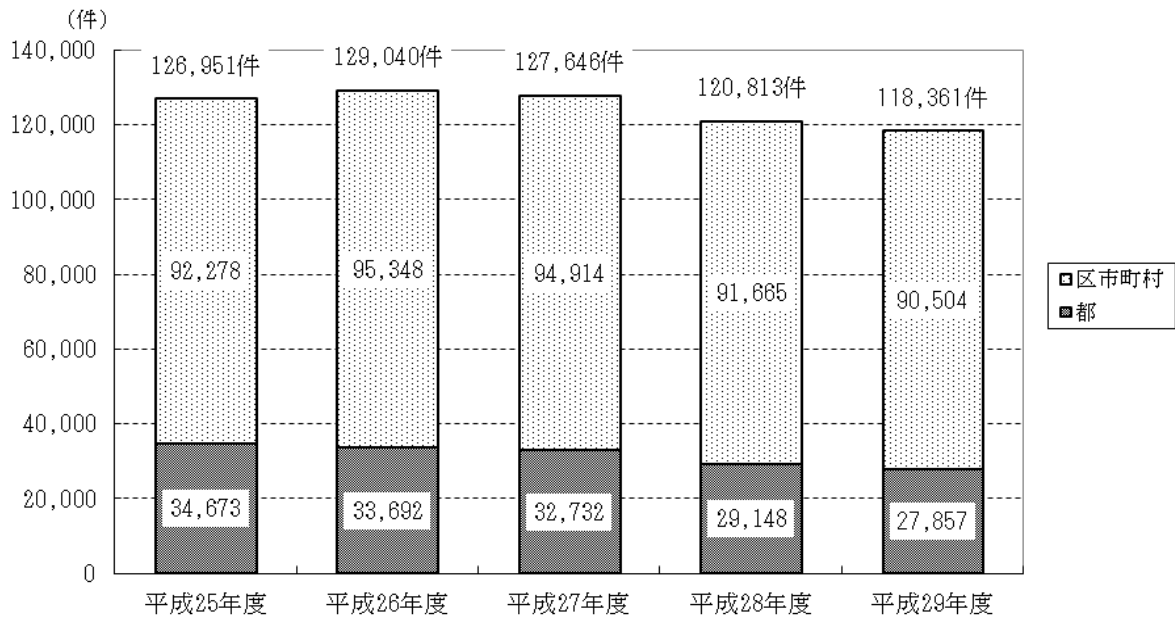


## I 相談全体の概要

### (1) 受付状況

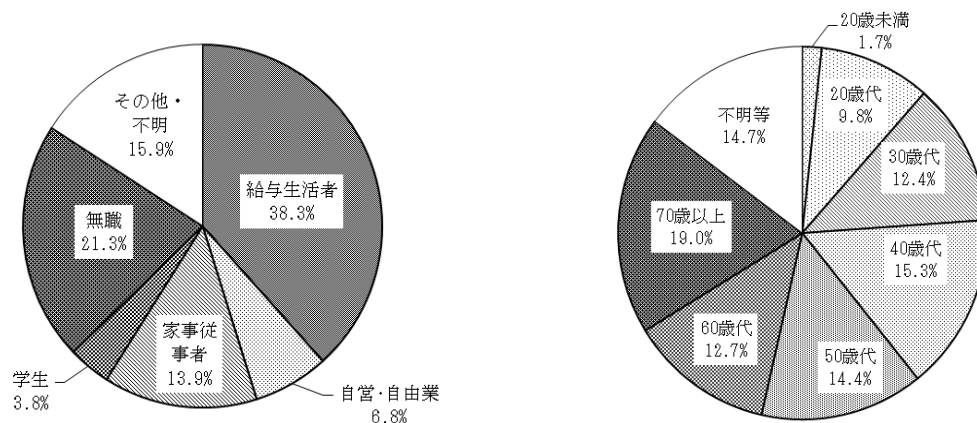
- ① 平成29年度の相談受付件数は118,361件となり、前年度より2.0%減少した。そのうち東京都受付件数が27,857件、区市町（23区26市1町）受付件数が90,504件であった。（図-1）

【図-1】相談受付件数の推移



- ② 契約当事者の職業別割合を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の38.3%を占める。（図-2）
- ③ 契約当事者の年代別割合を見ると、最も多いのは「70歳以上」で、全体の19.0%を占める。（図-3）

