

報道各社 御中

担当：札幌市市民まちづくり局市民生活部  
消費者センター調査指導係  
TEL:728-2111 FAX:728-2112

## 平成 27 年度上半期 (4 月～9 月) 消費生活相談について

### 1 相談全体の概要

札幌市消費者センターにおける平成 27 年度上半期の消費生活相談件数は 6,562 件で、対前年度比 194 件 (同 3.0%) の増加となった。(資料 1)

#### (1) 商品・役務別相談

商品・役務別相談件数は、「アダルト情報サイト」が 607 件で、対前年度比 52 件 (同 9.4%) の増加、「賃貸アパート」が 560 件で、対前年度比 4 件 (同 0.7%) の減少、「光ファイバー」が 310 件で、対前年度比 217 件 (同 233.3%) の増加、「商品一般」が 219 件で、対前年度比 55 件 (同 20.1%) の減少、「デジタルコンテンツ」が 219 件で、対前年度比 6 件 (同 2.8%) の増加の順となっており、この上位 5 品目の相談総件数 1,915 件で、相談全体の約 1/3 (29.2%) を占めている。(資料 2)

契約当事者の年代ごとの相談件数については、「契約当事者年代別 商品・役務別相談件数(上位 10 品目)」のとおり。(資料 3)

なお、60 歳未満の相談は 4,260 件で、対前年度比 202 件 (同 5.0%) の増加、60 歳以上の高齢者層の相談は 2,145 件で、対前年度比 12 件 (同 0.6%) 減少となっており、全相談件数の 32.7% を占めている。(資料 4)

#### (2) 販売購入形態別・販売手口別相談

販売購入形態別相談件数では、「インターネット通販」が 1,682 件で、対前年度比 177 件 (同 11.8%) 増加、「電話勧誘」が 553 件で、対前年度比 111 件 (同 25.1%) 増加、「家庭訪販」が 419 件で、対前年度比 10 件 (同 2.4%) 増加の順となっている。(資料 5)

販売手口別相談件数は、「説明不足」が 855 件で、対前年度比 387 件 (同 82.7% 増加)、「強引」が 355 件で、対前年度比 63 件 (同 21.6%) 増加、「虚偽説明」が 291 件で、対前年度比 15 件 (同 4.9%) 減少の順となっている。(資料 5)

#### (3) 不当請求に関する相談

全体の相談件数のうち 16.3% を占めている「不当請求」に関する相談は 1,067 件<sup>※1</sup>で、対前年度比 88 件 (同 9.0%) 増加となり、なかでも「架空請求」と呼ばれる手口は 286 件で、対前年度比 2 件 (同 0.7%) 増加となっている。

また、「不当請求以外」の相談件数は 5,495 件で、対前年度比 106 件 (同 2.0%) 増加となっている。

※1 平成 27 年度上期＝「不当請求に関する相談」1,067 件  
(内訳「不当請求」753 件+「架空請求」286 件+「ワンクリック請求」28 件)  
平成 26 年度上期＝「不当請求に関する相談」979 件  
(内訳「不当請求」655 件+「架空請求」284 件+「ワンクリック請求」40 件)

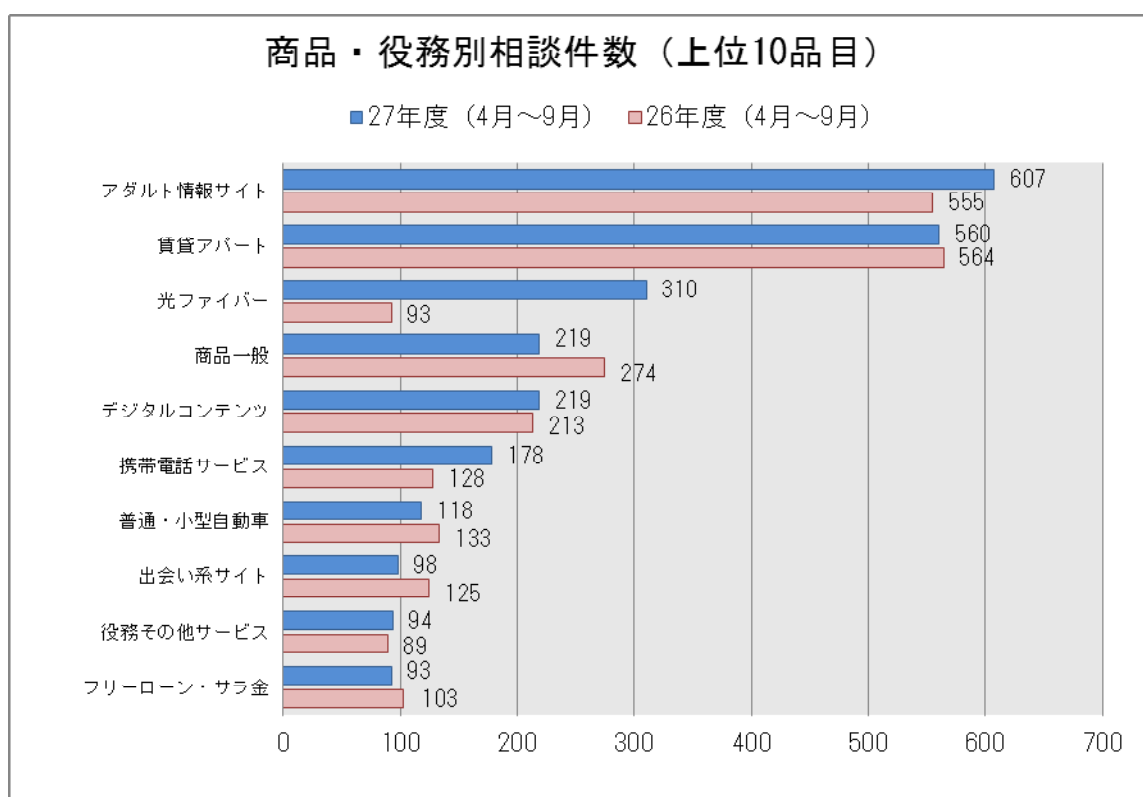
## 2 主な特徴

### (1) 商品・役務別相談の傾向

商品・役務別相談の上位3品目は、無料動画等を閲覧中に意に反して登録されたアダルトサイトの情報料等の不当な請求に関する「アダルト情報サイト」が607件で、対前年度比52件(同9.4%)増加、退去時の高額な修復費用などの「賃貸アパート」が560件で、対前年度比4件(同0.7%)減少、料金が安くなると勧誘された光回線の解約に関する相談の「光ファイバー」が310件で、対前年度比217件(同233.3%)増加となっている。

