

令和5年度 消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター

1 「令和5年度 消費生活相談年報」発行の趣旨

本誌は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）」のデータベースをもとに、消費者から寄せられた東京都内の令和5年度分の相談情報を分析して、消費者被害の未然防止や拡大防止に役立てることを目的に発行するものです。

消費生活相談に関心のある方々や、関係行政機関の参考資料として活用していただければ幸いです。

2 記事内容の転載・複写等

本誌記載内容の転載・複写等については、あらかじめ下記にお問い合わせくださるようお願いいたします。

○ 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

目 次

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分	1
1 相談の概要	1
2 相談受付状況	4
(1) 相談件数の推移	4
(2) 受付機関別相談件数	5
(3) 相談区分及び方法別相談件数	6
(4) 契約購入金額	6
3 相談者・契約当事者の属性	7
(1) 相談者の属性（性別・年代別）	7
(2) 相談者の居住する地域別件数	8
(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	9
(4) 契約当事者の属性（職業別）	10
4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	11
(1) 商品・役務大分類別相談件数	11
(2) 商品・役務中分類別相談件数	13
(3) 相談件数の多い商品・役務	15
(4) 内容分類別相談件数	17
(5) 内容キーワード別相談件数	18
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	19
5 販売購入形態別相談件数	21
(1) 販売購入形態別相談件数	21
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	22
(3) 訪問販売	23
＜トピックス：「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が高止まり＞	24
(4) 通信販売	25
＜トピックス：「インターネットゲーム」に関する相談が増加＞	26
(5) マルチ（まがい）商法	27
(6) 電話勧誘販売	28
(7) ネガティブオプション	29
(8) 訪問購入	30
(9) 他の無店舗販売	31
6 支払方法別相談件数	32
(1) 支払方法別	32
(2) 販売信用による支払の相談	33
7 主な相談別特徴	35
(1) 契約当事者別相談件数	35
① 高齢者の相談	35
＜トピックス：「定期購入」に関する相談の中で、健康食品の相談が増加＞	37
＜トピックス：「PCの警告解除サービス」に関する相談が大きく増加＞	38
② 若者の相談	39
＜トピックス：成人として扱われることになった18歳・19歳＞	41
＜トピックス：「害虫駆除サービス」のトラブルに関する相談が激増＞	42
③ 判断不十分者契約に関する相談	43
(2) 主な商法・問題別相談件数	45
① 架空・不当請求	45
② インターネット通販	47
＜トピックス：インターネット通販で、「SNS」関連の相談が引き続き増加＞	49
③ 利殖商法	50
④ サイドビジネス商法	52
⑤ 無料商法	54
⑥ 原野商法	56

⑦ クレ・サラ強要商法	58
⑧ 点検商法	60
<トピックス：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>	62
<トピックス：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>	63
⑨ 次々販売	64
⑩ 催眠(SF)商法	65
⑪ アポイントメントセールス	66
⑫ キャッチセールス	67
⑬ 多重債務	68
⑭ 倒産	69
<トピックス：「美容医療」に関する相談が大幅に増加>	70
<トピックス：「医療脱毛」に関する相談が激増>	71
(3) 危害・危険に関する相談件数	72
① 危害に関する相談	72
② 危険に関する相談	74
Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分	75
1 相談受付状況	75
(1) 相談件数の推移	75
(2) 相談区分及び方法別相談件数	76
(3) 契約購入金額	76
2 相談者・契約当事者の属性	77
(1) 相談者の属性(性別・年代別)	77
(2) 相談者の居住する地域別件数	78
(3) 契約当事者の属性(性別・年代別)	79
(4) 契約当事者の属性(職業別)	80
3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	81
(1) 商品・役務大分類別相談件数	81
(2) 商品・役務中分類別相談件数	82
(3) 相談件数の多い商品・役務	84
(4) 内容分類別相談件数	85
(5) 内容キーワード別相談件数	86
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	87
4 販売購入形態別相談件数	89
(1) 販売購入形態別相談件数	89
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	89
(3) 訪問販売	90
(4) 通信販売	91
(5) マルチ(まがい)商法	92
(6) 電話勧誘販売	92
(7) ネガティブオプション	93
(8) 訪問購入	93
(9) 他の無店舗販売	94
5 支払方法別相談件数	95
(1) 支払方法別	95
(2) 販売信用による支払の相談	96
6 主な相談別特徴	97
(1) 契約当事者別相談件数	97
① 高齢者の相談	97
② 若者の相談	98
(2) 主な商法・問題別相談件数	99
① 架空・不当請求	99
② インターネット通販	100
③ 多重債務	101

(3) 危害・危険に関する相談件数	102
① 危害に関する相談	102
② 危険に関する相談	103

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。

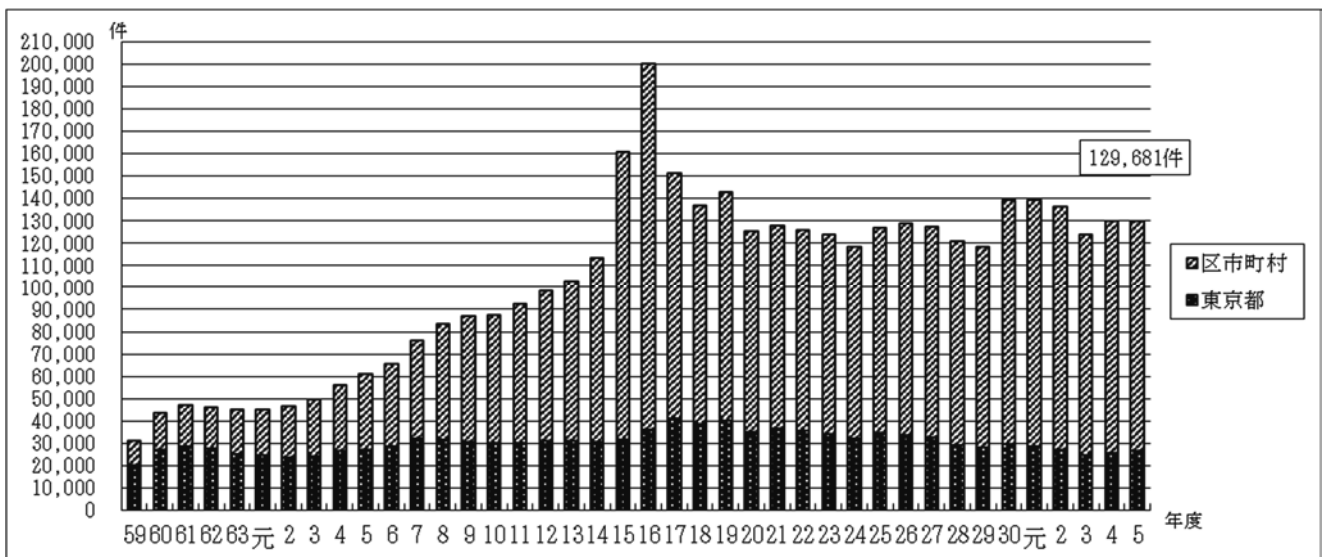
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和5年度の東京都内の相談件数は129,681件となり、対前年度比0.3%の減少であった。そのうち東京都受付分は26,641件（構成比20.5%）、区市町村受付分が103,040件（同79.5%）であった。

相談件数は、平成16年度に20万件を超えてピークとなり、その後、平成20年度以降は12万件程で推移し、平成30年度、令和元年度は14万件に近付いた。令和5年度は前年度より407件減少となった。（図－1、表－1）

図－1 東京都・区市町村相談件数の推移



表－1 東京都・区市町村相談件数の推移

単位：件

	昭和59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684	27,216
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597	33,690
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281	60,906

	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
東京都	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
区市町村	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
計	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755	113,570	160,817

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346	92,278
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208	126,951

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542	25,627	26,641
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553	109,383	99,553	104,461	103,040
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305	136,635	124,095	130,088	129,681

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数を見ると、東京都受付分が26,641件で、前年度より1,014件(4.0%)増加している。

23区では74,028件、対前年度比1.7%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,872件、次に「大田区」5,635件、「練馬区」5,373件の順となっている。

市町村では29,012件、対前年度比0.6%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,357件、次に「町田市」3,593件、「府中市」1,727件の順となっている。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件 ()内は構成比

都			
東京都 消費生活 総合センター	5年度	4年度	対前年度比
	26,641 (20.5%)	25,627 (19.7%)	104.0%

区			
	5年度	4年度	対前年度比
千代田区	822	897	91.6%
中央区	1,785	1,682	106.1%
港区	2,483	2,544	97.6%
新宿区	3,850	3,820	100.8%
文京区	1,860	2,009	92.6%
台東区	1,866	1,855	100.6%
墨田区	2,209	2,353	93.9%
江東区	3,292	3,464	95.0%
品川区	3,067	3,054	100.4%
目黒区	2,453	2,568	95.5%
大田区	5,635	5,364	105.1%
世田谷区	6,872	6,857	100.2%
渋谷区	1,867	1,925	97.0%
中野区	2,970	3,010	98.7%
杉並区	3,768	3,973	94.8%
豊島区	2,691	2,340	115.0%
北区	2,806	2,871	97.7%
荒川区	1,656	1,762	94.0%
板橋区	3,962	4,228	93.7%
練馬区	5,373	5,394	99.6%
足立区	5,338	5,615	95.1%
葛飾区	3,502	3,524	99.4%
江戸川区	3,901	4,170	93.5%
区 計	74,028 (57.1%)	75,279 (57.9%)	98.3%

市町村			
	5年度	4年度	対前年度比
八王子市	4,357	4,536	96.1%
立川市	1,575	1,482	106.3%
武蔵野市	1,236	1,217	101.6%
三鷹市	1,161	1,118	103.8%
青梅市	936	900	104.0%
府中市	1,727	1,666	103.7%
昭島市	715	711	100.6%
調布市	1,437	1,490	96.4%
町田市	3,593	3,638	98.8%
小金井市	682	800	85.3%
小平市	1,337	1,270	105.3%
日野市	1,336	1,390	96.1%
東村山市	1,088	1,053	103.3%
国分寺市	841	848	99.2%
国立市	475	547	86.8%
福生市	249	201	123.9%
狛江市	504	488	103.3%
東大和市	438	482	90.9%
清瀬市	639	659	97.0%
東久留米市	714	703	101.6%
武蔵村山市	305	309	98.7%
多摩市	1,141	1,134	100.6%
稲城市	441	410	107.6%
羽村市	427	426	100.2%
あきる野市	212	224	94.6%
西東京市	1,327	1,388	95.6%
瑞穂町	119	92	129.3%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	29,012 (22.4%)	29,182 (22.4%)	99.4%

総 計	129,681 (100.0%)	130,088 (100.0%)	99.7%
-----	---------------------	---------------------	-------

※日の出町、檜原村、奥多摩町及び島しょ地域については、PIO-NET 未設置のため集計対象外である。

(3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別で見ると、「苦情」は119,486件寄せられ、構成比は92.1%を占める。「問合せ」の件数は9,972件で全体の7.7%、「要望」については223件で全体の0.2%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の91.5%、「来所」による相談は全体の8.4%、「文書」による相談は全体の0.1%となっている。(表-3)

表-3 相談区分別、方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		令和5年度		令和4年度		対前年度比
相談区分	苦 情	119,486	(92.1%)	120,630	(92.7%)	99.1%
	問合せ	9,972	(7.7%)	9,348	(7.2%)	106.7%
	要 望	223	(0.2%)	110	(0.1%)	202.7%
相談方法	電 話	118,610	(91.5%)	119,697	(92.0%)	99.1%
	来 所	10,878	(8.4%)	10,230	(7.9%)	106.3%
	文 書	193	(0.1%)	161	(0.1%)	119.9%
計		129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%

(4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額における相談件数は57,889件で全体の44.6%を占める。なかでも最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、構成比は14.3%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,482件で構成比は1.2%となっている。「1億円以上」は72件と前年度(47件)より増加している。平均金額は約110万円となり、前年度より約1万円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和5年度		令和4年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	18,070	(13.9%)	18,768	(14.4%)	96.3%
1万円以上5万円未満	18,509	(14.3%)	20,729	(15.9%)	89.3%
5万円以上10万円未満	6,480	(5.0%)	6,412	(4.9%)	101.1%
10万円以上50万円未満	14,830	(11.4%)	15,096	(11.6%)	98.2%
50万円以上100万円未満	4,163	(3.2%)	4,173	(3.2%)	99.8%
100万円以上500万円未満	5,424	(4.2%)	4,836	(3.7%)	112.2%
500万円以上1千万円未満	880	(0.7%)	728	(0.6%)	120.9%
1千万円以上5千万円未満	1,172	(0.9%)	998	(0.8%)	117.4%
5千万円以上1億円未満	238	(0.2%)	262	(0.2%)	90.8%
1億円以上	72	(0.1%)	47	(0.0%)	153.2%
その他・不明	59,843	(46.1%)	58,039	(44.6%)	103.1%
総件数	129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%
総合計金額	77,135,751,991円		80,456,178,939円		95.9%
平均金額(※)	1,104,495円		1,116,687円		98.9%

※「その他・不明」を除いて算出

3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性(性別・年代別)

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は54.9%で、「男性」の41.2%を13.7ポイント上回っている。(表－5)

年代別の構成比を見ると、「70歳以上」が最も多く20.1%、次に「50歳代」18.9%、「40歳代」14.6%と続く。前年度と比較すると、「60歳代」「70歳以上」で増加している。(表－6)

表－5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	令和5年度		令和4年度		対前年度比
男性	53,379	(41.2%)	51,034	(39.2%)	104.6%
女性	71,188	(54.9%)	73,719	(56.7%)	96.6%
団体・不明	5,114	(3.9%)	5,335	(4.1%)	95.9%
計	129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%

表－6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和5年度		令和4年度		対前年度比
20歳未満	1,016	(0.8%)	1,045	(0.8%)	97.2%
20歳代	13,296	(10.3%)	13,826	(10.6%)	96.2%
30歳代	14,854	(11.5%)	15,179	(11.7%)	97.9%
40歳代	18,898	(14.6%)	19,613	(15.1%)	96.4%
50歳代	24,563	(18.9%)	24,643	(18.9%)	99.7%
60歳代	18,341	(14.1%)	18,133	(13.9%)	101.1%
70歳以上	26,067	(20.1%)	24,978	(19.2%)	104.4%
団体・不明	12,646	(9.7%)	12,671	(9.8%)	99.8%
計	129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する都道府県別で見ると、東京都が126,456件で全体の97.5%、東京都以外の住民からの相談は3,095件で全体の2.4%となっている。東京都以外では、埼玉県、千葉県、神奈川県、近畿3県の住民からの相談が2,013件で65.0%を占めている。また、在外日本人からの相談が45件、在日外国人からは85件の相談が寄せられている。(表-7)

表-7 相談者地域別相談件数(令和5年度)

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特 別 区		市 部		郡 部	
千代田区	863	八王子市	4,728	瑞穂町	224
中央区	1,979	立川市	1,739	日の出町	80
港区	2,751	武蔵野市	1,399	檜原村	11
新宿区	4,365	三鷹市	1,471	奥多摩町	16
文京区	2,258	青梅市	984	郡部 地域不明	15
台東区	2,114	府中市	2,024	郡部 計	346
墨田区	2,576	昭島市	832		(0.3%)
江東区	4,157	調布市	1,868	島 し よ 部	
品川区	3,724	町田市	3,839	大島町	13
目黒区	3,008	小金井市	721	利島村	2
大田区	6,516	小平市	1,171	新島村	8
世田谷区	8,278	日野市	1,500	神津島村	7
渋谷区	2,490	東村山市	957	三宅村	3
中野区	3,266	国分寺市	855	御蔵島村	1
杉並区	5,120	国立市	642	八丈町	19
豊島区	3,231	福生市	432	青ヶ島村	0
北区	3,270	狛江市	657	小笠原村	7
荒川区	1,929	東大和市	555	島しよ 地域不明	14
板橋区	4,845	清瀬市	700	島しよ 計	74
練馬区	6,563	東久留米市	886		(0.1%)
足立区	5,462	武蔵村山市	479	都内・地域不明	5,674
葛飾区	3,768	多摩市	1,305		(4.3%)
江戸川区	4,921	稲城市	604	都内 計	126,456
特別区 地域不明	3	羽村市	493		(97.5%)
特別区 計	87,457	あきる野市	511		
	(67.4%)	西東京市	1,553		
		市部 計	32,905		
			(25.4%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	9	山口県	14
北海道	61	山梨県	29	徳島県	5
青森県	21	長野県	47	香川県	11
岩手県	15	岐阜県	14	愛媛県	13
宮城県	32	静岡県	61	高知県	6
秋田県	19	愛知県	55	福岡県	61
山形県	10	三重県	22	佐賀県	6
福島県	20	滋賀県	12	長崎県	9
茨城県	88	京都府	24	熊本県	10
栃木県	38	大阪府	108	大分県	7
群馬県	41	兵庫県	56	宮崎県	6
埼玉県	677	奈良県	15	鹿児島県	11
千葉県	531	和歌山県	9	沖縄県	16
神奈川県	805	鳥取県	3	道府県 計	3,095
新潟県	16	島根県	2		(2.4%)
富山県	10	岡山県	18	在外日本人	45
石川県	17	広島県	35	在日外国人	85
				合 計	129,681
					(100.0%)

(3) 契約当事者の属性(性別・年代別)

契約当事者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は50.7%で、「男性」の41.1%を9.6ポイント上回っている。(表-8)

年代別の構成比を見ると「70歳以上」が最も多く21.3%、次いで「50歳代」15.4%、「40歳代」12.5%と続く。(表-9)

相談者の年代別件数(表-6)と比較すると、「20歳代」以下と「70歳以上」では相談者の相談件数が契約当事者の相談件数より少なくなっている。契約当事者が「20歳代」以下と「70歳以上」の相談では、家族や周囲の人など本人以外の人から相談が寄せられていることがわかる。

表-8 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	令和5年度		令和4年度		対前年度比
男性	53,248	(41.1%)	51,387	(39.5%)	103.6%
女性	65,721	(50.7%)	68,740	(52.8%)	95.6%
団体・不明	10,712	(8.2%)	9,961	(7.7%)	107.5%
計	129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和5年度		令和4年度		対前年度比
20歳未満	2,409	(1.9%)	2,591	(2.0%)	93.0%
20歳代	13,989	(10.8%)	14,638	(11.3%)	95.6%
30歳代	13,995	(10.8%)	14,336	(11.0%)	97.6%
40歳代	16,259	(12.5%)	17,042	(13.1%)	95.4%
50歳代	20,032	(15.4%)	20,263	(15.6%)	98.9%
60歳代	15,931	(12.3%)	15,959	(12.3%)	99.8%
70歳以上	27,561	(21.3%)	26,488	(20.4%)	104.1%
団体・不明	19,505	(15.0%)	18,771	(14.3%)	103.9%
計	129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%

(4) 契約当事者の属性(職業別)

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く全体に占める割合は40.4%、次いで「無職」22.9%、「家事従事者」8.3%と続く。(表－10)

表－10 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	令和5年度		令和4年度		対前年度比
給与生活者	52,440	(40.4%)	53,633	(41.2%)	97.8%
自営・自由業	10,055	(7.8%)	9,506	(7.3%)	105.8%
家事従事者	10,798	(8.3%)	12,372	(9.5%)	87.3%
学生	4,812	(3.7%)	5,005	(3.8%)	96.1%
無職	29,724	(22.9%)	28,069	(21.6%)	105.9%
相談窓口	0	(0.0%)	0	(0.0%)	—
行政機関	17	(0.0%)	18	(0.0%)	94.4%
消費者団体	1	(0.0%)	0	(0.0%)	—
企業・団体	3,876	(3.0%)	3,998	(3.1%)	96.9%
その他・不明	17,958	(13.9%)	17,487	(13.5%)	102.7%
合 計	129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%

4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

令和5年度の相談件数を商品・役務別で見ると、「商品」に関する相談が57,921件(構成比44.7%)、「役務」に関する相談が68,620件(52.9%)、「他の相談」が3,140件(2.4%)である。「商品」の相談は令和4年度に増加したが、令和5年度は減少した。「役務」の相談は令和4年度に続き、令和5年度も増加した。

令和5年度における商品・役務の大分類別の相談件数を見ると、最も相談が多かったのは、他の教養・娯楽や教室・講座等の相談が含まれる「教養・娯楽サービス」(11,154件)で、全体の8.6%を占めている。

次に相談が多かったのは、他の教養娯楽品や書籍・印刷物等の相談を含む「教養娯楽品」(10,093件)であり、相談全体の7.8%を占めている。

第3位は、サービス業のうち、どの分類であるかを特定できない相談等を含む「他の役務」(9,885件：構成比7.6%)である。

第4位は、化粧品等の相談を含む「保健衛生品」(9,524件：構成比7.4%)、第5位は、どの商品・役務別分類であるかを特定できない相談等を分類する「商品一般」(9,214件：構成比7.1%)の順になっている。

前年度より件数の増加が目立つものは「管理・保管」「内職・副業・ねずみ講」「土地・建物・設備」、減少が目立つものは「光熱水費」「保健衛生品」「教育サービス」である。(表-11)

表－11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	対前年度比
A 商品一般	21,391	10,374	8,566	8,571 (6.6%)	9,214 (7.1%)	107.5%
B 食料品	9,517	10,697	6,917	6,961 (5.4%)	7,351 (5.7%)	105.6%
C 住居品	4,553	6,198	5,735	5,605 (4.3%)	5,305 (4.1%)	94.6%
D 光熱水品	2,524	2,483	2,907	2,933 (2.3%)	2,209 (1.7%)	75.3%
E 被服品	5,776	7,471	7,924	8,373 (6.4%)	7,558 (5.8%)	90.3%
F 保健衛生品	7,367	11,147	8,565	12,198 (9.4%)	9,542 (7.4%)	78.2%
G 教養娯楽品	8,808	10,526	10,229	10,407 (8.0%)	10,093 (7.8%)	97.0%
H 車両・乗り物	1,793	1,752	1,943	1,883 (1.4%)	2,337 (1.8%)	124.1%
I 土地・建物・設備	3,710	3,135	3,126	3,161 (2.4%)	4,097 (3.2%)	129.6%
J 他の商品	222	172	180	213 (0.2%)	215 (0.2%)	100.9%
商品 計	65,661	63,955	56,092	60,305 (46.4%)	57,921 (44.7%)	96.0%
K クリーニング	806	591	515	567 (0.4%)	558 (0.4%)	98.4%
L レンタル・リース・貸借	8,540	9,026	9,219	8,873 (6.8%)	9,091 (7.0%)	102.5%
M 工事・建築・加工	4,263	4,233	4,791	4,684 (3.6%)	4,411 (3.4%)	94.2%
N 修理・補修	1,951	2,843	3,041	2,745 (2.1%)	3,117 (2.4%)	113.6%
O 管理・保管	394	361	397	357 (0.3%)	470 (0.4%)	131.7%
P 役務一般	218	147	786	625 (0.5%)	688 (0.5%)	110.1%
Q 金融・保険サービス	7,396	6,411	6,831	7,137 (5.5%)	8,188 (6.3%)	114.7%
R 運輸・通信サービス	21,922	21,094	9,370	8,642 (6.6%)	9,199 (7.1%)	106.4%
S 教育サービス	716	730	609	642 (0.5%)	559 (0.4%)	87.1%
T 教養・娯楽サービス	6,953	6,557	11,388	11,789 (9.1%)	11,154 (8.6%)	94.6%
U 保健・福祉サービス	6,891	6,501	6,845	9,680 (7.4%)	8,819 (6.8%)	91.1%
V 他の役務	8,114	8,395	8,776	8,907 (6.8%)	9,885 (7.6%)	111.0%
W 内職・副業・ねずみ講	857	890	1,455	1,147 (0.9%)	1,492 (1.2%)	130.1%
X 他の行政サービス	964	1,496	747	955 (0.7%)	989 (0.8%)	103.6%
役務 計	69,985	69,275	64,770	66,750 (51.3%)	68,620 (52.9%)	102.8%
Z 他の相談	3,659	3,405	3,233	3,033 (2.3%)	3,140 (2.4%)	103.5%
合 計	139,305	136,635	124,095	130,088 (100.0%)	129,681 (100.0%)	99.7%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務を中分類別で見た相談件数は、「表－12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、P C の警告解除サービス、副業サポート、有料質問サイト等の相談を分類する「役務その他」で1,045件の増加（15.8%増）であった。次いで「医療」が790件の増加（27.2%増）、「空調・冷暖房・給湯設備」が617件の増加（141.5%増）となっている。

表－12 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

	商 品 名	5 年 度	4 年 度	増 減
A	商 品 一 般	9,214	8,571	643
B	食 料 品	7,351	6,961	390
	食料品一般	220	173	47
	穀類	302	251	51
	魚介類	508	771	△ 263
	肉類	100	113	△ 13
	乳卵類	114	116	△ 2
	野菜・海草	159	171	△ 12
	油脂・調味料	129	128	1
	果物	266	189	77
	菓子類	391	432	△ 41
	飲料	818	745	73
	酒類	186	205	△ 19
	調理食品	536	460	76
	健康食品	3,602	3,196	406
	食料品その他	20	11	9
C	住 居 品	5,305	5,605	△ 300
	住居品一般	23	42	△ 19
	食生活機器	670	759	△ 89
	食器・台所用品	732	775	△ 43
	洗濯・裁縫用具	282	298	△ 16
	掃除用具	301	263	38
	洗浄剤等	200	183	17
	空調・冷暖房機器	975	976	△ 1
	家具・寝具	1,105	1,329	△ 224
	室内装備品	165	205	△ 40
	照明器具	209	190	19
	他の住居品	643	585	58
D	光 熱 水 品	2,209	2,933	△ 724
	光熱水品一般	17	3	14
	電気	1,529	2,318	△ 789
	ガス	480	447	33
	石油	30	41	△ 11
	水道	94	76	18
	他の光熱水品	59	48	11
E	被 服 品	7,558	8,373	△ 815
	被服品一般	92	109	△ 17
	和服	208	222	△ 14
	洋服一般	151	122	29
	子供洋服	84	80	4
	洋装下着	467	509	△ 42
	紳士・婦人洋服	2,762	3,192	△ 430
	履物	1,046	1,174	△ 128
	かばん	1,246	1,225	21
	アクセサリ	841	1,047	△ 206
	他の身の回り品	611	619	△ 8
	生地・糸類	27	33	△ 6
	他の被服品	23	41	△ 18
F	保 健 衛 生 品	9,542	12,198	△ 2,656
	保健衛生品一般	9	12	△ 3
	医薬品	534	532	2
	医療用具	690	616	74
	化粧品	7,133	9,850	△ 2,717
	理美容器具・用品	517	507	10
	他の保健衛生品	659	681	△ 22
G	教 養 娛 楽 品	10,093	10,407	△ 314
	教養娯楽品一般	20	19	1
	文具・事務用品	192	188	4
	パソコン・パソコン関連用品	1,256	1,250	6
	電話機・電話機用品	1,234	1,242	△ 8
	学習教材	169	207	△ 38
	書籍・印刷物	1,580	1,536	44
	音響・映像製品	1,286	1,214	72
	スポーツ用品	621	663	△ 42
	カメラ類	166	159	7
	時計	486	729	△ 243
	他の光学機器	22	62	△ 40
	玩具・遊具	889	1,010	△ 121
	楽器	223	197	26
	他の教養娯楽品	1,949	1,931	18
H	車 両 ・ 乗 り 物	2,337	1,883	454
	車両・乗り物一般	13	3	10
	自動車	1,535	1,169	366
	自動車用品	294	208	86
	自転車・用品	407	398	9
	運搬用具	59	75	△ 16
	他の乗り物	29	30	△ 1
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	4,097	3,161	936
	土地・建物・設備一般	110	103	7
	土地	361	421	△ 60
	建物一般	90	37	53
	集合住宅	979	883	96
	戸建住宅	494	456	38
	他の建物	22	22	0
	住宅構成材	120	124	△ 4
	空調・冷暖房・給湯設備	1,053	436	617
	衛生設備	234	198	36
	屋外装備品	294	287	7
	他の住宅設備	340	194	146
J	他 の 商 品	215	213	2
	商 品 計	57,921	60,305	△ 2,384

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、「化粧品」で2,717件の減少（27.6%減）であった。次いで、エステティックサービス等を分類する「理美容」が1,577件の減少（35.9%減）、「電気」が789件の減少（34.0%減）となっている。

