

消費生活年報 2019

The Annual Report on Consumer Affairs

2019年10月

独立行政法人 国民生活センター

目 次

I 消費生活相談からみたこの1年	1
* 相談関連情報を読むうえでのポイント	2
* PIO-NETにみる消費生活相談 ―用語の説明―	3
PIO-NETにみる消費生活相談 ―全国のデータから―	4
1 相談件数等	5
2 商品・役務等の傾向	7
3 相談内容別の傾向	10
4 販売購入形態別の傾向	12
5 契約金額等	15
6 販売方法や手口等	17
PIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報	40
1 危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報	40
2 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要	41
3 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要	49
4 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例	53
5 医療機関ネットワークの情報とその活用	56
国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談	62
国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談	67
II 消費生活関連資料	69
全国の商品テスト概要	70
1 苦情処理テスト	70
2 商品テスト（比較・試買テスト）	73
参考資料	75
1. 機関別テスト実施状況（件数）	75
2. 商品分類別商品テスト一覧	78

I

消費生活相談からみた
この1年

* 相談関連情報を読むうえでのポイント

1 相談の分類について

国民生活センターおよび全国各地の消費生活センター等では、寄せられる消費生活相談について共通の分類を行っている。

相談は、①相談の主体となる商品・役務（サービス）等を分類する「商品・役務等別分類」（商品別分類）と、②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」によって分けている。

すなわち、1件の相談について、原則として2種類の分類を行っている。①は1件の相談について1つだが、②は4つを上限としてマルチ分類している。

2 消費生活年報における統計等について

(1) PIO-NETにみる消費生活相談

国民生活センターと都道府県、政令指定都市および市区町村の消費生活センター等（約1,250カ所）をオンラインネットワークで結んだシステム「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：パイオネット。Practical Living Information Online Network Systemの略。以下、『PIO-NET』という）」に蓄積された消費生活相談情報（苦情相談）の集計。

(2) 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談

海外ネットショッピングなど、海外の事業所との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口である「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」で受け付けた相談の集計。

(3) 国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談

日本滞在中に消費者トラブルにあった外国人観光客のための国民生活センターの相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン（Consumer Hotline for Tourists）」で受け付けた相談の集計。

* PIO-NETにみる消費生活相談 一用語の説明一

(商品・役務等)

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談を含む。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療用具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、固定・携帯電話機、電話関連の機器・用品、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
家庭用電気治療器具	原則として医薬品医療機器等法に定められる医療機器のうち、家庭で利用されるもの。電気マッサージ器や温熱治療器を含む。
移動通信サービス	携帯電話サービスやPHSサービス等およびモバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。
デジタルコンテンツその他	ジャンル情報サイトおよびその他の情報サイト（古い・懸賞サイトなど。内容の特定できないサイトの利用を含む）。
ファンド型投資商品	運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益等の配当を出資者に分配するもの。いわゆる集団投資スキームのほか、預託契約などを含む。
その他金融関連サービス	金融関連サービスのうちその他のサービスで、クレジットカードの入退会・会費に関するものなどが含まれる。
内職・副業その他	アフィリエイト・ドロップ SHIPPING内職など。内職や副業の内容が特定できないものを含む。
相談その他	主に「売り手」対「買い手」という図式でないもののうち、交通事故や個人間の金銭貸借など、内容が特定できないもの。
他の行政サービス	消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関であるもの。印鑑証明や行政の行うアンケート調査など。

(販売方法・手口等)

用語	説明
インターネット通販	オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法のこと。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申し込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
ワンクリック請求	パソコンや携帯電話でアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求されるという商法。
家庭訪問	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。
無料商法	「無料サービス」「無料招待」「無料体験」「無料で閲覧」など「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを契約させる商法。
利殖商法	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して、未公開株、ファンドなどへの投資や出資を勧誘する商法。
劇場型勧誘	「代わりに購入すれば高値で買い取る」等と立場の違う複数の業者が、金融商品等を電話で勧誘する。金融商品等とは、未公開株、社債、実態不明のファンドや金融商品まがいの権利等。「利殖商法」のトラブルに多くみられる手口。
被害にあった人を勧誘（二次被害）	一度被害にあった人を再び勧誘し、二次的な被害を与えること。三次・四次被害の相談や、二次被害にあう前の勧誘をされただけの相談も含む。
販売目的隠匿	商品やサービスの販売であることを意図的に隠して消費者に近づき、不意打ち的に契約させようとする販売方法（アポイントメントセールスは含まれていない）。
当選商法	「当選した」「あなただけが選ばれた」などと特別な有利性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを販売する商法。
マルチ取引	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
次々販売	一人の消費者に次から次へと契約させる商法。同じ商品または異なる複数の商品を次々に契約させるケースや、複数の業者が次々に契約させるケースなどがある。
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」などをセールストークに何らかの契約をさせる商法。
かたり商法（身分詐称）	販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関、適格消費者団体の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる商法。
点検商法	「点検に来た」「無料で点検する」などと言って消費者宅に訪し、「水質に問題がある」「布団にダニがいる」など、事実と異なることを言って商品やサービスを販売する商法。
景品付販売	「契約すれば景品を付ける」など、景品を付けることを販売勧誘の手段にしている商法。
ネガティブ・オプション（送りつけ商法）	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
紹介販売	商品やサービスを購入した人に、知人など他の人を紹介させることによって販売を拡大するシステム。
アポイントメントセールス	「抽選に当たったので景品を取りに来て」「特別なモニターに選ばれた」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言って、電話や郵便等で喫茶店や事務所等へ呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービスを契約させる商法。

(支払方法)

用語	説明
信用供与	消費者の支払いを一定期間猶予すること。
販売信用	信販会社等から商品・役務の購入に当たって支払う代金に対して信用供与を受けたもの、または受けることを前提としたもの。
自社割賦	販売会社等に対して代金を2カ月以上3回以上にわたり分割で支払う方法。
総合割賦（2009年度以前）・包括信用（2010年度以降）	クレジットカードにより以下の通り支払う方法。2009年度以前は、2カ月以上3回以上にわたる支払い、またはリボルビング払いが該当し、2010年度以降は、2カ月起の支払い、またはリボルビング方式が該当する。
個別割賦（2009年度以前）・個別信用（2010年度以降）	ある特定の商品購入時に、信販会社等が消費者に代わって販売会社に代金を立替払いし、消費者は販売会社ではなく信販会社等に代金を以下の通り支払う方法。2009年度以前は、2カ月以上3回以上にわたる支払いが該当し、2010年度以降は、2カ月起の支払いが該当する。
ローン提携販売	分割で支払う方法であるが、販売店や販売店から委託を受けた保証会社などが、消費者の債務を保証するもの。2009年度以前は、個別方式と包括方式が該当するが、2010年度以降は、包括方式のみが該当する。

PIO-NETにみる消費生活相談

—全国のデータから—

「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：パイオネット）^{*1}」は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースである。PIO-NETは、1984年より、複雑化する消費者問題に対応するため、運用を開始し、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

本稿では、PIO-NETに登録された2018年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行う。なお、分析データは2019年5月末日までに登録された情報を基にしている（「消費生活年報2018」より、2008年度以降の相談件数には消費生活センター等からの経由相談は含まれていない）。

2018年度の傾向と特徴

- ・2018年度の相談件数は991,575件で、2017年度（941,341件）に比べ増加した。「架空請求」の増加が影響している（**図1**）。
- ・「架空請求」の相談は、2012年度から再び増加傾向にあるが、法務省等の公的機関をかたる架空請求のハガキに関する相談が2017年度より増加している影響で、2018年度は22.6万件と増加した（**図1**）。また、「架空請求」の相談は、50歳以上の女性に多くみられた^{*2}（**表11**）。
- ・70歳以上の相談の割合は、2018年度は24.7%と過去10年間で最も高かった。60歳代、70歳以上の割合は近年増加している一方、20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代の割合は減少している（**図5**）。
- ・2017年度と比較して、電話勧誘・訪問販売による電力会社の切り替え等のトラブルがみられる「電気」のほか、通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入だったといったトラブルがみられる「化粧品」「健康食品」や、暗号資産（仮想通貨）等に投資すれば利益が得られるなどと勧誘される「ファンド型投資商品」において相談件数の増加が目立った（**表2**、**表9**、**表15**）。
- ・「通信販売」に関する相談の全体に占める割合は29.9%と、2013年度以降、販売購入形態別で最も高く、「インターネット通販」に関する相談が多くみられた（**表5**、**表17**）。
- ・「訪問販売」「電話勧誘」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」は70歳以上の相談が多く、「マルチ取引」では20歳代の相談が多かった（**図8**）。
- ・契約購入金額の合計金額は4,281億円、平均金額は110万円であり、既支払金額の合計金額は1,492億円、平均金額は42万円であり、2017年度に比べ合計金額、平均金額ともに減少した（**図9**）。
- ・販売方法・手口別にみると、増加傾向にある「サイドビジネス商法」「利殖商法」のほか、「マルチ取引」で、投資や情報商材などもうけ話に関する相談がみられる（**表17**）。

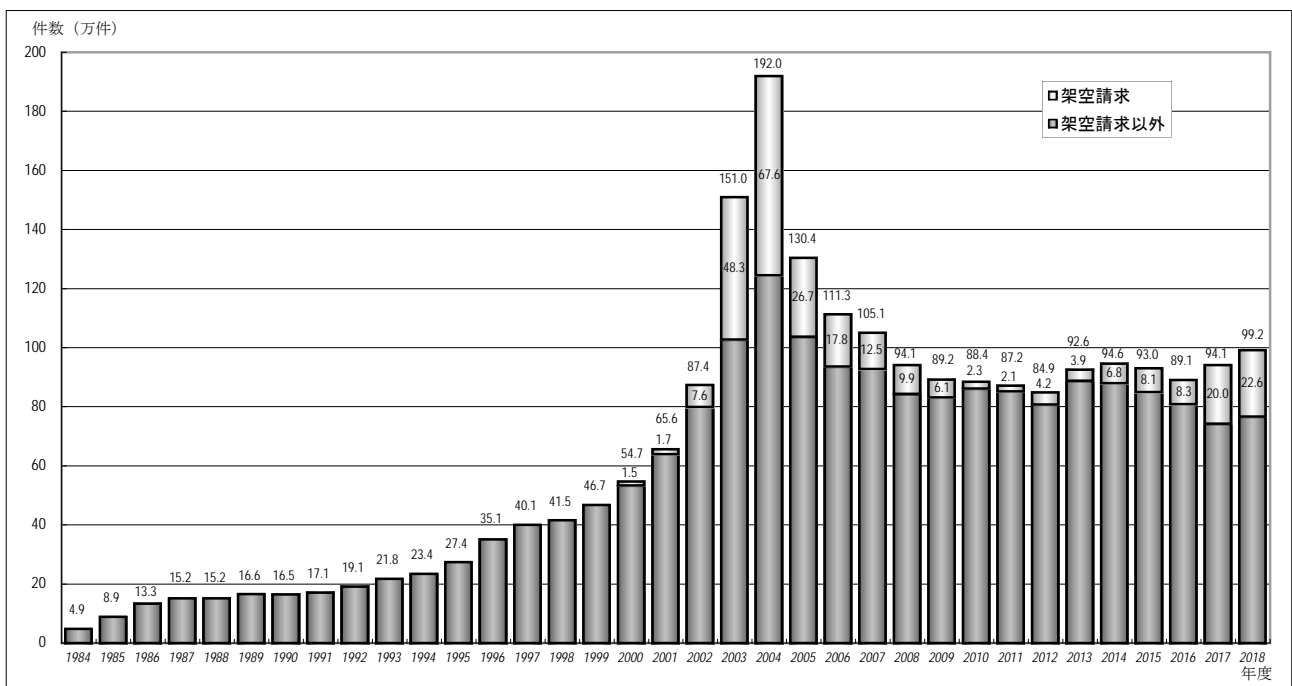
*1 PIO-NET（パイオネット）とは、Practical Living Information Online Network Systemの略である。

*2 架空請求の相談は、「商品一般」に含まれている。

1 相談件数等

全国の消費生活センター等が受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は、2008年度以降は90万件前後で推移しており、2018年度は991,575件であった（図1、表1）。また、「訴訟最終告知という内容のハガキが届いたが、覚えがない」、「利用した覚えがない架空の請求を受けているが、どうしたらよいか」などの架空請求に関する相談件数は2012年度から再び増加傾向にあり、2018年度は22.6万件であった（図1）。

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移



(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計している。

表1 消費生活相談の年度別総件数

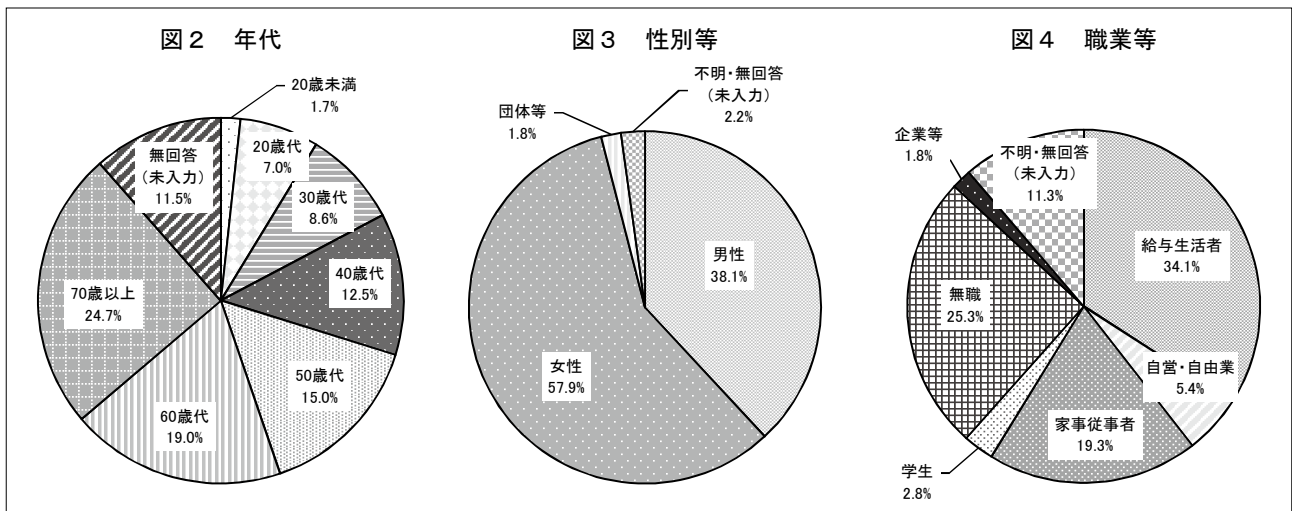
年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1996	351,139	2008	941,058
1985	88,752	1997	400,511	2009	891,703
1986	133,103	1998	415,347	2010	884,232
1987	151,874	1999	467,110	2011	871,906
1988	151,784	2000	547,138	2012	848,674
1989	165,697	2001	655,899	2013	925,840
1990	164,643	2002	874,260	2014	946,227
1991	170,833	2003	1,509,889	2015	929,989
1992	191,200	2004	1,919,674	2016	890,699
1993	217,816	2005	1,303,588	2017	941,341
1994	234,022	2006	1,113,146	2018	991,575
1995	274,076	2007	1,050,837	累積	22,664,132

(1) 契約当事者の属性等

契約当事者が70歳以上の相談の割合は、2011年度以降は最も高くなっており、2018年度は24.7%と過去10年間で最も高かった。60歳代、70歳以上の割合は増加している一方、20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代の割合は減少している（図5）。

また、契約当事者が20歳未満の相談では65.5%が、また70歳以上の相談では24.3%が、契約当事者とは別の人からの相談であった（図6）。

図2～4 2018年度の契約当事者の属性（割合）



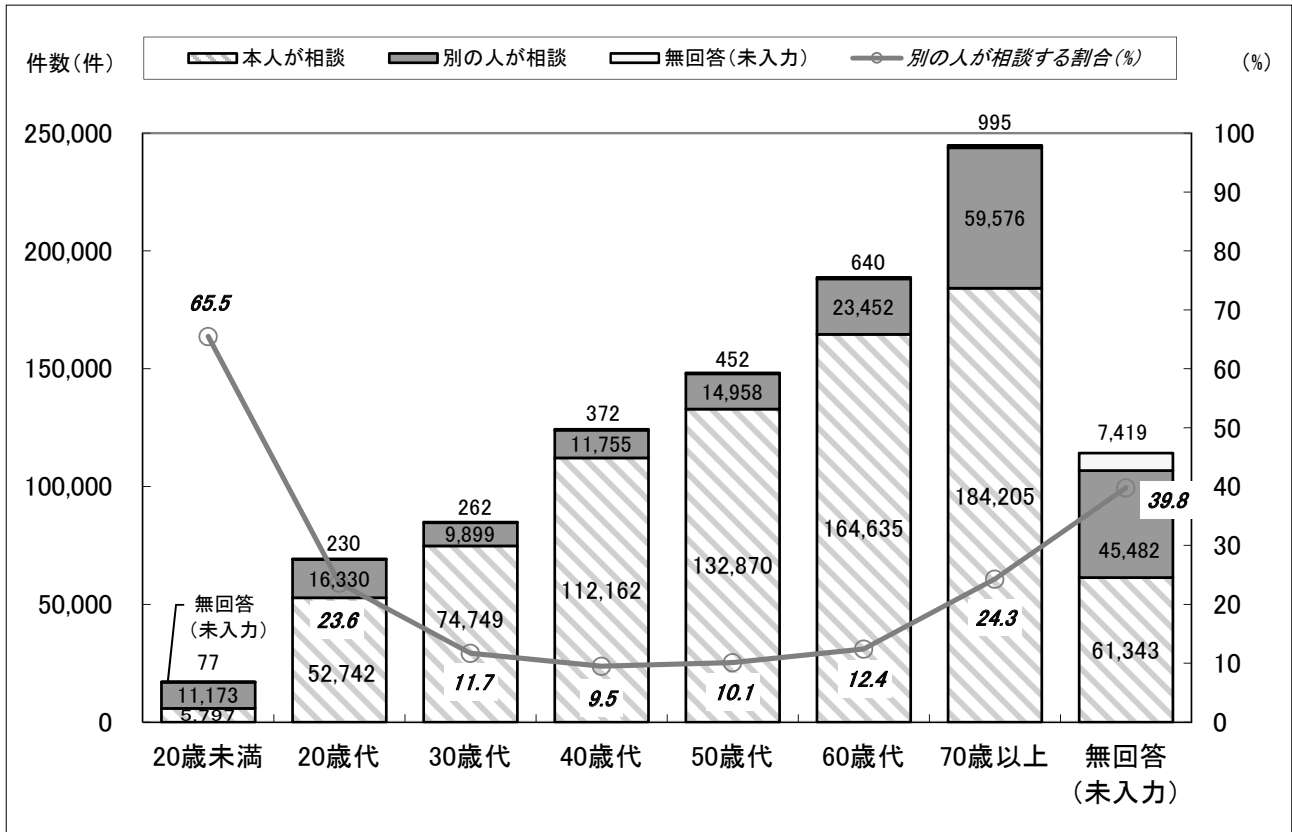
(注) 割合は2018年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図5 年度別にみた契約当事者年代別割合

年度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答(未入力)
2009	3.1	12.1	18.5	16.5	13.4	12.7	13.5	10.2
2010	3.5	10.6	16.8	16.1	13.2	13.8	15.4	10.6
2011	3.4	9.8	15.9	16.3	13.0	14.2	16.7	10.7
2012	3.0	9.2	14.8	16.3	12.9	14.2	18.8	10.9
2013	3.1	8.5	13.2	15.4	12.5	14.3	22.3	10.8
2014	3.0	8.8	12.9	16.0	13.2	14.7	20.5	10.8
2015	2.8	8.8	12.8	16.1	13.5	14.7	19.7	11.6
2016	2.3	8.7	12.1	16.0	14.1	15.2	19.6	12.0
2017	1.8	7.7	10.1	14.3	15.8	18.8	20.2	11.4
2018	1.7	7.0	8.6	12.5	15.0	19.0	24.7	11.5

(注) 割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図6 契約当事者の年代別相談者の内訳（2018年度）



2 商品・役務等の傾向

(1) 商品・役務等別にみた相談の状況

法務省等の公的機関をかたる架空請求のハガキに関する相談が増加したため、架空請求の相談が含まれる「商品一般」が増加し、2018年度は23.0%と最も多くなった。また、2001年度以降最も多かった「運輸・通信サービス」は、利用した覚えのないサイト利用料の請求など架空請求の相談などが含まれる「デジタルコンテンツその他」のほか、光回線などの「インターネット接続回線」、スマートフォンなどの携帯電話サービスやモバイルデータ通信などの「移动通信サービス」、「放送サービス」などの通信関連や、「アダルト情報サイト」が減少したものの、20.0%と依然として多く2番目であった。「金融・保険サービス」は「フリーローン・サラ金」や「ファンド型投資商品」「生命保険」等が含まれ、6.9%と3番目に多い。次いで、教養娯楽品（4番目）6.0%、食料品（5番目）5.5%であった（以上、表8、表9、表16）。

(2) 2018年度の商品・役務等の傾向

2017年度と比較して、相談件数に大きな変化があった商品・役務等を表2にまとめた。2018年度で特徴的なものは、以下のとおりである。なお、〔 〕内の数字は表2中の順位を示す。

1) 増加の目立つ商品・役務等

①商品一般〔1位〕

「商品一般」は架空請求の相談が増加している影響で、2017年度に比べて約1.5倍に増加した。特に架空請求のハガキに関する相談が多くなっている。

②電気〔2位〕

電力の小売自由化に関連して、電話勧誘・訪問販売をきっかけとした「電気」の切り替えに関するトラブルや、契約している電力会社の事業撤退に関する相談が増加した。

③化粧品〔3位〕、健康食品〔5位〕

通常価格より安い価格で「化粧品」や「健康食品」を購入したところ、実際は定期購入契約だったという相談がみられる。また「化粧品」や「健康食品」などの通信販売業者において、解約申出期間中に連絡が取れず、解約できないという相談もみられる。

④ファンド型投資商品〔4位〕

暗号資産（仮想通貨）や海外の不動産などに投資すれば利益が得られるなどと勧誘される投資に関する相談がみられる。

⑤修理サービス〔6位〕、屋根工事〔7位〕、他の工事・建築サービス〔18位〕

水回りの修理や鍵の修理などにおいて、料金や作業内容に関する相談が増加した。また、自然災害による住宅等の修理や工事の相談がみられるほか、「保険金を使える」という勧誘がきっかけで住宅修理を契約し、トラブルになったという相談が増加している。

⑥その他

「航空サービス」〔13位〕、「宿泊施設」〔20位〕では、海外事業者が運営する旅行予約サイトに関する相談がみられる。「スポーツ観覧」〔15位〕では、スポーツの興行チケットについて、インターネットでのチケット転売に関する相談が増加した。また「パソコンソフト」〔16位〕では、パソコン使用中に突然、警告画面が表示され、不安になってセキュリティソフト等を契約したところ、実際には偽の警告画面と思われ不要な契約だったという相談が増加した。

2) 減少の目立つ商品・役務等

「デジタルコンテンツその他」〔1位〕では、副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して、インターネット等で販売されている情報商材に関する相談が増加した一方、利用した覚えのないサイト利用料などの架空請求に関する相談が減少したため、全体としては減少した。「アダルト情報サイト」〔2位〕は、2011年度～2015年度まで最も多い相談であったが、2016年度以降は減少している（表9）。

その他、「放送サービス」〔3位〕、「インターネット接続回線」〔9位〕などの情報通信分野や、「フリーローン・サラ金」〔14位〕の相談が減少した。

表2 2018年度に増加件数・減少件数が多かった商品・役務等

増加件数の多い商品・役務等						減少件数の多い商品・役務等					
順位	商品・役務等	2018年度	2017年度	差	対前年度比	順位	商品・役務等	2018年度	2017年度	差	対前年度比
1	商品一般	227,605	146,492	81,113	1.55	1	デジタルコンテンツその他	74,354	107,863	-33,509	0.69
2	電気	11,742	5,762	5,980	2.04	2	アダルト情報サイト	18,695	25,378	-6,683	0.74
3	化粧品	20,225	16,016	4,209	1.26	3	放送サービス	12,779	15,459	-2,680	0.83
4	ファンド型投資商品	10,283	6,831	3,452	1.51	4	エステティックサービス	6,392	8,685	-2,293	0.74
5	健康食品	32,735	30,340	2,395	1.08	5	飲料	4,601	6,886	-2,285	0.67
6	修理サービス	13,776	12,160	1,616	1.13	6	複合サービス会員	2,386	3,966	-1,580	0.60
7	屋根工事	5,044	3,502	1,542	1.44	7	紳士・婦人洋服	10,366	11,453	-1,087	0.91
8	他の役務サービス	12,469	11,501	968	1.08	8	社会保険	3,146	4,193	-1,047	0.75
9	かばん	4,140	3,290	850	1.26	9	インターネット接続回線	32,673	33,658	-985	0.97
10	広告代理サービス	2,505	1,670	835	1.50	10	貸衣装	487	1,309	-822	0.37
11	テレビ	2,345	1,522	823	1.54	11	パソコン	3,710	4,433	-723	0.84
12	オンラインゲーム	4,888	4,086	802	1.20	12	和服	1,938	2,625	-687	0.74
13	航空サービス	2,087	1,293	794	1.61	13	新聞	8,756	9,438	-682	0.93
14	相談その他	14,182	13,523	659	1.05	14	フリーローン・サラ金	25,108	25,767	-659	0.97
15	スポーツ観覧	884	320	564	2.76	15	弁護士	1,416	2,068	-652	0.68
16	パソコンソフト	2,559	2,026	533	1.26	16	興信所	1,057	1,680	-623	0.63
17	ルームエアコン	2,345	1,853	492	1.27	17	海外パッキングツアー	741	1,348	-607	0.55
18	他の工事・建築サービス	3,890	3,399	491	1.14	18	タバコ用品	1,054	1,522	-468	0.69
19	宅配便サービス	2,081	1,596	485	1.30	19	クリーニング	4,178	4,602	-424	0.91
20	宿泊施設	2,174	1,728	446	1.26	20	リースサービス	1,983	2,402	-419	0.83

(3) 契約当事者と商品別分類

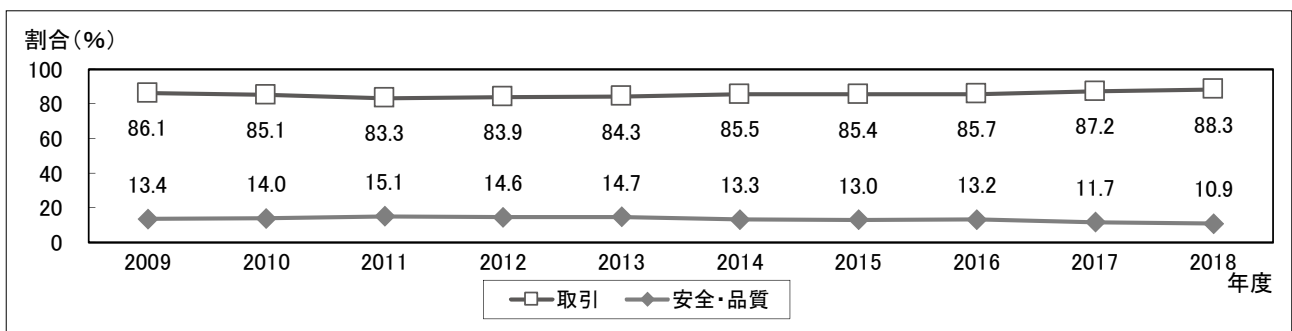
全年代・性別で、架空請求に関連して「商品一般」や「デジタルコンテンツその他」の相談がみられるが、特に「商品一般」は50歳以上の女性で多くみられる。「インターネット接続回線」の相談も全年代で多いが、特に50歳以上で多くみられる。「賃貸アパート・マンション」や「フリーローン・サラ金」の相談は20歳代から50歳代を中心に幅広い年代にみられる。全年代の女性で「健康食品」や「化粧品」の相談が多くみられるほか、「エステティックサービス」が20歳代の女性を中心に多くみられる。「オンラインゲーム」の相談は20歳未満の男性に多く、「アダルト情報サイト」の相談は20歳未満、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上の男性や、40歳代の女性を中心に多くみられる（表10、表11）。

3 相談内容別の傾向

2018年度の相談を相談内容別にみると、解約したいなどの「契約・解約」や、販売手口やセールストーク等の「販売方法」のいずれかが問題になっている「取引」に関する相談は2012年度以降増加傾向にあり、2018年度は88.3%であった。

身体等への被害やその危険性などに関する「安全・衛生」や、商品・役務の品質や内容などに関する「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっている「安全・品質」に関する相談は、2014年度以降減少傾向にあり、2018年度は10.9%であった（図7）。

図7 年度別にみた内容別分類（「取引」「安全・品質」）の割合の推移



(注) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているものの相談件数。

表3 年度別にみた内容別分類の相談件数の推移

内容別分類 \ 年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
契約・解約	696,887	664,997	610,856	597,849	652,265	686,953	674,410	648,763	702,450	755,529
販売方法	338,516	363,115	395,129	400,335	464,074	489,644	480,398	465,672	486,593	521,034
価格・料金	149,110	172,450	161,629	147,328	154,492	161,151	152,537	135,408	119,997	121,270
品質・機能、役務品質	109,898	115,238	122,697	117,757	129,197	119,264	113,990	110,232	103,001	101,130
接客対応	114,175	120,140	125,253	128,046	139,846	142,501	129,724	129,734	122,808	122,740
表示・広告	41,028	45,556	50,437	49,401	57,014	57,933	55,659	57,907	57,835	58,392
法規・基準	32,195	37,401	34,565	32,640	35,373	36,016	28,037	22,974	21,261	20,296
安全・衛生	32,680	29,691	33,287	28,768	36,153	31,258	30,009	29,625	27,507	26,235
取引	768,192	752,545	726,159	712,351	780,884	808,602	794,668	763,597	821,296	875,977
安全・品質	119,733	123,530	131,483	124,270	136,023	125,804	120,748	117,276	109,854	107,891

(注1) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているものの相談件数。

(注2) 内容別分類は複数回答項目。

表4 「取引」「安全・品質」における契約当事者年代別相談件数の推移

年代	相談内容	「取引」に関する相談		「安全・品質」に関する相談	
		2017年度	2018年度	2017年度	2018年度
合計		821,296 (100.0)	875,977 (100.0)	109,854 (100.0)	107,891 (100.0)
20歳未満		15,681 (1.9)	16,188 (1.8)	1,115 (1.0)	1,098 (1.0)
20歳代		66,505 (8.1)	63,777 (7.3)	7,286 (6.6)	6,905 (6.4)
30歳代		83,061 (10.1)	74,096 (8.5)	14,194 (12.9)	12,882 (11.9)
40歳代		116,490 (14.2)	108,246 (12.4)	19,041 (17.3)	17,712 (16.4)
50歳代		131,174 (16.0)	131,668 (15.0)	17,426 (15.9)	17,552 (16.3)
60歳代		157,721 (19.2)	171,091 (19.5)	17,096 (15.6)	16,500 (15.3)
70歳以上		165,832 (20.2)	218,899 (25.0)	19,101 (17.4)	20,640 (19.1)

(注1) 表中の割合は各相談内容の年度別件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているものの相談件数。

4 販売購入形態別の傾向

(1) 店舗購入

「店舗購入」に関する相談は、2014年度以降減少傾向にあり、2018年度も引き続き減少した（表5）。相談内容をみると、他の販売購入形態に比べて、「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」「接客対応」の割合が高い（表6）。契約当事者の年代別では、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上の相談がいずれも10%台である（図8）。

また、商品・役務等別では、「賃貸アパート・マンション」「移动通信サービス」「フリーローン・サラ金」が多い（表15）。

(2) 店舗外販売

「店舗外販売」とは、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売購入形態を指す。

「店舗外販売」に関する相談は、2015年度以降減少傾向にあり、2018年度も引き続き減少した（表5）。相談内容をみると「販売方法」や「契約・解約」など「取引」に関するものが多い（表6）。

