

令和 5 年度相談概要

* 令和5年4月～令和6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6年4月30日時点の登録データで全期間の分析を行った。

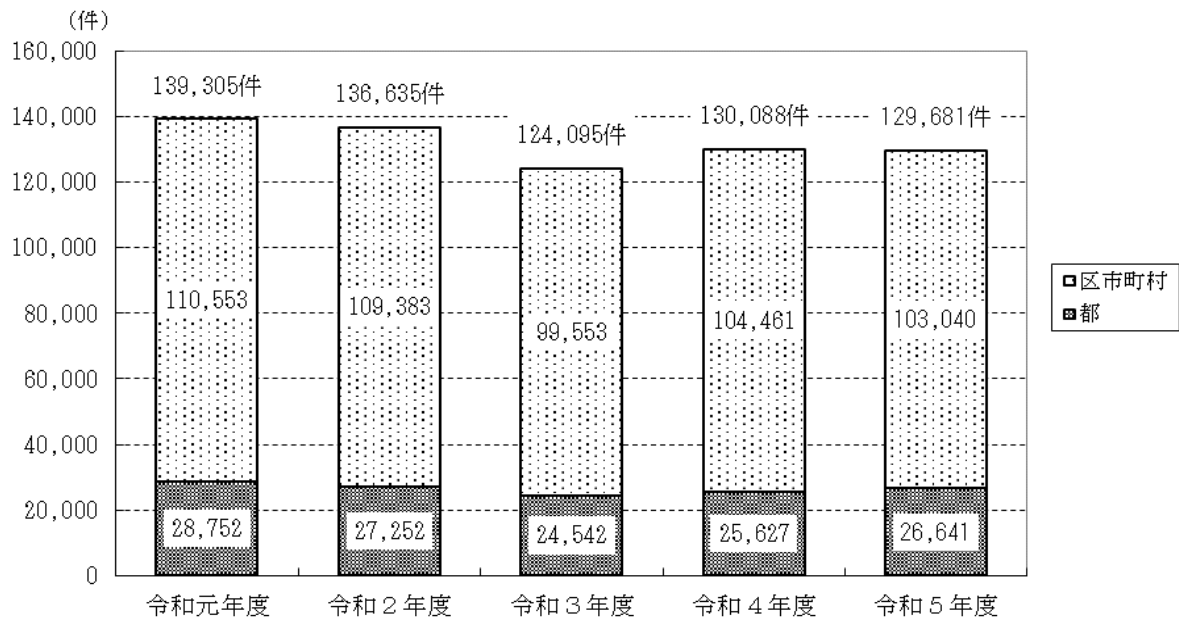
I 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

令和5年度の東京都内の相談受付件数は129,681件であり、前年度より0.3%(407件)減少した。

うち東京都受付分が26,641件、区市町村受付分が103,040件であった(図-1)。

【図-1】東京都・区市町村相談件数の推移

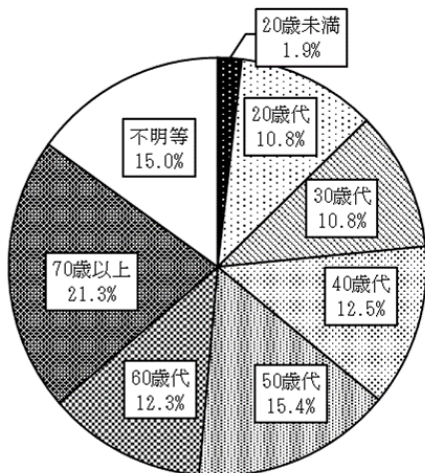


(2) 契約当事者の属性(年代別・職業別)

契約当事者の年代別の構成比は、「70歳以上」が最も多く21.3%となっている(図-2)。

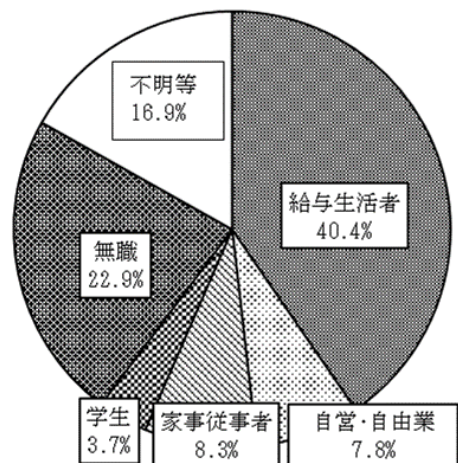
契約当事者の職業別の構成比を見ると、「給与生活者」が最も多く40.4%を占める(図-3)。

【図-2】契約当事者年代別構成比



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【図-3】契約当事者職業別構成比



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

(3) 相談全体の概要

① 商品・役務別相談件数 上位 10 位

相談件数が最も多い商品・役務は、「商品一般」(9,214件)で、対前年度比107.5%と増加している。内容は、架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等に関する相談が多い。

そのほか、第6位「医療」(3,693件)が対前年度比127.2%と大きく増加した。これは、医療脱毛や歯科矯正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多く寄せられたことによるものである(表-1)。

【表-1】商品・役務別相談件数 上位 10 位

順位	商品・役務分類	5年度件数	4年度件数	対前年度比	主な項目
1	商品一般	9,214	8,571	107.5%	架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等
2	レンタル・リース・貸借	9,091	8,873	102.5%	賃貸アパート・マンションの修理費や敷金の返還等
3	役務その他	7,660	6,615	115.8%	不用品回収、弁護士、占いサイト、有料質問サイト等
4	化粧品	7,133	9,850	72.4%	美容液、育毛剤、化粧品、ファウンダーションの定期購入等
5	工事・建築・加工	4,411	4,684	94.2%	屋根工事、リフォーム工事、外壁塗装工事等
6	医療	3,693	2,903	127.2%	医療脱毛、歯科治療、美容医療等
7	健康食品	3,602	3,196	112.7%	サプリメントの定期購入等
8	他の教養・娯楽	3,494	3,514	99.4%	インターネットゲーム、出会い系サイト・マッチングアプリ、スポーツジム等
9	修理・補修	3,117	2,745	113.6%	トイレのつまり修理、エアコン修理等
10	移動通信サービス	3,027	2,770	109.3%	スマートフォン・モバイルWi-Fiの解約等

② 相談内容別相談件数 上位 10 位

相談内容でみると、「解約一般」(36,060件)に関する相談が最も多く、相談全体の27.8%を占めている。増加率でみると、第9位「信用性」(10,714件)に関する相談が、対前年度比110.8%と上位10位の中では最も増加している(表-2)。

【表-2】相談内容別相談件数 上位 10 位

順位	内容キーワード	5年度件数	4年度件数	対前年度比
1	解約一般 ※1	36,060	39,883	90.4%
2	インターネット通販	35,999	39,299	91.6%
3	返金	21,054	20,163	104.4%
4	電子広告	18,096	19,312	93.7%
5	高価格・料金	13,932	14,122	98.7%
6	連絡不能	13,419	16,386	81.9%
7	契約書・書面一般 ※2	12,512	12,836	97.5%
8	説明不足	11,099	10,841	102.4%
9	信用性	10,714	9,666	110.8%
10	クレジットカード	9,991	9,627	103.8%

(複数選択項目)

