

## 【令和6年度上半期（4～9月）の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分（速報値）】

令和6年度上半期（4～9月）に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は**13,830件**であり、前年同期（12,962件）と比べ106.7%（868件増）となった。

契約当事者の年代別では、前年同期と比べ、20歳代と50歳代以上の年代で増加しており、なかでも70歳代以上が123.9%（555件増）、60歳代が106.0%（93件増）と増加率が高い。

商品・役務別の増加率の上位で見ると、定期購入に関するトラブル相談が多い第5位の「健康食品」で171.7%（220件増）と大幅に増加している。海外渡航等申請代行や鍵の修理・交換等に係るトラブル相談が多い第3位の「役務その他」も130.5%（229件増）と大きく増加、個人情報を知る不審電話・メールやクレジットカードの不正利用等の相談が多い第1位の「商品一般」も120.6%（189件増）と大きく増加している。

店舗購入以外の特殊販売の件数は**6,789件**であり、前年同期（6,438件）と比べ105.5%（351件増）となった。特殊販売の相談が相談全体に占める割合は49.1%であり、半数近くを占めている。購入形態別にみると、「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」「その他無店舗」の件数が増加している。

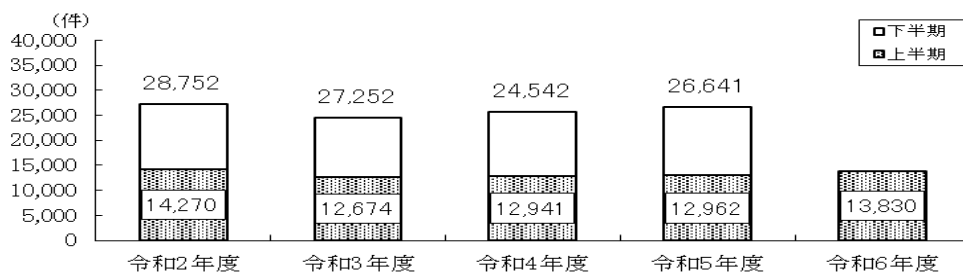
高齢者の相談件数は**4,521件**で、前年同期（3,873件）と比べ116.7%（648件増）となった。商品・役務別では、定期購入に関するトラブルの多い「健康食品」が221.9%（156件増）と激増、パソコンの警告解除サービスに関する相談の多い「役務その他」が154.1%（106件増）と大幅に増加した。

若者の相談件数は**1,747件**で、前年同期（1,703件）と比べ102.6%（44件増）となった。商品・役務別ではパーソナルジムやビジネスセミナー等に関するトラブル相談が多い「教室・講座」が115.5%（15件増）、鍵の修理・交換等のトラブル相談が多い「役務その他」が113.1%（16件増）と増加した。

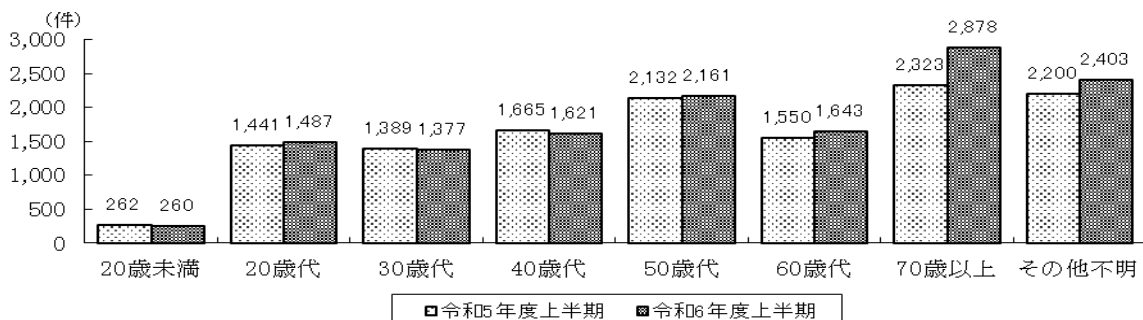
架空・不当請求の相談件数は**664件**であり、前年同期（530件）と比べ125.3%（134件増）であった。

