

令和元年度消費生活相談概要

相談件数は 13 万 9 千件と前年度から横ばい
健康食品や化粧品の定期購入に関連する相談が増加！

I 相談全体の概要

- (1) 都及び都内区市町村に寄せられた消費生活相談件数は 13 万 9,305 件。

対前年度比 0.1% 増。

(平成 30 年度 139,215 件 → 令和元年度 139,305 件)

- (2) 高齢者(60 歳以上)の相談件数は約 5 万 2 千件で、相談全体の約 4 割を占め、
対前年度比 7.4% 減少。

(高齢者相談：平成 30 年度 56,073 件 → 令和元年度 51,949 件)

(平均契約金額：高齢者相談 145 万円 / 59 歳以下の相談 99 万円)

- (3) 若者(29 歳以下)の相談件数は約 1 万 5 千件で、前年度比 18.0% 増加。

特に、20 歳未満(未成年者)からの相談件数が、前年度比 41.2% 増加。

(若者相談：平成 30 年度 13,240 件 → 令和元年度 15,630 件)

(うち 20 歳未満(未成年者)：平成 30 年度 1,961 件 → 令和元年度 2,769 件)

II 相談の特徴

- (1) 健康食品や化粧品などの「定期購入」に関する相談が、前年度の約 2.1 倍と
大きく増加した。(平成 30 年度 2,982 件 → 令和元年度 6,223 件)

- (2) 架空請求を除く「インターネット通販」に関する相談が、前年度から 7 千件以上増
加し、特に「表示・広告」が問題となる相談が増加傾向にある。

(平成 30 年度 24,514 件 → 令和元年度 31,640 件)

- (3) 「架空請求」に関する相談は依然として多いが、前年度に比べると大きく減少した。
訴訟を想起させるハガキや封書が送りつけられたとの相談が寄せられた。

(平成 30 年度 34,216 件 → 令和元年度 22,424 件)

- (4) 令和 2 年 1 月末からは、「新型コロナウイルス関連」の相談が寄せられる。マスクや
トイレットペーパー等の品不足、旅行や結婚式のキャンセル料の相談が多い。

詳しくはこちらをご覧ください。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



【問合せ先】

東京都消費生活総合センター相談課

電話 03-3235-1148

《主な相談事例》

【相談事例１】インターネット通販による健康食品の定期購入に関連したトラブル

SNSに表示された広告からダイエットサプリメントのサイトを見たところ、「お試し１００円」と書いてあったので、申込画面から申込みをした。商品が届いたところで定期購入であることがわかった。次の商品を送ってほしくなかったもので、事業者に電話をしたところ、「最低でも３回、１回１万円の代金を支払う必要がある。」と言われた。未成年者だが、親の同意を得ているかのチェック欄に、勝手に「同意を得ている」をチェックしてしまった。（相談者 １０歳代女性）

＜センターからのアドバイス＞

「お試し」や「限定」などの言葉を使い、無料や数百円といった小、中学生でも購入できる金額を提示している商品は、定期購入契約の場合が多く、最初の１回目だけは無料だったり格安で販売していますが、２回目以降は１回あたり数千円から１万円以上となります。また、２回目をキャンセルするなら初回の特典（無料や数百円）はなくなり、定価での購入を求められるケースも多くなっています。無料や格安の金額だからとすぐに申込ボタンを押すのではなく、定期購入でないか必ず確認しましょう。

未成年者が親権者等の同意を得ないで行った契約は、親権者若しくは本人の申し出により、取消することができますが、成人と偽って契約した場合は取消しできなくなる場合もあります。

【相談事例２】封書による架空請求のトラブル

「地方裁判所管理局」という国の機関と思われるところから「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれた封書が私あてに届いた。契約会社から契約不履行による民事訴訟として訴状が提出されたこと、期限までに連絡がない場合、裁判所命令で強制執行されるようなことが書かれていたが、身に覚えがない。期限が迫っていて連絡先電話番号がある。今後どのような対応をすればいいか。（相談者 ６０歳代女性）

＜センターからのアドバイス＞

国の機関を名乗り、訴訟を想起させる名称で書面を送りつけ、身に覚えがない金銭を要求してくる事業者に関する相談が数多く寄せられています。これは架空請求です。通知書に記載された電話番号には絶対に連絡しないでください。民事訴訟の通知は、訴えた人の氏名や訴訟対象となる事実等が記載された「訴状」が、「特別送達」という特別の郵便で、訴えられた人へ手渡しされます。普通郵便で届くことはありません。

【相談事例３】新型コロナウイルス関連のトラブル

今週末、結婚式場で結婚披露宴を行う予定でいた。しかし新型コロナウイルス感染拡大の影響で、大人数で集まる披露宴はキャンセルしようと思い、式場にキャンセルを申し出た。既に挙式日が迫っており、キャンセル料は２００万円を超える金額となる旨が契約書に記載されている。新型コロナウイルスの影響でキャンセルするので、自分の都合ではない。支払い義務はあるのだろうか。

（相談者 ３０歳代男性）

＜センターからのアドバイス＞

キャンセル料については、契約した際の契約書、約款、規約等によるので、記載された内容を確認してください。但し、事業者側が役務提供の準備として、どの程度、費用をかけているか否かで、返金額は変わってくる可能性があります。

