

【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。

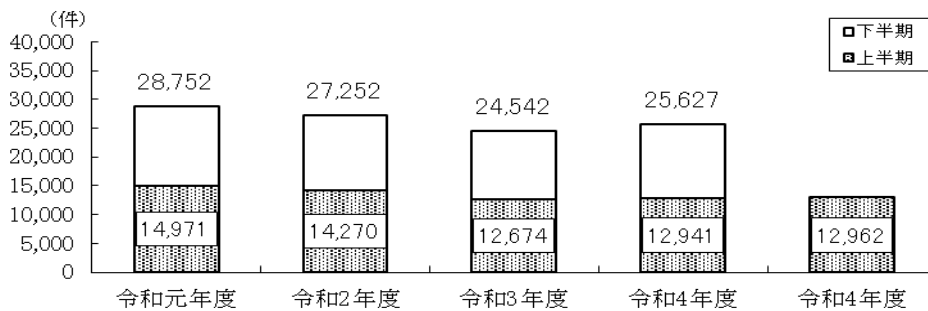
高齢者の相談件数は**3,873件**であり、前年同期（3,664件）と比べ105.7%（209件増）となった。商品・役務別では、「化粧品」が118.8%（56件増）と増加した。

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。

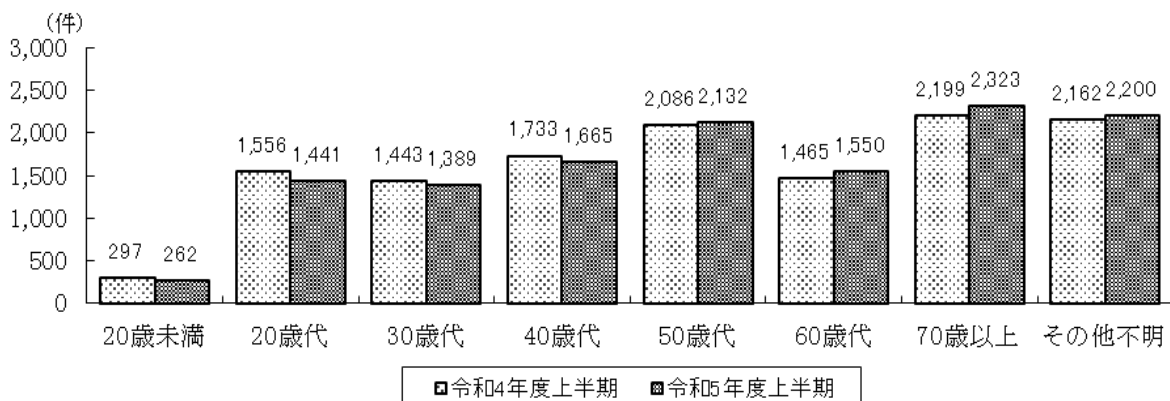
架空・不当請求の相談件数は**530件**であり、前年同期（565件）と比べ93.8%（35件減）であった。

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%	廃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

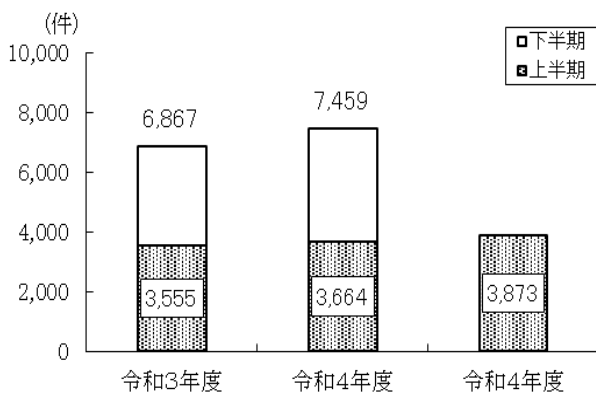
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(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
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



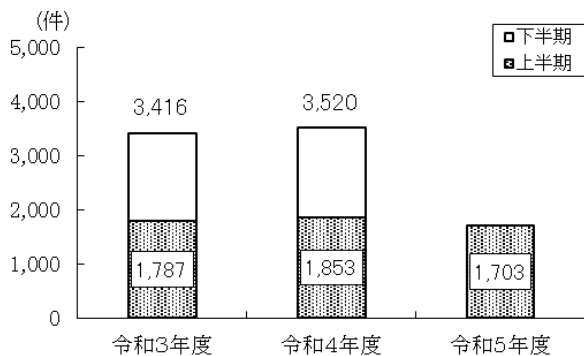
(2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

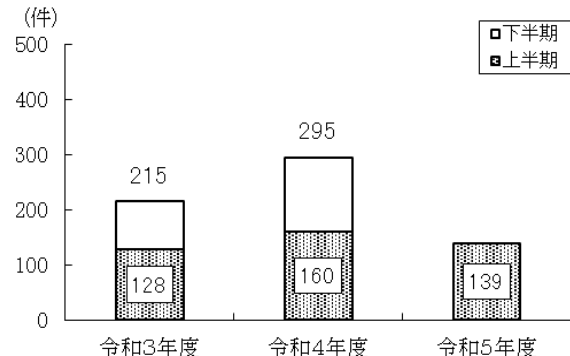
順位	商品・役務分類	5年度 上半期	4年度 上半期	対前年 同期比
1	化粧品	354	298	118.8%
2	商品一般	293	290	101.0%
3	役務その他	196	220	89.1%
4	工事・建築・加工	174	191	91.1%
5	レンタル・リース・貸借	143	105	136.2%

