

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37,479件寄せられ、前年度(37,061件)から1.1%増加した。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は31.7%となり、平成25年度から継続して全体の3割を超えている。(図-4)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(5,956件)である。「放送・コンテンツ等」の主な内訳は、大手通信販売サイト事業者を名乗る架空請求などが多い「デジタルコンテンツ一般」(2,894件)であり、「放送・コンテンツ等」の半数近くを占める。「アダルト情報サイト」(852件)は、次いで多いが、前年度と比べて大きく減少し、941件減少(52.5%減)となっている。

第2位は「商品一般」(3,105件)で、前年度に比べて1,431件増加(85.5%増)である。「法務省管轄支局」など国の機関を想起させる名称ではがきを送り付け金銭請求する架空請求の相談が多い。不審な電話やメールに関する相談も寄せられている。

第3位は「工事・建築・加工」(1,714件)である。

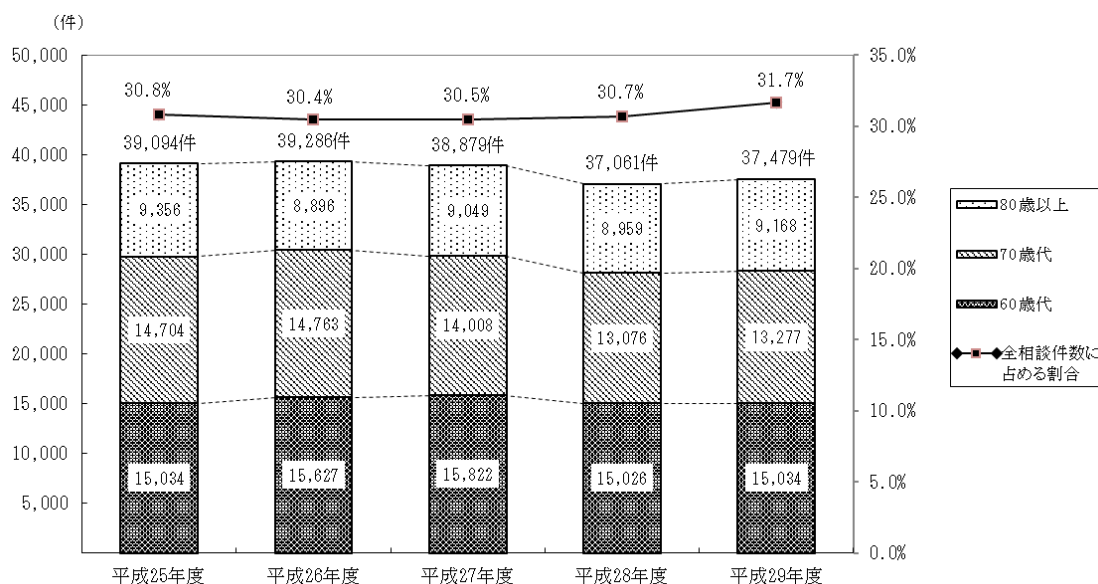
このほか、前年度より増加が目立つ相談は、「土地」の308件増加(58.8%増)である。「土地」(832件)では、「山林」400件、「別荘地」146件で6割以上を占める。なお、この「土地」に関する相談は、「原野商法」が多いので、34ページに詳述する。(表-37)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.2%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。「60歳代」「70歳代」「80歳以上」の年代別では、前年度と比べてどの年代も件数が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7割以上を占める。

平均契約金額は178万円と、59歳以下の相談の平均契約金額106万円と比べて高額となっている。相談全体の平均契約金額135万円と比べても高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」「架空請求」「家庭訪販」「信用性」が上位にある。「架空請求」は、前年度と比べて50.7%増加している。(表-38, 39)

