

# 平成27年度の消費生活相談の状況

滋賀県総合政策部県民活動生活課  
滋賀県消費生活センター

滋賀県内の消費生活相談窓口で平成27年度に受け付けた消費生活相談の概要を取りまとめたものです。

## 平成27年度消費生活相談の件数と特徴

～件数～

- 滋賀県内の消費生活相談件数は13,337件で、平成25年度以降は横ばい

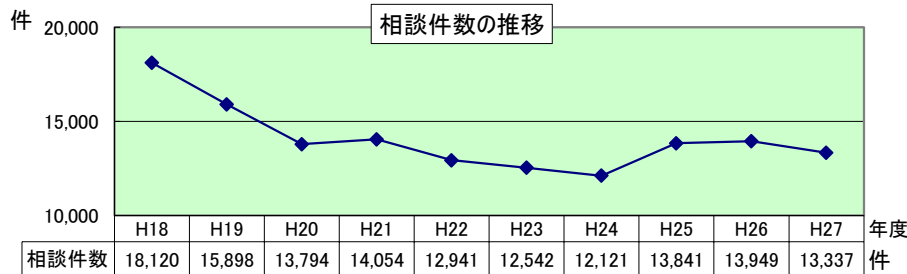
～特徴～

- アダルト情報サイト料金等の不当請求に関する相談は1,855件、全体の約14%
- 高齢者(65歳以上)の相談件数は全体の約3割を占め、高止まりで推移
- 若年層のマルチ取引 2年連続で増加
- インターネット通信サービスに関する相談が急増

## I 総括

### 1 相談件数

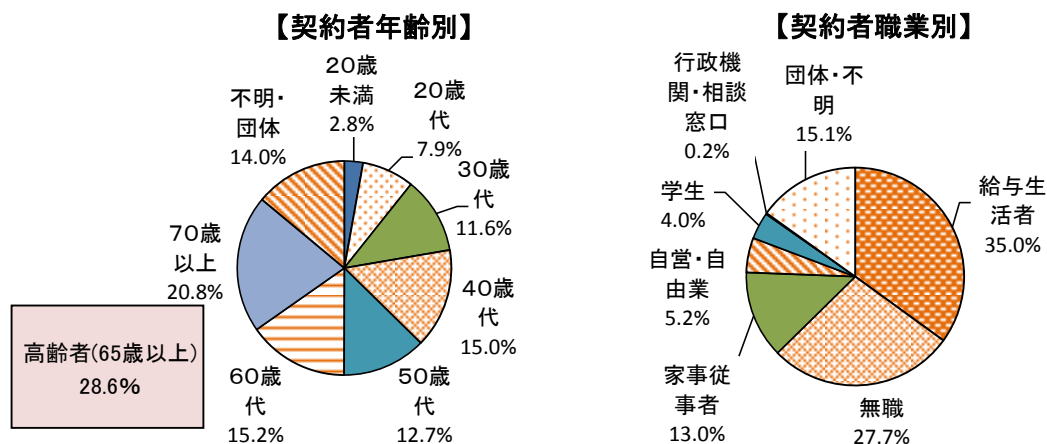
平成27年度に県および市町の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は、13,337件で、前年度に比べ612件、4.4%減少しました。



### 2 契約者(※)の属性

※契約者とは、相談の原因となった契約をした(しようとした)人のことで、例えば、母親がした契約のことで娘が相談した場合は、母親のことを指します。

相談件数を契約者の年齢別に見ると、「70歳以上」の占める割合が20.8%と最も高く、次いで「60歳代」で15.2%となっています。職業別では、「給与生活者」が最も高く、次いで「無職者」の占める割合が高くなっています。



※比率は、小数点以下第2位で四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。(以下の表も同様)

### 3 商品・サービス別

商品・サービス別に見ると、「デジタルコンテンツ」（アダルト情報サイト、出会い系サイトなどインターネット上で得られる情報・サービス）に関する相談が前年度に引き続き最も多く、2,322件あり、全体の17.4%を占めています。

また、光回線などのインターネット接続やプロバイダ契約等に関する相談「インターネット通信サービス」や、スマートフォン、モバイルデータ通信に関する相談「移动通信サービス」の件数が上昇しています。

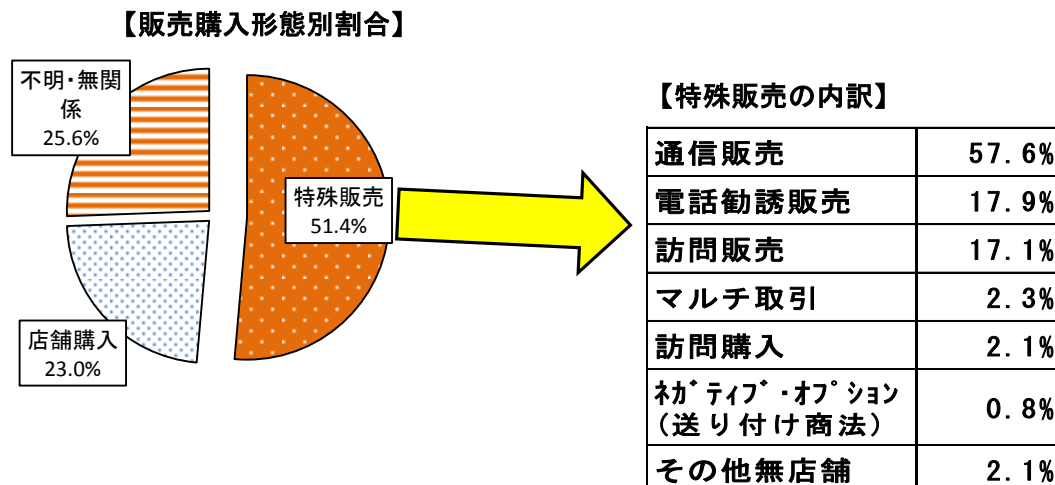
「行政サービス」では、年金の個人情報流出やマイナンバー制度の開始に便乗して、公的機関をかたった不審電話での相談が増加しました。

平成27年度			26年度	25年度	24年度
順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	順位	順位
1	デジタルコンテンツ (アダルト情報サイト、出会い系サイトなどインターネット上で得られる情報・サービス)	2,322	1	1	1
2	商品一般 ※	760	2	3	5
3	インターネット通信サービス	615	4	8	8
4	フリーローン・サラ金	507	3	4	2
5	賃貸住宅	375	6	6	4
6	工事・建築	361	5	5	6
7	健康食品	295	7	2	3
8	自動車	256	8	7	7
9	移动通信サービス	231	14	10	11
10	行政サービス	198	22	18	17