単位：件

	商 品 名	5 年 度	4 年 度	増 減
K	ク リ ー ニ ン グ	558	567	△ 9
L	レンタル・リース・貸借	9,091	8,873	218
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	4,411	4,684	△ 273
N	修 理 ・ 補 修	3,117	2,745	372
O	管 理 ・ 保 管	470	357	113
P	役 務 一 般	688	625	63
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	8,188	7,137	1,051
	金融・保険一般	90	60	30
	生命保険	563	626	△ 63
	損害保険	430	377	53
	その他の保険	159	219	△ 60
	預貯金・証券等	787	712	75
	デリバティブ取引	958	487	471
	ファンド型投資商品	818	660	158
	融資サービス	1,879	1,824	55
	他の金融関連サービス	2,504	2,172	332
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	9,199	8,642	557
	運輸・運送サービス一般	29	41	△ 12
	旅客運送サービス	719	688	31
	郵便・貨物運送サービス	1,031	949	82
	放送・通信サービス一般	74	29	45
	電報・固定電話	530	412	118
	移動通信サービス	3,027	2,770	257
	インターネット通信サービス	2,922	2,826	96
	放送	867	927	△ 60
	教 育 サ ー ビ ス	559	642	△ 83
S	教育一般	3	2	1
	学校教育	96	141	△ 45
	補習教育	419	464	△ 45
	他の教育	41	35	6
	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	11,154	11,789	△ 635
T	教養・娯楽一般	15	12	3
	旅行代理業	640	703	△ 63
	宿泊施設	378	424	△ 46
	教室・講座	2,854	2,824	30
	観覧・鑑賞	796	854	△ 58
	娯楽等情報配信サービス	2,229	2,674	△ 445
	ソフトウェアライセンス	635	656	△ 21
	各種会員権	113	128	△ 15
	他の教養・娯楽	3,494	3,514	△ 20

	商 品 名	5 年 度	4 年 度	増 減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	8,819	9,680	△ 861
	保健・福祉一般	3	5	△ 2
	医療	3,693	2,903	790
	理美容	2,810	4,387	△ 1,577
	浴場	39	48	△ 9
	衛生サービス	839	534	305
	健康関連サービス	457	477	△ 20
	保育	62	69	△ 7
	老人福祉・サービス	386	397	△ 11
	他の保健・福祉	530	860	△ 330
V	他 の 役 務	9,885	8,907	978
	外食・食事宅配	1,591	1,523	68
	冠婚葬祭	375	498	△ 123
	家事サービス	259	271	△ 12
	役務その他	7,660	6,615	1,045
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	1,492	1,147	345
	内職・副業一般	55	37	18
	自動販売機	9	12	△ 3
	内職・副業	1,424	1,096	328
	無限連鎖講	4	2	2
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	989	955	34
	役 務 計	68,620	66,750	1,870
Z	他 の 相 談	3,140	3,033	107
	消費者運動	25	24	1
	家庭管理	49	40	9
	健康管理	8	11	△ 3
	相隣関係	446	410	36
	慣習・しきたり	20	33	△ 13
	婚姻	14	17	△ 3
	相続	143	125	18
	相談その他	2,435	2,373	62
	合 計	129,681	130,088	△ 407

(3) 相談件数の多い商品・役務

相談件数の多い商品・役務を、中分類別に上位20位まで示したものが「表-13」である。

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電話やメールに関する相談である。

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。その約8割を占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

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」、「祈とうサービス」等の他の分類に属さないサービス業に関する相談である。

第4位は「化粧品」(7,133件)で、相談全体の5.5%を占める。ネットで表示された広告を見て、格安だと思い、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多く寄せられた。

第5位は「工事・建築・加工」(4,411件)で、「屋根工事」に関する相談が多く寄せられた。

前年度より増加が目立つ相談としては、「医療」が3,693件で対前年度比127.2%と大きく増加している。

表－13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

	商品・役務名	5 年度	4 年度	対前年度比
1	商品一般	9,214	8,571	107.5%
2	レンタル・リース・貸借	9,091	8,873	102.5%
	賃貸アパート	7,222	7,158	100.9%
	不動産貸借サービス	377	355	106.2%
3	役務その他	7,660	6,615	115.8%
	役務その他サービス	3,856	3,206	120.3%
	廃品回収サービス	484	487	99.4%
	申請代行サービス	423	328	129.0%
4	化粧品	7,133	9,850	72.4%
	化粧クリーム	969	1,775	54.6%
	養毛剤	969	351	276.1%
	乳液	956	1,526	62.6%
5	工事・建築・加工	4,411	4,684	94.2%
	屋根工事	1,461	1,737	84.1%
	衛生設備工事	477	537	88.8%
6	医療	3,693	2,903	127.2%
	医療サービス	2,534	1,870	135.5%
	歯科治療	846	727	116.4%
7	健康食品	3,602	3,196	112.7%
8	他の教養・娯楽	3,494	3,514	99.4%
	インターネットゲーム	972	829	117.2%
	教養・娯楽サービスその他	685	618	110.8%
	出会い系サイト・アプリ	639	932	68.6%
9	修理・補修	3,117	2,745	113.6%
10	移動通信サービス	3,027	2,770	109.3%
	携帯電話サービス	2,336	2,104	111.0%
	モバイルデータ通信	651	629	103.5%

	商品・役務名	5 年度	4 年度	対前年度比
11	インターネット通信サービス	2,922	2,826	103.4%
	光ファイバー	1,484	1,507	98.5%
12	教室・講座	2,854	2,824	101.1%
	スポーツ・健康教室	918	871	105.4%
	ビジネス教室	546	509	107.3%
13	理美容	2,810	4,387	64.1%
	エステティックサービス	2,256	3,854	58.5%
	脱毛エステ	1,634	3,167	51.6%
	痩身エステ	212	263	80.6%
	パーマ	249	238	104.6%
14	紳士・婦人洋服	2,762	3,192	86.5%
15	他の金融関連サービス	2,504	2,172	115.3%
	金融関連サービスその他	1,627	1,469	110.8%
	金融コンサルティング	642	515	124.7%
16	娯楽等情報配信サービス	2,229	2,674	83.4%
	他の娯楽等情報配信サービス	703	752	93.5%
	アダルト情報	614	1,012	60.7%
	映像配信サービス	501	555	90.3%
17	他の教養娯楽品	1,949	1,931	100.9%
18	融資サービス	1,879	1,824	103.0%
	フリーローン・サラ金	1,686	1,624	103.8%
19	外食・食事宅配	1,591	1,523	104.5%
	外食	1,231	1,138	108.2%
	食事宅配	343	358	95.8%
20	書籍・印刷物	1,580	1,536	102.9%
	新聞	791	769	102.9%
	書籍	562	580	96.9%
	全相談件数	129,681 (100.0%)	130,088 (100.0%)	99.7%

(4) 内容分類別相談件数

内容分類別で見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の76.5%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の46.2%、次いで「接客対応」が15.0%となっている。

前年度からの増加率で見ると、「施設・設備」(49.1%増)が大幅に増加した。そのほか、「法規・基準」(14.3%増)、「包装・容器」(12.9%増)等も増加している。(表－14)

表－14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	5年度	4年度	対前年度比
安全・衛生	4,018 (3.1%)	3,860 (3.0%)	104.1%
品質・機能 ・役務品質	17,006 (13.1%)	16,761 (12.9%)	101.5%
法規・基準	3,415 (2.6%)	2,987 (2.3%)	114.3%
価格・料金	16,484 (12.7%)	15,456 (11.9%)	106.7%
計量・量目	135 (0.1%)	120 (0.1%)	112.5%
表示・広告	10,385 (8.0%)	10,721 (8.2%)	96.9%
販売方法	59,899 (46.2%)	62,181 (47.8%)	96.3%
契約・解約	99,240 (76.5%)	101,380 (77.9%)	97.9%
接客対応	19,389 (15.0%)	20,503 (15.8%)	94.6%
包装・容器	105 (0.1%)	93 (0.1%)	112.9%
施設・設備	252 (0.2%)	169 (0.1%)	149.1%
買物相談	647 (0.5%)	590 (0.5%)	109.7%
生活知識	360 (0.3%)	359 (0.3%)	100.3%
その他	1,433 (1.1%)	1,424 (1.1%)	100.6%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位20位まで示したものが「表-15」である。なかでも多いのが「解約一般」「インターネット通販」「返金」「電子広告」である。

前年度からの増加率で見ると、「詐欺」（24.3%増）が大幅に増加した。そのほかに、「SNS」（16.2%増）、「電話勧誘」（13.0%増）等も増加している。

表-15 内容キーワード別相談件数 上位 20 位 単位：件

順位	内容キーワード	5 年度	4 年度	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%
11	定期購入	9,960	12,091	82.4%
12	詐欺	9,828	7,906	124.3%
13	SNS	9,824	8,456	116.2%
14	クレーム処理	9,584	9,306	103.0%
15	返品	8,946	9,226	97.0%
16	家庭訪問	8,083	7,355	109.9%
17	約束不履行	7,654	7,265	105.4%
18	個人情報	6,197	5,557	111.5%
19	電話勧誘	5,811	5,142	113.0%
20	クーリングオフ一般 ※ 3	5,670	5,042	112.5%

(複数選択項目)

※ 1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※ 2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

※ 3：クーリングオフに関する相談のうち「クーリングオフ回避」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類別における内容分類の件数は、「表－16」のとおりである。

表－16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数(令和5年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	9,214	49	225	251	456	2	462
B 食料品	7,351	705	1,166	154	554	59	1,178
C 住居品	5,305	417	1,770	110	438	5	554
D 光熱水品	2,209	37	106	43	553	2	66
E 被服品	7,558	70	1,324	127	495	13	1,034
F 保健衛生品	9,542	590	1,181	103	928	20	1,859
G 教養娯楽品	10,093	172	1,703	214	785	12	873
H 車両・乗り物	2,337	205	682	99	254	0	158
I 土地・建物・設備	4,097	99	645	187	616	4	122
J 他の商品	215	2	15	3	21	1	9
K クリーニング	558	10	337	26	35	0	17
L レンタル・リース・貸借	9,091	324	1,769	423	2,316	3	143
M 工事・建築・加工	4,411	96	944	92	725	1	84
N 修理・補修	3,117	51	720	41	1,098	0	360
O 管理・保管	470	13	81	27	113	2	45
P 役務一般	688	0	9	17	44	0	31
Q 金融・保険サービス	8,188	11	205	340	755	0	333
R 運輸・通信サービス	9,199	53	951	201	1,385	2	313
S 教育サービス	559	3	53	25	89	0	18
T 教養・娯楽サービス	11,154	129	684	321	1,456	0	998
U 保健・福祉サービス	8,819	799	1,593	251	1,394	2	528
V 他の役務	9,885	170	747	241	1,774	6	1,010
W 内職・副業・ねずみ講	1,492	2	41	34	166	0	143
X 他の行政サービス	989	11	55	85	34	1	47
Z 他の相談 ※	3,140	0	0	0	0	0	0
合 計	129,681	4,018	17,006	3,415	16,484	135	10,385

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
4,237	6,312	831	1	9	20	37	182
4,244	5,503	957	44	2	21	24	51
2,546	3,782	950	12	7	51	35	55
843	1,544	355	2	7	11	7	31
4,964	6,451	1,085	4	1	26	8	24
6,849	8,444	1,081	21	1	11	4	19
5,944	8,228	1,663	7	4	41	30	46
893	1,823	458	0	0	10	5	22
1,787	2,745	550	0	44	45	16	76
113	166	26	0	1	4	1	3
85	408	216	0	0	3	1	2
1,267	7,338	1,925	1	50	9	11	51
2,274	3,195	707	1	8	49	1	42
1,541	2,233	468	0	12	75	3	23
54	291	134	0	4	3	0	7
377	590	74	0	0	1	0	3
3,412	6,850	898	1	1	33	29	107
3,455	7,252	1,981	1	10	29	25	88
153	480	108	0	1	2	1	8
6,159	9,697	1,523	2	49	17	8	41
2,591	6,836	1,720	1	18	58	44	186
4,738	7,404	1,465	4	21	120	29	124
1,179	1,328	76	1	0	2	0	6
194	340	138	2	2	6	41	236
0	0	0	0	0	0	0	0
59,899	99,240	19,389	105	252	647	360	1,433

(複数選択項目)

5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

令和5年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は28,501件で、全相談の22.0%を占めている。ショートメッセージやメール等による架空請求の相談等の「不明・無関係」の割合は令和4年度から上昇に転じ、令和5年度は26.5%と増加した。

一方、「特殊販売」は66,608件で、全体に占める割合は51.4%と前年度からほぼ横ばいで、高止まりしている。

特殊販売の内訳を見ると、令和5年度も引き続き「通信販売」(構成比 37.5%)が最も多く、次いで「訪問販売」(8.5%)、「電話勧誘販売」(3.4%)となっている。(表-17)

表-17 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
全相談件数	139,305 (100.0%)	136,635 (100.0%)	124,095 (100.0%)	130,088 (100.0%)	129,681 (100.0%)
店舗購入	32,374 (23.2%)	30,422 (22.3%)	27,388 (22.1%)	29,903 (23.0%)	28,501 (22.0%)
特殊販売（店舗外販売）	62,965 (45.2%)	71,195 (52.1%)	64,798 (52.2%)	67,186 (51.6%)	66,608 (51.4%)
訪問販売	10,835 (7.8%)	10,509 (7.7%)	11,671 (9.4%)	10,138 (7.8%)	11,069 (8.5%)
通信販売	43,905 (31.5%)	53,470 (39.1%)	46,337 (37.3%)	50,639 (38.9%)	48,682 (37.5%)
マルチ(まがい)商法	1,745 (1.3%)	1,338 (1.0%)	1,172 (0.9%)	873 (0.7%)	632 (0.5%)
電話勧誘販売	4,806 (3.4%)	3,673 (2.7%)	3,803 (3.1%)	3,885 (3.0%)	4,430 (3.4%)
ネガティブオプション	280 (0.2%)	821 (0.6%)	318 (0.3%)	255 (0.2%)	309 (0.2%)
訪問購入	593 (0.4%)	721 (0.5%)	835 (0.7%)	772 (0.6%)	859 (0.7%)
他の無店舗販売	801 (0.6%)	663 (0.5%)	662 (0.5%)	624 (0.5%)	627 (0.5%)
不明・無関係	43,966 (31.6%)	35,018 (25.6%)	31,909 (25.7%)	32,999 (25.4%)	34,572 (26.6%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

令和５年度の特種販売を形態別に、契約当事者の年齢別構成比を示したものが「表－18」である。

屋根工事や新聞等に係る契約の相談が多い「訪問販売」では、「70歳以上」の割合が37.6%と最も多く、60歳以上の高齢者が全体の47.4%を占める。

インターネット通販等が多い「通信販売」では、「50歳代」が19.7%と最も多く、次いで「70歳以上」が17.4%、「60歳代」が15.3%、「40歳代」が15.2%と続く。

他の内職・副業等のサイドビジネス商法の相談が多い「マルチ(まがい)商法」では、「20歳代」が33.1%と最も多い。

副業サポートのトラブルに関する相談の多い役務その他サービスや光ファイバー回線契約の解約の相談が多い「電話勧誘販売」では、「70歳以上」が26.1%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の37.3%を占める。

心当たりのない荷物が代引で届く等の相談が多い「ネガティブオプション」は、「70歳以上」が21.0%と最も多い。

購入業者が消費者の自宅等を訪問し、商品を買取る「訪問購入」は、「70歳以上」が53.2%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の66.7%を占める。

展示販売や店舗ではない場所での販売などの「他の無店舗販売」は、「70歳以上」が22.3%と最も多い。

「特殊販売」全体の中で最も相談件数が多いのは「70歳以上」で、次に「50歳代」、「60歳代」、「40歳代」の順となっている。いずれの年代でも「通信販売」の相談件数が最も多く、次いで「訪問販売」となっている。

表－18 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数(令和５年度)

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	５年度 計
訪問販売	155 (1.4%)	1,530 (13.8%)	870 (7.9%)	872 (7.9%)	1,054 (9.5%)	1,088 (9.8%)	4,158 (37.6%)	1,342 (12.1%)	11,069 (100.0%)
通信販売	1,434 (2.9%)	4,570 (9.4%)	5,395 (11.1%)	7,390 (15.2%)	9,568 (19.7%)	7,456 (15.3%)	8,465 (17.4%)	4,404 (9.0%)	48,682 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	5 (0.8%)	209 (33.1%)	69 (10.9%)	62 (9.8%)	69 (10.9%)	61 (9.7%)	76 (12.0%)	81 (12.8%)	632 (100.0%)
電話勧誘販売	54 (1.2%)	578 (13.0%)	470 (10.6%)	430 (9.7%)	569 (12.8%)	495 (11.2%)	1,156 (26.1%)	678 (15.4%)	4,430 (100.0%)
ネガティブオプション	3 (1.0%)	17 (5.5%)	18 (5.8%)	38 (12.3%)	41 (13.3%)	44 (14.2%)	65 (21.0%)	83 (26.9%)	309 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	18 (2.1%)	23 (2.7%)	59 (6.9%)	92 (10.7%)	116 (13.5%)	457 (53.2%)	94 (10.9%)	859 (100.0%)
他の無店舗販売	6 (1.0%)	78 (12.4%)	70 (11.2%)	86 (13.7%)	89 (14.2%)	73 (11.6%)	140 (22.3%)	85 (13.6%)	627 (100.0%)
特殊販売 計	1,657 (2.5%)	7,000 (10.5%)	6,915 (10.4%)	8,937 (13.4%)	11,482 (17.2%)	9,333 (14.0%)	14,517 (21.8%)	6,767 (10.2%)	66,608 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は11,069件で、全相談件数の8.5%を占める。件数は前年度に比べ9.2%増加した。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－19」である。

最も多い相談は「工事・建築・加工」(2,320件)で、主に「屋根工事」や「衛生設備工事」などである。

第2位は「修理・補修」(1,651件)である。トイレのつまり解消修理などの「修理サービス」が多い。

第3位は「役務その他」(1,174件)であり、副業コンサルティング等の「役務その他サービス」や「廃品回収サービス」に関する相談が寄せられている。

商品・役務別上位10位で増加率が目立つものとしては、「給湯システム」「ソーラーシステム」「駆除サービス」等があげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「クーリングオフ一般」「高価格・料金」「解約一般」が多い。(表－20)

表－19 訪問販売 商品・役務別相談件数

		単位：件		
	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	2,320	2,539	91.4%
	屋根工事	1,279	1,557	82.1%
	衛生設備工事	263	273	96.3%
	塗装工事	181	191	94.8%
2	修理・補修	1,651	1,346	122.7%
	修理サービス	1,633	1,336	122.2%
3	役務その他	1,174	926	126.8%
	役務その他サービス	483	359	134.5%
	廃品回収サービス	219	213	102.8%
4	空調・冷暖房・給湯設備	635	166	382.5%
	給湯システム	482	97	496.9%
	ソーラーシステム	148	59	250.8%
5	書籍・印刷物	615	587	104.8%
	新聞	605	584	103.6%
6	衛生サービス	523	267	195.9%
	駆除サービス	410	187	219.3%
	建物清掃サービス	104	66	157.6%
7	電気	375	575	65.2%
8	インターネット通信サービス	372	388	95.9%
	光ファイバー	247	279	88.5%
9	放送	238	292	81.5%
	ケーブルテレビ放送	162	148	109.5%
	テレビ放映サービス一般	63	110	57.3%
10	教室・講座	172	216	79.6%
	ビジネス教室	65	83	78.3%
	タレント・モデル養成教室	43	53	81.1%
	訪問販売 計	11,069	10,138	109.2%
	全相談件数に占める割合	(8.5%)	(77.5%)	

表－20 訪問販売 相談内容別件数

		単位：件		
	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	クーリングオフ一般	3,254	2,621	124.2%
2	高価格・料金	3,228	2,708	119.2%
3	解約一般	2,447	2,440	100.3%
4	契約書・書面一般	2,067	1,975	104.7%
5	電子広告	1,733	1,393	124.4%

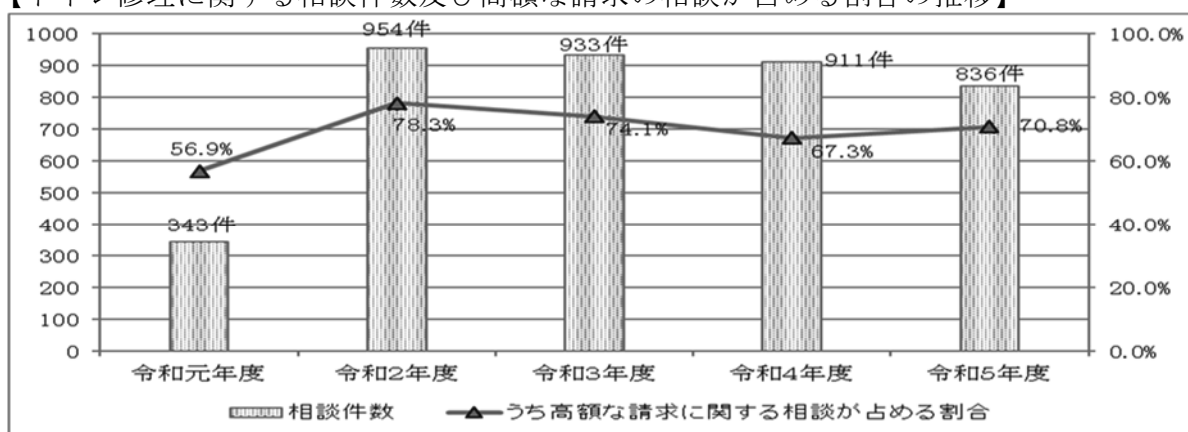
トピックス：「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が高止まり

トイレのつ詰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。

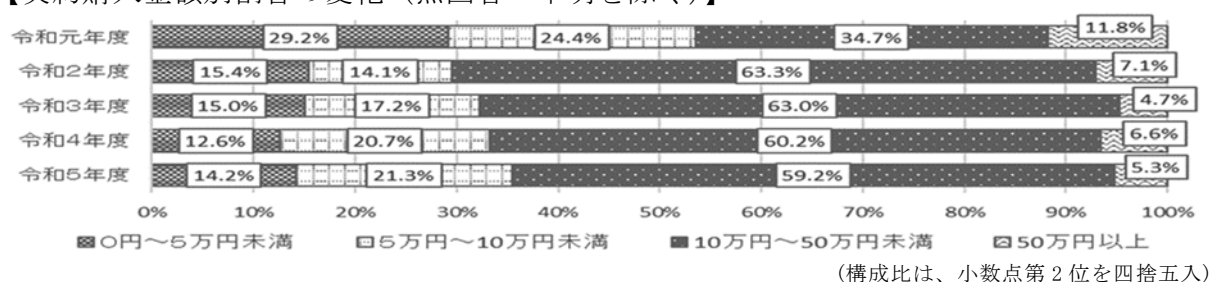
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和元年度は10万円未満の割合が半数以上を占めていたが、令和2年度から「10万円以上50万円未満」の割合が大きく増加し、令和5年度も59.2%を占めた。契約当事者の年代別割合では、20歳代（159件）が19.0%と最も多く、次に80歳以上（100件）が12.0%と多くなっている。

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。

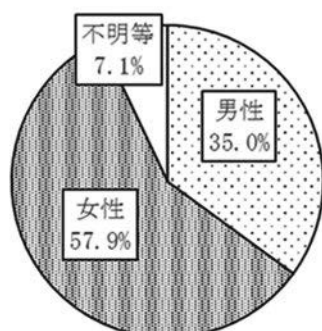
【トイレ修理に関する相談件数及び高額な請求の相談が占める割合の推移】



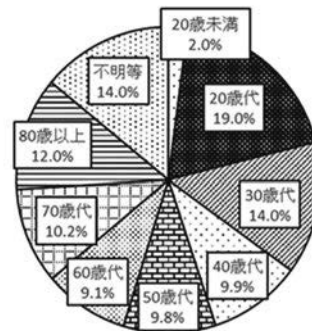
【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別割合】



(4) 通信販売

通信販売とは、通信手段(インターネット、郵便、電話、預貯金口座に対する払込み、ファクシミリ等)を用いて契約する販売方法であり、マルチ(まがい)商法、電話勧誘販売、ネガティブオプションにあたりない場合をいう。

通信販売に関する相談件数は48,682件で、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の37.5%を占める。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-21」である。

最も多い相談は「化粧品」(6,603件)で、通信販売全体の13.6%を占める。主なものは「養毛剤」、「化粧クリーム」、「乳液」であるが、どれも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第2位は「健康食品」(3,000件)であり、「化粧品」と同じく定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「役務その他」(2,708件)であり占いサイトや質問サイト、E S T Aの申請代行等の相談が寄せられている。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「解約一般」が多い。(表-22)

表-21 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	6,603	9,252	71.4%
	養毛剤	941	324	290.4%
	化粧クリーム	910	1,718	53.0%
	乳液	900	1,465	61.4%
2	健康食品	3,000	2,681	111.9%
3	役務その他	2,708	2,292	118.2%
4	商品一般	2,656	2,549	104.2%
5	他の教養・娯楽	2,496	2,542	98.2%
	インターネットゲーム	930	789	117.9%
	出会い系サイト・アプリ	602	897	67.1%
6	紳士・婦人洋服	2,357	2,756	85.5%
7	娯楽等情報配信サービス	1,873	2,308	81.2%
	他の娯楽等情報配信サービス	573	557	102.9%
	アダルト情報	557	972	57.3%
	映像配信サービス	404	479	84.3%
8	他の教養娯楽品	1,306	1,237	105.6%
	タバコ用品	393	255	154.1%
9	かばん	1,051	1,033	101.7%
	紳士・婦人用バッグ	725	754	96.2%
10	他の金融関連サービス	959	713	134.5%
	金融関連サービスその他	561	436	128.7%
	金融コンサルティング	312	223	139.9%
	通信販売 計	48,682	50,639	96.1%
	全相談件数に占める割合	(37.5%)	(38.9%)	

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

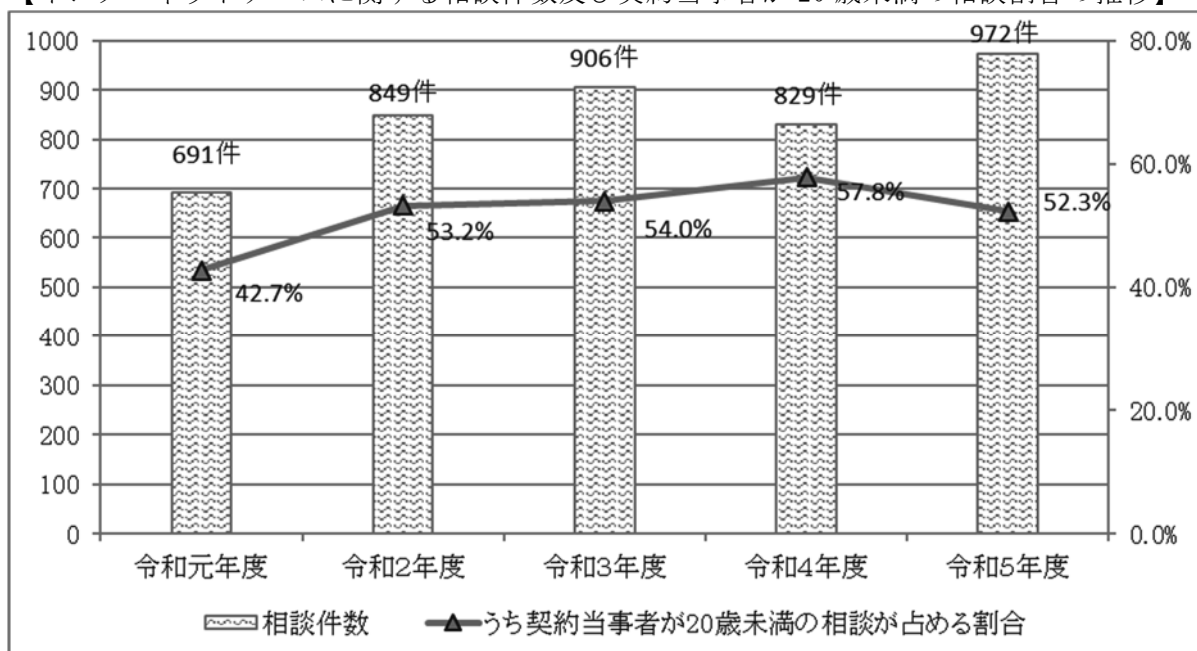
	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	インターネット通販	34,870	38,126	91.5%
2	解約一般	19,249	21,702	88.7%
3	電子広告	13,822	15,438	89.5%
4	返金	10,580	9,637	109.8%
5	定期購入	9,534	11,665	81.7%