仮に、契約書や約款に記載されている内容よりも高額な請求がある等の場合は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

参考（これまでに東京都が行った注意喚起）

【インターネット通販による定期購入に関連した契約トラブルに注意】

- ・ 令和2年5月14日
「お試し無料」「初回限定〇円」のサブりが定期購入だった
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/20200514.html>

【架空請求に注意】

- ・ 令和元年6月4日
架空請求はハガキだけではなく、封書でも！
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/190604.html>
- ・ 令和元年10月4日
実在の事業者の名をかたった不審なSMSに注意！
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/191004.html>

【新型コロナウイルス感染拡大関連の契約トラブルに注意】

- ・ 令和2年3月5日
マスクの入手困難を悪用する手口に注意！
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/20200305-2.html>
- ・ 令和2年7月8日更新
新型コロナウイルス関連消費生活相談FAQ（よくある質問）
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/etc/covid19/faq.html>

＜相談はこちら＞ 東京都消費生活総合センター 03-3235-1155
お近くの消費生活センター 局番なし 188（消費者ホットライン）

令和元年度相談概要

*平成31年4月～令和2年3月に受け付けた東京都内の相談情報を、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)で分析したもの。
令和2年5月31日時点の登録データで全期間の分析を行った。

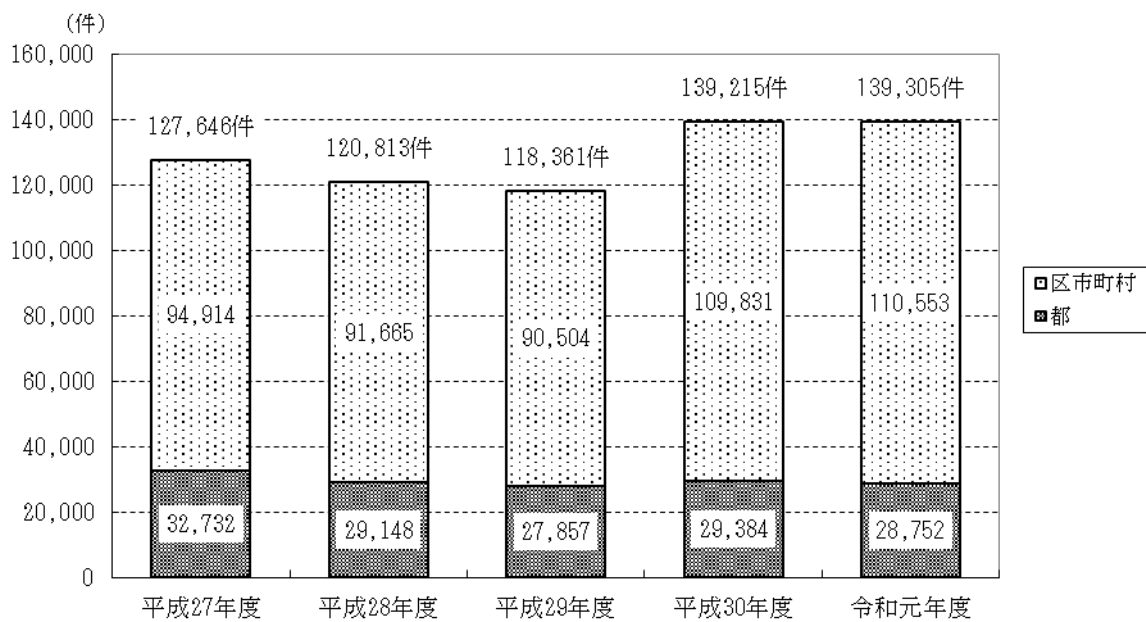
I 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

令和元年度の東京都内の相談受付件数は前年度より90件増加して、139,305件となり、対前年度比0.1%の増加であった。

うち東京都受付分が28,752件、区市町村受付分が110,553件であった（図－1）。

【図－1】東京都・区市町村相談件数の推移

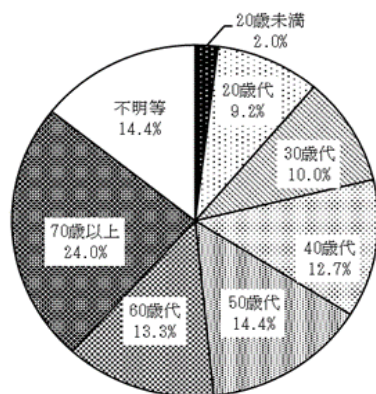


(2) 契約当事者の属性（年代別・職業別）

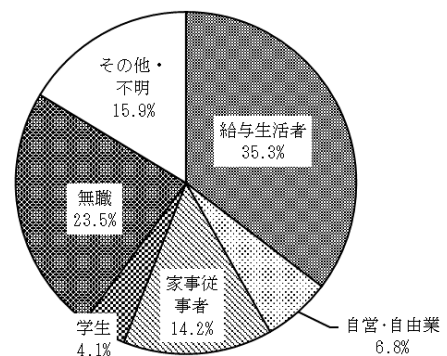
契約当事者の年代別の構成比は、「70歳以上」が最も多く24.0%となっている（図－2）。

