

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 26 年度消費生活相談受付状況（速報版）

1 概要

平成 26 年度の消費生活相談件数は 12,410 件で、対前年度比 380 件（同 3.0%）の減少となった。（図 1・資料 1）

主に、パソコンや携帯電話でのインターネット等の利用による、登録したことのないサイトからの請求や無料サイトにアクセスすると登録されてしまい料金を請求されるいわゆる「不当請求」に関する相談件数は、ここ数年はおおむね横ばいとなっていたが、平成 26 年度は 1,978 件で、対前年度比 495 件（同 33.4%）の増加となった。（図 2）なお、不当請求の手口は、過去ははがきによるものが主であったが、現在はインターネットサイトや電子メールを利用したものに変わってきている。

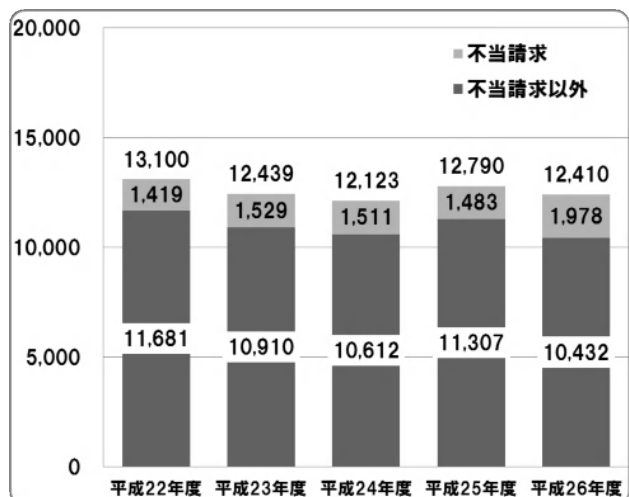
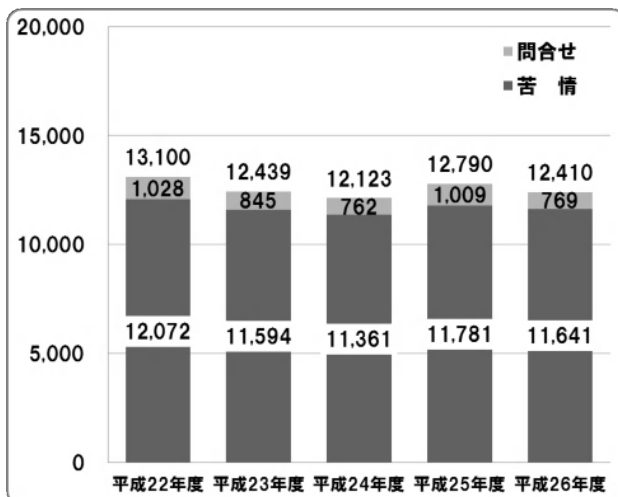
平成 26 年度の不当請求事業者については、7 事業者を公表した。（表 1）

また、「不当請求以外」の相談件数は 10,432 件で、対前年度比 875 件（同 7.7%）の減少となっている。（図 2）

相談方法別では、電話相談が最も多く 10,926 件と全相談件数の 88.0%を占めており、来訪相談件数は 1,326 件（10.7%）、文書相談 158 件（1.3%）で、この傾向は、ここ数年同様に推移している。また、平成 24 年 8 月から実施したインターネット相談は 140 件（1.1%）となっている。（表 2）

■図 1 「相談件数の推移（苦情・問合せ別）」単位/件

■図 2 「相談件数の推移（不当請求・不当請求以外別）」単位/件



■表1「不当請求事業者の認定及び公表」（札幌市消費生活条例第23条第3項に基づく情報提供）

公表日	事業者名	住所	電話	相談件数
平成26年4月17日	グローバル通信社LLP	東京都新宿区北新宿3丁目26番7-202	03-5348-6695	9件
平成26年4月28日	日本紛争処理支援センター	東京都北区十条台1-2-17 木杉ビル3F	03-6865-7451	4件
平成26年9月25日	民事訴訟仲裁管理センター	東京都千代田飯田3丁目-12-13 司ビル4F	03-4588-4419	1件
平成26年9月30日	NGO法人 罪なき人々の会	東京都千代田区有楽町1-6-6 小谷9階	03-3560-4317	2件
平成26年12月24日	支援活動団体 東京七つの星	東京都品川区北品川3-6-2 松風ビル7F	03-5728-1065	2件
平成27年2月27日	支援活動団体 支援の星	東京都中央区八丁堀2-3-2 小林本館ビル6階	03-4326-6842	1件
平成27年3月10日	NGO団体 身から出た錆の会	東京都文京区本郷1-33-6 ヘミニスIIビル9F	03-3583-5124	1件

※ 相談件数は、公表時点での受付件数

※ 平成25年度公表件数：17事業者

■表2 「相談方法別の推移」

単位/件

相談方法	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
来 訪	1,268	1,108	1,268	1,326 (10.7%)
電 話	11,149	10,949	11,396	10,926 (88.0%)
うち夜間電話	1,551	1,235	939	1,319 (12.1%)
文 書	22	66	126	158 (1.3%)
合 計	12,439	12,123	12,790	12,410
うちインターネット相談	—	42	90	140 (1.1%)

※ 夜間電話相談は、16：30～19：00の相談件数

※ インターネット相談は、平成24年8月開始

インターネットで受付し、その後の処理状況によりPIO-NET相談方法分類に基づき来訪・電話・文書のいずれかに分類している

※ 平成26年度欄の（ ）内は全相談に占める割合を示す。ただし夜間電話相談については電話相談に占める割合を示す

※ 消費生活相談の概要

(1) 相談受付時間（土日・祝日及び年末年始を除く。）

- ・来 訪 相 談 9：00～16：30
- ・電 話 相 談 9：00～19：00（6回線）
- ・インターネット相談 24時間（送信のみ）

札幌市公式ホームページ内に設置する、札幌市消費者センターインターネット相談受付フォームに入力された相談を、送信日の翌日に受付

(2) 相談受付体制

- ・来 訪 相 談 3名
- ・電 話 相 談 6名（夜間：16：30～19：00 2名）
- ・インターネット相談 原則として受付後5日以内に回答。ただし、土日・祝日及び年末年始を除く。

