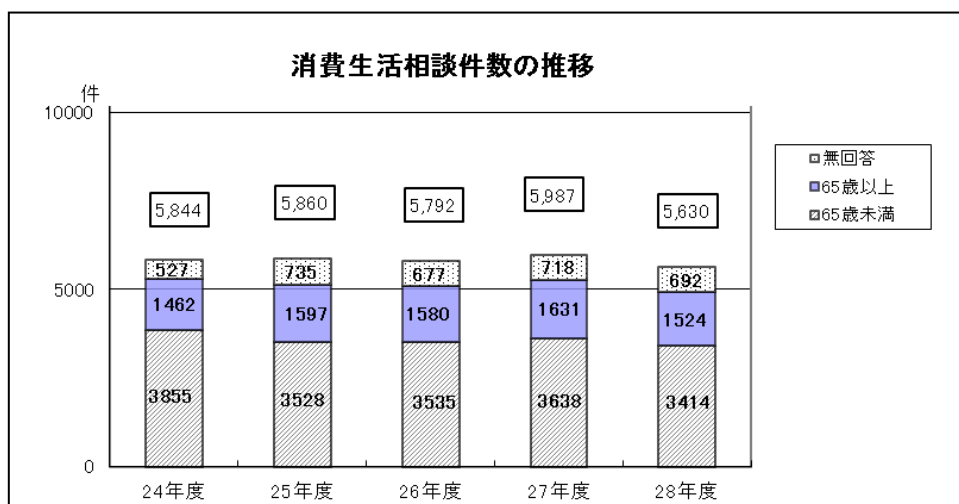


## 1 京都府の消費生活相談の状況

- 平成 28 年度の京都府（消費生活安全センター及び各広域振興局）の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は 5,630 件、前年度より微減（前年度比 94.0%、㉑5,987 件）、過去 5 年間は 6 千件弱で推移
- 市町村を含めた京都府内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は 18,962 件、（前年度比 96.2%、㉑19,706 件）
- 京都府及び京都市で共同実施している土日祝日電話相談件数は 1,351 件（前年度比 95.9%、㉑1,409 件）

【図表 1】



## 2 京都府で受けた消費生活相談の特徴

### (1) 商品・役務別相談件数

- 商品・役務別では、「放送・コンテンツ等」が最も多く、次いで「不動産貸借」、「インターネット通信サービス」が上位を占める。
- 相談件数は、「放送・コンテンツ等」が 955 件と突出して多く、17.0%を占める。（前年度比 92.2%、㉑1,036 件）
- 前年度に比べて「健康食品」の相談が増加（前年度比 115.3%）。中でもインターネット等での通信販売に関する相談が増加している。

【図表 2】商品・役務別（小分類）

順位	28年度		27年度		26年度	
	品名	件数	品名	件数	品名	件数
1位	放送・コンテンツ等	955	放送・コンテンツ等	1,036	放送・コンテンツ等	985
2位	不動産貸借	299	インターネット通信サービス	346	商品一般	321
3位	インターネット通信サービス	298	不動産貸借	315	不動産貸借	310
4位	商品一般	296	商品一般	308	インターネット通信サービス	258
5位	健康食品	203	融資サービス	179	融資サービス	188
6位	移動通信サービス	153	健康食品	176	金融商品等	160
7位	融資サービス	131	移動通信サービス	168	住宅工事	132
8位	住宅工事	116	住宅工事	134	健康食品	125
9位	自動車	102	自動車	101	移動通信サービス	122
10位	金融商品等	88	冠婚葬祭	92	自動車	86

※ PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル（2015年版）  
〔独立行政法人 国民生活センター発行〕による。（以下「PIO-NET分類」という。）

## 《相談事例》

### ■放送コンテンツ

#### サイト料金架空請求

昨日、スマホにSMSで有料情報サイトの利用料金が未納なので連絡するようにというメールが届いた。連絡しない場合には法的手段を取るとの記載がある。身に覚えがなく、不安である。（70歳代男性）

※ SMS（Short Message Service）、携帯電話番号だけでメッセージのやりとりができるサービスのこと

#### ワンポイントアドバイス

- ・身に覚えがない請求等に対しては、返信をしたり、連絡をしたりしないでください。
- ・また、最近、電子マネーを購入するよう指示され、カードに記載された番号を伝えて、金銭をだまし取られる手口が増えています。他人から言われて電子マネーを購入したり、カードに記載された番号等を伝えたりすることは、絶対にしないでください。
- ・電子マネーに関してトラブルにあった場合は、早急に電子マネーの発行会社に連絡してください。

電子マネーとは・・・お金の価値を電子データに変えて記録媒体に保存し、そのデータの受け渡しによって支払いをする仕組みのこと

### ■不動産貸借

#### 賃貸住宅退去時の費用負担

1箇月前に賃貸マンションを退去したが、クロスの張り替え費用とハウスクリーニング代を合わせて15万円ほど請求されている。応じないといけないものか。（40歳代男性）

#### ワンポイントアドバイス

- ・退去時には、できる限り家主や管理会社、仲介業者等（以下、家主側）の立ち会いの下で部屋の現状を確認するようにし、退去時に示された原状回復費用の内訳について、家主側に十分な説明を求めるようにすることが大切です。
- ・家主側との話し合いによる解決が困難である場合には、民事調停や少額訴訟などの手続きもあります。