また、上位25品目のうち、前年同期比で特に増加しているのは、大手通信会社が新商品を発表し、その契約に関する相談が各年代で増加した「光ファイバー」のほか、「健康食品」(40件増、76.9%増)、「オンラインゲーム」(27件増、77.1%増)となっている。

なお、前年比で減少した主な相談は、「出会い系サイト」(27件減、21.6%減)、「修理サービス」(20件減、27.4%減)、「プロパンガス」(17件減、27.9%減)となっている。(資料2)



#### 【相談事例／アダルト情報サイト】（契約者：20代 女性）

スマートフォンで無料のアダルト動画を見ようと思い画面をタップした瞬間に画面が切り替わり登録になったという画面が出て、利用料33万円を請求された。12時間以内に退会手続きが必要と書いてあったのでサイトにメールを送ったところ、サイトに電話を架けるよう書かれたメールが届いた。どんどん時間が迫ってくるので怖くなり、先ほど業者に電話を架けたところ「あなたは嘘をついている」「払えないなら裁判になる。職場にも連絡する」と言われた。今日の15時まで支払うよう言われたがそんなお金はない。業者には私のフルネームを伝えてしまい不安。私は33万円を支払わなければならないのだろうか。

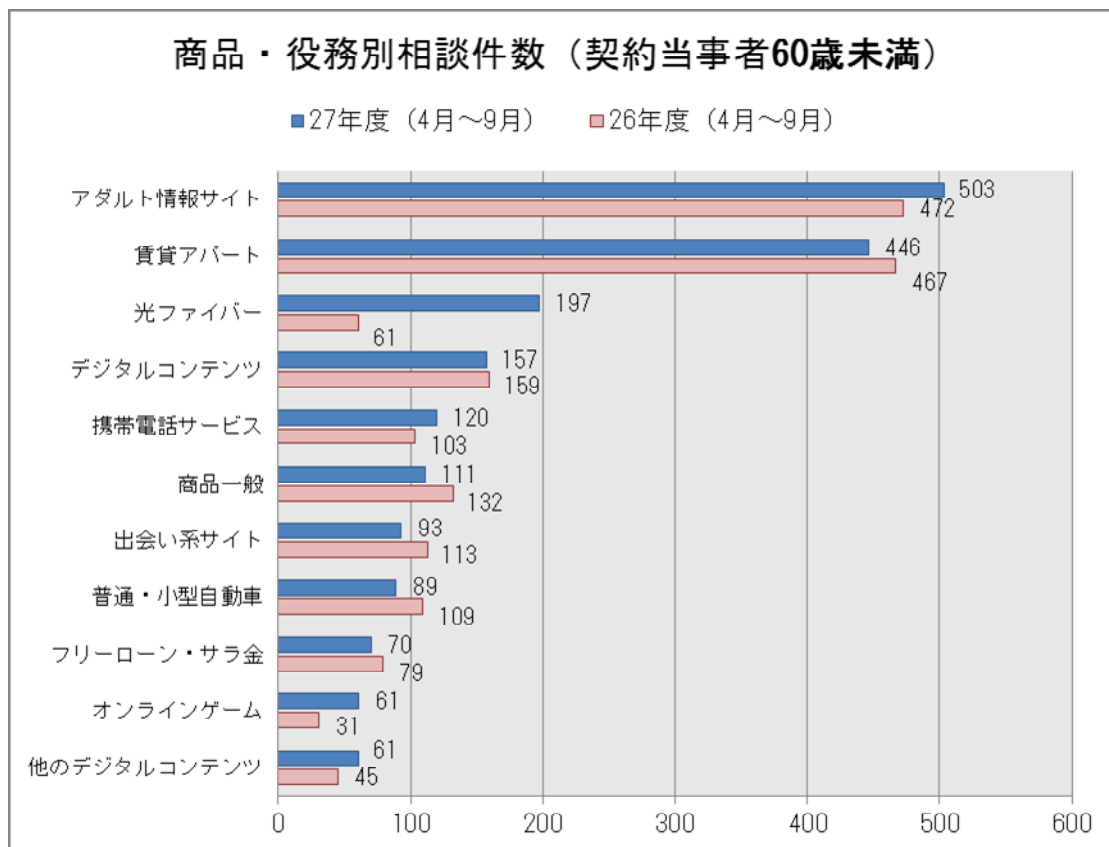
#### 【助言内容等】

電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律について知らせ、サイト業者が確認画面や訂正画面を設けていない場合は錯誤無効の主張が可能とされている旨を説明。根拠の不明な請求には応じる必要はないと考えられるため、何もせず様子を見る

よう助言。業者にメールアドレスと電話番号が伝わっているため、メールや電話を着信拒否設定にしたり、メールアドレスや電話番号を変更するなどして業者からの連絡を遮断するよう伝えた。

## (2) 商品・役務別相談の傾向（契約当事者 60 歳未満）

60 歳未満の商品・役務別相談では、「アダルト情報サイト」が 503 件で、対前年度比 31 件（同 6.6%）増加と最も多く、次いで「賃貸アパート」が 446 件で、対前年度比 21 件（同 4.5%）減少、「光ファイバー」が 197 件で、対前年度比 136 件（同 223.0%）増加となった。（資料 4）



