

# 令和6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6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6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：「トイレのつまり解消等修理」に関する相談が高止まり>           | 24 |
| <トピックス：「ロードサービス」に関する相談が大きく増加>               | 25 |
| <トピックス：「ソーラーシステム（太陽光発電）」に関する相談が大幅に増加>       | 26 |
| (4) 通信販売                                    | 27 |
| <トピックス：「インターネットゲーム」に関する相談件数及び20歳未満の割合が高止まり> | 28 |
| (5) マルチ（まがい）商法                              | 29 |
| (6) 電話勧誘販売                                  | 30 |
| (7) ネガティブオプション                              | 31 |
| (8) 訪問購入                                    | 32 |
| (9) 他の無店舗販売                                 | 33 |
| 6 支払方法別相談件数                                 | 34 |
| (1) 支払方法別                                   | 34 |
| (2) 販売信用による支払の相談                            | 35 |
| 7 主な相談別特徴                                   | 37 |
| (1) 契約当事者別相談件数                              | 37 |
| ① 高齢者の相談                                    | 37 |
| <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>          | 39 |
| <トピックス：「PCの警告解除サービス」に関する相談が高止まり>            | 40 |
| ② 若者の相談                                     | 41 |
| <トピックス：「害虫駆除サービス」に関する相談が大幅に増加>              | 43 |
| <トピックス：「鍵の解錠サービス」に関する相談が激増>                 | 44 |
| ③ 判断不十分者契約に関する相談                            | 45 |
| (2) 主な商法・問題別相談件数                            | 46 |
| ① 架空・不当請求                                   | 46 |
| ② インターネット通販                                 | 48 |
| <トピックス：インターネット通販で、「SNS」関連の相談の割合が引き続き増加>     | 50 |
| ③ 利殖商法                                      | 51 |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| ④ サイドビジネス商法                                            | 53 |
| ⑤ 無料商法                                                 | 55 |
| ⑥ 原野商法                                                 | 57 |
| ⑦ クレ・サラ強要商法                                            | 59 |
| ⑧ 点検商法                                                 | 61 |
| <トピックス：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<br>相談が激増>        | 63 |
| <トピックス：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<br>換」に関する相談が激増> | 64 |
| <トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談で高齢者の割合が<br>高止まり>         | 65 |
| ⑨ 次々販売                                                 | 66 |
| ⑩ 催眠（S F）商法                                            | 67 |
| ⑪ アポイントメントセールス                                         | 68 |
| ⑫ キャッチセールス                                             | 69 |
| ⑬ 多重債務                                                 | 70 |
| ⑭ 倒産                                                   | 71 |
| <トピックス：「美容医療」に関する相談が大幅に増加>                             | 72 |
| <トピックス：「医療脱毛」に関する相談が激増>                                | 73 |
| (3) 危害・危険に関する相談件数                                      | 74 |
| ① 危害に関する相談                                             | 74 |
| ② 危険に関する相談                                             | 76 |
| II 東京都消費生活総合センター相談受付分                                  | 77 |
| 1 相談受付状況                                               | 77 |
| (1) 相談件数の推移                                            | 77 |
| (2) 相談区分及び方法別相談件数                                      | 78 |
| (3) 契約購入金額                                             | 78 |
| 2 相談者・契約当事者の属性                                         | 79 |
| (1) 相談者の属性（性別・年代別）                                     | 79 |
| (2) 相談者の居住する地域別件数                                      | 80 |
| (3) 契約当事者の属性（性別・年代別）                                   | 81 |
| (4) 契約当事者の属性（職業別）                                      | 81 |
| 3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数                                  | 82 |
| (1) 商品・役務大分類別相談件数                                      | 82 |
| (2) 商品・役務中分類別相談件数                                      | 83 |
| (3) 相談件数の多い商品・役務                                       | 85 |
| (4) 内容分類別相談件数                                          | 86 |
| (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13万2千件となり、対前年度比2.2%の増加(P. 4)

令和6年度の東京都内の相談件数は132,542件となり、前年度と比較すると2,861件(2.2%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が28,126件(構成比21.2%)、区市町村受付件数が104,416件(同78.8%)であった。

#### (2) 相談区分は「苦情」が91.7%、相談方法は「電話」が90.9%を占める(P. 6)

相談区分別に見ると、「苦情」が91.7%、「問合せ」が8.1%、「要望」が0.2%である。相談方法別では「電話」が90.9%、「来所」が8.9%、「文書」が0.2%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」(10,716件)で、相談全体の8.1%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った。第2位は「レンタル・リース・貸借」(9,884件)で、相談全体の7.5%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」(8,847件)で、相談全体の6.7%を占める。「解錠サービス」や「廃品回収サービス」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49.0%。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64,998件となり、全相談の49.0%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」の順で多い。

#### (5) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約4万7千件、全相談の35.6%(P. 37、P. 38)

60歳以上の高齢者の相談件数は47,182件と、前年度より8.5%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は35.6%である。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。最も多い相談は「商品一般」で、次に「役務その他」「健康食品」と続く。増加率でみると、第7位「空調・冷暖房・給湯設備」が、対前年度比225.8%と激増している。また、高齢者の平均契約金額は101万3千円となっている。

#### (6) 若者(29歳以下)の相談は約1万6千件(P. 41、P. 42)

29歳以下の若者の相談件数は16,762件となり、前年度より2.2%増加した。若者の相談が全相談件数に占める割合は12.6%である。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。最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」で、次に「医療」と続く。増加率でみると、第2位の「医療」が大幅に増加しており、なかでも医療脱毛等を含む「医療サービス」が、対前年度比206.7%と激増している。ほかには、第10位の「衛生サービス」が大幅に増加しており、なかでも「他の駆除サービス」が大幅に増加している。

**(7) インターネット通販で、「SNS」関連の相談の割合が引き続き増加 (P. 50)**

「インターネット通販」の相談件数は31,774件と相談全体の24.0%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23.2%と対前年度比1.9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50歳代が最も多い。

**(8) 「定期購入」に関する相談の中で、令和6年度は健康食品が増加 (P. 39)**

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5,783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145.9%と増加した。

**(9) 「インターネットゲーム」に関する相談件数及び20歳未満の割合が高止まり (P. 28)**

インターネットゲームに関する相談は806件で依然として高止まりしている。契約当事者の年代別では20歳未満の相談の割合が48.7%と最も多く、なかでも18歳未満が46.7%と9割以上を占めている。

**(10) 「美容医療」に関する相談が大幅に増加 (P. 72)**

美容医療に関する相談件数は3,168件で、対前年度比168.7%と大幅に増加した。契約当事者の年代別では若者（29歳以下）の割合が50.1%を占めている。増加率でみると、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。

**(11) 「医療脱毛」に関する相談が激増 (P. 73)**

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%と激増した。契約当事者の年代別では20歳代が1,117件で最も多く、全体の55.2%となっている。

**(12) 「害虫駆除サービス」に関する相談が大幅に増加 (P. 43)**

害虫駆除サービスのトラブルに関する相談は798件で、対前年度比157.1%と大幅に増加している。若者（29歳以下）の割合が全体の47.0%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。

**(13) 「トイレのつまり解消等修理」に関する相談が高止まり (P. 24)**

トイレのつまり等の修理に関する相談は714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69.5%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。

**(14) 「鍵の解錠サービス」に関する相談が激増 (P. 44)**

鍵の解錠サービスのトラブルに関する相談は694件で、対前年度比219.6%と激増している。契約当事者の年齢でみると、若者（29歳以下）の割合が44.1%となっている。

**(15) 不審なガス点検や給湯器の交換に関する相談が激増 (P. 63)**

不審なガス点検やその点検をきっかけとした給湯器の交換のトラブルの相談は1,784件で、対前年度比307.1%と激増している。特に、高齢者(60歳以上)の相談の割合が相談全体の80.2%を占めている。

**(16) 不審な電気点検やブレーカー(分電盤)の交換に関する相談が激増 (P. 64)**

契約会社を装った不審な電気点検やその点検をきっかけとしたブレーカー(分電盤)の交換のトラブルの相談が478件と激増している。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79.5%を占めている。

**(17) ソーラーシステム(太陽光発電)に関する相談が大幅に増加 (P. 26)**

補助金が出ると言われソーラーシステム(太陽光発電)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が697件で対前年度比187.4%と大幅に増加している。

**(18) 多重債務に関する相談は増加 (P. 70)**

多重債務に関する相談は2,213件で、前年度より8.0%増加した。契約当事者の年代別では20歳代が464件と最も多く、次いで50歳代が393件と続く。平均借入金額は約436万円で、前年度の約418万円から増加している。

**(19) 危害に関する相談は減少、危険に関する相談は増加 (P. 74~P. 76)**

危害に関する相談は1,938件で、前年度と比べて3.3%の減少であった。危害の原因となった商品・役務では「医療」が344件、「化粧品」が333件と多くなっている。

危険に関する相談は389件となり、前年度より45件増加した。

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和6年度の東京都内の相談件数は132,542件で、対前年度比2.2%の増加となった。そのうち東京都受付分は28,126件（構成比21.2%）、区市町村受付分が104,416件（同78.8%）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6年度は前年度より2,861件増加となった。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

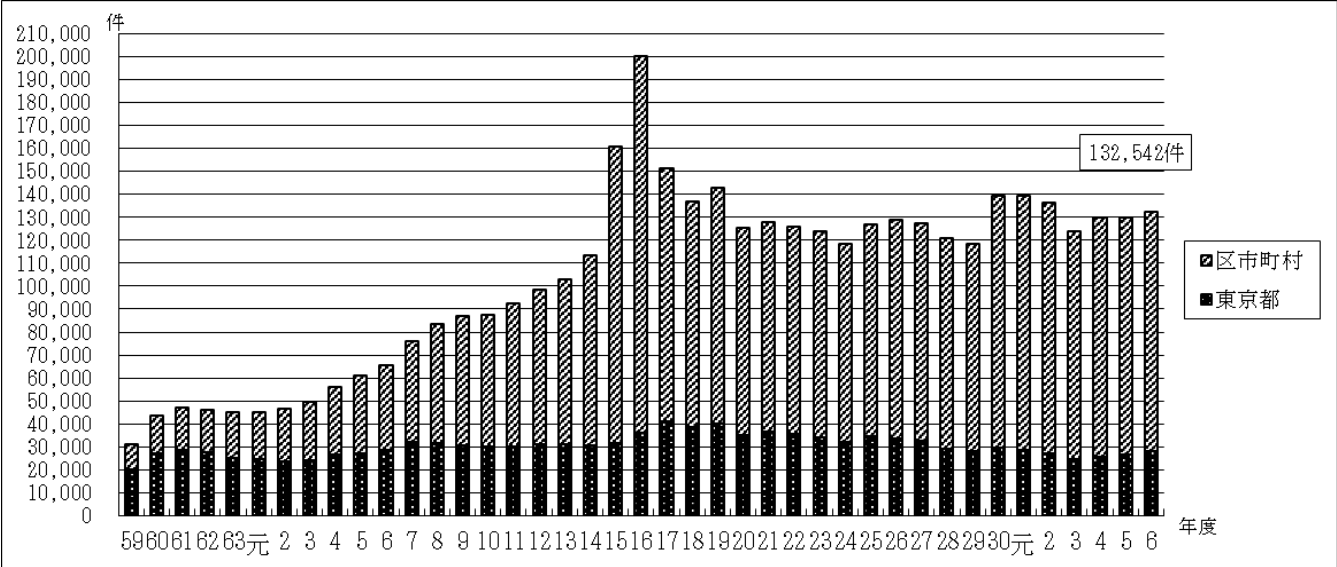


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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 |

|      | 6年度     |
|------|---------|
| 東京都  | 28,126  |
| 区市町村 | 104,416 |
| 計    | 132,542 |

## (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28,126件で、前年度より1,485件(5.6%)増加している。

23区では75,439件、対前年度比1.9%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,800件、次に「大田区」5,837件、「練馬区」5,794件の順となっている。

市町村では28,977件、対前年度比0.1%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,060件、次に「町田市」3,646件、「府中市」1,793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<br>消費生活<br>総合センター | 6年度               | 5年度               | 対前年度比  |
|                       | 28,126<br>(21.2%) | 26,641<br>(20.5%) | 105.6% |

| 区    |                   |                   |        |
|------|-------------------|-------------------|--------|
|      | 6年度               | 5年度               | 対前年度比  |
| 千代田区 | 831               | 822               | 101.1% |
| 中央区  | 1,768             | 1,785             | 99.0%  |
| 港区   | 2,317             | 2,483             | 93.3%  |
| 新宿区  | 3,815             | 3,850             | 99.1%  |
| 文京区  | 2,003             | 1,860             | 107.7% |
| 台東区  | 1,818             | 1,866             | 97.4%  |
| 墨田区  | 2,310             | 2,209             | 104.6% |
| 江東区  | 3,535             | 3,292             | 107.4% |
| 品川区  | 2,946             | 3,067             | 96.1%  |
| 目黒区  | 2,438             | 2,453             | 99.4%  |
| 大田区  | 5,837             | 5,635             | 103.6% |
| 世田谷区 | 6,800             | 6,872             | 99.0%  |
| 渋谷区  | 1,833             | 1,867             | 98.2%  |
| 中野区  | 2,792             | 2,970             | 94.0%  |
| 杉並区  | 4,005             | 3,768             | 106.3% |
| 豊島区  | 2,685             | 2,691             | 99.8%  |
| 北区   | 2,813             | 2,806             | 100.2% |
| 荒川区  | 1,769             | 1,656             | 106.8% |
| 板橋区  | 4,386             | 3,962             | 110.7% |
| 練馬区  | 5,794             | 5,373             | 107.8% |
| 足立区  | 5,529             | 5,338             | 103.6% |
| 葛飾区  | 3,722             | 3,502             | 106.3% |
| 江戸川区 | 3,693             | 3,901             | 94.7%  |
| 区 計  | 75,439<br>(56.9%) | 74,028<br>(57.1%) | 101.9% |

| 市町村   |                   |                   |        |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
|       | 6年度               | 5年度               | 対前年度比  |
| 八王子市  | 4,060             | 4,357             | 93.2%  |
| 立川市   | 1,479             | 1,575             | 93.9%  |
| 武蔵野市  | 1,130             | 1,236             | 91.4%  |
| 三鷹市   | 1,042             | 1,161             | 89.8%  |
| 青梅市   | 1,003             | 936               | 107.2% |
| 府中市   | 1,793             | 1,727             | 103.8% |
| 昭島市   | 734               | 715               | 102.7% |
| 調布市   | 1,474             | 1,437             | 102.6% |
| 町田市   | 3,646             | 3,593             | 101.5% |
| 小金井市  | 685               | 682               | 100.4% |
| 小平市   | 1,209             | 1,337             | 90.4%  |
| 日野市   | 1,481             | 1,336             | 110.9% |
| 東村山市  | 1,150             | 1,088             | 105.7% |
| 国分寺市  | 844               | 841               | 100.4% |
| 国立市   | 484               | 475               | 101.9% |
| 福生市   | 241               | 249               | 96.8%  |
| 狛江市   | 531               | 504               | 105.4% |
| 東大和市  | 453               | 438               | 103.4% |
| 清瀬市   | 660               | 639               | 103.3% |
| 東久留米市 | 807               | 714               | 113.0% |
| 武蔵村山市 | 373               | 305               | 122.3% |
| 多摩市   | 1,143             | 1,141             | 100.2% |
| 稲城市   | 415               | 441               | 94.1%  |
| 羽村市   | 390               | 427               | 91.3%  |
| あきる野市 | 209               | 212               | 98.6%  |
| 西東京市  | 1,445             | 1,327             | 108.9% |
| 瑞穂町   | 96                | 119               | 80.7%  |
| 日の出町  | -                 | -                 | -      |
| 檜原村   | -                 | -                 | -      |
| 奥多摩町  | -                 | -                 | -      |
| 島しょ   | -                 | -                 | -      |
| 市町村 計 | 28,977<br>(21.9%) | 29,012<br>(22.4%) | 99.9%  |

| 総 計 | 132,542<br>(100.0%) | 129,681<br>(100.0%) | 102.2% |
|-----|---------------------|---------------------|--------|
|-----|---------------------|---------------------|--------|

※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121,617件寄せられ、構成比は91.7%を占める。「問合せ」の件数は10,684件で全体の8.1%、「要望」については241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90.9%、「来所」による相談は全体の8.9%、「文書」による相談は全体の0.2%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6年度   |          | 令和5年度   |          | 対前年度比  |
|---------|-----|---------|----------|---------|----------|--------|
| 相談区分    | 苦 情 | 121,617 | (91.7%)  | 119,486 | (92.1%)  | 101.8% |
|         | 問合せ | 10,684  | (8.1%)   | 9,972   | (7.7%)   | 107.1% |
|         | 要 望 | 241     | (0.2%)   | 223     | (0.2%)   | 108.1% |
| 相談方法    | 電 話 | 120,437 | (90.9%)  | 118,610 | (91.5%)  | 101.5% |
|         | 来 所 | 11,855  | (8.9%)   | 10,878  | (8.4%)   | 109.0% |
|         | 文 書 | 250     | (0.2%)   | 193     | (0.1%)   | 129.5% |
| 計       |     | 132,542 | (100.0%) | 129,681 | (100.0%) | 102.2% |

### (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57,419件で全体の43.3%を占める。なかでも最も多いのは「1万円未満」で、構成比は13.3%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,303件で構成比は1.0%となっている。「1億円以上」は58件と前年度(72件)より減少している。平均金額は約107万円となり、前年度より約4万円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

| 契約購入金額         | 令和6年度           |          | 令和5年度           |          | 対前年度比  |
|----------------|-----------------|----------|-----------------|----------|--------|
| 1万円未満(※0円を含む)  | 17,657          | (13.3%)  | 18,070          | (13.9%)  | 97.7%  |
| 1万円以上5万円未満     | 17,245          | (13.0%)  | 18,509          | (14.3%)  | 93.2%  |
| 5万円以上10万円未満    | 6,623           | (5.0%)   | 6,480           | (5.0%)   | 102.2% |
| 10万円以上50万円未満   | 15,894          | (12.0%)  | 14,830          | (11.4%)  | 107.2% |
| 50万円以上100万円未満  | 4,422           | (3.3%)   | 4,163           | (3.2%)   | 106.2% |
| 100万円以上500万円未満 | 5,584           | (4.2%)   | 5,424           | (4.2%)   | 102.9% |
| 500万円以上1千万円未満  | 869             | (0.7%)   | 880             | (0.7%)   | 98.8%  |
| 1千万円以上5千万円未満   | 996             | (0.8%)   | 1,172           | (0.9%)   | 85.0%  |
| 5千万円以上1億円未満    | 249             | (0.2%)   | 238             | (0.2%)   | 104.6% |
| 1億円以上          | 58              | (0.0%)   | 72              | (0.1%)   | 80.6%  |
| その他・不明         | 62,945          | (47.5%)  | 59,843          | (46.1%)  | 105.2% |
| 総件数            | 132,542         | (100.0%) | 129,681         | (100.0%) | 102.2% |
| 総合計金額          | 74,176,152,681円 |          | 77,135,751,991円 |          | 96.2%  |
| 平均金額(※)        | 1,065,795円      |          | 1,104,495円      |          | 96.5%  |

※「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55.1%で、「男性」の40.8%を14.3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21.8%、次に「50歳代」18.2%、「60歳代」14.4%と続く。前年度と比較すると、「20歳未満」、「20歳代」、「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6年度   |          | 令和5年度   |          | 対前年度比  |
|-------|---------|----------|---------|----------|--------|
| 男性    | 54,125  | (40.8%)  | 53,379  | (41.2%)  | 101.4% |
| 女性    | 73,088  | (55.1%)  | 71,188  | (54.9%)  | 102.7% |
| 団体・不明 | 5,329   | (4.1%)   | 5,114   | (3.9%)   | 104.2% |
| 計     | 132,542 | (100.0%) | 129,681 | (100.0%) | 102.2% |

表－6 相談者年代別相談件数

単位：件

| 年代別   | 令和6年度   |          | 令和5年度   |          | 対前年度比  |
|-------|---------|----------|---------|----------|--------|
| 20歳未満 | 1,058   | (0.8%)   | 1,016   | (0.8%)   | 104.1% |
| 20歳代  | 13,966  | (10.5%)  | 13,296  | (10.3%)  | 105.0% |
| 30歳代  | 14,791  | (11.2%)  | 14,854  | (11.5%)  | 99.6%  |
| 40歳代  | 17,823  | (13.4%)  | 18,898  | (14.6%)  | 94.3%  |
| 50歳代  | 24,163  | (18.2%)  | 24,563  | (18.9%)  | 98.4%  |
| 60歳代  | 19,024  | (14.4%)  | 18,341  | (14.1%)  | 103.7% |
| 70歳以上 | 28,928  | (21.8%)  | 26,067  | (20.1%)  | 111.0% |
| 団体・不明 | 12,789  | (9.7%)   | 12,646  | (9.7%)   | 101.1% |
| 計     | 132,542 | (100.0%) | 129,681 | (100.0%) | 102.2% |



## (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129,280件で全体の97.5%、東京都以外の住民からの相談は3,107件で全体の2.3%となっている。東京都以外の住民からの相談のなかでは、埼玉県、千葉県、神奈川県、近畿3県をあわせて2,047件と65.9%を占めている。また、在外日本人からの相談が71件、在日外国人からは84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6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     | 897     | 八王子市  | 4,597   | 瑞穂町      | 194     |
| 中央区      | 1,986   | 立川市   | 1,664   | 日の出町     | 66      |
| 港区       | 2,588   | 武蔵野市  | 1,299   | 檜原村      | 5       |
| 新宿区      | 4,427   | 三鷹市   | 1,445   | 奥多摩町     | 24      |
| 文京区      | 2,428   | 青梅市   | 1,067   | 郡部 地域不明  | 12      |
| 台東区      | 2,107   | 府中市   | 2,077   | 郡部 計     | 301     |
| 墨田区      | 2,652   | 昭島市   | 889     |          | (0.2%)  |
| 江東区      | 4,389   | 調布市   | 1,881   | 島 し ょ 部  |         |
| 品川区      | 3,659   | 町田市   | 3,880   | 大島町      | 14      |
| 目黒区      | 2,989   | 小金井市  | 658     | 利島村      | 0       |
| 大田区      | 6,848   | 小平市   | 1,441   | 新島村      | 5       |
| 世田谷区     | 8,368   | 日野市   | 1,661   | 神津島村     | 6       |
| 渋谷区      | 2,548   | 東村山市  | 1,374   | 三宅村      | 11      |
| 中野区      | 3,140   | 国分寺市  | 1,010   | 御蔵島村     | 0       |
| 杉並区      | 5,465   | 国立市   | 619     | 八丈町      | 14      |
| 豊島区      | 3,193   | 福生市   | 422     | 青ヶ島村     | 0       |
| 北区       | 3,329   | 狛江市   | 713     | 小笠原村     | 12      |
| 荒川区      | 2,077   | 東大和市  | 587     | 島しよ 地域不明 | 20      |
| 板橋区      | 5,388   | 清瀬市   | 735     | 島しよ 計    | 82      |
| 練馬区      | 7,015   | 東久留米市 | 941     |          | (0.1%)  |
| 足立区      | 5,687   | 武蔵村山市 | 484     | 都内・地域不明  | 5,024   |
| 葛飾区      | 3,758   | 多摩市   | 1,308   |          | (3.8%)  |
| 江戸川区     | 4,912   | 稲城市   | 614     | 都内 計     | 129,280 |
| 特別区 地域不明 | 6       | 羽村市   | 492     |          | (97.5%) |
| 特別区 計    | 89,856  | あきる野市 | 500     |          |         |
|          | (67.8%) | 西東京市  | 1,659   |          |         |
|          |         | 市部 計  | 34,017  |          |         |
|          |         |       | (25.7%) |          |         |

| 地域名   | 件数  | 地域名  | 件数 | 地域名   | 件数       |
|-------|-----|------|----|-------|----------|
| 道 府 県 |     | 福井県  | 6  | 山口県   | 6        |
| 北海道   | 56  | 山梨県  | 37 | 徳島県   | 5        |
| 青森県   | 15  | 長野県  | 53 | 香川県   | 8        |
| 岩手県   | 10  | 岐阜県  | 14 | 愛媛県   | 9        |
| 宮城県   | 24  | 静岡県  | 79 | 高知県   | 6        |
| 秋田県   | 3   | 愛知県  | 51 | 福岡県   | 44       |
| 山形県   | 15  | 三重県  | 11 | 佐賀県   | 5        |
| 福島県   | 24  | 滋賀県  | 12 | 長崎県   | 13       |
| 茨城県   | 90  | 京都府  | 31 | 熊本県   | 9        |
| 栃木県   | 45  | 大阪府  | 94 | 大分県   | 12       |
| 群馬県   | 50  | 兵庫県  | 48 | 宮崎県   | 12       |
| 埼玉県   | 756 | 奈良県  | 11 | 鹿児島県  | 18       |
| 千葉県   | 504 | 和歌山県 | 11 | 沖縄県   | 20       |
| 神奈川県  | 787 | 鳥取県  | 5  | 道府県 計 | 3,107    |
| 新潟県   | 24  | 島根県  | 6  |       | (2.3%)   |
| 富山県   | 13  | 岡山県  | 21 | 在外日本人 | 71       |
| 石川県   | 9   | 広島県  | 25 | 在日外国人 | 84       |
|       |     |      |    | 合 計   | 132,542  |
|       |     |      |    |       | (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50.9%で、「男性」の40.8%を10.1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23.2%、次いで「50歳代」14.6%、「60歳代」12.4%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6年度   |          | 令和5年度   |          | 対前年度比  |
|-------|---------|----------|---------|----------|--------|
| 男性    | 54,116  | (40.8%)  | 53,248  | (41.1%)  | 101.6% |
| 女性    | 67,456  | (50.9%)  | 65,721  | (50.7%)  | 102.6% |
| 団体・不明 | 10,970  | (8.3%)   | 10,712  | (8.2%)   | 102.4% |
| 計     | 132,542 | (100.0%) | 129,681 | (100.0%) | 102.2% |

表－9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

| 年代別   | 令和6年度   |          | 令和5年度   |          | 対前年度比  |
|-------|---------|----------|---------|----------|--------|
| 20歳未満 | 2,245   | (1.7%)   | 2,409   | (1.9%)   | 93.2%  |
| 20歳代  | 14,517  | (11.0%)  | 13,989  | (10.8%)  | 103.8% |
| 30歳代  | 13,944  | (10.5%)  | 13,995  | (10.8%)  | 99.6%  |
| 40歳代  | 15,326  | (11.6%)  | 16,259  | (12.5%)  | 94.3%  |
| 50歳代  | 19,311  | (14.6%)  | 20,032  | (15.4%)  | 96.4%  |
| 60歳代  | 16,423  | (12.4%)  | 15,931  | (12.3%)  | 103.1% |
| 70歳以上 | 30,759  | (23.2%)  | 27,561  | (21.3%)  | 111.6% |
| 団体・不明 | 20,017  | (15.1%)  | 19,505  | (14.9%)  | 102.6% |
| 計     | 132,542 | (100.0%) | 129,681 | (100.0%) | 102.2% |

#### (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39.0%、次いで「無職」24.6%、「家事従事者」7.7%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6年度   |          | 令和5年度   |          | 対前年度比  |
|--------|---------|----------|---------|----------|--------|
| 給与生活者  | 51,733  | (39.0%)  | 52,440  | (40.4%)  | 98.7%  |
| 自営・自由業 | 10,628  | (8.0%)   | 10,055  | (7.8%)   | 105.7% |
| 家事従事者  | 10,179  | (7.7%)   | 10,798  | (8.3%)   | 94.3%  |
| 学生     | 5,017   | (3.8%)   | 4,812   | (3.7%)   | 104.3% |
| 無職     | 32,642  | (24.6%)  | 29,724  | (22.9%)  | 109.8% |
| 相談窓口   | 0       | (0.0%)   | 0       | (0.0%)   | —      |
| 行政機関   | 15      | (0.0%)   | 17      | (0.0%)   | 88.2%  |
| 消費者団体  | 1       | (0.0%)   | 1       | (0.0%)   | 100.0% |
| 企業・団体  | 4,188   | (3.2%)   | 3,876   | (3.0%)   | 108.0% |
| その他・不明 | 18,139  | (13.8%)  | 17,958  | (13.9%)  | 101.0% |
| 合 計    | 132,542 | (100.0%) | 129,681 | (100.0%) | 102.2% |

## 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6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58,517件(構成比44.1%)、「役務」に関する相談が70,676件(53.3%)、「他の相談」が3,349件(2.6%)である。

