

消費生活相談の概要（3年度）

(1) 商品・サービス等の特徴

最も相談が多かったのは、昨年度と同様に「商品一般」に関するものであり、不審な電話やメール等による身に覚えのない請求に関する内容が多い。2位は「光ファイバー」、3位は「他の健康食品」と、順位が入れ替わったが、上位3つは昨年度と同じである。

● 商品・サービス別相談件数 PIO-NET 統計

(単位：件)

順位	品目	3年度	2年度	主な内容
1	商品一般	188	325	不審な電話、不審なメール、身に覚えのない請求
2	光ファイバー	53	61	光回線、IP電話、光コラボ
3	他の健康食品	51	81	ダイエットサプリ、健康食品、サプリメント
4	役務その他サービス	50	33	サポートサービス、レッカーサービス、生活費用削減サポートサービス
5	フリーローン・サラ金	47	28	フリーローン、キャッシング、サラ金
6	賃貸アパート	39	40	賃貸アパート
7	修理サービス	37	18	玄関の鍵修理、トイレの修理、排水管詰まりの修理
8	携帯電話サービス	35	36	携帯電話サービス、格安スマホ、スマートフォン
9	出会い系サイト・アプリ	34	28	出会い系サイト、副業サイト
10	相談その他	33	27	不審な調査

※商品一般…商品・役務の特定ができない、または、複数の商品・役務の契約をしており、分類することが困難なもの。

○年代別・商品及びサービス別相談件数（上位5位）

20歳代及び30歳代を除き、商品一般が1位となっている。

全体的に前年度より相談件数が減少している中、40歳代のみが微増している。

※（ ）の件数は年代ごとの総件数

	順位	商品	件数
20歳 未満 (45件)	1	商品一般、インターネットゲーム	各6
	3	アダルト情報	5
	4	脱毛剤	3
	5	他の健康食品、新聞、祈とうサービス、役務その他サービス、相談その他	各2

	順位	商品	件数
20歳代 (145件)	1	脱毛エステ	9
	2	賃貸アパート	7
	3	フリーローン・サラ金、他の娯楽等情報配信サービス、他の内職・副業	各6

資料 1-2

	順位	商品	件数
30 歳代 (115 件)	1	フリーローン・サラ金	7
	2	商品一般	6
	3	普通・小型自動車、出会い系サイト・アプリ	各 5
	5	光ファイバー、他の内職・副業	各 4

	順位	商品	件数
40 歳代 (180 件)	1	商品一般	17
	2	出会い系サイト・アプリ	9
	3	修理サービス、フリーローン・サラ金	各 7
	5	他の健康食品、賃貸アパート	各 6

	順位	商品	件数
50 歳代 (197 件)	1	商品一般	16
	2	他の健康食品、フリーローン・サラ金	各 9
	4	光ファイバー、他の内職・副業	各 6

	順位	商品	件数
60 歳代 (264 件)	1	商品一般	38
	2	役務その他サービス	11
	3	出会い系サイト・アプリ	9
	4	光ファイバー	7
	5	携帯電話サービス	6

	順位	商品	件数
70 歳以上 (394 件)	1	商品一般	56
	2	他の健康食品	25
	3	役務その他サービス	17
	4	修理サービス	11
	5	光ファイバー、相談その他	各 10

(2) 販売方法別主な商品役務件数 (上位 10 位)

問題のある販売方法をキーワードとして分類した場合、販売方法が「インターネット通販」、契約の際の「説明不足」、「強引」に関する相談など、重複した課題があげられる。

● 販売方法別相談件数

(単位：件、重複集計)

販売方法	3 年度	2 年度	前年比	対象となる主な商品・サービス
インターネット通販	463	533	86.9%	他の健康食品、商品一般、他のデジタルコンテンツ、出会い系サイト、アダルト情報サイト
説明不足	352	356	98.9%	商品一般、賃貸アパート、光ファイバー、保健衛生品その他、携帯電話サービス、
強引	255	344	74.1%	商品一般、アダルト情報サイト、他のデジタルコンテンツ、デジタルコンテンツ、新聞
電話勧誘	225	166	135.5%	光ファイバー、商品一般、役務その他サービス、電気、他のネット接続回線
家庭訪販	147	148	99.3%	新聞、消火器、電気、修理サービス、光ファイバー

販売方法	3年度	2年度	前年比	対象となる主な商品・サービス
無料商法	120	167	71.9%	他の健康食品、アダルト情報サイト、他のデジタルコンテンツ、光ファイバー、デジタルコンテンツ
定期購入	110	—	—	他の健康食品、乳液、洗顔クリーム、養毛剤、健康食品
詐欺	89	149	59.7%	商品一般、出会い系サイト、他のデジタルコンテンツ、デジタルコンテンツ、役務その他サービス
代引配達	65	69	94.2%	保健衛生品その他、かに、他の健康食品、上着、紳士・婦人用バッグ
虚偽説明	63	61	103.3%	出会い系サイト、他のデジタルコンテンツ、光ファイバー、普通・小型自動車、ファンド型投資商品