### 【相談事例／賃貸アパート】（契約者：20代 女性）

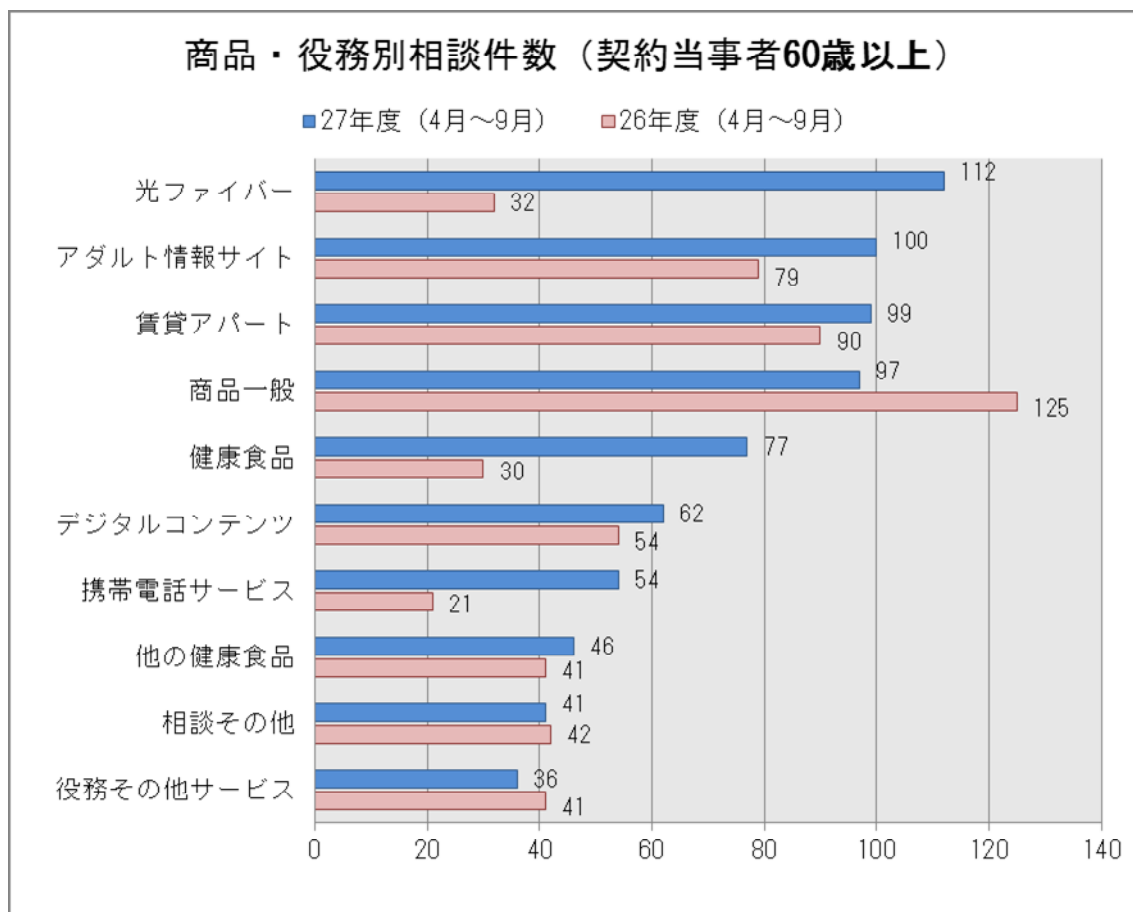
1 年前にペット可と契約書面に書かれている物件に入居。不動産仲介会社にもペット可と確認した。猫と申告はしていないが大丈夫と思っていた。途中で、家主が猫を飼っていることを知ってから、猫を飼うことを拒否され、飼う場合は家賃を月 1 万円上乗せすると言われた。その後不動産会社とも話をしたが、不動産会社と家主との間でももめたようで、不動産会社から退去するように言われ、入居 2 か月で退去した。退去時の立ち合いの時に内装全体の傷の指摘を受けて修理代が掛かることを言われ、支払を了承したが、一括で支払いできないため分割で支払うことにした。その後、家主から請求書が届いたが総額 80 万円の請求は高額で納得できない。

### 【助言内容等】

ペット可の物件であれば、猫を飼うことは可能と思われるが、傷や臭いの問題で高額な修理代が発生することも多いと説明。金額の妥当性の判断は難しく、話し合いで解決できなければ簡易裁判所の調停を利用する方法もあることを知らせた。宅地建物取引業協会の不動産無料相談所を案内。

### (3) 商品・役務別相談の傾向（契約当事者 60 歳以上）

60 歳以上の商品・役務別相談件数では、「光ファイバー」が 112 件で、対前年度比 80 件（同 250.0%）増加しており、次いで、「アダルト情報サイト」が 100 件で、対前年度比 21 件（同 26.6%）増加、「賃貸アパート」が 99 件で、対前年度比 9 件（同 10.0%）増加となった。（資料 4）



#### 【相談事例／光ファイバー】（契約者：90代 男性）

家族が電気店に行ったところ、パソコンが半額の期間だったので説明を聞いたようだ。インターネット契約をしないとダメと言われて光回線を契約し、タブレットはタダと言われたとのこと。翌月にパソコンとタブレットが届き、配達者にセッティングしてもらった。先月、電話勧誘があつて、私が話を聞き光回線が安くなると言われてあちこちに電話した。光転用番号を聞くよう言われて、転用番号を教えた。一番後に前のプロバイダに解約の電話をするよう指示があつたので、昨日前のプロバイダに電話した。すると、4 か月前にインターネット契約をしたばかりなので、解約料の他にタブレット代金等、色々な料金がかかるのでまだ解約しない方がいいと言われた。契約した家族は、タブレット代は無料と聞いていたが違うようだ。タブレットは甥っ子が来た時に使い方を聞いて、2～3回使ってしまったが、高額な解約料が発生するとは知らなかった。家族は認知症の診断を受けていて、契約時のことはよく覚えておらず、詳細を聞こうとすると自分を責めてしまう。10年も前から当該社の電話回線を利用しているのに、どうして高額な解約料が発生するのかわからない。どうしたらよいか。