※1「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

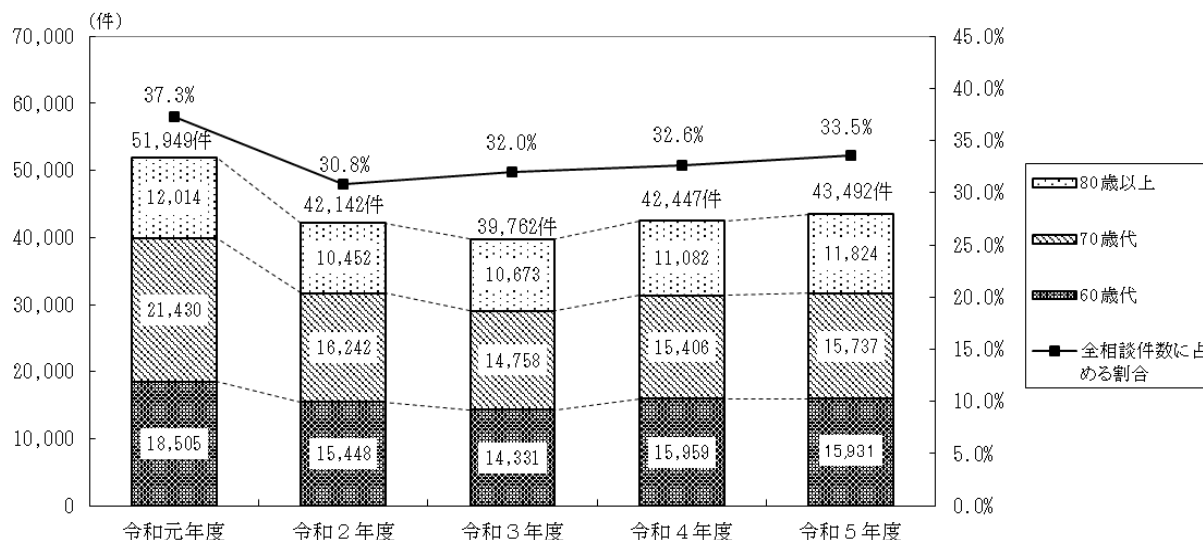
※2「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

（４）高齢者の相談（60歳以上）

① 相談件数の推移

契約当事者が60歳以上の**高齢者の相談は43,492件**と、対前年度比102.5%と微増となった。高齢者の相談が**全相談に占める割合は33.5%**と前年度より0.9ポイント増加している。年代別では80歳以上（11,824件）の増加幅が一番大きく、対前年度比106.7%となっている（図－4）。**平均契約金額は119万円**と、59歳以下の相談の平均金額100万円と比較して高額となっている。

【図－4】高齢者の相談件数の推移



② 商品・役務別相談件数 上位10位

商品・役務別でみると、最も多い相談は「化粧品」となっている。

増加率でみると、第5位「**健康食品**」（1,816件）が、**対前年度比127.4%と大きく増加**している。これは、定期購入の解約・返金に関する相談の増加等によるものである。他には第8位「**修理・修繕**」（1,142件）が対前年度比120.7%と大幅に増加している（表－3）。

【表－3】高齢者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

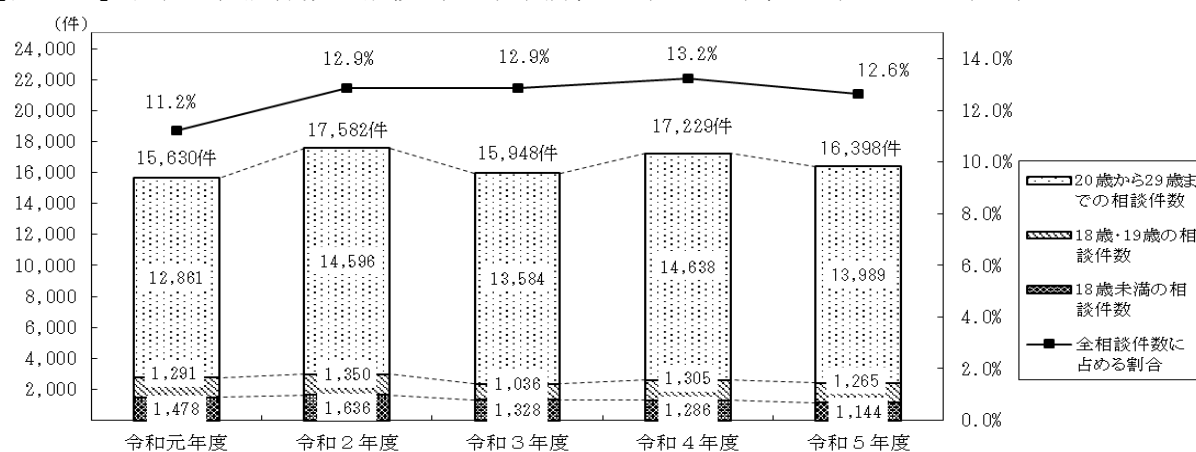
順位	商品・役務分類	5年度件数	4年度件数	対前年度比	主な項目
1	化粧品	3,749	4,575	81.9%	美容液、育毛剤、ファウンデーションの定期購入等
2	商品一般	3,365	3,362	100.1%	架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等
3	役務その他	2,489	2,155	115.5%	有料質問サイト、占いサイト、弁護士、不用品回収等
4	工事・建築・加工	2,363	2,556	92.4%	屋根工事、リフォーム工事、外壁塗装工事等
5	健康食品	1,816	1,425	127.4%	サプリメントの定期購入等
6	移動通信サービス	1,339	1,128	118.7%	携帯電話サービス、スマートフォン等
7	レンタル・リース・貸借	1,323	1,203	110.0%	賃貸アパート・マンションの修理費や敷金の返還等
8	修理・補修	1,142	946	120.7%	トイレのつまり修理・他の戸建住宅修理・エアコン修理等
9	インターネット通信サービス	911	941	96.8%	光回線・プロバイダ等
10	他の金融関連サービス	834	767	108.7%	クレジットカードのトラブル、暗号資産の投資詐欺等

(5) 若者の相談（29 歳以下）

① 相談件数の推移（18 歳未満、18 歳・19 歳、20 歳から 29 歳別）

契約当事者が29歳以下の**若者の相談件数は16,398件**で、対前年度比95.2%と減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.6%で前年度から0.6ポイント減少した。18歳未満の若者からの相談は1,144件であり、対前年度比89.0%と減少した。令和4年4月から成年年齢引下げで、成人として扱われることになった**18歳・19歳の相談は1,265件**で、対前年度比96.9%と減少した（図－5）。

【図－5】若者の相談件数の推移（18 歳未満、18 歳・19 歳、20 歳から 29 歳別）



② 商品・役務別相談件数 上位10位

商品・役務別にみると、最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」（1,714件）となっている。

増加率でみると、**第4位「医療」（999件）が、対前年度比142.7%と大きく増加している。**これは、令和4年度に多かった脱毛エステに関する相談が減り、令和5年度に増加した医療脱毛に関する相談で、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寄せられたことによるものである。他には、**第5位「役務その他」（987件）が、対前年度比129.7%と大きく増加している。**不用品回収や副業サポート等の相談が多い（表－4）。

【表－4】若者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

順位	商品・役務分類	5年度件数	4年度件数	対前年度比	主な項目
1	レンタル・リース・貸借	1,714	1,644	104.3%	賃貸アパート・マンションの修理費や敷金の返還等
2	理美容	1,550	2,665	58.2%	エステティックサービス等
3	他の教養・娯楽	1,196	1,223	97.8%	インターネットゲーム、出会い系サイト・マッチングアプリ、スポーツジム等
4	医療	999	700	142.7%	医療脱毛、歯科治療、美容医療等
5	役務その他	987	761	129.7%	不用品回収、副業サポート、占いサイト等
6	教室・講座	781	826	94.6%	パーソナルジム、ビジネススクール、自動車教習所等
7	内職・副業	642	581	110.5%	副業サイト、情報商材等
8	商品一般	611	543	112.5%	架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等
9	娯楽等情報配信サービス	405	445	91.0%	有料サイト、動画配信サービス等
10	紳士・婦人洋服	359	489	73.4%	洋服、婦人服等
10	修理・補修	359	357	100.6%	トイレのつまり修理等