図-4 高齢者の相談件数推移



表一37 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,956	6,627	89.9%
デジタルコンテンツ	5,086	5,852	86.9%
デジタルコンテンツ一般	2,894	2,771	104.4%
アダルト情報サイト	852	1,793	47.5%
テレビ放送サービス	570	463	123.1%
有線テレビ放送	271	275	98.5%
2 商品一般	3,105	1,674	185.5%
3 工事・建築・加工	1,714	1,646	104.1%
屋根工事	398	315	126.3%
衛生設備工事	228	198	115.2%
塗装工事	217	210	103.3%
4 役務その他	1,554	1,867	83.2%
役務その他サービス	803	953	84.3%
廃品回収サービス	150	118	127.1%
不動産仲介サービス	134	141	95.0%
弁護士	91	75	121.3%
5 インターネット通信サービス	1,305	1,347	96.9%
光ファイバー	851	900	94.6%
他のネット通信関連サービス	272	189	143.9%
6 レンタル・リース・賃借	1,236	1,185	104.3%
賃貸アパート	872	839	103.9%
7 移動通信サービス	1,157	1,110	104.2%
携帯電話サービス	859	840	102.3%
モバイルデータ通信	277	261	106.1%
8 相談その他	996	937	106.3%
債権回収	71	72	98.6%
9 健康食品	936	1,034	90.5%
10 土地	832	524	158.8%
山林	400	240	166.7%
別荘地	146	77	189.6%
宅地	140	100	140.0%
高齢者相談 計	37,479	37,061	101.1%
全相談件数に占める割合	(31.7%)	(30.7%)	

表一38 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	37,479	37,061	101.1%
性別			
男性	16,195	16,734	96.8%
女性	21,055	20,048	105.0%
不明	229	279	82.1%
年代別			
60歳代	15,034	15,026	100.1%
70歳代	13,277	13,076	101.5%
80歳以上	9,168	8,959	102.3%
職業別			
給与生活者	5,363	5,076	105.7%
自営・自由業	2,697	2,677	100.7%
家事従事者	7,934	7,868	100.8%
学生	14	8	175.0%
無職	18,922	19,120	99.0%
その他・不明	2,549	2,312	110.3%
平均契約金額(千円)	1,780	1,897	93.8%
平均既払金額(千円)	1,094	1,142	95.8%
主な相談内容			
1 解約一般	7,461	7,070	105.5%
2 インターネット通販	7,114	7,427	95.8%
3 架空請求	5,243	3,478	150.7%
4 家庭訪販	4,440	3,876	114.6%
5 信用性	3,778	3,810	99.2%
6 電話勧誘	3,702	4,109	90.1%
7 契約書・書面一般	3,553	3,211	110.7%
8 説明不足	3,398	3,485	97.5%
9 高価格・料金	3,327	3,363	98.9%
10 返金	3,045	3,066	99.3%

表一39 平均契約購入金額の推移

単位：千円

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
高齢者契約購入金額	2,112	2,069	1,833	1,897	1,780
59歳以下契約購入金額	1,167	1,175	1,062	1,000	1,056
全体契約購入金額	1,556	1,517	1,356	1,320	1,347

＜原野商法の二次被害にかかる相談が増加＞

過去に原野商法の被害に遭った消費者に「土地を高く買い取る」等、虚偽の説明で勧誘し、売却のためと称する手数料を支払わせたり、新たな原野を購入させたりする二次被害の相談が増加している。前年度の328件から平成29年度は525件と60.1%の増加率となっている。(図-5)

契約当事者の男女別の割合は男性が53.5%とやや女性よりも多い。また契約当事者の年代別では70歳以上が最も件数が多い。また50歳代、60歳代からの相談も増えている。(図-6)(表-40)