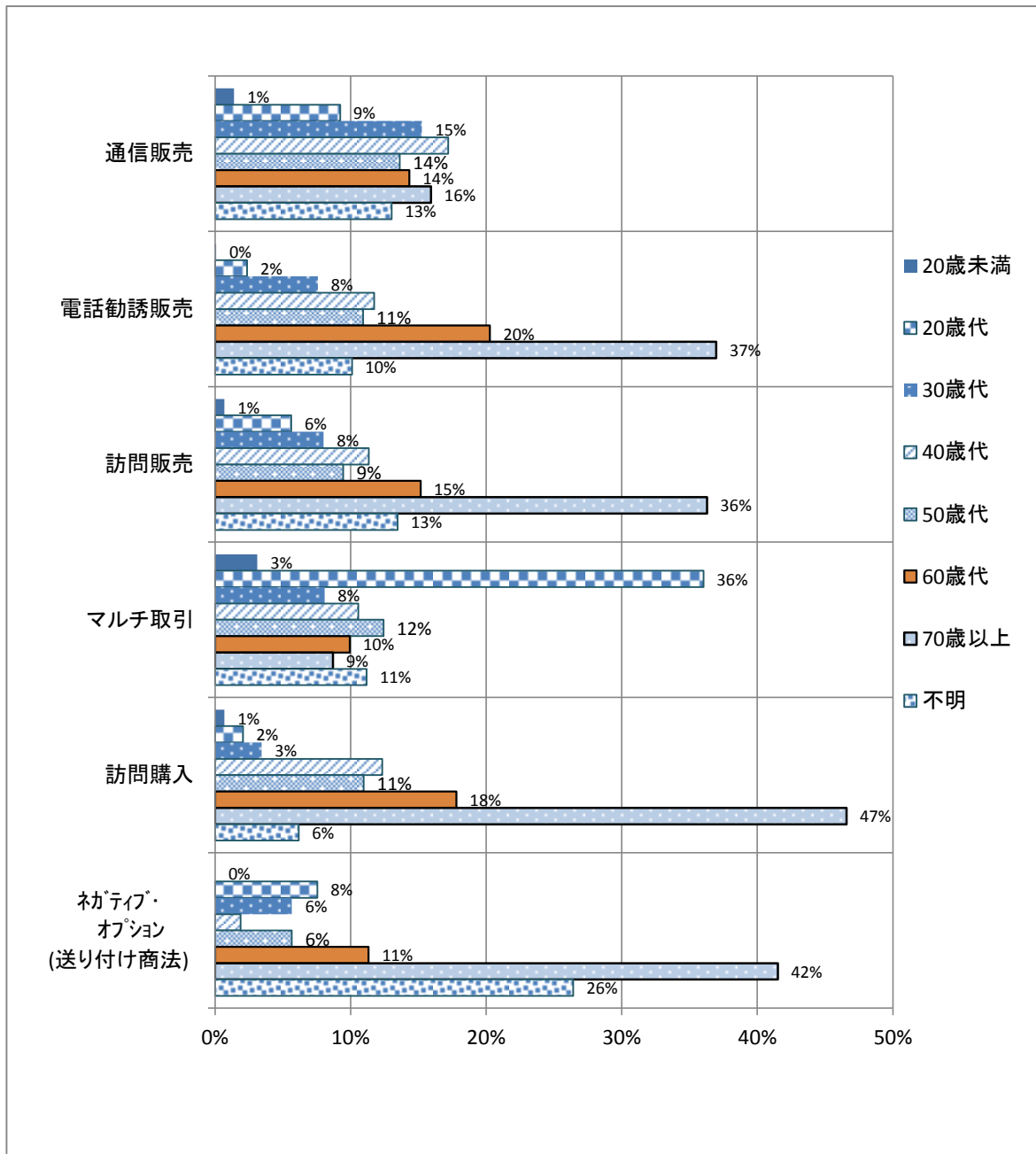
※ 商品一般とは、商品・役務を特定できない、または特定する必要のないものをいいます。たとえば、商品券やプリペイドカードに関する相談のほか、何に関する請求か不明な架空請求に関する相談などがこれに該当します。

### 4 販売購入形態別

相談の内容を販売購入形態別に見ると、「特殊販売」（通信販売や電話勧誘販売など店舗以外の販売形態）に関するものは51.4%と約5割を占め、そのうち57.6%は「通信販売」によるものとなっています。



販売購入形態について契約者の年代別に相談割合をみると、「70歳以上」の高齢者は、「電話勧誘販売」、「訪問販売」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」(送り付け商法)の各形態で1位となっています。また、「マルチ取引」では、「20歳代」が目立って高くなっています。



## 5 危害・危険

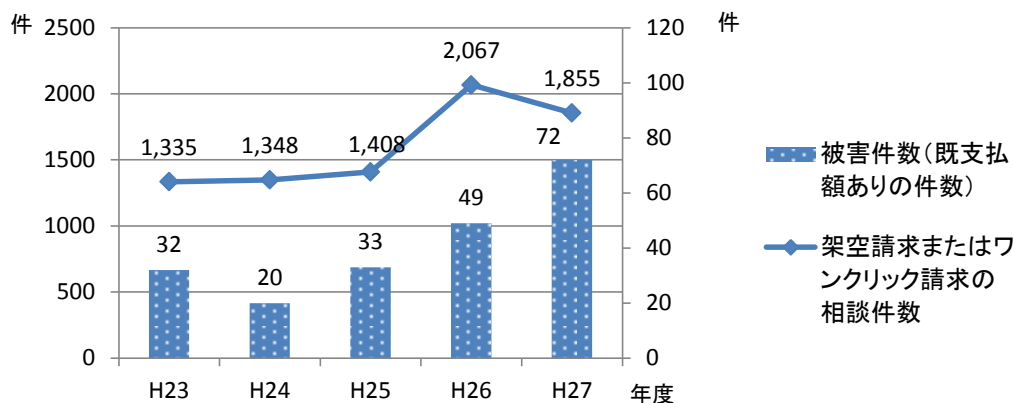
商品やサービスで身体に危害が及んだという「危害」の相談は119件で、前年度131件と比べ12件減少しました。このうち、医療や美容エステなどの保健福祉サービスに関する相談が38件と最も多く、次に食料品が23件、家事用品などの住居品が18件と続いています。

## Ⅱ 平成27年度における特徴的な相談内容

### 1 アダルト情報サイト料金等の不当請求に関する相談は1,855件、全体の約14%!!

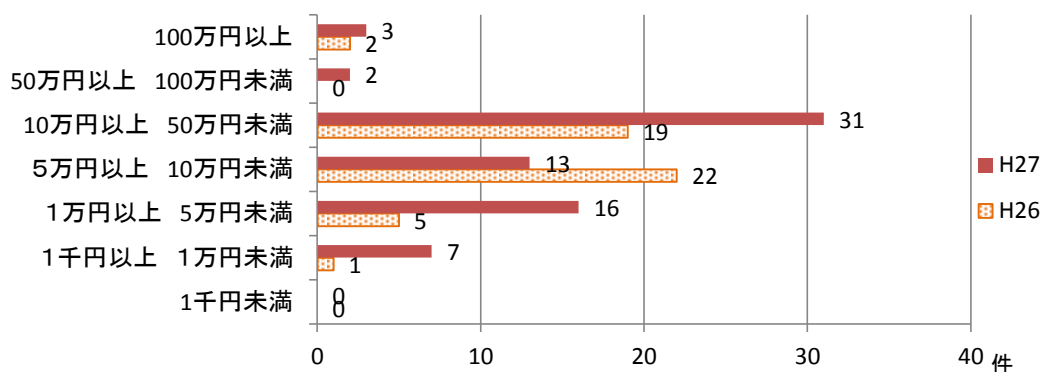
アダルト情報サイト等のインターネットサービスにかかる料金を不当に請求されるといった相談件数が1,855件あり、相談件数全体に占める割合は13.9%と、非常に高い割合となっています。そのうち、金銭的被害にあった件数は72件あり、前年度の49件から約1.5倍増加しています。