③ 18歳・19歳の相談 商品・役務別相談件数 上位10位

商品・役務別にみると、最も多い相談は「理美容」（166件）となっている。

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**（表－5）。

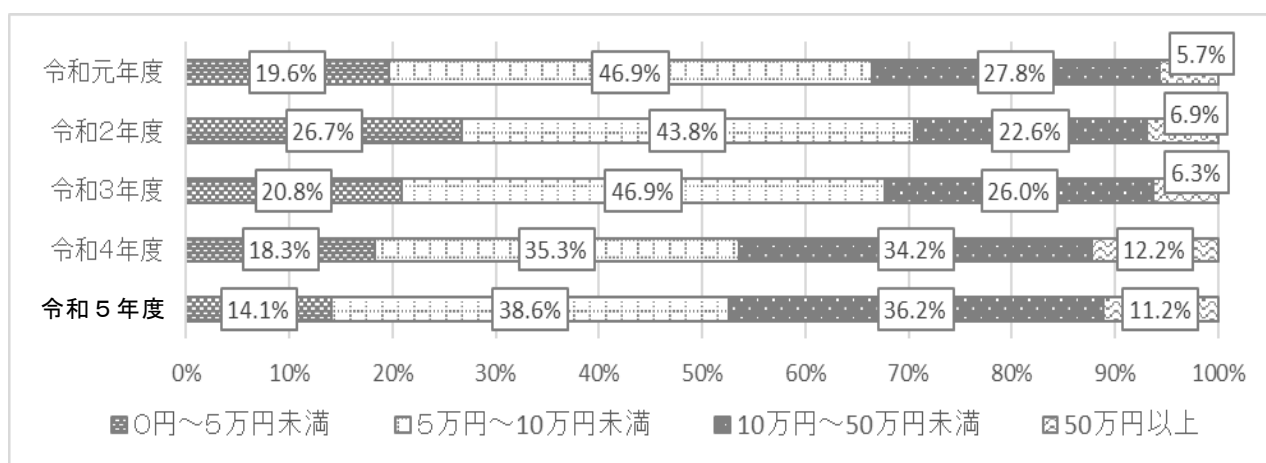
【表－5】18歳・19歳の相談 商品・役務別相談件数 上位10位

順位	商品・役務分類	5年度件数	4年度件数	対前年度比	主な項目
1	理美容	166	231	71.9%	脱毛エステ等
2	他の教養・娯楽	96	90	106.7%	出会い系サイト、インターネットゲーム等
3	医療	83	103	80.6%	医療脱毛、美容医療等
4	教室・講座	72	60	120.0%	自動車教習所、スポーツ教室等
5	娯楽等情報配信サービス	58	54	107.4%	アダルトサイト、有料動画配信サービス等
6	役務その他	54	51	105.9%	コンサルティング・サポート契約等
7	商品一般	50	55	90.9%	架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等
8	内職・副業	47	43	109.3%	副業サイト等
9	レンタル・リース・貸借	46	49	93.9%	賃貸アパート・マンションの修理費や敷金の返還等
10	化粧品	44	54	81.5%	美容液、化粧水の定期購入等

④ 18歳・19歳の相談 契約購入金額別割合の変化

契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「5万円～10万円未満」の割合が38.6%と最も多い（図－6）。**平均契約金額は21万円**で、前年度（22万円）からほぼ横ばいである。

【図－6】18歳・19歳の相談 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

Ⅱ 相談の特徴

(1) インターネット関連

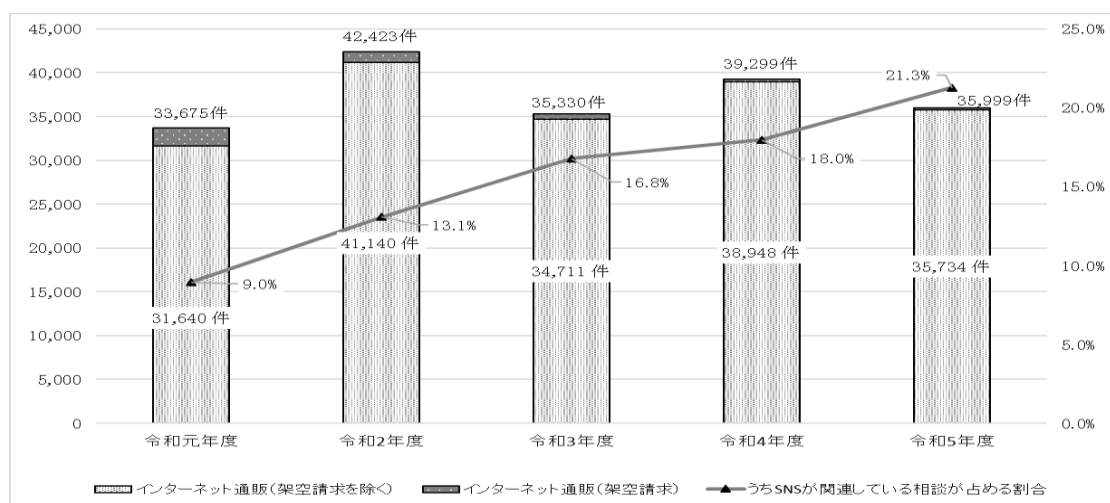
① インターネット通販

「インターネット通販」の相談件数は 35,999 件で、**全体の相談内容別相談件数の 2 位**となっている（表－2）。契約当事者の年代別では 40 歳代から 70 歳以上が多い（表－6）。

「インターネット通販」のなかでも「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%で前年度から 3.3 ポイント上昇**し、引き続き増加傾向にある（図－7）。契約当事者の年代別件数では 40 歳代から 60 歳代が多く、増加率をみると、**20 歳代以上の全ての年代で前年度と比べて増加**している（表－7）。

このような中で、「偽サイト、偽物」等に係る相談が増加しており、令和 4 年度はバッグや腕時計に関する相談が増えていたが、令和 5 年度も引き続き増加し高止まりしているのは、ブランド物の婦人用靴やスニーカー等の「履物」（191 件）である（図－8）。SNS の広告を見たところ、3 万円のブランド物の靴が 7 割引で売っていたので購入した。支払方法は代引のみで、靴が宅配便で届いたところ偽物だった、返金を求めたいという相談等が寄せられた。

【図－7】インターネット通販の相談件数及び SNS が関連している相談が占める割合の推移



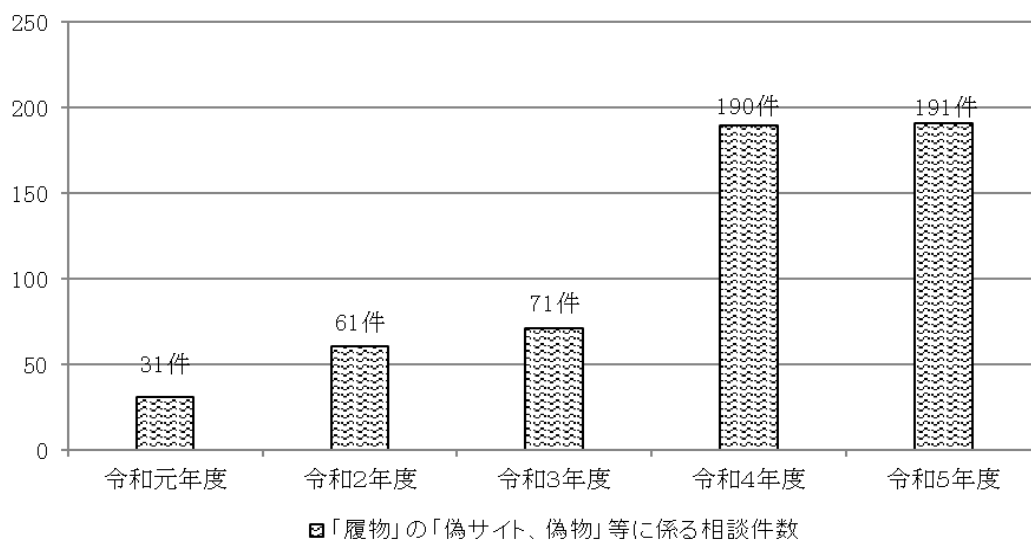
【表－6】契約当事者の年代別件数

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
20歳未満	1,176	1,394	84.4%
20歳代	3,385	3,538	95.7%
30歳代	4,080	4,579	89.1%
40歳代	5,703	6,745	84.6%
50歳代	7,544	8,430	89.5%
60歳代	5,919	6,302	93.9%
70歳以上	5,215	5,119	101.9%
不明等	2,977	3,192	93.3%
計	35,999	39,299	91.6%