①訪問販売

「訪問販売」に関する相談は2011年度以降減少している（表5）。契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が41.0%と高い（図8）。商品・役務等別では、2017年度に引き続き「新聞」「放送サービス」の相談が多い（表15）。

②通信販売

「通信販売」に関する相談が相談全体に占める割合は29.9%と、2013年度以降、販売購入形態別でも高い（表5）。契約当事者の年代別では、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上の相談がいずれも16～17%台である（図8）。商品・役務等別では、「デジタルコンテンツその他」や「商品一般」など架空請求に関連する相談が多い一方で、「アダルト情報サイト」の相談は2015年度以降減少している（表15）。

③マルチ取引

「マルチ取引」に関する相談は2017年度に比べて減少した（表5）。契約当事者の年代別では、20歳代の相談が40.2%を占めている（図8）。商品・役務等別では、「ファンド型投資商品」の相談が2017年度に引き続き1位である（表15）。

④電話勧誘販売

「電話勧誘販売」に関する相談は2014年度以降減少していたが、2018年度は増加した（表5）。契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が39.3%を占める（図8）。商品・役務等別では、「インターネット接続回線」が2014年度以降1位であるが、相談は2016年度以降減少している（表15）。

⑤ネガティブ・オプション

「ネガティブ・オプション」に関する相談は2017年度に比べて減少した（表5）。契約当事者の年代別では、70歳以上が31.9%である（図8）。商品・役務等別では、「中身不明の身に覚えがない荷物が届いた」などの相談がみられた「商品一般」が1位である（表15）。

⑥訪問購入

「訪問購入」に関する相談は2017年度に比べて減少した（表5）。契約当事者の年代別では、70歳以上が53.0%を占める（図8）。商品・役務等別では、2013年度以降「アクセサリ」の相談が最も多い（表15）。

表5 年度別にみた販売購入形態別相談件数・割合の推移

年度	販売形態 年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売							合計
			訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘 販売	ネガティブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗販売	
			上段：件数			下段：割合（%）				
2009	891,703 (100.0)	326,896 (36.7)	95,645 (10.7)	246,861 (27.7)	15,094 (1.7)	48,507 (5.4)	2,510 (0.3)	—	9,471 (1.1)	418,088 (46.9)
2010	884,232 (100.0)	321,564 (36.4)	96,339 (10.9)	240,226 (27.2)	11,130 (1.3)	62,689 (7.1)	2,842 (0.3)	—	9,716 (1.1)	422,942 (47.8)
2011	871,906 (100.0)	285,629 (32.8)	94,963 (10.9)	265,247 (30.4)	9,891 (1.1)	68,629 (7.9)	2,113 (0.2)	—	8,825 (1.0)	449,668 (51.6)
2012	848,674 (100.0)	268,377 (31.6)	90,023 (10.6)	253,191 (29.8)	9,746 (1.1)	78,666 (9.3)	4,109 (0.5)	679 (0.1)	8,471 (1.0)	444,885 (52.4)
2013	925,840 (100.0)	275,625 (29.8)	89,137 (9.6)	279,244 (30.2)	9,596 (1.0)	100,589 (10.9)	7,298 (0.8)	7,160 (0.8)	8,045 (0.9)	501,069 (54.1)
2014	946,227 (100.0)	267,643 (28.3)	87,581 (9.3)	318,253 (33.6)	11,126 (1.2)	89,954 (9.5)	2,818 (0.3)	7,820 (0.8)	7,798 (0.8)	525,350 (55.5)
2015	929,989 (100.0)	262,420 (28.2)	85,209 (9.2)	324,265 (34.9)	11,514 (1.2)	79,763 (8.6)	2,772 (0.3)	8,601 (0.9)	7,012 (0.8)	519,136 (55.8)
2016	890,699 (100.0)	242,713 (27.2)	80,953 (9.1)	325,604 (36.6)	11,373 (1.3)	68,971 (7.7)	3,041 (0.3)	8,656 (1.0)	6,607 (0.7)	505,205 (56.7)
2017	941,341 (100.0)	227,641 (24.2)	78,108 (8.3)	317,314 (33.7)	11,968 (1.3)	58,053 (6.2)	2,937 (0.3)	8,431 (0.9)	6,295 (0.7)	483,106 (51.3)
2018	991,575 (100.0)	215,458 (21.7)	76,602 (7.7)	296,275 (29.9)	10,508 (1.1)	59,802 (6.0)	2,705 (0.3)	6,628 (0.7)	6,020 (0.6)	458,540 (46.2)

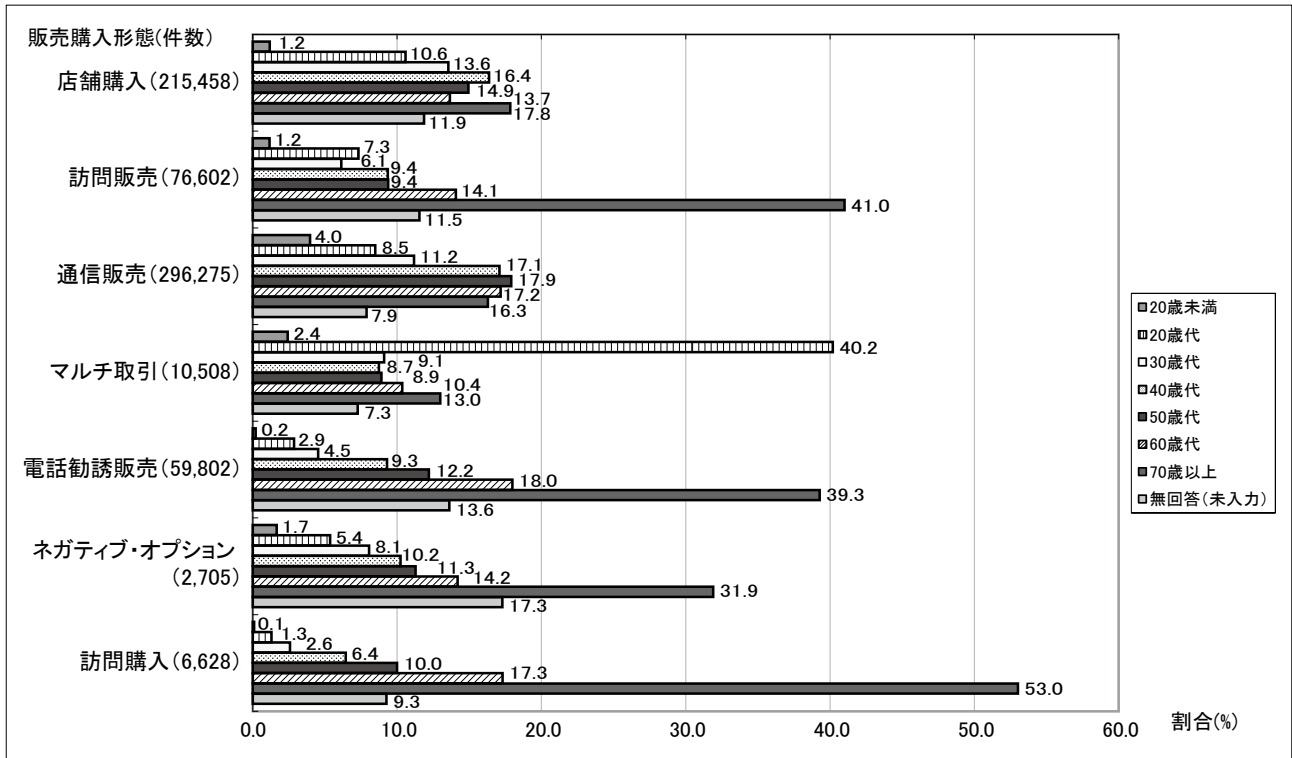
（注1）表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

（注3）「訪問販売」には、「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

（注4）2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」を新設した。

図8 主な販売購入形態別にみた契約当事者年代割合（2018年度）



(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表6 販売購入形態別にみた内容別分類ごとの相談件数の割合（2018年度）

販売形態	内容別分類	計	安全・衛生	品質・機能、 品質・品	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備
			上段：件数						下段：割合 (%)				
店舗外販売	店舗購入	215,458	14,830 (6.9)	53,911 (25.0)	6,848 (3.2)	46,041 (21.4)	466 (0.2)	8,924 (4.1)	41,816 (19.4)	153,124 (71.1)	53,878 (25.0)	399 (0.2)	707 (0.3)
	訪問販売	76,602	545 (0.7)	4,742 (6.2)	1,741 (2.3)	14,553 (19.0)	24 (0.0)	2,043 (2.7)	57,580 (75.2)	59,336 (77.5)	8,760 (11.4)	10 (0.0)	59 (0.1)
	通信販売	296,275	5,782 (2.0)	24,145 (8.1)	3,302 (1.1)	29,950 (10.1)	227 (0.1)	37,106 (12.5)	210,723 (71.1)	247,435 (83.5)	30,407 (10.3)	171 (0.1)	71 (0.0)
	マルチ取引	10,508	111 (1.1)	358 (3.4)	367 (3.5)	1,223 (11.6)	0 (0.0)	129 (1.2)	8,806 (83.8)	8,544 (81.3)	528 (5.0)	0 (0.0)	2 (0.0)
	電話勧誘販売	59,802	211 (0.4)	1,364 (2.3)	737 (1.2)	6,244 (10.4)	15 (0.0)	787 (1.3)	51,599 (86.3)	41,117 (68.8)	5,144 (8.6)	4 (0.0)	17 (0.0)
	ネガティブ・オプション	2,705	7 (0.3)	26 (1.0)	28 (1.0)	100 (3.7)	0 (0.0)	30 (1.1)	2,190 (81.0)	1,854 (68.5)	96 (3.5)	1 (0.0)	1 (0.0)
	訪問購入	6,628	11 (0.2)	96 (1.4)	231 (3.5)	405 (6.1)	1 (0.0)	242 (3.7)	5,040 (76.0)	3,670 (55.4)	789 (11.9)	0 (0.0)	0 (0.0)
	その他無店舗	6,020	172 (2.9)	786 (13.1)	177 (2.9)	1,431 (23.8)	11 (0.2)	372 (6.2)	2,592 (43.1)	4,496 (74.7)	1,041 (17.3)	8 (0.1)	26 (0.4)

(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。ただし、内容別分類は複数回答項目のため合計しても100とならない。

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

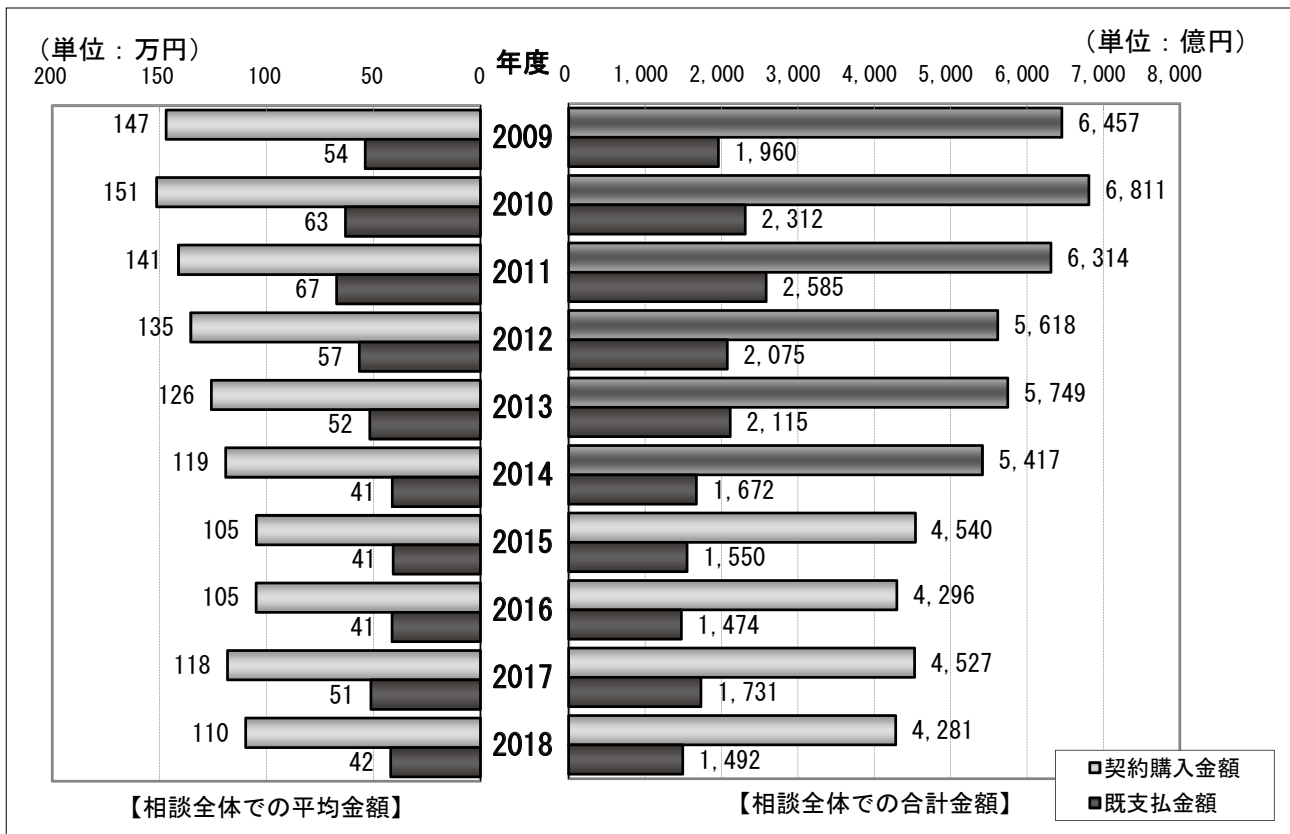
(注3) 「訪問販売」には「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

5 契約金額等

(1) 契約購入金額および既支払金額

2018年度の契約購入金額は合計金額4,281億円、平均金額110万円であり、既支払金額は合計金額1,492億円、平均金額42万円であり、2017年度に比べ合計金額、平均金額ともに減少した（図9）。

図9 年度別にみた契約購入金額および既支払金額の推移



(注) 図中の金額は、合計金額では1億円未満を、平均金額では1万円未満を四捨五入した値である。
平均金額は、金額が不明な相談を除き、0円を含むすべての相談の算術平均である。

(2) 代金支払方法

「信用供与無し」では、「即時払」が2014年度以降減少しており、「信用供与無し」が全体に占める割合は70.7%に減少した。

「販売信用」では、「2か月内払い」が2011年度以降増加しており、「販売信用」が全体に占める割合は23.2%に増加した。また、「借金契約」は2011年度以降減少している（表7）。

表7 年度別にみた支払方法別相談件数・割合

支払方法	年度										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
合計	714,908 (100.0)	合計	695,563 (100.0)	673,509 (100.0)	634,062 (100.0)	682,102 (100.0)	676,461 (100.0)	651,310 (100.0)	604,701 (100.0)	554,627 (100.0)	534,719 (100.0)
信用供与無し (小計)	535,483 (74.9)	信用供与無し (小計)	520,192 (74.8)	535,480 (79.5)	508,424 (80.2)	555,969 (81.5)	545,743 (80.7)	517,578 (79.5)	470,842 (77.9)	408,847 (73.7)	378,077 (70.7)
即時払	418,328 (78.1)	即時払	414,002 (79.6)	426,664 (79.7)	399,725 (78.6)	430,542 (77.4)	414,609 (76.0)	381,719 (73.8)	332,821 (70.7)	282,254 (69.0)	267,073 (70.6)
前払式割賦	95 (0.0)	前払式割賦	181 (0.0)	440 (0.1)	1,076 (0.2)	766 (0.1)	130 (0.0)	100 (0.0)	155 (0.0)	288 (0.1)	213 (0.1)
前払式特定	2,736 (0.5)	前払式特定	2,663 (0.5)	3,136 (0.6)	2,654 (0.5)	3,345 (0.6)	2,618 (0.5)	2,664 (0.5)	1,882 (0.4)	1,500 (0.4)	1,262 (0.3)
他の前払式	6,103 (1.1)	他の前払式	6,473 (1.2)	6,311 (1.2)	7,561 (1.5)	16,660 (3.0)	18,751 (3.4)	19,495 (3.8)	20,947 (4.4)	18,430 (4.5)	18,466 (4.9)
販売信用 (小計)	81,308 (11.4)	販売信用 (小計)	74,618 (10.7)	72,673 (10.8)	71,476 (11.3)	81,291 (11.9)	87,265 (12.9)	94,312 (14.5)	98,770 (16.3)	112,406 (20.3)	124,097 (23.2)
自社割賦	6,369 (7.8)	自社割賦	7,366 (9.9)	6,911 (9.5)	6,739 (9.4)	7,068 (8.7)	6,632 (7.6)	6,453 (6.8)	5,736 (5.8)	5,092 (4.5)	4,289 (3.5)
総合割賦	17,900 (22.0)	包括信用	21,412 (28.7)	20,855 (28.7)	18,423 (25.8)	19,414 (23.9)	18,811 (21.6)	19,524 (20.7)	19,084 (19.3)	20,272 (18.0)	21,075 (17.0)
個品割賦	32,736 (40.3)	個別信用	27,846 (37.3)	22,218 (30.6)	19,786 (27.7)	20,549 (25.3)	20,594 (23.6)	21,193 (22.5)	20,296 (20.5)	20,024 (17.8)	17,580 (14.2)
ローン提携販売	7,859 (9.7)	ローン提携販売	324 (0.4)	446 (0.6)	682 (1.0)	956 (1.2)	656 (0.8)	417 (0.4)	102 (0.1)	70 (0.1)	70 (0.1)
翌月一括・ ボーナス一括	10,410 (12.8)	2か月内払い	12,391 (16.6)	17,500 (24.1)	21,125 (29.6)	28,494 (35.1)	35,045 (40.2)	40,676 (43.1)	46,988 (47.6)	59,322 (52.8)	72,678 (58.6)
他の販売信用	1,660 (2.0)	他の販売信用	1,492 (2.0)	975 (1.3)	851 (1.2)	790 (1.0)	790 (0.9)	750 (0.8)	751 (0.8)	989 (0.9)	1,143 (0.9)
借金契約	98,117 (13.7)	借金契約	100,753 (14.5)	65,356 (9.7)	54,162 (8.5)	44,842 (6.6)	43,453 (6.4)	39,420 (6.1)	35,089 (5.8)	33,374 (6.0)	32,545 (6.1)

(注1) 合計、小計には不明・無関係等を含まない。「信用供与無し」の内訳の割合は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の割合は「販売信用」の小計値をそれぞれ100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 割賦販売法の改正に伴い、2010年度受付分から、販売信用の内訳について区分を変更した。PIO-NETでは、契約日に関係なく、受付日が2010年度以降のものについては、新しい区分としている。

6 販売方法や手口等

販売方法に問題のある相談は521,034件と全相談件数の約5割を占めており（表3、表12、表13）、この中には取引形態や販売手口、セールストークなどに問題のある、いわゆる「問題商法」に関する相談も多い。

販売方法・手口別にみると、1位の「インターネット通販」は、「アダルト情報サイト」の相談が減少した影響により2016年度以降は減少しているものの、引き続き最も相談件数が多い。2位の「かたり商法（身分詐称）」は、有名企業や公的機関をかたる架空請求の相談が増加した影響で、相談件数が増えている。3位「電話勧誘販売」や4位「家庭訪販」は70歳以上の高齢者に相談が多い。5位「無料商法」、6位「ワンクリック請求」などの「アダルト情報サイト」に関連する販売手口の相談は引き続き多くみられる。7位「サイドビジネス商法」は増加傾向が続いており、20歳代を中心に情報商材などの相談がみられる。8位「利殖商法」も増加傾向が続いており、高齢者のファンド型投資商品に関する相談や、幅広い年代で情報商材に関する相談がみられる。9位「マルチ取引」は20歳代を中心にファンド型投資商品などの相談がみられる（表17）。

表8-1 年度別にみた商品別分類の相談件数・割合の推移

商品別分類 年度	年度別総件数	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体
		上段：件数 中段：割合 (%) 下段：総合順位										
2009	891,703 (100.0)	45,355 (5.1) 5	38,842 (4.4) 7	38,879 (4.4) 6	8,615 (1.0) 19	25,563 (2.9) 12	23,565 (2.6) 14	70,423 (7.9) 3	22,781 (2.6) 15	34,033 (3.8) 9	731 (0.1) 25	308,787 (34.6)
2010	884,232 (100.0)	26,409 (3.0) 12	36,594 (4.1) 6	37,528 (4.2) 5	11,042 (1.2) 18	27,300 (3.1) 11	21,667 (2.5) 15	71,257 (8.1) 3	22,611 (2.6) 14	34,765 (3.9) 8	1,262 (0.1) 25	290,435 (32.8)
2011	871,906 (100.0)	22,770 (2.6) 14	37,037 (4.2) 6	34,140 (3.9) 8	8,800 (1.0) 18	29,623 (3.4) 11	24,662 (2.8) 13	69,134 (7.9) 3	21,564 (2.5) 16	32,217 (3.7) 9	2,031 (0.2) 23	281,978 (32.3)
2012	848,674 (100.0)	27,322 (3.2) 13	49,494 (5.8) 4	32,618 (3.8) 8	8,980 (1.1) 18	31,950 (3.8) 9	20,793 (2.5) 16	65,815 (7.8) 3	21,541 (2.5) 15	30,851 (3.6) 11	1,830 (0.2) 24	291,194 (34.3)
2013	925,840 (100.0)	40,418 (4.4) 7	77,525 (8.4) 3	39,269 (4.2) 9	8,043 (0.9) 18	45,157 (4.9) 6	24,891 (2.7) 14	72,166 (7.8) 4	23,085 (2.5) 16	31,563 (3.4) 11	2,259 (0.2) 24	364,376 (39.4)
2014	946,227 (100.0)	49,787 (5.3) 4	44,039 (4.7) 7	39,239 (4.1) 9	8,072 (0.9) 18	42,218 (4.5) 8	22,124 (2.3) 15	72,024 (7.6) 3	21,588 (2.3) 16	29,117 (3.1) 12	1,823 (0.2) 25	330,031 (34.9)
2015	929,989 (100.0)	43,092 (4.6) 7	46,457 (5.0) 6	35,922 (3.9) 9	8,151 (0.9) 18	35,328 (3.8) 10	22,171 (2.4) 16	65,695 (7.1) 3	22,271 (2.4) 15	27,863 (3.0) 12	1,348 (0.1) 25	308,298 (33.2)
2016	890,699 (100.0)	39,812 (4.5) 7	54,085 (6.1) 4	33,526 (3.8) 9	8,573 (1.0) 18	32,989 (3.7) 10	24,178 (2.7) 14	61,445 (6.9) 3	22,705 (2.5) 15	26,304 (3.0) 13	1,299 (0.1) 25	304,916 (34.2)
2017	941,341 (100.0)	146,492 (15.6) 2	54,014 (5.7) 5	28,543 (3.0) 10	11,051 (1.2) 18	35,172 (3.7) 9	27,548 (2.9) 11	60,064 (6.4) 4	20,969 (2.2) 15	26,416 (2.8) 13	1,274 (0.1) 25	411,543 (43.7)
2018	991,575 (100.0)	227,605 (23.0) 1	54,161 (5.5) 5	28,442 (2.9) 11	17,324 (1.7) 17	34,498 (3.5) 8	31,369 (3.2) 10	59,023 (6.0) 4	20,435 (2.1) 15	26,388 (2.7) 14	1,171 (0.1) 25	500,416 (50.5)

(注) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

また、商品別分類の「商品一般」「教養娯楽品」については、2015年度に行った改訂により、2014年度以前と2015年度以降での時系列の比較はできない。

表8-2 年度別にみた商品別分類の相談件数・割合の推移

商品別分類 年度	クリーニング	リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	娯楽・教養サービス	福祉・保健サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
	上段：件数			中段：割合 (%)			下段：総合順位									
2009	7,543 (0.8) 20	56,796 (6.4) 4	23,865 (2.7) 13	11,572 (1.3) 17	1,844 (0.2) 24	2,458 (0.3) 23	150,740 (16.9) 2	189,587 (21.3) 1	5,079 (0.6) 21	34,970 (3.9) 8	31,975 (3.6) 11	32,410 (3.6) 10	9,241 (1.0) 18	4,110 (0.5) 22	562,190 (63.0)	20,726 (2.3) 16
2010	6,668 (0.8) 19	52,479 (5.9) 4	25,261 (2.9) 13	12,055 (1.4) 17	1,986 (0.2) 24	2,290 (0.3) 23	159,075 (18.0) 2	199,747 (22.6) 1	5,086 (0.6) 21	33,089 (3.7) 9	29,130 (3.3) 10	35,075 (4.0) 7	6,157 (0.7) 20	4,061 (0.5) 22	572,159 (64.7)	21,638 (2.4) 16
2011	6,542 (0.8) 19	50,910 (5.8) 4	27,697 (3.2) 12	13,656 (1.6) 17	2,022 (0.2) 24	1,821 (0.2) 25	134,096 (15.4) 2	214,333 (24.6) 1	4,713 (0.5) 20	34,924 (4.0) 7	29,887 (3.4) 10	37,665 (4.3) 5	4,680 (0.5) 21	4,548 (0.5) 22	567,494 (65.1)	22,434 (2.6) 15
2012	6,083 (0.7) 19	47,158 (5.6) 5	27,408 (3.2) 12	12,166 (1.4) 17	2,104 (0.2) 23	1,584 (0.2) 25	113,139 (13.3) 2	209,685 (24.7) 1	4,585 (0.5) 20	32,636 (3.8) 7	31,893 (3.8) 10	38,098 (4.5) 6	3,967 (0.5) 22	4,058 (0.5) 21	534,564 (63.0)	22,916 (2.7) 14
2013	5,917 (0.6) 19	46,681 (5.0) 5	30,878 (3.3) 12	12,454 (1.3) 17	2,321 (0.3) 23	1,901 (0.2) 25	103,730 (11.2) 2	215,116 (23.2) 1	4,858 (0.5) 20	29,602 (3.2) 13	35,815 (3.9) 10	40,095 (4.3) 8	3,531 (0.4) 22	4,517 (0.5) 21	537,416 (58.0)	24,048 (2.6) 15
2014	5,912 (0.6) 19	46,442 (4.9) 5	29,118 (3.1) 11	12,513 (1.3) 17	2,497 (0.3) 24	3,816 (0.4) 22	95,338 (10.1) 2	272,095 (28.8) 1	5,406 (0.6) 20	26,983 (2.9) 13	38,158 (4.0) 10	46,102 (4.9) 6	3,630 (0.4) 23	5,030 (0.5) 21	593,040 (62.7)	23,156 (2.4) 14
2015	5,678 (0.6) 20	46,522 (5.0) 5	28,334 (3.0) 11	12,566 (1.4) 17	2,293 (0.2) 24	3,627 (0.4) 23	77,635 (8.3) 2	294,635 (31.7) 1	4,728 (0.5) 21	26,436 (2.8) 13	38,766 (4.2) 8	46,615 (5.0) 4	4,655 (0.5) 22	6,857 (0.7) 19	599,347 (64.4)	22,344 (2.4) 14
2016	4,695 (0.5) 21	45,053 (5.1) 6	26,984 (3.0) 12	13,799 (1.5) 17	2,052 (0.2) 24	3,771 (0.4) 23	67,218 (7.5) 2	273,684 (30.7) 1	4,423 (0.5) 22	28,040 (3.1) 11	39,271 (4.4) 8	47,258 (5.3) 5	5,113 (0.6) 20	5,117 (0.6) 19	566,478 (63.6)	19,305 (2.2) 16
2017	4,602 (0.5) 20	44,348 (4.7) 6	25,534 (2.7) 14	13,107 (1.4) 17	2,320 (0.2) 24	4,391 (0.5) 21	64,886 (6.9) 3	240,399 (25.5) 1	4,345 (0.5) 22	26,516 (2.8) 12	36,034 (3.8) 8	37,468 (4.0) 7	5,303 (0.6) 19	3,629 (0.4) 23	512,882 (54.5)	16,916 (1.8) 16
2018	4,178 (0.4) 20	43,333 (4.4) 6	28,077 (2.8) 12	14,632 (1.5) 18	2,269 (0.2) 24	2,660 (0.3) 23	68,247 (6.9) 3	198,790 (20.0) 2	3,861 (0.4) 21	27,734 (2.8) 13	33,133 (3.3) 9	37,778 (3.8) 7	4,977 (0.5) 19	3,851 (0.4) 22	473,520 (47.8)	17,639 (1.8) 16

(注) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

また、商品別分類の「金融・保険サービス」「運輸・通信サービス」については、2015年度に行った改訂により、2014年度以前と2015年度以降での時系列の比較はできない。

表9-1 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数

2014年度		件数 割合 (%)	2015年度		件数 割合 (%)	2016年度		件数 割合 (%)
全 体		946,227 (100.0)	全 体		929,989 (100.0)	全 体		890,699 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	アダルト情報サイト	111,544 (11.8)	1	アダルト情報サイト	95,594 (10.3)	1	デジタルコンテンツ その他	97,203 (10.9)
2	デジタルコンテンツ その他	57,446 (6.1)	2	デジタルコンテンツ その他	78,294 (8.4)	2	アダルト情報サイト	62,544 (7.0)
3	商品一般	49,787 (5.3)	3	インターネット 接続回線	44,066 (4.7)	3	インターネット 接続回線	40,719 (4.6)
4	サラ金・フリーローン	35,924 (3.8)	4	商品一般	43,092 (4.6)	4	商品一般	39,812 (4.5)
5	インターネット 接続回線	33,777 (3.6)	5	賃貸アパート・ マンション	33,779 (3.6)	5	賃貸アパート・ マンション	32,819 (3.7)
6	賃貸アパート・ マンション	33,185 (3.5)	6	フリーローン・サラ金	32,313 (3.5)	6	健康食品	29,440 (3.3)
7	移動通信サービス	20,947 (2.2)	7	移動通信サービス	25,660 (2.8)	7	フリーローン・サラ金	27,062 (3.0)
8	相談その他	18,086 (1.9)	8	健康食品	22,046 (2.4)	8	移動通信サービス	25,235 (2.8)
9	健康食品	17,615 (1.9)	9	相談その他	17,647 (1.9)	9	相談その他	15,524 (1.7)
10	放送サービス	13,478 (1.4)	10	四輪自動車	13,556 (1.5)	10	四輪自動車	14,377 (1.6)
11	四輪自動車	13,447 (1.4)	11	他の役務サービス	13,362 (1.4)	11	他の役務サービス	13,308 (1.5)
12	他の役務サービス	13,362 (1.4)	12	放送サービス	12,979 (1.4)	12	修理サービス	12,915 (1.4)
13	ファンド型投資商品	13,101 (1.4)	13	修理サービス	11,605 (1.2)	13	放送サービス	12,679 (1.4)
14	出会い系サイト	12,744 (1.3)	14	出会い系サイト	11,204 (1.2)	14	化粧品	12,486 (1.4)
15	新聞	11,888 (1.3)	15	新聞	10,987 (1.2)	15	新聞	9,882 (1.1)
16	修理サービス	11,507 (1.2)	16	化粧品	9,417 (1.0)	16	出会い系サイト	9,604 (1.1)
17	化粧品	8,771 (0.9)	17	携帯電話	8,527 (0.9)	17	紳士・婦人洋服	8,890 (1.0)
18	生命保険	8,134 (0.9)	18	紳士・婦人洋服	8,117 (0.9)	18	生命保険	7,694 (0.9)
19	医療サービス	7,838 (0.8)	19	生命保険	7,877 (0.8)	19	興信所	7,680 (0.9)
20	アクセサリ	7,393 (0.8)	20	エステティック サービス	7,368 (0.8)	20	携帯電話	7,523 (0.8)
21	携帯電話	7,351 (0.8)	21	医療サービス	7,161 (0.8)	21	飲料	7,485 (0.8)
22	エステティック サービス	7,217 (0.8)	22	ファンド型投資商品	6,963 (0.7)	22	エステティック サービス	7,109 (0.8)
23	靴・運動靴	7,015 (0.7)	23	他の行政サービス	6,857 (0.7)	23	社会保険	6,866 (0.8)
24	その他金融関連 サービス	6,459 (0.7)	24	アクセサリ	6,279 (0.7)	24	医療サービス	6,739 (0.8)
25	婦人洋服	6,318 (0.7)	25	その他金融関連 サービス	6,124 (0.7)	25	インターネット 通信関連サービス	6,065 (0.7)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2015年度から商品別分類を変更したことなどにより、「デジタルコンテンツその他」「商品一般」「他の役務サービス」「修理サービス」「紳士・婦人洋服」「その他金融関連サービス」については2014年度以前と2015年度以降での時系列の比較はできない（「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列での比較ができない）。