契約当事者の職業別の構成比を見ると、「給与生活者」が最も多く35.3%を占める（図－3）。

【図－2】契約当事者年代別構成比



【図－3】契約当事者職業別構成比



(3) 相談全体の概要

- ① 令和元年度で相談件数が最も多い商品・役務は、架空請求にかかる相談が多い「商品一般」であり、相談全体の15.4%を占める。4位「健康食品」は対前年度比181.1%、6位の「化粧品」が対前年度比161.8%と大幅に増加したが、いずれも定期購入に係る相談が増加したことによる（表－1）。

【表－1】 相談受付件数の多い商品・役務分類 上位 10 位 (単位：件)

順位	商品・役務分類	元年度	30年度	対前年度比	主な項目
1	商品一般	21,391	28,939	73.9%	国の機関を想起させる名称でハガキや封書を送り付ける架空請求
2	放送・コンテンツ等	11,336	15,388	73.7%	コンテンツ利用料に関する架空請求、デジタルコンテンツ一般、他のデジタルコンテンツ等
3	レンタル・リース・貸借	8,540	8,324	102.6%	賃貸アパート・マンション
4	健康食品	6,614	3,652	181.1%	健康食品の定期購入
5	役務その他	5,944	4,821	123.3%	役務その他サービス、廃品回収サービス、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス等
6	化粧品	4,669	2,886	161.8%	化粧品の定期購入
7	工事・建築・加工	4,263	3,697	115.3%	屋根工事、新築工事、塗装工事等
8	移動通信サービス	4,142	3,893	106.4%	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
9	インターネット通信サービス	3,968	3,721	106.6%	光ファイバー等
10	教室・講座	2,717	2,705	100.4%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、タレント・モデル養成教室等

※「相談その他」(2,840件)を除く

- ② 令和元年度で件数の最も多い相談内容は、「解約一般」を除くと「インターネット通販」であり、相談全体の24.2%を占める。また、「電子広告」に関する相談が前年比約40%増となっており、全体的にインターネット関係が増加している。減少が目立つのは、「架空請求」(40.2%減)である。（表－2）

【表－2】 件数の多い相談内容 上位 10 位 (単位：件)

順位	件数の多い相談内容	元年度	30年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	36,768	31,239	117.7%
2	インターネット通販	33,675	29,883	112.7%
3	架空請求	17,573	29,376	59.8%
4	返金	15,885	15,161	104.8%
5	電子広告	13,294	9,555	139.1%
6	契約書・書面一般 ※2	12,563	11,821	106.3%
7	高価格・料金	12,311	10,780	114.2%
8	説明不足	11,214	10,702	104.8%
9	信用性	10,816	10,634	101.7%
10	連絡不能	10,028	8256	121.5%

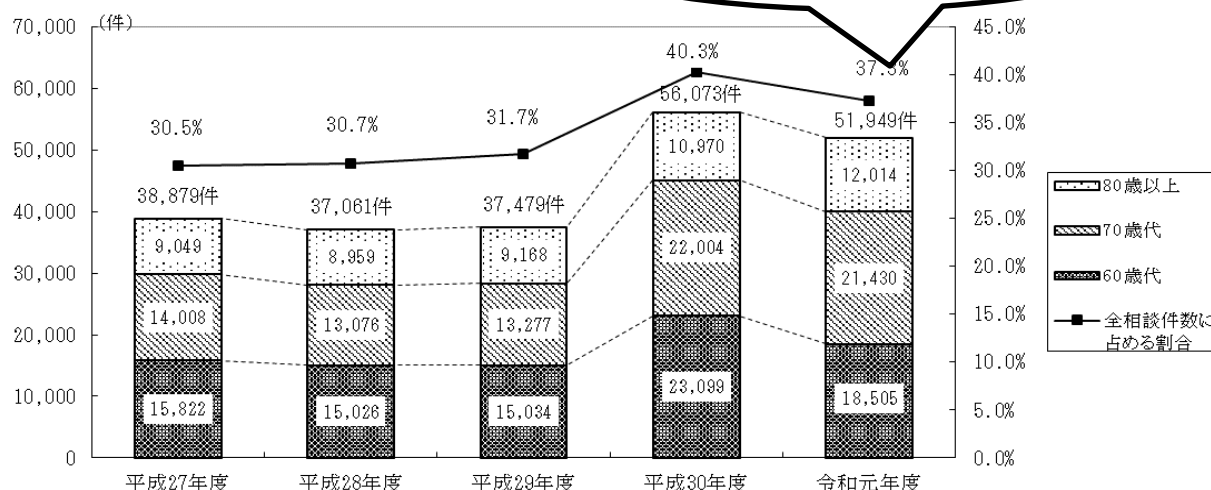
※1 「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2 「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

(4) 高齢者の相談

- ① 契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は51,949件寄せられ、前年度(56,073件)から7.4%減少したものの2年連続で5万件を超えた。高齢者の相談が全相談に占める割合は、全体の約4割となっている。年代別では80歳以上が前年度より相談件数が増加、その他の年代は減少している。(図-4)

