

令和4(2022)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

〔令和4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4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12,941件であり、前年同期(12,674件)と比べ102.1%(267件増)となった。

契約当事者の年代別では、前年同期と比べ、30歳代・40歳代以外の年代で増加しており、特に50歳代は110.3%(195件増)と最も増加している。

商品・役務別で見ると、前年同期と比べて増加が目立つ相談は第5位の「理美容」で、脱毛エステの一部の事業者で、破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が昨年度に比べて249.4%(251件増)と大幅に増加した。一方、減少した相談では、アダルト情報サイトのワンクリック請求に関する相談等を含む第8位「娯楽等情報配信サービス」が、前年同期と比べて84.5%(62件減)と最も減少した。

店舗購入以外の特殊販売の件数は6,369件であり、前年同期(6,371件)と比べて2件減少とほぼ横ばいだった。特殊販売の相談が相談全体に占める割合は49.2%であり、半数近くを占めている。購入形態別にみると、「通信販売」「電話勧誘販売」の件数が増加している。

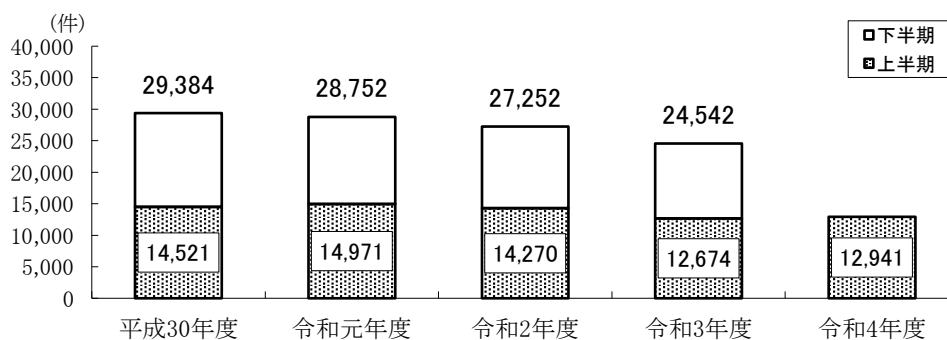
高齢者の相談件数は3,664件であり、前年同期(3,555件)と比べ103.1%(109件増)となった。商品・役務別では、相談全体と同様に、「化粧品」が131.9%(72件増)と大きく増加した。

若者の相談件数は1,853件であり、前年同期(1,787件)と比べ103.7%(66件増)であった。商品・役務別では、脱毛エステを含む「理美容」が365.7%(178件増)と激増した。

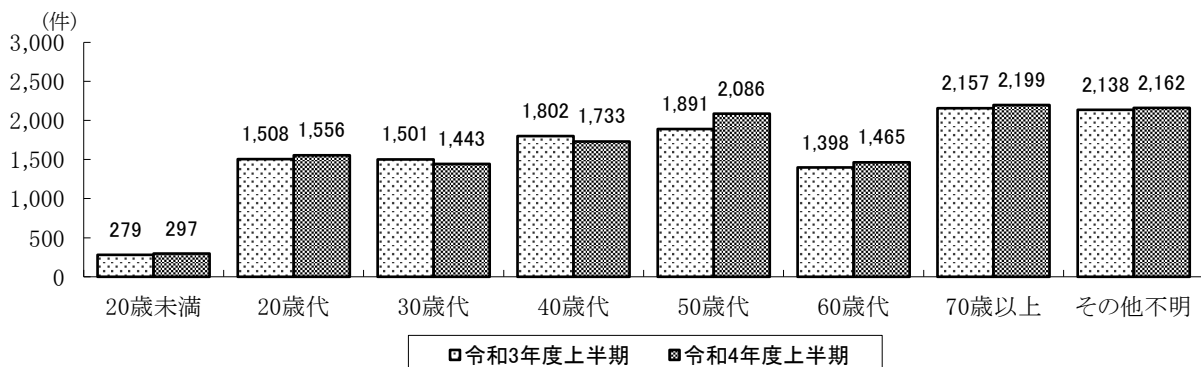
架空・不当請求の相談件数は565件であり、前年同期(693件)と比べ81.5%(128件減)であった。

多重債務の相談件数は203件であり、前年同期(197件)と比べ103.0%(6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4年度 上半期	令和3年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容 (令和4年度上半期)
1	レンタル・リース・貸借	915	1,042	87.8%	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	878	807	108.8%	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	751	689	109.0%	廃品回収サービスに係るトラブル等
4	化粧品	730	589	123.9%	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」だったというファウンデーション等の各種化粧品等
5	理美容	419	168	249.4%	脱毛エステの一部の事業者の破産手続き開始等の報道による解約・返金トラブル等
6	他の教養・娯楽	374	398	94.0%	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	372	371	100.3%	訪問販売による屋根の工事等の契約に関する相談
8	娯楽等情報配信サービス	338	400	84.5%	アダルト情報サイトのワンクリック請求に関する相談等
9	教室・講座	337	346	97.4%	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
10	医療	329	283	116.3%	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