表9-2 年度別にみた上位商品・役務等別相談件数

2017年度		件数 割合 (%)	2018年度		件数 割合 (%)
全 体		941,341 (100.0)	全 体		991,575 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般	146,492 (15.6)	1	商品一般	227,605 (23.0)
2	デジタルコンテンツ その他	107,863 (11.5)	2	デジタルコンテンツ その他	74,354 (7.5)
3	インターネット 接続回線	33,658 (3.6)	3	健康食品	32,735 (3.3)
4	賃貸アパート・ マンション	31,932 (3.4)	4	インターネット 接続回線	32,673 (3.3)
5	健康食品	30,340 (3.2)	5	賃貸アパート・ マンション	32,342 (3.3)
6	フリーローン・サラ金	25,767 (2.7)	6	フリーローン・サラ金	25,108 (2.5)
7	アダルト情報サイト	25,378 (2.7)	7	移动通信サービス	23,595 (2.4)
8	移动通信サービス	23,963 (2.5)	8	化粧品	20,225 (2.0)
9	化粧品	16,016 (1.7)	9	アダルト情報サイト	18,695 (1.9)
10	放送サービス	15,459 (1.6)	10	相談その他	14,182 (1.4)
11	相談その他	13,523 (1.4)	11	修理サービス	13,776 (1.4)
12	四輪自動車	13,172 (1.4)	12	四輪自動車	12,840 (1.3)
13	修理サービス	12,160 (1.3)	13	放送サービス	12,779 (1.3)
14	他の役務サービス	11,501 (1.2)	14	他の役務サービス	12,469 (1.3)
15	紳士・婦人洋服	11,453 (1.2)	15	電気	11,742 (1.2)
16	新聞	9,438 (1.0)	16	紳士・婦人洋服	10,366 (1.0)
17	出会い系サイト	8,714 (0.9)	17	ファンド型投資商品	10,283 (1.0)
18	エステティック サービス	8,685 (0.9)	18	出会い系サイト	8,810 (0.9)
19	その他金融関連 サービス	7,401 (0.8)	19	新聞	8,756 (0.9)
20	携帯電話	6,972 (0.7)	20	その他金融関連 サービス	7,408 (0.7)
21	飲料	6,886 (0.7)	21	携帯電話	7,065 (0.7)
22	ファンド型投資商品	6,831 (0.7)	22	生命保険	6,546 (0.7)
23	生命保険	6,470 (0.7)	23	インターネット 通信関連サービス	6,483 (0.7)
24	インターネット 通信関連サービス	6,455 (0.7)	24	エステティック サービス	6,392 (0.6)
25	電気	5,762 (0.6)	25	医療サービス	5,824 (0.6)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2015年度から商品別分類を変更したことなどにより、「デジタルコンテンツその他」「商品一般」「他の役務サービス」「修理サービス」「紳士・婦人洋服」「その他金融関連サービス」については2014年度以前と2015年度以降での時系列の比較はできない（「商品・役務等」の名称が同じでも定義の変更により時系列での比較ができない）。

表10-1 2018年度の契約当事者年代別等にした商品別分類の相談件数・割合

契約当事者	商品別分類	計	商品別分類										商品全体
			商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	
			上段：件数					下段：割合（%）					
計		991,575 (100.0)	227,605 (23.0)	54,161 (5.5)	28,442 (2.9)	17,324 (1.7)	34,498 (3.5)	31,369 (3.2)	59,023 (6.0)	20,435 (2.1)	26,388 (2.7)	1,171 (0.1)	500,416 (50.5)
年代	20歳未満	17,047 (100.0)	732 (4.3)	1,506 (8.8)	78 (0.5)	120 (0.7)	1,160 (6.8)	1,211 (7.1)	1,146 (6.7)	342 (2.0)	13 (0.1)	3 (0.0)	6,311 (37.0)
	20歳代	69,302 (100.0)	3,143 (4.5)	2,404 (3.5)	1,333 (1.9)	651 (0.9)	3,926 (5.7)	2,254 (3.3)	4,707 (6.8)	2,517 (3.6)	1,264 (1.8)	27 (0.0)	22,226 (32.1)
	30歳代	84,910 (100.0)	4,507 (5.3)	3,984 (4.7)	2,591 (3.1)	944 (1.1)	5,149 (6.1)	2,608 (3.1)	6,404 (7.5)	3,187 (3.8)	3,129 (3.7)	53 (0.1)	32,556 (38.3)
	40歳代	124,289 (100.0)	11,617 (9.3)	7,526 (6.1)	3,555 (2.9)	1,668 (1.3)	6,445 (5.2)	4,769 (3.8)	9,398 (7.6)	4,074 (3.3)	3,335 (2.7)	91 (0.1)	52,478 (42.2)
	50歳代	148,280 (100.0)	36,710 (24.8)	8,908 (6.0)	3,819 (2.6)	2,171 (1.5)	5,380 (3.6)	5,544 (3.7)	8,208 (5.5)	3,313 (2.2)	3,315 (2.2)	127 (0.1)	77,495 (52.3)
	60歳代	188,727 (100.0)	76,039 (40.3)	8,354 (4.4)	4,472 (2.4)	3,108 (1.6)	3,724 (2.0)	4,882 (2.6)	8,096 (4.3)	2,444 (1.3)	4,103 (2.2)	179 (0.1)	115,401 (61.1)
	70歳以上	244,776 (100.0)	75,033 (30.7)	15,988 (6.5)	8,516 (3.5)	5,543 (2.3)	5,621 (2.3)	7,450 (3.0)	13,697 (5.6)	1,973 (0.8)	7,117 (2.9)	329 (0.1)	141,267 (57.7)
小計	877,331 (100.0)	207,781 (23.7)	48,670 (5.5)	24,364 (2.8)	14,205 (1.6)	31,405 (3.6)	28,718 (3.3)	51,656 (5.9)	17,850 (2.0)	22,276 (2.5)	809 (0.1)	447,734 (51.0)	
性別等	男性	377,699 (100.0)	29,159 (7.7)	17,165 (4.5)	10,672 (2.8)	8,140 (2.2)	9,396 (2.5)	8,359 (2.2)	30,893 (8.2)	14,415 (3.8)	15,077 (4.0)	540 (0.1)	143,816 (38.1)
	女性	574,423 (100.0)	193,422 (33.7)	35,474 (6.2)	16,015 (2.8)	7,739 (1.3)	24,285 (4.2)	22,315 (3.9)	25,290 (4.4)	5,273 (0.9)	9,899 (1.7)	365 (0.1)	340,077 (59.2)
	団体等	18,049 (100.0)	738 (4.1)	242 (1.3)	973 (5.4)	1,022 (5.7)	128 (0.7)	158 (0.9)	1,397 (7.7)	417 (2.3)	574 (3.2)	242 (1.3)	5,891 (32.6)
	小計	970,171 (100.0)	223,319 (23.0)	52,881 (5.5)	27,660 (2.9)	16,901 (1.7)	33,809 (3.5)	30,832 (3.2)	57,580 (5.9)	20,105 (2.1)	25,550 (2.6)	1,147 (0.1)	489,784 (50.5)
職業等	給与生活者	338,205 (100.0)	48,342 (14.3)	16,857 (5.0)	8,172 (2.4)	4,068 (1.2)	14,416 (4.3)	11,557 (3.4)	20,951 (6.2)	11,741 (3.5)	10,310 (3.0)	188 (0.1)	146,602 (43.3)
	自営・自由業	53,072 (100.0)	7,735 (14.6)	2,374 (4.5)	1,720 (3.2)	1,756 (3.3)	1,534 (2.9)	1,414 (2.7)	3,819 (7.2)	1,598 (3.0)	1,670 (3.1)	253 (0.5)	23,873 (45.0)
	家事従事者	191,609 (100.0)	85,477 (44.6)	10,684 (5.6)	5,850 (3.1)	2,474 (1.3)	7,065 (3.7)	6,421 (3.4)	7,511 (3.9)	1,246 (0.7)	3,282 (1.7)	105 (0.1)	130,115 (67.9)
	学生	27,754 (100.0)	1,135 (4.1)	1,774 (6.4)	187 (0.7)	326 (1.2)	1,740 (6.3)	1,458 (5.3)	2,315 (8.3)	343 (1.2)	45 (0.2)	4 (0.0)	9,327 (33.6)
	無職	251,037 (100.0)	56,306 (22.4)	16,012 (6.4)	8,101 (3.2)	5,586 (2.2)	5,924 (2.4)	7,192 (2.9)	16,078 (6.4)	2,846 (1.1)	7,313 (2.9)	276 (0.1)	125,634 (50.0)
	企業等	17,808 (100.0)	730 (4.1)	239 (1.3)	961 (5.4)	1,014 (5.7)	127 (0.7)	156 (0.9)	1,382 (7.8)	416 (2.3)	560 (3.1)	239 (1.3)	5,824 (32.7)
	小計	879,485 (100.0)	199,725 (22.7)	47,940 (5.5)	24,991 (2.8)	15,224 (1.7)	30,806 (3.5)	28,198 (3.2)	52,056 (5.9)	18,190 (2.1)	23,180 (2.6)	1,065 (0.1)	441,375 (50.2)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表10-2 2018年度の契約当事者年代別等にした商品別分類の相談件数・割合

契約当事者	商品別分類	クリーニング	貸借 レンタル・リース・	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・ 保険サービス	運輸・ 通信サービス	教育サービス	娯楽・ 教養サービス	福祉・ 保健サービス	他の役務	内職・ 副業・ ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	他の相談
		上段：件数 下段：割合 (%)															
		計	4,178 (0.4)	43,333 (4.4)	28,077 (2.8)	14,632 (1.5)	2,269 (0.2)	2,660 (0.3)	68,247 (6.9)	198,790 (20.0)	3,861 (0.4)	27,734 (2.8)	33,133 (3.3)	37,778 (3.8)	4,977 (0.5)	3,851 (0.4)	473,520 (47.8)
年代	20歳未満	8 (0.0)	421 (2.5)	3 (0.0)	89 (0.5)	14 (0.1)	24 (0.1)	360 (2.1)	7,316 (42.9)	290 (1.7)	1,079 (6.3)	496 (2.9)	278 (1.6)	152 (0.9)	26 (0.2)	10,556 (61.9)	180 (1.1)
	20歳代	219 (0.3)	6,312 (9.1)	513 (0.7)	616 (0.9)	86 (0.1)	275 (0.4)	5,495 (7.9)	17,084 (24.7)	300 (0.4)	4,902 (7.1)	5,090 (7.3)	3,325 (4.8)	2,042 (2.9)	112 (0.2)	46,371 (66.9)	705 (1.0)
	30歳代	602 (0.7)	8,346 (9.8)	2,101 (2.5)	1,135 (1.3)	214 (0.3)	187 (0.2)	6,299 (7.4)	18,861 (22.2)	459 (0.5)	4,339 (5.1)	3,719 (4.4)	4,073 (4.8)	759 (0.9)	170 (0.2)	51,264 (60.4)	1,090 (1.3)
	40歳代	798 (0.6)	7,452 (6.0)	3,042 (2.4)	1,893 (1.5)	334 (0.3)	1,346 (1.1)	8,866 (7.1)	30,163 (24.3)	1,533 (1.2)	5,045 (4.1)	3,805 (3.1)	4,799 (3.9)	734 (0.6)	331 (0.3)	70,141 (56.4)	1,670 (1.3)
	50歳代	870 (0.6)	5,554 (3.7)	3,588 (2.4)	1,981 (1.3)	310 (0.2)	278 (0.2)	9,623 (6.5)	33,098 (22.3)	612 (0.4)	3,952 (2.7)	3,394 (2.3)	4,694 (3.2)	553 (0.4)	386 (0.3)	68,893 (46.5)	1,892 (1.3)
	60歳代	665 (0.4)	3,667 (1.9)	4,990 (2.6)	2,344 (1.2)	301 (0.2)	162 (0.1)	11,063 (5.9)	35,013 (18.6)	90 (0.0)	2,715 (1.4)	4,280 (2.3)	4,669 (2.5)	277 (0.1)	667 (0.4)	70,903 (37.6)	2,423 (1.3)
	70歳以上	605 (0.2)	3,969 (1.6)	9,531 (3.9)	4,728 (1.9)	489 (0.2)	185 (0.1)	18,522 (7.6)	39,021 (15.9)	58 (0.0)	2,941 (1.2)	8,454 (3.5)	8,267 (3.4)	184 (0.1)	1,326 (0.5)	98,280 (40.2)	5,229 (2.1)
	小計	3,767 (0.4)	35,721 (4.1)	23,768 (2.7)	12,786 (1.5)	1,748 (0.2)	2,457 (0.3)	60,228 (6.9)	180,556 (20.6)	3,342 (0.4)	24,973 (2.8)	29,238 (3.3)	30,105 (3.4)	4,701 (0.5)	3,018 (0.3)	416,408 (47.5)	13,189 (1.5)
性別等	男性	1,014 (0.3)	20,614 (5.5)	13,992 (3.7)	7,071 (1.9)	1,189 (0.3)	1,519 (0.4)	35,118 (9.3)	106,071 (28.1)	1,097 (0.3)	10,826 (2.9)	9,108 (2.4)	15,740 (4.2)	2,086 (0.6)	1,733 (0.5)	227,178 (60.1)	6,705 (1.8)
	女性	3,095 (0.5)	19,383 (3.4)	12,442 (2.2)	6,987 (1.2)	830 (0.1)	1,083 (0.2)	30,978 (5.4)	86,388 (15.0)	2,652 (0.5)	16,147 (2.8)	23,112 (4.0)	17,762 (3.1)	2,766 (0.5)	1,837 (0.3)	225,462 (39.3)	8,884 (1.5)
	団体等	30 (0.2)	2,464 (13.7)	810 (4.5)	332 (1.8)	203 (1.1)	18 (0.1)	576 (3.2)	3,140 (17.4)	9 (0.0)	252 (1.4)	154 (0.9)	3,483 (19.3)	64 (0.4)	75 (0.4)	11,610 (64.3)	548 (3.0)
	小計	4,139 (0.4)	42,461 (4.4)	27,244 (2.8)	14,390 (1.5)	2,222 (0.2)	2,620 (0.3)	66,672 (6.9)	195,599 (20.2)	3,758 (0.4)	27,225 (2.8)	32,374 (3.3)	36,985 (3.8)	4,916 (0.5)	3,645 (0.4)	464,250 (47.9)	16,137 (1.7)
職業等	給与生活者	1,789 (0.5)	22,123 (6.5)	8,601 (2.5)	4,521 (1.3)	798 (0.2)	1,791 (0.5)	24,414 (7.2)	81,178 (24.0)	1,783 (0.5)	13,007 (3.8)	11,125 (3.3)	12,853 (3.8)	2,788 (0.8)	775 (0.2)	187,546 (55.5)	4,057 (1.2)
	自営・自由業	191 (0.4)	2,668 (5.0)	1,696 (3.2)	911 (1.7)	168 (0.3)	131 (0.2)	3,994 (7.5)	12,561 (23.7)	160 (0.3)	1,522 (2.9)	1,130 (2.1)	2,642 (5.0)	361 (0.7)	184 (0.3)	28,319 (53.4)	880 (1.7)
	家事従事者	1,177 (0.6)	2,756 (1.4)	4,448 (2.3)	2,546 (1.3)	254 (0.1)	204 (0.1)	8,350 (4.4)	23,360 (12.2)	783 (0.4)	3,518 (1.8)	5,667 (3.0)	4,837 (2.5)	446 (0.2)	629 (0.3)	58,975 (30.8)	2,519 (1.3)
	学生	20 (0.1)	1,340 (4.8)	31 (0.1)	180 (0.6)	26 (0.1)	41 (0.1)	1,036 (3.7)	9,960 (35.9)	464 (1.7)	2,373 (8.6)	1,568 (5.6)	672 (2.4)	414 (1.5)	48 (0.2)	18,173 (65.5)	254 (0.9)
	無職	576 (0.2)	7,431 (3.0)	9,124 (3.6)	4,574 (1.8)	496 (0.2)	272 (0.1)	22,187 (8.8)	50,243 (20.0)	230 (0.1)	4,178 (1.7)	9,387 (3.7)	9,044 (3.6)	634 (0.3)	1,386 (0.6)	119,762 (47.7)	5,641 (2.2)
	企業等	29 (0.2)	2,414 (13.6)	801 (4.5)	326 (1.8)	196 (1.1)	18 (0.1)	566 (3.2)	3,099 (17.4)	8 (0.0)	247 (1.4)	152 (0.9)	3,453 (19.4)	62 (0.3)	73 (0.4)	11,444 (64.3)	540 (3.0)
	小計	3,782 (0.4)	38,732 (4.4)	24,701 (2.8)	13,058 (1.5)	1,938 (0.2)	2,457 (0.3)	60,547 (6.9)	180,401 (20.5)	3,428 (0.4)	24,845 (2.8)	29,029 (3.3)	33,501 (3.8)	4,705 (0.5)	3,095 (0.4)	424,219 (48.2)	13,891 (1.6)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。なお、小計には不明・無回答(未入力)を含まない。

表11-1 2018年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			20歳未満			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	オンラインゲーム	2,211	1	オンラインゲーム	1,909	1	健康食品	1,188
2	デジタルコンテンツその他	1,963	2	アダルト情報サイト	1,081	2	デジタルコンテンツその他	965
3	アダルト情報サイト	1,633	3	デジタルコンテンツその他	965	3	化粧品	595
4	健康食品	1,368	4	化粧品	487	4	アダルト情報サイト	523
5	化粧品	1,087	5	商品一般	345	5	商品一般	368
6	商品一般	732	6	靴・運動靴	256	6	オンラインゲーム	252
7	紳士・婦人洋服	457	7	放送サービス	238	7	紳士・婦人洋服	232
8	出会い系サイト	391	8	出会い系サイト	226	8	コンサート	230
9	放送サービス	382	9	紳士・婦人洋服	222	9	エステティックサービス	192
10	靴・運動靴	344	10	移動通信サービス	183	10	出会い系サイト	165
11	移動通信サービス	315	11	健康食品	171	11	賃貸アパート・マンション	161
12	賃貸アパート・マンション	295	12	賃貸アパート・マンション	127	12	放送サービス	138
13	コンサート	284	13	四輪自動車	122	13	移動通信サービス	125
14	エステティックサービス	199	14	インターネット接続回線	105	14	靴・運動靴	87
15	相談その他	174	15	自動二輪車	96	15	相談その他	79
16	インターネット接続回線	167	16	相談その他	88	16	医療サービス	68
17	四輪自動車	149	17	電子ゲーム・ソフト	87	17	インターネット接続回線	60
18	他の役務サービス	135	18	携帯電話	85	18	内職・副業その他	54
19	学習塾・予備校	129	19	他の役務サービス	80	19	他の役務サービス	53
20	自動車運転教習所	123	20	自動車運転教習所	77	20	かばん	52
21	携帯電話	119	21	ファンド型投資商品	70	21	学習塾・予備校	51
22	内職・副業その他	112	22	学習塾・予備校	69	22	航空サービス	49
23	自動二輪車	104	23	その他金融関連サービス	66	23	貸衣装	45
23	その他金融関連サービス	104	24	内職・副業その他	57	24	自動車運転教習所	44
25	医療サービス	99	25	音響・映像機器付属品	56	25	電気	43
			25	電話音声情報	56	25	デジタルディスクソフト	43

全体			20歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツその他	6,620	1	デジタルコンテンツその他	2,889	1	デジタルコンテンツその他	3,713
2	賃貸アパート・マンション	5,559	2	賃貸アパート・マンション	2,609	2	エステティックサービス	3,210
3	エステティックサービス	3,344	3	フリーローン・サラ金	1,821	3	賃貸アパート・マンション	2,916
4	商品一般	3,143	4	商品一般	1,477	4	商品一般	1,648
5	フリーローン・サラ金	2,686	5	四輪自動車	1,311	5	出会い系サイト	1,606
6	移動通信サービス	2,479	6	移動通信サービス	1,212	6	移動通信サービス	1,255
7	出会い系サイト	2,477	7	インターネット接続回線	1,011	7	健康食品	1,069
8	化粧品	1,795	8	出会い系サイト	870	8	化粧品	988
9	四輪自動車	1,782	9	化粧品	799	9	内職・副業その他	954
10	内職・副業その他	1,716	10	内職・副業その他	754	10	紳士・婦人洋服	903
11	インターネット接続回線	1,703	11	アダルト情報サイト	616	11	フリーローン・サラ金	845
12	健康食品	1,573	12	ファンド型投資商品	584	12	アダルト情報サイト	702
13	紳士・婦人洋服	1,468	13	紳士・婦人洋服	562	13	インターネット接続回線	684
14	アダルト情報サイト	1,325	14	他の役務サービス	527	14	医療サービス	552
15	他の役務サービス	1,021	15	健康食品	493	15	他の役務サービス	491
16	ファンド型投資商品	874	16	分譲マンション	447	16	四輪自動車	464
17	結婚式関連サービス	869	17	結婚式関連サービス	414	17	結婚式関連サービス	454
18	医療サービス	759	18	教養娯楽・資格教材	375	18	スポーツ・健康教室	378
19	相談その他	649	19	オンラインゲーム	350	19	放送サービス	360
20	アクセサリ	642	20	相談その他	346	20	コンサート	345
21	放送サービス	635	21	靴・運動靴	314	21	アクセサリ	337
22	携帯電話	579	22	修理サービス	306	22	かばん	310
23	修理サービス	577	23	携帯電話	304	23	相談その他	299
24	靴・運動靴	568	24	アクセサリ	303	24	デリバティブ取引その他	288
25	デリバティブ取引その他	545	25	その他金融関連サービス	269	25	ファンド型投資商品	287

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-2 2018年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			30歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツその他	7,176	1	賃貸アパート・マンション	3,723	1	デジタルコンテンツその他	4,062
2	賃貸アパート・マンション	7,120	2	デジタルコンテンツその他	3,099	2	賃貸アパート・マンション	3,364
3	商品一般	4,507	3	フリーローン・サラ金	2,228	3	商品一般	2,553
4	フリーローン・サラ金	3,396	4	商品一般	1,941	4	健康食品	1,767
5	移動通信サービス	2,802	5	インターネット接続回線	1,478	5	化粧品	1,395
6	インターネット接続回線	2,454	6	移動通信サービス	1,448	6	移動通信サービス	1,348
7	健康食品	2,420	7	四輪自動車	1,439	7	紳士・婦人洋服	1,222
8	四輪自動車	2,007	8	アダルト情報サイト	817	8	エステティックサービス	1,173
9	化粧品	1,933	9	新築工事	743	9	フリーローン・サラ金	1,150
10	紳士・婦人洋服	1,806	10	健康食品	649	10	インターネット接続回線	970
11	アダルト情報サイト	1,582	11	紳士・婦人洋服	577	11	出会い系サイト	791
12	出会い系サイト	1,328	12	修理サービス	560	12	アダルト情報サイト	760
13	エステティックサービス	1,234	13	化粧品	536	13	他の役務サービス	609
14	他の役務サービス	1,103	14	戸建住宅	534	14	四輪自動車	564
15	修理サービス	1,051	15	出会い系サイト	533	15	かばん	556
16	新築工事	1,034	16	携帯電話	512	16	医療サービス	530
17	携帯電話	940	17	分譲マンション	503	17	修理サービス	489
18	相談その他	922	18	他の役務サービス	494	18	スポーツ・健康教室	479
19	放送サービス	836	19	放送サービス	454	19	相談その他	465
20	靴・運動靴	816	20	相談その他	451	20	携帯電話	423
21	戸建住宅	797	21	オンラインゲーム	448	21	クリーニング	408
22	医療サービス	770	22	靴・運動靴	441	22	放送サービス	380
23	かばん	739	23	その他金融関連サービス	398	23	靴・運動靴	374
24	その他金融関連サービス	692	24	外食	363	24	内職・副業その他	373
25	分譲マンション	665	25	ソーラーシステム	354	25	飲料	369

全体			40歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	デジタルコンテンツその他	12,566	1	デジタルコンテンツその他	5,084	1	商品一般	8,470
2	商品一般	11,617	2	商品一般	3,107	2	デジタルコンテンツその他	7,460
3	賃貸アパート・マンション	5,904	3	賃貸アパート・マンション	2,956	3	健康食品	3,802
4	健康食品	5,123	4	フリーローン・サラ金	2,869	4	化粧品	3,014
5	フリーローン・サラ金	4,545	5	インターネット接続回線	2,271	5	賃貸アパート・マンション	2,921
6	インターネット接続回線	4,102	6	移動通信サービス	1,987	6	移動通信サービス	1,963
7	移動通信サービス	3,963	7	アダルト情報サイト	1,836	7	インターネット接続回線	1,827
8	化粧品	3,742	8	四輪自動車	1,711	8	フリーローン・サラ金	1,662
9	アダルト情報サイト	3,259	9	健康食品	1,305	9	紳士・婦人洋服	1,572
10	四輪自動車	2,485	10	修理サービス	924	10	アダルト情報サイト	1,419
11	紳士・婦人洋服	2,238	11	複合サービス会員	817	11	修理サービス	813
12	修理サービス	1,741	12	出会い系サイト	816	12	他の役務サービス	796
13	出会い系サイト	1,571	13	携帯電話	756	13	四輪自動車	766
14	他の役務サービス	1,454	14	化粧品	721	14	出会い系サイト	751
15	携帯電話	1,393	15	放送サービス	698	15	エステティックサービス	720
16	相談その他	1,324	16	紳士・婦人洋服	662	16	相談その他	668
17	複合サービス会員	1,292	17	他の役務サービス	652	17	学習塾・予備校	662
18	放送サービス	1,290	18	相談その他	650	18	かばん	656
19	靴・運動靴	970	19	新築工事	562	19	携帯電話	632
20	電気	966	20	その他金融関連サービス	523	20	クリーニング	606
21	その他金融関連サービス	955	21	インターネット通信関連サービス	489	21	放送サービス	590
22	インターネット通信関連サービス	933	22	電気	464	22	靴・運動靴	584
23	かばん	879	23	外食	429	23	医療サービス	564
24	新築工事	818	24	戸建住宅	428	24	スポーツ・健康教室	539
25	クリーニング	798	25	パソコン	405	25	電気	502
25	医療サービス	798						

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-3 2018年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			50歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	36,710	1	デジタルコンテンツその他	6,150	1	商品一般	32,641
2	デジタルコンテンツその他	14,437	2	商品一般	3,971	2	デジタルコンテンツその他	8,257
3	健康食品	6,164	3	アダルト情報サイト	2,795	3	健康食品	4,492
4	インターネット接続回線	4,868	4	インターネット接続回線	2,727	4	化粧品	3,526
5	フリーローン・サラ金	4,341	5	フリーローン・サラ金	2,710	5	賃貸アパート・マンション	2,132
6	化粧品	4,249	6	賃貸アパート・マンション	2,067	6	インターネット接続回線	2,131
7	賃貸アパート・マンション	4,212	7	移動通信サービス	1,882	7	移動通信サービス	1,758
8	アダルト情報サイト	3,786	8	健康食品	1,662	8	フリーローン・サラ金	1,612
9	移動通信サービス	3,653	9	四輪自動車	1,393	9	紳士・婦人洋服	1,138
10	四輪自動車	2,039	10	修理サービス	924	10	アダルト情報サイト	985
11	修理サービス	1,841	11	出会い系サイト	823	11	修理サービス	913
12	紳士・婦人洋服	1,619	12	化粧品	716	12	他の役務サービス	891
13	他の役務サービス	1,573	13	放送サービス	696	13	相談その他	805
14	放送サービス	1,504	14	他の役務サービス	681	14	放送サービス	804
15	相談その他	1,486	15	相談その他	678	15	ファンド型投資商品	757
16	出会い系サイト	1,344	16	電気	645	16	クリーニング	709
17	電気	1,326	17	携帯電話	620	17	電気	678
18	携帯電話	1,126	18	インターネット通信関連サービス	568	18	四輪自動車	644
19	インターネット通信関連サービス	1,104	19	その他金融関連サービス	540	19	かばん	581
20	ファンド型投資商品	1,084	20	紳士・婦人洋服	479	20	アクセサリ	556
21	その他金融関連サービス	1,026	21	生命保険	376	21	インターネット通信関連サービス	533
22	クリーニング	870	22	パソコン	369	22	出会い系サイト	519
23	生命保険	853	23	外食	366	23	携帯電話	506
24	新聞	841	24	新聞	351	24	新聞	487
25	かばん	793	25	塗装工事	344	25	その他金融関連サービス	484

全体			60歳代			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	76,039	1	デジタルコンテンツその他	7,916	1	商品一般	69,471
2	デジタルコンテンツその他	14,889	2	商品一般	6,413	2	デジタルコンテンツその他	6,945
3	インターネット接続回線	6,295	3	インターネット接続回線	3,997	3	健康食品	3,260
4	健康食品	4,993	4	アダルト情報サイト	3,612	4	化粧品	2,586
5	アダルト情報サイト	4,067	5	フリーローン・サラ金	2,316	5	インターネット接続回線	2,284
6	フリーローン・サラ金	3,856	6	移動通信サービス	1,855	6	フリーローン・サラ金	1,523
7	移動通信サービス	3,333	7	健康食品	1,717	7	ファンド型投資商品	1,483
8	化粧品	3,142	8	賃貸アパート・マンション	1,355	8	移動通信サービス	1,463
9	賃貸アパート・マンション	2,533	9	四輪自動車	1,114	9	賃貸アパート・マンション	1,166
10	修理サービス	2,204	10	修理サービス	1,092	10	修理サービス	1,108
11	電気	2,153	11	電気	1,072	11	電気	1,075
12	ファンド型投資商品	2,019	12	放送サービス	953	12	相談その他	1,067
13	放送サービス	1,998	13	他の役務サービス	946	13	放送サービス	1,038
14	相談その他	1,917	14	相談その他	840	14	他の役務サービス	824
15	他の役務サービス	1,771	15	インターネット通信関連サービス	818	15	社会保険	658
16	四輪自動車	1,563	16	その他金融関連サービス	622	16	紳士・婦人洋服	652
17	インターネット通信関連サービス	1,318	17	出会い系サイト	606	17	新聞	644
18	新聞	1,220	18	携帯電話	584	18	アクセサリ	632
19	その他金融関連サービス	1,180	19	新聞	570	19	生命保険	590
20	生命保険	1,125	20	化粧品	550	20	その他金融関連サービス	553
21	携帯電話	1,066	21	屋根工事	537	21	クリーニング	515
22	屋根工事	1,007	22	生命保険	533	22	インターネット通信関連サービス	497
23	社会保険	943	23	ファンド型投資商品	531	23	携帯電話	478
24	紳士・婦人洋服	915	24	塗装工事	456	24	屋根工事	466
25	塗装工事	841	25	土地	427	25	アダルト情報サイト	451

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-4 2018年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

