

消費生活年報 2018

The Annual Report on Consumer Affairs

2018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	64
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）.....	72
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1,200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。

* 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が目立つ。
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、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	ギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト（占い・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）。
複合サービス会員	旅行、飲食店、映画等が安くなるなどの特典をうたった会員サービス。
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に、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・ドロップシッピング内職など。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。
家庭訪販	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」のトラップ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カ月超の支払い、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カ月超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2017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2018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）。

2017年度の傾向と特徴

- ・2017年度の相談件数は約93.7万件で、2016年度（約89.1万件）に比べ増加した。「架空請求」の増加が影響している。
- ・利用した覚えのないサイト利用料の請求など「架空請求」の相談は、2012年度から再び増加傾向にある。2017年度は約19.9万件であり、2016年度（約8.3万件）に比べ大幅に増加した。
- ・契約当事者の年齢の割合をみると、70歳以上は2013年度以降は2割前後であり、各年代の中では最も高い。50歳代、60歳代は近年増加している一方、40歳代以下の各年代は減少している。
- ・「化粧品」「健康食品」の相談は2016年度に引き続き増加した。これら商品の定期購入に関する相談が依然として寄せられていることが影響している。
- ・「ファンド型投資商品」「その他金融関連サービス」に関する相談が増加した。多数の高齢者から高額配当をうたう事業者に投資をしたが返金されないという相談や、仮想通貨に関する実態不明な投資話に関する相談などがみられた。
- ・「土地」に関する相談が増加した。過去に「原野商法」のトラブルにあった消費者や、その原野を相続した消費者が再度トラブルにあう「原野商法」の二次被害の相談が増加した。
- ・「通信販売」に関する相談の全体に占める割合は33.7%であり、2013年度以降、引き続き販売購入形態別で最も高かった。
- ・契約購入金額および既支払金額の合計金額、平均金額はともに、2016年度に比べ増加した。2017年度は契約購入金額の合計金額が4,501億円、平均金額が118万円であり、既支払金額の合計金額が1,724億円、平均金額が51万円であった。

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

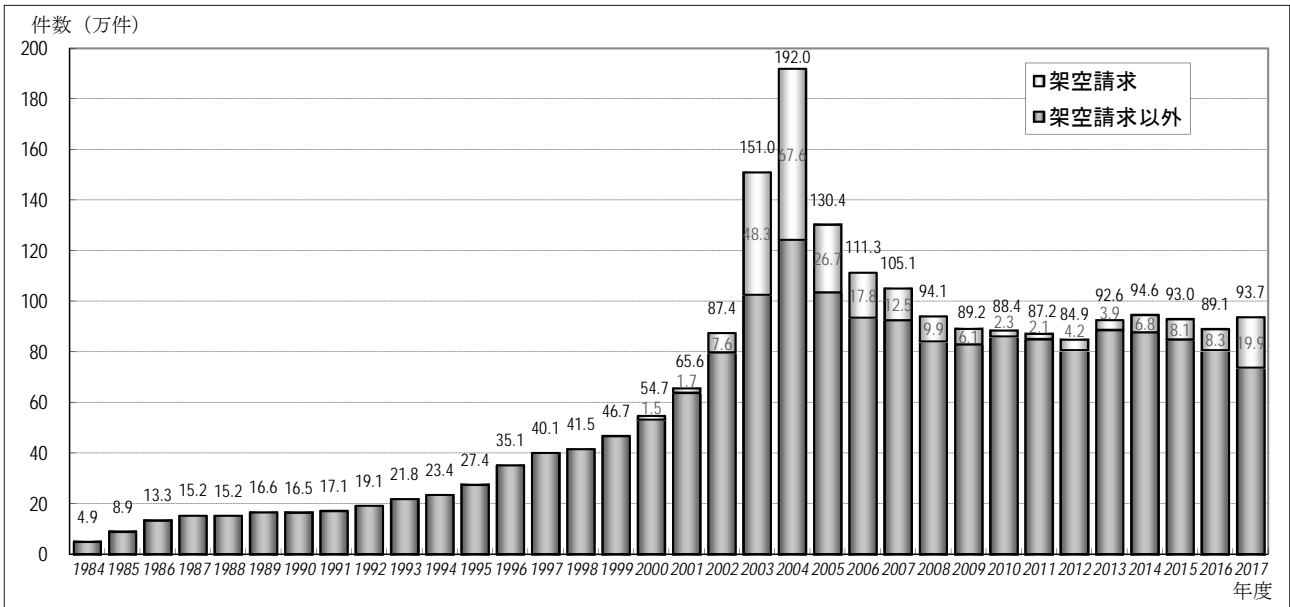
1 相談件数等

2017年度に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、936,881件であった（図1、表1）。

年度別件数をみると、2003年度（約151.0万件）、2004年度（約192.0万件）は、架空請求に関する相談が多数寄せられたことから相談件数が急増したが、その後年々減少し、2008年度以降は90万件前後で推移している。

架空請求に関する相談件数は、2004年度（約67.6万件）をピークに大きく減少したが、2012年度から再び増加傾向にある。2017年度は約19.9万件であり、2016年度（約8.3万件）に比べ大幅に増加した。なお、1984年度からの消費生活相談の累積件数は、約2,167万件に達している。

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	884,226
1987	151,874	1999	467,110	2011	871,897
1988	151,784	2000	547,138	2012	848,670
1989	165,697	2001	655,899	2013	925,835
1990	164,643	2002	874,260	2014	946,225
1991	170,833	2003	1,509,889	2015	929,986
1992	191,200	2004	1,919,674	2016	890,610
1993	217,816	2005	1,303,588	2017	936,881
1994	234,022	2006	1,113,146	累積	21,667,979
1995	274,076	2007	1,050,837		

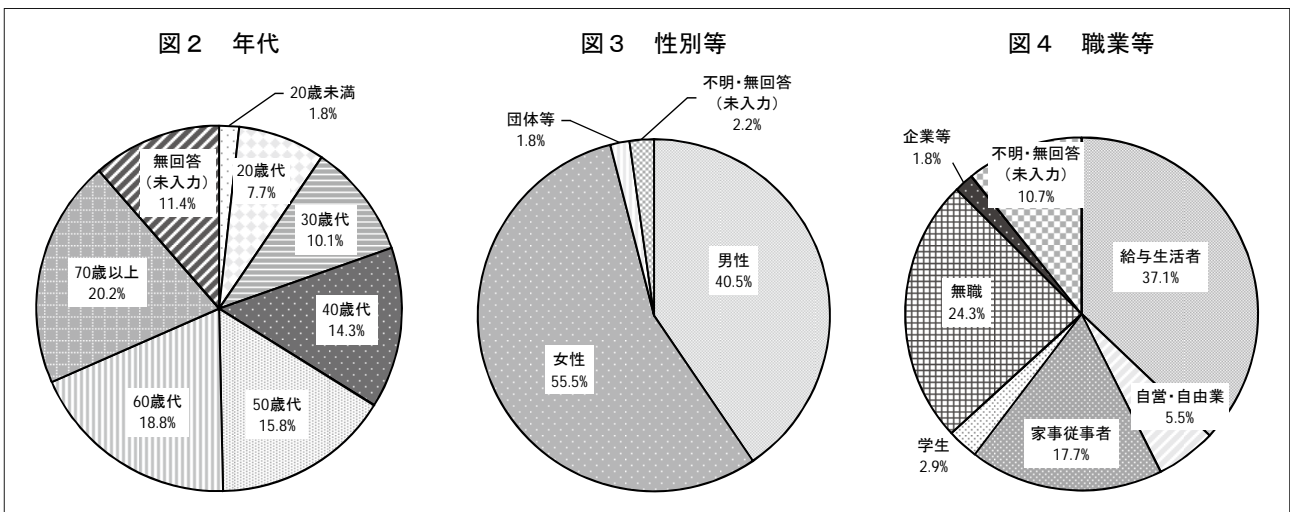
(1) 契約当事者の属性等

契約当事者の年代別、性別、職業別の相談件数の割合は、図2～図5のとおりである。

契約当事者の年代の割合をみると、70歳以上は2013年度以降には2割前後と各年代の中では最も高く、2017年度は20.2%であった。50歳代、60歳代は近年増加している一方、20歳未満、20歳代、30歳代、40歳代は減少している（図5）。

また、契約した本人が相談をしているのか、別の人が相談をしているのかの内訳を表したものが図6（7頁）である。契約当事者が20歳未満の相談では64.0%が、また70歳以上の相談では25.4%が、契約当事者とは別の person から相談であった。

図2～4 2017年度の契約当事者の属性（割合）



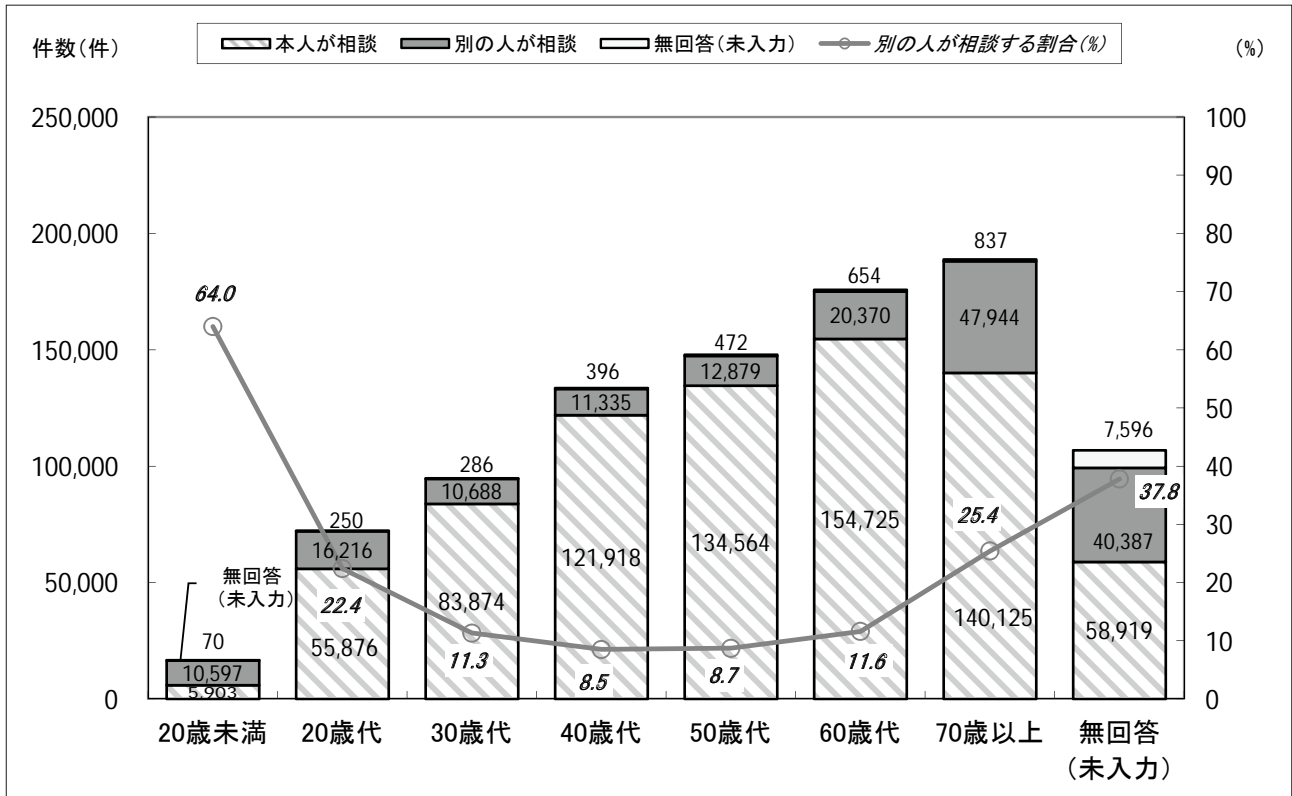
(注) 割合は2017年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

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)	割合 (%)
2008	3.2	13.4	19.7	16.7	13.7	11.9	12.1	9.4	
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	

(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（2017年度）



2 商品・役務等の傾向

(1) 商品・役務等別分類別にみた相談の状況

商品・役務等について、大きな区分である商品・役務等別分類（以下、「商品別分類」という）ごとに件数と割合を年度別に示したものが表8（18～19頁）、詳細な区分である「商品・役務等」を年度別に示したものが表9（20～21頁）である。また、その「商品・役務等」別に2017年度の特徴をまとめたものが表16（36～37頁）である。

商品別分類をみると、2017年度は「運輸・通信サービス」が25.5%と最も多い（表8）。内訳をみると、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等が含まれる「デジタルコンテンツその他」や、光回線などの「インターネット接続回線」、「アダルト情報サイト」、スマートフォン等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」の相談が多い（表9、表16）。利用した覚えのない代金の請求など架空請求等が含まれる「商品一般」は2017年度に急増しており、商品・役務等でみると最も多くなっている（表9、表16）。「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、3番目に多い（表8、表9）。

(2) 2017年度の商品・役務等の傾向

2016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（9頁）にまとめた。2017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〕、デジタルコンテンツその他〔2位〕

「商品一般」は利用した覚えのない代金の請求など架空請求の相談が増加している影響で、2016年度に比べて3倍以上に急増した。また、「デジタルコンテンツその他」においても、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増加した。

②化粧品〔3位〕、健康食品〔12位〕

消費者がホームページやSNS等で広告を見て、「お試し価格」「初回無料」など通常価格より安い価格で健康食品や化粧品を購入したところ、定期購入が条件の契約だったという相談が増加した。

③放送サービス〔4位〕

訪問による契約に関する相談や、携帯電話基地局からの電波によるテレビ受信障害への対策に関する相談がみられた。

④紳士・婦人洋服〔5位〕

インターネット通販で洋服を注文したが粗悪品が届いたり、商品が届かなかったなどの通販サイトに関する相談がみられた。

⑤電気〔6位〕、都市ガス〔14位〕

電力の小売自由化（2016年4月1日スタート）およびガスの小売自由化（2017年4月1日スタート）に関連した相談がみられた。

⑥ファンド型投資商品〔7位〕

多数の高齢者から、高額配当をうたう事業者に投資をしたが返金されないという相談がみられた。

⑦エステティックサービス〔8位〕

事業者の倒産等に伴う相談が増加した。

⑧その他金融関連サービス〔9位〕

仮想通貨に関する相談が増加しており、「仮想通貨に投資したが^{もう}儲からない」などの実態不明な投資話に関する相談や、仮想通貨交換業者の消費者の問い合わせ対応に関する相談などがみられた。

⑨土地〔10位〕

過去に「原野商法」のトラブルにあった消費者や、その原野を相続した消費者が再度トラブルにあう「原野商法」の二次被害の相談が増加した。

⑩その他

「貸衣装」〔11位〕と「和服」〔16位〕は倒産した晴れ着のレンタル・販売会社の影響で相談が増加した。「コンサート」〔19位〕はインターネット取引によるチケット売買トラブルの相談がみられた。

2) 減少の目立つ商品・役務等

①アダルト情報サイト〔1位〕

「アダルト情報サイト」に関する相談は、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 20～21頁）。利用料が有料であるという認識がないままサイトを進んでいくと登録となり、料金を請求されたという相談が多い。

②インターネット接続回線〔2位〕

2016年5月に施行された改正電気通信事業法で消費者保護ルールが強化されたことなどにより、相談は減少しているが、NTT東西から光回線サービスの卸売りを受けた事業者（光コラボレーション

事業者)が提供する光回線サービスに関する相談は、依然として多い。

③興信所〔3位〕

2016年度はアダルト情報サイトからの請求等に関して解決を依頼した探偵業者に関する相談が多くみられたが、2017年度は大幅に減少した。

表2 2017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	2017年度	2016年度	差	対前年度比	順位	商品・役務等	2017年度	2016年度	差	対前年度比
1	商品一般	145,597	39,807	105,790	3.66	1	アダルト情報サイト	25,304	62,543	-37,239	0.40
2	デジタルコンテンツその他	107,460	97,187	10,273	1.11	2	インターネット接続回線	33,492	40,706	-7,214	0.82
3	化粧品	15,957	12,484	3,473	1.28	3	興信所	1,679	7,680	-6,001	0.22
4	放送サービス	15,382	12,678	2,704	1.21	4	社会保険	4,181	6,867	-2,686	0.61
5	紳士・婦人洋服	11,410	8,889	2,521	1.28	5	海外パッキングツアー	1,344	3,600	-2,256	0.37
6	電気	5,731	3,912	1,819	1.46	6	相談その他	13,443	15,523	-2,080	0.87
7	ファンド型投資商品	6,798	5,224	1,574	1.30	7	他の役務サービス	11,462	13,305	-1,843	0.86
8	エステティックサービス	8,652	7,108	1,544	1.22	8	他の行政サービス	3,609	5,116	-1,507	0.71
9	その他金融関連サービス	7,345	6,029	1,316	1.22	9	フリーローン・サラ金	25,575	27,058	-1,483	0.95
10	土地	4,518	3,427	1,091	1.32	10	移动通信サービス	23,846	25,234	-1,388	0.94
11	貸衣装	1,304	553	751	2.36	11	四輪自動車	13,109	14,377	-1,268	0.91
12	健康食品	30,181	29,434	747	1.03	12	生命保険	6,433	7,694	-1,261	0.84
13	タバコ用品	1,518	950	568	1.60	13	こんろ類	108	1,223	-1,115	0.09
14	都市ガス	892	362	530	2.46	14	医療サービス	5,717	6,739	-1,022	0.85
15	複合サービス会員	3,946	3,450	496	1.14	15	賃貸アパート・マンション	31,828	32,817	-989	0.97
16	和服	2,607	2,135	472	1.22	16	出会い系サイト	8,640	9,603	-963	0.90
17	弁護士	2,060	1,605	455	1.28	17	修理サービス	12,112	12,915	-803	0.94
18	書籍	2,050	1,672	378	1.23	18	解約代行サービス	122	865	-743	0.14
19	コンサート	1,777	1,421	356	1.25	19	浄水器	1,491	2,207	-716	0.68
20	インターネット通信関連サービス	6,417	6,063	354	1.06	20	パソコンソフト	2,021	2,718	-697	0.74

(3) 契約当事者と商品別分類

契約当事者の年代や性別などの属性ごとに商品別分類の相談件数と割合を示したものが表10(22～23頁)、契約当事者の年代と性別ごとに相談件数の多い商品・役務等を25位まで示したものが表11(24～27頁)である。

全年代・性別で、架空請求に関連する「商品一般」や「デジタルコンテンツその他」の相談が多くみられる。「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、30歳代、40歳代、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」の相談が20歳代の女性を中心に多くみられる。「アダルト情報サイト」の相談は50歳代、60歳代の男性を中心に多くみられる。

3 相談内容別の傾向

相談内容別にみた相談件数の推移を図7、表3（11頁）に、契約当事者年代別の相談件数を表4（11頁）、商品別分類、契約当事者の属性別、上位商品・役務等別の相談件数をそれぞれ表12（28～29頁）、表13（30～31頁）、表14（32～33頁）にまとめた（商品・役務等の傾向や特徴等は表2（9頁）および表16（36～37頁）を参照）。

（1）「取引」に関する相談

2017年度の相談を内容別にみると、解約したいなど「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで、販売手口やセールストークなどに問題がある「販売方法」に関する相談が多い。

これら「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっている「取引」に関する相談は件数、割合ともに増加している（図7、表3）。

契約当事者年代別にみると、2017年度は2016年度と比較して、50歳以上の契約当事者からの相談が件数、割合ともに増加している（表4）。

（2）「安全・品質」に関する相談

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・役務等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年度以降減少している（表3）。

（3）その他の相談

アフターサービスや販売時の接客態度、クレーム処理などに関する「接客対応」の相談件数は、2008年度から2014年度まで増加を続けていたが、2015年度以降は減少している。また、「表示・広告」の相談件数は、2013年度以降横ばいである（表3）。

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

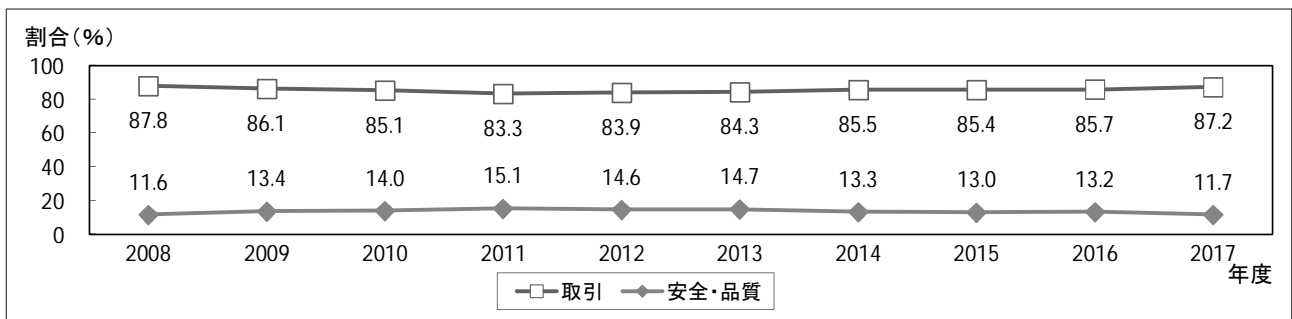


表3 年度別にみた内容別分類の相談件数の推移

内容別分類 \ 年度	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
契約・解約	753,499	696,887	664,991	610,849	597,846	652,260	686,951	674,405	648,689	698,985
販売方法	364,256	338,516	363,112	395,123	400,334	464,071	489,643	480,393	465,624	484,428
価格・料金	150,239	149,110	172,450	161,624	147,324	154,491	161,149	152,537	135,387	119,283
品質・機能、役務品質	101,532	109,898	115,238	122,695	117,757	129,196	119,264	113,989	110,222	102,604
接客対応	99,056	114,175	120,139	125,251	128,046	139,845	142,501	129,724	129,723	122,265
表示・広告	41,434	41,028	45,556	50,436	49,401	57,014	57,933	55,659	57,903	57,629
法規・基準	35,946	32,195	37,401	34,565	32,639	35,373	36,016	28,036	22,971	21,137
安全・衛生	29,789	32,680	29,690	33,284	28,768	36,153	31,258	30,009	29,622	27,386
取引	826,685	768,192	752,539	726,151	712,348	780,879	808,600	794,663	763,519	817,420
安全・品質	109,597	119,733	123,529	131,480	124,270	136,022	125,804	120,747	117,264	109,419

(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	
	2016年度	2017年度	2016年度	2017年度
合計	763,519 (100.0)	817,420 (100.0)	117,264 (100.0)	109,419 (100.0)
20歳未満	19,515 (2.6)	15,597 (1.9)	1,166 (1.0)	1,104 (1.0)
20歳代	71,350 (9.3)	66,169 (8.1)	7,732 (6.6)	7,258 (6.6)
30歳代	94,466 (12.4)	82,691 (10.1)	15,152 (12.9)	14,122 (12.9)
40歳代	123,286 (16.1)	115,983 (14.2)	20,182 (17.2)	18,969 (17.3)
50歳代	107,854 (14.1)	130,532 (16.0)	17,993 (15.3)	17,360 (15.9)
60歳代	114,350 (15.0)	156,983 (19.2)	19,390 (16.5)	17,038 (15.6)
70歳以上	149,703 (19.6)	164,982 (20.2)	19,781 (16.9)	19,008 (17.4)

(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

商品などの販売購入形態別に、相談件数の推移を**表5**（13頁）、契約当事者の年代を**図8**（14頁）、相談内容を**表6**（14頁）、上位商品・役務等を**表15**（34～35頁）にそれぞれまとめた（商品・役務等の傾向や特徴等は**表2**（9頁）および**表16**（36～37頁）を参照）。

ここでは、「店舗購入」と「店舗外販売」に関する傾向を示した。なお、「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。

なお、「訪問購入」は2012年8月の特定商取引法の改正を受けて、追加した（2013年2月21日より新設）。

（1）店舗購入

「店舗購入」に関する相談件数は、2014年度以降減少傾向にあり、2017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**）。

また、商品・役務等でみると「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」に関する相談のうち、「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」について傾向をまとめた（**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」に関する相談では70歳以上の相談が38.6%と高い（**図8**）。商品・役務等でみると2016年度に引き続き「放送サービス」「新聞」の相談が多く、「放送サービス」は件数、割合ともに2016年度より増加した（**表15**）。

②通信販売

「通信販売」に関する相談の相談全体に占める割合は33.7%と、2013年度以降、引き続き、販売購入形態別で最も高かった（**表5**）。契約当事者の年代別では40歳代、50歳代、60歳代からの相談がいずれも18%台である（**図8**）。商品・役務等でみると「デジタルコンテンツその他」に関する相談が最も多く2017年度は100,766件であり、2016年度2位の「アダルト情報サイト」の相談は件数、割合ともに減少した（**表15**）。

③マルチ取引

「マルチ取引」に関する相談は2016年度に件数が減少したものの、2017年度は増加した（**表5**）。契約当事者の年代別では20歳代の相談が30.2%を占めている（**図8**）。商品・役務等でみると「ファンド型投資商品」の相談が件数、割合ともに増加した（**表15**）。

④電話勧誘販売

「電話勧誘販売」に関する相談は2014年度以降減少した（**表5**）。70歳以上の相談が38.1%を占める

(図8 14頁)。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、件数は減少している(表15 35頁)。

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年度は減少した(表5)。契約当事者の年代別では70歳以上の契約者が37.0%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位となり、2016年度最も多かった「健康食品」の相談は件数、割合ともに減少し2位となった(表15)。

⑥訪問購入

「訪問購入」に関する相談は2013年2月の新設以降、2016年度まで毎年度件数が増加していたが、2017年度は件数、割合ともに減少した(表5)。契約当事者の年代別では70歳以上が49.4%と半数近くを占める(図8)。商品・役務等別では2013年度以降、2017年度も「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	
2008	941,058 (100.0)	325,888 (34.6)	97,277 (10.3)	278,916 (29.6)	18,501 (2.0)	48,355 (5.1)	3,006 (0.3)	—	10,255 (1.1)	456,310 (48.5)
2009	891,703 (100.0)	326,910 (36.7)	95,643 (10.7)	246,861 (27.7)	15,094 (1.7)	48,507 (5.4)	2,510 (0.3)	—	9,471 (1.1)	418,086 (46.9)
2010	884,226 (100.0)	321,579 (36.4)	96,335 (10.9)	240,222 (27.2)	11,130 (1.3)	62,689 (7.1)	2,842 (0.3)	—	9,716 (1.1)	422,934 (47.8)
2011	871,897 (100.0)	285,643 (32.8)	94,957 (10.9)	265,247 (30.4)	9,891 (1.1)	68,627 (7.9)	2,113 (0.2)	—	8,824 (1.0)	449,659 (51.6)
2012	848,670 (100.0)	268,385 (31.6)	90,020 (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)	444,882 (52.4)
2013	925,835 (100.0)	275,648 (29.8)	89,131 (9.6)	279,243 (30.2)	9,596 (1.0)	100,588 (10.9)	7,298 (0.8)	7,160 (0.8)	8,045 (0.9)	501,061 (54.1)
2014	946,225 (100.0)	267,663 (28.3)	87,577 (9.3)	318,250 (33.6)	11,126 (1.2)	89,957 (9.5)	2,818 (0.3)	7,820 (0.8)	7,798 (0.8)	525,346 (55.5)
2015	929,986 (100.0)	262,445 (28.2)	85,207 (9.2)	324,241 (34.9)	11,514 (1.2)	79,781 (8.6)	2,772 (0.3)	8,600 (0.9)	7,012 (0.8)	519,127 (55.8)
2016	890,610 (100.0)	242,720 (27.3)	80,934 (9.1)	325,376 (36.5)	11,370 (1.3)	69,169 (7.8)	3,041 (0.3)	8,656 (1.0)	6,606 (0.7)	505,152 (56.7)
2017	936,881 (100.0)	226,672 (24.2)	77,671 (8.3)	316,084 (33.7)	11,904 (1.3)	57,893 (6.2)	2,920 (0.3)	8,390 (0.9)	6,264 (0.7)	481,126 (51.4)