令和6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、サービス業のうち、Q金融・保険サービス～U保健・福祉サービスの各項目に該当しない「他の役務」(11,254件)で、全体の8.5%を占めている。

次に相談が多かったのは、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」(10,716件)で、全体の8.1%を占めている。

第3位は、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」(10,639件：構成比8.0%)である。

第4位は、電報・固定電話や移動通信サービス等の相談が含まれる「運輸・通信サービス」(9,936件：構成比7.5%)、第5位は、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」(9,085件：構成比6.9%)の順になっている。

増加率でみると、空調・冷暖房・給湯設備等の「土地・建物・設備」(5,751件)が対前年度140.4%と大きく増加している。(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2年度   | 3年度     | 4年度     | 5年度              | 6年度              | 対前年度比  |
|---------------|---------|---------|---------|------------------|------------------|--------|
| A 商品一般        | 10,374  | 8,566   | 8,571   | 9,214 (7.1%)     | 10,716 (8.1%)    | 116.3% |
| B 食料品         | 10,697  | 6,917   | 6,961   | 7,351 (5.7%)     | 8,828 (6.7%)     | 120.1% |
| C 住居品         | 6,198   | 5,735   | 5,605   | 5,305 (4.1%)     | 5,485 (4.1%)     | 103.4% |
| D 光熱水品        | 2,483   | 2,907   | 2,933   | 2,209 (1.7%)     | 2,401 (1.8%)     | 108.7% |
| E 被服品         | 7,471   | 7,924   | 8,373   | 7,558 (5.8%)     | 6,680 (5.0%)     | 88.4%  |
| F 保健衛生品       | 11,147  | 8,565   | 12,198  | 9,542 (7.4%)     | 7,567 (5.7%)     | 79.3%  |
| G 教養娯楽品       | 10,526  | 10,229  | 10,407  | 10,093 (7.8%)    | 9,085 (6.9%)     | 90.0%  |
| H 車両・乗り物      | 1,752   | 1,943   | 1,883   | 2,337 (1.8%)     | 1,813 (1.4%)     | 77.6%  |
| I 土地・建物・設備    | 3,135   | 3,126   | 3,161   | 4,097 (3.2%)     | 5,751 (4.3%)     | 140.4% |
| J 他の商品        | 172     | 180     | 213     | 215 (0.2%)       | 191 (0.1%)       | 88.8%  |
| 商品 計          | 63,955  | 56,092  | 60,305  | 57,921 (44.7%)   | 58,517 (44.1%)   | 101.0% |
| K クリーニング      | 591     | 515     | 567     | 558 (0.4%)       | 602 (0.5%)       | 107.9% |
| L レンタル・リース・貸借 | 9,026   | 9,219   | 8,873   | 9,091 (7.0%)     | 9,884 (7.5%)     | 108.7% |
| M 工事・建築・加工    | 4,233   | 4,791   | 4,684   | 4,411 (3.4%)     | 4,337 (3.3%)     | 98.3%  |
| N 修理・補修       | 2,843   | 3,041   | 2,745   | 3,117 (2.4%)     | 2,823 (2.1%)     | 90.6%  |
| O 管理・保管       | 361     | 397     | 357     | 470 (0.4%)       | 441 (0.3%)       | 93.8%  |
| P 役務一般        | 147     | 786     | 625     | 688 (0.5%)       | 649 (0.5%)       | 94.3%  |
| Q 金融・保険サービス   | 6,411   | 6,831   | 7,137   | 8,188 (6.3%)     | 7,219 (5.4%)     | 88.2%  |
| R 運輸・通信サービス   | 21,094  | 9,370   | 8,642   | 9,199 (7.1%)     | 9,936 (7.5%)     | 108.0% |
| S 教育サービス      | 730     | 609     | 642     | 559 (0.4%)       | 583 (0.4%)       | 104.3% |
| T 教養・娯楽サービス   | 6,557   | 11,388  | 11,789  | 11,154 (8.6%)    | 10,639 (8.0%)    | 95.4%  |
| U 保健・福祉サービス   | 6,501   | 6,845   | 9,680   | 8,819 (6.8%)     | 9,931 (7.5%)     | 112.6% |
| V 他の役務        | 8,395   | 8,776   | 8,907   | 9,885 (7.6%)     | 11,254 (8.5%)    | 113.8% |
| W 内職・副業・ねずみ講  | 890     | 1,455   | 1,147   | 1,492 (1.2%)     | 1,508 (1.1%)     | 101.1% |
| X 他の行政サービス    | 1,496   | 747     | 955     | 989 (0.8%)       | 870 (0.7%)       | 88.0%  |
| 役務 計          | 69,275  | 64,770  | 66,750  | 68,620 (52.9%)   | 70,676 (53.3%)   | 103.0% |
| Z 他の相談        | 3,405   | 3,233   | 3,033   | 3,140 (2.4%)     | 3,349 (2.6%)     | 106.7% |
| 合 計           | 136,635 | 124,095 | 130,088 | 129,681 (100.0%) | 132,542 (100.0%) | 102.2% |

## (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、不審な電話等の「商品一般」で1,502件の増加（16.3%増）だった。次に増加が多い相談は、医療脱毛の一部のクリニックの倒産による解約・返金トラブル等の「医療」で1,465件増加（39.7%増）した。次いで「役務その他」が1,187件の増加（15.5%増）、「健康食品」が1,180件の増加（32.8%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    | 6年度    | 5年度   | 増減    |
|---|----------|--------|-------|-------|
| A | 商 品 一 般  | 10,716 | 9,214 | 1,502 |
| B | 食 料 品    | 8,828  | 7,351 | 1,477 |
|   | 食料品一般    | 198    | 220   | △ 22  |
|   | 穀類       | 405    | 302   | 103   |
|   | 魚介類      | 624    | 508   | 116   |
|   | 肉類       | 88     | 100   | △ 12  |
|   | 乳卵類      | 93     | 114   | △ 21  |
|   | 野菜・海草    | 210    | 159   | 51    |
|   | 油脂・調味料   | 116    | 129   | △ 13  |
|   | 果物       | 329    | 266   | 63    |
|   | 菓子類      | 402    | 391   | 11    |
|   | 飲料       | 802    | 818   | △ 16  |
|   | 酒類       | 187    | 186   | 1     |
|   | 調理食品     | 576    | 536   | 40    |
|   | 健康食品     | 4,782  | 3,602 | 1,180 |
|   | 食料品その他   | 16     | 20    | △ 4   |
| C | 住 居 品    | 5,485  | 5,305 | 180   |
|   | 住居品一般    | 41     | 23    | 18    |
|   | 食生活機器    | 729    | 670   | 59    |
|   | 食器・台所用品  | 626    | 732   | △ 106 |
|   | 洗濯・裁縫用具  | 265    | 282   | △ 17  |
|   | 掃除用具     | 282    | 301   | △ 19  |
|   | 洗浄剤等     | 178    | 200   | △ 22  |
|   | 空調・冷暖房機器 | 1,230  | 975   | 255   |
|   | 家具・寝具    | 1,078  | 1,105 | △ 27  |
|   | 室内装備品    | 180    | 165   | 15    |
|   | 照明器具     | 186    | 209   | △ 23  |
|   | 他の住居品    | 690    | 643   | 47    |
| D | 光 熱 水 品  | 2,401  | 2,209 | 192   |
|   | 光熱水品一般   | 16     | 17    | △ 1   |
|   | 電気       | 1,616  | 1,529 | 87    |
|   | ガス       | 574    | 480   | 94    |
|   | 石油       | 31     | 30    | 1     |
|   | 水道       | 96     | 94    | 2     |
|   | 他の光熱水品   | 68     | 59    | 9     |
| E | 被 服 品    | 6,680  | 7,558 | △ 878 |
|   | 被服品一般    | 105    | 92    | 13    |
|   | 和服       | 217    | 208   | 9     |
|   | 洋服一般     | 125    | 151   | △ 26  |
|   | 子供洋服     | 83     | 84    | △ 1   |
|   | 洋装下着     | 537    | 467   | 70    |
|   | 紳士・婦人洋服  | 2,452  | 2,762 | △ 310 |
|   | 履物       | 892    | 1,046 | △ 154 |
|   | かばん      | 924    | 1,246 | △ 322 |
|   | アクセサリー   | 828    | 841   | △ 13  |
|   | 他の身の回り品  | 455    | 611   | △ 156 |
|   | 生地・糸類    | 30     | 27    | 3     |
|   | 他の被服品    | 32     | 23    | 9     |

|   | 商 品 名           | 6年度    | 5年度    | 増減      |
|---|-----------------|--------|--------|---------|
| F | 保 健 衛 生 品       | 7,567  | 9,542  | △ 1,975 |
|   | 保健衛生品一般         | 9      | 9      | 0       |
|   | 医薬品             | 668    | 534    | 134     |
|   | 医療用具            | 764    | 690    | 74      |
|   | 化粧品             | 5,006  | 7,133  | △ 1,127 |
|   | 理美容器具・用品        | 476    | 517    | △ 41    |
|   | 他の保健衛生品         | 644    | 659    | △ 15    |
| G | 教 養 娛 楽 品       | 9,085  | 10,093 | △ 1,008 |
|   | 教養娯楽品一般         | 16     | 20     | △ 4     |
|   | 文具・事務用品         | 176    | 192    | △ 16    |
|   | パソコン・パソコン関連用品   | 1,281  | 1,256  | 25      |
|   | 電話機・電話機用品       | 1,342  | 1,234  | 108     |
|   | 学習教材            | 137    | 169    | △ 32    |
|   | 書籍・印刷物          | 1,393  | 1,580  | △ 187   |
|   | 音響・映像製品         | 1,039  | 1,286  | △ 247   |
|   | スポーツ用品          | 444    | 621    | △ 177   |
|   | カメラ類            | 184    | 166    | 18      |
|   | 時計              | 404    | 486    | △ 82    |
|   | 他の光学機器          | 17     | 22     | △ 5     |
|   | 玩具・遊具           | 825    | 889    | △ 64    |
|   | 楽器              | 184    | 223    | △ 39    |
|   | 他の教養娯楽品         | 1,643  | 1,949  | △ 306   |
| H | 車 両 ・ 乗 り 物     | 1,813  | 2,337  | △ 524   |
|   | 車両・乗り物一般        | 4      | 13     | △ 9     |
|   | 自動車             | 1,154  | 1,535  | △ 381   |
|   | 自動車用品           | 205    | 294    | △ 89    |
|   | 自転車・用品          | 366    | 407    | △ 41    |
|   | 運搬用具            | 58     | 59     | △ 1     |
|   | 他の乗り物           | 26     | 29     | △ 3     |
| I | 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 | 5,751  | 4,097  | 1,654   |
|   | 土地・建物・設備一般      | 110    | 110    | 0       |
|   | 土地              | 468    | 361    | 107     |
|   | 建物一般            | 31     | 90     | △ 59    |
|   | 集合住宅            | 1,039  | 979    | 60      |
|   | 戸建住宅            | 461    | 494    | △ 33    |
|   | 他の建物            | 22     | 22     | 0       |
|   | 住宅構成材           | 120    | 120    | 0       |
|   | 空調・冷暖房・給湯設備     | 2,195  | 1,053  | 1,142   |
|   | 衛生設備            | 273    | 234    | 39      |
|   | 屋外装備品           | 283    | 294    | △ 11    |
|   | 他の住宅設備          | 749    | 340    | 409     |
| J | 他 の 商 品         | 191    | 215    | △ 24    |
|   | 商 品 計           | 58,517 | 57,921 | 596     |

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、「化粧品」で2,127件の減少（29.8%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737件の減少（26.2%減）、「デリバティブ取引」が432件の減少（45.1%減）となっている。

単位：件

|   | 商 品 名             | 6 年 度  | 5 年 度  | 増 減   |
|---|-------------------|--------|--------|-------|
| K | ク リ ー ニ ン グ       | 602    | 558    | 44    |
| L | レンタル・リース・貸借       | 9,884  | 9,091  | 793   |
| M | 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工   | 4,337  | 4,411  | △ 74  |
| N | 修 理 ・ 補 修         | 2,823  | 3,117  | △ 294 |
| O | 管 理 ・ 保 管         | 441    | 470    | △ 29  |
| P | 役 務 一 般           | 649    | 688    | △ 39  |
| Q | 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス | 7,219  | 8,188  | △ 969 |
|   | 金融・保険一般           | 75     | 90     | △ 15  |
|   | 生命保険              | 463    | 563    | △ 100 |
|   | 損害保険              | 419    | 430    | △ 11  |
|   | その他の保険            | 166    | 159    | 7     |
|   | 預貯金・証券等           | 659    | 787    | △ 128 |
|   | デリバティブ取引          | 526    | 958    | △ 432 |
|   | ファンド型投資商品         | 648    | 818    | △ 170 |
|   | 融資サービス            | 1,912  | 1,879  | 33    |
|   | 他の金融関連サービス        | 2,351  | 2,504  | △ 153 |
| R | 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス | 9,936  | 9,199  | 737   |
|   | 運輸・運送サービス一般       | 25     | 29     | △ 4   |
|   | 旅客運送サービス          | 666    | 719    | △ 53  |
|   | 郵便・貨物運送サービス       | 1,017  | 1,031  | △ 14  |
|   | 放送・通信サービス一般       | 56     | 74     | △ 18  |
|   | 電報・固定電話           | 1,229  | 530    | 699   |
|   | 移动通信サービス          | 3,368  | 3,027  | 341   |
|   | インターネット通信サービス     | 2,979  | 2,922  | 57    |
|   | 放送                | 596    | 867    | △ 271 |
| S | 教 育 サ ー ビ ス       | 583    | 559    | 24    |
|   | 教育一般              | 4      | 3      | 1     |
|   | 学校教育              | 90     | 96     | △ 6   |
|   | 補習教育              | 453    | 419    | 34    |
|   | 他の教育              | 36     | 41     | △ 5   |
| T | 教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス | 10,639 | 11,154 | △ 515 |
|   | 教養・娯楽一般           | 14     | 15     | △ 1   |
|   | 旅行代理業             | 663    | 640    | 23    |
|   | 宿泊施設              | 476    | 378    | 98    |
|   | 教室・講座             | 2,889  | 2,854  | 35    |
|   | 観覧・鑑賞             | 714    | 796    | △ 82  |
|   | 娯楽等情報配信サービス       | 2,039  | 2,229  | △ 190 |
|   | ソフトウェアライセンス       | 598    | 635    | △ 37  |
|   | 各種会員権             | 125    | 113    | 12    |
|   | 他の教養・娯楽           | 3,121  | 3,494  | △ 373 |

|   | 商 品 名               | 5 年 度   | 4 年 度   | 増 減   |
|---|---------------------|---------|---------|-------|
| U | 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス   | 9,931   | 8,819   | 1,112 |
|   | 保健・福祉一般             | 10      | 3       | 7     |
|   | 医療                  | 5,158   | 3,693   | 1,465 |
|   | 理美容                 | 2,073   | 2,810   | △ 737 |
|   | 浴場                  | 28      | 39      | △ 11  |
|   | 衛生サービス              | 1,155   | 839     | 316   |
|   | 健康関連サービス            | 527     | 457     | 70    |
|   | 保育                  | 47      | 62      | △ 15  |
|   | 老人福祉・サービス           | 373     | 386     | △ 13  |
|   | 他の保健・福祉             | 560     | 530     | 30    |
| V | 他 の 役 務             | 11,254  | 9,885   | 1,369 |
|   | 外食・食事宅配             | 1,754   | 1,591   | 163   |
|   | 冠婚葬祭                | 377     | 375     | 2     |
|   | 家事サービス              | 276     | 259     | 17    |
|   | 役務その他               | 8,847   | 7,660   | 1,187 |
| W | 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講 | 1,508   | 1,492   | 16    |
|   | 内職・副業一般             | 46      | 55      | △ 9   |
|   | 自動販売機               | 9       | 9       | 0     |
|   | 内職・副業               | 1,451   | 1,424   | 27    |
|   | 無限連鎖講               | 2       | 4       | △ 2   |
| X | 他 の 行 政 サ ー ビ ス     | 870     | 989     | △ 119 |
|   | 役 務 計               | 70,676  | 68,620  | 2,056 |
| Z | 他 の 相 談             | 3,349   | 3,140   | 209   |
|   | 消費者運動               | 15      | 25      | △ 10  |
|   | 家庭管理                | 45      | 49      | △ 4   |
|   | 健康管理                | 9       | 8       | 1     |
|   | 相隣関係                | 413     | 446     | △ 33  |
|   | 慣習・しきたり             | 19      | 20      | △ 1   |
|   | 婚姻                  | 21      | 14      | 7     |
|   | 相続                  | 169     | 143     | 26    |
|   | 相談その他               | 2,658   | 2,435   | 223   |
|   | 合 計                 | 132,542 | 129,681 | 2,861 |

### (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」(10,716件)で、相談全体の8.1%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」(9,884件)で、相談全体の7.5%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」(8,847件)で、相談全体の6.7%を占める。「役務その他サービス」、「解錠サービス」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「医療」(5,158件)で、「医療サービス」に関する相談が多く寄せられた。これは、医療脱毛の一部の事業者が破産し相談件数が大幅に増加したことによるものである。

第5位は「化粧品」(5,006件)で、相談全体の3.8%を占める。SNS広告を見て、初回特別価格で安い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」になっていた等の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、「空調・冷暖房・給湯設備」が2,195件で対前年度比208.5%と激増している。ガス点検を装って家に入り込み、給湯器の交換を契約させるトラブルに関する相談等が多く寄せられた。



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        | 6年度    | 5年度   | 対前年度比  |
|----|---------------|--------|-------|--------|
| 1  | 商品一般          | 10,716 | 9,214 | 116.3% |
| 2  | レンタル・リース・貸借   | 9,884  | 9,091 | 108.7% |
|    | 賃貸アパート        | 7,937  | 7,222 | 109.9% |
|    | 不動産貸借サービス     | 447    | 377   | 118.6% |
| 3  | 役務その他         | 8,847  | 7,660 | 115.5% |
|    | 役務その他サービス     | 4,558  | 3,856 | 118.2% |
|    | 解錠サービス        | 557    | 225   | 247.6% |
|    | 廃品回収サービス      | 499    | 484   | 103.1% |
| 4  | 医療            | 5,158  | 3,693 | 139.7% |
|    | 医療サービス        | 4,160  | 2,534 | 164.2% |
|    | 歯科治療          | 737    | 846   | 87.1%  |
| 5  | 化粧品           | 5,006  | 7,133 | 70.2%  |
|    | 乳液            | 861    | 956   | 90.1%  |
|    | 化粧クリーム        | 531    | 969   | 54.8%  |
|    | 養毛剤           | 523    | 969   | 54.0%  |
| 6  | 健康食品          | 4,782  | 3,602 | 132.8% |
| 7  | 工事・建築・加工      | 4,337  | 4,411 | 98.3%  |
|    | 屋根工事          | 854    | 1,461 | 58.5%  |
|    | 衛生設備工事        | 548    | 477   | 114.9% |
| 8  | 移動通信サービス      | 3,368  | 3,027 | 111.3% |
|    | 携帯電話サービス      | 2,793  | 2,336 | 119.6% |
|    | モバイルデータ通信     | 540    | 651   | 82.9%  |
| 9  | 他の教養・娯楽       | 3,121  | 3,494 | 89.3%  |
|    | インターネットゲーム    | 806    | 972   | 82.9%  |
|    | 教養・娯楽サービスその他  | 676    | 685   | 98.7%  |
|    | 出会い系サイト・アプリ   | 493    | 639   | 77.2%  |
| 10 | インターネット通信サービス | 2,979  | 2,922 | 102.0% |
|    | 光ファイバー        | 1,457  | 1,484 | 98.2%  |

|    | 商品・役務名        | 6年度                 | 5年度                 | 対前年度比  |
|----|---------------|---------------------|---------------------|--------|
| 11 | 教室・講座         | 2,889               | 2,854               | 101.2% |
|    | スポーツ・健康教室     | 859                 | 918                 | 93.6%  |
|    | ビジネス教室        | 599                 | 546                 | 109.7% |
| 12 | 修理・補修         | 2,823               | 3,117               | 90.6%  |
| 13 | 紳士・婦人洋服       | 2,452               | 2,762               | 88.8%  |
| 14 | 他の金融関連サービス    | 2,351               | 2,504               | 93.9%  |
|    | 金融関連サービスその他   | 1,705               | 1,627               | 104.8% |
|    | 金融コンサルティング    | 445                 | 642                 | 69.3%  |
| 15 | 空調・冷暖房・給湯設備   | 2,195               | 1,053               | 208.5% |
|    | 給湯システム        | 1,611               | 754                 | 213.7% |
|    | ソーラーシステム      | 556                 | 266                 | 209.0% |
| 16 | 理美容           | 2,073               | 2,810               | 73.8%  |
|    | エステティックサービス   | 1,479               | 2,256               | 65.6%  |
|    | 脱毛エステ         | 934                 | 1,634               | 57.2%  |
|    | 痩身エステ         | 182                 | 212                 | 85.8%  |
|    | パーマ           | 254                 | 249                 | 102.0% |
| 17 | 娯楽等情報配信サービス   | 2,039               | 2,229               | 91.5%  |
|    | 他の娯楽等情報配信サービス | 733                 | 703                 | 104.3% |
|    | 映像配信サービス      | 509                 | 501                 | 101.6% |
|    | アダルト情報        | 438                 | 614                 | 71.3%  |
| 18 | 融資サービス        | 1,912               | 1,879               | 101.8% |
|    | フリーローン・サラ金    | 1,729               | 1,686               | 102.6% |
| 19 | 外食・食事宅配       | 1,754               | 1,591               | 110.2% |
|    | 外食            | 1,358               | 1,231               | 110.3% |
|    | 食事宅配          | 368                 | 343                 | 107.3% |
| 20 | 他の教養娯楽品       | 1,643               | 1,949               | 84.3%  |
|    | 全相談件数         | 132,542<br>(100.0%) | 129,681<br>(100.0%) | 102.2% |

#### (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75.0%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の45.0%、次いで「接客対応」が14.9%となっている。

前年度からの増加率で見ると、「施設・設備」(7.1%増)が増加した。そのほかに、「安全・衛生」(5.6%増)、「品質・機能・役務品質」(3.9%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           | 6年度            | 5年度            | 対前年度比  |
|----------------|----------------|----------------|--------|
| 安全・衛生          | 4,242 (3.2%)   | 4,018 (3.1%)   | 105.6% |
| 品質・機能<br>・役務品質 | 17,664 (13.3%) | 17,006 (13.1%) | 103.9% |
| 法規・基準          | 3,103 (2.3%)   | 3,415 (2.6%)   | 90.9%  |
| 価格・料金          | 16,596 (12.5%) | 16,484 (12.7%) | 100.7% |
| 計量・量目          | 128 (0.1%)     | 135 (0.1%)     | 94.8%  |
| 表示・広告          | 10,001 (7.5%)  | 10,385 (8.0%)  | 96.3%  |
| 販売方法           | 59,669 (45.0%) | 59,899 (46.2%) | 99.6%  |
| 契約・解約          | 99,435 (75.0%) | 99,240 (76.5%) | 100.2% |
| 接客対応           | 19,739 (14.9%) | 19,389 (15.0%) | 101.8% |
| 包装・容器          | 102 (0.1%)     | 105 (0.1%)     | 97.1%  |
| 施設・設備          | 270 (0.2%)     | 252 (0.2%)     | 107.1% |
| 買物相談           | 611 (0.5%)     | 647 (0.5%)     | 94.4%  |
| 生活知識           | 367 (0.3%)     | 360 (0.3%)     | 101.9% |
| その他            | 1,595 (1.2%)   | 1,433 (1.1%)   | 111.3% |

(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※1」「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、「電話勧誘」(38.5%増)が大きく増加した。そのほかに、「クーリングオフ一般※3」(18.7%増)、「家庭訪販」(18.5%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      | 6年度    | 5年度    | 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% |
| 11 | 詐欺           | 9,616  | 9,828  | 97.8%  |
| 12 | 家庭訪販         | 9,576  | 8,083  | 118.5% |
| 13 | S N S        | 9,458  | 9,824  | 96.3%  |
| 14 | 定期購入         | 9,004  | 9,960  | 90.4%  |
| 15 | 返品           | 8,904  | 8,946  | 99.5%  |
| 16 | クレーム処理       | 8,885  | 9,584  | 92.7%  |
| 17 | 電話勧誘         | 8,048  | 5,811  | 138.5% |
| 18 | 約束不履行        | 7,720  | 7,654  | 100.9% |
| 19 | クーリングオフ一般 ※3 | 6,733  | 5,670  | 118.7% |
| 20 | 個人情報         | 6,584  | 6,197  | 106.2% |

(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6年度)

| 内容分類<br>商品大分類 | 相談件数    | 安全・衛生 | ・品質・機能<br>・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        | 10,716  | 53    | 257              | 230   | 484    | 4     | 473    |
| B 食料品         | 8,828   | 752   | 1,302            | 163   | 741    | 49    | 1,380  |
| C 住居品         | 5,485   | 454   | 1,907            | 80    | 503    | 7     | 541    |
| D 光熱水品        | 2,401   | 35    | 89               | 45    | 388    | 2     | 60     |
| E 被服品         | 6,680   | 119   | 1,219            | 115   | 480    | 13    | 877    |
| F 保健衛生品       | 7,567   | 556   | 1,186            | 71    | 733    | 12    | 1,266  |
| G 教養娯楽品       | 9,085   | 171   | 1,640            | 186   | 671    | 10    | 789    |
| H 車両・乗り物      | 1,813   | 156   | 586              | 71    | 204    | 3     | 127    |
| I 土地・建物・設備    | 5,751   | 112   | 716              | 205   | 715    | 4     | 181    |
| J 他の商品        | 191     | 1     | 12               | 11    | 22     | 1     | 9      |
| K クリーニング      | 602     | 17    | 395              | 30    | 51     | 0     | 16     |
| L レンタル・リース・貸借 | 9,884   | 419   | 2,073            | 348   | 2,427  | 3     | 165    |
| M 工事・建築・加工    | 4,337   | 111   | 1,034            | 87    | 830    | 3     | 124    |
| N 修理・補修       | 2,823   | 64    | 690              | 19    | 977    | 1     | 310    |
| O 管理・保管       | 441     | 10    | 58               | 26    | 109    | 0     | 60     |
| P 役務一般        | 649     | 1     | 15               | 5     | 43     | 0     | 41     |
| Q 金融・保険サービス   | 7,219   | 16    | 214              | 272   | 695    | 0     | 284    |
| R 運輸・通信サービス   | 9,936   | 52    | 1,009            | 180   | 1,194  | 2     | 275    |
| S 教育サービス      | 583     | 3     | 67               | 34    | 83     | 0     | 32     |
| T 教養・娯楽サービス   | 10,639  | 139   | 700              | 314   | 1,330  | 1     | 993    |
| U 保健・福祉サービス   | 9,931   | 796   | 1,612            | 231   | 1,649  | 3     | 659    |
| V 他の役務        | 11,254  | 195   | 799              | 291   | 2,057  | 10    | 1,142  |
| W 内職・副業・ねずみ講  | 1,508   | 1     | 33               | 28    | 176    | 0     | 159    |
| X 他の行政サービス    | 870     | 9     | 51               | 61    | 34     | 0     | 38     |
| Z 他の相談 ※      | 3,349   | 0     | 0                | 0     | 0      | 0     | 0      |
| 合 計           | 132,542 | 4,242 | 17,664           | 3,103 | 16,596 | 128   | 10,001 |