【図-4】高齢者の相談件数の推移



- ② 商品・役務別で見ると、最も多い相談は「商品一般」(13,390件)であり、前年度に比べ約6,000件減少した。訴訟を想起させる名称で封書を送り付け金銭請求する架空請求の相談が多い。第2位は「放送・コンテンツ等」(3,841件)で、大手通信販売サイト事業者を名乗る架空請求が多い。第3位の「工事・建築・加工」(2,331件)では、屋根や衛生設備、塗装または増改築などの工事に関する相談が多い。また5位「健康食品」(1,780件)、8位「化粧品」の対前年比の伸びが大きいのは、いずれも定期購入に係る相談が増加したことによる。

さらに10位「他の保険・福祉」の伸びが著しいが、厚生労働省が昨年度から、毎月勤労統計調査による雇用保険の追加給付の通知を対象者に送付したことに対し、その信用性を照会する相談が増加したことが要因である。(表-3)。

【表-3】高齢者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

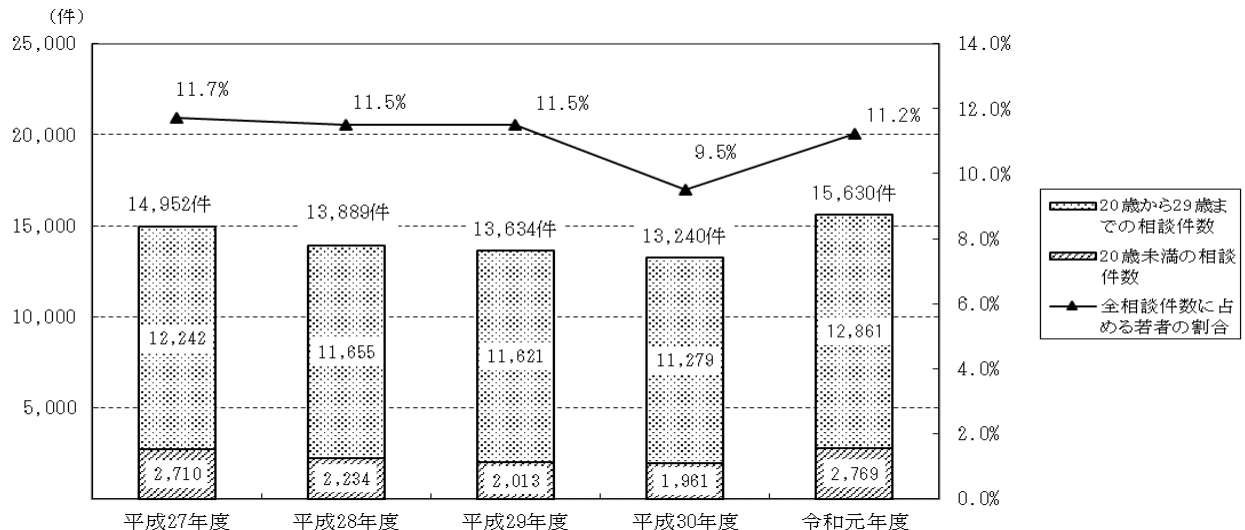
	商品・役務分類	元年度件数	30年度件数	対前年度比	主な項目
1	商品一般	13,390	19,373	69.1%	訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付ける架空請求
2	放送・コンテンツ等	3,841	5,320	72.2%	コンテンツ利用料に関する架空請求、セキュリティソフト、情報商材等
3	工事・建築・加工	2,331	1,964	118.7%	屋根工事、衛生設備工事、塗装工事、増改築工事等
4	役務その他	1,991	1,584	125.7%	有料質問サイト、パソコンのウィルス駆除サービス、廃品回収サービス、不動産仲介サービス、弁護士等
5	健康食品	1,780	1,297	137.2%	健康食品の定期購入
6	インターネット通信サービス	1,551	1,382	112.2%	光ファイバー、通販サイトやインターネット関連の有料会員サービス等
7	移動通信サービス	1,448	1,313	110.3%	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
8	化粧品	1,420	889	159.7%	化粧品の定期購入
9	レンタル・リース・貸借	1,314	1,234	106.5%	賃貸アパート・マンション
10	他の保険・福祉	1,136	618	183.8%	雇用保険の追加給付、医療費の還付金、年金等

(5) 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は15,630件で、平成27年度以降減少傾向にあったが、前年度(13,240件)から18.0%増加し、平成26年度から5年ぶりに1万5千件を超えた。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は11.2%と再び1割を超えた。

20歳未満の若者からの相談は2,769件と前年度(1,961件)から41.2%増加した(図-5)。

【図-5】 若者の相談件数の推移(20歳から29歳、20歳未満別)



商品・役務別に見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(2,054件)であり、情報商材、コンテンツ利用料の架空請求、オンラインゲームなどの相談が寄せられている。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,440件)で、そのほとんどが、賃貸アパート・マンションで、修繕費や敷金の返還、原状回復費用に関する相談が多い。

第3位は「健康食品」(997件)で、第4位の「化粧品」と共に、定期購入に係る相談が大きく増加している。また10位「学習教材」も前年度から増加しているが、投資用学習教材が入ったUSBメモリの契約トラブルによるものである。(表-4)