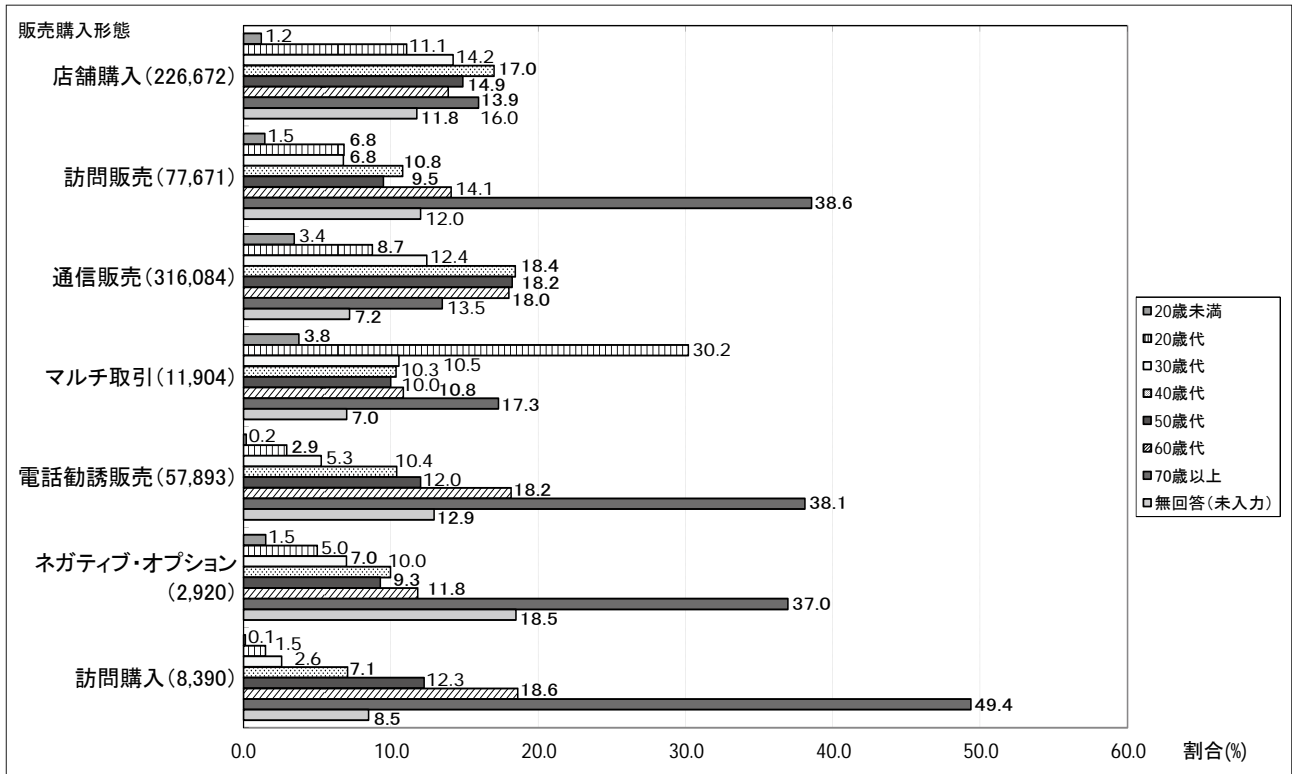
(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(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。

(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（2017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（2017年度）

販売形態	内容別分類	計	安全・衛生	役品質・機能、品質	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	226,672	16,143 (7.1)	57,103 (25.2)	7,365 (3.2)	47,921 (21.1)	579 (0.3)	9,499 (4.2)	43,201 (19.1)	158,818 (70.1)	56,758 (25.0)	364 (0.2)	761 (0.3)
	訪問販売	77,671	586 (0.8)	4,501 (5.8)	2,006 (2.6)	14,194 (18.3)	21 (0.0)	1,725 (2.2)	58,438 (75.2)	60,077 (77.3)	9,007 (11.6)	5 (0.0)	69 (0.1)
	通信販売	316,084	5,666 (1.8)	23,444 (7.4)	3,499 (1.1)	29,804 (9.4)	220 (0.1)	37,955 (12.0)	229,509 (72.6)	263,208 (83.3)	28,841 (9.1)	216 (0.1)	66 (0.0)
	マルチ取引	11,904	162 (1.4)	574 (4.8)	519 (4.4)	1,315 (11.0)	2 (0.0)	158 (1.3)	9,562 (80.3)	9,499 (79.8)	655 (5.5)	24 (0.2)	1 (0.0)
	電話勧誘販売	57,893	172 (0.3)	1,285 (2.2)	752 (1.3)	5,724 (9.9)	5 (0.0)	718 (1.2)	49,803 (86.0)	38,198 (66.0)	4,936 (8.5)	3 (0.0)	14 (0.0)
	ネガティブ・オプション	2,920	5 (0.2)	18 (0.6)	17 (0.6)	115 (3.9)	0 (0.0)	38 (1.3)	2,399 (82.2)	1,944 (66.6)	117 (4.0)	4 (0.1)	0 (0.0)
	訪問購入	8,390	15 (0.2)	107 (1.3)	234 (2.8)	490 (5.8)	3 (0.0)	233 (2.8)	6,642 (79.2)	4,394 (52.4)	942 (11.2)	0 (0.0)	2 (0.0)
	その他無店舗	6,264	200 (3.2)	858 (13.7)	212 (3.4)	1,435 (22.9)	8 (0.1)	397 (6.3)	2,742 (43.8)	4,597 (73.4)	1,020 (16.3)	8 (0.1)	24 (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。

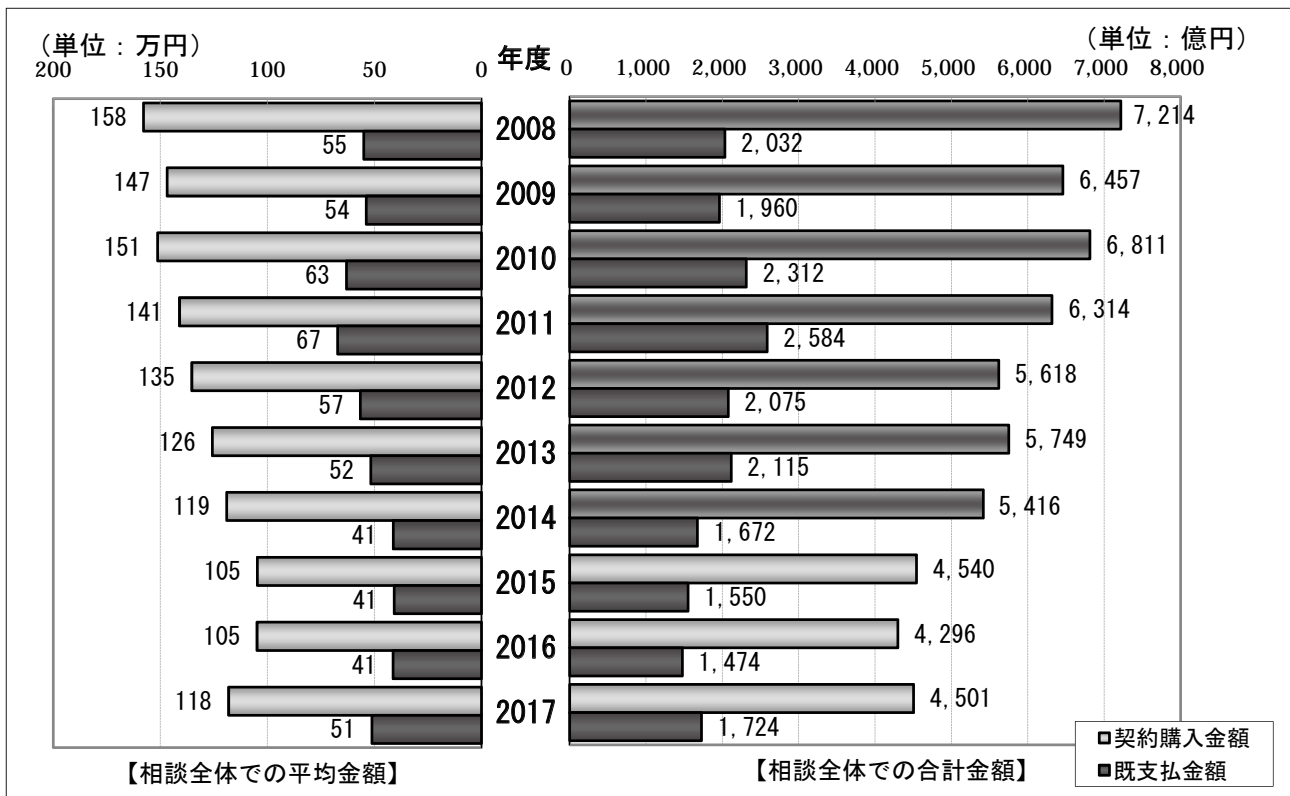
5 契約金額等

(1) 契約購入金額および既支払金額

契約購入金額と既支払金額の年度別推移を図9に示した。

2017年度の契約購入金額は合計金額4,501億円、平均金額118万円であり、既支払金額は合計金額1,724億円、平均金額51万円であり、2016年度に比べ合計金額、平均金額ともに増加した。

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

商品や役務を購入した代金の支払方法別相談件数を表7にまとめた。

「信用供与無し」では、「即時払」が引き続き減少しており、全体として73.7%に減少した。

「販売信用」では、「2か月内払い」が引き続き増加しており、販売信用全体の52.9%と半数以上を占める。また、「借金契約」の件数は引き続き減少した。

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										
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
合計	760,623 (100.0)	714,908 (100.0)	合計	695,557 (100.0)	673,501 (100.0)	634,058 (100.0)	682,097 (100.0)	676,461 (100.0)	651,306 (100.0)	604,635 (100.0)	551,755 (100.0)
信用供与無し (小計)	549,752 (72.3)	535,483 (74.9)	信用供与無し (小計)	520,190 (74.8)	535,476 (79.5)	508,422 (80.2)	555,966 (81.5)	545,743 (80.7)	517,575 (79.5)	470,800 (77.9)	406,833 (73.7)
即時払	428,643 (78.0)	418,328 (78.1)	即時払	414,000 (79.6)	426,660 (79.7)	399,723 (80.2)	430,538 (77.4)	414,609 (76.0)	381,717 (73.8)	332,792 (70.7)	281,192 (69.1)
前払式割賦	130 (0.0)	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)	287 (0.1)
前払式特定	2,740 (0.5)	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)	1,492 (0.4)
他の前払式	7,891 (1.4)	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)	20,946 (4.4)	18,379 (4.5)
販売信用 (小計)	86,306 (11.3)	81,308 (11.4)	販売信用 (小計)	74,616 (10.7)	72,669 (10.8)	71,474 (11.3)	81,289 (11.9)	87,264 (12.9)	94,309 (14.5)	98,754 (16.3)	111,800 (20.3)
自社割賦	5,690 (6.6)	6,369 (7.8)	自社割賦	7,366 (9.9)	6,911 (9.5)	6,738 (9.4)	7,067 (8.7)	6,632 (7.6)	6,453 (6.8)	5,736 (5.8)	5,047 (4.5)
総合割賦	14,185 (16.4)	17,900 (22.0)	包括信用	21,411 (28.7)	20,854 (28.7)	18,424 (25.8)	19,413 (23.9)	18,811 (21.6)	19,522 (20.7)	19,075 (19.3)	20,050 (17.9)
個品割賦	43,956 (50.9)	32,736 (40.3)	個別信用	27,846 (37.3)	22,215 (30.6)	19,785 (27.7)	20,548 (25.3)	20,593 (23.6)	21,193 (22.5)	20,296 (20.6)	19,918 (17.8)
ローン提携販売	7,136 (8.3)	7,859 (9.7)	ローン提携販売	324 (0.4)	446 (0.6)	682 (1.0)	957 (1.2)	656 (0.8)	418 (0.4)	102 (0.1)	71 (0.1)
翌月一括・ ボーナス一括	9,027 (10.5)	10,410 (12.8)	2か月内払い	12,391 (16.6)	17,500 (24.1)	21,124 (29.6)	28,494 (35.1)	35,045 (40.2)	40,676 (43.1)	46,982 (47.6)	59,115 (52.9)
他の販売信用	1,854 (2.1)	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)	982 (0.9)
借金契約	124,565 (16.4)	98,117 (13.7)	借金契約	100,751 (14.5)	65,356 (9.7)	54,162 (8.5)	44,842 (6.6)	43,454 (6.4)	39,422 (6.1)	35,081 (5.8)	33,122 (6.0)

(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484,428件と全相談件数の約5割を占めており（表3 11頁）、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相談も多い。販売方法・手口別に相談件数が上位25位までのものを取り上げ、契約当事者の傾向や相談件数の推移、主な商品・役務等について表17（38～39頁）にまとめた。

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年度に比べて減少したものの、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歳以上の高齢者の相談が多い。5位「ワンクリック請求」、6位「無料商法」などの「アダルト情報サイト」に関連する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歳代を中心に相談がみられる。8位「マルチ取引」も20歳代を中心に相談がみられ、商品・役務等では、最近では「ファンド型投資商品」の相談がみられる。

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										
2008	941,058 (100.0)	59,789 (6.4) 4	37,811 (4.0) 7	37,628 (4.0) 8	10,064 (1.1) 19	26,220 (2.8) 12	22,621 (2.4) 14	67,390 (7.2) 3	19,600 (2.1) 16	31,644 (3.4) 10	640 (0.1) 25	313,407 (33.3)
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	884,226 (100.0)	26,409 (3.0) 12	36,594 (4.1) 6	37,526 (4.2) 5	11,042 (1.2) 18	27,299 (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	290,432 (32.8)
2011	871,897 (100.0)	22,770 (2.6) 14	37,036 (4.2) 6	34,138 (3.9) 8	8,800 (1.0) 18	29,623 (3.4) 11	24,661 (2.8) 13	69,133 (7.9) 3	21,564 (2.5) 16	32,215 (3.7) 9	2,031 (0.2) 23	281,971 (32.3)
2012	848,670 (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	925,835 (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	72,167 (7.8) 4	23,085 (2.5) 16	31,563 (3.4) 11	2,259 (0.2) 24	364,377 (39.4)
2014	946,225 (100.0)	49,787 (5.3) 4	44,039 (4.7) 7	39,238 (4.1) 9	8,072 (0.9) 18	42,217 (4.5) 8	22,124 (2.3) 15	72,025 (7.6) 3	21,588 (2.3) 16	29,116 (3.1) 12	1,823 (0.2) 25	330,029 (34.9)
2015	929,986 (100.0)	43,090 (4.6) 7	46,456 (5.0) 6	35,922 (3.9) 9	8,151 (0.9) 18	35,328 (3.8) 10	22,171 (2.4) 16	65,694 (7.1) 3	22,271 (2.4) 15	27,863 (3.0) 12	1,349 (0.1) 25	308,295 (33.2)
2016	890,610 (100.0)	39,807 (4.5) 7	54,080 (6.1) 4	33,521 (3.8) 9	8,574 (1.0) 18	32,981 (3.7) 10	24,174 (2.7) 14	61,449 (6.9) 3	22,703 (2.5) 15	26,305 (3.0) 13	1,299 (0.1) 25	304,893 (34.2)
2017	936,881 (100.0)	145,597 (15.5) 2	53,781 (5.7) 5	28,426 (3.0) 10	11,002 (1.2) 18	35,006 (3.7) 9	27,445 (2.9) 11	59,840 (6.4) 4	20,883 (2.2) 15	26,268 (2.8) 13	1,266 (0.1) 25	409,514 (43.7)

(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															
2008	8,422 (0.9) 20	50,005 (5.3) 5	22,775 (2.4) 13	10,197 (1.1) 18	1,629 (0.2) 24	3,061 (0.3) 23	169,824 (18.0) 2	212,020 (22.5) 1	5,402 (0.6) 21	37,207 (4.0) 9	38,788 (4.1) 6	30,492 (3.2) 11	13,575 (1.4) 17	4,116 (0.4) 22	607,513 (64.6)	20,138 (2.1) 15
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	52,478 (5.9) 4	25,261 (2.9) 13	12,055 (1.4) 17	1,986 (0.2) 24	2,290 (0.3) 23	159,073 (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	572,156 (64.7)	21,638 (2.4) 16
2011	6,542 (0.8) 19	50,909 (5.8) 4	27,697 (3.2) 12	13,656 (1.6) 17	2,022 (0.2) 24	1,821 (0.2) 25	134,095 (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	567,492 (65.1)	22,434 (2.6) 15
2012	6,083 (0.7) 19	47,156 (5.6) 5	27,406 (3.2) 12	12,166 (1.4) 17	2,104 (0.2) 23	1,584 (0.2) 25	113,139 (13.3) 2	209,686 (24.7) 1	4,585 (0.5) 20	32,636 (3.8) 7	31,893 (3.8) 10	38,097 (4.5) 6	3,967 (0.5) 22	4,058 (0.5) 21	534,560 (63.0)	22,916 (2.7) 14
2013	5,917 (0.6) 19	46,681 (5.0) 5	30,876 (3.3) 12	12,454 (1.3) 17	2,321 (0.3) 23	1,901 (0.2) 25	103,729 (11.2) 2	215,114 (23.2) 1	4,858 (0.5) 20	29,601 (3.2) 13	35,815 (3.9) 10	40,095 (4.3) 8	3,531 (0.4) 22	4,517 (0.5) 21	537,410 (58.0)	24,048 (2.6) 15
2014	5,912 (0.6) 19	46,442 (4.9) 5	29,118 (3.1) 11	12,514 (1.3) 17	2,496 (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	46,523 (5.0) 5	28,334 (3.0) 11	12,566 (1.4) 17	2,293 (0.2) 24	3,627 (0.4) 23	77,636 (8.3) 2	294,633 (31.7) 1	4,728 (0.5) 21	26,434 (2.8) 13	38,766 (4.2) 8	46,615 (5.0) 4	4,655 (0.5) 22	6,857 (0.7) 19	599,345 (64.4)	22,346 (2.4) 14
2016	4,694 (0.5) 21	45,050 (5.1) 6	26,978 (3.0) 12	13,799 (1.5) 17	2,052 (0.2) 24	3,773 (0.4) 23	67,208 (7.5) 2	273,648 (30.7) 1	4,423 (0.5) 22	28,038 (3.1) 11	39,268 (4.4) 8	47,252 (5.3) 5	5,113 (0.6) 20	5,116 (0.6) 19	566,412 (63.6)	19,305 (2.2) 16
2017	4,582 (0.5) 20	44,185 (4.7) 6	25,403 (2.7) 14	13,055 (1.4) 17	2,309 (0.2) 24	4,368 (0.5) 21	64,472 (6.9) 3	239,347 (25.5) 1	4,329 (0.5) 22	26,400 (2.8) 12	35,900 (3.8) 8	37,341 (4.0) 7	5,258 (0.6) 19	3,609 (0.4) 23	510,558 (54.5)	16,809 (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。なお、商品別分類の「内職・副業・ねずみ講」は、2008年度までは「内職・副業・相場」という分類であったが、2009年度からはそのうち商品先物取引などの「商品相場」に関する相談を「金融・保険サービス」に移設し、新たに「内職・副業・ねずみ講」と名称を変更した（「金融・保険サービス」および「内職・副業・ねずみ講」については2008年度以前と2009年度以降での時系列の比較はできない）。

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

2013年度		件数 割合 (%)	2014年度		件数 割合 (%)	2015年度		件数 割合 (%)
全 体		925,835 (100.0)	全 体		946,225 (100.0)	全 体		929,986 (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	80,204 (8.7)	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)
2	デジタルコンテンツ その他	51,407 (5.6)	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	78,293 (8.4)
3	健康食品	45,668 (4.9)	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)
4	商品一般	40,418 (4.4)	4	サラ金・フリーローン	35,924 (3.8)	4	商品一般	43,090 (4.6)
5	サラ金・フリーローン	36,510 (3.9)	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)
6	賃貸アパート・ マンション	33,224 (3.6)	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	32,315 (3.5)
7	インターネット 接続回線	19,357 (2.1)	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)
8	相談その他	18,676 (2.0)	8	相談その他	18,086 (1.9)	8	健康食品	22,046 (2.4)
9	移動通信サービス	18,627 (2.0)	9	健康食品	17,615 (1.9)	9	相談その他	17,649 (1.9)
10	ファンド型投資商品	16,626 (1.8)	10	放送サービス	13,478 (1.4)	10	四輪自動車	13,556 (1.5)
11	四輪自動車	14,525 (1.6)	11	四輪自動車	13,447 (1.4)	11	他の役務サービス	13,361 (1.4)
12	出会い系サイト	13,446 (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)
13	放送サービス	12,219 (1.3)	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)
14	新聞	12,092 (1.3)	14	出会い系サイト	12,744 (1.3)	14	出会い系サイト	11,203 (1.2)
15	修理サービス	11,517 (1.2)	15	新聞	11,888 (1.3)	15	新聞	10,987 (1.2)
16	他の役務サービス	10,684 (1.2)	16	修理サービス	11,508 (1.2)	16	化粧品	9,417 (1.0)
17	化粧品	10,031 (1.1)	17	化粧品	8,771 (0.9)	17	携帯電話	8,527 (0.9)
18	生命保険	8,746 (0.9)	18	生命保険	8,134 (0.9)	18	紳士・婦人洋服	8,117 (0.9)
19	アクセサリー	8,620 (0.9)	19	医療サービス	7,838 (0.8)	19	生命保険	7,877 (0.8)
20	携帯電話	8,221 (0.9)	20	アクセサリー	7,393 (0.8)	20	エステティック サービス	7,368 (0.8)
21	エステティック サービス	8,177 (0.9)	21	携帯電話	7,351 (0.8)	21	医療サービス	7,161 (0.8)
22	靴・運動靴	7,636 (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	6,962 (0.7)
23	医療サービス	7,285 (0.8)	23	靴・運動靴	7,015 (0.7)	23	他の行政サービス	6,857 (0.7)
24	調理食品	7,101 (0.8)	24	その他金融関連 サービス	6,459 (0.7)	24	アクセサリー	6,279 (0.7)
25	その他金融関連 サービス	6,787 (0.7)	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)

