

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37,061件寄せられ、前年度(38,879件)から4.7%減少したものの、高齢者の相談が全相談に占める割合は30.7%となり、引き続き全体の3割を超えた。(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」(6,627件)である。「放送・コンテンツ等」の主な内訳は有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」(2,771件)と「アダルト情報サイト」(1,793件)で、両者を合わせると「放送・コンテンツ等」の7割近くを占める。また、「デジタルコンテンツ一般」は、前年度より22.1%増加している。

第2位は「役務その他」(1,867件)で、公的機関を装った個人情報削除サービスに関する相談などを含む「役務その他サービス」などがあげられる。

第3位は「商品一般」(1,674件)で、架空請求と思われる不審な電話やメールなどがあげられる。

このほか、前年度より増加が目立つ相談としては、「移动通信サービス」の132件増加(13.5%増)、「修理・補修」の83件増加(12.6%増)などがあげられる。(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が54.1%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。「60歳代」「70歳代」「80歳以上」の年代別では、前年度と比べてどの年代もやや減少している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の7割以上を占める。

平均契約金額は189万7千円と、全相談件数の平均契約金額132万円と比べて高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」が最も多く、前年度と比べて2.7%増加している。このほか、「解約一般」「電話勧誘」「家庭訪問」「信用性」が上位にあり、在宅率の高い高齢者が、公的機関を装った個人情報削除サービス、屋根・塗装・増改築工事、インターネット通信サービスなどの電話勧誘や訪問販売に関するトラブルに遭っていることがうかがえる。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移

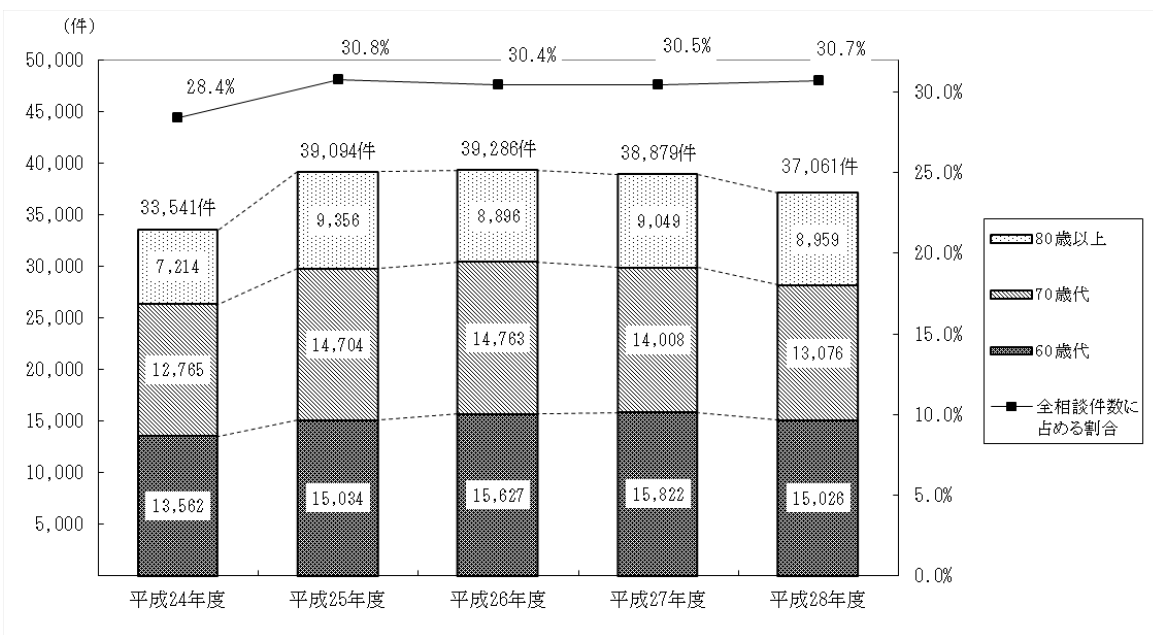


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,627	6,848	96.8%
デジタルコンテンツ	5,852	6,074	96.3%
デジタルコンテンツ一般	2,771	2,269	122.1%
アダルト情報サイト	1,793	2,548	70.4%
テレビ放送サービス	463	385	120.3%
有線テレビ放送	275	344	79.9%
2 役務その他	1,867	1,970	94.8%
役務その他サービス	953	982	97.0%
興信所	164	95	172.6%
不動産仲介サービス	141	149	94.6%
廃品回収サービス	118	128	92.2%
3 商品一般	1,674	1,713	97.7%
4 工事・建築・加工	1,646	1,821	90.4%
屋根工事	315	358	88.0%
塗装工事	210	262	80.2%
増改築工事	202	237	85.2%
5 インターネット通信サービス	1,347	1,233	109.2%
光ファイバー	900	858	104.9%
6 レンタル・リース・賃借	1,185	1,372	86.4%
賃貸アパート	839	978	85.8%
7 移動通信サービス	1,110	978	113.5%
携帯電話サービス	840	721	116.5%
モバイルデータ通信	261	248	105.2%
8 健康食品	1,034	931	111.1%
9 相談その他	937	989	94.7%
債権回収	72	94	76.6%
10 修理・補修	742	659	112.6%
高齢者相談 計	37,061	38,879	95.3%
全相談件数に占める割合	(30.7%)	(30.5%)	