## 【助言内容等】

契約書面を持って来室するよう助言したが、先月契約したプロバイダの契約書面しか持参しなかった。4 か月前の契約書面がないため、契約内容の確認ができなかった。相談者自らがメモ書きした書面を何枚か持っており、転用番号の記載があったため、光回線の契約について説明したが、理解は難しいようであった。代理店名を記載したメモ書きもあったため、電気店で実質無料と言われてタブレットの契約をしたが、中途解約を申し出たことにより、残債と解約料等が発生する仕組みと思われることを説明した。相談室から光回線の代理店に電話をかけて、光回線サービスの会社名とプロバイダ名を確認し、4月に電話勧誘を行い、相談者が申し込んだこと、転用前に書類を送付することになっていること、まだ転用前なので解約料なしで解約できることを確認した。また、元の通信会社に連絡し、契約内容を問い合わせた。10年以上前からIP電話を利用していたが、今年の2月から光回線に切り替わり、プロバイダ契約を行っている、タブレットを分割払いで購入し、オプションパックを契約し分割代金が割引になるので実質無料となっている、2か月無料キャンペーン中なのでまだ請求は上がっていない、4月に解約したいとの申し出があり、プロバイダの解約料、オプションパックの解約料、タブレットの残債の案内をしたが、その際サポートサービスの解約の申し出があったのでサポートサービスのみ解約を行った、プロバイダについてはまだ契約は続いているとのことだった。相談室より、契約者は90歳を超えており認知症の診断を受けている、適合性の問題があることを伝えると、契約時には認知症とはわからないので契約としては問題ないと通信会社は答えた。今後取消しの申し出を行うか否かは相談者次第と伝えた。相談者に契約内容を説明し、今後、光回線を解約することは可能、場合によってはタブレット等の契約の問題点を主張しタブレット等の解約交渉を行うことも可能と伝えた。後日、相談者が来室し、光回線は解約し、元の通信契約等は取消しを求めず続行したいとの申し出を受けた。相談室より光回線の会社に解約を申し出た承され、解約処理を確認。先の通信会社にも連絡し、契約続行を伝えた。相談者に報告し、相談終了。

## 【相談事例／健康食品】（契約者：80代 女性）

雑誌広告等を見て、当該社から健康食品を購入した。認知症状により契約経緯は覚えていない。通信販売で健康食品を購入したことは確かだが、契約数が多いため、当該社との購入経緯については全く覚えていない。これ以上の健康食品は不要。DM広告が届くと、注文してしまう可能性があるため、今後の送付を断りたい。また、定期購入になっていた場合は、解約希望。