【不当請求(架空請求・ワンクリック請求)の相談件数と被害件数の推移】



また、これら不当請求における1件あたりの被害金額も増加しています。「10万円以上50万円未満」の相談が31件と最も多く、前年度は「被害金額5万円以上10万円未満」の相談が22件と最も多かったことから、被害金額が上昇しています。

【不当請求(架空請求・ワンクリック請求)の被害金額別相談件数】



#### 事例1

##### 《電子マネーで支払ったアダルトサイト料金》

「アダルトサイトの未納料金がある」とSMS(ショートメッセージサービス)がきたため、記載のあった業者に電話をしてしまった。名前と電話番号を聞かれ、「有料動画を見た分の料金」として、32万円を請求された。プリペイド型電子マネーをコンビニエンスストアで購入し、そのカード番号を電話で伝えるよう指示されたため、そのとおりにした。その後も、弁護士を名乗る人物から電話があり、「まだ129万円分の支払いが残っている。2か月以内に支払わないと身辺調査する」と言われた。どうすればよいか。(30歳代 男性からの相談)

##### 《消費者へのアドバイス!!》

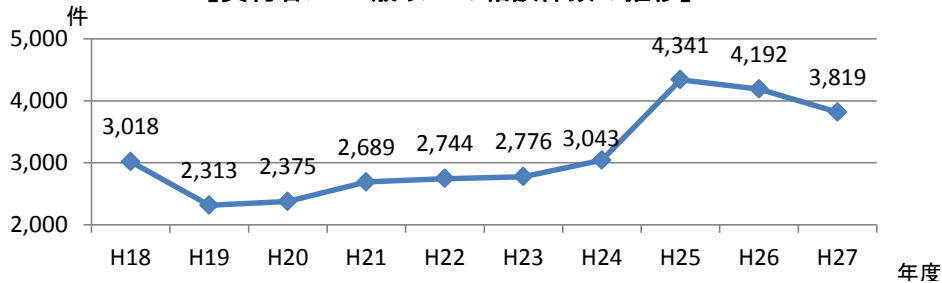
- ☞ 覚えのない請求の電話・メールには、簡単に連絡や返信をしないようにしましょう。業者に連絡することで個人情報を知られ、さらに請求を受けるおそれがあります。
- ☞ 相手から言われるままにプリペイドカード等を購入したり、カード番号を伝えたりしないようにしましょう。相手にカード番号を伝えることはお金を渡したのと同じこととなり、その価値を取り戻すのは困難になります。

## 2 高齢者(65歳以上)の相談件数は全体の約3割を占め高止まりで推移！

高齢者（65歳以上）の相談件数は3,819件で、前年度と比べて373件減少しました。しかし、平成24年度以降4年連続で3,000件を超えており、高止まりで推移しています。全相談件数に占める割合は28.6%と約3割近くを占めています。

日中、高齢者は家にいることが多いため、電話をして商品を契約させる「電話勧誘販売」、業者が家に来て商品・サービスを契約させる「訪問販売」や、注文をしていないのに商品を送りつけるといった「ネガティブ・オプション」（送りつけ商法）での相談が後を絶ちません。

【契約者が65歳以上の相談件数の推移】



### 事例2

#### 《屋根工事の点検商法》

近所で工事をしているので挨拶に来たと業者が来訪し、「あなたの家の屋根を見たら、鬼瓦がずれている。雨水が入るので直すのがよい、見積りは無料」と言われた。業者が2階の屋根に上り、カメラで撮影してきた写真を見せられると屋根は漆喰が剥がれており、困ったと思った。見積り金額は176万円だったが144万円になり、最終的に130万円にすると言われ、どうせ直さないといけなければと思い、契約した。後で、近所の工事済みの家を見ると、酷い工事内容だったので解約したい。（70歳代女性からの相談）

#### 《消費者へのアドバイス!!》

- ☞ 「瓦が浮いている」などの説明が事実ではない場合もあります。決してその場では契約せず、相手の言うことが事実なのか、必要な工事かどうかなどを、家族や周囲の人に相談しましょう。
- ☞ 工事を頼む際には、複数業者から見積りをとることも大切です。
- ☞ 訪問販売の場合、工事が終わっていてもクーリング・オフができる場合もあります。

事業者が消費者宅を訪問して物品を購入する「訪問購入」の相談件数は146件あり、そのうち、高齢者（65歳以上）からの相談件数は73件で、半数を占めています。

### 事例3

#### 《貴金属を要求する訪問購入業者》

電話で「古い本を買い取る」と言われたため、来訪を承諾した。しかし、来訪直後に業者から「貴金属・切手等はないか」と聞かれ、指輪4点と切手等を出した。業者は指輪4点を合計2万円で購入するとして書面を書いた。住所・氏名等を書面に記入したがその他の項目は記載した覚えはなく、クーリングオフに関する説明もなかった。業者が帰ってから書面を見返すと、4点渡したはずなのに3点の記載しかない。最初は本の買取りと言っていたのに全く違うものを買取られてしまった。取り戻したい。（70歳代女性からの相談）

#### 《消費者へのアドバイス!!》

- ☞ 契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリングオフができます。書面を受け取ったらその場で業者の連絡先、物品の種類や特徴、購入価格を確認しましょう。
- ☞ 買い取ってもらうもの以外のものは業者に見せないようにしましょう。見せるよう要求されてもはっきり断りましょう。

高齢者を被害から守るためには、家族や地域の方々の「見守り」が重要です！

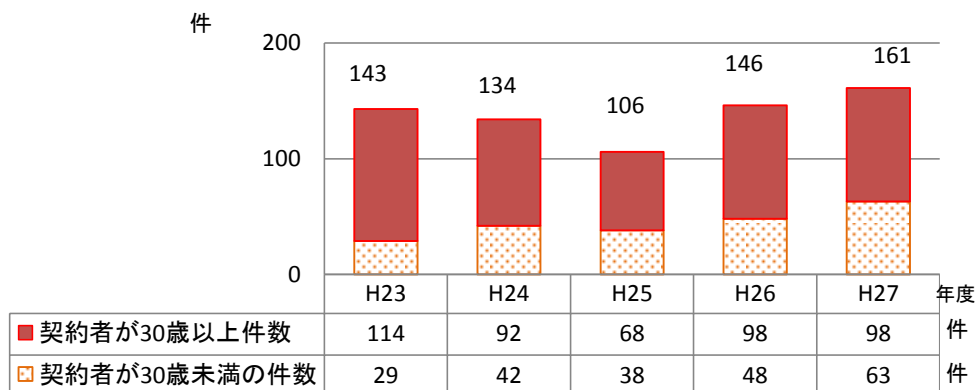
- ①声をかける（困っていることはないか聞いてみる）
- ②話を聞く（一緒に解決方法を考える）
- ③つなぐ（被害にあったら消費生活センターへの相談をすすめる）ことを心がけましょう。

### 3 若年層のマルチ取引 2年連続で増加！

「特殊販売」の一つである「マルチ取引」の相談件数は161件で、前年度146件から15件増加しました。30歳未満の若年層を契約者とする相談が2年連続で増加しています。

