

| 項目         |             | 24年度  | 23年度  | 対前年度比  |
|------------|-------------|-------|-------|--------|
| 主な商品・役務    | エステティックサービス | 116   | 192   | 60.4%  |
|            | フリーローン・サラ金  | 104   | 160   | 65.0%  |
|            | ファンド型投資商品   | 89    | 457   | 19.5%  |
|            | 工事・建築       | 59    | 58    | 101.7% |
|            | 医療サービス      | 42    | 9     | 466.7% |
| 平均契約金額(千円) |             | 3,945 | 5,240 | 75.3%  |
| 平均既払金額(千円) |             | 2,766 | 4,959 | 55.8%  |



### (3) 危害・危険に関する相談件数

#### ① 危害に関する相談

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談である。

平成 24 年度の「危害」に関する相談は 1,740 件あり、前年度と比べて 5.3%の増加であった。危害の内容で最も多いものを「その他の傷病及び諸症状」を除いて見ると、第 1 位が「皮膚障害」(413 件)で、全体の 23.7%を占める。第 2 位が「擦過傷・挫傷・打撲傷」(157 件)、第 3 位が「熱傷」(147 件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位 10 位を見ると、第 1 位が「医療サービス」(155 件)で「皮膚障害」と「熱傷」が目立ち、美容医療の施術等により「腫れや発疹などができた」「やけどを負った」といった相談が多い。第 2 位が「外食」(90 件)で「消化器障害」と「中毒」が目立ち、「外食した時の食品が原因で腹痛をおこした」といった相談が多い。第 3 位は「歯科治療」で、「インプラント治療の後、歯の痛みや頭痛が続く」といった相談が寄せられている。(表-56)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が 70.4%を占めている。年代別では「40 歳代」が最も多いが、他の年代でも被害が見られる。職業別では、「給与生活者」が 638 件と最も多く、また、「学生」「無職」は前年度より増加している。危害程度は「医者にかからず」(523 件)が全体の 30.1%と最も多いが、「治療 1 ヶ月以上」が 199 件、「死亡」も 9 件寄せられている。「死亡」のうち 5 件は「医療機関での入院治療や投薬の結果、死亡に至ったのではないか」といった、被害者の家族からの「医療サービス」に関する相談である。(表-57)

表-56 危害の内容 商品・役務別件数(平成24年度)

単位：件

| 商品・役務(上位10位) | 合計    | 危害の内容 |       |    |            |       |         |      |          |        |    |         |     |    |      |      |    |       |       |             |    |
|--------------|-------|-------|-------|----|------------|-------|---------|------|----------|--------|----|---------|-----|----|------|------|----|-------|-------|-------------|----|
|              |       | 骨折    | 脱臼・捻挫 | 切断 | 擦過傷・挫傷・打撲傷 | 刺傷・切傷 | 頭蓋(内)損傷 | 内臓損傷 | 神経・脊髄の損傷 | 筋・腱の損傷 | 窒息 | 感覚機能の低下 | 熱傷  | 凍傷 | 皮膚障害 | 感電障害 | 中毒 | 呼吸器障害 | 消化器障害 | その他の傷病及び諸症状 | 不明 |
| 全体           | 1,740 | 72    | 18    | 0  | 157        | 104   | 1       | 2    | 45       | 7      | 6  | 19      | 147 | 0  | 413  | 0    | 29 | 52    | 133   | 518         | 17 |
| 1 医療サービス     | 155   | 1     | 0     | 0  | 5          | 2     | 0       | 1    | 0        | 0      | 1  | 4       | 23  | 0  | 44   | 0    | 0  | 1     | 6     | 62          | 5  |
| 2 外食         | 90    | 3     | 0     | 0  | 8          | 9     | 0       | 0    | 1        | 0      | 0  | 0       | 9   | 0  | 4    | 0    | 14 | 0     | 24    | 18          | 0  |
| 3 歯科治療       | 71    | 1     | 0     | 0  | 1          | 3     | 0       | 0    | 4        | 0      | 0  | 1       | 1   | 0  | 2    | 0    | 0  | 0     | 1     | 57          | 0  |
| 4 パーマ        | 57    | 0     | 0     | 0  | 2          | 1     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 2       | 11  | 0  | 28   | 0    | 0  | 0     | 0     | 12          | 1  |
| 5 化粧品・石鹸     | 44    | 0     | 0     | 0  | 1          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0   | 0  | 40   | 0    | 0  | 3     | 0     | 0           | 0  |
| 6 賃貸アパート     | 42    | 1     | 0     | 0  | 2          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0   | 0  | 10   | 0    | 0  | 10    | 0     | 18          | 1  |
| 7 他の健康食品     | 41    | 0     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0   | 0  | 8    | 0    | 0  | 1     | 13    | 19          | 0  |
| 8 美顔エステ      | 36    | 0     | 0     | 0  | 2          | 1     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 1   | 0  | 18   | 0    | 0  | 1     | 0     | 13          | 0  |
| 9 保健衛生品その他   | 27    | 0     | 0     | 0  | 0          | 1     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 15  | 0  | 7    | 0    | 0  | 1     | 0     | 3           | 0  |
| 10 痩身エステ     | 27    | 0     | 1     | 0  | 9          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 3   | 0  | 8    | 0    | 0  | 0     | 2     | 4           | 0  |