表-37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	28年度	27年度	対前年度比
相談件数	37,061	38,879	95.3%
性別			
男性	16,734	17,246	97.0%
女性	20,048	21,316	94.1%
不明	279	317	88.0%
年代別			
60歳代	15,026	15,822	95.0%
70歳代	13,076	14,008	93.3%
80歳以上	8,959	9,049	99.0%
職業別			
給与生活者	5,076	5,076	100.0%
自営・自由業	2,677	2,665	100.5%
家事従事者	7,868	8,869	88.7%
学生	8	8	100.0%
無職	19,120	19,876	96.2%
その他・不明	2,312	2,385	96.9%
平均契約金額(千円)	1,897	1,833	103.5%
平均既払金額(千円)	1,142	1,067	107.0%
1 主な相談内容			
インターネット通販	7,427	7,232	102.7%
2 解約一般	7,070	6,835	103.4%
3 電話勧誘	4,109	4,661	88.2%
4 家庭訪販	3,876	4,247	91.3%
5 信用性	3,810	4,105	92.8%
6 説明不足	3,485	3,296	105.7%
7 架空請求	3,478	3,824	91.0%
8 高価格・料金	3,363	3,667	91.7%
9 契約書・書面一般	3,211	3,074	104.5%
10 返金	3,066	2,947	104.0%

<参考：平均契約購入金額の推移>

単位：千円

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
高齢者契約購入金額	2,292	2,112	2,069	1,833	1,897
59歳以下契約購入金額	1,233	1,167	1,175	1,062	1,000
全体契約購入金額	1,626	1,556	1,517	1,356	1,320

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13,889件で、前年度(14,952件)から7.1%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は11.5%となり、前年度に引き続き減少している。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は、前年度に比べて27.5%減少している。(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」(3,005件)で、若者の相談全体の21.6%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1,137件と前年度と比べて1,123件減少(49.7%減)であった。また、有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」(708件)は前年度より26.9%増加し、「出会い系サイト」(273件)は前年度より16.8%減少している。このほか、「オンラインゲーム」(250件)は4.2%増加している。「親のクレジットカードを使用し、子がオンラインゲームの有料アイテムを購入したために、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」(1,273件)で、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。

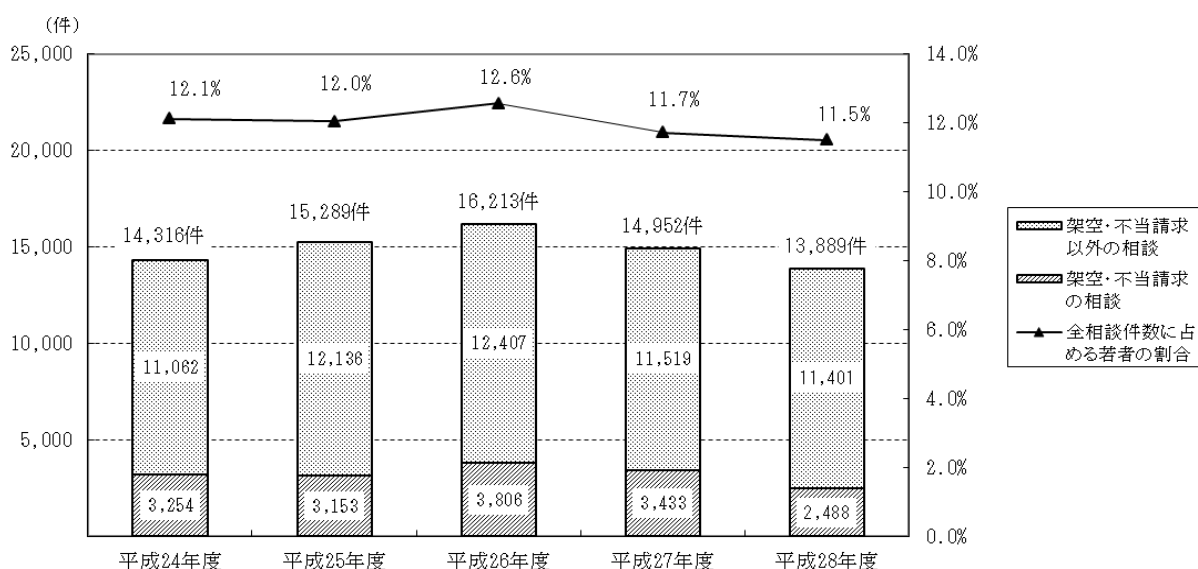
第3位は「教室・講座」(778件)で、主な内訳は「ビジネス教室」「タレント・モデル養成教室」「スポーツ・健康教室」「外国語・会話教室」であり、「外国語・会話教室」を除き、いずれも前年度より増加している。なかでも、「ビジネス教室」は76.9%増加と大きく増加している。

このほか、前年度より増加が目立つ相談としては、「役務その他」の157件増加(36.7%増)があり、そのうち「興信所」83件増加(101.2%増)と大きく増加している。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が52.9%と、「男性」を上回っている。年代別では「20歳代」が8割以上を占めている。職業別では「給与生活者」が5割以上、「学生」が3割を占めている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」が最も多い。次いで「インターネット通販」となっており、インターネットを利用した架空・不当請求に関する相談が多いことがわかる。また、「返金」「高価格・料金」「契約書・書面一般」が上位にあがっており、賃貸アパートの入退去に伴う費用やエステティックサービスの中途解約などに関するトラブルが多いことがうかがえる。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移