※「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   |
|--------|--------|--------|-------|-------|------|------|-------|
| 4,940  | 6,925  | 976    | 7     | 18    | 25   | 35   | 239   |
| 5,485  | 6,872  | 1,105  | 43    | 9     | 20   | 15   | 44    |
| 2,573  | 3,908  | 1,021  | 11    | 15    | 55   | 33   | 53    |
| 1,118  | 1,715  | 340    | 0     | 4     | 2    | 9    | 25    |
| 4,163  | 5,614  | 1,007  | 2     | 3     | 11   | 10   | 26    |
| 5,192  | 6,534  | 832    | 16    | 2     | 14   | 6    | 24    |
| 4,997  | 7,260  | 1,619  | 7     | 4     | 36   | 25   | 67    |
| 691    | 1,360  | 351    | 0     | 1     | 8    | 4    | 14    |
| 3,173  | 3,762  | 672    | 3     | 57    | 56   | 21   | 91    |
| 114    | 144    | 20     | 0     | 0     | 2    | 1    | 2     |
| 94     | 435    | 210    | 0     | 1     | 2    | 0    | 2     |
| 1,230  | 8,008  | 2,074  | 0     | 47    | 7    | 17   | 73    |
| 2,004  | 3,180  | 688    | 0     | 13    | 52   | 1    | 42    |
| 1,310  | 2,063  | 455    | 0     | 6     | 68   | 6    | 21    |
| 44     | 290    | 105    | 0     | 7     | 0    | 1    | 10    |
| 340    | 561    | 72     | 0     | 1     | 2    | 1    | 3     |
| 2,524  | 5,949  | 963    | 3     | 2     | 19   | 39   | 129   |
| 4,111  | 7,645  | 1,901  | 4     | 7     | 27   | 24   | 85    |
| 146    | 491    | 120    | 0     | 1     | 1    | 0    | 4     |
| 5,656  | 9,236  | 1,532  | 0     | 37    | 7    | 4    | 56    |
| 3,012  | 7,720  | 1,785  | 2     | 10    | 65   | 36   | 191   |
| 5,436  | 8,184  | 1,651  | 3     | 22    | 127  | 31   | 154   |
| 1,186  | 1,322  | 102    | 1     | 1     | 1    | 0    | 7     |
| 130    | 257    | 138    | 0     | 2     | 4    | 48   | 233   |
| 0      | 0      | 0      | 0     | 0     | 0    | 0    | 0     |
| 59,669 | 99,435 | 19,739 | 102   | 270   | 611  | 367  | 1,595 |

(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6年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は29,186件で、全相談の22.0%を占めている。電話やショートメッセージ、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6年度は38,358件となった。

一方、「特殊販売」は64,998件で、全体に占める割合は49.0%と令和5年度から2.4ポイント減少している。

特殊販売の内訳を見ると、令和6年度も引き続き「通信販売」(構成比 33.6%)が最も多く、次いで「訪問販売」(9.3%)、「電話勧誘販売」(4.3%)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      | 2年度                 | 3年度                 | 4年度                 | 5年度                 | 6年度                 |
|-------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 全相談件数       | 136,635<br>(100.0%) | 124,095<br>(100.0%) | 130,088<br>(100.0%) | 129,681<br>(100.0%) | 132,542<br>(100.0%) |
| 店舗購入        | 30,422<br>(22.3%)   | 27,388<br>(22.1%)   | 29,903<br>(23.0%)   | 28,501<br>(22.0%)   | 29,186<br>(22.0%)   |
| 特殊販売（店舗外販売） | 71,195<br>(52.1%)   | 64,798<br>(52.2%)   | 67,186<br>(51.6%)   | 66,608<br>(51.4%)   | 64,998<br>(49.0%)   |
| 訪問販売        | 10,509<br>(7.7%)    | 11,671<br>(9.4%)    | 10,138<br>(7.8%)    | 11,069<br>(8.5%)    | 12,271<br>(9.3%)    |
| 通信販売        | 53,470<br>(39.1%)   | 46,337<br>(37.3%)   | 50,639<br>(38.9%)   | 48,682<br>(37.5%)   | 44,596<br>(33.6%)   |
| マルチ(まがい)商法  | 1,338<br>(1.0%)     | 1,172<br>(0.9%)     | 873<br>(0.7%)       | 632<br>(0.5%)       | 549<br>(0.4%)       |
| 電話勧誘販売      | 3,673<br>(2.7%)     | 3,803<br>(3.1%)     | 3,885<br>(3.0%)     | 4,430<br>(3.4%)     | 5,683<br>(4.3%)     |
| ネガティブオプション  | 821<br>(0.6%)       | 318<br>(0.3%)       | 255<br>(0.2%)       | 309<br>(0.2%)       | 285<br>(0.2%)       |
| 訪問購入        | 721<br>(0.5%)       | 835<br>(0.7%)       | 772<br>(0.6%)       | 859<br>(0.7%)       | 870<br>(0.7%)       |
| 他の無店舗販売     | 663<br>(0.5%)       | 662<br>(0.5%)       | 624<br>(0.5%)       | 627<br>(0.5%)       | 744<br>(0.5%)       |
| 不明・無関係      | 35,018<br>(25.6%)   | 31,909<br>(25.7%)   | 32,999<br>(25.4%)   | 34,572<br>(26.6%)   | 38,358<br>(29.0%)   |

## (2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

令和6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40.0%と最も多く、60歳以上の高齢者が全体の49.5%を占める。

インターネット通販等が多い「通信販売」では、「70歳以上」が19.8%と最も多く、次いで「50歳代」が18.5%、「60歳代」が16.0%、「40歳代」が13.8%と続いている。

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44.1%と最も多い。

給湯器の無料点検や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28.5%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の40.3%を占める。

心当たりのない荷物が代引配達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22.8%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52.6%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の65.2%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23.8%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6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            | 6年度 計              |
|------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|--------------------|
| 訪問販売       | 196<br>(1.6%)   | 1,845<br>(15.0%) | 913<br>(7.4%)    | 828<br>(6.7%)    | 1,075<br>(8.8%)   | 1,167<br>(9.5%)  | 4,903<br>(40.0%)  | 1,344<br>(11.0%) | 12,271<br>(100.0%) |
| 通信販売       | 1,216<br>(2.7%) | 4,013<br>(9.0%)  | 4,747<br>(10.6%) | 6,140<br>(13.8%) | 8,229<br>(18.5%)  | 7,135<br>(16.0%) | 8,819<br>(19.8%)  | 4,297<br>(9.6%)  | 44,596<br>(100.0%) |
| マルチ(まがい)商法 | 4<br>(0.7%)     | 242<br>(44.1%)   | 55<br>(10.0%)    | 39<br>(7.1%)     | 56<br>(10.2%)     | 42<br>(7.7%)     | 56<br>(10.2%)     | 55<br>(10.0%)    | 549<br>(100.0%)    |
| 電話勧誘販売     | 46<br>(0.8%)    | 802<br>(14.1%)   | 532<br>(9.4%)    | 488<br>(8.6%)    | 744<br>(13.1%)    | 673<br>(11.8%)   | 1,619<br>(28.5%)  | 779<br>(13.7%)   | 5,683<br>(100.0%)  |
| ネガティブオプション | 1<br>(0.4%)     | 19<br>(6.7%)     | 22<br>(7.7%)     | 28<br>(9.8%)     | 50<br>(17.5%)     | 46<br>(16.1%)    | 65<br>(22.8%)     | 54<br>(19.0%)    | 285<br>(100.0%)    |
| 訪問購入       | 0<br>(0.0%)     | 26<br>(3.0%)     | 31<br>(3.6%)     | 51<br>(5.9%)     | 100<br>(11.5%)    | 110<br>(12.6%)   | 458<br>(52.6%)    | 94<br>(10.8%)    | 870<br>(100.0%)    |
| 他の無店舗販売    | 10<br>(1.3%)    | 89<br>(12.0%)    | 92<br>(12.4%)    | 93<br>(12.5%)    | 102<br>(13.7%)    | 89<br>(12.0%)    | 177<br>(23.8%)    | 92<br>(12.3%)    | 744<br>(100.0%)    |
| 特殊販売 計     | 1,473<br>(2.3%) | 7,036<br>(10.8%) | 6,392<br>(9.8%)  | 7,667<br>(11.8%) | 10,356<br>(15.9%) | 9,262<br>(14.2%) | 16,097<br>(24.8%) | 6,715<br>(10.4%) | 64,998<br>(100.0%) |

### (3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は12,271件（対前年度比110.9%）で、全相談件数の9.3%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－19」である。

最も多い相談は「工事・建築・加工」（2,110件）で、主に「屋根工事」や「電気工事」等である。

第2位は「役務その他」（1,698件）であり、ガス給湯器やブレーカー（分電盤）等の無料点検等の「役務その他サービス」や「解錠サービス」に関する相談が寄せられている。

第3位は「修理・補修」（1,475件）である。トイレのつまり解消修理等の「修理サービス」が多い。

商品・役務別上位10位で増加率が目立つものとしては、「ブレーカー」「電気工事」「解錠サービス」「蓄電池」「カギ」「給湯システム」「ソーラーシステム」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          | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
| 1 工事・建築・加工      | 2,110  | 2,320  | 90.9%  |
| 屋根工事            | 687    | 1,279  | 53.7%  |
| 電気工事            | 355    | 126    | 281.7% |
| 衛生設備工事          | 328    | 263    | 124.7% |
| 2 役務その他         | 1,698  | 1,174  | 144.6% |
| 役務その他サービス       | 745    | 483    | 154.2% |
| 解錠サービス          | 469    | 192    | 244.3% |
| 廃品回収サービス        | 235    | 219    | 107.3% |
| 3 修理・補修         | 1,475  | 1,651  | 89.3%  |
| 修理サービス          | 1,460  | 1,633  | 89.4%  |
| 4 空調・冷暖房・給湯設備   | 1,362  | 635    | 214.5% |
| 給湯システム          | 1,038  | 482    | 215.4% |
| ソーラーシステム        | 317    | 148    | 214.2% |
| 5 衛生サービス        | 814    | 523    | 155.6% |
| 駆除サービス          | 643    | 410    | 156.8% |
| 建物清掃サービス        | 147    | 104    | 141.3% |
| 6 電気            | 572    | 375    | 152.5% |
| 7 書籍・印刷物        | 523    | 615    | 85.0%  |
| 新聞              | 516    | 605    | 85.3%  |
| 8 他の住宅設備        | 470    | 136    | 345.6% |
| ブレーカー           | 263    | 31     | 848.4% |
| 蓄電池             | 121    | 50     | 242.0% |
| 9 インターネット通信サービス | 342    | 372    | 91.9%  |
| 光ファイバー          | 218    | 247    | 88.3%  |
| 10 他の住居品        | 169    | 103    | 164.1% |
| カギ              | 77     | 32     | 240.6% |
| 訪問販売 計          | 12,271 | 11,069 | 110.9% |
| 全相談件数に占める割合     | (9.3%) | (8.5%) |        |

表－20 訪問販売 相談内容別件数

| 単位：件        |       |       |        |
|-------------|-------|-------|--------|
| 内容キーワード     | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
| 1 クーリングオフ一般 | 4,084 | 3,254 | 125.5% |
| 2 高価格・料金    | 3,718 | 3,228 | 115.2% |
| 3 解約一般      | 2,429 | 2,447 | 99.3%  |
| 4 契約書・書面一般  | 2,414 | 2,067 | 116.8% |
| 5 点検商法      | 2,370 | 1,558 | 152.1% |

（複数選択項目）



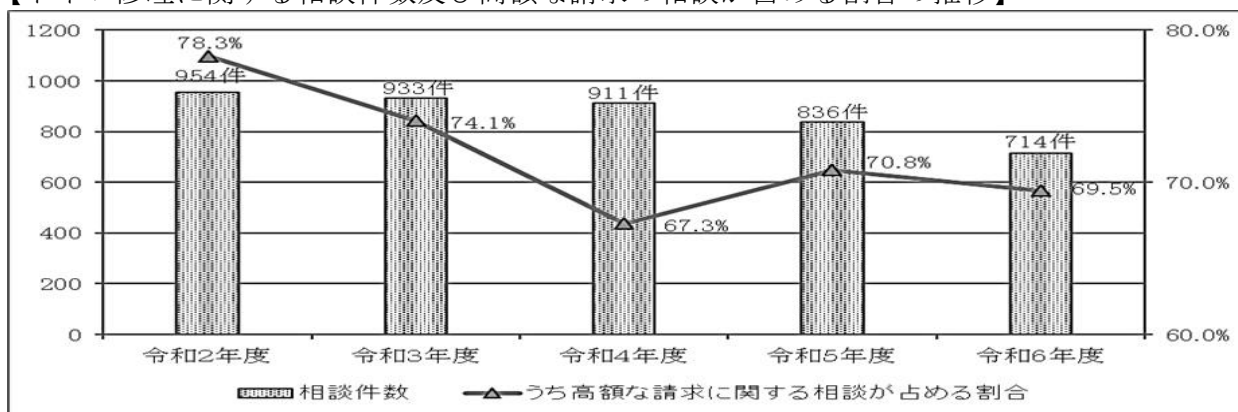
## トピックス：「トイレのつまり解消等修理」に関する相談が高止まり

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。

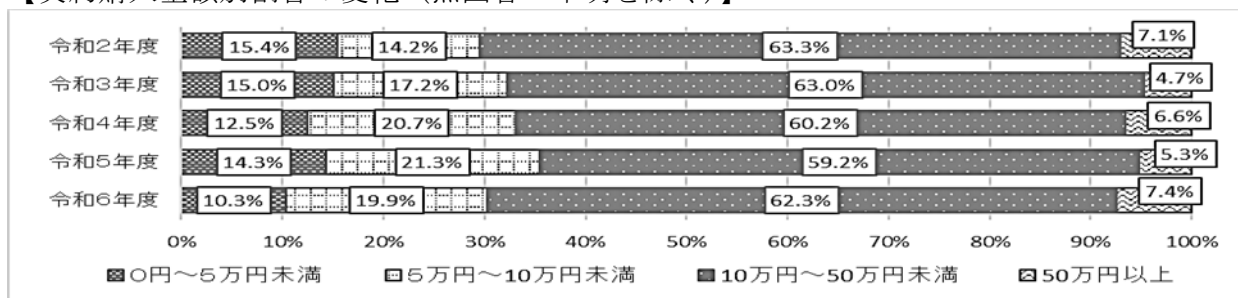
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、最も多いのは「10 万円以上 50 万円未満」であり、令和 6 年度も 62.3%を占めた。契約当事者の年代別割合では、20 歳代（165 件）が 23.1%と最も多く、次に 30 歳代（93 件）が 13.0%と多くなっている。

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。

### 【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】

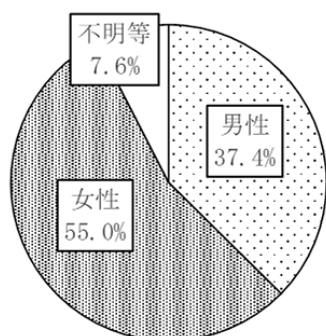


### 【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



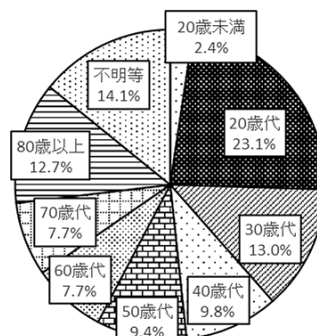
（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

### 【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）

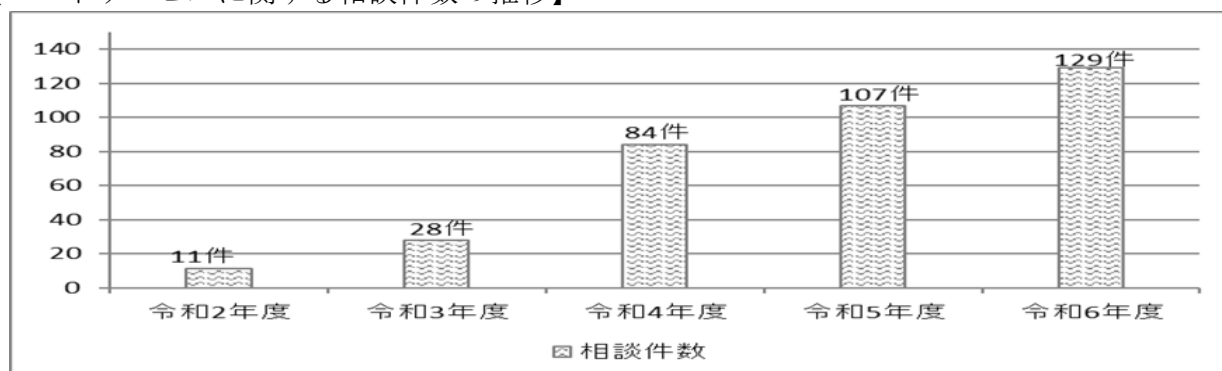
## トピックス：「ロードサービス」に関する相談が大きく増加

ロードサービスのトラブルに関する相談件数が 129 件で対前年度比 120.6%と大きく増加している。

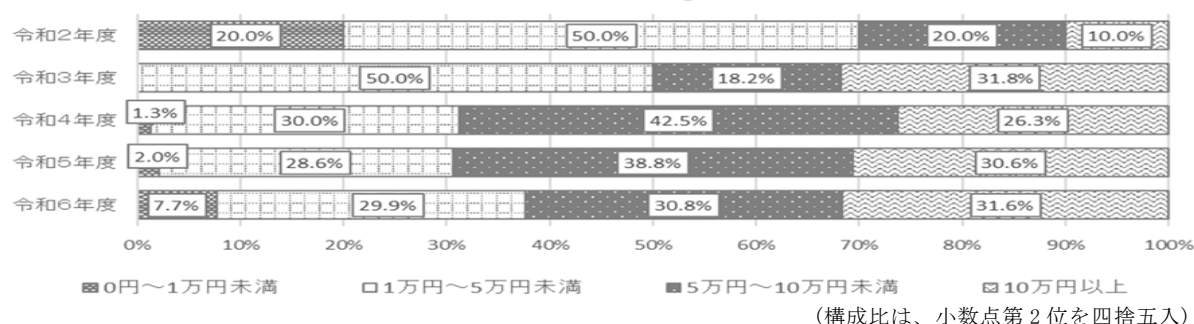
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和 6 年度は「10 万円以上」が 31.6%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、男性が 70.5%を占める。契約当事者の年代別件数では、20 歳代（41 件）が 31.8%と最も多い。

車を出そうとしたところバッテリーがあがっていたので、あわててインターネットで検索し「1,980 円から」と記載のあった業者に連絡した。電話で費用を聞くと数千円と言われたので依頼した。業者が作業を始めると、もっと強力な方法を使わないと直らないと言われ応じた。作業後、6 万円支払った。高過ぎると思うので返金してもらいたい等の相談が寄せられている。

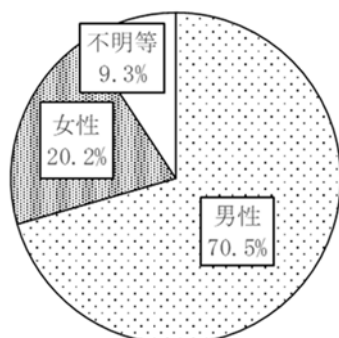
### 【ロードサービスに関する相談件数の推移】



### 【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】



（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】

|       | 6年度件数 | 5年度件数 | 対前年度比  |
|-------|-------|-------|--------|
| 20歳未満 | 5     | 3     | 166.7% |
| 20歳代  | 41    | 31    | 132.3% |
| 30歳代  | 18    | 25    | 72.0%  |
| 40歳代  | 19    | 17    | 111.8% |
| 50歳代  | 16    | 16    | 100.0% |
| 60歳代  | 11    | 0     | -      |
| 70歳以上 | 3     | 4     | 75.0%  |
| 不明等   | 16    | 11    | 145.5% |
| 計     | 129   | 107   | 120.6% |

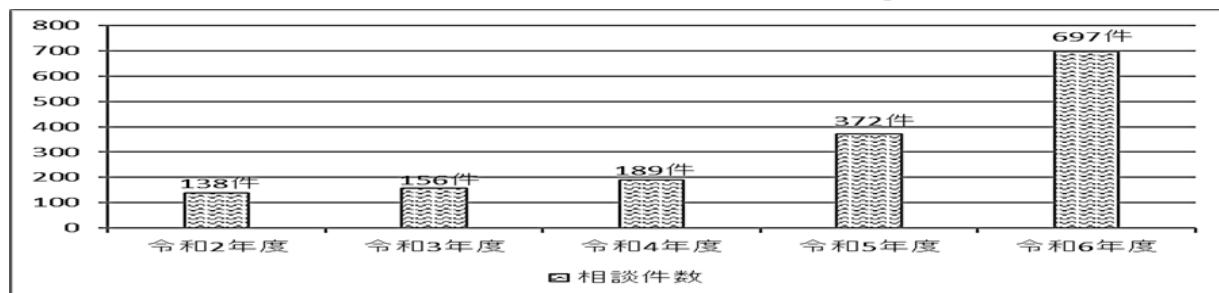
## トピックス：「ソーラーシステム（太陽光発電）」に関する相談が大幅に増加

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。

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。契約当事者の男女別割合では、男性が 61.1%を占める。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。

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。

### 【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】



### 【相談内容別相談件数 上位 10 位】

| 順位 | 内容KW        | 6年度<br>件数 | 5年度<br>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% |

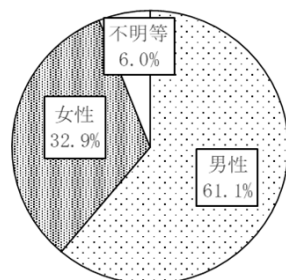
（複数選択項目）

※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

### 【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】

|       | 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% |

#### (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44,596件で、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の33.6%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」(4,464件)で、通信販売全体の10.0%を占める。主なものは「乳液」、「化粧クリーム」、「養毛剤」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」(4,130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」(2,572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        | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
|----|---------------|---------|---------|--------|
| 1  | 化粧品           | 4,464   | 6,603   | 67.6%  |
|    | 乳液            | 809     | 900     | 89.9%  |
|    | 化粧クリーム        | 492     | 910     | 54.1%  |
|    | 養毛剤           | 468     | 941     | 49.7%  |
| 2  | 健康食品          | 4,130   | 3,000   | 137.7% |
| 3  | 役務その他         | 2,572   | 2,708   | 95.0%  |
| 4  | 商品一般          | 2,543   | 2,656   | 95.7%  |
| 5  | 他の教養・娯楽       | 2,158   | 2,496   | 86.5%  |
|    | インターネットゲーム    | 770     | 930     | 82.8%  |
|    | 出会い系サイト・アプリ   | 467     | 602     | 77.6%  |
| 6  | 紳士・婦人洋服       | 2,058   | 2,357   | 87.3%  |
| 7  | 娯楽等情報配信サービス   | 1,731   | 1,873   | 92.4%  |
|    | 他の娯楽等情報配信サービス | 597     | 573     | 104.2% |
|    | 映像配信サービス      | 419     | 404     | 103.7% |
|    | アダルト情報        | 398     | 557     | 71.5%  |
| 8  | 他の教養娯楽品       | 1,048   | 1,306   | 80.2%  |
|    | ペット用品         | 207     | 192     | 107.8% |
| 9  | パソコン・パソコン関連用品 | 818     | 815     | 100.4% |
|    | パソコン          | 418     | 423     | 98.8%  |
| 10 | 教室・講座         | 815     | 772     | 105.6% |
|    | ビジネス教室        | 195     | 189     | 103.2% |
|    | 他の教室・講座       | 150     | 170     | 88.2%  |
|    | 通信販売 計        | 44,596  | 48,682  | 91.6%  |
|    | 全相談件数に占める割合   | (33.6%) | (37.5%) |        |

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

|   | 内容キーワード   | 6年度    | 5年度    | 対前年度比 |
|---|-----------|--------|--------|-------|
| 1 | インターネット通販 | 30,784 | 34,870 | 88.3% |
| 2 | 解約一般      | 17,616 | 19,249 | 91.5% |
| 3 | 電子広告      | 12,606 | 13,822 | 91.2% |
| 4 | 返金        | 10,363 | 10,580 | 97.9% |
| 5 | 定期購入      | 8,500  | 9,534  | 89.2% |

(複数選択項目)



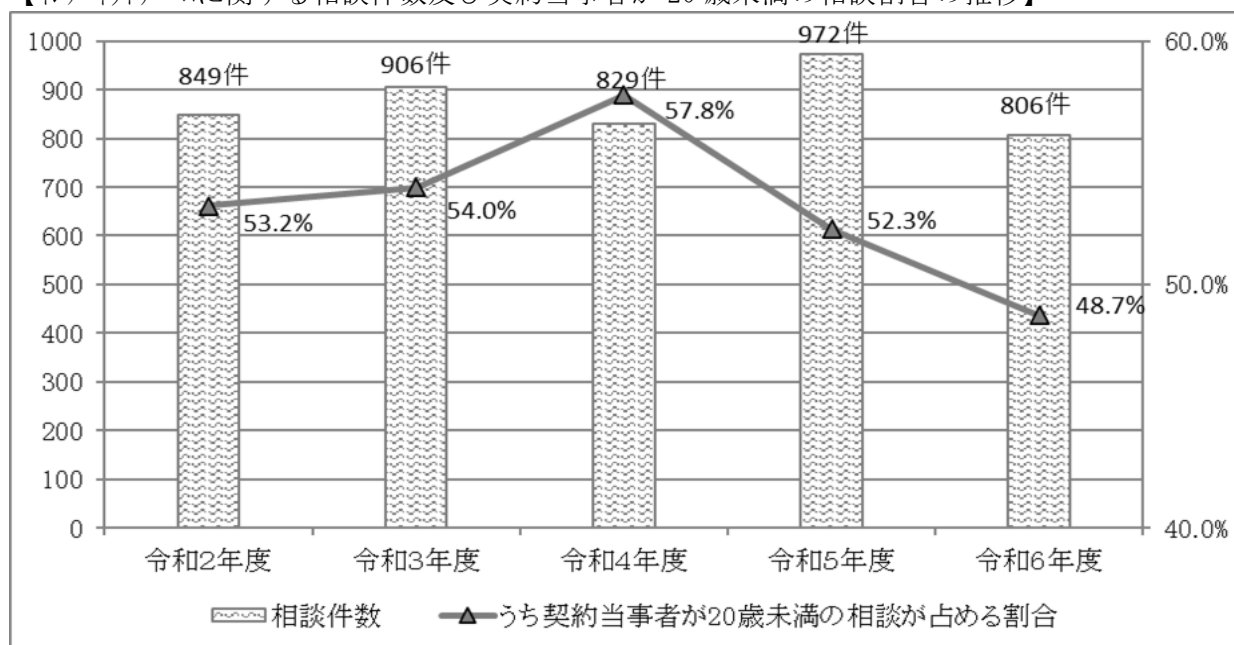
## トピックス：インターネットゲームに関する相談件数及び 20 歳未満の割合が高止まり

「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。

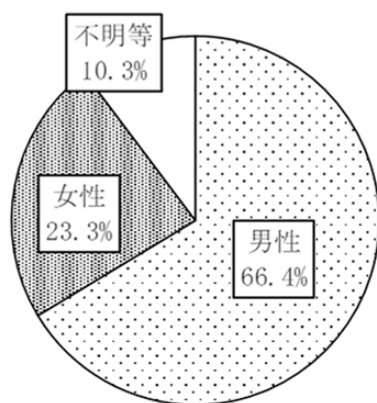
契約当事者の男女別割合では、男性が 66.4%を占める。

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との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】

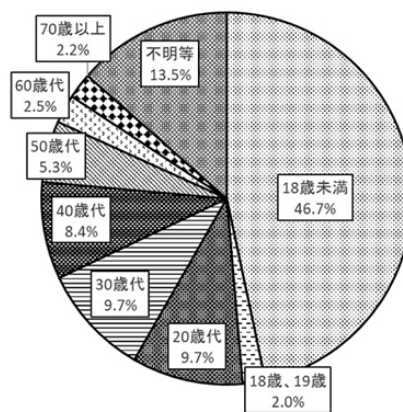


【契約当事者の男女別割合】



(構成比は、小数点第 2 位を四捨五入)

【契約当事者の年代別割合】



(構成比は、小数点第 2 位を四捨五入)

## (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549件で、前年度に比べ13.1%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「内職・副業」（85件）で、主なものは「他の内職・副業」であり、「SNSで知り合った人にアフィリエイトの副業に誘われ仕事を始めるにあたって最初に保証金を納めたが、他の人を紹介しないと儲からないと分かったので解約したい。」等の相談が寄せられた。

第2位は「健康食品」（69件）、第3位は「化粧品」（52件）であり、ともに「娘がマルチ商法の会員になり、毎月商品を購入し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。

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       | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|--------------|--------|--------|--------|
| 1  | 内職・副業        | 85     | 62     | 137.1% |
|    | 他の内職・副業      | 80     | 48     | 166.7% |
| 2  | 健康食品         | 69     | 80     | 86.3%  |
| 3  | 化粧品          | 52     | 46     | 113.0% |
| 4  | 商品一般         | 48     | 66     | 72.7%  |
| 5  | 役務その他        | 43     | 25     | 172.0% |
| 6  | 教室・講座        | 41     | 35     | 117.1% |
|    | ビジネス教室       | 27     | 31     | 87.1%  |
| 7  | 他の金融関連サービス   | 40     | 61     | 65.6%  |
|    | 金融コンサルティング   | 31     | 38     | 81.6%  |
|    | 金融関連サービスその他  | 8      | 21     | 38.1%  |
|    | ファンド型投資商品    | 21     | 33     | 63.6%  |
| 8  | 役務一般         | 17     | 41     | 41.5%  |
| 9  | 複合サービス会員     | 16     | 38     | 42.1%  |
| 10 | 他の教養・娯楽      | 13     | 9      | 144.4% |
|    | マルチ(まがい)商法 計 | 549    | 632    | 86.9%  |
|    | 全相談件数に占める割合  | (0.4%) | (0.5%) |        |

