

令和 6 年度相談概要

* 令和6年4月～令和7年3月に受け付けた東京都内の相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)で分析したもの。
令和7年4月 30 日時点の登録データで全期間の分析を行った。

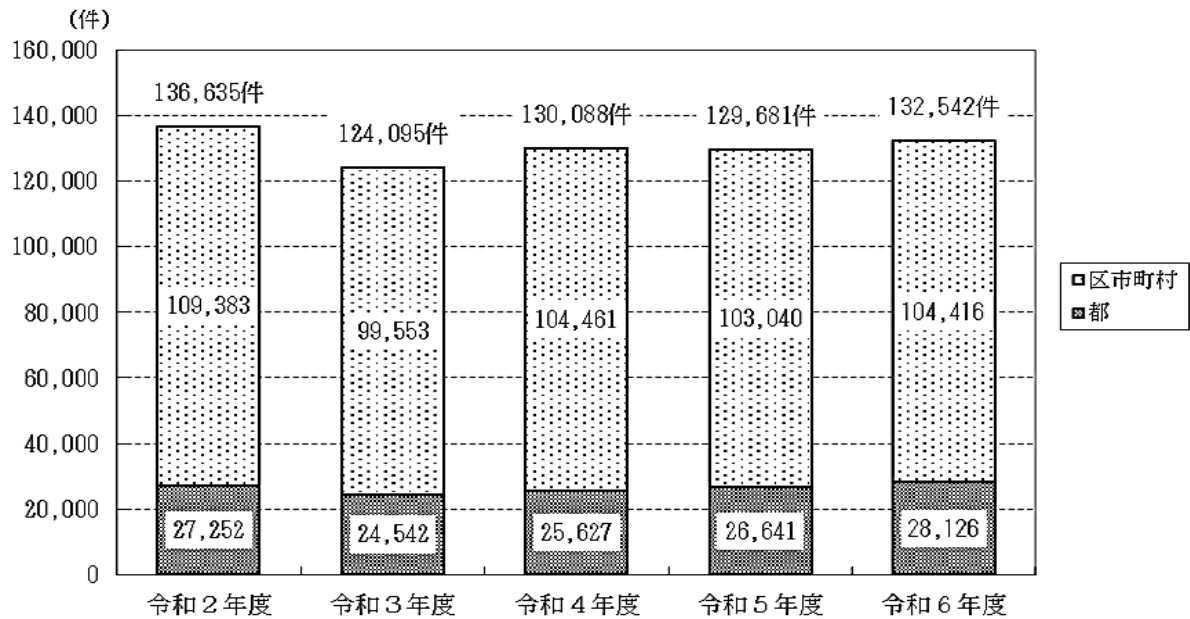
I 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

令和 6 年度の東京都内の相談受付件数は**132,542件**であり、対前年度比102.2%と増加している。

うち東京都受付分が28,126件、区市町村受付分が104,416件であった(図-1)。

【図-1】東京都・区市町村相談件数の推移

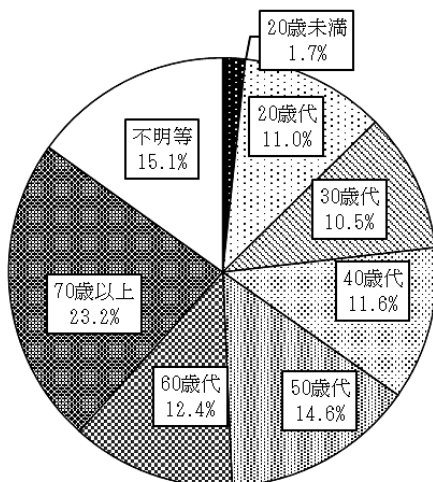


(2) 契約当事者の属性(年代別・職業別)

契約当事者の年代別の構成比は、「70歳以上」が最も多く**23.2%**となっている(図-2)。

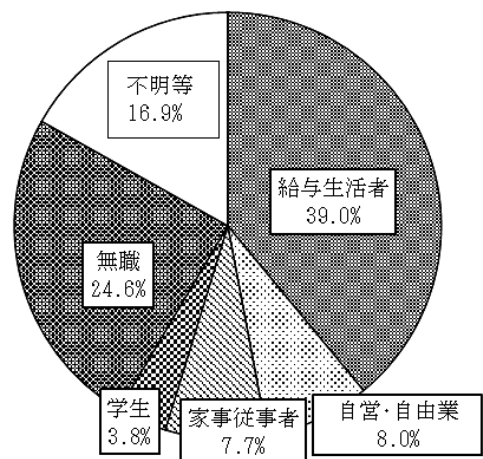
契約当事者の職業別の構成比を見ると、「給与生活者」が最も多く**39.0%**を占める(図-3)。

【図-2】契約当事者年代別構成比



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【図-3】契約当事者職業別構成比



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

(3) 相談全体の概要

① 商品・役務別相談件数 上位 10 位

相談件数が最も多い商品・役務は、「商品一般」(10,716件)で、対前年度比116.3%と増加している。内容は、架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等に関する相談が多い。

そのほか、第4位「医療」(5,158件)が対前年度比139.7%と大きく増加した。これは、医療脱毛の一部事業者が破産手続を開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられたことによるものである(表-1)。

【表-1】商品・役務別相談件数 上位 10 位

順位	商品・役務分類	6年度件数	5年度件数	対前年度比	主な項目
1	商品一般	10,716	9,214	116.3%	架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等
2	レンタル・リース・貸借	9,884	9,091	108.7%	賃貸アパート・マンションの修理工賃や敷金の返還等
3	役務その他	8,847	7,660	115.5%	給湯器の点検、弁護士、有料質問サイト、不用品回収等
4	医療	5,158	3,693	139.7%	医療脱毛、歯科治療、美容医療等
5	化粧品	5,006	7,133	70.2%	美容液、化粧品、育毛剤、シャンプーの定期購入等
6	健康食品	4,782	3,602	132.8%	サプリメントの定期購入等
7	工事・建築・加工	4,337	4,411	98.3%	屋根工事、リフォーム工事、電気工事等
8	移動通信サービス	3,368	3,027	111.3%	スマートフォン・モバイルWi-Fiの解約等
9	他の教養・娯楽	3,121	3,494	89.3%	インターネットゲーム、出会い系サイト・マッチングアプリ、スポーツジム等
10	インターネット通信サービス	2,979	2,923	101.9%	インターネット回線やプロバイダの解約等

② 相談内容別相談件数 上位 10 位

相談内容でみると、「解約一般」(34,085件)に関する相談が最も多く、相談全体の25.7%を占めている。増加率でみると、第8位「信用性」(11,948件)に関する相談が、対前年度比111.5%と上位10位の中では最も増加している(表-2)。

【表-2】相談内容別相談件数 上位 10 位

順位	内容キーワード	6年度件数	5年度件数	対前年度比
1	解約一般 ※1	34,085	36,060	94.5%
2	インターネット通販	31,774	35,999	88.3%
3	返金	21,425	21,054	101.8%
4	電子広告	17,626	18,096	97.4%
5	高価格・料金	13,904	13,932	99.8%
6	契約書・書面一般 ※2	13,106	12,512	104.7%
7	連絡不能	12,583	13,419	93.8%
8	信用性	11,948	10,714	111.5%
9	説明不足	11,055	11,099	99.6%
10	クレジットカード	10,032	9,991	100.4%

(複数選択項目)

※1「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

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

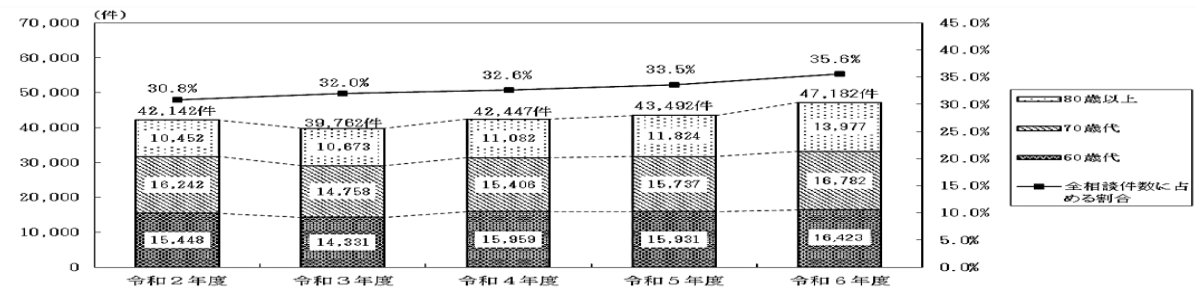
(4) 高齢者の相談（60歳以上）

① 相談件数の推移

契約当事者が60歳以上の**高齢者の相談は47,182件**で、対前年度比108.5%と増加した。高齢者の相談が**全相談に占める割合は35.6%**と前年度より2.1ポイント増加している（図－4）。東京都の人口に占める高齢者の割合28.3%と比べて、都内の消費生活相談件数に占める高齢者の割合は35.6%と上回っており、高齢者はトラブルに巻き込まれやすい状況にあると考えられる（表－3）。高齢者（60歳以上）の**平均契約金額は101万円**で、59歳以下の相談の平均契約金額（103万円）とほぼ同等となっている。