表－38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	3,005	4,017	74.8%
デジタルコンテンツ	2,792	3,809	73.3%
アダルト情報サイト	1,137	2,260	50.3%
デジタルコンテンツ一般	708	558	126.9%
出会い系サイト	273	328	83.2%
オンラインゲーム	250	240	104.2%
2 レンタル・リース・貸借	1,273	1,370	92.9%
賃貸アパート	1,137	1,248	91.1%
3 教室・講座	778	706	110.2%
ビジネス教室	161	91	176.9%
タレント・モデル養成教室	141	120	117.5%
スポーツ・健康教室	127	88	144.3%
外国語・会話教室	51	58	87.9%
4 理美容	744	626	118.8%
エステティックサービス	677	558	121.3%
5 役務その他	585	428	136.7%
興信所	165	82	201.2%
不動産仲介サービス	25	17	147.1%
廃品回収サービス	24	20	120.0%
6 移動通信サービス	572	649	88.1%
モバイルデータ通信	302	300	100.7%
携帯電話サービス	265	343	77.3%
7 インターネット通信サービス	535	592	90.4%
光ファイバー	339	417	81.3%
8 商品一般	395	297	133.0%
9 健康食品	375	357	105.0%
10 内職・副業	333	337	98.8%
タレント・モデル内職	63	98	64.3%
若者相談 計	13,889	14,952	92.9%
全相談件数に占める割合	(11.5%)	(11.7%)	

表－39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	28年度	27年度	対前年度比
相談件数	13,889	14,952	92.9%
性別			
男性	6,427	7,099	90.5%
女性	7,341	7,737	94.9%
不明	121	116	104.3%
年代別			
10歳未満	93	135	68.9%
10歳代	2,134	2,561	83.3%
20歳代	11,662	12,256	95.2%
職業別			
給与生活者	7,559	8,062	93.8%
自営・自由業	325	307	105.9%
家事従事者	443	412	107.5%
学生	4,268	4,838	88.2%
無職	760	805	94.4%
その他・不明	534	528	101.1%
平均契約金額(千円)	537	479	112.1%
平均既払金額(千円)	161	128	125.8%
主な相談内容			
1 解約一般	4,948	4,551	108.7%
2 インターネット通販	4,804	5,710	84.1%
3 返金	2,530	2,343	108.0%
4 高価格・料金	1,904	2,204	86.4%
5 契約書・書面一般	1,600	1,356	118.0%
6 電子広告	1,562	1,397	111.8%
7 未成年者契約	1,278	1,514	84.4%
8 説明不足	1,254	1,205	104.1%
9 ポルノ・風俗	1,206	2,244	53.7%
10 ワンクリック請求	1,168	2,033	57.5%

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。平成28年度の相談件数は1,514件で、前年度と比べて5.7%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」(154件)で、そのうち「新聞」が9割を超える。第2位は「健康食品」(108件)で、前年度と比べて8.0%増加している。第3位はデジタルコンテンツ、有線テレビ放送などの「放送・コンテンツ等」(83件)で、前年度とほぼ同数である。第4位は「商品一般」(82件)、第5位は「工事・建築・加工」(75件)となっている。

このほか、前年度より増加が目立つ相談としては、「生命保険」の29件増加(131.8%増)があげられる。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が62.4%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が76.2%を占める。職業別では「無職」と「家事従事者」で約8割を占める。

平均契約金額は267万1千円、平均既払金額は192万1千円と、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」「高価格・料金」「電話勧誘」が上位にあがっており、判断不十分者が在宅しているところに、事業者が新聞、健康食品、屋根工事などの訪問販売、電話勧誘を行い、契約させていることが多いことがうかがえる。また、「次々販売」「強引」「説明不足」も上位にあり、問題のある販売方法があることがうかがえる。(表-41)

表-40 判断不十分者契約 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1	書籍・印刷物	154	162	95.1%
	新聞	140	144	97.2%
2	健康食品	108	100	108.0%
3	放送・コンテンツ等	83	84	98.8%
	デジタルコンテンツ	56	41	136.6%
	有線テレビ放送	14	17	82.4%
	電話音声情報	7	3	233.3%
4	商品一般	82	80	102.5%
5	工事・建築・加工	75	88	85.2%
	屋根工事	14	22	63.6%
	増改築工事	11	11	100.0%
	衛生設備工事	11	13	84.6%
6	役務その他	66	59	111.9%
	せん定等サービス	12	8	150.0%
	不動産仲介サービス	6	7	85.7%
7	移動通信サービス	54	53	101.9%
	携帯電話サービス	41	40	102.5%
8	生命保険	51	22	231.8%
	普通生命保険	23	15	153.3%
9	魚介類	50	50	100.0%
	かに	17	26	65.4%
10	インターネット通信サービス	48	43	111.6%
	光ファイバー	40	36	111.1%
	判断不十分者契約 計	1,514	1,605	94.3%
	全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.3%)	

表-41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	28年度	27年度	対前年度比
	相談件数	1,514	1,605	94.3%
性別	男性	509	488	104.3%
	女性	944	1,060	89.1%
	団体	13	8	162.5%
	不明	48	49	98.0%
年代別	20歳未満	9	10	90.0%
	20歳代	46	32	143.8%
	30歳代	31	50	62.0%
	40歳代	59	52	113.5%
	50歳代	49	48	102.1%
	60歳代	61	82	74.4%
	70歳以上	1,154	1,206	95.7%
	不明	105	125	84.0%
職業別	給与生活者	96	69	139.1%
	自営・自由業	37	40	92.5%
	家事従事者	160	174	92.0%
	学生	11	7	157.1%
	無職	1,094	1,206	90.7%
	その他・不明	116	109	106.4%
	平均契約金額(千円)	2,671	2,944	90.7%
	平均既払金額(千円)	1,921	2,126	90.4%
主な相談内容	1 解約一般	594	601	98.8%
	2 家庭訪販	483	582	83.0%
	3 高価格・料金	276	290	95.2%
	4 電話勧誘	215	260	82.7%
	5 契約書・書面一般	205	222	92.3%
	6 クーリングオフ一般	169	183	92.3%
	7 返金	160	153	104.6%
	8 次々販売	127	110	115.5%
	9 強引	126	149	84.6%
	10 説明不足	120	112	107.1%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談は18,926件で、全相談件数に占める割合は15.7%であった。前年度(22,954件)に比べて、相談件数は17.5%減少した。(図-4)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(15,101件)が最も多く、架空・不当請求の相談全体の約8割を占める。そのうち有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」の相談は、前年度比1,167件増加(19.4%増)であった。一方、「アダルト情報サイト」の相談は、前年度比4,821件減少(44.5%減)となっている。