トピックス：インターネットゲームに関する相談件数が増加

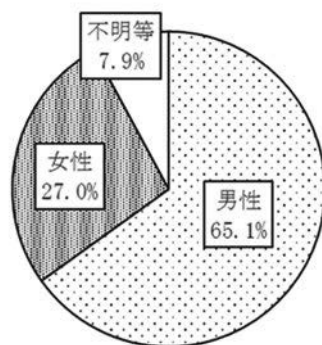
インターネットに接続して、同時に複数の人が参加する「インターネットゲーム」に関する相談は972件であり、対前年度比117.2%と増加した。契約当事者の年齢をみると、20歳未満の割合が令和2年度から50%を上回っており、令和5年度も52.3%となっている。また、20歳未満のうち9割以上を18歳未満が占めている。

契約当事者の男女別割合では、男性が65.1%を占める。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。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。

【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】



【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)

【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%

(5) マルチ(まがい)商法

いわゆる「マルチ商法」とは、商品等の購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を集めれば紹介料・報酬等が得られると告げて組織を拡大させていく販売方法であり、特定商取引法第33条で「連鎖販売取引」として規制されている。また、「マルチまがい商法」とは、実態はマルチ商法であるにもかかわらず、契約後に誰かを紹介したら報酬等が得られると告げるなど特定商取引法で規定されている連鎖販売取引の要件（定義）に該当しないように装うことで、規制逃れ（脱法）を図ろうとするものである。

マルチ(まがい)商法に関する相談件数は632件で、前年度に比べ27.6%の減少であった。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-23」である。

最も多い相談は「健康食品」（80件）であり、「母がマルチ商法の会員になり、毎月健康食品を購入していてお金が無くならないか心配だ。」等の相談が寄せられている。

第2位は「商品一般」（66件）であり、「家族がマルチ組織に加入し、のめりこんでいる。やめさせたい。」等の相談が多く寄せられている。

第3位は「内職・副業」で、主なものは「他の内職・副業」であり、SNSで知り合った人紹介されたアフィリエイトの副業でのトラブル等の相談が寄せられた。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「解約一般」が多い。（表-24）

表-23 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	健康食品	80	78	102.6%
2	商品一般	66	84	78.6%
3	内職・副業	62	106	58.5%
	他の内職・副業	48	96	50.0%
4	他の金融関連サービス	61	80	76.3%
	金融コンサルティング	38	60	63.3%
	金融関連サービスその他	21	16	131.3%
5	化粧品	46	72	63.9%
6	役務一般	41	58	70.7%
	複合サービス会員	38	53	71.7%
7	教室・講座	35	64	54.7%
	ビジネス教室	31	45	68.9%
8	ファンド型投資商品	33	39	84.6%
9	役務その他	25	31	80.6%
10	移动通信サービス	20	25	80.0%
	携帯電話サービス	12	16	75.0%
	マルチ(まがい)商法 計	632	873	72.4%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.7%)	

表-24 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	290	424	68.4%
2	解約一般	202	337	59.9%
3	返金	154	285	54.0%
4	紹介販売	143	238	60.1%
5	信用性	114	151	75.5%

(6) 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは、事業者から消費者の自宅や職場に電話等（電話、郵便物、ＳＮＳ、電子メール等）をかけたり、または消費者から電話等（電話、ＷＥＢ会議等）をかけさせたりし、その電話で商品やサービス等の勧誘をして申込みを受け、契約を締結する販売方法である。

電話勧誘販売に関する相談件数は4,430件で、前年度に比べ14.0%増加している。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－25」である。

最も多い相談は「役務その他」であり、ＳＮＳ等を通じての副業サポートに関するトラブルの相談が多く寄せられた。第2位は光ファイバー回線の契約トラブル等の「インターネット通信サービス」であった。第3位は「魚介類」であり、解約に関する相談が多く寄せられた。

増加率で見ると、「給湯システム」が激増しており、給湯器の点検との連絡があり、後日訪問すると言われた。訪問を承諾したが、信用できる業者か不安になったので、断りたい等の相談が寄せられた。そのほか「金融関連サービスその他」も増加しており、電話で暗号資産での投資を勧められ応じてしまったが、不審なので返金してもらいたい等の相談が寄せられた。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「クーリングオフ一般」が多い。（表－26）

表－25 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	役務その他	826	633	130.5%
	役務その他サービス	573	407	140.8%
	広告代理サービス	129	121	106.6%
2	インターネット通信サービス	679	503	135.0%
	光ファイバー	514	382	134.6%
3	魚介類	302	536	56.3%
4	商品一般	245	159	154.1%
5	教室・講座	244	206	118.4%
	ビジネス教室	142	105	135.2%
6	内職・副業	232	192	120.8%
	他の内職・副業	196	176	111.4%
7	他の金融関連サービス	213	146	145.9%
	金融コンサルティング	152	111	136.9%
	金融関連サービスその他	57	26	219.2%
8	健康食品	132	114	115.8%
9	電気	130	179	72.6%
10	空調・冷暖房・給湯設備	107	22	486.4%
	給湯システム	93	12	775.0%
	電話勧誘販売 計	4,430	3,885	114.0%
	全相談件数に占める割合	(3.4%)	(3.0%)	

表－26 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	解約一般	1,240	1,154	107.5%
2	クーリングオフ一般	841	933	90.1%
3	ＳＮＳ	671	527	127.3%
4	信用性	605	518	116.8%
5	電子広告	580	509	113.9%

(7) ネガティブオプション

ネガティブオプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送りつけ、相手方から商品の返送又は購入しない旨の通知がない限り、勝手に購入の意思ありとみなして、その代金を請求するという販売方法である。

ネガティブオプションに関する相談件数は309件で、前年度に比べて21.2%の増加であった。

最も多い相談は「商品一般」、第2位は「化粧品」、第3位は「健康食品」である。（表－27）

相談内容をキーワード別で見ると、「代引配達」「連絡不能」「インターネット通販」が多い。「代引配達」に関しては、「身に覚えのない商品が代引で届き、代金を支払って受け取ってしまった。返金してほしい。」との相談が多く寄せられている。（表－28）

表－27 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	商品一般	84	63	133.3%
2	化粧品	17	10	170.0%
3	健康食品	16	10	160.0%
4	書籍印刷物	14	7	200.0%
5	紳士・婦人洋服	13	7	185.7%
	ネガティブオプション 計	309	255	121.2%
	全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.2%)	

表－28 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	代引配達	100	88	113.6%
2	連絡不能	48	45	106.7%
3	インターネット通販	45	29	155.2%
4	返金	44	48	91.7%
5	中華人民共和国	32	26	123.1%

(8) 訪問購入

訪問購入とは、購入業者が消費者の自宅等を訪問し、売買契約の申込みを受け、又は、売買契約を締結して物品などを購入することである。

訪問購入に関する相談件数は859件となっている。商品・役務別では「アクセサリー」が最も多く、次いで、商品買取り業者からの電話勧誘に関する相談等の「商品一般」が多い。(表－29)

相談内容をキーワード別で見ると、「信用性」「電話勧誘」が多い。(表－30)

表－29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	アクセサリー	182	197	92.4%
	アクセサリー一般	66	54	122.2%
	ネックレス	55	58	94.8%
	指輪	50	72	69.4%
2	商品一般	166	121	137.2%
3	自動車	63	33	190.9%
	普通・小型自動車	46	21	219.0%
4	他の教養娯楽品	42	41	102.4%
	コレクション用品	10	14	71.4%
	人形	5	8	62.5%
5	和服	34	49	69.4%
	着物類	32	47	68.1%
6	他の商品	32	30	106.7%
	貴金属	31	30	103.3%
7	食器・台所用品	31	15	206.7%
	食器	28	14	200.0%
8	紳士・婦人洋服	29	24	120.8%
9	時計	23	27	85.2%
	腕時計	21	22	95.5%
10	音響・映像製品	19	11	172.7%
	訪問購入 計	859	772	111.3%
	全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.6%)	

表－30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	信用性	245	216	113.4%
2	電話勧誘	220	207	106.3%
3	クーリングオフ一般	212	192	110.4%
4	強引	134	153	87.6%
5	契約書・書面一般	112	121	92.6%

(9) 他の無店舗販売

他の無店舗販売とは、①露店、屋台、その他これらに類する店（バス、トラックに物品を陳列して消費者が自由に商品を選択できる場合など）での販売、②ホテル、公会堂、体育館、集会場等で2日以上の期間にわたって行われる展示販売、③その他「店舗」とはいえないところでの販売である。

他の無店舗販売に関する相談件数は627件である。商品・役務別では、パーキング等の「管理・保管」が最も多く、次に多いのが、役務その他サービス、廃品回収サービス等の「役務その他」である。（表－31）

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」、「返金」、「高価格・料金」が多い。（表－32）

表－31 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	管理・保管	47	45	104.4%
	パーキング	35	40	87.5%
2	役務その他	43	47	91.5%
	役務その他サービス	17	20	85.0%
	廃品回収サービス	9	9	100.0%
3	工事・建築・加工	31	48	64.6%
	衛生設備工事	8	15	53.3%
4	修理・補修	29	31	93.5%
	修理サービス	29	31	93.5%
5	教室・講座	28	18	155.6%
	ビジネス教室	7	2	350.0%
6	レンタル・リース・貸借	27	33	81.8%
	賃貸アパート	9	13	69.2%
7	旅客輸送サービス	19	20	95.0%
	タクシーサービス	13	13	100.0%
8	移動通信サービス	18	17	105.9%
	携帯電話サービス	13	13	100.0%
9	郵便・貨物運送サービス	17	10	170.0%
	引越	15	7	214.3%
10	飲料	15	27	55.6%
	他の無店舗販売 計	627	624	100.5%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

表－32 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	解約一般	154	159	96.9%
2	返金	130	114	114.0%
3	高価格・料金	114	142	80.3%
4	説明不足	88	96	91.7%
5	契約書・書面一般	78	79	98.7%

6 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別

支払方法別に相談件数を示したのが「表－33」である。支払方法としては「信用供与無」「販売信用」「借金契約」「不明・無関係」がある。

「信用供与無」は41,637件で全体に占める割合は32.1％であり、相談件数は前年度と比べ1.9％減少している。主に現金一括払いである「即時払」は、全相談件数の2割強を占めているものの、相談件数は前年度と比べ4.7％減少している。

クレジット利用等の「販売信用」は31,959件で、全体の24.6％を占めている。このうち、翌月一括払いなどの「2か月内払い」の件数が25,152件と最も多く、全体の19.4％を占めている。次に多いのが個別クレジット等の「個別信用」（2,562件）で全体の2.0％、次がクレジット払いやリボルビング払い等の「包括信用」（2,028件）で全体の1.6％を占めている。

また、サラ金等の消費者ローンや、クレジットカードのキャッシング等の「借金契約」（2,296件）は、全体に占める割合が1.8％となっている。

表－33 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		5 年度		4 年度		対前年度比
信用供与無	即時払	27,800	(21.4%)	29,180	(22.4%)	95.3%
	前払式割賦	22	(0.0%)	33	(0.0%)	66.7%
	前払式特定	60	(0.0%)	93	(0.1%)	64.5%
	他の前払式	5,192	(4.0%)	5,588	(4.3%)	92.9%
	不明	8,563	(6.6%)	7,529	(5.8%)	113.7%
	小 計	41,637	(32.1%)	42,423	(32.6%)	98.1%
販売信用	自社割賦	395	(0.3%)	372	(0.3%)	106.2%
	包括信用	2,028	(1.6%)	1,953	(1.5%)	103.8%
	個別信用	2,562	(2.0%)	3,116	(2.4%)	82.2%
	ローン提携販売	3	(0.0%)	12	(0.0%)	25.0%
	2か月内払い	25,152	(19.4%)	25,773	(19.8%)	97.6%
	他の販売信用	333	(0.3%)	326	(0.3%)	102.1%
	不明	1,486	(1.1%)	1,316	(1.0%)	112.9%
	小 計	31,959	(24.6%)	32,868	(25.3%)	97.2%
借金契約		2,296	(1.8%)	2,220	(1.7%)	103.4%
不明・無関係		53,789	(41.5%)	52,577	(40.4%)	102.3%
合 計		129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%

< 「信用供与の有無」について >

信用供与とは、「消費者の支払いを一定期間猶予する」ということで、猶予されている間、消費者は販売信用を受けていることになる。

(2) 販売信用による支払の相談

支払方法のうち「販売信用」による支払いに該当した相談について、商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－34」である。

最も多い相談は、「化粧品」(4,615件)で、販売信用の相談全体の14.4%を占めている。なかでも、「養毛剤」に関する相談が対前年度比363.2%と激増している。定期購入の解約等に関する相談が多く寄せられている。

その他、前年度に比べて件数の増加が目立つ相談としては、第6位の「医療」に含まれる「医療サービス」が大きく増加している。これは、医療脱毛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・返金に関する相談が多く寄せられたことによるものである。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「解約一般」が多い。(表－35)

表－34 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	4,615	6,190	74.6%
	養毛剤	701	193	363.2%
	乳液	662	1,021	64.8%
	化粧クリーム	656	1,258	52.1%
2	商品一般	2,127	1,764	120.6%
3	健康食品	1,911	1,557	122.7%
4	役務その他	1,802	1,448	124.4%
	役務その他サービス	1,047	968	108.2%
	申請代行サービス	312	122	255.7%
	析とうサービス	84	86	97.7%
5	理美容	1,786	3,011	59.3%
	エステティックサービス	1,704	2,917	58.4%
6	医療	1,575	854	184.4%
	医療サービス	1,230	614	200.3%
	歯科治療	217	139	156.1%
7	他の教養・娯楽	1,517	1,445	105.0%
	インターネットゲーム	669	564	118.6%
	出会い系サイト・アプリ	269	428	62.9%
	教養・娯楽サービスその他	241	197	122.3%
8	教室・講座	1,126	956	117.8%
	スポーツ・健康教室	330	267	123.6%
	ビジネス教室	291	232	125.4%
	他の教室	153	114	134.2%
9	紳士・婦人洋服	1,016	1,299	78.2%
10	娯楽等情報配信サービス	871	869	100.2%
	他の娯楽等情報配信サービス	361	378	95.5%
	映像配信サービス	287	321	89.4%
	娯楽等情報配信サービス一般	112	92	121.7%
	販売信用 計	31,959	32,868	97.2%
	全相談件数に占める割合	(24.6%)	(25.3%)	

表－35 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	インターネット通販	17,052	18,667	91.3%
2	解約一般	15,581	17,396	89.6%
3	電子広告	8,628	9,422	91.6%
4	クレジットカード	8,262	8,114	101.8%
5	返金	7,335	7,018	104.5%

＜「販売信用」に該当する相談について＞

消費者が商品・役務の購入にあたり、支払う代金に対して、信販会社等から信用供与を受けた場合、又は受けることを前提とした場合に該当する。

7 主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は43,492件寄せられ、前年度(42,447件)から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%となった。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」(3,749件)で、主なものは「養毛剤」「化粧クリーム」「乳液」である。どれも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第2位の「商品一般」(3,365件)は、クレジットカード会社やECサイト等を名乗り、料金督促のショートメッセージ等を送り付ける架空請求の相談が多く寄せられている。

第3位は「役務その他」(2,489件)では、PCの警告解除サービスや有料質問サイトの相談が多く寄せられている。

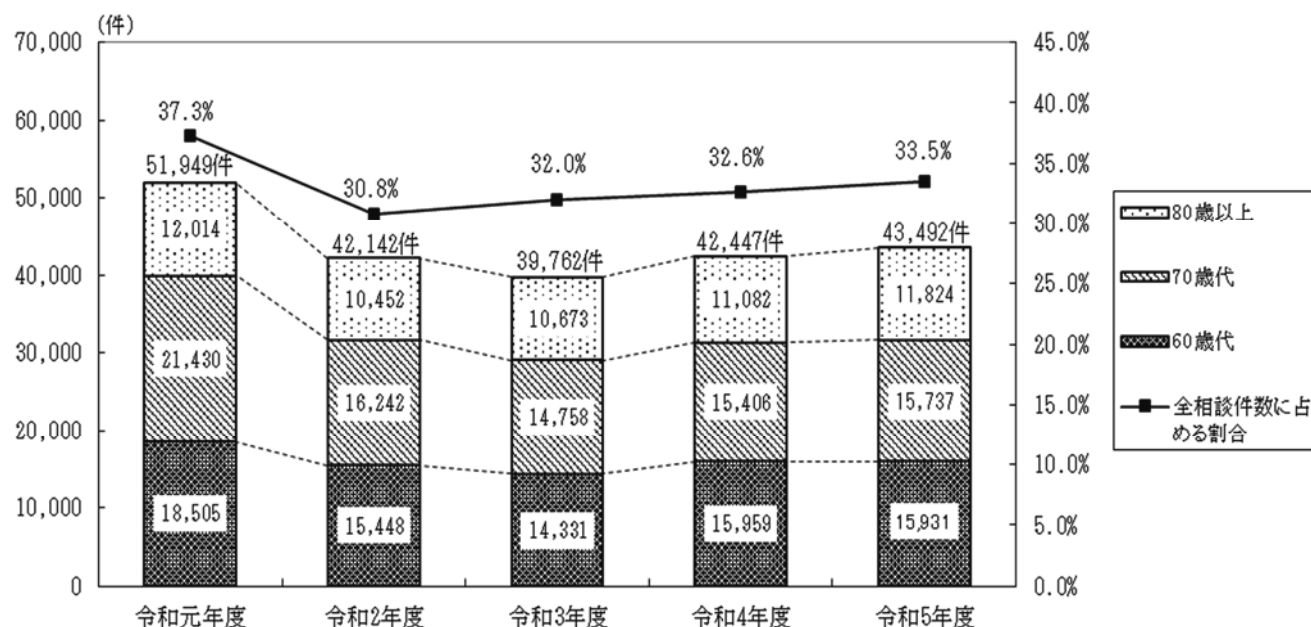
増加率でみると、第5位の「健康食品」(1,816件)が対前年度比127.4%と大きく増加している(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が55.6%と「男性」を上回っている。年代別で見ると「70歳代」「80歳以上」で、前年度と比べ増加している。職業別では、「無職」で全体の50.8%を占めている。

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。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」が上位にある。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移



表－36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	3,749	4,575	81.9%
	養毛剤	612	213	287.3%
	化粧クリーム	593	972	61.0%
	乳液	581	822	70.7%
2	商品一般	3,365	3,362	100.1%
3	役務その他	2,489	2,155	115.5%
	役務その他サービス	1,382	1,114	124.1%
	廃品回収サービス	156	166	94.0%
4	工事・建築・加工	2,363	2,556	92.4%
	屋根工事	1,012	1,252	80.8%
	衛生設備工事	274	269	101.9%
	塗装工事	189	215	87.9%
5	健康食品	1,816	1,425	127.4%
6	移動通信サービス	1,339	1,128	118.7%
	携帯電話サービス	1,163	979	118.8%
	モバイルデータ通信	159	133	119.5%
7	レンタル・リース・賃借	1,323	1,203	110.0%
	賃貸アパート	972	902	107.8%
8	修理・補修	1,142	946	120.7%
	修理サービス	1,104	920	120.0%
9	インターネット通信サービス	911	941	96.8%
	光ファイバー	443	450	98.4%
10	他の金融関連サービス	834	767	108.7%
	金融関連サービスその他	604	572	105.6%
	金融コンサルティング	153	131	116.8%
	高齢者相談 計	43,492	42,447	102.5%
	全相談件数に占める割合	(33.5%)	(32.6%)	

表－37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	43,492	42,447	102.5%
性別	男性	19,043	17,951	106.1%
	女性	24,174	24,295	99.5%
	不明	275	201	136.8%
年代別	60歳代	15,931	15,959	99.8%
	70歳代	15,737	15,406	102.1%
	80歳以上	11,824	11,082	106.7%
職業別	給与生活者	8,713	8,427	103.4%
	自営・自由業	3,434	3,271	105.0%
	家事従事者	6,101	6,910	88.3%
	学生	22	16	137.5%
	無職	22,106	20,632	107.1%
	その他・不明	3,116	3,191	97.6%
	平均契約金額(千円)	1,190	1,003	118.6%
	平均既払金額(千円)	888	699	127.0%
1	解約一般	12,087	12,474	96.9%
2	インターネット通販	11,134	11,421	97.5%
3	電子広告	5,789	5,651	102.4%
4	定期購入	5,360	5,767	92.9%
5	返金	4,630	4,220	109.7%
6	信用性	4,601	4,182	110.0%
7	高価格・料金	4,575	4,462	102.5%
8	家庭訪販	4,430	4,063	109.0%
9	契約書・書面一般	4,176	4,183	99.8%
10	連絡不能	4,045	4,889	82.7%

<参考：平均契約金額の推移>

単位：千円

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
高齢者（60歳以上）	1,452	958	946	1,003	1,190
59歳以下	985	810	891	881	999
全体	1,179	888	946	1,117	1,104

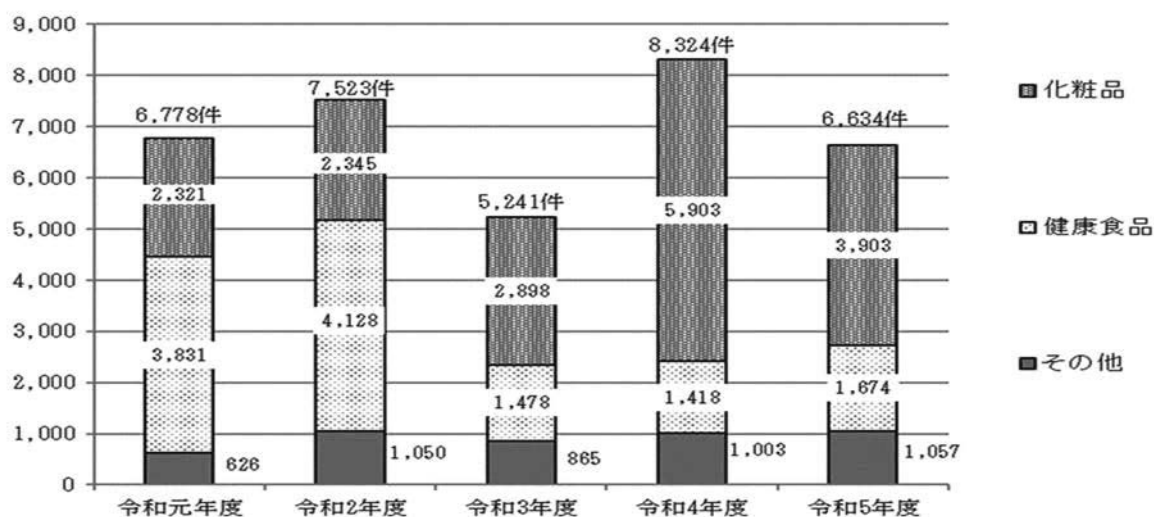
「平均契約金額の推移」のうち令和4年度については、年齢不明・未回答の相談者の平均契約金額が高額であったことから、全体契約金額が、高齢者契約金額と59歳以下契約金額を上回っている。

トピックス：「定期購入」に関する相談の中で、健康食品の相談が増加

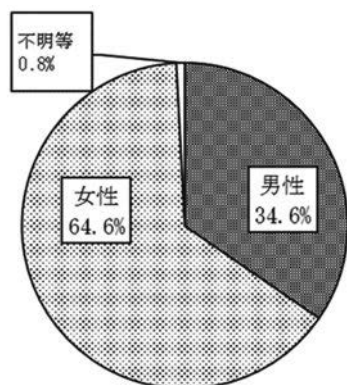
SNS等に表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、実は複数回商品を購入しなければならない「定期購入」だったという相談が、令和5年度も多く寄せられた。相談件数は6,634件と対前年度比79.7%と減少しているが、商品の内訳を見ると、「健康食品」の購入に関する相談件数が1,674件で対前年度比118.1%と増加している。令和4年度はファンデーションや化粧クリーム等の「化粧品」に関する相談の激増したが令和5年度は減少に転じ、ダイエットや特定の部位の機能維持をうたうサプリ等の「健康食品」に関する相談が増加した。

契約当事者の男女別割合では、女性が64.6%を占めている。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。

【定期購入に関する相談件数の推移】

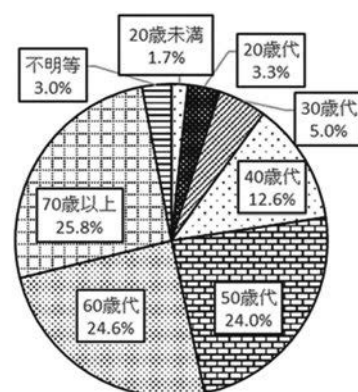


【契約当事者の男女別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【契約当事者の年代別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

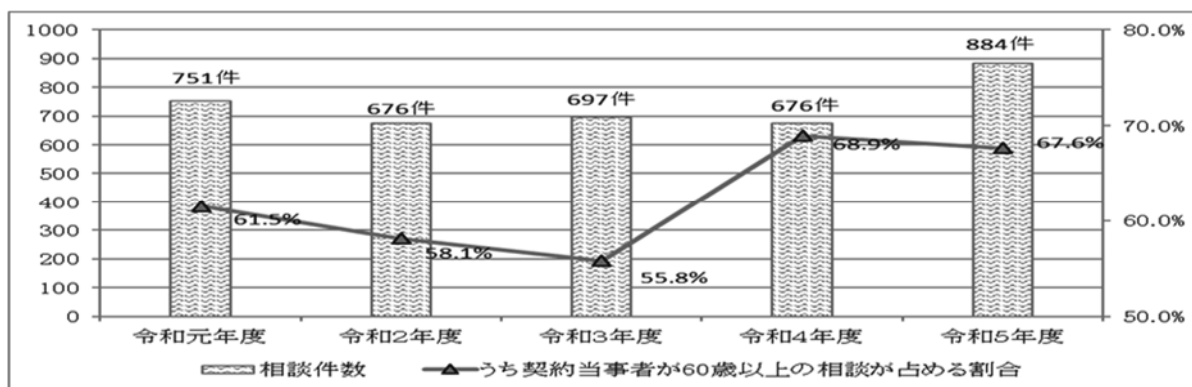
トピックス：「PCの警告解除サービス」に関する相談が大きく増加

PC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PC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。

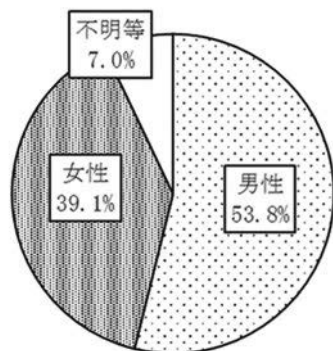
契約当事者の男女別割合では、53.8%と男性が多くなっている。契約当事者の年代別件数では、70歳代（291件）が最も多く、60歳代（186件）が続いて多くなっている。

PC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。

【PC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】



【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）

【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%

② 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は16,398件で、前年度(17,229件)から4.8%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%となった。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は825件で、前年度から微増した。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」(1,714件)で、そのほとんどが、賃貸アパート・マンションに関する相談である。修理費や敷金の返還、原状回復費用の負担に関する相談が多い。

第2位は「理美容」(1,550件)で、なかでも、エステティックサービスに関する相談が多い。

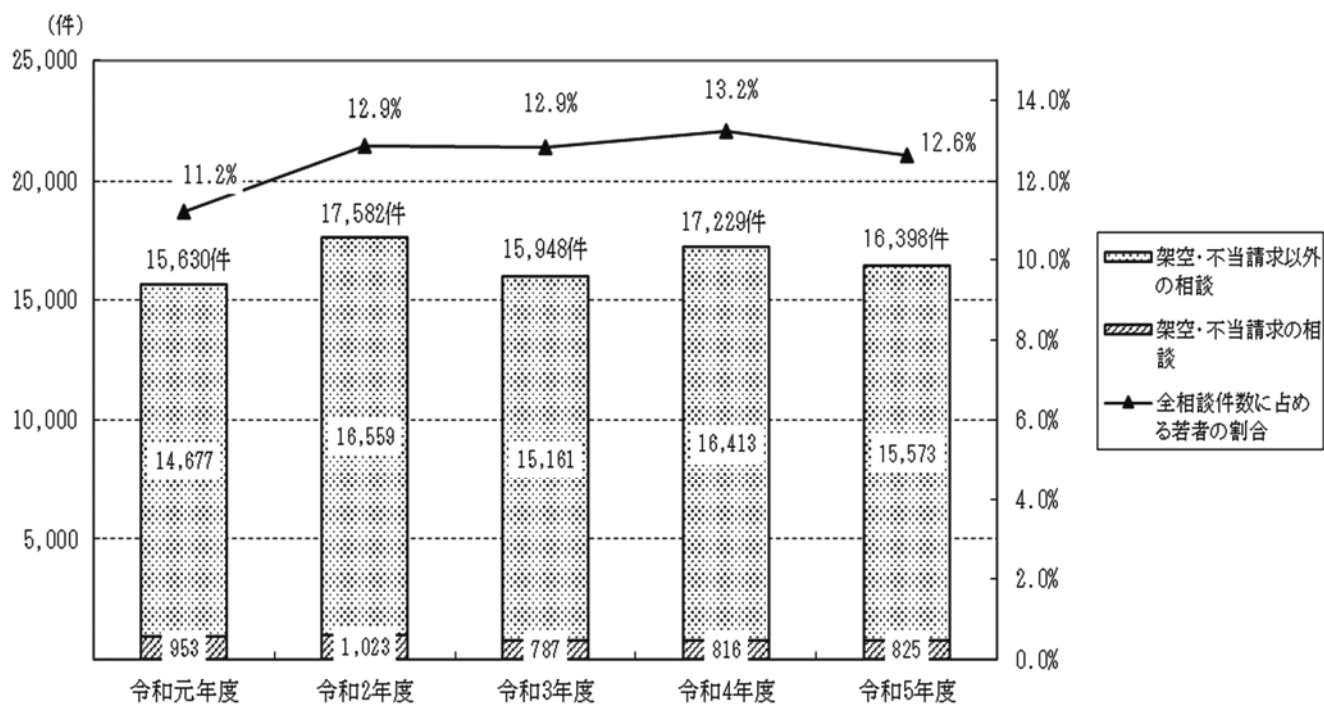
第3位は「他の教養・娯楽」(1,196件)であり、「インターネットゲーム」「出会い系サイト・アプリ」に関する相談が多い。