【表-4】 若者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

	商品・役務分類	元年度件数	30年度件数	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	2,054	2,214	92.8%	情報商材、コンテンツ利用料に関する架空請求、オンラインゲーム等
2	レンタル・リース・貸借	1,440	1,346	107.0%	賃貸アパート・マンション、レンタルサービス等
3	健康食品	997	364	273.9%	痩身ダイエットサプリ、健康食品の定期購入
4	化粧品	932	343	271.7%	化粧品の定期購入
5	教室・講座	782	888	88.1%	タレント・モデル養成教室、スポーツ・健康教室、ビジネス教室等
6	理美容	620	596	104.0%	エステティックサービス
7	商品一般	542	491	110.4%	不審な電話やメール・SMS、身に覚えのないクレジットカード請求等
8	役務その他	510	434	117.5%	コンサルティング契約、ESTA申請代行関連、開錠サービス、廃品回収サービス等
9	内職・副業	493	437	112.8%	オンラインカジノ関連、アフィリエイト、タレント・モデル内職等
10	学習教材	484	278	174.1%	投資用学習教材USB、教養娯楽教材、英会話教材

Ⅱ 相談の特徴

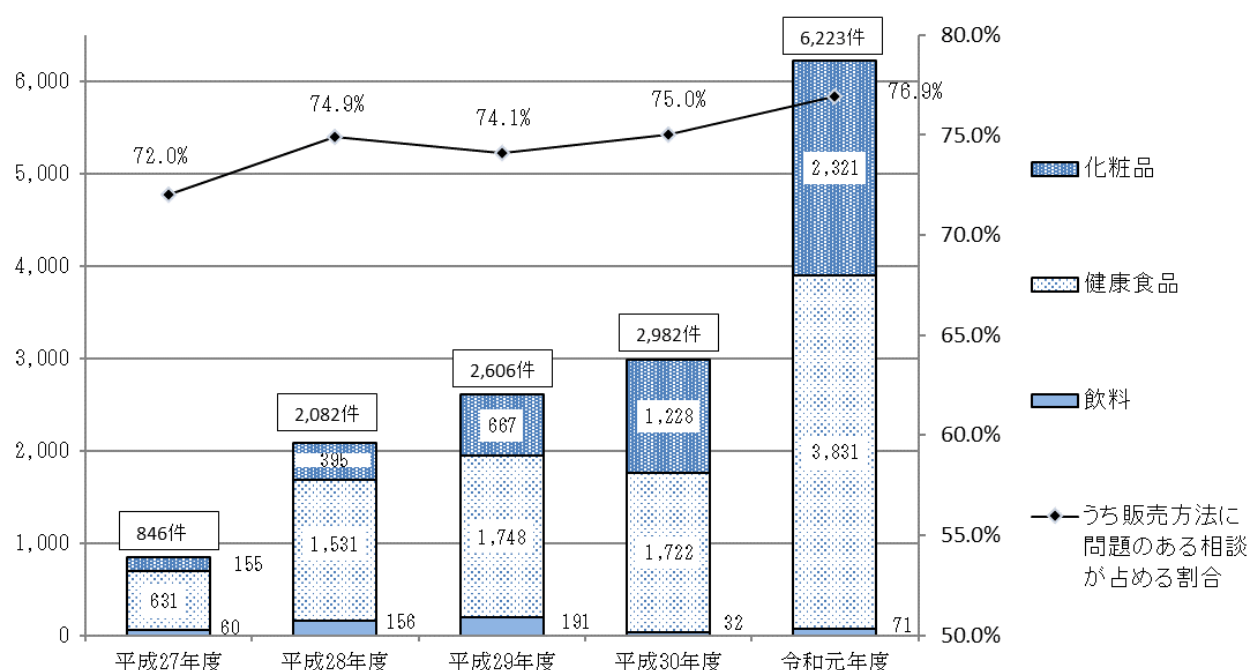
(1) 定期購入

インターネットで無料の動画サイトに表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品の購入を申し込んだら、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著しく増加した。令和元年度は「健康食品」の購入に関する相談が最も多く対前年度比 222.5%、続く「化粧品」は対前年度比 189.0%の増加となった。

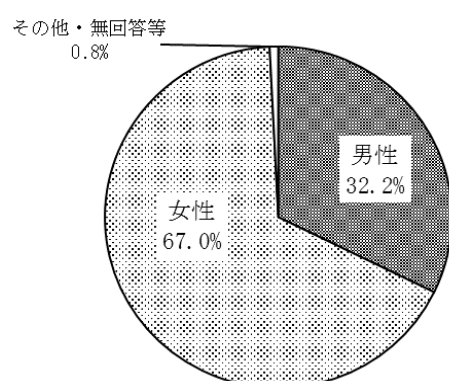
また「定期購入」においては、複数回購入しないと解約できない等、販売方法に問題があると考えられる相談がいずれの年度も7割を超えており、令和元年度は76.9%と前年度に比べて増加している（図－6）。

男女別では、女性が67%を占める（図－7）。年代別ではいずれの年代も増加しているが、年代が下がるほど増加傾向にある（表－5）。

【図－6】「定期購入」に関する相談件数及び販売方法に問題があると考えられる割合の推移



【図－7】契約当事者の男女別割合



【表－5】契約当事者の年代別件数

	元年度	30年度	対前年度比
20歳未満	629	154	408.4%
20歳代	608	181	335.9%
30歳代	604	296	204.1%
40歳代	1,159	577	200.9%
50歳代	1,534	792	193.7%
60歳代	906	533	170.0%
70歳以上	559	317	176.3%
不明等	224	132	169.7%
計	6,223	2,982	208.7%