なお、契約当事者が70歳以上の相談は30,759件で対前年度比111.6%と増加しており、平均契約金額は109万円となっている。

【図－4】 高齢者の相談件数の推移



【表－3】 東京都の人口及び高齢者の人口・高齢者の人口割合

	令和3年1月	令和4年1月	令和5年1月	令和6年1月	令和7年1月
東京都の人口	13,843,525	13,794,933	13,841,665	13,911,902	14,002,534
高齢者（60歳以上）の人口	3,839,089	3,861,736	3,884,069	3,917,369	3,961,011
高齢者の人口割合	27.7%	28.0%	28.1%	28.2%	28.3%

（備考）東京都総務局「住民基本台帳による世帯と人口」により作成

② 商品・役務別相談件数 上位10位

商品・役務別でみると、最も多い相談は「商品一般」となっている。

増加率でみると、第7位「**空調・冷暖房・給湯設備**」（1,416件）が、対前年度比**225.8%と激増**している。これは、電話や訪問で突然点検を持ち掛け、不安をあおって機器の交換を迫ったり、国等の補助金が出るかのように勧誘したりする手口によって、高額な契約をさせられた等の相談が増加したことによるものである（表－4）。

【表－4】 高齢者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

順位	商品・役務分類	6年度件数	5年度件数	対前年度比	主な項目
1	商品一般	4,175	3,365	124.1%	架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等
2	役務その他	3,087	2,489	124.0%	給湯器の点検、有料質問サイト、弁護士、占いサイト等
3	健康食品	2,861	1,816	157.5%	サプリメントの定期購入等
4	化粧品	2,811	3,749	75.0%	美容液、育毛剤、化粧品の定期購入等
5	工事・建築・加工	2,361	2,363	99.9%	屋根工事、リフォーム工事、分電盤工事等
6	移動通信サービス	1,544	1,339	115.3%	携帯電話サービス、スマートフォン等
7	空調・冷暖房・給湯設備	1,416	627	225.8%	給湯器、ソーラーシステム（太陽光発電）等
8	レンタル・リース・貸借	1,318	1,323	99.6%	賃貸アパート・マンションの修理費や敷金の返還等
9	修理・補修	1,078	1,142	94.4%	トイレのつまり修理・エアコン修理・屋根の修理等
10	インターネット通信サービス	954	911	104.7%	インターネット回線・プロバイダ等

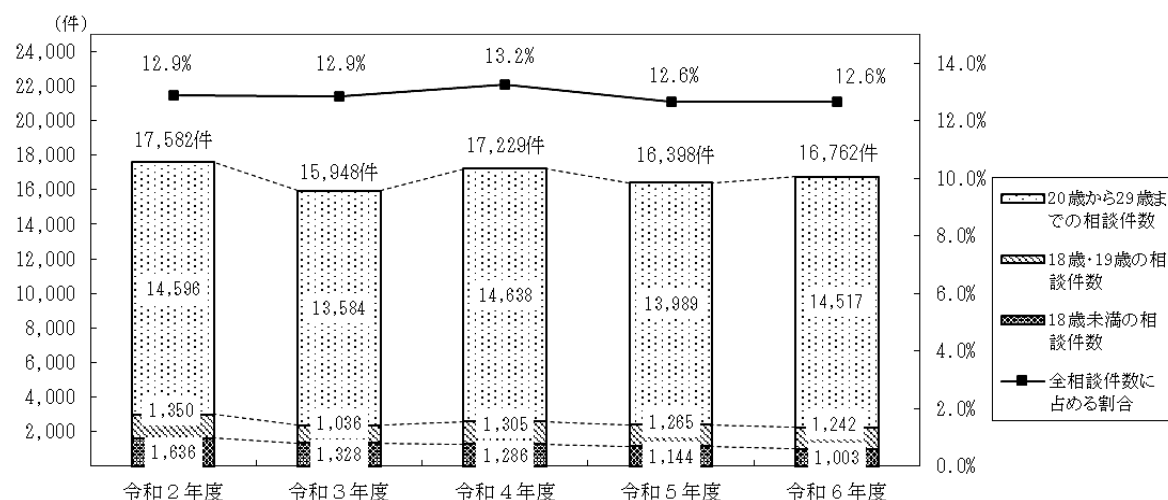
(5) 若者の相談（29歳以下）

① 相談件数の推移

契約当事者が29歳以下の**若者の相談件数は16,762件**で、対前年度比102.2%と増加した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.6%で前年度と同等となっている（図－5）。この割合は、主に契約当事者となる成年若者（18歳から29歳）の東京都の人口に占める割合である13.1%を下回っている（表－5）。

令和4年に成年年齢として扱われることになった**18歳・19歳の相談件数は1,242件**と、令和3年度（1,036件）から令和4年度（1,305件）に大幅に増加して以降、引き続き高止まりしている（図－5）。

【図－5】若者の相談件数の推移（18歳から29歳、18歳未満別）



【表－5】東京都の人口及び成年若者（18歳から29歳）の人口・成年若者（18歳から29歳）の人口割合

	令和3年1月	令和4年1月	令和5年1月	令和6年1月	令和7年1月
東京都の人口	13,843,525	13,794,933	13,841,665	13,911,902	14,002,534
若者（29歳未満）の人口	3,870,055	3,825,382	3,854,667	3,889,784	3,921,273
若者の人口割合	28.0%	27.7%	27.8%	28.0%	28.0%
成年若者（18歳から29歳）の人口（日本人）	1,793,888	1,794,420	1,805,523	1,821,620	1,832,204
成年若者の人口割合	13.0%	13.0%	13.0%	13.1%	13.1%

（備考）1. 東京都総務局「住民基本台帳による世帯と人口」により作成。

2. 成年若者（18歳から29歳）については、外国人人口が5歳ごとのデータとなるため、日本人のみのデータとしている。

② 商品・役務別相談件数 上位10位

商品・役務別にみると、最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」（1,875件）となっている。

増加率でみると、第10位「衛生サービス」（383件）が、対前年度比187.7%と大幅に増加している。これは、部屋に害虫が出たのでインターネットで料金の安い業者を見つけて呼んだところ、不安をあおって次々と作業を進められ最終的に十数万円の請求を受けた等の相談が寄せられたことによるものである。ほかには、第2位「医療」（1,818件）も、対前年度比182.0%と大幅に増加している。医療脱毛の一部事業者が破産手続を開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が寄せられたことによるものである。（表－6）。

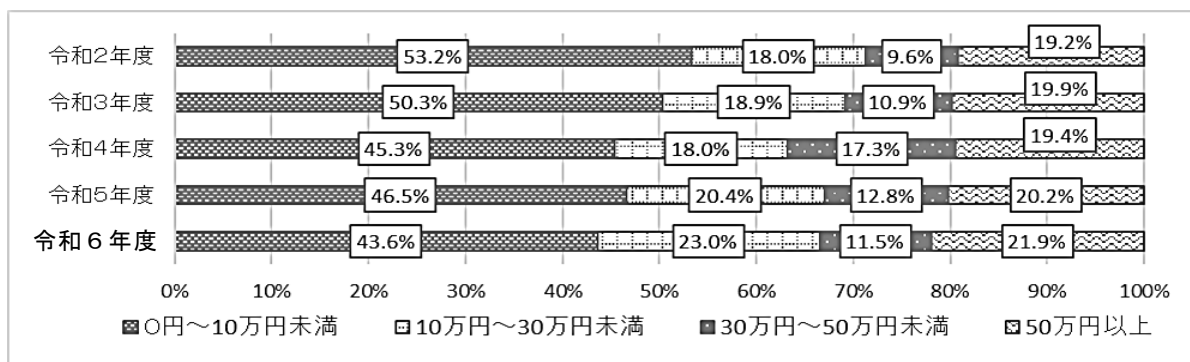
【表－6】若者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