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」(809件)が対前年度比150.9%と大幅に増加している。これは、医療脱毛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・返金に関する相談等が多く寄せられたことによるものである。そのほか、第5位「役務その他」が対前年度比129.7%と大きく増加している。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が55.8%と、「男性」を上回っている。年代別では「20歳代」が85.3%を占めている。職業別では「給与生活者」が58.8%、「学生」が27.3%を占めている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」「返金」が多い。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移



表－38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	1,714	1,644	104.3%
	不動産賃借	1,572	1,486	105.8%
	賃貸アパート	1,511	1,450	104.2%
2	理美容	1,550	2,665	58.2%
	エステティックサービス	1,404	2,503	56.1%
	脱毛エステ	1,150	2,182	52.7%
3	他の教養・娯楽	1,196	1,223	97.8%
	インターネットゲーム	597	549	108.7%
	出会い系サイト・アプリ	221	308	71.8%
	教養・娯楽サービスその他	118	124	95.2%
4	医療	999	700	142.7%
	医療サービス	809	536	150.9%
	歯科医療	146	126	115.9%
5	役務その他	987	761	129.7%
	役務その他サービス	581	482	120.5%
	廃品回収サービス	101	85	118.8%
6	教室・講座	781	826	94.6%
	ビジネス教室	235	233	100.9%
	スポーツ・健康教室	188	206	91.3%
	タレント・モデル養成教室	86	91	94.5%
7	内職・副業	642	581	110.5%
	他の内職・副業	502	425	118.1%
8	商品一般	611	543	112.5%
9	娯楽等情報配信サービス	405	445	91.0%
	他の娯楽等情報配信サービス	166	186	89.2%
	アダルト情報	95	118	80.5%
	映像配信サービス	76	88	86.4%
10	紳士・婦人洋服	359	489	73.4%
	若者相談 計	16,398	17,229	95.2%
	全相談件数に占める割合	(12.6%)	(13.2%)	

表－39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	16,398	17,229	95.2%
性別	男性	7,114	7,018	101.4%
	女性	9,142	10,094	90.6%
	不明	142	117	121.4%
年代別	10歳未満	152	134	113.4%
	10歳代	2,257	2,457	91.9%
	20歳代	13,989	14,638	95.6%
職業別	給与生活者	9,635	10,279	93.7%
	自営・自由業	659	618	106.6%
	家事従事者	174	230	75.7%
	学生	4,472	4,709	95.0%
	無職	897	882	101.7%
	その他・不明	561	511	109.8%
	平均契約金額(千円)	626	544	115.1%
	平均既払金額(千円)	269	214	125.7%
1	解約一般	5,801	7,002	82.8%
2	インターネット通販	4,561	4,932	92.5%
3	返金	4,553	4,759	95.7%
4	高価格・料金	2,903	2,973	97.6%
5	電子広告	2,725	2,686	101.5%
6	連絡不能	2,202	2,783	79.1%
7	契約書・書面一般	2,104	2,208	95.3%
8	S N S	2,027	1,849	109.6%
9	クレジットカード	1,714	1,695	101.1%
10	約束不履行	1,546	1,571	98.4%

＜参考：若者の年代別の商品サービス上位＞

	20歳未満 (2,409件)		20～24歳 (6,379件)		25～29歳 (7,610件)	
1	インターネットゲーム	506	脱毛エステ	556	賃貸アパート	1,007
2	脱毛エステ	136	賃貸アパート	474	脱毛エステ	458
3	商品一般	104	医療サービス	314	医療サービス	411
4	医療サービス	84	役務その他サービス	299	商品一般	267
5	健康食品	66	他の内職・副業	287	役務その他サービス	237
6	出会い系サイト・アプリ	55	商品一般	240	他の内職・副業	173
7	アダルト情報	49	修理サービス	156	修理サービス	162
8	役務その他サービス	45	外食	139	外食	140
9	コンサート	42	電気	135	フリーローン・サラ金	130
9	他の内職・副業	42	ビジネス教室	120	電気	111
11	他の娯楽等情報配信サービス	39	金融コンサルティング	108	光ファイバー	110
12	修理サポート	36	フリーローン・サラ金	107	ビジネス教室	105
13	携帯電話サービス	33	出会い系サイト・アプリ	97	スポーツ・健康教室	94
14	スポーツ・健康教室	32	他の駆除サービス	85	引越	84
15	他の駆除サービス	31	コンサート	83	歯科治療	81

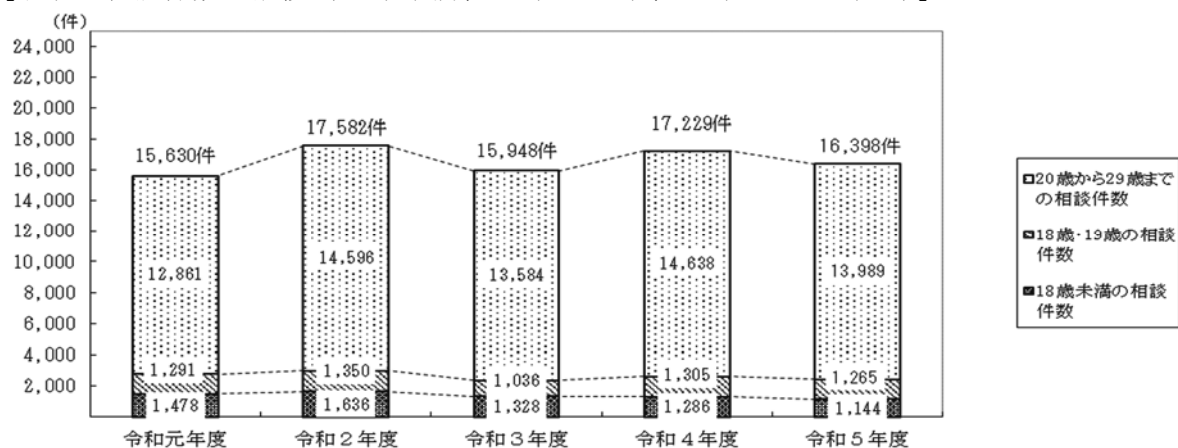
トピックス：成人として扱われることになった 18 歳・19 歳

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 件であり、対前年度比で 96.9%と減少した。

商品・役務別に見ると、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。

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。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。

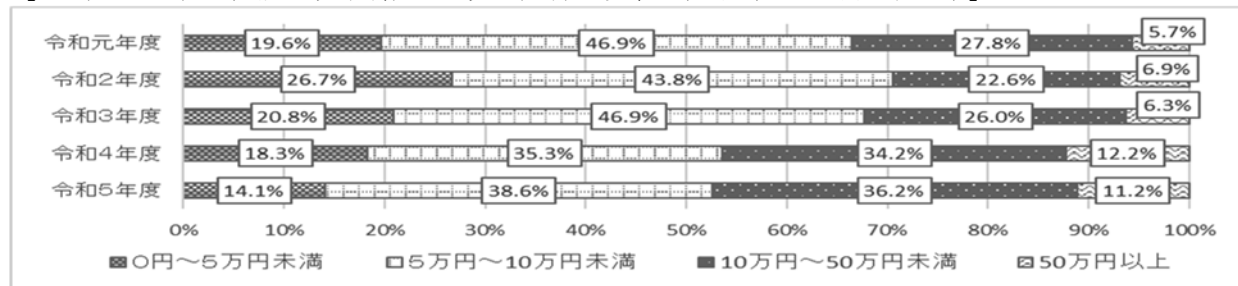
【若者の相談件数の推移（18 歳未満、18 歳・19 歳、20 歳から 29 歳別）】



【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

【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）】



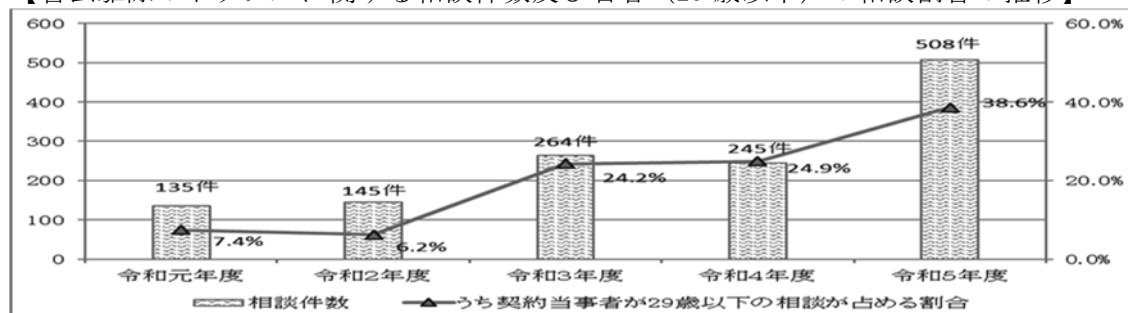
トピックス：害虫駆除サービスのトラブルに関する相談が激増

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。

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。契約当事者の男女別割合では、女性が68.3%を占める。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。

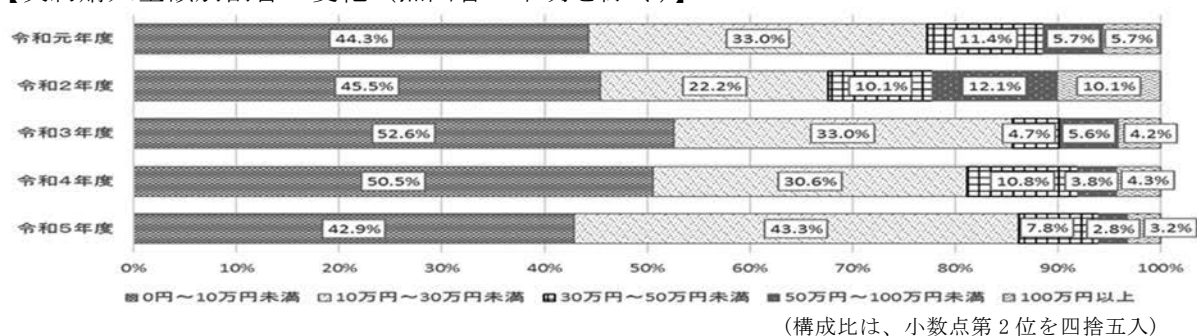
害虫が出たので、インターネットで検索した駆除業者に連絡をしたところ、代金は数千円でよいと言われた。来訪後、値段を言われたいまにいろいろな名目で作業を増やされ、最終的に数十万円の請求を受けた。高額過ぎるので、クーリング・オフしたいという相談等が寄せられている。

【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】

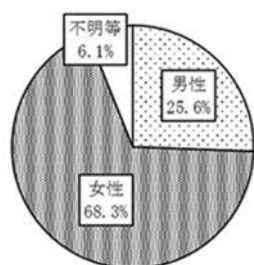


注）シロアリ駆除サービスの件数は除いて集計している。

【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【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）

【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%

③ 判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、加齢に伴う疾病、精神障害や知的障害など、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約のことである。令和5年度の相談件数は1,704件で、前年度と比べて3.0%増加した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「工事・建築・加工」(155件)であり、「屋根工事」「工事・建築サービス」等の相談が寄せられている。

第2位は「書籍・印刷物」(126件)で、そのうち「新聞」が約9割を占める。

第3位は「健康食品」(110件)である。健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が多く寄せられている。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が59.6%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が72.6%を占める。職業別では「無職」が71.0%、「家事従事者」が7.4%を占める。

平均契約金額は174万8千円、平均既払金額は86万8千円となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「家庭訪販」が多い。(表-41)

表－40 判断不十分者契約 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	155	157	98.7%
	屋根工事	64	90	71.1%
	工事・建築サービス	22	17	129.4%
	衛生設備工事	18	5	360.0%
	内装工事	14	7	200.0%
2	書籍・印刷物	126	131	96.2%
	新聞	119	117	101.7%
3	健康食品	110	120	91.7%
4	商品一般	101	87	116.1%
5	移动通信サービス	86	52	165.4%
	携帯電話サービス	74	47	157.4%
	モバイルデータ通信	11	4	275.0%
6	化粧品	73	96	76.0%
7	役務その他	69	78	88.5%
	役務その他サービス	27	35	77.1%
	祈とうサービス	11	8	137.5%
	廃品回収サービス	8	8	100.0%
8	魚介類	56	65	86.2%
8	集合住宅	56	37	151.4%
	中古分譲マンション	41	24	170.8%
10	修理・補修	42	32	131.3%
	修理サービス	42	32	131.3%
	判断不十分者契約 計	1,704	1,655	103.0%
	全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.3%)	

表－41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		5年度	4年度	対前年度比
相 談 件 数		1,704	1,655	103.0%
性別	男性	589	598	98.5%
	女性	1,015	1,005	101.0%
	団体	8	7	114.3%
	不明	92	45	204.4%
年代別	20歳未満	12	27	44.4%
	20歳代	52	58	89.7%
	30歳代	39	39	100.0%
	40歳代	56	36	155.6%
	50歳代	61	79	77.2%
	60歳代	72	72	100.0%
	70歳以上	1,237	1,216	101.7%
	不明	175	128	136.7%
職業別	給与生活者	111	153	72.5%
	自営・自由業	37	35	105.7%
	家事従事者	126	168	75.0%
	学生	16	21	76.2%
	無職	1,209	1,115	108.4%
	その他・不明	205	163	125.8%
平均契約金額(千円)		1,748	1,717	101.8%
平均既払金額(千円)		868	1,166	74.4%
主な相談内容	解約一般	660	712	92.7%
	家庭訪販	528	480	110.0%
	契約書・書面一般	309	314	98.4%
	高価格・料金	301	261	115.3%
	クーリングオフ一般	284	232	122.4%
	電話勧誘	177	188	94.1%
	返金	169	160	105.6%
	インターネット通販	137	186	73.7%
	強引	137	126	108.7%
	定期購入	126	144	87.5%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 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等の「架空・不当請求」に関する相談は7,211件で、全相談件数に占める割合は5.6%であった。相談件数は前年度(6,964件)に比べて3.5%増加し、「架空請求」の相談件数は前年度(1,428件)に比べて0.6%増加した。(図-4)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「商品一般」(1,596件)で、架空・不当請求の相談全体の22.1%を占める。前年度に比べて139件増加(9.5%増)した。クレジットカードの身に覚えのない不正請求やショートメッセージや電話による架空請求等の相談が多く寄せられている。

第2位は、「娯楽等情報配信サービス」(899件)で、なかでも、ワンクリック請求などの相談が多い「アダルト情報」(503件)が56.0%を占めている。

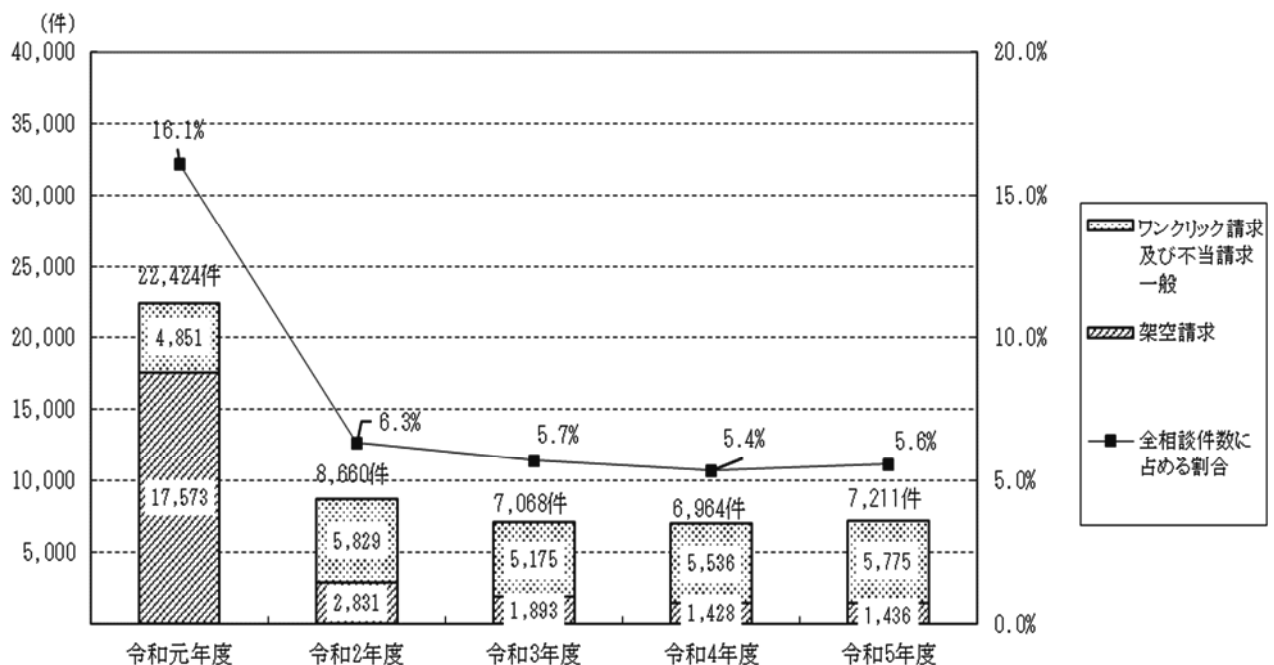
第3位は「レンタル・リース・貸借」(623件)で、このうち「賃貸アパート」(456件)が73.2%を占めており、退去の際の敷金返還や現状回復費用に係る相談が多く寄せられている。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合と「男性」の割合がほぼ同じになっている。年代別では、「70歳以上」の相談が最も多い。職業別では「給与生活者」が40.6%を占め最も多く、次いで「無職」が22.4%、「自営・自由業」は7.9%と続いている。

平均契約金額(架空・不当請求で請求された金額)は35万5千円、平均既払金額は13万8千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「不当請求一般」「インターネット通販」が多い。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



注) 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。

注) 上記内容キーワードは複数選択が可能であるため、「ワンクリック請求」と「不当請求一般」の合計は、上記グラフの数値と一致しない。

表－42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	商品一般	1,596	1,457	109.5%
2	娯楽等情報配信サービス	899	1,303	69.0%
	アダルト情報	503	912	55.2%
	娯楽等情報配信サービス一般	142	137	103.6%
3	レンタル・リース・貸借	623	530	117.5%
	賃貸アパート	456	394	115.7%
4	移動通信サービス	404	313	129.1%
	携帯電話サービス	323	259	124.7%
	モバイルデータ通信	72	45	160.0%
5	役務その他	390	348	112.1%
	役務その他サービス	211	175	120.6%
	広告代理サービス	37	45	82.2%
	保証サービス	23	20	115.0%
	祈とうサービス	23	30	76.7%
6	化粧品	263	293	89.8%
	化粧クリーム	41	34	120.6%
7	インターネット通信サービス	250	207	120.8%
	光ファイバー	87	75	116.0%
	他のネット通信関連サービス	86	72	119.4%
8	他の教養・娯楽	248	206	120.4%
	インターネットゲーム	75	34	220.6%
	教養・娯楽サービスその他	47	34	138.2%
	出会い系サイト・アプリ	46	63	73.0%
9	外食・食事宅配	212	197	107.6%
	外食	180	170	105.9%
10	役務一般	174	164	106.1%
	架空・不当請求 計	7,211	6,964	103.5%
	全相談件数に占める割合	(5.6%)	(5.4%)	

表－43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	7,211	6,964	103.5%
性別	男性	3,215	3,305	97.3%
	女性	3,135	3,048	102.9%
	団体	195	170	114.7%
	不明	666	441	151.0%
年代別	20歳未満	135	139	97.1%
	20歳代	690	677	101.9%
	30歳代	713	626	113.9%
	40歳代	882	805	109.6%
	50歳代	1,124	1,083	103.8%
	60歳代	959	1,046	91.7%
	70歳以上	1,492	1,657	90.0%
	不明	1,216	931	130.6%
職業別	給与生活者	2,929	2,855	102.6%
	自営・自由業	569	504	112.9%
	家事従事者	529	602	87.9%
	学生	245	237	103.4%
	無職	1,612	1,678	96.1%
	その他・不明	1,327	1,088	122.0%
	平均契約金額(千円)	355	318	111.6%
	平均既払金額(千円)	138	86	160.5%
1	不当請求一般	5,368	4,759	112.8%
2	インターネット通販	2,119	2,458	86.2%
3	解約一般	1,539	1,530	100.6%
4	架空請求	1,436	1,428	100.6%
5	クレジットカード	1,365	1,082	126.2%
6	高価格・料金	1,101	1,214	90.7%
7	契約書・書面一般	917	843	108.8%
8	返金	856	849	100.8%
9	詐欺	682	578	118.0%
10	電子広告	633	718	88.2%

② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。

相談件数は35,999件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は27.8%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」(5,859件)で、「インターネット通販」の16.3%を占める。全体的に定期購入に関する相談が多く、特に「養毛剤」(799件)に関する相談が対前年度比313.3%と激増している。

第2位は「健康食品」(2,444件)で対前年度比114.2%と増加しており、「化粧品」と同じく定期購入に関する相談が多い。

その他、前年度に比べて増加が目立つ相談としては、第5位「役務その他」(1,765件)のうち、「申請代行サービス」(318件)が対前年度比274.1%と激増している。アメリカに旅行するため、ESTAの申請をしようと考え、ネットで検索して最上段に出てきたサイトを政府公式サイトだと思い申請した。後になって数倍の料金を請求され、実は申請代行業者に申請を依頼したことに気付いた。正規料金との差額を返金してもらいたい等の相談が多く寄せられた。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が53.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「40歳代」以上からの相談が多く、「70歳以上」では相談件数が増加している。

職業別では「給与生活者」の相談割合が48.8%と全体の約5割を占め、続いて、「無職」の相談割合が17.8%を占めている。

平均契約金額は24万8千円、平均既払金額は25万2千円である。令和5年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「電子広告」「定期購入」に関する相談が多い。(表-45)

表－44 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	5,859	8,417	69.6%
	乳液	819	1,363	60.1%
	化粧クリーム	801	1,581	50.7%
	養毛剤	799	255	313.3%
2	健康食品	2,444	2,140	114.2%
3	紳士・婦人洋服	2,132	2,545	83.8%
4	他の教養・娯楽	1,820	1,955	93.1%
	インターネットゲーム	786	677	116.1%
	出会い系サイト・アプリ	460	729	63.1%
5	役務その他	1,765	1,573	112.2%
	役務その他サービス	1,063	1,034	102.8%
	申請代行サービス	318	116	274.1%
	祈とうサービス	179	221	81.0%
6	商品一般	1,590	1,534	103.7%
7	娯楽等情報配信サービス	1,517	1,950	77.8%
	アダルト情報	508	891	57.0%
	他の娯楽等情報配信サービス	460	469	98.1%
	映像配信サービス	303	383	79.1%
8	他の教養娯楽品	1,148	1,085	105.8%
	タバコ用品	368	236	155.9%
9	かばん	868	907	95.7%
10	履物	786	943	83.4%
	インターネット通販 計	35,999	39,299	91.6%
	全相談件数に占める割合	(27.8%)	(30.2%)	

表－45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	35,999	39,299	91.6%
性別	男性	15,121	15,348	98.5%
	女性	19,342	22,349	86.5%
	団体	400	445	89.9%
	不明	1,136	1,157	98.2%
年代別	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	2,977	3,192	93.3%
職業別	給与生活者	17,577	19,427	90.5%
	自営・自由業	3,188	3,106	102.6%
	家事従事者	3,269	4,210	77.6%
	学生	1,776	2,004	88.6%
	無職	6,419	6,298	101.9%
	その他・不明	3,770	4,254	88.6%
	平均契約金額(千円)	248	138	179.7%
	平均既払金額(千円)	252	115	219.1%
1	解約一般	15,648	18,168	86.1%
2	電子広告	12,459	14,193	87.8%
3	定期購入	8,423	10,398	81.0%
4	返金	8,051	7,538	106.8%
5	連絡不能	7,023	9,711	72.3%
6	S N S	5,790	5,445	106.3%
7	返品	5,625	5,888	95.5%
8	詐欺	4,919	4,555	108.0%
9	商品未着	4,636	5,098	90.9%
10	クレジットカード	4,406	4,789	92.0%

表－45 のうち、令和5年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

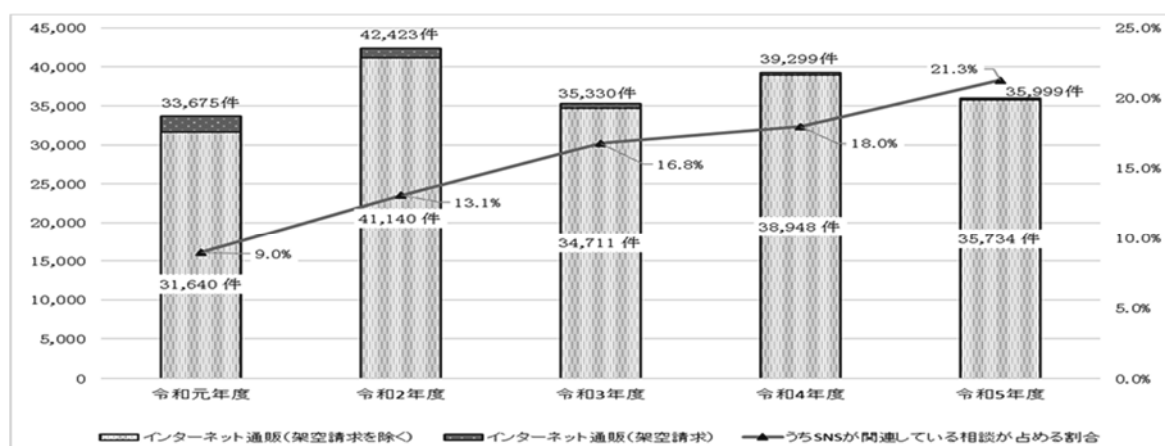
トピックス：インターネット通販で、「SNS」関連の相談が引き続き増加

「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。契約当事者の年代別では40歳代から70歳以上が多い。

「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。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。

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。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。

【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】



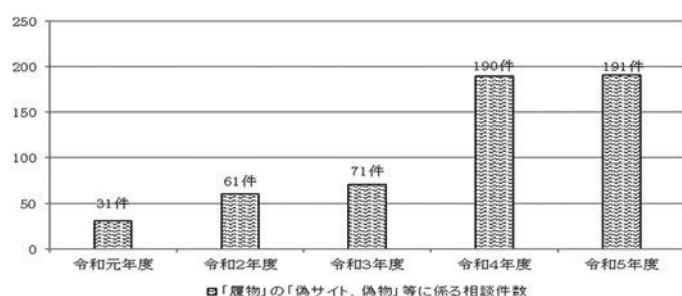
【契約当事者の年代別件数】

	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%

【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%

【「履物」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移】



③ 利殖商法

「利殖商法」とは、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法である。

相談件数は1,630件で、前年度(1,183件)に比べて37.8%増加した。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.3%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「他の金融関連サービス」(449件)で、「利殖商法」全体の27.5%を占め、対前年度比143.9%と大幅に増加している。暗号資産の購入や自動売買ツール等の相談が多く寄せられた。