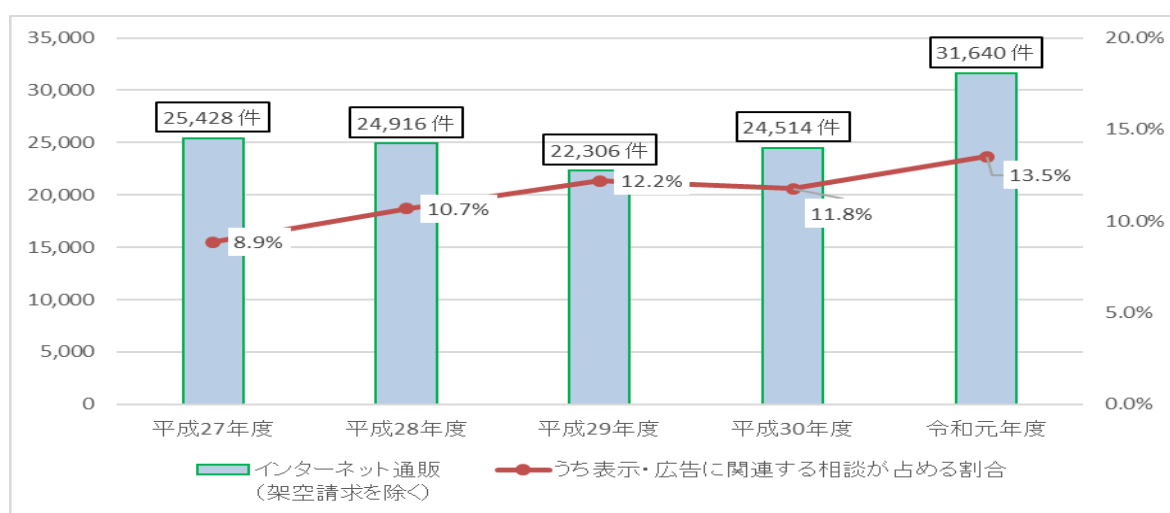
(2) インターネット通販

① 「インターネット通販」に係る相談が増加している。

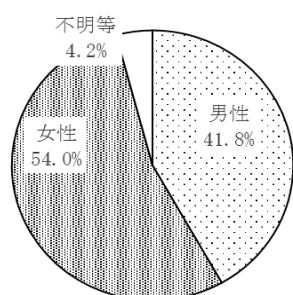
「インターネット通販」のうち、特に「架空請求」を除いた件数は 31,640 件と前年度に比べて増加している。例えば、動画を見ていた時に出てきた広告につられて、商品を購入してしまったなどの表示や広告に関連する相談が増加傾向にある（図－8）。

年代別では 40 歳代、50 歳代が多いが、いずれの年代も増加しており、特に 20 歳未満からの相談の増加率が高い（表－6）。

【図－8】インターネット通販の相談件数及び「うち表示・広告に関連する相談」が占める割合の推移



【図－9】契約当事者の男女別割合



【表－6】契約当事者の年代別件数

	元年度	30年度	対前年度比
20歳未満	1,769	993	178.1%
20歳代	3,768	2,774	135.8%
30歳代	4,559	3,799	120.0%
40歳代	5,954	5,001	119.1%
50歳代	6,127	4,661	131.5%
60歳代	3,783	2,998	126.2%
70歳以上	2,830	2,154	131.4%
不明等	2,850	2,134	133.6%
計	31,640	24,514	129.1%

② 商品・役務で最も多い相談は、アダルト情報サイトのワンクリック請求等の「放送・コンテンツ等」であるが、2位「健康食品」、3位「化粧品」の増加率が目立つ。原因は定期購入に係る相談が増加したことによる。また「無料だと思い様々な質問を受けるサイトを見つけて質問したが料金請求された。」という「質問サイト」の相談を含む4位の「役務その他」の増加が目立つ（表－6）。

【表－6】インターネット通販に係る商品・役務別件数（上位5位）

	商品・役務分類	元年度件数	30年度件数	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	5,667	6,282	90.2%	アダルト情報サイトのワンクリック請求、出会い系サイト、オンラインゲーム
2	健康食品	5,378	2,504	214.8%	健康食品、酵素食品、高麗人参茶
3	化粧品	3,750	2,043	183.6%	乳液、脱毛剤、化粧クリーム
4	役務その他	1,410	792	178.0%	質問サイト、申請代行、婚活サイト
5	紳士・婦人洋服	1,376	1,128	122.0%	上着、スカート・ワンピース