順位	商品・役務分類	6年度件数	5年度件数	対前年度比	主な項目
1	レンタル・リース・貸借	1,875	1,714	109.4%	賃貸アパート・マンションの修理費や敷金の返還等
2	医療	1,818	999	182.0%	医療脱毛、美容医療、歯科治療等
3	役務その他	1,258	987	127.5%	副業サポート、解錠サービス、不用品回収等
4	理美容	979	1,550	63.2%	エステティックサービス等
5	他の教養・娯楽	977	1,196	81.7%	インターネットゲーム、出会い系サイト・マッチングアプリ、スポーツジム等
6	教室・講座	804	781	102.9%	自動車教習所、パーソナルジム、ビジネススクール
7	商品一般	710	611	116.2%	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	646	642	100.6%	副業サイト、情報商材等
9	電気	395	257	153.7%	電力契約変更の訪問販売等
10	衛生サービス	383	204	187.7%	害虫駆除サービス等

③ 契約購入金額別割合の変化

契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「10万円未満」の割合が43.6%と最も多い（図－6）。**平均契約金額は64万円**で、前年度（63万円）からわずかに増加している。

【図－6】若者相談 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）

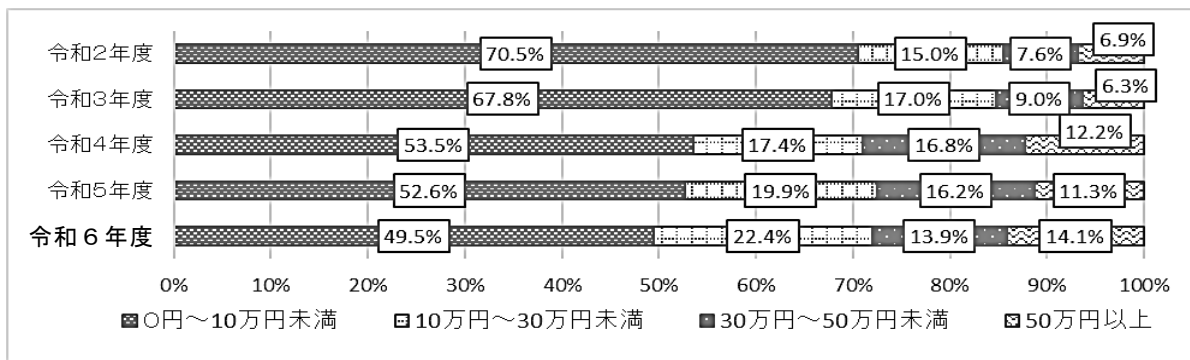


（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

④ 18歳・19歳の相談 契約購入金額別割合の変化

契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、最も割合の大きい「10万円未満」が、成年年齢が18歳に引き下げられた令和4年度に53.5%と令和3年度（67.8%）から大きく減って以降、引き続き減少傾向にある（図－7）。平均契約金額は、令和6年度は24万円と令和3年度の14万円から令和4年度に22万円に大幅に増えてから増加傾向にある。

【図－7】18歳・19歳の相談 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

Ⅱ 相談の特徴

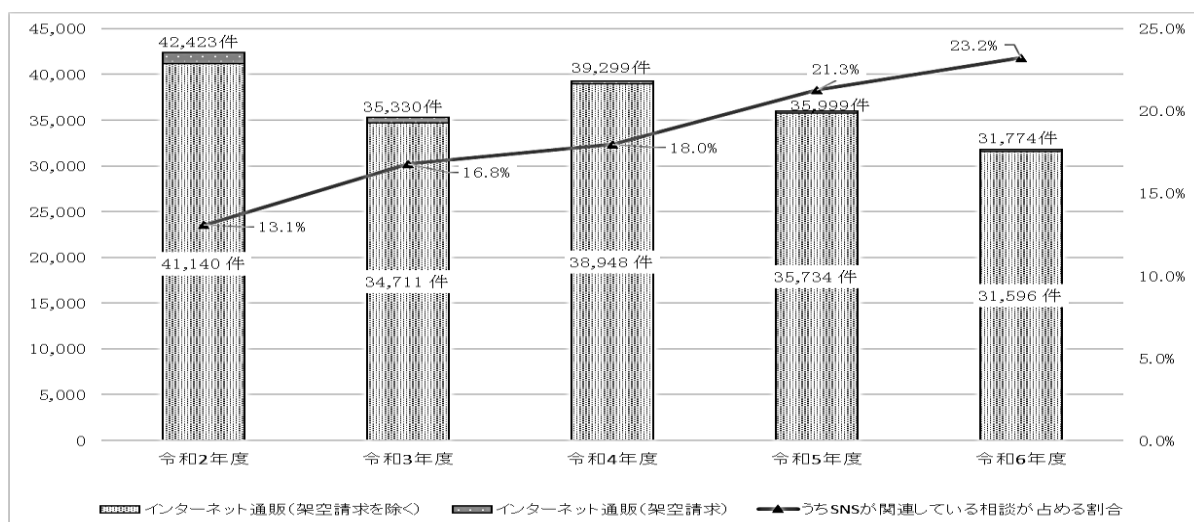
(1) インターネット関連

① インターネット通販

「インターネット通販」の相談件数は31,774件で、**全体の相談内容別相談件数の2位**となっている（表－2）。契約当事者の年代別では50歳代が最も多い（表－7）。

「インターネット通販」の中でも**SNSの広告をきっかけとした契約トラブル等、何らかの形でSNSが関連している相談の割合が23.2%**で前年度から**1.9ポイント上昇**し、引き続き増加傾向にある（図－8）。インターネット通販の相談でSNSが関連している相談が占める年代別割合をみると、50歳代が27.7%と最も高く、60歳代(27.6%)、20歳代(26.9%)と続いている（表－8）。

【図－8】 インターネット通販の相談件数及びうちSNSが関連している相談が占める割合の推移



【表－7】 契約当事者の年代別件数

	6年度件数	5年度件数	対前年度比
20歳未満	999	1,176	84.9%
20歳代	2,718	3,385	80.3%
30歳代	3,329	4,080	81.6%
40歳代	4,541	5,703	79.6%
50歳代	6,330	7,544	83.9%
60歳代	5,481	5,919	92.6%
70歳以上	5,582	5,215	107.0%
不明等	2,794	2,977	93.9%
計	31,774	35,999	88.3%

【表－8】 SNSが関連している年代別相談件数と年代別相談割合

	6年度件数	6年度割合	※参考 5年度割合
20歳未満	210	21.0%	17.9%
20歳代	730	26.9%	26.9%
30歳代	760	22.8%	20.5%
40歳代	1,135	25.0%	22.7%
50歳代	1,754	27.7%	25.6%
60歳代	1,515	27.6%	23.8%
70歳以上	979	17.5%	15.1%
不明等	295	10.6%	9.4%
計	7,378	23.2%	21.3%