【図-2】契約当事者の職業別割合（平成29年度）【図-3】契約当事者の年代別割合（平成29年度）



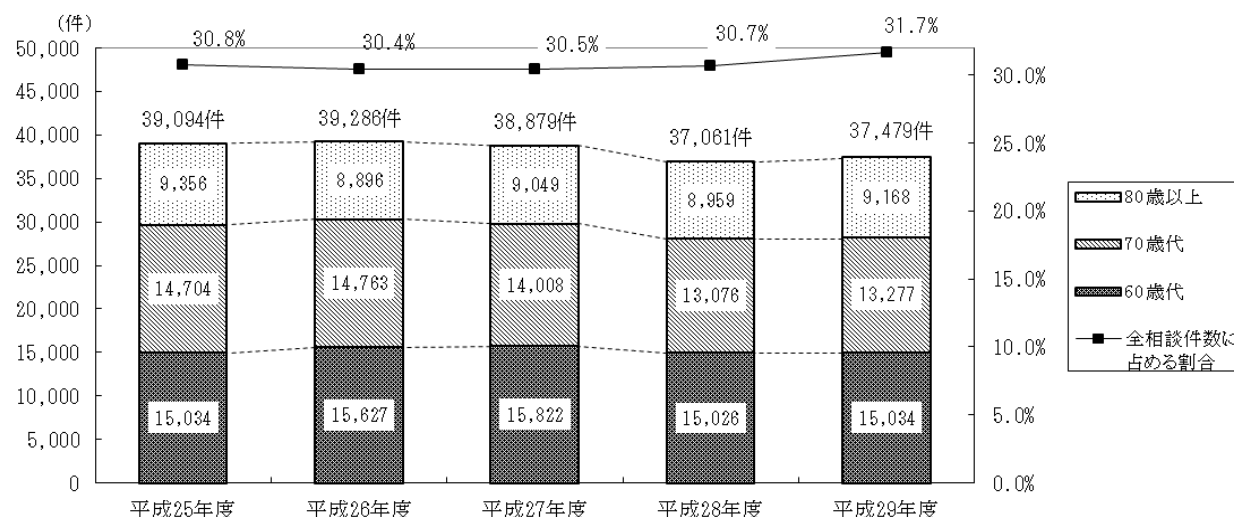
## (2) 高齢者の相談 < 契約当事者が60歳以上である相談 >

① 高齢者の相談受付件数は37,479件であり、前年度に比べ1.1%の増加となった。全相談受付件数に占める割合は、平成25年度から継続して3割を超えている。

年代別では、全ての年代で前年度より相談件数が増加している。(図-4)

平均契約金額は178万円と、59歳以下の相談の平均金額106万円(相談全体の平均金額135万円)と比較して高額となっている。(表-1)

【図-4】 高齢者の相談受付件数の推移



【表-1】 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

② 高齢者の相談を商品・役務別に見ると、第1位「放送・コンテンツ等」、第2位「商品一般」となった。架空請求に関わる相談が多い。(表-2)

【表-2】 高齢者の相談の商品・役務分類 上位5位 (平成29年度)

(単位: 件)

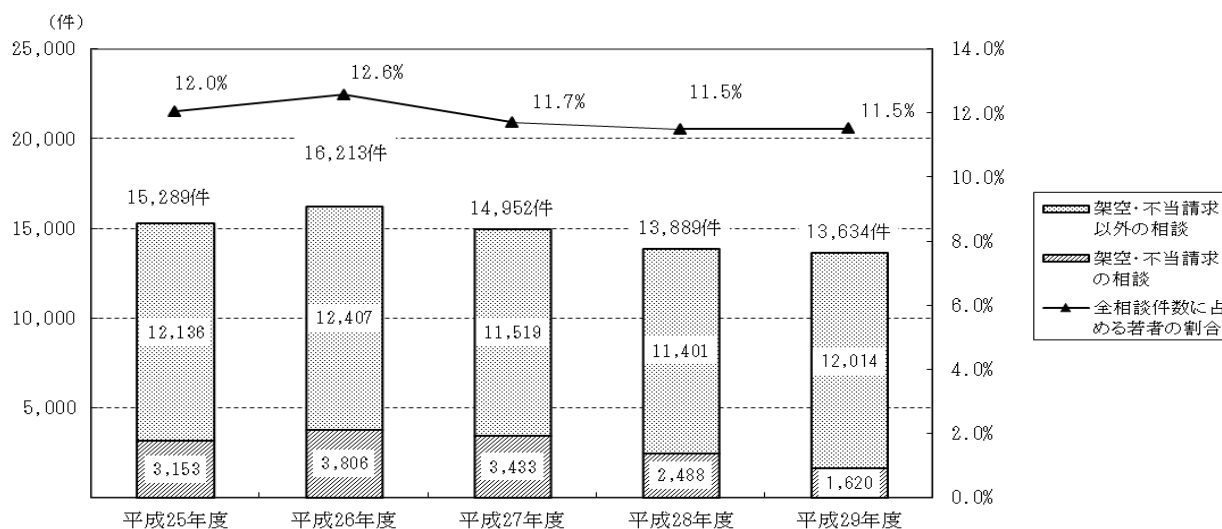
	商品・役務分類	29年度件数	28年度件数	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	5,956	6,627	89.9%	コンテンツ利用料にかかる架空請求、アダルト情報サイトの不当請求、テレビ放送サービス等
2	商品一般	3,105	1,674	185.5%	商品が特定されない消費料金の架空請求、不審なメールや電話、不用品の買取り等
3	工事・建築・加工	1,714	1,646	104.1%	屋根工事、衛生設備工事、塗装工事等
4	役務その他	1,554	1,867	83.2%	公的機関を装った個人情報削除サービス、廃品回収サービス、不動産仲介サービス等
5	インターネット通信サービス	1,305	1,347	96.9%	光ファイバー、プロバイダー契約等