図-5 「原野商法」の二次被害に関する相談件数の推移

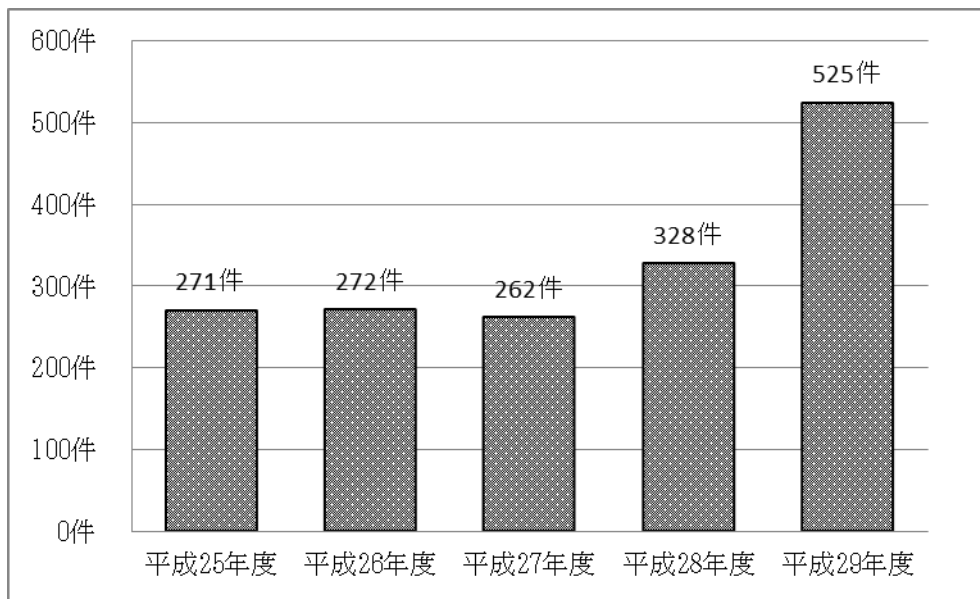


図-6 契約当事者の男女別割合

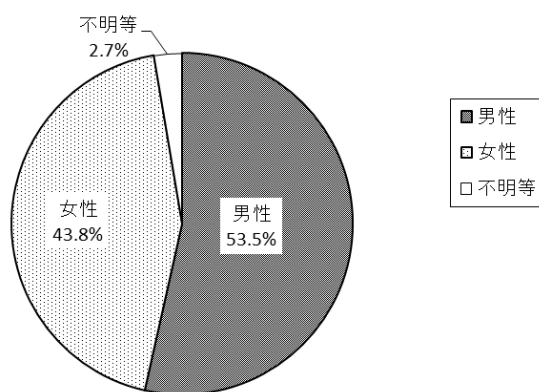


表-40 契約当事者の年代別割合 (単位:件)

	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	0	0	-
20歳代	0	0	-
30歳代	0	2	0.0%
40歳代	4	3	133.3%
50歳代	27	11	245.5%
60歳代	64	30	213.3%
70歳以上	390	262	148.9%
不明等	40	20	200.0%
計	525	328	160.1%

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13,634件で、前年度(13,889件)から1.8%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は前年度と同じ11.5%となった。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は1,620件で、前年度(2,488件)から34.9%減少した。(図-7)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(2,331件)で、若者の相談全体の17.1%を占めている。このうち、大手通信販売サイト事業者等を名乗る架空請求などが多い「デジタルコンテンツ一般」(641件)が最も多い。「アダルト情報サイト」の相談件数は435件と前年度と比べて702件減少(61.7%減)であった。このほか、「オンラインゲーム」(232件)は7.2%減少しているが、「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」(1,353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。原状回復費用・修理代・敷金に関する相談が多い。

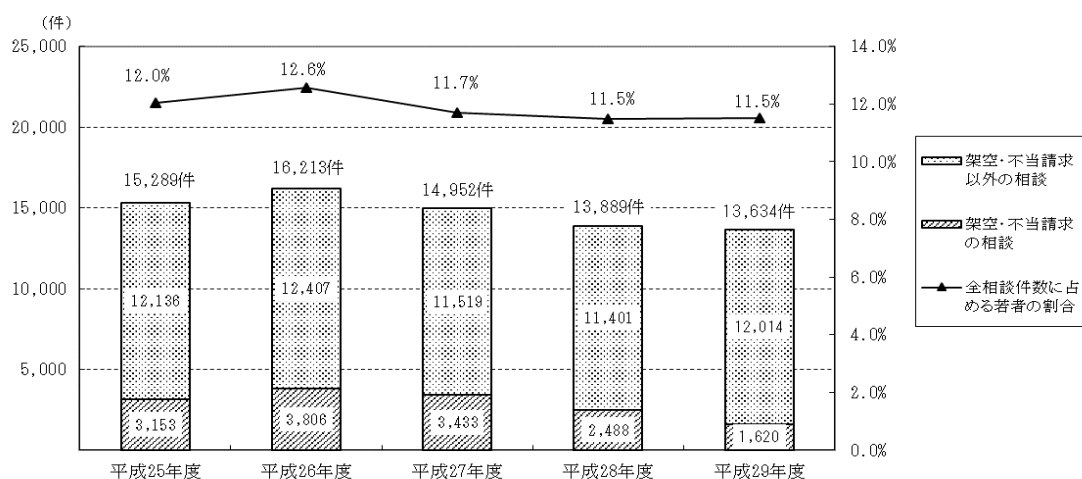
第3位は「理美容」(982件)で、前年度に比べて238件増加(32.0%増)であるが、エステティックサービスに関する相談がその9割を占める。なお、「エステティックサービス」の商品・役務別内訳では、特に「脱毛エステ」に関する相談が多く、前年度に比べて増加している。