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   | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|---|-----------|-----|-----|--------|
| 1 | サイドビジネス商法 | 289 | 290 | 99.7%  |
| 2 | 解約一般      | 172 | 202 | 85.1%  |
| 3 | 返金        | 134 | 154 | 87.0%  |
| 4 | クーリングオフ一般 | 127 | 110 | 115.5% |
| 4 | 紹介販売      | 127 | 143 | 88.8%  |

（複数選択項目）

## (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5,683件で、前年度に比べ28.3%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」（1,173件）であり、ガス給湯器の無料点検を装った電話勧誘や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」（683件）であった。第3位は「商品一般」（465件）であり、電話が使えなくなる等の不審な電話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」（295件）が対前年度比317.2%と激増している。「給湯器の無料点検の連絡があり、点検後交換の必要性を言われ交換契約を結んでしまい、後で考えると高過ぎるので解約したい。」等の相談が寄せられた。そのほか「携帯電話サービス」（98件）も対前年度比196.0%と大幅に増加しており、通信業者を名乗ってスマホに電話があり、個人情報伝えてしまい不安である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        | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|---------------|--------|--------|--------|
| 1  | 役務その他         | 1,173  | 826    | 142.0% |
|    | 役務その他サービス     | 898    | 573    | 156.7% |
|    | 広告代理サービス      | 140    | 129    | 108.5% |
| 2  | インターネット通信サービス | 683    | 679    | 100.6% |
|    | 光ファイバー        | 503    | 514    | 97.9%  |
| 3  | 商品一般          | 465    | 245    | 189.8% |
| 4  | 教室・講座         | 424    | 244    | 173.8% |
|    | ビジネス教室        | 222    | 142    | 156.3% |
| 5  | 魚介類           | 385    | 302    | 127.5% |
| 6  | 空調・冷暖房・給湯設備   | 316    | 107    | 295.3% |
|    | 給湯システム        | 295    | 93     | 317.2% |
| 7  | 内職・副業         | 294    | 232    | 126.7% |
|    | 他の内職・副業       | 259    | 196    | 132.1% |
| 8  | 移動通信サービス      | 172    | 106    | 162.3% |
|    | 携帯電話サービス      | 98     | 50     | 196.0% |
|    | モバイルデータ通信     | 70     | 53     | 132.1% |
| 9  | 電気            | 148    | 130    | 113.8% |
| 10 | 他の金融関連サービス    | 145    | 213    | 68.1%  |
|    | 金融コンサルティング    | 108    | 152    | 71.1%  |
|    | 金融関連サービスその他   | 34     | 57     | 59.6%  |
|    | 電話勧誘販売 計      | 5,683  | 4,430  | 128.3% |
|    | 全相談件数に占める割合   | (4.3%) | (3.4%) |        |

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   | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|---|-----------|-------|-------|--------|
| 1 | 解約一般      | 1,515 | 1,240 | 122.2% |
| 2 | クーリングオフ一般 | 1,009 | 841   | 120.0% |
| 3 | 信用性       | 930   | 605   | 153.7% |
| 4 | SNS       | 792   | 671   | 118.0% |
| 5 | 電子広告      | 757   | 580   | 130.5% |

（複数選択項目）

## (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285件で、前年度に比べて7.8%の減少であった。

最も多い相談は「商品一般」、第2位は「魚介類」、第3位は「健康食品」「洋装下着」「紳士・婦人洋服」「化粧品」である。（表－27）

相談内容をキーワード別で見ると、「代引配達」「返金」「返品」が多い。「代引配達」に関しては、「身に覚えのない商品が届き代金引換だと言われ、よく見ずに代金を支払って受け取ってしてしまった。頼んでいないものなので返金してほしい。」との相談が多く寄せられた。（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       | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|--------------|--------|--------|--------|
| 1 商品一般       | 61     | 84     | 72.6%  |
| 2 魚介類        | 19     | 8      | 237.5% |
| 3 健康食品       | 14     | 16     | 87.5%  |
| 3 洋装下着       | 14     | 0      | —      |
| 3 紳士・婦人洋服    | 14     | 13     | 107.7% |
| 3 化粧品        | 14     | 17     | 82.4%  |
| ネガティブオプション 計 | 285    | 309    | 92.2%  |
| 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   | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|-----------|-----|-----|--------|
| 1 代引配達    | 72  | 100 | 72.0%  |
| 2 返金      | 53  | 44  | 120.5% |
| 3 返品      | 45  | 30  | 150.0% |
| 4 中華人民共和国 | 37  | 32  | 115.6% |
| 5 個人情報    | 35  | 22  | 159.1% |

（複数選択項目）



## (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870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」「クーリングオフ一般」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      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|-------------|--------|--------|--------|
| 1  | アクセサリー      | 195    | 182    | 107.1% |
|    | 指輪          | 68     | 50     | 136.0% |
|    | アクセサリー一般    | 65     | 66     | 98.5%  |
|    | ネックレス       | 47     | 55     | 85.5%  |
| 2  | 商品一般        | 142    | 166    | 85.5%  |
| 3  | 他の教養娯楽品     | 51     | 42     | 121.4% |
|    | コレクション用品    | 15     | 10     | 150.0% |
| 4  | 自動車         | 40     | 63     | 63.5%  |
|    | 普通・小型自動車    | 23     | 46     | 50.0%  |
| 5  | 和服          | 35     | 34     | 102.9% |
|    | 着物類         | 33     | 32     | 103.1% |
| 6  | 履物          | 34     | 11     | 309.1% |
| 7  | 時計          | 30     | 23     | 130.4% |
|    | 腕時計         | 27     | 21     | 128.6% |
| 8  | 役務その他       | 28     | 16     | 175.0% |
|    | 廃品回収サービス    | 16     | 11     | 145.5% |
| 9  | 他の商品        | 26     | 32     | 81.3%  |
|    | 貴金属         | 25     | 31     | 80.6%  |
| 10 | 家具・寝具       | 25     | 14     | 178.6% |
|    | 訪問購入 計      | 870    | 859    | 101.3% |
|    | 全相談件数に占める割合 | (0.7%) | (0.7%) |        |

表－30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

|   | 内容キーワード   | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|---|-----------|-----|-----|--------|
| 1 | 信用性       | 236 | 245 | 96.3%  |
| 2 | クーリングオフ一般 | 231 | 212 | 109.0% |
| 3 | 電話勧誘      | 158 | 220 | 71.8%  |
| 4 | 強引        | 156 | 134 | 116.4% |
| 5 | 契約書・書面一般  | 126 | 112 | 112.5% |

(複数選択項目)

### (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744件である。商品・役務別では、役務その他サービス、廃品回収サービス等の「役務その他」が最も多く、次に多かったのが衛生設備工事等の「工事・建築・加工」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      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|-------------|--------|--------|--------|
| 1  | 役務その他       | 67     | 43     | 155.8% |
|    | 役務その他サービス   | 30     | 17     | 176.5% |
|    | 廃品回収サービス    | 7      | 9      | 77.8%  |
| 2  | 工事・建築・加工    | 61     | 31     | 196.8% |
|    | 衛生設備工事      | 10     | 8      | 125.0% |
| 3  | レンタル・リース・貸借 | 45     | 27     | 166.7% |
|    | 賃貸アパート      | 14     | 9      | 155.6% |
| 4  | 管理・保管       | 42     | 47     | 89.4%  |
|    | パーキング       | 34     | 35     | 97.1%  |
| 5  | 飲料          | 31     | 15     | 206.7% |
|    | ミネラルウォーター   | 19     | 5      | 380.0% |
| 6  | 移动通信サービス    | 27     | 18     | 150.0% |
|    | 携帯電話サービス    | 20     | 13     | 153.8% |
| 7  | 旅客運送サービス    | 26     | 19     | 136.8% |
|    | タクシーサービス    | 18     | 13     | 138.5% |
| 8  | 教室・講座       | 25     | 28     | 89.3%  |
|    | 自動運転教習所     | 8      | 3      | 266.7% |
| 9  | 修理・補修       | 24     | 29     | 82.8%  |
|    | 修理サービス      | 23     | 29     | 79.3%  |
| 10 | 健康食品        | 20     | 6      | 333.3% |
|    | 他の無店舗販売 計   | 744    | 627    | 118.7% |
|    | 全相談件数に占める割合 | (0.6%) | (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  | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|---|----------|-----|-----|--------|
| 1 | 解約一般     | 179 | 154 | 116.2% |
| 2 | 返金       | 156 | 130 | 120.0% |
| 3 | 高価格・料金   | 133 | 114 | 116.7% |
| 4 | 説明不足     | 99  | 88  | 112.5% |
| 5 | 契約書・書面一般 | 79  | 78  | 101.3% |

（複数選択項目）

## 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39,110件で全体に占める割合は29.5%であり、相談件数は前年度と比べ6.1%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3.5%減少している。

クレジット利用等の「販売信用」は32,287件で、全体の24.4%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25,646件と最も多く、全体の19.3%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」（2,377件）で全体の1.8%、次がクレジット払いやリボルビング払い等の「包括信用」（2,231件）で全体の1.7%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」（2,350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           |         | 6 年度    |          | 5 年度    |          | 対前年度比  |
|------------------|---------|---------|----------|---------|----------|--------|
| 信用<br>供与<br>無    | 即時払     | 26,824  | (20.2%)  | 27,800  | (21.4%)  | 96.5%  |
|                  | 前払式割賦   | 22      | (0.0%)   | 22      | (0.0%)   | 100.0% |
|                  | 前払式特定   | 48      | (0.0%)   | 60      | (0.0%)   | 80.0%  |
|                  | 他の前払式   | 4,205   | (3.2%)   | 5,192   | (4.0%)   | 81.0%  |
|                  | 不明      | 8,011   | (6.0%)   | 8,563   | (6.6%)   | 93.6%  |
|                  | 小 計     | 39,110  | (29.5%)  | 41,637  | (32.1%)  | 93.9%  |
| 販<br>売<br>信<br>用 | 自社割賦    | 437     | (0.3%)   | 395     | (0.3%)   | 110.6% |
|                  | 包括信用    | 2,231   | (1.7%)   | 2,028   | (1.6%)   | 110.0% |
|                  | 個別信用    | 2,377   | (1.8%)   | 2,562   | (2.0%)   | 92.8%  |
|                  | ローン提携販売 | 7       | (0.0%)   | 3       | (0.0%)   | 233.3% |
|                  | 2か月内払い  | 25,646  | (19.3%)  | 25,152  | (19.4%)  | 102.0% |
|                  | 他の販売信用  | 332     | (0.3%)   | 333     | (0.3%)   | 99.7%  |
|                  | 不明      | 1,257   | (0.9%)   | 1,486   | (1.1%)   | 84.6%  |
|                  | 小 計     | 32,287  | (24.4%)  | 31,959  | (24.6%)  | 101.0% |
| 借金契約             |         | 2,350   | (1.8%)   | 2,296   | (1.8%)   | 102.4% |
| 不明・無関係           |         | 58,795  | (44.4%)  | 53,789  | (41.5%)  | 109.3% |
| 合 計              |         | 132,542 | (100.0%) | 129,681 | (100.0%) | 102.2% |

< 「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」(3,159件)で、販売信用の相談全体の9.8%を占めている。

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3位の「医療」に含まれる「医療サービス」が激増している。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        | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
|----|---------------|---------|---------|--------|
| 1  | 化粧品           | 3,159   | 4,615   | 68.5%  |
|    | 乳液            | 625     | 662     | 94.4%  |
|    | 化粧クリーム        | 358     | 656     | 54.6%  |
|    | 養毛剤           | 330     | 701     | 47.1%  |
| 2  | 健康食品          | 2,869   | 1,911   | 150.1% |
| 3  | 医療            | 2,686   | 1,575   | 170.5% |
|    | 医療サービス        | 2,472   | 1,230   | 201.0% |
|    | 歯科治療          | 114     | 217     | 52.5%  |
| 4  | 商品一般          | 2,435   | 2,127   | 114.5% |
| 5  | 役務その他         | 1,877   | 1,802   | 104.2% |
|    | 役務その他サービス     | 1,062   | 1,047   | 101.4% |
|    | 申請代行サービス      | 338     | 312     | 108.3% |
|    | 解錠サービス        | 107     | 79      | 135.4% |
| 6  | 他の教養・娯楽       | 1,274   | 1,517   | 84.0%  |
|    | インターネットゲーム    | 543     | 669     | 81.2%  |
|    | 教養・娯楽サービスその他  | 236     | 241     | 97.9%  |
|    | 出会い系サイト・アプリ   | 182     | 269     | 67.7%  |
| 7  | 理美容           | 1,211   | 1,786   | 67.8%  |
|    | エステティックサービス   | 1,097   | 1,704   | 64.4%  |
| 8  | 教室・講座         | 1,154   | 1,126   | 102.5% |
|    | スポーツ・健康教室     | 321     | 330     | 97.3%  |
|    | ビジネス教室        | 299     | 291     | 102.7% |
| 9  | 娯楽等情報配信サービス   | 955     | 871     | 109.6% |
|    | 他の娯楽等情報配信サービス | 422     | 361     | 116.9% |
|    | 映像配信サービス      | 317     | 287     | 110.5% |
|    | 娯楽等情報配信サービス一般 | 112     | 112     | 100.0% |
| 10 | 紳士・婦人洋服       | 922     | 1,016   | 90.7%  |
|    | 販売信用 計        | 32,287  | 31,959  | 101.0% |
|    | 全相談件数に占める割合   | (24.4%) | (24.6%) |        |

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   | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|---|-----------|--------|--------|--------|
| 1 | インターネット通販 | 15,904 | 17,052 | 93.3%  |
| 2 | 解約一般      | 14,488 | 15,581 | 93.0%  |
| 3 | 電子広告      | 8,309  | 8,628  | 96.3%  |
| 4 | クレジットカード  | 8,138  | 8,262  | 98.5%  |
| 5 | 返金        | 7,728  | 7,335  | 105.4% |

(複数選択項目)

＜「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47,182件寄せられ、前年度(43,492件)から8.5%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は35.6%となった。(図-2) 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-36)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「商品一般」(4,175件)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の相談が多く寄せられている。

第2位の「役務その他」(3,087件)では、不審なガス給湯器の点検や有料質問サイトの相談が多く寄せられている。

第3位は「健康食品」(2,861件)で、主なものは「乳液」、「養毛剤」、「化粧クリーム」等である。どれも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

増加率でみると、第7位の「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。(表-37)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.3%と「男性」を上回っている。年代別で見ると「60歳代」から「80歳以上」のすべての年代で、前年度と比べ増加している。職業別では、「無職」が全体の52.7%を占めている。

平均契約金額は101万円と、59歳以下の相談の平均契約金額103万円とほぼ同等である。

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-38)

図-2 高齢者の相談件数推移

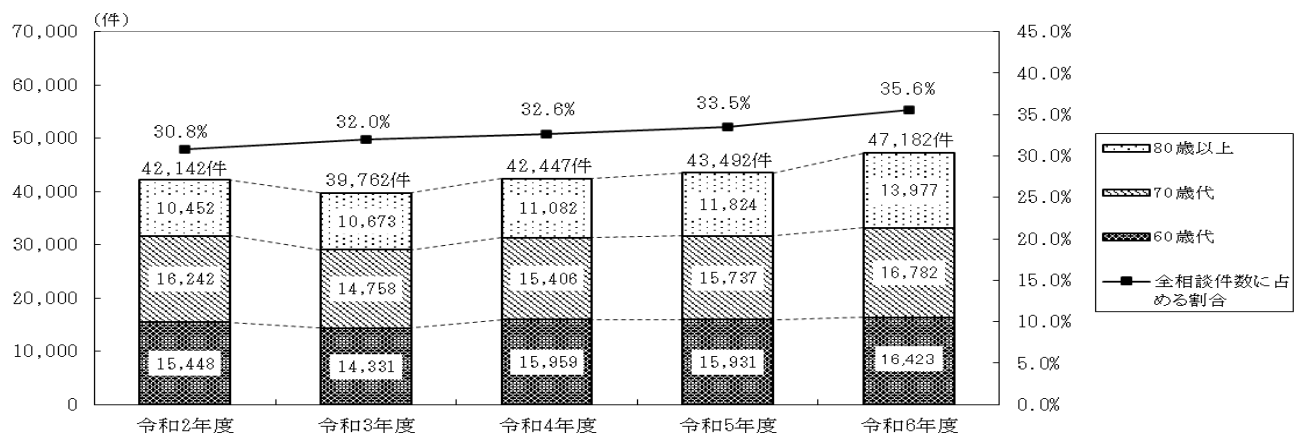


表-36 東京都の人口及び高齢者の人口・高齢者の人口割合

|               | 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

表－37 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名      |               | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
|-------------|---------------|---------|---------|--------|
| 1           | 商品一般          | 4,175   | 3,365   | 124.1% |
| 2           | 役務その他         | 3,087   | 2,489   | 124.0% |
|             | 役務その他サービス     | 1,878   | 1,382   | 135.9% |
|             | 廃品回収サービス      | 158     | 156     | 101.3% |
| 3           | 健康食品          | 2,861   | 1,816   | 157.5% |
| 4           | 化粧品           | 2,811   | 3,749   | 75.0%  |
|             | 乳液            | 491     | 581     | 84.5%  |
|             | 養毛剤           | 389     | 612     | 63.6%  |
|             | 化粧クリーム        | 347     | 593     | 58.5%  |
| 5           | 工事・建築・加工      | 2,361   | 2,363   | 99.9%  |
|             | 屋根工事          | 582     | 1,012   | 57.5%  |
|             | 衛生設備工事        | 348     | 274     | 127.0% |
|             | 電気工事          | 310     | 101     | 306.9% |
| 6           | 移動通信サービス      | 1,544   | 1,339   | 115.3% |
|             | 携帯電話サービス      | 1,381   | 1,163   | 118.7% |
|             | モバイルデータ通信     | 151     | 159     | 95.0%  |
| 7           | 空調・冷暖房・給湯設備   | 1,416   | 627     | 225.8% |
|             | 給湯システム        | 1,217   | 532     | 228.8% |
|             | ソーラーシステム      | 187     | 80      | 233.8% |
| 8           | レンタル・リース・賃借   | 1,318   | 1,323   | 99.6%  |
|             | 賃貸アパート        | 979     | 972     | 100.7% |
| 9           | 修理・補修         | 1,078   | 1,142   | 94.4%  |
|             | 修理サービス        | 1,045   | 1,104   | 94.7%  |
| 10          | インターネット通信サービス | 954     | 911     | 104.7% |
|             | 光ファイバー        | 430     | 443     | 97.1%  |
| 高齢者相談 計     |               | 47,182  | 43,492  | 108.5% |
| 全相談件数に占める割合 |               | (35.6%) | (33.5%) |        |

表－38 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項 目        |           | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|------------|-----------|--------|--------|--------|
| 相 談 件 数    |           | 47,182 | 43,492 | 108.5% |
| 性別         | 男性        | 20,363 | 19,043 | 106.9% |
|            | 女性        | 26,585 | 24,174 | 110.0% |
|            | 不明        | 234    | 275    | 85.1%  |
| 年代別        | 60歳代      | 16,423 | 15,931 | 103.1% |
|            | 70歳代      | 16,782 | 15,737 | 106.6% |
|            | 80歳以上     | 13,977 | 11,824 | 118.2% |
| 職業別        | 給与生活者     | 9,227  | 8,713  | 105.9% |
|            | 自営・自由業    | 3,751  | 3,434  | 109.2% |
|            | 家事従事者     | 6,106  | 6,101  | 100.1% |
|            | 学生        | 27     | 22     | 122.7% |
|            | 無職        | 24,871 | 22,106 | 112.5% |
|            | その他・不明    | 3,200  | 3,116  | 102.7% |
| 平均契約金額(千円) |           | 1,013  | 1,190  | 85.1%  |
| 平均支払金額(千円) |           | 688    | 888    | 77.5%  |
| 1          | 解約一般      | 12,395 | 12,087 | 102.5% |
| 2          | インターネット通販 | 11,063 | 11,134 | 99.4%  |
| 3          | 電子広告      | 6,310  | 5,789  | 109.0% |
| 4          | 信用性       | 5,755  | 4,601  | 125.1% |
| 5          | 定期購入      | 5,479  | 5,360  | 102.2% |
| 6          | 家庭訪問販売    | 5,298  | 4,430  | 119.6% |
| 7          | 返金        | 4,889  | 4,630  | 105.6% |
| 8          | 連絡不能      | 4,680  | 4,045  | 115.7% |
| 9          | 契約書・書面一般  | 4,582  | 4,176  | 109.7% |
| 10         | 高価格・料金    | 4,569  | 4,575  | 99.9%  |

(※主な相談内容は複数選択項目)

＜参考：平均契約金額の推移＞

単位：千円

|            | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 高齢者（60歳以上） | 958   | 946   | 1,003 | 1,190 | 1,013 |
| 59歳以下      | 810   | 891   | 881   | 999   | 1,032 |
| 全体         | 888   | 946   | 1,117 | 1,104 | 1,066 |

「平均契約金額の推移」のうち令和6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。

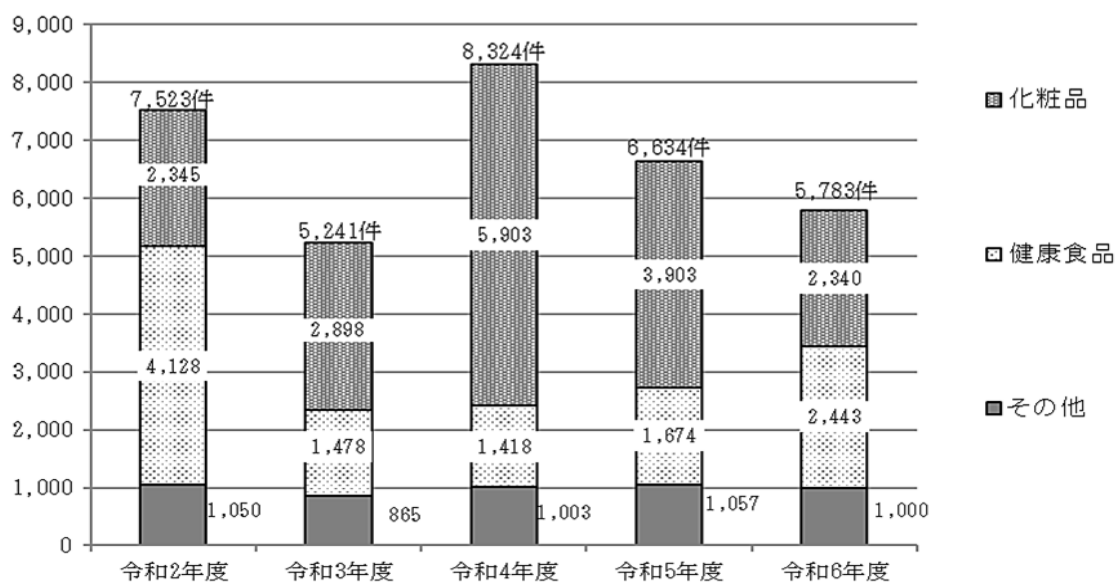
## トピックス：「定期購入」に関する相談の中で、健康食品の相談が増加

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。

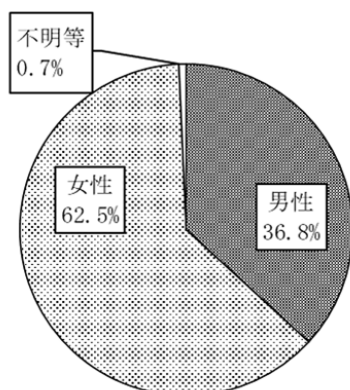
契約当事者の男女別割合では、女性が62.5%を占めている。

契約当事者の年代別では50歳以上が全体の78.8%を占めている。

### 【定期購入に関する相談件数の推移】

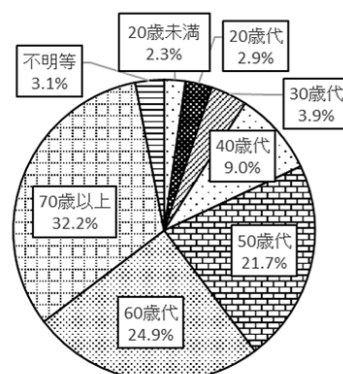


### 【契約当事者の男女別割合】



(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)



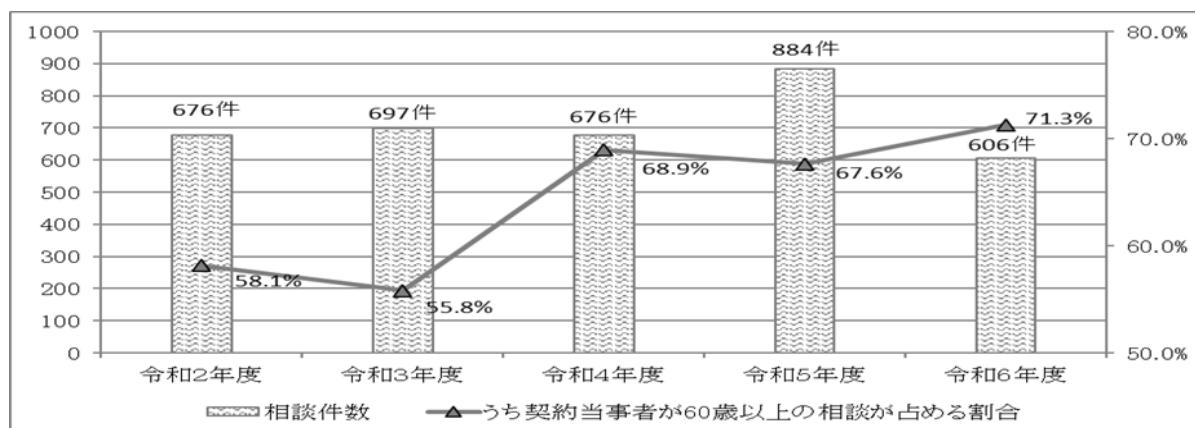
## トピックス：「PCの警告解除サービス」に関する相談が高止まり

PCにウィルスが感染した等と偽の警告を表示させ、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606件と依然高い件数で推移している。特に、契約者全体に対する高齢者（60歳以上）の割合が令和6年度も71.3%と高くなっている。

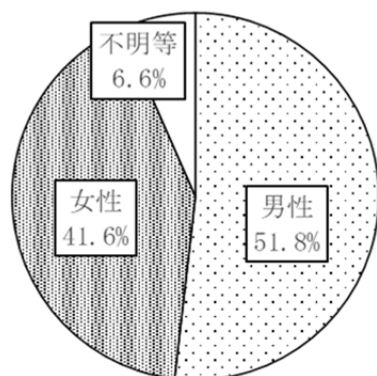
契約当事者の男女別割合では、男性が51.8%が多い。契約当事者の年代別件数では、70歳代（180件）が最も多く、60歳代（158件）が続いて多い。

PCを閲覧中、急にウィルス感染の警告が出た。同時にサポート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。遠隔操作でウィルスを除去すると言うので、コンビニでプリペイド式電子マネーを5万円購入して、そのコードを画面に入力した。相手からはエラーになったので、もう一度購入して入力するよう言われたが、詐欺ではないかと気付き電話を切った。この後どうすればよいか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】

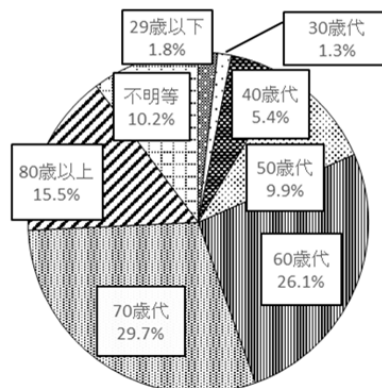


### 【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

### 【契約当事者の年代別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

## 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16,762件で、前年度(16,398件)から2.2%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%となった。(図-3)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-39)

令和4年4月から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-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」(1,875件)で、その大部分が、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「医療」(1,818件)で、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る解約・返金に関する相談が多い。