2 主な特徴

(1) 商品・役務別相談

商品・役務別相談件数では、無料動画を見ていて年齢認証をしたところいきなり登録され料金を請求される「アダルト情報サイト」が1,172件で、対前年度比318件（同37.2%）増加し1位（前年度2位）であった。続いて2位には退去時の原状回復費用の負担に関する「賃貸アパート」が1,044件で、対前年度比151件（同12.6%）の減少（前年度1位）、3位には商品やサービスが多岐にわたるものや特定できない相談の「商品一般」が501件で、対前年度比75件（同17.6%）の増加（前年度3位）、4位にはインターネットを通じて得られる情報の「デジタルコンテンツ」が383件で、対前年度比73件（同23.6%）の増加（前年度4位）となった。5位にはスマートフォン等の携帯電話の通信契約の「携帯電話サービス」が293件で、対前年度比89件（同43.6%）の増加（前年度9位）となり、前年度5位であった「健康食品」は98件で、対前年度比192件（同66.2%）減少し20位に下がった。

これら上位5品目で3,393件となり、全相談総件数12,410件のうちの27.3%を占めている。（図3・資料2）

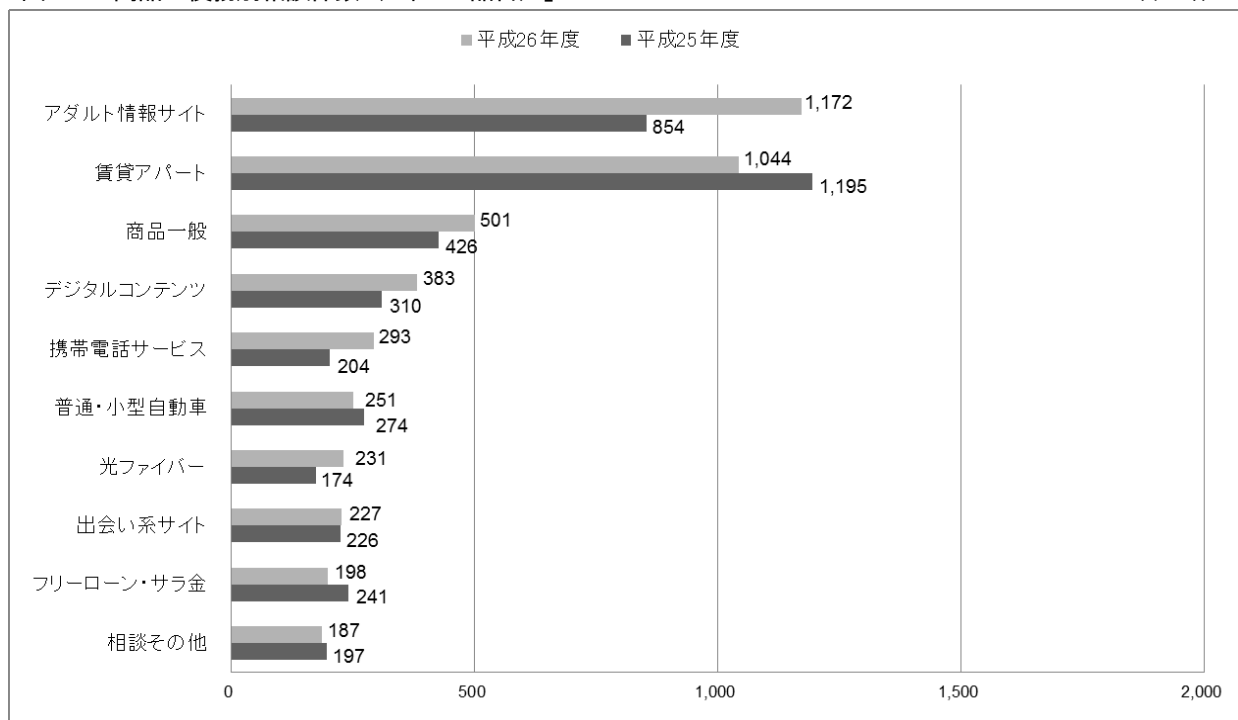
また、前年度と比べて相談件数の増加したものは4品目あり、各品目の増加要因は以下のとおり。

「アダルト情報サイト」と「デジタルコンテンツ」はインターネットサイトや電子メールを利用した不当請求の増加のため、「携帯電話サービス」はスマートフォンの契約に関するトラブルの増加のため、インターネット回線の契約に関するトラブルの「光ファイバー」は通信各社が発表した光通信の新商品の契約に関する相談の増加のため。

なお、「健康食品」の相談件数が大きく減少した要因としては、ネガティブオプションといわれる、注文していない商品を送り付けし料金を請求する手口に関する相談件数が減少したことが挙げられる。（資料2）

■図3 「商品・役務別相談件数（上位10品目）」

単位/件



※資料2 「平成26年度商品・役務別相談件数（上位25品目）」参照

※ 商品・役務別相談の集計方法の変更について

全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の商品・役務別分類により相談件数を集計していますが、今回から、相談内容の傾向をよりわかりやすく伝えるため、集計方法の見直しを行い、より細分化した分類項目により集計し公表することとしました。

【相談事例／アダルト情報サイト】（相談者：20代 女性）

スマートフォンでインターネット検索していると偶然アダルトサイトに入ってしまう、興味本位で動画再生のボタンを押した。年齢認証画面で18歳以上のボタンを押したら突然登録完了画面になり登録料金20万円を請求された。驚いて退会申請メールを送ると電話で問い合わせるようにとの返信があった。電話では、登録料金を支払わなければ退会はできない、20万円の請求だが12万円でもいいと言われた。深夜で銀行は営業していないと言うと、コンビニエンスストアで振り込みできるといわれ、入金先については後で連絡すると言われた。料金の表示もなく支払いに同意しておらず納得できない。家族に相談すると、怪しい話なので支払わないほうがよいといわれ、スマートフォンの電源を切り相手から連絡が来ないようにした。今朝確認すると、着信やメールが多数あり、電話番号とメールアドレスからサイトに個人情報知られるのではないかと不安だ。電話番号とメールアドレスを変えようと思っている。今後の対処法は。

【相談事例／賃貸アパート】（相談者：30代 男性）

10年以上住んでいた賃貸アパートを退去した。退去時の立ち会いは大家、管理会社、家族の三者で行い、修繕が必要と指摘された箇所について、よく話を聞かずに承諾してしまい、確認書面等は交わしていない。その後40万円の請求書が届き、敷金12万円を差し引き28万円の支払いを求められた。請求明細に記載された修理箇所はすべて入居時にすでにあった不具合と主張したが、証拠がなく聞きいられない。入居時に交わした契約書面は紛失してしまい、規約等について確認できない。対処法は。