第2位は、「デリバティブ取引」(439件)であり、「利殖商法」全体の26.9%を占める。「デリバティブ取引」は通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするものであるが、FX(外国為替証拠金取引)に関する相談が多く寄せられた。

第3位は「ファンド型投資商品」(361件)で、「利殖商法」全体の22.1%を占め、対前年度比122.0%と増加している。暗号資産(仮想通貨)への投資、海外不動産への投資等の様々な儲け話に関する相談が寄せられている。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合と「男性」の割合がほぼ同じになっている。

年代別では「50歳代」が19.6%を占めており、次いで「70歳以上」が18.9%、「40歳代」が16.7%を占めている。

職業別では「給与生活者」が53.8%、「無職」が19.1%を占めている。

平均契約金額は701万1千円、平均既払金額は672万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「詐欺」「SNS」「返金」が多くなっている。(表-47)

表－46 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	他の金融関連サービス	449	312	143.9%
	金融コンサルティング	223	178	125.3%
	金融関連サービスその他	201	91	220.9%
2	デリバティブ取引	439	222	197.7%
	外国為替証拠金取引	306	148	206.8%
3	ファンド型投資商品	361	296	122.0%
4	預貯金・証券等	84	58	144.8%
	株一般	38	14	271.4%
	公社債	28	22	127.3%
	未公開株	7	7	100.0%
5	内職・副業	57	17	335.3%
	他の内職・副業	44	13	338.5%
6	集合住宅	46	64	71.9%
	中古分譲マンション	19	23	82.6%
	新築分譲マンション	14	19	73.7%
7	役務その他	29	39	74.4%
	役務その他サービス	23	30	76.7%
8	他の教養・娯楽	23	39	59.0%
	ギャンブル情報	11	13	84.6%
	出会い系サイト・アプリ	5	6	83.3%
9	商品一般	22	21	104.8%
10	他の商品	21	31	67.7%
	貴金属	21	31	67.7%
	利殖商法 計	1,630	1,183	137.8%
	全相談件数に占める割合	(1.3%)	(0.9%)	

表－47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	1,630	1,183	137.8%
性別	男性	800	599	133.6%
	女性	810	560	144.6%
	団体	1	3	33.3%
	不明	19	21	90.5%
年代別	20歳未満	13	8	162.5%
	20歳代	219	236	92.8%
	30歳代	187	157	119.1%
	40歳代	272	161	168.9%
	50歳代	320	200	160.0%
	60歳代	245	137	178.8%
	70歳以上	308	219	140.6%
	不明	66	65	101.5%
職業別	給与生活者	877	627	139.9%
	自営・自由業	177	133	133.1%
	家事従事者	99	64	154.7%
	学生	41	51	80.4%
	無職	312	220	141.8%
	その他・不明	124	88	140.9%
	平均契約金額(千円)	7,011	7,134	98.3%
	平均既払金額(千円)	6,724	6,021	111.7%
1	詐欺	820	384	213.5%
2	SNS	813	413	196.9%
3	返金	692	550	125.8%
4	解約一般	432	373	115.8%
5	暗号資産	418	296	141.2%
6	インターネット通販	392	216	181.5%
7	電子広告	320	152	210.5%
8	信用性	248	176	140.9%
9	高価格・料金	224	158	141.8%
10	虚偽説明	207	128	161.7%

④ サイドビジネス商法

「サイドビジネス商法」とは、副業や内職で収入になる等とうたって契約をさせる商法である。

相談件数は1,924件で、前年度（1,762件）に比べて9.2%増加した。また、「サイドビジネス商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」（742件）で、「サイドビジネス商法」の38.6%を占める。「内職・副業」のうち「他の内職・副業」が84.8%を占め、副業サイトやアフィリエイト等の相談が多く寄せられている。

第2位は、「役務その他」（259件）で、対前年度比131.5%と大きく増加した。副業サポート・コンサルティング等の相談が多い「役務その他サービス」がこのうち9割を超えている。

第3位は、「教室・講座」（184件）で、SNSで知り合った人からビジネススクールや起業セミナーに誘導され高額な指南料を請求された等の相談が多い。（表－48）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が60.3%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、41.9%を占めている。

職業別では「給与生活者」が56.2%、「学生」が13.3%を占めている。

平均契約金額は118万3千円、平均既払金額は91万9千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「SNS」「解約一般」「返金」が多くなっている。（表－49）

表－48 サイドビジネス商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	内職・副業	742	527	140.8%
	他の内職・副業	629	464	135.6%
2	役務その他	259	197	131.5%
	役務その他サービス	249	181	137.6%
3	教室・講座	184	165	111.5%
	ビジネス教室	134	113	118.6%
	他の教室・講座	32	20	160.0%
4	他の金融関連サービス	151	135	111.9%
	金融コンサルティング	110	108	101.9%
5	他の教養・娯楽	105	172	61.0%
	出会い系サイト・アプリ	56	115	48.7%
	教養・娯楽サービスその他	27	28	96.4%
	ギャンブル情報	12	12	100.0%
6	娯楽等情報配信サービス	92	158	58.2%
	他の娯楽等情報配信サービス	90	152	59.2%
7	デリバティブ取引	56	29	193.1%
	外国為替証拠金取引	41	21	195.2%
8	商品一般	49	41	119.5%
9	健康食品	35	35	100.0%
10	ファンド型投資商品	31	30	103.3%
	サイドビジネス商法 計	1,924	1,762	109.2%
	全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.4%)	

表－49 サイドビジネス商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	1,924	1,762	109.2%
性別	男性	734	649	113.1%
	女性	1,160	1,081	107.3%
	団体	4	4	100.0%
	不明	26	28	92.9%
年代別	20歳未満	76	66	115.2%
	20歳代	807	815	99.0%
	30歳代	293	255	114.9%
	40歳代	258	193	133.7%
	50歳代	233	204	114.2%
	60歳代	111	85	130.6%
	70歳以上	59	69	85.5%
	不明	87	75	116.0%
職業別	給与生活者	1,081	1,003	107.8%
	自営・自由業	145	154	94.2%
	家事従事者	105	66	159.1%
	学生	255	235	108.5%
	無職	234	194	120.6%
	その他・不明	104	110	94.5%
	平均契約金額(千円)	1,183	711	166.4%
	平均既払金額(千円)	919	514	178.8%
1	S N S	891	633	140.8%
2	解約一般	663	740	89.6%
3	返金	651	682	95.5%
4	電子広告	563	514	109.5%
5	インターネット通販	514	520	98.8%
6	詐欺	445	240	185.4%
7	電話勧誘	415	400	103.8%
8	クーリングオフ一般	352	347	101.4%
9	クレ・サラ強要商法	337	291	115.8%
10	高価格・料金	302	276	109.4%

⑤ 無料商法

「無料商法」とは、「無料」であることを強調して勧誘し、商品やサービスを売りつける商法である。

相談件数は1,872件で、前年度(2,250件)に比べて16.8%減少した。また、「無料商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.4%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「役務その他」(361件)となっている。このうち、「役務その他サービス」では、給湯器の無料点検をすると電話がかかってきて、点検の予約をしたが信用できるか等の相談が寄せられている。

第2位は「教室・講座」(175件)で、「スポーツ・健康教室」等の相談が多い。

第3位は、「娯楽等情報配信サービス」(171件)であり、「映像配信サービス」、「アダルト情報」等の相談が多い。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が56.0%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」の相談が一番多くなっている。

職業別では「給与生活者」が全体の38.1%、「無職」が22.5%を占めている。

平均契約金額は49万2千円、平均既払金額は23万9千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」「電子広告」が多い。(表-51)

表－50 無料商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	役務その他	361	385	93.8%
	役務その他サービス	143	120	119.2%
	広告代理サービス	101	106	95.3%
	折とうサービス	42	76	55.3%
	廃品回収サービス	28	40	70.0%
2	教室・講座	175	149	117.4%
	スポーツ・健康教室	74	62	119.4%
	ビジネス教室	38	30	126.7%
	他の教室・講座	26	19	136.8%
3	娯楽等情報配信サービス	171	245	69.8%
	映像配信サービス	56	73	76.7%
	アダルト情報	44	91	48.4%
	他の娯楽等情報配信サービス	41	52	78.8%
4	理美容	111	168	66.1%
	エステティックサービス	101	159	63.5%
5	化粧品	84	224	37.5%
	乳液	15	64	23.4%
6	医療	84	116	72.4%
	医療サービス	80	72	111.1%
	歯科治療	2	37	5.4%
7	他の教養・娯楽	81	93	87.1%
	スポーツ施設利用	21	15	140.0%
	教養・娯楽サービスその他	21	18	116.7%
	出会い系サイト・アプリ	20	39	51.3%
8	工事・建築・加工	77	134	57.5%
	屋根工事	64	103	62.1%
9	インターネット通信サービス	64	75	85.3%
	光ファイバー	28	30	93.3%
10	空調・冷暖房・給湯設備	56	9	622.2%
	給湯システム	49	8	612.5%
	無料商法 計	1,872	2,250	83.2%
	全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.7%)	

表－51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	1,872	2,250	83.2%
性別	男性	638	755	84.5%
	女性	1,049	1,298	80.8%
	団体	155	164	94.5%
	不明	30	33	90.9%
年代別	20歳未満	77	100	77.0%
	20歳代	300	404	74.3%
	30歳代	186	235	79.1%
	40歳代	208	256	81.3%
	50歳代	260	302	86.1%
	60歳代	196	276	71.0%
	70歳以上	396	395	100.3%
	不明	249	282	88.3%
職業別	給与生活者	713	895	79.7%
	自営・自由業	134	142	94.4%
	家事従事者	180	220	81.8%
	学生	141	206	68.4%
	無職	421	461	91.3%
	その他・不明	283	326	86.8%
	平均契約金額(千円)	492	364	135.2%
	平均既払金額(千円)	239	158	151.3%
1	解約一般	759	994	76.4%
2	インターネット通販	584	808	72.3%
3	電子広告	481	498	96.6%
4	電話勧誘	324	622	52.1%
5	高価格・料金	304	389	78.1%
6	契約書・書面一般	275	322	85.4%
7	家庭訪販	261	268	97.4%
8	信用性	249	220	113.2%
9	SNS	246	286	86.0%
10	説明不足	244	259	94.2%

⑥ 原野商法

「原野商法」とは、ほとんど無価値で将来の値上がりの見込みがない土地を、値上がりするかのよう
に偽って売りつける商法である。

相談件数は73件で、対前年度比92.4%と減少した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(52件)で、「原野商法」全体の約7割を占める。「山
林」が「土地」のうち4割以上を占める。また、「原野商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.1%
であった。親が昔購入した遠方の山林等について、買い取りたい等の電話勧誘があり、これが被害の
入口となっているケースが多い。また、単なる売却契約だと思っていたら気づかぬうちに、別の土地を
買わされた等といった被害が多く、事業者の手口が巧妙で悪質な内容もある。「土地一般」「別荘地」
に分類された相談も、手口は同様である。

第2位は「役務その他」(16件)で、「原野商法」全体の21.9%を占める。過去に原野商法で土地を購
入した消費者に対し購入や売却で勧誘し、「土地の測量や整地」「土地の広告費」「不動産仲介業者への
手数料」等の名目で金銭を支払わせようとする手口に関する相談が寄せられている。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が56.2%と、「女性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が一番多く、64.4%を占める。

職業別では「無職」が全体の50.7%、「家事従事者」が12.3%を占めている。

平均契約金額は157万円、平均既払金額は77万9千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、過去に原野商法の被害にあった者の「二次被害※」の相談が最も
多く42件であった。「二次被害※」「信用性」「家庭訪販」が上位にあり、中でも「家庭訪販」は前年度
に比べて大幅に増加している。(表-53)

※内容キーワード「二次被害」は、客観的に見て、二次被害の前提となる一次被害が存在していた場合に付与する。
相談者が最初の契約を被害と感じていなくても、客観的に見て1回目の契約・勧誘も被害だと思えば付与する。
また、二次被害だけでなく、三次、四次被害も含めて「二次被害」を付与する。

表－52 原野商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	土地	52	57	91.2%
	山林	21	27	77.8%
	土地一般	15	18	83.3%
	別荘地	9	10	90.0%
2	役務その他	16	13	123.1%
	測量サービス	6	2	300.0%
	不動産仲介サービス	4	8	50.0%
	役務その他サービス	4	2	200.0%
3	管理・保管	2	4	50.0%
	管理・保管サービス	2	3	66.7%
	原野商法 計	73	79	92.4%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表－53 原野商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	73	79	92.4%
性別	男性	41	30	136.7%
	女性	26	44	59.1%
	団体	1	0	—
	不明	5	5	100.0%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	0	0	—
	30歳代	1	0	—
	40歳代	0	3	0.0%
	50歳代	6	3	200.0%
	60歳代	5	11	45.5%
	70歳以上	47	44	106.8%
	不明	14	18	77.8%
職業別	給与生活者	7	10	70.0%
	自営・自由業	5	1	500.0%
	家事従事者	9	10	90.0%
	学生	0	0	—
	無職	37	44	84.1%
	その他・不明	15	14	107.1%
	平均契約金額(千円)	1,570	17,979	8.7%
	平均既払金額(千円)	779	21,257	3.7%
1	二次被害	42	51	82.4%
2	信用性	32	40	80.0%
3	家庭訪販	23	15	153.3%
4	電話勧誘	18	21	85.7%
5	契約書・書面一般	17	16	106.3%
6	クーリングオフ一般	11	2	550.0%
7	解約一般	7	11	63.6%
8	税金	6	4	150.0%
8	高価格・料金	6	1	600.0%
10	虚偽説明	5	4	125.0%

表－53 のうち、令和4年度については、平均契約金額の回答の中に少額のものが多く平均金額を下げたため、平均既払金額が平均契約金額より高くなっている。

⑦ クレ・サラ強要商法

「クレ・サラ強要商法」とは、商品・サービスの契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法である。

相談件数は663件で、対前年度比109.6%と増加した。また、全相談件数における「クレ・サラ強要商法」の割合は0.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」(156件)である。うち「他の内職・副業」の相談は144件で9割以上を占めている。収入が得られると副業を勧められ、高額なコンサル料を支払うために借金をさせられるケースが多い。

第2位は「役務その他」(151件)で、対前年度比146.6%と大きく増加している。SNSで知り合った人から勧められた副業を始めるための契約金を求められ、消費者金融数社から借り入れ支払った。営業のノウハウを教えるとのことだったが、全く仕事につながらないので解約を希望する等の相談が寄せられている。

第3位は「他の金融関連サービス」(95件)で、対前年比126.7%と大きく増加している。暗号資産やFXの自動売買アプリで儲かると紹介をうけ、手持ちがなく消費者金融から借金をさせられ、返済が難しい等の相談が寄せられている。(表-54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が62.1%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、69.4%を占める。また、「30歳代」以上の全ての年代で増加している。

職業別では「給与生活者」が全体の60.8%、「学生」が23.1%を占めている。

平均契約金額は159万5千円、平均既払金額は118万3千円であり、ともに前年度と比較して高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「SNS」「返金」に関する相談が多い。(表-55)

表－54 クレ・サラ強要商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	内職・副業	156	149	104.7%
	他の内職・副業	144	135	106.7%
2	役務その他	151	103	146.6%
	役務その他サービス	148	98	151.0%
3	他の金融関連サービス	95	75	126.7%
	金融コンサルティング	80	59	135.6%
	金融関連サービスその他	11	14	78.6%
4	教室・講座	63	64	98.4%
	ビジネス教室	40	43	93.0%
	他の教室・講座	13	10	130.0%
	タレント・モデル養成教室	5	6	83.3%
5	他の教養・娯楽	38	51	74.5%
	ギャンブル情報	24	36	66.7%
	教養・娯楽サービスその他	9	8	112.5%
6	娯楽等情報配信サービス	30	29	103.4%
	他の娯楽等情報配信サービス	26	29	89.7%
7	デリバティブ取引	29	12	241.7%
	外国為替証拠金取引	19	9	211.1%
8	ファンド型投資商品	16	21	76.2%
9	医療	11	9	122.2%
	医療サービス	9	4	225.0%
10	外食・食事宅配	9	8	112.5%
	外食	9	8	112.5%
	クレ・サラ強要商法 計	663	605	109.6%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

表－55 クレ・サラ強要商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	663	605	109.6%
性別別	男性	250	243	102.9%
	女性	412	357	115.4%
	団体	0	1	0.0%
	不明	1	4	25.0%
年代別	20歳未満	18	21	85.7%
	20歳代	460	467	98.5%
	30歳代	78	53	147.2%
	40歳代	38	20	190.0%
	50歳代	44	22	200.0%
	60歳代	10	8	125.0%
	70歳以上	5	4	125.0%
	不明	10	10	100.0%
職業別	給与生活者	403	384	104.9%
	自営・自由業	21	23	91.3%
	家事従事者	13	7	185.7%
	学生	153	140	109.3%
	無職	60	34	176.5%
	その他・不明	13	17	76.5%
	平均契約金額(千円)	1,595	1,268	125.8%
	平均既払金額(千円)	1,183	902	131.2%
1	サイドビジネス商法	337	277	121.7%
2	S N S	325	259	125.5%
3	返金	281	295	95.3%
4	解約一般	229	243	94.2%
5	電話勧誘	209	148	141.2%
6	クーリングオフ一般	206	196	105.1%
7	高価格・料金	199	181	109.9%
8	電子広告	180	121	148.8%
9	詐欺	133	70	190.0%
10	書面不交付	132	140	94.3%

⑧ 点検商法

「点検商法」とは、「点検に来た」と来訪し「もう使用できない」「修理不能」「早めに替えないと危険」などと消費者の不安をあおり、商品やサービスの契約をさせる商法である。屋根、雨樋、床下など見えない箇所の不具合を指摘して、工事・修理などを口実に支払いをさせる手口が多い。

相談件数は1,912件で、前年度(1,311件)に比べて45.8%増加した。また、「点検商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「工事・建築・加工」(870件)で、「点検商法」全体の45.5%を占める。「屋根工事」(686件)が「工事・建築・加工」のうち78.9%を占めるが、「屋根が壊れている」「屋根瓦がずれている」「近所で工事をしていたので訪問した」等と言って訪問し、家庭に入り込む手口が多い。次いで、水回り等の「衛生設備工事」(48件)が多い。突然訪問してきた業者が無料点検を口実に、家の壊れている箇所等を指摘し不安をあおり、その場で高額な修理契約をさせるケースが多い。

第2位は「空調・冷暖房・給湯設備」(398件)であり、前年度の11倍強と激増し、「点検商法」全体の20.8%を占める。多くが「給湯システム」に関する相談で、ガスの点検で来訪した業者にすぐ壊れる等と不安をあおられ、よく考えず高額なガス給湯器の交換契約を結んでしまった。解約したい等の相談が寄せられた。

第3位は「役務その他」(204件)で、前年度の3倍強と激増している。「役務その他サービス」が「役務その他」の95.6%を占めている。ガス器具や床下点検に来た業者等に関する相談が寄せられている。(表-56)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が52.4%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が57.0%を占める。次いで多いのが「60歳代」で14.2%を占める。

職業別では「無職」が全体の51.2%を占め、次いで多いのが「給与生活者」「家事従事者」である。

平均契約金額は114万7千円、平均既払金額は35万円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(1,467件)が最も多い。増加率で見ると、「電話勧誘」が対前年度比458.2%と激増し、「クリーニングオフ一般」「信用性」が対前年度比から140%以上と大幅に増加している。(表-57)

表－56 点検商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	870	918	94.8%
	屋根工事	686	774	88.6%
	衛生設備工事	48	35	137.1%
	工事・建築サービス	36	28	128.6%
	塗装工事	31	35	88.6%
2	空調・冷暖房・給湯設備	398	34	1170.6%
	給湯システム	390	31	1258.1%
3	役務その他	204	59	345.8%
	役務その他サービス	195	48	406.3%
	耐震診断サービス	4	4	100.0%
	申請代行サービス	3	6	50.0%
4	修理・補修	167	127	131.5%
	修理サービス	162	127	127.6%
5	衛生サービス	68	36	188.9%
	建物清掃サービス	30	3	1000.0%
	白蟻駆除サービス	23	27	85.2%
6	他の住宅設備	27	13	207.7%
7	ガス	26	4	650.0%
	都市ガス	20	2	1000.0%
8	インターネット通信サービス	25	15	166.7%
	光ファイバー	11	4	275.0%
9	放送	24	24	100.0%
	ケーブルテレビ放送	24	21	114.3%
10	衛生設備	13	5	260.0%
	点検商法 計	1,912	1,311	145.8%
	全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.0%)	

表－57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	1,912	1,311	145.8%
性別	男性	797	625	127.5%
	女性	1,001	639	156.7%
	団体	14	4	350.0%
	不明	100	43	232.6%
年代別	20歳未満	1	0	—
	20歳代	7	6	116.7%
	30歳代	28	25	112.0%
	40歳代	89	74	120.3%
	50歳代	186	147	126.5%
	60歳代	272	245	111.0%
	70歳以上	1,089	699	155.8%
	不明	240	115	208.7%
職業別	給与生活者	302	248	121.8%
	自営・自由業	71	42	169.0%
	家事従事者	296	212	139.6%
	学生	1	0	—
	無職	978	660	148.2%
	その他・不明	264	149	177.2%
	平均契約金額(千円)	1,147	1,415	81.1%
	平均既払金額(千円)	350	357	98.0%
1	家庭訪販	1,467	1,156	126.9%
2	クーリングオフ一般	521	365	142.7%
3	信用性	473	335	141.2%
4	電話勧誘	449	98	458.2%
5	虚偽説明	366	270	135.6%
6	高価格・料金	272	231	117.7%
7	屋根	269	304	88.5%
8	契約書・書面一般	214	188	113.8%
9	解約一般	178	139	128.1%
10	強引	176	156	112.8%

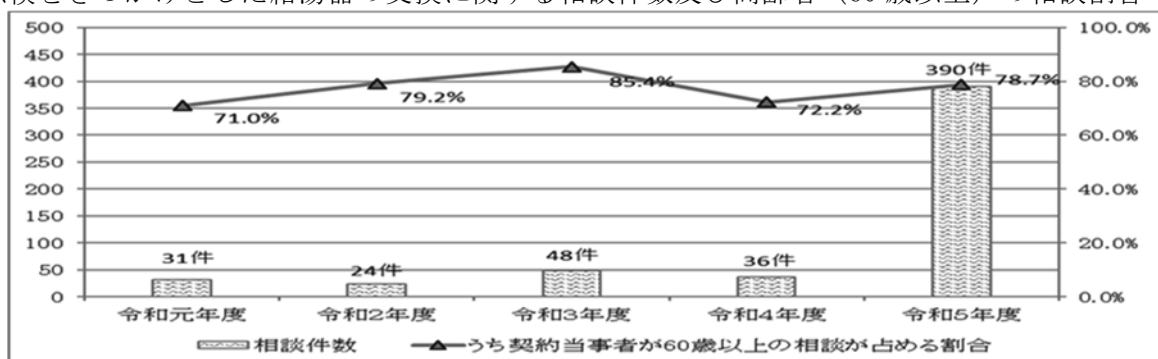
トピックス：点検をきっかけとした「給湯器の交換」に関する相談が過去最高

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。

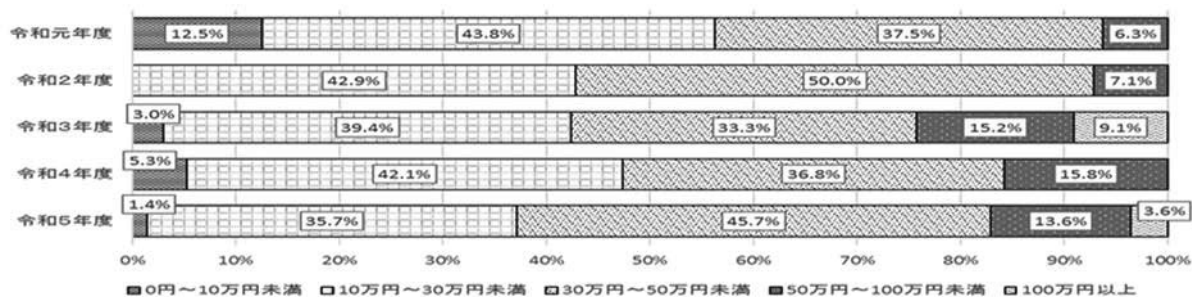
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和5年度は「30万円以上50万円未満」が45.7%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が56.2%を占める。契約当事者の年代別件数では、80歳代（150件）が最も多く、次に70歳代（86件）が多くなっている。

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。

【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】

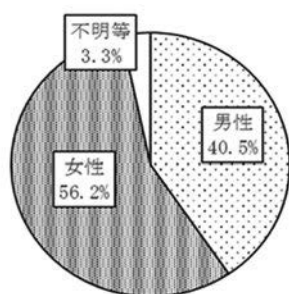


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【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）

【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%

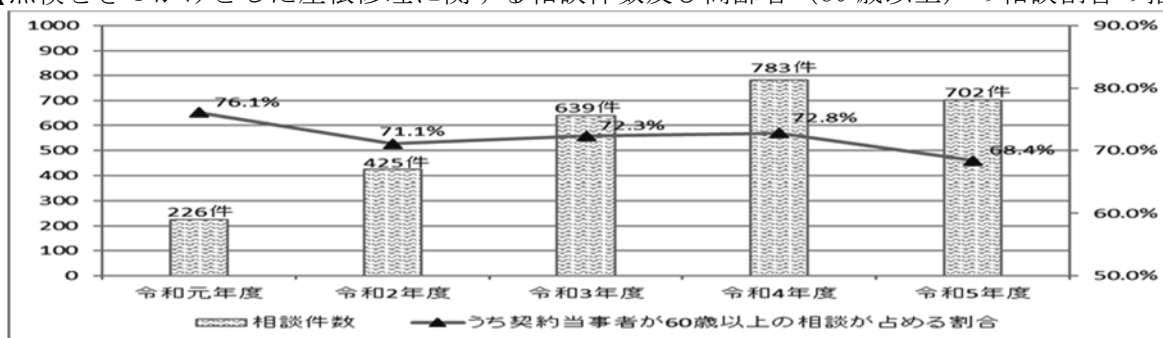
トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が高止まり

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。

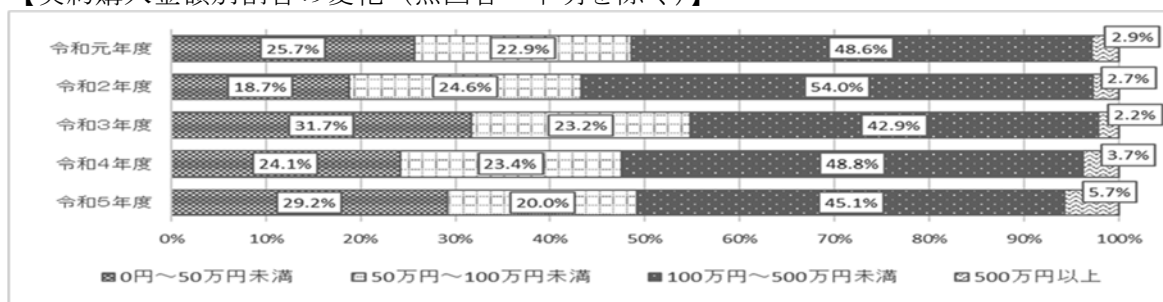
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「100 万円以上～500 万円未満」の割合が 45.1%と最も多い。契約当事者の年代別の割合では 60 歳代から 80 歳代が多い。

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。

【点検をきっかけとした屋根修理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】

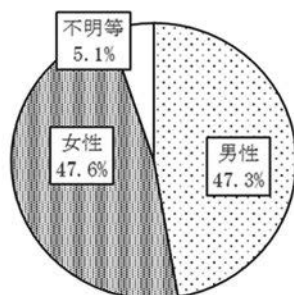


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



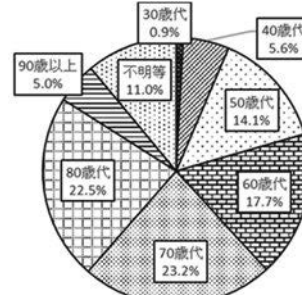
（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【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）

【契約当事者の年代別割合】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

⑨ 次々販売

「次々販売」とは、一事業者又は複数の事業者が一人の消費者に次から次へと商品売買や役務提供の契約をさせる販売手口である。

相談件数は510件で、前年度に比べて1.9%の減少であった。

商品・役務別で見ると、「工事・建築・加工」が最も多く、「次々販売」全体の23.1%を占める。屋根や外壁の工事をきっかけに、別の場所の工事も次々契約させられてしまったといった相談が寄せられた。