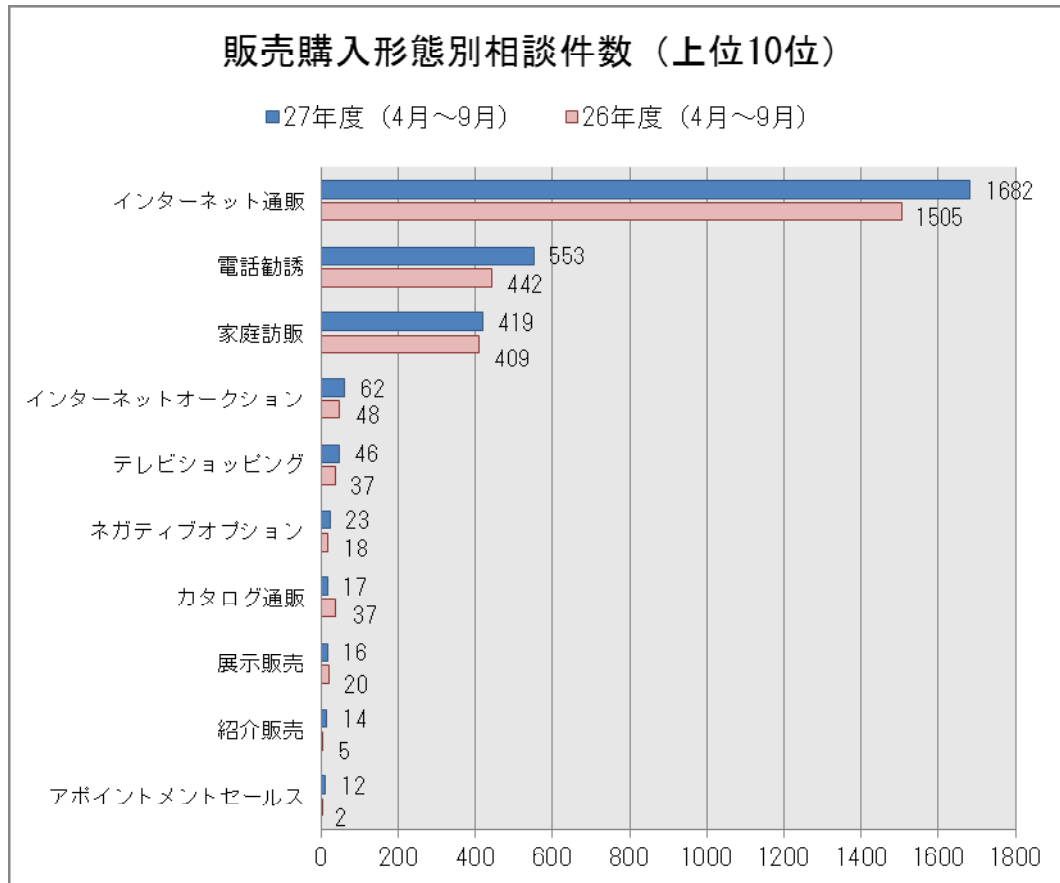
## 【助言内容等】

事前に家族の来室相談があり相談室ですべての契約を確認した。契約者宅へ福祉関連部署の担当者が出向き、家族同席の上、契約者の意思を確認した。また契約者自身から相談室に連絡があり、個人情報利用の停止やDM送付、電話による勧誘、定期購入の解約、今後の取引を断る意思が示された。また、今後、何らかの問題が生じた場合は家族へ連絡してほしい旨の要望も出された。家族のサポートを受けて、本人が当該社へ書面で申し入れを行うよう助言し、相談室からも当該社へその旨を申し入れた。事業者から、今後、相談者から購入希望があった場合は、家族への確認を取り対応する。また定期購入分の解約手続きを行い、次回分の発送は止める。退会手続きにより、今後の年会費についても請求しないとの回答があった。家族にこの旨を伝え、成年後見制度や福祉の窓口利用の検討を助言して相談を終了した。

#### (4) 販売購入形態<sup>※2</sup>別相談件数上位

販売購入形態別では、アダルト情報サイトのほか、出会い系サイトの利用、インターネットでの販売などの「インターネット通販」が1,682件で、対前年度比177件（同11.8%）増加と最も多く、次いで電話による商品等の販売勧誘の「電話勧誘」が553件で、対前年度比111件（同25.1%）増加、訪問販売の「家庭訪販」が419件で、対前年度比10件（同2.4%）増加となっており、併せた件数が2,654件と販売購入形態別相談総件数の40.4%を占め、特に「インターネット通販」の相談が他の販売購入形態の相談と比較して圧倒的に多い状況である。（資料5）

※2 販売購入形態＝PIO-NET（全国消費生活相談情報ネットワークシステム）の内容等キーワード分類にて集計。



#### 【相談事例／インターネット通販】（契約者：30代 女性）

スマートフォンで買い物アプリをダウンロードし、ペアのパーカーを注文しコンビニ決済で前払いした。後日商品が届いたがサイズが合わない。業者が間違えたのではないかと思ったので販売業者にメールで問い合わせをしたが返信が来ない。交換できなければ返品したいが連絡が取れず困惑。

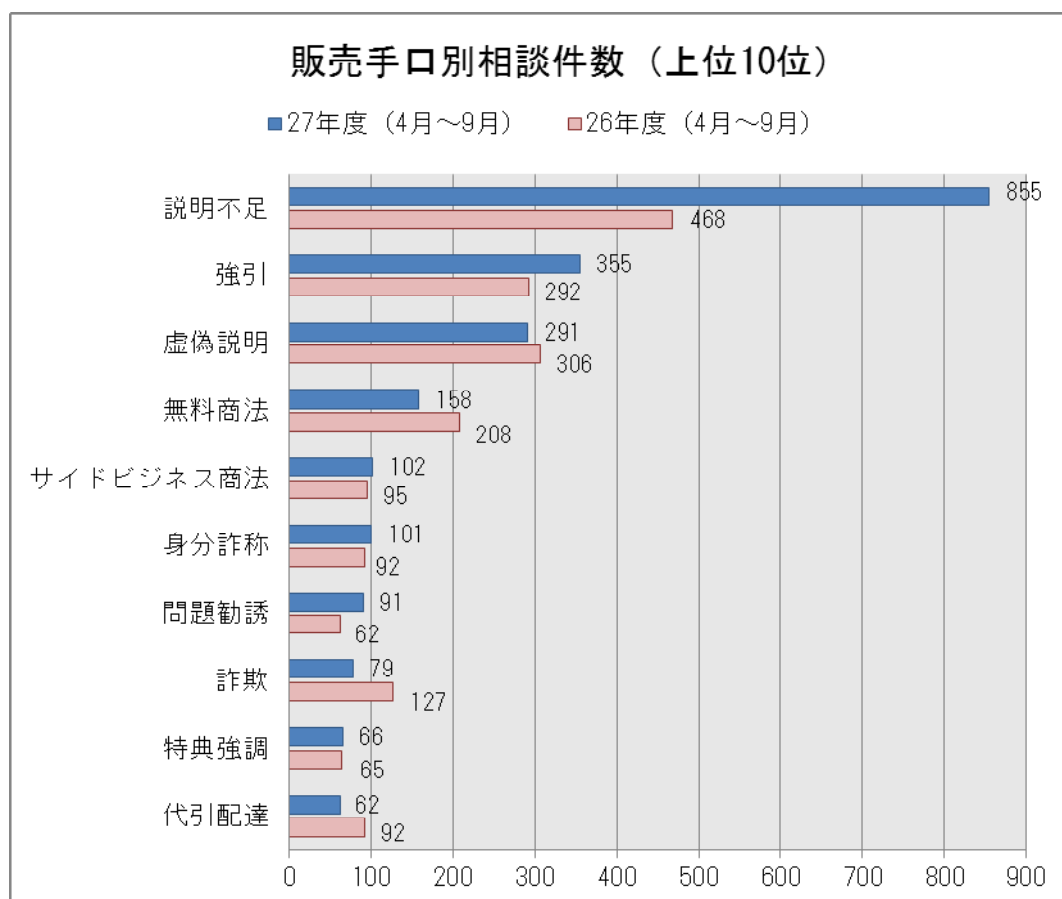
#### 【助言内容等】

特定商取引法では、通信販売の場合には返品についての規定を表示する必要があり、特約規定が表示されていないときには返品することができることを知らせ、規約を再度確認してみるよう助言。しばらく待っても返信が来なかったときは、販売店との連絡がつかないことをアプリ提供会社に伝えて販売店と連絡を取ってもらうよう伝えた。相談室で検索すると、販売店は他のショッピングモールにも出店しており、特定商取引法の表示が記載されていたため、そちらから連絡を取ってみる方法もあると知らせた。

