

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4.8%の増加(P. 4)

令和4年度の東京都内の相談件数は130,088件となり、前年度と比較すると5,993件(4.8%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が25,627件(構成比19.7%)、区市町村受付件数が104,461件(同80.3%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.7%、相談方法は「電話」が92.0%を占める(P. 6)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.7%、「問合せ」が7.2%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が92.0%、「来所」が7.9%、「文書」が0.1%となっている。

(3) 最も多い相談の第1位は「化粧品」、第2位は「レンタル・リース・貸借」、第3位「商品一般」(P. 15、P. 16)

相談件数の多い商品・役務を見ると、最も多い相談は、「化粧品」(9,850件)で、相談全体の7.6%を占める。SNS広告等を見て、お試し価格のつもりで商品購入したら、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多い。第2位は「レンタル・リース・貸借」(8,873件)で、相談全体の6.8%を占める。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「商品一般」(8,571件)で、相談全体の6.6%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談であった。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の51.6%。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67,186件となり、全相談の51.6%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4万2千件、全相談の約3割(P. 35、P. 36)

60歳以上の高齢者の相談件数は42,447件と、前年度より6.8%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は32.6%である。最も多い相談は「化粧品」で、次に「商品一般」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は、第1位「化粧品」のうち「化粧クリーム」の754件増加(345.9%増)、「乳液」の443件増加(116.9%増)、「ファンデーション」の282件増加(205.8%増)である。また、高齢者の平均契約金額は100万円と、59歳以下の相談の平均契約金額88万円と比べて高額である。

(6) 若者(29歳以下)の相談は約1万7千件(P. 37、P. 38)

29歳以下の若者の相談件数は17,229件となり、前年度より8.0%増加した。若者の相談が全相談件数に占める割合は13.2%である。最も多い相談は「理美容」で、次に「レンタル・リース・貸借」と続く。特に増加が目立つ相談は、第1位「理美容」のうちエステティックサービスの中の「脱毛エステ」の1,727件増加(379.6%増)や、第6位「医療」のうち「医療サービス」の183件増加(51.8%増)である。一方減少が目立つ相談は、第5位「役務その他」のうち「廃品回収サービス」の49件減少(36.6%減)である。

(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. 39)

18歳・19歳の相談件数は1,305件となり、前年度より26.0%増加した。最も多い相談は「理美容」で、次に「医療」と続く。特に増加が目立つ相談は、まず、エステティックサービスを含む第1位「理美容」の231件で対前年度比537.2%と激増している。医療脱毛や美容医療を含む第2位「医療」も103件で対前年度比468.2%と激増している。

(8) 「トイレのつまり解消等修理」に関する相談が高止まり(P. 24)

トイレのつまり等の修理に関する相談は911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67.3%を占めているほか、契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。

(9) 「定期購入」に関する相談が高止まり。令和4年度は化粧品が激増(P. 26)

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8,324件と多く寄せられた。なかでも「化粧品」の購入に関する相談については、対前年度比で203.7%と激増した。

(10) 脱毛エステに関する相談が激増(P. 40)

脱毛エステに関する相談件数は3,167件であり、対前年度比478.4%と激増した。契約当事者の年代別では20歳代が1,982件で最も多く、対前年度比465.3%となっている。

(11) 若者で、マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブルが依然として多い(P. 41)

マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブルに関する相談件数が1,983件と、令和3年度より減少しているが、依然として多い。暗号資産投資やビジネスコンサルティング等の儲け話、高額な支払を要求される外食のトラブルへつながっていくケースが多い。

(12) 「インターネットゲーム」に関する相談は高止まり(P. 42)

インターネットゲームに関する相談は829件と、依然高い件数で推移している。契約当事者の年代別では20歳未満の相談が479件と最も多く、なかでも、18歳未満が462件と大多数を占めている。

(13) 「SNS」関連の相談において、高齢者が対前年度比で大幅増(P. 49)

「インターネット通販」の相談件数は39,299件で、対前年度比111.2%と増加している。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18%で対前年度比1.2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、60歳代以上の相談件数が対前年度比160%超と大幅に増加している。

(14) 点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高(P. 62)

点検をきっかけとしたリフォーム・修繕工事に関する相談が増加しており、特に屋根工事に関する相談件数が783件と対前年度比122.5%と大きく増加している。なかでも、高齢者(60歳以上)が当事者である相談が全体の72.8%を占めている。

(15) 多重債務に関する相談は増加 (P. 67)

多重債務に関する相談は1,866件で、前年度より2.9%増加した。年代別では「20歳代」が360件と最も多く、次いで「50歳代」が338件と続く。平均借入金額は364万円で、前年度より増加している。

(16) 危害に関する相談と危険に関する相談はともに増加 (P. 69～P. 71)

「危害」に関する相談は1,948件で、前年度と比べて7.6%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514件、「医療」が335件となっている。

「危険」に関する相談は331件となり、前年度より4.7%増加した。