### (3) 若者の相談 < 契約当事者が29歳以下である相談 >

① 若者の相談受付件数は13,634件となり、前年度に比べ1.8%の減少となった。若者の相談受付件数は、平成27年度以降緩やかに減少している。

一方で平成29年度の全相談受付件数に占める割合は、前年度と同じく全体の11.5%であった。(図-5)

【図-5】若者の相談受付件数の推移



② 若者の相談を商品・役務別に見ると、高齢者と同様に、「放送・コンテンツ等」が最も多い。第2位の「レンタル・リース・貸借」には、成人式当日に店舗が閉鎖され、後に破産した振り袖レンタル事業者の相談を含み、成人式の翌日から3月末までに、当該事業者のレンタルサービスにかかる相談件数は176件であった。また第3位の「理美容」では、脱毛エステに関する相談が増加している。(表-3 下表)

【表-3】若者の相談の商品・役務分類 上位5位 (平成29年度) (単位: 件)

商品・役務分類	29年度件数	28年度件数	対前年度比	主な項目
1 放送・コンテンツ等	2,331	3,005	77.6%	コンテンツ利用料にかかる架空請求、アダルト情報サイトの不当請求、テレビ放送サービス等
2 レンタル・リース・貸借	1,353	1,273	106.3%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金、車や晴れ着のレンタル等
3 理美容	982	744	132.0%	脱毛・痩身・美顔などのエステティックサービス等
4 教室・講座	888	778	114.1%	ビジネス教室、タレント・モデル養成教室、スポーツ・健康教室等
5 健康食品	555	375	148.0%	酵素食品、プロテイン、ダイエットサプリメント等 (定期購入契約を含む)

< 第3位の「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%
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%
その他理美容	121	127	95.3%

## II 相談の特徴

### (1) 相談受付件数の多い商品・役務と相談内容

- ① 平成29年度で相談件数が最も多い商品・役務は、有料サイト料金又はコンテンツ利用料の架空・不当請求に関する相談などの「放送・コンテンツ等」であり、相談全体の15.3%を占める。また架空請求にかかる相談が多い「商品一般」は、対前年度比159.0%と急増している。(表-4)

【表-4】相談受付件数の多い商品・役務分類 上位10位 (単位:件)

順位	商品・役務分類	29年度	28年度	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	18,151	21,580	84.1%	コンテンツ利用料にかかる架空請求、アダルト情報サイトの不当請求、テレビ放送サービス等
2	レンタル・リース・貸借	8,293	8,289	100.0%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金、車や晴れ着のレンタル等
3	商品一般	7,299	4,592	159.0%	商品が特定されない消費料金の架空請求、不審なメールや電話、不用品の買取り等
4	役務その他	4,772	6,031	79.1%	公的機関を装った個人情報削除サービス、廃品回収サービス、不動産仲介サービス等
5	移動通信サービス	4,033	4,193	96.2%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
6	インターネット通信サービス	3,875	4,348	89.1%	光ファイバー、プロバイダー契約等
7	健康食品	3,573	3,482	102.6%	酵素食品、プロテイン、ダイエットサプリメント等(定期購入契約を含む)
8	工事・建築・加工	3,390	3,396	99.8%	屋根工事、衛生設備工事、塗装工事等
9	教室・講座	2,582	2,383	108.4%	ビジネス教室、タレント・モデル養成教室、スポーツ・健康教室等
10	化粧品	2,385	1,830	130.3%	化粧品セット、化粧クリーム、脱毛剤、シャンプー等

※「相談その他」(2,848件)を除く

- ② 平成29年度で相談件数が最も多い相談内容は、「インターネット通販」であり、相談全体の26.4%を占める。また、前年度より増加が目立つのは、「架空請求」(25.5%増)である。(表-5)

【表-5】相談受付件数の多い内容キーワード分類 上位10位 (単位:件)

順位	内容キーワード分類	29年度	28年度	対前年度比
1	インターネット通販	31,260	33,381	93.6%
2	解約一般 ※1	29,129	28,600	101.8%
3	返金	14,586	14,215	102.6%
4	架空請求	12,180	9,705	125.5%
5	説明不足	10,986	11,097	99.0%
6	契約書・書面一般 ※2	10,877	10,457	104.0%
7	高価格・料金	10,379	10,770	96.4%
8	信用性	8,590	8,992	95.5%
9	電子広告	8,282	8,334	99.4%
10	クレーム処理	8,085	8,277	97.7%

※1 「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2 「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