## ■インターネット通信サービス

### 光コラボへのサービスの乗り換え

プロバイダ料金が安くなると電話で勧誘され、光回線の契約をした。請求書が届いたので確認すると、以前の料金よりも高くなっていて、解約したい。(70歳代男性)

#### ワンポイントアドバイス

- ・平成27(2015)年2月からNTTが光回線の卸売(光卸)を開始し、プロバイダ業者等が光回線と自社のサービスを組み合わせたサービス(「光コラボ」)を提供できるようになりました。
- ・そのため、「光コラボのサービスに乗り換ええないか。」という勧誘が続いています。旧契約が長期割引サービスの対象になっている場合や新契約に不必要なオプション契約が付加されている場合もありますので、電話勧誘等で「安くなる。」と言われても、即決せずに、契約の内容を十分把握し、家族ともよく相談して判断しましょう。解約する場合は、旧プロバイダ契約では、自ら連絡して解約しなければならないことがほとんどです。必ず事前に確認するようにしましょう。

#### 【用語】

放送・コンテンツ等	テレビ放送サービス、有線放送サービス、デジタルコンテンツ等電波や衛星放送又はインターネットを使って情報を得るサービス
商品一般	商品・役務の分類項目を越えて、複数の分類にまたがっている相談、商品が特定できない相談
不動産貸借	借地、借家、賃貸アパート、駐車場等の不動産貸借
インターネット通信サービス	インターネット通信に関連したサービス。光ファイバー、ADSL等の接続回線。ウイルスチェックサービス、インターネットに関連した複数のサービスを受けるための会費等
健康食品	プロテイン、酵母食品、酵素食品等の健康食品

※ 用語の定義は、PIO-NET分類による。

PIO-NET分類の商品別分類は大・中・小分類の3段階

例：大分類 運輸・通信サービス  
中分類 放送・通信サービス  
小分類 放送コンテンツ等

(2) 年齢層別相談件数

ア 年齢別、男女別

- 60歳代からの相談が最も多く872件(15.5%)、続いて40歳代の862件(15.3%)
- 男女別では、20歳未満、50歳代、60歳代を除き、女性からの相談がやや多い。

【図表3】

年代	28年度		男女別内訳 (不明等除く)		27年度 件数
	件数	%	男	女	
20歳未満	120	2.1	65	50	189
20歳代	579	10.3	263	311	606
30歳代	651	11.6	306	340	700
40歳代	862	15.3	389	469	929
50歳代	785	13.9	405	378	754
60歳代	872	15.5	436	430	874
70歳代	640	11.4	278	359	755
80歳以上	429	7.6	132	290	462
その他・不明	692	12.3	224	169	718
総件数	5,630	100	2,498 (47.2%)	2,796 (52.8%)	5,987

※ 本図表以下、年齢等については契約当事者の相談件数  
 契約当事者とは、消費生活上の取引（契約等）をした（する予定の）者

イ 年齢別、商品・役務別（小分類 上位3位）

- 80歳以上を除いた全ての年代は「放送・コンテンツ等」の相談が、80歳以上は「健康食品」の相談が1位
- 20～30歳代は賃貸住宅の敷金関係など「不動産貸借」の相談が、40～60歳代は「インターネット通販サービス」の相談が、70歳以上は、身に覚えのない支払い請求など「商品一般」の相談が多くなっている。

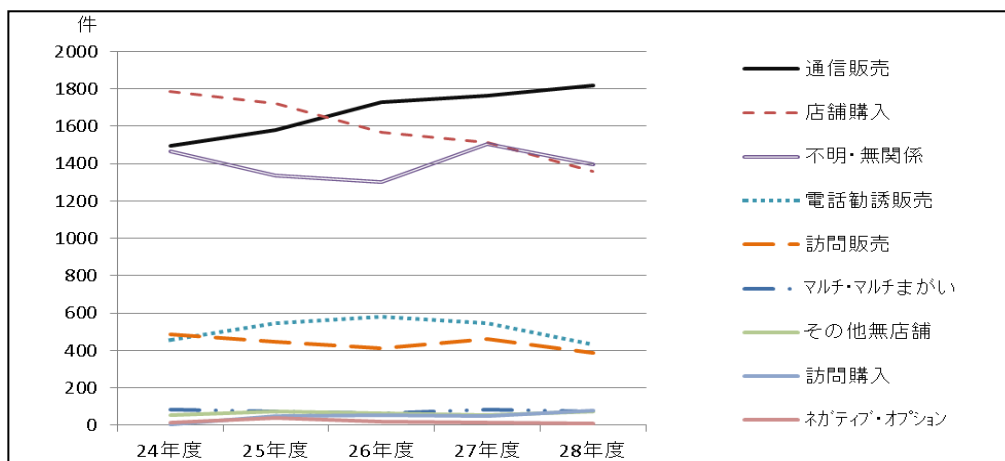
【図表4】

年代	1位		2位		3位	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
20歳未満	放送・コンテンツ等	57	健康食品	8	不動産貸借	7
20歳代	放送・コンテンツ等	100	不動産貸借	65	商品一般	28
30歳代	放送・コンテンツ等	113	不動産貸借	63	商品一般	28
40歳代	放送・コンテンツ等	199	インターネット通信サービス	46	不動産貸借	42
					健康食品	42
50歳代	放送・コンテンツ等	158	インターネット通信サービス	44	不動産貸借	39
60歳代	放送・コンテンツ等	176	インターネット通信サービス	72	商品一般	43
70歳代	放送・コンテンツ等	90	商品一般	51	インターネット通信サービス	37
80歳以上	健康食品	43	商品一般	32	放送・コンテンツ等	22