全体			70歳以上			女性		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	75,033	1	商品一般	8,749	1	商品一般	66,066
2	デジタルコンテンツその他	12,730	2	デジタルコンテンツその他	8,250	2	健康食品	6,265
3	インターネット接続回線	9,072	3	インターネット接続回線	5,853	3	デジタルコンテンツその他	4,445
4	健康食品	8,883	4	健康食品	2,575	4	インターネット接続回線	3,184
5	新聞	4,575	5	移動通信サービス	2,437	5	ファンド型投資商品	3,072
6	修理サービス	4,541	6	アダルト情報サイト	2,264	6	新聞	2,861
7	移動通信サービス	4,357	7	修理サービス	1,975	7	相談その他	2,732
8	相談その他	4,261	8	電気	1,852	8	修理サービス	2,539
9	ファンド型投資商品	4,229	9	放送サービス	1,815	9	化粧品	2,472
10	放送サービス	4,131	10	フリーローン・サラ金	1,775	10	放送サービス	2,300
11	電気	3,905	11	他の役務サービス	1,688	11	電気	2,034
12	他の役務サービス	3,422	12	新聞	1,666	12	移動通信サービス	1,904
13	フリーローン・サラ金	3,394	13	相談その他	1,507	13	他の役務サービス	1,719
14	化粧品	2,926	14	土地	1,319	14	生命保険	1,676
15	生命保険	2,617	15	屋根工事	1,247	15	フリーローン・サラ金	1,600
16	屋根工事	2,572	16	賃貸アパート・マンション	1,138	16	アクセサリー	1,592
17	アダルト情報サイト	2,394	17	ファンド型投資商品	1,136	17	ふとん類	1,448
18	賃貸アパート・マンション	2,345	18	その他金融関連サービス	1,058	18	屋根工事	1,308
19	土地	2,266	19	インターネット通信関連サービス	952	19	賃貸アパート・マンション	1,192
20	その他金融関連サービス	2,151	20	四輪自動車	926	20	その他金融関連サービス	1,085
21	ふとん類	1,812	21	生命保険	915	21	土地	937
22	アクセサリー	1,785	22	塗装工事	784	22	社会保険	899
23	塗装工事	1,515	23	他の工事・建築サービス	666	23	鮮魚	762
24	他の工事・建築サービス	1,433	24	損害保険	653	24	他の工事・建築サービス	761
25	社会保険	1,403	25	携帯電話	651	25	他の行政サービス	759

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表12-1 2018年度の内容別分類ごとにみた商品別分類の相談件数・割合

内容別分類	商品別分類 計	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	商品全体											
													上段：件数 下段：割合（%）										
計	991,575 (100.0)	227,605 (23.0)	54,161 (5.5)	28,442 (2.9)	17,324 (1.7)	34,498 (3.5)	31,369 (3.2)	59,023 (6.0)	20,435 (2.1)	26,388 (2.7)	1,171 (0.1)	500,416 (50.5)											
安全・衛生	26,235 (100.0)	366 (1.4)	5,609 (21.4)	2,743 (10.5)	357 (1.4)	533 (2.0)	3,070 (11.7)	1,513 (5.8)	1,641 (6.3)	1,102 (4.2)	18 (0.1)	16,952 (64.6)											
品質・機能、 役務品質	101,130 (100.0)	883 (0.9)	8,897 (8.8)	9,956 (9.8)	1,010 (1.0)	6,198 (6.1)	6,019 (6.0)	11,931 (11.8)	6,454 (6.4)	5,012 (5.0)	182 (0.2)	56,542 (55.9)											
法規・基準	20,296 (100.0)	1,902 (9.4)	843 (4.2)	513 (2.5)	392 (1.9)	610 (3.0)	402 (2.0)	1,128 (5.6)	641 (3.2)	1,185 (5.8)	38 (0.2)	7,654 (37.7)											
価格・料金	121,270 (100.0)	5,695 (4.7)	4,831 (4.0)	3,586 (3.0)	3,862 (3.2)	3,126 (2.6)	3,691 (3.0)	6,094 (5.0)	2,941 (2.4)	4,472 (3.7)	155 (0.1)	38,453 (31.7)											
計量・量目	836 (100.0)	13 (1.6)	291 (34.8)	51 (6.1)	75 (9.0)	58 (6.9)	59 (7.1)	66 (7.9)	10 (1.2)	32 (3.8)	2 (0.2)	657 (78.6)											
表示・広告	58,392 (100.0)	6,936 (11.9)	8,314 (14.2)	2,062 (3.5)	371 (0.6)	3,242 (5.6)	4,382 (7.5)	4,258 (7.3)	1,211 (2.1)	885 (1.5)	64 (0.1)	31,725 (54.3)											
販売方法	521,034 (100.0)	145,284 (27.9)	31,874 (6.1)	12,907 (2.5)	9,790 (1.9)	21,111 (4.1)	19,377 (3.7)	31,753 (6.1)	6,782 (1.3)	12,466 (2.4)	595 (0.1)	291,939 (56.0)											
契約・解約	755,529 (100.0)	186,805 (24.7)	39,532 (5.2)	18,284 (2.4)	10,844 (1.4)	26,915 (3.6)	25,148 (3.3)	43,768 (5.8)	15,282 (2.0)	17,017 (2.3)	829 (0.1)	384,424 (50.9)											
接客対応	122,740 (100.0)	4,985 (4.1)	8,369 (6.8)	5,532 (4.5)	2,495 (2.0)	5,627 (4.6)	4,642 (3.8)	11,090 (9.0)	4,672 (3.8)	4,221 (3.4)	186 (0.2)	51,819 (42.2)											
包装・容器	702 (100.0)	22 (3.1)	324 (46.2)	80 (11.4)	4 (0.6)	22 (3.1)	89 (12.7)	80 (11.4)	5 (0.7)	3 (0.4)	0 (0.0)	629 (89.6)											
施設・設備	1,491 (100.0)	192 (12.9)	33 (2.2)	36 (2.4)	63 (4.2)	15 (1.0)	10 (0.7)	28 (1.9)	6 (0.4)	159 (10.7)	1 (0.1)	543 (36.4)											

(注) 表中の割合は内容別分類各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。なお、「他の相談」は内容別分類を行っていない。

表12-2 2018年度の内容別分類ごとにみた商品別分類の相談件数・割合

内容別分類	商品別分類															他の相談
	クリーニング	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保険サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務	内職・副業・ねずみ講	他の行政サービス	役務全体	
	上段：件数 下段：割合（％）															
計	4,178 (0.4)	43,333 (4.4)	28,077 (2.8)	14,632 (1.5)	2,269 (0.2)	2,660 (0.3)	68,247 (6.9)	198,790 (20.0)	3,861 (0.4)	27,734 (2.8)	33,133 (3.3)	37,778 (3.8)	4,977 (0.5)	3,851 (0.4)	473,520 (47.8)	17,639 (1.8)
安全・衛生	166 (0.6)	1,929 (7.4)	1,024 (3.9)	505 (1.9)	54 (0.2)	2 (0.0)	196 (0.7)	573 (2.2)	12 (0.0)	497 (1.9)	3,305 (12.6)	880 (3.4)	10 (0.0)	130 (0.5)	9,283 (35.4)	-
品質・機能、 役務品質	2,828 (2.8)	7,487 (7.4)	8,184 (8.1)	4,302 (4.3)	257 (0.3)	20 (0.0)	1,011 (1.0)	8,444 (8.3)	349 (0.3)	1,850 (1.8)	6,541 (6.5)	2,953 (2.9)	94 (0.1)	268 (0.3)	44,588 (44.1)	-
法規・基準	155 (0.8)	1,971 (9.7)	730 (3.6)	220 (1.1)	82 (0.4)	37 (0.2)	3,171 (15.6)	2,603 (12.8)	126 (0.6)	732 (3.6)	1,166 (5.7)	969 (4.8)	119 (0.6)	561 (2.8)	12,642 (62.3)	-
価格・料金	338 (0.3)	13,461 (11.1)	6,335 (5.2)	4,975 (4.1)	672 (0.6)	325 (0.3)	8,707 (7.2)	27,884 (23.0)	759 (0.6)	4,631 (3.8)	6,214 (5.1)	7,685 (6.3)	639 (0.5)	192 (0.2)	82,817 (68.3)	-
計量・量目	0 (0.0)	17 (2.0)	27 (3.2)	4 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (1.4)	26 (3.1)	0 (0.0)	19 (2.3)	23 (2.8)	48 (5.7)	0 (0.0)	3 (0.4)	179 (21.4)	-
表示・広告	75 (0.1)	550 (0.9)	775 (1.3)	819 (1.4)	357 (0.6)	30 (0.1)	1,971 (3.4)	13,621 (23.3)	148 (0.3)	2,466 (4.2)	1,988 (3.4)	3,289 (5.6)	452 (0.8)	126 (0.2)	26,667 (45.7)	-
販売方法	474 (0.1)	5,604 (1.1)	11,326 (2.2)	5,374 (1.0)	451 (0.1)	1,511 (0.3)	22,008 (4.2)	135,539 (26.0)	1,061 (0.2)	12,709 (2.4)	11,242 (2.2)	16,893 (3.2)	3,991 (0.8)	912 (0.2)	229,095 (44.0)	-
契約・解約	2,441 (0.3)	34,393 (4.6)	19,360 (2.6)	9,013 (1.2)	1,476 (0.2)	2,354 (0.3)	58,337 (7.7)	163,080 (21.6)	3,307 (0.4)	22,735 (3.0)	21,192 (2.8)	27,408 (3.6)	4,432 (0.6)	1,577 (0.2)	371,105 (49.1)	-
接客対応	1,701 (1.4)	8,538 (7.0)	6,169 (5.0)	3,474 (2.8)	547 (0.4)	115 (0.1)	8,070 (6.6)	22,122 (18.0)	703 (0.6)	5,197 (4.2)	6,469 (5.3)	6,595 (5.4)	316 (0.3)	905 (0.7)	70,921 (57.8)	-
包装・容器	1 (0.1)	6 (0.9)	1 (0.1)	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	6 (0.9)	33 (4.7)	0 (0.0)	5 (0.7)	5 (0.7)	11 (1.6)	0 (0.0)	3 (0.4)	73 (10.4)	-
施設・設備	0 (0.0)	256 (17.2)	96 (6.4)	35 (2.3)	37 (2.5)	0 (0.0)	19 (1.3)	117 (7.8)	5 (0.3)	143 (9.6)	100 (6.7)	105 (7.0)	2 (0.1)	33 (2.2)	948 (63.6)	-

(注) 表中の割合は内容別分類各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。なお、「他の相談」は内容別分類を行っていない。

表13-1 2018年度の契約当事者年代別等に応じた内容別分類ごとの相談件数・割合

契約当事者	内容別分類	計	安全・衛生	役務品質 品質・機能、	法規・基準	価格・料金	計量・量目
	計	991,575 (100.0)	26,235 (2.6)	101,130 (10.2)	20,296 (2.0)	121,270 (12.2)	836 (0.1)
年代	20歳未満	17,047 (100.0)	341 (2.0)	1,027 (6.0)	293 (1.7)	3,013 (17.7)	4 (0.0)
	20歳代	69,302 (100.0)	1,698 (2.5)	6,510 (9.4)	1,542 (2.2)	12,230 (17.6)	30 (0.0)
	30歳代	84,910 (100.0)	3,096 (3.6)	12,184 (14.3)	2,180 (2.6)	13,540 (15.9)	72 (0.1)
	40歳代	124,289 (100.0)	4,285 (3.4)	16,717 (13.5)	2,753 (2.2)	17,180 (13.8)	122 (0.1)
	50歳代	148,280 (100.0)	4,398 (3.0)	16,536 (11.2)	2,811 (1.9)	16,865 (11.4)	138 (0.1)
	60歳代	188,727 (100.0)	4,009 (2.1)	15,494 (8.2)	3,058 (1.6)	17,616 (9.3)	142 (0.1)
	70歳以上	244,776 (100.0)	4,693 (1.9)	19,268 (7.9)	4,019 (1.6)	27,022 (11.0)	204 (0.1)
	小計	877,331 (100.0)	22,520 (2.6)	87,736 (10.0)	16,656 (1.9)	107,466 (12.2)	712 (0.1)
性別等	男性	377,699 (100.0)	9,465 (2.5)	44,436 (11.8)	10,100 (2.7)	56,962 (15.1)	379 (0.1)
	女性	574,423 (100.0)	15,422 (2.7)	52,258 (9.1)	8,979 (1.6)	59,847 (10.4)	432 (0.1)
	団体等	18,049 (100.0)	406 (2.2)	2,139 (11.9)	425 (2.4)	2,474 (13.7)	14 (0.1)
	小計	970,171 (100.0)	25,293 (2.6)	98,833 (10.2)	19,504 (2.0)	119,283 (12.3)	825 (0.1)
職業等	給与生活者	338,205 (100.0)	9,697 (2.9)	39,129 (11.6)	7,289 (2.2)	48,404 (14.3)	265 (0.1)
	自営・自由業	53,072 (100.0)	1,585 (3.0)	6,573 (12.4)	1,320 (2.5)	6,940 (13.1)	64 (0.1)
	家事従事者	191,609 (100.0)	4,863 (2.5)	16,787 (8.8)	2,415 (1.3)	15,929 (8.3)	156 (0.1)
	学生	27,754 (100.0)	513 (1.8)	1,830 (6.6)	490 (1.8)	4,894 (17.6)	9 (0.0)
	無職	251,037 (100.0)	5,606 (2.2)	22,360 (8.9)	5,087 (2.0)	30,629 (12.2)	223 (0.1)
	企業等	17,808 (100.0)	396 (2.2)	2,121 (11.9)	420 (2.4)	2,428 (13.6)	14 (0.1)
	小計	879,485 (100.0)	22,660 (2.6)	88,800 (10.1)	17,021 (1.9)	109,224 (12.4)	731 (0.1)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表13-2 2018年度の契約当事者年代別等にした内容別分類ごとの相談件数・割合

契約当事者	内容別分類	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備
	計	58,392 (5.9)	521,034 (52.5)	755,529 (76.2)	122,740 (12.4)	702 (0.1)	1,491 (0.2)
年代	20歳未満	1,282 (7.5)	10,852 (63.7)	14,936 (87.6)	1,480 (8.7)	12 (0.1)	11 (0.1)
	20歳代	3,938 (5.7)	36,739 (53.0)	58,372 (84.2)	8,924 (12.9)	33 (0.0)	82 (0.1)
	30歳代	5,888 (6.9)	38,887 (45.8)	66,555 (78.4)	14,741 (17.4)	76 (0.1)	161 (0.2)
	40歳代	9,183 (7.4)	61,510 (49.5)	95,257 (76.6)	20,843 (16.8)	102 (0.1)	226 (0.2)
	50歳代	10,129 (6.8)	79,425 (53.6)	114,579 (77.3)	20,109 (13.6)	114 (0.1)	225 (0.2)
	60歳代	10,379 (5.5)	107,947 (57.2)	146,477 (77.6)	17,652 (9.4)	124 (0.1)	215 (0.1)
	70歳以上	11,774 (4.8)	139,495 (57.0)	181,673 (74.2)	23,042 (9.4)	118 (0.0)	300 (0.1)
	小計	52,573 (6.0)	474,855 (54.1)	677,849 (77.3)	106,791 (12.2)	579 (0.1)	1,220 (0.1)
性別等	男性	25,800 (6.8)	186,083 (49.3)	281,592 (74.6)	55,545 (14.7)	320 (0.1)	633 (0.2)
	女性	30,477 (5.3)	318,649 (55.5)	448,129 (78.0)	62,714 (10.9)	340 (0.1)	758 (0.1)
	団体等	881 (4.9)	7,974 (44.2)	12,768 (70.7)	2,114 (11.7)	15 (0.1)	27 (0.1)
	小計	57,158 (5.9)	512,706 (52.8)	742,489 (76.5)	120,373 (12.4)	675 (0.1)	1,418 (0.1)
職業等	給与生活者	22,541 (6.7)	175,085 (51.8)	268,070 (79.3)	48,358 (14.3)	223 (0.1)	521 (0.2)
	自営・自由業	3,476 (6.5)	27,720 (52.2)	39,799 (75.0)	8,249 (15.5)	47 (0.1)	101 (0.2)
	家事従事者	9,499 (5.0)	109,873 (57.3)	147,886 (77.2)	17,738 (9.3)	115 (0.1)	203 (0.1)
	学生	1,902 (6.9)	17,293 (62.3)	23,982 (86.4)	2,721 (9.8)	14 (0.1)	31 (0.1)
	無職	13,833 (5.5)	133,853 (53.3)	185,493 (73.9)	28,422 (11.3)	178 (0.1)	373 (0.1)
	企業等	869 (4.9)	7,887 (44.3)	12,592 (70.7)	2,083 (11.7)	15 (0.1)	26 (0.1)
	小計	52,120 (5.9)	471,711 (53.6)	677,822 (77.1)	107,571 (12.2)	592 (0.1)	1,255 (0.1)

(注) 表中の割合は契約当事者の年代、性別等、職業等の各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。なお、小計には不明・無回答（未入力）を含まない。

表14-1 2018年度の主な内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

安全・品質		件数 割合 (%)	価格・料金		件数 割合 (%)	表示・広告		件数 割合 (%)
全 体		107,891 (100.0)	全 体		121,270 (100.0)	全 体		58,392 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	6,854 (6.4)	1	賃貸アパート・マンション	10,650 (8.8)	1	デジタルコンテンツ その他	8,934 (15.3)
2	四輪自動車	4,259 (3.9)	2	デジタルコンテンツ その他	6,176 (5.1)	2	商品一般	6,936 (11.9)
3	修理サービス	4,258 (3.9)	3	移動通信サービス	5,752 (4.7)	3	健康食品	4,987 (8.5)
4	健康食品	3,537 (3.3)	4	商品一般	5,695 (4.7)	4	化粧品	3,395 (5.8)
5	化粧品	3,098 (2.9)	5	修理サービス	4,710 (3.9)	5	他の役務サービス	1,154 (2.0)
6	クリーニング	2,892 (2.7)	6	インターネット 接続回線	4,436 (3.7)	6	アダルト情報サイト	1,136 (1.9)
7	紳士・婦人洋服	2,353 (2.2)	7	フリーローン・サラ金	3,651 (3.0)	7	紳士・婦人洋服	1,119 (1.9)
8	移動通信サービス	2,272 (2.1)	8	アダルト情報サイト	3,588 (3.0)	8	修理サービス	786 (1.3)
9	携帯電話	2,118 (2.0)	9	健康食品	3,101 (2.6)	9	出会い系サイト	697 (1.2)
10	医療サービス	1,937 (1.8)	10	他の役務サービス	2,242 (1.8)	10	移動通信サービス	674 (1.2)
11	新築工事	1,692 (1.6)	11	四輪自動車	2,158 (1.8)	11	ファンド型投資商品	596 (1.0)
12	インターネット 接続回線	1,480 (1.4)	12	化粧品	2,020 (1.7)	12	四輪自動車	580 (1.0)
13	歯科治療	1,415 (1.3)	13	放送サービス	1,988 (1.6)	13	調理食品	517 (0.9)
14	パソコン	1,390 (1.3)	14	電気	1,920 (1.6)	14	外食	508 (0.9)
15	戸建住宅	1,372 (1.3)	15	オンラインゲーム	1,406 (1.2)	15	靴・運動靴	495 (0.8)
16	塗装工事	1,317 (1.2)	16	出会い系サイト	1,353 (1.1)	16	飲料	494 (0.8)
17	デジタルコンテンツ その他	1,314 (1.2)	17	ファンド型投資商品	1,307 (1.1)	17	放送サービス	468 (0.8)
18	調理食品	1,303 (1.2)	18	エステティック サービス	1,300 (1.1)	18	建物清掃サービス	462 (0.8)
19	ルームエアコン	1,195 (1.1)	19	医療サービス	1,279 (1.1)	19	携帯電話	425 (0.7)
20	商品一般	1,144 (1.1)	20	屋根工事	1,223 (1.0)	20	フリーローン・サラ金	415 (0.7)
21	家具類	1,042 (1.0)	21	携帯電話	1,086 (0.9)	21	菓子類	375 (0.6)
21	他の工事・ 建築サービス	1,042 (1.0)	22	プロパンガス	998 (0.8)	22	インターネット 通信関連サービス	374 (0.6)
23	屋根工事	1,020 (0.9)	23	借家	991 (0.8)	23	パソコンソフト	369 (0.6)
24	増改築工事	974 (0.9)	24	外食	920 (0.8)	23	エステティック サービス	369 (0.6)
25	テレビ	969 (0.9)	25	衛生設備工事	847 (0.7)	25	かばん	368 (0.6)

(注1) 表中の割合は内容別分類各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているもの。

表14-2 2018年度の主な内容別分類ごとにみた上位商品・役務等別相談件数

取引		件数 割合 (%)	接客対応		件数 割合 (%)
全 体		875,977 (100.0)	全 体		122,740 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般	222,866 (25.4)	1	賃貸アパート・ マンション	6,701 (5.5)
2	デジタルコンテンツ その他	72,832 (8.3)	2	移动通信サービス	5,788 (4.7)
3	健康食品	31,741 (3.6)	3	商品一般	4,985 (4.1)
4	インターネット 接続回線	31,650 (3.6)	4	インターネット 接続回線	4,843 (3.9)
5	賃貸アパート・ マンション	26,085 (3.0)	5	健康食品	4,041 (3.3)
6	フリーローン・サラ金	24,073 (2.7)	6	修理サービス	3,220 (2.6)
7	移动通信サービス	20,957 (2.4)	7	四輪自動車	3,046 (2.5)
8	化粧品	19,212 (2.2)	8	デジタルコンテンツ その他	2,986 (2.4)
9	アダルト情報サイト	18,633 (2.1)	9	化粧品	2,776 (2.3)
10	他の役務サービス	11,265 (1.3)	10	放送サービス	2,257 (1.8)
11	放送サービス	11,226 (1.3)	11	携帯電話	1,998 (1.6)
12	電気	10,713 (1.2)	12	紳士・婦人洋服	1,961 (1.6)
13	四輪自動車	10,406 (1.2)	13	医療サービス	1,723 (1.4)
14	ファンド型投資商品	10,167 (1.2)	14	クリーニング	1,701 (1.4)
15	修理サービス	10,159 (1.2)	15	生命保険	1,559 (1.3)
16	紳士・婦人洋服	9,293 (1.1)	16	電気	1,525 (1.2)
17	出会い系サイト	8,712 (1.0)	17	外食	1,493 (1.2)
18	新聞	8,501 (1.0)	18	新築工事	1,394 (1.1)
19	その他金融関連 サービス	6,870 (0.8)	19	他の役務サービス	1,389 (1.1)
20	インターネット 通信関連サービス	6,246 (0.7)	20	損害保険	1,338 (1.1)
21	エステティック サービス	6,042 (0.7)	21	その他金融関連 サービス	1,189 (1.0)
22	生命保険	6,041 (0.7)	22	ファンド型投資商品	1,086 (0.9)
23	携帯電話	5,637 (0.6)	23	新聞	1,060 (0.9)
24	アクセサリ	5,080 (0.6)	24	パソコン	956 (0.8)
25	オンラインゲーム	4,609 (0.5)	25	引越	910 (0.7)

(注1) 表中の割合は内容別分類各項目計を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。

(注2) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているもの。

表15-1 2018年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

店舗購入		件数 割合(%)	訪問販売		件数 割合(%)	通信販売		件数 割合(%)	マルチ取引		件数 割合(%)
全 体		215,458 (100.0)	全 体		76,602 (100.0)	全 体		296,275 (100.0)	全 体		10,508 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	賃貸アパート・マンション	24,321 (11.3)	1	新聞	7,353 (9.6)	1	デジタルコンテンツその他	66,165 (22.3)	1	ファンド型投資商品	1,914 (18.2)
2	移動通信サービス	15,680 (7.3)	2	放送サービス	6,959 (9.1)	2	商品一般	35,537 (12.0)	2	健康食品	1,197 (11.4)
3	フリーローン・サラ金	12,614 (5.9)	3	修理サービス	4,373 (5.7)	3	健康食品	24,694 (8.3)	3	化粧品	1,156 (11.0)
4	四輪自動車	9,991 (4.6)	4	インターネット接続回線	3,727 (4.9)	4	アダルト情報サイト	18,353 (6.2)	4	内職・副業その他	1,012 (9.6)
5	エステティックサービス	5,717 (2.7)	5	屋根工事	3,221 (4.2)	5	化粧品	16,557 (5.6)	5	商品一般	702 (6.7)
6	修理サービス	5,483 (2.5)	6	塗装工事	2,375 (3.1)	6	出会い系サイト	8,658 (2.9)	6	複合サービス会員	577 (5.5)
7	医療サービス	5,005 (2.3)	7	他の役務サービス	2,284 (3.0)	7	紳士・婦人洋服	7,510 (2.5)	7	デジタルコンテンツその他	458 (4.4)
8	携帯電話	4,595 (2.1)	8	電気	2,192 (2.9)	8	オンラインゲーム	4,710 (1.6)	8	教養娯楽・資格教材	317 (3.0)
9	商品一般	4,065 (1.9)	9	生命保険	1,854 (2.4)	9	ファンド型投資商品	3,998 (1.3)	9	その他金融関連サービス	224 (2.1)
10	クリーニング	3,656 (1.7)	10	ソーラーシステム	1,536 (2.0)	10	インターネット通信関連サービス	3,964 (1.3)	10	飲料	200 (1.9)
11	外食	3,285 (1.5)	11	他の工事・建築サービス	1,486 (1.9)	11	他の役務サービス	3,798 (1.3)	11	浄水器	155 (1.5)
12	歯科治療	2,839 (1.3)	12	土地	1,475 (1.9)	12	靴・運動靴	3,387 (1.1)	11	他の教養・娯楽サービス	155 (1.5)
13	新築工事	2,823 (1.3)	13	ふとん類	1,327 (1.7)	13	かばん	2,991 (1.0)	13	他の役務サービス	120 (1.1)
14	インターネット接続回線	2,815 (1.3)	14	建物清掃サービス	1,266 (1.7)	14	移動通信サービス	2,660 (0.9)	14	電気	98 (0.9)
15	スポーツ・健康教室	2,516 (1.2)	15	衛生設備工事	1,253 (1.6)	15	他の身の回り品	2,172 (0.7)	15	パソコンソフト	94 (0.9)

(注1) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表15-2 2018年度の販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

電話勧誘販売		件数 割合(%)	ネガティブ・ オプション		件数 割合(%)	訪問購入		件数 割合(%)	その他 無店舗販売		件数 割合(%)
全 体		59,802 (100.0)	全 体		2,705 (100.0)	全 体		6,628 (100.0)	全 体		6,020 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	インターネット 接続回線	19,430 (32.5)	1	商品一般	537 (19.9)	1	アクセサリ	1,405 (21.2)	1	飲料	284 (4.7)
2	電気	5,553 (9.3)	2	健康食品	337 (12.5)	2	商品一般	1,160 (17.5)	2	移动通信 サービス	236 (3.9)
3	商品一般	4,268 (7.1)	3	アクセサリ	105 (3.9)	3	和服	425 (6.4)	3	フリーローン・ サラ金	213 (3.5)
4	健康食品	3,355 (5.6)	4	化粧品	96 (3.5)	4	靴・運動靴	413 (6.2)	4	修理サービス	211 (3.5)
5	他の役務 サービス	1,708 (2.9)	5	書籍	88 (3.3)	5	四輪自動車	277 (4.2)	5	ファンド型 投資商品	188 (3.1)
6	デジタルコンテ ンツその他	1,496 (2.5)	6	紳士・婦人洋服	81 (3.0)	6	被服品一般	264 (4.0)	6	パーキング	179 (3.0)
7	広告代理 サービス	1,313 (2.2)	7	電話関連機器・ 用品	68 (2.5)	7	紳士・婦人洋服	236 (3.6)	7	家庭用電気 治療器具	166 (2.8)
8	鮮魚	1,293 (2.2)	8	新聞	67 (2.5)	8	他の商品	186 (2.8)	7	他の役務 サービス	166 (2.8)
8	I P 電話	1,293 (2.2)	9	魚介類全般	66 (2.4)	9	洋服一般	171 (2.6)	9	健康食品	135 (2.2)
10	インターネット 通信関連サービス	1,110 (1.9)	10	他の身の回り品	65 (2.4)	10	時計・ 時計付属品	145 (2.2)	10	デジタルコンテ ンツその他	127 (2.1)
11	社会保険	772 (1.3)	11	鮮魚	62 (2.3)	11	食器	129 (1.9)	11	商品一般	120 (2.0)
12	移动通信 サービス	766 (1.3)	12	雑誌	51 (1.9)	12	土地	111 (1.7)	12	アクセサリ	109 (1.8)
13	化粧品	720 (1.2)	13	かばん	49 (1.8)	13	コレクション 用品	101 (1.5)	13	屋根工事	91 (1.5)
14	魚介類全般	668 (1.1)	14	時計・ 時計付属品	44 (1.6)	14	廃品回収 サービス	96 (1.4)	14	四輪自動車	90 (1.5)
15	ファンド型 投資商品	628 (1.1)	15	筆記用具	40 (1.5)	15	かばん	92 (1.4)	15	賃貸アパート・ マンション	79 (1.3)

(注) 表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

表16-1 2018年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		契約当事者の特徴	平均契約金額 (円) 平均既支払金額 (円)	主な販売購入形態 (%)	
			性別	件数			平均年齢	
1	商品一般	227,605	男性	29,159	59.3	60歳以上、女性中心 家事従事者	525,392	通信販売 (15.6)
			女性	193,422	64.6		49,937	電話勧誘販売 (1.9)
2	デジタルコンテンツその他	74,354	男性	35,935	55.0	40歳以上 給与生活者	339,464	通信販売 (89.0)
			女性	37,085	50.2		132,819	電話勧誘販売 (2.0)
3	健康食品	32,735	男性	9,193	58.4	50歳代、70歳以上 給与生活者、無職	52,934	通信販売 (75.4)
			女性	23,075	56.2		33,556	電話勧誘販売 (10.2)
4	インターネット接続回線	32,673	男性	19,183	59.4	60歳以上 給与生活者、無職	33,080	電話勧誘販売 (59.5)
			女性	11,949	57.4		7,720	訪問販売 (11.4)
5	賃貸アパート・マンション	32,342	男性	15,923	43.5	20歳代～40歳代 給与生活者	375,407	店舗購入 (75.2)
			女性	15,202	43.1		101,523	通信販売 (0.7)
6	フリーローン・サラ金	25,108	男性	15,376	49.4	30歳以上 給与生活者、無職	2,265,137	店舗購入 (50.2)
			女性	9,060	52.5		266,705	通信販売 (6.7)
7	移动通信サービス	23,595	男性	12,247	52.5	40歳以上 給与生活者	78,096	店舗購入 (66.5)
			女性	10,664	51.0		20,382	通信販売 (11.3)
8	化粧品	20,225	男性	4,496	43.5	40歳以上、女性中心 給与生活者	57,443	通信販売 (81.9)
			女性	15,476	52.3		29,459	マルチ・マルチまがい (5.7)
9	アダルト情報サイト	18,695	男性	13,407	53.3	40歳代～60歳代 給与生活者	462,751	通信販売 (98.2)
			女性	5,095	41.1		21,330	電話勧誘販売 (0.2)
10	修理サービス	13,776	男性	6,538	58.7	70歳以上 給与生活者、無職	233,056	店舗購入 (39.8)
			女性	6,691	61.5		97,448	訪問販売 (31.7)
11	四輪自動車	12,840	男性	8,885	47.0	20歳代～50歳代 給与生活者	1,695,538	店舗購入 (77.8)
			女性	3,523	46.7		773,479	通信販売 (10.0)
12	放送サービス	12,779	男性	6,105	57.8	70歳以上 給与生活者、無職	52,016	訪問販売 (54.5)
			女性	6,241	60.7		10,370	店舗購入 (5.9)
13	他の役務サービス	12,469	男性	5,559	57.1	70歳以上 給与生活者、無職	368,384	通信販売 (30.5)
			女性	5,815	56.5		208,943	訪問販売 (18.3)
14	電気	11,742	男性	5,250	62.1	70歳以上 無職	113,915	電話勧誘販売 (47.3)
			女性	5,296	62.3		53,043	訪問販売 (18.7)
15	紳士・婦人洋服	10,366	男性	3,227	42.0	30歳代～50歳代 給与生活者	39,208	通信販売 (72.4)
			女性	6,920	46.0		23,228	店舗購入 (20.0)
16	ファンド型投資商品	10,283	男性	3,510	54.8	70歳以上 給与生活者、家事従事者、無職	4,287,280	通信販売 (38.9)
			女性	6,613	64.8		4,082,480	マルチ・マルチまがい (18.6)
17	出会い系サイト	8,810	男性	4,425	45.0	20歳代 給与生活者	478,005	通信販売 (98.3)
			女性	4,316	36.6		417,575	店舗購入 (0.3)
18	新聞	8,756	男性	3,512	66.9	70歳以上 無職	46,251	訪問販売 (84.0)
			女性	4,937	70.2		7,939	店舗購入 (2.6)
19	その他金融関連サービス	7,408	男性	3,899	56.3	70歳以上 給与生活者、無職	803,908	店舗購入 (31.8)
			女性	3,327	58.6		556,676	通信販売 (17.9)
20	携帯電話	7,065	男性	3,884	51.4	30歳以上 給与生活者	92,728	店舗購入 (65.0)
			女性	3,037	51.1		53,907	通信販売 (24.9)
21	生命保険	6,546	男性	2,720	62.1	70歳以上 無職	5,570,619	訪問販売 (28.3)
			女性	3,649	65.3		4,111,653	店舗購入 (23.3)
22	インターネット 通信関連サービス	6,483	男性	3,647	59.0	40歳以上 給与生活者、無職	54,864	通信販売 (61.1)
			女性	2,402	54.6		19,423	電話勧誘販売 (17.1)
23	エステティックサービス	6,392	男性	270	32.5	20歳代、女性中心 給与生活者	326,082	店舗購入 (89.4)
			女性	6,072	30.9		124,041	訪問販売 (3.9)
24	医療サービス	5,824	男性	2,033	54.2	30歳代～40歳代、70歳以上 給与生活者、無職	446,056	店舗購入 (85.9)
			女性	3,655	49.3		210,911	通信販売 (1.1)
25	アクセサリ	5,389	男性	1,097	45.7	70歳以上、女性中心 給与生活者、家事従事者、無職	485,568	訪問購入 (26.1)
			女性	4,168	60.5		298,680	店舗購入 (25.5)