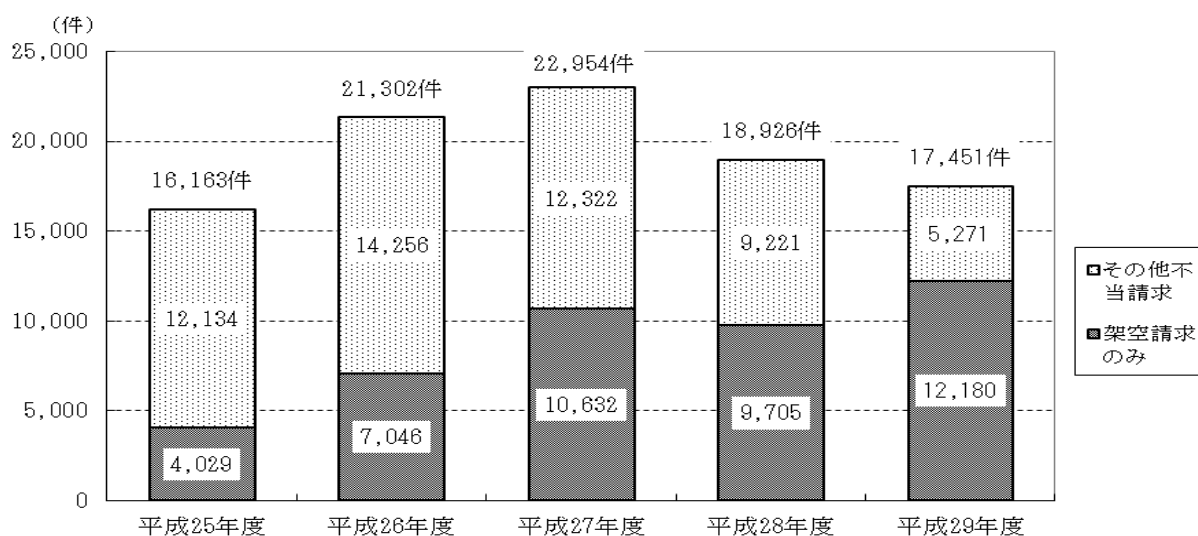
## (2) 架空・不当請求に関する相談

① 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※」に関する相談受付件数は17,451件で、前年度に比べ7.8%の減少になった。平成28年度以降、「架空・不当請求」に関する相談受付件数は減少傾向にある。

ただし「架空請求」のみを抜き出すと、平成29年度は12,180件と過去5年間で最も多い。(図-6)

(※内容キーワードに「架空請求」「不当請求」「ワンクリック請求」のいずれかを含むもの)

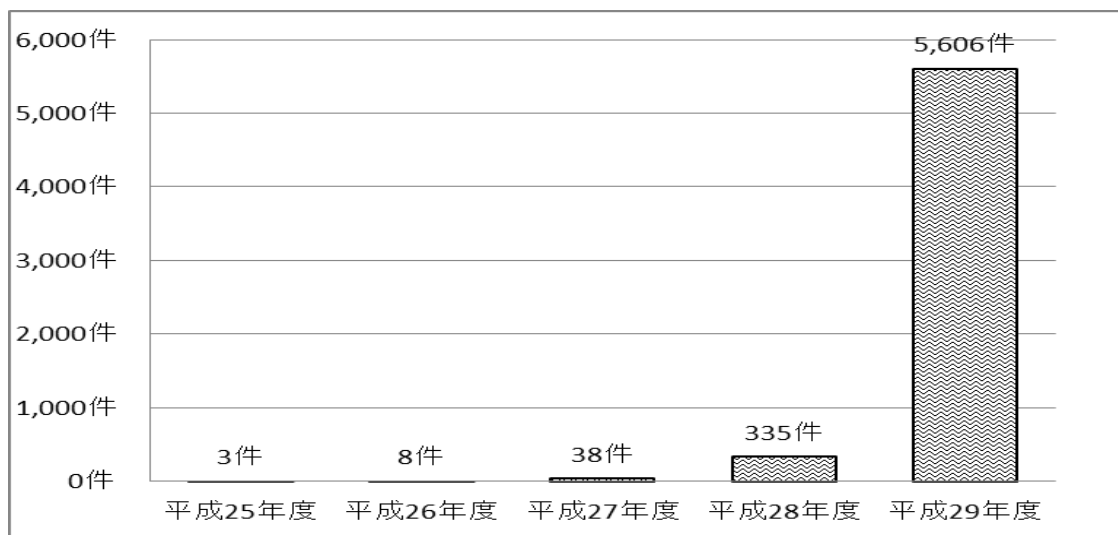
【図-6】 架空・不当請求に関する相談受付件数の推移



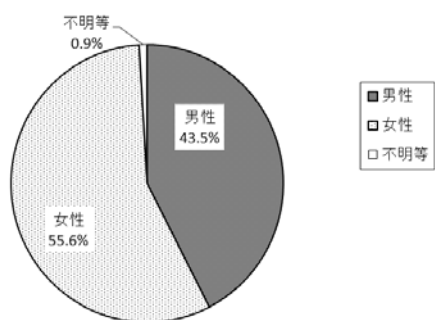
② 大手通信販売サイト事業者を名乗る相手方から、スマートフォンに「コンテンツ利用料が未納であり、本日中に連絡しないと法的手段を取る」などのSMSが送信され、驚いて連絡先に電話をすると、弁護士費用、和解費用などと称して高額な金銭の支払いを請求されるという架空請求の相談が平成29年度は5,606件と急増した。(図-7)