(2) 販売購入形態別相談

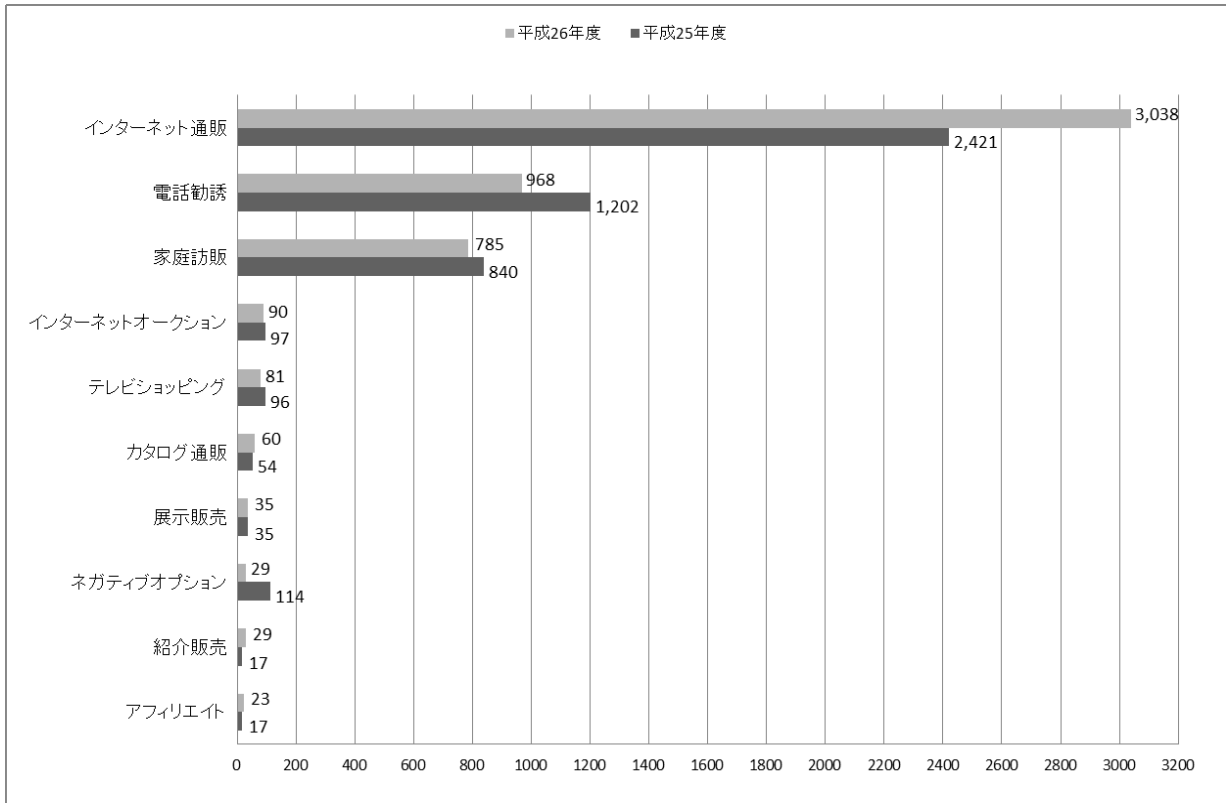
販売購入形態別では、インターネットを利用した通信販売や不当請求に関する「インターネット通販」が3,038件で、対前年度比617件（同25.5%）の増加と最も多く、次いで、「電話勧誘」が968件で、対前年度比234件（同19.5%）の減少、「家庭訪販」が785件で、対前年度比55件（同6.5%）の減少の順となった。（図4）

なお、他の販売購入形態と比較して、インターネット等の利用に関するトラブルによる相談が圧倒的に多い状況である。インターネット等のネットワーク上で行う「インターネット通販」や「インターネットオークション」、メールやブログ、ホームページに広告を掲載し、ホームページへのアクセスや広告の商品の売り上げがあがるとその一部が報酬として支払われる「アフィリエイト」を併せた件数が3,151件で、対前年度比616件（同24.3%）増加している。（資料3）

また、増加率でみると、人を紹介することによって販売を拡大する「紹介販売」が29件で、対前年度比12件（同70.6%）と最も増加している。（資料3）

■図4「販売購入形態別相談件数（上位10位）」

単位/件



※資料3「販売購入形態別相談件数（上位10位）」参照

【相談事例／インターネット通販】（相談者：40代 女性）

スマートフォンの通販サイトでベビーベッドを注文した。すぐに現金の振込口座を指定する返信が届いたので、休み明けに振り込んだ。その後に通販サイトに再度アクセスしたところ、なぜかホームページが見られなくなっていた。メールアドレスは記録しておいたのでメールをしたが全く返事はない。ホームページに日本語が不自然な箇所は見当たらず、振込口座名義人名も日本人名だったので疑わなかったが、インターネットで業者について検索をすると、詐欺サイトとの書き込みがいくつも見られた。家族が業者の住所をインターネットの地図で調べると空き地だった。電話番号も記載されていないので連絡方法はメールのみである。未だに商品も送られてこない。騙されたのだと思うが、業者に名前や住所などの個人情報を伝えてしまったので不安。