## (5) 販売手口別相談件数上位

販売手口別では、販売時やクレーム対応時に説明の足りない「説明不足」が855件で、対前年度比387件（同82.7%）増加、販売の勧誘が強引な「強引」が355件で、対前年度比63件（同21.6%）増加、履行不能な約束やセールストークの「虚偽説明」が291件で、対前年度比15件（同4.9%）減少の順であり、昨年同期と同じく上位3位を占めている。

また、前年比で大幅に増加した「説明不足」については、主に「光ファイバー」、「携帯電話サービス」に関する相談の増加が要因となっている。（資料5）



### 【相談事例／説明不足】（契約者：30代 女性）

携帯電話販売店舗に住所変更に行った際に料金プランの見直しを勧められた。私の過去3か月分の履歴を確認し、自身の通常の使用料を伝え、5月から提供しているというプランを紹介された。しかし、8月の請求があり、料金プランの見直し以前より高額になったため、9月初めに当該社に苦情を言い「契約を元に戻したい」と伝えたが「できません」との回答。2年契約で自動更新されること、基本料金は税抜の金額だったこと、かける番号により有料になること、また8月31日までに解約すると契約を元に戻せたことが分かった。そうした説明を一切されておらず、また書面にも書かれていないことを伝えたが、ネット上で告知しているので責任ないとの返答で納得できない。

### 【助言内容等】

電気通信事業法のガイドラインでは消費者の意思が確認できたときに限り書面交付に代えてウェブ上の閲覧等の方法でも提供条件の説明をすることが可能とされていることを説明。口頭での説明の有無は水掛け論になる可能性があり相談室があっせんすることは難しいこ

とを伝えた。相談者から「苦情を伝えてほしい」と強い要望があったため、渡されている書面の内容を確認して当該事業者に繋いだ。副店長から「基本料金が税抜きであることや、解約可能な日時等については全ての顧客に説明しており相談者にだけ怠ったということは考えにくい。だが安くなると勧誘時に間違っ説明したかもしれず否定はできない。そのため契約を白紙に戻す」との回答がありその旨を相談者に伝えて相談を終了した。



## 相 談 概 要

集計対象期間：平成27年4月～平成27年9月

集計対象センター：札幌市消費者センター

単位：件、%、円

項 目		当該年	前年同期	前年同期比	
相談件数		6,562	6,368	103.0	
性 別	男性	2,894	2,772	104.4	
	女性	3,578	3,516	101.8	
年 齢 別	20歳未満	246	207	118.8	
	20歳代	672	670	100.3	
	30歳代	1,106	990	111.7	
	40歳代	1,269	1,167	108.7	
	50歳代	967	1,024	94.4	
	60歳代	991	957	103.6	
	70歳以上	1,154	1,200	96.2	
	その他・不明	157	153	102.6	
	平均年齢	50	50	98.4	
	職 業 別	給与生活者	2,793	2,513	111.1
自営・自由		189	156	121.2	
家事従事者		1,334	1,448	92.1	
学生		315	284	110.9	
無職		1,582	1,663	95.1	
その他・不明		13	17	76.5	
契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	864	815	106.0	
	5万円未満	886	677	130.9	
	10万円未満	484	723	66.9	
	50万円未満	1,014	656	154.6	
	100万円未満	161	164	98.2	
	500万円未満	184	259	71.0	
	1千万円未満	20	28	71.4	
	5千万円未満	40	47	85.1	
	1億円未満	2	2	100.0	
	1億円以上	1	0	0.0	
	その他・不明	2,906	2,997	97.0	
	合計金額	2,060,994,896	2,180,052,176	94.5	
	平均金額	563,730	646,708	87.2	
	商 品 大 分 類	商品一般	219	274	79.9
		食料品	368	315	116.8
住居品		257	302	85.1	
光熱水品		89	111	80.2	
被服品		270	298		
保健衛生品		173	161	107.5	
教養娯楽品		423	431	98.1	
車両・乗り物		214	225	95.1	
土地・建物・設備		109	146	74.7	
他の商品		0	0	0.0	
商品計		2,122	2,263	93.8	
クリーニング		51	50	102.0	
レンタル・リース・貸借		636	644	98.8	
工事・建築・加工		266	263	101.1	
修理・補修		56	78	71.8	
管理・保管		3	23	13.0	
役務一般		25	5	500.0	
金融・保険サービス		330	364	90.7	
運輸・通信サービス		2,022	1,597	126.6	
教育サービス		39	83	47.0	
教養・娯楽サービス		202	163	123.9	
保健・福祉サービス		295	332	88.9	
他の役務		299	271	110.3	
内職・副業・ねずみ講		21	23		
他の行政サービス		47	40		
役務計		4,292	3,936		
他の相談		148	169		
総計		6,562	6,368		