男女別では女性が55.6%と半数を超え、年代別では60歳代が最も多い。(図-8)(表-6)

【図-7】 大手通信販売サイト事業者を名乗る架空請求の相談受付件数の推移



【図－8】 契約当事者の男女別割合



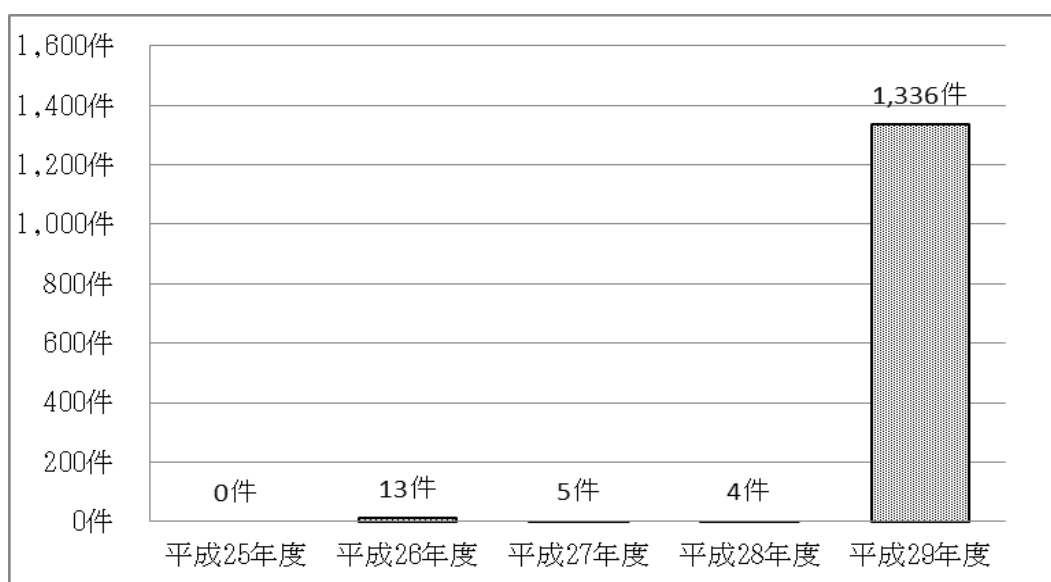
【表－6】 契約当事者の年代別割合（単位：件）

	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	41	1	4100.0%
20歳代	358	12	2983.3%
30歳代	530	33	1606.1%
40歳代	1,019	72	1415.3%
50歳代	1,269	75	1692.0%
60歳代	1,345	79	1702.5%
70歳以上	818	47	1740.4%
不明等	226	16	1412.5%
計	5,606	335	1673.4%

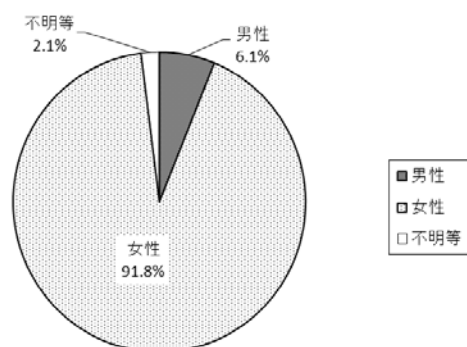
③ 国の機関を想起させる名称で、消費者宅に「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と称するはがきを送付し電話をさせ、金銭要求する架空請求の相談が、平成29年度は1,336件と急増した。（図－9）