【表－7】SNS が関連した相談の契約当事者の年代別件数

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
20歳未満	211	213	99.1%
20歳代	911	776	117.4%
30歳代	838	773	108.4%
40歳代	1,297	1,281	101.2%
50歳代	1,929	1,828	105.5%
60歳代	1,409	1,262	111.6%
70歳以上	785	683	114.9%
不明等	280	245	114.3%
計	7,660	7,061	108.5%

【図－８】「履物」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移

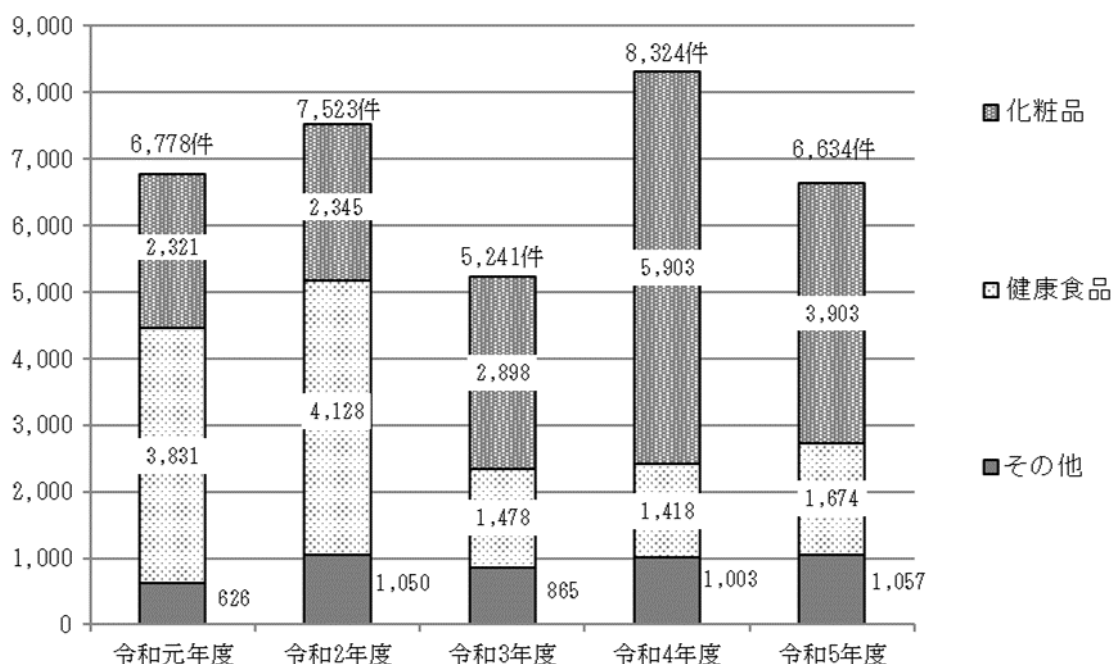


② 定期購入

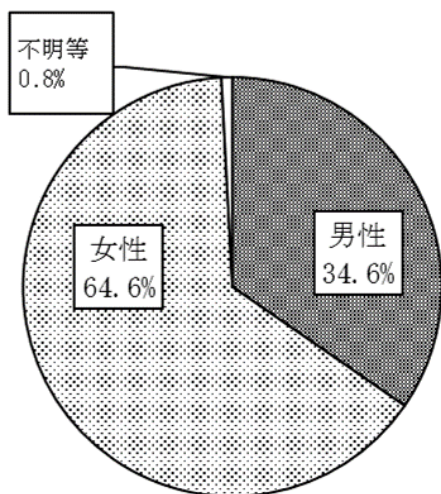
SNS等に表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、実は複数回商品を購入しなければならない「定期購入」だったという相談が、令和5年度も多く寄せられた。相談件数は6,634件と対前年度比79.7%と減少しているが、商品の内訳をみると、「健康食品」の購入に関する相談件数が1,674件で対前年度比118.1%と増加している。令和4年度は、ファンデーションや化粧クリーム等の「化粧品」に関する相談の激増したが令和5年度は減少に転じ、ダイエットや特定の部位の機能の維持をうたうサプリメント等の「健康食品」に関する相談が増加した（図－9）。

契約当事者の男女別割合では、女性が64.6%を占めている（図－10）。契約当事者の年代別では50歳以上が全体の74.4%を占めている（図－11）。

【図－9】定期購入に関する相談件数の推移

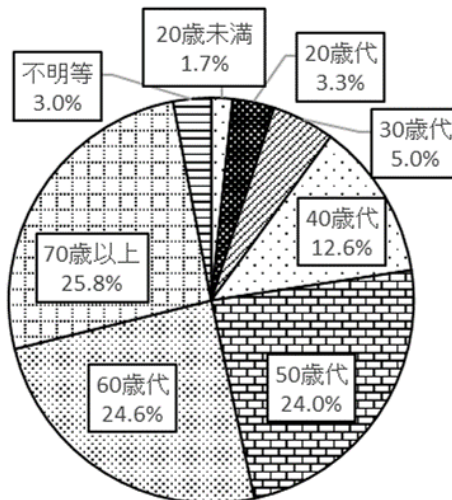


【図－10】契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【図－11】契約当事者の年代別件数



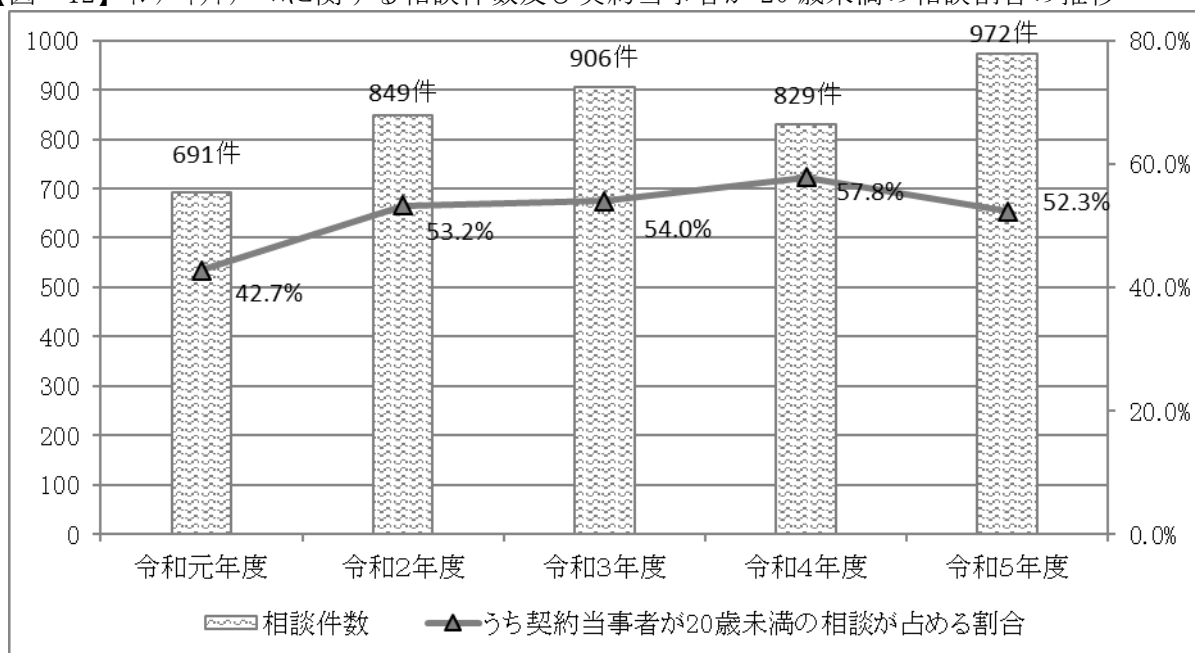
（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