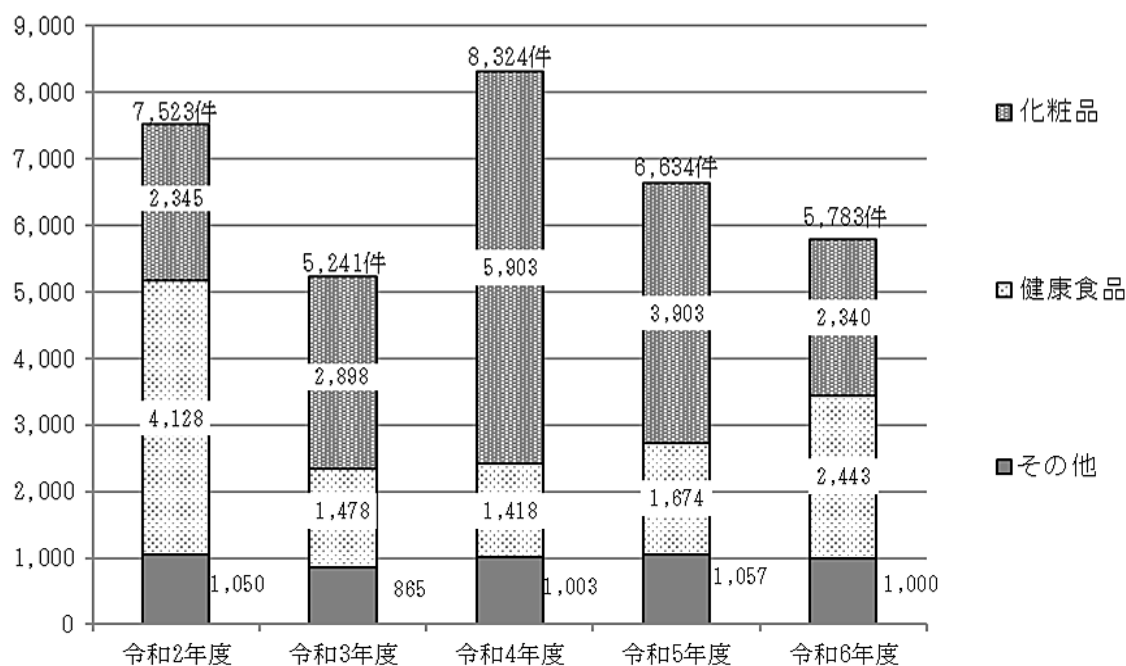
② 定期購入

SNSの広告を見て、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6年度も**5,783件**と**5,000件**を超え多く寄せられている。商品の内訳をみると、「**健康食品**」の購入に関する相談件数が**2,443件**で**対前年度比145.9%**と大きく増加している。ダイエットや特定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、乳液や化粧クリーム等の「化粧品」に関する相談は減少した（図－9）。

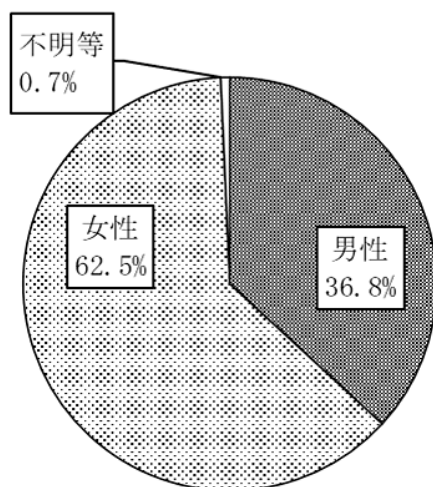
契約当事者の男女別割合では、女性が62.5%を占めている（図－10）。

契約当事者の年代別では50歳以上が全体の78.8%を占めている（図－11）。

【図－9】定期購入に関する相談件数の推移

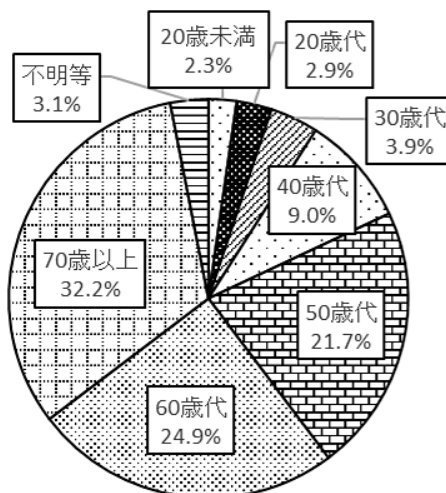


【図10】契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【図－11】契約当事者の年代別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

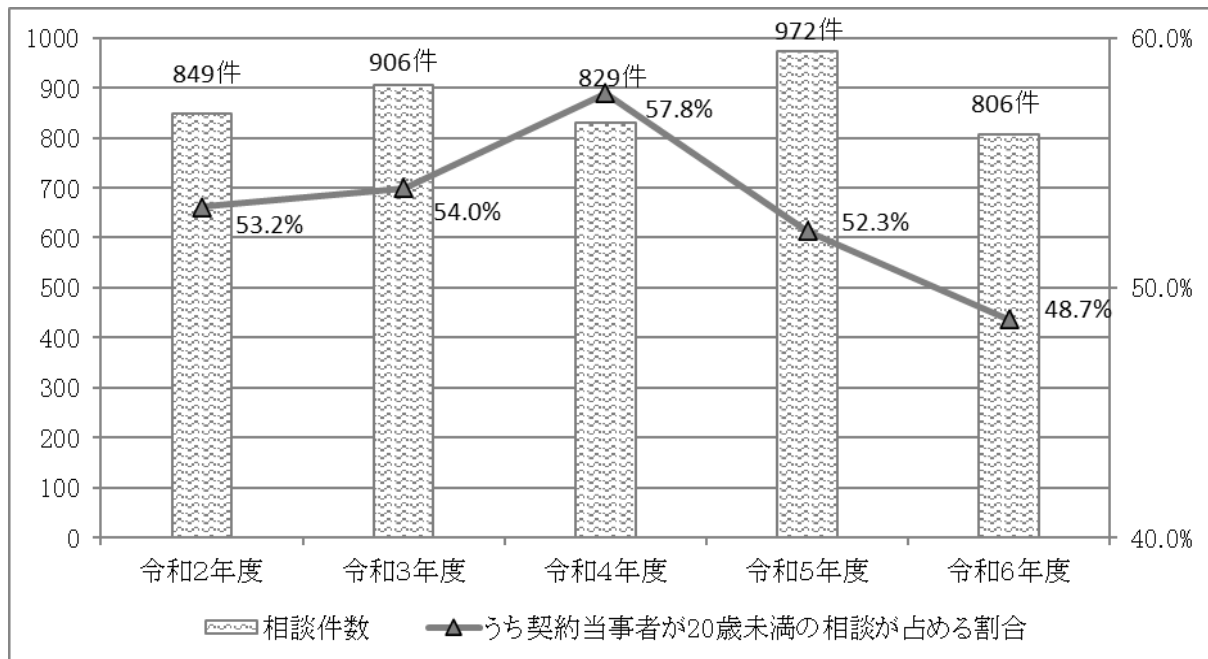
③ インターネットゲーム

「インターネットゲーム」に関する相談は 806 件と依然として高止まりしている。契約当事者の年齢をみると、20 歳未満が 48.7%と依然として割合が多く、そのうち 18 歳未満が 46.7%と 9 割以上を占めている（図－12、図－14）。

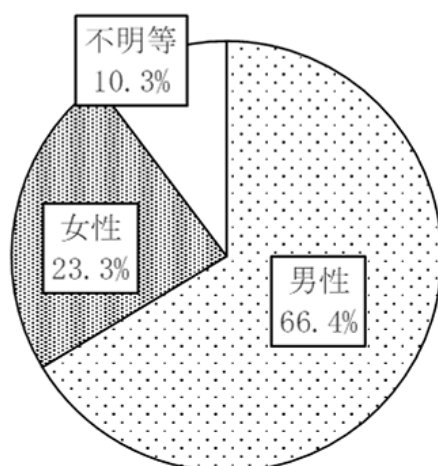
契約当事者の男女別割合では、男性が 66.4%を占める（図－13）。

小学生の子どもが、インターネットゲームで**親の同意を得ず、高額な課金**をしていたことがわかり、返金してもらいたい等の相談が多く寄せられた。

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

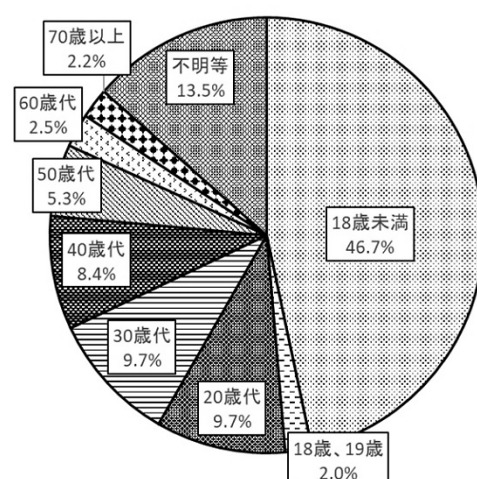


【図－13】 契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【図－14】 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）