表-57 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

| 項目    |        | 24年度  | 23年度  | 対前年度比  |        |
|-------|--------|-------|-------|--------|--------|
| 相談件数  |        | 1,740 | 1,652 | 105.3% |        |
| 被害者   | 性別     | 男性    | 466   | 405    | 115.1% |
|       |        | 女性    | 1,225 | 1,216  | 100.7% |
|       |        | 不明    | 49    | 31     | 158.1% |
|       | 年代別    | 20歳未満 | 105   | 105    | 100.0% |
|       |        | 20歳代  | 176   | 149    | 118.1% |
|       |        | 30歳代  | 266   | 303    | 87.8%  |
|       |        | 40歳代  | 295   | 289    | 102.1% |
|       |        | 50歳代  | 242   | 216    | 112.0% |
|       |        | 60歳代  | 218   | 212    | 102.8% |
| 70歳以上 |        | 260   | 236   | 110.2% |        |
| 不明    |        | 178   | 142   | 125.4% |        |
| 職業別   | 給与生活者  | 638   | 529   | 120.6% |        |
|       | 自営・自由業 | 95    | 107   | 88.8%  |        |
|       | 家事従事者  | 370   | 432   | 85.6%  |        |
|       | 学生     | 96    | 65    | 147.7% |        |
|       | 無職     | 342   | 315   | 108.6% |        |
|       | その他・不明 | 199   | 204   | 97.5%  |        |

| 項目   |         | 24年度 | 23年度 | 対前年度比  |
|------|---------|------|------|--------|
| 危害程度 | 医者にかからず | 523  | 473  | 110.6% |
|      | 治療1週間未満 | 252  | 229  | 110.0% |
|      | 1～2週間   | 164  | 149  | 110.1% |
|      | 3週間～1ヶ月 | 88   | 122  | 72.1%  |
|      | 1ヶ月以上   | 199  | 210  | 94.8%  |
|      | 死亡      | 9    | 4    | 225.0% |
|      | 不明      | 505  | 465  | 108.6% |

※PIO-NET2010による平成25年5月31日現在の集計値

## ② 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談である。平成24年度の「危険」に関する相談件数は635件であり、前年度(579件)と比べて9.7%の増加となった。

危険の内容を見ると、最も多いものが「破損・折損」(85件)で全体の13.4%、第2位が「発煙・火花」(81件)、第3位が「過熱・こげる」(76件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(45件)が最も多く、その内容として多いのが「機能故障」である。第2位は「携帯電話」(24件)で、その内容として多いのが「過熱・こげる」である。第3位は「一般用自転車」で「破損・汚損」によるものが多い。このほか、「他の電球」のLED電球の部品落下や「ノートパソコン」「テレビジョン」の発火など、電気を使用する身近な製品に関する相談が多く寄せられている。(表-58)

表-58 危険の内容 商品・役務別件数(平成24年度)

単位：件

| 商品・役務(上位10位) | 合計  | 危険の内容 |       |       |        |      |      |            |           |         |           |    |       |      |      |           |       |           |       |       |       |     |    |
|--------------|-----|-------|-------|-------|--------|------|------|------------|-----------|---------|-----------|----|-------|------|------|-----------|-------|-----------|-------|-------|-------|-----|----|
|              |     | 火災    | 発火・引火 | 発煙・火花 | 過熱・こげる | ガス爆発 | ガス洩れ | 点火・燃焼・消火不良 | 漏電・電波等の障害 | 燃料・液漏れ等 | 化学物質による危険 | 破裂 | 破損・折損 | 部品脱落 | 機能故障 | 転落・転倒・不安定 | バリ・鋭利 | 操作・使用性の欠落 | 腐敗・変質 | 異物の混入 | 異物の侵入 | その他 | 不明 |
| 全体           | 635 | 11    | 35    | 81    | 76     | 1    | 6    | 14         | 9         | 22      | 10        | 28 | 85    | 28   | 57   | 18        | 4     | 18        | 3     | 73    | 2     | 52  | 2  |
| 1 普通・小型自動車   | 45  | 3     | 0     | 2     | 1      | 0    | 0    | 0          | 0         | 3       | 0         | 0  | 2     | 3    | 29   | 0         | 0     | 1         | 0     | 0     | 0     | 1   | 0  |
| 2 携帯電話       | 24  | 0     | 1     | 2     | 18     | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 2  | 1     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 3 一般用自転車     | 15  | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 1  | 8     | 1    | 2    | 1         | 1     | 1         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 4 他の電球       | 14  | 0     | 0     | 0     | 1      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 2  | 3     | 8    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 5 オートバイ      | 11  | 1     | 1     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 2       | 0         | 0  | 1     | 1    | 4    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 1   | 0  |
| 6 ノートパソコン    | 10  | 0     | 0     | 5     | 4      | 0    | 0    | 0          | 1         | 0       | 0         | 0  | 0     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 7 テレビジョン     | 10  | 0     | 0     | 5     | 2      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 1     | 1    | 0    | 1         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 8 電動自転車      | 10  | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 1  | 4     | 1    | 1    | 1         | 0     | 2         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 9 外食         | 10  | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 1     | 0    | 0    | 1         | 0     | 0         | 0     | 8     | 0     | 0   | 0  |
| 10 消火器       | 9   | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 9  | 0     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |

※PIO-NET2010による平成25年5月31日現在の集計値