

〔令和5年度上半期（4～9月）の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分（速報値）〕

令和5年度上半期（4～9月）に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は**12,962件**であり、前年同期（12,941件）と比べ100.2%（21件増）となった。

契約当事者の年代別では、前年同期と比べ、50歳以上の年代で増加しており、なかでも60歳代が105.8%（85件増）、70歳以上が105.6%（124件増）と増加率が高い。

商品・役務別で見ると、前年同期比で増加が目立つ相談は、第8位のエアコン・トイレの詰まりの修理を含む「修理・補修」で127.9%（65件増）、第5位の医療脱毛や痩身プログラム等を含む「医療」で124.0%（79件増）、第9位のダイエットサプリ等の定期購入に関するトラブルを多く含む「健康食品」で123.3%（58件増）であり、いずれも大きく増加した。

店舗購入以外の特殊販売の件数は**6,438件**であり、前年同期（6,369件）と比べて69件増加した。特殊販売の相談が相談全体に占める割合は49.7%であり、半数近くを占めている。購入形態別にみると、「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」「ネガティブオプション」「訪問購入」の件数が増加している。

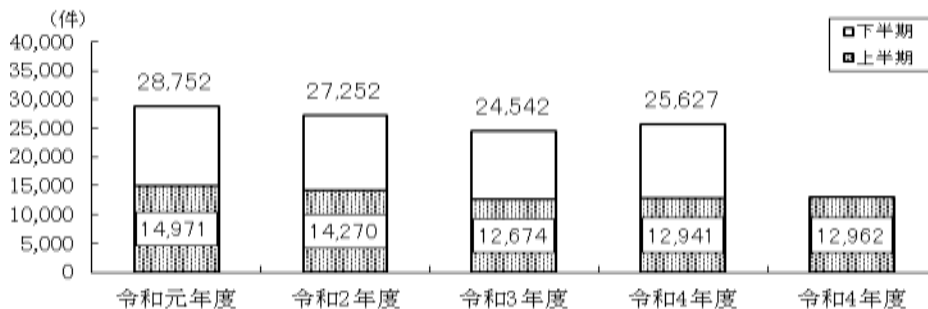
高齢者の相談件数は**3,873件**であり、前年同期（3,664件）と比べ105.7%（209件増）となった。商品・役務別では、「化粧品」が118.8%（56件増）と増加した。

若者の相談件数は**1,703件**であり、前年同期（1,853件）と比べ91.9%（150件減）であった。商品・役務別では、副業コンサルティング等を含む「役務その他」が162.7%（47件増）、医療脱毛等を含む「医療」が140.7%（33件増）と増加が目立った。

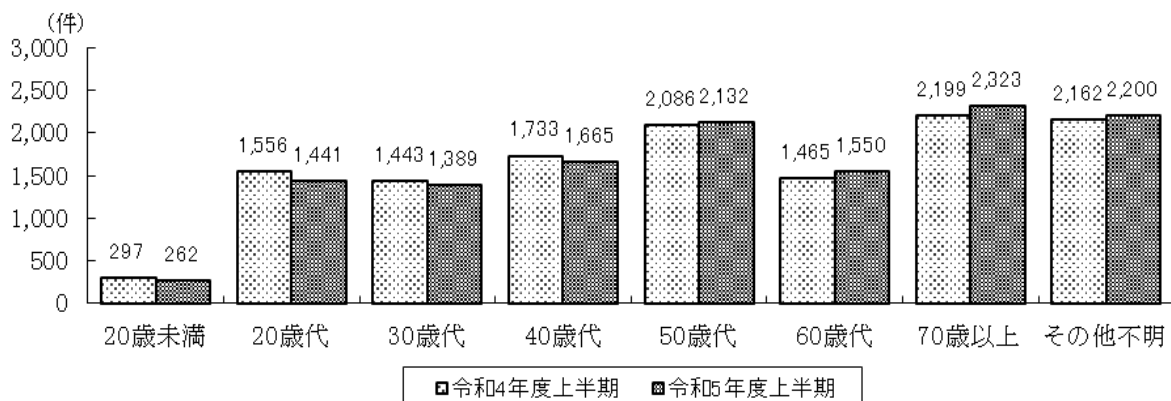
架空・不当請求の相談件数は**530件**であり、前年同期（565件）と比べ93.8%（35件減）であった。

多重債務の相談件数は**234件**であり、前年同期（203件）と比べ115.3%（31件増）となった。

1 相談件数の推移



2 契約当事者の年代別件数



3 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

(単位:件)

| 順位 | 商品・役務分類 | 令和5年度 上半期 | 令和4年度 上半期 | 対前年 同期比 | 主な相談内容(令和5年度上半期) |
|----|-------------|--------------|--------------|------------|--|
| 1 | レンタル・リース・貸借 | 1,024 | 915 | 111.9% | 賃貸アパート・マンション退去時の原状回復費用についてのトラブル等 |
| 2 | 商品一般 | 916 | 878 | 104.3% | 架空請求と思われる不審なメールやショートメッセージ等 |
| 3 | 役務その他 | 752 | 751 | 100.1% | 商品回収サービスに係るトラブル等 |
| 4 | 化粧品 | 720 | 730 | 98.6% | お試しのつもりが、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという化粧クリーム・乳液等の各種化粧品等 |
| 5 | 医療 | 408 | 329 | 124.0% | 医療脱毛や痩身プログラム等の美容医療に係るトラブル等 |
| 6 | 他の教養・娯楽 | 382 | 374 | 102.1% | インターネットゲーム、出会い系サイトに係るトラブル等 |
| 7 | 工事・建築・加工 | 363 | 372 | 97.6% | 訪問販売による屋根の工事等 |
| 8 | 修理・補修 | 298 | 233 | 127.9% | エアコン・トイレの詰まりの修理等 |
| 9 | 健康食品 | 307 | 249 | 123.3% | お試しのつもりが、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったというダイエットサプリ等 |
| 10 | 教室・講座 | 303 | 337 | 89.9% | ヨガ教室やパーソナルトレーニングジム、ビジネス教室に係るトラブル等 |