第2位は「役務その他」(860件)で、このうち、「興信所」に関する相談は前年度に比べて約2倍に増加した。「興信所」に関しては、「アダルトサイトに有料登録されてしまい、ネットで探した探偵業者に相談したら高額な料金を請求された」「有料サイトの料金が未納とのSMS(ショートメッセージ)があり、ネットで見つけた消費者相談窓口に電話して調査契約をしてしまった」といった相談が寄せられている。

第3位は「商品一般」(677件)である。その中で主なものは内容不明の未納料金を請求する架空請求ハガキ、スマートフォンや携帯電話に届いた不審なメール・電話などに関する相談である。(表-42)

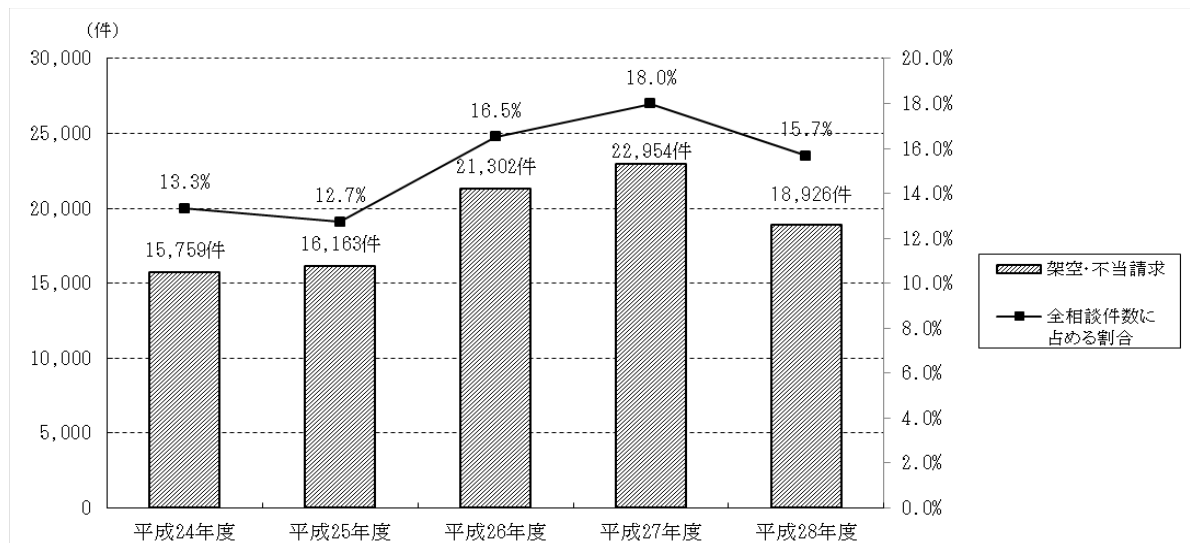
契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が51.6%と「女性」を上回っている。また、年代別では「40歳代」「50歳代」「60歳代」でそれぞれ2割近く占めている。

職業別では「給与生活者」が約5割を占め、「家事従事者」「無職」もそれぞれ1割以上占めている。「学生」は前年度に比べ、大きく減少している。

平均契約金額は31万8千円、平均既払金額は5万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」が最も多いが、これは架空・不当請求のほとんどがインターネットを介在していることを示している。また、「架空請求」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」も依然と上位にあがっており、アダルト情報サイトや覚えのない有料サイトに関して、架空・不当請求を受けた相談が寄せられていることがわかる。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



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

表-42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	15,101	19,468	77.6%
デジタルコンテンツ一般	7,181	6,014	119.4%
アダルト情報サイト	6,006	10,827	55.5%
出会い系サイト	167	232	72.0%
2 役務その他	860	615	139.8%
興信所	523	251	208.4%
解約代行サービス	51	48	106.3%
3 商品一般	677	685	98.8%
4 レンタル・リース・貸借	352	398	88.4%
賃貸アパート	278	305	91.1%
5 インターネット通信サービス	258	188	137.2%
光ファイバー	95	83	114.5%
6 移动通信サービス	251	223	112.6%
携帯電話サービス	183	157	116.6%
モバイルデータ通信	65	61	106.6%
7 健康食品	153	70	218.6%
8 融資サービス	80	86	93.0%
フリーローン・サラ金	74	80	92.5%
9 外食・食事宅配	77	86	89.5%
外食	77	84	91.7%
10 医療	65	52	125.0%
医療サービス	32	37	86.5%
架空・不当請求 計	18,926	22,954	82.5%
全相談件数に占める割合	(15.7%)	(18.0%)	