### (3) 販売購入形態別相談件数

- 販売購入形態別では、「通信販売」が1,820件と最も多く、全体の32.3%を占めている。(前年度比103.1%、㉓1,765件)「通信販売」中「インターネット通販」は1,334件(73.3%)となっており、増加の主な要因となっている。(前年度比105.8% ㉓1,261件)
- 「インターネット通販」での購入商品等は、「デジタルコンテンツ」が720件(54.0%)と最も多く、続いて「健康食品」が88件(6.6%)、「化粧品」が39件(2.9%)などとなっている。

【図表5】



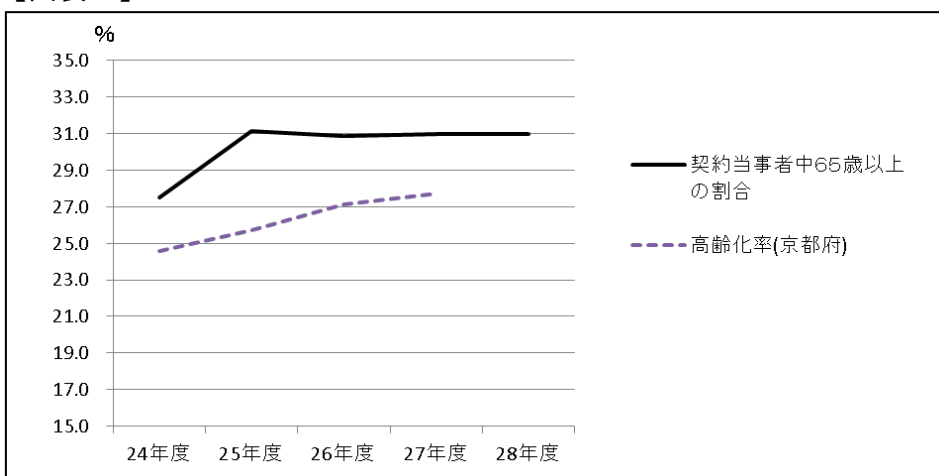
※ 不明・無関係とは、他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど(贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など)

### (4) 高齢者に関する相談

#### ア 高齢化率と高齢者の相談割合

- 相談件数中、高齢者(65歳以上)の占める割合は、過去4年間は約31%と横ばいであるが、京都府の高齢化率を上回り、高止まりの状況となっている。

【図表6】

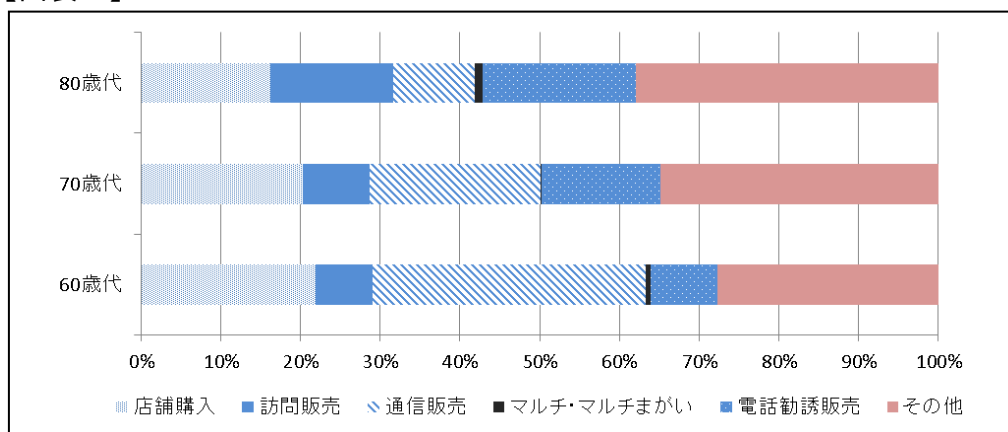


- ※ 1 「契約当事者中65歳以上の割合」は、府が受付けた相談件数(年齢無回答を除く)中、65歳以上の契約当事者の相談割合
- 2 高齢化率は京都府ホームページ「介護保険制度の実施状況について」から引用
- 3 各年度の数値は年度末日(3月31日)現在、28年度分は未公表

## イ 年齢層別（60歳代～80歳代）・購入形態別（割合）

- 年齢が上がるにつれて「店舗購入」、「通信販売」の割合が減少し、「訪問販売」「電話勧誘販売」が増加している。
- 販売される商品・役務等は、「訪問販売」では「新聞」など、「電話勧誘販売」では「インターネット接続回線」などが多い。