(3) 販売手口別相談

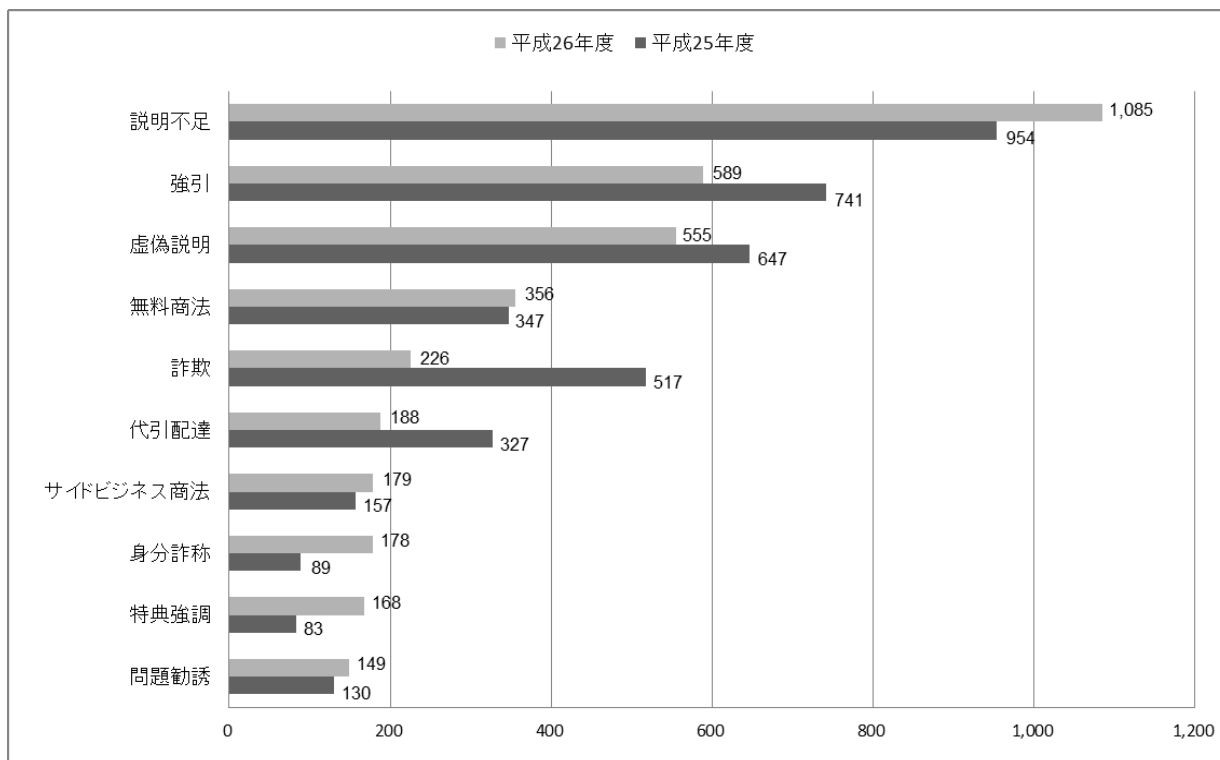
販売手口別では、商品や契約内容の「説明不足」が1,085件で、対前年度比131件（同13.7%）の増加、「強引」な販売が589件で、対前年度比152件（同20.5%）の減少、「虚偽説明」と思われる販売が555件で、対前年度比92件（同14.2%）の減少の順となった。

（図5・資料3）

また、「詐欺」が226件で、対前年度比291件（同56.3%）の減少、次いで「代引配達」が188件で、対前年度比139件（同42.5%）の減少となっており、「強引」、「虚偽説明」と併せて、「健康食品」の送り付けの相談件数の減少が要因となっている。

■図5 「販売手口別相談件数（上位10位）」

単位/件



※資料3「販売手口別相談件数（上位10位）」参照

【相談事例/説明不足】（相談者：60代 女性）

携帯電話とWi-Fiを契約。月々の請求に携帯電話の付属品が機種代金と共に請求されていることが判明。契約時には、通話だけできる一番安いプランと安い機種を希望し、販売店から勧められた機種を購入した。その際、機種代金の説明は受けたがその他の付属品の購入については説明されていない。帰宅後にSDカード、アダプター、ワイヤレスヘッドセット、保護フィルムの付属品があることに気がついたがサービス品と思い保護フィルムとアダプターは使用した。その後カードの請求明細の料金と契約書面にある月々の支払い額に相違があることが判明し、カスタマーセンターに問い合わせしたところ「付属品については支払い料金が発生していない」と言われた。その後、他の店舗で申し込み書面を確認してもらったところ「付属品の代金が月々の請求に含まれている。消費者センターに相談するように」と言われた。

3 高齢者の相談状況（契約当事者 65 歳以上）

契約当事者が高齢者[※]の相談件数は 3,232 件で、対前年度比 337 件（同 9.4%）減少し、相談総件数に占める割合は前年度に対し 1.9%の減少となっている。（表 3）

商品・役務別相談では、「商品一般」の相談が 205 件で、対前年度比 52 件（同 34.0%）増加しており、次いで、「アダルト情報サイト」の相談が 149 件で、対前年度比 61 件（同 69.3%）の増加、次いで、「賃貸アパート」が 108 件で、対前年度比 45 件（同 29.4%）の減少となっている。（図 6）

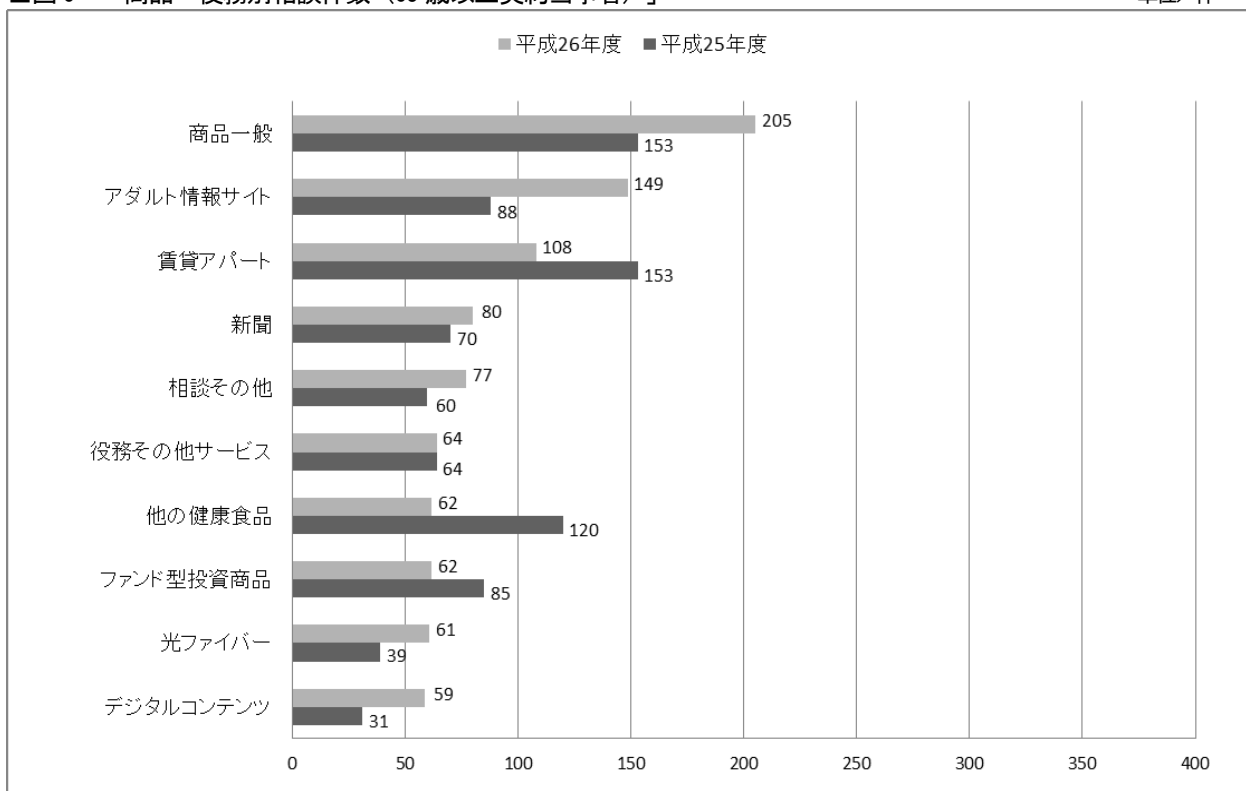
また、主な販売購入形態別及び販売手口別相談については、販売購入形態別の多い順に、「電話勧誘」が 530 件で、対前年度比 230 件（同 30.3%）の減少、「家庭訪販」が 412 件で、対前年度比 13 件（同 3.1%）の減少、「インターネット通販」が 306 件で、対前年度比 108 件（同 54.5%）の増加となっており、販売手口別では多い順に「説明不足」が 252 件で、対前年度比 32 件（同 14.5%）の増加、「強引」が 230 件で、対前年度比 160 件（同 41.0%）の減少、「虚偽説明」が 133 件で、対前年度比 104 件（同 43.9%）の減少、「身分詐称」が 107 件で、対前年度比 51 件（同 91.1%）の増加となっている。（資料 4）