(注1) 「他の相談」に属する項目は集計対象から除いている。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表16-2 2018年度の上位商品・役務等別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)	件数の推移(年度)			
				2015	2016	2017	2018
1	商品一般	227,605	①架空請求、②身分詐称、③詐欺、④プライバシー、⑤信用性、⑥強引、⑦契約書・書面、⑧虚偽説明、⑨インターネット通販、⑩迷惑メール	43,092件	39,812件	146,492件	227,605件
2	デジタルコンテンツその他	74,354	①インターネット通販、②架空請求、③迷惑メール、④解約、⑤詐欺、⑥身分詐称、⑦プライバシー、⑧電子広告、⑨返金、⑩クレジットカード	78,294件	97,203件	107,863件	74,354件
3	健康食品	32,735	①解約、②インターネット通販、③電子広告、④連絡不能、⑤返品、⑥瘦身、⑦電話勧誘、⑧高価格・料金、⑨効能・効果、⑩契約書・書面	22,046件	29,440件	30,340件	32,735件
4	インターネット接続回線	32,673	①電話勧誘、②解約、③説明不足、④経済性、⑤契約書・書面、⑥解約料、⑦虚偽説明、⑧信用性、⑨強引、⑩家庭訪販	44,066件	40,719件	33,658件	32,673件
5	賃貸アパート・マンション	32,342	①解約、②修理代、③契約書・書面、④保証金等、⑤高価格・料金、⑥クレーム処理、⑦返金、⑧説明不足、⑨補償、⑩不当請求	33,779件	32,819件	31,932件	32,342件
6	フリーローン・サラ金	25,108	①多重債務、②金利・利息、③契約書・書面、④クレジットカード、⑤銀行等、⑥自己破産、⑦債権回収業者、⑧時効、⑨信用性、⑩高価格・料金	32,313件	27,062件	25,767件	25,108件
7	移動通信サービス	23,595	①解約、②説明不足、③高価格・料金、④解約料、⑤契約書・書面、⑥クレーム処理、⑦難解、⑧返金、⑨虚偽説明、⑩価格・料金	25,660件	25,235件	23,963件	23,595件
8	化粧品	20,225	①インターネット通販、②解約、③電子広告、④連絡不能、⑤返品、⑥高価格・料金、⑦誤解・勘違い、⑧皮膚障害、⑨説明不足、⑩契約書・書面	9,417件	12,486件	16,016件	20,225件
9	アダルト情報サイト	18,695	①インターネット通販、②ポルノ・風俗、③ワンクリック請求、④高価格・料金、⑤プライバシー、⑥詐欺、⑦架空請求、⑧強引、⑨電子広告、⑩無料商法	95,594件	62,544件	25,378件	18,695件
10	修理サービス	13,776	①高価格・料金、②修理代、③家庭訪販、④説明不足、⑤見積り、⑥信用性、⑦クレーム処理、⑧契約書・書面、⑨解約、⑩返金	11,605件	12,915件	12,160件	13,776件
11	四輪自動車	12,840	①解約、②契約書・書面、③説明不足、④クレーム処理、⑤返金、⑥解約料、⑦約束不履行、⑧高価格・料金、⑨補償、⑩早期故障	13,556件	14,377件	13,172件	12,840件
12	放送サービス	12,779	①家庭訪販、②公共料金、③解約、④強引、⑤信用性、⑥説明不足、⑦契約書・書面、⑧販売態度、⑨法令、⑩クレーム処理	12,979件	12,679件	15,459件	12,779件
13	他の役務サービス	12,469	①解約、②インターネット通販、③信用性、④高価格・料金、⑤電話勧誘、⑥電子広告、⑦家庭訪販、⑧返金、⑨説明不足、⑩契約書・書面	13,362件	13,308件	11,501件	12,469件
14	電気	11,742	①電話勧誘、②経済性、③信用性、④解約、⑤説明不足、⑥契約書・書面、⑦家庭訪販、⑧身分詐称、⑨クーリングオフ、⑩強引	2,858件	3,912件	5,762件	11,742件
15	紳士・婦人洋服	10,366	①インターネット通販、②解約、③返品、④連絡不能、⑤返金、⑥商品未着、⑦電子広告、⑧クレジットカード、⑨詐欺、⑩クレーム処理	8,117件	8,890件	11,453件	10,366件
16	ファンド型投資商品	10,283	①返金、②利殖商法、③解約、④約束不履行、⑤連絡不能、⑥倒産、⑦信用性、⑧詐欺、⑨金利・利息、⑩DM広告	6,963件	5,225件	6,831件	10,283件
17	出会い系サイト	8,810	①インターネット通販、②返金、③詐欺、④解約、⑤クレジットカード、⑥高価格・料金、⑦虚偽説明、⑧SNS、⑨迷惑メール、⑩電子マネー	11,204件	9,604件	8,714件	8,810件
18	新聞	8,756	①家庭訪販、②解約、③景品付販売、④強引、⑤契約書・書面、⑥クーリングオフ、⑦長期契約、⑧判断不十分者契約、⑨クレーム処理、⑩解約料	10,987件	9,882件	9,438件	8,756件
19	その他金融関連サービス	7,408	①クレジットカード、②解約、③説明不足、④信用性、⑤連絡不能、⑥契約書・書面、⑦難解、⑧インターネット通販、⑨返金、⑩プライバシー	6,124件	6,030件	7,401件	7,408件
20	携帯電話	7,065	①解約、②説明不足、③インターネット通販、④クレーム処理、⑤交換、⑥早期故障、⑦機能故障、⑧高価格・料金、⑨アフターサービス、⑩返金	8,527件	7,523件	6,972件	7,065件
21	生命保険	6,546	①解約、②説明不足、③契約書・書面、④家庭訪販、⑤信用性、⑥クレーム処理、⑦返金、⑧難解、⑨強引、⑩契約変更	7,877件	7,694件	6,470件	6,546件
22	インターネット 通信関連サービス	6,483	①解約、②インターネット通販、③電話勧誘、④架空請求、⑤難解、⑥クレジットカード、⑦説明不足、⑧連絡不能、⑨契約書・書面、⑩身分詐称	4,681件	6,065件	6,455件	6,483件
23	エステティックサービス	6,392	①解約、②返金、③クーリングオフ、④高価格・料金、⑤契約書・書面、⑥瘦身、⑦約束不履行、⑧解約料、⑨倒産、⑩説明不足	7,368件	7,109件	8,685件	6,392件
24	医療サービス	5,824	①美容医療、②説明不足、③施術不良、④高価格・料金、⑤返金、⑥販売態度、⑦契約書・書面、⑧解約、⑨クレーム処理、⑩補償	7,161件	6,739件	5,741件	5,824件
25	アクセサリ	5,389	①解約、②返品、③強引、④高価格・料金、⑤クーリングオフ、⑥返金、⑦家庭訪販、⑧インターネット通販、⑨信用性、⑩契約書・書面	6,279件	5,867件	5,623件	5,389件

表17-1 2018年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	男女別の傾向			契約当事者の特徴	平均契約金額(円) 平均既支払金額(円)
			性別	件数	平均年齢		
1	インターネット通販	164,937	男性	77,774	50.9	40歳代～60歳代 給与生活者	217,407 89,404
			女性	83,760	46.3		
2	かたり商法(身分詐称)	98,799	男性	17,250	61.0	60歳以上、女性中心 給与生活者、家事従事者、無職	521,662 74,918
			女性	79,634	64.4		
3	電話勧誘販売	51,599	男性	23,268	62.5	70歳以上 給与生活者、無職	1,031,464 363,333
			女性	24,589	66.1		
4	家庭訪販	48,735	男性	20,670	62.8	70歳以上 無職	1,691,323 643,155
			女性	26,671	67.4		
5	無料商法	16,687	男性	6,959	55.1	60歳以上 給与生活者	343,640 87,630
			女性	8,141	50.8		
6	ワンクリック請求	16,209	男性	11,597	53.6	40歳代～60歳代 給与生活者	452,885 17,479
			女性	4,454	40.3		
7	サイドビジネス商法	13,101	男性	5,772	35.9	20歳代 給与生活者	818,699 486,064
			女性	7,169	39.0		
8	利殖商法	11,513	男性	5,242	48.2	70歳以上 給与生活者、無職	3,978,160 3,017,890
			女性	6,142	59.6		
9	マルチ取引	10,508	男性	4,571	33.2	20歳代 給与生活者	1,028,232 948,590
			女性	5,692	47.2		
10	代引配達	7,800	男性	3,013	50.9	70歳以上 給与生活者、無職	49,930 13,231
			女性	4,524	60.7		
11	販売目的隠匿	7,311	男性	2,688	51.9	70歳以上 給与生活者、無職	1,137,690 383,890
			女性	4,340	56.9		
12	点検商法	5,657	男性	2,374	70.4	70歳以上 無職	784,695 201,672
			女性	3,048	71.0		
13	次々販売	5,649	男性	1,774	63.6	70歳以上 無職	2,981,710 2,194,066
			女性	3,767	66.0		
14	訪問購入	5,040	男性	974	67.5	70歳以上、女性中心 家事従事者、無職	415,347 -
			女性	3,913	70.4		
15	紹介販売	4,893	男性	2,085	33.3	20歳代 給与生活者	1,395,989 986,727
			女性	2,715	47.3		
16	テレビショッピング	4,772	男性	1,502	71.8	70歳以上 無職	32,712 17,906
			女性	3,211	71.2		
17	被害にあった人を勧誘(二次被害)	4,710	男性	2,576	63.3	70歳以上 給与生活者、無職	2,918,564 1,638,684
			女性	2,078	64.2		
18	インターネットオークション	4,084	男性	2,752	45.9	30歳代～50歳代 給与生活者	150,410 102,447
			女性	1,194	44.3		
19	当選商法	3,312	男性	1,565	59.0	50歳以上 給与生活者、無職	806,641 323,372
			女性	1,697	54.8		
20	アポイントメントセールス	3,067	男性	1,593	33.0	20歳代 給与生活者	1,238,428 400,229
			女性	1,453	36.7		
21	景品付販売	2,906	男性	1,102	64.5	70歳以上 無職	199,567 134,785
			女性	1,737	67.6		
22	還付金詐欺	2,752	男性	800	72.2	60歳以上 家事従事者、無職	450,178 246,094
			女性	1,824	71.3		
23	ネガティブ・オプション	2,705	男性	1,039	57.8	70歳以上 給与生活者、無職	149,783 15,740
			女性	1,395	61.2		
24	カタログ通販	2,158	男性	705	70.4	70歳以上 無職	683,835 721,463
			女性	1,374	69.1		
25	劇場型勧誘	2,142	男性	359	69.3	70歳以上、女性中心 家事従事者、無職	4,943,769 1,999,962
			女性	1,726	72.2		

(注1) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

(注2) 「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「代引配達」「訪問購入」「テレビショッピング」「インターネットオークション」「カタログ通販」は販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。

(注3) 「販売目的隠匿」には「アポイントメントセールス」は含まれていない。

表17-2 2018年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)	件数の推移(年度)			
				2015	2016	2017	2018
1	インターネット通販	164,937	①デジタルコンテンツその他(30.4%)、②アダルト情報サイト(9.5%)、③健康食品(8.8%)、④化粧品(6.2%)、⑤商品一般(6.1%)	210,081件	210,118件	189,616件	164,937件
2	かたり商法(身分詐称)	98,799	①商品一般(72.3%)、②デジタルコンテンツその他(12.8%)、③インターネット接続回線(2.9%)、④社会保険(1.9%)、⑤電気(1.7%)	22,618件	24,616件	71,241件	98,799件
3	電話勧誘販売	51,599	①インターネット接続回線(32.3%)、②電気(9.5%)、③商品一般(7.4%)、④健康食品(5.6%)、⑤他の役務サービス(2.9%)	69,299件	59,564件	49,920件	51,599件
4	家庭訪販	48,735	①新聞(10.6%)、②放送サービス(9.9%)、③インターネット接続回線(5.7%)、④修理サービス(5.5%)、⑤屋根工事(5.0%)	55,510件	52,039件	49,976件	48,735件
5	無料商法	16,687	①デジタルコンテンツその他(14.0%)、②アダルト情報サイト(10.7%)、③広告代理サービス(6.1%)、④健康食品(5.2%)、⑤インターネット接続回線(4.9%)	25,544件	22,351件	16,001件	16,687件
6	ワンクリック請求	16,209	①アダルト情報サイト(87.4%)、②デジタルコンテンツその他(9.6%)、③商品一般(0.9%)、④司法書士(0.8%)、⑤典信所(0.3%)	80,551件	59,631件	20,978件	16,209件
7	サイドビジネス商法	13,101	①デジタルコンテンツその他(27.7%)、②内職・副業その他(17.4%)、③ファンド型投資商品(7.2%)、④出会い系サイト(5.7%)、⑤化粧品(5.6%)	10,705件	11,294件	12,235件	13,101件
8	利殖商法	11,513	①ファンド型投資商品(47.7%)、②デジタルコンテンツその他(18.7%)、③デリバティブ取引その他(4.3%)、④分譲マンション(2.9%)、⑤株(2.1%)	7,435件	6,308件	8,671件	11,513件
9	マルチ取引	10,508	①ファンド型投資商品(18.2%)、②健康食品(11.4%)、③化粧品(11.0%)、④内職・副業その他(9.6%)、⑤商品一般(6.7%)	11,514件	11,373件	11,968件	10,508件
10	代引配達	7,800	①健康食品(15.3%)、②化粧品(10.8%)、③商品一般(7.6%)、④鮮魚(7.0%)、⑤靴・運動靴(7.0%)	6,129件	6,162件	6,515件	7,800件
11	販売目的隠匿	7,311	①商品一般(14.4%)、②デジタルコンテンツその他(5.9%)、③電気(5.5%)、④インターネット接続回線(5.3%)、⑤他の役務サービス(3.2%)	9,335件	8,518件	7,443件	7,311件
12	点検商法	5,657	①屋根工事(16.2%)、②修理サービス(10.9%)、③他の役務サービス(7.8%)、④建物清掃サービス(7.3%)、⑤他の工事・建築サービス(5.8%)	5,822件	5,727件	5,415件	5,657件
13	次々販売	5,649	①デジタルコンテンツその他(9.9%)、②健康食品(5.6%)、③ファンド型投資商品(5.5%)、④ふとん類(5.3%)、⑤出会い系サイト(4.5%)	6,782件	6,269件	5,995件	5,649件
14	訪問購入	5,040	①アクセサリ(21.6%)、②商品一般(19.0%)、③靴・運動靴(7.2%)、④和服(6.3%)、⑤被服品一般(4.5%)	6,750件	6,789件	6,675件	5,040件
15	紹介販売	4,893	①ファンド型投資商品(19.1%)、②健康食品(8.1%)、③化粧品(8.0%)、④内職・副業その他(7.2%)、⑤商品一般(5.2%)	4,603件	4,641件	4,809件	4,893件
16	テレビショッピング	4,772	①健康食品(24.6%)、②化粧品(13.7%)、③ふとん類(4.4%)、④健康器具(3.6%)、⑤電気掃除機類(3.1%)	4,051件	4,058件	4,020件	4,772件
17	被害にあった人を勧誘(二次被害)	4,710	①土地(29.5%)、②商品一般(8.5%)、③他の役務サービス(6.5%)、④資格講座(5.5%)、⑤デジタルコンテンツその他(5.4%)	12,623件	14,310件	6,776件	4,710件
18	インターネットオークション	4,084	①商品一般(7.2%)、②紳士・婦人洋服(5.6%)、③時計・時計付属品(5.6%)、④かばん(5.3%)、⑤デジタルコンテンツその他(5.1%)	4,227件	4,058件	4,286件	4,084件
19	当選商法	3,312	①デジタルコンテンツその他(26.8%)、②商品一般(16.5%)、③宝くじ(12.1%)、④携帯電話(9.8%)、⑤他の教養・娯楽サービス(5.8%)	3,649件	3,203件	2,661件	3,312件
20	アポイントメントセールス	3,067	①複合サービス会員(13.9%)、②デジタルコンテンツその他(7.8%)、③アクセサリ(7.7%)、④タレント・モデル養成教室(7.1%)、⑤内職・副業その他(7.0%)	2,847件	2,849件	3,156件	3,067件
21	景品付販売	2,906	①新聞(83.3%)、②移动通信サービス(1.4%)、③インターネット接続回線(1.2%)、④健康食品(1.1%)、⑤ファンド型投資商品(0.8%)	4,026件	3,590件	3,434件	2,906件
22	還付金詐欺	2,752	①社会保険(74.6%)、②他の保健・福祉サービス(8.2%)、③商品一般(5.6%)、④他の行政サービス(5.2%)、⑤公的年金(2.1%)	5,059件	7,634件	3,991件	2,752件
23	ネガティブ・オプション	2,705	①商品一般(19.9%)、②健康食品(12.5%)、③アクセサリ(3.9%)、④化粧品(3.5%)、⑤書籍(3.3%)	2,772件	3,041件	2,937件	2,705件
24	カタログ通販	2,158	①ファンド型投資商品(12.3%)、②商品一般(10.5%)、③健康食品(8.9%)、④化粧品(5.5%)、⑤紳士・婦人洋服(5.2%)	2,517件	2,150件	1,945件	2,158件
25	劇場型勧誘	2,142	①商品一般(29.6%)、②社会保険(14.3%)、③他の役務サービス(8.8%)、④ファンド型投資商品(6.2%)、⑤公社債(4.8%)	9,326件	5,781件	3,278件	2,142件

(注4)「訪問購入」は消費者が物品を売却し、代金を受け取るという取引であるため、既支払金額を登録対象外としている。

PIO-NETの危害・危険情報と 医療機関ネットワークの情報

1 危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報

全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET:パイオネット）では、全国の消費生活センター等に寄せられる商品・役務・設備に関連して身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた情報（以下「危害情報」という）、および、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある情報（以下「危険情報」という）を収集している。また、医療機関ネットワーク事業^{*1}（以下「医療機関ネットワーク」という）では、消費生活において生命または身体に被害を生じる事故にあい、医療機関を利用した被害者から情報を収集している。

本章では、2018年度にPIO-NETにより収集した危害・危険情報と、医療機関ネットワークに参画している24医療機関から収集した情報をまとめた。

2018年度の傾向と特徴

- 全国の消費生活センター等から収集した「危害・危険情報」は13,685件^{*2}で、対前年度比で見ると6.1%減である。医療機関ネットワークの参画医療機関から収集した情報（基本情報）は5,791件で、対前年度比103.9%となっている（表18）。
- 「危害情報」は10,939件で、上位3商品・役務等は「化粧品」「健康食品」「医療サービス」である（表19、表24）。「危険情報」は2,746件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」「調理食品」「電話関連機器・用品」である（表22、表25）。
- 「危害情報」は、まつ毛美容液の相談が211件増加したことにより「化粧品」が235件増加したものの、「飲料」が164件、「洗濯用洗剤」が71件、まつ毛エクステンションやネイルサロンなどの相談が含まれる「他の理美容サービス」が61件、それぞれ減少したことなどにより371件減少している（表24）。
- 「危険情報」は、「電話関連機器・用品」が12件増加したが、「四輪自動車」が90件、「自転車」が74件、「調理食品」が57件、それぞれ減少したことなどにより516件減少している（表25）。
- 医療機関ネットワークについては、2017年度から第4期事業（2020年3月末まで）において24の医療機関が参画し、2018年度は5,791件^{*3}の情報を収集した（表18）。

*1 「医療機関ネットワーク事業」とは、消費生活において生命および身体に生ずる被害に関する事故等の概要や発生時の状況などの情報を医療機関から収集し、事故防止の注意喚起などに活用することを目的としている事業。消費者庁との共同事業であり2010年12月より情報収集を開始した。

*2 データは2019年5月末日までの登録分。2008年度以降は消費生活センター等からの経由相談を除いている。

*3 2019年3月末日までの伝送分。

2 消費生活センター等に寄せられた危害情報の概要

2018年度に消費生活センター等から収集した危害情報は10,939件で、前年度（11,310件）と比べて371件（前年度比3.3%）減少した（表18、図10 42頁）。

これは、まつ毛美容液の相談が211件増加した「化粧品」が235件増加したものの、「飲料」が164件減少したほか、「洗濯用洗剤」、まつ毛エクステンションやネイルサロンなどが含まれる「他の理美容サービス」「健康食品」「エステティックサービス」などもそれぞれ減少したことによる（表24 57頁）。

表18 危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の収集件数の推移

(件)

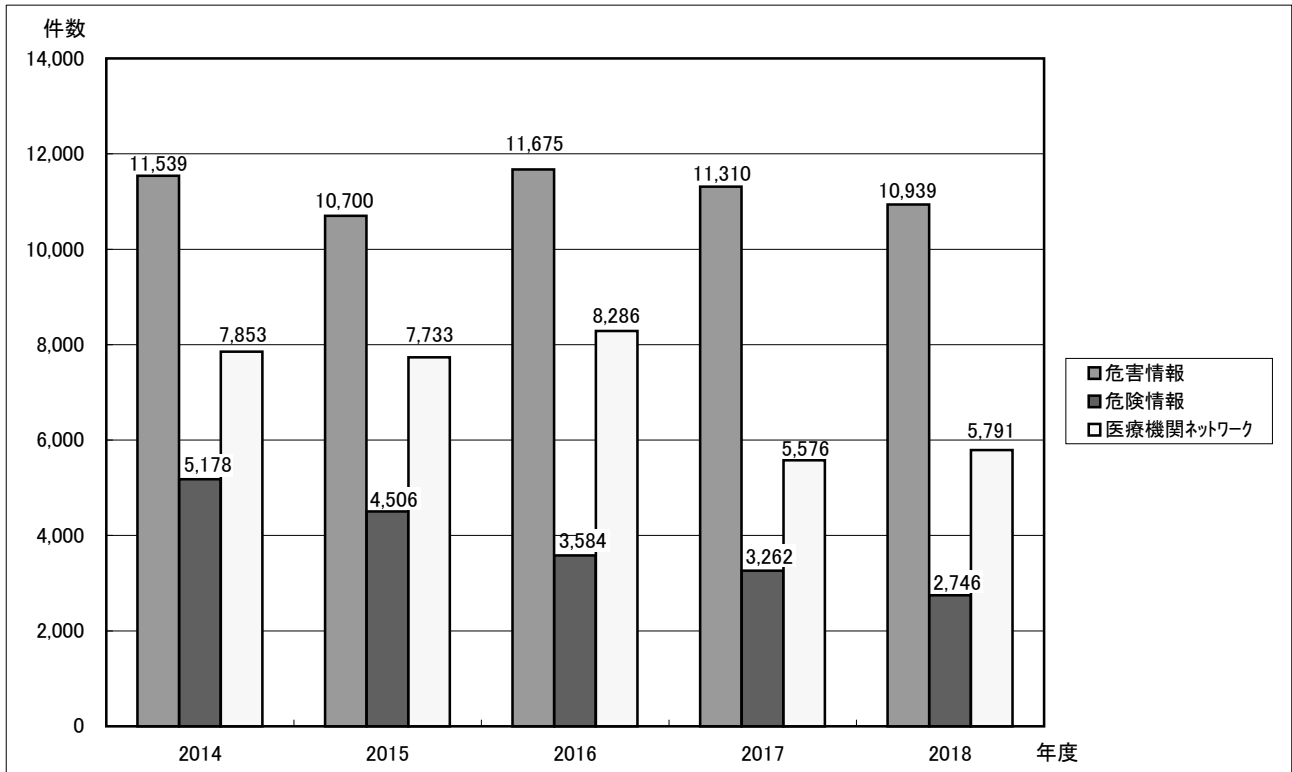
年度	消費生活センター等				医療機関ネットワーク		計 (A+B)	対前年度比
	危害	危険	計 (A)	対前年度比	危害 (B)	対前年度比		
1975	292	345	637	-				
1976	528	708	1,236	194.0				
1977	907	834	1,741	140.9				
1978	1,009	1,223	2,232	128.2				
1979	979	1,200	2,179	97.6				
1980	929	1,318	2,247	103.1				
1981	948	1,850	2,798	124.5				
1982	1,292	1,516	2,808	100.4				
1983	1,115	1,331	2,446	87.1				
1984	1,413	1,294	2,707	110.7				
1985	1,640	1,119	2,759	101.9				
1986	1,567	1,279	2,846	103.2				
1987	1,603	1,111	2,714	95.4				
1988	1,640	1,074	2,714	100.0				
1989	1,650	1,165	2,815	103.7				
1990	1,734	1,196	2,930	104.1				
1991	1,650	1,089	2,739	93.5				
1992	1,834	1,110	2,944	107.5				
1993	2,206	1,725	3,931	133.5				
1994	2,449	2,534	4,983	126.8				
1995	3,934	3,324	7,258	145.7				
1996	4,978	4,009	8,987	123.8				
1997	5,035	2,688	7,723	85.9				
1998	4,889	1,967	6,856	88.8				
1999	5,106	1,936	7,042	102.7				
2000	6,199	3,109	9,308	132.2				
2001	5,670	2,578	8,248	88.6				
2002	7,612	2,588	10,200	123.7				
2003	6,543	2,132	8,675	85.0				
2004	5,848	2,434	8,282	95.5				
2005	6,511	2,819	9,330	112.7				
2006	7,054	3,597	10,651	114.2				
2007	8,545	4,558	13,103	123.0				
2008	8,536	3,988	12,524	95.6				
2009	8,292	3,635	11,927	95.2				
2010	8,665	4,153	12,818	107.5	1,191	-	14,009	-
2011	11,549	3,712	15,261	119.1	5,480	460.1	20,741	148.1
2012	10,595	4,164	14,759	96.7	5,003	91.3	19,762	95.3
2013	13,659	6,889	20,548	139.2	6,906	138.0	27,454	138.9
2014	11,539	5,178	16,717	81.4	7,853	113.7	24,570	89.5
2015	10,700	4,506	15,206	91.0	7,733	98.5	22,939	93.4
2016	11,675	3,584	15,259	100.3	8,286	107.2	23,545	102.6
2017	11,310	3,262	14,572	95.5	5,576	67.3	20,148	85.6
2018	10,939	2,746	13,685	93.9	5,791	103.9	19,476	96.7
計	222,768	108,577	331,345		53,819		192,644	

(注1) 消費生活センター等 (A) は2019年5月末日までの登録分。2007年度は国民生活センターで受け付けた経由相談を除いており、2008年度以降は消費生活センター等からの経由相談を除いている。

(注2) 医療機関ネットワーク (B) は2019年3月末日までの伝送分。2010年度の件数は2010年12月から2011年3月末日までのものである。

(注3) 医療機関ネットワークには、2018年度は24の医療機関が参画した。

図10 危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の収集件数の推移



(注1) 消費生活センター等からの危害情報、危険情報は、2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除いている。

(注2) 医療機関ネットワークの件数は2019年3月末日までの伝送分。

(1) 危害情報の商品別分類の件数

危害情報を商品別分類ごとにみると、最も件数が多かったのは、「食料品」2,739件（25.0%）で、内訳をみると「健康食品」「調理食品」「飲料」「菓子類」などが多い（表19 43頁）。「飲料」が164件、「健康食品」が58件、それぞれ減少したことから、前年度（1位、3,028件）から289件減少した。

2位は「保健・福祉サービス」2,557件（23.4%）で、「医療サービス」「エステティックサービス」「歯科治療」「美容院」などが多い。「骨つぎ整復」が37件、「医療サービス」が32件、それぞれ増加したが、まつ毛エクステンションやネイルサロンなどが含まれる「他の理美容サービス」が61件、「エステティックサービス」が42件、それぞれ減少したことから、前年度（2位、2,652件）から95件減少した。

3位は「保健衛生品」2,423件（22.2%）で、「化粧品」「医薬品類」「家庭用電気治療器具」のほか、マスクなどが含まれる「他の保健衛生用品」などが多い。「化粧品」は、「脱毛剤」が167件減少したものの、まつ毛美容液や二重まぶた用化粧品などが含まれる「化粧品その他」が291件、「乳液」が131件、それぞれ増加したことから、「化粧品」全体としては235件増加したため、前年度（3位、2,236件）から187件増加した。

4位は「住居品」749件（6.8%）で、「家具類」「洗濯用洗剤」「ふとん類」などが多い。前年度（4位、861件）から112件減少した。

5位は「他のサービス」467件（4.3%）で、「外食」が373件（79.9%）と約8割を占めている。前年

度（5位、499件）から32件減少した。

6位は「教養娯楽品」339件（3.1%）で、「健康器具」「タバコ用品」などが多い。7位は「教養・娯楽サービス」332件（3.0%）で、「スポーツ・健康教室」「宿泊施設」などが多い。8位は「レンタル・リース・貸借」298件（2.7%）で、「賃貸アパート・マンション」「借家」などが多い。9位は「被服品」288件（2.6%）で、「靴・運動靴」「紳士・婦人洋服」などが多い。10位は「車両・乗り物」190件（1.7%）で、「自転車」「四輪自動車」などが多い。