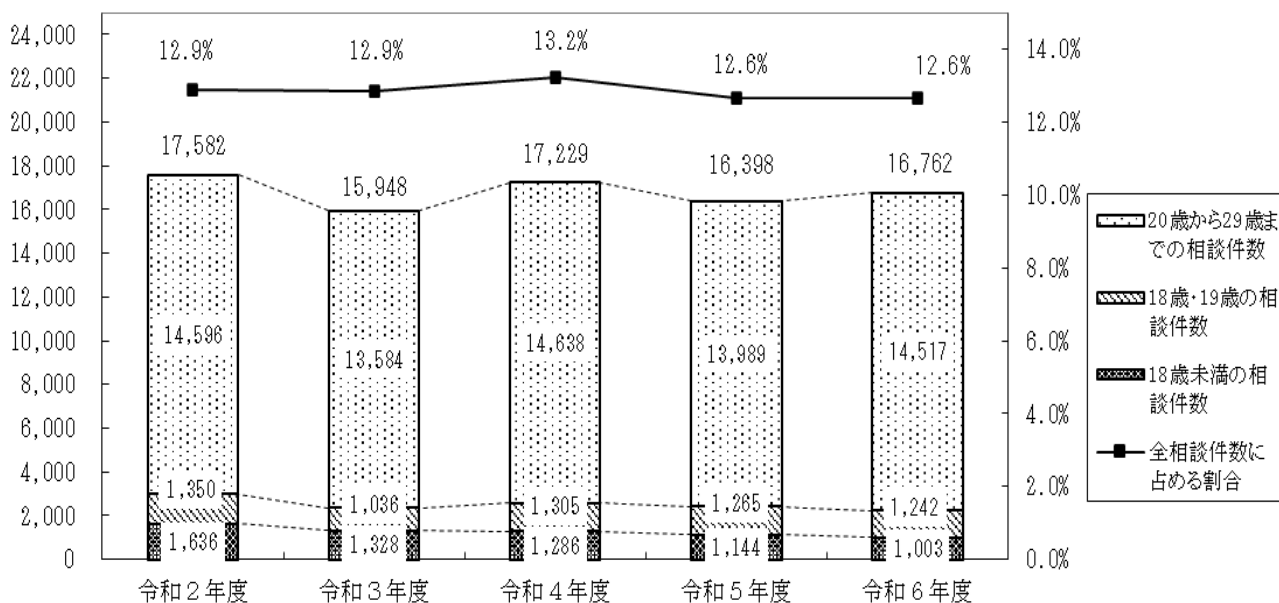
第3位は「役務その他」(1,258件)であり、「役務その他サービス」「解錠サービス」に関する相談が多い。

増加率でみると、第10位「衛生サービス」(383件)が大幅に増加しており、なかでも「他の駆除サービス」(345件)が対前年度比194.9%と大幅に増加している。「家で害虫が出て、ネットで見つけた安さを強調した害虫駆除業者を呼んだところ、害虫の巣がある等と言われ薬剤散布等の作業をしたあと高額な料金を請求された。」等の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55.4%と「男性」を上回っている。年代別では「20歳代」が86.6%を占めている。職業別では「給与生活者」が58.8%、「学生」が27.8%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」「返金」「インターネット通販」が多い。(表-41)

図-3 若者の相談件数推移



表－39 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）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

表－40 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

|    | 商品・役務名       | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
|----|--------------|---------|---------|--------|
| 1  | レンタル・リース・貸借  | 1,875   | 1,714   | 109.4% |
|    | 不動産賃借        | 1,723   | 1,572   | 109.6% |
|    | 賃貸アパート       | 1,678   | 1,511   | 111.1% |
| 2  | 医療           | 1,818   | 999     | 182.0% |
|    | 医療サービス       | 1,672   | 809     | 206.7% |
|    | 歯科治療         | 104     | 146     | 71.2%  |
| 3  | 役務その他        | 1,258   | 987     | 127.5% |
|    | 役務その他サービス    | 617     | 581     | 106.2% |
|    | 解錠サービス       | 270     | 86      | 314.0% |
| 4  | 理美容          | 979     | 1,550   | 63.2%  |
|    | エステティックサービス  | 772     | 1,404   | 55.0%  |
|    | 脱毛エステ        | 585     | 1,150   | 50.9%  |
| 5  | 他の教養・娯楽      | 977     | 1,196   | 81.7%  |
|    | インターネットゲーム   | 469     | 597     | 78.6%  |
|    | 教養・娯楽サービスその他 | 129     | 118     | 109.3% |
|    | 出会い系サイト・アプリ  | 128     | 221     | 57.9%  |
| 6  | 教室・講座        | 804     | 781     | 102.9% |
|    | ビジネス教室       | 237     | 235     | 100.9% |
|    | スポーツ・健康教室    | 182     | 188     | 96.8%  |
|    | 自動車運転教習所     | 80      | 39      | 205.1% |
| 7  | 商品一般         | 710     | 611     | 116.2% |
| 8  | 内職・副業        | 646     | 642     | 100.6% |
|    | 他の内職・副業      | 514     | 502     | 102.4% |
| 9  | 電気           | 395     | 257     | 153.7% |
| 10 | 衛生サービス       | 383     | 204     | 187.7% |
|    | 他の駆除サービス     | 345     | 177     | 194.9% |
|    | 若者相談 計       | 16,762  | 16,398  | 102.2% |
|    | 全相談件数に占める割合  | (12.6%) | (12.6%) |        |

表－41 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

|     | 項 目        | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|-----|------------|--------|--------|--------|
|     | 相 談 件 数    | 16,762 | 16,398 | 102.2% |
| 性別  | 男性         | 7,344  | 7,114  | 103.2% |
|     | 女性         | 9,294  | 9,142  | 101.7% |
|     | 不明         | 124    | 142    | 87.3%  |
| 年代別 | 10歳未満      | 119    | 152    | 78.3%  |
|     | 10歳代       | 2,126  | 2,257  | 94.2%  |
|     | 20歳代       | 14,517 | 13,989 | 103.8% |
| 職業別 | 給与生活者      | 9,853  | 9,635  | 102.3% |
|     | 自営・自由業     | 730    | 659    | 110.8% |
|     | 家事従事者      | 135    | 174    | 77.6%  |
|     | 学生         | 4,653  | 4,472  | 104.0% |
|     | 無職         | 872    | 897    | 97.2%  |
|     | その他・不明     | 519    | 561    | 92.5%  |
|     | 平均契約金額(千円) | 635    | 626    | 101.4% |
|     | 平均既払金額(千円) | 294    | 269    | 109.3% |
| 1   | 解約一般       | 5,013  | 5,801  | 86.4%  |
| 2   | 返金         | 4,641  | 4,553  | 101.9% |
| 3   | インターネット通販  | 3,717  | 4,561  | 81.5%  |
| 4   | 高価格・料金     | 3,055  | 2,903  | 105.2% |
| 5   | 電子広告       | 2,723  | 2,725  | 99.9%  |
| 6   | 契約書・書面一般   | 2,225  | 2,104  | 105.8% |
| 7   | SNS        | 1,918  | 2,027  | 94.6%  |
| 8   | クリーニングオフ一般 | 1,902  | 1,546  | 123.0% |
| 9   | クレジットカード   | 1,817  | 1,714  | 106.0% |
| 10  | 連絡不能       | 1,684  | 2,202  | 76.5%  |

（※主な相談内容は複数選択項目）

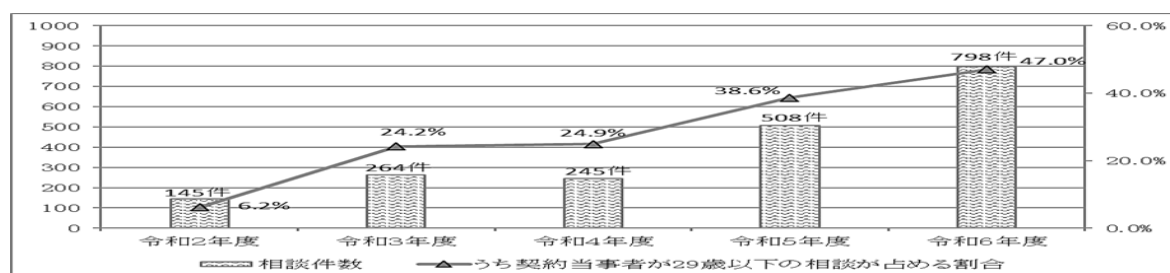
## トピックス：害虫駆除サービスのトラブルに関する相談が大幅に増加

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。

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。契約当事者の男女別割合では、女性が64.5%を占める。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。

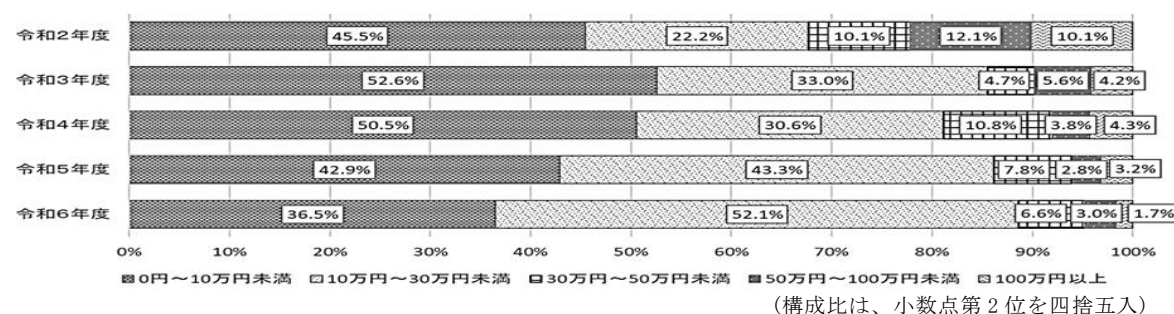
部屋に害虫が出たので、インターネットで検索し「550円から」と表示のあった業者に連絡した。業者は部屋を確認後、駆除した害虫一匹と卵を見せ、このままだと大変なことになるので薬剤を撒くと高額な料金表を見せてきた。やむを得ず依頼すると最終的に十数万円を請求されて支払った。一部でも返金してほしい等の相談が寄せられている。

### 【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】

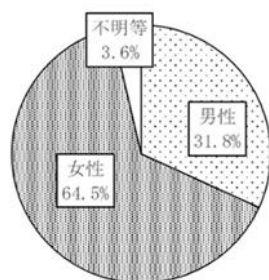


注）シロアリ駆除サービスの件数は除いて集計している。

### 【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】

|       | 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% |



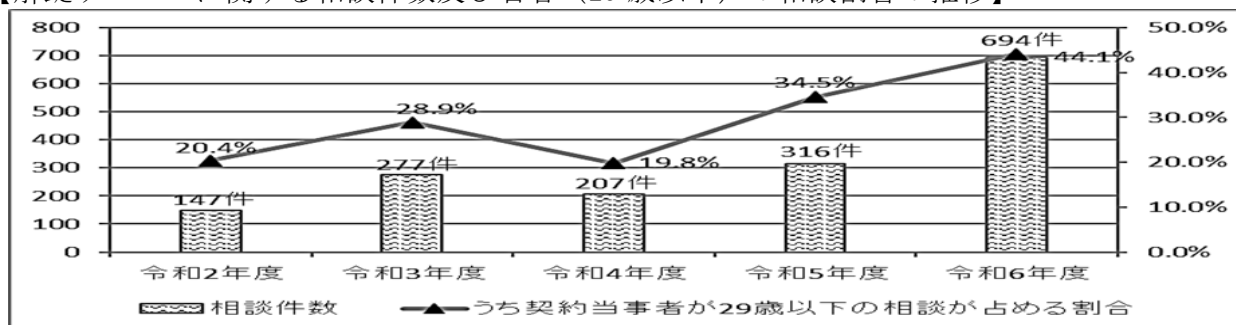
## トピックス：「鍵の解錠サービス」に関する相談が激増

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。

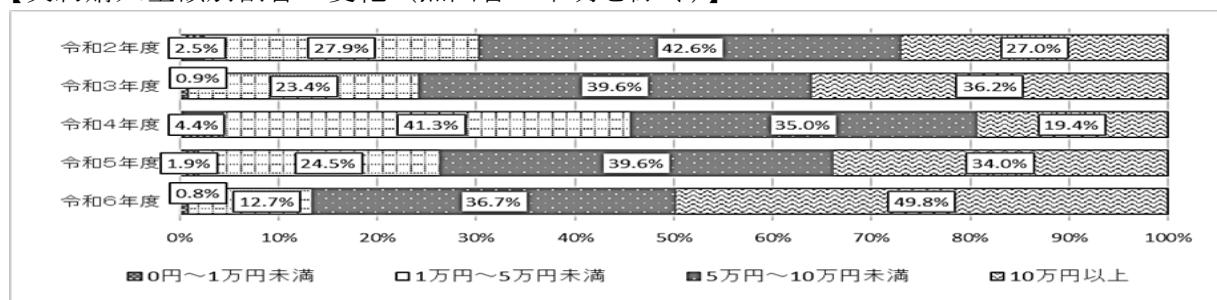
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和 6 年度は「10 万円以上」が 49.8%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が 52.0%を占める。契約当事者の年代別件数では、全世代で対前年度比 140%以上と大きく増加している。

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。

### 【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】

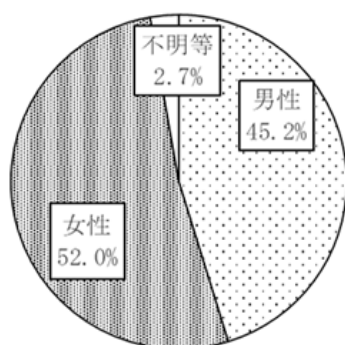


### 【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（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】

|       | 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% |

### 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6年度の相談件数は1,904件で、前年度と比べ11.7%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」(157件)であり、「屋根工事」「衛生設備工事」等の相談が寄せられている。

第2位は「健康食品」(139件)である。定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「商品一般」(116件)である。他に分類できない様々な相談が寄せられている。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が61.9%を占めている。年代別では「70歳以上」が73.4%を占める。職業別では「無職」が70.8%を占める。

平均契約金額は195万2千円、平均既払金額は115万3千円となっている。

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-43)

表-42 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      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|-------------|--------|--------|--------|
| 1  | 工事・建築・加工    | 157    | 155    | 101.3% |
|    | 屋根工事        | 41     | 64     | 64.1%  |
|    | 衛生設備工事      | 34     | 18     | 188.9% |
|    | 工事・建築サービス   | 20     | 22     | 90.9%  |
| 2  | 健康食品        | 139    | 110    | 126.4% |
| 3  | 商品一般        | 116    | 101    | 114.9% |
| 4  | 書籍・印刷物      | 111    | 126    | 88.1%  |
|    | 新聞          | 107    | 119    | 89.9%  |
| 5  | 移动通信サービス    | 102    | 86     | 118.6% |
|    | 携帯電話サービス    | 91     | 74     | 123.0% |
|    | モバイルデータ通信   | 11     | 11     | 100.0% |
| 6  | 化粧品         | 93     | 73     | 127.4% |
| 7  | 魚介類         | 91     | 56     | 162.5% |
| 8  | 役務その他       | 79     | 69     | 114.5% |
|    | 役務その他サービス   | 31     | 27     | 114.8% |
|    | 祈とうサービス     | 9      | 11     | 81.8%  |
| 9  | 空調・冷暖房・給湯設備 | 75     | 32     | 234.4% |
|    | 給湯システム      | 72     | 32     | 225.0% |
| 10 | 集合住宅        | 57     | 56     | 101.8% |
|    | 中古分譲マンション   | 36     | 41     | 87.8%  |
|    | 判断不十分者契約 計  | 1,904  | 1,704  | 111.7% |
|    | 全相談件数に占める割合 | (1.4%) | (1.3%) |        |

表-43 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

|     | 項 目                 | 6年度       | 5年度   | 対前年度比  |        |
|-----|---------------------|-----------|-------|--------|--------|
|     | 相 談 件 数             | 1,904     | 1,704 | 111.7% |        |
| 性別  | 男性                  | 657       | 589   | 111.5% |        |
|     | 女性                  | 1,178     | 1,015 | 116.1% |        |
|     | 団体                  | 12        | 8     | 150.0% |        |
|     | 不明                  | 57        | 92    | 62.0%  |        |
|     |                     |           |       |        |        |
| 年代別 | 20歳未満               | 13        | 12    | 108.3% |        |
|     | 20歳代                | 63        | 52    | 121.2% |        |
|     | 30歳代                | 38        | 39    | 97.4%  |        |
|     | 40歳代                | 58        | 56    | 103.6% |        |
|     | 50歳代                | 96        | 61    | 157.4% |        |
|     | 60歳代                | 84        | 72    | 116.7% |        |
|     | 70歳以上               | 1,397     | 1,237 | 112.9% |        |
|     | 不明                  | 155       | 175   | 88.6%  |        |
|     |                     |           |       |        |        |
| 職業別 | 給与生活者               | 147       | 111   | 132.4% |        |
|     | 自営・自由業              | 36        | 37    | 97.3%  |        |
|     | 家事従事者               | 135       | 126   | 107.1% |        |
|     | 学生                  | 23        | 16    | 143.8% |        |
|     | 無職                  | 1,348     | 1,209 | 111.5% |        |
|     | その他・不明              | 215       | 205   | 104.9% |        |
|     |                     |           |       |        |        |
|     | 平均契約金額(千円)          | 1,952     | 1,748 | 111.7% |        |
|     | 平均既払金額(千円)          | 1,153     | 868   | 132.8% |        |
| 1   | 主  な  相  談  内  容  ※ |           |       |        |        |
| 2   |                     | 解約一般      | 765   | 660    | 115.9% |
| 3   |                     | 家庭訪販      | 583   | 528    | 110.4% |
| 4   |                     | 契約書・書面一般  | 358   | 309    | 115.9% |
| 5   |                     | クーリングオフ一般 | 356   | 284    | 125.4% |
| 6   |                     | 高価格・料金    | 331   | 301    | 110.0% |
| 7   |                     | 電話勧誘      | 203   | 177    | 114.7% |
| 8   |                     | インターネット通販 | 188   | 137    | 137.2% |
| 9   |                     | 定期購入      | 178   | 126    | 141.3% |
| 10  |                     | 返金        | 172   | 169    | 101.8% |
|     | 強引                  | 150       | 137   | 109.5% |        |

(※主な相談内容は複数選択項目)

## (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7,800件で、全相談件数に占める割合は5.9%であった。相談件数は前年度(7,211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8.2%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」(1,948件)で、架空・不当請求の相談全体の25.0%を占める。前年度に比べて352件増加(22.1%増)した。電話やショートメッセージによる架空請求やクレジットカードの身に覚えのない不正請求等の相談が多く寄せられている。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(668件)で、このうち「賃貸アパート」(534件)が79.9%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。

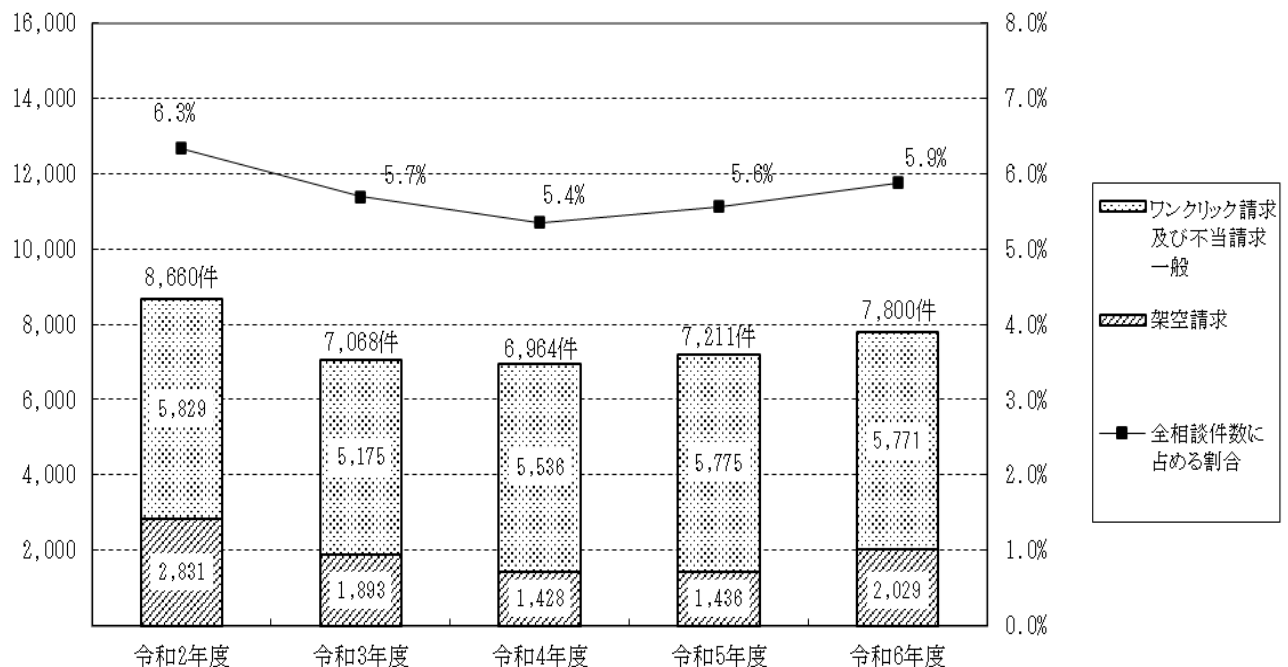
第3位は、「娯楽等情報配信サービス」(642件)で、「アダルト情報」(352件)が54.8%を占めている。(表-44)

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38.2%を占め最も多く、次いで「無職」が25.2%、「自営・自由業」は7.6%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42万6千円、平均既払金額は20万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「不当請求一般」「架空請求」が多い。(表-45)

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nk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nk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－44 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

|    | 商品・役務名        | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|---------------|--------|--------|--------|
| 1  | 商品一般          | 1,948  | 1,596  | 122.1% |
| 2  | レンタル・リース・貸借   | 668    | 623    | 107.2% |
|    | 賃貸アパート        | 534    | 456    | 117.1% |
| 3  | 娯楽等情報配信サービス   | 642    | 899    | 71.4%  |
|    | アダルト情報        | 352    | 503    | 70.0%  |
|    | 娯楽等情報配信サービス一般 | 97     | 142    | 68.3%  |
| 4  | 移動通信サービス      | 640    | 404    | 158.4% |
|    | 携帯電話サービス      | 571    | 323    | 176.8% |
|    | モバイルデータ通信     | 59     | 72     | 81.9%  |
| 5  | 役務その他         | 366    | 390    | 93.8%  |
|    | 役務その他サービス     | 173    | 211    | 82.0%  |
|    | 広告代理サービス      | 41     | 37     | 110.8% |
|    | 祈とうサービス       | 34     | 23     | 147.8% |
|    | 保証サービス        | 18     | 23     | 78.3%  |
| 6  | 電報・固定電話       | 302    | 72     | 419.4% |
|    | 固定電話サービス      | 298    | 71     | 419.7% |
| 7  | 外食・食事宅配       | 260    | 212    | 122.6% |
|    | 外食            | 230    | 180    | 127.8% |
| 8  | インターネット通信サービス | 251    | 250    | 100.4% |
|    | 他のネット通信関連サービス | 103    | 86     | 119.8% |
|    | 光ファイバー        | 70     | 87     | 80.5%  |
| 9  | 他の教養・娯楽       | 194    | 248    | 78.2%  |
|    | インターネットゲーム    | 75     | 75     | 100.0% |
|    | 教養・娯楽サービスその他  | 42     | 47     | 89.4%  |
|    | 出会い系サイト・アプリ   | 27     | 46     | 58.7%  |
| 10 | 健康食品          | 193    | 152    | 127.0% |
|    | 架空・不当請求 計     | 7,800  | 7,211  | 108.2% |
|    | 全相談件数に占める割合   | (5.9%) | (5.6%) |        |

表－45 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

|     | 項 目        | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|-----|------------|-------|-------|--------|
|     | 相 談 件 数    | 7,800 | 7,211 | 108.2% |
| 性別  | 男性         | 3,447 | 3,215 | 107.2% |
|     | 女性         | 3,448 | 3,135 | 110.0% |
|     | 団体         | 216   | 195   | 110.8% |
|     | 不明         | 689   | 666   | 103.5% |
| 年代別 | 20歳未満      | 131   | 135   | 97.0%  |
|     | 20歳代       | 770   | 690   | 111.6% |
|     | 30歳代       | 702   | 713   | 98.5%  |
|     | 40歳代       | 829   | 882   | 94.0%  |
|     | 50歳代       | 1,135 | 1,124 | 101.0% |
|     | 60歳代       | 1,059 | 959   | 110.4% |
|     | 70歳以上      | 1,821 | 1,492 | 122.1% |
|     | 不明         | 1,353 | 1,216 | 111.3% |
| 職業別 | 給与生活者      | 2,980 | 2,929 | 101.7% |
|     | 自営・自由業     | 589   | 569   | 103.5% |
|     | 家事従事者      | 532   | 529   | 100.6% |
|     | 学生         | 269   | 245   | 109.8% |
|     | 無職         | 1,966 | 1,612 | 122.0% |
|     | その他・不明     | 1,464 | 1,327 | 110.3% |
|     | 平均契約金額(千円) | 426   | 355   | 120.0% |
|     | 平均既払金額(千円) | 204   | 138   | 147.8% |
| 1   | 不当請求一般     | 5,499 | 5,368 | 102.4% |
| 2   | 架空請求       | 2,029 | 1,436 | 141.3% |
| 3   | インターネット通販  | 1,711 | 2,119 | 80.7%  |
| 4   | クレジットカード   | 1,395 | 1,365 | 102.2% |
| 5   | 解約一般       | 1,386 | 1,539 | 90.1%  |
| 6   | 高価格・料金     | 1,011 | 1,101 | 91.8%  |
| 7   | 契約書・書面一般   | 933   | 917   | 101.7% |
| 8   | 身分詐称       | 915   | 478   | 191.4% |
| 9   | 返金         | 884   | 856   | 103.3% |
| 10  | 詐欺         | 856   | 682   | 125.5% |

(※主な相談内容は複数選択項目)



## 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31,774件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は24.0%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」（3,811件）で、「インターネット通販」の12.0%を占め、定期購入に関する相談が多い。

第2位は「健康食品」（3,486件）で対前年度比142.6%と大きく増加しており、「化粧品」と同じく定期購入に関する相談が多い。（表－46）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が52.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「50歳代」（6,330件）からの相談が多く、「70歳以上」では相談件数が令和5年度より増加している。

職業別では「給与生活者」の相談割合が46.1%と全体の半数近くを占め、続いて、「無職」の相談割合が20.3%を占めている。

平均契約金額は17万7千円、平均既払金額は17万9千円である。令和6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」「返金」に関する相談が多い。（表－47）

表-46 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        | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
|----|---------------|---------|---------|--------|
| 1  | 化粧品           | 3,811   | 5,859   | 65.0%  |
|    | 乳液            | 746     | 819     | 91.1%  |
|    | 化粧クリーム        | 418     | 801     | 52.2%  |
|    | シャンプー         | 383     | 507     | 75.5%  |
| 2  | 健康食品          | 3,486   | 2,444   | 142.6% |
| 3  | 紳士・婦人洋服       | 1,812   | 2,132   | 85.0%  |
| 4  | 役務その他         | 1,606   | 1,765   | 91.0%  |
|    | 役務その他サービス     | 914     | 1,063   | 86.0%  |
|    | 申請代行サービス      | 334     | 318     | 105.0% |
|    | 祈とうサービス       | 160     | 179     | 89.4%  |
| 5  | 他の教養・娯楽       | 1,536   | 1,820   | 84.4%  |
|    | インターネットゲーム    | 619     | 786     | 78.8%  |
|    | 出会い系サイト・アプリ   | 349     | 460     | 75.9%  |
| 6  | 商品一般          | 1,440   | 1,590   | 90.6%  |
| 7  | 娯楽等情報配信サービス   | 1,356   | 1,517   | 89.4%  |
|    | 他の娯楽等情報配信サービス | 473     | 460     | 102.8% |
|    | アダルト情報        | 337     | 508     | 66.3%  |
|    | 映像配信サービス      | 318     | 303     | 105.0% |
| 8  | 他の教養娯楽品       | 884     | 1,148   | 77.0%  |
|    | 教養娯楽品その他      | 202     | 241     | 83.8%  |
|    | ペット用品         | 184     | 181     | 101.7% |
| 9  | パソコン・パソコン関連用品 | 646     | 628     | 102.9% |
|    | パソコン          | 325     | 326     | 99.7%  |
| 10 | かばん           | 608     | 868     | 70.0%  |
|    | インターネット通販 計   | 31,774  | 35,999  | 88.3%  |
|    | 全相談件数に占める割合   | (24.0%) | (27.8%) |        |