【図表 7】



## ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

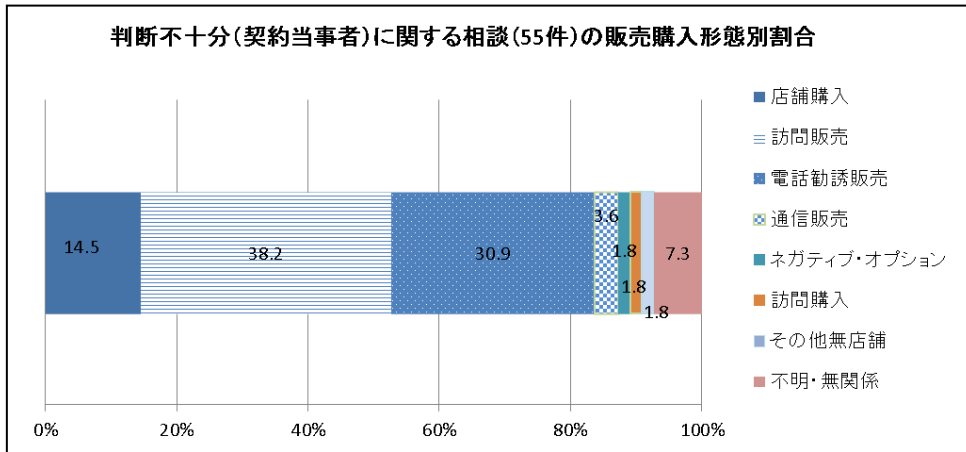
- 高齢者の相談のうち、判断不十分者からの相談（相談自体は家族や施設職員等から）は 55 件（3.6%）、高齢者層全体に占める割合は、ここ数年 3%前後で大きな増減はない。
- 商品・役務別で見ると「健康食品」が 18 件で全体の 1/3（32.7%）を占めている。
- 販売購入形態別で見ると「訪問販売」が 21 件（38.2%）と最も多く、続いて「電話勧誘販売」が 17 件（30.9%）と、両者で全体の約 7 割を占めている。

【図表 8】

	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
65 歳以上	1,462	1,597	1,580	1,631	1,524
うち判断不十分者の契約	49	43	39	50	55

※ 判断不十分者とは、精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等で十分な判断ができない状態にある者（定義は、PIO-NET 分類による。）

【図表 9】



《相談事例》

高齢者を狙う送り付け商法

3日前に母親宛に健康食品が届いた。母は認知症で注文はしていないと思う。返品したいがどうすればよいか。(50歳代女性)

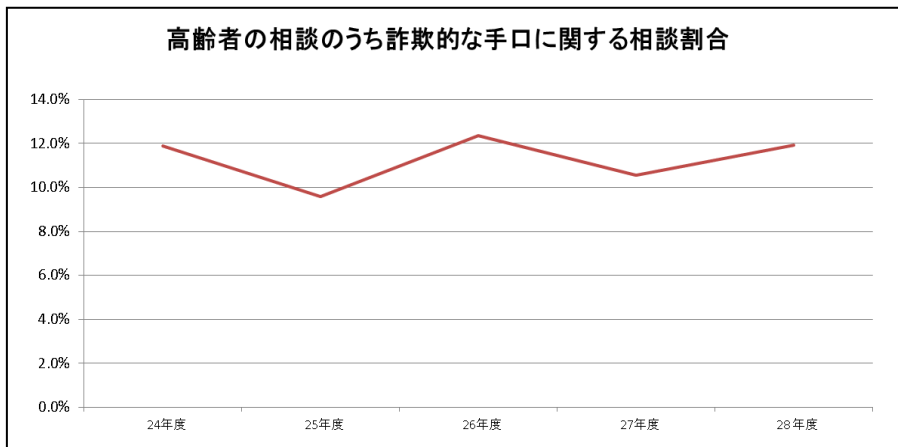
ワンポイントアドバイス

- ・特殊詐欺など高齢者を狙う悪質な手口が増え、80歳代以上の方の被害も目立ちます。高齢になると在宅時間が長くなるため、訪問販売や電話勧誘販売のターゲットになりやすく、また、新しい情報を得られにくくなるので、被害に気づくのが遅くなりがちです。
- ・被害を防ぐには、家族や介護関係者等をはじめ、周囲の人の気づきや「どうされたのですか。」「最近、健康食品の電話勧誘販売の被害が多いようですよ。」などの声かけなどによる見守りが大切です。