<参考：アダルト情報サイトトラブルを解決とうたう探偵業者などに関する相談>

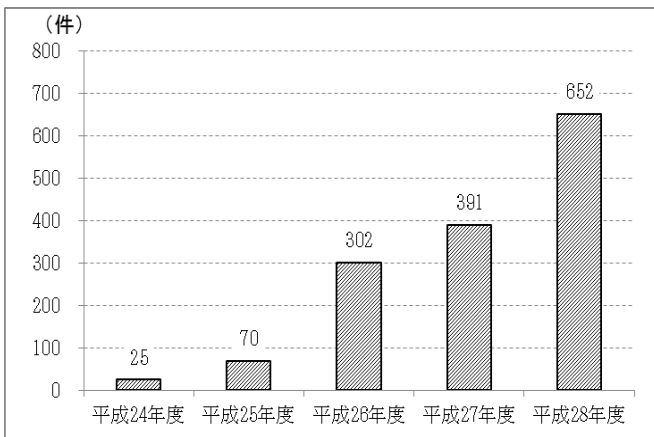


表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	28年度	27年度	対前年度比
相談件数	18,926	22,954	82.5%
性別			
男性	9,774	12,469	78.4%
女性	8,689	9,966	87.2%
団体	128	150	85.3%
不明	335	369	90.8%
年代別			
20歳未満	714	1,214	58.8%
20歳代	1,774	2,219	79.9%
30歳代	2,348	3,195	73.5%
40歳代	3,505	4,496	78.0%
50歳代	3,533	4,098	86.2%
60歳代	3,426	3,834	89.4%
70歳以上	2,493	2,600	95.9%
不明	1,133	1,298	87.3%
職業別			
給与生活者	8,947	11,064	80.9%
自営・自由業	1,056	1,240	85.2%
家事従事者	2,683	3,264	82.2%
学生	1,113	1,699	65.5%
無職	3,636	3,957	91.9%
その他・不明	1,491	1,730	86.2%
平均契約金額(千円)	318	252	126.2%
平均既払金額(千円)	57	56	101.8%
主な相談内容			
1 インターネット通販	15,429	19,454	79.3%
2 架空請求	9,705	10,632	91.3%
3 ポルノ・風俗	6,119	10,371	59.0%
4 ワンクリック請求	5,834	8,556	68.2%
5 不当請求一般	3,635	4,090	88.9%
6 迷惑メール	2,683	2,647	101.4%
7 高価格・料金	1,933	2,722	71.0%
8 解約一般	1,363	1,247	109.3%
9 プライバシー	1,266	1,365	92.7%
10 詐欺	1,141	1,112	102.6%

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みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。また、有料サイト利用料の架空請求やアダルト情報サイトのワンクリック請求などの相談もここに含まれる。

相談件数は33,381件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は27.6%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」(17,642件)で、「インターネット通販」の5割を占める。そのうち多くを占めるのが有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」と「アダルト情報サイト」である。

第2位は「健康食品」(2,081件)で、前年度(894件)と比べて132.8%増と急増している。

第3位は「役務その他」(1,390件)である。そのうち多いのが「興信所」に関する相談で、「アダルトサイトに有料登録されてしまい、ネットで探した探偵業者に相談したら高額な料金を請求された」「有料サイトの料金が未納とのSMS(ショートメッセージ)があり、ネットで見つけた消費者相談窓口で電話して調査契約をしてしまった」という相談が寄せられている。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が50.2%と、やや「男性」を上回っている。

年代別では「40歳代」が最も多い。また、前年度と比べ「50歳代」より上の世代において、件数がやや増加している。

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

相談内容をキーワード別で見ると、「架空請求」「解約一般」「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」など架空・不当請求に関連の深いものが上位を占めている。このほか、「電子広告」「連絡不能」も上位にあり、「インターネット通販でサプリメントを1回だけのつもりで購入したが、続けて2回目が届いて定期購入とわかった。2回目送付分は返品したいが、事業者と電話連絡が取れない」「インターネットで洋服を購入し代金を振り込んだが、商品が届かず、相手に連絡も取れない」といった相談が寄せられている。(表-45)

表-44 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	17,642	21,371	82.6%
デジタルコンテンツ一般	7,174	5,947	120.6%
アダルト情報サイト	6,060	10,865	55.8%
出会い系サイト	933	1,077	86.6%
オンラインゲーム	443	476	93.1%
2 健康食品	2,081	894	232.8%
3 役務その他	1,390	886	156.9%
興信所	527	267	197.4%
解約代行サービス	47	49	95.9%
4 化粧品	942	605	155.7%
5 紳士・婦人洋服	843	649	129.9%
6 商品一般	748	687	108.9%
7 旅行代理業	730	676	108.0%
海外募集型企画旅行	361	40	902.5%
海外手配旅行	85	109	78.0%
8 パソコン・パソコン関連用品	546	488	111.9%
パソコンソフト	236	195	121.0%
ノートパソコン	71	72	98.6%
モバイル専用端末機器	37	47	78.7%
9 家具・寝具	520	418	124.4%
椅子類	121	98	123.5%
ベッド類	75	49	153.1%
10 インターネット通信サービス	488	392	124.5%
光ファイバー	69	79	87.3%
インターネット通販 計	33,381	34,841	95.8%
全相談件数に占める割合	(27.6%)	(27.3%)	

表-45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	28年度	27年度	対前年度比	
相談件数	33,381	34,841	95.8%	
性別	男性	15,627	17,413	89.7%
	女性	16,770	16,432	102.1%
	団体	356	348	102.3%
	不明	628	648	96.9%
年代別	20歳未満	1,297	1,750	74.1%
	20歳代	3,507	3,960	88.6%
	30歳代	5,376	6,175	87.1%
	40歳代	7,150	7,483	95.5%
	50歳代	6,016	5,805	103.6%
	60歳代	4,644	4,571	101.6%
	70歳以上	2,783	2,661	104.6%
	不明	2,608	2,436	107.1%
職業別	給与生活者	16,314	17,400	93.8%
	自営・自由業	2,248	2,178	103.2%
	家事従事者	4,820	4,898	98.4%
	学生	1,991	2,551	78.0%
	無職	4,960	4,807	103.2%
	その他・不明	3,048	3,007	101.4%
平均契約金額(千円)	168	177	94.9%	
平均既払金額(千円)	72	72	100.0%	
主な相談内容	1 架空請求	8,599	9,496	90.6%
	2 解約一般	7,646	5,896	129.7%
	3 ポルノ・風俗	6,197	10,451	59.3%
	4 ワンクリック請求	5,681	8,380	67.8%
	5 電子広告	5,085	3,877	131.2%
	6 連絡不能	3,839	3,223	119.1%
	7 返金	3,809	3,423	111.3%
	8 詐欺	3,431	3,133	109.5%
	9 迷惑メール	2,809	2,750	102.1%
	10 クレジットカード	2,567	2,356	109.0%