(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

2016年度		件数 割合 (%)	2017年度		件数 割合 (%)
全 体		890,610 (100.0)	全 体		936,881 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	デジタルコンテンツ その他	97,187 (10.9)	1	商品一般	145,597 (15.5)
2	アダルト情報サイト	62,543 (7.0)	2	デジタルコンテンツ その他	107,460 (11.5)
3	インターネット 接続回線	40,706 (4.6)	3	インターネット 接続回線	33,492 (3.6)
4	商品一般	39,807 (4.5)	4	賃貸アパート・ マンション	31,828 (3.4)
5	賃貸アパート・ マンション	32,817 (3.7)	5	健康食品	30,181 (3.2)
6	健康食品	29,434 (3.3)	6	フリーローン・サラ金	25,575 (2.7)
7	フリーローン・サラ金	27,058 (3.0)	7	アダルト情報サイト	25,304 (2.7)
8	移動通信サービス	25,234 (2.8)	8	移動通信サービス	23,846 (2.5)
9	相談その他	15,523 (1.7)	9	化粧品	15,957 (1.7)
10	四輪自動車	14,377 (1.6)	10	放送サービス	15,382 (1.6)
11	他の役務サービス	13,305 (1.5)	11	相談その他	13,443 (1.4)
12	修理サービス	12,915 (1.5)	12	四輪自動車	13,109 (1.4)
13	放送サービス	12,678 (1.4)	13	修理サービス	12,112 (1.3)
14	化粧品	12,484 (1.4)	14	他の役務サービス	11,462 (1.2)
15	新聞	9,880 (1.1)	15	紳士・婦人洋服	11,410 (1.2)
16	出会い系サイト	9,603 (1.1)	16	新聞	9,378 (1.0)
17	紳士・婦人洋服	8,889 (1.0)	17	エステティック サービス	8,652 (0.9)
18	生命保険	7,694 (0.9)	18	出会い系サイト	8,640 (0.9)
19	興信所	7,680 (0.9)	19	その他金融関連 サービス	7,345 (0.8)
20	携帯電話	7,522 (0.8)	20	携帯電話	6,951 (0.7)
21	飲料	7,487 (0.8)	21	飲料	6,862 (0.7)
22	エステティック サービス	7,108 (0.8)	22	ファンド型投資商品	6,798 (0.7)
23	社会保険	6,867 (0.8)	23	生命保険	6,433 (0.7)
24	医療サービス	6,739 (0.8)	24	インターネット 通信関連サービス	6,417 (0.7)
25	インターネット 通信関連サービス	6,063 (0.7)	25	電気	5,731 (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 2017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		936,881 (100.0)	145,597 (15.5)	53,781 (5.7)	28,426 (3.0)	11,002 (1.2)	35,006 (3.7)	27,445 (2.9)	59,840 (6.4)	20,883 (2.2)	26,268 (2.8)	1,266 (0.1)	409,514 (43.7)
年代	20歳未満	16,570 (100.0)	462 (2.8)	1,662 (10.0)	79 (0.5)	32 (0.2)	997 (6.0)	869 (5.2)	1,235 (7.5)	403 (2.4)	16 (0.1)	2 (0.0)	5,757 (34.7)
	20歳代	72,342 (100.0)	2,618 (3.6)	4,060 (5.6)	1,386 (1.9)	296 (0.4)	4,247 (5.9)	2,215 (3.1)	4,851 (6.7)	2,508 (3.5)	1,091 (1.5)	42 (0.1)	23,314 (32.2)
	30歳代	94,848 (100.0)	3,902 (4.1)	5,499 (5.8)	2,774 (2.9)	774 (0.8)	5,288 (5.6)	2,950 (3.1)	7,102 (7.5)	3,347 (3.5)	3,150 (3.3)	64 (0.1)	34,850 (36.7)
	40歳代	133,649 (100.0)	7,107 (5.3)	8,060 (6.0)	3,646 (2.7)	1,218 (0.9)	6,569 (4.9)	4,449 (3.3)	10,173 (7.6)	4,291 (3.2)	3,468 (2.6)	100 (0.1)	49,081 (36.7)
	50歳代	147,915 (100.0)	31,683 (21.4)	7,763 (5.2)	3,783 (2.6)	1,521 (1.0)	5,212 (3.5)	4,028 (2.7)	8,102 (5.5)	3,432 (2.3)	3,323 (2.2)	143 (0.1)	68,990 (46.6)
	60歳代	175,749 (100.0)	56,618 (32.2)	6,591 (3.8)	4,455 (2.5)	2,019 (1.1)	3,861 (2.2)	3,786 (2.2)	8,038 (4.6)	2,446 (1.4)	4,292 (2.4)	232 (0.1)	92,338 (52.5)
	70歳以上	188,906 (100.0)	29,836 (15.8)	14,755 (7.8)	8,192 (4.3)	3,110 (1.6)	5,750 (3.0)	6,705 (3.5)	12,824 (6.8)	1,916 (1.0)	6,849 (3.6)	345 (0.2)	90,282 (47.8)
小計	829,979 (100.0)	132,226 (15.9)	48,390 (5.8)	24,315 (2.9)	8,970 (1.1)	31,924 (3.8)	25,002 (3.0)	52,325 (6.3)	18,343 (2.2)	22,189 (2.7)	928 (0.1)	364,612 (43.9)	
性別等	男性	379,342 (100.0)	21,611 (5.7)	15,467 (4.1)	10,408 (2.7)	5,321 (1.4)	9,186 (2.4)	6,777 (1.8)	31,404 (8.3)	14,661 (3.9)	15,042 (4.0)	581 (0.2)	130,458 (34.4)
	女性	519,945 (100.0)	120,034 (23.1)	36,805 (7.1)	16,243 (3.1)	4,803 (0.9)	24,990 (4.8)	19,994 (3.8)	25,606 (4.9)	5,453 (1.0)	9,819 (1.9)	448 (0.1)	264,195 (50.8)
	団体等	16,913 (100.0)	659 (3.9)	256 (1.5)	956 (5.7)	562 (3.3)	149 (0.9)	167 (1.0)	1,533 (9.1)	411 (2.4)	567 (3.4)	202 (1.2)	5,462 (32.3)
小計	916,200 (100.0)	142,304 (15.5)	52,528 (5.7)	27,607 (3.0)	10,686 (1.2)	34,325 (3.7)	26,938 (2.9)	58,543 (6.4)	20,525 (2.2)	25,428 (2.8)	1,231 (0.1)	400,115 (43.7)	
職業等	給与生活者	347,384 (100.0)	36,989 (10.6)	17,756 (5.1)	8,181 (2.4)	2,965 (0.9)	14,440 (4.2)	9,756 (2.8)	22,000 (6.3)	11,768 (3.4)	10,378 (3.0)	228 (0.1)	134,461 (38.7)
	自営・自由業	51,787 (100.0)	5,905 (11.4)	2,283 (4.4)	1,681 (3.2)	932 (1.8)	1,467 (2.8)	1,222 (2.4)	3,867 (7.5)	1,682 (3.2)	1,569 (3.0)	255 (0.5)	20,863 (40.3)
	家事従事者	166,251 (100.0)	51,618 (31.0)	10,513 (6.3)	6,145 (3.7)	1,621 (1.0)	7,651 (4.6)	5,777 (3.5)	7,700 (4.6)	1,450 (0.9)	3,391 (2.0)	134 (0.1)	96,000 (57.7)
	学生	26,751 (100.0)	828 (3.1)	2,120 (7.9)	159 (0.6)	77 (0.3)	1,697 (6.3)	1,093 (4.1)	2,253 (8.4)	411 (1.5)	43 (0.2)	9 (0.0)	8,690 (32.5)
	無職	227,511 (100.0)	32,153 (14.1)	14,988 (6.6)	8,002 (3.5)	3,448 (1.5)	6,020 (2.6)	6,680 (2.9)	15,936 (7.0)	2,928 (1.3)	7,202 (3.2)	318 (0.1)	97,675 (42.9)
	企業等	16,693 (100.0)	652 (3.9)	252 (1.5)	939 (5.6)	555 (3.3)	147 (0.9)	166 (1.0)	1,515 (9.1)	409 (2.5)	560 (3.4)	200 (1.2)	5,395 (32.3)
小計	836,377 (100.0)	128,145 (15.3)	47,912 (5.7)	25,107 (3.0)	9,598 (1.1)	31,422 (3.8)	24,694 (3.0)	53,271 (6.4)	18,648 (2.2)	23,143 (2.8)	1,144 (0.1)	363,084 (43.4)	

(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 2017年度の契約当事者年代別等にみ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	リネン・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	管理・保管	役務一般	保険・金融サービス	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		4,582 (0.5)	44,185 (4.7)	25,403 (2.7)	13,055 (1.4)	2,309 (0.2)	4,368 (0.5)	64,472 (6.9)	239,347 (25.5)	4,329 (0.5)	26,400 (2.8)	35,900 (3.8)	37,341 (4.0)	5,258 (0.6)	3,609 (0.4)	510,558 (54.5)	16,809 (1.8)
年代	20歳未満	6 (0.0)	499 (3.0)	7 (0.0)	74 (0.4)	11 (0.1)	16 (0.1)	270 (1.6)	7,124 (43.0)	317 (1.9)	1,311 (7.9)	502 (3.0)	284 (1.7)	164 (1.0)	33 (0.2)	10,618 (64.1)	195 (1.2)
	20歳代	260 (0.4)	6,430 (8.9)	419 (0.6)	536 (0.7)	104 (0.1)	303 (0.4)	4,893 (6.8)	18,944 (26.2)	310 (0.4)	4,361 (6.0)	6,715 (9.3)	3,211 (4.4)	1,690 (2.3)	92 (0.1)	48,268 (66.7)	760 (1.1)
	30歳代	684 (0.7)	8,681 (9.2)	1,996 (2.1)	1,121 (1.2)	229 (0.2)	486 (0.5)	6,706 (7.1)	24,689 (26.0)	568 (0.6)	4,132 (4.4)	4,096 (4.3)	4,388 (4.6)	890 (0.9)	190 (0.2)	58,856 (62.1)	1,142 (1.2)
	40歳代	804 (0.6)	7,909 (5.9)	2,970 (2.2)	1,808 (1.4)	373 (0.3)	2,756 (2.1)	9,482 (7.1)	39,775 (29.8)	1,868 (1.4)	4,845 (3.6)	3,749 (2.8)	5,234 (3.9)	910 (0.7)	326 (0.2)	82,809 (62.0)	1,759 (1.3)
	50歳代	960 (0.6)	5,493 (3.7)	3,385 (2.3)	1,870 (1.3)	350 (0.2)	248 (0.2)	9,429 (6.4)	41,839 (28.3)	597 (0.4)	3,682 (2.5)	3,319 (2.2)	4,895 (3.3)	664 (0.4)	362 (0.2)	77,093 (52.1)	1,832 (1.2)
	60歳代	796 (0.5)	3,744 (2.1)	4,679 (2.7)	2,126 (1.2)	322 (0.2)	149 (0.1)	10,360 (5.9)	46,363 (26.4)	83 (0.0)	2,656 (1.5)	4,134 (2.4)	4,773 (2.7)	326 (0.2)	561 (0.3)	81,072 (46.1)	2,339 (1.3)
	70歳以上	645 (0.3)	3,793 (2.0)	7,978 (4.2)	3,898 (2.1)	434 (0.2)	169 (0.1)	15,503 (8.2)	40,542 (21.5)	62 (0.0)	2,713 (1.4)	9,325 (4.9)	7,616 (4.0)	210 (0.1)	1,139 (0.6)	94,027 (49.8)	4,597 (2.4)
小計		4,155 (0.5)	36,549 (4.4)	21,434 (2.6)	11,433 (1.4)	1,823 (0.2)	4,127 (0.5)	56,643 (6.8)	219,276 (26.4)	3,805 (0.5)	23,700 (2.9)	31,840 (3.8)	30,401 (3.7)	4,854 (0.6)	2,703 (0.3)	452,743 (54.5)	12,624 (1.5)
性別等	男性	1,057 (0.3)	20,597 (5.4)	12,746 (3.4)	6,114 (1.6)	1,223 (0.3)	2,698 (0.7)	34,651 (9.1)	123,360 (32.5)	1,202 (0.3)	10,455 (2.8)	8,969 (2.4)	15,560 (4.1)	2,261 (0.6)	1,661 (0.4)	242,554 (63.9)	6,330 (1.7)
	女性	3,456 (0.7)	20,241 (3.9)	11,092 (2.1)	6,425 (1.2)	841 (0.2)	1,615 (0.3)	27,693 (5.3)	109,092 (21.0)	3,007 (0.6)	15,173 (2.9)	25,870 (5.0)	18,230 (3.5)	2,840 (0.5)	1,686 (0.3)	247,261 (47.6)	8,489 (1.6)
	団体等	28 (0.2)	2,409 (14.2)	807 (4.8)	319 (1.9)	186 (1.1)	14 (0.1)	672 (4.0)	3,310 (19.6)	4 (0.0)	234 (1.4)	169 (1.0)	2,709 (16.0)	88 (0.5)	56 (0.3)	11,005 (65.1)	446 (2.6)
小計		4,541 (0.5)	43,247 (4.7)	24,645 (2.7)	12,858 (1.4)	2,250 (0.2)	4,327 (0.5)	63,016 (6.9)	235,762 (25.7)	4,213 (0.5)	25,862 (2.8)	35,008 (3.8)	36,499 (4.0)	5,189 (0.6)	3,403 (0.4)	500,820 (54.7)	15,265 (1.7)
職業等	給与生活者	1,887 (0.5)	22,524 (6.5)	7,925 (2.3)	4,217 (1.2)	884 (0.3)	3,211 (0.9)	24,155 (7.0)	100,828 (29.0)	2,034 (0.6)	12,044 (3.5)	12,595 (3.6)	13,291 (3.8)	2,722 (0.8)	700 (0.2)	209,017 (60.2)	3,906 (1.1)
	自営・自由業	201 (0.4)	2,734 (5.3)	1,633 (3.2)	763 (1.5)	203 (0.4)	198 (0.4)	4,195 (8.1)	14,143 (27.3)	160 (0.3)	1,362 (2.6)	1,101 (2.1)	2,629 (5.1)	477 (0.9)	211 (0.4)	30,010 (57.9)	914 (1.8)
	家事従事者	1,373 (0.8)	3,317 (2.0)	3,997 (2.4)	2,267 (1.4)	255 (0.2)	313 (0.2)	6,829 (4.1)	32,790 (19.7)	956 (0.6)	3,616 (2.2)	6,056 (3.6)	5,053 (3.0)	536 (0.3)	483 (0.3)	67,841 (40.8)	2,410 (1.4)
	学生	36 (0.1)	1,365 (5.1)	23 (0.1)	167 (0.6)	26 (0.1)	40 (0.1)	712 (2.7)	9,948 (37.2)	513 (1.9)	2,380 (8.9)	1,508 (5.6)	668 (2.5)	363 (1.4)	46 (0.2)	17,795 (66.5)	266 (1.0)
	無職	626 (0.3)	7,394 (3.2)	8,153 (3.6)	3,955 (1.7)	475 (0.2)	298 (0.1)	20,784 (9.1)	57,521 (25.3)	259 (0.1)	4,061 (1.8)	10,125 (4.5)	8,803 (3.9)	755 (0.3)	1,276 (0.6)	124,485 (54.7)	5,351 (2.4)
	企業等	28 (0.2)	2,375 (14.2)	798 (4.8)	316 (1.9)	178 (1.1)	14 (0.1)	662 (4.0)	3,260 (19.5)	4 (0.0)	229 (1.4)	166 (1.0)	2,686 (16.1)	88 (0.5)	55 (0.3)	10,859 (65.1)	439 (2.6)
小計		4,151 (0.5)	39,709 (4.7)	22,529 (2.7)	11,685 (1.4)	2,021 (0.2)	4,074 (0.5)	57,337 (6.9)	218,490 (26.1)	3,926 (0.5)	23,692 (2.8)	31,551 (3.8)	33,130 (4.0)	4,941 (0.6)	2,771 (0.3)	460,007 (55.0)	13,286 (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 2017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	アダルト情報サイト	2,088	1	アダルト情報サイト	1,391	1	健康食品	1,221
2	デジタルコンテンツその他	1,809	2	オンラインゲーム	1,277	2	デジタルコンテンツその他	866
3	オンラインゲーム	1,558	3	デジタルコンテンツその他	914	3	アダルト情報サイト	641
4	健康食品	1,366	4	放送サービス	355	4	化粧品	509
5	化粧品	757	5	ビジネス教室	255	5	放送サービス	227
6	放送サービス	594	6	化粧品	242	6	オンラインゲーム	225
7	商品一般	462	7	商品一般	229	7	商品一般	217
8	紳士・婦人洋服	426	8	紳士・婦人洋服	211	8	紳士・婦人洋服	209
9	出会い系サイト	359	9	出会い系サイト	192	9	エステティックサービス	203
10	移動通信サービス	328	10	移動通信サービス	179	10	コンサート	200
11	賃貸アパート・マンション	318	11	賃貸アパート・マンション	157	11	飲料	166
12	ビジネス教室	306	12	四輪自動車	151	12	出会い系サイト	163
13	靴・運動靴	246	13	靴・運動靴	140	13	賃貸アパート・マンション	154
14	コンサート	232	14	健康食品	137	14	移動通信サービス	143
15	エステティックサービス	207	14	電子ゲーム・ソフト	137	15	靴・運動靴	104
16	飲料	196	16	インターネット接続回線	126	16	相談その他	89
17	インターネット接続回線	191	17	自動二輪車	107	17	貸衣装	79
18	相談その他	188	18	相談その他	95	18	インターネット接続回線	64
19	四輪自動車	178	19	新聞	90	19	学習塾・予備校	58
20	電子ゲーム・ソフト	157	20	他の教養・娯楽サービス	80	20	かばん	55
21	新聞	135	21	内職・副業その他	69	21	他の役務サービス	54
22	学習塾・予備校	132	22	学習塾・予備校	68	22	医療サービス	52
23	他の教養・娯楽サービス	125	23	玩具・遊具その他	67	23	ビジネス教室	51
24	自動二輪車	117	24	自動車運転教習所	66	24	スポーツ・健康教室	49
25	自動車運転教習所	114	25	携帯電話	60	25	自動車運転教習所	48

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	6,959	1	デジタルコンテンツその他	3,065	1	エステティックサービス	4,939
2	賃貸アパート・マンション	5,519	2	賃貸アパート・マンション	2,714	2	デジタルコンテンツその他	3,875
3	エステティックサービス	5,044	3	フリーローン・サラ金	1,820	3	賃貸アパート・マンション	2,768
4	健康食品	2,801	4	四輪自動車	1,348	4	健康食品	2,231
5	フリーローン・サラ金	2,669	5	商品一般	1,267	5	出会い系サイト	1,506
6	商品一般	2,618	6	移動通信サービス	1,266	6	商品一般	1,337
7	移動通信サービス	2,590	7	アダルト情報サイト	1,190	7	移動通信サービス	1,311
8	出会い系サイト	2,381	8	インターネット接続回線	1,185	8	化粧品	1,289
9	アダルト情報サイト	2,174	9	出会い系サイト	871	9	紳士・婦人洋服	1,181
10	インターネット接続回線	1,981	10	紳士・婦人洋服	745	10	アダルト情報サイト	975
11	紳士・婦人洋服	1,929	11	内職・副業その他	645	11	フリーローン・サラ金	834
12	四輪自動車	1,838	12	健康食品	561	12	インターネット接続回線	785
13	化粧品	1,762	13	放送サービス	480	13	内職・副業その他	697
14	内職・副業その他	1,346	14	化粧品	470	14	放送サービス	592
15	放送サービス	1,086	15	他の役務サービス	464	15	飲料	585
16	他の役務サービス	930	16	ファンド型投資商品	367	16	医療サービス	523
17	飲料	812	17	相談その他	363	17	四輪自動車	480
18	医療サービス	724	18	オンラインゲーム	361	18	他の役務サービス	460
19	結婚式関連サービス	712	19	分譲マンション	350	19	結婚式関連サービス	404
20	相談その他	700	20	携帯電話	321	20	靴・運動靴	339
21	靴・運動靴	587	20	その他金融関連サービス	321	21	相談その他	329
22	携帯電話	571	22	結婚式関連サービス	305	22	スポーツ・健康教室	314
23	ファンド型投資商品	565	23	修理サービス	272	23	アクセサリ	281
24	アクセサリ	524	24	靴・運動靴	246	24	コンサート	280
25	オンラインゲーム	523	25	教養娯楽・資格教材	244	25	携帯電話	249

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-2 2017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	10,446	1	デジタルコンテンツその他	4,082	1	デジタルコンテンツその他	6,331
2	賃貸アパート・マンション	7,334	2	賃貸アパート・マンション	3,873	2	賃貸アパート・マンション	3,432
3	商品一般	3,902	3	フリーローン・サラ金	2,512	3	健康食品	2,691
4	フリーローン・サラ金	3,871	4	移動通信サービス	1,752	4	商品一般	2,194
5	健康食品	3,380	5	インターネット接続回線	1,723	5	化粧品	1,783
6	移動通信サービス	3,306	6	商品一般	1,689	6	エステティックサービス	1,577
7	インターネット接続回線	2,959	7	四輪自動車	1,512	7	移動通信サービス	1,545
8	アダルト情報サイト	2,457	8	アダルト情報サイト	1,359	8	紳士・婦人洋服	1,368
9	化粧品	2,182	9	紳士・婦人洋服	763	9	フリーローン・サラ金	1,343
10	四輪自動車	2,141	10	新築工事	710	10	インターネット接続回線	1,226
11	紳士・婦人洋服	2,138	11	健康食品	682	11	アダルト情報サイト	1,090
12	エステティックサービス	1,639	12	出会い系サイト	599	12	出会い系サイト	906
13	出会い系サイト	1,510	13	放送サービス	575	13	飲料	713
14	放送サービス	1,196	14	戸建住宅	540	14	他の役務サービス	641
15	他の役務サービス	1,177	15	他の役務サービス	535	15	四輪自動車	621
16	修理サービス	1,025	16	修理サービス	531	16	放送サービス	619
17	新築工事	976	17	携帯電話	530	17	クリーニング	494
18	相談その他	953	18	分譲マンション	509	17	医療サービス	494
19	携帯電話	947	19	オンラインゲーム	493	19	修理サービス	492
20	飲料	926	20	相談その他	482	20	スポーツ・健康教室	488
21	戸建住宅	784	21	その他金融関連サービス	420	21	相談その他	464
22	医療サービス	726	22	化粧品	393	22	靴・運動靴	426
23	その他金融関連サービス	717	23	ソーラーシステム	353	23	かばん	421
24	靴・運動靴	708	24	インターネット通信関連サービス	338	24	内職・副業その他	417
24	内職・副業その他	708	25	外食	327	25	携帯電話	412

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	19,298	1	デジタルコンテンツその他	7,375	1	デジタルコンテンツその他	11,883
2	商品一般	7,107	2	フリーローン・サラ金	3,134	2	商品一般	4,555
3	賃貸アパート・マンション	5,860	3	賃貸アパート・マンション	2,891	3	健康食品	4,000
4	健康食品	5,089	4	アダルト情報サイト	2,768	4	賃貸アパート・マンション	2,950
5	フリーローン・サラ金	5,013	5	インターネット接続回線	2,583	5	化粧品	2,866
6	アダルト情報サイト	4,693	6	商品一般	2,518	6	インターネット接続回線	2,082
7	インターネット接続回線	4,678	7	移動通信サービス	2,208	7	移動通信サービス	2,062
8	移動通信サービス	4,279	8	四輪自動車	1,761	8	アダルト情報サイト	1,916
9	化粧品	3,357	9	複合サービス会員	1,749	9	フリーローン・サラ金	1,858
10	複合サービス会員	2,647	10	健康食品	1,081	10	紳士・婦人洋服	1,664
11	四輪自動車	2,594	11	出会い系サイト	898	11	飲料	911
12	紳士・婦人洋服	2,424	12	放送サービス	868	12	複合サービス会員	894
13	放送サービス	1,738	13	修理サービス	836	13	放送サービス	864
14	出会い系サイト	1,730	14	携帯電話	813	14	他の役務サービス	860
15	修理サービス	1,623	15	紳士・婦人洋服	753	15	出会い系サイト	830
16	他の役務サービス	1,492	16	相談その他	672	16	四輪自動車	825
17	携帯電話	1,436	17	他の役務サービス	628	17	修理サービス	783
18	相談その他	1,414	18	その他金融関連サービス	574	17	エステティックサービス	783
19	飲料	1,185	19	新築工事	550	19	相談その他	733
20	その他金融関連サービス	1,033	20	インターネット通信関連サービス	506	20	学習塾・予備校	731
21	インターネット通信関連サービス	989	21	化粧品	479	21	携帯電話	622
22	学習塾・予備校	877	22	化粧品	441	22	クリーニング	615
23	エステティックサービス	816	23	戸建住宅	439	23	靴・運動靴	544
24	クリーニング	804	24	分譲マンション	430	24	かばん	541
25	靴・運動靴	795	25	外食	429	25	医療サービス	538

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-3 2017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	31,683	1	デジタルコンテンツその他	8,897	1	商品一般	28,602
2	デジタルコンテンツその他	22,107	2	アダルト情報サイト	3,627	2	デジタルコンテンツその他	13,148
3	インターネット接続回線	4,994	3	商品一般	3,017	3	健康食品	3,379
4	アダルト情報サイト	4,848	4	フリーローン・サラ金	2,842	4	化粧品	2,266
5	健康食品	4,514	5	インターネット接続回線	2,737	5	インターネット接続回線	2,238
6	フリーローン・サラ金	4,425	6	移動通信サービス	1,960	6	賃貸アパート・マンション	1,927
7	賃貸アパート・マンション	3,813	7	賃貸アパート・マンション	1,868	7	移動通信サービス	1,708
8	移動通信サービス	3,682	8	四輪自動車	1,443	8	フリーローン・サラ金	1,555
9	化粧品	2,731	9	健康食品	1,126	9	アダルト情報サイト	1,212
10	四輪自動車	2,128	10	修理サービス	864	10	紳士・婦人洋服	1,169
11	放送サービス	1,757	11	放送サービス	818	11	放送サービス	934
12	修理サービス	1,706	12	出会い系サイト	730	12	修理サービス	840
13	紳士・婦人洋服	1,648	13	他の役務サービス	666	13	他の役務サービス	821
14	他の役務サービス	1,488	13	相談その他	666	14	クリーニング	790
15	相談その他	1,412	15	携帯電話	656	15	飲料	776
16	出会い系サイト	1,246	16	インターネット通信関連サービス	569	16	相談その他	739
17	インターネット通信関連サービス	1,143	17	紳士・婦人洋服	477	17	四輪自動車	681
18	携帯電話	1,140	17	その他金融関連サービス	477	18	アクセサリ	624
19	飲料	1,084	19	化粧品	463	19	インターネット通信関連サービス	569
20	その他金融関連サービス	996	20	パソコン	446	20	ファンド型投資商品	534
21	クリーニング	960	21	電気	375	21	出会い系サイト	514
22	新聞	875	22	新聞	368	22	その他金融関連サービス	510
23	ファンド型投資商品	838	23	生命保険	367	23	和服	503
24	生命保険	789	24	外食	353	23	新聞	503
25	電気	740	25	住宅ローン	337	25	携帯電話	480

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	56,618	1	デジタルコンテンツその他	12,314	1	商品一般	51,846
2	デジタルコンテンツその他	24,674	2	商品一般	4,604	2	デジタルコンテンツその他	12,315
3	インターネット接続回線	6,473	3	アダルト情報サイト	4,520	3	インターネット接続回線	2,421
4	アダルト情報サイト	5,149	4	インターネット接続回線	4,039	4	健康食品	1,956
5	フリーローン・サラ金	3,799	5	フリーローン・サラ金	2,397	5	化粧品	1,589
6	移動通信サービス	3,254	6	移動通信サービス	1,796	6	移動通信サービス	1,443
7	健康食品	2,932	7	賃貸アパート・マンション	1,281	7	フリーローン・サラ金	1,387
8	放送サービス	2,550	8	放送サービス	1,202	8	放送サービス	1,340
9	賃貸アパート・マンション	2,506	9	四輪自動車	1,114	9	賃貸アパート・マンション	1,204
10	化粧品	1,973	10	健康食品	968	10	修理サービス	1,037
11	修理サービス	1,961	11	修理サービス	919	11	相談その他	1,027
12	相談その他	1,798	12	他の役務サービス	820	12	他の役務サービス	803
13	他の役務サービス	1,627	13	インターネット通信関連サービス	810	13	ファンド型投資商品	716
14	四輪自動車	1,565	14	相談その他	766	14	紳士・婦人洋服	697
15	新聞	1,335	15	新聞	636	15	アクセサリ	695
16	インターネット通信関連サービス	1,304	16	その他金融関連サービス	610	15	新聞	695
17	その他金融関連サービス	1,222	17	携帯電話	556	17	生命保険	660
18	生命保険	1,175	18	電気	548	18	クリーニング	632
19	ファンド型投資商品	1,130	19	生命保険	509	19	アダルト情報サイト	619
20	電気	1,115	20	出会い系サイト	463	20	その他金融関連サービス	609
21	携帯電話	997	21	パソコン	462	21	電気	563
22	紳士・婦人洋服	965	22	土地	451	22	社会保険	529
23	飲料	826	23	塗装工事	447	23	飲料	519
24	塗装工事	823	24	ソーラーシステム	409	24	インターネット通信関連サービス	489
25	社会保険	809	25	ファンド型投資商品	408	25	四輪自動車	447