③ インターネットゲーム

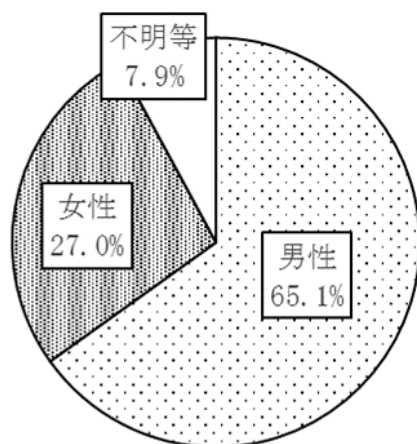
インターネットに接続して、同時に複数の人が参加する「インターネットゲーム」に関する相談は972件であり、対前年度比117.2%と増加した。契約当事者の年齢をみると、20歳未満の割合が令和2年度から50%を上回っており、令和5年度も52.3%となっている。また、20歳未満のうち9割以上を18歳未満が占めている（図－12）。

契約当事者の男女別割合では、男性が65.1%を占める（図－13）。契約当事者の年代別では20歳未満（508件）が最も多い。そのほか、40歳代以外で前年度から増加している（表－8）。小学生の子どもが、インターネットゲームで親の許可無く高額な課金をしていたことがわかり、返金を求めたいという相談が多く寄せられた。

【図－12】 インターネットゲームに関する相談件数及び契約当事者が20歳未満の相談割合の推移



【図－13】 契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【表－8】 契約当事者の年代別件数

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
20歳未満	508	479	106.1%
18歳未満	488	462	105.6%
18歳、19歳	20	17	117.6%
20歳代	89	70	127.1%
30歳代	88	73	120.5%
40歳代	72	74	97.3%
50歳代	66	34	194.1%
60歳代	32	18	177.8%
70歳以上	19	13	146.2%
不明等	98	68	144.1%
計	972	829	117.2%

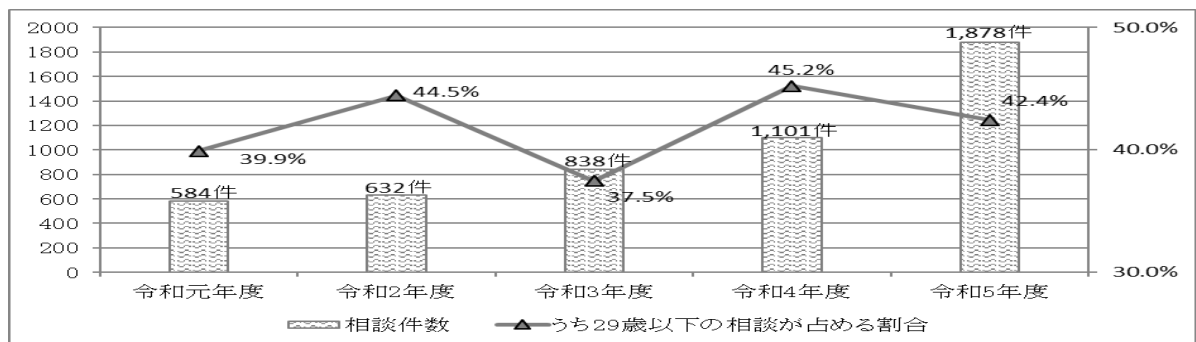
(2) 美容医療

① 美容医療全体

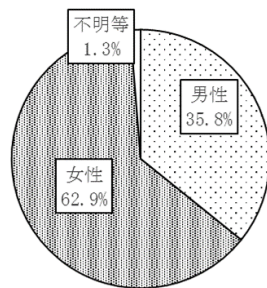
美容医療に関する相談件数は 1,878 件であり、対前年度比 170.6%と大幅に増加している。契約当事者の年齢をみると、若者（29 歳以下）の割合が全体相談件数のおおむね 4 割前後であり、令和 5 年度も 42.4%を占めている（図－14）。年代別では 20 歳代（714 件）が最も多く、全体の 38.0%となっている。増加率で見ると、20 歳以上の年代で、対前年度比 150%以上と大幅に増加している（表－9）。契約当事者の男女別割合では、女性（1,182 件）が 62.9%を占めている（図－15）。

相談内容別で見ると、「解約一般」「返金」「連絡不能」「約束不履行」「クレジットカード」の相談件数が対前年度比 200%以上と激増している（表－10）。これは、医療脱毛や歯科矯正等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多く寄せられたことによるものである。

【図－14】美容医療に関する相談件数及び 29 歳以下の相談が占める割合の推移



【図－15】契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【表－9】契約当事者の年代別件数

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
18歳未満	10	10	100.0%
18歳・19歳	73	88	83.0%
20歳代	714	400	178.5%
30歳代	465	253	183.8%
40歳代	272	144	188.9%
50歳代	184	115	160.0%
60歳代	60	29	206.9%
70歳以上	19	10	190.0%
不明等	81	52	155.8%
計	1,878	1,101	170.6%

【表－10】相談内容別相談件数 上位 10 位

順位	内容KW	5年度件数	4年度件数	対前年度比
1	解約一般	810	380	213.2%
2	返金	801	335	239.1%
3	連絡不能	533	57	935.1%
4	電子広告	430	250	172.0%
5	約束不履行	377	84	448.8%
6	高価格・料金	348	262	132.8%
7	施術不良	316	272	116.2%
7	説明不足	316	242	130.6%
9	契約書・書面一般	307	220	139.5%
10	クレジットカード	272	65	418.5%
計		4,510	2,167	208.1%

（複数選択可能）

※ 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

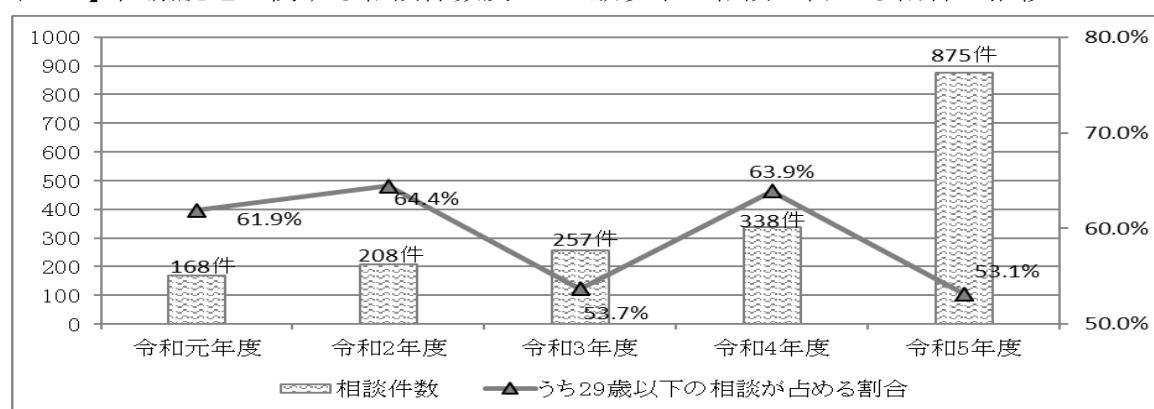
② 医療脱毛

美容医療の中でも**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%**と激増している。契約当事者の年齢をみると、若者（29歳以下）の割合が、令和4年度までの4年間で50%を上回っており、令和5年度も53.1%と過半を占めている（図－16）。年代別では20歳代（416件）が最も多く、全体の47.5%となっている。増加率でみると、18歳・19歳を除くすべての年代で、対前年度比150%以上と大幅に増加している（表－11）。