③ 利殖商法

「利殖商法」とは、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法である。

相談件数は1,010件で、前年度(1,102件)に比べて9.3%の減少であった。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.8%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「ファンド型投資商品」(347件)で、「利殖商法」全体の34.4%を占める。

第2位は「デリバティブ取引」(127件)で、そのうち、外国為替証拠金取引やバイナリーオプション取引、CO₂排出権取引などが分類される「他のデリバティブ取引」が7割を占める。

第3位が「預貯金・証券等」(105件)で、「利殖商法」全体の10.4%を占めるが、主な内訳は「公社債」と「未公開株」である。

このほか、投資用マンションなどの「集合住宅」や「貴金属」の相談が上位にあがっている。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が48.3%と、わずかながら「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が35.5%を占める。また、前年度と比較すると、「20歳未満」「20歳代」「50歳代」を除く全ての年代で相談件数が減少している。

職業別では「給与生活者」が34.6%、「無職」が全体の31.2%を占め、「家事従事者」が12.1%を占めている。

平均契約金額は714万2千円、平均既払金額は513万3千円と、前年度に引き続きいずれも金額が減少しているものの、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、「返金」が最も多い。また、「信用性」「詐欺」「虚偽説明」などが上位にあり、問題のある勧誘が行われていることがうかがえる。(表-47)

表-46 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1 ファンド型投資商品	347	414	83.8%
2 デリバティブ取引	127	124	102.4%
他のデリバティブ取引	90	69	130.4%
外国為替証拠金取引	23	24	95.8%
3 預貯金・証券等	105	153	68.6%
公社債	37	46	80.4%
未公開株	27	43	62.8%
4 集合住宅	78	80	97.5%
新築分譲マンション	38	37	102.7%
中古分譲マンション	17	16	106.3%
5 その他の商品	55	45	122.2%
貴金属	51	42	121.4%
6 放送・コンテンツ等	42	24	175.0%
投資情報サイト	16	13	123.1%
ギャンブル情報サイト	3	4	75.0%
7 その他の金融関連サービス	38	37	102.7%
金融コンサルティング	15	10	150.0%
8 内職・副業	32	20	160.0%
9 教室・講座	23	22	104.5%
ビジネス教室	16	8	200.0%
10 パソコン・パソコン関連用品	22	20	110.0%
パソコンソフト	16	17	94.1%
利殖商法 計	1,010	1,102	91.7%
全相談件数に占める割合	(0.8%)	(0.9%)	

表-47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	28年度	27年度	対前年度比
相談件数	1,010	1,102	91.7%
性別			
男性	485	517	93.8%
女性	488	561	87.0%
団体	8	2	400.0%
不明	29	22	131.8%
年代別			
20歳未満	4	4	100.0%
20歳代	151	142	106.3%
30歳代	100	115	87.0%
40歳代	99	100	99.0%
50歳代	104	100	104.0%
60歳代	118	144	81.9%
70歳以上	359	410	87.6%
不明	75	87	86.2%
職業別			
給与生活者	349	347	100.6%
自営・自由業	94	99	94.9%
家事従事者	122	161	75.8%
学生	52	42	123.8%
無職	315	356	88.5%
その他・不明	78	97	80.4%
平均契約金額(千円)	7,142	8,025	89.0%
平均既払金額(千円)	5,133	6,170	83.2%
主な相談内容			
1 返金	386	371	104.0%
2 解約一般	347	337	103.0%
3 電話勧誘	228	339	67.3%
4 信用性	189	213	88.7%
5 家庭訪販	181	179	101.1%
6 儲からない	171	125	136.8%
7 詐欺	157	254	61.8%
8 虚偽説明	154	154	100.0%
9 約束不履行	130	143	90.9%
10 契約書・書面一般	120	110	109.1%

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商品売買や役務提供の契約をさせる販売手口である。

相談件数は641件で、前年度に比べて18.4%の減少であった。

商品・役務別で見ると、出会い系サイトやデジタルコンテンツ一般などの「放送・コンテンツ等」が最も多く、「次々販売」全体の11.7%を占める。第2位は屋根工事、内装工事、衛生設備工事などを次々と契約させる「工事・建築・加工」、第3位は「理美容」で、そのほとんどが「エステティックサービス」の相談であった。(表-48)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が63.0%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が5割を占める。職業別では「無職」が最も多く、5割近くを占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」「判断不十分者契約」が上位にある。精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病など、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-49)

表-48 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	75	95	78.9%
出会い系サイト	30	40	75.0%
デジタルコンテンツ一般	18	13	138.5%
2 工事・建築・加工	60	75	80.0%
3 理美容	49	36	136.1%
エステティックサービス	47	35	134.3%
4 役務その他	32	32	100.0%
広告代理サービス	7	5	140.0%
5 家具・寝具	31	69	44.9%
ふとん類	30	68	44.1%
次々販売 計	641	786	81.6%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.6%)	