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表11-4 2017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	29,836	1	デジタルコンテンツその他	9,915	1	商品一般	24,002
2	デジタルコンテンツその他	16,735	2	商品一般	5,711	2	デジタルコンテンツその他	6,768
3	健康食品	8,122	3	インターネット接続回線	5,315	3	健康食品	6,042
4	インターネット接続回線	8,033	4	アダルト情報サイト	2,778	4	新聞	2,839
5	新聞	4,570	5	移動通信サービス	2,158	5	インターネット接続回線	2,680
6	放送サービス	4,082	6	健康食品	2,037	6	相談その他	2,455
7	修理サービス	3,754	7	放送サービス	1,808	7	放送サービス	2,238
8	相談その他	3,680	8	新聞	1,692	8	修理サービス	2,223
9	移動通信サービス	3,628	9	フリーローン・サラ金	1,690	9	化粧品	1,837
10	アダルト情報サイト	2,999	10	修理サービス	1,510	10	ファンド型投資商品	1,821
11	フリーローン・サラ金	2,891	11	土地	1,262	11	アクセサリ	1,741
12	他の役務サービス	2,819	12	相談その他	1,212	12	他の役務サービス	1,627
13	ファンド型投資商品	2,556	13	他の役務サービス	1,177	13	生命保険	1,565
14	生命保険	2,438	14	賃貸アパート・マンション	979	14	社会保険	1,559
15	社会保険	2,306	15	その他金融関連サービス	959	15	移動通信サービス	1,449
16	土地	2,290	16	屋根工事	918	16	ふとん類	1,434
17	賃貸アパート・マンション	2,135	17	四輪自動車	874	17	フリーローン・サラ金	1,182
18	化粧品	2,120	18	生命保険	863	18	賃貸アパート・マンション	1,136
19	その他金融関連サービス	1,990	19	電気	825	19	その他金融関連サービス	1,024
20	アクセサリ	1,920	20	インターネット通信関連サービス	758	20	土地	1,014
21	ふとん類	1,779	21	社会保険	734	21	電気	846
22	屋根工事	1,762	22	ファンド型投資商品	718	22	屋根工事	828
23	電気	1,682	23	塗装工事	682	23	紳士・婦人洋服	748
24	塗装工事	1,330	24	携帯電話	610	24	鮮魚	735
25	建物清掃サービス	1,200	25	他の工事・建築サービス	542	25	建物清掃サービス	714

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表12-1 2017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	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
	計	上段：件数 下段：割合（%）										
計	936,881 (100.0)	145,597 (15.5)	53,781 (5.7)	28,426 (3.0)	11,002 (1.2)	35,006 (3.7)	27,445 (2.9)	59,840 (6.4)	20,883 (2.2)	26,268 (2.8)	1,266 (0.1)	409,514 (43.7)
安全・衛生	27,386 (100.0)	370 (1.4)	6,478 (23.7)	3,085 (11.3)	297 (1.1)	619 (2.3)	2,936 (10.7)	1,551 (5.7)	1,911 (7.0)	1,072 (3.9)	40 (0.1)	18,359 (67.0)
品質・機能、 役務品質	102,604 (100.0)	829 (0.8)	9,663 (9.4)	10,465 (10.2)	747 (0.7)	6,608 (6.4)	5,884 (5.7)	12,515 (12.2)	6,950 (6.8)	5,069 (4.9)	185 (0.2)	58,915 (57.4)
法規・基準	21,137 (100.0)	1,553 (7.3)	861 (4.1)	531 (2.5)	312 (1.5)	621 (2.9)	454 (2.1)	1,223 (5.8)	628 (3.0)	1,216 (5.8)	37 (0.2)	7,436 (35.2)
価格・料金	119,283 (100.0)	3,777 (3.2)	5,029 (4.2)	3,538 (3.0)	3,019 (2.5)	3,172 (2.7)	3,198 (2.7)	6,111 (5.1)	2,968 (2.5)	4,521 (3.8)	152 (0.1)	35,485 (29.7)
計量・量目	935 (100.0)	12 (1.3)	348 (37.2)	36 (3.9)	100 (10.7)	67 (7.2)	75 (8.0)	63 (6.7)	14 (1.5)	37 (4.0)	3 (0.3)	755 (80.7)
表示・広告	57,629 (100.0)	4,780 (8.3)	8,987 (15.6)	2,108 (3.7)	291 (0.5)	3,159 (5.5)	3,437 (6.0)	3,957 (6.9)	1,278 (2.2)	850 (1.5)	74 (0.1)	28,921 (50.2)
販売方法	484,428 (100.0)	85,123 (17.6)	31,602 (6.5)	12,751 (2.6)	5,125 (1.1)	21,105 (4.4)	15,674 (3.2)	31,028 (6.4)	6,721 (1.4)	12,551 (2.6)	711 (0.1)	222,391 (45.9)
契約・解約	698,985 (100.0)	114,761 (16.4)	37,623 (5.4)	17,582 (2.5)	6,104 (0.9)	26,567 (3.8)	20,845 (3.0)	43,545 (6.2)	15,065 (2.2)	16,742 (2.4)	831 (0.1)	299,665 (42.9)
接客対応	122,265 (100.0)	4,178 (3.4)	8,461 (6.9)	5,485 (4.5)	1,918 (1.6)	5,589 (4.6)	4,470 (3.7)	11,996 (9.8)	4,811 (3.9)	4,319 (3.5)	178 (0.1)	51,405 (42.0)
包装・容器	710 (100.0)	15 (2.1)	347 (48.9)	84 (11.8)	1 (0.1)	29 (4.1)	87 (12.3)	80 (11.3)	6 (0.8)	3 (0.4)	1 (0.1)	653 (92.0)
施設・設備	1,492 (100.0)	173 (11.6)	40 (2.7)	36 (2.4)	54 (3.6)	28 (1.9)	8 (0.5)	33 (2.2)	13 (0.9)	193 (12.9)	1 (0.1)	579 (38.8)

(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 2017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															
	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	他の相談
	上段：件数 下段：割合（%）															
計	4,582 (0.5)	44,185 (4.7)	25,403 (2.7)	13,055 (1.4)	2,309 (0.2)	4,368 (0.5)	64,472 (6.9)	239,347 (25.5)	4,329 (0.5)	26,400 (2.8)	35,900 (3.8)	37,341 (4.0)	5,258 (0.6)	3,609 (0.4)	510,558 (54.5)	16,809 (1.8)
安全・衛生	166 (0.6)	1,709 (6.2)	928 (3.4)	476 (1.7)	45 (0.2)	5 (0.0)	197 (0.7)	586 (2.1)	22 (0.1)	474 (1.7)	3,402 (12.4)	896 (3.3)	10 (0.0)	111 (0.4)	9,027 (33.0)	-
品質・機能、 役務品質	3,107 (3.0)	7,019 (6.8)	7,590 (7.4)	4,126 (4.0)	283 (0.3)	20 (0.0)	952 (0.9)	8,605 (8.4)	425 (0.4)	1,832 (1.8)	6,451 (6.3)	2,891 (2.8)	136 (0.1)	252 (0.2)	43,689 (42.6)	-
法規・基準	192 (0.9)	2,042 (9.7)	638 (3.0)	219 (1.0)	110 (0.5)	61 (0.3)	3,382 (16.0)	3,209 (15.2)	102 (0.5)	644 (3.0)	1,225 (5.8)	1,169 (5.5)	143 (0.7)	565 (2.7)	13,701 (64.8)	-
価格・料金	348 (0.3)	14,030 (11.8)	5,496 (4.6)	4,440 (3.7)	722 (0.6)	600 (0.5)	8,370 (7.0)	30,114 (25.2)	781 (0.7)	4,207 (3.5)	6,358 (5.3)	7,380 (6.2)	730 (0.6)	222 (0.2)	83,798 (70.3)	-
計量・量目	1 (0.1)	19 (2.0)	21 (2.2)	4 (0.4)	3 (0.3)	0 (0.0)	14 (1.5)	41 (4.4)	1 (0.1)	15 (1.6)	23 (2.5)	38 (4.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	180 (19.3)	-
表示・広告	95 (0.2)	642 (1.1)	717 (1.2)	680 (1.2)	387 (0.7)	36 (0.1)	1,616 (2.8)	16,733 (29.0)	160 (0.3)	2,177 (3.8)	1,683 (2.9)	3,161 (5.5)	522 (0.9)	99 (0.2)	28,708 (49.8)	-
販売方法	559 (0.1)	5,911 (1.2)	10,216 (2.1)	4,651 (1.0)	403 (0.1)	2,435 (0.5)	19,993 (4.1)	170,967 (35.3)	1,268 (0.3)	11,624 (2.4)	12,609 (2.6)	16,395 (3.4)	4,164 (0.9)	842 (0.2)	262,037 (54.1)	-
契約・解約	2,566 (0.4)	35,083 (5.0)	17,147 (2.5)	7,616 (1.1)	1,410 (0.2)	3,984 (0.6)	53,891 (7.7)	197,501 (28.3)	3,648 (0.5)	21,225 (3.0)	22,644 (3.2)	26,691 (3.8)	4,607 (0.7)	1,307 (0.2)	399,320 (57.1)	-
接客対応	1,906 (1.6)	8,620 (7.1)	5,914 (4.8)	3,317 (2.7)	628 (0.5)	161 (0.1)	7,331 (6.0)	22,694 (18.6)	784 (0.6)	4,798 (3.9)	6,730 (5.5)	6,605 (5.4)	370 (0.3)	1,002 (0.8)	70,860 (58.0)	-
包装・容器	0 (0.0)	3 (0.4)	3 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.3)	26 (3.7)	0 (0.0)	3 (0.4)	13 (1.8)	5 (0.7)	2 (0.3)	0 (0.0)	57 (8.0)	-
施設・設備	6 (0.4)	253 (17.0)	82 (5.5)	28 (1.9)	55 (3.7)	1 (0.1)	25 (1.7)	100 (6.7)	5 (0.3)	161 (10.8)	95 (6.4)	75 (5.0)	1 (0.1)	26 (1.7)	913 (61.2)	-

(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 2017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	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	936,881 (100.0)	27,386 (2.9)	102,604 (11.0)	21,137 (2.3)	119,283 (12.7)	935 (0.1)
年代	20歳未満	16,570 (100.0)	362 (2.2)	1,044 (6.3)	311 (1.9)	2,681 (16.2)	7 (0.0)
	20歳代	72,342 (100.0)	1,848 (2.6)	6,848 (9.5)	1,638 (2.3)	12,440 (17.2)	44 (0.1)
	30歳代	94,848 (100.0)	3,477 (3.7)	13,327 (14.1)	2,425 (2.6)	14,716 (15.5)	94 (0.1)
	40歳代	133,649 (100.0)	4,880 (3.7)	17,903 (13.4)	3,116 (2.3)	18,323 (13.7)	138 (0.1)
	50歳代	147,915 (100.0)	4,408 (3.0)	16,335 (11.0)	2,957 (2.0)	16,634 (11.2)	132 (0.1)
	60歳代	175,749 (100.0)	4,094 (2.3)	15,959 (9.1)	3,295 (1.9)	17,227 (9.8)	174 (0.1)
	70歳以上	188,906 (100.0)	4,509 (2.4)	17,762 (9.4)	3,779 (2.0)	23,649 (12.5)	200 (0.1)
	小計	829,979 (100.0)	23,578 (2.8)	89,178 (10.7)	17,521 (2.1)	105,670 (12.7)	789 (0.1)
性別等	男性	379,342 (100.0)	9,885 (2.6)	44,910 (11.8)	10,796 (2.8)	56,343 (14.9)	382 (0.1)
	女性	519,945 (100.0)	16,124 (3.1)	53,338 (10.3)	9,071 (1.7)	58,529 (11.3)	508 (0.1)
	団体等	16,913 (100.0)	377 (2.2)	2,002 (11.8)	433 (2.6)	2,329 (13.8)	23 (0.1)
	小計	916,200 (100.0)	26,386 (2.9)	100,250 (10.9)	20,300 (2.2)	117,201 (12.8)	913 (0.1)
職業等	給与生活者	347,384 (100.0)	10,244 (2.9)	40,002 (11.5)	7,779 (2.2)	49,544 (14.3)	287 (0.1)
	自営・自由業	51,787 (100.0)	1,613 (3.1)	6,635 (12.8)	1,399 (2.7)	6,811 (13.2)	62 (0.1)
	家事従事者	166,251 (100.0)	5,193 (3.1)	17,851 (10.7)	2,474 (1.5)	15,526 (9.3)	194 (0.1)
	学生	26,751 (100.0)	544 (2.0)	1,884 (7.0)	511 (1.9)	4,376 (16.4)	14 (0.1)
	無職	227,511 (100.0)	5,754 (2.5)	21,991 (9.7)	5,183 (2.3)	29,282 (12.9)	221 (0.1)
	企業等	16,693 (100.0)	375 (2.2)	1,981 (11.9)	427 (2.6)	2,299 (13.8)	23 (0.1)
	小計	836,377 (100.0)	23,723 (2.8)	90,344 (10.8)	17,773 (2.1)	107,838 (12.9)	801 (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 2017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	57,629 (6.2)	484,428 (51.7)	698,985 (74.6)	122,265 (13.1)	710 (0.1)	1,492 (0.2)
年代	20歳未満	1,171 (7.1)	10,467 (63.2)	14,307 (86.3)	1,697 (10.2)	7 (0.0)	11 (0.1)
	20歳代	4,339 (6.0)	37,645 (52.0)	60,348 (83.4)	9,603 (13.3)	60 (0.1)	96 (0.1)
	30歳代	6,902 (7.3)	44,582 (47.0)	73,950 (78.0)	16,326 (17.2)	88 (0.1)	163 (0.2)
	40歳代	10,123 (7.6)	67,808 (50.7)	101,620 (76.0)	21,571 (16.1)	112 (0.1)	230 (0.2)
	50歳代	9,945 (6.7)	78,729 (53.2)	112,436 (76.0)	19,257 (13.0)	105 (0.1)	209 (0.1)
	60歳代	10,004 (5.7)	97,097 (55.2)	132,299 (75.3)	17,357 (9.9)	92 (0.1)	261 (0.1)
	70歳以上	9,465 (5.0)	106,403 (56.3)	133,759 (70.8)	20,132 (10.7)	125 (0.1)	248 (0.1)
	小計	51,949 (6.3)	442,731 (53.3)	628,719 (75.8)	105,943 (12.8)	589 (0.1)	1,218 (0.1)
性別等	男性	25,031 (6.6)	189,381 (49.9)	280,830 (74.0)	54,990 (14.5)	307 (0.1)	612 (0.2)
	女性	30,613 (5.9)	279,840 (53.8)	394,540 (75.9)	62,818 (12.1)	372 (0.1)	765 (0.1)
	団体等	779 (4.6)	7,288 (43.1)	11,778 (69.6)	2,071 (12.2)	9 (0.1)	37 (0.2)
	小計	56,423 (6.2)	476,509 (52.0)	687,148 (75.0)	119,879 (13.1)	688 (0.1)	1,414 (0.2)
職業等	給与生活者	23,401 (6.7)	180,085 (51.8)	272,936 (78.6)	49,440 (14.2)	281 (0.1)	535 (0.2)
	自営・自由業	3,575 (6.9)	26,656 (51.5)	38,154 (73.7)	8,038 (15.5)	36 (0.1)	98 (0.2)
	家事従事者	9,682 (5.8)	92,225 (55.5)	123,720 (74.4)	17,924 (10.8)	113 (0.1)	217 (0.1)
	学生	1,805 (6.7)	16,430 (61.4)	22,772 (85.1)	2,930 (11.0)	8 (0.0)	33 (0.1)
	無職	12,534 (5.5)	119,765 (52.6)	163,559 (71.9)	27,231 (12.0)	147 (0.1)	340 (0.1)
	企業等	769 (4.6)	7,196 (43.1)	11,620 (69.6)	2,045 (12.3)	9 (0.1)	35 (0.2)
	小計	51,766 (6.2)	442,357 (52.9)	632,761 (75.7)	107,608 (12.9)	594 (0.1)	1,258 (0.2)

(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。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 2017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		109,419 (100.0)	全 体		119,283 (100.0)	全 体		57,629 (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	6,274 (5.7)	1	賃貸アパート・マンション	10,961 (9.2)	1	デジタルコンテンツ その他	11,452 (19.9)
2	四輪自動車	4,427 (4.0)	2	デジタルコンテンツ その他	7,393 (6.2)	2	健康食品	5,270 (9.1)
3	修理サービス	3,984 (3.6)	3	移動通信サービス	5,628 (4.7)	3	商品一般	4,780 (8.3)
4	健康食品	3,559 (3.3)	4	アダルト情報サイト	4,645 (3.9)	4	化粧品	2,499 (4.3)
5	クリーニング	3,176 (2.9)	5	インターネット 接続回線	4,590 (3.8)	5	アダルト情報サイト	1,480 (2.6)
6	化粧品	2,826 (2.6)	6	修理サービス	4,180 (3.5)	6	紳士・婦人洋服	1,286 (2.2)
7	紳士・婦人洋服	2,685 (2.5)	7	フリーローン・サラ金	4,087 (3.4)	7	他の役務サービス	1,089 (1.9)
8	移動通信サービス	2,407 (2.2)	8	商品一般	3,777 (3.2)	8	飲料	913 (1.6)
9	携帯電話	2,390 (2.2)	9	健康食品	3,081 (2.6)	9	移動通信サービス	734 (1.3)
10	医療サービス	1,823 (1.7)	10	放送サービス	2,540 (2.1)	10	出会い系サイト	675 (1.2)
11	新築工事	1,623 (1.5)	11	四輪自動車	2,164 (1.8)	11	放送サービス	669 (1.2)
12	パソコン	1,523 (1.4)	12	他の役務サービス	1,970 (1.7)	12	修理サービス	640 (1.1)
13	調理食品	1,495 (1.4)	13	エステティック サービス	1,508 (1.3)	13	四輪自動車	616 (1.1)
14	インターネット 接続回線	1,450 (1.3)	14	化粧品	1,416 (1.2)	14	フリーローン・サラ金	509 (0.9)
15	歯科治療	1,411 (1.3)	15	出会い系サイト	1,332 (1.1)	15	調理食品	481 (0.8)
16	戸建住宅	1,329 (1.2)	16	医療サービス	1,294 (1.1)	16	外食	467 (0.8)
17	飲料	1,306 (1.2)	17	プロパンガス	1,116 (0.9)	17	菓子類	441 (0.8)
18	デジタルコンテンツ その他	1,290 (1.2)	18	携帯電話	1,112 (0.9)	18	内職・副業その他	411 (0.7)
19	塗装工事	1,273 (1.2)	19	電気	1,096 (0.9)	19	インターネット 通信関連サービス	395 (0.7)
20	家具類	1,112 (1.0)	20	オンラインゲーム	1,023 (0.9)	20	賃貸アパート・ マンション	392 (0.7)
21	商品一般	1,073 (1.0)	21	借家	1,019 (0.9)	21	エステティック サービス	390 (0.7)
22	ルームエアコン	963 (0.9)	22	衛生設備工事	876 (0.7)	22	インターネット 接続回線	386 (0.7)
23	外食	954 (0.9)	23	紳士・婦人洋服	845 (0.7)	23	靴・運動靴	382 (0.7)
24	増改築工事	951 (0.9)	24	アクセサリー	838 (0.7)	24	パーキング	361 (0.6)
25	他の工事・ 建築サービス	943 (0.9)	25	外食	826 (0.7)	25	建物清掃サービス	350 (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 2017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		817,420 (100.0)	全 体		122,265 (100.0)
順位	商品・役務等		順位	商品・役務等	
1	商品一般	141,580 (17.3)	1	賃貸アパート・ マンション	6,486 (5.3)
2	デジタルコンテンツ その他	106,010 (13.0)	2	移动通信サービス	6,056 (5.0)
3	インターネット 接続回線	32,387 (4.0)	3	インターネット 接続回線	5,123 (4.2)
4	健康食品	29,112 (3.6)	4	商品一般	4,178 (3.4)
5	賃貸アパート・ マンション	25,466 (3.1)	5	健康食品	3,667 (3.0)
6	アダルト情報サイト	25,221 (3.1)	6	四輪自動車	3,073 (2.5)
7	フリーローン・サラ金	24,312 (3.0)	7	修理サービス	3,021 (2.5)
8	移动通信サービス	21,137 (2.6)	8	デジタルコンテンツ その他	2,733 (2.2)
9	化粧品	14,756 (1.8)	9	放送サービス	2,657 (2.2)
10	放送サービス	13,491 (1.7)	10	化粧品	2,538 (2.1)
11	四輪自動車	10,516 (1.3)	11	携帯電話	2,087 (1.7)
12	他の役務サービス	10,356 (1.3)	12	紳士・婦人洋服	2,086 (1.7)
13	紳士・婦人洋服	10,167 (1.2)	13	クリーニング	1,906 (1.6)
14	新聞	9,159 (1.1)	14	医療サービス	1,705 (1.4)
15	修理サービス	8,628 (1.1)	15	生命保険	1,565 (1.3)
16	出会い系サイト	8,552 (1.0)	16	外食	1,522 (1.2)
17	エステティック サービス	8,219 (1.0)	17	新築工事	1,450 (1.2)
18	その他金融関連 サービス	6,787 (0.8)	18	飲料	1,273 (1.0)
19	ファンド型投資商品	6,702 (0.8)	19	損害保険	1,272 (1.0)
20	インターネット 通信関連サービス	6,164 (0.8)	20	他の役務サービス	1,263 (1.0)
21	生命保険	5,905 (0.7)	21	エステティック サービス	1,159 (0.9)
22	飲料	5,762 (0.7)	22	その他金融関連 サービス	1,154 (0.9)
23	携帯電話	5,312 (0.6)	23	パソコン	1,135 (0.9)
24	アクセサリ	5,243 (0.6)	24	新聞	1,088 (0.9)
25	電気	4,933 (0.6)	25	他の行政サービス	1,002 (0.8)

(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 2017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		226,672 (100.0)	全 体		77,671 (100.0)	全 体		316,084 (100.0)	全 体		11,904 (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	24,678 (10.9)	1	放送サービス	8,471 (10.9)	1	デジタルコンテンツその他	100,766 (31.9)	1	ファンド型投資商品	2,458 (20.6)
2	移動通信サービス	15,684 (6.9)	2	新聞	7,929 (10.2)	2	商品一般	30,737 (9.7)	2	健康食品	1,393 (11.7)
3	フリーローン・サラ金	13,910 (6.1)	3	インターネット接続回線	3,971 (5.1)	3	アダルト情報サイト	24,871 (7.9)	3	化粧品	1,083 (9.1)
4	四輪自動車	10,206 (4.5)	4	修理サービス	3,741 (4.8)	4	健康食品	21,632 (6.8)	4	内職・副業その他	1,029 (8.6)
5	エステティックサービス	7,979 (3.5)	5	屋根工事	2,418 (3.1)	5	化粧品	12,102 (3.8)	5	商品一般	913 (7.7)
6	修理サービス	5,276 (2.3)	6	塗装工事	2,285 (2.9)	6	出会い系サイト	8,488 (2.7)	6	複合サービス会員	451 (3.8)
7	携帯電話	5,006 (2.2)	7	生命保険	1,906 (2.5)	7	紳士・婦人洋服	8,371 (2.6)	7	その他金融関連サービス	377 (3.2)
8	医療サービス	4,974 (2.2)	8	他の役務サービス	1,861 (2.4)	8	インターネット通信関連サービス	4,087 (1.3)	8	ビジネス教室	365 (3.1)
9	クリーニング	3,939 (1.7)	9	ソーラーシステム	1,643 (2.1)	9	オンラインゲーム	3,888 (1.2)	9	デジタルコンテンツその他	323 (2.7)
10	商品一般	3,769 (1.7)	10	複合サービス会員	1,598 (2.1)	10	他の役務サービス	3,620 (1.1)	10	飲料	298 (2.5)
11	外食	3,187 (1.4)	11	土地	1,531 (2.0)	11	移動通信サービス	2,993 (0.9)	11	磁気マットレス・磁気用品	166 (1.4)
12	インターネット接続回線	3,112 (1.4)	12	ふとん類	1,505 (1.9)	12	飲料	2,921 (0.9)	12	教養娯楽・資格教材	165 (1.4)
13	歯科治療	2,837 (1.3)	13	建物清掃サービス	1,370 (1.8)	13	靴・運動靴	2,782 (0.9)	13	浄水器	149 (1.3)
14	新築工事	2,753 (1.2)	14	リースサービス	1,273 (1.6)	14	インターネット接続回線	2,380 (0.8)	14	空気清浄機	123 (1.0)
15	スポーツ・健康教室	2,393 (1.1)	15	他の工事・建築サービス	1,259 (1.6)	15	かばん	2,198 (0.7)	15	電気	119 (1.0)

(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15-2 2017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		57,893 (100.0)	全 体		2,920 (100.0)	全 体		8,390 (100.0)	全 体		6,264 (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	19,655 (34.0)	1	商品一般	488 (16.7)	1	アクセサリ	1,805 (21.5)	1	飲料	458 (7.3)
2	商品一般	4,706 (8.1)	2	健康食品	480 (16.4)	2	商品一般	1,542 (18.4)	2	移動通信 サービス	332 (5.3)
3	健康食品	3,456 (6.0)	3	書籍	171 (5.9)	3	和服	557 (6.6)	3	パーキング	227 (3.6)
4	電気	2,285 (3.9)	4	化粧品	142 (4.9)	4	靴・運動靴	543 (6.5)	4	フリーローン・ サラ金	209 (3.3)
5	他の役務 サービス	1,510 (2.6)	5	新聞	108 (3.7)	5	被服品一般	488 (5.8)	5	健康食品	170 (2.7)
6	移動通信 サービス	1,219 (2.1)	6	雑誌	97 (3.3)	6	四輪自動車	375 (4.5)	6	他の役務 サービス	163 (2.6)
7	鮮魚	1,211 (2.1)	7	鮮魚	93 (3.2)	7	紳士・婦人洋服	311 (3.7)	7	修理サービス	159 (2.5)
8	I P 電話	1,124 (1.9)	8	デジタル ディスクソフト	78 (2.7)	8	洋服一般	293 (3.5)	8	ファンド型 投資商品	154 (2.5)
9	デジタルコンテ ンツその他	1,086 (1.9)	9	書籍・印刷物 その他	72 (2.5)	9	他の商品	237 (2.8)	9	家庭用電気 治療器具	139 (2.2)
10	社会保険	1,052 (1.8)	10	紳士・婦人洋服	67 (2.3)	10	時計・時計 付属品	158 (1.9)	10	商品一般	133 (2.1)
11	インターネット 通信関連サービス	858 (1.5)	11	電話関連機器・ 用品	62 (2.1)	11	コレクション 用品	154 (1.8)	11	アクセサリ	105 (1.7)
12	ファンド型 投資商品	715 (1.2)	12	他の身の回り品	59 (2.0)	12	食器	133 (1.6)	12	その他金融関連 サービス	89 (1.4)
13	化粧品	703 (1.2)	13	飲料	52 (1.8)	13	廃品回収 サービス	97 (1.2)	13	廃品回収 サービス	88 (1.4)
14	広告代理 サービス	698 (1.2)	14	魚介類全般	51 (1.7)	14	テレビ	94 (1.1)	14	デジタルコンテ ンツその他	87 (1.4)
15	フリーローン・ サラ金	604 (1.0)	15	仏具・神具類	49 (1.7)	14	土地	94 (1.1)	15	賃貸アパート・ マンション	82 (1.3)