表19 危害情報の商品別分類の件数および主な商品・役務等（消費生活センター等）

商品別分類	件数	割合(%)	主な商品・役務等
食料品	2,739	25.0	健康食品（1,793）、調理食品（223）、飲料（185）、菓子類（126）、鮮魚（45）
住居品	749	6.8	家具類（135）、洗濯用洗剤（129）、ふとん類（69）、他の住居洗剤（32）、ルームエアコン（24）
光熱水品	42	0.4	電気（21）、石油（9）、他の光熱水品（8）
被服品	288	2.6	靴・運動靴（67）、紳士・婦人洋服（50）、婦人下着（33）、アクセサリ（28）、他の身の回り品（23）
保健衛生品	2,423	22.2	化粧品（1,819）、医薬品類（151）、家庭用電気治療器具（93）、他の保健衛生用品（82）、メガネ・コンタクトレンズ（52）
教養娯楽品	339	3.1	健康器具（57）、タバコ用品（52）、電話関連機器・用品（29）、携帯電話（28）、玩具・遊具その他（19）
車両・乗り物	190	1.7	自転車（99）、四輪自動車（54）、ベビーカー（5）、他の乗り物（5）、自動二輪車（5）
土地・建物・設備	141	1.3	電気温水器（40）、分譲マンション（18）、戸建住宅（18）、空調・冷暖房・給湯設備全般（14）、ソーラーシステム（7）
クリーニング	14	0.1	クリーニング（14）
レンタル・リース・貸借	298	2.7	賃貸アパート・マンション（247）、借家（24）、介護用品レンタル（11）、レンタルサービスその他（6）、他の不動産貸借（6）
工事・建築・加工	106	1.0	新築工事（28）、内装工事（23）、増改築工事（13）、加工サービス（12）、塗装工事（12）
修理・補修	27	0.2	修理サービス（23）
運輸・通信サービス	66	0.6	バスサービス（14）、タクシーサービス（10）、鉄道サービス（9）、移動通信サービス（8）、宅配便サービス（7）
教養・娯楽サービス	332	3.0	スポーツ・健康教室（133）、宿泊施設（60）、スポーツ施設利用（54）、遊園地・レジャーランド（13）、遊興施設利用（13）
保健・福祉サービス	2,557	23.4	医療サービス（843）、エステティックサービス（406）、歯科治療（312）、美容院（243）、他の医療サービス（203）
他のサービス	467	4.3	外食（373）、食事・食材宅配（19）、損害保険（10）、結婚式関連サービス（9）、他の行政サービス（8）
その他	161	1.5	商品一般（159）
合計	10,939	100.0	

（注1）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）「主な商品・役務等」は各商品別分類における上位5位の商品・役務等。ただし、5件未満は除く。2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

（2）危害情報の商品・役務等の件数

商品・役務等別にみると、最も多かったのは「化粧品」1,819件（16.6%）で、まつ毛美容液の定期購入に関するものが多く、前年度（2位、1,584件）から235件増加した（表24 57頁）。

2位は「健康食品」1,793件（16.4%）で、「酵素食品」などが多く、前年度（1位、1,851件）から58件減少した。

3位は「医療サービス」843件（7.7%）で、前年度（3位、811件）から32件増加した。

4位は「エステティックサービス」406件（3.7%）で、^{そうしん}痩身エステが27件減少したほか、美顔エステ、脱毛エステがそれぞれ10件減少するなどしたため、前年度（4位、448件）から42件減少した。

5位は「外食」373件（3.4%）で、便秘・下痢に関するものが27件、腹痛に関するものが23件減少するなどにより、前年度（5位、391件）から18件減少した。

6位は「歯科治療」312件（2.9%）、7位は「賃貸アパート・マンション」247件（2.3%）、8位は「美容院」243件（2.2%）、9位は「調理食品」223件（2.0%）、10位は整体やリラクゼーションマッサージなどが含まれる「他の医療サービス」203件（1.9%）であった。

（3）危害内容

危害内容別にみると、最も件数が多かったのは「皮膚障害」3,203件（29.3%）であった（表20）。内容を商品・役務等別にみると「化粧品」1,630件、「健康食品」496件、「エステティックサービス」155件などに関するものが多い。「医療サービス」「飲料」がそれぞれ23件減少したが、「化粧品」が189件増加し、前年度（1位、3,178件）から25件増加した（表26 58頁）。

2位は「その他の傷病及び諸症状」2,653件（24.3%）で、「医療サービス」416件、「歯科治療」228件、「健康食品」220件などに関するものが多い。「医療サービス」が51件、「化粧品」が38件、それぞれ増加したが、「健康食品」が63件、「洗濯用洗剤」が58件、それぞれ減少したことから、前年度（2位、2,773件）から120件減少した。

3位は「消化器障害」1,719件（15.7%）で、「健康食品」1,024件、「調理食品」114件、「外食」「飲料」それぞれ85件などに関するものが多い。「健康食品」が25件増加したが、「飲料」が133件減少したことから前年度（3位、1,853件）から134件減少した。

4位は「擦過傷・挫傷・打撲傷」641件（5.9%）で、「商品一般」75件、「エステティックサービス」54件、「自転車」53件と続く。前年度（4位、749件）から108件減少した。

5位は、「熱傷」597件（5.5%）で、「エステティックサービス」93件、「医療サービス」71件、「外食」44件などに関するものが多い。前年度（5位、634件）から37件減少した。

6位は「刺傷・切傷」530件（4.8%）で、「外食」31件、「調理食品」30件、「歯科治療」26件などに関するものが多い。

7位は「骨折」321件（2.9%）で、「商品一般」30件、「デイケアサービス」「医療サービス」「自転車」それぞれ19件などに関するものが多い。

8位は「呼吸器障害」317件（2.9%）で、「賃貸アパート・マンション」63件、「洗濯用洗剤」31件、「健康食品」20件などに関するものが多い。

9位は「不明」231件（2.1%）であった。

10位は「神経・脊髄の損傷」230件（2.1%）で、整体やカイロプラクティックなどの「他の医療サービス」32件、「骨つぎ整復」24件などに関するものが多い。

表20 危害内容別上位10位（消費生活センター等）

年度 順位	2018年度		
	危害内容	件数	割合 (%)
1	皮膚障害	3,203	29.3
2	その他の傷病及び諸症状	2,653	24.3
3	消化器障害	1,719	15.7
4	擦過傷・挫傷・打撲傷	641	5.9
5	熱傷	597	5.5
6	刺傷・切傷	530	4.8
7	骨折	321	2.9
8	呼吸器障害	317	2.9
9	不明	231	2.1
10	神経・脊髄の損傷	230	2.1
	総件数	10,939	100.0

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(4) 被害者の性別・年代

危害を受けた被害者の性別件数をみると、女性が7,984件（73.0%）、男性が2,725件（24.9%）で、前年度と比べ、それぞれ件数は減少しているものの割合は変わらなかった（表21）。

年代別件数では、50歳代が2,095件（19.2%）と最も多く、次いで40歳代が1,866件（17.1%）、70歳以上が1,773件（16.2%）、60歳代1,626件（14.9%）、30歳代1,207件（11.0%）、20歳代797件（7.3%）、10歳代300件（2.7%）、10歳未満244件（2.2%）と続いた。50歳以上は増加したが、他の年代で件数は減少した。

表21 性別・年代別危害件数（消費生活センター等）

年代	性別		男		女		不明・無回答(未入力)		計	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
10歳未満	115	4.2	86	1.1	43	18.7	244	2.2		
10歳代	125	4.6	169	2.1	6	2.6	300	2.7		
20歳代	200	7.3	594	7.4	3	1.3	797	7.3		
30歳代	262	9.6	943	11.8	2	0.9	1,207	11.0		
40歳代	377	13.8	1,481	18.5	8	3.5	1,866	17.1		
50歳代	460	16.9	1,630	20.4	5	2.2	2,095	19.2		
60歳代	413	15.2	1,210	15.2	3	1.3	1,626	14.9		
70歳以上	506	18.6	1,262	15.8	5	2.2	1,773	16.2		
無回答(未入力)	267	9.8	609	7.6	155	67.4	1,031	9.4		
合計	2,725	24.9	7,984	73.0	230	2.1	10,939	100.0		

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

次に、被害者の年代別に危害の多かった商品・役務等をみると、10歳未満では、1位は「外食」24件（前年度1位、27件）、2位は「家具類」16件（前年度7位、10件）、3位は「玩具・遊具その他」13件（前年度10位、5件）である。3位の「玩具・遊具その他」、6位の「遊園地・レジャーランド」、8位の「菓子類」、10位の「パン類」「子供洋服」「宿泊施設」が10位以内の商品・役務等に入るのは10歳未満のみであった（表27 59頁）。

10歳代では、1位は「化粧品」81件（前年度1位、64件）、2位は「健康食品」34件（前年度2位、61件）、3位は「自転車」28件（前年度3位、26件）である。8位の「メガネ・コンタクトレンズ」が10位以内の商品・役務等に入るのは10歳代のみであった。

20歳代では、1位は「エステティックサービス」128件（前年度1位、147件）、2位は「医療サービス」108件（前年度4位、125件）、3位は「化粧品」96件（前年度3位、131件）である。8位のまつ毛エクステンションやネイルサロンなどが含まれる「他の理美容サービス」が10位以内の商品・役務等に入るのは20歳代のみであった。

30歳代では、1位は「化粧品」151件（前年度2位、228件）、2位は「健康食品」141件（前年度1位、238件）、3位は「医療サービス」140件（前年度4位、109件）である。

40歳代では、1位は「健康食品」386件（前年度1位、403件）、2位は「化粧品」356件（前年度2位、339件）、3位は美容医療などを含む「医療サービス」128件（前年度3位、129件）である。

50歳代では、1位は「化粧品」467件（前年度2位、312件）、2位は「健康食品」423件（前年度1位、399件）、3位は美容医療などを含む「医療サービス」101件（前年度3位、92件）である。

60歳代では、1位は「化粧品」338件（前年度2位、214件）、2位は「健康食品」316件（前年度1位、249件）、3位は美容医療などを含む「医療サービス」89件（前年度3位、87件）である。7位の「洗濯用洗剤」が10位以内の商品・役務等に入るのは60歳代のみであった。

70歳以上では、1位は「健康食品」301件（前年度1位、271件）、2位は「化粧品」227件（前年度2位、190件）、3位は処方薬に関するものなどを含む「医療サービス」173件（前年度3位、156件）である。6位の「家庭用電気治療器具」、7位の「商品一般」、8位の「他の保健衛生用品」が10位以内の商品・役務等に入るのは70歳以上のみであった。

「化粧品」が20歳代と30歳代を除いて件数が増加し、そのうち、まつ毛美容液が50歳代で75件、60歳代で47件、40歳代で41件それぞれ増加した。

「健康食品」が50歳以上を除く各年代で件数が減少したほか、「エステティックサービス」が10歳代と60歳代を除く各年代で件数が減少した。

（5）危害情報における上位3商品・役務等の概要

危害情報の上位3商品・役務等である「化粧品」「健康食品」「医療サービス」の危害内容等は次のとおりであった（表24 57頁、表26 58頁）。

①化粧品（1,819件）

性別では、女性が1,580件（86.9%）と8割以上を占めている。年代別では、50歳代が467件（25.7%）で最も多く、次いで、40歳代356件（19.6%）、60歳代338件（18.6%）の順である。

「化粧品」の内訳をみると、「化粧品その他」467件（25.7%）、「乳液」259件（14.2%）、「化粧クリーム」177件（9.7%）の順であった。まつ毛美容液の相談が215件増加した「化粧品その他」は前年度

(3位、176件)から291件増加した。

危害内容は、「皮膚障害」が1,630件(89.6%)と約9割を占め、次いで「その他の傷病及び諸症状」146件(8.0%)、「感覚機能の低下」12件(0.7%)の順であった。

<事例>

- ・友人の紹介で自然派の染毛剤を体験して購入したが、頭皮にかゆみが出たので使用を止め、解約した。事業者に経緯を伝えると、未使用分を着払いで返送するように言われた。また、返金されるとのことだったので、口座番号を知らせたが返金されるか不安。(40歳代・女性)
- ・スマートフォンの広告を見て、目を二重にする化粧品を定期購入した。まぶたにつけてみたが、アレルギーのように皮膚が腫れたので、使用を中止し、解約の電話連絡をしたところ、後日連絡するようにと言われ解約できなかった。(60歳代・女性)
- ・ネット通販でお試し価格でひげの除毛ジェルを申し込んだ。使用すると、にきびやかゆみが出るなど肌に合わず、事業者に解約を申し出ると、6回の定期購入が条件と言われた。私は未成年者だが申し込み時に年齢は入力していない。(10歳代・男性)
- ・1回のみだと思い注文した割安な歯周病予防液を使用したら口腔内に炎症を起こした。事業者に電話をすると4回の定期購入が条件と言われた。1回分のみで解約できないか。(30歳代・女性)
- ・スーパー内の化粧品コーナーで美容部に誘われ、まつ毛美容液を試し、現金約2,000円で購入した。帰宅後、しばらくして視界がぼやけてきて痛くなった。後刻、眼科で医師の診断を受けたところ、角膜潰瘍かいようを起こしており眼球の表面がただれていると言われた。すぐに手術を行い、現在も投薬中である。(50歳代・女性)

②健康食品(1,793件)

性別では、女性が1,503件(83.8%)と8割以上を占めている。年代別では、50歳代が423件(23.6%)で最も多く、次いで、40歳代が386件(21.5%)、60歳代316件(17.6%)の順であった。

「健康食品」の内訳をみると、各種サプリメントなどを含む「他の健康食品」が1,027件(57.3%)で最も多く、次いで「酵素食品」570件(31.8%)となっている。「他の健康食品」は前年度(1位、1,342件)から315件減少したが、「酵素食品」は前年度(2位、285件)から倍増(285件増)となった。

危害内容は、「消化器障害」が1,024件(57.1%)と5割を超え、次いで、「皮膚障害」496件(27.7%)、「その他の傷病及び諸症状」220件(12.3%)の順であった。

<事例>

- ・スマートフォンから痩身サプリメントを4カ月間の定期購入で申し込んだ。腹痛が起きてからだに合わなかったため、返金保証期間内に解約を申し出たが、拒否されて不満である。(30歳代・女性)
- ・整体院に勧められサプリメントを扱うネットワークビジネスの会員になったが、飲用したところ、眠気がひどくなるなど、サプリメントがからだに合わないので退会したい。(30歳代・女性)
- ・SNS広告を見て酵素食品の定期コースを注文し飲んだところ、じんましんが出た。解約を申し出ると診断書を提出するように言われたが、業者を信用できないので提出したくない。(50歳代・女性)
- ・高熱で病院を受診したら急性肝炎だった。検査の結果、アミノ酸成分を含む健康食品に陽性反応が出た。製造元に補償を求めたい。(60歳代・男性)
- ・ネット通販でプエラリア・ミリフィカとエクオール入りのサプリメントを購入した。胸が黒ずむなど体調がおかしいので解約したい。(60歳代・女性)

③医療サービス（843件）

性別では、女性が632件（75.0%）と7割以上を占めている。年代別では、70歳以上が173件（20.5%）で最も多く、次いで30歳代が140件（16.6%）、40歳代128件（15.2%）の順であった。

「医療サービス」の内容をみると、美容医療に関するものが394件（46.7%）と4割以上を占めている。危害内容は、「その他の傷病及び諸症状」416件（49.3%）が最も多く、次いで「皮膚障害」144件（17.1%）、「熱傷」71件（8.4%）の順であった。

<事例>

- ・埋没法の二重まぶた形成術を受けたが目頭付近からほんの少し糸が出ている。医院に電話すると、もう一度診察すると言われたが、結婚式に間に合わず不満。（20歳代・女性）
- ・病院で静脈麻酔をして胃カメラの検診を受けた。終了後から声が出づらくなり耳鼻咽喉科を受診したところ、検診により声帯を傷つけた可能性があると言われた。補償を求めることはできるか。（40歳代・女性）
- ・鼻の軟骨を切除する手術を受けたが、鼻が曲がってしまった。医療ミスだと思うので、支払った医療費を全額返金してほしい。（20歳代・男性）
- ・整形外科を受診したとき、薬物アレルギーを伝えたのに打たれた注射でアナフィラキシー症状を発症し、他の医療機関を受診した。その治療費を払ってもらいたい。（50歳代・女性）
- ・ジェル状の充填剤^{じゅうてん}を注入する豊胸手術を受けた。その後、感染症にかかり、他の病院で完治には充填剤を除去する必要があると言われた。除去費用を手術した病院に求めたい。（30歳代・女性）

3 消費生活センター等に寄せられた危険情報の概要

2018年度に消費生活センター等に寄せられた危険情報は2,746件で、前年度（3,262件）と比べると516件（前年度比15.8%）減少した（表18 41頁、図10 42頁）。これは、2位の「車両・乗り物」のうち、「四輪自動車」が90件、「自転車」が74件それぞれ減少し、さらに4位の「食料品」のうち「調理食品」が57件減少したことなどによる（表25 57頁）。

（1）危険情報の商品別分類の件数

危険情報を商品別分類別にみると、最も件数が多かったのは「住居品」803件（29.2%）で「電子レンジ類」「家具類」「電気掃除機類」などが多い（表22 50頁）。前年度（1位、926件）から123件減少した。

2位は「車両・乗り物」551件（20.1%）で、「四輪自動車」「自転車」「自動二輪車」などが多い。「四輪自動車」が90件、「自転車」が74件、それぞれ減少したことから前年度（2位、723件）から172件減少した。

3位は「教養娯楽品」382件（13.9%）で、「電話関連機器・用品」「パソコン周辺機器・用品」「携帯電話」などが多い。「電話関連機器・用品」が12件増加したものの、「携帯電話」が22件、「テレビ」が15件、「タバコ用品」が11件、それぞれ減少したことから、前年度（4位、420件）から順位は上がったが38件減少した。

4位は「食料品」364件（13.3%）で、「調理食品」「菓子類」「パン類」などが多い。前年度（3位、489件）から125件減少した。

5位は「保健衛生品」107件（3.9%）で、「ヘアケア用具」「他の保健衛生用品」「家庭用電気治療器具」などが多い。「家庭用電気治療器具」が10件、「化粧品」が8件、それぞれ減少したことから、前年度（5位、144件）から37件減少した。

6位は「土地・建物・設備」104件（3.8%）で、「戸建住宅」「温水ボイラー」などが多い。7位は「レンタル・リース・貸借」75件（2.7%）で、そのうち「賃貸アパート・マンション」が53件と過半数を占めている。8位は「光熱水品」と「他のサービス」で、それぞれ65件（2.4%）である。前者は電池が分類される「他の光熱水品」が多く、後者は「外食」が多い。10位は「工事・建築・加工」55件（2.0%）で、「新築工事」が多い。

（2）危険情報の商品・役務等の件数

危険情報を商品・役務等別にみると、最も件数が多かったのは、「四輪自動車」369件（13.4%）で、前年度（1位、459件）から90件減少した（表25 57頁）。

2位は「調理食品」101件（3.7%）で、前年度（2位、158件）から57件減少した。

3位は「電話関連機器・用品」80件（2.9%）で、前年度（7位、68件）から12件増加した。

4位は「電子レンジ類」67件（2.4%）で、前年度（5位、88件）から21件減少した。

5位は「菓子類」65件（2.4%）で、前年度（4位、100件）から35件減少した。

6位は「家具類」「賃貸アパート・マンション」がともに53件（1.9%）で、前者は前年度（9位、53件）と件数は変わらなかった。後者は前年度（11位、47件）から6件増加した。

8位は「パソコン周辺機器・用品」「携帯電話」がともに50件（1.8%）で、前者は前年度（11位、47件）から3件増加し、後者は前年度（6位、72件）から22件減少した。

10位は「自転車」48件（1.7%）で、前年度（3位、122件）から74件減少した。

表22 危険情報の商品別分類の件数および主な商品・役務等（消費生活センター等）

商品別分類	件数	割合(%)	主な商品・役務等
食料品	364	13.3	調理食品（101）、菓子類（65）、パン類（32）、飲料（26）、調味料（20）
住居品	803	29.2	電子レンジ類（67）、家具類（53）、電気掃除機類（40）、電気ストーブ（33）、電球類（31）
光熱水品	65	2.4	他の光熱水品（40）、石油（13）、電気（6）
被服品	41	1.5	紳士・婦人洋服（11）、靴・運動靴（8）、他の身の回り品（6）、かばん（5）
保健衛生品	107	3.9	ヘアケア用具（36）、他の保健衛生用品（13）、家庭用電気治療器具（9）、化粧品（7）、防虫・殺虫用品（7）
教養娯楽品	382	13.9	電話関連機器・用品（80）、パソコン周辺機器・用品（50）、携帯電話（50）、パソコン（38）、テレビ（37）
車両・乗り物	551	20.1	四輪自動車（369）、自転車（48）、自動二輪車（44）、他の自動車用品類（24）、自動車部品（14）
土地・建物・設備	104	3.8	戸建住宅（15）、温水ボイラー（12）、ソーラーシステム（11）、屋外装備品その他（10）、分譲マンション（6）、建具（6）
クリーニング	0	0.0	
レンタル・リース・貸借	75	2.7	賃貸アパート・マンション（53）、レンタカー（9）、借家（7）
工事・建築・加工	55	2.0	新築工事（22）、電気工事（8）、他の工事・建築サービス（6）、内装工事（5）
修理・補修	54	2.0	修理サービス（40）、車検サービス（14）
運輸・通信サービス	22	0.8	移動通信サービス（10）
教養・娯楽サービス	13	0.5	スポーツ施設利用（4）
保健・福祉サービス	38	1.4	医療サービス（25）
他のサービス	65	2.4	外食（45）
その他	7	0.3	商品一般（6）
合計	2,746	100.0	

（注1）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）「主な商品・役務等」は各商品別分類における上位5位の商品・役務等。ただし、原則として5件未満は除く。2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

（3）危険内容

危険内容で最も件数が多かったのは「過熱・こげる」396件（14.4%）で、「電話関連機器・用品」38件、「携帯電話」23件、「四輪自動車」16件などに関するものが多い（表23 51頁、表28 60頁）。前年度（3位、393件）から3件増加した。

2位は「発煙・火花」377件（13.7%）で、「テレビ」29件、「電子レンジ類」24件、「四輪自動車」20件などに関するものが多い。前年度（2位、450件）から73件減少した。

3位は「異物の混入」362件（13.2%）で、「調理食品」77件、「菓子類」54件、「パン類」32件などに関するものが多い。前年度（1位、464件）から102件減少した。

4位は「破損・折損」「機能故障」がともに341件（12.4%）で、前者は「四輪自動車」「家具類」がそれぞれ26件、「自転車」19件などに関するもの多く、前年度（5位、328件）から13件増加した。後者は「四輪自動車」233件、「自動二輪車」21件、「修理サービス」13件などに関するもの多く、前年度（4位、378件）から37件減少した。

6位は「その他」219件（8.0%）で、「医療サービス」20件、「四輪自動車」18件、「ミキサー類」「電気ストーブ」がそれぞれ9件などが多い。前年度（7位、266件）から47件減少した。

7位は「発火・引火」199件（7.2%）で、「電子レンジ類」18件、「電話関連機器・用品」15件、「電気ストーブ」9件などに関するものが多い。

8位は「部品脱落」94件（3.4%）で、「四輪自動車」12件、「自転車」10件、「家具類」7件などに関するものが多い。

9位は「燃料・液漏れ等」70件（2.5%）である。「四輪自動車」13件、電池などの「他の光熱水品」11件などに関するものが多い。

10位は「破裂」62件（2.3%）である。電池などの「他の光熱水品」が12件、「鍋類」5件、「飲料」4件などに関するものが多い。

表23 危険内容別上位10位（消費生活センター等）

年度 順位	2018年度		
	危険内容	件数	割合（%）
1	過熱・こげる	396	14.4
2	発煙・火花	377	13.7
3	異物の混入	362	13.2
4	破損・折損	341	12.4
4	機能故障	341	12.4
6	その他	219	8.0
7	発火・引火	199	7.2
8	部品脱落	94	3.4
9	燃料・液漏れ等	70	2.5
10	破裂	62	2.3
総件数		2,746	100.0

（注1）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

（4）危険情報における上位3商品・役務等の概要

危険情報の上位3商品・役務等である「四輪自動車」「調理食品」「電話関連機器・用品」の危険内容等は次のとおりである（表25 57頁、表28 60頁）。

①四輪自動車（369件）

「四輪自動車」の内訳をみると、「普通・小型自動車」253件（68.6%）が最も多く、次いで「軽自動車」102件（27.6%）となっている。危険内容は、「機能故障」233件（63.1%）が最も多く、次いで「破損・折損」26件（7.0%）、「発煙・火花」20件（5.4%）の順であった。

<事例>

- ・中古の軽自動車を購入したところ、引き渡し日に大きな交差点で突然車が止まってしまった。店舗は修理したと言うが、具体的な原因の説明がなく不安である。
- ・車を止めようとした際、衝突被害軽減ブレーキが突然作動し、急ブレーキがかかった。メーカーから販売店に申し出るよう言われたが、とても危険を感じた。
- ・車を自宅の車庫に入れる際に、大きく切り込んだハンドルが戻らなくなりブロックに追突した。販売店に苦情を申し出たが対応が悪い。

- ・外国製中古車を購入したが納車から2週間後、走行中にエンジンルームから発火した。高額な修理代金がかかるので、販売店に賠償を求めたい。
- ・新車の後部座席にチャイルドシートを固定したところ、シートベルトが突然外れた。1度修理に出したが、また外れた。

②調理食品（101件）

「調理食品」の内訳をみると、サラダなどの「他の調理食品」38件（37.6%）が最も多く、次いで「冷凍調理食品」21件（20.8%）、「弁当」17件（16.8%）と続く。危険内容は、「異物の混入」が77件（76.2%）と7割以上を占めた。

<事例>

- ・店舗で購入した太巻き寿司を食したらホッチキスの針が混入していた。連絡し謝罪されたがそれ以上の対応はなかった。
- ・牛丼から錆びた部分がある長さ2cmのねじが出てきた。どのように対処したらよいか。
- ・シラス入りのベビーフードを子どもに食べさせていたら、1cmほどの細長い硬いプラスチックのような破片が混ざっていた。シラスと間違えやすく危険である。
- ・スーパーでパック入りの煮魚を買い、食べようとして釣り針があることに気づいた。スーパーに返品し返金してもらったが、誠意が感じられない対応だった。
- ・冷凍の宅配弁当を注文したところ、鶏肉アレルギーがあり食べられないので、鶏肉を抜いてほしいと伝えたのに、煮物に鶏肉が入っていた。

③電話関連機器・用品（80件）

「電話関連機器・用品」の内訳は、モバイルバッテリーや充電器などに関する相談であった。危険内容は、「過熱・こげる」38件（47.5%）、「発火・引火」「発煙・火花」それぞれ15件（18.8%）が多い。

<事例>

- ・スマートフォンを充電中、充電器が発火し、置いていたふとんが焦げた。充電器を交換してもらいたい。
- ・スマートフォン契約時に購入した充電器が発熱し、スマートフォンが溶けた。修理代を補償すると回答を得たが、いまだに返金されない。
- ・スマートフォンの充電後にモバイルバッテリーをコンセントに差し込んだままにしていたところ、コンセント付近から火が出たので、コンセントから抜き、バッテリーをベッドのマットレスに置いたら、置いた個所が破損し、マットレスカバー、コンセント部分などが溶けた。
- ・モバイルバッテリーのリチウムイオン電池が膨張し、ケースが破裂しそうで危険だ。
- ・100円均一ショップで購入した携帯電話のコードを使用して充電していると、コードが焦げ、じゅうたんまで焦げてしまった。

4 消費生活センター等に寄せられた危害・危険事例

() 内は被害者の年代・性別

(1) 死亡事故例

① ショートステイ

夫が介護のショートステイ中に食べ物を喉のどに詰まらせて亡くなった。施設の対応に納得できない。
(不明・男性)

② 草刈り機

乗用草刈り機で草刈りをしていた男性が、足を乗せていたステップが破損し下敷きになって死亡した。メーカーに賠償請求ができるか。(70歳以上・男性)

(2) 後遺症の可能性が大きい事故例と重症事故例

① もちつき機

もちつき機を使用後、羽根取付軸に付いたもちを布でふき取る際に、なかなかもちが取れず、軸を回転したほうが取りやすいと考えて電源を入れたら、布に手が巻き込まれ、手の小指の先を切断した。(70歳以上・男性)

② 医療サービス

肩の手術をし、リハビリのために転院した病院で、服の着替えの際に乱暴に扱われ、肩の腱板けんぱんを断裂し、再度手術をしたが後遺症が残った。(70歳以上・女性)

③ 屋外遊戯施設

屋外遊戯施設のエア遊具で子どもが転落し、頭を打って大けがをした。現在は目に後遺症が出ている。診療代等を補償してほしい。(10歳未満・男性)

④ 医療サービス

以前、レーシック手術を受けたが、ドライアイなどの後遺症が出ているので眼科を受診したい。カルテを取り寄せたいが連絡先が不明。(30歳代・女性)

⑤ コンタクトレンズ

コンタクトレンズの使用で目を負傷し、視力がとても弱くなる後遺症が残り、働けない。販売店に損害賠償を求められるか。(20歳代・男性)

(3) 目新しい商品・役務等による事故例

① スポーツ施設

息子がホテル内施設でボルダリングを行ったところ落下して重傷を負い、複数回の手術を受けた。治療費についてホテルの対応に納得できない。(10歳未満・男性)

②理美容サービス

まつ毛エクステンションをした後、担当者に勧められてまつ毛シャンプーをしたところ、目に傷が付き削れた。(70歳以上・女性)

③玩具・遊具

不正出血で受診した幼児の臍^{ちつ}から、水に溶けるカプセル入りスポンジ玩具の中のスポンジが出てきた。(10歳未満・女性)

④電話関連機器・用品

スマートフォンを枕元に置いて寝ていたら、スマートフォンケース内の薬品が漏れていて化学やけどをした。(30歳代・女性)

⑤玩具・遊具

バーチャル・リアリティ機器を使用してゲームをやったら気分が悪くなった。気分が悪くなることがあると注意書きがあれば買わなかった。返品希望。(40歳代・男性)

(4) 主に乳幼児等向けの商品・役務等の事故例

①自転車用品

自転車用幼児座席の足乗せの部品が折れて足乗せが脱落した。その後も続けて使用していたら、車輪に子どもの足が巻き込まれ大けがをした。(10歳未満・女性)

②子守用被服品

子どもを抱っこひもで抱っこしていたところ、バックルの間に歯が挟まり、乳歯の前歯が引っ張られて抜けてしまった。(10歳未満・男性)

③自動車用品

子どもがチャイルドシートのバックルの解除ボタンを押し、ベルトが外れ前に倒れて顔面にけがをした。子どもが簡単に押せる解除ボタンは安全な基準に達しているのだろうか。(10歳未満・不明)

④玩具・遊具

雑誌の付録の小麦粘土を使用して小麦アレルギーを発症した。その後も症状が出たり治まったりを繰り返している。(10歳未満・女性)

⑤玩具・遊具

0歳から使えるプレイジムで子どもが遊んでいたら、部品の上に指が挟まった。うまく引き抜いたのでかすり傷ですんだが危険だ。(10歳未満・女性)

(5) 主に高齢者・障害者向けの商品・役務等の事故例

①義足

作ったばかりの義足が使用中に折れて転倒しけがをした。義足が折れてしまうことなどあってよいのか。(50歳代・男性)

②有料老人ホーム

有料老人ホームで未明に共同トイレを利用した直後からだに異変を感じ、ナースコールを押したが鳴らなかった。やむなく自力で必死に歩いて居室に戻ったため、足のじん帯を痛めた。(60歳代・男性)

③補聴器

補聴器をつけていたら耳の中にけがをし、手術した。販売店が誠意ある対応をせず不満である。(60歳代・女性)

④高齢者用手押し車

母が高齢者用手押し車を押していて転倒し、骨折した。ハンドルにブレーキは付いているが、高齢者はとっさにブレーキを掛けられないと思う。(70歳以上・女性)

⑤車椅子

介護事業者からレンタルしていた車椅子のパイプが経年劣化で折れ、車椅子ごと後ろに転倒。肋骨にひびが入るけがをした。(50歳代・女性)

5 医療機関ネットワークの情報とその活用

(1) 情報の収集

2018年度に医療機関ネットワークで収集した情報（基本情報）は、24の医療機関から5,791件であり、前年度（24の医療機関）の5,576件に比べ215件の増加（前年度比+3.9%）である（表18 41頁、図10 42頁）。