表-49 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	28年度	27年度	対前年度比	
相談件数	641	786	81.6%	
性別	男性	211	247	85.4%
	女性	404	521	77.5%
	団体	12	6	200.0%
	不明	14	12	116.7%
年代別	20歳未満	2	5	40.0%
	20歳代	68	91	74.7%
	30歳代	38	46	82.6%
	40歳代	50	79	63.3%
	50歳代	42	67	62.7%
	60歳代	45	68	66.2%
	70歳以上	344	397	86.6%
	不明	52	33	157.6%
職業別	給与生活者	153	222	68.9%
	自営・自由業	32	44	72.7%
	家事従事者	87	138	63.0%
	学生	13	19	68.4%
	無職	312	326	95.7%
	その他・不明	44	37	118.9%
主な相談内容	1 解約一般	259	285	90.9%
	2 高価格・料金	232	278	83.5%
	3 家庭訪販	210	348	60.3%
	4 返金	129	152	84.9%
	5 判断不十分者契約	127	110	115.5%

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」という事業者が始めたことから、その頭文字をとって「SF商法」とも呼ばれる。

相談件数は127件で、前年度に比べて27.0%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の4割以上を占める。件数は前年度と比べて35.7%の増加であった。第2位は商品が特定できない相談などの「商品一般」で、第3位は「医療用具」であった。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が73.2%と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が6割以上を占め、職業別では「無職」が約4割、「家事従事者」が約3割を占める。

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-51)

表-50 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数 表-51 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

単位：件

商品・役務名	28年度	27年度	対前年度比
1 健康食品	57	42	135.7%
2 商品一般	19	23	82.6%
3 医療用具	10	14	71.4%
家庭用電気治療器具	7	10	70.0%
4 家具・寝具	6	4	150.0%
ふとん類	5	4	125.0%
4 他の保健衛生品	6	0	—
催眠(SF)商法 計	127	100	127.0%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

項目	28年度	27年度	対前年度比	
相談件数	127	100	127.0%	
性別	男性	17	12	141.7%
	女性	93	74	125.7%
	団体	2	1	200.0%
	不明	15	13	115.4%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	1	0	—
	30歳代	1	4	25.0%
	40歳代	6	1	600.0%
	50歳代	5	1	500.0%
	60歳代	9	11	81.8%
	70歳以上	80	63	127.0%
	不明	25	20	125.0%
職業別	給与生活者	6	6	100.0%
	自営・自由業	1	0	—
	家事従事者	38	20	190.0%
	学生	0	0	—
	無職	53	51	103.9%
	その他・不明	29	23	126.1%
主な相談内容	1 高価格・料金	35	30	116.7%
	2 効能・効果	30	16	187.5%
	3 判断不十分者契約	25	7	357.1%
	4 解約一般	22	22	100.0%
	5 返金	20	16	125.0%
	5 次々販売	20	12	166.7%
5 信用性	20	10	200.0%	

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う、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374件で、前年度に比べて9.4%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」で、前年度とほぼ同じ件数であった。第2位が「内職・副業」で前年度より8.9%減、第3位が「アクセサリー」で前年度と同じ件数となっている。

(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が50.5%と女性をやや上回っている。年代別では「20歳代」が最も多く6割以上を占め、次いで「30歳代」が多く約1割を占めており、若者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割以上を占めているが、「学生」も約4分の1を占めている。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」などが上位にあがっている。(表-53)大学の先輩や友人もしくはSNSなどで消費者と知り合った人物が、販売意図を明確にしないまま誘い出し、サイドビジネスになることをセールストークにビジネス教室などの契約を勧誘するといった相談が寄せられている。

表-52 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	28年度	27年度	対前年度比
1 教室・講座	93	94	98.9%
ビジネス教室	41	35	117.1%
タレント・モデル養成教室	29	28	103.6%
精神修養講座	7	8	87.5%
2 内職・副業	41	45	91.1%
タレント・モデル内職	10	12	83.3%
3 アクセサリー	34	34	100.0%
ネックレス	20	18	111.1%
4 放送・コンテンツ等	23	21	109.5%
デジタルコンテンツ一般	5	2	250.0%
ギャンブル情報サイト	5	3	166.7%
5 役務その他	22	20	110.0%
興信所	2	2	100.0%
アポイントメントセールス 計	374	413	90.6%
全相談件数に占める割合	(0.3%)	(0.3%)	

表-53 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	28年度	27年度	対前年度比	
相談件数	374	413	90.6%	
性別	男性	189	194	97.4%
	女性	175	213	82.2%
	団体	0	1	0.0%
	不明	10	5	200.0%
年代別	20歳未満	13	25	52.0%
	20歳代	233	218	106.9%
	30歳代	44	76	57.9%
	40歳代	30	25	120.0%
	50歳代	15	21	71.4%
	60歳代	10	10	100.0%
	70歳以上	16	25	64.0%
	不明	13	13	100.0%
職業別	給与生活者	197	229	86.0%
	自営・自由業	23	24	95.8%
	家事従事者	15	25	60.0%
	学生	94	78	120.5%
	無職	29	43	67.4%
	その他・不明	16	14	114.3%
主な相談内容	1 解約一般	169	178	94.9%
	2 返金	124	114	108.8%
	3 高価格・料金	123	105	117.1%
	4 SNS	115	92	125.0%
	5 サイドビジネス商法	112	125	89.6%

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、近くの営業所等に同行させて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185件で、前年度に比べて30.7%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、エステティックサービスなどの「理美容」で、第2位はタレント・モデル養成教室などの「教室・講座」、第3位は「他の教養娯楽品」で、主な内訳は「絵画・書画」であった。(表-54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が7割近くを占める。年代別では「20歳代」が最も多く5割近くを占め、次いで「30歳代」が多く、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であることがわかる。職業別では、「給与生活者」が約5割、「学生」も2割以上を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「無料商法」「強引」などが上位にあがっている。(表-55)