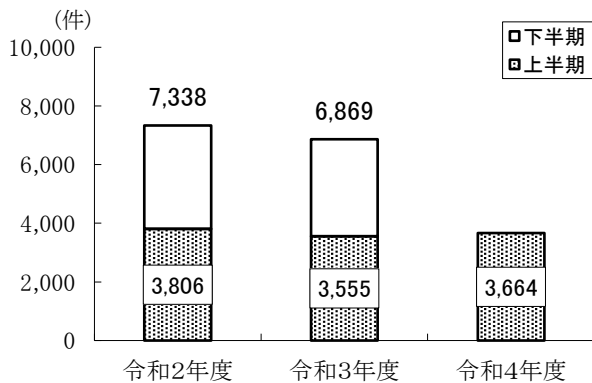
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	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
4年度上半期	12,941	814	4,889	145	372	26	61	62	6,369	49.2%
3年度上半期	12,674	938	4,737	162	350	26	71	87	6,371	50.3%
対前年同期比	102.1%	86.8%	103.2%	89.5%	106.3%	100.0%	85.9%	71.3%	100.0%	—

5 高齢者 (60 歳以上) 相談

(1) 相談件数推移



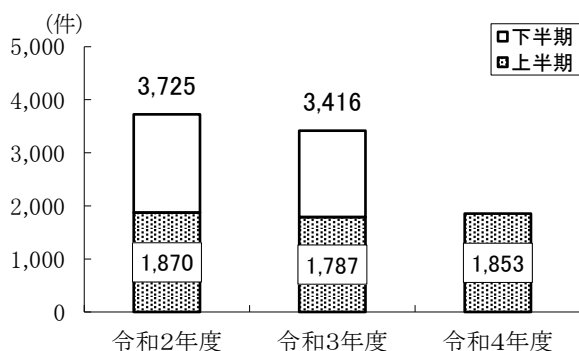
(2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

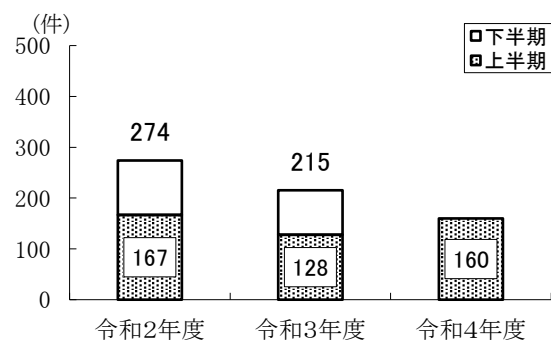
順位	商品・役務分類	4年度 上半期	3年度 上半期	対前年 同期比
1	化粧品	298	226	131.9%
2	商品一般	290	272	106.6%
3	役務その他	220	205	107.3%
4	工事・建築・加工	191	173	110.4%
5	健康食品	112	122	91.8%

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

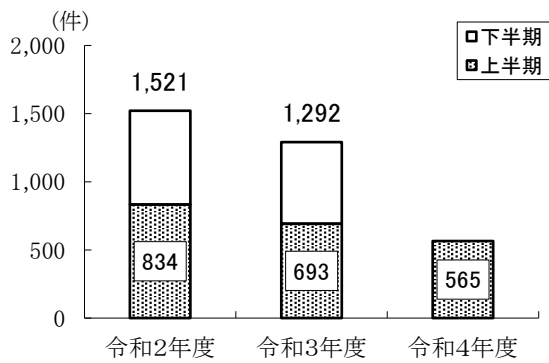


(3) 商品・役務別上位 5 位

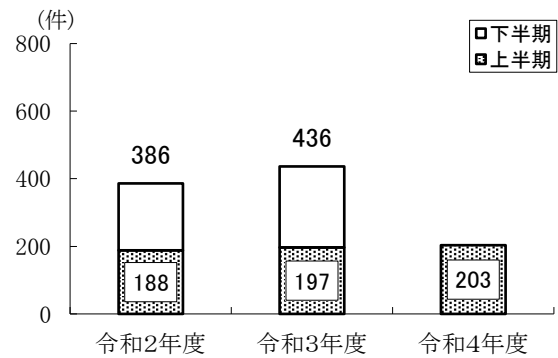
(単位:件)