(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) 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。

表16-1 2017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	145,597	男性	21,611	57.8	60歳代、女性中心 給与生活者、家事従事者	480,988	通信販売 (21.1)
			女性	120,034	62.3		69,946	電話勧誘販売 (3.2)
2	デジタルコンテンツその他	107,460	男性	48,636	55.5	40歳以上 給与生活者	618,533	通信販売 (93.8)
			女性	57,310	51.8		97,766	電話勧誘販売 (1.0)
3	インターネット接続回線	33,492	男性	19,457	57.8	60歳以上 給与生活者、無職	29,191	電話勧誘販売 (58.7)
			女性	12,348	55.4		9,480	訪問販売 (11.9)
4	賃貸アパート・マンション	31,828	男性	15,735	42.6	20歳代～40歳代 給与生活者	278,235	店舗購入 (77.5)
			女性	14,897	43.1		109,171	通信販売 (0.8)
5	健康食品	30,181	男性	7,124	56.6	70歳以上 給与生活者、無職	56,533	通信販売 (71.7)
			女性	22,614	52.8		35,932	電話勧誘販売 (11.5)
6	フリーローン・サラ金	25,575	男性	16,030	48.9	30歳代～60歳代 給与生活者	2,418,008	店舗購入 (54.4)
			女性	8,863	50.6		507,723	通信販売 (7.8)
7	アダルト情報サイト	25,304	男性	18,177	51.8	40歳代～60歳代 給与生活者	302,487	通信販売 (98.3)
			女性	6,836	41.2		33,629	電話勧誘販売 (0.5)
8	移動通信サービス	23,846	男性	12,527	51.1	30歳以上 給与生活者	86,730	店舗購入 (65.8)
			女性	10,516	49.1		23,211	通信販売 (12.6)
9	化粧品	15,957	男性	2,867	44.6	40歳代～50歳代、女性中心 給与生活者	43,465	通信販売 (75.8)
			女性	12,842	48.9		27,569	店舗購入 (7.3)
10	放送サービス	15,382	男性	7,207	55.3	70歳以上 給与生活者、無職	75,686	訪問販売 (55.1)
			女性	7,579	56.9		10,939	店舗購入 (5.5)
11	四輪自動車	13,109	男性	9,027	46.4	20歳代～50歳代 給与生活者	1,657,240	店舗購入 (77.9)
			女性	3,621	46.3		769,090	通信販売 (9.9)
12	修理サービス	12,112	男性	5,561	57.5	70歳以上 給与生活者、無職	198,025	店舗購入 (43.6)
			女性	6,072	61.3		89,244	訪問販売 (30.9)
13	他の役務サービス	11,462	男性	4,772	54.9	70歳以上 給与生活者、無職	357,109	通信販売 (31.6)
			女性	5,636	56.0		208,857	店舗購入 (17.9)
14	紳士・婦人洋服	11,410	男性	3,650	40.5	20歳代～50歳代 給与生活者	50,806	通信販売 (73.4)
			女性	7,541	45.0		29,693	店舗購入 (19.5)
15	新聞	9,378	男性	3,814	64.9	70歳以上 無職	59,154	訪問販売 (84.5)
			女性	5,174	68.7		6,425	店舗購入 (2.3)
16	エステティックサービス	8,652	男性	223	34.5	20歳代、女性中心 給与生活者	361,889	店舗購入 (92.2)
			女性	8,354	29.8		175,898	訪問販売 (2.4)
17	出会い系サイト	8,640	男性	4,191	43.5	20歳代、40歳代 給与生活者	500,205	通信販売 (98.2)
			女性	4,381	37.0		411,071	電話勧誘販売 (0.2)
18	その他金融関連サービス	7,345	男性	3,788	55.2	70歳以上 給与生活者、無職	890,228	店舗購入 (32.4)
			女性	3,363	58.1		625,564	通信販売 (19.9)
19	携帯電話	6,951	男性	3,919	50.9	40歳以上 給与生活者	82,551	店舗購入 (72.0)
			女性	2,889	50.6		27,726	通信販売 (18.0)
20	飲料	6,862	男性	1,998	53.5	20歳以上 給与生活者	43,385	通信販売 (42.6)
			女性	4,673	48.4		25,068	店舗購入 (19.0)
21	ファンド型投資商品	6,798	男性	2,574	54.6	70歳以上 給与生活者、無職	10,364,641	マルチ・マルチまがい (36.2)
			女性	4,085	64.0		10,063,815	通信販売 (13.6)
22	生命保険	6,433	男性	2,723	60.8	70歳以上 給与生活者、無職	5,136,996	訪問販売 (29.6)
			女性	3,568	64.7		4,172,840	店舗購入 (23.4)
23	インターネット 通信関連サービス	6,417	男性	3,571	56.1	40歳以上 給与生活者	67,779	通信販売 (63.7)
			女性	2,482	51.3		33,564	電話勧誘販売 (13.4)
24	電気	5,731	男性	2,642	61.5	60歳以上 給与生活者、無職	180,492	電話勧誘販売 (39.9)
			女性	2,465	62.2		26,325	店舗購入 (14.6)
25	医療サービス	5,717	男性	2,061	54.5	40歳代、70歳以上 給与生活者、無職	407,542	店舗購入 (87.0)
			女性	3,490	49.6		182,631	通信販売 (1.0)

(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。

(注3) 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)。「過去5年間の件数の推移」については2015年度以降受付分のみグラフとした。

表16-2 2017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)	過去5年間の件数の推移
1	商品一般	145,597	①架空請求、②身分詐称、③詐欺、④信用性、⑤プライバシー、⑥強引、⑦契約書・書面、⑧インターネット通販、⑨虚偽説明、⑩電話勧誘	145,597 39,807
2	デジタルコンテンツその他	107,460	①インターネット通販、②架空請求、③迷惑メール、④身分詐称、⑤詐欺、⑥プライバシー、⑦解約、⑧強引、⑨虚偽説明、⑩高価格・料金	107,460 78,293
3	インターネット接続回線	33,492	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 19,680
4	賃貸アパート・マンション	31,828	①解約、②修理代、③保証金等、④契約書・書面、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 31,828
5	健康食品	30,181	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誤解・勘違い、⑩効能・効果	46,982 18,153
6	フリーローン・サラ金	25,575	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自己破産、⑥銀行等、⑦債権回収業者、⑧時効、⑨高価格・料金、⑩遅延金	36,510 25,575
7	アダルト情報サイト	25,304	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架空請求、⑥詐欺、⑦プライバシー、⑧強引、⑨電子広告、⑩無料商法	111,939 25,304
8	移動通信サービス	23,846	①解約、②説明不足、③解約料、④高価格・料金、⑤契約書・書面、⑥クレーム処理、⑦虚偽説明、⑧返金、⑨難解、⑩価格・料金	25,660 18,957
9	化粧品	15,957	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返金、⑦皮膚障害、⑧高価格・料金、⑨商品未着、⑩信用性	15,957 8,946
10	放送サービス	15,382	①家庭訪販、②公共料金、③強引、④解約、⑤契約書・書面、⑥説明不足、⑦信用性、⑧法令、⑨販売態度、⑩高価格・料金	15,382 12,332
11	四輪自動車	13,109	①解約、②契約書・書面、③説明不足、④クレーム処理、⑤解約料、⑥返金、⑦高価格・料金、⑧約束不履行、⑨早期故障、⑩補償	14,733 13,109
12	修理サービス	12,112	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クレーム処理、⑦信用性、⑧返金、⑨契約書・書面、⑩解約	12,915 11,605
13	他の役務サービス	11,462	①解約、②信用性、③インターネット通販、④電話勧誘、⑤高価格・料金、⑥電子広告、⑦返金、⑧説明不足、⑨契約書・書面、⑩プライバシー	13,361 11,462
14	紳士・婦人洋服	11,410	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中華人民共和国	11,410 8,117
15	新聞	9,378	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無断契約	12,212 9,378
16	エステティックサービス	8,652	①解約、②倒産、③返金、④契約書・書面、⑤クーリングオフ、⑥高価格・料金、⑦約束不履行、⑧瘦身、⑨クレジットカード、⑩強引	8,652 7,108
17	出会い系サイト	8,640	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、⑦SNS、⑧迷惑メール、⑨虚偽説明、⑩プライバシー	13,908 8,640
18	その他金融関連サービス	7,345	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インターネット通販、⑦契約書・書面、⑧難解、⑨返金、⑩プライバシー	7,345 6,029
19	携帯電話	6,951	①解約、②説明不足、③クレーム処理、④交換、⑤早期故障、⑥インターネット通販、⑦機能故障、⑧高価格・料金、⑨アフターサービス、⑩解約料	8,527 6,951
20	飲料	6,862	①解約、②インターネット通販、③電子広告、④連絡不能、⑤説明不足、⑥契約書・書面、⑦解約料、⑧クレーム処理、⑨返品、⑩電話勧誘	7,487 4,458
21	ファンド型投資商品	6,798	①利殖商法、②返金、③解約、④信用性、⑤詐欺、⑥約束不履行、⑦倒産、⑧連絡不能、⑨高価格・料金、⑩紹介販売	17,312 5,224
22	生命保険	6,433	①説明不足、②解約、③契約書・書面、④家庭訪販、⑤クレーム処理、⑥返金、⑦信用性、⑧強引、⑨難解、⑩契約変更	8,833 6,433
23	インターネット 通信関連サービス	6,417	①解約、②インターネット通販、③架空請求、④クレジットカード、⑤電話勧誘、⑥説明不足、⑦難解、⑧連絡不能、⑨契約書・書面、⑩不当請求	6,417 3,295
24	電気	5,731	①電話勧誘、②信用性、③説明不足、④経済性、⑤解約、⑥契約書・書面、⑦身分詐称、⑧公共料金、⑨家庭訪販、⑩強引	5,731 1,918
25	医療サービス	5,717	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クレーム処理、⑧解約、⑨契約書・書面、⑩補償	8,002 5,717

表17-1 2017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	188,984	男性	87,360	51.2	30歳代～60歳代 給与生活者	300,377
			女性	98,621	46.4		81,215
2	かたり商法 (身分詐称)	70,888	男性	17,826	59.1	60歳以上 給与生活者、家事従事者、無職	534,289
			女性	51,513	61.1		96,978
3	電話勧誘販売	49,803	男性	21,915	61.2	70歳以上 給与生活者、無職	789,230
			女性	24,638	65.8		342,622
4	家庭訪販	49,722	男性	20,642	61.8	70歳以上 無職	1,705,830
			女性	27,642	66.4		738,334
5	ワンクリック請求	20,911	男性	15,236	51.5	40歳代～60歳代 給与生活者	272,804
			女性	5,465	38.7		27,179
6	無料商法	15,941	男性	7,213	53.9	40歳以上 給与生活者	316,158
			女性	7,904	49.9		87,859
7	サイドビジネス商法	12,133	男性	5,304	36.6	20歳代 給与生活者	1,312,486
			女性	6,649	42.0		1,086,435
8	マルチ取引	11,904	男性	4,866	36.5	20歳代 給与生活者	4,440,600
			女性	6,764	50.6		4,634,720
9	利殖商法	8,619	男性	4,248	49.3	70歳以上 給与生活者、無職	6,892,503
			女性	4,230	60.1		5,835,851
10	販売目的隠匿	7,404	男性	2,735	51.4	70歳以上 給与生活者、無職	1,018,441
			女性	4,365	57.4		401,056
11	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	6,749	男性	3,826	58.4	70歳以上 給与生活者、無職	2,157,298
			女性	2,831	60.5		1,116,985
12	訪問購入	6,642	男性	1,273	67.4	70歳以上、女性中心 家事従事者、無職	416,923
			女性	5,170	68.6		-
13	代引配達	6,490	男性	2,100	54.9	70歳以上 給与生活者、無職	33,518
			女性	4,277	63.0		19,600
14	次々販売	5,947	男性	1,863	62.6	70歳以上 無職	3,827,652
			女性	3,941	67.5		3,006,059
15	点検商法	5,383	男性	2,313	70.2	70歳以上 無職	736,874
			女性	2,819	71.3		214,746
16	紹介販売	4,782	男性	1,981	36.1	20歳代 給与生活者	2,789,956
			女性	2,706	49.7		2,731,704
17	インターネットオークション	4,261	男性	2,934	44.3	30歳代～50歳代 給与生活者	159,289
			女性	1,180	42.4		116,125
18	テレビショッピング	4,008	男性	1,245	70.6	70歳以上 無職	29,043
			女性	2,709	68.7		17,382
19	還付金詐欺	3,978	男性	1,195	72.5	70歳以上 無職	366,008
			女性	2,611	72.6		246,756
20	景品付販売	3,415	男性	1,390	62.6	70歳以上 無職	173,187
			女性	1,970	64.2		69,981
21	劇場型勧誘	3,273	男性	506	69.4	70歳以上、女性中心 家事従事者、無職	5,767,410
			女性	2,680	72.8		1,599,599
22	アポイントメントセールス	3,135	男性	1,765	35.8	20歳代、40歳代 給与生活者	1,036,353
			女性	1,343	40.0		296,631
23	ネガティブ・オプション	2,920	男性	997	59.5	70歳以上 給与生活者、無職	41,678
			女性	1,569	63.2		9,266
24	当選商法	2,649	男性	1,246	60.3	60歳以上 給与生活者、無職	1,375,920
			女性	1,358	56.4		472,921
25	原野商法	2,108	男性	1,247	74.3	70歳以上 無職	5,707,379
			女性	825	75.7		3,331,770

(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」「訪問購入」「代引配達」「インターネットオークション」「テレビショッピング」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。

(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。

表17-2 2017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	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目に占める割合)	相談の特徴等
1	インターネット通販	188,984	①デジタルコンテンツその他 (42.8%)、②アダルト情報サイト (11.4%)、③健康食品 (6.9%)、④商品一般 (4.1%)、⑤出会い系サイト (3.7%)	210,098 164,259
2	かたり商法 (身分詐称)	70,888	①商品一般 (46.5%)、②デジタルコンテンツその他 (31.9%)、③インターネット接続回線 (4.0%)、④社会保険 (3.9%)、⑤アダルト情報サイト (1.6%)	70,888 12,701
3	電話勧誘販売	49,803	①インターネット接続回線 (33.6%)、②商品一般 (8.3%)、③健康食品 (6.1%)、④電気 (4.1%)、⑤他の役務サービス (2.7%)	92,839 49,803
4	家庭訪販	49,722	①放送サービス (11.5%)、②新聞 (11.3%)、③インターネット接続回線 (5.8%)、④修理サービス (4.6%)、⑤屋根工事 (3.9%)	57,893 49,722
5	ワンクリック請求	20,911	①アダルト情報サイト (86.4%)、②デジタルコンテンツその他 (9.7%)、③興信所 (1.7%)、④司法書士 (0.6%)、⑤商品一般 (0.4%)	91,881 20,911
6	無料商法	15,941	①アダルト情報サイト (14.5%)、②デジタルコンテンツその他 (11.2%)、③移動通信サービス (6.4%)、④健康食品 (4.7%)、⑤インターネット接続回線 (4.6%)	34,620 15,941
7	サイドビジネス商法	12,133	①デジタルコンテンツその他 (20.0%)、②内職・副業その他 (18.7%)、③ファンド型投資商品 (7.4%)、④健康食品 (5.8%)、⑤化粧品 (5.2%)	12,133 8,759
8	マルチ取引	11,904	①ファンド型投資商品 (20.6%)、②健康食品 (11.7%)、③化粧品 (9.1%)、④内職・副業その他 (8.6%)、⑤商品一般 (7.7%)	11,914 10,033
9	利殖商法	8,619	①ファンド型投資商品 (39.2%)、②デジタルコンテンツその他 (16.7%)、③デリバティブ取引その他 (4.6%)、④その他金融関連サービス (4.0%)、⑤分譲マンション (3.8%)	22,145 6,308
10	販売目的隠匿	7,404	①商品一般 (11.0%)、②デジタルコンテンツその他 (5.6%)、③インターネット接続回線 (5.3%)、④アクセサリ (4.1%)、⑤電気 (3.1%)	11,328 7,404
11	被害にあった人を勧誘 (二次被害)	6,749	①土地 (22.6%)、②興信所 (9.3%)、③アダルト情報サイト (8.8%)、④他の役務サービス (7.3%)、⑤デジタルコンテンツその他 (7.1%)	14,309 6,749
12	訪問購入	6,642	①アクセサリ (21.8%)、②商品一般 (20.3%)、③靴・運動靴 (7.4%)、④被服品一般 (6.4%)、⑤和服 (6.2%)	6,789 5,771
13	代引配達	6,490	①健康食品 (25.5%)、②化粧品 (10.7%)、③鮮魚 (8.0%)、④紳士・婦人洋服 (4.6%)、⑤靴・運動靴 (4.4%)	18,249 6,129
14	次々販売	5,947	①健康食品 (7.1%)、②デジタルコンテンツその他 (7.0%)、③ふとん類 (5.5%)、④エステティックサービス (4.2%)、⑤ファンド型投資商品 (3.5%)	9,381 5,947
15	点検商法	5,383	①屋根工事 (14.1%)、②建物清掃サービス (10.1%)、③修理サービス (10.1%)、④他の役務サービス (6.2%)、⑤他の工事・建築サービス (5.6%)	6,414 5,383
16	紹介販売	4,782	①ファンド型投資商品 (18.9%)、②健康食品 (8.8%)、③内職・副業その他 (7.8%)、④化粧品 (6.8%)、⑤商品一般 (5.4%)	4,856 4,083
17	インターネットオークション	4,261	①紳士・婦人洋服 (7.5%)、②商品一般 (6.9%)、③四輪自動車 (6.1%)、④時計・時計付属品 (5.8%)、⑤かばん (5.1%)	4,416 4,057
18	テレビショッピング	4,008	①健康食品 (22.5%)、②化粧品 (14.0%)、③電気掃除機類 (4.1%)、④家庭用電気治療器具 (3.5%)、⑤ふとん類 (3.3%)	4,058 3,203
19	還付金詐欺	3,978	①社会保険 (75.7%)、②他の保健・福祉サービス (8.7%)、③他の行政サービス (4.6%)、④商品一般 (3.8%)、⑤公的年金 (3.3%)	7,634 2,186
20	景品付販売	3,415	①新聞 (82.3%)、②移動通信サービス (2.3%)、③インターネット接続回線 (1.6%)、④商品一般 (0.8%)、⑤健康食品 (0.8%)	4,835 3,415
21	劇場型勧誘	3,273	①商品一般 (20.3%)、②社会保険 (16.6%)、③他の役務サービス (9.7%)、④ファンド型投資商品 (8.5%)、⑤公社債 (6.9%)	18,950 3,273
22	アポイントメントセールス	3,135	①複合サービス会員 (32.4%)、②アクセサリ (6.8%)、③タレント・モデル養成教室 (3.9%)、④内職・副業その他 (3.9%)、⑤デジタルコンテンツその他 (3.8%)	3,316 2,529
23	ネガティブ・オプション	2,920	①商品一般 (16.7%)、②健康食品 (16.4%)、③書籍 (5.9%)、④化粧品 (4.9%)、⑤新聞 (3.7%)	7,606 2,772
24	当選商法	2,649	①デジタルコンテンツその他 (24.9%)、②宝くじ (17.6%)、③商品一般 (13.2%)、④他の教養・娯楽サービス (8.5%)、⑤出会い系サイト (7.4%)	6,563 2,649
25	原野商法	2,108	①土地 (78.9%)、②不動産仲介サービス (6.2%)、③他の管理・保管サービス (5.4%)、④他の役務サービス (3.9%)、⑤測量サービス (2.1%)	2,108 1,029

(注5) 「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り、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、2017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。

2017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14,516件^{*2}で、対前年度比で見ると4.9%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5,576件で、対前年度比67.3%となっている。
- 「危害情報」は11,265件で、上位3商品・役務等は「健康食品」「化粧品」「医療サービス」である。「危険情報」は3,251件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」「調理食品」「自転車」である。
- 「危害情報」は前年度に比べ、「化粧品」が402件増加したものの、「医療サービス」が133件、「エステティックサービス」が121件、「飲料」が112件、「外食」が78件、それぞれ減少したことなどが影響し、410件減少している。
- 「危険情報」は前年度に比べ、「自転車」が32件、「菓子類」が24件、それぞれ増加したが、前年度、カセットボンベのリコールの影響で大幅に増加した「こんろ類」が242件減少したことなどが影響し、全体では332件減少している。
- 医療機関ネットワークについては、2017年度からの第4期事業（2020年3月末日まで）において、24の医療機関が参画し、2017年度は5,576件^{*3}の情報を収集した。

*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2018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。

*3 2018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

2017年度に消費生活センター等から収集した危害情報は11,265件で、前年度（11,675件）と比べて410件（前年度比3.5%）減少した（表18、図10 42頁）。

これは、「化粧品」が402件増加したものの、「医療サービス」が133件、「エステティックサービス」が121件、「飲料」が112件、「外食」が78件、それぞれ減少したことなどが影響している。（表24 58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)

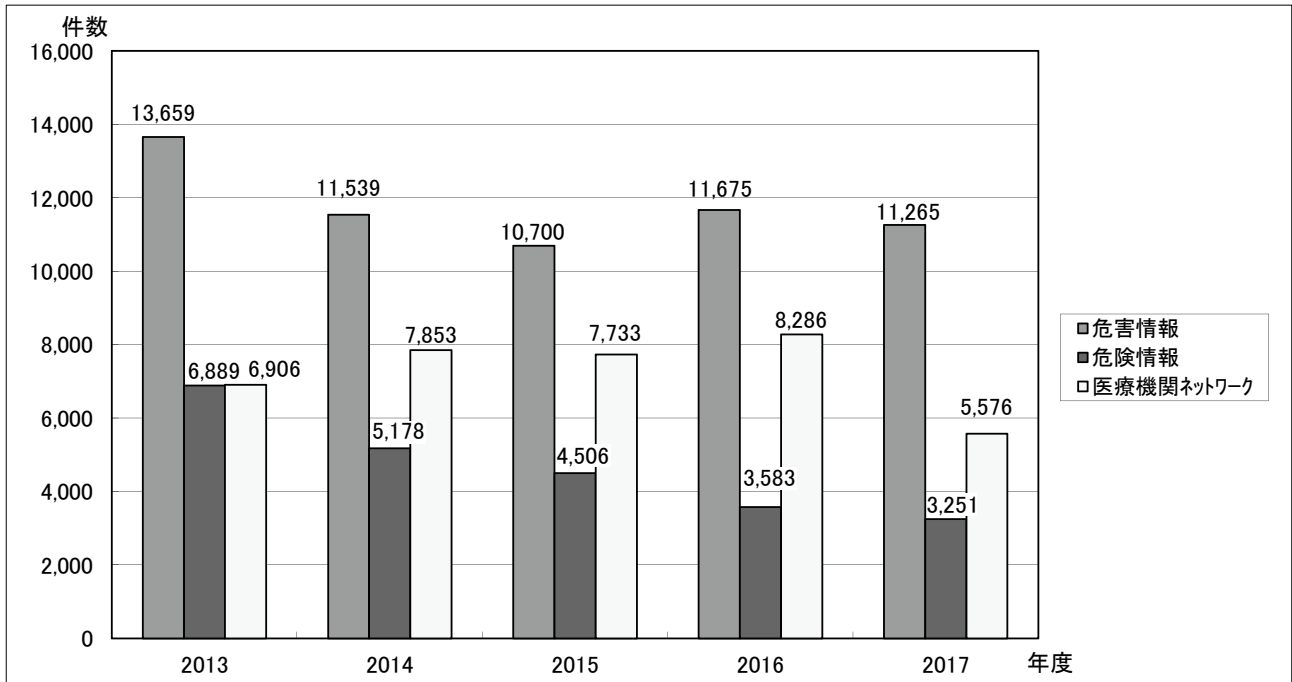
年度	消費生活センター等				医療機関ネットワーク		計 (A+B)	対前年度比
	危害	危険	計 (A)	対前年度比	危害 (B)	対前年度比		
1975	292	345	637	-				
1976	528	708	1,236	194.0				
1977	907	834	1,741	140.9				
1978	1,009	1,223	2,232	128.2				
1979	979	1,200	2,179	97.6				
1980	929	1,318	2,247	103.1				
1981	948	1,850	2,798	124.5				
1982	1,292	1,516	2,808	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	11,547	3,712	15,259	119.0	5,480	460.1	20,739	148.0
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	3,583	15,258	100.3	8,286	107.2	23,544	102.6
2017	11,265	3,251	14,516	95.1	5,576	67.3	20,092	85.3
計	211,782	105,819	317,601		48,028		173,109	

(注1) 消費生活センター等 (A) は2018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2018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、2017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、2018年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの經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2018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」3,022件(26.8%)で、内訳をみると「健康食品」「飲料」「調理食品」「菓子類」などが多い(表19 43頁)。「飲料」が112件減少したのをはじめ、「健康食品」が30件、「調理食品」が28件、それぞれ減少したため、前年度(1位、3,192件)から170件減少した。

2位は「保健・福祉サービス」2,634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。「医療サービス」が133件、「エステティックサービス」が121件、それぞれ減少したため、前年度(2位、2,860件)から226件減少した。

3位は「保健衛生品」2,227件(19.8%)で、「化粧品」「医薬品類」のほか、「防虫・殺虫用品」などが含まれる「他の保健衛生用品」や、「家庭用電気治療器具」などが多い。「医薬品類」は19件減少したものの、「脱毛剤」が268件、まつ毛美容液などが含まれる「化粧品その他」が117件、それぞれ増加したことから、「化粧品」が402件増加し、前年度(3位、1,913件)から314件増加した。

4位は「住居品」859件(7.6%)で、「洗濯用洗剤」「家具類」「ふとん類」などが多い。前年度(4位、938件)から79件減少した。

5位は「他のサービス」497件(4.4%)で、そのうち「外食」が390件(78.5%)と約8割を占めている。前年度(5位、580件)から83件減少した。

6位は「教養娯楽品」361件(3.2%)で、「健康器具」「タバコ用品」などが多い。

7位は「被服品」339件(3.0%)で、「紳士・婦人洋服」「靴・運動靴」などが多い。8位は「教養・娯楽サービス」306件(2.7%)で、「スポーツ・健康教室」「宿泊施設」などが多い。9位は「レンタ