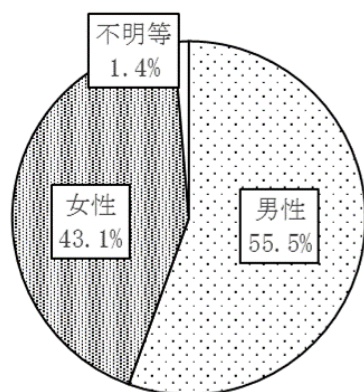
契約当事者の男女別割合では、男性（486件）が55.5%を占め、女性を上回っている（図－17）。令和4年度までの4年間は女性の割合が全体の75%を超えていたが、令和5年度は男性の相談件数が激増し、全体に占める割合が5割を超えた（表－12）。

相談件数激増の原因は、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多く寄せられたことによるものである。

【図－16】医療脱毛に関する相談件数及び29歳以下の相談が占める割合の推移



【図－17】契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【表－11】契約当事者の年代別件数

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
18歳未満	6	3	200.0%
18歳・19歳	43	56	76.8%
20歳代	416	157	265.0%
30歳代	242	64	378.1%
40歳代	93	17	547.1%
50歳代	39	26	150.0%
60歳以上	7	3	233.3%
不明等	29	12	241.7%
計	875	338	258.9%

【表－12】契約当事者の男女別件数の推移

	5年度件数	4年度件数	3年度件数	2年度件数	元年度件数
男性	486	78	54	28	23
女性	377	255	198	176	142
不明等	12	5	5	4	3
計	875	338	257	208	168

(3) 緊急時レスキュー関連

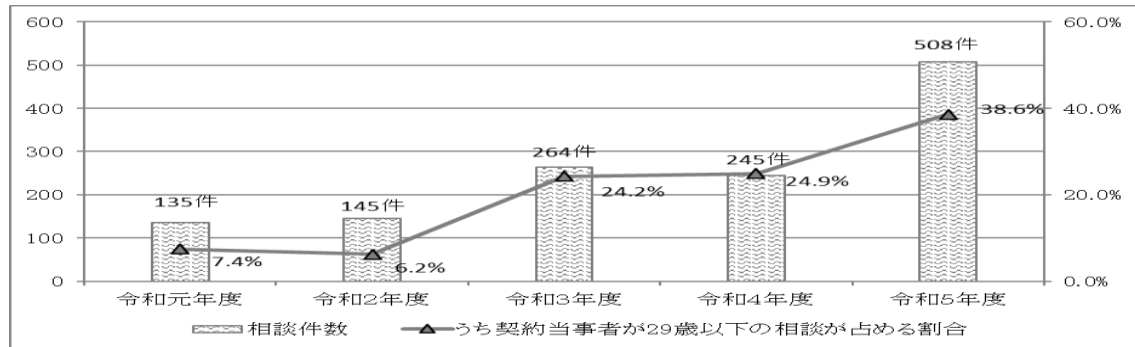
① 害虫駆除サービス

害虫駆除サービスのトラブルに関する相談件数は508件であり、対前年度比207.3%と激増している。そのうち、契約当事者の年齢を見ると、若者（29歳以下）の割合が全体の件数の38.6%となっており、令和元年度と比べると31.2ポイント上昇している（図－18）。

契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和5年度は「10万円～30万円未満」が最も多く43.3%を占めた（図－19）。契約当事者の男女別割合では、女性が68.3%を占める（図－20）。契約当事者の年代別件数では、20歳代（164件）が最も多く、30歳代（83件）、70歳以上（77件）と続いている（表－13）。

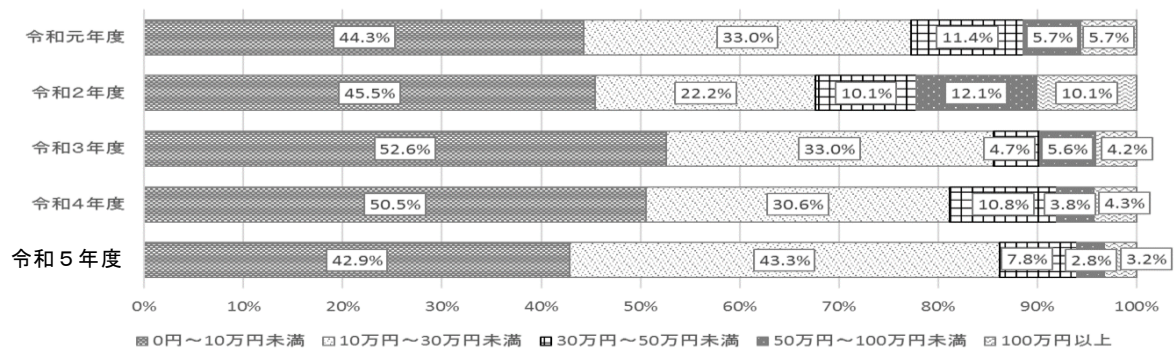
害虫が出たので、インターネットで検索した駆除業者に連絡をしたところ、代金は数千円でよいと言われた。来訪後、値段を言われぬままにいろいろな名目で作業を増やされ、最終的に数十万円の請求を受けた。高額過ぎるので、クーリング・オフしたいという相談等が寄せられている。

【図－18】 害虫駆除のトラブルに関する相談件数及び若者（29歳以下）の相談割合の推移



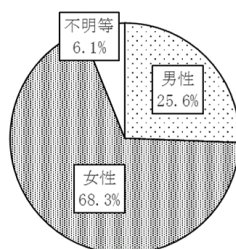
注) シロアリ駆除サービスの件数は除いて集計している。

【図－19】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【図－20】 契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【表－13】 契約当事者の年代別件数

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
20歳未満	32	9	355.6%
20歳代	164	52	315.4%
30歳代	83	17	488.2%
40歳代	27	17	158.8%
50歳代	44	23	191.3%
60歳代	31	30	103.3%
70歳以上	77	67	114.9%
不明等	50	30	166.7%
計	508	245	207.3%

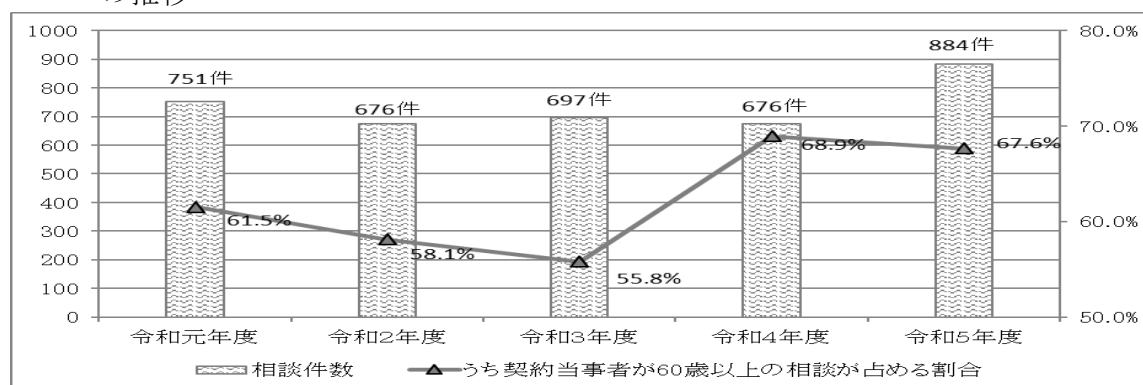
② P Cの警告解除サービス

P Cにウィルスが感染した等と偽の警告を表示させ、警告に表示された電話番号で偽の解除サポートに誘導し、料金を支払わせるP Cの警告解除サービスに関する相談件数が884件となり、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見ると、高齢者（60歳以上）の割合が令和4年度までの直近4年間で50%を上回っており、令和5年度も67.6%となっている（図－21）。