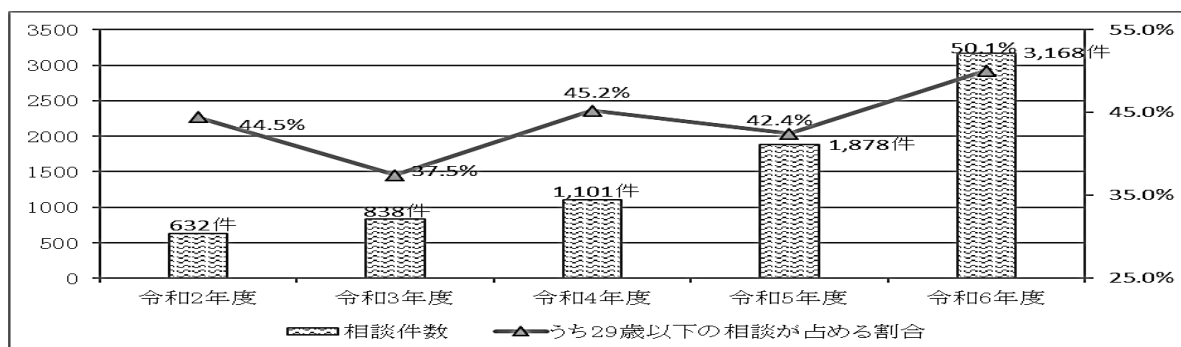
(2) 美容医療

① 美容医療全体

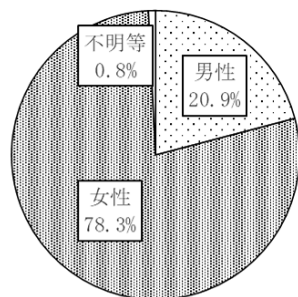
美容医療に関する相談件数は 3,168 件であり、対前年度比 168.7%と大幅に増加している。契約当事者の年齢をみると、令和6年度に若者（29 歳以下）の割合が増加し、全体相談件数の 50.1%を占めている（図－15）。年代別では 20 歳代（1,420 件）が最も多く、全体の 44.8%となっている。増加率で見ると、39 歳以下と 70 歳以上で、対前年度比 150%以上と大幅に増加している（表－9）。契約当事者の男女別割合では、女性（2,480 件）が 78.3%を占めている（図－16）。

相談内容別上位 10 位で見ると、「倒産」「クレジットカード」の相談件数が対前年度比 200%以上と激増している（表－10）。これは、医療脱毛の一部事業者が破産手続を開始した等の報道があったことにより、返金トラブル等の相談が多く寄せられたことによるものである。

【図－15】美容医療に関する相談件数及び 29 歳以下の相談が占める割合の推移



【図－16】契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【表－9】契約当事者の年代別件数

	6年度件数	5年度件数	対前年度比
18歳未満	15	10	150.0%
18歳・19歳	151	73	206.8%
20歳代	1,420	714	198.9%
30歳代	728	465	156.6%
40歳代	396	272	145.6%
50歳代	247	184	134.2%
60歳代	62	60	103.3%
70歳以上	31	19	163.2%
不明等	118	81	145.7%
計	3,168	1,878	168.7%

【表－10】相談内容別相談件数 上位 10 位

順位	内容KW	6年度件数	5年度件数	対前年度比
1	倒産	1,625	227	715.9%
2	返金	1,525	801	190.4%
3	解約一般 ※1	796	810	98.3%
4	約束不履行	729	377	193.4%
5	クレジットカード	709	272	260.7%
6	電子広告	444	430	103.3%
7	契約書・書面一般 ※2	427	307	139.1%
8	高価格・料金	399	348	114.7%
9	施術不良	342	316	108.2%
10	説明不足	324	316	102.5%

（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

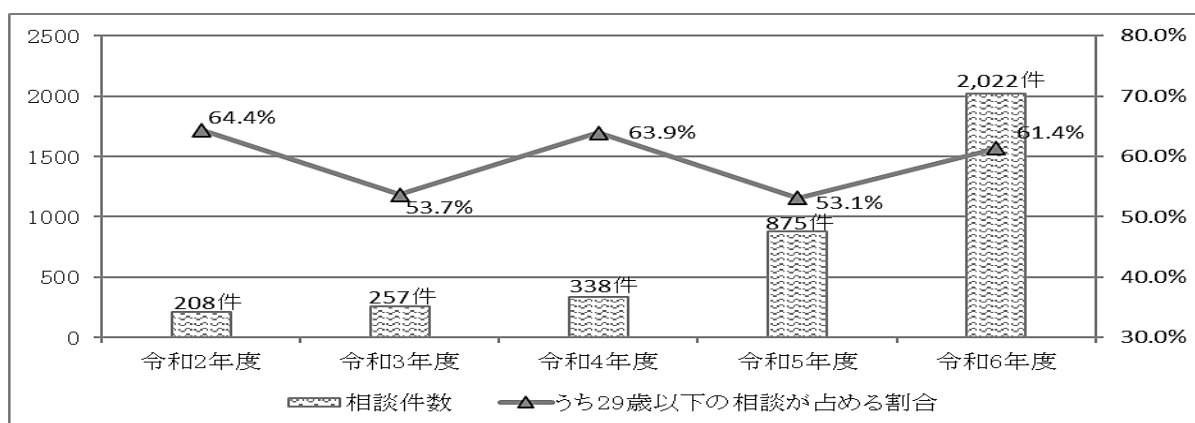
② 医療脱毛

美容医療の中でも**医療脱毛に関する相談件数は2,022件**であり、**対前年度比231.1%**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、50%を上回っており、令和6年度も61.4%と過半を占めている（図－17）。年代別では20歳代（1,117件）が最も多く、全体の55.2%となっている。増加率でみると、60歳未満のすべての年代で、対前年度比150%以上と大幅に増加している（表－11）。

契約当事者の男女別割合では、女性（1,584件）が78.3%を占めている（表－12）。

相談件数激増の原因は、一部の事業者が破産手続を開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられたことによるものである。

【図－17】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



【表－11】契約当事者の年代別件数

	6年度件数	5年度件数	対前年度比
18歳未満	10	6	166.7%
18歳・19歳	114	43	265.1%
20歳代	1,117	416	268.5%
30歳代	480	242	198.3%
40歳代	167	93	179.6%
50歳代	69	39	176.9%
60歳以上	7	7	100.0%
不明等	58	29	200.0%
計	2,022	875	231.1%

【表－12】契約当事者の男女別相談件数の推移

	6年度件数	5年度件数	4年度件数	3年度件数	2年度件数
男性	425	486	78	54	28
女性	1,584	377	255	198	176
不明等	13	12	5	5	4
計	2,022	875	338	257	208

(3) 緊急時レスキュー関連

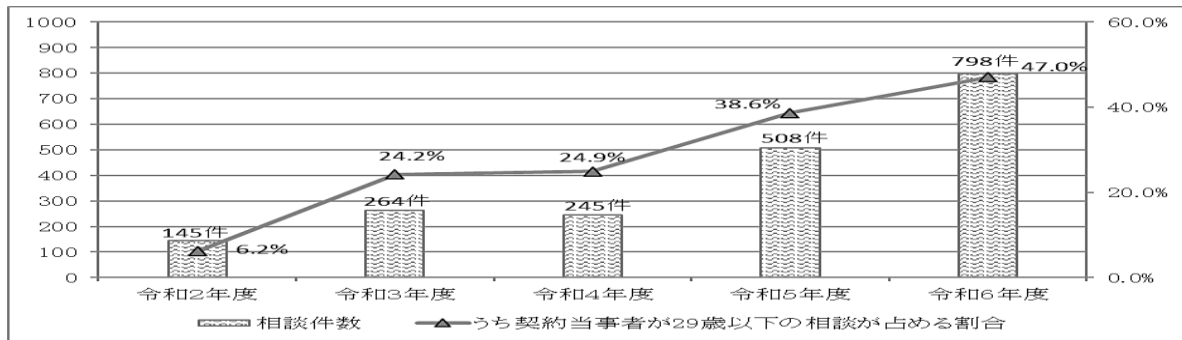
① 害虫駆除サービス

害虫駆除サービスのトラブルに関する相談件数は798件であり、対前年度比157.1%と大幅に増加している。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47.0%となっており、令和5年度と比べると8.4ポイント上昇している（図－18）。

契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和6年度は「10万円～30万円未満」が最も多く52.1%を占めた（図－19）。契約当事者の男女別割合では、女性が64.5%を占める（図－20）。契約当事者の年代別件数では、20歳代（329件）が最も多く、30歳代（125件）、70歳以上（94件）と続いている（表－13）。

