

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分

1 相談の概要

(1) 相談件数は約13万件となり、対前年度比0.3%の減少(P. 4)

令和5年度の東京都内の相談件数は129,681件となり、前年度と比較すると407件(0.3%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が26,641件(構成比20.5%)、区市町村受付件数が103,040件(同79.5%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.1%、相談方法は「電話」が91.5%を占める(P. 6)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.1%、「問合せ」が7.7%、「要望」が0.2%である。相談方法別では「電話」が91.5%、「来所」が8.4%、「文書」が0.1%となっている。

(3) 相談件数の多い順に第1位は「商品一般」、第2位は「レンタル・リース・貸借」、第3位は「役務その他」(P. 15、P. 16)

相談件数の多い商品・役務をみると、最も多い相談は「商品一般」(9,214件)で、相談全体の7.1%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審なショートメッセージやメールに関する相談であった。第2位は「レンタル・リース・貸借」(9,091件)で、相談全体の7.0%を占める。約8割を「賃貸アパート」が占め、賃貸アパート・マンションの解約や修理代に関する相談等が寄せられた。第3位は「役務その他」(7,660件)で、相談全体の5.9%を占める。「廃品回収サービス」や「申請代行サービス」等の他の分類に属さないサービス業に関する相談が寄せられている。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の51.4%。なかでも「通信販売」が目立つ(P. 21、P. 22)

店舗購入以外の「特殊販売」は66,608件となり、全相談の51.4%を占める。特殊販売の内訳では「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」、「電話勧誘販売」となっている。

(5) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約4万3千件、全相談の33.5%(P. 35、P. 36)

60歳以上の高齢者の相談件数は43,492件と、前年度より2.5%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は33.5%である。最も多い相談は「化粧品」で、次に「商品一般」「役務その他」と続く。増加率でみると、第5位「健康食品」が、対前年度比127.4%と大きく増加している。また、高齢者の平均契約金額は119万円と、59歳以下の相談の平均契約金額100万円と比べて高額である。

(6) 若者(29歳以下)の相談は約1万6千件(P. 39、P. 40)

29歳以下の若者の相談件数は16,398件となり、前年度より4.8%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は12.6%である。最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」で、次に「理美容」と続く。増加率でみると、第4位「医療」が大きく増加しており、なかでも医療脱毛等を含む「医療サービス」が、対前年度比150.9%と大幅に増加している。

(7) 成人として扱われることになった18歳・19歳の相談は約1千3百件(P. 41)

18歳・19歳の相談件数は1,265件となり、前年度より3.1%減少した。最も多い相談は「理美容」で、次に「他の教養・娯楽」と続く。増加率でみると、第4位「教室・講座」(72件)が、対前年度比120.0%と大きく増加している。

(8) インターネット通販で、「SNS」関連の相談が引き続き増加(P. 49)

「インターネット通販」の相談件数は35,999件と相談全体の27.6%を占めており、なかでも「SNS」上の広告をきっかけとして契約した後トラブルになる等、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が21.3%と対前年度比3.3ポイント上昇し、増加傾向にある。契約当事者の年代別件数では40歳代から60歳代が多く、増加率では、20歳代以上の相談件数が前年度と比べて増加している。

(9) 「定期購入」に関する相談の中で、令和5年度は健康食品が増加(P. 37)

インターネット広告を見て格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が6,634件と多く寄せられた。なかでも「健康食品」の購入に関する相談について、対前年度比で118.1%と増加した。

(10) 「インターネットゲーム」に関する相談が増加(P. 26)

インターネットゲームに関する相談は972件で、対前年度比117.2%と増加した。契約当事者の年代別では20歳未満の相談が508件と最も多く、なかでも18歳未満が488件と大多数を占めている。

(11) 「美容医療」に関する相談が大幅に増加(P. 70)

美容医療に関する相談件数は1,878件で、対前年度比170.6%と大幅に増加した。若者(29歳以下)の割合が42.4%を占めている。増加率でみると、20歳以上の年代で対前年度比150%以上と大幅に増加している。

(12) 「医療脱毛」に関する相談が激増(P. 71)

医療脱毛に関する相談件数は875件であり、対前年度比258.9%と激増した。契約当事者の年代別では20歳代が416件で最も多く、全体の47.5%となっている。

(13) 「害虫駆除サービス」に関する相談が激増(P. 42)

害虫駆除サービスのトラブルに関する相談は508件で、対前年度比207.3%と激増している。若者(29歳以下)の割合が全体の38.6%となっており、契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。

(14) 「PC警告解除サービス」に関する相談が大きく増加(P. 38)

PCの警告解除サービスに関する相談は884件で、対前年度比130.8%と大きく増加している。契約当事者の年齢でみると、高齢者(60歳以上)の割合が67.6%となっており、なかでも70歳代が最も多い。

(15) 「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が高止まり (P. 24)

トイレの詰まり等の修理に関する相談は836件と、依然高い件数で推移している。高額な修理費用等の請求に係る相談が70.8%を占めており、契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。

(16) 点検をきっかけとした「給湯器の交換」に関する相談が過去最高 (P. 62)

点検をきっかけとした給湯器の交換に関するトラブルの相談は390件で、対前年度比1,083.3%と激増している。特に、高齢者（60歳以上）が契約当事者である相談が全体の78.7%を占めている。

(17) 点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が高止まり (P. 63)

点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が702件と、高止まりしている。なかでも高齢者（60歳以上）が契約当事者である相談が全体の68.4%を占めている。

(18) 多重債務に関する相談は増加 (P. 68)

多重債務に関する相談は2,049件で、前年度より9.8%増加した。契約当事者の年代別では50歳代が382件と最も多く、次いで20歳代が376件と続く。平均借入金額は418万円で、前年度の364万円から増加している。

(19) 危害に関する相談と危険に関する相談はともに増加 (P. 72～P. 74)

「危害」に関する相談は2,004件で、前年度と比べて2.9%の増加であった。「危害」の原因となった商品・役務では「化粧品」が400件、「医療」が368件となっている。

「危険」に関する相談は344件となり、前年度より3.9%増加した。