■表 3 「年度別相談件数の推移（65 歳以上契約当事者）」

年 度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
相談件数	2,576 件	2,842 件	3,569 件	3,232 件
相談全体に占める割合	20.7%	23.4%	27.9%	26.0%

■図 6 「商品・役務別相談件数（65 歳以上契約当事者）」

単位/件



※ 高齢者＝世界保健機関（WHO）の定義で、65 歳以上、また、65～74 歳までを前期高齢者ということから本文で 65 歳以上を高齢者とした。

【相談事例／新聞】（相談者：70代 女性）

訪問販売で新聞購読の勧誘を受けた。最初は「荷物を届けにきました」等とはっきりものを言わず、どういう事業者の訪問か分からなかった。ドアを開けるとドアに足を差し込み、閉められないようにされ、ドアを閉めようとする「靴が傷ついた。どうしてくれる」と言われた。その後はドアに寄りかかり閉められないようにされ、1時間位押し問答となった。「警察を呼びますよ」と私が言うと「呼ばれて困ることはない」と開き直られた。見かねた同じアパートの他の住人も加わり帰るようにと事業者に伝えたが、事業者は引き下がらなかったが、強く退去するように言いようやく帰った。強引な勧誘を情報提供する。

【相談事例／電話勧誘】（相談者：70代 男性）

光回線契約をしている大手通信会社名を騙り自宅に電話があった。「プロバイダ料金が安くなり、最初の2か月間の使用料は無料になる」と勧誘を受けた。「トラブルが生じた場合にも解決できる」と言われ、過去にIP電話のトラブルがあったことを思い出し契約を承諾した。

翌日の指定の時間に遠隔操作で自動的に契約変更をするため、その時間にパソコンを立ち上げて電話の前で待つように言われた。しかし、一晩考え違和感があり、翌日の指定された時間の前に業者に電話をした。担当者は電話中だったため、私の住所と氏名とプロバイダの変更をしない旨を伝え、名前は確認しなかったが男性に伝言し承諾され、指定された時間に電話がなかったため解約できたと思っていた。

数日後、業者から登録通知の封書が届き、驚いてネットで当該業者を検索すると悪評の書き込みが多数あったため消費者センターを通じて解約の確認をしたい。業者には住所、電話番号、氏名、生年月日を伝えている。登録通知書に記載されているサービス名の詳細や、最低登録期間は36か月で期間中の解約に違約金が発生する旨が書かれているが勧誘時には聞いていない。

4 未成年者の相談状況（契約当事者20歳未満）

契約当事者が未成年者の相談件数は380件で、対前年度比7件（同1.8%）減少したが、相談総件数に占める割合は、0.1%増加し3.1%となっている。（表4）

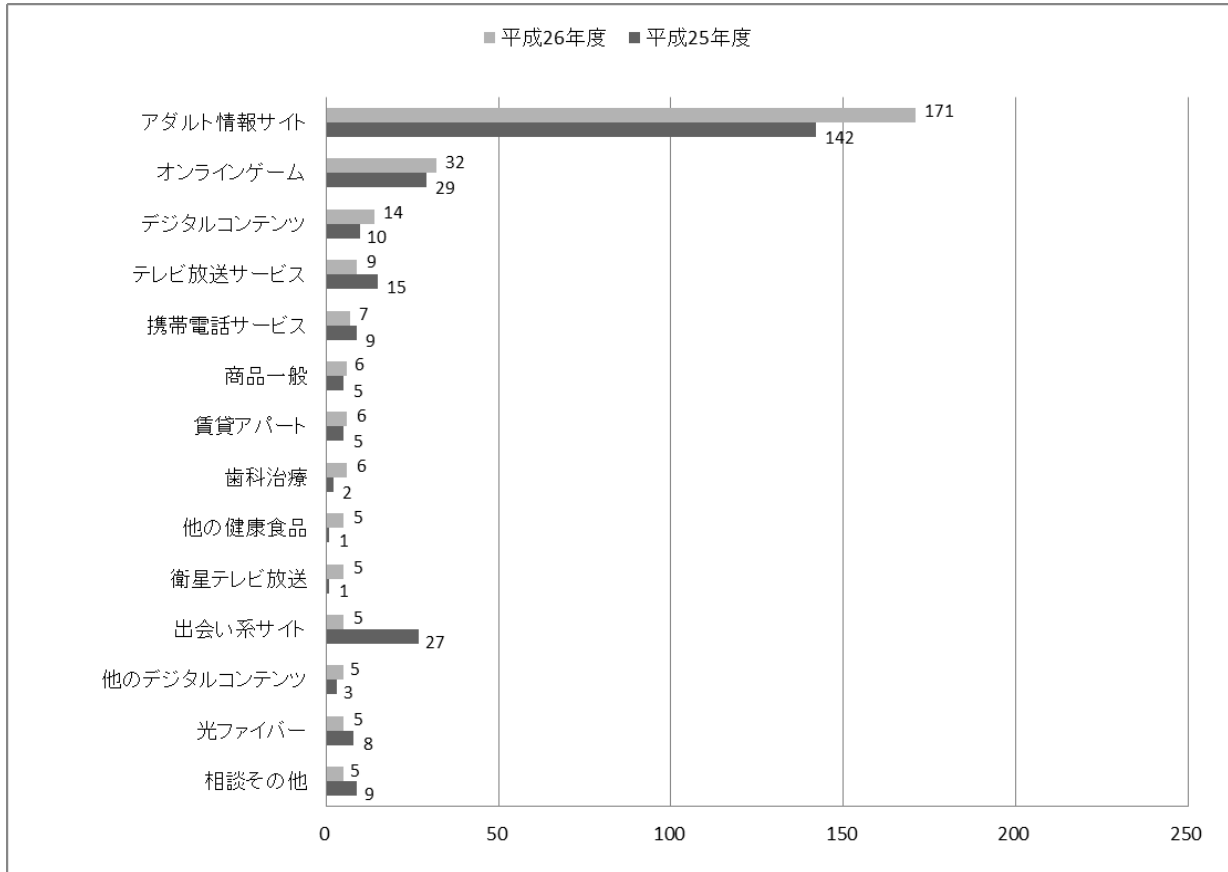
商品・役務別相談については、「アダルト情報サイト」に関する相談が171件で、対前年度比29件（同20.4%）増加しており、圧倒的に多い状況である。次いで、スマートフォン等の「オンラインゲーム」に関する相談が32件で、対前年度比3件（同10.3%）増加しており、インターネットを通じて得られる情報に関する「デジタルコンテンツ」の相談が14件で、対前年度比4件（同40.0%）増加しており、「テレビ放送サービス」に関する相談が9件で、対前年度比6件（同40.0%）減少となっている。（図7）