ル・リース・貸借」303件（2.7％）で、「賃貸アパート・マンション」「借家」などが多い。10位は「車両・乗り物」192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	3,022	26.8	健康食品（1,847）、飲料（348）、調理食品（244）、菓子類（152）、パン類（48）
住居品	859	7.6	洗濯用洗剤（199）、家具類（132）、ふとん類（86）、他の住居洗剤（23）、調理器具（19）
光熱水品	33	0.3	電気（19）
被服品	339	3.0	紳士・婦人洋服（72）、靴・運動靴（72）、婦人下着（42）、他の身の回り品（26）、アクセサリ（22）、草履・サンダル類（22）
保健衛生品	2,227	19.8	化粧品（1,577）、医薬品類（117）、他の保健衛生用品（87）、家庭用電気治療器具（84）、メガネ・コンタクトレンズ（71）
教養娯楽品	361	3.2	健康器具（62）、タバコ用品（53）、携帯電話（41）、園芸用品（20）、他の教養娯楽品類（17）
車両・乗り物	192	1.7	自転車（112）、四輪自動車（38）、自転車用品（8）、自動二輪車（6）、他の自動車用品類（6）
土地・建物・設備	160	1.4	電気温水器（42）、戸建住宅（26）、空調・冷暖房・給湯設備全般（15）、分譲マンション（12）、建具（12）
クリーニング	8	0.1	クリーニング（8）
レンタル・リース・貸借	303	2.7	賃貸アパート・マンション（252）、借家（20）、レンタルサービスその他（16）、介護用品レンタル（5）
工事・建築・加工	86	0.8	内装工事（20）、新築工事（17）、塗装工事（12）、加工サービス（9）、他の工事・建築サービス（8）
修理・補修	14	0.1	修理サービス（12）
運輸・通信サービス	65	0.6	バスサービス（15）、鉄道サービス（14）、タクシーサービス（8）、移動通信サービス（7）
教養・娯楽サービス	306	2.7	スポーツ・健康教室（115）、宿泊施設（47）、スポーツ施設利用（39）、遊園地・レジャーランド（18）、遊興施設利用（18）
保健・福祉サービス	2,634	23.4	医療サービス（800）、エステティックサービス（446）、歯科治療（325）、美容院（246）、他の医療サービス（189）
他のサービス	497	4.4	外食（390）、食事・食材宅配（23）、結婚式関連サービス（14）、他の行政サービス（13）、他の役務サービス（9）
その他	159	1.4	商品一般（156）
合計	11,265	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。2018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、最も件数が多かったのは「健康食品」1,847件（16.4％）で、定期購入契約の商品に関するものが多く、前年度（1位、1,877件）から30件減少した。（表24 58頁）。

2位は「化粧品」1,577件（14.0％）で、「脱毛剤」やまつ毛美容液などの定期購入に関するものが増加したことから、前年度（2位、1,175件）から402件増加した。

3位は「医療サービス」800件（7.1％）で、前年度（3位、933件）から133件減少した。

4位は「エステティックサービス」446件（4.0％）で、美顔エステが26件、痩身エステが14件、脱毛エステが5件、それぞれ減少するなどしたため、前年度（4位、567件）から121件減少した。

5位は「外食」390件（3.5％）で、異物混入に関するものが39件減少したことなどから、前年度（5

位、468件)から78件減少した。

6位は「飲料」348件(3.1%)、7位は「歯科治療」325件(2.9%)、8位は「賃貸アパート・マンション」252件(2.2%)、9位は「美容院」246件(2.2%)、10位は「調理食品」244件(2.2%)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」3,168件(28.1%)であった(表20 45頁)。内容を商品・役務等別にみると「化粧品」1,435件、「健康食品」497件、「エステティックサービス」173件などに関するものが多かった。「健康食品」が100件、「エステティックサービス」が45件、それぞれ減少したが、「化粧品」が393件増加し、前年度(1位、3,061件)から107件増加した(表26 59頁)。

2位は「その他の傷病及び諸症状」2,758件(24.5%)で、「医療サービス」361件、「健康食品」283件、「歯科治療」226件などに関するものが多く、体調がすぐれない、気分が悪い、痛みがあるなどの症状が多い。「洗濯用洗剤」が44件、「健康食品」が19件、それぞれ増加したが、「医療サービス」が45件、「歯科治療」が42件、それぞれ減少し、前年度(2位、2,834件)から76件減少した。

3位は「消化器障害」1,849件(16.4%)で、「健康食品」998件、「飲料」217件、「外食」115件などに関するものが多く、「健康食品」が23件増加したが、「飲料」が59件、「外食」が31件、それぞれ減少したことから前年度(3位、1,931件)から82件減少した。

4位は「擦過傷・挫傷・打撲傷」741件(6.6%)で、「自転車」64件、「商品一般」59件、「エステティックサービス」58件と続く。前年度(4位、782件)から41件減少した。

5位は、「熱傷」634件(5.6%)で、「エステティックサービス」110件、「医療サービス」75件、「外食」48件などに関するものが多い。前年度(5位、680件)から46件減少した。

6位は「刺傷・切傷」591件(5.2%)で、「外食」39件、「歯科治療」32件、「調理食品」29件などに関するものが多い。

7位は「呼吸器障害」349件(3.1%)で、「賃貸アパート・マンション」59件、「洗濯用洗剤」36件、「健康食品」27件などに関するものが多かった。

8位は「骨折」310件(2.8%)で、「商品一般」33件、「自転車」25件、「デイケアサービス」24件などに関するものが多かった。

9位は「神経・^{せきずい}脊髄の損傷」219件(1.9%)で、整体やカイロプラクティックなどが含まれる「他の医療サービス」30件、「医療サービス」24件、「骨つぎ整復」23件などに関するものが多かった。

10位は「不明」145件(1.3%)であった。

表20 危害内容別上位10位（消費生活センター等）

年度 順位	2017年度		
	危害内容	件数	割合 (%)
1	皮膚障害	3,168	28.1
2	その他の傷病及び諸症状	2,758	24.5
3	消化器障害	1,849	16.4
4	擦過傷・挫傷・打撲傷	741	6.6
5	熱傷	634	5.6
6	刺傷・切傷	591	5.2
7	呼吸器障害	349	3.1
8	骨折	310	2.8
9	神経・脊髄の損傷	219	1.9
10	不明	145	1.3
総件数		11,265	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) 2018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8,270件（73.4%）、男性が2,744件（24.4%）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、前年度と同じく40歳代が2,058件（18.3%）と最も多く、次いで50歳代が2,003件（17.8%）、70歳以上が1,741件（15.5%）、60歳代1,454件（12.9%）、30歳代1,412件（12.5%）、20歳代966件（8.6%）、10歳代321件（2.8%）、10歳未満277件（2.5%）と続いた。50歳代と70歳以上は増加したが、他の年代では件数が減少した。

表21 性別・年代別危害件数（消費生活センター等）

年代	男性		女性		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 (%)
10歳未満	129	4.7	100	1.2	48	19.1	277	2.5
10歳代	116	4.2	200	2.4	5	2.0	321	2.8
20歳代	197	7.2	767	9.3	2	0.8	966	8.6
30歳代	279	10.2	1,131	13.7	2	0.8	1,412	12.5
40歳代	405	14.8	1,650	20.0	3	1.2	2,058	18.3
50歳代	447	16.3	1,549	18.7	7	2.8	2,003	17.8
60歳代	416	15.2	1,036	12.5	2	0.8	1,454	12.9
70歳以上	492	17.9	1,243	15.0	6	2.4	1,741	15.5
無回答(未入力)	263	9.6	594	7.2	176	70.1	1,033	9.2
合計	2,744	24.4	8,270	73.4	251	2.2	11,265	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) 2018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」27件で、前年度（1位、32件）から5件減少した（表27 60頁）。2位は「飲料」14件、3位は「菓子類」13件である。6位の「家具類」、9位の屋内遊戯施設などの「遊園地・レジャーランド」、10位の「パン類」「玩具・遊具その他」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。

10歳代では、1位は「化粧品」64件で、前年度（1位、49件）から15件増加した。2位は「健康食品」60件で、前年度（2位、47件）から13件増加した。3位は「自転車」26件であった。3位の「自転車」と10位の「骨つぎ整復」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」146件で前年度（1位、163件）から17件減少した。2位は「健康食品」137件で、前年度（2位、157件）から20件減少した。3位は「化粧品」131件で、前年度（4位、135件）から4件減少した。

30歳代では、1位は「健康食品」237件で、前年度（1位、293件）から56件減少した。2位は「化粧品」227件で、前年度（2位、162件）から65件増加した。3位は「エステティックサービス」111件で、前年度（3位、135件）から24件減少した。

40歳代では、1位は「健康食品」403件で、前年度（1位、486件）から83件減少した。2位は「化粧品」339件で、前年度（2位、210件）から129件増加している。3位は美容医療などを含む「医療サービス」127件で、前年度（3位、158件）から31件減少した。

50歳代では、1位は「健康食品」399件で、前年度（1位、363件）から36件増加した。2位は「化粧品」311件で、前年度（2位、182件）から129件増加している。3位は美容医療などを含む「医療サービス」92件で、前年度（3位、101件）から9件減少した。

60歳代では、1位は「健康食品」248件で、前年度（1位、208件）から40件増加した。2位は「化粧品」212件で、前年度（2位、188件）から24件増加した。3位は「医療サービス」86件で、前年度（3位、97件）から11件減少した。

70歳以上では、1位は「健康食品」270件で、前年度（1位、219件）から51件増加した。2位は「化粧品」188件であり、前年度（3位、173件）から15件増加した。3位は処方薬に関するものなどを含む「医療サービス」153件で、前年度（2位、187件）から34件減少した。6位の「デイケアサービス」と9位の「家庭用電気治療器具」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。

「健康食品」は、10歳代と50歳代以上の各年代で件数が増加した。「外食」は10歳代と50歳代、70歳以上を除いて件数が減少している。「化粧品」は10歳未満と20歳代を除いて件数が増加している。

（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「健康食品」「化粧品」「医療サービス」の危害内容等は次のとおりであった（表24 58頁、表26 59頁）。

①健康食品（1,847件）

性別では、女性が1,573件（85.2%）と8割以上を占めている。年代別では、40歳代が403件（21.8%）で最も多く、次いで50歳代399件（21.6%）、70歳以上270件（14.6%）の順である。

「健康食品」の内訳をみると、ダイエット食品などを含む「他の健康食品」が1,339件（72.5%）で最も多く、次いで「酵素食品」284件（15.4%）となっている。「他の健康食品」は前年度（1位、1,081件）から258件増加したが、「酵素食品」は前年度（2位、538件）から254件減少した。

危害内容は、「消化器障害」が998件（54.0%）と5割を超え、次いで「皮膚障害」497件（26.9%）、「その他の傷病及び諸症状」283件（15.3%）の順であった。

<事例>

- ・テレビ通販で定期購入した健康に良いというもろみ酢を飲んだところ、下痢や嘔吐^{おうと}があり、胃腸炎と診断され、もろみ酢の影響の可能性があるととも言われた。試しに再度飲んだところ、やはり下痢や嘔吐した。解約しようと思ひ電話するが繋がらない。（60歳代・女性）
- ・インターネット通販で酵素食品を購入し、3日間ほど飲んだところで下痢をした。医師から「健康食品により下痢をしたと思われる。使用を中止するように。」と言われ、飲まずに放置していたところ体調は回復。その後、定期購入と知り解約を告げたが事業者は応じない。（40歳代・女性）
- ・丰胸サプリメントを飲んだら生理が止まり、飲むのを止めたら体調が戻った。インターネットでブエリヤ・ミリフィカという成分が健康被害を起こすことがあると知り、自分の飲んでいた丰胸サプリメントにも含まれていた。（40歳代・女性）
- ・インターネット通販で酵素食品の定期コースを注文し飲んだら湿疹が出た。皮膚科医から酵素食品を飲まないように言われ、飲むのを止めたら湿疹が良くなった。解約のため通販会社に電話をしているが、繋がらない。（50歳代・男性）
- ・野菜不足を補うために、インターネットで健康食品のお試しを注文した。飲み始めて1週間ほどでひどいじんましんが全身に出たので、健康食品の摂取を止めた。医師からはじんましんの原因は健康食品と考えられると診断された。2回目の商品の発送案内があり6回の定期購入と分かったが、解約を受け付けてもらえず不満だ。（30歳代・女性）

②化粧品（1,577件）

性別では、女性が1,357件（86.0%）と8割以上を占めている。年代別では、40歳代が339件（21.5%）で最も多く、次いで50歳代311件（19.7%）、30歳代227件（14.4%）の順であった。

「化粧品」の内訳をみると、「脱毛剤」283件（17.9%）、「化粧クリーム」188件（11.9%）、「化粧品その他」174件（11.0%）の順であった。このうち「脱毛剤」は前年度（18位、15件）から268件増加した。

危害内容は、「皮膚障害」が1,435件（91.0%）と全体の9割を占め、次いで「その他の傷病及び諸症状」107件（6.8%）、「熱傷」9件（0.6%）の順であった。

<事例>

- ・まつ毛美容液で目が真っ赤に充血し眼科で治療を受けた。まつ毛美容液は定期購入のため5回すべて購入しないと解約できないと言われ不満。（50歳代・女性）
- ・高額な化粧品セットを購入した。初めてなのでサンプルが欲しいと申し出たがいないとのことで、肌荒れが起きれば解約を受けると言われた。しばらく使うと顔に赤みが出て痛がなくなった。診察でも事業者に行ったほうが良いと言われ、解約を申し出たができないと言われた。（40歳代・女性）
- ・シャンプーとコンディショナーのセットを購入。頭皮にかゆみを感じたため、何度も事業者に電話をして解約を伝えたが、定期購入のため解約できないと言われた。それでも解約を求めると、皮膚科を受診し、領収書の写真を送れば、それをもとに検討すると言われ送ったが連絡がない。（60歳代・女性）
- ・SNSで知った脱毛スプレーの定期購入を申し込んだが、使うと肌が赤くなりかぶれた。解約したいが何回電話しても繋がらない。（10歳代・女性）

- ・脱毛スプレーを購入し、使用前に腕の内側でパッチテストをしたところ大丈夫だったので、脛^{すね}に使ったところ、すぐに刺激を感じ、赤いプツプツが出てかゆくなった。皮膚科を受診したら、商品が合わないので使用を止めるように言われた。(50歳代・女性)

③医療サービス (800件)

性別では、女性が565件 (70.6%)、男性が225件 (28.1%) となっている。年代別では、70歳以上が153件 (19.1%) で最も多く、次いで40歳代が127件 (15.9%)、20歳代125件 (15.6%) 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390件 (48.8%) と5割近くを占めている。

危害内容は、「その他の傷病及び諸症状」361件 (45.1%) が最も多く、次いで「皮膚障害」166件 (20.8%)、「熱傷」75件 (9.4%) の順であった。

<事例>

- ・美容皮膚科でカーボンピーリングを受けたら、強いレーザーを当てたようでやけどになった。治療代ややけどの補償を求めたい。(20歳代・女性)
- ・ジェル状の食塩水を注射器で注入するが、5年ほどで吸収されるので安全だと言われ豊胸手術を受けた。その後、左脇腹に異物があり大学病院を受診したら、豊胸手術で注入した異物が下りてきて、組織と一緒に固まったものと言われた。(50歳代・女性)
- ・クリニックで男性器の見た目をよくする高額な注射を受けたが化膿したようで、水疱ができた。半年経ってもひどい状態は変わらず、銭湯など人目のあるところには行けなくなった。治療費を請求し、代金の支払いは拒否したい。(40歳代・男性)
- ・美容外科にシワの相談に行き、糸によるリフトアップを契約し施術を受けたが、消したいシワには効果がないうえ、思ったところと違う部分に不自然な引きつれとシワが生じ、マスクなしには恥ずかしくて人に会えない。抜糸は可能か。(70歳以上・女性)
- ・顔のシミ取りに出向いた美容外科で処方された保険適用外の塗り薬を塗っていた。再診時に同じ薬を出されたので塗ったところ、赤くかぶれ、ヒリヒリと痛くなった。パッチテストで異常はなかったが、再度塗ると再発した。薬を塗るのを止めると炎症は治った。(70歳以上・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

2017年度に消費生活センター等に寄せられた危険情報は3,251件で、前年度（3,583件）と比べると332件（前年度比9.3%）減少した（表18 41頁、図10 42頁）。

これは、前年度にリコールの影響で急増した「こんろ類」が242件減少したこと、また、「家具類」が31件、「電気掃除機類」が20件、さらに、「パソコン」が18件、それぞれ減少したことなどが影響している（表25 58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ごとにみると、最も件数が多かったのは「住居品」922件（28.4%）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、カセットボンベのリコールの影響で大幅に件数が増加した「こんろ類」が、前年度（268件）から242件減少したため、前年度（1位、1,306件）から384件減少した。

2位は「車両・乗り物」719件（22.1%）で、「四輪自動車」「自転車」「自動二輪車」「他の自動車用品類」などが多い。「四輪自動車」は5件減少したが、「自転車」が32件増加したことから前年度（2位、681件）から38件増加した。

3位は「食料品」488件（15.0%）で、「調理食品」「菓子類」「飲料」「パン類」などが多い。「調理食品」が9件、「菓子類」が24件、「飲料」が13件、それぞれ増加したことなどから、前年度（3位、464件）から24件増加した。

4位は「教養娯楽品」419件（12.9%）で、「携帯電話」「電話関連機器・用品」「テレビ」などが多い。前年度（4位、404件）から15件増加した。

5位は「保健衛生品」144件（4.4%）で、「ヘアケア用具」「家庭用電気治療器具」「他の保健衛生用品」「化粧品」などが多い。「ヘアケア用具」「化粧品」がそれぞれ5件減少するなどしたが、「家庭用電気治療器具」が8件、「ひげそり用具」が7件、それぞれ増加したため、前年度（5位、139件）から5件増加した。

6位は「土地・建物・設備」103件（3.2%）で、「ソーラーシステム」や「他の浴室関連設備」などが多い。7位は「修理・補修」82件（2.5%）で、四輪自動車を含む「修理サービス」などが多い。8位は「レンタル・リース・貸借」72件（2.2%）で、そのうち「賃貸アパート・マンション」が47件と過半数を占めている。9位は「他のサービス」64件（2.0%）で「外食」が多く、10位は「光熱水品」60件（1.8%）で、「電池」が分類される「他の光熱水品」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」455件（14.0%）である（表25 58頁）。前年度（1位、460件）から5件減少した。

2位は「調理食品」158件（4.9%）で、前年度（3位、149件）から9件増加した。

3位は「自転車」122件（3.8%）で、前年度（4位、90件）から32件増加した。

4位は「菓子類」100件（3.1%）で、前年度（7位、76件）から24件増加した。

5位は「電子レンジ類」88件（2.7%）で、前年度（5位、85件）から3件増加した。

6位は「携帯電話」72件（2.2%）、7位は「電話関連機器・用品」68件（2.1%）、8位は「修理サービス」56件（1.7%）、9位は「家具類」53件（1.6%）、10位は「テレビ」52件（1.6%）であった。

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	488	15.0	調理食品（158）、菓子類（100）、飲料（38）、パン類（20）、生鮮肉（16）
住居品	922	28.4	電子レンジ類（88）、家具類（53）、電気掃除機類（43）、ルームエアコン（39）、他の住居用電気器具（38）
光熱水品	60	1.8	他の光熱水品（29）、石油（19）、プロパンガス（5）、電気（5）
被服品	40	1.2	紳士・婦人洋服（9）、靴・運動靴（8）
保健衛生品	144	4.4	ヘアケア用具（39）、家庭用電気治療器具（19）、他の保健衛生用品（15）、化粧品（15）、ひげそり用具（9）、メガネ・コンタクトレンズ（9）
教養娯楽品	419	12.9	携帯電話（72）、電話関連機器・用品（68）、テレビ（52）、パソコン周辺機器・用品（47）、パソコン（32）
車両・乗り物	719	22.1	四輪自動車（455）、自転車（122）、自動二輪車（35）、他の自動車用品類（31）、ベビーカー（12）
土地・建物・設備	103	3.2	ソーラーシステム（11）、他の浴室関連設備（11）、戸建住宅（10）、温水ボイラー（9）、分譲マンション（7）
クリーニング	0	0.0	
レンタル・リース・貸借	72	2.2	賃貸アパート・マンション（47）、レンタカー（8）、借家（7）
工事・建築・加工	45	1.4	新築工事（13）、他の工事・建築サービス（6）、内装工事（5）、増改築工事（5）
修理・補修	82	2.5	修理サービス（56）、車検サービス（26）
運輸・通信サービス	22	0.7	移動通信サービス（11）
教養・娯楽サービス	13	0.4	宿泊施設（4）
保健・福祉サービス	40	1.2	医療サービス（25）、歯科治療（7）
他のサービス	64	2.0	外食（44）、他の役務サービス（7）
その他	18	0.6	商品一般（12）、他の商品（6）
合計	3,251	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。2018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「異物の混入」463件（14.2%）で、「調理食品」135件、「菓子類」77件、「外食」34件などに関するものが多い（表23 51頁、表28 61頁）。カセットボンベのリコールにより、前年度1位の「その他」（508件）の約半数を占めていた「こんろ類」が223件減少して、「その他」が7位となったことから、「異物の混入」は、件数は7件減少したものの、前年度（2位、470件）から1位となった。

2位は「発煙・火花」448件（13.8%）で、「四輪自動車」41件、「電子レンジ類」37件、「テレビ」34件などに関するものが多い。「パソコン」「室内照明器具」がそれぞれ11件減少したものの、「四輪自動車」が3件、「テレビ」が12件、それぞれ増加したこともあり、前年度（3位、447件）から2位になった。

3位は「過熱・こげる」392件（12.1%）で、「電話関連機器・用品」34件、「携帯電話」30件、テーブルタップなどが含まれる「他の住居用電気器具」21件などに関するものが多い。前年度（4位、447件）から55件減少した。

4位は「機能故障」375件（11.5%）で、「四輪自動車」242件、「自動二輪車」23件、「自転車」21件などに関するものが多い。「修理サービス」が15件減少するなどしたことから、前年度（5位、380件）

から5件減少した。

5位は「破損・折損」327件（10.1%）で、「自転車」44件、「四輪自動車」33件、「家具類」21件などに関するものが多い。「自転車」が17件増加するなどしたことから、前年度（6位、292件）から35件増加した。

6位は「発火・引火」269件（8.3%）で、「電子レンジ類」25件、「ヘアケア用具」16件、「電話関連機器・用品」15件などに関するものが多い。

7位は「その他」267件（8.2%）で、「四輪自動車」37件に続き「医療サービス」22件、「こんろ類」が10件であった。

8位は「破裂」128件（3.9%）である。「消火器」12件、「他の光熱水品」「鍋類」がそれぞれ8件、「家具類」6件、「四輪自動車」「携帯電話」がそれぞれ5件、などに関するものが多い。

9位は、「部品脱落」108件（3.3%）で、「四輪自動車」22件、「自転車」16件、「修理サービス」12件などに関するものが多い。

10位は「燃料・液漏れ等」89件（2.7%）である。「四輪自動車」19件、「電池」などを含む「他の光熱水品」12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	2017年度		
	危険内容	件数	割合 (%)
1	異物の混入	463	14.2
2	発煙・火花	448	13.8
3	過熱・こげる	392	12.1
4	機能故障	375	11.5
5	破損・折損	327	10.1
6	発火・引火	269	8.3
7	その他	267	8.2
8	破裂	128	3.9
9	部品脱落	108	3.3
10	燃料・液漏れ等	89	2.7
総件数		3,251	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）2018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」「自転車」の危険内容等は次のとおりである（表25 58頁、表28 61頁）。

①四輪自動車（455件）

「四輪自動車」の内訳をみると、「普通・小型自動車」319件（70.1%）が最も多く、次いで「軽自動車」117件（25.7%）となっている。

危険内容は、「機能故障」242件（53.2%）が最も多く、次いで「発煙・火花」41件（9.0%）、「その他」37件（8.1%）の順であった。

<事例>

- ・1カ月前に買った中古車を運転中、急にエンストして危ない目にあった。再始動できたものの、目的地に着いた後、エンジンがかからなくなった。
- ・状態が良いと言われた中古の軽自動車を購入したが、2日目に高速道路で加速しなくなり白煙が出た。修理が必要と分かり解約したい。
- ・先週購入した新車の誤発進抑制機能が作動せず、妻が物損事故を起こした。メーカーにどう対応したらいいか聞きたい。
- ・自動ブレーキ機能が付いた自動車に乗っている。前方に車がないのに突然ブレーキがかかることが頻繁に起こる。事故にはなっていないが運転するのが不安。
- ・助手席エアバッグのリコールの対応で、エアバッグの機能を停止する作業をされた。部品が足りないため交換まで半年かかるので、その間は助手席を使用しないよう注意が書いてあった。安全性にも代価を払っているのに納得いかない。

②調理食品（158件）

「調理食品」の内訳をみると、総菜、ギョーザなどの「他の調理食品」59件（37.3%）が最も多く、次いで「弁当」32件（20.3%）、「冷凍調理食品」29件（18.4%）と続く。

危険内容は、「異物の混入」が135件（85.4%）と8割以上を占めた。

<事例>

- ・夕食として購入した恵方巻にかぶりついたところ、口の中に異物を感じ吐き出した。1センチ角のプラスチック片が入っていた。
- ・メンチカツと表示されたお総菜を買ったらカニクリームコロッケだった。甲殻類アレルギーの娘が一口食べて吐き出した。からだに影響はなかったが危険だ。食品アレルギーを持つ消費者にとって表示は命に関わる。
- ・おみやげでもらった袋入りの肉味噌を食べたら異物感があり、吐き出したら小さなガラス片だった。
- ・お弁当に詰めた冷凍食品のおかずを口に入れたら画びょうが入っていた。幸い歯に当たったのは画びょうの頭の部分で、針の部分ではなかったのだけがはしなかったが、もし飲み込んでいたらと思うとぞっとする。
- ・テイクアウトのとん汁に針金が入っていた。気が付いて飲み込まなかったがU字型になっていて、食べたら大変だった。

③自転車（122件）

「自転車」の内訳をみると、「電動自転車」67件（54.9%）が最も多く、次いで「一般用自転車」47件（38.5%）などが多い。

危険内容は、「破損・折損」44件（36.1%）、「機能故障」「操作・使用性の欠落」がそれぞれ21件（17.2%）などが多い。

<事例>

- ・電動三輪自転車を近所の自転車店で購入。走行中にカーブを曲がる時、後輪の片輪が浮いてしまう。修理しても直らない。
- ・6カ月前に自転車をスーパーで購入。4カ月前にサドルが取れ、先日はスポークが何本か折れた。

製品に問題があるのではないか。

- ・購入して1年未満、3カ月前にも点検したばかりの自転車で息子が走行中、通りをゆっくり曲がろうとしたところ、突然ハンドルを取られ前のタイヤがぐにゃりと曲がって潰れた。運よくけがはなかった。
- ・電動アシスト自転車のバッテリーを充電中、異臭がしたので見たところ、コードが溶けていた。事業者は経年劣化というが納得いかない。
- ・ネット通販で26インチの自転車を購入。坂道でブレーキが効かなかった。事業者は部品交換すると言うが、返品はできないのか。

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介護サービス

グループホームに入居していた母が、入浴2時間後に^{できし}溺死しているのが見つかった。(70歳以上・女性)