エ 詐欺的な手口に関する相談

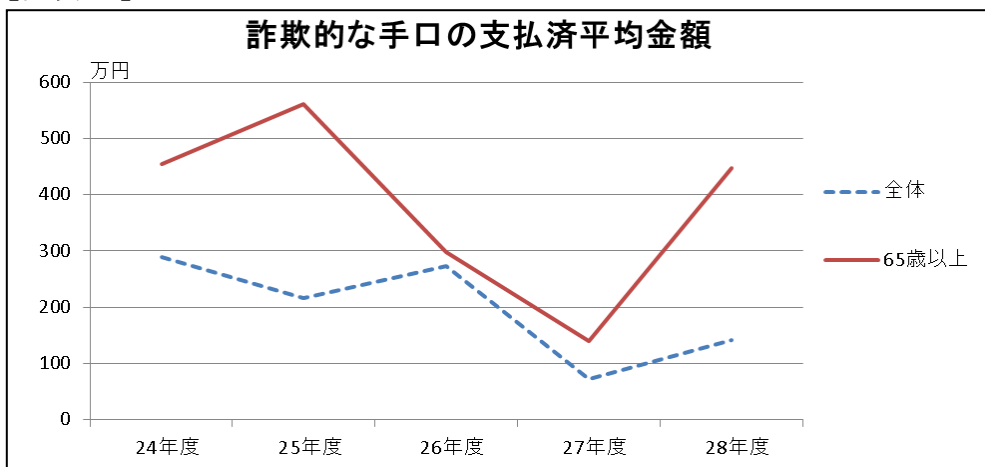
- 高齢者の相談のうち詐欺的な手口に関する相談は、182件(11.9%)と微増している。(前年度比105.8% ㉗172件)ここ数年全相談件数の1割程度と依然として高水準で推移している。

【図表 10】



● 1件当たりの支払済平均金額は減少傾向にあったが、平成28年度は増加し、特に高齢者では448万円と全年齢層の平均141万円と比べて約3倍と高くなっている。

【図表 11】



※ 詐欺的な手口は、PIO-NET 分類「詐欺」「架空請求」「融資保証金詐欺」「還付金詐欺」の合計

## 《相談事例》

### 医療費の還付金詐欺

行政職員を名乗って医療費の還付があると電話があり、還付金を受け取るためには、手数料が必要であるとのことで口座残高とキャッシュカードの有無を聞かれた。携帯電話番号も伝えたので、不安である。(70歳代 女性)

#### ワンポイントアドバイス

- どのような人物からの電話であろうと、還付金などの払戻しをATMで手続きすることは絶対にありません。
- 「市役所や区役所の職員」や「年金事務所」など、公的な組織や団体名を名乗る場合があります。  
「新しいカードに切り替えるために必要だ。」などと言って暗証番号を聞き出し、自宅までキャッシュカードを取りにきて、ATMで現金を引き出す手口も増えています。キャッシュカードや暗証番号は、「渡さない」、「教えない」ことが大切です。
- すべての勧誘電話をやめさせることは困難です。常に留守番電話の設定にしておくことなども一つの方法です。



(5) インターネット関連の相談

ア 放送・コンテンツ等の内容

- 「放送・コンテンツ等」の内容を見ると、「デジタルコンテンツ」が878件(91.9%)と大多数を占める。
- デジタルコンテンツの内容を見ると、「占いサイト」や「副業サイト」「動画サイト」の未払利用料請求などの「他のデジタルコンテンツ」や、スマホでアダルトサイトに接続すると登録完了との表示が出て料金請求される等の「アダルト情報サイト」が約9割(90.8%)を占める。

【図表 12】

順位	内訳	件数
1	デジタルコンテンツ	878
2	テレビ放送サービス	59
3	電話音声情報	10
4	有線テレビ放送	6
5	その他	2

⇒ デジタルコンテンツの主な内容

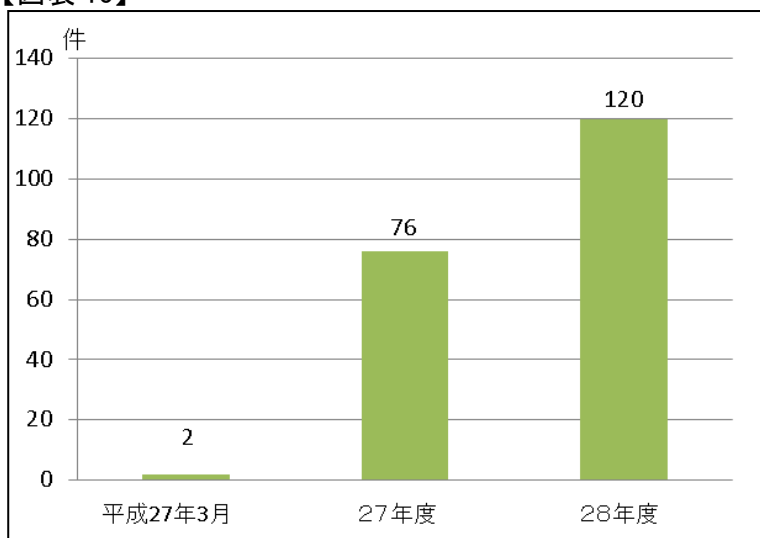
順位	内容	件数
1	他のデジタルコンテンツ	462
2	アダルト情報サイト	335
3	出会い系サイト	47
4	オンラインゲーム	19
5	映画配信サービス	9

※ 他のデジタルコンテンツとは、内容の複合的なデジタルコンテンツ提供サービス、内容の特定できないサイト利用料等

イ 光回線サービスの卸売に関する相談

- 平成27年2月から大手電気事業者が光回線の卸売を開始し、プロバイダ等の事業者が光回線と自社のサービスを組み合わせた独自サービスを提供し始めたことから、これに関する相談が2年連続で増加している。