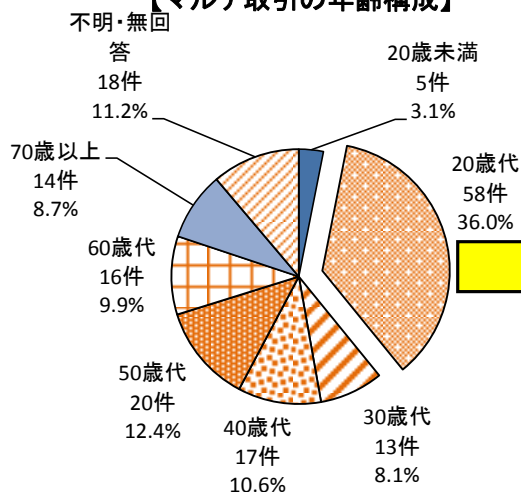
※マルチ取引とは、商品やサービスを契約して、次は自分が買い手を探し加入させることによりマージンが得られる仕組みで、次々に販売組織に加入させピラミッド式に拡大させていく商法です。

【マルチ取引の相談件数】



特に20歳代が58件と、「マルチ取引」での全相談件数の3分の1以上を占めており、その内容は「健康食品」が最も多く、「内職・副業」や「ファンド型投資商品」といった実体はよくわからないサービスでの相談も多くなっています。

【マルチ取引の年齢構成】



【マルチ取引の20歳代の主な商品・サービス】

商品・役務名	件数
健康食品	16
内職・副業	10
化粧品	9
ファンド型投資商品	4
不明・その他	19
計	58

#### 事例4

##### 《友人から誘われたビジネス会員の契約》

中学の時の同級生から儲かるビジネスの話があると喫茶店に呼び出された。社員を名乗る人物から、海外不動産の広告掲載料が入るシステムと、人を紹介したら報酬が入るといふ新しいビジネスとの説明をされ、「会員になるには1口30万円で、2口入ると上位からスタートできる」と言われた。お金が用意できないと伝えると消費者金融を案内され、60万円借りて別の社員に現金を手渡した。数日後やめたいと思ふ同級生と社員に連絡したが引き留められている。クーリングオフしたい。(20歳代 男性からの相談)

##### 《消費者へのアドバイス!!》

- ☞ 友人など親しい人からの誘いであっても、必要なればきっぱりと断りましょう。自分が勧誘することで人間関係を壊してしまうおそれがあります。
- ☞ 「簡単に儲かる」などの甘い言葉を信じて、安易に契約しないようにしましょう。借金をして契約しても、実際には利益をあげることができず、借金だけが残り多重債務に陥る危険もあります。

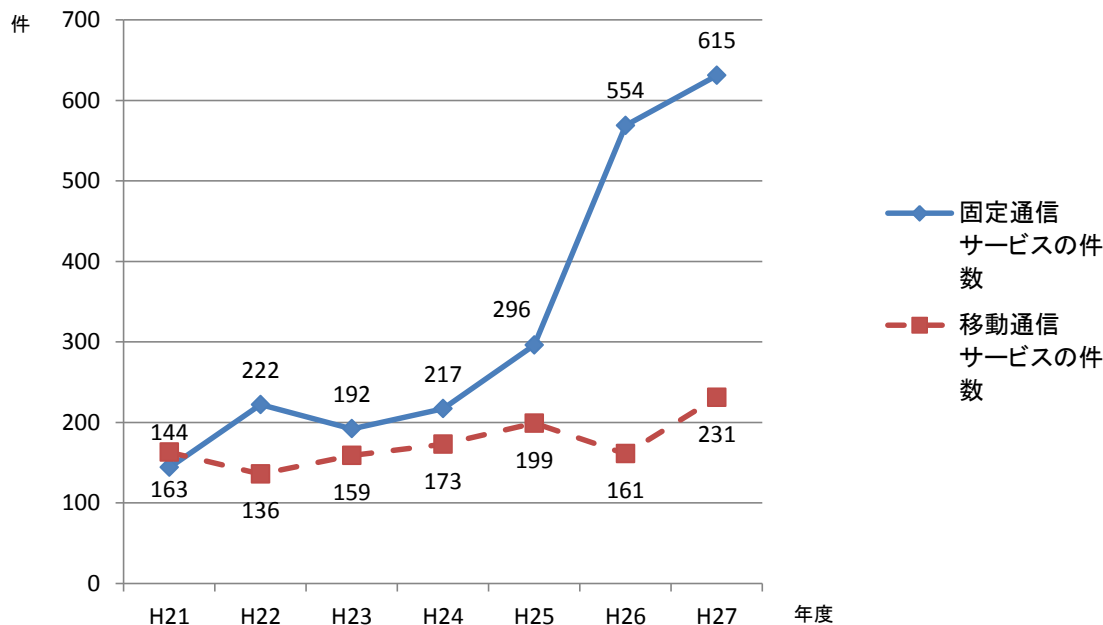
## 4 インターネット通信サービスに関する相談が急増！

「インターネット通信サービス」に関する相談件数が年々増加しています。パソコンの光回線やプロバイダなどに関連する「固定通信サービス」での相談件数は615件で、前年度554件から61件増加し、平成25年度からの2年間で、2倍以上になりました。

また、携帯電話やスマートフォン等に関連する「移動通信サービス」は231件で、前年度161件から70件増加しました。

平成27年2月より、多くの新規参入事業者がNTT東日本およびNTT西日本から光回線サービスの卸売を受け、この光回線サービスとプロバイダや携帯電話等を組み合わせた独自のサービスを開始しました。消費者が十分な理解のないままに契約し、「現在契約しているサービスの解約料金が発生した」といった相談が多く寄せられました。

【インターネット通信サービスの相談件数の推移】



### 事例5

#### 《電話勧誘で契約した光回線》

電話で大手電話会社の関連会社を名乗り、光回線契約を切り替えると今より料金が安くなると勧誘され、光回線を契約した。切り替え直後は料金が安かったが、毎月料金が値上がりし、4か月後には以前より3,000円近く高くなっていた。回線事業者から電話で話が違うからやめたいと伝えると、事実確認して後日回答すると言われたが放置されている。勧誘時の説明と違うので解約したい。(60歳代 男性からの相談)

#### 《消費者へのアドバイス!》

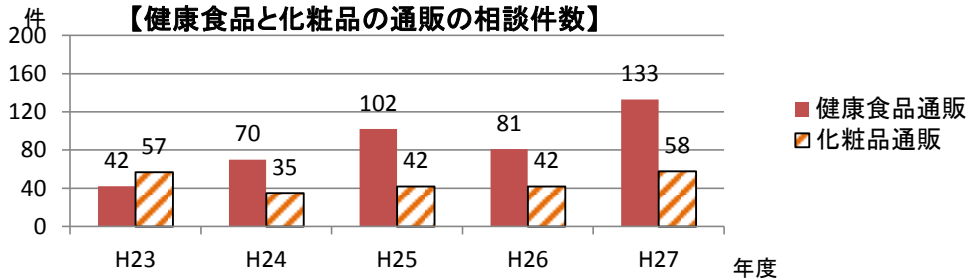
- ☞ 光回線サービスの卸売による新規参入事業者のサービス開始や初期契約解除制度(※)の導入など、インターネット通信サービスをとりまく状況は日々変化しており、契約内容が多様化・複雑化しています。
- ☞ 事業者から「今より安くなる」と言われても、安易に契約しないようにしましょう。契約する場合は、料金以外の内容(解約条件、オプションサービスの有無など)もしっかり確認しましょう。