男女別では9割以上が女性で、年代別では60歳代が最も多い。（図－10）（表－7）

【図－9】 国の機関を想起させる架空請求の相談受付件数の推移



【図－10】 契約当事者の男女別割合



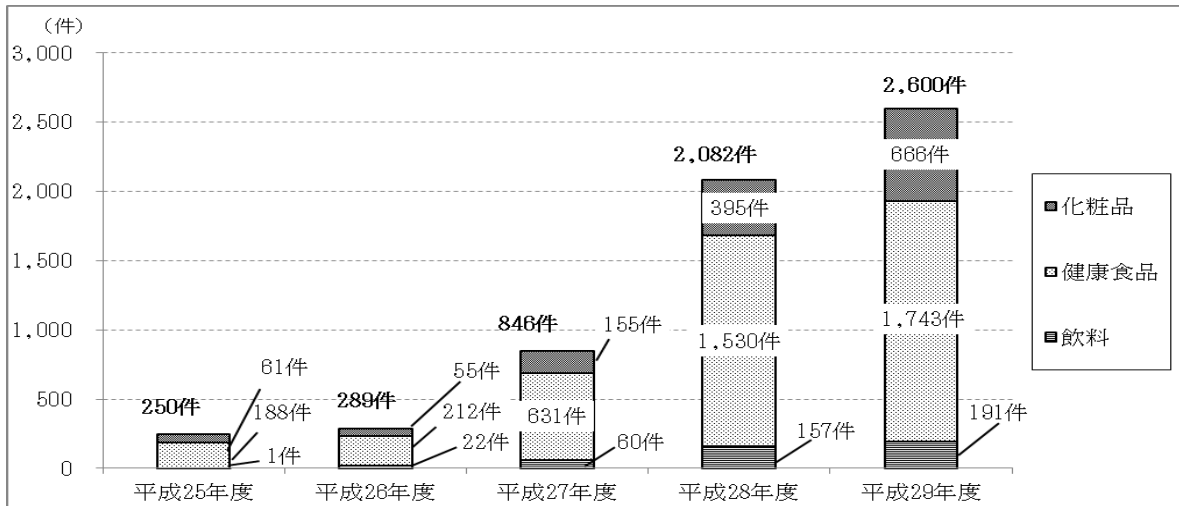
【表－7】 契約当事者の年代別割合（単位：件）

	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	0	0	-
20歳代	2	0	-
30歳代	7	0	-
40歳代	25	0	-
50歳代	237	1	23700.0%
60歳代	596	0	-
70歳以上	368	2	18400.0%
不明等	101	1	10100.0%
計	1,336	4	33400.0%

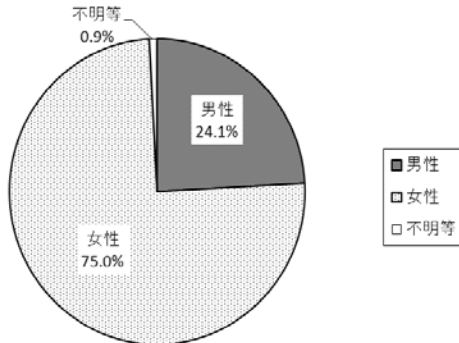
### (3) 健康食品等の「定期購入」に関する相談

インターネット通販等で、1回だけのお試しのつもりで健康食品や化粧品などの購入を申し込んだら、実は、4～6回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が前年度に急増したが、平成29年度はさらに増加している。(図-11) 男女別では75.0%が女性であり、年代別で見ると40、50歳代の相談が特に多い。(図-12) (表-8)

【図-11】「定期購入」に関する相談受付件数の推移



【図-12】契約当事者の男女別割合



【表-8】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	164	111	147.7%
20歳代	312	196	159.2%
30歳代	379	376	100.8%
40歳代	649	567	114.5%
50歳代	543	448	121.2%
60歳代	286	174	164.4%
70歳以上	153	102	150.0%
不明等	114	108	105.6%
計	2,600	2,082	124.9%

### (4) 「仮想通貨」をめぐる投資や利殖に関する相談

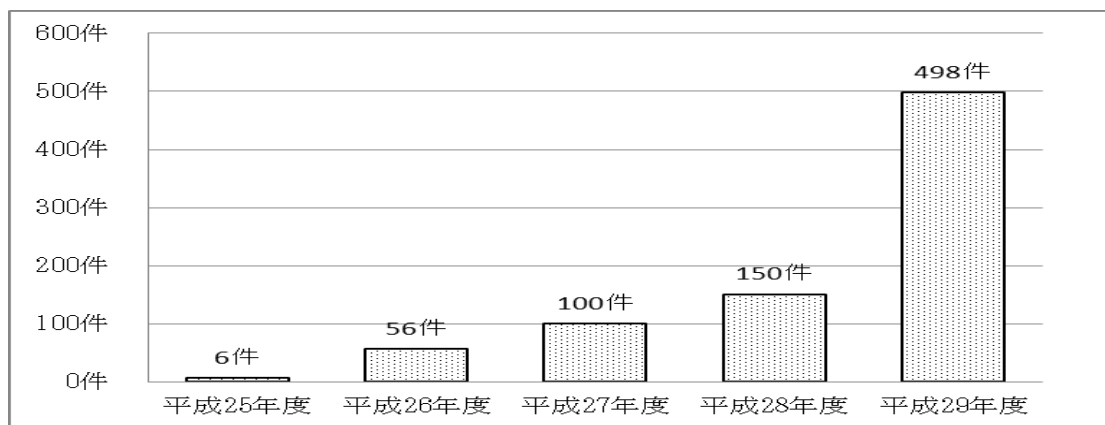
インターネットを通じて電子的に取引される「仮想通貨※」に関する相談が増加しており、前年度の150件から平成29年度は498件と232.0%の増加率となっている。(図-13)

中でも「知人から儲かると勧められて、よく分からないまま仮想通貨に投資したが、事業者と連絡が取れなくなり、仮想通貨も引き出せない」などの実態が不明で詐欺的な取引の相談が増加している。また「儲かるという広告を見て、インターネット上で仮想通貨を自動売買するというシステムの情報を十数万円で購入したが、思うように儲からない」など、仮想通貨の取引にかかる「情報商材」の相談も多く寄せられている。