【図表 13】



## 《相談事例》

### 光コラボへのサービス乗り換えの勧誘

2箇月ほど前に携帯電話会社で光回線契約をした。プロバイダ契約も自動移行するとの説明だったが、旧プロバイダ業者からも請求があり、二重に料金を支払うことになった。納得がいかない。(30歳代女性)

#### ワンポイントアドバイス (再掲)

- ・平成27年2月から光回線の卸売(光卸)が開始され、プロバイダ等が光回線と自社のサービスを組み合わせたサービス(「光コラボ」)を提供できるようになりました。
- ・そのため、「光コラボのサービスに乗り換ええないか。」という勧誘が依然として続いています。旧契約が長期割引の対象になっている場合や新契約に不必要なオプション契約が付加されていたりしている場合もありますので、電話勧誘等で「安くなる。」と言われても、即決せずに、契約の内容を十分把握し、家族ともよく相談して判断しましょう。解約する場合は、旧プロバイダ契約では、自ら連絡して解約しなければならないことがほとんどですので、必ず事前に確認するようにしましょう。

## ウ 電子マネーに関する相談

- インターネット通販等で電子マネーでの決済が増えているが、決済手段として便利な反面、その利便性を悪用した詐欺的手口の相談が増えている。

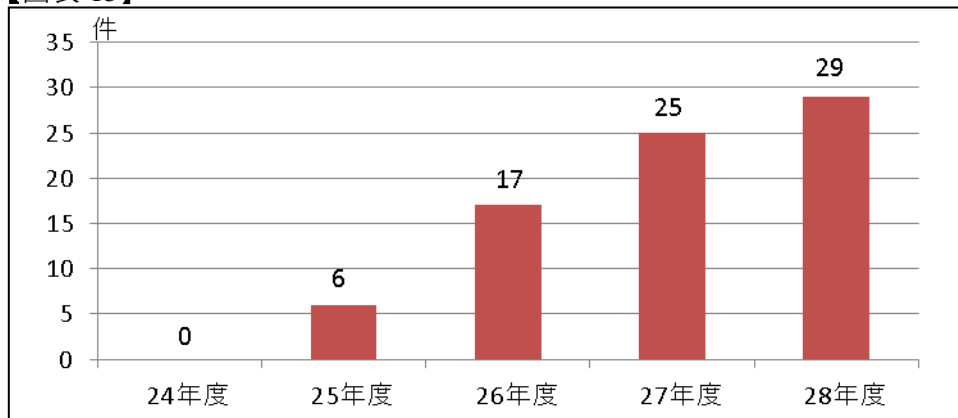
【図表 14】

	25年度	26年度	27年度	28年度
電子マネー	26	29	54	58
うち詐欺的手口	7	11	43	44

## エ 「トラブル解決」をうたう探偵業者に関する相談

- トラブル解決のため、相談先をインターネットで検索し、自治体の消費生活センター等に相談したつもりが、実際には探偵業者等に連絡していたというケースが増えている。

【図表 15】



## 《相談事例》

### ネットトラブル解決をうたう探偵業者

スマホで、興味本位でアダルト動画サイトをタップしたら登録になり、高額料金を請求する画面が出てきた。あわてて、ネットで検索し、ネットトラブルの解決をうたう探偵業者に相談し、お金を支払った。結果の報告はまだ受けていないが、不安である。  
(60歳代男性)

#### ワンポイントアドバイス

- ・アダルトサイトのトラブル解決のため、相談先をインターネットで検索し、トラブル解決をうたう探偵業者等にアクセスしてしまいトラブルに巻き込まれるケースが増えています。探偵業者が行うことができるのは「調査」であり、弁護士等の資格がなければ返金交渉はできません。「トラブル解決」や「返金可能」といった広告や説明はうのみにしなないように十分に気をつけてください。

### オ 実在する企業名をかたる架空請求メールに関する相談

- 詐欺的な行為を行う事業者が、実在する事業者名を名乗っているため、信用して電話をし、トラブルになる相談が急増している。

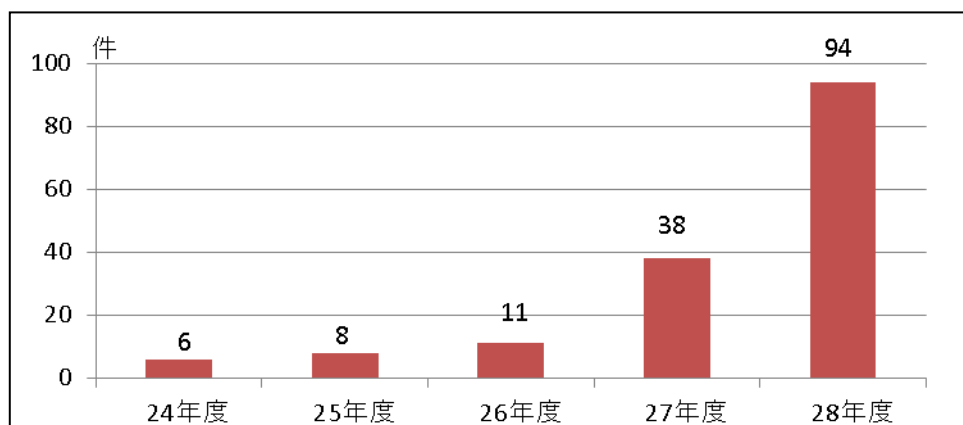
【図表 16】

	25年度	26年度	27年度	28年度
架空請求	160	310	315	379
うち実在する企業名をかたるもの	82	150	75	222

### カ お試しの通信販売に関する相談

- 健康食品をインターネットでの通信販売で購入する際にトラブルになる相談が増加している。なかでも、「無料お試し」と思い注文したつもりが、定期購入の契約であったという相談が急増している。