収集した基本情報のうち、国民生活センターと消費者庁の依頼に基づいて、医療機関がさらに詳しい内容を聞き取った情報（詳細情報）は199件である。

さらに、以下の4件については国民生活センターが現地調査等を実施している。

- ・積み木による鼻の裂傷事故（国民生活センター、現地調査）
- ・ベビーキャリーからの転落事故（国民生活センター、電話調査）
- ・脚立（四脚）からの転落事故（国民生活センター、現地調査）
- ・脚立（三脚）からの転落事故（国民生活センター、現地調査）

(2) 情報の活用

医療機関ネットワークの情報を活用した消費者への注意喚起は以下の4件である。その他メールマガジン等にも活用している（表29 61頁）。

- ・「強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生 —幼児の消化管に穴があき、開腹手術により摘出—」2018年4月19日国民生活センター公表
- ・「子どもを乗せた「幼児用座席付自転車の事故」（転倒など）に気を付けましょう —平成30年度「子どもの事故防止週間」を5月21日から実施します—」2018年5月9日消費者庁公表
- ・「御注意ください！日常生活での高齢者の転倒・転落！ —みんなで知ろう、防ごう、高齢者の事故①—」2018年9月12日消費者庁公表
- ・「思わぬ大けがに！高齢者の脚立・はしごからの転落 —医療機関ネットワークからみる危害の実態—」2019年3月28日国民生活センター公表

表24 危害情報の上位10商品・役務等の推移（消費生活センター等）

順位	2014年度 11,539件			2015年度 10,700件			2016年度 11,675件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	化粧品	1,223	10.6	化粧品	1,041	9.7	健康食品	1,877	16.1
2	医療サービス	1,202	10.4	医療サービス	916	8.6	化粧品	1,175	10.1
3	エステティックサービス	620	5.4	健康食品	907	8.5	医療サービス	933	8.0
4	健康食品	574	5.0	エステティックサービス	523	4.9	エステティックサービス	567	4.9
5	外食	542	4.7	外食	506	4.7	外食	468	4.0
6	調理食品	392	3.4	調理食品	346	3.2	飲料	460	3.9
7	美容院	343	3.0	美容院	342	3.2	歯科治療	349	3.0
8	歯科治療	330	2.9	歯科治療	322	3.0	調理食品	272	2.3
9	飲料	238	2.1	飲料	247	2.3	美容院	256	2.2
10	菓子類	216	1.9	賃貸アパート・マンション	226	2.1	賃貸アパート・マンション	215	1.8

順位	2017年度 11,310件			2018年度 10,939件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	健康食品	1,851	16.4	化粧品	1,819	16.6
2	化粧品	1,584	14.0	健康食品	1,793	16.4
3	医療サービス	811	7.2	医療サービス	843	7.7
4	エステティックサービス	448	4.0	エステティックサービス	406	3.7
5	外食	391	3.5	外食	373	3.4
6	飲料	349	3.1	歯科治療	312	2.9
7	歯科治療	325	2.9	賃貸アパート・マンション	247	2.3
8	賃貸アパート・マンション	254	2.2	美容院	243	2.2
9	美容院	247	2.2	調理食品	223	2.0
10	調理食品	244	2.2	他の医療サービス	203	1.9

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表25 危険情報の上位10商品・役務等の推移（消費生活センター等）

順位	2014年度 5,178件			2015年度 4,506件			2016年度 3,584件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	四輪自動車	686	13.2	四輪自動車	601	13.3	四輪自動車	460	12.8
2	調理食品	276	5.3	調理食品	306	6.8	こんろ類	268	7.5
3	菓子類	154	3.0	菓子類	167	3.7	調理食品	149	4.2
4	自転車	132	2.5	家具類	88	2.0	自転車	90	2.5
5	電子レンジ類	120	2.3	電子レンジ類	81	1.8	電子レンジ類	85	2.4
6	家具類	111	2.1	外食	80	1.8	家具類	84	2.3
7	携帯電話	103	2.0	自転車	79	1.8	菓子類	76	2.1
8	修理サービス	98	1.9	石油ファンヒーター	72	1.6	携帯電話	72	2.0
9	自動二輪車	87	1.7	修理サービス	69	1.5	電気掃除機類	63	1.8
10	外食	85	1.6	飲料	68	1.5	修理サービス	62	1.7

順位	2017年度 3,262件			2018年度 2,746件(※)		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	四輪自動車	459	14.1	四輪自動車	369	13.4
2	調理食品	158	4.8	調理食品	101	3.7
3	自転車	122	3.7	電話関連機器・用品	80	2.9
4	菓子類	100	3.1	電子レンジ類	67	2.4
5	電子レンジ類	88	2.7	菓子類	65	2.4
6	携帯電話	72	2.2	家具類	53	1.9
7	電話関連機器・用品	68	2.1	賃貸アパート・マンション	53	1.9
8	修理サービス	56	1.7	パソコン周辺機器・用品	50	1.8
9	家具類	53	1.6	携帯電話	50	1.8
10	テレビ	52	1.6	自転車	48	1.7

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

(※) 2018年度において「家具類」「賃貸アパート・マンション」は同件数で6位、「パソコン周辺機器・用品」「携帯電話」は同件数で8位。

表26 危害情報における上位商品・役務等の危害内容ごとの件数（消費生活センター等）

危害内容 商品・役務等	危害内容																			2018年度計	割合(%)	
	骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状			不明
全体	321	50	10	641	530	39	15	230	83	14	109	597	14	3,203	14	149	317	1,719	2,653	231	10,939	100.0
化粧品	5	0	0	7	6	0	0	0	0	0	12	6	0	1,630	0	0	4	1	146	2	1,819	16.6
健康食品	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	8	0	0	496	0	0	20	1,024	220	20	1,793	16.4
医療サービス	19	3	0	13	14	5	11	15	6	0	32	71	1	144	0	1	10	42	416	40	843	7.7
エステティックサービス	4	1	0	54	8	0	0	8	3	0	1	93	4	155	1	0	0	9	65	0	406	3.7
外食	16	2	0	19	31	0	0	2	0	0	0	44	0	12	0	85	5	85	69	3	373	3.4
歯科治療	0	2	0	4	26	1	0	16	0	1	1	4	0	18	0	0	5	2	228	4	312	2.9
賃貸アパート・マンション	8	3	0	11	7	1	0	3	1	0	3	1	0	35	0	2	63	5	83	21	247	2.3
美容院	2	0	0	5	13	0	0	8	1	0	2	28	0	132	0	0	0	0	50	2	243	2.2
調理食品	1	1	0	2	30	0	0	0	0	1	0	9	0	7	0	12	4	114	39	3	223	2.0
他の医療サービス	14	2	0	29	2	1	1	32	18	1	1	5	0	3	0	0	1	3	82	8	203	1.9
飲料	1	0	0	7	14	0	0	1	2	0	1	7	0	23	0	5	4	85	30	5	185	1.7
骨つぎ整復	14	4	0	6	0	1	0	24	9	0	1	23	0	4	0	0	0	2	72	1	161	1.5
商品一般	30	5	0	75	8	0	0	14	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	13	6	159	1.5
医薬品類	0	0	0	4	2	0	0	0	0	1	3	2	0	51	0	0	3	42	36	7	151	1.4
家具類	7	2	3	30	22	0	0	4	0	0	1	1	0	8	0	0	12	0	42	3	135	1.2
スポーツ・健康教室	12	3	1	9	1	1	0	17	12	0	2	0	0	9	0	0	1	6	57	2	133	1.2
洗濯用洗剤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	31	1	78	6	129	1.2
菓子類	1	0	0	1	11	0	0	0	0	1	2	2	2	5	0	0	3	53	44	1	126	1.2
他の理美容サービス	0	0	0	5	11	0	0	1	0	0	2	6	0	25	0	0	0	1	49	0	100	0.9
自転車	19	4	1	53	10	2	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	99	0.9

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表27 危害情報における年代別上位商品・役務等と件数（消費生活センター等）

年代	順位	1位	2位	3位	4位	5位
10歳未満		外食 24	家具類 16	玩具・遊具 その他 13	自転車 10	賃貸アパート・ マンション 9
10歳代		化粧品 81	健康食品 34	自転車 28	外食 19	医療サービス 13
20歳代		エステティック サービス 128	医療サービス 108	化粧品 96	健康食品 90	外食 56
30歳代		化粧品 151	健康食品 141	医療サービス 140	エステティック サービス 106	賃貸アパート・ マンション 42
40歳代		健康食品 386	化粧品 356	医療サービス 128	エステティック サービス 71	外食 66
50歳代		化粧品 467	健康食品 423	医療サービス 101	外食 63	歯科治療 55
60歳代		化粧品 338	健康食品 316	医療サービス 89	歯科治療 62	医薬品類 36
70歳以上		健康食品 301	化粧品 227	医療サービス 173	医薬品類 57	歯科治療 54
無回答 (未入力)		健康食品 102	化粧品 98	医療サービス 86	外食 56	賃貸アパート・ マンション 46

年代	順位	6位	7位	8位	9位	10位	累計 (%)	
10歳未満		遊園地・ レジャーランド 9	調理食品 7	菓子類 6	飲料 6	パン類、化粧品、 医療サービス、 子供洋服、宿泊 施設、歯科治療 5	53.3	
10歳代		飲料 10	美容院 8	メガネ・コンタ クトレンズ 7	賃貸アパート・ マンション 7	スポーツ・健康 教室、歯科治療 6	73.0	
20歳代		美容院 33	賃貸アパート・ マンション 32	他の理美容 サービス 28	歯科治療 18	調理食品 17	76.0	
30歳代		外食 41	他の医療 サービス 38	美容院 37	調理食品 32	歯科治療、 骨つぎ整復 28	65.0	
40歳代		歯科治療 55	他の医療 サービス 53	賃貸アパート・ マンション 47	美容院 46	調理食品 35	66.6	
50歳代		他の医療 サービス 47	美容院 46	エステティック サービス 44	スポーツ・ 健康教室 38	飲料、骨つぎ 整復 37	64.8	
60歳代		美容院 31	洗濯用洗剤 29	調理食品 29	飲料 29	外食 24	60.5	
70歳以上		家庭用電気 治療器具 51	商品一般 43	他の保健衛生 用品 39	骨つぎ整復 31	飲料 30	56.7	
無回答 (未入力)		調理食品 35	エステティック サービス 30	歯科治療 29	菓子類 27	家具類、美容院 20	53.2	
						累計	10,939	62.9

(注) 2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表28 危険情報における上位商品・役務等の危険内容ごとの件数（消費生活センター等）

危険内容 商品・役務等	危険内容																				2018年度計	割合(%)		
	火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス漏れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入			その他	不明
全体	56	199	377	396	1	21	22	11	70	15	62	341	94	341	49	9	58	21	362	13	219	9	2,746	100.0
四輪自動車	14	6	20	16	0	0	0	0	13	0	2	26	12	233	0	0	9	0	0	0	18	0	369	13.4
調理食品	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	7	77	0	4	1	101	3.7	
電話関連機器・用品	2	15	15	38	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	80	2.9
電子レンジ類	0	18	24	12	0	0	0	0	0	0	1	7	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	67	2.4
菓子類	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	54	1	3	0	65	2.4	
家具類	0	0	4	2	0	0	0	0	1	1	0	26	7	0	7	0	3	0	1	0	1	0	53	1.9
賃貸アパート・マンション	1	1	2	5	0	2	3	1	4	1	0	18	2	2	6	0	0	0	0	0	5	0	53	1.9
パソコン周辺機器・用品	3	8	14	15	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	1	0	1	0	50	1.8	
携帯電話	0	8	14	23	0	0	0	0	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	1.8
自転車	0	3	1	1	0	0	0	0	1	0	2	19	10	4	2	0	4	0	0	0	0	1	48	1.7
外食	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	30	0	8	0	45	1.6	
自動二輪車	3	1	5	1	0	0	0	0	2	0	0	5	6	21	0	0	0	0	0	0	0	0	44	1.6
他の光熱水品	1	1	1	12	0	0	0	0	11	0	12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	1.5
修理サービス	1	1	3	5	0	1	0	1	3	0	0	3	3	13	0	0	0	3	0	3	0	40	1.5	
電気掃除機類	1	5	14	13	0	0	0	1	0	0	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	40	1.5
パソコン	0	8	9	14	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	38	1.4	
テレビ	0	2	29	4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	1.3
ヘアケア用具	0	8	19	2	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	36	1.3
電気ストーブ	2	9	4	8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9	0	33	1.2	
パン類	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	32	1.2	

(注1) 表中の割合は、小数点第2位を四捨五入した値である。

(注2) 2019年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除く。

表29 医療機関ネットワークの情報の活用実績

公表テーマ名等	公表（注意喚起）	リーフレット「くらしの危険」	メールマガジン		
			見守り新鮮情報	子どもサポート情報	子ども安全メール（消費者庁）
宴席中のお酒の誤飲等に注意！					396号 2018年4月5日発行
幼児がハンドスピナーの部品を誤飲					397号※ 2018年4月12日発行
強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生－幼児の消化管に穴があき、開腹手術により摘出－	2018年4月19日 国民生活センター	No.344※ 2018年8月発行		128号※ 2018年4月24日発行	
遊具による子供の事故に御注意！					398号※ 2018年4月19日発行
子どもを乗せた「幼児用座席付自転車の事故」（転倒など）に気を付けましょう－平成30年度「子どもの事故防止週間」を5月21日から実施します－	2018年5月9日 消費者庁				
窓やベランダからの子どもの転落事故に御注意ください！－転落事故は特に1～3歳の子どもに注意が必要で、春から夏に多く見られます－				129号※ 2018年5月22日発行	
刈払機（草刈機）の使用時の事故にご注意ください！					403号※ 2018年5月31日発行
梅雨の時期、ぬれた場所での転倒に注意！					404号 2018年6月7日発行
家具やテレビの転倒に気を付けましょう！－下敷きになった子どもが死亡する事故も－				132号※ 2018年7月11日発行	
夏祭り・緑日で買える玩具等の取扱いに注意！					409号 2018年7月12日発行
電池の発熱、液漏れ、破裂に注意しましょう！					411号 2018年7月26日発行
ベビーカーに子どもを乗せたままエスカレーターを利用しないで！					412号 2018年8月2日発行
帰省先での思わぬ事故に注意！					413号 2018年8月9日発行
子どもを遊ばせるときは熱中症対策をしっかりと！！					414号 2018年8月16日発行
車内に子どもだけを残さないで！					415号 2018年8月23日発行
万が一のとき、とっさに行動できますか？9月9日は救急の日です！					417号 2018年9月6日発行
目を離さないで おむつ交換台からの転落事故				134号 2018年9月11日発行	
御注意ください！日常生活での高齢者の転倒・転落！－みんなで知ろう、防ごう、高齢者の事故①－	2018年9月12日 消費者庁				
抱っこひもからの転落に気を付けましょう！					418号 2018年9月13日発行
子供の歯磨き中の喉突き事故などに気を付けましょう！－6歳以下の子供の事故が多数発生しています－					420号※ 2018年9月27日発行
兄や姉の持ち物を乳児が誤飲する事故に注意！					421号 2018年10月4日発行
ペダルなし二輪遊具やキックスクーター等の事故に注意！					422号 2018年10月11日発行
遊具による子供の事故に御注意！					426号※ 2018年11月8日発行 436号※ 2019年1月24日発行
チャイルドシートを正しく使用しましょう！					428号 2018年11月22日発行
石けんや洗剤などに気を付けましょう！					429号 2018年11月29日発行
事故を防止し、年末年始を安全に過ごしましょう！－餅による窒息、大掃除中のけが・誤飲、帰省時の子どものやけど－				137号※ 2018年12月4日発行	
暖房器具での子供のやけど及びけがに気を付けましょう					430号※ 2018年12月6日発行
クリスマスの飾りに注意！					431号 2018年12月13日発行
お風呂で溺れる事故に注意！					434号 2019年1月10日発行
豆やナッツ類は、3歳頃までは食べさせないようにしましょう！ 豆やナッツ類を誤嚥して、気管支炎や肺炎を起こしたり、窒息したりするおそれがあります					437号※ 2019年1月31日発行
温浴施設での子どもの転倒事故に注意！					438号 2019年2月7日発行
炊飯器や電気ケトル等による、乳幼児のやけど事故に御注意ください－使用環境に注意し、安全に配慮された製品で事故防止を－					439号※ 2019年2月14日発行
ひな人形の飾りや部品による事故に注意！					441号 2019年2月28日発行
0～1歳児の大人用ベッドからの転落事故に御注意ください！－頭蓋骨骨折、窒息などの事故が起きており、危険です－					442号※ 2019年3月7日発行
ブラインド等のひもの事故に気を付けて！－平成22年から26年までに3件の死亡事故－					443号※ 2019年3月14日発行
建物の出入口にある自動ドアでの事故に気を付けましょう！－指を挟まれて骨折することも－					444号※ 2019年3月20日発行
思わぬ大けがに！高齢者の脚立・はしごからの転落－医療機関ネットワークからみる危害の実態－	2019年3月28日 国民生活センター				
アルコール飲料の誤飲に注意！					445号 2019年3月28日発行

（注1）「公表テーマ名等」の名称は公表（注意喚起）の資料名を優先しており、公表（注意喚起）を行わずに、リーフレット、メールマガジンだけで活用したものは、各媒体の資料名としている。

（注2）※は過去年度を含む公表（注意喚起）の資料名を「公表テーマ名等」の名称としているため、各媒体の資料名と異なる場合がある。

国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に 寄せられた相談

「国民生活センター越境消費者センター（CCJ：Cross-border Consumer center Japan）」は、海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口で、専用のホームページ（<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>）上の相談受付フォーム、メールおよびFAXで相談を受け付けている。CCJは、2011年11月に消費者庁の調査事業として設置され、2015年度からは国民生活センターの恒常的事业として運営されている。

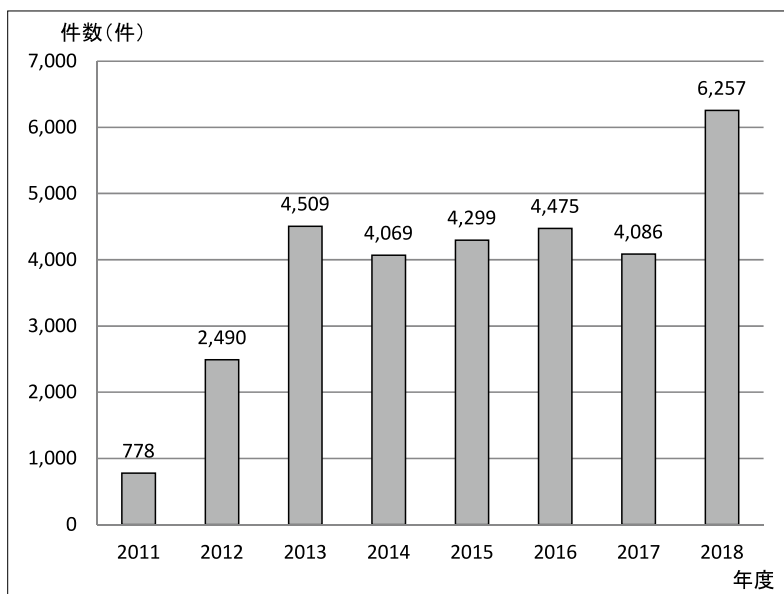
以下では、2018年度にCCJで受け付けた相談の概況を報告する*¹。

（1）相談件数等

1）年度別相談件数

CCJに寄せられた相談件数を年度別にみると、2011年度778件（2011年10月*²～2012年3月の6カ月間）、2012年度2,490件、2013年度4,509件、2014年度4,069件、2015年度4,299件（2015年6月～2016年3月の10カ月間*³）、2016年度4,475件、2017年度は4,086件となっており、2013年度以降は年間約4,000～4,500件程度で推移していたが、2018年度にCCJのホームページをリニューアルし*⁴、スマートフォンに対応した影響もあり、2018年度は6,257件と例年の1.5倍を超える相談が寄せられた（図11）。

図11 年度別相談件数



*1 データは2019年6月3日現在のもの。

*2 CCJは、2011年10月から相談受付を開始している。

*3 消費者庁から国民生活センターへの移管に伴い、2015年4～5月の2カ月間はCCJの相談窓口を一旦閉鎖している。

*4 2018年度よりCCJの業務を完全内製化したことに伴う。

2) 相談者の属性*5

①性別

相談者の性別は、「男性」が51%、「女性」が48%となっている（表30）。

②年代

相談者の年代別にみると、「20歳代」～「50歳代」の相談件数も軒並み増えているが、特に「60歳代」以上からの相談の割合について、2017年度の11%から19%に増加した（表31）。

表30 相談者の性別件数と割合

性別	2018年度		(参考) 2017年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
男性	3,160 (51)		1,981 (48)	
女性	2,989 (48)		2,072 (51)	
団体等	2 (0)		0 (0)	
不明	106 (2)		33 (1)	

表31 相談者の年代別件数と割合

年代	2018年度		(参考) 2017年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
20歳未満	165 (3)		116 (3)	
20歳代	1,103 (18)		955 (23)	
30歳代	1,114 (18)		890 (22)	
40歳代	1,447 (23)		1,011 (25)	
50歳代	1,098 (18)		623 (15)	
60歳代	739 (12)		300 (7)	
70歳代	363 (6)		115 (3)	
80歳以上	62 (1)		27 (1)	
不明	166 (3)		49 (1)	

(2) 相談の内容

1) 取引類型

相談が寄せられた取引のほとんどが「電子商取引」(オンラインショッピング)に関するもの(98%)で、海外旅行先等での「現地購入」に関するものは2%にとどまっている（表32）。

表32 取引類型別件数と割合

取引類型	2018年度		(参考) 2017年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
電子商取引	6,101 (98)		3,976 (97)	
現地購入	132 (2)		105 (3)	
その他・不明	24 (0)		5 (0)	

2) 決済手段

決済手段としては、「クレジットカード」による支払いが75%を占めている。

次いで「金融機関振込」が8%となっている。これは、詐欺的な事業者が、決済手段として「金融機関振込」を好む傾向にあるためであり*6、一定割合を占めている（表33）。

*5 本項以降は、2018年度にCCJに寄せられた相談(6,257件)について分析している。なお、割合の値について必要に応じて四捨五入を行っている。

*6 「クレジットカード」支払いの場合は、事業者はクレジットカード会社からの入金を待たねばならないが、「金融機関振込」の場合は即時に口座から引き出しができることから、詐欺的な事業者は「金融機関振込」を好む傾向にあると考えられる。

表33 決済手段別件数と割合

決済手段	2018年度		(参考) 2017年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
クレジットカード	4,666 (75)		3,134 (77)	
金融機関振込	489 (8)		362 (9)	
現金	252 (4)		108 (3)	
資金移動	160 (3)		103 (3)	
電子マネー・ プリペイドカード	62 (1)		45 (1)	
その他	510 (8)		172 (4)	
不明	118 (2)		162 (4)	

3) トラブル類型

「解約トラブル」は、2015年度以降最も多いトラブル類型となっており、相談件数は2017年度の約2倍増で、相談全体の50%を占める。これはPCソフトウェアの解約トラブル^{*7}に関する相談が2017年度よりもさらに多く寄せられたこと、チケット転売仲介サイトや海外OTA（Online Travel Agent）に関する相談が増加したこと等も影響している。

続いて、「詐欺・模倣品トラブル」（「詐欺疑い」および「模倣品到着」^{*8}）が14%となっているが、2017年度と比較して減少傾向がみられる（表34）。

「その他」には海外OTAとのトラブルについて、サービスの履行を求める相談が含まれる。

表34 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2018年度		(参考) 2017年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
模倣品到着	218 (3)		345 (8)	
詐欺疑い	641 (10)		730 (18)	
商品未到着	572 (9)		395 (10)	
解約	3,144 (50)		1,477 (36)	
不当請求	110 (2)		144 (4)	
返品	135 (2)		134 (3)	
不良品	78 (1)		55 (1)	
その他	1,359 (22)		806 (20)	

*7 パソコンの画面上に、ポップアップでウイルス感染やセキュリティに関するメッセージが表示されたため、表示された番号に電話したところ遠隔操作によりPCセキュリティソフトの購入をさせられたなどというトラブル。

*8 「詐欺疑い」は、注文および決済の事実が確認できるにもかかわらず、何も届かないまま事業者とのコミュニケーションが途絶え（または事業者が合理的な対応をしない）、かつ事業者の実体が正確に把握できない相談を指す。「模倣品到着」は、広義には詐欺と考えられるが、模倣品到着に関する事実と傾向を把握するため区別している。他方、「商品未到着」は、事業者の実体が確認できる相談を指しており、「詐欺疑い」や「模倣品到着」とは異なる。

4) 商品・サービス類型

詐欺・模倣品トラブルの対象品となる「衣類」、スニーカーなどの「履物」、化粧品、バック・腕時計・装飾品などの「身の回り品」で相談全体の23%を占める。このうち「衣類」については、相談全体の件数が2017年度の1.5倍増となっているなか、模倣品サイトでの購入トラブルが減少したことも関連し、120件以上減少したため、全相談に占める割合で見ると、2017年度の18%からほぼ半減し、10%となっている。

「ソフトウェア」は、PCソフトウェアの解約トラブル*⁹が引き続き多く寄せられている。2017年度の件数から約3倍となり、相談全体の26%を占める。

この他、インターネットを通じて航空券の購入や宿泊の予約を行う際に生じたトラブルについての相談が寄せられており、「航空券」「宿泊」を合わせると相談全体の約1割を占める。

「役務・サービス」では、チケット転売仲介サイトやレンタカー等の海外での移動手段に関するトラブルが増加した。また、引き続き、連鎖販売に関する相談も含まれる（表35）。

表35 商品・サービス類型別件数と割合

商品・サービス類型	2018年度		(参考) 2017年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
衣類	624 (10)		749 (18)	
履物	367 (6)		283 (7)	
身の回り品	477 (8)		474 (12)	
役務・サービス	1,525 (24)		989 (24)	
ソフトウェア	1,624 (26)		523 (13)	
趣味用品	425 (7)		324 (8)	
航空券	402 (6)		201 (5)	
宿泊	263 (4)		170 (4)	
食品・日用品	100 (2)		65 (2)	
家具・家電	143 (2)		63 (2)	
健康補助食品	65 (1)		56 (1)	
その他	131 (2)		179 (4)	
不明	111 (2)		10 (0)	

* 9 前掲* 7参照

5) CCJに寄せられた相談の相手先事業者所在地

相手先事業者の所在地としては、2017年度に引き続き「アメリカ」が最多となり、事業者所在地が判明した相談件数*10に占める割合は22%であった。続いて「中国」(9%)、「スイス」(7%)が多く、イギリス、香港、シンガポールが6%と並んだ。

「アメリカ」のほか、「キプロス」「マルタ」については、PCソフトウェアの解約トラブルが多く寄せられた。中国は、引き続き、詐欺・模倣品トラブルが多くを占めているほか、航空券・宿泊に関する相談も増加している。「スイス」は、2018年度はチケット転売仲介サイトに関する相談が特に多く寄せられ、2017年度の2倍以上の相談が寄せられた(表36)。

表36 相手先事業者所在地別件数と割合

2018年度		(参考) 2017年度	
上段：件数		下段：割合(%)	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	767 (22)	アメリカ	695 (31)
中国	298 (9)	中国	294 (13)
スイス	226 (7)	イギリス	182 (8)
イギリス	224 (6)	シンガポール	130 (6)
香港	218 (6)	香港	111 (5)
シンガポール	206 (6)	スイス	96 (4)
マルタ	167 (5)	キプロス	81 (4)
スペイン	154 (4)	スペイン	62 (3)
カナダ	135 (4)	韓国	60 (3)
韓国	101 (3)	マルタ	57 (3)
その他の国・地域	965 (28)	その他の国・地域	446 (20)

*10 2018年度の相談(6,257件)から、事業者所在地が不明の相談(2,559件)および事業者が国内だった相談(237件)を控除した3,461件を母数としている。2017年度についても相談総件数(4,086件)から所在地不明(1,628件)および国内(244件)を控除した2,214件を母数としている。

国民生活センター訪日観光客消費者 ホットラインに寄せられた相談

「訪日観光客消費者ホットライン (Consumer Hotline for Tourists)」(以下「訪日窓口」という)は、日本を訪れた外国人観光客が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に相談ができる三者間通訳を利用した電話相談窓口であり、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語の計6か国語による相談を受け付けている。この窓口は訪日外国人観光客の急増を背景に、国民生活センターの相談業務の1つとして2018年12月3日に開設された。

以下では、2018年度に訪日窓口で受け付けた相談の概況を報告する。

1. 相談件数

2018年度に訪日窓口へ寄せられた相談は、2018年12月～2019年3月の4カ月間で合計62件である。

言語別の相談件数では、「中国語」が52%と半分以上を占めている。その次に「英語」が31%となっており、その2言語で8割以上を占めている。「日本語」による相談も寄せられているが、これは相談者が日本語を話せるケースのほか、相談者の友人(日本人)から相談を寄せられるケースがあることによる(表37)。

表37 対応言語別の件数と割合

対応言語	件数	割合 (%)
英語	19	31
中国語	32	52
韓国語	3	5
タイ語	1	2
ベトナム語	0	0
日本語	5	8
通訳不使用*1	2	3

2. 相談の主な商品・サービス

訪日窓口は外国人観光客向けの相談窓口であるため、寄せられる相談は旅行に関連する商品・役務等が多い。

商品別分類で見ると、「宿泊施設」が18%と最も多く、予約した部屋がサイトの表示と違っているというものなどホテルや民泊に関する相談が寄せられている。次いで「自動車」が11%とあるが、これは主にレンタカーに関する相談で、事故を起こした際の保険の適用や修理代に関するものがみられる。また、旅行中に病院にかかった際の相談や、飲食店で食事をした際の相談も複数寄せられている(表38)。

表38 主な商品別分類の件数と割合

商品別分類	件数	割合 (%)
宿泊施設	11	18
自動車	7	11
医療	5	8
外食・食事宅配	4	6

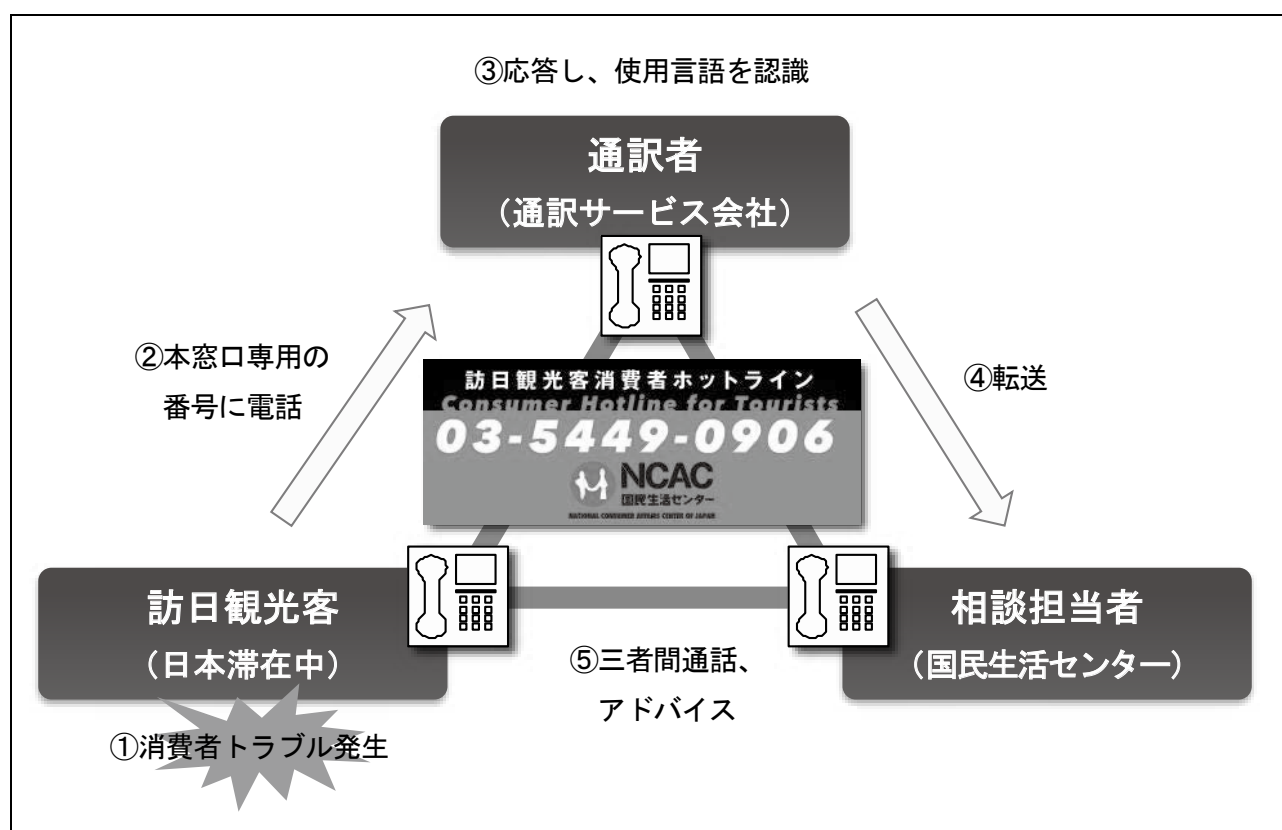
*1 消費生活センターの相談員等から訪日窓口以外の電話回線で相談を受けた場合が該当する。