項 目	当該年	前年同期	前年同期比	
相 談 内 容 分 類	安全・衛生	203	207	98.1
	品質・機能、役務品質	1,268	1,396	90.8
	法規・基準	70	183	38.3
	価格・料金	512	790	64.8
	計量・量目	5	9	55.6
	表示・広告	191	255	74.9
	販売方法	1,248	1,117	111.7
	契約・解約	4,160	3,881	107.2
	接客対応	497	598	83.1
	包装・容器	6	6	100.0
	施設・設備	5	14	35.7
	買物相談	63	78	80.8
	生活知識	16	16	100.0
	その他	15	8	187.5
	販 売 購 入 形 態	店舗購入	2,646	2,762
訪問販売		439	438	100.2
通信販売		2,154	1,939	111.1
マルチ・マルチまがい取引		80	50	160.0
電話勧誘販売		411	326	126.1
ネガティブ・オプション		7	5	140.0
訪問購入		51	53	96.2
その他無店舗販売		29	23	126.1
不明・無関係		745	772	96.5
商 品 ・ 役 務 別 相 談 件 数 ( 上 位 K W 集 計 )		1 放送・コンテンツ等	1,240	1,132
	2 レンタル・リース・貸借	636	644	98.8
	3 インターネット通信サービス	406	171	237.4
	4 工事・建築・加工	266	263	101.1
	5 移动通信サービス	248	177	140.1
	6 商品一般	219	274	79.9
	7 役務その他	210	190	110.5
	8 健康食品	178	129	138.0
	9 自動車	167	193	86.5
	10 医療	116	114	101.8
	11 融資サービス	105	109	96.3
	12 相談その他	97	116	83.6
	13 化粧品	88	63	139.7
	14 書籍・印刷物	85	84	101.2
	15 理美容	85	107	79.4
内 容 等 キ ー ワ ー ド	1 解約	1,780	1,643	108.3
	2 インターネット通販	1,682	1,505	111.8
	3 契約書・書面	1,576	1,546	101.9
	4 高価格・料金	1,239	926	133.8
	5 説明不足	855	468	182.7
	6 返金	829	854	97.1
	7 不当請求	763	664	114.9
	8 ポルノ・風俗	673	587	114.7
	9 信用性	649	792	81.9
	10 プライバシー	640	553	115.7
	11 電話勧誘	553	442	125.1
	12 電子広告	548	559	98.0
	13 補償	435	435	100.0
	14 修理代	421	445	94.6
	15 連絡不能	420	402	104.5

注1：商品・役務別相談件数及び内容キーワード分類は、件数の多いものから順に15項目を掲載した。

注2：内容キーワード分類は、1件の相談が複数の項目に渡って分類されるため、合計は相談件数を上回る。

## 商品・役務別相談件数（上位25品目）

順位	商品・役務名	平成27年度（4月～9月）			平成26年度（4月～9月）			前年 同期比
		相談件数	内訳		相談件数	内訳		
			苦情	問合せ		苦情	問合せ	
1	アダルト情報サイト	607	602	5	555	555	0	109.4
2	賃貸アパート	560	529	31	564	545	19	99.3
3	光ファイバー	310	299	11	93	93	0	333.3
4	商品一般	219	202	17	274	258	16	79.9
4	デジタルコンテンツ	219	217	2	213	212	1	102.8
6	携帯電話サービス	178	169	9	128	124	4	139.1
7	普通・小型自動車	118	116	2	133	126	7	88.7
8	出会い系サイト	98	94	4	125	125	0	78.4
9	役務その他サービス	94	91	3	89	85	4	105.6
10	フリーローン・サラ金	93	89	4	103	93	10	90.3
11	健康食品	92	91	1	52	50	2	176.9
12	テレビ放送サービス	90	88	2	70	69	1	128.6
13	相談その他	87	60	27	87	39	48	100.0
14	他のデジタルコンテンツ	82	78	4	52	52	0	157.7
15	他の健康食品	81	76	5	68	66	2	119.1
16	インターネット接続回線	75	71	4	55	53	2	136.4
17	モバイルデータ通信	70	64	6	48	47	1	145.8
18	新聞	67	63	4	66	65	1	101.5
18	医療サービス	67	60	7	65	60	5	103.1
20	オンラインゲーム	62	61	1	35	33	2	177.1
21	工事・建築サービス	56	52	4	37	33	4	151.4
22	修理サービス	53	48	5	73	65	8	72.6
23	クリーニング	51	51	0	50	50	0	102.0
24	他の行政サービス	47	28	19	40	30	10	117.5
25	プロパンガス	44	42	2	61	54	7	72.1

※P10-NET2015商品分類（第1商品キーワード（小））による分類。

契約当事者年代別 「商品・役務別相談件数（上位10品目）」

期間：平成27年4月～9月

年代 「未成年者」

年代 「20代」

年代 「30代」

年代 「40代」

相談件数	246
全相談件数に占める割合	3.7%

相談件数	672
全相談件数に占める割合	10.2%

相談件数	1,106
全相談件数に占める割合	16.9%

相談件数	1,269
全相談件数に占める割合	19.3%

1	アダルト情報サイト	83
2	オンラインゲーム	34
3	テレビ放送サービス	16
4	商品一般	12
5	デジタルコンテンツ	10
6	相談その他	6
7	携帯電話サービス	5
7	光ファイバー	5
7	脱毛エステ	5
10	他の健康食品	4

1	賃貸アパート	104
2	アダルト情報サイト	69
3	出会い系サイト	31
4	光ファイバー	21
5	商品一般	18
5	携帯電話サービス	18
5	脱毛エステ	18
8	デジタルコンテンツ	17
9	普通・小型自動車	15
10	モバイルデータ通信	14
10	インターネット接続回線	14

1	賃貸アパート	147
2	アダルト情報サイト	109
3	デジタルコンテンツ	39
3	光ファイバー	39
5	携帯電話サービス	29
6	商品一般	22
6	普通・小型自動車	22
8	モバイルデータ通信	20
8	他のデジタルコンテンツ	20
10	インターネット接続回線	17

1	アダルト情報サイト	151
2	賃貸アパート	118
3	光ファイバー	74
4	デジタルコンテンツ	57
5	携帯電話サービス	42
6	商品一般	32
6	出会い系サイト	32
8	フリーローン・サラ金	29
9	普通・小型自動車	28
10	借家	18
10	歯科治療	18

年代 「50代」

年代 「60代」

年代 「70代」

年代 「80代以上」

相談件数	967
全相談件数に占める割合	14.7%

相談件数	991
全相談件数に占める割合	15.1%

相談件数	713
全相談件数に占める割合	10.9%

相談件数	441
全相談件数に占める割合	6.7%

1	アダルト情報サイト	91
2	賃貸アパート	74
3	光ファイバー	58
4	デジタルコンテンツ	34
5	商品一般	27
6	携帯電話サービス	26
7	普通・小型自動車	22
8	フリーローン・サラ金	18
8	役務その他サービス	18
10	クリーニング	13
10	相談その他	13