■表4 「年度別相談件数の推移（20歳未満契約当事）」

年 度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
相談件数	390件	344件	387件	380件
相談全体に占める割合	3.1%	2.8%	3.0%	3.1%

■図7 「商品・役務別相談件数（20歳未満契約当事者）」

単位/件



※資料5 「商品・役務別相談件数 - 20歳未満上位10品目（契約当事者）-」参照

【相談事例／オンラインゲーム】（相談者：30代 女性）

小学生の子どもがタブレット端末で、ゲームのアイテムを高額決済していたことが発覚した。クレジットカードの利用明細書が届き、身に覚えのない決済が複数回で合計15万円であった。明細書に記載されていた販売店に電話連絡すると、タブレット端末からゲームのアイテムを購入しており家族の利用ではないかと指摘を受けた。子どもがタブレット端末でゲームをしていたのは知っていたが、無料のゲームを許可し子どもも了承していたため有料決済をしていないと思っていたが、子どもに確認すると有料決済していたことがわかった。原因は私がタブレット端末の初期設定時に自分のクレジットカード番号を登録していたため、その後の決済が可能だったと思われる。料金の支払い義務はあるか。今後の対応は。

5 資料

- (1) 資料1 平成26年度 相談概要（全国統一様式）
- (2) 資料2 平成26年度 商品・役務別相談件数（上位25品目）
- (3) 資料3 平成26年度 販売購入形態別相談件数（上位10位）
平成26年度 販売手口別相談件数（上位10位）
- (4) 資料4 平成26年度 販売購入形態別相談件数（契約当事者65歳以上上位10位）
平成26年度 販売手口別相談件数（契約当事者65歳以上上位10位）
- (5) 資料5 平成26年度 契約当事者年代別「商品・役務別相談件数（上位10品目）」

平成26年度 相談概要（全国統一様式）

苦情・問合せ・要望

（単位：件・％・円）

項 目		当該年	前年同期	前年同期比
相談件数		12,410	12,790	97.0
性別	男性	5,384	5,493	98.0
	女性	6,880	7,186	95.7
年齢別	20歳未満	380	387	98.2
	20歳代	1,287	1,298	99.2
	30歳代	1,952	1,974	98.9
	40歳代	2,263	2,207	102.5
	50歳代	1,973	1,901	103.8
	60歳代	1,922	2,008	95.7
	70歳以上	2,358	2,757	85.5
	その他・不明	275	258	106.6
	平均年齢	51	51	98.4
職業別	給与生活者	4,911	4,985	98.5
	自営・自由業	312	341	91.5
	家事従事者	2,833	2,829	100.1
	学生	551	516	106.8
	無職	3,217	3,584	89.8
	団体 その他・不明	30 556	21 514	142.9 108.2
契約・購入金額	1万円未満	1,560	1,641	95.1
	5万円未満	1,444	1,665	86.7
	10万円未満	1,277	1,287	99.2
	50万円未満	1,276	1,269	100.6
	100万円未満	296	317	93.4
	500万円未満	440	479	91.9
	1千万円未満	57	61	93.4
	5千万円未満	80	111	72.1
	1億円未満	5	5	100.0
	1億円以上	1	1	100.0
	その他・不明	5,974	5,954	100.3
	合計金額	4,059,516,060	4,733,617,793	85.8
	平均金額	630,751	692,454	91.1
商品大分類	商品一般	501	426	117.6
	食料品	581	909	63.9
	住居品	567	568	99.8
	光熱水品	213	199	107.0
	被服品	623	627	99.4
	保健衛生品	306	353	86.7
	教養娯楽品	877	994	88.2
	車両・乗り物	387	420	92.1
	土地・建物・設備	279	337	82.8
	他の商品	3	6	50.0
	商品計	4,337	4,839	89.6
	クリーニング	82	95	86.3
	レンタル・リース・貸借	1,182	1,323	89.3
	工事・建築・加工	449	623	72.1
	修理・補修	160	202	79.2
	管理・保管	35	17	205.9
	役務一般	24	12	200.0
	金融・保険サービス	753	866	87.0
	運輸・通信サービス	3,305	2,641	125.1
	教育サービス	123	78	157.7
	教養・娯楽サービス	321	404	79.5
	保健・福祉サービス	571	532	107.3
	他の役務	587	611	96.1
	内職・副業・ねずみ講	48	54	88.9
	他の行政サービス	70	88	79.5
	役務計	7,710	7,546	102.2
	他の相談	363	405	89.6
	総計	12,410	12,790	97.0