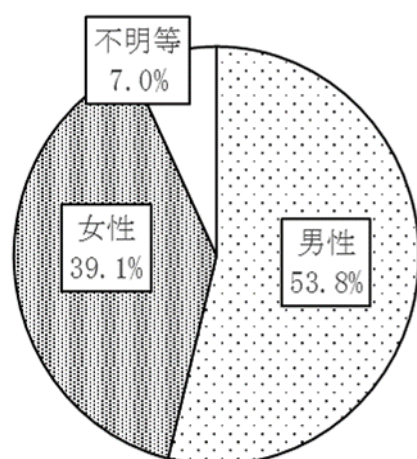
契約当事者の男女別割合では、53.8%と男性が多くなっている（図－22）。契約当事者の年代別件数では、70歳代（291件）が最も多く、60歳代（186件）が続いて多くなっている（表－14）。

P Cを操作していたところ、ウィルス感染の警告が出た。サポートセンターの連絡先が表示されたので連絡すると、不慣れな日本語を話す人が電話に出た。対策ソフトを勧められたので、コンビニでプリペイド式電子マネーを50万円購入して、そのコードを相手に伝えた。後になって詐欺だと思うので、返金してほしい等の相談が寄せられている。

【図－21】 P Cの警告解除サービスに関する相談件数及び高齢者（60歳以上）の相談割合の推移



【図－22】 契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【表－14】 契約当事者の年代別件数

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
29歳以下	11	23	47.8%
30歳代	9	11	81.8%
40歳代	57	45	126.7%
50歳代	110	91	120.9%
60歳代	186	167	111.4%
70歳代	291	207	140.6%
80歳以上	121	92	131.5%
不明等	99	40	247.5%
計	884	676	130.8%

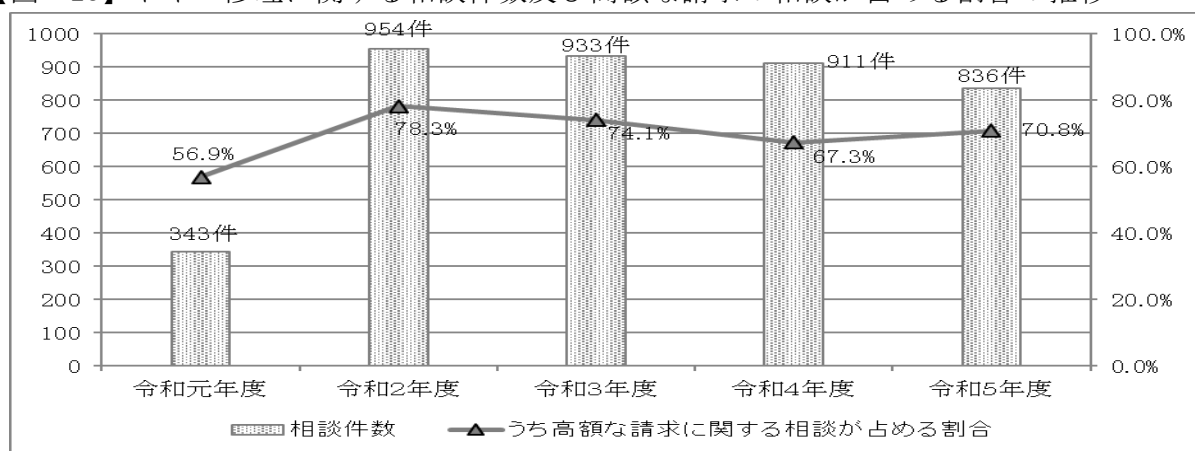
③ トイレのつまり解消等修理

トイレのつまり等の修理に関する相談件数が836件で対前年度比91.8%と減少しているが、依然高い件数で推移している。相談の内容をみると高額な修理費用等の請求に係る相談が70.8%を占めている（図-23）。

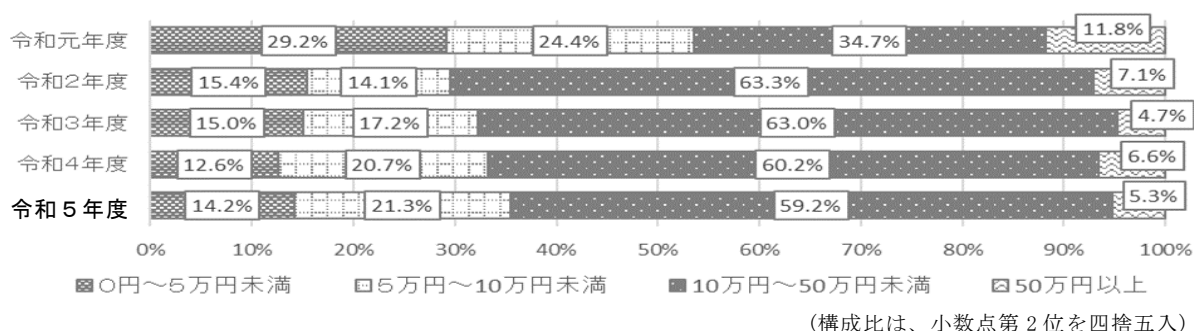
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和元年度は10万円未満の割合が半数以上を占めていたが、令和2年度から「10万円以上50万円未満」の割合が大きく増加し、令和5年度も59.2%を占めた（図-24）。契約当事者の年代別割合では、20歳代（159件）が19.0%と最も多く、次に80歳以上（100件）が12.0%と多くなっている（図-26）。

トイレをつまらせ、インターネットで見つけた料金の安い業者を呼んだ。結局、修理しても直らなかったのに高額な料金を請求された。返金をしてほしいという相談等が寄せられている。

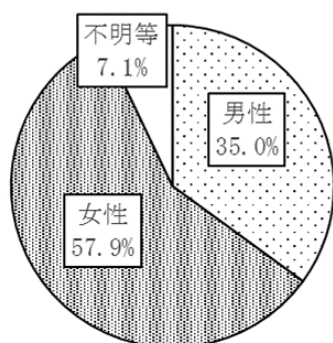
【図-23】 トイレ修理に関する相談件数及び高額な請求の相談が占める割合の推移



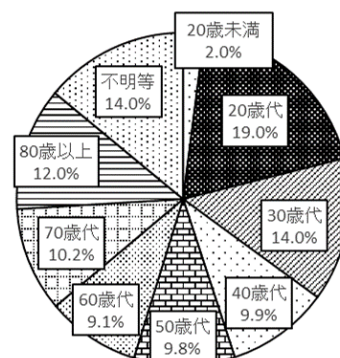
【図-24】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図-25】 契約当事者の男女別割合



【図-26】 契約当事者の年代別割合



(4) リフォーム・修繕関連

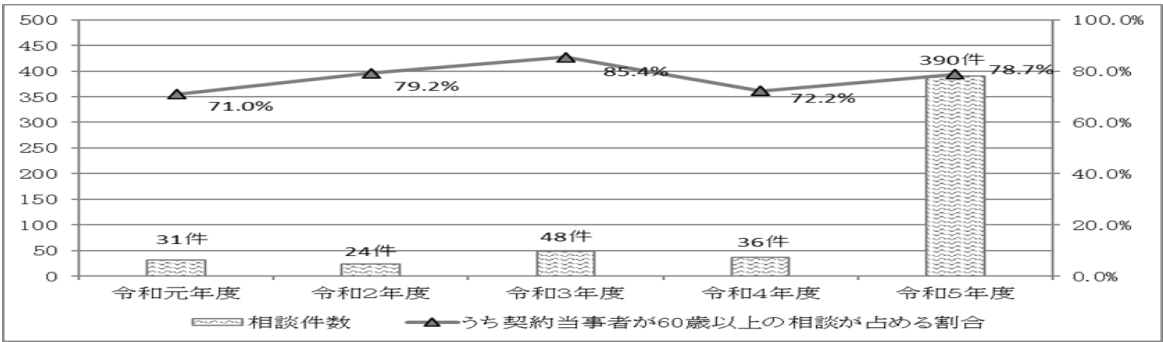
① 給湯器の交換

点検をきっかけにした給湯器交換のトラブルに関する相談件数が 390 件と対前年度比 1,083.3%と激増している。契約当事者の年齢を見ると、高齢者（60 歳以上）の割合が令和 4 年度までの直近 4 年間で 70%を上回っており、令和 5 年度も 78.7%となっている（図－27）。