※ 光回線やプロバイダ等の電気通信サービスの契約は、電話勧誘や訪問勧誘でのトラブルが多発しても特定商取引法の適用除外であるためクーリングオフが出来ませんでした。初期契約解除制度では(平成28年5月開始)、契約書面の受領日(一部例外的な場合あり)を初日とした8日が経過するまでの間は、契約先である電気通信事業者の合意なく、消費者の申し出により電気通信サービスの契約解除ができます。

## 5 その他の特徴等

### ◇ 健康食品・化粧品の通信販売

「健康食品」や「化粧品」の通信販売に関する相談件数が、それぞれ52件、16件増加しており、「お試し価格」「1回限り」での申込みのつもりが継続、定期購入となっていたという相談も多く見られました。



#### 事例6

##### 《定期コースとは知らずに購入した健康食品》

ネットでサプリメントのサイトを見つけ、初回は送料500円のみと書かれていたため注文した。商品が届き500円を支払ったが、その後再度商品が届き、定期コースになっていた。定期コースを申し込んだ覚えがなかったので、業者に苦情を申し入れたところ、「4か月のコースが前提となっており、そのことはネットに書いてある」と言われた。納得できない。(50歳代 女性からの相談)

##### 《消費者へのアドバイス!!》

- ☞ 注文する前に金額や送料、購入の条件、返品できる条件などを十分確認しましょう。インターネット通販の場合は、注文画面を印刷したり、注文確認メールを保存しておくようにしましょう。

### ◇ マイナンバー制度・電力小売自由化関連

マイナンバー制度に関連した相談は59件ありました。平成27年10月以降マイナンバー(個人番号)が通知されたため、10月から12月にかけて相談が急増しました。

また、電力小売自由化に関連した相談は32件あり、平成28年4月の電力小売自由化スタート直前の2月、3月に集中しました。

#### 事例7

##### 《公的機関をかたる不審電話》

一人暮らしの女性宅に夕方、市役所職員を名乗る男性から「明日、マイナンバーの番号とお金をおろすときの番号を教えてくださいに行きます」と電話があった。名前を聞いたが教えてもらえなかった。不審。(50歳代 女性からの相談)

##### 《消費者へのアドバイス!!》

- ☞ マイナンバー制度に便乗した勧誘電話の被害が発生しています。不審な電話は相手にせず、すぐに電話を切りましょう。
- ☞ 電力小売自由化に関しては、正確な情報を収集し、契約条件など内容をよく理解したうえで契約しましょう。便乗した勧誘にも気をつけましょう。

☆上記相談件数のデータは、すべて契約者についてのものです。

「困ったな」「変だな」と思ったら、1人で悩まずすぐに消費生活センターに相談してください

**滋賀県消費生活センター ☎0749-23-0999**

平日・土日9時15分から16時まで(祝日・年末年始除く)

**消費者ホットライン ☎188**

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります





## 平成27年度消費生活相談受付状況

滋賀県県民生活部県民活動生活課  
滋賀県消費生活センター

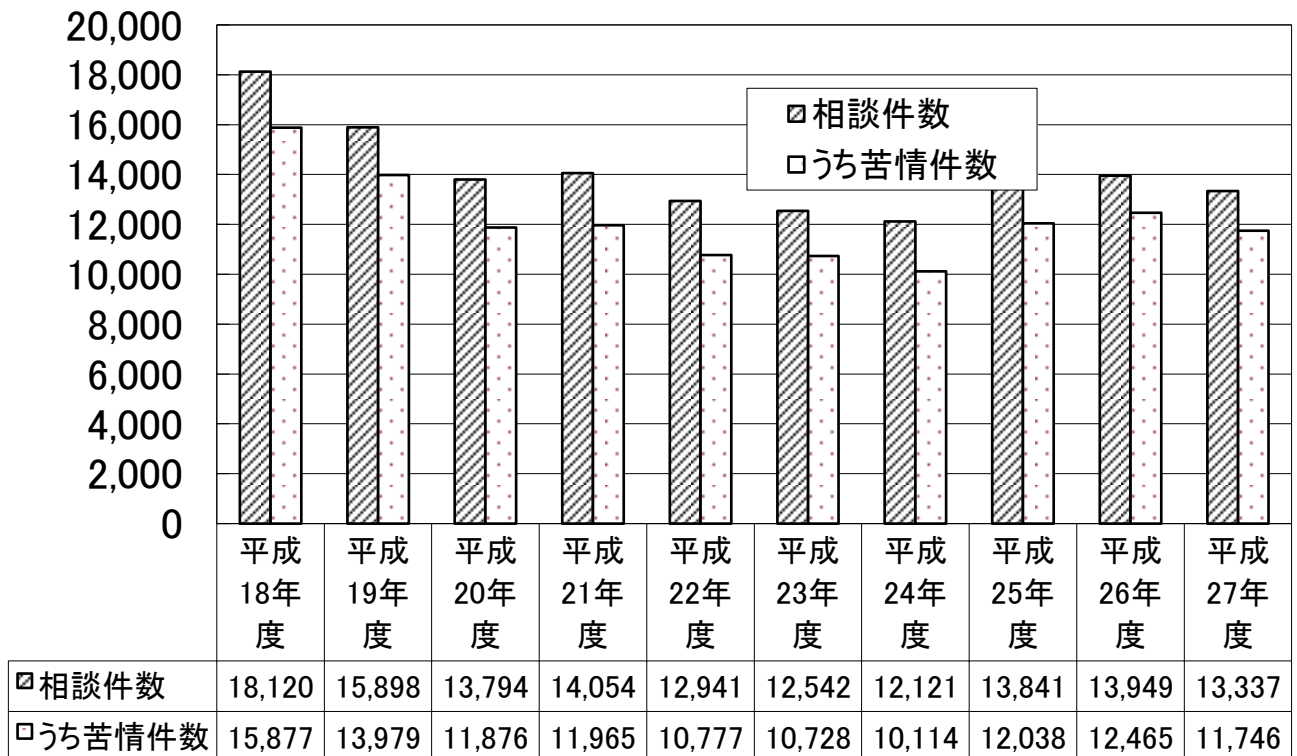
## 1 相談受付状況

	相談件数		相談件数中の特殊販売件数		相談件数中の 特殊販売の 割合
	(内苦情件数)	苦情の割合	(内苦情件数)	苦情の割合	
平成27年度	13,337 (11,746)	88.1%	6,856 (6,678)	97.4%	51.4%
平成26年度	13,949 (12,465)	89.4%	7,418 (7,225)	97.4%	53.2%
対前年度	増減	△ 612 (△ 719)	△ 562 (△ 547)	—	—
	比率	95.6% (94.2%)	92.4% (92.4%)	—	—