多重債務の相談件数は**218件**であり、前年同期（234件）と比べ93.2%（16件減）となった。

### 1 相談件数の推移



### 2 契約当事者の年代別件数



### 3 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

(単位:件)

| 順位 | 商品・役務分類     | 令和6年度<br>上半期 | 令和5年度<br>上半期 | 対前年<br>同期比 | 主な相談内容(令和6年度上半期)                                       |
|----|-------------|--------------|--------------|------------|--------------------------------------------------------|
| 1  | 商品一般        | 1,105        | 916          | 120.6%     | 個人情報に関する不審な電話・メールやクレジットカードの不正利用等                       |
| 2  | レンタル・リース・貸借 | 1,064        | 1,024        | 103.9%     | 賃貸アパート・マンション退去時の原状回復費用についてのトラブル等                       |
| 3  | 役務その他       | 981          | 752          | 130.5%     | 海外渡航等申請代行や鍵の修理・交換等に係るトラブル等                             |
| 4  | 化粧品         | 563          | 720          | 78.2%      | お試しのつもりが、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという化粧クリーム・乳液等の各種化粧品等 |
| 5  | 健康食品        | 527          | 307          | 171.7%     | お試しのつもりが、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったというダイエットサプリ等         |
| 6  | 医療          | 389          | 408          | 95.3%      | 医療脱毛や歯科矯正等の美容医療に係るトラブル等                                |
| 7  | 工事・建築・加工    | 386          | 363          | 106.3%     | 訪問販売による屋根の工事等                                          |
| 8  | 他の教養・娯楽     | 360          | 382          | 94.2%      | インターネットゲーム、出会い系サイトに係るトラブル等                             |
| 9  | 教室・講座       | 352          | 303          | 116.2%     | パーソナルジムやヨガ教室等に係るトラブル等                                  |
| 10 | 移动通信サービス    | 343          | 291          | 117.9%     | スマホ等の通信料金に関するトラブルや架空請求と思われる料金未納の電話等                    |

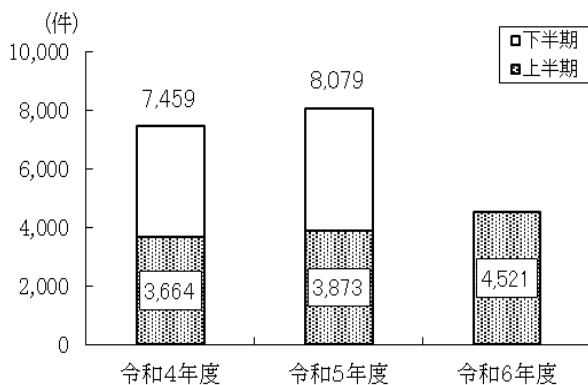
### 4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

|         | 全相談件数  | 訪問販売   | 通信販売  | マルチ・<br>マルチまがい | 電話勧誘<br>販売 | ネガティブ<br>オプション | 訪問購入   | その他<br>無店舗 | 特殊販売 計 | 特殊販売の<br>全体に占める割合 |
|---------|--------|--------|-------|----------------|------------|----------------|--------|------------|--------|-------------------|
| 6 年度上半期 | 13,830 | 1,108  | 4,802 | 89             | 591        | 17             | 93     | 89         | 6,789  | 49.1%             |
| 5 年度上半期 | 12,962 | 850    | 4,931 | 108            | 379        | 32             | 81     | 57         | 6,438  | 49.7%             |
| 対前年同期比  | 106.7% | 130.4% | 97.4% | 82.4%          | 155.9%     | 53.1%          | 114.8% | 156.1%     | 105.5% | —                 |

### 5 高齢者(60歳以上)相談

#### (1) 相談件数推移



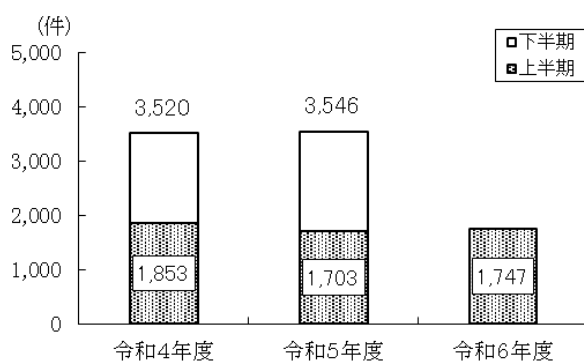
#### (2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

