

## 2 平成27年度相談の傾向

### (1) 相談の多い商品

表④ 商品別件数

商 品	平成27年度			平成26年度		
	順位	件数	割合(%)	順位	件数	割合(%)
放送・コンテンツ等 (デジタルコンテンツ)	1	820 (783)	24.6	1	817 (775)	22.0
インターネット通信サービス	2	199	6.0	3	232	6.2
商 品 一 般	3	198	5.9	2	287	7.7
相 談 そ の 他	4	135	4.0	4	167	4.5
役 務 そ の 他	5	129	3.9	5	148	4.0
融 資 サ ー ビ ス	6	106	3.2	6	109	2.9
戸 建 住 宅	7	95	2.8	8	95	2.6
健 康 食 品	8	91	2.7	7	104	2.8
集 合 住 宅	9	82	2.5	9	92	2.5
自 動 車	10	66	2.0	12	59	1.6
全相談件数		3,338	100.0		3,713	100.0

表⑤ デジタルコンテンツの相談件数

年度	計	年代別相談件数 (契約当事者)								
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
H27年度	783	83	93	98	142	162	129	58	14	4
前年度比	101.0%	92.2%	114.8%	79.7%	86.1%	113.3%	119.4%	98.3%	1400.0%	80.0%
H26年度	775	90	81	123	165	143	108	59	1	5

表⑥ インターネット通信サービスの相談件数

年度	計	年代別相談件数 (契約当事者)								
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
H27年度	199	1	8	22	32	54	49	15	11	7
前年度比	85.8%	50.0%	36.4%	78.6%	88.9%	114.9%	136.1%	33.3%	137.5%	87.5%
H26年度	232	2	22	28	36	47	36	45	8	8

表⑦ フリーローン・サラ金に係る相談件数

年度	計	内容別相談件数	
		多重債務	その他
平成27年度	94	68	26
前年度比	100.0%	103.0%	92.9%
平成26年度	94	66	28

表⑧ 住宅に係る相談件数

年度	計	戸建て住宅					集合住宅			
		新築 建売	中古 住宅	不動産 賃貸	工事・建築 加工	その他	新築分譲 マンション	不動産 貸借	工事・建築 加工	その他
H27年度	177	4	7	22	59	3	11	69	2	0
前年度比	94.7%	400.0%	87.5%	244.4%	81.9%	60.0%	78.6%	97.2%	66.7%	0.0%
H26年度	187	1	8	9	72	5	14	71	3	4

## (2) 無店舗販売による相談の状況

表⑨ 販売購入形態別の相談件数

年度	計	無店舗販売							店舗購入	不明他
		通信販売	電話勧誘	訪問販売	マルチ	ネガティブ オプション	訪問購入	その他無店舗		
平成27年度	3,338	1,260	391	217	65	18	22	42	881	442
構成比	100.0%	37.7%	11.7%	6.5%	1.9%	0.5%	0.7%	1.3%	26.4%	13.2%
平成26年度	3,713	1,268	629	245	64	14	29	31	893	540
構成比	100.0%	34.2%	16.9%	6.6%	1.7%	0.4%	0.8%	0.8%	24.1%	14.5%

表⑩ インターネット通販に係る相談件数

年度	計	年代別相談件数(契約当事者)							
		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
平成27年度	1,035	98	127	151	212	197	151	86	13
前年度比	105.2%	91.6%	123.3%	86.3%	95.9%	116.6%	123.8%	122.9%	76.5%
平成26年度	984	107	103	175	221	169	122	70	17

表⑪ インターネット通販によるアダルト情報サイトに係る相談件数

年度	計	年代別相談件数(契約当事者)							
		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
平成27年度	456	65	53	62	84	96	62	32	2
前年度比	90.7%	86.7%	98.1%	80.5%	80.8%	112.9%	91.2%	82.1%	200.0%
平成26年度	503	75	54	77	104	85	68	39	1

表⑫ その他無店舗販売に係る相談件数

販売形態	計	無店舗販売 における 比率	年代別相談件数(契約当事者)							
			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
電話勧誘販売	391	19.4%	2	9	34	50	64	73	135	24
訪問販売	217	10.8%	6	8	29	26	21	34	72	21
マルチ販売	65	3.2%	0	25	3	9	9	6	12	1

(3) 悪質な販売方法による相談の状況

表⑬ 架空請求に係る相談件数

年度	計	年代別相談件数 (契約当事者)							
		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
平成27年度	305	6	20	25	72	61	67	50	4
前年度比	84.7%	300.0%	142.9%	55.6%	133.3%	89.7%	78.8%	60.2%	44.4%
平成26年度	360	2	14	45	54	68	85	83	9

表⑭ 架空請求のうち有料サイトに係る相談件数

年度	計	年代別相談件数 (契約当事者)							
		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
平成27年度	159	5	9	11	34	36	40	24	0
前年度比	155.9%	500.0%	180.0%	73.3%	161.9%	144.0%	173.9%	218.2%	0.0%
平成26年度	102	1	5	15	21	25	23	11	1

表⑮ 架空請求に関する被害金額

年度	件数	請求金額 (円)	既支払後の相談		救済処理状況 (未然防止含む)	
		(平均額)	件数	金額 (円)	件数	金額(円)
平成27年度	56	26,204,455	9	4,385,264	40	20,434,648
		(467,936)				
平成26年度	37	16,918,210	3	348,800	31	16,899,039
		(457,248)				

表⑯ 劇場型勧誘に係る相談件数

年度	計	内容別相談件数		年代別相談件数 (契約当事者)			
		金融商品	その他投資等	50歳代以下	60歳代	70歳以上	無回答
平成27年度	42	21	21	2	11	28	1
前年度比	29.2%	23.9%	37.5%	25.0%	25.0%	30.8%	100.0%
平成26年度	144	88	56	8	44	91	1

(4) 年代による相談の状況

表⑰ 契約当事者の年代別相談件数

年度	計	契約当事者の年代							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
平成27年度	3,338	126	292	397	520	542	604	683	174
前年度比	89.9%	85.7%	102.1%	90.4%	91.9%	100.4%	96.0%	77.4%	77.7%
平成26年度	3,713	147	286	439	566	540	629	882	224

表⑱ 年代別に多い相談内容

20歳代以下 (418件)			30歳代～50歳代 (1,459件)			60歳代以上 (1,287件)		
相談内容	件数	割合	相談内容	件数	割合	相談内容	件数	割合
インターネット通販	225	53.8%	インターネット通販	560	38.4%	インターネット通販	237	18.4%
(ワンクリック請求)	112	26.8%	(ワンクリック請求)	238	16.3%	(ワンクリック請求)	81	6.3%
スマートフォン等	157	37.6%	スマートフォン等	316	21.7%	架空請求	117	9.1%
架空請求	26	6.2%	架空請求	158	10.8%	インターネット通信サービス	75	5.8%
インターネット通信サービス	9	2.2%	インターネット通信サービス	108	7.4%	スマートフォン等	54	4.2%

※スマートフォンでインターネット通販を利用した場合の相談については、それぞれで件数を計上している。

(5) 個人情報に関する相談状況

表⑲ 個人情報に係る相談件数

年度	計
平成27年度	124
平成26年度	130
平成25年度	136
平成24年度	137