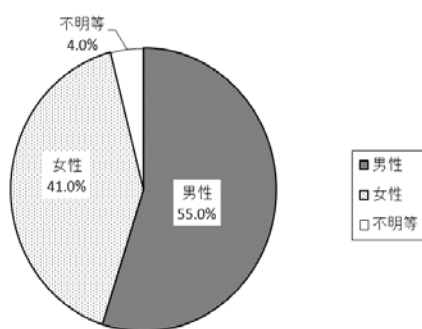
契約当事者の男女別の割合は男性が55.0%と半数を超える。また契約当事者の年代別割合は40歳代が最も高い。(図-14) (表-9)

(※：商品・役務、相談内容に「仮想通貨」を含むもの)

【図-13】「仮想通貨」に関する相談受付件数の推移



【図-14】契約当事者の男女別割合



【表-9】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	6	0	-
20歳代	43	7	614.3%
30歳代	89	21	423.8%
40歳代	97	14	692.9%
50歳代	81	21	385.7%
60歳代	59	19	310.5%
70歳以上	76	54	140.7%
不明等	47	14	335.7%
計	498	150	332.0%

## (5) 「原野商法」の二次被害に関する相談

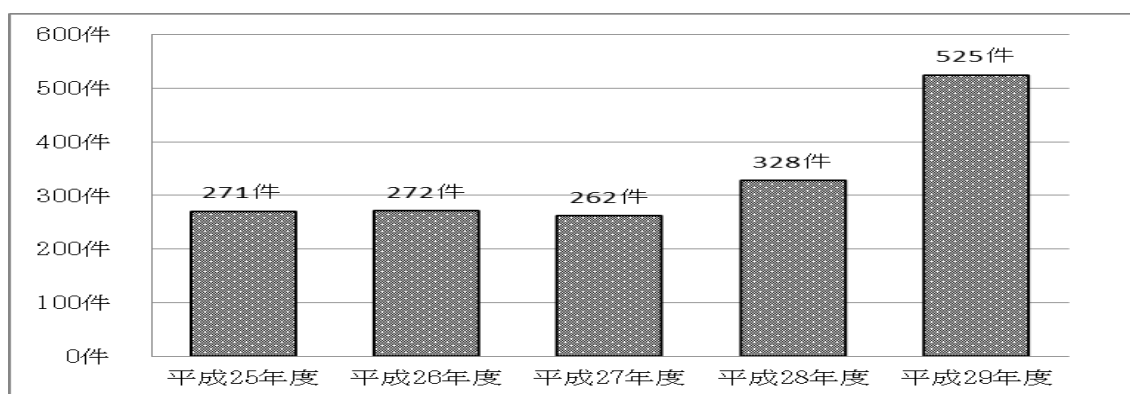
- ① 過去に原野商法の被害にあった消費者に「土地を高く買い取る」等、虚偽の説明で勧誘し、売却のためと称する手数料を支払わせたり、新たな原野を購入させたりする二次被害の相談が増加している。

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-15)

- ② 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。

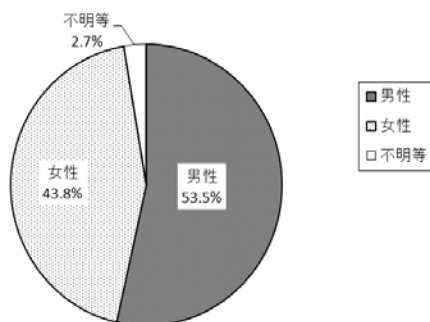
(図-16) (表-10)

【図-15】「原野商法」の二次被害に関する相談受付件数の推移





【図-16】 契約当事者の男女別割合



【表-10】 契約当事者の年代別割合 (単位: 件)

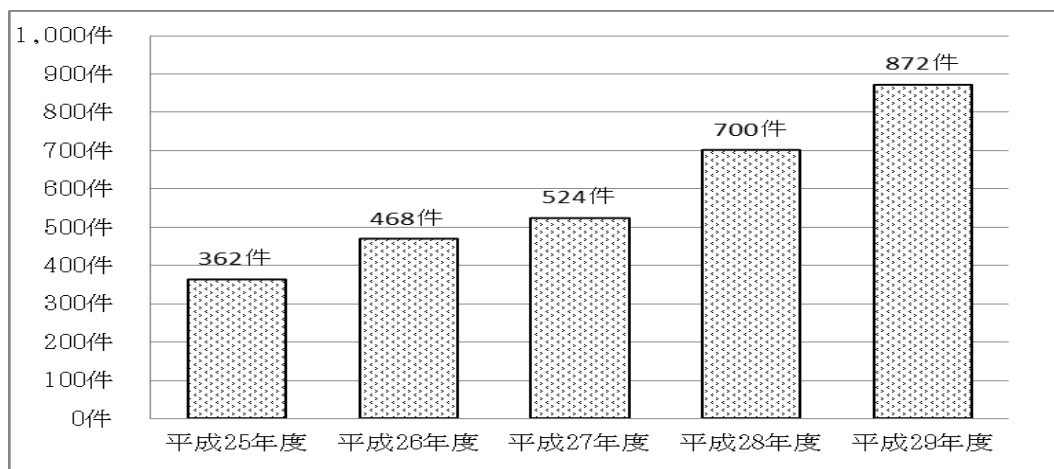
	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	0	0	-
20歳代	0	0	-
30歳代	0	2	0.0%
40歳代	4	3	133.3%
50歳代	27	11	245.5%
60歳代	64	30	213.3%
70歳以上	390	262	148.9%
不明等	40	20	200.0%
計	525	328	160.1%