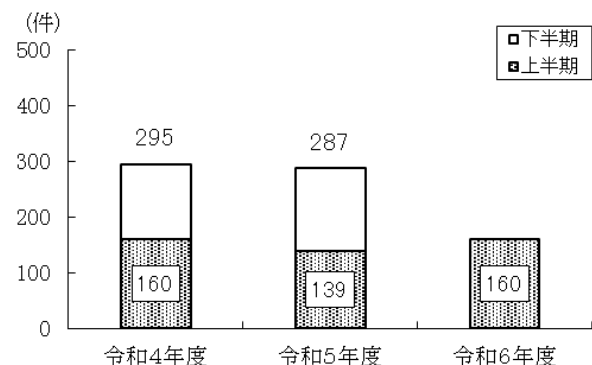
| 順位 | 商品・役務分類  | 6 年度<br>上半期 | 5 年度<br>上半期 | 対前年<br>同期比 |
|----|----------|-------------|-------------|------------|
| 1  | 商品一般     | 372         | 293         | 127.0%     |
| 2  | 化粧品      | 314         | 354         | 88.7%      |
| 3  | 役務その他    | 302         | 196         | 154.1%     |
| 4  | 健康食品     | 284         | 128         | 221.9%     |
| 5  | 工事・建築・加工 | 182         | 174         | 104.6%     |

### 6 若者(29歳以下)相談

#### (1) 相談件数推移



#### (2) 18歳～19歳の相談件数推移

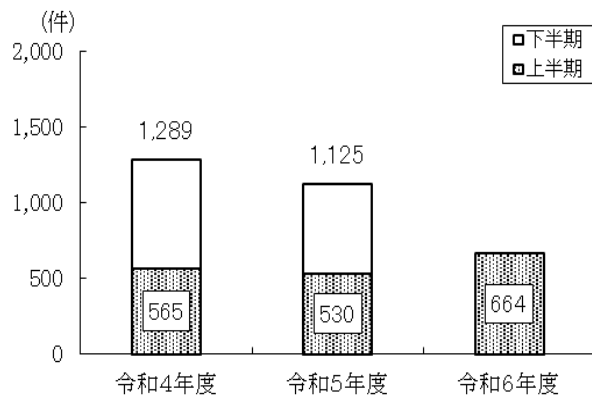


### (3) 商品・役務別上位 5 位

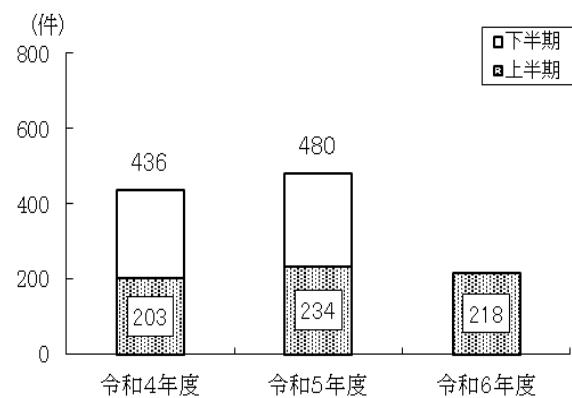
(単位:件)

| 順位 | 商品・役務分類     | 6 年度<br>上半期 | 5 年度<br>上半期 | 対前年<br>同期比 |
|----|-------------|-------------|-------------|------------|
| 1  | レンタル・リース・貸借 | 196         | 205         | 95.6%      |
| 2  | 役務その他       | 138         | 122         | 113.1%     |
| 3  | 教室・講座       | 112         | 97          | 115.5%     |
| 4  | 医療          | 108         | 114         | 94.7%      |
| 5  | 他の教養・娯楽     | 101         | 112         | 90.2%      |