このほか、前年度より増加が目立つ相談は、「健康食品」の180件増加(48.0%増)、「紳士・婦人洋服」の180件増加(84.5%増)などである。(表-41, 43)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が54.9%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。次いで多い「インターネット通販」は前年度と比べて減少したが、これは「アダルト情報サイト」の減少によるものである。(表-42)

図-7 若者の相談件数推移



表－41 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,331	3,005	77.6%
デジタルコンテンツ	2,134	2,792	76.4%
デジタルコンテンツ一般	641	708	90.5%
アダルト情報サイト	435	1,137	38.3%
出会い系サイト	288	273	105.5%
オンラインゲーム	232	250	92.8%
テレビ放送サービス	153	170	90.0%
2 レンタル・リース・貸借	1,353	1,273	106.3%
不動産賃借	1,233	1,181	104.4%
賃貸アパート	1,190	1,137	104.7%
レンタルサービス	113	87	129.9%
3 理美容	982	744	132.0%
エステティックサービス	906	677	133.8%
4 教室・講座	888	778	114.1%
ビジネス教室	253	161	157.1%
タレント・モデル養成教室	176	141	124.8%
スポーツ・健康教室	118	127	92.9%
外国語・会話教室	55	51	107.8%
5 健康食品	555	375	148.0%
6 商品一般	420	395	106.3%
7 移动通信サービス	405	572	70.8%
モバイルデータ通信	213	302	70.5%
携帯電話サービス	188	265	70.9%
8 インターネット通信サービス	395	535	73.8%
光ファイバー	240	339	70.8%
他のネット通信関連サービス	70	99	70.7%
9 紳士・婦人洋服	393	213	184.5%
10 役務その他	392	585	67.0%
役務その他サービス	226	238	95.0%
廃品回収サービス	40	24	166.7%
興信所	24	165	14.5%
結婚相手紹介サービス	24	24	100.0%
若者相談 計	13,634	13,889	98.2%
全相談件数に占める割合	(11.5%)	(11.5%)	

表－42 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	13,634	13,889	98.2%
性別			
男性	6,059	6,427	94.3%
女性	7,482	7,341	101.9%
不明	93	121	76.9%
年代別			
10歳未満	68	93	73.1%
10歳代	1,946	2,134	91.2%
20歳代	11,620	11,662	99.6%
職業別			
給与生活者	7,687	7,559	101.7%
自営・自由業	327	325	100.6%
家事従事者	340	443	76.7%
学生	4,196	4,268	98.3%
無職	593	760	78.0%
その他・不明	491	534	91.9%
平均契約金額(千円)	605	537	112.7%
平均既払金額(千円)	178	161	110.6%
1 主な相談内容			
1 解約一般	5,053	4,948	102.1%
2 インターネット通販	4,444	4,804	92.5%
3 返金	2,631	2,530	104.0%
4 高価格・料金	1,791	1,904	94.1%
5 契約書・書面一般	1,612	1,600	100.8%
6 電子広告	1,559	1,562	99.8%
7 説明不足	1,219	1,254	97.2%
8 未成年者契約	1,185	1,278	92.7%
9 連絡不能	1,159	1,022	113.4%
10 クレジットカード	1,147	965	118.9%