②介護サービス

特別養護老人ホームに入所していた父の呼吸が荒かったので、担当者に救急車を呼んでほしいと伝えたが何もしてくれず、その後状態が悪化して救急車で病院に運ばれたが、急性肺炎と診断されて数日後に死亡した。(70歳以上・男性)

③介護サービス

多少のきざみ食は受け付けていたが、ほとんどは胃ろうで栄養補給をしていた父が、ショートステイで提供されたおやつ^{のど}のパンケーキを喉に詰まらせて亡くなった。死亡原因は誤嚥性肺炎だが、施設の配慮が欠けていたと思う。(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電動自転車

電動アシスト自転車で走行中、歩行者をよけきれずに転倒して足を骨折し、2カ月入院したが後遺症が残っている。(70歳以上・男性)

②歯科治療

4年前のインプラント治療後から腫れ、痛み、うっ血等が起こったので医師に申告したが取り合ってもらえず、他の病院を受診したところ、神経障害、骨髄炎と診断され、まだ後遺症が続いている。(60歳代・女性)

③カイロプラクティック

カイロプラクティックの施術中、首に激痛が走り、整形外科を受診したところ、^{けいずい}頸髄損傷と診断された。手足に後遺症も残り補償を希望。(40歳代・男性)

④昇降設備

商業施設のエスカレーターのステップに足を乗せようとしたら、点検中なのに柵がなく床板が取り外されていたため、片足が落下し、^{ひざ じんたい}膝の靭帯と半月板を損傷した。治療を続けているが、まだ痛みがとれない。(40歳代・男性)

⑤医療サービス

美容外科で豊胸手術をしたが、40度の高熱が出て、胸が腫れ上がって腕が上がらず、患部から^{うみ}膿も出て、激痛が解消せず後遺症となっている。病院では治療をしてくれず対応に不満。治療をしてほしい。(30歳代・女性)

(3) 目新しい商品・役務等による事故例

①エステティックサービス

エステでスキャナーを使ったシミ取りの施術を受けたが、目の下が削られたようにえぐれた感じになった。(20歳代・女性)

②玩具・遊具

幼児が小さなマグネットボールを飲み込んだので摘出手術をした。胃と小腸に入った磁石同士がくっついて^{せんつう}穿通(穴が開く)した状態だった。(10歳未満・男性)

③タバコ

電子タバコ充電器の接続部の樹脂が溶け、発煙し、室内の警報機が鳴った。とっさに接続部を外した際にやけどを負った。充電器があったテーブルも焦げた。(不明・女性)

④タバコ

自宅で乳児が加熱式たばこの葉が入っている部分を誤飲し^{おうと}嘔吐。全身にニコチン中毒症状が出て入院した。(10歳未満・男性)

⑤音響・映像機器付属品

充電時に必要な電極が露出しているタイプのワイヤレスのイヤホンを使用したら、頬に触れた瞬間に通電してやけどした。(60歳代・男性)

⑥結婚式

結婚披露宴の余興で、液体窒素を使用して招待客に冷菓をふるまうパフォーマンスを行っていたら低温やけどを負った。(30歳代・男性)

(4) 主に乳幼児等向けの商品・役務等の事故例

①子守用被服品

抱っこひもから乳児がアスファルトの道路に落下。^{ずがいこつ}頭蓋骨骨折、外傷性くも膜下出血と診断された。
(10歳未満・男性)

②菓子類

8カ月の子どもに、乳幼児向けに販売されていた卵入りのポーロを食べさせたら嘔吐した。^{おうと}メーカーに連絡したら全卵を使用していると言う。保健師から、全卵は1歳以降からと指導を受けていたので、月齢に合わない食べ物に納得できない。(10歳未満・女性)

③遊園地・レジャー施設

大型ショッピング施設にある有料遊戯施設内のエア遊具から、2歳の息子が降りた際に足首を骨折した。(10歳未満・男性)

④ベビーフェンス

小さな子どもが台所に入らないように付けていたベビーゲートの格子に孫の足が挟まって抜けなくなりあざができた。(10歳未満・女性)

⑤ベビーベッド

量販店で購入したクーハン*から生後3週間の孫が落下し、頭蓋骨骨折、^{こうまくか}硬膜下出血で1カ月入院した。(10歳未満・不明)

*「クーハン」とは、小さな赤ちゃんを連れて外出するのに使われる持ち手のついた大きなかごのことで、ベビーキャリア、キャリアバッグなどとも呼ばれる。(1997年9月4日国民生活センター公表「クーハンから赤ちゃんが転落…頭蓋骨骨折も」より)

(5) 主に高齢者・障害者向けの商品・役務等の事故例

①弁当

高齢者向け宅配弁当を食べて下痢をした。その次の日も同じ症状になり、失神して転倒し、^{けいつい}頸椎を損傷、腕に打撲を負った。その後、保健所からウェルシュ菌による食中毒と認定されたと分かった。
(70歳以上・女性)

②デイケアサービス

デイサービスの機能訓練のマッサージ中に首の後ろを強く押されて激痛が走った。^{けいぶ}頸部筋肉の挫傷と診断された。(70歳以上・女性)

③他の風呂用具

介護事業者が自宅浴槽に設置した手すりが浴槽から外れて転倒、^{ひざ}膝を打撲した。(60歳代・男性)

④電動自転車

カタログに高齢者でも安全とあった電動三輪自転車で農道を走っていたが、後輪が不安定で操作

しきれずに転倒した際に、手をついたことで肩を痛めた。(70歳以上・女性)

⑤補聴器

補聴器を購入し、耳型を取るのに使った素材が耳の中に残っていたため、耳の中が腫れて痛くなり、全身麻酔をして取り除いた。(70歳以上・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

2017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5,576件であり、前年度（30の医療機関）の8,286件に比べ2,710件の減少（前年度比-32.7%）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224件である。

さらに、以下の2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。

- ・ハンドスピナーの部品の誤飲事故（国民生活センター、現地調査）
- ・強力な磁石のマグネットボールの誤飲事故（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14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 62頁）。

- ・「5月22日から『子どもの事故防止週間』を実施します。保護者等の皆様へ、外出時の子どもの事故に気を付けて、安全にお出かけを楽しみましょう！」2017年5月17日消費者庁公表
- ・「刈払機（草刈機）の使用中の事故にご注意ください！」2017年7月20日消費者庁・国民生活センター公表
- ・「ご家族など身近な方で高齢者の事故を防止しましょう！一事故防止のために高齢者の身の回りを見直してみましようー」2017年9月13日消費者庁公表
- ・「こんろのグリルでの子どものやけどに注意 ー使用後でもグリル窓は高温ですー」2017年9月21日国民生活センター公表
- ・「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！ ー頭蓋骨骨折、窒息などの事故が起きており、危険ですー」2017年11月8日消費者庁公表
- ・「家具やテレビの転倒に気を付けましょう！ ー下敷きになった子どもが死亡する事故もー」2017年11月10日消費者庁公表
- ・「乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意」2017年11月16日国民生活センター公表
- ・「ゆたんぽを安全に正しく使用しましょう！ ー低温やけど、過熱、漏れなどの事故を防止しましょうー」2017年12月6日消費者庁公表
- ・「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 ー使用環境に注意し、安全

に配慮された製品で事故防止を—」2017年12月13日消費者庁公表

- ・「除雪機による事故を防止しましょう！ —除雪機や除雪道具の使用中に毎年死傷者が出ています！ —」2017年12月20日消費者庁公表
- ・「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—」2017年12月27日消費者庁公表
- ・「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^{ごえん}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」2018年1月31日消費者庁公表
- ・「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—」2018年3月14日消費者庁公表
- ・「幼児がハンドスピナーの部品を誤飲」2018年3月15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	2013年度 13,659件			2014年度 11,539件			2015年度 10,700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	2,303	16.9	化粧品	1,223	10.6	化粧品	1,041	9.7
2	調理食品	1,399	10.2	医療サービス	1,202	10.4	医療サービス	916	8.6
3	医療サービス	1,063	7.8	エステティックサービス	620	5.4	健康食品	907	8.5
4	エステティックサービス	661	4.8	健康食品	574	5.0	エステティックサービス	523	4.9
5	健康食品	642	4.7	外食	542	4.7	外食	506	4.7
6	外食	462	3.4	調理食品	392	3.4	調理食品	346	3.2
7	洗濯用洗剤	316	2.3	美容院	343	3.0	美容院	342	3.2
8	歯科治療	301	2.2	歯科治療	330	2.9	歯科治療	322	3.0
9	美容院	298	2.2	飲料	238	2.1	飲料	247	2.3
10	飲料	258	1.9	菓子類	216	1.9	賃貸アパート・マンション	226	2.1

順位	2016年度 11,675件			2017年度 11,265件		
	商品・役務等	件数	割合 (%)	商品・役務等	件数	割合 (%)
1	健康食品	1,877	16.1	健康食品	1,847	16.4
2	化粧品	1,175	10.1	化粧品	1,577	14.0
3	医療サービス	933	8.0	医療サービス	800	7.1
4	エステティックサービス	567	4.9	エステティックサービス	446	4.0
5	外食	468	4.0	外食	390	3.5
6	飲料	460	3.9	飲料	348	3.1
7	歯科治療	349	3.0	歯科治療	325	2.9
8	調理食品	272	2.3	賃貸アパート・マンション	252	2.2
9	美容院	256	2.2	美容院	246	2.2
10	賃貸アパート・マンション	215	1.8	調理食品	244	2.2

(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) 2018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	2013年度 6,889件			2014年度 5,178件			2015年度 4,506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	調理食品	2,414	35.0	四輪自動車	686	13.2	四輪自動車	601	13.3
2	四輪自動車	568	8.2	調理食品	276	5.3	調理食品	306	6.8
3	菓子類	154	2.2	菓子類	154	3.0	菓子類	167	3.7
4	携帯電話	130	1.9	自転車	132	2.5	家具類	88	2.0
5	自転車	114	1.7	電子レンジ類	120	2.3	電子レンジ類	81	1.8
6	電子レンジ類	107	1.6	家具類	111	2.1	外食	80	1.8
7	家具類	98	1.4	携帯電話	103	2.0	自転車	79	1.8
8	医療サービス	79	1.1	修理サービス	98	1.9	石油ファンヒーター	72	1.6
9	室内照明器具	70	1.0	自動二輪車	87	1.7	修理サービス	69	1.5
10	修理サービス、自動二輪車	68	1.0	外食	85	1.6	飲料	68	1.5

順位	2016年度 3,583件			2017年度 3,251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	460	12.8	四輪自動車	455	14.0
2	こんろ類	268	7.5	調理食品	158	4.9
3	調理食品	149	4.2	自転車	122	3.8
4	自転車	90	2.5	菓子類	100	3.1
5	電子レンジ類	85	2.4	電子レンジ類	88	2.7
6	家具類	84	2.3	携帯電話	72	2.2
7	菓子類	76	2.1	電話関連機器・用品	68	2.1
8	携帯電話	72	2.0	修理サービス	56	1.7
9	電気掃除機類	63	1.8	家具類	53	1.6
10	修理サービス	62	1.7	テレビ	52	1.6

(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) 2018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																			2017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	310	62	9	741	591	26	29	219	77	20	117	634	11	3,168	14	136	349	1,849	2,758	145	11,265	100.0
健康食品	0	0	0	2	6	2	0	1	0	0	2	0	0	497	0	1	27	998	283	28	1,847	16.4
化粧品	0	0	0	1	4	0	0	1	0	0	5	9	1	1,435	0	0	5	7	107	2	1,577	14.0
医療サービス	9	0	0	18	8	6	12	24	4	2	39	75	0	166	0	3	9	31	361	33	800	7.1
エステティックサービス	7	1	0	58	5	0	0	14	4	0	2	110	5	173	0	0	0	8	59	0	446	4.0
外食	11	0	0	21	39	0	1	3	3	1	2	48	0	13	0	68	11	115	52	2	390	3.5
飲料	1	1	0	7	12	0	0	0	0	0	2	13	0	46	0	0	4	217	43	2	348	3.1
歯科治療	1	1	0	9	32	0	0	13	0	1	6	1	0	19	0	0	5	7	226	4	325	2.9
賃貸アパート・マンション	5	3	1	18	8	0	0	3	2	0	1	1	0	30	0	3	59	5	106	7	252	2.2
美容院	0	0	0	7	18	0	0	5	1	0	5	27	0	115	0	1	0	1	65	1	246	2.2
調理食品	0	0	0	2	29	0	0	1	1	1	0	9	0	9	0	16	2	103	69	2	244	2.2
洗濯用洗剤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	36	6	135	5	199	1.8
他の医療サービス	23	4	0	25	2	0	0	30	13	0	0	11	1	4	1	0	0	4	69	2	189	1.7
他の理美容サービス	0	0	0	15	16	0	0	0	0	0	9	7	0	41	0	0	0	1	72	0	161	1.4
商品一般	33	10	0	59	15	1	0	7	3	0	0	2	0	0	0	0	0	2	22	2	156	1.4
菓子類	0	0	0	2	13	0	1	0	0	0	1	2	0	8	0	6	5	56	58	0	152	1.3
家具類	4	0	0	30	16	2	0	6	0	0	2	2	0	15	0	0	13	1	40	1	132	1.2
骨つぎ整復	13	4	0	10	0	0	0	23	5	0	0	9	1	2	0	0	0	3	54	0	124	1.1
医薬品類	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	43	0	0	2	35	34	1	117	1.0
スポーツ・健康教室	13	3	0	11	3	2	0	12	4	0	0	0	0	9	0	0	3	7	47	1	115	1.0
自転車	25	4	0	64	9	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	0	112	1.0

(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) 2018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		27 外食	14 飲料	13 菓子類	11 調理食品	10 医療サービス
10歳代		64 化粧品	60 健康食品	26 自転車	20 外食	12 医療サービス
20歳代		146 エステティックサービス	137 健康食品	131 化粧品	125 医療サービス	56 外食
30歳代		237 健康食品	227 化粧品	111 エステティックサービス	105 医療サービス	50 賃貸アパート・マンション
40歳代		403 健康食品	339 化粧品	127 医療サービス	87 エステティックサービス	70 外食
50歳代		399 健康食品	311 化粧品	92 医療サービス	77 飲料	61 外食
60歳代		248 健康食品	212 化粧品	86 医療サービス	62 歯科治療	45 飲料
70歳以上		270 健康食品	188 化粧品	153 医療サービス	59 歯科治療	40 医薬品類
無回答 (未入力)		101 化粧品	92 健康食品	90 医療サービス	62 外食	44 賃貸アパート・マンション

年代	順位	6位	7位	8位	9位	10位	累計 (%)
10歳未満		10 家具類	10 商品一般	9 賃貸アパート・マンション	9 遊園地・レジャーランド	5 パン類、玩具・遊具その他	44.4
10歳代		12 菓子類	9 飲料	7 他の理美容サービス	7 歯科治療	6 骨つぎ整復	69.5
20歳代		44 他の理美容サービス	38 賃貸アパート・マンション	26 美容院	24 歯科治療	23 飲料	77.6
30歳代		44 他の理美容サービス	43 美容院	42 飲料	40 歯科治療	37 他の医療サービス	66.3
40歳代		69 飲料	56 歯科治療	55 美容院	47 洗濯用洗剤	47 調理食品	63.2
50歳代		58 美容院	54 エステティックサービス	54 洗濯用洗剤	50 歯科治療	46 他の医療サービス	60.0
60歳代		33 洗濯用洗剤	31 商品一般	29 外食	26 調理食品	24 医薬品類	54.7
70歳以上		37 デイケアサービス	37 飲料	36 調理食品	34 家庭用電気治療器具	32 ふとん類、商品一般	52.7
無回答 (未入力)		32 飲料	31 調理食品	24 洗濯用洗剤	23 歯科治療	21 エステティックサービス	50.3
						累計 11,265	60.1

(注) 2018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																				2017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	70	269	448	392	5	19	35	20	89	18	128	327	108	375	62	8	88	45	463	13	267	2	3,251	100.0
四輪自動車	21	5	41	19	0	0	1	0	19	0	5	33	22	242	0	0	10	0	0	0	37	0	455	14.0
調理食品	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	11	135	0	7	0	158	4.9
自転車	2	1	5	6	0	0	0	0	1	0	1	44	16	21	1	0	21	0	0	0	3	0	122	3.8
菓子類	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	11	77	1	8	0	100	3.1
電子レンジ類	1	25	37	8	0	0	0	0	0	0	3	8	0	5	0	0	0	0	0	0	1	0	88	2.7
携帯電話	1	11	21	30	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	72	2.2
電話関連機器・用品	1	15	8	34	0	0	0	0	0	0	2	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	68	2.1
修理サービス	3	3	10	5	0	1	0	0	2	0	1	5	12	9	0	0	0	0	1	0	4	0	56	1.7
家具類	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	6	21	5	0	12	0	4	0	0	0	1	0	53	1.6
テレビ	0	8	34	7	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	52	1.6
パソコン周辺機器・用品	3	1	20	15	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	47	1.4
賃貸アパート・マンション	0	5	3	2	0	0	2	1	3	0	0	13	1	5	2	0	1	0	1	0	8	0	47	1.4
外食	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	34	0	5	0	44	1.4
電気掃除機類	0	5	18	16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	43	1.3
ヘアケア用具	0	16	14	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	39	1.2
ルームエアコン	4	2	7	3	0	0	0	1	3	0	0	0	2	1	9	0	0	0	0	0	7	0	39	1.2
他の住居用電気器具	0	8	6	21	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	38	1.2
飲料	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	1	0	7	15	0	8	0	38	1.2
自動二輪車	0	0	2	1	0	0	0	0	4	0	0	4	0	23	0	0	0	0	0	0	1	0	35	1.1
パソコン	1	7	11	8	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	1.0

(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) 2018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)
箸やフォークなどによる事故に気を付けて！					334号 2017年4月6日発行
子どもを幼児座席に乗せたままの自転車、停車中もご注意ください！					335号 2017年4月13日発行
硬貨の誤飲に注意！					336号 2017年4月20日発行
子どもたちだけで遊ぶ時に起きる事故に御注意！					337号 2017年4月27日発行
加熱式タバコの誤飲に御注意ください！					338号 2017年5月2日発行
外食先での思わぬ事故に御注意ください！					339号 2017年5月11日発行
5月22日から「子どもの事故防止週間」を実施します。保護者等の皆様へ、外出時の子どもの事故に気を付けて、安全にお出かけを楽しみましょう！	2017年5月17日 消費者庁				340号※ 2017年5月17日発行 341号～345号※ 2017年5月22日～ 2017年5月26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－				116号※ 2017年6月2日発行	
雨天時、濡れた床での転倒事故にご注意ください					347号 2017年6月8日発行
ベランダからの転落に御注意ください！					349号 2017年6月22日発行
ドア開閉時の子どもの指挟みに注意！					350号 2017年6月29日発行
夏の水遊び中の事故に気を付けましょう！					353号 2017年7月13日発行
花火によるやけどに気を付けましょう！					354号 2017年7月14日発行
乳幼児（特に1歳以下）のボタン電池の誤飲に注意！ －重症化することを知らない保護者が6割も！！－					356号※ 2017年7月19日発行
刈払機（草刈機）の使用時の事故にご注意ください！	2017年7月20日 消費者庁・国民生活センター		287号※ 2017年8月8日発行		
旅行や帰省時にもチャイルドシートを正しく着用しましょう！					359号 2017年8月3日発行
御注意！子どもが閉じ込められて熱中症に！					360号 2017年8月10日発行
強い日差しで高温になった公園でのやけどに注意しましょう。					362号 2017年8月24日発行
小さな瓶に入ったアロマオイルの保管に注意！					364号 2017年9月7日発行
ご家族など身近な方で高齢者の事故を防止しましょう！－事故防止のために高齢者の身の回りを見直してみよう－	2017年9月13日 消費者庁		293号※ 2017年10月31日発行		
商業施設内にある遊戯施設でのけがに気を付けて！					365号 2017年9月14日発行
こんろのグリルでの子どものやけどに注意－使用後でもグリル窓は高温です－	2017年9月21日 国民生活センター	No.341※ 2018年1月発行		122号※ 2017年11月7日発行	370号※ 2017年10月19日発行
遊具による子供の事故に御注意！					368号※ 2017年10月5日発行
子どもによる医薬品の誤飲事故に注意！					369号※ 2017年10月12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－	2017年11月8日 消費者庁				373号※ 2017年11月8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－	2017年11月10日 消費者庁				376号※ 2017年11月16日発行
乳幼児による加熱式タバコの誤飲に注意	2017年11月16日 国民生活センター	No.342※ 2018年3月発行		124号※ 2018年1月23日発行	377号※ 2017年11月22日発行
ゆたんぽを安全に正しく使用しましょう！－低温やけど、過熱、漏れなどの事故を防止しましょう－	2017年12月6日 消費者庁				
医療機関ネットワークにみる店舗用ショッピングカートでの子どもの事故 －転落時の頭部損傷のリスクが高く、危険です！－					379号※ 2017年12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－	2017年12月13日 消費者庁				380号※ 2017年12月13日発行
除雪機による事故を防止しましょう！－除雪機や除雪道具の使用中に毎年死傷者が出ています！－	2017年12月20日 消費者庁				
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－	2017年12月27日 消費者庁				
暖房器具等での子供のやけど及びけがに気を付けましょう					382号※ 2018年1月4日発行 390号※ 2018年2月22日発行
磁石の誤飲に注意！					383号 2018年1月11日発行
スノースポーツでは、ヘルメットなどの保護具を装着しましょう！					384号 2018年1月18日発行
鍋料理でのやけどに注意					385号 2018年1月25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	2018年1月31日 消費者庁				386号※ 2018年1月31日発行
鉛筆や先がとがった文具でのけがに注意！					388号 2018年2月8日発行
銭湯や温泉などの温浴施設での子どもの転倒事故に気を付けて！					389号 2018年2月15日発行
お風呂では子どもから目を離さないで！				125号 2018年2月20日発行	
ヘアアイロンでのやけどに注意！					392号 2018年3月8日発行
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歳の子どもにも注意が必要で、春から夏に多く見られます－	2018年3月14日 消費者庁				393号※ 2018年3月14日発行
幼児がハンドスピナーの部品を誤飲	2018年3月15日 国民生活センター				
おむつ替え時等の転落事故に注意！					394号 2018年3月22日発行
自動ドアでの事故に注意！					395号 2018年3月29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、各媒体のタイトルとしている。

(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、各媒体のタイトル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。

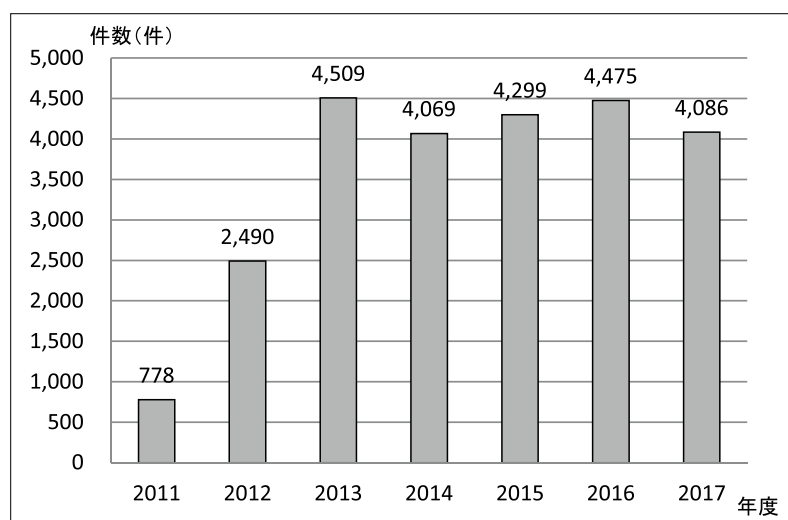
以下では、2017年度にCCJで受け付けた相談の概況を報告する*¹。

（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4,000件を超える相談が寄せられている（図11）。

図11 年度別相談件数



* 1 データは2018年7月9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。

2) 相談者の属性*4

①性別

相談者の性別は、「女性」が51%、「男性」が48%となっている（表30）。

②年代

相談者の年代は、「20歳代」～「50歳代」で85%を占めている。「60歳代」以降も一定の割合（11%）を占める（表31）。

表30 性別件数と割合

性別	2017年度		(参考) 2016年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
男性	1,981 (48)		1,981 (44)	
女性	2,072 (51)		2,458 (55)	
不明	33 (1)		36 (1)	

表31 年代別件数と割合

年代	2017年度		(参考) 2016年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
20歳未満	116 (3)		83 (2)	
20歳代	955 (23)		635 (14)	
30歳代	890 (22)		835 (19)	
40歳代	1,011 (25)		1,198 (27)	
50歳代	623 (15)		988 (22)	
60歳代	300 (7)		483 (11)	
70歳代	115 (3)		178 (4)	
80歳以上	27 (1)		37 (1)	
不明	49 (1)		38 (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（97%）が「電子商取引」（オンラインショッピング）に関するもので、海外旅行先等での「現地購入」に関するものは3%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	2017年度		(参考) 2016年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
電子商取引	3,976 (97)		4,393 (98)	
現地購入	105 (3)		75 (2)	
その他・不明	5 (0)		7 (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77%を占めている。

次いで「金融機関振込」が9%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るが*5、近年、減少傾向にある（表33 66頁）。

*4 本項以降は、2017年度にCCJに寄せられた相談（4,086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端数処理を行っている。

*5 「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	2017年度	(参考) 2016年度
	上段：件数	下段：割合 (%)
クレジットカード	3,134 (77)	3,514 (79)
金融機関振込	362 (9)	498 (11)
現金	108 (3)	43 (1)
資金移動	103 (3)	57 (1)
電子マネー・ プリペイドカード	45 (1)	37 (1)
その他	172 (4)	131 (3)
不明	162 (4)	195 (4)

3) トラブル類型

「解約トラブル」が36%を占める。「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、特にPCソフトウェアの解約トラブル^{*6}に関する相談が多く寄せられた。なお、2016年度と比較すると、「解約トラブル」の相談全体に占める割合は約2割減少しているが、これは2015年度に急増した化粧品通販の解約トラブル^{*7}が、2017年度は大幅に減少したことによる。

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26%となっており、「解約トラブル」と合わせると、全体の約6割を占めている(表34)。

表34 トラブル類型別件数と割合

トラブル類型	2017年度	(参考) 2016年度
	上段：件数	下段：割合 (%)
模倣品到着	345 (8)	230 (5)
詐欺疑い	730 (18)	616 (14)
商品未到着	395 (10)	253 (6)
解約	1,477 (36)	2,591 (58)
不当請求	144 (4)	97 (2)
返品	134 (3)	118 (3)
不良品	55 (1)	45 (1)
その他	806 (20)	525 (12)