項 目		当該年	前年同期	前年同期比
相談内容分類	安全・衛生	445	458	97.2
	品質・機能 役務品質	2,759	3,185	86.6
	法規・基準	258	295	87.5
	価格・料金	1,534	1,860	82.5
	計量・量目	11	29	37.9
	表示・広告	437	554	78.9
	販売方法	2,161	2,613	82.7
	契約・解約	7,793	6,753	115.4
	接客対応	1,262	1,557	81.1
	包装・容器	16	11	145.5
	施設・設備	25	26	96.2
	買物相談	120	160	75.0
	生活知識	24	22	109.1
	その他	23	19	121.1
	販売購入形態	店舗購入	5,164	5,757
訪問販売		814	971	83.8
通信販売		3,902	3,381	115.4
マルチ・マルチまがい取引		123	114	107.9
電話勧誘販売		729	975	74.8
ネガティブ・オプション		6	24	25.0
訪問購入		121	76	159.2
その他無店舗販売		52	36	144.4
不明・無関係		1,499	1,456	103.0
商品・役務別相談件数（上位KW集計）		1 放送・コンテンツ等	2,261	1,865
	2 レンタル・リース・貸借	1,182	1,323	89.3
	3 商品一般	501	426	117.6
	4 工事・建築・加工	449	623	72.1
	5 インターネット通信サービス	431	270	159.6
	6 役務その他	411	396	103.8
	7 移動通信サービス	388	279	139.1
	8 自動車	336	359	93.6
	9 相談その他	256	264	97.0
	10 健康食品	230	490	46.9
	11 融資サービス	217	280	77.5
	12 書籍・印刷物	194	203	95.6
	13 医療	192	197	97.5
	14 理美容	177	140	126.4
	15 修理・補修	160	202	79.2
内容キーワード	1 解約	3,260	3,332	97.8
	2 契約書・書面	3,124	3,261	95.8
	3 インターネット通販	3,038	2,421	125.5
	4 高価格・料金	1,841	1,829	100.7
	5 他の接客対応	1,774	1,996	88.9
	6 返金	1,607	1,694	94.9
	7 他の価格・料金	1,586	1,805	87.9
	8 信用性	1,583	1,495	105.9
	9 他の品質機能	1,456	1,870	77.9
	10 不当請求	1,323	849	155.8
	11 ポルノ・風俗	1,270	873	145.5
	12 プライバシー	1,153	892	129.3
	13 説明不足	1,085	954	113.7
	14 電子広告	979	1,275	76.8
	15 電話勧誘	968	1,202	80.5

- 注1： 国民生活センターによる全国統一の集計方法による。
注2： 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掲載。
注3： 相談内容及び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、各分類の合計は相談件数を上回る。

平成26年度 商品・役務別相談件数（上位25品目）

順位	商品・役務名	平成26年度			平成25年度			前年度 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	1,172	1,165	7	854	849	5	137.2
2	賃貸アパート	1,044	1,010	34	1,195	1,146	49	87.4
3	商品一般	501	471	30	426	386	40	117.6
4	デジタルコンテンツ	383	381	2	310	307	3	123.5
5	携帯電話サービス	293	285	8	204	197	7	143.6
6	普通・小型自動車	251	238	13	274	261	13	91.6
7	光ファイバー	231	225	6	174	169	5	132.8
8	出会い系サイト	227	225	2	226	222	4	100.4
9	フリーローン・サラ金	198	186	12	241	213	28	82.2
10	相談その他	187	112	75	197	80	117	94.9
11	役務その他サービス	179	167	12	150	133	17	119.3
12	修理サービス	153	143	10	189	178	11	81.0
13	新聞	148	146	2	156	150	6	94.9
14	インターネット接続回線	145	140	5	59	55	4	245.8
15	テレビ放送サービス	121	120	1	133	128	5	91.0
16	プロパンガス	118	106	12	109	100	9	108.3
17	他の健康食品	115	110	5	169	163	6	68.0
18	医療サービス	110	102	8	108	101	7	101.9
19	他のデジタルコンテンツ	109	108	1	118	113	5	92.4
20	健康食品	98	94	4	290	285	5	33.8
21	モバイルデータ通信	94	90	4	73	70	3	128.8
22	ファンド型投資商品	92	90	2	138	134	4	66.7
23	携帯電話	87	81	6	153	150	3	56.9
24	金融関連サービスその他	85	80	5	73	66	7	116.4
25	普通生命保険	84	81	3	94	79	15	89.4
25	脱毛エステ	84	83	1	55	52	3	152.7

平成26年度 販売購入形態別相談件数（上位10位）

販売購入形態	平成26年度			平成25年度			前年度比 (%)
	相談件数	内訳		相談件数	内訳		
		苦情	問合せ		苦情	問合せ	
インターネット通販	3,038	2,979	59	2,421	2,365	56	125.5
電話勧誘	968	950	18	1,202	1,185	17	80.5
家庭訪販	785	769	16	840	809	31	93.5
インターネットオークション	90	81	9	97	96	1	92.8
テレビショッピング	81	80	1	96	94	2	84.4
カタログ通販	60	57	3	54	54	0	111.1
展示販売	35	35	0	35	35	0	100.0
ネガティブオプション	29	28	1	114	111	3	25.4
紹介販売	29	28	1	17	17	0	170.6
アフィリエイト	23	22	1	17	17	0	135.3

※相談の中で、問題のあった販売形態を数値にしたもの。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ない。

注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。

注2：販売形態の分類は、国民生活センターの分類による。

ネガティブオプション＝申込みしない商品の送りつけ販売。

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。取引が連鎖している場合は除く。

アフィリエイト＝メールやブログ、ホームページに広告を掲載しアクセスや売り上げがあがるとそのうちの一部が報酬として支払われるもの。

平成26年度 販売手口別相談件数（上位10位）

販売手口	平成26年度			平成25年度			前年度比 (%)
	相談件数	内訳		相談件数	内訳		
		苦情	問合せ		苦情	問合せ	
説明不足	1,085	1,068	17	954	945	9	113.7
強引	589	582	7	741	732	9	79.5
虚偽説明	555	541	14	647	637	10	85.8
無料商法	356	345	11	347	343	4	102.6
詐欺	226	224	2	517	502	15	43.7
代引配達	188	183	5	327	321	6	57.5
サイドビジネス商法	179	177	2	157	151	6	114.0
身分詐称	178	174	4	89	88	1	200.0
特典強調	168	162	6	83	82	1	202.4
問題勧誘	149	148	1	130	128	2	114.6

注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。

注2：販売手口の分類は、国民生活センターの分類による。

説明不足＝販売時に限らず、クレーム処理の際に説明が足りないものも含む。

無料商法＝無料招待や無料体験など「無料」でつって売りつける商法。

詐欺＝業者の騙す意図が感じられたもの。

サイドビジネス商法＝「サイドビジネスになる」等のセールストークで契約させる商法。

身分詐称＝セールスマンが公的機関や有名企業の職員や関係者であるかのように思わせて売りつける商法。

特典強調＝本来の契約商品等以外の特典を強調しているもの。

問題勧誘＝勧誘方法に問題があるが、他に該当する販売手口がないもの。

平成26年度 販売購入形態別相談件数（契約当事者65歳以上上位10位）

販売購入形態	平成26年度			平成25年度			前年度比 (%)
	相談件数	内訳		相談件数	内訳		
		苦情	問合せ		苦情	問合せ	
電話勧誘	530	523	7	760	750	10	69.7
家庭訪販	412	405	7	425	408	17	96.9
インターネット通販	306	300	6	198	190	8	154.5
テレビショッピング	47	47	0	54	52	2	87.0
カタログ通販	30	28	2	26	26	0	115.4
展示販売	17	17	0	20	20	0	85.0
ネガティブオプション	15	14	1	93	93	0	16.1
紹介販売	9	9	0	4	4	0	225.0
インターネットオークション	5	4	1	3	3	0	166.7
露店販売	3	3	0	0	0	0	---