【図表 17】



## 《相談事例》

### 健康食品のお試し購入

ネットで1回限りのお試しのつもりでサプリメントを購入したら、定期購入になっていた。やめたいというと、4箇月の継続が条件であるといわれた。

(40歳代 女性)

#### ワンポイントアドバイス (再掲)

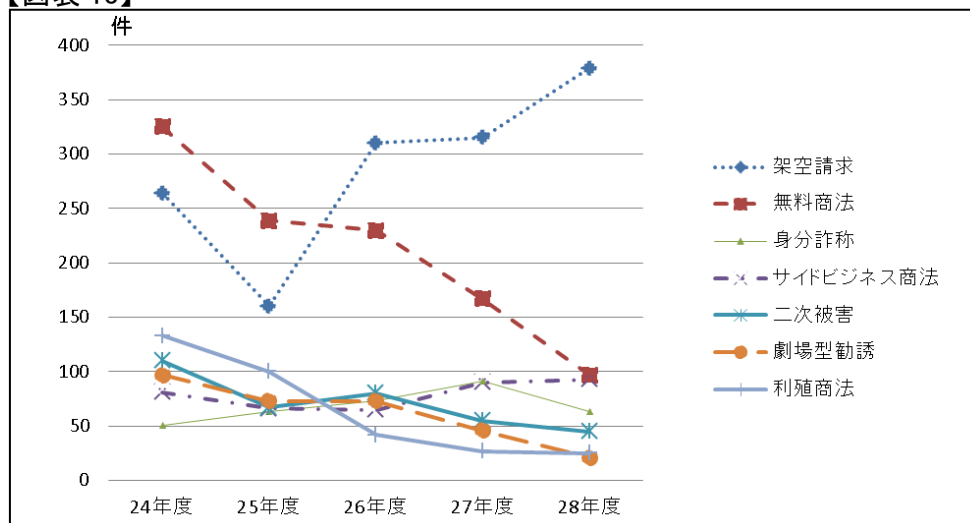
- ・「無料」や「モニター価格」、「効果を実感できなければ全額返金」などという健康食品等の広告を見て、1回だけのお試しと思って申し込んだら継続的な契約(定期購入)になっていたという相談が多く寄せられています。
- ・通信販売は、クーリング・オフの対象外になりますので、申し込む前に返品特約など広告の記載内容を必ず確認しましょう。
- ・SNSの広告がきっかけという例もあります。SNSを利用する際には、年齢や職業、興味のある分野など個人情報を登録しますが、その情報に基づき、特定の人に向けたターゲティング広告が表示されることが増えています。

※ SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス (social networking service))、ネット上で、主に情報交換をすることを目的に、人と人がつながるための機能に特化したサービスを総合的に提供しているもの

## (6) トラブルになりやすい商法・手口

- トラブルになりやすい商法・手口では、身に覚えのない代金の請求など「架空請求」が379件と増加している。(前年度比120.3%、②7315件)
- 無料商法は年々減少しており、他の商法・手口はいずれも100件未満となっている。

【図表 18】



**【用語】**

架空請求	身に覚えのない代金の請求
無料商法	無料体験など無料であることを強調し誤認させる手口
身分詐称	販売員が公的機関や有名企業の職員であるかのように思わせる手口
サイドビジネス商法	副業になる等をセールストークにした手口
二次被害	一度被害にあった人を再び勧誘して、二次的な被害を与える手口 劇場型勧誘：第三者が消費者に対し、利益が得られる等の勧誘を行い契約の成立を煽る手口
利殖商法	必ず儲かるなど利殖になることを強調し、投資等を勧誘する手口 (定義は、PIO-NET 分類による)

**《相談事例》****■ 架空請求****サイト料金の架空請求**

妻のスマホに身に覚えがない有料動画サイトの料金が未納という SMS が届いた。夫である私が電話すると、払うしかないようなことを高圧的に言われた。対処方法を教えてほしい。(50 歳代男性)

**ワンポイントアドバイス (再掲)**

- ・身に覚えがない請求等に対しては、返信をしたり、連絡をしたりしないでください。
- ・また、最近、他人から言われて電子マネーを購入し、カードに記載された番号を伝えて、金銭をだまし取られる手口が増えています。他人から言われて電子マネーを購入したり、カードに記載された番号等を伝えたりすることは、絶対にしないでください。
- ・電子マネーに関してトラブルにあった場合は、早急に電子マネーの発行会社に連絡してください。