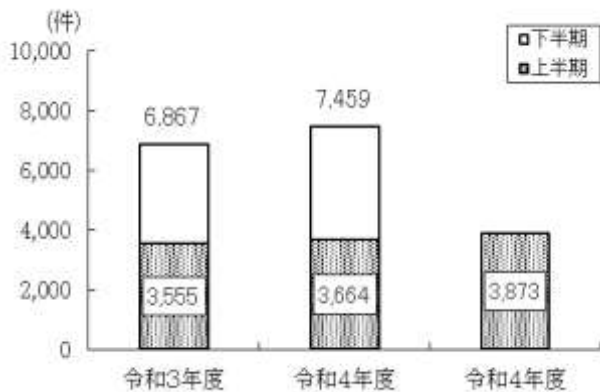
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

| | 全相談件数 | 訪問販売 | 通信販売 | マルチ・ マルチ不在 | 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 | 特殊販売 計 | 特殊販売の 全体に占める割合 |
|--------|--------|--------|--------|---------------|------------|----------------|--------|------------|--------|-------------------|
| 5年度上半期 | 12,962 | 850 | 4,931 | 108 | 379 | 32 | 81 | 57 | 6,438 | 49.7% |
| 4年度上半期 | 12,941 | 814 | 4,889 | 145 | 372 | 26 | 61 | 62 | 6,369 | 49.2% |
| 対前年同期比 | 100.2% | 104.4% | 100.9% | 74.5% | 101.9% | 123.1% | 132.8% | 91.9% | 101.1% | — |

5 高齢者(60歳以上)相談

(1) 相談件数推移



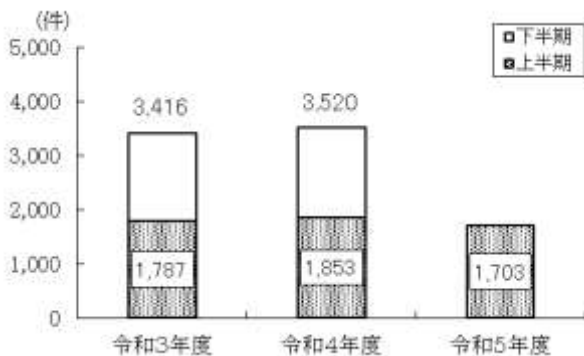
(2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

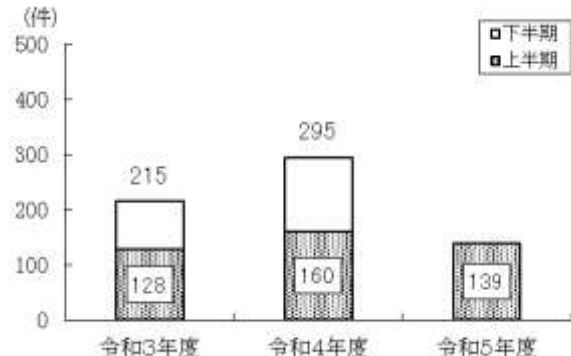
| 順位 | 商品・役務分類 | 5年度 上半期 | 4年度 上半期 | 対前年 同期比 |
|----|-------------|------------|------------|------------|
| 1 | 化粧品 | 354 | 298 | 118.8% |
| 2 | 商品一般 | 293 | 290 | 101.0% |
| 3 | 役務その他 | 196 | 220 | 89.1% |
| 4 | 工事・建築・加工 | 174 | 191 | 91.1% |
| 5 | レンタル・リース・貸借 | 143 | 105 | 136.2% |

6 若者(29歳以下)相談

(1) 相談件数推移



(2) 18歳~19歳の相談件数推移

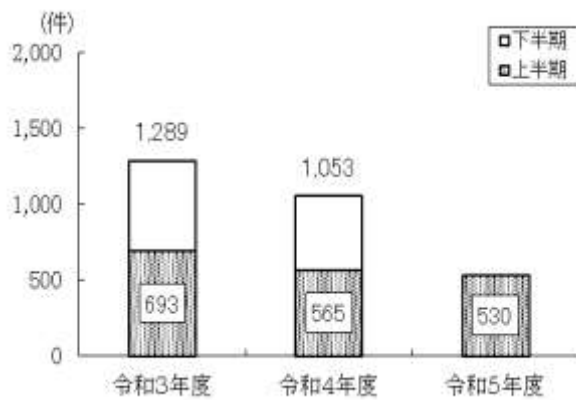


(3) 商品・役務別上位5位

(単位:件)

| 順位 | 商品・役務分類 | 5年度 上半期 | 4年度 上半期 | 対前年 同期比 |
|----|-------------|------------|------------|------------|
| 1 | レンタル・リース・貸借 | 205 | 193 | 106.2% |
| 2 | 役務その他 | 122 | 75 | 162.7% |
| 3 | 理美容 | 120 | 245 | 49.0% |
| 4 | 医療 | 114 | 81 | 140.7% |
| 5 | 他の教養・娯楽 | 112 | 126 | 88.9% |

7 架空・不当請求の相談件数推移



8 多重債務の相談件数推移