表－43 「理美容」の商品・役務別上位内訳

単位：件

商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
理美容	982	744	132.0%
エステティックサービス	906	677	133.8%
脱毛エステ	642	370	173.5%
痩身エステ	131	131	100.0%
美顔エステ	47	75	62.7%
パーマ	41	41	100.0%
「エステティックサービス」及び「パーマ」以外の「理美容」合計	121	127	95.3%

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29年度の相談件数は1,636件あり、前年度と比べて8.1%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(162件)で、そのうち「新聞」が9割を超える。

第2位は「工事・建築・加工」(113件)で、前年度と比べて50.7%増加している。「屋根工事」、床下工事等の「工事・建築サービス」、「塗装工事」などの相談が寄せられている。

第3位は「放送・コンテンツ等」(108件)で、前年度と比べて30.1%増加している。そのうち「デジタルコンテンツ」が6割を占めるが、出会い系サイトをはじめ、オンラインゲーム、アダルト情報サイト、儲け方の情報商材、など様々な相談が寄せられている。

前年度より増加が目立つ相談としては、「屋根工事」の20件増加(142.9%増)、「テレビ放送サービス」の19件増加(380.0%増)があげられる。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が60.6%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が74.9%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474万7千円、平均既払金額は457万円と、どちらも非常に高額であるとともに、平均契約金額は前年度と比べて77.7%増、平均既払金額は前年度と比べて137.9%増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、「解約一般」「家庭訪販」「高価格・料金」「契約書・書面一般」「電話勧誘」が上位にある。「強引」は前年度と比べて増加が目立ち、65件増加(51.6%増)となっている。(表-45)

表-44 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	29年度	28年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	162	154	105.2%
新聞	148	140	105.7%
2 工事・建築・加工	113	75	150.7%
屋根工事	34	14	242.9%
工事・建築サービス	14	4	350.0%
塗装工事	13	10	130.0%
3 放送・コンテンツ等	108	83	130.1%
デジタルコンテンツ	65	56	116.1%
出会い系サイト	14	17	82.4%
テレビ放送サービス	24	5	480.0%
有線テレビ放送	16	14	114.3%
4 健康食品	104	108	96.3%
5 商品一般	74	82	90.2%
6 役務その他	70	66	106.1%
役務その他サービス	32	26	123.1%
せんだ等サービス	7	12	58.3%
弁護士	5	1	500.0%
7 魚介類	59	50	118.0%
かに	20	17	117.6%
8 インターネット通信サービス	56	48	116.7%
光ファイバー	44	40	110.0%
9 移動通信サービス	55	54	101.9%
携帯電話サービス	41	41	100.0%
モバイルデータ通信	14	12	116.7%
10 預貯金・証券等	49	39	125.6%
投資信託	13	14	92.9%
普通預貯金	11	6	183.3%
判断不十分者契約 計	1,636	1,514	108.1%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.3%)	

表-45 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	1,636	1,514	108.1%
性別			
男性	580	509	113.9%
女性	991	944	105.0%
団体	17	13	130.8%
不明	48	48	100.0%
年別			
20歳未満	20	9	222.2%
20歳代	40	46	87.0%
30歳代	31	31	100.0%
40歳代	65	59	110.2%
50歳代	62	49	126.5%
60歳代	70	61	114.8%
70歳以上	1,225	1,154	106.2%
不明	123	105	117.1%
職業別			
給与生活者	109	96	113.5%
自営・自由業	45	37	121.6%
家事従事者	145	160	90.6%
学生	15	11	136.4%
無職	1,195	1,094	109.2%
その他・不明	127	116	109.5%
平均契約金額(千円)	4,747	2,671	177.7%
平均既払金額(千円)	4,570	1,921	237.9%
主な相談内容			
1 解約一般	674	594	113.5%
2 家庭訪販	529	483	109.5%
3 高価格・料金	280	276	101.4%
4 契約書・書面一般	275	205	134.1%
5 電話勧誘	245	215	114.0%
6 強引	191	126	151.6%
7 クーリングオフ一般	186	169	110.1%
8 返金	181	160	113.1%
9 説明不足	131	120	109.2%
10 次々販売	130	127	102.4%