表-47 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項 目        |               | 6 年 度    | 5 年 度  | 対前年度比  |        |
|------------|---------------|----------|--------|--------|--------|
| 相 談 件 数    |               | 31,774   | 35,999 | 88.3%  |        |
| 性 別        | 男性            | 13,571   | 15,121 | 89.7%  |        |
|            | 女性            | 16,736   | 19,342 | 86.5%  |        |
|            | 団体            | 408      | 400    | 102.0% |        |
|            | 不明            | 1,059    | 1,136  | 93.2%  |        |
| 年 代 別      | 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            | 2,794    | 2,977  | 93.9%  |        |
| 職 業 別      | 給与生活者         | 14,634   | 17,577 | 83.3%  |        |
|            | 自営・自由業        | 2,962    | 3,188  | 92.9%  |        |
|            | 家事従事者         | 2,723    | 3,269  | 83.3%  |        |
|            | 学生            | 1,575    | 1,776  | 88.7%  |        |
|            | 無職            | 6,464    | 6,419  | 100.7% |        |
|            | その他・不明        | 3,416    | 3,770  | 90.6%  |        |
| 平均契約金額(千円) |               | 177      | 248    | 71.4%  |        |
| 平均既払金額(千円) |               | 179      | 252    | 71.0%  |        |
| 1          | 主 な 相 談 内 容 ※ | 解約一般     | 13,868 | 15,648 | 88.6%  |
| 2          |               | 電子広告     | 11,216 | 12,459 | 90.0%  |
| 3          |               | 返金       | 7,901  | 8,051  | 98.1%  |
| 4          |               | 定期購入     | 7,325  | 8,423  | 87.0%  |
| 5          |               | 連絡不能     | 5,886  | 7,023  | 83.8%  |
| 6          |               | 返品       | 5,464  | 5,625  | 97.1%  |
| 7          |               | S N S    | 5,365  | 5,790  | 92.7%  |
| 8          |               | クレジットカード | 3,724  | 4,406  | 84.5%  |
| 9          |               | 後払い決済    | 3,674  | 3,610  | 101.8% |
| 10         |               | 詐欺       | 3,589  | 4,919  | 73.0%  |

(※主な相談内容は複数選択項目)

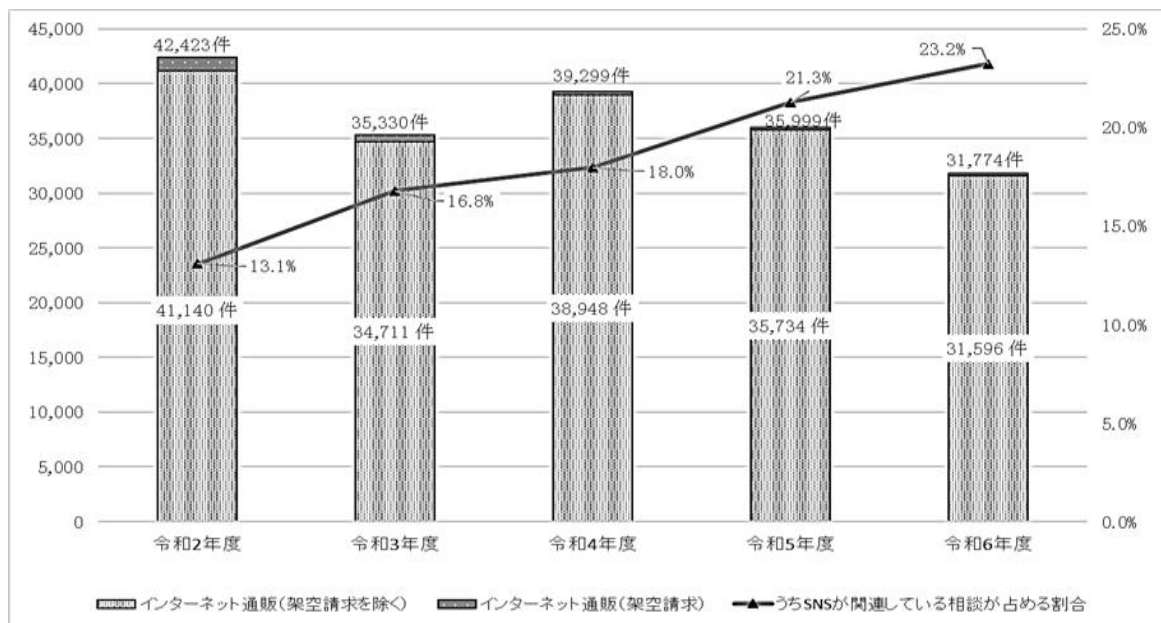
表-47のうち、令和6年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

## トピックス：インターネット通販で、「SNS」関連の相談の割合が引き続き増加

「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。契約当事者の年代別では 50 歳代が最も多い。

「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。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。

### 【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】

|       | 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%  |

### 【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<br>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%        |

### 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1,148件で、前年度(1,630件)に比べて29.6%減少した。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.9%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」(316件)で、「利殖商法」全体の27.5%を占めている。投資コンサルティングや自動売買ツール等の相談が多く寄せられた。

第2位は、「ファンド型投資商品」(259件)で、「利殖商法」全体の22.6%を占めている。SNS広告から誘導された有名人を装ったアカウントによる投資詐欺に関する相談等が寄せられている。

第3位は「デリバティブ取引」(244件)であり、「利殖商法」全体の21.3%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。(表-48)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が52.1%と「女性」の割合を上回っている。

年代別では「70歳以上」が20.0%を占めており、次いで「50歳代」が17.2%、「60歳代」が15.5%を占めている。

職業別では「給与生活者」が50.4%、「無職」が21.6%を占めている。

平均契約金額は645万9千円、平均既払金額は559万8千円である。

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-49)

表－48 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

|    | 商品・役務名      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|-------------|--------|--------|--------|
| 1  | 他の金融関連サービス  | 316    | 449    | 70.4%  |
|    | 金融コンサルティング  | 163    | 223    | 73.1%  |
|    | 金融関連サービスその他 | 144    | 201    | 71.6%  |
| 2  | ファンド型投資商品   | 259    | 361    | 71.7%  |
| 3  | デリバティブ取引    | 244    | 439    | 55.6%  |
|    | 外国為替証拠金取引   | 161    | 306    | 52.6%  |
| 4  | 預貯金・証券等     | 61     | 84     | 72.6%  |
|    | 株一般         | 27     | 38     | 71.1%  |
|    | 公社債         | 17     | 28     | 60.7%  |
|    | 未公開株        | 13     | 7      | 185.7% |
| 5  | 集合住宅        | 47     | 46     | 102.2% |
|    | 新築分譲マンション   | 18     | 14     | 128.6% |
|    | 中古分譲マンション   | 17     | 19     | 89.5%  |
| 6  | 内職・副業       | 42     | 57     | 73.7%  |
|    | 他の内職・副業     | 35     | 44     | 79.5%  |
| 7  | 役務その他       | 39     | 29     | 134.5% |
|    | 役務その他サービス   | 20     | 23     | 87.0%  |
| 8  | 商品一般        | 31     | 22     | 140.9% |
| 9  | 他の商品        | 21     | 21     | 100.0% |
|    | 貴金属         | 21     | 21     | 100.0% |
| 10 | 他の教養・娯楽     | 18     | 23     | 78.3%  |
|    | ギャンブル情報     | 11     | 11     | 100.0% |
|    | 利殖商法 計      | 1,148  | 1,630  | 70.4%  |
|    | 全相談件数に占める割合 | (0.9%) | (1.3%) |        |

表－49 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

|     | 項 目        | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|-----|------------|-------|-------|--------|
|     | 相 談 件 数    | 1,148 | 1,630 | 70.4%  |
| 性別  | 男性         | 598   | 800   | 74.8%  |
|     | 女性         | 533   | 810   | 65.8%  |
|     | 団体         | 3     | 1     | 300.0% |
|     | 不明         | 14    | 19    | 73.7%  |
| 年代別 | 20歳未満      | 6     | 13    | 46.2%  |
|     | 20歳代       | 192   | 219   | 87.7%  |
|     | 30歳代       | 123   | 187   | 65.8%  |
|     | 40歳代       | 155   | 272   | 57.0%  |
|     | 50歳代       | 197   | 320   | 61.6%  |
|     | 60歳代       | 178   | 245   | 72.7%  |
|     | 70歳以上      | 230   | 308   | 74.7%  |
|     | 不明         | 67    | 66    | 101.5% |
| 職業別 | 給与生活者      | 579   | 877   | 66.0%  |
|     | 自営・自由業     | 123   | 177   | 69.5%  |
|     | 家事従事者      | 55    | 99    | 55.6%  |
|     | 学生         | 45    | 41    | 109.8% |
|     | 無職         | 248   | 312   | 79.5%  |
|     | その他・不明     | 98    | 124   | 79.0%  |
|     | 平均契約金額(千円) | 6,459 | 7,011 | 92.1%  |
|     | 平均既払金額(千円) | 5,598 | 6,724 | 83.3%  |
| 1   | 詐欺         | 584   | 820   | 71.2%  |
| 2   | S N S      | 478   | 813   | 58.8%  |
| 3   | 返金         | 438   | 692   | 63.3%  |
| 4   | 暗号資産       | 283   | 418   | 67.7%  |
| 5   | 解約一般       | 255   | 432   | 59.0%  |
| 6   | 電子広告       | 253   | 320   | 79.1%  |
| 7   | インターネット通販  | 212   | 392   | 54.1%  |
| 8   | 信用性        | 200   | 248   | 80.6%  |
| 9   | 電話勧誘       | 158   | 191   | 82.7%  |
| 10  | 銀行等        | 126   | 182   | 69.2%  |

(※主な相談内容は複数選択項目)

#### 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1,826件で、前年度（1,924件）に比べて5.1%減少した。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1.4%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」（760件）で、「サイドビジネス商法」の41.6%を占める。「内職・副業」のうち「他の内職・副業」が86.3%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」（288件）で、対前年度比111.2%と増加した。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」（189件）で、SNSで知り合った人からビジネススクールやビジネスセミナーに誘導され高額な指導料を請求された等の相談が多い。（表－50）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が59.8%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」（768件）が最も多く、42.1%を占めている。

職業別では「給与生活者」（1,040件）が最も多く、57.0%を占めている。

平均契約金額は124万円、平均既払金額は97万円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「SNS」「返金」「解約一般」が多くなっている。（表－51）

表－50 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        | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|---------------|--------|--------|--------|
| 1  | 内職・副業         | 760    | 742    | 102.4% |
|    | 他の内職・副業       | 656    | 629    | 104.3% |
| 2  | 役務その他         | 288    | 259    | 111.2% |
|    | 役務その他サービス     | 272    | 249    | 109.2% |
| 3  | 教室・講座         | 189    | 184    | 102.7% |
|    | ビジネス教室        | 148    | 134    | 110.4% |
|    | 他の教室・講座       | 25     | 32     | 78.1%  |
| 4  | 他の金融関連サービス    | 95     | 151    | 62.9%  |
|    | 金融コンサルティング    | 68     | 110    | 61.8%  |
| 5  | 娯楽等情報配信サービス   | 90     | 92     | 97.8%  |
|    | 他の娯楽等情報配信サービス | 83     | 90     | 92.2%  |
| 6  | 他の教養・娯楽       | 58     | 105    | 55.2%  |
|    | 教養・娯楽サービスその他  | 19     | 27     | 70.4%  |
|    | 出会い系サイト・アプリ   | 17     | 56     | 30.4%  |
|    | ギャンブル情報       | 13     | 12     | 108.3% |
| 7  | 商品一般          | 44     | 49     | 89.8%  |
| 7  | ファンド型投資商品     | 44     | 31     | 141.9% |
| 9  | 健康食品          | 31     | 35     | 88.6%  |
| 10 | 化粧品           | 26     | 22     | 118.2% |
|    | サイドビジネス商法 計   | 1,826  | 1,924  | 94.9%  |
|    | 全相談件数に占める割合   | (1.4%) | (1.5%) |        |

表－51 サイドビジネス商法 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項 目        |               | 6 年 度     | 5 年 度  | 対前年度比   |         |
|------------|---------------|-----------|--------|---------|---------|
| 相 談 件 数    |               | 1, 826    | 1, 924 | 94. 9%  |         |
| 性 別        | 男性            | 705       | 734    | 96. 0%  |         |
|            | 女性            | 1, 092    | 1, 160 | 94. 1%  |         |
|            | 団体            | 6         | 4      | 150. 0% |         |
|            | 不明            | 23        | 26     | 88. 5%  |         |
| 年 代 別      | 20歳未満         | 56        | 76     | 73. 7%  |         |
|            | 20歳代          | 768       | 807    | 95. 2%  |         |
|            | 30歳代          | 280       | 293    | 95. 6%  |         |
|            | 40歳代          | 214       | 258    | 82. 9%  |         |
|            | 50歳代          | 251       | 233    | 107. 7% |         |
|            | 60歳代          | 125       | 111    | 112. 6% |         |
|            | 70歳以上         | 64        | 59     | 108. 5% |         |
|            | 不明            | 68        | 87     | 78. 2%  |         |
| 職 業 別      | 給与生活者         | 1, 040    | 1, 081 | 96. 2%  |         |
|            | 自営・自由業        | 134       | 145    | 92. 4%  |         |
|            | 家事従事者         | 74        | 105    | 70. 5%  |         |
|            | 学生            | 237       | 255    | 92. 9%  |         |
|            | 無職            | 249       | 234    | 106. 4% |         |
|            | その他・不明        | 92        | 104    | 88. 5%  |         |
| 平均契約金額(千円) |               | 1, 240    | 1, 183 | 104. 8% |         |
| 平均既払金額(千円) |               | 970       | 919    | 105. 5% |         |
| 1          | 主 な 相 談 内 容 ※ | S N S     | 870    | 891     | 97. 6%  |
| 2          |               | 返金        | 601    | 651     | 92. 3%  |
| 3          |               | 解約一般      | 590    | 663     | 89. 0%  |
| 4          |               | 電子広告      | 545    | 563     | 96. 8%  |
| 5          |               | 電話勧誘      | 488    | 415     | 117. 6% |
| 6          |               | 詐欺        | 437    | 445     | 98. 2%  |
| 7          |               | クーリングオフ一般 | 423    | 352     | 120. 2% |
| 8          |               | クレ・サラ強要商法 | 397    | 337     | 117. 8% |
| 9          |               | インターネット通販 | 362    | 514     | 70. 4%  |
| 10         |               | 高価格・料金    | 297    | 302     | 98. 3%  |

(※主な相談内容は複数選択項目)

## 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2,215件で、前年度(1,872件)に比べて18.3%増加した。また、「無料商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.7%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」(554件)で対前年度比153.5%と大幅に増加している。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勧誘電話がかかってきて、点検の予約をしたが、ガスの契約会社と違うので断りたい。」等の相談が寄せられている。

第2位は、「空調・冷暖房・給湯設備」(212件)であり、対前年度比378.6%と激増している。なかでも「給湯システム」の相談が93.4%と大半を占めている。

第3位は「教室・講座」(174件)で、「スポーツ・健康教室」等の相談が多い。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が52.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」(570件)の相談が一番多い。

職業別では「給与生活者」(751件)が最も多く全体の33.9%を占めている。

平均契約金額は35万6千円、平均既払金額は11万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「電話勧誘」「点検商法」が多い。(表-53)



表－52 無料商法 商品・役務別相談件数

単位：件

|    | 商品・役務名        | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|---------------|--------|--------|--------|
| 1  | 役務その他         | 554    | 361    | 153.5% |
|    | 役務その他サービス     | 313    | 143    | 218.9% |
|    | 広告代理サービス      | 115    | 101    | 113.9% |
|    | 廃品回収サービス      | 50     | 28     | 178.6% |
|    | 祈とうサービス       | 33     | 42     | 78.6%  |
| 2  | 空調・冷暖房・給湯設備   | 212    | 56     | 378.6% |
|    | 給湯システム        | 198    | 49     | 404.1% |
| 3  | 教室・講座         | 174    | 175    | 99.4%  |
|    | スポーツ・健康教室     | 68     | 74     | 91.9%  |
|    | ビジネス教室        | 40     | 38     | 105.3% |
| 4  | 娯楽等情報配信サービス   | 142    | 171    | 83.0%  |
|    | 他の娯楽等情報配信サービス | 52     | 41     | 126.8% |
|    | 映像配信サービス      | 45     | 56     | 80.4%  |
|    | アダルト情報        | 26     | 44     | 59.1%  |
| 5  | 医療            | 118    | 84     | 140.5% |
|    | 医療サービス        | 110    | 80     | 137.5% |
|    | 歯科治療          | 5      | 2      | 250.0% |
| 6  | 理美容           | 101    | 111    | 91.0%  |
|    | エステティックサービス   | 85     | 101    | 84.2%  |
| 7  | 工事・建築・加工      | 86     | 77     | 111.7% |
|    | 屋根工事          | 44     | 64     | 68.8%  |
| 8  | 他の教養・娯楽       | 85     | 81     | 104.9% |
|    | 教養・娯楽サービスその他  | 25     | 21     | 119.0% |
|    | スポーツ施設利用      | 21     | 21     | 100.0% |
|    | 出会い系サイト・アプリ   | 21     | 20     | 105.0% |
| 9  | インターネット通信サービス | 66     | 64     | 103.1% |
|    | 光ファイバー        | 23     | 28     | 82.1%  |
| 10 | 化粧品           | 65     | 84     | 77.4%  |
|    | 無料商法 計        | 2,215  | 1,872  | 118.3% |
|    | 全相談件数に占める割合   | (1.7%) | (1.4%) |        |

表－53 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

|       | 項 目        | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|-------|------------|-------|-------|--------|
|       | 相 談 件 数    | 2,215 | 1,872 | 118.3% |
| 性別    | 男性         | 817   | 638   | 128.1% |
|       | 女性         | 1,168 | 1,049 | 111.3% |
|       | 団体         | 180   | 155   | 116.1% |
|       | 不明         | 50    | 30    | 166.7% |
| 年 代 別 | 20歳未満      | 71    | 77    | 92.2%  |
|       | 20歳代       | 300   | 300   | 100.0% |
|       | 30歳代       | 195   | 186   | 104.8% |
|       | 40歳代       | 217   | 208   | 104.3% |
|       | 50歳代       | 272   | 260   | 104.6% |
|       | 60歳代       | 272   | 196   | 138.8% |
|       | 70歳以上      | 570   | 396   | 143.9% |
|       | 不明         | 318   | 249   | 127.7% |
| 職 業 別 | 給与生活者      | 751   | 713   | 105.3% |
|       | 自営・自由業     | 152   | 134   | 113.4% |
|       | 家事従事者      | 221   | 180   | 122.8% |
|       | 学生         | 162   | 141   | 114.9% |
|       | 無職         | 596   | 421   | 141.6% |
|       | その他・不明     | 333   | 283   | 117.7% |
|       | 平均契約金額(千円) | 356   | 492   | 72.4%  |
|       | 平均既払金額(千円) | 117   | 239   | 49.0%  |
| 1     | 解約一般       | 758   | 759   | 99.9%  |
| 2     | 電話勧誘       | 611   | 324   | 188.6% |
| 3     | 点検商法       | 509   | 176   | 289.2% |
| 4     | インターネット通販  | 482   | 584   | 82.5%  |
| 5     | 家庭訪販       | 471   | 261   | 180.5% |
| 6     | 電子広告       | 456   | 481   | 94.8%  |
| 7     | 信用性        | 369   | 249   | 148.2% |
| 8     | 高価格・料金     | 319   | 304   | 104.9% |
| 9     | 契約書・書面一般   | 288   | 275   | 104.7% |
| 10    | 連絡不能       | 274   | 160   | 171.3% |

(※主な相談内容は複数選択項目)

## 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77件で、対前年度比105.5%と増加した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(60件)で、「原野商法」全体の約8割を占める。「山  
林」が「土地」のうち6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。「昔、夫が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、こういっ  
た連絡が被害の入口になることが多い。また、売却契約だと思っていたら、不動産の知識にうといこ  
とにつけ込まれ、別の土地を買う契約もさせられていた等といった業者の手口が巧妙で悪質な場合も  
ある。「別荘地」「土地一般」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」(10件)で、「原野商法」全体の13.0%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売買等で勧誘し、「測量費」「広告費」「不動産仲介業者への手数料」等の名目で金  
銭をさらに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-54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」と「女性」が同数となっている。

年代別では「70歳以上」が一番多く、62.3%を占める。

職業別では「無職」が全体の46.8%と最も多くを占めている。

平均契約金額は512万6千円、平均既払金額は399万7千円である。

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49件であった。(表-55)

※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－54 原野商法 商品・役務別相談件数

単位：件

|   | 商品・役務名      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|---|-------------|--------|--------|--------|
| 1 | 土地          | 60     | 52     | 115.4% |
|   | 山林          | 37     | 21     | 176.2% |
|   | 別荘地         | 10     | 9      | 111.1% |
|   | 土地一般        | 8      | 15     | 53.3%  |
| 2 | 役務その他       | 10     | 16     | 62.5%  |
|   | 測量サービス      | 3      | 6      | 50.0%  |
|   | 不動産仲介サービス   | 2      | 4      | 50.0%  |
|   | 役務その他サービス   | 2      | 4      | 50.0%  |
|   | 広告代理サービス    | 2      | 1      | 200.0% |
| 3 | 管理・保管       | 3      | 2      | 150.0% |
|   | 管理・保管サービス   | 3      | 2      | 150.0% |
|   | 原野商法 計      | 77     | 73     | 105.5% |
|   | 全相談件数に占める割合 | (0.1%) | (0.1%) |        |

表－55 原野商法 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項 目        |                     | 6 年 度    | 5 年 度 | 対前年度比  |        |
|------------|---------------------|----------|-------|--------|--------|
| 相 談 件 数    |                     | 77       | 73    | 105.5% |        |
| 性 別        | 男性                  | 38       | 41    | 92.7%  |        |
|            | 女性                  | 38       | 26    | 146.2% |        |
|            | 団体                  | 0        | 1     | 0.0%   |        |
|            | 不明                  | 1        | 5     | 20.0%  |        |
| 年 代 別      | 20歳未満               | 0        | 0     | —      |        |
|            | 20歳代                | 0        | 0     | —      |        |
|            | 30歳代                | 1        | 1     | 100.0% |        |
|            | 40歳代                | 0        | 0     | —      |        |
|            | 50歳代                | 8        | 6     | 133.3% |        |
|            | 60歳代                | 14       | 5     | 280.0% |        |
|            | 70歳以上               | 48       | 47    | 102.1% |        |
|            | 不明                  | 6        | 14    | 42.9%  |        |
| 職 業 別      | 給与生活者               | 19       | 7     | 271.4% |        |
|            | 自営・自由業              | 5        | 5     | 100.0% |        |
|            | 家事従事者               | 9        | 9     | 100.0% |        |
|            | 学生                  | 0        | 0     | —      |        |
|            | 無職                  | 36       | 37    | 97.3%  |        |
|            | その他・不明              | 8        | 15    | 53.3%  |        |
| 平均契約金額(千円) |                     | 5,126    | 1,570 | 326.5% |        |
| 平均既払金額(千円) |                     | 3,997    | 779   | 513.1% |        |
| 1          | 主 な<br>相 談<br>内 容 ※ | 二次被害     | 49    | 42     | 116.7% |
| 2          |                     | 信用性      | 37    | 32     | 115.6% |
| 3          |                     | 契約書・書面一般 | 22    | 17     | 129.4% |
| 4          |                     | 電話勧誘     | 17    | 18     | 94.4%  |
| 5          |                     | 家庭訪販     | 14    | 23     | 60.9%  |
| 6          |                     | 虚偽説明     | 13    | 5      | 260.0% |
| 7          |                     | 解約一般     | 7     | 7      | 100.0% |
| 7          |                     | 詐欺       | 7     | 5      | 140.0% |
| 7          |                     | 返金       | 7     | 5      | 140.0% |
| 7          | DM広告                | 7        | 3     | 233.3% |        |

(※主な相談内容は複数選択項目)

## 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739件で、対前年度比111.5%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0.6%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」(214件)で、対前年度比137.2%と大きく増加している。うち「他の内職・副業」の相談は192件で9割以上を占めている。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」(166件)で、対前年度比109.9%と増加している。副業サポート・コンサルティング等の相談が多い

第3位は「他の金融関連サービス」(79件)となっている。暗号資産やFXの自動売買ツール等の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61.8%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、70.0%を占める。

職業別では「給与生活者」が全体の60.8%、「学生」が22.6%を占めている。

平均契約金額は158万9千円、平均既払金額は121万8千円となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「返金」「SNS」に関する相談が多い。(表-57)

表－56 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        | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|---------------|--------|--------|--------|
| 1  | 内職・副業         | 214    | 156    | 137.2% |
|    | 他の内職・副業       | 192    | 144    | 133.3% |
| 2  | 役務その他         | 166    | 151    | 109.9% |
|    | 役務その他サービス     | 161    | 148    | 108.8% |
| 3  | 他の金融関連サービス    | 79     | 95     | 83.2%  |
|    | 金融コンサルティング    | 62     | 80     | 77.5%  |
|    | 金融関連サービスその他   | 13     | 11     | 118.2% |
| 4  | 教室・講座         | 67     | 63     | 106.3% |
|    | ビジネス教室        | 49     | 40     | 122.5% |
|    | 他の教室・講座       | 9      | 13     | 69.2%  |
|    | タレント・モデル養成教室  | 3      | 5      | 60.0%  |
| 5  | 他の教養・娯楽       | 37     | 38     | 97.4%  |
|    | ギャンブル情報       | 23     | 24     | 95.8%  |
|    | 教養・娯楽サービスその他  | 8      | 9      | 88.9%  |
| 6  | 娯楽等情報配信サービス   | 26     | 30     | 86.7%  |
|    | 他の娯楽等情報配信サービス | 24     | 26     | 92.3%  |
| 7  | デリバティブ取引      | 20     | 29     | 69.0%  |
|    | 外国為替証拠金取引     | 14     | 19     | 73.7%  |
| 8  | ファンド型投資商品     | 18     | 16     | 112.5% |
| 9  | 融資サービス        | 18     | 5      | 360.0% |
|    | フリーローン・サラ金    | 17     | 5      | 340.0% |
| 10 | 医療            | 16     | 11     | 145.5% |
|    | 医療サービス        | 16     | 9      | 177.8% |
|    | クレ・サラ強要商法 計   | 739    | 663    | 111.5% |
|    | 全相談件数に占める割合   | (0.6%) | (0.5%) |        |

表－57 クレ・サラ強要商法 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項 目        |               | 6 年 度     | 5 年 度 | 対前年度比  |        |
|------------|---------------|-----------|-------|--------|--------|
| 相 談 件 数    |               | 739       | 663   | 111.5% |        |
| 性 別        | 男性            | 273       | 250   | 109.2% |        |
|            | 女性            | 457       | 412   | 110.9% |        |
|            | 団体            | 0         | 0     | —      |        |
|            | 不明            | 9         | 1     | 900.0% |        |
| 年 代 別      | 20歳未満         | 15        | 18    | 83.3%  |        |
|            | 20歳代          | 517       | 460   | 112.4% |        |
|            | 30歳代          | 86        | 78    | 110.3% |        |
|            | 40歳代          | 43        | 38    | 113.2% |        |
|            | 50歳代          | 47        | 44    | 106.8% |        |
|            | 60歳代          | 15        | 10    | 150.0% |        |
|            | 70歳以上         | 4         | 5     | 80.0%  |        |
|            | 不明            | 12        | 10    | 120.0% |        |
| 職 業 別      | 給与生活者         | 449       | 403   | 111.4% |        |
|            | 自営・自由業        | 21        | 21    | 100.0% |        |
|            | 家事従事者         | 20        | 13    | 153.8% |        |
|            | 学生            | 167       | 153   | 109.2% |        |
|            | 無職            | 68        | 60    | 113.3% |        |
|            | その他・不明        | 14        | 13    | 107.7% |        |
| 平均契約金額(千円) |               | 1,589     | 1,595 | 99.6%  |        |
| 平均既払金額(千円) |               | 1,218     | 1,183 | 103.0% |        |
| 1          | 主 な 相 談 内 容 ※ | サイドビジネス商法 | 397   | 337    | 117.8% |
| 2          |               | 返金        | 325   | 281    | 115.7% |
| 3          |               | S N S     | 306   | 325    | 94.2%  |
| 4          |               | 電話勧誘      | 254   | 209    | 121.5% |
| 5          |               | 解約一般      | 233   | 229    | 101.7% |
| 6          |               | クーリングオフ一般 | 227   | 206    | 110.2% |
| 7          |               | 電子広告      | 209   | 180    | 116.1% |
| 8          |               | 高価格・料金    | 194   | 199    | 97.5%  |
| 9          |               | 書面不交付     | 167   | 132    | 126.5% |
| 10         |               | 詐欺        | 156   | 133    | 117.3% |