第2位は「役務その他」(35件)であり、前年度に比べて20.7%の増加であった。「占いサイトで宝くじが当たると言われ、やり取りをするためのポイントを次々購入して話を聞いたが、宝くじが当たらないので返金して欲しい。」といった相談が寄せられた。

第3位は「他の教養・娯楽」(31件)であり、出会い系サイトで知り合った相手と会うために、サイト上のポイントを次々と買わされたが、おかしいと思うので、返金してもらいたい等の相談が寄せられた。(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が68.2%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が54.7%を占める。職業別では「無職」が最も多く、48.0%を占める。

平均契約金額は428万9千円、平均既払金額は333万5千円と前年度より高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「家庭訪販」「解約一般」が多い。(表-59)

表-58 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	118	111	106.3%
	屋根工事	46	60	76.7%
	工事・建築サービス	16	7	228.6%
2	役務その他	35	29	120.7%
	祈とうサービス	17	12	141.7%
	役務その他サービス	15	12	125.0%
3	他の教養・娯楽	31	51	60.8%
	出会い系サイト・アプリ	16	31	51.6%
4	健康食品	29	28	103.6%
5	理美容	21	29	72.4%
	エステティックサービス	20	27	74.1%
	次々販売 計	510	520	
	全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

表-59 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	510	520	98.1%
性 別	男性	153	169	90.5%
	女性	348	339	102.7%
	団体	3	7	42.9%
	不明	6	5	120.0%
年 代 別	20歳未満	3	4	75.0%
	20歳代	51	54	94.4%
	30歳代	18	36	50.0%
	40歳代	36	53	67.9%
	50歳代	53	63	84.1%
	60歳代	50	49	102.0%
	70歳以上	279	243	114.8%
	不明	20	18	111.1%
職 業 別	給与生活者	126	182	69.2%
	自営・自由業	24	23	104.3%
	家事従事者	68	65	104.6%
	学生	14	8	175.0%
	無職	245	205	119.5%
	その他・不明	33	37	89.2%
	平均契約金額(千円)	4,289	3,581	119.8%
	平均既払金額(千円)	3,335	1,782	187.1%
1	主な相談内容			
2	高価格・料金	220	211	104.3%
2	家庭訪販	195	185	105.4%
2	解約一般	195	200	97.5%
4	返金	131	136	96.3%
5	強引	97	83	116.9%

⑩ 催眠（ＳＦ）商法

「催眠（ＳＦ）商法」とは、閉め切った会場等に人を集め、日用品等をただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品売りつける商法であり、「新製品普及会」という事業者が始めたことから、その頭文字をとって「ＳＦ商法」とも呼ばれる。

相談件数は103件で、前年度に比べて3.0％増加した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の46.6％を占める。件数は前年度と比べて33.3％の増加であった。（表－60）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が75.7％と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が69.9％を占め、職業別では「無職」が62.1％を占める。

平均契約金額は73万8千円、平均既払金額71万5千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「信用性」「解約一般」が多い。（表－61）

表－60 催眠（ＳＦ）商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	健康食品	48	36	133.3%
2	商品一般	14	18	77.8%
3	医療用具	12	7	171.4%
	家庭用電気治療器具	9	6	150.0%
4	乳卵類	4	0	—
	鶏卵	3	0	—
4	履物	4	2	200.0%
	催眠（ＳＦ）商法 計	103	100	103.0%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表－61 催眠（ＳＦ）商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		5 年度	4 年度	対前年度比	
相 談 件 数		103	100	103.0%	
性別	男性	17	11	154.5%	
	女性	78	74	105.4%	
	団体	0	3	0.0%	
	不明	8	12	66.7%	
年代別	20歳未満	0	1	0.0%	
	20歳代	0	1	0.0%	
	30歳代	2	1	200.0%	
	40歳代	4	7	57.1%	
	50歳代	2	3	66.7%	
	60歳代	4	5	80.0%	
	70歳以上	72	59	122.0%	
	不明	19	23	82.6%	
職業別	給与生活者	4	12	33.3%	
	自営・自由業	1	4	25.0%	
	家事従事者	19	12	158.3%	
	学生	0	0	—	
	無職	64	48	133.3%	
	その他・不明	15	24	62.5%	
平均契約金額(千円)		738	279	264.5%	
平均既払金額(千円)		715	93	768.8%	
1	主 な 相 談 内 容	高価格・料金	34	39	87.2%
2		信用性	18	19	94.7%
3		解約一般	17	21	81.0%
4		返金	16	10	160.0%
5		効能・効果	15	15	100.0%

⑪ アポイントメントセールス

「アポイントメントセールス」とは、販売意図を明らかにしないで、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できるといって、電話やメールなどで呼び出す販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は468件で、前年度に比べて3.7%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」(100件)であり、「アポイントメントセールス」全体の21.4%を占める。なかでも、「教室・講座」の相談が多く、SNSで知り合った人に、起業や営業のスキルを学ぶビジネススクールの受講契約を持ち掛けられる等の相談が寄せられている。

第2位は「役務その他」(91件)であり、SNSで知り合った知人に、現在無職であると告げると、知人の会社で働かないかと誘われた。その後、会社事務所で詳しい話を聞くと、仕事は提供するがアドバイス料を100万円支払うように言われ支払った。仕事が紹介されないので返金してもらいたい等の相談が寄せられた。第3位は「内職・副業」(77件)で、オンラインゲームのアフィリエイトの副業等の相談が寄せられた。(表-62)

契約当事者の属性を見ると、性別では女性が53.8%を占める。年代別では「20歳代」が67.3%を占めた。職業別では、「給与生活者」が56.2%、「学生」が18.8%だった。

平均契約金額は107万円、平均既払金額は40万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「クーリングオフ一般」「解約一般」「返金」が多い。(表-63)

表-62 アポイントメントセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	教室・講座	100	131	76.3%
	ビジネス教室	39	53	73.6%
	タレント・モデル養成教室	36	40	90.0%
	他の教室・講座	12	18	66.7%
2	役務その他	91	46	197.8%
	役務その他サービス	76	41	185.4%
3	内職・副業	77	84	91.7%
	他の内職・副業	43	33	130.3%
	タレント・モデル内職	32	46	69.6%
4	他の金融関連サービス	31	27	114.8%
	金融コンサルティング	28	21	133.3%
4	他の教養・娯楽	31	44	70.5%
	ギャンブル情報	18	31	58.1%
	教養・娯楽サービスその他	4	8	50.0%
	アポイントメントセールス 計	468	486	96.3%
	全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

表-63 アポイントメントセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	468	486	96.3%
性別	男性	206	210	98.1%
	女性	252	268	94.0%
	団体	5	2	250.0%
	不明	5	6	83.3%
年代別	20歳未満	23	20	115.0%
	20歳代	315	319	98.7%
	30歳代	42	51	82.4%
	40歳代	20	26	76.9%
	50歳代	20	20	100.0%
	60歳代	10	11	90.9%
	70歳以上	21	26	80.8%
	不明	17	13	130.8%
職業別	給与生活者	263	293	89.8%
	自営・自由業	45	31	145.2%
	家事従事者	16	20	80.0%
	学生	88	85	103.5%
	無職	36	44	81.8%
	その他・不明	20	13	153.8%
	平均契約金額(千円)	1,070	1,271	84.2%
	平均既払金額(千円)	403	517	77.9%
1	クーリングオフ一般	214	228	93.9%
2	解約一般	175	170	102.9%
3	返金	168	162	103.7%
4	高価格・料金	137	136	100.7%
5	SNS	124	112	110.7%

⑫ キャッチセールス

「キャッチセールス」とは、繁華街等で通行人を呼び止め、近くの営業所等に同行させて契約をさせる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は119件で、前年度に比べて9.8%の減少であった。

商品・役務別で見ると、医療脱毛等の「医療」（18件）と同じく第1位のエステティックサービス等の「理美容」（18件）が最も多く、「街で脱毛の無料体験の勧誘を受けたつもりが、高額なコースを契約させられたので解約したい。」等の相談が寄せられた。第3位は冷凍冷蔵機器等の「食生活機器」で、「1年前、ショッピングモールで声をかけられ仮設のコーナーに行き、ウォーターサーバーのレンタル契約を結んだ。1年経って不要になったので解約しようとしたところ、業者から、契約したのは買取契約なので、残債を一括返済してほしいと言われた。契約の際はレンタルだと言われており、納得がいかない。」といった相談が寄せられた。（表－64）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が71.4%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く37.0%を占める。職業別では、「給与生活者」が44.5%、「学生」が24.4%を占める。

平均契約金額は26万円、平均既払金額は3万4千円である。

キーワード別で見ると、「解約一般」「クーリングオフ一般」「強引」が多い。（表－65）

表－64 キャッチセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	医療	18	21	85.7%
	医療サービス	17	20	85.0%
1	理美容	18	17	105.9%
	エステティックサービス	18	17	105.9%
3	食生活機器	10	2	500.0%
	冷凍冷蔵機器	9	2	450.0%
3	移動通信サービス	10	7	142.9%
	携帯電話サービス	9	6	150.0%
5	飲料	8	9	88.9%
	ミネラルウォーター	6	6	100.0%
	キャッチセールス 計	119	132	90.2%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表－65 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	5年度	4年度	対前年度比
	相 談 件 数	119	132	90.2%
性別	男性	32	30	106.7%
	女性	85	102	83.3%
	団体	0	0	—
	不明	2	0	—
年代別	20歳未満	10	28	35.7%
	20歳代	44	39	112.8%
	30歳代	13	11	118.2%
	40歳代	9	11	81.8%
	50歳代	9	11	81.8%
	60歳代	7	9	77.8%
	70歳以上	20	20	100.0%
	不明	7	3	233.3%
職業別	給与生活者	53	53	100.0%
	自営・自由業	4	6	66.7%
	家事従事者	8	10	80.0%
	学生	29	36	80.6%
	無職	20	21	95.2%
	その他・不明	5	6	83.3%
	平均契約金額(千円)	260	799	32.5%
	平均既払金額(千円)	34	110	30.9%
1	解約一般	42	47	89.4%
2	クーリングオフ一般	40	50	80.0%
3	強引	25	39	64.1%
3	無料商法	25	22	113.6%
5	契約書・書面一般	21	30	70.0%

⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,049件で、前年度と比べて9.8%の増加であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が56.3%を占める。年代別では、「50歳代」が18.6%、「20歳代」が18.4%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く5割以上を占めており、次に「無職」が多く2割以上を占めている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は1,166件で、多重債務相談全体の57.0%を占める。

借入金の総額は、金額の記入があった相談の中で、「100万円未満」が35.5%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(32.9%)、「300万円以上500万円未満」(12.7%)となっている。平均借入金額は418万3千円で、前年度と比較して増加している。(表-66)

多重債務相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された相談内容をみると、「夫婦ともに収入が減って、住宅ローンや子どもの奨学金の返済が厳しくなり、キャッシングやカードローンで資金を工面したことで、さらに返済が厳しくなった。どうしたらよいか。」等の相談が寄せられている。

表-66 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		5年度	4年度	対前年度比
相 談 件 数		2,049	1,866	109.8%
性 別	男性	1,153	1,109	104.0%
	女性	824	705	116.9%
	団体	18	21	85.7%
	不明	54	31	174.2%
年 代 別	20歳未満	18	16	112.5%
	20歳代	376	360	104.4%
	30歳代	302	263	114.8%
	40歳代	285	267	106.7%
	50歳代	382	338	113.0%
	60歳代	224	210	106.7%
	70歳以上	248	244	101.6%
	不明	214	168	127.4%
職 業 別	給与生活者	1,030	1,028	100.2%
	自営・自由業	180	128	140.6%
	家事従事者	50	39	128.2%
	学生	53	31	171.0%
	無職	541	477	113.4%
	その他・不明	195	163	119.6%

項 目		5年度	4年度	対前年度比
借入先上位3位	フリーローン・サラ金	1,166	1,154	101.0%
	住宅ローン	23	26	88.5%
	融資サービス一般	22	12	183.3%
借入金総額	100万円未満	449	390	115.1%
	100万円以上 300万円未満	416	377	110.3%
	300万円以上 500万円未満	161	152	105.9%
	500万円以上 1,000万円未満	144	128	112.5%
	1,000万円以上	96	79	121.5%
	記入有計	1,266	1,126	112.4%
	平均借入金額(千円)	4,183	3,640	114.9%

⑭ 倒産

契約した事業者が経営破たんした等の「倒産」に関する相談は1,381件で、前年度と比べて4.5%の増加であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が77.3%を占める。年代別では「20歳代」が49.5%、「30歳代」が20.3%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く69.1%を占めており、次に「学生」が10.4%を占めている。

主な商品・役務で見ると、「エステティックサービス」「医療サービス」「歯科治療」等で倒産に関する相談が多く寄せられている。

商品・役務で多い「エステティックサービス」と「医療サービス」では、「脱毛に通っていたが、通っていたクリニックや店舗が倒産してしまった。施術が残っている分の残金を返してほしい。」「脱毛の契約が、事業者の倒産に伴い別業者に引き継がれることになったが、別料金を追加で請求され、納得できない。」等の相談が寄せられた。

3番目に多い「歯科治療」には、「医療ローンを組んで歯科矯正を行っていたが、かみ合わせがまだ直っていないのに、破産に向けた手続きを始めたとウェブページに掲載がされ、連絡がつかなくなった。」等の相談が寄せられた。

倒産に係る相談の平均契約金額は111万9千円、平均既払金額は84万1千円である。(表-67)

表-67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		5 年度	4 年度	対前年度比
相 談 件 数		1,381	1,321	104.5%
性 別	男性	282	168	167.9%
	女性	1,067	1,134	94.1%
	団体	16	9	177.8%
	不明	16	10	160.0%
年 代 別	20歳未満	39	30	130.0%
	20歳代	683	578	118.2%
	30歳代	281	256	109.8%
	40歳代	147	167	88.0%
	50歳代	75	116	64.7%
	60歳代	38	57	66.7%
	70歳以上	46	63	73.0%
	不明	72	54	133.3%
職 業 別	給与生活者	954	897	106.4%
	自営・自由業	62	70	88.6%
	家事従事者	42	66	63.6%
	学生	143	118	121.2%
	無職	83	104	79.8%
	その他・不明	97	66	147.0%

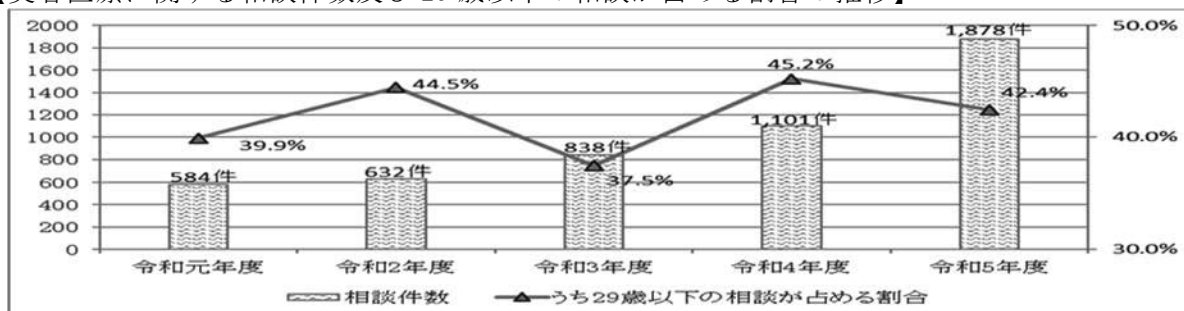
項 目		5 年度	4 年度	対前年度比
1	エステティックサービス	773	981	78.8%
2	医療サービス	175	36	486.1%
3	歯科治療	128	7	1828.6%
4	自転車	33	1	3300.0%
5	工事・建築	22	15	146.7%
平均契約金額(千円)		1,119	777	144.0%
平均既払金額(千円)		841	577	145.8%

トピックス：「美容医療」に関する相談が大幅に増加

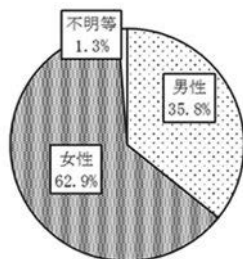
美容医療に関する相談件数は1,878件であり、対前年度比170.6%と大幅に増加している。契約当事者の年齢をみると、若者（29歳以下）の割合が全体相談件数のおおむね4割前後であり、令和5年度も42.4%を占めている。年代別では20歳代（714件）が最も多く、全体の38.0%となっている。増加率で見ると、20歳以上の年代で、対前年度比150%以上と大幅に増加している。契約当事者の男女別割合では、女性（1,182件）が62.9%を占めている。

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。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。

【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】



【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）

【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%

【相談内容別件数 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

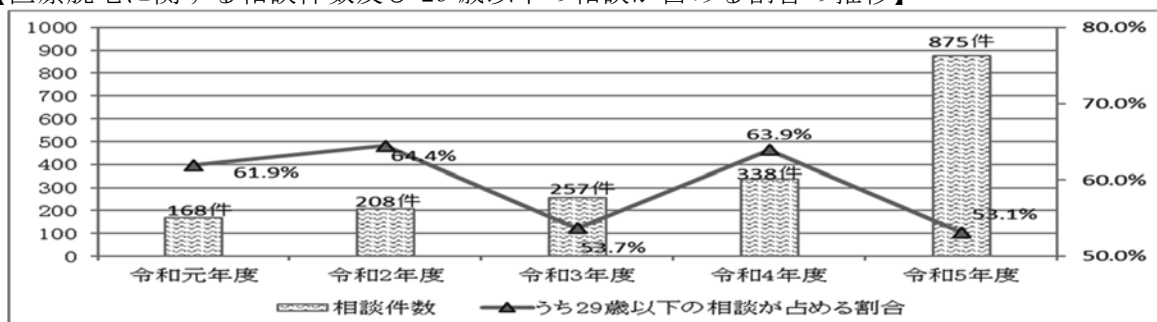
トピックス：「医療脱毛」に関する相談が激増

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。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。

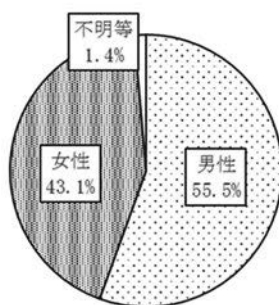
契約当事者の男女別割合では、男性（486件）が55.5%を占め、女性を上回っている。令和4年度までの4年間は女性の割合が全体の75%を超えていたが、令和5年度は男性の相談件数が激増し、全体に占める割合が5割を超えた。

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。

【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】



【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）

【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%

【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) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談である。

令和5年度の「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。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(612件)であり、次いで、「その他の傷病及び諸症状」(607件)、「消化器障害」(193件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位5位を見ると、最も多い相談は「化粧品」(400件)である。「養毛剤」や「乳液」等の定期購入にかかるものが多い。「養毛剤」では「かゆみが出て肌が赤くなった。」等、「乳液」では「シミに効果があるという商品を使用したところ肌が荒れた。」等の様々な相談が寄せられた。

第2位は、「医療」(368件)である。うち「医療サービス」(251件)では、「美容医療」が多くを占め、「目の下のクマとりの注射を受けたが、腫れが引かない。」といった相談が寄せられた。また「歯科治療」(84件)では、インプラントに関するものが多く、「インプラントを施術したところ、ずっと痛みと腫れが取れない。」等の相談が寄せられた。

第3位は「理美容」(181件)で、主な相談は美顔や痩身等の「エステティックサービス」(86件)や「パーマ」(56件)である。「美顔エステで、肌荒れ等の肌トラブルが起きた。」といった相談が寄せられた。

第4位は「健康食品」(167件)で、主な相談は「他の健康食品」(108件)である。「ダイエットサプリを飲んだら下痢をした。」といった相談等が寄せられた。

第5位は「健康関連サービス」(99件)で主な相談は「整体」(95件)である。「腰痛があるため、整体院で施術を受けたところ、足にも痛みが出た。」等の相談が寄せられている。(表-68)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が多く74.6%である。年代別では「50歳代」が最も多い。

職業別では、「給与生活者」が最も多く42.0%、次いで「無職」が20.3%、「家事従事者」が14.3%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(856件)が「危害に関する相談」全体の42.7%と最も多い。「治療1か月以上」は126件、「死亡」は3件寄せられている。(表-69)

表－68 危害の内容 商品・役務別件数(令和５年度)

単位：件

商品・役務(上位5位)	合 計	危 害 の 内 容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	2,004	50	8	0	113	92	4	0	41	17	2	14	116	6	612	1	17	70	193	607	41
1化粧品	400																				
養毛剤	85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	0	0	0	0	2	0
乳液	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	56	0	0	0	0	3	0
2医療	368																				
医療サービス	251	2	0	0	2	6	0	0	4	1	0	3	26	2	41	0	0	3	10	146	5
歯科治療	84	0	0	0	2	8	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	70	0
3理美容	181																				
エステティックサービス	86	1	0	0	11	1	0	0	1	1	0	0	22	4	32	0	0	0	0	13	0
パーマ	56	0	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0	8	0	23	0	0	0	0	19	0
4健康食品	167																				
他の健康食品	108	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	28	0	0	3	50	20	5
健康食品一般	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	11	4	0
5健康関連サービス	99																				
整体	95	6	1	0	6	0	0	0	10	4	0	0	6	0	2	0	0	0	0	60	0

表－69 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項 目		5 年度	4 年度	対前年度比	
相 談 件 数		2,004	1,948	102.9%	
被害者	性別	男性	460	419	109.8%
		女性	1,498	1,492	100.4%
		不明	46	37	124.3%
		20歳未満	68	52	130.8%
	年代別	20歳代	173	198	87.4%
		30歳代	219	236	92.8%
		40歳代	313	313	100.0%
		50歳代	424	429	98.8%
		60歳代	299	271	110.3%
		70歳以上	343	310	110.6%
		不明	165	139	118.7%
	職業別	給与生活者	842	889	94.7%
		自営・自由業	162	144	112.5%
		家事従事者	287	280	102.5%
		学生	81	71	114.1%
		無職	407	376	108.2%
	その他・不明	225	188	119.7%	

項 目		5 年度	4 年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	404	410	98.5%
	1～2週間	137	124	110.5%
	3週間～1か月	112	99	113.1%
	1か月以上	126	107	117.8%
	死亡	3	5	60.0%
	不明	366	322	113.7%
	医者にかからず	856	881	97.2%

② 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、危害につながるおそれがある相談である。令和５年度の「危険」に関する相談件数は344件で、前年度(331件)より13件増加した。

危険の内容を見ると、最も多いものが「発煙・火花」(58件)、第２位が「過熱・こげる」(47件)、第３位が「異物混入」(40件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(23件)が最も多く、その危険内容として多いのは「機能故障」であり、走行中の故障に関する相談も寄せられている。第２位は同数(13件)で、「他の健康食品」と「ヘアードライヤー」が並んでいる。「他の健康食品」では、「化学物質による危険」に関する相談が多く寄せられ、「ヘアードライヤー」では、「発煙・火花」「発火・引火」等の相談が寄せられた。(表－70)

表－70 危険の内容 商品・役務別件数(令和５年度)

単位：件

商品・役務(上位10位)	合 計	危険の内容																						
		火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明	
全体	344	8	24	58	47	1	2	2	1	3	12	16	39	9	28	5	1	8	3	40	2	35	0	
1 普通・小型自動車	23	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	19	0	0	1	0	0	0	1	0	
2 他の健康食品	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	
2 ヘアードライヤー	13	0	4	6	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4 室内照明器具	9	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
4 電話関連機器・用品	9	1	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4 電動自転車	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0	
7 電気掃除機	8	1	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8 電池	7	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8 賃貸アパート	7	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
8 外食	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	

Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

1 相談受付状況

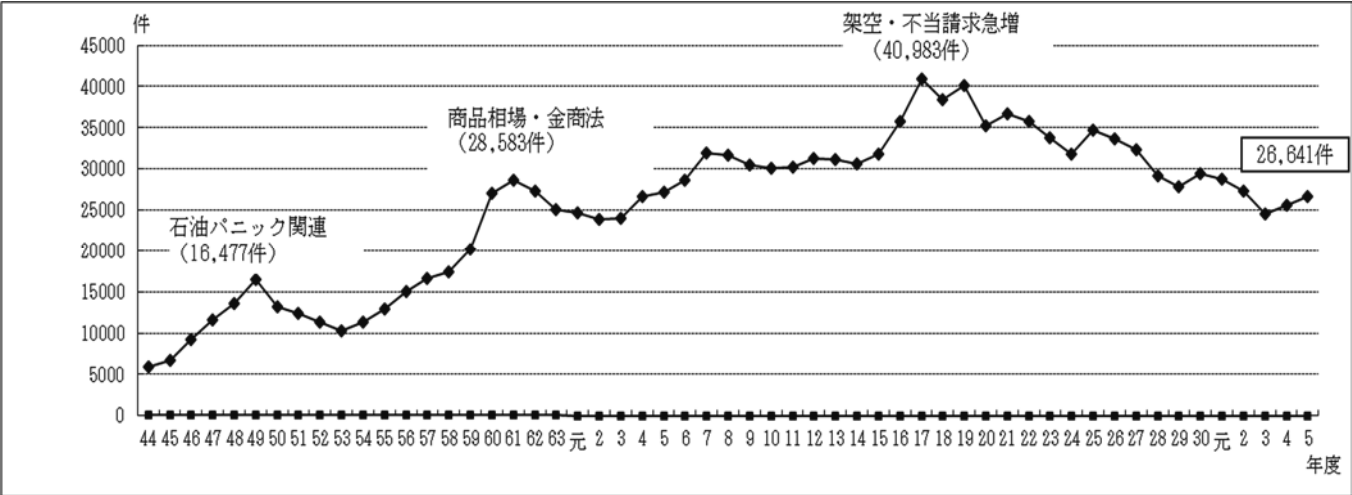
(1) 相談件数の推移

東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パンニック時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し、体制を強化した平成17年度に相談件数が4万1千件近くとなる第3のピークとなったが、その後、架空・不当請求に関する相談は、やや沈静化した。平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって相談件数が再び増加したが、その後減少に転じ、平成28年度以降は概ね2万5千件から3万件の間で推移している。（都表－1、都図－1）

都表－1 相談件数の推移（東京都）単位：件

年度	昭和44年度	45年度	46年度	47年度	48年度	49年度	50年度	51年度	52年度	53年度	54年度	55年度
件数	5,871	6,759	9,212	11,617	13,521	16,477	13,126	12,326	11,365	10,212	11,298	12,949
年度	56年度	57年度	58年度	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度
件数	15,058	16,585	17,409	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684
年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
件数	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792	35,834
年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673	33,692	32,732	29,148
年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度					
件数	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542	25,627	26,641					

都図－1 年度別相談件数の推移（東京都）



(2) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分を見ると、「苦情」は25,126件寄せられ全体の94.3%を占める。「問合せ」は1,484件となり全体の5.6%を占める。「要望」は31件で全体の0.1%とわずかであった。前年度と比べて「苦情」は3.7%の増加、「問合せ」は7.8%の増加となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談は25,952件で全体の97.4%を占めている。「来所」による相談は648件と全体の2.4%と、「文書」による相談は41件で全体の0.2%となっている。(都表-2)

都表-2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		令和5年度	令和4年度	対前年度比
相談区分	苦情	25,126 (94.3%)	24,223 (94.5%)	103.7%
	問合せ	1,484 (5.6%)	1,377 (5.4%)	107.8%
	要望	31 (0.1%)	27 (0.1%)	114.8%
相談方法	電話	25,952 (97.4%)	25,054 (97.8%)	103.6%
	来所	648 (2.4%)	525 (2.0%)	123.4%
	文書	41 (0.2%)	48 (0.2%)	85.4%
計		26,641 (100.0%)	25,627 (100.0%)	104.0%

(3) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額は全体の42.0%を占める。最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、全体の12.8%を占めている。また、契約購入金額が1千万円以上の金額の相談は397件で、全体の1.5%となっている。なかでも「1億円以上」は26件となっている。平均金額は約149万円と、前年度より約19万円増加している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和5年度	令和4年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	3,418 (12.8%)	3,422 (13.4%)	99.9%
1万円以上5万円未満	3,423 (12.8%)	3,663 (14.3%)	93.4%
5万円以上10万円未満	1,287 (4.8%)	1,237 (4.8%)	104.0%
10万円以上50万円未満	3,092 (11.6%)	2,983 (11.6%)	103.7%
50万円以上100万円未満	938 (3.5%)	876 (3.4%)	107.1%
100万円以上500万円未満	1,176 (4.4%)	994 (3.9%)	118.3%
500万円以上1千万円未満	219 (0.8%)	150 (0.6%)	146.0%
1千万円以上5千万円未満	298 (1.1%)	240 (0.9%)	124.2%
5千万円以上1億円未満	73 (0.3%)	70 (0.3%)	104.3%
1億円以上	26 (0.1%)	14 (0.1%)	185.7%
その他・不明	12,691 (47.8%)	11,978 (46.7%)	106.0%
総件数	26,641 (100.0%)	25,627 (100.0%)	104.0%
総合計金額	20,787,629,604円	17,730,797,391円	117.2%
平均金額 (※)	1,490,153円	1,299,055円	114.7%