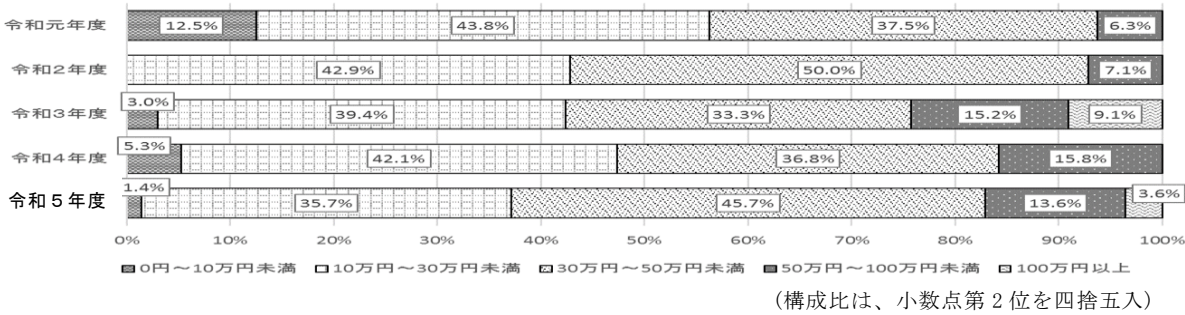
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和 5 年度は「30 万円以上 50 万円未満」が 45.7%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が 56.2%を占める（図－28）。契約当事者の年代別件数では、80 歳代（150 件）が最も多く、次に 70 歳代（86 件）が多くなっている（表－15）。

ガス点検に来た業者に給湯器が 1 年ももたないと言われ、てっきり契約中のガス会社だと思って給湯器の交換工事を契約した。あとで、高額なので心配になり、契約中のガス会社に電話したところ、関係ないと言われたので解約したいという相談等が寄せられている。

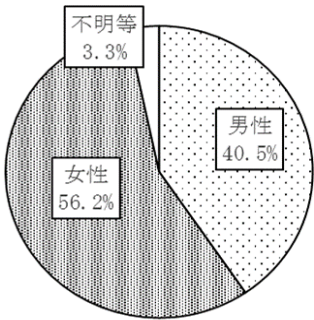
【図－27】 点検をきっかけとした給湯器の交換に関する相談件数及び高齢者（60 歳以上）の相談割合の推移



【図－28】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図－29】 契約当事者の男女別割合



【表－15】 契約当事者の年代別件数

	5年度件数	4年度件数	対前年度比
29歳以下	2	0	—
30歳代	5	1	500.0%
40歳代	11	3	366.7%
50歳代	29	3	966.7%
60歳代	45	3	1,500.0%
70歳代	86	10	860.0%
80歳代	150	11	1,363.6%
90歳以上	26	2	1,300.0%
不明等	36	3	1,200.0%
計	390	36	1,083.3%

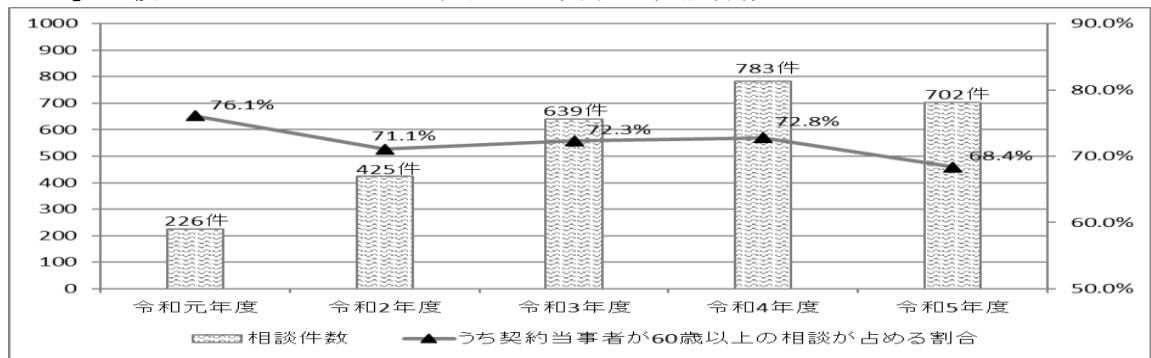
② 屋根修理

点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数が 702 件と対前年度比 89.7%と減少しているが、令和元年度と比べると 310.6%と依然として件数が多い。なかでも、高齢者（60 歳以上）が当事者である相談の割合が全体の 68.4%を占めている（図－30）。

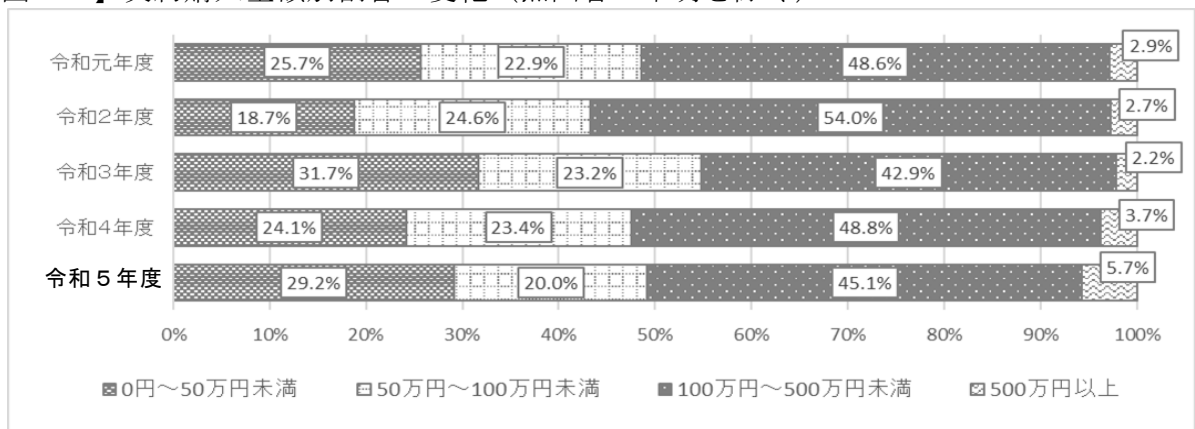
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「100 万円以上～500 万円未満」の割合が 45.1%と最も多い（図－31）。契約当事者の年代別の割合では 60 歳代から 80 歳代が多い（図－33）。

突然の訪問を受け、外から見たところ屋根のねじが緩んでいると業者に言われ、高額な屋根工事の契約をしてしまった。その後、よく考えると高すぎるので解約したい等の相談が寄せられている。

【図－30】点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数

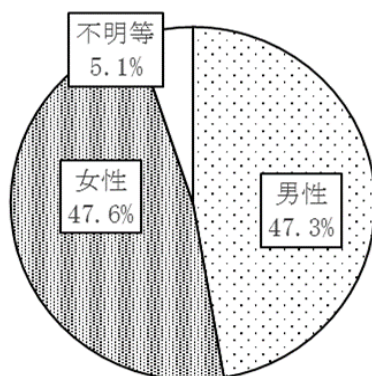


【図－31】契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



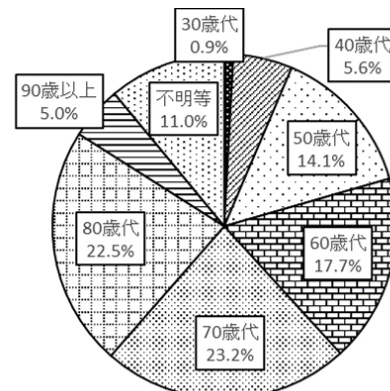
（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【図－32】契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【図－33】契約当事者の年代別件数



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）