(※主な相談内容は複数選択項目)

## 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」等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。見えない箇所の不具合を指摘して、工事・修理等を口実に支払いをさせる手口が多い。

相談件数は3,338件で、前年度(1,912件)に比べて74.6%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2.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「空調・冷暖房・給湯設備」(1,107件)であり、「点検商法」全体の33.2%を占める。「給湯システム」に関する相談が多く、点検で来訪した業者に交換したほうがよい等と言われ、よく考えずガス給湯器の交換契約を結んでしまった。高過ぎるのでやはり解約したい等の相談が寄せられた。

第2位は「役務その他」(749件)で、「点検商法」全体の22.4%を占める。ガス給湯器やブレーカー(分電盤)等の点検の連絡をしてきた業者が、ガス・電気の供給契約している会社と違うので断りたい等の相談が寄せられている。

第3位は「工事・建築・加工」(727件)で、「点検商法」全体の21.8%を占める。「屋根工事」(345件)が47.6%と約半数を占めている。そのほか、ブレーカー(分電盤)や床下の水道管等の点検を口実に訪問して家庭に入りこみ、その場で高額な電気工事や衛生設備工事の契約をさせるケースが多い。(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が56.5%と「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が64.9%を占める。次いで多いのが「60歳代」で13.1%を占める。

職業別では「無職」が全体の55.8%を占め、最も多くなっている。

平均契約金額は68万8千円、平均既払金額は14万6千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(2,352件)が最も多い。増加率で見ると、「電話勧誘」「無料商法」「連絡不能」が対前年度比250%以上と激増している。(表-59)

表－58 点検商法 商品・役務別相談件数

単位：件

|    | 商品・役務名      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比   |
|----|-------------|--------|--------|---------|
| 1  | 空調・冷暖房・給湯設備 | 1,107  | 398    | 278.1%  |
|    | 給湯システム      | 1,090  | 390    | 279.5%  |
| 2  | 役務その他       | 749    | 204    | 367.2%  |
|    | 役務その他サービス   | 735    | 195    | 376.9%  |
| 3  | 工事・建築・加工    | 727    | 870    | 83.6%   |
|    | 屋根工事        | 345    | 686    | 50.3%   |
|    | 電気工事        | 110    | 16     | 687.5%  |
|    | 衛生設備工事      | 84     | 48     | 175.0%  |
| 4  | 他の住宅設備      | 244    | 27     | 903.7%  |
|    | ブレーカー       | 199    | 2      | 9950.0% |
| 5  | 修理・補修       | 159    | 167    | 95.2%   |
|    | 修理サービス      | 154    | 162    | 95.1%   |
| 6  | 衛生サービス      | 105    | 68     | 154.4%  |
|    | 建物清掃サービス    | 63     | 30     | 210.0%  |
|    | 白蟻駆除サービス    | 19     | 23     | 82.6%   |
| 7  | ガス          | 42     | 26     | 161.5%  |
|    | 都市ガス        | 28     | 20     | 140.0%  |
| 8  | 衛生設備        | 35     | 13     | 269.2%  |
|    | 排水管         | 16     | 3      | 533.3%  |
| 9  | 食生活機器       | 34     | 11     | 309.1%  |
|    | ガステーブル      | 27     | 8      | 337.5%  |
| 10 | 電気          | 28     | 9      | 311.1%  |
|    | 点検商法 計      | 3,338  | 1,912  | 174.6%  |
|    | 全相談件数に占める割合 | (2.5%) | (1.5%) |         |

表－59 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

|    | 項 目             | 6 年 度     | 5 年 度 | 対前年度比  |        |
|----|-----------------|-----------|-------|--------|--------|
|    | 相 談 件 数         | 3,338     | 1,912 | 174.6% |        |
|    | 性別              |           |       |        |        |
|    | 男性              | 1,304     | 797   | 163.6% |        |
|    | 女性              | 1,886     | 1,001 | 188.4% |        |
|    | 団体              | 18        | 14    | 128.6% |        |
|    | 不明              | 130       | 100   | 130.0% |        |
|    | 年代別             |           |       |        |        |
|    | 20歳未満           | 3         | 1     | 300.0% |        |
|    | 20歳代            | 25        | 7     | 357.1% |        |
|    | 30歳代            | 29        | 28    | 103.6% |        |
|    | 40歳代            | 90        | 89    | 101.1% |        |
|    | 50歳代            | 246       | 186   | 132.3% |        |
|    | 60歳代            | 438       | 272   | 161.0% |        |
|    | 70歳以上           | 2,165     | 1,089 | 198.8% |        |
|    | 不明              | 342       | 240   | 142.5% |        |
|    | 職業別             |           |       |        |        |
|    | 給与生活者           | 401       | 302   | 132.8% |        |
|    | 自営・自由業          | 142       | 71    | 200.0% |        |
|    | 家事従事者           | 519       | 296   | 175.3% |        |
|    | 学生              | 9         | 1     | 900.0% |        |
|    | 無職              | 1,863     | 978   | 190.5% |        |
|    | その他・不明          | 404       | 264   | 153.0% |        |
|    | 平均契約金額(千円)      | 688       | 1,147 | 60.0%  |        |
|    | 平均既払金額(千円)      | 146       | 350   | 41.7%  |        |
| 1  | 主 要 な 相 談 内 容 ※ | 家庭訪販      | 2,352 | 1,467  | 160.3% |
| 2  |                 | 電話勧誘      | 1,443 | 449    | 321.4% |
| 3  |                 | 信用性       | 939   | 473    | 198.5% |
| 4  |                 | クーリングオフ一般 | 779   | 521    | 149.5% |
| 5  |                 | 虚偽説明      | 536   | 366    | 146.4% |
| 6  |                 | 無料商法      | 509   | 176    | 289.2% |
| 7  |                 | 連絡不能      | 439   | 170    | 258.2% |
| 8  |                 | 高価格・料金    | 377   | 272    | 138.6% |
| 9  |                 | 契約書・書面一般  | 356   | 214    | 166.4% |
| 10 |                 | 解約一般      | 331   | 178    | 186.0% |

(※主な相談内容は複数選択項目)

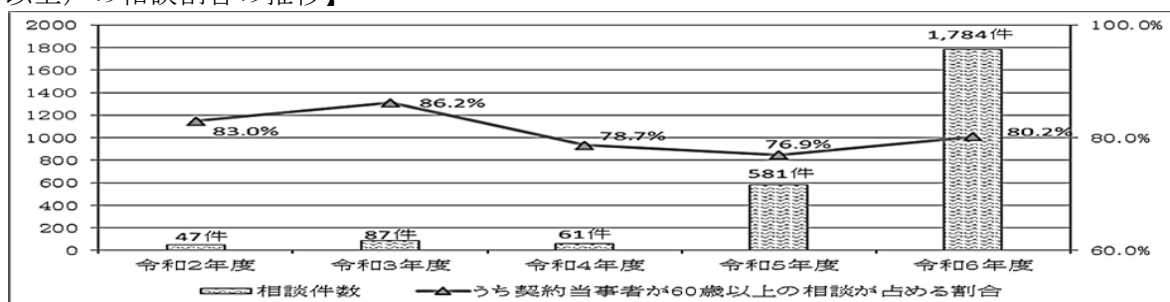
## トピックス：不審なガス点検や点検をきっかけとした「給湯器の交換」に関する相談が激増

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件で対前年度比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。

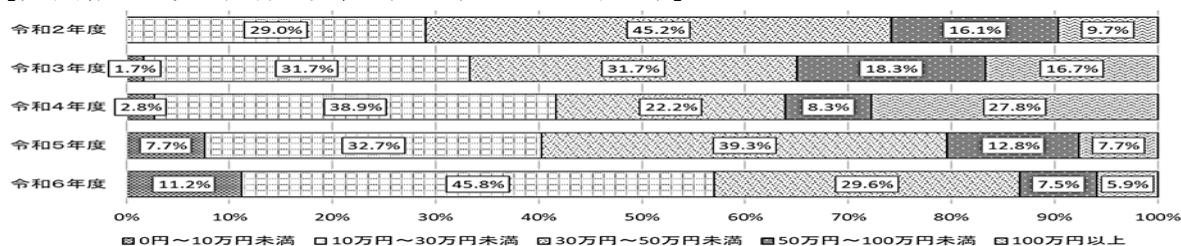
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和6年度は「10万円以上30万円未満」が45.8%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が58.9%を占める。契約当事者の年代別件数では、80歳代（586件）が最も多く、次に70歳代（454件）が多くなっている。

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。

【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】

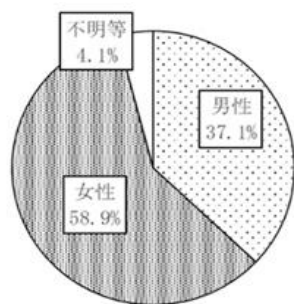


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（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】

|       | 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% |



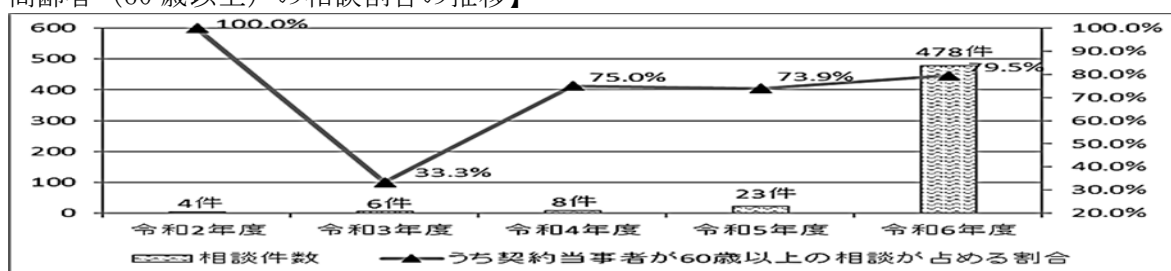
## トピックス：不審な電気点検や点検をきっかけとした「ブレーカー（分電盤）の交換」に関する相談が激増

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 件で対前年度比 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。

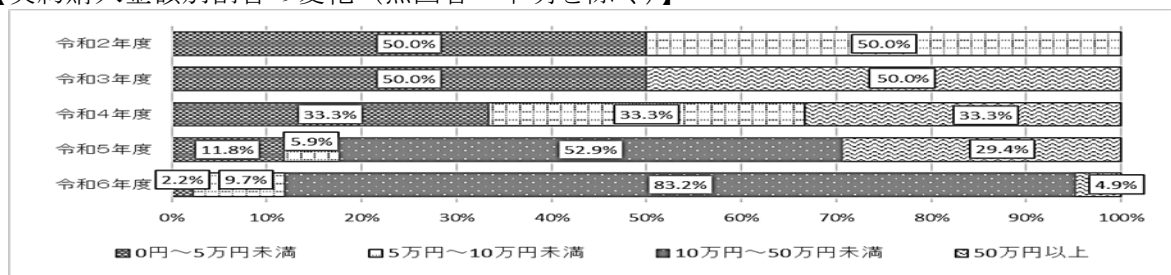
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和 6 年度は「10 万円以上 50 万円未満」が 83.2%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が 64.4%を占める。契約当事者の年代別件数では、80 歳代（162 件）が 33.9%と最も多く、次に 70 歳代（126 件）が 26.4%と多くなっている。

電気会社から委託されたという業者が来訪した。定期点検かと思いきや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。

### 【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】

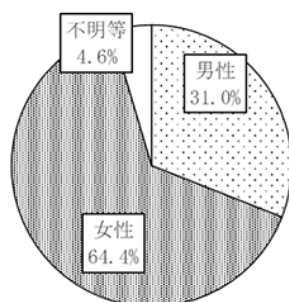


### 【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（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】

|       | 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% |

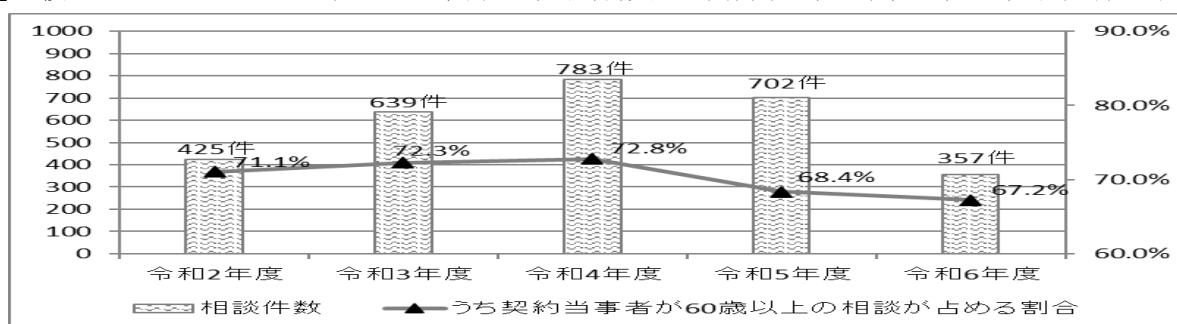
## トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談で高齢者の割合が高止まり

点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数が 357 件と対前年度比 50.9%と減少しているが、高齢者（60 歳以上）の相談の割合は、相談全体の 67.2%を占めており、依然として多い。

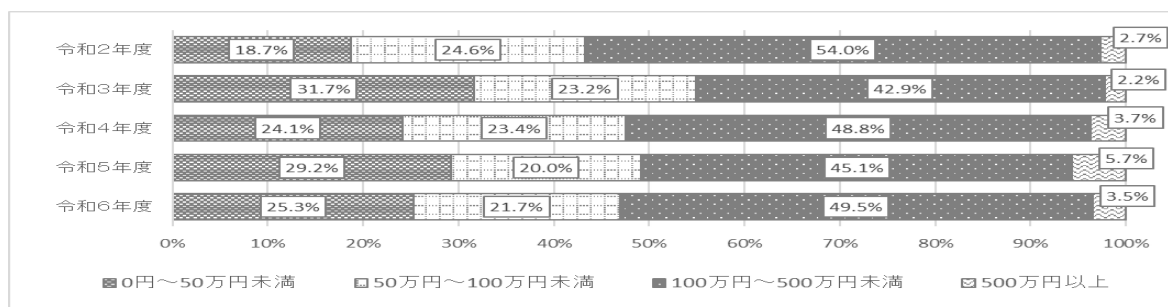
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「100 万円以上～500 万円未満」の割合が 49.5%と最も多い。契約当事者の年代別割合では 60 歳代から 80 歳代が多い。

近くを回っているという工事業者の突然の訪問を受け、屋根の一部が浮いているのが外から見えたと言われ、高額な屋根工事の契約をしてしまった。その後、心配になり業者の所在地に行ったところ見つからず不審な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】

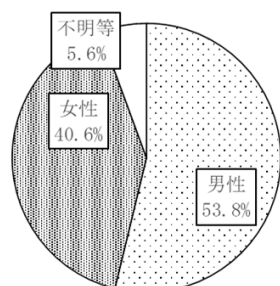


### 【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



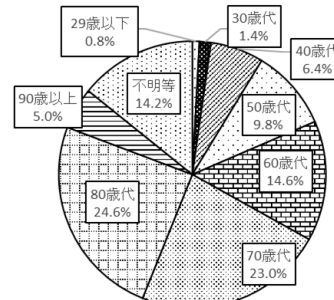
（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

### 【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509件で、前年度に比べて0.2%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28.1%を占める。屋根工事をきっかけに、外壁等の別の場所の工事も次々契約させられたといった相談が寄せられた。

第2位は「魚介類」(38件)となっている。頼んでいないカニが業者から届いたので連絡をしたところ、さらに複数回送られてきて支払いを求められたといった相談が寄せられた。(表-60)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が64.6%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が60.5%を占める。職業別では「無職」が最も多く、51.7%を占める。

平均契約金額は334万5千円、平均既払金額は255万9千円となっている。

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

表-60 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|-------------|--------|--------|--------|
| 1 工事・建築・加工  | 143    | 118    | 121.2% |
| 屋根工事        | 33     | 46     | 71.7%  |
| 衛生設備工事      | 25     | 9      | 277.8% |
| 2 魚介類       | 38     | 7      | 542.9% |
| 3 役務その他     | 23     | 35     | 65.7%  |
| 役務その他サービス   | 11     | 15     | 73.3%  |
| 祈とうサービス     | 6      | 17     | 35.3%  |
| 4 健康食品      | 21     | 29     | 72.4%  |
| 5 理美容       | 21     | 21     | 100.0% |
| エステティックサービス | 20     | 20     | 100.0% |
| 次々販売 計      | 509    | 510    | 99.8%  |
| 全相談件数に占める割合 | (0.4%) | (0.4%) |        |

表-61 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

| 項 目           | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|---------------|-------|-------|--------|
| 相 談 件 数       | 509   | 510   | 99.8%  |
| 性別            |       |       |        |
| 男性            | 167   | 153   | 109.2% |
| 女性            | 329   | 348   | 94.5%  |
| 団体            | 4     | 3     | 133.3% |
| 不明            | 9     | 6     | 150.0% |
| 年代別           |       |       |        |
| 20歳未満         | 1     | 3     | 33.3%  |
| 20歳代          | 44    | 51    | 86.3%  |
| 30歳代          | 21    | 18    | 116.7% |
| 40歳代          | 22    | 36    | 61.1%  |
| 50歳代          | 41    | 53    | 77.4%  |
| 60歳代          | 40    | 50    | 80.0%  |
| 70歳以上         | 308   | 279   | 110.4% |
| 不明            | 32    | 20    | 160.0% |
| 職業別           |       |       |        |
| 給与生活者         | 117   | 126   | 92.9%  |
| 自営・自由業        | 22    | 24    | 91.7%  |
| 家事従事者         | 54    | 68    | 79.4%  |
| 学生            | 5     | 14    | 35.7%  |
| 無職            | 263   | 245   | 107.3% |
| その他・不明        | 48    | 33    | 145.5% |
| 平均契約金額(千円)    | 3,345 | 4,289 | 78.0%  |
| 平均既払金額(千円)    | 2,559 | 3,335 | 76.7%  |
| 1 主な相談内容※     |       |       |        |
| 2   家庭訪販      | 238   | 195   | 122.1% |
| 3   高価格・料金    | 189   | 220   | 85.9%  |
| 4   解約一般      | 146   | 195   | 74.9%  |
| 5   クーリングオフ一般 | 140   | 84    | 166.7% |
| 5   契約書・書面一般  | 104   | 76    | 136.8% |
| 5   返金        | 104   | 131   | 79.4%  |

(※主な相談内容は複数選択項目)

# 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を盛り上げた後、最終的に高額な商品売りつける商法である。「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91件で、前年度に比べて11.7％減少した。

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49.5％を占める。（表－62）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が59.3％と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が61.5％を占め、職業別では「無職」が40.7％を占める。

平均契約金額は128万8千円、平均既払金額134万8千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「解約一般」「返品」が多い。（表－63）

表－62 催眠（ＳＦ）商法 商品・役務別相談件数

単位：件

| 商品・役務名      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|-------------|--------|--------|--------|
| 1 健康食品      | 45     | 48     | 93.8%  |
| 2 商品一般      | 11     | 14     | 78.6%  |
| 3 医療用具      | 7      | 12     | 58.3%  |
| 家庭用電気治療器具   | 6      | 9      | 66.7%  |
| 4 食料品一般     | 5      | 1      | 500.0% |
| 5 スポーツ用品    | 4      | 3      | 133.3% |
| 催眠（ＳＦ）商法 計  | 91     | 103    | 88.3%  |
| 全相談件数に占める割合 | (0.1%) | (0.1%) |        |

表－63 催眠（ＳＦ）商法 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項 目                                         |            | 6 年 度 | 5 年 度  | 対前年度比  |
|---------------------------------------------|------------|-------|--------|--------|
| 相 談 件 数                                     |            | 91    | 103    | 88.3%  |
| 性別                                          | 男性         | 20    | 17     | 117.6% |
|                                             | 女性         | 54    | 78     | 69.2%  |
|                                             | 団体         | 2     | 0      | —      |
|                                             | 不明         | 15    | 8      | 187.5% |
| 年代別                                         | 20歳未満      | 0     | 0      | —      |
|                                             | 20歳代       | 0     | 0      | —      |
|                                             | 30歳代       | 1     | 2      | 50.0%  |
|                                             | 40歳代       | 2     | 4      | 50.0%  |
|                                             | 50歳代       | 2     | 2      | 100.0% |
|                                             | 60歳代       | 6     | 4      | 150.0% |
|                                             | 70歳以上      | 56    | 72     | 77.8%  |
|                                             | 不明         | 24    | 19     | 126.3% |
| 職業別                                         | 給与生活者      | 8     | 4      | 200.0% |
|                                             | 自営・自由業     | 4     | 1      | 400.0% |
|                                             | 家事従事者      | 15    | 19     | 78.9%  |
|                                             | 学生         | 0     | 0      | —      |
|                                             | 無職         | 37    | 64     | 57.8%  |
|                                             | その他・不明     | 27    | 15     | 180.0% |
|                                             | 平均契約金額(千円) | 1,288 | 738    | 174.5% |
| 平均既払金額(千円)                                  | 1,348      | 715   | 188.5% |        |
| 1 主<br>2 な<br>2 相<br>4 談<br>4 ※ 内<br>容<br>※ | 高価格・料金     | 36    | 34     | 105.9% |
|                                             | 解約一般       | 19    | 17     | 111.8% |
|                                             | 返品         | 19    | 14     | 135.7% |
|                                             | 信用性        | 18    | 18     | 100.0% |
|                                             | 返金         | 18    | 16     | 112.5% |

（※主な相談内容は複数選択項目）

表－63のうち、令和6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。

## 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、また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441件で、前年度に比べて5.8%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」(94件)で、オンラインゲームやエステサロンのアフィリエイトやSNS広告の副業等の相談が寄せられた。

第2位は「教室・講座」(88件)であり、投資やタレント養成など様々な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た。

第3位は「役務その他」(75件)であり、副業のサポートやコンサルティングなどの相談が寄せられた。(表-64)

契約当事者の属性を見ると、性別では女性と男性はほぼ変わらない。年代別では「20歳代」が65.8%を占めた。職業別では、「給与生活者」が61.7%と最も多くを占める。

平均契約金額は120万円、平均既払金額は66万8千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「クーリングオフ一般」「返金」「サイドビジネス商法」が多い。(表-65)

表-64 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         | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|---|----------------|--------|--------|--------|
| 1 | 内職・副業          | 94     | 77     | 122.1% |
|   | 他の内職・副業        | 50     | 43     | 116.3% |
|   | タレント・モデル内職     | 32     | 32     | 100.0% |
| 2 | 教室・講座          | 88     | 100    | 88.0%  |
|   | ビジネス教室         | 36     | 39     | 92.3%  |
|   | タレント・モデル養成教室   | 30     | 36     | 83.3%  |
|   | 他の教室・講座        | 16     | 12     | 133.3% |
| 3 | 役務その他          | 75     | 91     | 82.4%  |
|   | 役務その他サービス      | 64     | 76     | 84.2%  |
| 4 | 他の金融関連サービス     | 34     | 31     | 109.7% |
|   | 金融コンサルティング     | 31     | 28     | 110.7% |
| 5 | アクセサリ          | 23     | 18     | 127.8% |
|   | ネックレス          | 14     | 12     | 116.7% |
|   | アポイントメントセールス 計 | 441    | 468    | 94.2%  |
|   | 全相談件数に占める割合    | (0.3%) | (0.4%) |        |

表-65 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                                             |           | 6 年 度 | 5 年 度 | 対前年度比  |
|-------------------------------------------------|-----------|-------|-------|--------|
| 相 談 件 数                                         |           | 441   | 468   | 94.2%  |
| 性 別                                             | 男性        | 214   | 206   | 103.9% |
|                                                 | 女性        | 225   | 252   | 89.3%  |
|                                                 | 団体        | 1     | 5     | 20.0%  |
|                                                 | 不明        | 1     | 5     | 20.0%  |
| 年 代 別                                           | 20歳未満     | 11    | 23    | 47.8%  |
|                                                 | 20歳代      | 290   | 315   | 92.1%  |
|                                                 | 30歳代      | 64    | 42    | 152.4% |
|                                                 | 40歳代      | 16    | 20    | 80.0%  |
|                                                 | 50歳代      | 18    | 20    | 90.0%  |
|                                                 | 60歳代      | 9     | 10    | 90.0%  |
|                                                 | 70歳以上     | 22    | 21    | 104.8% |
|                                                 | 不明        | 11    | 17    | 64.7%  |
| 職 業 別                                           | 給与生活者     | 272   | 263   | 103.4% |
|                                                 | 自営・自由業    | 26    | 45    | 57.8%  |
|                                                 | 家事従事者     | 10    | 16    | 62.5%  |
|                                                 | 学生        | 89    | 88    | 101.1% |
|                                                 | 無職        | 35    | 36    | 97.2%  |
|                                                 | その他・不明    | 9     | 20    | 45.0%  |
| 平均契約金額(千円)                                      |           | 1,200 | 1,070 | 112.1% |
| 平均既払金額(千円)                                      |           | 668   | 403   | 165.8% |
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>主 な<br>相 談<br>内 容<br>※ | クーリングオフ一般 | 200   | 214   | 93.5%  |
|                                                 | 返金        | 148   | 168   | 88.1%  |
|                                                 | サイドビジネス商法 | 134   | 115   | 116.5% |
|                                                 | 解約一般      | 130   | 175   | 74.3%  |
|                                                 | 高価格・料金    | 110   | 137   | 80.3%  |

(※主な相談内容は複数選択項目)



## 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101件で、前年度に比べて15.1%の減少であった。

商品・役務別で見ると、エステティックサービス等の「理美容」（15件）が最も多い。「街で脱毛エステのモニター価格での体験の勧誘を受けてついていったつもりが、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2位「飲料」・第3位「食生活機器」は、ウォーターサーバーの契約に関する相談である。「商業施設を歩いていたらキャンペーンをしていると声をかけられ、連れていかれた臨時販売カウンターで説明を受けた。説明はよくわからないまま、その場の雰囲気、総額20万円のウォーターサーバーの契約を結んだ。家に帰ってみると、不必要な契約だと思うので解約したい。」といった相談が寄せられた。（表－66）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が57.4%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く39.6%を占める。職業別では「給与生活者」が55.4%と最も多い。

平均契約金額は101万6千円、平均既払金額は8万3千円である。

キーワード別で見ると、「解約一般」「クーリングオフ一般」「契約書・書面一般」が多い。（表－67）

表－66 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      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|---|-------------|--------|--------|--------|
| 1 | 理美容         | 15     | 18     | 83.3%  |
|   | エステティックサービス | 14     | 18     | 77.8%  |
| 2 | 飲料          | 14     | 8      | 175.0% |
|   | ミネラルウォーター   | 12     | 6      | 200.0% |
| 3 | 食生活機器       | 11     | 10     | 110.0% |
|   | 冷凍冷蔵機器      | 11     | 9      | 122.2% |
| 4 | アクセサリ       | 10     | 7      | 142.9% |
|   | ネックレス       | 4      | 3      | 133.3% |
| 5 | 移動通信サービス    | 7      | 10     | 70.0%  |
|   | 携帯電話サービス    | 5      | 9      | 55.6%  |
|   | キャッチセールス 計  | 101    | 119    | 84.9%  |
|   | 全相談件数に占める割合 | (0.1%) | (0.1%) |        |

表－67 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

|     | 項 目        | 6年度   | 5年度 | 対前年度比  |
|-----|------------|-------|-----|--------|
|     | 相 談 件 数    | 101   | 119 | 84.9%  |
| 性別  | 男性         | 43    | 32  | 134.4% |
|     | 女性         | 58    | 85  | 68.2%  |
|     | 団体         | 0     | 0   | —      |
|     | 不明         | 0     | 2   | 0.0%   |
| 年代別 | 20歳未満      | 6     | 10  | 60.0%  |
|     | 20歳代       | 40    | 44  | 90.9%  |
|     | 30歳代       | 17    | 13  | 130.8% |
|     | 40歳代       | 8     | 9   | 88.9%  |
|     | 50歳代       | 10    | 9   | 111.1% |
|     | 60歳代       | 8     | 7   | 114.3% |
|     | 70歳以上      | 8     | 20  | 40.0%  |
|     | 不明         | 4     | 7   | 57.1%  |
| 職業別 | 給与生活者      | 56    | 53  | 105.7% |
|     | 自営・自由業     | 2     | 4   | 50.0%  |
|     | 家事従事者      | 7     | 8   | 87.5%  |
|     | 学生         | 19    | 29  | 65.5%  |
|     | 無職         | 12    | 20  | 60.0%  |
|     | その他・不明     | 5     | 5   | 100.0% |
|     | 平均契約金額(千円) | 1,016 | 260 | 390.8% |
|     | 平均既払金額(千円) | 83    | 34  | 244.1% |
| 1   | 主な相談内容※    |       |     |        |
| 2   | 解約一般       | 47    | 42  | 111.9% |
| 3   | クーリングオフ一般  | 34    | 40  | 85.0%  |
| 4   | 契約書・書面一般   | 22    | 21  | 104.8% |
| 5   | 説明不足       | 16    | 21  | 76.2%  |
| ※   | 無料商法       | 15    | 25  | 60.0%  |