順位	商品・役務分類	4年度 上半期	3年度 上半期	対前年 同期比
1	理美容	245	67	365.7%
2	レンタル・リース・貸借	193	219	88.1%
3	他の教・・娛樂	126	147	85.7%
4	教室・講座	104	132	78.8%
5	医療	81	59	137.3%

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

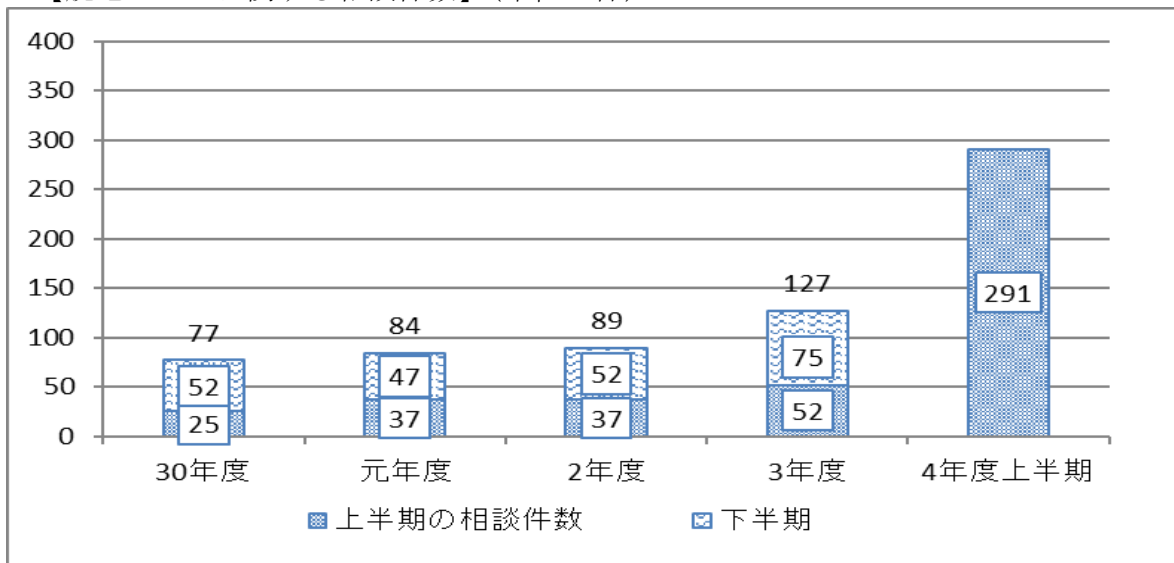


9 脱毛エステに関する相談

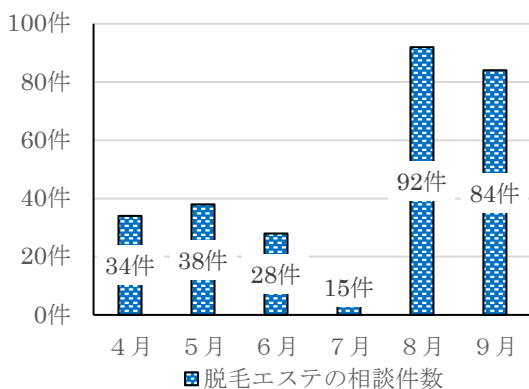
令和4年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた脱毛エステに関する相談は、事業者の倒産に係る解約・返金に係るトラブルの増えた8月(92件)及び9月(84件)に大幅増加し、上半期全体では291件と前年同期(52件)に比べ239件(460.0%)増加と激増した。

契約当事者の年代別では、20歳代(58.8%)と30歳代(17.2%)の合計で76%と全体の4分の3を占めている。

【脱毛エステに関する相談件数】(単位：件)



【脱毛エステに関する相談件数】



【相談内容別件数】(上位5位)

順位	件数の多い相談内容	相談件数
1	解約	184
2	返金	121
3	約束不履行	110
4	倒産	105
4	連絡不能	105

(複数選択項目)

【契約当事者の年代別件数】(単位：件)

	相談件数	相談に占める割合
18歳未満	3	1.0%
18・19歳	20	6.9%
20歳代	171	58.8%
30歳代	50	17.2%
40歳代	22	7.6%
50歳代	15	5.2%
60歳代	0	0.0%
70歳以上	1	0.3%
不明等	9	3.1%
計	291	100.0%

【主な相談内容】

- ① 3年前に脱毛エステの契約をし、当初は頻繁に利用できたが、最近は予約が取れず이었다。この度、当該会社が倒産したと聞き、今後利用できないので、支払い停止の手続きについて教えてほしい。
- ② 1年ほど前に、脱毛サロンと全18回でその後も無制限で施術を受けられるプランを契約し、代金39万6千円をローンで支払っている。これまで数回程施術を受けたが、今はどの店舗も予約ができない状況だ。解約したいが電話が繋がらず解約手続きができない。