※「その他・不明」を除いて算出

2 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性（性別・年代別）

相談者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合は53.5%で、「男性」の41.7%を11.8ポイント上回っている。（都表－4）

年代別では、「50歳代」が最も多く全体の20.1%、次に「70歳以上」が17.3%、次が「40歳代」15.2%の順となっている。（都表－5）

都表－4 相談者性別相談件数

単位：件

性別	令和5年度	令和4年度	対前年度比
男性	11,098 (41.7%)	10,463 (40.8%)	106.1%
女性	14,249 (53.5%)	13,972 (54.5%)	102.0%
団体・不明	1,294 (4.8%)	1,192 (4.7%)	108.6%
計	26,641 (100.0%)	25,627 (100.0%)	104.0%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和5年度	令和4年度	対前年度比
20歳未満	221 (0.8%)	222 (0.9%)	99.5%
20歳代	2,821 (10.6%)	2,747 (10.7%)	102.7%
30歳代	3,038 (11.4%)	3,031 (11.8%)	100.2%
40歳代	4,049 (15.2%)	4,011 (15.7%)	100.9%
50歳代	5,349 (20.1%)	5,272 (20.6%)	101.5%
60歳代	3,717 (14.0%)	3,523 (13.7%)	105.5%
70歳以上	4,603 (17.3%)	4,159 (16.2%)	110.7%
団体・不明	2,843 (10.6%)	2,662 (10.4%)	106.8%
計	26,641 (100.0%)	25,627 (100.0%)	104.0%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する地域別件数は、「都表－6」のとおりである。

都表－6 相談者地域別相談件数（令和５年度）

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特 別 区		市 部		郡 部	
千代田区	172	八王子市	481	瑞穂町	98
中央区	375	立川市	239	日の出町	70
港区	960	武蔵野市	224	檜原村	11
新宿区	826	三鷹市	364	奥多摩町	11
文京区	442	青梅市	128	郡部 地域不明	15
台東区	325	府中市	352	郡部 計	205 (0.8%)
墨田区	400	昭島市	153	島 し ょ 部	
江東区	889	調布市	452	大島町	12
品川区	728	町田市	358	利島村	2
目黒区	617	小金井市	238	新島村	8
大田区	1,033	小平市	321	神津島村	7
世田谷区	1,495	日野市	215	三宅村	3
渋谷区	667	東村山市	199	御蔵島村	1
中野区	591	国分寺市	261	八丈町	19
杉並区	1,416	国立市	170	青ヶ島村	0
豊島区	678	福生市	181	小笠原村	7
北区	556	狛江市	175	島しよ 地域不明	14
荒川区	301	東大和市	134	島しよ 計	73 (0.3%)
板橋区	960	清瀬市	89	都内 地域不明	1,083 (4.1%)
練馬区	1,293	東久留米市	178	都内 計	24,869 (93.3%)
足立区	976	武蔵村山市	189		
葛飾区	581	多摩市	189		
江戸川区	1,116	稲城市	179		
特別区 地域不明	2	羽村市	73		
特別区 計	17,399 (65.3%)	あきる野市	302		
		西東京市	265		
		市部 計	6,109 (22.9%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	4	山口県	9
北海道	33	山梨県	8	徳島県	2
青森県	10	長野県	15	香川県	8
岩手県	8	岐阜県	8	愛媛県	9
宮城県	16	静岡県	30	高知県	4
秋田県	10	愛知県	25	福岡県	35
山形県	6	三重県	15	佐賀県	5
福島県	10	滋賀県	6	長崎県	4
茨城県	53	京都府	12	熊本県	5
栃木県	18	大阪府	57	大分県	2
群馬県	22	兵庫県	31	宮崎県	4
埼玉県	395	奈良県	9	鹿児島県	4
千葉県	322	和歌山県	7	沖縄県	10
神奈川県	450	鳥取県	2	道府県 計	1,747 (6.6%)
新潟県	12	島根県	0	在外日本人	18
富山県	5	岡山県	14	在日外国人	7
石川県	13	広島県	20	合 計	26,641 (100.0%)

(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）

契約当事者の属性を性別で見ると、「女性」の占める割合が49.6%で、「男性」の41.2%を上回っている。（都表－7）

年代別では、「70歳以上」が最も多く全体の18.4%、次に「50歳代」が15.8%、「40歳代」が12.8%となっている。（都表－8）

都表－7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	令和5年度	令和4年度	対前年度比
男性	10,964 (41.2%)	10,345 (40.5%)	106.0%
女性	13,211 (49.6%)	12,956 (50.6%)	102.0%
団体・不明	2,466 (9.2%)	2,326 (9.1%)	106.0%
計	26,641 (100.0%)	25,627 (100.0%)	104.0%

都表－8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和5年度	令和4年度	対前年度比
20歳未満	524 (2.0%)	552 (2.2%)	94.9%
20歳代	3,020 (11.3%)	2,968 (11.6%)	101.8%
30歳代	2,832 (10.6%)	2,831 (11.0%)	100.0%
40歳代	3,407 (12.8%)	3,421 (13.3%)	99.6%
50歳代	4,222 (15.8%)	4,174 (16.3%)	101.1%
60歳代	3,170 (11.9%)	3,017 (11.8%)	105.1%
70歳以上	4,907 (18.4%)	4,442 (17.3%)	110.5%
団体・不明	4,559 (17.2%)	4,222 (16.5%)	108.0%
計	26,641 (100.0%)	25,627 (100.0%)	104.0%

(4) 契約当事者の属性（職業別）

契約当事者の属性を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く41.3%、次いで「無職」19.1%、「自営・自由業」8.5%と続く。（都表－9）

都表－9 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	令和5年度		令和4年度		対前年度比
給与生活者	11,015	(41.3%)	10,905	(42.6%)	101.0%
自営・自由業	2,263	(8.5%)	2,030	(7.9%)	111.5%
家事従事者	2,009	(7.5%)	2,153	(8.4%)	93.3%
学生	1,126	(4.2%)	1,091	(4.3%)	103.2%
無職	5,084	(19.1%)	4,628	(18.1%)	109.9%
相談窓口	0	(0.0%)	0	(0.0%)	—
行政機関	4	(0.0%)	3	(0.0%)	133.3%
消費者団体	1	(0.0%)	0	(0.0%)	—
企業・団体	988	(3.7%)	966	(3.8%)	102.3%
その他・不明	4,151	(15.7%)	3,851	(14.9%)	107.8%
合 計	26,641	(100.0%)	25,627	(100.0%)	104.0%

3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

都表－10 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	対前年度比
A 商品一般	3,675	2,002	1,598	1,632 (6.4%)	1,962 (7.4%)	120.2%
B 食料品	1,928	2,038	1,325	1,323 (5.2%)	1,448 (5.4%)	109.4%
C 住居品	932	1,183	1,100	1,077 (4.2%)	1,055 (4.0%)	98.0%
D 光熱水品	416	419	465	517 (2.0%)	418 (1.6%)	80.9%
E 被服品	1,300	1,490	1,528	1,545 (6.0%)	1,447 (5.4%)	93.7%
F 保健衛生品	1,655	2,152	1,638	2,256 (8.8%)	1,902 (7.1%)	84.3%
G 教養娯楽品	2,042	2,090	2,003	1,924 (7.5%)	1,907 (7.2%)	99.1%
H 車両・乗り物	385	346	373	381 (1.5%)	465 (1.7%)	122.0%
I 土地・建物・設備	821	655	605	607 (2.4%)	800 (3.0%)	131.8%
J 他の商品	90	64	50	63 (0.2%)	58 (0.2%)	92.1%
商品 計	13,244	12,439	10,685	11,325 (44.2%)	11,462 (43.0%)	101.2%
K クリーニング	124	94	83	84 (0.3%)	90 (0.3%)	107.1%
L レンタル・リース・貸借	1,943	2,059	1,991	1,882 (7.3%)	1,974 (7.4%)	104.9%
M 工事・建築・加工	684	719	716	738 (2.9%)	742 (2.8%)	100.5%
N 修理・補修	343	537	574	494 (1.9%)	609 (2.3%)	123.3%
O 管理・保管	78	68	84	86 (0.3%)	94 (0.4%)	109.3%
P 役務一般	39	18	202	147 (0.6%)	195 (0.7%)	132.7%
Q 金融・保険サービス	1,494	1,294	1,463	1,494 (5.8%)	1,759 (6.6%)	117.7%
R 運輸・通信サービス	4,630	4,147	1,787	1,696 (6.6%)	1,761 (6.6%)	103.8%
S 教育サービス	167	192	151	152 (0.6%)	134 (0.5%)	88.2%
T 教養・娯楽サービス	1,770	1,473	2,531	2,661 (10.4%)	2,542 (9.5%)	95.5%
U 保健・福祉サービス	1,295	1,271	1,330	1,901 (7.4%)	1,813 (6.8%)	95.4%
V 他の役務	1,836	1,735	1,815	1,850 (7.2%)	2,225 (8.4%)	120.3%
W 内職・副業・ねずみ講	198	183	276	220 (0.9%)	280 (1.1%)	127.3%
X 他の行政サービス	218	360	172	251 (1.0%)	260 (1.0%)	103.6%
役務 計	14,819	14,150	13,175	13,656 (53.3%)	14,478 (54.3%)	106.0%
Z 他の相談	689	663	682	646 (2.5%)	701 (2.6%)	108.5%
合 計	28,752	27,252	24,542	25,627 (100.0%)	26,641 (100.0%)	104.0%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

都表-11 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

	商 品 名	5 年 度	4 年 度	増 減
A	商 品 一 般	1,962	1,632	330
B	食 料 品	1,448	1,323	125
	食料品一般	54	34	20
	穀類	63	60	3
	魚介類	98	157	△ 59
	肉類	21	19	2
	乳卵類	20	20	0
	野菜・海草	40	33	7
	油脂・調味料	27	33	△ 6
	果物	54	42	12
	菓子類	84	95	△ 11
	飲料	166	166	0
	酒類	29	37	△ 8
	調理食品	128	87	41
	健康食品	660	538	122
	食料品その他	4	2	2
C	住 居 品	1,055	1,077	△ 22
	住居品一般	6	10	△ 4
	食生活機器	156	163	△ 7
	食器・台所用品	146	130	16
	洗濯・裁縫用具	44	55	△ 11
	掃除用具	64	70	△ 6
	洗浄剤等	36	40	△ 4
	空調・冷暖房機器	183	188	△ 5
	家具・寝具	221	239	△ 18
	室内装備品	35	48	△ 13
	照明器具	35	26	9
	他の住居品	129	108	21
D	光 熱 水 品	418	517	△ 99
	光熱水品一般	5	1	4
	電気	274	405	△ 131
	ガス	89	81	8
	石油	4	7	△ 3
	水道	27	13	14
	他の光熱水品	19	10	9
E	被 服 品	1,447	1,545	△ 98
	被服品一般	18	18	0
	和服	35	35	0
	洋服一般	30	30	0
	子供洋服	19	17	2
	洋装下着	72	100	△ 28
	紳士・婦人洋服	557	572	△ 15
	履物	206	221	△ 15
	かばん	231	241	△ 10
	アクセサリー	143	177	△ 34
	他の身の回り品	126	118	8
	生地・糸類	5	8	△ 3
	他の被服品	5	8	△ 3
F	保 健 衛 生 品	1,902	2,256	△ 354
	保健衛生品一般	3	4	△ 1
	医薬品	101	108	△ 7
	医療用具	139	136	3
	化粧品	1,424	1,798	△ 374
	理美容器具・用品	101	93	8
	他の保健衛生品	134	117	17
G	教 養 娛 楽 品	1,907	1,924	△ 17
	教養娯楽品一般	2	5	△ 3
	文具・事務用品	42	31	11
	パソコン・パソコン関連用品	224	240	△ 16
	電話機・電話機用品	236	231	5
	学習教材	44	37	7
	書籍・印刷物	254	278	△ 24
	音響・映像製品	258	237	21
	スポーツ用品	108	124	△ 16
	カメラ類	38	22	16
	時計	111	145	△ 34
	他の光学機器	4	12	△ 8
	玩具・遊具	176	192	△ 16
	楽器	37	38	△ 1
	他の教養娯楽品	373	332	41
H	車 両 ・ 乗 り 物	465	381	84
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	307	242	65
	自動車用品	50	37	13
	自転車・用品	89	79	10
	運搬用具	12	13	△ 1
	他の乗り物	7	10	△ 3
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	800	607	193
	土地・建物・設備一般	32	27	5
	土地	80	85	△ 5
	建物一般	6	10	△ 4
	集合住宅	207	210	△ 3
	戸建住宅	97	85	12
	他の建物	2	5	△ 3
	住宅構成材	23	14	9
	空調・冷暖房・給湯設備	183	80	103
	衛生設備	42	33	9
	屋外装備品	59	40	19
	他の住宅設備	69	18	51
J	他 の 商 品	58	63	△ 5
	商 品 計	11,462	11,325	137

単位：件

	商 品 名	5 年 度	4 年 度	増 減
K	ク リ ー ニ ン グ	90	84	6
L	レンタル・リース・貸借	1,974	1,882	92
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	742	738	4
N	修 理 ・ 補 修	609	494	115
O	管 理 ・ 保 管	94	86	8
P	役 務 一 般	195	147	48
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	1,759	1,494	265
	金融・保険一般	18	12	6
	生命保険	102	122	△ 20
	損害保険	108	83	25
	その他の保険	29	59	△ 30
	預貯金・証券等	199	162	37
	デリバティブ取引	179	105	74
	ファンド型投資商品	144	113	31
	融資サービス	412	373	39
	他の金融関連サービス	568	465	103
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,761	1,696	65
	運輸・運送サービス一般	5	13	△ 8
	旅客運送サービス	158	167	△ 9
	郵便・貨物運送サービス	212	211	1
	放送・通信サービス一般	18	7	11
	電報・固定電話	116	82	34
	移動通信サービス	601	557	44
	インターネット通信サービス	532	545	△ 13
	放送	119	114	5
	教 育 サ ー ビ ス	134	152	△ 18
S	教育一般	0	0	0
	学校教育	24	43	△ 19
	補習教育	97	97	0
	他の教育	13	12	1
	教養・娯楽サービス	2,542	2,661	△ 119
T	教養・娯楽一般	5	4	1
	旅行代理業	221	234	△ 13
	宿泊施設	90	96	△ 6
	教室・講座	631	685	△ 54
	観覧・鑑賞	185	194	△ 9
	娯楽等情報配信サービス	530	580	△ 50
	ソフトウェアライセンス	130	145	△ 15
	各種会員権	12	24	△ 12
	他の教養・娯楽	738	699	39

	商 品 名	5 年 度	4 年 度	増 減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,813	1,901	△ 88
	保健・福祉一般	0	0	0
	医療	809	623	186
	理美容	542	799	△ 257
	浴場	5	13	△ 8
	衛生サービス	125	76	49
	健康関連サービス ※1	110	123	△ 13
	保育	14	13	1
	老人福祉・サービス	106	122	△ 16
	他の保健・福祉	102	132	△ 30
V	他 の 役 務	2,225	1,850	375
	外食・食事宅配	443	326	117
	冠婚葬祭	78	80	△ 2
	家事サービス	49	41	8
	役務その他	1,655	1,403	252
W	内職・副業・ねずみ講	280	220	60
	内職・副業一般	8	5	3
	自動販売機	2	2	0
	内職・副業	270	213	57
	無限連鎖講	0	0	0
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	260	251	9
	役 務 計	14,478	13,656	822
Z	他 の 相 談	701	646	55
	消費者運動	5	8	△ 3
	家庭管理	5	9	△ 4
	健康管理	1	3	△ 2
	相隣関係	75	70	5
	慣習・しきたり	4	3	1
	婚姻	1	6	△ 5
	相続	30	25	5
	相談その他	580	522	58
	合 計	26,641	25,627	1,014

(3) 相談件数の多い商品・役務

都表－12 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

	商品・役務名	5 年度	4 年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	1,974	1,882	104.9%
	賃貸アパート	1,618	1,535	105.4%
	不動産賃借サービス	81	86	94.2%
2	商品一般	1,962	1,632	120.2%
3	役務その他	1,655	1,403	118.0%
	役務その他サービス	803	700	114.7%
	申請代行サービス	120	50	240.0%
	廃品回収サービス	113	90	125.6%
	祈とうサービス	92	105	87.6%
4	化粧品	1,424	1,798	79.2%
	化粧クリーム	218	347	62.8%
	養毛剤	213	60	355.0%
	ファウンデーション	164	198	82.8%
	乳液	149	264	56.4%
5	医療	809	623	129.9%
	医療サービス	571	421	135.6%
	歯科治療	193	147	131.3%
6	工事・建築・加工	742	738	100.5%
	屋根工事	212	239	88.7%
	衛生設備工事	81	67	120.9%
7	他の教養・娯楽	738	699	105.6%
	インターネットゲーム	195	188	103.7%
	教養・娯楽サービスその他	178	124	143.5%
	出会い系サイト・アプリ	105	146	71.9%
8	健康食品	660	538	122.7%
9	教室・講座	632	685	92.3%
	スポーツ・健康教室	171	191	89.5%
	ビジネス教室	139	144	96.5%
10	修理・補修	609	494	123.3%
	修理サービス	590	474	124.5%

(「相談その他」(580 件)を除く)

単位：件

	商品・役務名	5 年度	4 年度	対前年度比
11	移動通信サービス	601	557	107.9%
	携帯電話サービス	470	428	109.8%
	モバイルデータ通信	124	122	101.6%
12	他の金融関連サービス	568	465	122.2%
	金融関連サービスその他	390	296	131.8%
	金融コンサルティング	114	122	93.4%
13	紳士・婦人洋服	556	572	97.2%
14	理美容	542	799	67.8%
	エステティックサービス	421	674	62.5%
	脱毛エステ	292	528	55.3%
	パーマ	63	64	98.4%
15	インターネット通信サービス	532	545	97.6%
	光ファイバー	311	338	92.0%
	他のネット通信関連サービス	99	91	108.8%
16	娯楽等情報配信サービス	530	580	91.4%
	他の娯楽等情報配信サービス	184	165	111.5%
	アダルト情報	145	241	60.2%
	映像配信サービス	102	98	104.1%
17	外食・食事宅配	443	326	135.9%
	外食	372	257	144.7%
	食事宅配	70	63	111.1%
18	融資サービス	412	373	110.5%
	フリーローン・サラ金	371	342	108.5%
	住宅ローン	13	10	130.0%
19	他の教養娯楽品	373	332	112.3%
	タバコ用品	79	55	143.6%
	教養娯楽品その他	79	51	154.9%
	ペット用品	53	64	82.8%
20	自動車	307	242	126.9%
	普通・小型自動車	194	149	130.2%

(4) 内容分類別相談件数

都表－13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和5年度	令和4年度	対前年度比
安全・衛生	859 (3.2%)	845 (3.3%)	101.7%
品質・機能 ・役務品質	3,293 (12.4%)	3,405 (13.3%)	96.7%
法規・基準	968 (3.6%)	794 (3.1%)	121.9%
価格・料金	3,686 (13.8%)	3,311 (12.9%)	111.3%
計量・量目	27 (0.1%)	19 (0.1%)	142.1%
表示・広告	1,441 (5.4%)	1,439 (5.6%)	100.1%
販売方法	12,890 (48.4%)	12,335 (48.1%)	104.5%
契約・解約	20,451 (76.8%)	20,123 (78.5%)	101.6%
接客対応	4,445 (16.7%)	4,576 (17.9%)	97.1%
包装・容器	23 (0.1%)	17 (0.1%)	135.3%
施設・設備	74 (0.3%)	61 (0.2%)	121.3%
買物相談	44 (0.2%)	45 (0.2%)	97.8%
生活知識	31 (0.1%)	39 (0.2%)	79.5%
その他	261 (1.0%)	250 (1.0%)	104.4%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

都表－14 内容キーワード別相談件数

単位：件

順位	内容キーワード	５年度	４年度	対前年度比
1	解約一般 ※ 1	7,226	7,372	98.0%
2	インターネット通販	7,051	7,362	95.8%
3	返金	4,235	3,810	111.2%
4	電子広告	2,823	2,968	95.1%
5	高価格・料金	2,653	2,676	99.1%
6	連絡不能	2,393	2,781	86.0%
7	契約書・書面一般 ※ 2	2,323	2,343	99.1%
8	詐欺	2,069	1,648	125.5%
9	説明不足	2,055	2,047	100.4%
10	クレジットカード	2,008	1,760	114.1%
11	クレーム処理	1,953	1,866	104.7%
12	定期購入	1,915	2,223	86.1%
13	信用性	1,911	1,751	109.1%
14	S N S	1,876	1,578	118.9%
15	返品	1,626	1,597	101.8%
16	約束不履行	1,540	1,481	104.0%
17	家庭訪販	1,249	1,100	113.5%
18	価格・料金一般 ※ 3	1,195	1,070	111.7%
19	個人情報	1,180	1,024	115.2%
20	電話勧誘	1,110	855	129.8%

(複数選択項目)

※ 1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※ 2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

※ 3：価格・料金に関する相談のうち「高価格・料金」「値上げ」「値下げ」「二重価格」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

都表－15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（令和５年度）

内容分類 商品大分類	相談件数	安全 ・ 衛生	・品 役質 務・ 品機 質能	法規 ・ 基準	価格 ・ 料金	計量 ・ 量目	表示 ・ 広告
A 商品一般	1,962	8	34	82	126	0	67
B 食料品	1,448	183	235	43	103	10	201
C 住居品	1,055	94	335	30	92	0	84
D 光熱水品	418	11	20	7	115	1	5
E 被服品	1,447	10	231	41	94	1	113
F 保健衛生品	1,902	124	236	40	189	1	273
G 教養娯楽品	1,907	35	339	60	153	4	111
H 車両・乗り物	465	55	145	28	47	0	23
I 土地・建物・設備	800	18	142	54	99	2	17
J 他の商品	58	1	3	0	6	0	2
K クリーニング	90	1	54	6	4	0	1
L レンタル・リース・貸借	1,974	46	321	113	535	3	23
M 工事・建築・加工	742	9	168	21	142	0	10
N 修理・補修	609	9	133	16	241	0	40
O 管理・保管	94	1	19	7	23	1	5
P 役務一般	195	0	2	11	12	0	6
Q 金融・保険サービス	1,759	2	27	92	155	0	35
R 運輸・通信サービス	1,761	5	190	41	337	1	39
S 教育サービス	134	1	10	7	24	0	4
T 教養・娯楽サービス	2,542	33	138	99	384	0	145
U 保健・福祉サービス	1,813	168	338	60	300	0	67
V 他の役務	2,225	41	150	72	459	2	150
W 内職・副業・ねずみ講	280	0	5	8	27	0	8
X 他の行政サービス	260	4	18	30	19	1	12
Z 他の相談 ※	701	—	—	—	—	—	—
合 計	26,641	859	3,293	968	3,686	27	1,441

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	内容分類
								商品大分類
988	1,260	225	0	1	0	4	38	A 商品一般
861	1,051	200	10	1	5	0	8	B 食料品
516	762	193	3	3	7	5	8	C 住居品
153	280	93	1	5	0	2	4	D 光熱水品
1,024	1,268	214	2	0	4	1	3	E 被服品
1,489	1,718	224	2	0	0	0	2	F 保健衛生品
1,188	1,548	353	1	2	7	2	5	G 教養娯楽品
177	358	100	0	0	1	0	5	H 車両・乗り物
369	541	121	0	6	3	1	6	I 土地・建物・設備
31	51	9	0	0	0	0	0	J 他の商品
21	66	35	0	0	0	0	0	K クリーニング
346	1,638	409	1	21	1	0	9	L レンタル・リース・貸借
372	569	142	0	3	1	0	4	M 工事・建築・加工
318	441	107	0	3	4	1	5	N 修理・補修
16	57	24	0	0	0	0	0	O 管理・保管
122	167	26	0	0	0	0	0	P 役務一般
791	1,496	208	1	0	2	0	9	Q 金融・保険サービス
661	1,385	459	0	1	1	5	14	R 運輸・通信サービス
40	112	23	0	0	0	0	5	S 教育サービス
1,477	2,224	399	0	15	0	0	7	T 教養・娯楽サービス
523	1,427	422	0	4	1	3	39	U 保健・福祉サービス
1,132	1,709	377	0	7	7	2	26	V 他の役務
241	258	22	0	0	0	0	0	W 内職・副業・ねずみ講
34	65	60	2	2	0	5	64	X 他の行政サービス
—	—	—	—	—	—	—	—	Z 他の相談 ※
12,890	20,451	4,445	23	74	44	31	261	合 計

(複数選択項目)

4 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

都表－16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
全相談件数	28,752 (100.0%)	27,252 (100.0%)	24,542 (100.0%)	25,627 (100.0%)	26,641 (100.0%)
店舗購入	6,294 (21.9%)	5,498 (20.2%)	4,955 (20.2%)	5,282 (20.6%)	5,237 (19.7%)
特殊販売（店舗外販売）	13,429 (46.7%)	13,864 (50.9%)	12,480 (50.9%)	12,735 (49.7%)	13,138 (49.3%)
訪問販売	1,910 (6.6%)	1,790 (6.6%)	1,862 (7.6%)	1,592 (6.2%)	1,802 (6.8%)
通信販売	9,736 (33.9%)	10,748 (39.4%)	9,263 (37.7%)	9,882 (38.5%)	9,887 (37.1%)
マルチ(まがい)商法	567 (2.0%)	379 (1.4%)	304 (1.2%)	249 (1.0%)	210 (0.8%)
電話勧誘販売	887 (3.1%)	638 (2.3%)	690 (2.8%)	711 (2.8%)	916 (3.4%)
ネガティブオプション	46 (0.2%)	76 (0.3%)	58 (0.2%)	57 (0.2%)	57 (0.2%)
訪問購入	105 (0.4%)	114 (0.4%)	132 (0.5%)	122 (0.5%)	139 (0.5%)
他の無店舗販売	178 (0.6%)	119 (0.4%)	171 (0.7%)	122 (0.5%)	127 (0.5%)
不明・無関係	9,029 (31.4%)	7,890 (29.0%)	7,107 (29.0%)	7,610 (29.7%)	8,266 (31.0%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

都表－17 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数（令和5年度）

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	5年度 計
訪問販売	32 (1.8%)	356 (19.8%)	154 (8.5%)	141 (7.8%)	166 (9.2%)	159 (8.8%)	558 (31.0%)	236 (13.1%)	1,802 (100.0%)
通信販売	294 (3.0%)	903 (9.1%)	1,082 (10.9%)	1,515 (15.3%)	2,098 (21.2%)	1,502 (15.2%)	1,538 (15.6%)	955 (9.7%)	9,887 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	2 (1.0%)	69 (32.9%)	17 (8.1%)	24 (11.4%)	17 (8.1%)	27 (12.9%)	19 (9.0%)	35 (16.6%)	210 (100.0%)
電話勧誘販売	7 (0.8%)	141 (15.4%)	102 (11.1%)	96 (10.5%)	97 (10.6%)	91 (9.9%)	217 (23.7%)	165 (18.0%)	916 (100.0%)
ネガティブオプション	2 (3.5%)	1 (1.8%)	1 (1.8%)	11 (19.3%)	9 (15.8%)	9 (15.8%)	13 (22.8%)	11 (19.2%)	57 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	8 (5.8%)	4 (2.9%)	12 (8.6%)	18 (12.9%)	19 (13.7%)	67 (48.2%)	11 (7.9%)	139 (100.0%)
他の無店舗販売	1 (0.8%)	16 (12.6%)	10 (7.9%)	22 (17.3%)	24 (18.9%)	14 (11.0%)	19 (15.0%)	21 (16.5%)	127 (100.0%)
特殊販売 計	338 (2.6%)	1,494 (11.4%)	1,370 (10.4%)	1,821 (13.9%)	2,429 (18.5%)	1,821 (13.9%)	2,431 (18.5%)	1,434 (10.9%)	13,138 (100.0%)