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

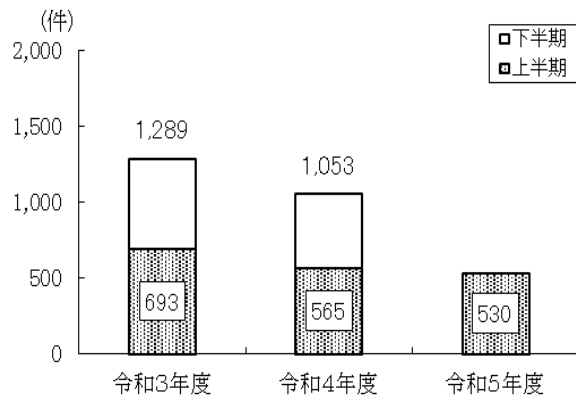


(3) 商品・役務別上位5位

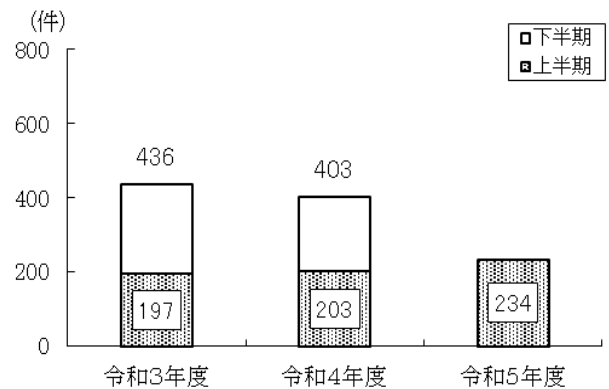
(単位:件)

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

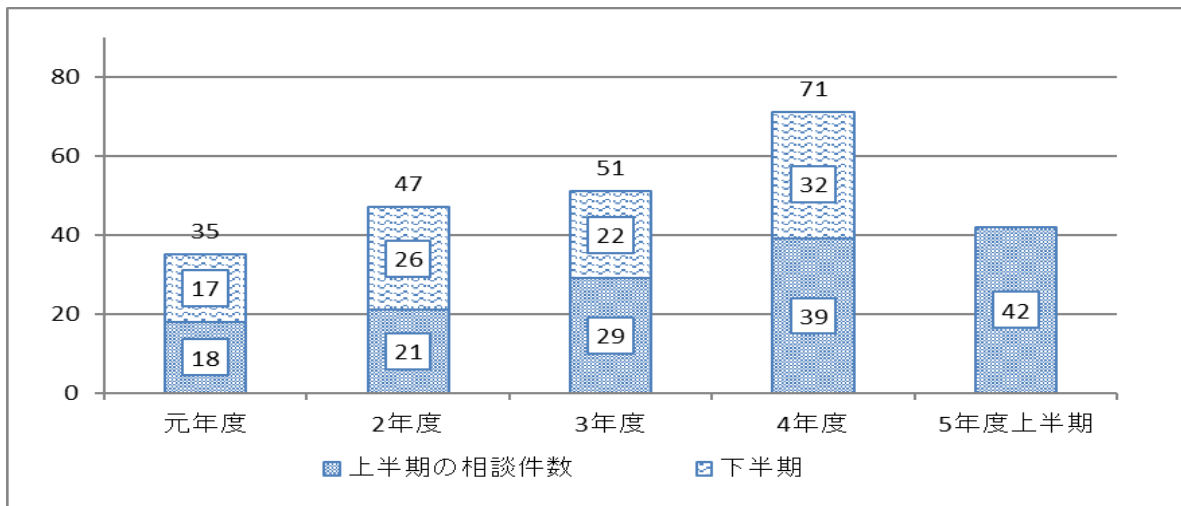


9 スポーツ施設（セルフスポーツジム等）の利用に関する相談

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スポーツ施設（セルフスポーツジム等）の利用に関して、解約の受付方法や手数料等のトラブルに関する相談が年々増加しており、令和5年度上半期では42件と前年同期と比べ3件(7.7%)増加した。

契約当事者の年代別では、40歳代(26.2%)が一番多く、次に多い30歳代(19.0%)と50歳代(19.0%)と合わせると合計で64.2%と全体の6割を占めている。

【スポーツ施設（セルフスポーツジム等）の利用に関する相談件数】（単位：件）



【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	20
2	返金	16
3	連絡不能	12
4	説明不足	11
5	約束不履行	9
5	規約・約款	9

（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
10歳代	0	0.0%
20歳代	3	7.1%
30歳代	8	19.0%
40歳代	11	26.2%
50歳代	8	19.0%
60歳代	5	11.9%
70歳以上	3	7.1%
不明等	4	9.5%
計	42	100.0%

【主な相談内容】

- ① インターネットで無人のスポーツ施設利用契約をした。今月退会しようと思い、サイトの画面から手続きをしようとしたところ、退会ボタンが消えてしまっており、手続きができない。電話をかけても込み合っているのかつながらない。施設も無人であり、どのように手続きしたらよいか。
- ② 通っている会員制の無人のフィットネスクラブで、運動器具が数種類壊れたままになっており困っている。故障中の張り紙をしているくらいなので、施設は無人だが従業員は見回りをしているはずだ。修理依頼のメールを出しても返事もなく電話をしてもつながらない。どうしたらよいか。