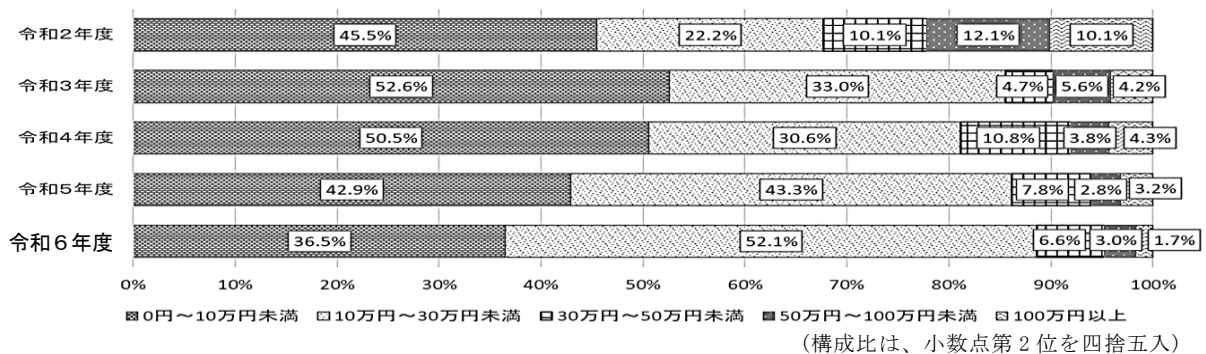
部屋に害虫が出たので、インターネットで検索し「550円から」と表示のあった業者に連絡した。業者は部屋を確認後、駆除した害虫一匹と卵を見せ、このままだと大変なことになるので薬剤を撒くと高額な料金表を見せてきた。やむを得ず依頼すると最終的に十数万円を請求されて支払った。一部でも返金してほしい等の相談が寄せられている。

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

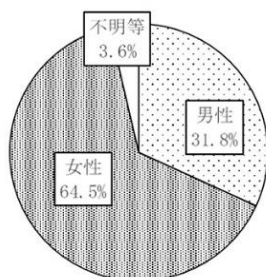


注）シロアリ駆除サービスの件数は除いて集計している。

【図－19】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図－20】 契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【表－13】 契約当事者の年代別件数

	6年度件数	5年度件数	対前年度比
20歳未満	46	32	143.8%
20歳代	329	164	200.6%
30歳代	125	83	150.6%
40歳代	36	27	133.3%
50歳代	46	44	104.5%
60歳代	49	31	158.1%
70歳以上	94	77	122.1%
不明等	73	50	146.0%
計	798	508	157.1%

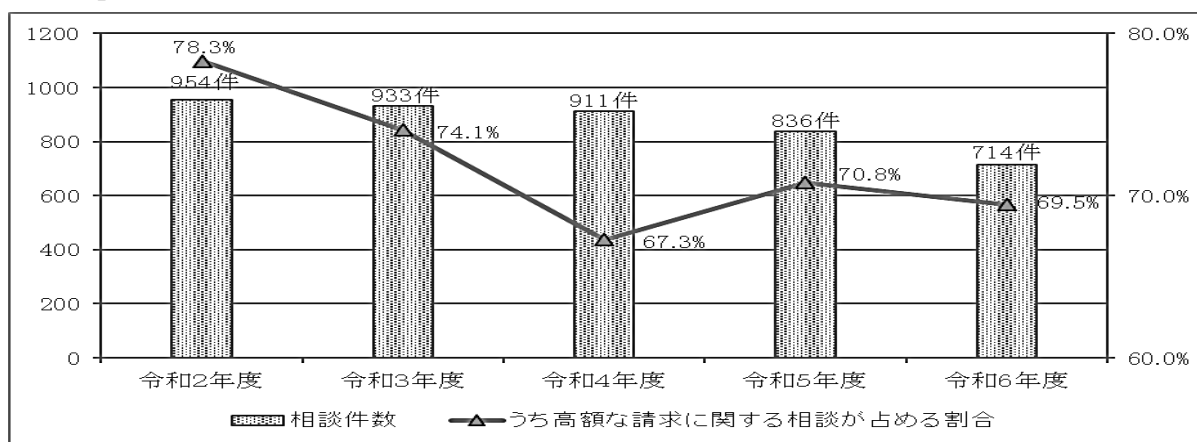
② トイレのつまり解消等修理

トイレのつまり等の修理に関する相談件数が714件と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69.5%を占めている（図－21）。

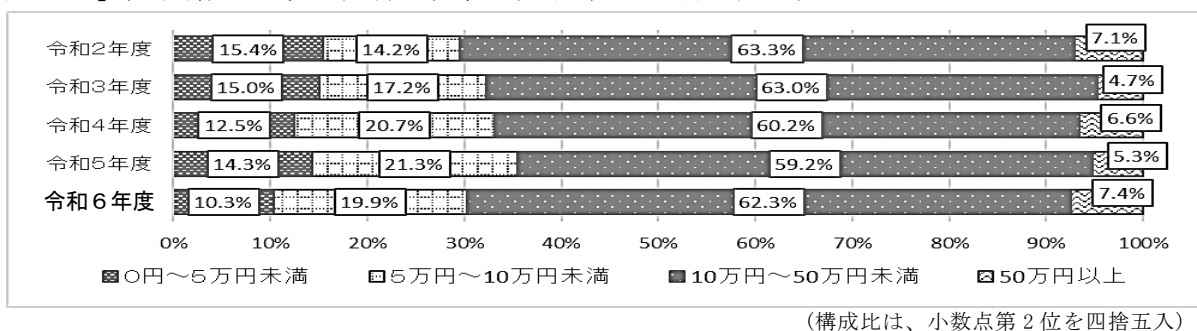
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、最も多いのは「10万円以上50万円未満」であり、令和6年度も62.3%を占めた（図－22）。契約当事者の年代別割合では、20歳代（165件）が23.1%と最も多く、次に30歳代（93件）が13.0%と多くなっている（図－24）。

自宅のトイレがつまり、インターネットで料金の安い業者を見つけ呼んだ。最初に料金を示さず作業して、結局、解消しなかったのに十数万円の料金を請求された。返金してほしい等の相談が寄せられている。

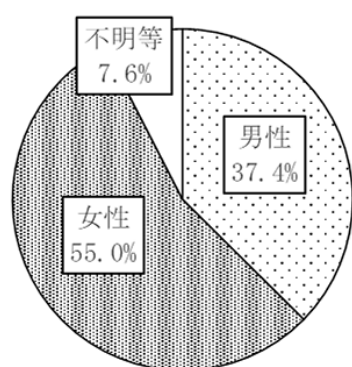
【図－21】 トイレ修理に関する相談件数及び高額な請求の相談が占める割合の推移



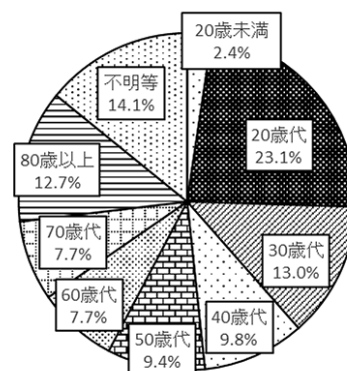
【図－22】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図－23】 契約当事者の男女別割合



【図－24】 契約当事者の年代別割合



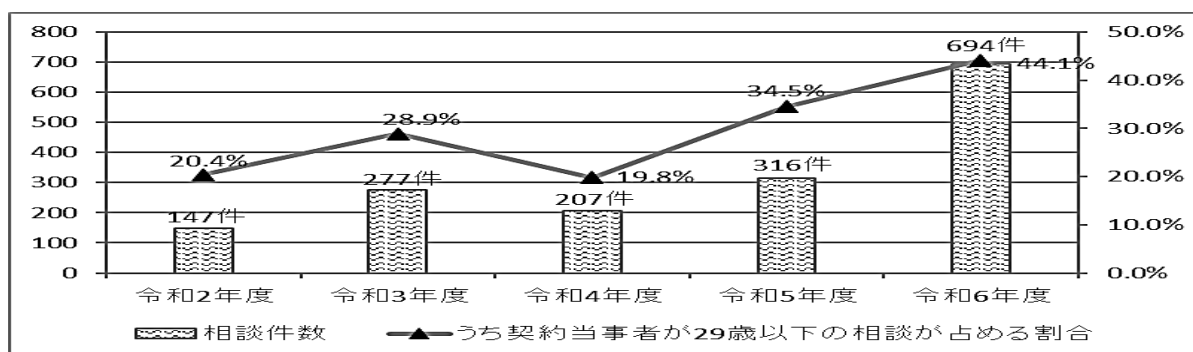
③ 鍵の解錠サービス

鍵の解錠サービスのトラブルに関する相談件数が 694 件と対前年度比 219.6%と激増している。契約当事者の年齢を見ると、若者（29 歳以下）の全体に対する割合が、令和 6 年度に 44.1%と増加している（図－25）。