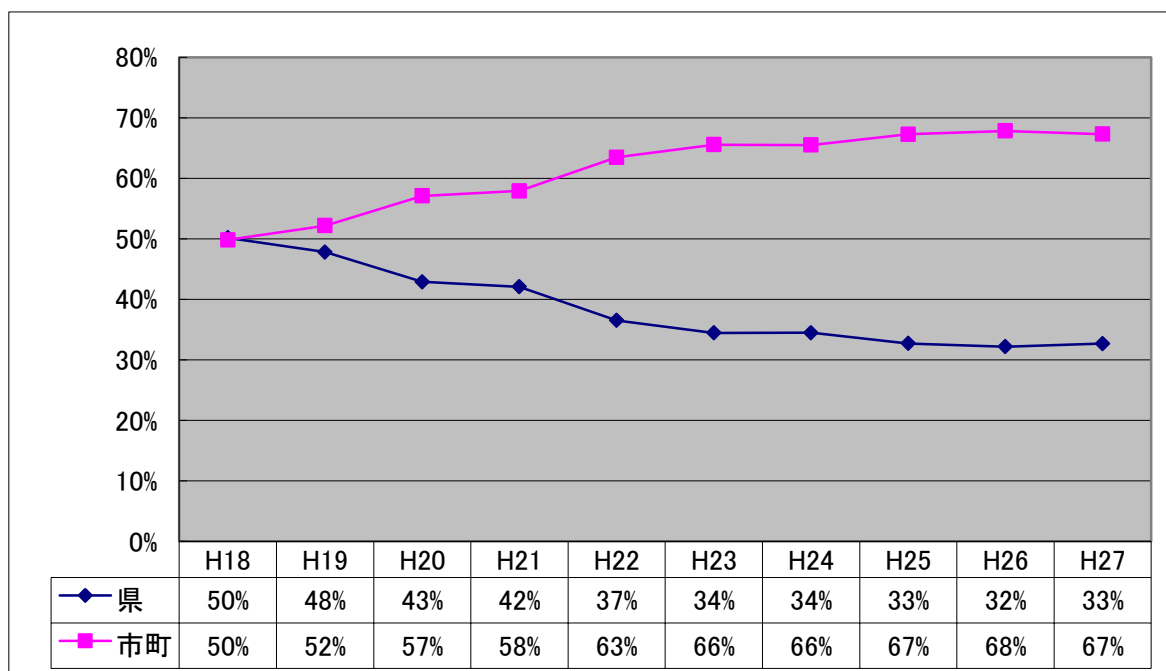
- ◆ 本相談件数は、県内21の相談窓口において受け付けた一般消費者、団体、市町等の行政機関などからの苦情、問合せ、要望件数を取りまとめたものです。
- ◆ 特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、カテゴリー・オプション、訪問購入、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態です。

件数

相談件数の推移



### 県・市町別消費生活相談受付比率の推移



- ◆ 市町における消費生活相談体制の充実とともに、身近な相談窓口である市町の消費生活相談窓口の相談受付割合が増加しています。

## 2 契約当事者・相談者の属性

### (1) 契約当事者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	27年度		26年度		27年度		26年度		27年度		26年度		27年度		26年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	218	3.3%	284	4.3%	146	2.4%	165	2.4%	12	1.6%	5	0.9%	376	2.8%	454	3.3%
20歳代	546	8.4%	523	7.9%	502	8.3%	534	7.9%	4	0.5%	1	0.2%	1,052	7.9%	1,058	7.6%
30歳代	818	12.5%	812	12.3%	721	11.9%	836	12.4%	7	1.0%	1	0.2%	1,546	11.6%	1,649	11.8%
40歳代	954	14.6%	1,007	15.2%	1,047	17.2%	1,123	16.6%	6	0.8%	3	0.5%	2,007	15.0%	2,133	15.3%
50歳代	919	14.1%	905	13.7%	769	12.6%	889	13.2%	5	0.7%	4	0.7%	1,693	12.7%	1,798	12.9%
60歳代	1,140	17.5%	1,209	18.3%	883	14.5%	1,025	15.2%	8	1.1%	7	1.2%	2,031	15.2%	2,241	16.1%
70歳以上	1,291	19.8%	1,340	20.2%	1,458	24.0%	1,698	25.1%	22	3.0%	4	0.7%	2,771	20.8%	3,042	21.8%
不明	638	9.8%	544	8.2%	556	9.1%	484	7.2%	411	56.2%	265	46.4%	1,605	12.0%	1,293	9.3%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	256	35.0%	281	49.2%	256	1.9%	281	2.0%
計	6,524	100.0%	6,624	100.0%	6,082	100.0%	6,754	100.0%	731	100.0%	571	100.0%	13,337	100.0%	13,949	100.0%

### (2) 相談者性別・年齢別相談件数

性別 年齢別	男				女				団体・不明				計			
	27年度		26年度		27年度		26年度		27年度		26年度		27年度		26年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	47	0.8%	60	1.0%	42	0.6%	71	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	89	0.7%	131	0.9%
20歳代	406	6.9%	379	6.3%	424	6.2%	437	6.0%	0	0.0%	0	0.0%	830	6.2%	816	5.8%
30歳代	756	12.8%	754	12.5%	853	12.5%	949	13.0%	0	0.0%	0	0.0%	1,609	12.1%	1,703	12.2%
40歳代	972	16.4%	1,003	16.7%	1,432	21.0%	1,481	20.3%	1	0.2%	0	0.0%	2,405	18.0%	2,484	17.8%
50歳代	1,012	17.1%	981	16.3%	1,212	17.8%	1,239	17.0%	0	0.0%	1	0.2%	2,224	16.7%	2,221	15.9%
60歳代	1,152	19.5%	1,252	20.8%	1,102	16.2%	1,243	17.0%	1	0.2%	1	0.2%	2,255	16.9%	2,496	17.9%
70歳以上	1,132	19.1%	1,203	20.0%	1,221	17.9%	1,446	19.8%	0	0.0%	0	0.0%	2,353	17.6%	2,649	19.0%
不明	444	7.5%	390	6.5%	523	7.7%	439	6.0%	18	3.0%	15	2.4%	985	7.4%	844	6.1%
団体		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	587	96.7%	605	97.3%	587	4.4%	605	4.3%
計	5,921	100.0%	6,022	100.0%	6,809	100.0%	7,305	100.0%	607	100.0%	622	100.0%	13,337	100.0%	13,949	100.0%

### (3) 職業別相談件数

区分 職業別	契約当事者				相談者			
	27年度		26年度		27年度		26年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
給与生活者	4,666	35.0%	4,811	34.5%	4,967	37.2%	5,066	36.3%
無職	3,688	27.7%	4,075	29.2%	3,247	24.3%	3,561	25.5%
家事従事者	1,729	13.0%	1,980	14.2%	2,288	17.2%	2,552	18.3%
自営・自由業	687	5.2%	745	5.3%	771	5.8%	814	5.8%
学生	529	4.0%	596	4.3%	187	1.4%	236	1.7%
行政機関・相談窓口	22	0.2%	24	0.2%	238	1.8%	224	1.6%
団体・不明	2,016	15.1%	1,718	12.3%	1,639	12.3%	1,496	10.7%
計	13,337	100.0%	13,949	100.0%	13,337	100.0%	13,949	100.0%