## (6) 「インターネットを利用した個人間売買」に関する相談

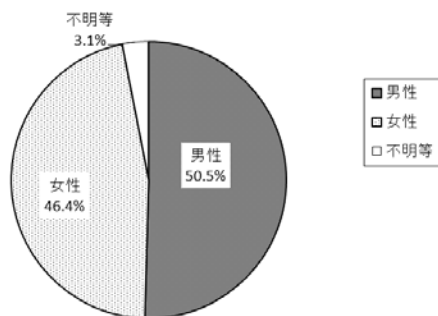
インターネット上で個人同士が商品や役務を取引するフリーマーケットのアプリサービスの利用が広がり、「商品が偽物だった」「代金が支払われない」など売り手、買い手双方からの個人間売買に関する相談が増加している。前年度の700件から平成29年度は872件に増加し、24.6%の伸びとなっている。(図-17)

男女別では男性、女性ほぼ半分となっている、また年代別では30歳代の相談が最も多いが、50歳代以上の相談も急増している。(図-18) (表-11)

【図-17】 「インターネットを利用した個人間売買」に関する相談受付件数の推移



【図-18】 契約当事者の男女別割合



【表-11】 契約当事者の年代別割合 (単位: 件)

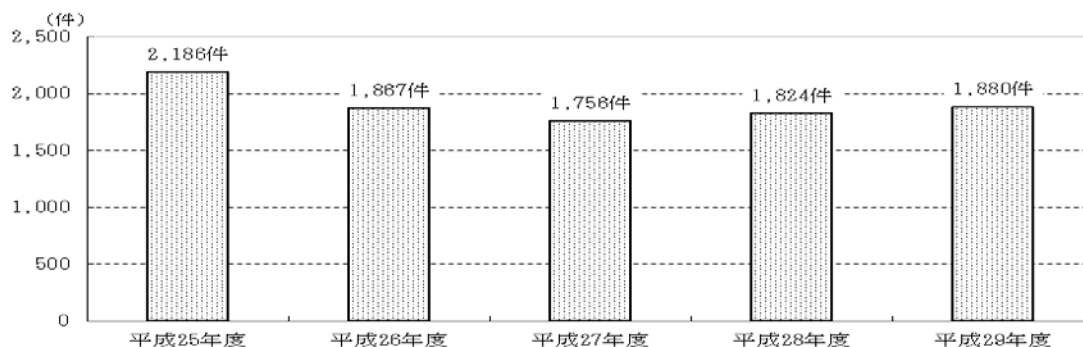
	29年度	28年度	対前年度比
20歳未満	51	42	121.4%
20歳代	163	157	103.8%
30歳代	223	187	119.3%
40歳代	185	155	119.4%
50歳代	102	73	139.7%
60歳代	47	15	313.3%
70歳以上	11	4	275.0%
不明等	90	67	134.3%
計	872	700	124.6%

## (7) 「危害」に関する相談

① 「危害」に関する相談はこの数年、同水準で推移しており、平成29年度は1,880件であった。(図-19)

(※危害：商品・役務・設備等に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談)

【図-19】「危害」に関する相談受付件数の推移



② 「危害」の原因となった商品・役務では、「医療」「化粧品」「理美容」など美容や美容医療に関するもの、サプリメントなどの「健康食品」、「外食・食事宅配」など食品に関するものが多い。(表-12)

第2位の「化粧品」が前年度に比べて55.2%増加しているが、インターネット通信販売で定期購入した化粧品を使用したところ、湿疹、炎症、かぶれ等が出たといった相談が増加したことによる。

【表-12】「危害」に関する相談の商品・役務分類 上位5位

(単位：件)

順位	商品・役務分類	29年度	28年度	対前年度比	主な危害内容
1	医療	329	283	116.3%	美容医療などによる皮膚障害、熱傷等
2	化粧品	256	165	155.2%	基礎化粧品などによる皮膚障害等
3	健康食品	255	267	95.5%	健康食品による嘔吐・下痢・腹痛等の消化器障害、中毒等
4	理美容	158	175	90.3%	エステティックサービスなどによる皮膚障害、熱傷等
5	外食・食事宅配	75	77	97.4%	外食などによる嘔吐・下痢・腹痛等の消化器障害、中毒等