※相談の中で、問題のあった販売形態を数値にしたもの。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。

注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。

注2：販売形態の分類は、国民生活センターの分類による。

ネガティブオプション＝申込みしない商品の送りつけ販売。

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。取引が連鎖している場合は除く。

露店販売＝屋台、フリーマーケット、巡回販売、消費者が販売車まで行って商品を見る場合。

平成26年度 販売手口別相談件数（契約当事者65歳以上上位10位）

販売手口	平成26年度			平成25年度			前年度比 (%)
	相談件数	内訳		相談件数	内訳		
		苦情	問合せ		苦情	問合せ	
説明不足	252	250	2	220	218	2	114.5
強引	230	228	2	390	388	2	59.0
虚偽説明	133	132	1	237	235	2	56.1
身分詐称	107	104	3	56	56	0	191.1
無料商法	97	94	3	93	93	0	104.3
詐欺	78	78	0	167	161	6	46.7
代引配達	77	76	1	222	219	3	34.7
問題勧誘	71	70	1	63	63	0	112.7
景品付販売	63	63	0	46	45	1	137.0
次々販売	54	54	0	67	67	0	80.6

注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。

注2：販売手口分類は、国民生活センターの分類による。

説明不足＝販売時に限らず、クレーム処理の際に説明が足りないものも含む。

無料商法＝無料招待や無料体験など「無料」でつって売りつける商法。

詐欺＝業者の騙す意図が感じられたもの。

問題勧誘＝勧誘方法に問題があるが、他に該当する販売手口がないもの。

景品付販売＝景品を付けることを販売勧誘の手段にしており、販売方法に問題のあるもの。

次々販売＝1人に次から次へと契約させた場合で、販売方法に問題のあるもの。

平成26年度 契約当事者年代別 「商品・役務別相談件数（上位10品目）」

年代 「20歳未満」

相談件数	380
全相談件数に占める割合	3.1%
アダルト情報サイト	171 (45.0%)
オンラインゲーム	32 (8.4%)
デジタルコンテンツ	14 (3.7%)
テレビ放送サービス	9 (2.4%)
携帯電話サービス	7 (1.8%)
商品一般	6 (1.6%)
賃貸アパート	6 (1.6%)
歯科治療	6 (1.6%)
他の健康食品	5 (1.3%)
衛星テレビ放送	5 (1.3%)
出会い系サイト	5 (1.3%)
他のデジタルコンテンツ	5 (1.3%)
光ファイバー	5 (1.3%)
相談その他	5 (1.3%)

年代 「20代」

相談件数	1,287
全相談件数に占める割合	10.4%
賃貸アパート	202 (15.7%)
アダルト情報サイト	131 (10.2%)
出会い系サイト	58 (4.5%)
脱毛エステ	46 (3.6%)
普通・小型自動車	39 (3.0%)
商品一般	35 (2.7%)
デジタルコンテンツ	34 (2.6%)
携帯電話サービス	32 (2.5%)
光ファイバー	26 (2.0%)
フリーローン・サラ金	23 (1.8%)

年代 「30代」

相談件数	1,952
全相談件数に占める割合	15.7%
賃貸アパート	286 (14.7%)
アダルト情報サイト	171 (8.8%)
デジタルコンテンツ	74 (3.8%)
出会い系サイト	64 (3.3%)
普通・小型自動車	61 (3.1%)
商品一般	55 (2.8%)
携帯電話サービス	52 (2.7%)
フリーローン・サラ金	43 (2.2%)
光ファイバー	37 (1.9%)
プロパンガス	29 (1.5%)

年代 「40代」

相談件数	2,263
全相談件数に占める割合	18.2%
アダルト情報サイト	262 (11.6%)
賃貸アパート	208 (9.2%)
デジタルコンテンツ	95 (4.2%)
携帯電話サービス	89 (3.9%)
商品一般	69 (3.0%)
普通・小型自動車	61 (2.7%)
出会い系サイト	51 (2.3%)
光ファイバー	49 (2.2%)
フリーローン・サラ金	36 (1.6%)
モバイルデータ通信	33 (1.5%)

年代 「50代」

相談件数	1,973
全相談件数に占める割合	15.9%

アダルト情報サイト	201 (10.2%)
賃貸アパート	149 (7.6%)
デジタルコンテンツ	71 (3.6%)
商品一般	68 (3.4%)
携帯電話サービス	49 (2.5%)
普通・小型自動車	38 (1.9%)
インターネット接続回線	34 (1.7%)
光ファイバー	33 (1.7%)
フリーローン・サラ金	32 (1.6%)
修理サービス	31 (1.6%)

年代 「60代」

相談件数	1,922
全相談件数に占める割合	15.5%

アダルト情報サイト	165 (8.6%)
賃貸アパート	95 (4.9%)
商品一般	82 (4.3%)
デジタルコンテンツ	58 (3.0%)
光ファイバー	42 (2.2%)
普通・小型自動車	36 (1.9%)
役務その他サービス	36 (1.9%)
相談その他	36 (1.9%)
フリーローン・サラ金	31 (1.6%)
携帯電話サービス	31 (1.6%)

年代 「70代」

相談件数	1,499
全相談件数に占める割合	12.1%

商品一般	100 (6.7%)
賃貸アパート	56 (3.7%)
アダルト情報サイト	50 (3.3%)
相談その他	40 (2.7%)
ファンド型投資商品	39 (2.6%)
役務その他サービス	35 (2.3%)
新聞	30 (2.0%)
デジタルコンテンツ	29 (1.9%)
修理サービス	28 (1.9%)
光ファイバー	27 (1.8%)

年代 「80代以上」

相談件数	859
全相談件数に占める割合	6.9%

商品一般	63 (7.3%)
新聞	43 (5.0%)
健康食品	34 (4.0%)
他の健康食品	32 (3.7%)
賃貸アパート	23 (2.7%)
相談その他	21 (2.4%)
修理サービス	19 (2.2%)
有料老人ホーム	18 (2.1%)
ファンド型投資商品	17 (2.0%)
アダルト情報サイト	16 (1.9%)

※その他・年齢不明等の相談件数 275件（全相談件数に占める割合2.2%）、全相談件数12,410件。
 ※（ ）内は、各年代における相談件数に対する割合