※「定期購入」は、令和3年度からキーワードとして追加されたため、2年度のデータはなし。

(3) 販売購入形態による特徴

販売購入形態別にみると昨年同様「通信販売」が最も多くなっており、「出会い系サイト」や「ダイエットサプリ」に関する相談が多く占めている。

また、「訪問販売」、「電話勧誘」及び「訪問購入」の相談が増加しており、特に「訪問購入」は、前年比216.7%と大幅に増加した。

● 販売購入形態別相談件数

(単位：件)

項目	3年度	2年度	構成比	前年比	主な商品・サービス	
店舗購入	355	382	20.3%	92.9%	賃貸アパート、携帯電話サービス、フリーローン、借家、スポーツジム	
無店舗販売	訪問販売	176	166	10.1%	106.0%	新聞、複合会員サービス、味噌、電力
	通信販売	601	655	34.4%	91.8%	出会い系サイト、ダイエットサプリ、アダルトサイト、副業サイト
	マルチ・マルチまがい	20	32	1.1%	62.5%	スマートウォッチ、複合サービス会員、アフィリエイト副業
	電話勧誘	132	122	7.6%	108.2%	光回線、電気、IP電話、不審な電話、アナログ戻し代行と機器補償サービス
	ネガティブ・オプション	2	6	0.1%	33.3%	イヤホン
	訪問購入	26	12	1.5%	216.7%	カメラ、ネックレス・帯・着物、バッグ・貴金属、ラジカセ・ウイスキー
	その他	33	22	1.9%	150.0%	電位治療器、司法書士、過払い請求、イオン発生器
不明・無関係	403	482	23.0%	83.6%	不審なメール、不審な電話、光回線、宅配業者からの不在通知メール、身に覚えのない請求	
合計	1,748	1,879	100%	93.0%		

(4) 処理結果

自主交渉が可能と思われる相談に対して、解決方法等をアドバイスする「助言」が全体の約50%を占めている。また、自主交渉が困難な相談に対して、相談員が斡旋に入った件数は192件であった。うち、解決が188件、斡旋不調が4件となった。

● 相談の処理状況（令和4年5月1日までの登録分）（ ）内：構成比（%）

項目		3年度	2年度	前年比
内 訳	他機関紹介	48(2.8)	34(1.8)	141.2%
	助言（自主交渉）	840(48.4)	950(50.6)	88.4%
	その他情報提供	566(32.6)	657(35.0)	86.1%
	斡旋解決	188(10.8)	173(9.2)	108.7%
	斡旋不調	4(0.2)	8(0.4)	50.0%
	処理不能	19(1.1)	10(0.5)	190%
	処理不要	70(4.1)	47(2.5)	148.9%
合 計		1,735(100)	1,879(100)	92.3%
処 理 期 間	即日処理	1,267(73.0)	1,338(71.2)	94.7%
	継続処理	468(27.0)	541(28.8)	86.5%

※R3：13件処理継続中

(5) 解決内容

斡旋や自主交渉を助言するなどして解決が図られたもの（自主交渉は結果が判明したもののみ）が432件で、その契約購入金額は、約9,400万円となっている。

● 解決内容（単位：円）

解決内容	件数	契約購入金額	平均値	最大値	最小値
契約どおり履行	58	6,897,299	153,273	2,700,000	3
全面解約・取消し	231	61,997,397	299,504	21,400,000	500
返金（既払金）	76	18,112,378	238,320	5,000,000	480
交換・代替品	3	14,520	4,840	8,720	2,000
修理・補修	5	2,445,000	1,222,500	2,400,000	45,000
損害賠償・治療費	0	-	-	-	-
解決・見舞金	0	-	-	-	-
一部解約・取消	5	1,303,221	260,644	1,004,980	3,660
その他	54	3,236,622	80,915	550,000	1,040
計	432	94,006,437	-	-	-
クリーニング・オフ（再掲）	54	23,918,442	442,934	4,792,400	1,050

(6) 多重債務に関する相談状況

(単位：円)

年 度	件 数	合計金額	平均値
平成15年度	158	481,593,430	3,733,282
平成16年度	120	350,772,562	4,226,175
平成17年度	142	423,503,673	3,747,820
平成18年度	227	794,584,395	4,295,050
平成19年度	442	1,872,885,193	4,852,034
平成20年度	412	1,463,762,254	4,343,508
平成21年度	314	1,040,402,290	4,178,322
平成22年度	302	640,716,627	2,994,002
平成23年度	147	569,557,274	4,909,976
平成24年度	167	413,120,648	3,530,946
平成25年度	92	213,723,595	3,392,438
平成26年度	107	558,914,166	7,452,189
平成27年度	82	391,825,057	6,219,445
平成28年度	77	153,838,285	2,747,112
平成29年度	62	249,641,290	5,426,985
平成30年度	68	346,598,576	7,534,751
令和元年度	60	493,111,900	12,027,120
令和2年度	61	180,199,787	5,299,994
令和3年度	70	140,520,933	3,054,802