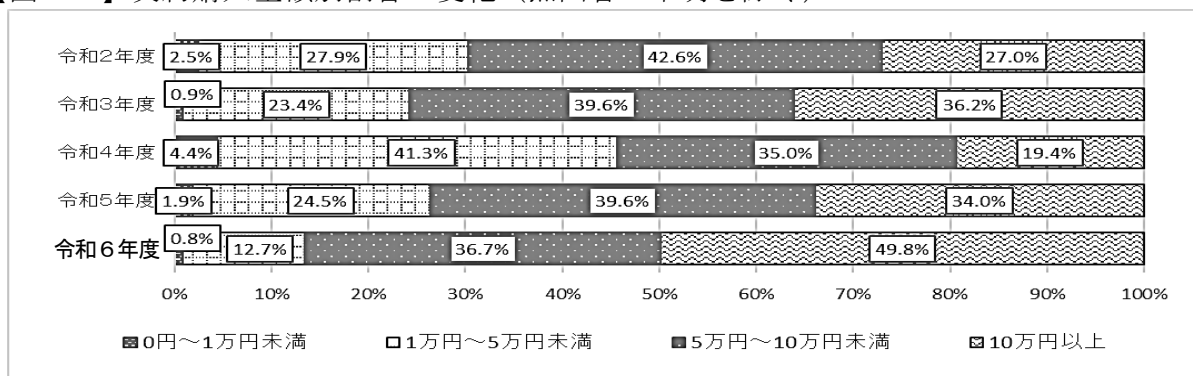
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和 6 年度は「10 万円以上」が 49.8%と最も多い（図－26）。契約当事者の男女別割合では、女性が 52.0%を占める（図－27）。契約当事者の年代別件数では、全世代で対前年度比 140%以上と大きく増加している（表－14）。

自宅の鍵を紛失していることに気付き、慌ててスマホで検索して「2,500 円から」と記載のあった業者に連絡した。金額は鍵の種類を見ないと分からないと言われたが、急いでいたので依頼した。作業内容の説明は聞いてもよく分からなかったが、終了後 15 万円を請求され支払った。高過ぎると思うので返金してほしい等の相談が寄せられている。

【図－25】 解錠サービスに関する相談件数及び若者（29 歳以下）の相談割合の推移

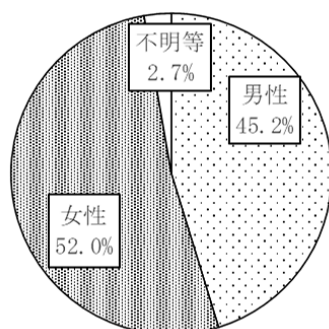


【図－26】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【図－27】 契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【表－14】 契約当事者の年代別件数

	6年度件数	5年度件数	対前年度比
20歳未満	31	5	620.0%
20歳代	275	104	264.4%
30歳代	134	55	243.6%
40歳代	43	29	148.3%
50歳代	35	21	166.7%
60歳代	35	16	218.8%
70歳代	39	27	144.4%
80歳以上	52	28	185.7%
不明等	50	31	161.3%
計	694	316	219.6%

(4) リフォーム・修繕関連

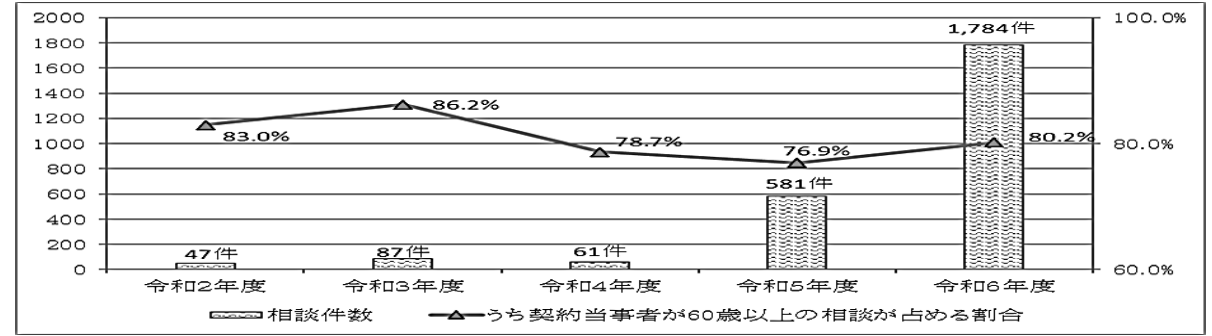
① 不審なガス点検や給湯器の交換

不審なガス点検やその点検をきっかけにした給湯器の交換のトラブルに関する相談件数が1,784件と対前年度比307.1%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5年度までの直近4年間で70%を上回っており、令和6年度も80.2%となっている（図-28）。

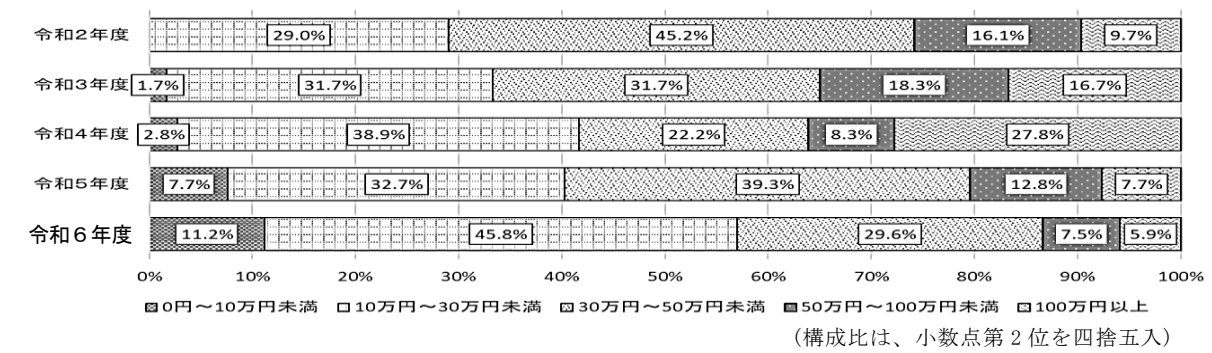
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和6年度は「10万円以上30万円未満」が45.8%と最も多い（図-29）。契約当事者の男女別割合では、女性が58.9%を占める（図-30）。契約当事者の年代別件数では、80歳代（586件）が最も多く、次に70歳代（454件）が多くなっている（表-15）。

ガス会社から点検の連絡があり契約中の業者だと思い了承した。点検に来た業者が給湯器を見て「このまま使用すると危ない」と言うので不安になり、40万円の給湯器の交換工事を契約した。家族に相談したところ高過ぎると言われたので解約したい等の相談が寄せられている。

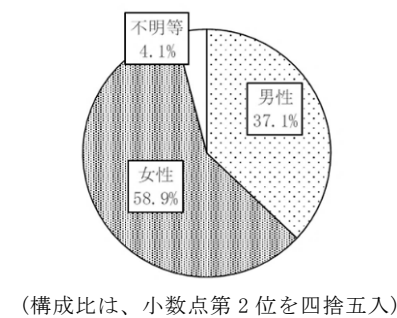
【図-28】 不審なガス点検や点検をきっかけとした給湯器の交換に関する相談件数及び高齢者（60歳以上）の相談割合の推移



【図-29】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図-30】 契約当事者の男女別割合



【表-15】 契約当事者の年代別件数

	6年度件数	5年度件数	対前年度比
29歳以下	9	2	450.0%
30歳代	15	8	187.5%
40歳代	38	21	181.0%
50歳代	122	43	283.7%
60歳代	250	65	384.6%
70歳代	454	132	343.9%
80歳代	586	213	275.1%
90歳以上	141	37	381.1%
不明等	169	60	281.7%
計	1,784	581	307.1%