1	アダルト情報サイト	72
2	賃貸アパート	63
3	光ファイバー	62
4	商品一般	39
5	デジタルコンテンツ	34
6	携帯電話サービス	32
7	普通・小型自動車	23
8	インターネット接続回線	15
9	相談その他	14
10	他のデジタルコンテンツ	13
10	他の行政サービス	13

1	光ファイバー	40
2	商品一般	32
3	賃貸アパート	24
4	アダルト情報サイト	21
5	工事・建築サービス	19
5	相談その他	19
7	携帯電話サービス	18
7	デジタルコンテンツ	18
9	健康食品	17
10	役務その他サービス	15

1	健康食品	52
2	商品一般	26
3	他の健康食品	20
4	新聞	12
4	賃貸アパート	12
6	役務その他サービス	11
7	デジタルコンテンツ	10
7	光ファイバー	10
7	医療サービス	10
10	有料老人ホーム	9

※その他・年齢不明の相談件数 157件（全相談件数 6,562件に占める割合2.4%）

※P10-NET2015商品分類（第1商品キーワード（小））による分類。

## 契約当事者「60歳未満」 商品・役務別相談件数（上位10品目）

順位	商品・役務名	平成27年度 (4月～9月)	平成26年度 (4月～9月)	前年同期比 (%)
1	アダルト情報サイト	503	472	106.6
2	賃貸アパート	446	467	95.5
3	光ファイバー	197	61	323.0
4	デジタルコンテンツ	157	159	98.7
5	携帯電話サービス	120	103	116.5
6	商品一般	111	132	84.1
7	出会い系サイト	93	113	82.3
8	普通・小型自動車	89	109	81.7
9	フリーローン・サラ金	70	79	88.6
10	オンラインゲーム	61	31	196.8
10	他のデジタルコンテンツ	61	45	135.6

平成27年度相談件数 4,260件(全相談 6,562件に占める割合 64.9%)

平成26年度相談件数 4,058件(全相談 6,368件に占める割合 63.7%)

## 契約当事者「60歳以上」 商品・役務別相談件数（上位10品目）

順位	商品・役務名	平成27年度 (4月～9月)	平成26年度 (4月～9月)	前年同期比 (%)
1	光ファイバー	112	32	350.0
2	アダルト情報サイト	100	79	126.6
3	賃貸アパート	99	90	110.0
4	商品一般	97	125	77.6
5	健康食品	77	30	256.7
6	デジタルコンテンツ	62	54	114.8
7	携帯電話サービス	54	21	257.1
8	他の健康食品	46	41	112.2
9	相談その他	41	42	97.6
10	役務その他サービス	36	41	87.8

平成27年度相談件数 2,145件(全相談 6,562件に占める割合 32.7%)

平成26年度相談件数 2,157件(全相談 6,368件に占める割合 33.9%)

※PIO-NET2015商品分類(第1商品キーワード(小))による分類。

## 販売購入形態別相談件数（上位10位）

順位	販売購入形態	平成27年度（4月～9月）			平成26年度（4月～9月）			前年 同期比 （%）
		相談件数	内訳		相談件数	内訳		
			苦情	問合せ		苦情	問合せ	
1	インターネット通販	1,682	1,625	57	1,505	1,484	21	111.8
2	電話勧誘	553	533	20	442	435	7	125.1
3	家庭訪販	419	402	17	409	401	8	102.4
4	インターネットオークション	62	58	4	48	45	3	129.2
5	テレビショッピング	46	44	2	37	36	1	124.3
6	ネガティブオプション注1	23	23	0	18	17	1	127.8
7	カタログ通販	17	17	0	37	35	2	45.9
8	展示販売	16	13	3	20	20	0	80.0
9	紹介販売注2	14	14	0	5	5	0	280.0
10	アポイントメントセールス注3	12	12	0	2	2	0	600.0

※1：ネガティブオプション以外は販売形態そのものに問題は無い。

※2：1件の相談について、複数の販売形態に分類される場合がある。

※3：販売形態分類は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の内容等キーワード分類による。

注1：ネガティブオプション＝申込みをしていない商品の送りつけ販売。

注2：紹介販売＝人を紹介することによって販売を拡大する販売システムで、取引が連鎖していない販売方法。

注3：アポイントメントセールス＝販売意図を明らかにしないで、または他の人に比べて著しく有利な条件で契約できると言って、電話等で呼び出す販売手口。

## 販売手口別相談件数（上位10位）

順位	販売手口	平成27年度（4月～9月）			平成26年度（4月～9月）			前年 同期比 （%）
		相談件数	内訳		相談件数	内訳		
			苦情	問合せ		苦情	問合せ	
1	説明不足	855	816	39	468	463	5	182.7
2	強引	355	343	12	292	290	2	121.6
3	虚偽説明	291	285	6	306	299	7	95.1
4	無料商法注1	158	155	3	208	201	7	76.0
5	サイドビジネス商法注2	102	99	3	95	95	0	107.4
6	身分詐称	101	97	4	92	90	2	109.8
7	問題勧誘注3	91	88	3	62	62	0	146.8
8	詐欺注4	79	77	2	127	127	0	62.2
9	特典強調注5	66	63	3	65	64	1	101.5
10	代引配達	62	61	1	92	90	2	67.4

※1：1件の相談について、複数の販売形態に分類される場合がある。

※2：販売手口分類は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の内容等キーワード分類による。

注1：無料商法＝「無料」で買って売りつける商法。

注2：サイドビジネス商法＝「内職・副業（サイドビジネス）になる」、「脱サラできる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法で、自分で作業や仕事をするもの。

注3：問題勧誘＝ここでの問題勧誘は、勧誘方法に問題はあがあるが、該当する具体的なキーワードが無く、他に分類できない相談。

注4：詐欺＝業者側の騙す意図が感じられたもの。

注5：特典強調＝本来の契約商品等以外の特典を強調して販売したもの。