3. 相談内容

相談内容別にみると「契約・解約」「接客対応」に関する相談が多い。「契約・解約」では、宿泊施設やレンタカーの予約・利用をキャンセルする際のキャンセル料や返金に関する相談や、日本語で表示されている商品やサービスについて詳細を理解せずに契約したが、想像していたものと違うため解約したいという相談などが寄せられている。「接客対応」は、言語の違いにより事業者とのコミュニケーションがうまく取れずにトラブルになるケースがみられる。また、返品対応に関する自国の商習慣の違い^{*2}や、居酒屋等での「お通し」のように日本独特の文化^{*3}によるものなど、外国と日本の文化の違いが原因のトラブルもみられる。

4. その他

図12 「訪日観光消費者ホットライン」のイメージ



<相談の流れ>

- ・ 訪日観光客：日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に、本窓口専用の電話番号に電話をする。（上記①・②）
- ・ 通訳サービス会社：応答し、相談者の使用言語を認識して、その言語の通訳ができる者（通訳者）が国民生活センターに転送する。（上記③・④）
- ・ 国民生活センター：本窓口の相談担当者が応答し、通訳者を介して、相談者からの聴き取り、アドバイス等を行う（三者間通話）。（上記⑤）

* 2 「他店の方が安かったので返品を求めたが、（自国なら応じてくれるのに）拒否された」等。

* 3 「注文していないのに勝手に料理が出てきて料金をとられた」等。

II

消費生活関連資料

全国の商品テスト概要

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等で実施された「苦情処理テスト^{*1}」「商品テスト（比較・試買テスト）^{*2}」の実態を調査している。

都道府県中央センター、一部支部センター、政令指定都市センター、市区町村センターなど計1,107センターを対象に調査票を郵送し、1,048センターが回答した（回収率94.7%）。

*1 消費者からの消費生活に係る苦情相談について、原因を究明するもの。

*2 複数の商品について、品質・性能等、さまざまな角度から比較し、評価を行うもの。

1 苦情処理テスト

2018年度に全国の消費生活センター等および国民生活センターで実施された苦情処理テストの総件数は873件^{*3}で、2017年度より67件（対前年度比7.1%）減少した（表39）。

苦情処理テストを実施したのは、都道府県36センター、政令指定都市15センター、市区町村141センターおよび国民生活センターの合計193センターであった。

*3 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの。

表39 苦情処理テスト件数の推移

年度	苦情処理テスト		
	総件数	対前年度増加率(%)	実施機関数
2012	1,653	△ 5.7	227
2013	1,505	△ 9.0	241
2014	1,312	△ 12.8	228
2015	1,110	△ 15.4	203
2016	1,064	△ 4.1	204
2017	940	△ 11.7	199
2018	873	△ 7.1	193

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(1) 商品別分類の件数

「住居品」が250件(28.6%)と最も多く、次いで「教養娯楽品」159件(18.2%)、「被服品」121件(13.9%)、「食料品」104件(11.9%)であった(表40)。この4つの商品別分類で約7割を占めており、これらに続いて「クリーニング(被服品)」「車両・乗り物」「保健衛生品」「土地・建物・設備」等の順であった。

表40 苦情処理テスト商品別分類の件数

商品別分類	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	設備 土地・建物・	その他の商品	クリーニング (被服品)	クリーニング (その他)	合計
実施機関												
都道府県センター	66	79	66	24	66	13	5	4	7	50	3	383
政令指定都市センター	5	22	7	2	7	8	0	2	1	11	0	65
市区町村センター	20	78	26	13	36	17	3	7	1	12	2	215
国民生活センター	13	71	22	18	50	26	3	6	1	0	0	210
合計	104	250	121	57	159	64	11	19	10	73	5	873
※下段は総件数に占める比率	(11.9%)	(28.6%)	(13.9%)	(6.5%)	(18.2%)	(7.3%)	(1.3%)	(2.2%)	(1.1%)	(8.4%)	(0.6%)	(100.0%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの。

(2) 外部依頼件数

テストの効率化や処理能力を持たないなどの理由で、外部機関への依頼により処理された苦情処理テスト件数は、総件数873件のうち340件であった(表41)。また、総件数のうち国民生活センター実施分210件を除く苦情処理テスト件数合計663件における外部依頼の割合は、51.3%であった。

商品別分類ごとにみると、「住居品」が123件と最も多く、次いで「教養娯楽品」64件、「被服品」38件の順であった。外部依頼依存率は「車両・乗り物」が86.8%、「土地・建物・設備」69.2%、「住居品」68.7%と続いた。

表41 苦情処理テスト外部依頼件数

商品別分類	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	設備 土地・建物・	その他の商品	クリーニング (被服品)	クリーニング (その他)	合計
実施機関												
都道府県センター	3	34	8	2	23	8	1	0	1	4	0	84
政令指定都市センター	4	19	7	2	6	8	0	2	1	9	0	58
市区町村センター	16	70	23	13	35	17	2	7	1	12	2	198
合計	23	123	38	17	64	33	3	9	3	25	2	340
苦情処理テスト件数合計 (国民生活センターを除く)	91	179	99	39	109	38	8	13	9	73	5	663
※(苦情処理テスト件数合計に 占める比率(外部依頼依存率))	(25.3%)	(68.7%)	(38.4%)	(43.6%)	(58.7%)	(86.8%)	(37.5%)	(69.2%)	(33.3%)	(34.2%)	(40.0%)	(51.3%)

(注1) 表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 外部依頼件数は、国民生活センターへの依頼を含む。

(3) 苦情処理テスト内容

苦情処理テストの内容を「危害に関するもの」「危険に関するもの」「その他品質・性能等」の3項目に分類すると、「その他品質・性能等」が560件（64.1%）と最も多く、「危険に関するもの」167件（19.1%）、「危害に関するもの」146件（16.7%）の順であった（表42）。

商品分類別に「危害に関するもの」「危険に関するもの」を合わせた割合をみると、「車両・乗り物」が78.1%、次いで「住居品」が50.4%、「光熱水品」が45.5%の順であった。

表42 商品別分類ごとの苦情処理テストの内容別件数

テスト内容 商品別分類	危害に関するもの	危険に関するもの	その他品質・性能等	合計
食料品	13 (12.5%)	2 (1.9%)	89 (85.6%)	104 (100.0%)
住居品	42 (16.8%)	84 (33.6%)	124 (49.6%)	250 (100.0%)
被服品	13 (10.7%)	2 (1.7%)	106 (87.6%)	121 (100.0%)
保健衛生品	11 (19.3%)	10 (17.5%)	36 (63.2%)	57 (100.0%)
教養娯楽品	29 (18.2%)	42 (26.4%)	88 (55.3%)	159 (100.0%)
車両・乗り物	30 (46.9%)	20 (31.3%)	14 (21.9%)	64 (100.0%)
光熱水品	2 (18.2%)	3 (27.3%)	6 (54.5%)	11 (100.0%)
土地・建物・設備	2 (10.5%)	4 (21.1%)	13 (68.4%)	19 (100.0%)
その他の商品	3 (30.0%)	0 (0.0%)	7 (70.0%)	10 (100.0%)
クリーニング（被服品）	1 (1.4%)	0 (0.0%)	72 (98.6%)	73 (100.0%)
クリーニング（その他）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (100.0%)	5 (100.0%)
合計	146 (16.7%)	167 (19.1%)	560 (64.1%)	873 (100.0%)

（注1）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）（ ）内は各商品別分類に占める比率。

2 商品テスト（比較・試買テスト）

2018年度に全国の消費生活センター等および国民生活センターで実施された商品テスト（比較・試買テスト）の総件数は37件で、2017年度より1件（2.8%）増加した（表43）。

商品テストを実施したセンター数は都道府県8センター、政令指定都市1センター、市区町村6センターおよび国民生活センターの合計16センターであった。

表43 商品テスト（比較・試買テスト）件数の推移

年度	商品テスト（比較・試買テスト）		
	総件数	対前年度増加率(%)	実施機関数
2012	47	△ 4.1	18
2013	49	4.3	20
2014	51	4.1	19
2015	46	△ 9.8	19
2016	45	△ 2.2	19
2017	36	△ 20.0	15
2018	37	2.8	16

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（1）商品分類別件数

「食料品」が11件（29.7%）と最も多く、「住居品」10件（27.0%）、「保健衛生品」6件（16.2%）と続いた。この3つの商品別分類で約7割を占めており、これらに続いて「車両・乗り物」「教養娯楽品」「光熱水品」の順であった（表44、図13 74頁）。

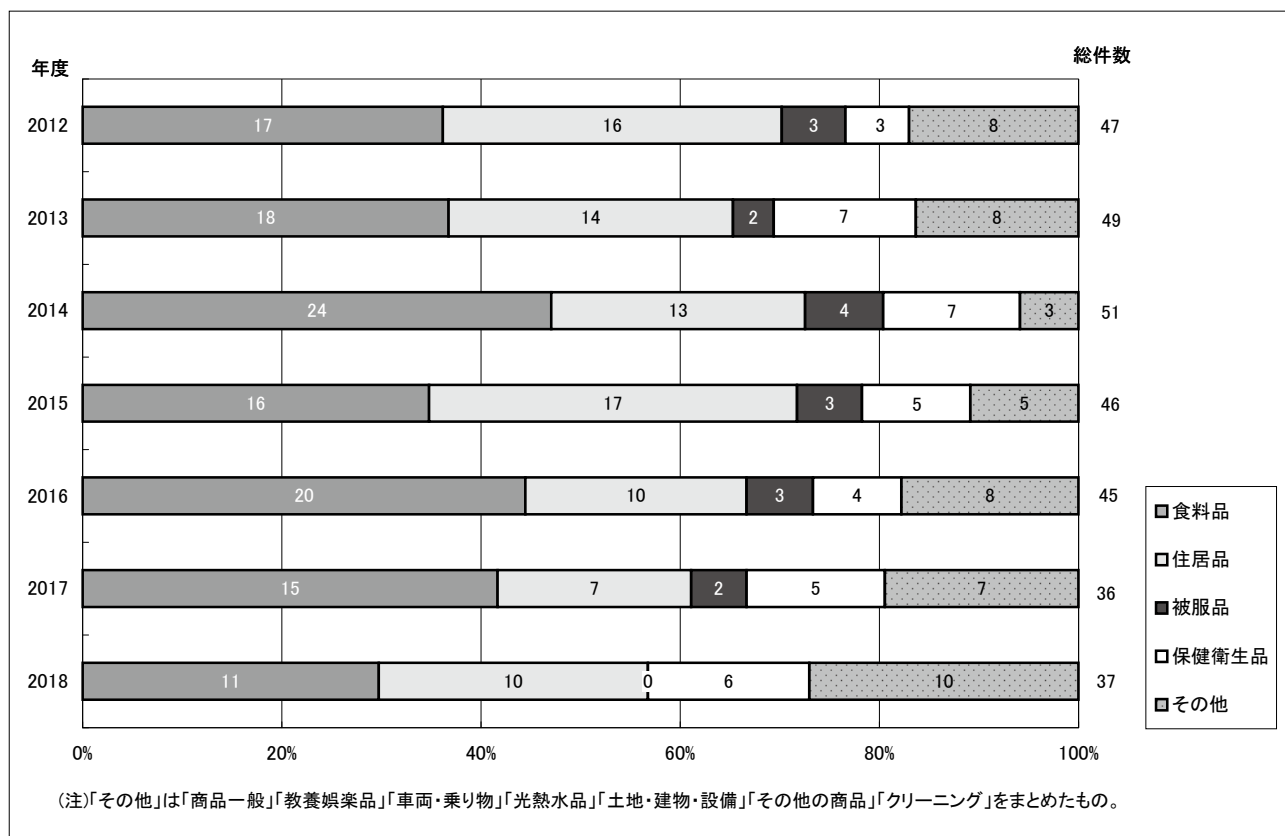
機関別に実施状況をみると、都道府県では「住居品」が6件、「保健衛生品」が4件、「食料品」が3件であった。政令指定都市では「住居品」が1件であり、市区町村では「食料品」が7件であった。2018年度には、富山県・石川県・福井県の北陸3県で、「マグボトル」について、共同テストが行われた。

表44 商品テスト商品別分類の件数

実施機関	商品別分類											合計
	商品一般	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	設備・土地・建物	その他の商品	クリーニング	
都道府県センター	1	3	6	0	4	0	1	1	0	0	0	16
政令指定都市センター	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
市区町村センター	0	7	1	0	1	0	0	0	0	0	0	9
国民生活センター	0	1	2	0	1	2	3	1	1	0	0	11
合計	1	11	10	0	6	2	4	2	1	0	0	37
※（総件数に占める比率）	(2.7%)	(29.7%)	(27.0%)	(0.0%)	(16.2%)	(5.4%)	(10.8%)	(5.4%)	(2.7%)	(0.0%)	(0.0%)	(100.0%)

（注）表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図13 商品テスト年度別件数（商品別分類）



参考資料

1. 機関別テスト実施状況（件数）

(1) 都道府県センター

都道府県名	苦情処理テスト	商品テスト
北海道	180	4
青森県	0	0
岩手県	0	1
宮城県	1	0
秋田県	0	0
山形県	0	0
福島県	4	0
茨城県	1	0
栃木県	3	0
群馬県	13	0
埼玉県	29	1
千葉県	9	0
東京都	36	0
神奈川県	6	2
新潟県	1	0
富山県	1	1
石川県	13	2
福井県	6	3
山梨県	1	0
長野県	2	0
岐阜県	3	0
静岡県	3	2
愛知県	12	0
三重県	0	0
滋賀県	3	0
京都府	3	0
大阪府	5	0
兵庫県	14	0
奈良県	5	0
和歌山県	0	0
鳥取県	4	0
島根県	4	0
岡山県	0	0
広島県	2	0
山口県	2	0
徳島県	0	0
香川県	2	0
愛媛県	0	0
高知県	0	0
福岡県	1	0
佐賀県	0	0
長崎県	0	0
熊本県	8	0
大分県	0	0
宮崎県	1	0
鹿児島県	1	0
沖縄県	4	0
合計	383	16

(2) 政令指定都市センター

都市名	苦情処理テスト	商品テスト
札幌市	1	1
仙台市	2	0
さいたま市	5	0
千葉市	1	0
横浜市	11	0
川崎市	1	0
相模原市	1	0
新潟市	1	0
静岡市	1	0
浜松市	0	0
名古屋市	13	0
京都市	6	0
大阪市	9	0
堺市	5	0
神戸市	0	0
岡山市	0	0
広島市	5	0
北九州市	0	0
福岡市	3	0
熊本市	0	0
合計	65	1

(3) 市区町村センター

市区町村等名	苦情処理テスト	商品テスト
函館市	0	1
帯広市	0	1
富良野市	1	0
天塩町	0	1
本別町	0	1
青森市	3	0
三沢市	1	0
釜石市	1	0
古河市	1	0
龍ヶ崎市	1	0
笠間市	1	0
つくば市	1	0
桜川市	1	0
宇都宮市	3	0
足利市	1	0
栃木市	1	0
日光市	1	0
大田原市	1	0
さくら市	1	0
上三川町	1	0
野木町	1	0
高崎市	2	0
伊勢崎市	1	0
太田市	1	0
館林市	1	0
大泉町	1	0
川越市	4	0
熊谷市	2	0
東松山市	1	0
春日部市	1	0
狭山市	1	0
草加市	1	0
朝霞市	1	0
和光市	1	0
新座市	3	0
富士見市	1	0
坂戸市	1	0
伊奈町	1	0
ときがわ町	1	0
宮代町	1	0
松伏町	1	0
船橋市	2	0
野田市	1	0
佐倉市	1	0
東金市	1	0
習志野市	2	0

市区町村等名	苦情処理テスト	商品テスト
柏市	1	0
我孫子市	1	0
千代田区	1	0
中央区	1	0
港区	5	3
墨田区	2	0
品川区	5	0
目黒区	1	0
大田区	1	0
世田谷区	4	0
杉並区	8	0
豊島区	1	0
北区	1	0
練馬区	1	0
足立区	7	0
江戸川区	1	0
立川市	1	0
武蔵野市	3	0
調布市	1	0
町田市	1	0
小金井市	1	0
日野市	1	0
国分寺市	2	0
国立市	1	0
稲城市	1	0
横須賀市	1	0
平塚市	1	0
鎌倉市	2	0
藤沢市	1	0
茅ヶ崎市	2	0
逗子市	1	0
大和市	2	0
長岡市	2	0
富山市	1	0
奥能登広域圏事務組合	1	0
福井市	1	0
坂井市	1	0
上田市	1	0
伊那市	1	0
岐阜市	1	0
本巣市	1	0
富士宮市	0	2
掛川市	1	0
牧之原市	1	0
豊橋市	2	0
岡崎市	1	0

市区町村等名	苦情処理テスト	商品テスト
豊田市	2	0
小牧市	1	0
稲沢市	1	0
尾張旭市	1	0
桑名市	2	0
鈴鹿亀山地区広域連合	1	0
大津市	2	0
長浜市	1	0
草津市	1	0
甲賀市	1	0
湖南市	2	0
宇治市	3	0
岸和田市	1	0
池田市	2	0
高槻市	2	0
守口市	2	0
枚方市	1	0
茨木市	3	0
八尾市	2	0
寝屋川市	3	0
羽曳野市	1	0
門真市	1	0
摂津市	1	0
藤井寺市	1	0
東大阪市	1	0
阪南市	1	0
姫路市	2	0
尼崎市	2	0

市区町村等名	苦情処理テスト	商品テスト
西宮市	4	0
芦屋市	1	0
豊岡市	1	0
宝塚市	4	0
三田市	3	0
奈良市	1	0
大和郡山市	1	0
天理市	4	0
生駒市	1	0
米子市	1	0
境港市	1	0
福山市	1	0
下関市	1	0
周南市	1	0
小松島市	1	0
久留米市	1	0
太宰府市	1	0
嬉野市	1	0
長崎市	1	0
佐世保市	1	0
八代市	1	0
阿蘇市	1	0
合志市	1	0
大分市	1	0
宮崎市	1	0
鹿児島市	2	0
合計	215	9

2. 商品分類別商品テスト一覧

(1) 商品一般

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
商品一般	はっ水加工繊維製品のテスト	はっ水加工繊維製品11銘柄をテストした。結果、いずれの銘柄も一定のはっ水性能は認められたが、繰り返し洗濯や摩擦、柔軟剤の使用などではっ水性が低下することがわかった。また、アイロン処理等の熱の作用ではっ水性が回復することもわかった	北海道

(2) 食料品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食料品一般	食料品	食料品の価格および出回り状況を調査、比較検討し、物価の情報収集および適正を判断	天塩町
	食料品	町内にあるスーパーの食料品の計量を行い、消費者保護の観点から商品の適正な計量が行われているか調査した。調査結果は超過や不足の誤差はあったが、調査した15品すべてが適正な計量であった	本別町
穀類	小麦粉と天ぷら粉	小麦粉と天ぷら粉について、表示を確認し、食味テストを実施した。また、粘りの元となるグルテンの抽出実験を行った（消費者団体との共同テスト）	福井県
	即席カップ麺の残したスープの塩分量の調査	即席カップ麺は、一般に塩分が多く、食塩相当量で1食で5g近いものもあり、塩分の過剰摂取を防ぐため、スープは飲まないほうが良いとされている。本テストでは、実際の喫食においてスープを残すことで、どの程度塩分摂取が抑えられるのかを調べた	港区
	古米の鮮度調査と喫食の可否の判定	一般家庭から提供された古米について、外観観察、鮮度の簡易試験、官能評価を行い、喫食の可能性について調べた。米には期限表示がなく、不適切な保存や取り扱いをしている消費者も少なくないと考えられるため、本試験結果を、精米の商品知識の周知・啓発のための資料とする	港区
肉類	肉類	量目検査	富士宮市
海藻・野菜	ほうれん草の硝酸イオンとミネラル含有量の調査	食の安全を求める消費者ニーズへの対応と地産地消の推進を図るため、北海道産（十勝）と道外産のほうれん草を比較調査	帯広市
飲料	炭酸飲料のカフェイン	炭酸飲料17銘柄のカフェイン含有量をテストした。テストした結果、1製品当たりで缶コーヒーの0.2～1.3缶分のカフェイン含有量であった。眠気覚まし用ドリンクやエナジードリンクの中には缶コーヒーと同程度か、それより多い製品もあった	北海道
調理食品	インスタント味噌汁	インスタント味噌汁37銘柄について、塩分、うま味成分等を調べた	静岡県
	惣菜	量目検査	富士宮市
健康食品	ビワの種子を使用した健康茶等に含まれるシアン化合物に関する情報提供	アンズ、ウメ、スモモ、ビワなどの未熟な果実の果肉や葉には、アミグダリンなど、体内で分解されると非常に強い毒性を持つ青酸を発生するおそれのあるシアン化合物が含まれている。これを多く摂取すると、頭痛やめまい等の健康被害を引き起こすおそれがある。食品衛生法では、天然にシアン化合物を含有することが知られている食品およびその加工品については、青酸換算で10ppmを超えてシアン化合物が検出されるものを規制している。そこで、市販されているビワ（種子もしくは葉）を原材料とした健康茶等計10銘柄を任意に選び、シアン化合物が高濃度に含まれていないかなどを調査し、消費者に情報提供	国民生活センター

(3) 住居品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食器・台所用品	マグボトル	マグボトルのふたを閉めていたにもかかわらず中身が漏れた、期待していたほどの保温・保冷機能がなかったなどの苦情事例もあることから、表示および安全性や性能についてのテスト結果ならびに県民の意識調査結果をもとに、購入時や使用時の留意点をまとめ、消費者に情報提供	※富山県 ※石川県 ※福井県
	PE（ポリエチレン）製袋を用いたパスタの調理法の検討（災害対策として）	パスタは室温で長期間保存でき、災害用の日常備蓄品として優れているが、商品記載の調理法は水を大量に使用するため災害時には適さない。本試験では、水および燃料を節約できる高密度PE（ポリエチレン）製袋を用いたパスタの調理法について検討	港区
洗剤等	洗濯用洗剤	洗濯用洗剤について、表示を確認し、人工汚染布を用いた洗浄テストおよび各家庭でのモニターテストを実施（消費者団体との共同テスト）	福井県
冷暖房機器・空調	加湿器のタイプ別特性	加湿方式の異なる加湿器7銘柄の加湿能力、消費電力、水蒸気残留成分等をテストし、消費者へ情報提供	北海道
他の住居品	家庭用除湿剤の商品テスト	除湿剤を置いていた押し入れに水がたまり、びしょ濡れになったという相談が寄せられたことから、6銘柄についてテストし、結果を情報提供 テスト項目：(1) 容器・ガードおよび外袋の強度 (2) 安全性	神奈川県
	アルミ保温シート	災害用の備えとして、ポリエステル等にアルミを蒸着したアルミ保温シート5銘柄について、保温性試験機およびペットボトルを使用した保温性テスト、携帯性・使用感についての使用テストを行った。シートの下に空気層を持たせると、もっとも効果的に保温性が得られると考えられる調査結果を得た	札幌市
	乾電池が破裂した防犯ブザー	「防犯ブザーに入っていた乾電池が破裂した。原因を調べてほしい。」という内容のテスト依頼が3件寄せられたため（2017年8月1件、11月1件、2018年4月1件）、テストを実施。その結果をもとに、該当品を所有する消費者に対して、当該乾電池の使用を控え、今後の対応方法について販売元に問い合わせるよう情報提供	国民生活センター
	乾電池が破裂した防犯ブザー（追加情報）	一般消費者および消費生活センターから、別の品番の防犯ブザーにも破裂のおそれのある「12-2020」の表示がある乾電池が使用されているとの情報提供があり、さらにこの消費生活センターからは装てんされていた乾電池が破裂したという情報が寄せられたため、調査し情報提供	国民生活センター

(注) ※は北陸3県共同テスト。

(4) 光熱水品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
他の光熱水品	アルカリ乾電池	アルカリ乾電池17銘柄について、表示状況の調査、誤使用を想定した液漏れの再現テストを行い、その結果を公表し、正しい使用方法の啓発と併せ事故防止について注意喚起	岩手県
	電池の発熱、液漏れ、破裂に注意しましょう！ －災害用の懐中電灯やラジオの点検を－	アルカリ乾電池、マンガン乾電池、ボタン電池などの使い切りの電池（以下、単に「電池」という。）は、時計、テレビやエアコンのリモコン、子どものおもちゃ等、身近にあるものによく使われており、我々の生活にはなくてはならないものである。また、懐中電灯、ラジオ等、災害時に活躍する製品にもよく使われている。電池は大変便利なものであるが、使い方を誤ると、液漏れ、発熱、破裂等が起こることがあり、これらによるけがのほか、機器を傷めるおそれがあることから、電池の使用について注意喚起	国民生活センター

(5) 保健衛生品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
保健衛生品 一般	医薬部外品、化粧品手指用ジェル	市販の手指用ジェルのうち、医薬部外品5銘柄、化粧品9銘柄について、除菌効果、除菌成分濃度等を調べた	静岡県
化粧品	マニキュア	ホルムアルデヒド含有の有無。15銘柄テスト依頼。いずれも不検出であった	函館市
	酸を使ったフットケア商品	薬剤の入った靴下状の袋に足を浸すことで、足裏の角質を剥がし、すべすべにすることをうたった商品が販売されている。これらの商品の多くには、角質の剥離を促す作用のある、グリコール酸やサリチル酸、乳酸等のヒドロキシ酸が配合されている。「ドクターメール箱」に、酸を使ったフットケア商品を使用して化学やけどを負った、という事故情報が寄せられたほか、PIO-NETには、足の角質をケアすることをうたった商品を使用して、やけどや痛み等の危害が発生したという相談が2013年度以降の約5年間で26件寄せられた。そこで、ドラッグストア等で市販されている酸を使ったフットケア商品を対象に、ヒドロキシ酸量や表示等を調べ、消費者に注意喚起	国民生活センター
具・美容器 理美容器 用品	充電式シェーバーの商品テスト	充電中の電気シェーバーについての相談が寄せられたことから、8銘柄についてテストし、結果を情報提供 テスト項目：(1) 本体・充電池の表示および取扱説明または据付説明 (2) 本体の温度上昇 (3) 充電中の異常の有無	神奈川県
他の保健衛生品	蓄熱式湯たんぽの安全性に関するテスト	県内で蓄熱式湯たんぽの使用による事故が報告されていることから、表示、性能および安全性のテストを行い、購入時や使用時の留意点を消費者に情報提供	埼玉県
	大人用紙おむつ（パッド類）（尿漏れパッド）	尿漏れパッドは紙おむつと違い、下着に貼りつけるものでサイズが小さく、広告等で活動的な姿が描かれているが実際はどうかとの声があることから、表示事項や性能、使用感などについてテストを実施（消費者団体との共同テスト）	石川県

(6) 教養娯楽品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
文具・事務用品	鋭利な縁で指先を切った筆箱	「筆箱を開けようとしたところ、ふたの縁部に触れた左手親指先端にけがをした。商品に鋭利なところがないか調べてほしい。」というテスト依頼が寄せられた。当該品および新品の同型品を用いてテストを行ったところ、ふたの内側の縁（けがをした箇所周辺）が鋭利であることがわかったため、当該品を所有している人は、使用を中止し、販売元に問い合わせるよう情報提供	国民生活センター
玩具・遊具	強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生	2018年1月、「ドクターメール箱」と「医療機関ネットワーク」に、幼児が複数のマグネットボールを誤飲し、消化管に穴が開き開腹手術等を行ったとの事故情報が2件寄せられた。医療機関ネットワークには本事例を含め、子どもが磁石を誤飲、もしくは誤飲したと思われる事故情報が2010年12月以降2018年3月末日までに124件寄せられている。そこで、マグネットボールをはじめとした複数の磁石を誤飲した際の危険性についてテストや調査を行い、注意喚起を実施	国民生活センター

(7) 車両・乗り物

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
自動車	自動車のタイヤパンク発生時の対応方法に注意	パンク発生時の対応について、消費者の対応実態等に関するアンケート調査および自動車製造事業者へのアンケート調査を実施するとともに、パンク発生時の対応方法について紹介し、消費者へ情報提供	国民生活センター
自動車用品	ドライブレコーダーの映像を定期的に確認しましょう	ドライブレコーダーは、自動車のフロントガラスなどに取り付け、運転時の映像を録画するものであり、事故やトラブルの際の映像記録が後の処理に役立てられる事例も多く見受けられている。PIO-NETには、ドライブレコーダーに関する相談が2013年度以降444件、そのうち映像が残っていないなど記録に関する相談は88件寄せられており、年々増加している傾向にある。当センターにも、SDカードの異常によって映像が記録できていないというテスト依頼が寄せられている。そこで、ドライブレコーダーについて、使用実態やSDカードに異常があった際の検出機能を中心にテストを実施し、注意喚起	国民生活センター
自転車・用品	自転車用ライトの品質	乾電池式、充電式、ダイナモ式の自転車用前照灯8銘柄の照度、照度範囲、照度保持時間等をテストし、消費者へ情報提供	北海道
	三輪自転車の走行特性に注意	三輪自転車は後2輪のものが主流であり、近年では電動アシスト機能を搭載したものも販売されている。PIO-NETには約6年間に三輪自転車に関する相談が138件寄せられているが、このうち70歳以上が全体の約7割を占めており、高齢者が転倒し骨折したという事例もあった。三輪自転車は走行中の動きが二輪自転車とは異なり、運転には注意が必要となる。そこで、後2輪の三輪自転車カーブ走行や傾斜した路面を走行する場合等の特性についてテストを実施し、消費者へ情報提供	国民生活センター

(8) 土地・建物・設備

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
空調・冷暖房・給湯設備	地震による転倒の防止策	2011年の東日本大震災や2016年の熊本地震の際は、当センター相談情報部が「震災による給湯機の貯湯タンクの転倒」に関して記者公表を行い、設置工事の不備が原因とみられる転倒事例を紹介した。また、家屋内の被害としては震度5強以上の揺れになると固定されていない家具・家電が倒れたり移動したりするとされており、周囲の人、物への被害や避難経路の妨げになることが報告されている。そこで、まず徳島県内で貯湯タンクの設置状況等の実態調査を行い、取り付けの不備がないか等を把握した。さらに、全国の消費者を対象とした家具・家電の転倒防止策などに関する意識調査や、過去の大地震の際の事故情報の分析を行った。そして、振動台上に固定方法の異なる貯湯タンクや固定器具を取り付けた家具等を設置し、実際に起こった地震波に近い揺れによる再現試験を行った。これらの結果から、地震に対する貯湯タンクおよび家具・家電の転倒防止策の有効性を全国の消費者に向けて情報提供	国民生活センター



独立行政法人

国民生活センター