◆構成比の比率は、小数点第2位を四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。

### 3 商品別の相談受付件数

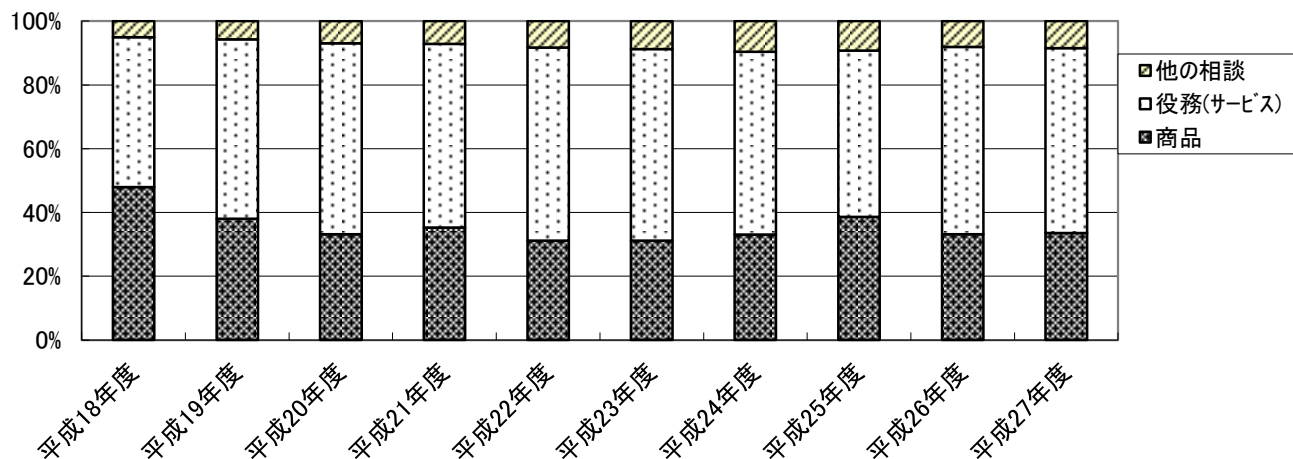
#### (1) 商品別（商品・役務・他の相談）相談件数

商品項目	代表的な商品・サービスの例	平成27年度		平成26年度		
		相談件数	%	相談件数	%	
商品	商品一般	架空請求、商品が特定できないもの	760	5.7	959	6.9
	食料品	健康食品、魚介類、飲料、野菜類、肉類	626	4.7	585	4.2
	住居品	布団、浄水器、冷暖房機器	551	4.1	474	3.4
	光熱水品	プロパンガス、電気、水道水、ガソリン	140	1.0	132	0.9
	被服品	アクセサリー、婦人洋服、和服、かばん	426	3.2	447	3.2
	保健衛生品	化粧品、医療用具、医薬品、理美容用具	260	1.9	277	2.0
	教養娯楽品	新聞、電話機類、書籍印刷物、パソコン	863	6.5	942	6.8
	車両・乗り物	自動車、オートバイ、自動車用品	328	2.5	299	2.1
	土地・建物・設備	電気温水器、分譲マンション、戸建住宅	487	3.7	469	3.4
	他の商品	農機具、貴金属	27	0.2	38	0.3
商品計			4,468	33.5	4,622	33.2
役務	クリーニング	クリーニング	65	0.5	69	0.5
	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、リースサービス	502	3.8	502	3.6
	工事・建築・加工	新築工事、屋根工事、増改築工事、塗装工事	379	2.8	458	3.3
	修理・補修	修理サービス、車検サービス	204	1.5	229	1.6
	管理・保管	マンション管理、管理保管サービス、パーキング	48	0.4	20	0.1
	役務一般	複合サービス会員	70	0.5	87	0.6
	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、生命保険、未公開株、ファンド型投資商品、公社債	1,199	9.0	1,423	10.2
	運輸・通信サービス	デジタルコンテンツ、インターネット通信サービス	3,524	26.4	3,619	25.9
	教育サービス	学習塾、家庭教師	80	0.6	64	0.5
	教養・娯楽サービス	教室・講座、海外宝くじ、コンサート	305	2.3	342	2.5
務	保健・福祉サービス	医療、エステ、害虫駆除、パーマ	541	4.1	549	3.9
	他の役務	冠婚葬祭互助会、結婚相手紹介サービス、広告代理サービス、外食	583	4.4	686	4.9
	内職・副業	パチンコ関連内職、パソコン内職、配送内職	40	0.3	42	0.3
	他の行政サービス	アンケート調査等	198	1.5	111	0.8
役務計			7,738	58.1	8,201	58.7
他の相談		個人間借金、相続、婚姻、交通事故等消費者問題以外の相談	1,131	8.5	1,126	8.1
総件数			13,337	100	13,949	100

◆相談件数の比率は、小数点第2位を四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。

(2) 商品・役務別 相談の年度推移

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
商品	8,290	6,045	4,570	4,960	4,028	3,909	4,003	5,336	4,622	4,468
役務	8,115	8,950	8,270	8,088	7,839	7,531	6,955	7,220	8,201	7,738
他の相談	878	903	954	1,006	1,074	1,102	1,163	1,285	1,126	1,131
合計	17,283	15,898	13,794	14,054	12,941	12,542	12,121	13,841	13,949	13,337