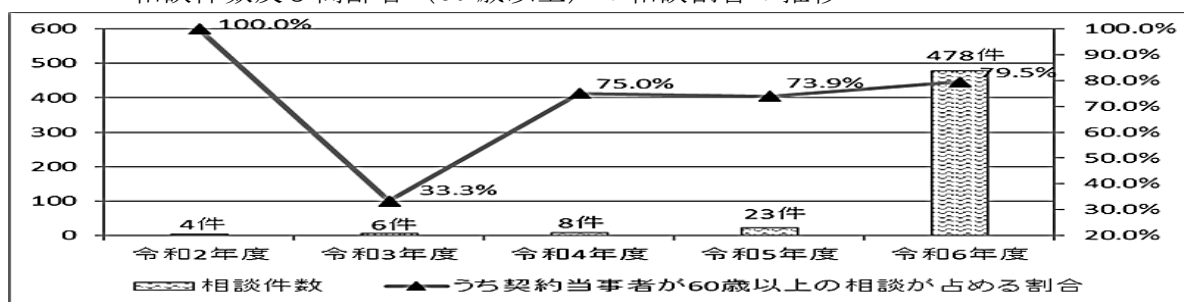
② 不審な電気点検やブレーカー（分電盤）の交換

契約会社を装った不審な電気点検や点検をきっかけにしたブレーカー（分電盤）の交換のトラブルに関する相談件数が478件と対前年度比2,078.3%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6年度も79.5%と多くなっている（図－31）。

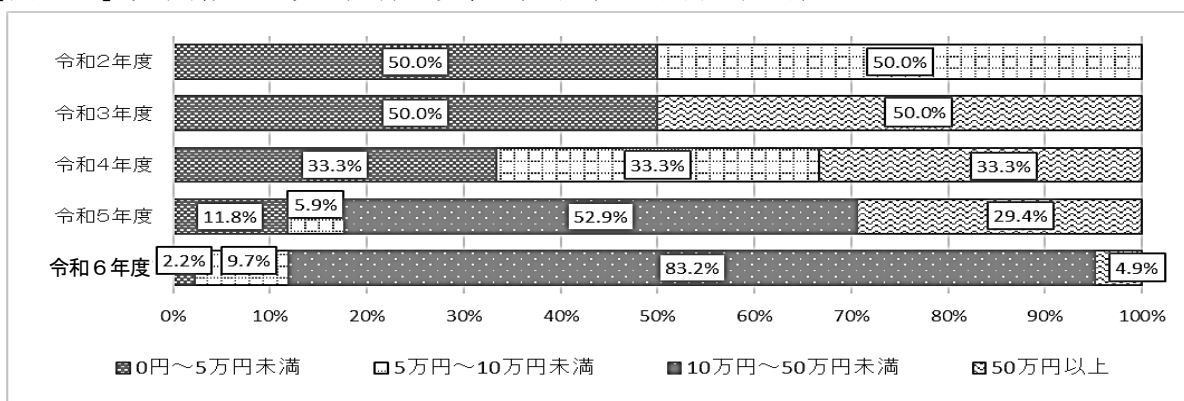
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和6年度は「10万円以上50万円未満」が83.2%と最も多い（図－32）。契約当事者の男女別割合では、女性が64.4%を占める（図－33）。契約当事者の年代別件数では、80歳代（162件）が33.9%と最も多く、次に70歳代（126件）が26.4%と多くなっている（表－16）。

電気会社から委託されたという業者が来訪した。定期点検かと思い機器を見せたところ、業者から「分電盤の寿命が過ぎていて危険なので交換した方がいい」と言われ、その場で10万円の契約をした。高額なので不安になり、電気会社に確認すると、全く関係ないと言われたので解約したい等の相談が寄せられている。

【図－31】 不審な電気点検や点検をきっかけとしたブレーカー（分電盤）の交換に関する相談件数及び高齢者（60歳以上）の相談割合の推移

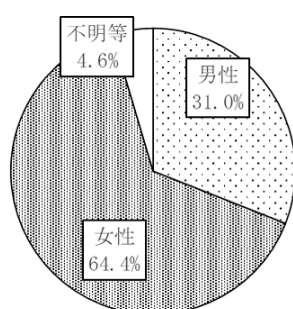


【図－32】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【図－33】 契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【表－16】 契約当事者の年代別件数

	6年度件数	5年度件数	対前年度比
29歳以下	8	0	—
30歳代	0	0	—
40歳代	8	2	400.0%
50歳代	38	1	3800.0%
60歳代	57	5	1140.0%
70歳代	126	6	2100.0%
80歳代	162	5	3240.0%
90歳以上	35	1	3500.0%
不明等	44	3	1466.7%
計	478	23	2078.3%

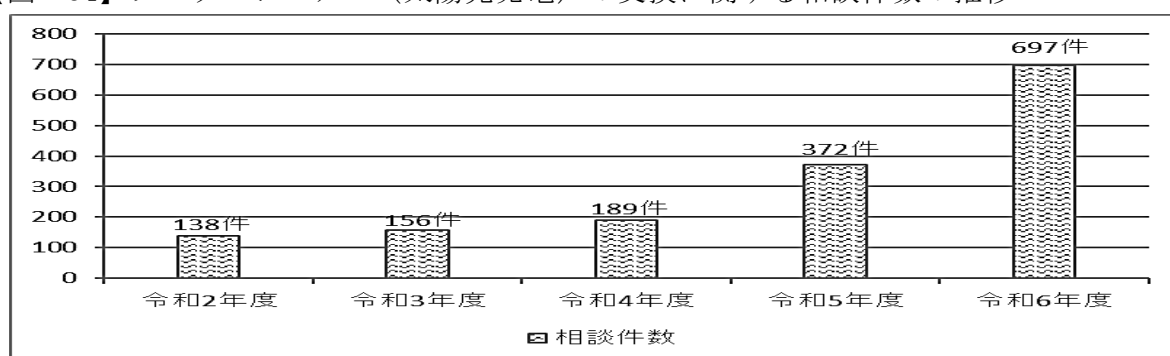
③ ソーラーシステム（太陽光発電）

補助金が出ると言われソーラーシステムを設置したが補助金が出ない等のトラブルに関する相談件数が697件で対前年度比187.4%と大幅に増加している（図－34）。

相談内容別上位10位で見ると、「家庭訪販」が322件と最も多く、「信用性」「約束不履行」が続いている（表－17）。契約当事者の男女別割合では、男性が61.1%を占める（図－35）。契約当事者の年代別件数では、40歳代（134件）が19.2%と最も多く、次に30歳代（97件）、60歳代（97件）が13.9%と多くなっている（表－18）。

太陽光発電システムと蓄電池で補助金が出ると知り、インターネットで検索して見つけた複数の業者から見積りをとった。一番安価な見積りの業者と契約したが、他の業者と比べると、施工内容が大きく異なり、工事金額や補助金の額も大きく違った。なぜこんなに違うのか分からず不安だという相談等が寄せられている。

【図－34】ソーラーシステム（太陽光発電）の交換に関する相談件数の推移



【表－17】相談内容別相談件数 上位10位

順位	内容KW	6年度 件数	5年度 件数	対前年度比
1	家庭訪販	322	168	191.7%
2	信用性	214	98	218.4%
3	約束不履行	133	53	250.9%
4	解約一般 ※1	121	79	153.2%
5	契約書・書面一般 ※2	101	45	224.4%
6	見積り一般 ※3	95	36	263.9%
7	高価格・料金	81	67	120.9%
8	連絡不能	80	29	275.9%
9	虚偽説明	74	40	185.0%
10	説明不足	73	41	178.0%

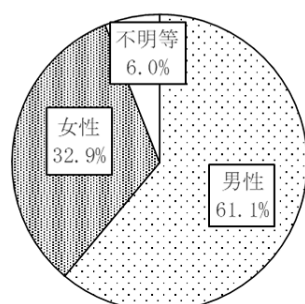
（複数選択項目）

※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

※3「見積り一般」は、見積り作成料以外の見積りに関する相談

【図－35】契約当事者の男女別割合



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【表－18】契約当事者の年代別件数

	6年度 件数	5年度 件数	対前年度比
29歳以下	18	8	225.0%
30歳代	97	67	144.8%
40歳代	134	62	216.1%
50歳代	92	54	170.4%
60歳代	97	48	202.1%
70歳代	91	46	197.8%
80歳以上	70	31	225.8%
不明等	98	56	175.0%
計	697	372	187.4%