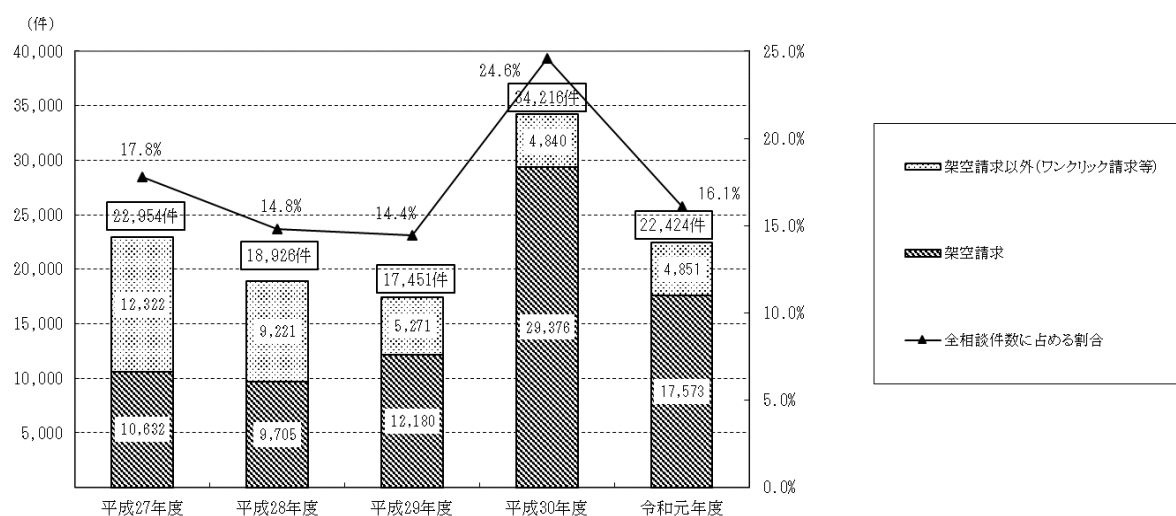
(3) 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談(※)は22,424件で、全相談件数に占める割合は16.1%であった。相談件数は、前年度(34,216件)に比べて1万件以上減少したが、これは「架空請求」(17,573件)の相談が大きく減少したことによる(図-10)。

しかし、平成28年度、29年度と比較すると件数は多くなっている。相談の内容は訴訟を想起させる名称で金銭要求する架空請求の書面が封書で送付されたとの相談が多く寄せられた。これらの架空請求は、法務省管轄支局、民事訴訟管理センター、国民訴訟お客様センター、地方裁判所管理局、訴訟通知センターといった名称で送られてくる。

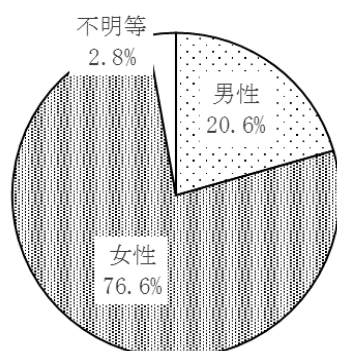
男女別では、女性が8割近くを占める(図-11)。年代別では、「60歳代」「70歳以上」の相談が多いが、いずれの年代でも相談件数が前年度と比べて減少している(表-7)。

【図-10】 架空・不当請求に関する相談件数の推移



(※) 「架空・不当請求」に関する相談：内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与しているもの。

【図-11】 契約当事者の男女別割合



【表-7】 契約当事者の年代別件数

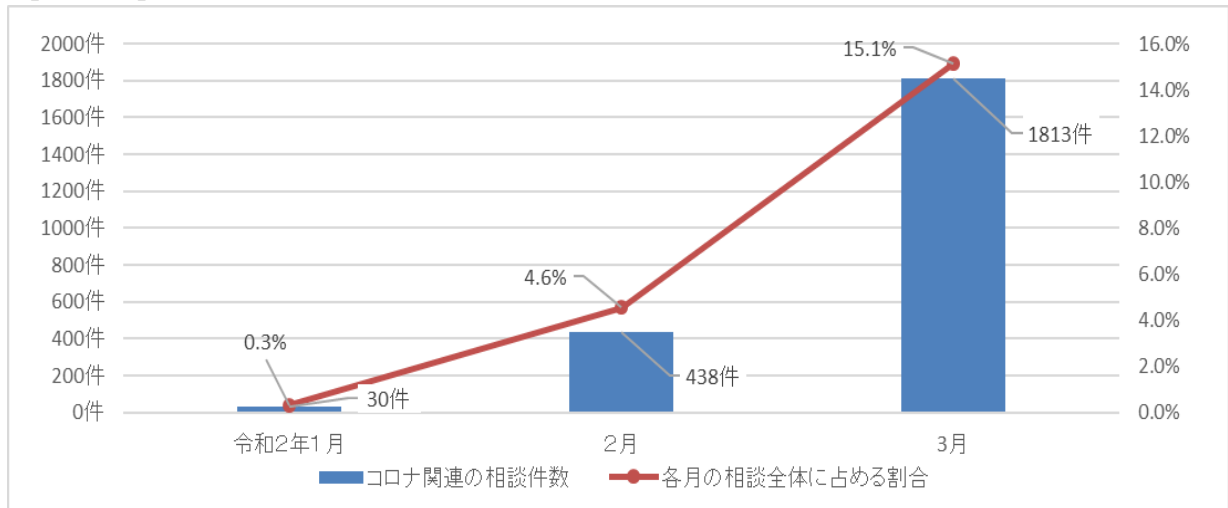
	元年度	30年度	対前年度比
20歳未満	208	264	78.8%
20歳代	745	998	74.6%
30歳代	844	1,199	70.4%
40歳代	1,660	2,259	73.5%
50歳代	3,352	5,653	59.3%
60歳代	5,173	10,803	47.9%
70歳以上	8,438	10,430	80.9%
不明等	2,004	2,612	76.7%
計	22,424	34,218	65.5%