**■ 身分詐称****公的機関を名乗った寄付金詐欺**

公的機関を名乗り、震災被災者の支援のために資金を募っているという電話が何度もあり困っている。訪問したいと言われ、居留守を使ったこともある。勧誘電話をやめさせたいが、どうしたらよいか。(80 歳代女性)

**ワンポイントアドバイス**

- ・公的機関が電話で資金を募るということは、絶対にありません。「市役所や区役所の職員」や「年金事務所」など公的な組織や団体名を名乗る場合もありますが、はっきりと断ることが大切です。
- ・すべての勧誘電話をやめさせることは困難です。常に留守番電話の設定にしておくことなども一つの方法です。
- ・不審・不安に思うことやトラブルになった場合は、京都府や市町村の消費生活センター等にご相談ください。

### 3 土日祝日の消費生活相談電話の状況

京都府では、平成 17 年度から京都市と合同で、土・日曜日の消費生活相談を実施し、平成 22 年度からは祝日にも拡大して実施している。

相談件数は 1,351 件と、前年度に比べ 58 件、4.1%の減少となった。

相談状況における年齢別内訳を見ると、30 歳代から 50 歳代までの割合が 58.1%となっており、平日に相談しにくい年齢層の需要に一定程度応えることができているものと考えられる。

【図表 19】 土日祝日別の相談件数

	28 年度			27 年度		
	件数	日数	平均（件／日）	件数	日数	平均（件／日）
土曜日	660	50	13.2	706	51	13.8
日曜日	530	52	10.2	514	51	10.1
祝日	161	14	11.5	189	15	12.6
計	1,351	116	11.6	1,409	117	12.0

【図表 20】 相談者（契約当事者）の年齢別相談件数及び構成比

	京都市内	京都府内 (京都市以外)	他府県	計	構成比
20 歳未満	10	6	0	16	1.2%
20 歳代	116	44	5	165	12.2%
30 歳代	137	56	10	203	15.0%
40 歳代	189	99	6	294	21.8%
50 歳代	186	86	16	288	21.3%
60 歳以上	222	135	7	364	26.9%
不明	12	4	5	21	1.6%
計	872	430	49	1,351	100%

【図表 21】 商品・役務別件数内訳（相談件数上位の内容）

順位	商品・役務の内容	件数		主な内容
		28 年度	27 年度	
1	放送・コンテンツ等	317	376	アダルト情報サイトや総合情報コンテンツの利用料等
2	インターネット 通信サービス	101	126	インターネット回線契約等
3	不動産貸借	64	64	敷金返還、更新料等
4	商品一般	46	46	架空請求、訪問購入等
5	移動通信サービス	44	38	携帯電話等

(参考資料) 京都府内の消費生活相談窓口で受けた相談

【図表 22】相談概要

項目		28年度
相談件数		19,960
性別	男性	8,700
	女性	10,242
年齢別	20歳未満	446
	20歳代	1,782
	30歳代	2,152
	40歳代	2,947
	50歳代	2,778
	60歳代	3,292
	70歳以上	4,421
	その他・不明	2,142
	平均年齢	54
職業別	給与生活者	6,628
	自営・自由	1,501
	家事従事者	2,871
	学生	938
	無職	5,702
	団体	414
	その他・不明	1,906

項目		28年度
商品大分類	商品一般	1,033
	食料品	1,245
	住居品	911
	光熱水品	192
	被服品	809
	保健衛生品	516
	教養娯楽品	1,381
	車両・乗り物	426
	土地・建物・設備	620
	他の商品	35
	商品計	7,168
	クリーニング	93
	レンタル・リース	1,094
	工事・建築・加工	504
	修理・補修	253
	管理・保管	72
	役務一般	72
	金融・保険サー	1,255
	運輸・通信サー	5,541
	教育サービス	89
	教養・娯楽サー	645
	保健・福祉サー	816
	他の役務	1,100
	内職・副業・ね	115
	他の行政サービ	150
	役務計	11,799
	他の相談	993
総計	19,960	

項目		28年度
販売購入形態	店舗購入	4,813
	訪問販売	1,481
	通信販売	6,543
	マルチ・マルチまがい取引	212
	電話勧誘販売	1,545
	ネガティブ・オプション	44
	訪問購入	286
	その他無店舗販売	265
	不明・無関係	4,771

【図表 23】年代別商品・役務件数

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	放送・コンテンツ等	205	放送・コンテンツ等	347	放送・コンテンツ等	403	放送・コンテンツ等	663	放送・コンテンツ等	582	放送・コンテンツ等	730	放送・コンテンツ等	466
2	健康食品	27	レンタル・リース・貸借	191	レンタル・リース・貸借	207	インターネット通信サービス	171	インターネット通信サービス	158	インターネット通信サービス	254	商品一般	310
3	レンタル・リース・貸借	21	インターネット通信サービス	82	役務その他	113	レンタル・リース・貸借	156	商品一般	144	商品一般	154	インターネット通信サービス	276

※1 PI0-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) に登録された件数 (平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日 (平成 29 年 5 月末現在))

2 土日祝日の電話相談のうち平成 28 年 4～6 月の 353 件は含まない。