*6 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。

*7 SNSの広告を見て、お試しのつもりで化粧品を申し込んだが、継続購入契約になってい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応対をしない)、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は「衣類」、スニーカーなどの「履物」、化粧品、バッグ・腕時計・装飾品などの「身の回り品」で相談全体の約4割を占める。このうち、「身の回り品」の割合は、2015年以降多発した化粧品通販の解約トラブルが減少したことにより、2016年度と比較すると13%減少したが、一方で、ダウンコートの購入トラブルなどにより、「衣類」の割合が10%増加した。

「ソフトウェア」は2016年度から9%減少したものの、PCソフトウェアの解約トラブルが引き続き一定数寄せられており、相談全体の13%を占める。

この他、近年、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が増加しており、「航空券」「宿泊」を合わせると相談全体の約1割を占める（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	2017年度		(参考) 2016年度
	上段：件数	下段：割合 (%)	
衣類	749 (18)		357 (8)
履物	283 (7)		222 (5)
身の回り品	474 (12)		1,116 (25)
役務・サービス	989 (24)		811 (18)
ソフトウェア	523 (13)		984 (22)
趣味用品	324 (8)		322 (7)
航空券	201 (5)		139 (3)
宿泊	170 (4)		94 (2)
食品・日用品	65 (2)		62 (1)
家具・家電	63 (2)		81 (2)
健康補助食品	56 (1)		35 (1)
その他	179 (4)		252 (6)
不明	10 (0)		0 (0)

5) 相手先事業者の所在地

事業者所在地が判別できた相談^{*9}について相手先事業者の所在地をみると、2016年度に引き続き「アメリカ」が最多となり、事業者所在地が判別できた相談件数に占める割合は31%であった。続いて「中国」(13%)、「イギリス」(8%)が多く、この3カ国で全体の約5割を占める。

「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。「イギリス」は、化粧品通販の解約トラブルが減少したことに伴い、相談全体に占める割合は、2016年度と比較して13%減少した(表36)。

表36 事業者所在地別件数と割合

2017年度		(参考) 2016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	695 (31)	アメリカ	992 (37)
中国	294 (13)	イギリス	574 (21)
イギリス	182 (8)	中国	249 (9)
シンガポール	130 (6)	香港	130 (5)
香港	111 (5)	キプロス	93 (3)
スイス	96 (4)	シンガポール	79 (3)
キプロス	81 (4)	マルタ	79 (3)
スペイン	62 (3)	韓国	65 (2)
韓国	60 (3)	オランダ	44 (2)
マルタ	57 (3)	ドイツ	34 (1)
その他の国・地域	446 (20)	その他の国・地域	345 (13)

(注) 事業者所在地が判別できた相談に占める割合。

*9 2017年度の相談(4,086件)から、事業者所在地の判別がつかなかった相談(1,628件)および事業者が国内だった相談(244件)を控除した2,214件を母数としている。2016年度についても相談総件数(4,475件)から所在地不明(1,675件)および国内(116件)を控除した2,684件を母数としている。

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1,095センターを対象に調査票を郵送し、1,042センターが回答した（回収率95.2%）。

*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

2017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940件^{*3}で、2016年度より124件（対前年度比11.7%）減少した（表37）。

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13センター、市区町村149センターおよび国民生活センターの合計199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37 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
2011	1,752	18.2	226
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

（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238件（25.3%）と最も多く、次いで「教養娯楽品」174件（18.5%）、「食料品」127件（13.5%）、「被服品」120件（12.8%）であった（表38）。この4種類で約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38 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	94	73	43	23	80	22	4	8	5	64	1	417
政令指定都市センター	5	14	5	4	10	5	0	3	1	12	0	59
市区町村センター	20	77	46	19	45	24	7	1	3	21	0	263
国民生活センター	8	74	26	22	39	30	0	1	1	0	0	201
合計	127	238	120	68	174	81	11	13	10	97	1	940
※下段は総件数に占める比率	(13.5%)	(25.3%)	(12.8%)	(7.2%)	(18.5%)	(8.6%)	(1.2%)	(1.4%)	(1.1%)	(10.3%)	(0.1%)	(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940件のうち377件であった（表39）。また、総件数のうち国民生活センター実施分201件を除く苦情処理テスト件数合計739件における外部依頼の割合は、51.0%であった。

商品別分類ごとにみると、「住居品」が116件と最も多く、次いで「教養娯楽品」63件、「被服品」49件の順であった。外部依頼依存率は「車両・乗り物」が78.4%、「住居品」70.7%、「保健衛生品」65.2%と続いた。

表39 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	26	4	9	12	13	0	2	2	9	0	80
政令指定都市センター	3	14	2	4	7	4	0	3	0	9	0	46
市区町村センター	17	76	43	17	44	23	7	1	3	20	0	251
合計	23	116	49	30	63	40	7	6	5	38	0	377
苦情処理テスト件数合計 (国民生活センターを除く)	119	164	94	46	135	51	11	12	9	97	1	739
※(苦情処理テスト件数合計に 占める比率(外部依頼依存率))	(19.3%)	(70.7%)	(52.1%)	(65.2%)	(46.7%)	(78.4%)	(63.6%)	(50.0%)	(55.6%)	(39.2%)	(0.0%)	(51.0%)

(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) 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543件（57.8%）と最も多く、「危険に関するもの」225件（23.9%）、「危害に関するもの」172件（18.3%）の順であった（表40）。

商品別分類ごとに「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77.8%、次いで「住居品」が62.6%、「保健衛生品」が60.3%の順であった。

表40 商品別分類ごとの苦情処理テストの内容別件数

商品別分類 \ テスト内容	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	12 (9.4%)	6 (4.7%)	109 (85.8%)	127 (100.0%)
住居品	54 (22.7%)	95 (39.9%)	89 (37.4%)	238 (100.0%)
被服品	28 (23.3%)	7 (5.8%)	85 (70.8%)	120 (100.0%)
保健衛生品	21 (30.9%)	20 (29.4%)	27 (39.7%)	68 (100.0%)
教養娯楽品	20 (11.5%)	53 (30.5%)	101 (58.0%)	174 (100.0%)
車両・乗り物	34 (42.0%)	29 (35.8%)	18 (22.2%)	81 (100.0%)
光熱水品	1 (9.1%)	5 (45.5%)	5 (45.5%)	11 (100.0%)
土地・建物・設備	1 (7.7%)	5 (38.5%)	7 (53.8%)	13 (100.0%)
その他の商品	1 (10.0%)	5 (50.0%)	4 (40.0%)	10 (100.0%)
クリーニング（被服品）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	97 (100.0%)	97 (100.0%)
クリーニング（その他）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	1 (100.0%)
合計	172 (18.3%)	225 (23.9%)	543 (57.8%)	940 (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) () 内は各商品分類に占める比率。

2 商品テスト（比較・試買テスト）

2017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36件で、2016年度より9件（20.0%）減少した（表41 73頁）。

商品テストを実施したセンター数は都道府県9センター、政令指定都市1センター、市区町村4センターおよび国民生活センターの合計15センターであった。

表41 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
2011	49	△16.9	21
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

(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

「食料品」が15件（41.7%）と最も多く、「住居品」7件（19.4%）、「保健衛生品」5件（13.9%）と続いた。この3種類で約8割を占めており、これらに続いて「教養娯楽品」「車両・乗り物」「被服品」の順であった（表42、図12 74頁）。

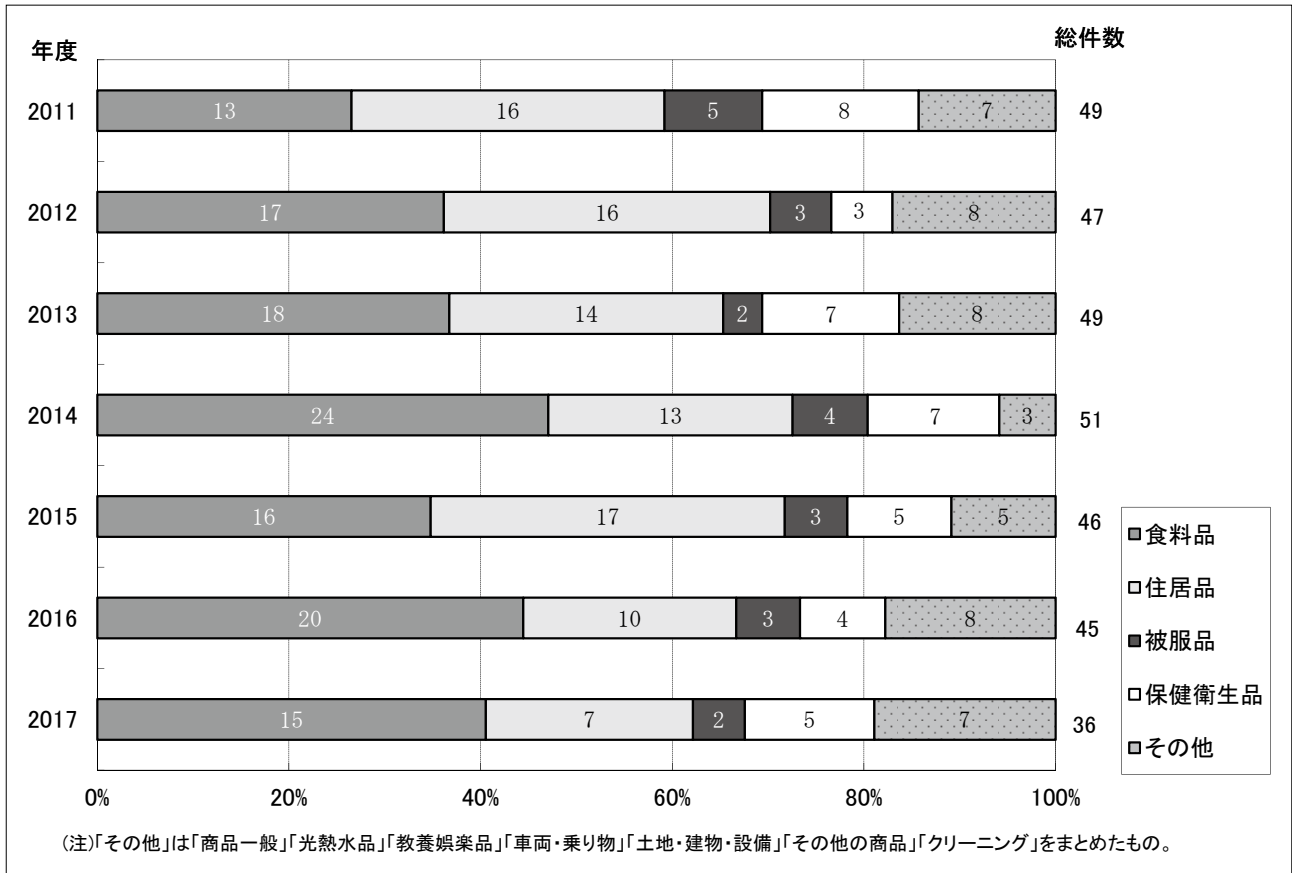
機関別の実施状況をみると、都道府県では「食料品」が7件、「住居品」が5件、「保健衛生品」が5件、「被服品」が2件であった。政令指定都市では「食料品」が1件であり、市区町村では「食料品」が6件であった。2017年度には、富山県・石川県・福井県の北陸3県で、「ヘアドライヤー」について、共同テストが行われた。

表42 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	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	
都道府県センター	0	7	5	2	5	0	0	0	0	0	0	19
政令指定都市センター	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
市区町村センター	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
国民生活センター	0	1	2	0	0	4	3	0	0	0	0	10
合計	0	15	7	2	5	4	3	0	0	0	0	36
※(総件数に占める比率)	(0.0%)	(41.7%)	(19.4%)	(5.6%)	(13.9%)	(11.1%)	(8.3%)	(0.0%)	(0.0%)	(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12 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	174	5
青森県	3	0
岩手県	0	1
宮城県	0	0
秋田県	1	0
山形県	0	0
福島県	2	0
茨城県	2	0
栃木県	0	0
群馬県	13	0
埼玉県	36	1
千葉県	8	0
東京都	48	0
神奈川県	6	2
新潟県	0	0
富山県	4	1
石川県	9	2
福井県	5	3
山梨県	1	0
長野県	4	0
岐阜県	3	0
静岡県	2	3
愛知県	25	0
三重県	0	0
滋賀県	9	0
京都府	3	0
大阪府	4	0
兵庫県	28	1
奈良県	7	0
和歌山県	1	0
鳥取県	0	0
島根県	0	0
岡山県	0	0
広島県	3	0
山口県	2	0
徳島県	0	0
香川県	1	0
愛媛県	1	0
高知県	0	0
福岡県	0	0
佐賀県	0	0
長崎県	1	0
熊本県	5	0
大分県	0	0
宮崎県	1	0
鹿児島県	1	0
沖縄県	4	0
合計	417	19

(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	0	1
仙台市	2	0
さいたま市	5	0
千葉市	0	0
横浜市	7	0
川崎市	4	0
相模原市	1	0
新潟市	0	0
静岡市	0	0
浜松市	0	0
名古屋市	18	0
京都市	1	0
大阪市	8	0
堺市	2	0
神戸市	1	0
岡山市	0	0
広島市	7	0
北九州市	1	0
福岡市	2	0
熊本市	0	0
合計	59	1

(3) 市区町村センター

市区町村名	苦情処理テスト	商品テスト
函館市	0	1
小樽市	2	0
旭川市	1	0
帯広市	0	1
江別市	2	0
富良野市	1	0
青森市	2	0
盛岡市	2	0
にかほ市	1	0
米沢市	1	0
福島市	1	0
水戸市	1	0
土浦市	1	0
つくば市	3	0
潮来市	1	0
桜川市	1	0
宇都宮市	1	0
栃木市	4	0
那須町	1	0
前橋市	2	0
高崎市	2	0
沼田市	1	0
安中市	1	0
川口市	1	0
加須市	1	0
東松山市	2	0
狭山市	1	0
鴻巣市	3	0
上尾市	1	0
入間市	1	0
朝霞市	2	0
和光市	1	0
新座市	1	0
坂戸市	1	0
ふじみ野市	2	0
小川町	1	0
船橋市	1	0
松戸市	3	0
茂原市	1	0
東金市	1	0
我孫子市	1	0
港区	6	2
新宿区	1	0
墨田区	2	0
江東区	2	0
品川区	1	0

市区町村名	苦情処理テスト	商品テスト
目黒区	2	0
大田区	4	0
世田谷区	4	0
渋谷区	1	0
中野区	3	0
杉並区	1	0
練馬区	2	0
足立区	7	0
江戸川区	4	0
八王子市	2	0
立川市	1	0
武蔵野市	1	0
三鷹市	3	0
府中市	1	0
調布市	2	0
町田市	1	0
小金井市	1	0
日野市	2	0
国立市	2	0
狛江市	1	0
羽村市	1	0
西東京市	1	0
横須賀市	2	0
平塚市	6	0
鎌倉市	3	0
茅ヶ崎市	2	0
厚木市	1	0
大和市	1	0
座間市	1	0
南足柄市	3	0
長岡市	2	0
滑川市	1	0
勝山市	1	0
坂井市	1	0
小諸市	1	0
茅野市	1	0
佐久市	1	0
大垣市	1	0
富士宮市	0	2
磐田市	1	0
藤枝市	2	0
岡崎市	1	0
一宮市	3	0
春日井市	1	0
豊田市	3	0
西尾市	1	0

市区町村名	苦情処理テスト	商品テスト
豊明市	1	0
稲沢市	1	0
新城市	1	0
尾張旭市	2	0
清須市	1	0
大津市	3	0
長浜市	1	0
湖南市	1	0
日野町	1	0
福知山市	1	0
京田辺市	1	0
岸和田市	4	0
豊中市	1	0
池田市	2	0
泉大津市	1	0
枚方市	4	0
茨木市	6	0
寝屋川市	6	0
和泉市	1	0
羽曳野市	1	0
門真市	2	0
東大阪市	2	0
泉南市	1	0
姫路市	3	0
尼崎市	1	0
西宮市	7	0
芦屋市	2	0
宝塚市	2	0
小野市	1	0
三田市	3	0
淡路市	1	0

市区町村名	苦情処理テスト	商品テスト
たつの市	1	0
猪名川町	1	0
播磨町	1	0
福崎町	5	0
奈良市	4	0
大和郡山市	2	0
天理市	1	0
橿原市	1	0
生駒市	2	0
香芝市	1	0
安堵町	1	0
紀の川市	1	0
倉敷市	1	0
福山市	2	0
下関市	3	0
小松島市	1	0
行橋市	1	0
筑紫野市	1	0
太宰府市	1	0
唐津市	1	0
長崎市	1	0
佐世保市	1	0
阿蘇市	1	0
天草市	1	0
合志市	2	0
宇佐市	1	0
宮崎市	1	0
日向市	1	0
鹿児島市	1	0
合計	263	6

2. 商品分類別商品テスト一覧

(1) 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
肉類	精肉	適正な量かチェック	富士宮市
野菜・海藻	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
	梅干し	梅干しに含まれる塩分と合成着色料について表示と差がないかテスト	函館市
油脂・調味料	食用植物油の脂肪酸組成	食用植物油33銘柄の脂肪酸組成をテストした。植物油は原料により含まれている脂肪酸の種類が違ふこと、また、単位価格も植物油によって大きく違ふことを消費者へ情報提供	北海道
	食酢	食酢の価格や原材料、栄養成分等の表示を調査した結果について消費者に情報提供（消費者団体との共同テスト）	福井県
	パック状だし	パック状だしの価格や原材料、栄養成分等の表示や塩分等を調査した結果について消費者に情報提供（消費者団体との共同テスト）	福井県
	常温保存可能なしょうゆ	しょうゆ19銘柄について、表示内容、常温保存による成分変化（塩分、可溶性固形分、グルタミン酸）と色の経時変化を調査	静岡県
菓子	竹羊羹の変色原因究明および保存方法（表示）の適切性	当該商品を消費期限の翌日に開封したところ、変色していたため、顕微鏡観察を実施した結果カビと判明した。当該商品は夏季限定で水ようかんに似た食感（水分活性が高い）で、容器に天然の竹と紙が使用されており、微生物汚染を受けやすいにもかかわらず、保存条件が冷蔵ではなく、冷暗所保存となっていた。その適切性を考察し、保健所等に情報提供	港区
飲料	野菜系飲料（砂糖不使用・無添加）の糖組成	野菜系飲料（砂糖不使用・無添加）38銘柄の糖組成、合成甘味料、表示をテストした。結果、砂糖不使用・無添加表示があっても食品成分由来のショ糖、果糖、ブドウ糖が含まれていること等を消費者へ情報提供	北海道
	スーパーマーケットに設置された水をくめる機械	スーパーマーケットに設置された水をくめる機械について、機械の管理などがどうなっているかという声が聞かれることから、スーパーマーケットへの聞き取り、ボトルの表示事項、水質などの調査および意識調査を実施（消費者団体との共同テスト）	石川県
調理食品	介護食の食味テスト	介護食が身近に販売されるようになり、日頃の食生活への利用にあたり、味や食感をテストし、消費者に情報提供	札幌市
	各種飲料で戻したアルファ米（白がゆ）の官能評価	災害時は水不足が想定されるため、水の代わりにお茶やジュース類でアルファ米を戻して、味や香りについて官能評価を実施し、消費者へ情報提供	港区
	総菜	適正な量かチェック	富士宮市
健康食品	機能性表示食品	健康食品17銘柄について、表示内容、文献調査、機能性成分の含有量、カプセル内容量、崩壊性を調査	静岡県
	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品	PIO-NETには「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品に関する危害情報が2012年度以降の5年間あまりで209件寄せられており、これらの中には月経不順や不正出血といった、女性特有の生理作用に影響を及ぼしていると考えられる特徴的な危害事例が多く見受けられる。そこで「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品12銘柄について調査し、消費者に情報提供および注意喚起	国民生活センター

(2) 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
食生活機器	こんろのグリルでの子どものやけどに注意	医療機関ネットワークには、1歳前後の子どもが調理中や使用後のグリル扉等に触ることでやけどを負った事例が36件寄せられており、なかには皮膚深くまでやけどを負った事故もみられた。そこで、グリル使用時や使用後の温度変化、子どもの成長とその行動特性の変化などを調査し注意喚起	国民生活センター
台所用品・食器	直飲み式携帯用まほうびんの品質	JIS改正、家庭用品品質表示法の対象となったことから直飲み式の携帯用ステンレス製まほうびん10銘柄の保温・保冷性能、安全性、表示などをテストした。結果、10銘柄いずれもJIS規格を満たしていた	北海道
洗剤等	ドライマーク衣類が洗える洗剤	洗濯用洗剤13銘柄について、表示内容、洗濯乾燥後の衣類寸法変化、色落ち、外観変化を調査	静岡県
冷暖房機器・空調器	扇風機の羽根割れ、首振り部分の折れに注意!	扇風機を使用中に羽根が破損した相談、および首振り部分が折れた相談から、苦情の扇風機を確認し、樹脂の劣化の状況等を確認した。長期に使用された扇風機では、経年劣化により樹脂の強度が低下し、使用中に突然破損するおそれがあることから、扇風機を取り扱う際の注意点について、住民に向けて注意喚起を実施	兵庫県
室内装備品	バスマットから床材への色移りテスト	バスマットから床材への色移りテスト テスト項目：(1) 表示調査 (2) 堅ろう度調査 (3) 床材への汚染調査	神奈川県
照明器具	丸形LEDランプの品質	蛍光灯の代わりに使用できると販売されている丸形LEDランプ9銘柄の照度、表面温度、消費電力、経済性、表示などをテストした。結果、9銘柄すべて蛍光灯照明器具に取り付けられ、使用することができた。また、消費電力は蛍光灯の半分以下であった	北海道
他の住居品	住宅用火災警報器の点検をしましょう!	住宅用火災警報器については、新築住宅に加え、既存住宅についても設置義務化から間もなく10年を迎える。PIO-NETには電池や誤作動に係る相談が寄せられていることから、実態についてアンケート調査を行うとともに、電池切れや故障などによる異常が起きた際の警報器の動作を調査し、消費者に対して適切な使用や点検・交換について注意喚起	国民生活センター

(3) 被服品

	件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
婦人洋服・紳士服	ワイシャツのしわに関するテスト	ワイシャツの洗濯の条件によるしわの発生を評価した。形態安定加工があっても、脱水時間が長い、脱水後の放置時間が長いなどの処理でしわが固着することが分かり、濡れ干しやタオールドライ、短時間脱水はしわの発生を抑えアイロンの手間を省くのに効果的であった	北海道
他の身の回り品	ウォーキングボールの商品テスト	ウォーキングボールの強さなど テスト項目：(1) 外観および構造、伸縮機構、強度、表示および取扱説明書の調査 (2) シャフトとつなぎ部分の材質確認	神奈川県

(4) 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
理美容器具・用品	乳幼児用歯ブラシ	歯ブラシによる子どものものど突き事故の防止に資するため、市販の乳幼児用歯ブラシについて、その表示内容や安全性等に係る調査を実施	岩手県
	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーは、日常生活で使用する家電製品として広く普及している。一方で、使用中の異音やコンセント部から火花が出たなどの相談が寄せられていることから、ヘアドライヤーの表示や安全性、性能、使用性テスト、アンケート調査を行った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
他の保健衛生品	柔軟剤のマイクロファイバーフェイスタオルに与える吸水性への影響	(テストのねらい) マイクロファイバー繊維には柔軟剤使用により吸水性が阻害される可能性について表示されているものと、表示されていないものがある。表示の有無によって、繊維の機能に差が出るかテストした (テスト項目) マイクロファイバータオル6銘柄と柔軟剤3銘柄の柔軟剤処理による吸水性の変化を調査	埼玉県

(注) ※は北陸3県共同テスト。

(5) 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
スポーツ用品	ゴルフボールが突き抜けたゴルフ練習用ネット	「ゴルフ練習用ネットを組み立てて使用したところ、ゴルフボールがネットを突き抜けて住宅の壁を破損した。ゴルフボールがネットを突き抜けた原因を調べてほしい。」というテスト依頼が寄せられ、テスト結果をもとに当該品をもつ消費者に対して事業者にお問い合わせよう情報提供	国民生活センター
他の教養娯楽品	ライターは安全に正しく使いましょう!	消費者庁には、ライターに関する事故情報が2009年9月から2016年度末までに722件寄せられている。年度別にみると事故件数の減少傾向はみられるが、現在でも (1)使用後の残り火による事故、(2)子どもの火遊びによる事故、(3)自動車内での事故など、ライターに関する事故が継続して発生しているため注意喚起	国民生活センター
	刈払機(草刈機)の使用中の事故にご注意ください!	消費者庁には、刈払機を使用中に指を切断、骨折したなどの事故情報が2009年9月から2017年6月末までに計140件寄せられている。被害にあった人の約半数は60歳以上であった。刈払機は鋭利な刈刃が付いており、使用中は高速で回転するため、慎重に取り扱わないと指や足などの骨折や切断などといった取り返しのつかない重篤なけがにつながる危険性があるため注意喚起	国民生活センター
	乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意	加熱式たばこの使用前後のたばこ葉が入った部分を食べてしまったという事故情報が医療機関ネットワークに9件、PIO-NETにも2件寄せられており、いずれも2016年度以降に発生したもので、被害者の年齢が判明している10件については、すべてが1歳5カ月までの乳幼児だった。今後、加熱式たばこの普及により、誤飲事故も増加することが考えられることから誤飲のリスクについて調査し、情報提供および注意喚起	国民生活センター

(6) 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
自動車用品	先進安全自動車に関する消費者の使用実態	衝突被害軽減ブレーキ等の先進安全装置を搭載した車両（先進安全自動車）が販売されており、事故削減効果も認められている。PIO-NETには2012年度以降、相談が142件寄せられている。購入時に装置の内容を十分に理解できていなかったり、機能を過信していると、装置が適切に作動せず事故につながる危険性も考えられる。そこで、先進安全装置の動作を紹介するとともに、アンケート調査を実施し、情報提供	国民生活センター
自転車・用品	アシスト比率が道路交通法の基準を超える電動アシスト自転車に注意	2016年10月の公表以降も消費生活センターには電動アシスト自転車類の法規や品質に関する相談が141件寄せられており、国民生活センターへアシスト比率に関するテスト依頼が2件あった。そこで、現在販売されている比較的安価な電動アシスト自転車のアシスト比率に問題がないかを調査し、消費者に情報提供	国民生活センター
	自転車の前車輪の脱落に注意	最近の3年間に、クイックリリースハブに関するテスト依頼を4件受けており、いずれも走行中に突然、前車輪が脱落したために転倒し、大けがを負ったというもので、クイックリリースハブの固定が緩い状態で走行したために前車輪の脱落が生じたと考えられた。また、PIO-NETには2012年度以降、クイックリリースハブを使用した自転車で前車輪が脱落したという危害・危険情報が22件寄せられていたことから使用実態等を調査し、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