（４）新型コロナウイルス関連

① 相談件数の推移

令和２年１月から３月に受け付けた新型コロナウイルス関連の相談件数は、都内全体で 2,281 件となっている。相談は 1 月末から入り始め、1 月は 30 件、2 月は 438 件、3 月 1,813 件と急増した。1 月から 3 月の各月の都内消費生活相談全体に占める新型コロナウイルス関連相談の割合は、相談が入り始めた令和２年 1 月には 0.3%であったが、2 月は 4.6%、3 月は 15.1%と割合も増加し続けた。（図―12）

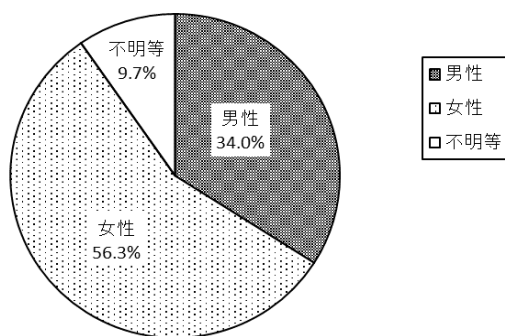
【図―12】新型コロナウイルス関連の相談件数と各月の相談全体に占める割合の推移



② 契約当事者の属性

新型コロナウイルス関連相談における契約当事者の属性について、性別にみると、男性が 776 件で 34.0%、女性が 1,284 件で 56.3%と女性が半数を超えている（不明等 221 件）（図―13）。また、年代を問わず相談が寄せられている。（表―9）

【図―13】契約当事者の男女別割合（n=2,281）



【表―9】契約当事者の年代別件数

	元年度	割合
20歳未満	41	1.8%
20歳代	313	13.7%
30歳代	317	13.9%
40歳代	323	14.2%
50歳代	352	15.4%
60歳代	208	9.1%
70歳以上	261	11.4%
不明等	466	20.4%
相談件数	2,281	100.0%

③ 相談が多く寄せられた商品・役務

新型コロナウイルス関連相談(2,281 件)に関して、商品・役務の上位 10 位をみると、マスクなどの「保健衛生品その他」に分類される相談が 365 件で第 1 位と最も多く、新型コロナウイルス関連相談の 16.0%を占めている。

第 2 位はトイレトペーパーやティッシュペーパーなどの「ちり紙類」、第 3 位は「航空サービス」に関連する相談となっている。また、「海外手配旅行」「海外募集型企画旅行」「旅行代理業（全般）」など旅行や宿泊関連の相談は多く寄せられている。

その他 10 位以内には、スポーツジムや学習塾などの「スポーツ・健康教室」、「結婚式」、レストランなどの「外食」、「消毒殺菌剤」に関する相談が多く寄せられた。

(表―10)

【表―10】 商品・役務別件数 (上位10位)

順位	商品・役務	件数	コロナ相談のうち占める割合
1	保健衛生品その他	365	16.0%
2	ちり紙類	162	7.1%
3	航空サービス	137	6.0%
4	スポーツ・健康教室	122	5.3%
5	海外手配旅行	116	5.1%
6	結婚式	108	4.7%
7	海外募集型企画旅行	98	4.3%
8	外食	84	3.7%
9	旅行代理業(全般)	81	3.6%
10	消毒殺菌剤	57	2.5%

④ 商品・役務別の主な相談概要

ア 保健衛生品その他

マスクの買占めによる品不足や、高額転売に関する相談が寄せられた。

- ・マスクが手に入らないので困っている、フリーマーケットサイトでマスクが異常な高額で出品されている。転売目的の出品は禁止すべきだ。

イ ちり紙類

紙類が不足するとの誤った情報により、トイレットペーパー等が店頭から無くなったことから、相談が寄せられた。

- ・トイレットペーパーが買い占められていて購入できない。インターネット通販でも売り切れである。本当に在庫があるのか。

ウ 航空サービス、海外手配旅行、海外募集型企画旅行、旅行代理業(全般)

感染が心配なため予約済の旅行や航空券をキャンセルしたことによるキャンセル料に係る相談が寄せられた。

- ・申込んでいたクルーズ船ツアーを感染拡大の影響でキャンセルしたが、その後催行中止となった。キャンセル料の支払い義務はあるか。

エ スポーツ・健康教室

感染の懸念から、スポーツクラブ等の休会や退会に際し、手数料、違約金が発生することについての相談が寄せられた。

- ・感染症が心配なのでヨガ教室を休みたいが、月謝は発生するのか。

オ 結婚式

感染が心配なため予約済の結婚式や披露宴をキャンセルしたことによるキャンセル料に係る相談が寄せられた。

- ・挙式予定だった結婚式場に延期を申し出たが延期はできず解約扱いになると言われた。挙式費用の40%を請求された。払わなければいけないか。