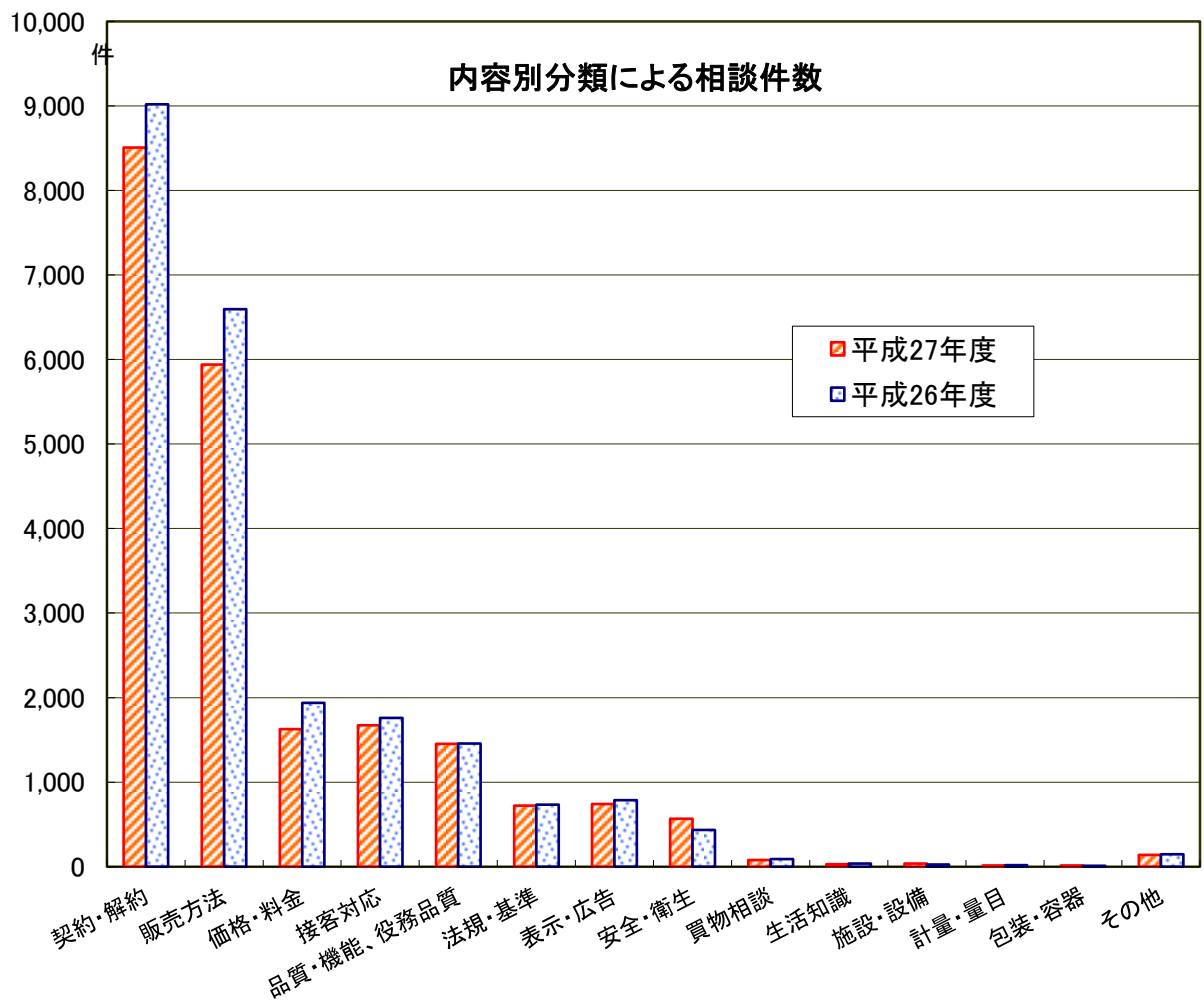
(3) 相談件数の上位20品目

平成27年度			平成26年度		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	デジタルコンテンツ	2,322	1	デジタルコンテンツ	2,567
2	商品一般	760	2	商品一般	959
3	インターネット通信サービス	615	3	フリーローン・サラ金	554
4	フリーローン・サラ金	507	4	インターネット通信サービス	529
5	賃貸住宅	375	5	工事・建築	441
6	工事・建築	361	6	賃貸住宅	379
7	健康食品	295	7	健康食品	264
8	自動車	256	8	自動車	243
9	移動通信サービス	231	9	修理サービス	209
10	行政サービス	198	10	空調・冷暖房・給湯設備	173
11	修理サービス	192	11	放送サービス	170
12	電話機・電話機用品	171	12	医療	169
13	放送サービス	169	13	ファンド型投資商品	164
14	空調・冷暖房・給湯設備	164	14	移動通信サービス	161
15	医療	154	14	新聞	161
16	相続	142	16	冠婚葬祭	160
17	教室・講座	132	17	電話機・電話機用品	146
18	新聞	120	18	相続	131
19	生命保険	119	19	教室・講座	126
20	金融関連サービス	108	20	公社債	114

## 4 内容別分類相談件数

分類項目	平成 27 年度		平成 26 年度	
	相談件数 b	b/a %	相談件数 b	b/a %
契約・解約	8,508	63.8	9,018	64.6
販売方法	5,941	44.5	6,596	47.3
価格・料金	1,627	12.2	1,938	13.9
接客対応	1,671	12.5	1,761	12.6
品質・機能、役務品質	1,452	10.9	1,457	10.4
法規・基準	723	5.4	732	5.2
表示・広告	740	5.5	785	5.6
安全・衛生	568	4.3	434	3.1
買物相談	79	0.6	90	0.6
生活知識	30	0.2	36	0.3
施設・設備	36	0.3	26	0.2
計量・量目	13	0.1	18	0.1
包装・容器	15	0.1	10	0.1
その他	140	1.0	147	1.1
受付総件数 a	13,337	—	13,949	—

※ 1 件の相談で複数項目に該当するものあり



## 5 販売購入形態別相談件数

### (1) 販売購入形態別相談件数

販売形態	平成27年度		平成26年度	
	相談件数	%	相談件数	%
通信販売	3,952	29.6	4,202	30.1
店舗購入	3,069	23.0	3,096	22.2
電話勧誘販売	1,228	9.2	1,501	10.8
訪問販売	1,174	8.8	1,287	9.2
マルチ取引	161	1.2	146	1.0
その他無店舗	142	1.1	130	0.9
訪問購入	146	1.1	105	0.8
カタログ・オプション	53	0.4	47	0.3
不明・無関係	3,412	25.6	3,435	24.6
計	13,337	100	13,949	100

◆ 構成比の比率は、小数点第2位を四捨五入していますので、合計が100%にならない場合があります。

### (2) 特殊販売のうち主な販売購入形態別上位5品目

順位	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
1	デジタルコンテンツ	2,247	工事・建築	122	インターネット通信サービス	384	健康食品	37
2	商品一般	187	空調・冷暖房・給湯設備	98	商品一般	152	化粧品	18
3	健康食品	133	放送サービス	93	健康食品	67	ファンド型投資商品	16
4	インターネット通信サービス	67	新聞	90	老人福祉サービス	44	商品一般	14
5	化粧品	58	修理サービス	86	ファンド型投資商品	43	複合サービス会員	10

### (3) 特殊販売のうち主な販売購入形態別・契約当事者年齢別件数

年齢	通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ取引	
	件数	※ 主な商品・役務	件数	※ 主な商品・役務	件数	※ 主な商品・役務	件数	※ 主な商品・役務
20歳未満	281	デジタルコンテンツ(219)	8	放送サービス(5)	1	アダルト情報サイト(1)	5	商品一般(1)、デジタルディスクソフト(1) 複合サービス会員(1)
20歳代	436	デジタルコンテンツ(248)	66	放送サービス(14)	29	インターネット通信サービス(14)	58	健康食品(16)
30歳代	586	デジタルコンテンツ(302)	94	空調・冷暖房・給湯設備(13)	93	インターネット通信サービス(53)	13	健康食品(4)
40歳代	740	デジタルコンテンツ(431)	133	空調・冷暖房・給湯設備(22)	144	インターネット通信サービス(72)	17	ミネラルウォーター(4)
50歳代	615	デジタルコンテンツ(393)	111	空調・冷暖房・給湯設備(14)、工事・建築(14)、修理サービス(14)	134	インターネット通信サービス(69)	20	ファンド型投資商品(5)
60歳代	598	デジタルコンテンツ(357)	178	空調・冷暖房・給湯設備(27)	249	インターネット通信サービス(85)	16	健康食品(7)
70歳以上	458	デジタルコンテンツ(211)	426	工事・建築(54)	454	インターネット通信サービス(64)	14	ふとん類(3)
無回答	238		158		124		18	
計	3,952		1,174		1,228		161	

※「主な商品・役務」欄の記載は、最も相談の多い「商品・役務」名と相談件数を( )書きしたものです。

## 6 危害・危険に関する相談件数

商品項目	危 害		危 険	
	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度
商品一般	1	1	1	0
食料品	23	19	12	13
住居品	18	19	30	17
光熱水品	0	1	2	1
被服品	3	3	1	0
保健衛生品	17	28	1	2
教養娯楽品	1	9	2	6
車両・乗り物	2	0	13	16
土地・建物・設備	2	7	1	7
他の商品	0	1	0	0
レンタル・リース・賃借	5	2	1	0
工事・建築・加工	2	2	2	0
修理・補修	0	1	1	4
運輸・通信サービス	1	0	0	0
教養・娯楽サービス	4	3	0	0
保健・福祉サービス	38	27	0	3
他の役務	2	8	0	2
計	119	131	67	71

※ 危 害 : 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

危 険 : 危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談