相談内容をみると、「街中で無料脱毛のチケットをもらい出向いたところ、高額なエステ契約をしてしまった。解約したい」「街で絵を見ないかと声をかけられ、同行したギャラリーで長時間執拗に絵画を勧められた」などの相談が寄せられている。

表-54 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	28年度	27年度	対前年度比
1 理美容	35	37	94.6%
エステティックサービス	32	34	94.1%
2 教室・講座	23	23	100.0%
タレント・モデル養成教室	8	13	61.5%
3 他の教養娯楽品	14	22	63.6%
絵画・書画	12	20	60.0%
4 飲料	10	5	200.0%
ミネラルウォーター	10	5	200.0%
4 アクセサリー	10	8	125.0%
ネックレス	3	5	60.0%
指輪	3	2	150.0%
キャッチセールス 計	185	267	69.3%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.2%)	

表-55 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	28年度	27年度	対前年度比	
相談件数	185	267	69.3%	
性別	男性	57	77	74.0%
	女性	124	187	66.3%
	団体	0	0	—
	不明	4	3	133.3%
年代別	20歳未満	9	22	40.9%
	20歳代	88	158	55.7%
	30歳代	32	26	123.1%
	40歳代	16	21	76.2%
	50歳代	10	14	71.4%
	60歳代	8	9	88.9%
	70歳以上	7	11	63.6%
	不明	15	6	250.0%
職業別	給与生活者	91	149	61.1%
	自営・自由業	3	7	42.9%
	家事従事者	12	18	66.7%
	学生	41	59	69.5%
	無職	21	22	95.5%
	その他・不明	17	12	141.7%
主な相談内容	1 解約一般	71	109	65.1%
	2 クーリングオフ一般	37	37	100.0%
	3 高価格・料金	36	68	52.9%
	4 無料商法	28	33	84.8%
	5 強引	25	56	44.6%

⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,188件で、前年度と比べて9.1%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61.8%を占める。年代別では「40歳代」が19.1%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5割を占めており、次に「無職」が多く3割近くを占めている。

借入金の総額は、「100万円未満」が21.5%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(17.9%)、「300万円以上500万円未満」(6.5%)となっている。平均借入金額は約344万円で、前年度より少なくなっている。

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1,419件で、多重債務相談全体の64.9%を占める。(表-56)

多重債務相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された相談内容をみると、「収入が少なく、生活のために数年前から複数のサラ金業者から借入れをしているが返済が難しい」などの相談が寄せられている。

表-56 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		28年度	27年度	対前年度比
相 談 件 数		2,188	2,407	90.9%
性別	男性	1,352	1,527	88.5%
	女性	769	821	93.7%
	団体	15	11	136.4%
	不明	52	48	108.3%
年代別	20歳未満	5	6	83.3%
	20歳代	302	286	105.6%
	30歳代	334	383	87.2%
	40歳代	417	537	77.7%
	50歳代	388	379	102.4%
	60歳代	272	303	89.8%
	70歳以上	238	301	79.1%
	不明	232	212	109.4%
職業別	給与生活者	1,113	1,202	92.6%
	自営・自由業	178	170	104.7%
	家事従事者	78	102	76.5%
	学生	33	38	86.8%
	無職	595	709	83.9%
	その他・不明	191	186	102.7%

項 目		28年度	27年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,419	1,561	90.9%
	住宅ローン	58	66	87.9%
	他の融資サービス	27	48	56.3%
借入金総額	100万円未満	471	527	89.4%
	100万円以上300万円未満	392	396	99.0%
	300万円以上500万円未満	143	117	122.2%
	500万円以上1,000万円未満	101	99	102.0%
	1,000万円以上	77	94	81.9%
	記入有計	1,184	1,233	96.0%
平均借入金額(千円)		3,444	4,685	73.5%

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1,242件で、前年度に比べて48.6%の増加であった。

主な商品・役務で見ると、「海外パックスツアー」「エステティックサービス」「保証サービス」「医療サービス」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。なかでも、「海外パックスツアー」では、28年度に倒産した旅行会社があったため、相談が急増した。「インターネットで海外パックスツアーを申し込んだが、旅行会社が倒産したようだ。クレジットカードで決済しているが、返金してほしい」といった相談が多く寄せられた。このほか、前年度に比べ増加した「保証サービス」では、「家電製品等について保証をつけており、修理を依頼しようと電話したら、保証会社が倒産したことがわかった」などの相談が寄せられている。(表-57)

表-57 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		28年度	27年度	対前年度比
相談件数		1,242	836	148.6%
性別	男性	412	270	152.6%
	女性	770	510	151.0%
	団体	37	36	102.8%
	不明	23	20	115.0%
	20歳未満	8	6	133.3%
年代別	20歳代	120	101	118.8%
	30歳代	210	158	132.9%
	40歳代	220	139	158.3%
	50歳代	197	91	216.5%
	60歳代	208	76	273.7%
	70歳以上	135	135	100.0%
	不明	144	130	110.8%
	職業別	給与生活者	609	386
自営・自由業		78	36	216.7%
家事従事者		214	112	191.1%
学生		14	21	66.7%
無職		171	146	117.1%
その他・不明		156	135	115.6%

項目		28年度	27年度	対前年度比
主な商品・役務	海外パックスツアー	582	0	—
	エステティックサービス	108	155	69.7%
	保証サービス	42	4	1050.0%
	医療サービス	41	7	585.7%
	フリーローン・サラ金	31	116	26.7%
平均契約金額(千円)		1,443	2,474	58.3%
平均既払金額(千円)		1,291	1,722	75.0%