### 7 架空・不当請求の相談件数推移



### 8 多重債務の相談件数推移

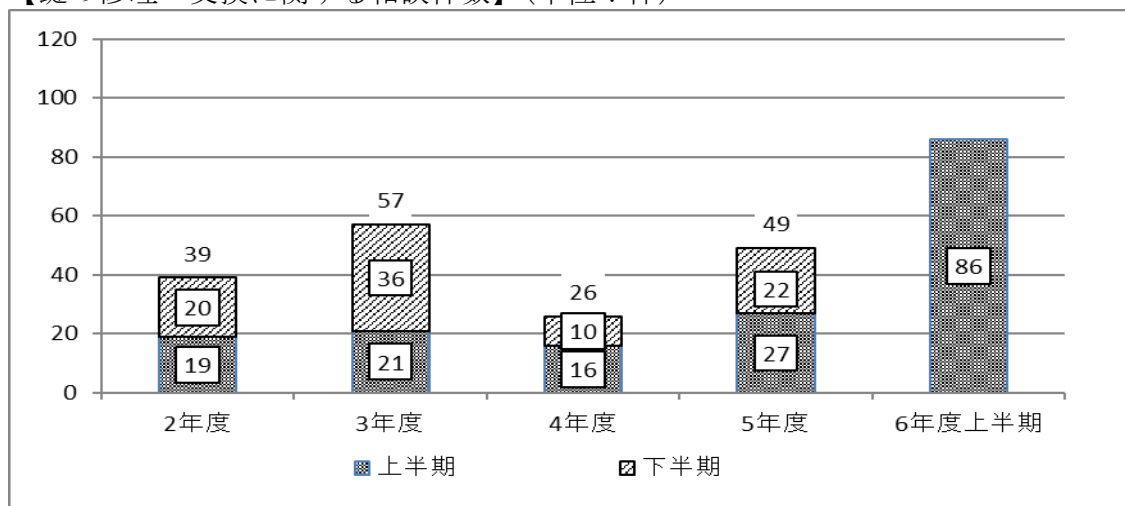


## 9 鍵の修理・交換に関する相談

令和6年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた鍵の修理・交換に関して、インターネットで探した安い料金表示のあった業者に依頼したところ、高額な料金を請求される等のトラブルに関する相談が令和4年度から増加してきており、令和6年度上半期は86件で前年同期比318.5%（59件増）と激増した。

契約当事者の年代別では20歳代が31件、30歳代が21件と多く、前年同期比では50歳代を除くとすべての年代で200%以上と激増している。

【鍵の修理・交換に関する相談件数】（単位：件）



【相談内容別件数】（上位5位）

| 順位 | 件数の多い相談内容 | 相談件数 |
|----|-----------|------|
| 1  | 高価格・料金    | 67   |
| 2  | 家庭訪問      | 63   |
| 3  | 電子広告      | 47   |
| 4  | クーリングオフ一般 | 41   |
| 5  | 返金        | 29   |

（複数選択項目）

※1「クーリングオフ一般」は、クーリングオフ回避以外のクーリングオフに関する相談

【契約当事者の年代別件数と前年同期比】

|         | 6年度<br>上半期<br>相談件数 | 5年度<br>上半期<br>相談件数 | 前年<br>同期比 |
|---------|--------------------|--------------------|-----------|
| 18歳・19歳 | 4                  | 0                  | —         |
| 20歳代    | 31                 | 11                 | 281.8%    |
| 30歳代    | 21                 | 4                  | 525.0%    |
| 40歳代    | 6                  | 1                  | 600.0%    |
| 50歳代    | 3                  | 3                  | 100.0%    |
| 60歳代    | 4                  | 2                  | 200.0%    |
| 70歳以上   | 10                 | 3                  | 333.3%    |
| 不明等     | 7                  | 3                  | 233.3%    |
| 計       | 86                 | 27                 | 318.5%    |

### 【主な相談内容】

- ① 昨日、帰宅して鍵が見当たらないことに気付き、ネット検索して業者を呼び錠を開けてもらった。ホームページには数千円からと記載があったのに、作業終了後10万円を請求された。納得がいかなかったが言い出せず支払ってしまった。料金が高過ぎるので返金を求めることは可能か。
- ② 2週間前、住んでいるマンションの鍵が壊れて開かなくなった。スマホ検索で鍵開け作業料金3千円程度からの広告を見て業者を呼んだ。作業をしたが鍵は開かず、結局、外からはしごをかけてベランダから入り内側から鍵を開けた。その後、業者が勝手に鍵の交換作業を行い20万円の請求をされ支払った。料金の提示もなく作業をした上、高額すぎるのでクーリングオフできるか。