(3) 訪問販売

都表－18 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	344	349	98.6%
	屋根工事	181	218	83.0%
	衛生設備工事	44	29	151.7%
	内装工事	21	8	262.5%
	塗装工事	20	23	87.0%
2	修理・補修	321	241	133.2%
	修理サービス	319	238	134.0%
3	役務その他	228	170	134.1%
	役務その他サービス	92	64	143.8%
	廃品回収サービス	59	47	125.5%
4	空調・冷暖房・給湯設備	105	25	420.0%
	給湯システム	80	14	571.4%
5	書籍・印刷物	83	90	92.2%
	新聞	80	90	88.9%
6	衛生サービス	78	28	278.6%
	他の駆除サービス	55	16	343.8%
7	インターネット通信サービス	55	64	85.9%
	光ファイバー	44	49	89.8%
8	電気	52	101	51.5%
9	内職・副業	45	40	112.5%
	タレント・モデル内職	24	26	92.3%
	他の内職・副業	18	12	150.0%
10	集合住宅	42	26	161.5%
	中古分譲マンション	24	11	218.2%
	訪問販売 計	1,802	1,592	113.2%
	全相談件数に占める割合	(6.8%)	(6.2%)	

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	高価格・料金	571	472	121.0%
2	クーリングオフ一般	567	492	115.2%
3	解約一般	408	334	122.2%
4	契約書・書面一般	390	350	111.4%
5	電子広告	327	237	138.0%

(4) 通信販売

都表－20 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	1,303	1,689	77.1%
	養毛剤	209	58	360.3%
	化粧クリーム	204	336	60.7%
	ファウンデーション	163	194	84.0%
	乳液	140	250	56.0%
2	商品一般	607	498	121.9%
3	役務その他	581	506	114.8%
	役務その他サービス	321	325	98.8%
	申請代行サービス	107	31	345.2%
	祈とうサービス	59	54	109.3%
4	健康食品	540	438	123.3%
5	他の教養・娯楽	518	481	107.7%
	インターネットゲーム	190	173	109.8%
	教養・娯楽サービスその他	135	84	160.7%
	出会い系サイト・アプリ	100	137	73.0%
6	紳士・婦人洋服	477	477	100.0%
7	娯楽等情報配信サービス	459	506	90.7%
	他の娯楽等情報配信サービス	148	118	125.4%
	アダルト情報	141	236	59.7%
	映像配信サービス	87	88	98.9%
8	他の教養娯楽品	243	190	127.9%
	教養娯楽品その他	61	27	225.9%
	電子タバコ	50	32	156.3%
9	他の金融関連サービス	242	178	136.0%
	金融関連サービスその他	163	108	150.9%
	金融コンサルティング	51	57	89.5%
10	かばん	195	205	95.1%
	紳士・婦人用バッグ	122	139	87.8%
	通信販売 計	9,887	9,882	100.1%
	全相談件数に占める割合	(37.1%)	(38.6%)	

都表－21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	インターネット通販	6,894	7,194	95.8%
2	解約一般	3,734	3,868	96.5%
3	返金	2,086	1,672	124.8%
4	電子広告	2,058	2,252	91.4%
5	定期購入	1,845	2,148	85.9%

(5) マルチ（まがい）商法

都表－22 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	他の金融関連サービス	27	31	87.1%
	金融コンサルティング	16	23	69.6%
	金融関連サービスその他	9	7	128.6%
2	健康教室	22	16	137.5%
3	商品一般	20	21	95.2%
3	役務一般	20	13	153.8%
	複合サービス会員	20	12	166.7%
5	化粧品	19	29	65.5%
	マルチ(まがい)商法 計	210	249	84.3%
	全相談件数に占める割合	(0.8%)	(1.0%)	

都表－23 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	119	170	70.0%
2	解約一般	61	86	70.9%
3	紹介販売	55	59	93.2%
4	返金	49	85	57.6%
5	信用性	44	47	93.6%

(6) 電話勧誘販売

都表－24 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	役務その他	179	117	153.0%
	役務その他サービス	131	76	172.4%
	広告代理サービス	24	21	114.3%
2	インターネット通信サービス	131	101	129.7%
	光ファイバー	107	88	121.6%
3	商品一般	59	23	256.5%
4	教室・講座	58	36	161.1%
	ビジネス教室	39	20	195.0%
5	魚介類	51	95	53.7%
6	他の金融関連サービス	41	25	164.0%
	金融コンサルティング	23	16	143.8%
	金融関連サービスその他	18	6	300.0%
7	内職・副業	36	30	120.0%
	他の内職・副業	31	27	114.8%
8	電気	28	24	116.7%
9	移动通信サービス	24	9	266.7%
	携帯電話サービス	16	3	533.3%
10	空調・冷暖房・給湯設備	22	5	440.0%
	給湯システム	20	2	1000.0%
	電話勧誘販売 計	916	711	128.8%
	全相談件数に占める割合	(3.4%)	(2.8%)	

都表－25 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	解約一般	242	187	129.4%
2	クーリングオフ一般	166	178	93.3%
3	S N S	128	87	147.1%
4	信用性	125	88	142.0%
5	サイドビジネス商法	110	76	144.7%

(7) ネガティブオプション

都表－26 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 商品一般	15	14	107.1%
2 魚介類	4	5	80.0%
2 健康食品	4	1	400.0%
ネガティブオプション 計	57	57	100.0%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.2%)	

都表－27 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1 代引配達	31	31	100.0%
2 返金	11	13	84.6%
3 連絡不能	9	11	81.8%
4 インターネット通販	8	7	114.3%
4 返品	8	13	61.5%

(8) 訪問購入

都表－28 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 商品一般	29	14	207.1%
2 アクセサリー	25	33	75.8%
ネックレス	10	8	125.0%
指輪	8	15	53.3%
3 自動車	10	6	166.7%
普通・小型自動車	8	3	266.7%
4 他の商品	7	7	100.0%
貴金属	7	7	100.0%
5 他の教養娯楽品	6	3	200.0%
訪問購入 計	139	122	113.9%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

都表－29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1 信用性	45	33	136.4%
2 クーリングオフ一般	35	33	106.1%
3 家庭訪販	34	34	100.0%
4 電話勧誘	31	27	114.8%
5 解約一般	22	13	169.2%

(9) 他の無店舗販売

都表－30 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	9	10	90.0%
	レンタルサービス	4	4	100.0%
	不動産貸借	3	5	60.0%
2	役務その他	9	10	90.0%
	解錠サービス	3	0	－
	役務その他サービス	2	4	50.0%
3	管理・保管	8	4	200.0%
	パーキング	6	4	150.0%
3	教室・講座	8	4	200.0%
5	旅客運送サービス	6	5	120.0%
	タクシーサービス	4	3	133.3%
	他の無店舗販売 計	127	122	104.1%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

都表－31 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	解約一般	34	35	97.1%
2	返金	22	21	104.8%
3	高価格・料金	20	21	95.2%
4	契約書・書面一般	19	13	146.2%
5	価格・料金一般	13	9	144.4%
5	約束不履行	13	11	118.2%

5 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別

都表－32 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等		令和 5 年度	令和 4 年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	3,583 (13.4%)	3,688 (14.4%)	97.2%
	前払式割賦	1 (0.0%)	3 (0.0%)	33.3%
	前払式特定	8 (0.0%)	12 (0.0%)	66.7%
	他の前払式	1,046 (3.9%)	1,085 (4.2%)	96.4%
	不明	2,152 (8.2%)	1,923 (7.5%)	111.9%
	小 計	6,790 (25.5%)	6,711 (26.2%)	101.2%
販売 信用	自社割賦	68 (0.3%)	61 (0.2%)	111.5%
	包括信用	267 (1.0%)	274 (1.1%)	97.4%
	個別信用	559 (2.1%)	588 (2.3%)	95.1%
	ローン提携販売	0 (0.0%)	2 (0.0%)	0.0%
	2 か月内払い	5,206 (19.5%)	4,905 (19.1%)	106.1%
	他の販売信用	31 (0.1%)	32 (0.1%)	96.9%
	不明	397 (1.5%)	349 (1.4%)	113.8%
	小 計	6,528 (24.5%)	6,211 (24.2%)	105.1%
借金契約		483 (1.8%)	442 (1.7%)	109.3%
不明・無関係		12,840 (48.2%)	12,263 (47.9%)	104.7%
合 計		26,641 (100.0%)	25,627 (100.0%)	104.0%

(2) 販売信用による支払の相談

都表－33 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	931	1,221	76.2%
	養毛剤	151	41	368.3%
	化粧クリーム	150	258	58.1%
	ファウンデーション	116	137	84.7%
	乳液	102	186	54.8%
2	商品一般	458	334	137.1%
3	役務その他	406	294	138.1%
	役務その他サービス	218	196	111.2%
4	医療	384	187	205.3%
	医療サービス	305	138	221.0%
5	健康食品	365	269	135.7%
	販売信用 計	6,528	6,211	105.1%
	全相談件数に占める割合	(24.5%)	(24.2%)	

都表－34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

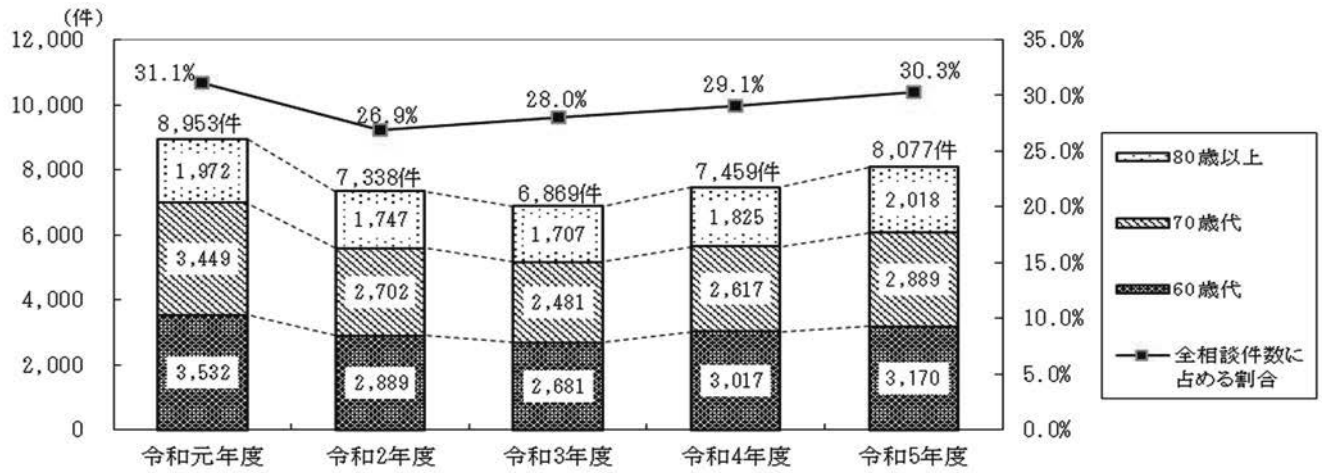
	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比
1	インターネット通販	3,414	3,436	99.4%
2	解約一般	3,122	3,188	97.9%
3	クレジットカード	1,667	1,468	113.6%
4	返金	1,485	1,280	116.0%
5	電子広告	1,363	1,463	93.2%

6 主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者の相談

都図-2 高齢者の相談件数推移



都表-35 高齢者相談 商品・役務別相談件数

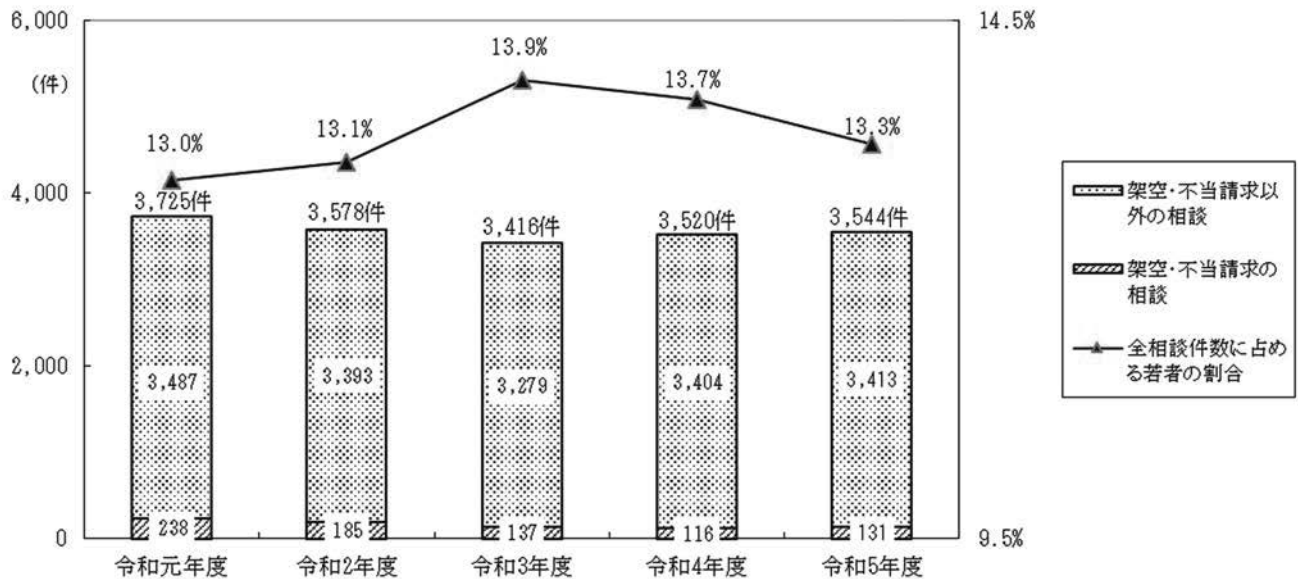
単位：件			
商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1化粧品	721	776	92.9%
化粧品クリーム	129	179	72.1%
養毛剤	128	31	412.9%
乳液	90	139	64.7%
ファウンデーション	64	84	76.2%
2商品一般	610	521	117.1%
3役務その他	449	415	108.2%
役務その他サービス	244	223	109.4%
折とうサービス	36	48	75.0%
申請代行サービス	30	20	150.0%
4工事・建築・加工	355	367	96.7%
屋根工事	138	172	80.2%
衛生設備工事	40	30	133.3%
5健康食品	324	243	133.3%
6レンタル・リース・貸借	289	235	123.0%
賃貸アパート	228	185	123.2%
7移動通信サービス	225	203	110.8%
携帯電話サービス	192	183	104.9%
モバイルデータ通信	29	17	170.6%
8修理・補修	187	148	126.4%
修理サービス	179	141	127.0%
9他の金融関連サービス	161	121	133.1%
金融関連サービスその他	121	81	149.4%
10娯楽等情報配信サービス	153	180	85.0%
アダルト情報	64	104	61.5%
他の娯楽等情報配信サービス	35	32	109.4%
高齢者相談 計	8,077	7,459	108.3%
全相談件数に占める割合	(30.3%)	(29.1%)	

都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件			
項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	8,077	7,459	108.3%
性別			
男性	3,629	3,308	109.7%
女性	4,423	4,123	107.3%
不明	25	28	89.3%
年代別			
60歳代	3,170	3,017	105.1%
70歳代	2,889	2,617	110.4%
80歳以上	2,018	1,825	110.6%
職業別			
給与生活者	1,708	1,649	103.6%
自営・自由業	755	654	115.4%
家事従事者	1,118	1,129	99.0%
学生	6	1	600.0%
無職	3,714	3,321	111.8%
その他・不明	776	705	110.1%
平均契約金額(千円)	1,768	1,318	134.1%
平均既払金額(千円)	1,349	1,129	119.5%
主な相談内容			
1 解約一般	2,231	2,055	108.6%
2 インターネット通販	2,048	1,995	102.7%
3 定期購入	992	1,010	98.2%
4 電子広告	882	866	101.8%
5 返金	857	724	118.4%
6 信用性	800	669	119.6%
7 高価格・料金	738	759	97.2%
8 返品	655	621	105.5%
9 契約書・書面一般	651	647	100.6%
9 連絡不能	651	773	84.2%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-37 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 レンタル・リース・貸借	381	367	103.8%
賃貸アパート	348	327	106.4%
2 理美容	280	481	58.2%
エステティックサービス	246	438	56.2%
脱毛エステ	199	375	53.1%
3 役務その他	249	150	166.0%
役務その他サービス	143	95	150.5%
廃品回収サービス	34	18	188.9%
4 医療	235	147	159.9%
医療サービス	187	118	158.5%
歯科治療	43	22	195.5%
5 他の教養・娯楽	231	240	96.3%
インターネットゲーム	113	125	90.4%
出会い系サイト・アプリ	42	45	93.3%
教養・娯楽サービスその他	26	25	104.0%
6 教室・講座	187	208	89.9%
ビジネス教室	69	72	95.8%
スポーツ・健康教室	39	49	79.6%
7 商品一般	138	112	123.2%
8 内職・副業	126	110	114.5%
他の内職・副業	87	63	138.1%
タレント・モデル内職	28	33	84.8%
9 外食・食事手配	117	77	151.9%
外食	111	63	176.2%
10 娯楽等情報配信サービス	113	109	103.7%
他の娯楽等情報配信サービス	54	46	117.4%
アダルト情報	29	27	107.4%
若者相談 計	3,544	3,520	100.7%
全相談件数に占める割合	(13.3%)	(13.7%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

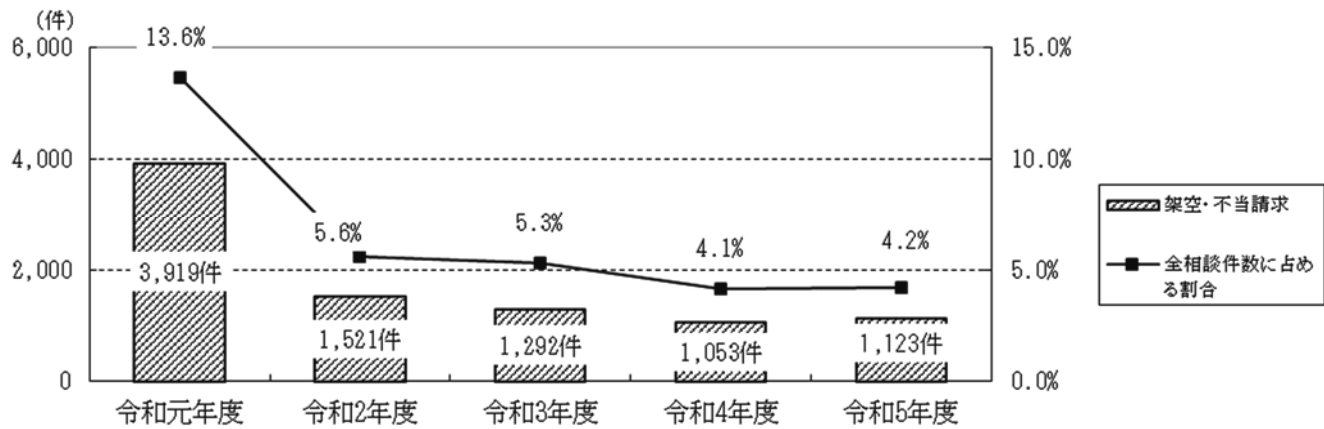
単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	3,544	3,520	100.7%
性別			
男性	1,570	1,493	105.2%
女性	1,958	2,006	97.6%
不明	16	21	76.2%
年代別			
10歳未満	26	29	89.7%
10歳代	498	523	95.2%
20歳代	3,020	2,968	101.8%
職業別			
給与生活者	2,067	2,069	99.9%
自営・自由業	149	136	109.6%
家事従事者	24	45	53.3%
学生	1,012	1,005	100.7%
無職	178	167	106.6%
その他・不明	114	98	116.3%
平均契約金額(千円)	766	693	110.5%
平均既払金額(千円)	359	284	126.4%
主な相談内容			
1 解約一般	1,232	1,369	90.0%
2 返金	956	921	103.8%
3 インターネット通販	888	920	96.5%
4 高価格・料金	654	624	104.8%
5 契約書・書面一般	477	452	105.5%
6 電子広告	447	424	105.4%
7 SNS	415	379	109.5%
8 連絡不能	395	463	85.3%
9 約束不履行	351	318	110.4%
10 クレジットカード	338	324	104.3%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

都図-4 架空・不当請求に関する相談件数推移



都表-39 架空・不当請求 商品・役務別相談件数
単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 商品一般	305	263	116.0%
2 娯楽等情報配信サービス	225	287	78.4%
アダルト情報	130	228	57.0%
娯楽等情報配信サービス一般	38	20	190.0%
3 移動通信サービス	71	43	165.1%
携帯電話サービス	59	38	155.3%
モバイルデータ通信	10	5	200.0%
4 役務一般	53	39	135.9%
4 他の教養・娯楽	53	28	189.3%
インターネットゲーム	16	3	533.3%
6 役務その他	43	49	87.8%
役務その他サービス	20	24	83.3%
7 外食・食事宅配	35	24	145.8%
外食	32	22	145.5%
8 レンタル・リース・賃借	33	48	68.8%
賃貸アパート	24	34	70.6%
9 インターネット通信サービス	25	24	104.2%
他のネット通信関連サービス	11	10	110.0%
光ファイバー	8	8	100.0%
10 化粧品	21	26	80.8%
架空・不当請求 計	1,123	1,053	106.6%
全相談件数に占める割合	(4.2%)	(4.1%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数
単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	1,123	1,053	106.6%
性別			
男性	520	544	95.6%
女性	491	419	117.2%
団体	30	20	150.0%
不明	82	70	117.1%
年代別			
20歳未満	22	28	78.6%
20歳代	109	88	123.9%
30歳代	95	77	123.4%
40歳代	151	124	121.8%
50歳代	198	200	99.0%
60歳代	149	170	87.6%
70歳以上	228	229	99.6%
不明	171	137	124.8%
職業別			
給与生活者	488	468	104.3%
自営・自由業	89	76	117.1%
家事従事者	73	79	92.4%
学生	44	39	112.8%
無職	237	223	106.3%
その他・不明	192	168	114.3%
平均契約金額(千円)	355	304	116.8%
平均既払金額(千円)	152	54	281.5%
1 主な相談内容			
1 不当請求一般	648	544	119.1%
2 インターネット通販	364	447	81.4%
3 架空請求	353	312	113.1%
4 クレジットカード	237	155	152.9%
5 高価格・料金	178	174	102.3%
6 身分詐称	174	109	159.6%
7 詐欺	130	90	144.4%
8 ポルノ・風俗	125	227	55.1%
9 ワンクリック請求	125	213	58.7%
10 解約一般	124	122	101.6%

②インターネット通販

都表－41 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	1,150	1,515	75.9%
	化粧クリーム	178	303	58.7%
	養毛剤	172	47	366.0%
	ファウンデーション	151	179	84.4%
	乳液	126	229	55.0%
2	健康食品	435	343	126.8%
	他の健康食品	305	237	128.7%
3	紳士・婦人洋服	422	437	96.6%
4	役務その他	374	328	114.0%
	役務その他サービス	188	219	85.8%
	申請代行サービス	103	28	367.9%
5	娯楽等情報配信サービス	363	426	85.2%
	アダルト情報	132	223	59.2%
	他の娯楽等情報配信サービス	112	93	120.4%
	映像配信サービス	61	63	96.8%
6	他の教養・娯楽	349	319	109.4%
	インターネットゲーム	158	142	111.3%
	教養・娯楽サービスその他	80	47	170.2%
	出会い系サイト・アプリ	75	86	87.2%
7	商品一般	316	301	105.0%
8	他の教養娯楽品	206	165	124.8%
9	かばん	164	177	92.7%
10	旅行代理業	158	173	91.3%
	インターネット通販 計	7,051	7,362	95.8%
	全相談件数に占める割合	(26.5%)	(28.7%)	

都表－42 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		5年度	4年度	対前年度比
相 談 件 数		7,051	7,362	95.8%
性別	男性	2,998	2,984	100.5%
	女性	3,782	4,083	92.6%
	団体	79	108	73.1%
	不明	192	187	102.7%
年代別	20歳未満	245	274	89.4%
	20歳代	643	646	99.5%
	30歳代	778	868	89.6%
	40歳代	1,110	1,275	87.1%
	50歳代	1,618	1,662	97.4%
	60歳代	1,128	1,148	98.3%
	70歳以上	920	848	108.5%
	不明	609	641	95.0%
職業別	給与生活者	3,544	3,713	95.4%
	自営・自由業	711	674	105.5%
	家事従事者	621	745	83.4%
	学生	380	390	97.4%
	無職	1,025	995	103.0%
	その他・不明	770	845	91.1%
平均契約金額(千円)		214	142	150.7%
平均既払金額(千円)		251	140	179.3%
1 2 3 4 5 主な相談内容	解約一般	2,978	3,134	95.0%
	電子広告	1,750	1,957	89.4%
	定期購入	1,602	1,875	85.4%
	返金	1,496	1,203	124.4%
	連絡不能	1,258	1,668	75.4%

③ 多重債務

都表－43 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		5 年度	4 年度	対前年度比
相 談 件 数		482	403	119.6%
性別	男性	271	248	109.3%
	女性	200	141	141.8%
	団体	2	8	25.0%
	不明	9	6	150.0%
年代別	20歳未満	5	3	166.7%
	20歳代	90	77	116.9%
	30歳代	72	51	141.2%
	40歳代	56	62	90.3%
	50歳代	91	87	104.6%
	60歳代	63	58	108.6%
	70歳以上	60	30	200.0%
	不明	45	35	128.6%
職業別	給与生活者	254	253	100.4%
	自営・自由業	68	42	161.9%
	家事従事者	12	4	300.0%
	学生	16	7	228.6%
	無職	100	68	147.1%
	その他・不明	32	29	110.3%

項 目		5 年度	4 年度	対前年度比
借入先上位3位	フリーローン・サラ金	277	254	109.1%
	他の融資サービス	6	3	200.0%
	住宅ローン	5	6	83.3%
借入金総額	100万円未満	90	69	130.4%
	100万円以上 300万円未満	98	85	115.3%
	300万円以上 500万円未満	47	34	138.2%
	500万円以上 1,000万円未満	49	29	169.0%
	1,000万円以上	36	23	156.5%
	記入有計	320	240	133.3%
	平均借入金額（千円）	6,115	4,712	129.8%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表－44 危害の内容 商品・役務別件数（令和５年度）

単位：件

商品・役務(上位10位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	417	6	2	0	31	29	1	0	7	3	1	4	23	0	114	0	4	13	50	122	7
1 医療サービス	57	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	7	0	12	0	0	1	1	31	2
2 他の健康食品	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	13	3	0
3 外食	20	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0	7	3	0
4 養毛剤	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	1	0
5 化粧クリーム	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	12	0	0	1	0	0	0
5 歯科治療	14	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	10	0	0
5 パーマ	14	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	2	0	5	0	0	0	0	3	0
5 整体	14	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	10	0	0
9 柔軟仕上げ剤	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	6	0
10 賃貸アパート	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5	0

都表－45 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項 目		5 年度	4 年度	対前年度比	
相 談 件 数		417	436	95.6%	
被害者	性別	男性	116	90	128.9%
		女性	291	337	86.4%
		不明	10	9	111.1%
	年代別	20歳未満	14	14	100.0%
		20歳代	37	48	77.1%
		30歳代	39	53	73.6%
		40歳代	65	79	82.3%
		50歳代	92	92	100.0%
		60歳代	66	54	122.2%
		70歳以上	66	66	100.0%
		不明	38	30	126.7%
	職業別	給与生活者	171	203	84.2%
		自営・自由業	46	37	124.3%
		家事従事者	64	50	128.0%
		学生	15	20	75.0%
		無職	71	84	84.5%
その他・不明		50	42	119.0%	

項 目		5 年度	4 年度	対前年度比
危害程度	治療 1 週間未満	85	89	95.5%
	1 ～ 2 週間	27	24	112.5%
	3 週間～ 1 か月	14	22	63.6%
	1 か月以上	26	31	83.9%
	死亡	2	3	66.7%
	不明	76	80	95.0%
	医者にかからず	187	187	100.0%

② 危険に関する相談

都表－46 危険の内容 商品・役務別件数（令和５年度）

単位：件

		合計	危険の内容																					
			火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
商品・役務(上位10位)																								
全体		94	3	5	13	15	1	1	0	0	1	4	4	7	3	4	2	1	1	0	11	1	17	0
1	他の健康食品	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
2	電動自動車	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
3	ヘアードライヤー	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	冷凍調理食品	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
4	電気冷蔵庫	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	炊飯器	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
4	電池	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	普通・小型自動車	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	外食	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
10	他の飲料	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

登録番号(5)28

令和6年9月発行

編集・発行 東京都消費生活総合センター
新宿区神楽河岸1-1
セントラルプラザ16階
電話 03(3235)1258

印刷所 株式会社まこと印刷

リサイクル適性[®](A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

R70

古紙配合率70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)