(※主な相談内容は複数選択項目)

### ⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,213件で、前年度と比べて8.0%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56.0%を占める。年代別では、「20歳代」が21.0%、「50歳代」が17.8%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28.8%となっている。

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1,246件で、多重債務相談全体の56.3%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、「100万円以上300万円未満」が34.1%を占め、次いで「100万円未満」(32.8%)、「300万円以上500万円未満」(15.1%)となっている。平均借入金額は435万6千円で、前年度と比較して増加している。(表-68)

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、「仕事が減り生活費が足りないので複数の消費者金融に借金をしたところ支払いができなくなった。どうすればよいか。」等の相談が寄せられている。

表-68 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項 目     |        | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|---------|--------|-------|-------|--------|
| 相 談 件 数 |        | 2,213 | 2,049 | 108.0% |
| 性別      | 男性     | 1,240 | 1,153 | 107.5% |
|         | 女性     | 914   | 824   | 110.9% |
|         | 団体     | 10    | 18    | 55.6%  |
|         | 不明     | 49    | 54    | 90.7%  |
| 年代別     | 20歳未満  | 19    | 18    | 105.6% |
|         | 20歳代   | 464   | 376   | 123.4% |
|         | 30歳代   | 314   | 302   | 104.0% |
|         | 40歳代   | 300   | 285   | 105.3% |
|         | 50歳代   | 393   | 382   | 102.9% |
|         | 60歳代   | 266   | 224   | 118.8% |
|         | 70歳以上  | 279   | 248   | 112.5% |
|         | 不明     | 178   | 214   | 83.2%  |
| 職業別     | 給与生活者  | 1,119 | 1,030 | 108.6% |
|         | 自営・自由業 | 162   | 180   | 90.0%  |
|         | 家事従事者  | 51    | 50    | 102.0% |
|         | 学生     | 77    | 53    | 145.3% |
|         | 無職     | 638   | 541   | 117.9% |
|         | その他・不明 | 166   | 195   | 85.1%  |

単位：件

| 項 目    |                  | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|--------|------------------|-------|-------|--------|
| 借入先上位3 | フリーローン・サラ金       | 1,246 | 1,166 | 106.9% |
|        | 融資サービス一般         | 27    | 22    | 122.7% |
|        | 住宅ローン            | 25    | 23    | 108.7% |
| 借入金総額  | 100万円未満          | 451   | 449   | 100.4% |
|        | 100万円以上300万円未満   | 468   | 416   | 112.5% |
|        | 300万円以上500万円未満   | 208   | 161   | 129.2% |
|        | 500万円以上1,000万円未満 | 152   | 144   | 105.6% |
|        | 1,000万円以上        | 94    | 96    | 97.9%  |
|        | 記入有計             | 1,373 | 1,266 | 108.5% |
|        | 平均借入金額(千円)       | 4,356 | 4,183 | 104.1% |

#### 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2,360件で、前年度と比べて70.9%の大幅な増加であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が78.7%を占める。年代別では「20歳代」が50.1%、「30歳代」が23.3%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く70.5%を占めており、次に「学生」が13.1%である。

主な商品・役務で見ると、「医療サービス」「エステティックサービス」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「医療サービス」と「エステティックサービス」では、通っていたクリニックや店舗が破産して施術が受けられなくなったので、未施術分の既払金の返金希望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82万9千円、平均既払金額は36万6千円である。(表－69)

表－69 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項 目     |        | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|---------|--------|-------|-------|--------|
| 相 談 件 数 |        | 2,360 | 1,381 | 170.9% |
| 性別      | 男性     | 470   | 282   | 166.7% |
|         | 女性     | 1,858 | 1,067 | 174.1% |
|         | 団体     | 7     | 16    | 43.8%  |
|         | 不明     | 25    | 16    | 156.3% |
| 年代別     | 20歳未満  | 89    | 39    | 228.2% |
|         | 20歳代   | 1,182 | 683   | 173.1% |
|         | 30歳代   | 551   | 281   | 196.1% |
|         | 40歳代   | 218   | 147   | 148.3% |
|         | 50歳代   | 133   | 75    | 177.3% |
|         | 60歳代   | 37    | 38    | 97.4%  |
|         | 70歳以上  | 48    | 46    | 104.3% |
|         | 不明     | 102   | 72    | 141.7% |
| 職業別     | 給与生活者  | 1,663 | 954   | 174.3% |
|         | 自営・自由業 | 105   | 62    | 169.4% |
|         | 家事従事者  | 70    | 42    | 166.7% |
|         | 学生     | 310   | 143   | 216.8% |
|         | 無職     | 88    | 83    | 106.0% |
|         | その他・不明 | 124   | 97    | 127.8% |

単位：件

| 項 目                                      |             | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|------------------------------------------|-------------|-------|-------|--------|
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>主な<br>商品・<br>役務 | 医療サービス      | 1,627 | 175   | 929.7% |
|                                          | エステティックサービス | 394   | 773   | 51.0%  |
|                                          | 工事・建築       | 28    | 22    | 127.3% |
|                                          | 歯科治療        | 24    | 128   | 18.8%  |
|                                          | スポーツ・健康教室   | 20    | 8     | 250.0% |
| 平均契約金額(千円)                               |             | 829   | 1,119 | 74.1%  |
| 平均既払金額(千円)                               |             | 366   | 841   | 43.5%  |

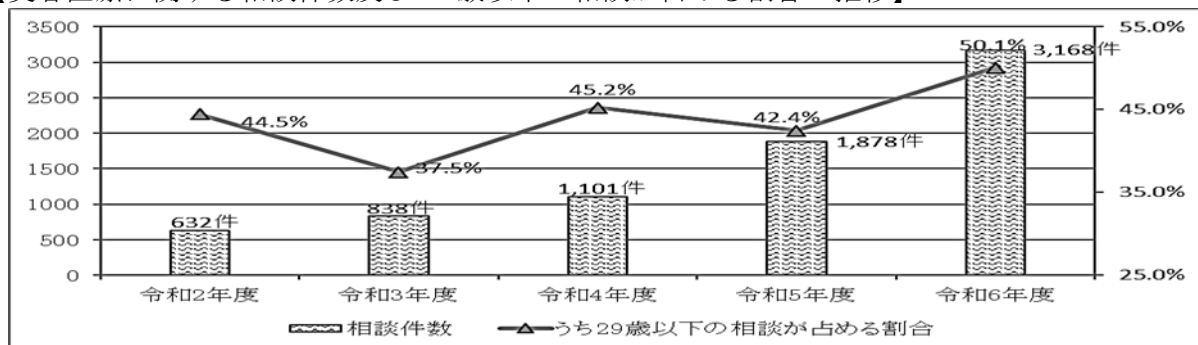


## トピックス：「美容医療」に関する相談が大幅に増加

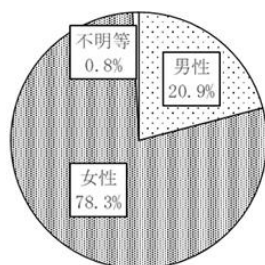
美容医療に関する相談件数は 3,168 件であり、対前年度比 168.7%と大幅に増加している。契約当事者の年齢をみると、令和 6 年度に若者（29 歳以下）の割合が増加し、全体相談件数の 50.1%を占めている。年代別では 20 歳代（1,420 件）が最も多く、全体の 44.8%となっている。増加率で見ると、39 歳以下と 70 歳以上で、対前年度比 150%以上と大幅に増加している。契約当事者の男女別割合では、女性（2,480 件）が 78.3%を占めている。

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。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。

### 【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】

|         | 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% |

### 【相談内容別件数 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

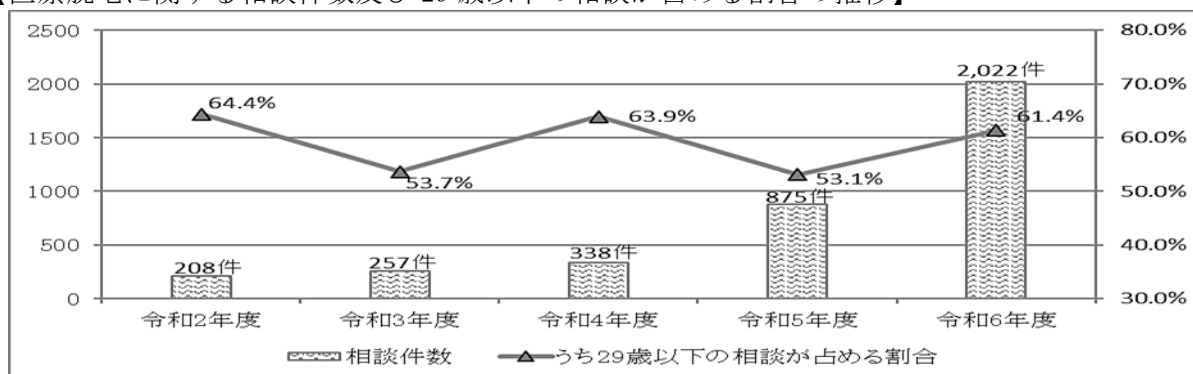
## トピックス：「医療脱毛」に関する相談が激増

美容医療の中でも医療脱毛に関する相談件数は 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。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。

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。

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。

### 【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% |

### 【契約当事者の男女別件数の推移】

|     | 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) 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6年度の「危害」に関する相談は1,938件で、前年度と比べて3.3%の減少であった。危害の内容で多いものは、「その他の傷病及び諸症状」(588件)であり、次いで、「皮膚障害」(544件)、「消化器障害」(226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「医療」(344件)である。「医療サービス」や「歯科治療」等にかかるものが多い。うち「医療サービス」(248件)では、「美容医療」が多くを占め、「二重瞼にする糸を入れる手術を受け、日数が経過しても腫れが引かない。」といった相談が寄せられた。

第2位は、「化粧品」(333件)である。なかでも「乳液」(86件)では「しわやたるみに効果があるという商品を使用したところ肌が荒れた。」等の相談が寄せられた。

第3位は「健康食品」(213件)で、なかでも「他の健康食品」(169件)では、「ダイエットサプリを飲んだら腹痛を起こし下痢をした。」といった相談等が寄せられた。

第4位は「理美容」(174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」(63件)である。「脱毛エステで、皮膚のかゆみや肌荒れ等が起きた。」といった相談が寄せられた。

第5位は「健康関連サービス」(91件)で主な相談は「整体」(89件)である。「マッサージを受けたところ、強すぎて腰にあざができた。」等の相談が寄せられている。(表-70)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が多く75.5%となっている。年代別では「70歳以上」(395件)が最も多い。

職業別では、「給与生活者」(812件)が最も多く41.9%を占め、次いで「無職」(482件)が24.9%、「家事従事者」(216件)が11.1%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(821件)が「危害に関する相談」全体の42.4%と最も多い。「治療1か月以上」は122件、「死亡」は1件寄せられている。(表-71)

表－70 危害の内容 商品・役務別件数(令和6年度)

単位：件

|             |             | 合<br>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 |
| 商品・役務(上位5位) |             |        |       |       |    |            |       |         |      |          |        |    |         |     |    |      |      |    |       |       |             |    |
| 全体          |             | 1,938  | 36    | 11    | 1  | 103        | 100   | 2       | 5    | 34       | 18     | 2  | 28      | 129 | 3  | 544  | 1    | 34 | 50    | 226   | 588         | 23 |
| 1           | 医療          | 344    |       |       |    |            |       |         |      |          |        |    |         |     |    |      |      |    |       |       |             |    |
|             | 医療サービス      | 248    | 5     | 0     | 0  | 4          | 2     | 0       | 1    | 9        | 0      | 0  | 11      | 35  | 1  | 33   | 0    | 0  | 2     | 9     | 136         | 0  |
|             | 歯科治療        | 77     | 0     | 0     | 0  | 1          | 7     | 0       | 0    | 3        | 0      | 0  | 0       | 2   | 1  | 5    | 0    | 0  | 1     | 1     | 55          | 1  |
| 2           | 化粧品         | 333    |       |       |    |            |       |         |      |          |        |    |         |     |    |      |      |    |       |       |             |    |
|             | 乳液          | 86     | 0     | 0     | 0  | 0          | 1     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0   | 0  | 85   | 0    | 0  | 0     | 0     | 0           | 0  |
|             | 化粧クリーム      | 35     | 0     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0   | 0  | 35   | 0    | 0  | 0     | 0     | 0           | 0  |
| 3           | 健康食品        | 213    |       |       |    |            |       |         |      |          |        |    |         |     |    |      |      |    |       |       |             |    |
|             | 他の健康食品      | 169    | 0     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0   | 0  | 36   | 0    | 0  | 0     | 90    | 39          | 4  |
|             | 酵素食品        | 17     | 0     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0   | 0  | 7    | 0    | 0  | 0     | 8     | 2           | 0  |
| 4           | 理美容         | 174    |       |       |    |            |       |         |      |          |        |    |         |     |    |      |      |    |       |       |             |    |
|             | エステティックサービス | 63     | 0     | 0     | 0  | 5          | 0     | 0       | 0    | 1        | 0      | 0  | 1       | 13  | 1  | 21   | 0    | 0  | 2     | 2     | 16          | 1  |
|             | パーマ         | 55     | 0     | 0     | 0  | 1          | 5     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 5   | 0  | 26   | 0    | 0  | 0     | 0     | 18          | 0  |
| 5           | 健康関連サービス    | 91     |       |       |    |            |       |         |      |          |        |    |         |     |    |      |      |    |       |       |             |    |
|             | 整体          | 89     | 5     | 2     | 0  | 14         | 0     | 0       | 1    | 9        | 4      | 0  | 1       | 0   | 0  | 2    | 0    | 0  | 0     | 2     | 46          | 3  |

表－71 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

単位：件

| 項 目     |        |       | 6年度   | 5年度    | 対前年度比  |
|---------|--------|-------|-------|--------|--------|
| 相 談 件 数 |        |       | 1,938 | 2,004  | 96.7%  |
| 被害者     | 性別     | 男性    | 432   | 460    | 93.9%  |
|         |        | 女性    | 1,464 | 1,498  | 97.7%  |
|         |        | 不明    | 42    | 46     | 91.3%  |
|         | 年代別    | 20歳未満 | 53    | 68     | 77.9%  |
|         |        | 20歳代  | 174   | 173    | 100.6% |
|         |        | 30歳代  | 220   | 219    | 100.5% |
|         |        | 40歳代  | 307   | 313    | 98.1%  |
|         |        | 50歳代  | 374   | 424    | 88.2%  |
|         |        | 60歳代  | 265   | 299    | 88.6%  |
|         |        | 70歳以上 | 395   | 343    | 115.2% |
|         |        | 不明    | 150   | 165    | 90.9%  |
| 職業別     | 給与生活者  | 812   | 842   | 96.4%  |        |
|         | 自営・自由業 | 182   | 162   | 112.3% |        |
|         | 家事従事者  | 216   | 287   | 75.3%  |        |
|         | 学生     | 62    | 81    | 76.5%  |        |
|         | 無職     | 482   | 407   | 118.4% |        |
|         | その他・不明 | 184   | 225   | 81.8%  |        |

| 項 目  |          | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|------|----------|-----|-----|--------|
| 危害程度 | 治療1週間未満  | 465 | 404 | 115.1% |
|      | 1～2週間    | 136 | 137 | 99.3%  |
|      | 3週間～1か月  | 79  | 112 | 70.5%  |
|      | 1か月以上    | 122 | 126 | 96.8%  |
|      | 死亡       | 1   | 3   | 33.3%  |
|      | 不明       | 314 | 366 | 85.8%  |
|      | 医者にかからず* | 821 | 856 | 95.9%  |

## 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6年度の「危険」に関する相談件数は389件で、前年度(344件)より45件増加した。

危険の内容を見ると、最も多いものが「過熱・こげる」(64件)、第2位が「異物混入」(53件)、第3位が「発煙・火花」(44件)となっている。

商品・役務別で見ると、「電動自転車」(17件)が最も多く、その危険内容として多いのは「部品脱落」であり、発進したら部品が取れた等の相談が寄せられている。第2位は「普通・小型自動車」(14件)で、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3位は「賃貸アパート」で、「破損・折損」に関する相談が多く寄せられた。(表-72)

表-72 危険の内容 商品・役務別件数(令和6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           | 389 | 8     | 40    | 44    | 64     | 0    | 6    | 2          | 2         | 4       | 5         | 9  | 37    | 16   | 36   | 9         | 4     | 8         | 3     | 53    | 0     | 39  | 0  |
| 1 電動自転車      | 17  | 0     | 2     | 3     | 1      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 1     | 4    | 3    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 3   | 0  |
| 2 普通・小型自動車   | 14  | 0     | 0     | 0     | 1      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 1    | 12   | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 3 賃貸アパート     | 12  | 0     | 1     | 1     | 0      | 0    | 2    | 0          | 1         | 0       | 0         | 0  | 3     | 0    | 1    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 3   | 0  |
| 4 電子レンジ      | 10  | 0     | 3     | 4     | 1      | 0    | 0    | 0          | 0         | 1       | 0         | 0  | 1     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 5 電話関連機器・用品  | 9   | 0     | 1     | 2     | 4      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 1     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 1   | 0  |
| 6 ヘアードライヤー   | 8   | 0     | 2     | 4     | 2      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 6 医療サービス     | 8   | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 0    | 1    | 0         | 0     | 0         | 0     | 1     | 0     | 6   | 0  |
| 8 パン類        | 7   | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 6     | 0     | 1   | 0  |
| 8 他の調理器具     | 7   | 0     | 2     | 3     | 1      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 1     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 8 オートバイ      | 7   | 0     | 1     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 2    | 4    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 8 外食         | 7   | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 0    | 0    | 0         | 1     | 0         | 0     | 4     | 0     | 2   | 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 |

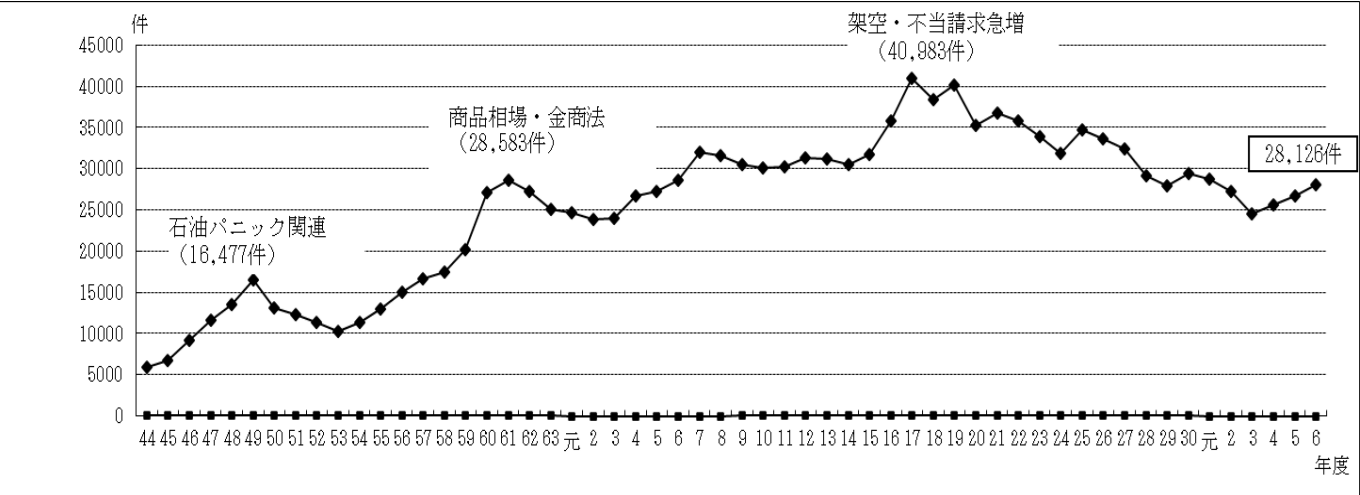
|    |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 年度 | 56年度   | 57年度   | 58年度   | 59年度   | 60年度   | 61年度   | 62年度   | 63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    | 6年度    |
| 件数 | 27,857 | 29,384 | 28,752 | 27,252 | 24,542 | 25,627 | 26,641 | 28,126 |

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26,649件寄せられ全体の94.7%を占める。「問合せ」は1,452件となり全体の5.2%を占める。「要望」は25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6.1%の増加、「問合せ」は2.2%の減少となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談は27,485件で全体の97.7%を占めている。「来所」による相談は580件で全体の2.1%となっており、「文書」による相談は61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6年度           | 令和5年度           | 対前年度比  |
|---------|-----|-----------------|-----------------|--------|
| 相談区分    | 苦情  | 26,649 (94.7%)  | 25,126 (94.3%)  | 106.1% |
|         | 問合せ | 1,452 (5.2%)    | 1,484 (5.6%)    | 97.8%  |
|         | 要望  | 25 (0.1%)       | 31 (0.1%)       | 80.6%  |
| 相談方法    | 電話  | 27,485 (97.7%)  | 25,952 (97.4%)  | 105.9% |
|         | 来所  | 580 (2.1%)      | 648 (2.4%)      | 89.5%  |
|         | 文書  | 61 (0.2%)       | 41 (0.2%)       | 148.8% |
| 計       |     | 28,126 (100.0%) | 26,641 (100.0%) | 105.6% |

## (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40.9%を占める。最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、全体の12.2%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407件で、全体の1.5%となっている。なかでも「1億円以上」は20件となっている。平均金額は約148万円と、前年度より約1万円減少している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

| 契約購入金額         | 令和6年度           | 令和5年度           | 対前年度比  |
|----------------|-----------------|-----------------|--------|
| 1万円未満 (※0円を含む) | 3,344 (11.9%)   | 3,418 (12.8%)   | 97.8%  |
| 1万円以上5万円未満     | 3,430 (12.2%)   | 3,423 (12.8%)   | 100.2% |
| 5万円以上10万円未満    | 1,385 (4.9%)    | 1,287 (4.8%)    | 107.6% |
| 10万円以上50万円未満   | 3,342 (11.9%)   | 3,092 (11.6%)   | 108.1% |
| 50万円以上100万円未満  | 1,029 (3.7%)    | 938 (3.5%)      | 109.7% |
| 100万円以上500万円未満 | 1,219 (4.3%)    | 1,176 (4.4%)    | 103.7% |
| 500万円以上1千万円未満  | 215 (0.8%)      | 219 (0.8%)      | 98.2%  |
| 1千万円以上5千万円未満   | 314 (1.1%)      | 298 (1.1%)      | 105.4% |
| 5千万円以上1億円未満    | 73 (0.3%)       | 73 (0.3%)       | 100.0% |
| 1億円以上          | 20 (0.1%)       | 26 (0.1%)       | 76.9%  |
| その他・不明         | 13,755 (48.8%)  | 12,691 (47.8%)  | 108.4% |
| 総件数            | 28,126 (100.0%) | 26,641 (100.0%) | 105.6% |
| 総合計金額          | 21,230,412,618円 | 20,787,629,604円 | 102.1% |
| 平均金額 (※)       | 1,477,309円      | 1,490,153円      | 99.1%  |

※「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53.1%で、「男性」の41.9%を上回っている。（都表－4）

年代別では、「70歳以上」が最も多く全体の19.4%、次に「50歳台」が19.3%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6年度           | 令和5年度           | 対前年度比  |
|-------|-----------------|-----------------|--------|
| 男性    | 11,797 (41.9%)  | 11,098 (41.7%)  | 106.3% |
| 女性    | 14,941 (53.1%)  | 14,249 (53.5%)  | 104.9% |
| 団体・不明 | 1,388 (5.0%)    | 1,294 (4.8%)    | 107.3% |
| 計     | 28,126 (100.0%) | 26,641 (100.0%) | 105.6% |

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

| 年代別   | 令和6年度           | 令和5年度           | 対前年度比  |
|-------|-----------------|-----------------|--------|
| 20歳未満 | 241 (0.9%)      | 221 (0.8%)      | 109.0% |
| 20歳代  | 3,007 (10.7%)   | 2,821 (10.6%)   | 106.6% |
| 30歳代  | 3,030 (10.8%)   | 3,038 (11.4%)   | 99.7%  |
| 40歳代  | 4,026 (14.3%)   | 4,049 (15.2%)   | 99.4%  |
| 50歳代  | 5,442 (19.3%)   | 5,349 (20.1%)   | 101.7% |
| 60歳代  | 4,017 (14.3%)   | 3,717 (14.0%)   | 108.1% |
| 70歳以上 | 5,456 (19.4%)   | 4,603 (17.3%)   | 118.5% |
| 団体・不明 | 2,907 (10.2%)   | 2,843 (10.7%)   | 102.3% |
| 計     | 28,126 (100.0%) | 26,641 (100.0%) | 105.6% |



(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6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     | 179     | 八王子市  | 637     | 瑞穂町      | 93      |
| 中央区      | 397     | 立川市   | 256     | 日の出町     | 57      |
| 港区       | 1,013   | 武蔵野市  | 223     | 檜原村      | 5       |
| 新宿区      | 876     | 三鷹市   | 417     | 奥多摩町     | 12      |
| 文京区      | 476     | 青梅市   | 136     | 郡部 地域不明  | 12      |
| 台東区      | 380     | 府中市   | 335     | 郡部 計     | 179     |
| 墨田区      | 407     | 昭島市   | 168     |          | (0.6%)  |
| 江東区      | 914     | 調布市   | 426     | 島 し ょ 部  |         |
| 品川区      | 768     | 町田市   | 356     | 大島町      | 13      |
| 目黒区      | 596     | 小金井市  | 192     | 利島村      | 0       |
| 大田区      | 1,157   | 小平市   | 291     | 新島村      | 5       |
| 世田谷区     | 1,652   | 日野市   | 246     | 神津島村     | 6       |
| 渋谷区      | 767     | 東村山市  | 247     | 三宅村      | 11      |
| 中野区      | 690     | 国分寺市  | 255     | 御蔵島村     | 0       |
| 杉並区      | 1,522   | 国立市   | 142     | 八丈町      | 14      |
| 豊島区      | 630     | 福生市   | 173     | 青ヶ島村     | 0       |
| 北区       | 570     | 狛江市   | 209     | 小笠原村     | 12      |
| 荒川区      | 325     | 東大和市  | 154     | 島しよ 地域不明 | 20      |
| 板橋区      | 1,123   | 清瀬市   | 105     | 島しよ 計    | 81      |
| 練馬区      | 1,348   | 東久留米市 | 151     |          | (0.3%)  |
| 足立区      | 1,106   | 武蔵村山市 | 124     | 都内 地域不明  | 1,008   |
| 葛飾区      | 567     | 多摩市   | 207     |          | (3.6%)  |
| 江戸川区     | 1,243   | 稲城市   | 207     | 都内 計     | 26,319  |
| 特別区 地域不明 | 3       | 羽村市   | 108     |          | (93.6%) |
| 特別区 計    | 18,709  | あきる野市 | 295     |          |         |
|          | (66.5%) | 西東京市  | 282     |          |         |
|          |         | 市部 計  | 6,342   |          |         |
|          |         |       | (22.5%) |          |         |

| 地域名   | 件数  | 地域名  | 件数 | 地域名   | 件数       |
|-------|-----|------|----|-------|----------|
| 道 府 県 |     | 福井県  | 5  | 山口県   | 3        |
| 北海道   | 35  | 山梨県  | 15 | 徳島県   | 1        |
| 青森県   | 7   | 長野県  | 26 | 香川県   | 7        |
| 岩手県   | 4   | 岐阜県  | 12 | 愛媛県   | 6        |
| 宮城県   | 12  | 静岡県  | 46 | 高知県   | 5        |
| 秋田県   | 2   | 愛知県  | 25 | 福岡県   | 22       |
| 山形県   | 7   | 三重県  | 7  | 佐賀県   | 3        |
| 福島県   | 11  | 滋賀県  | 8  | 長崎県   | 8        |
| 茨城県   | 52  | 京都府  | 23 | 熊本県   | 6        |
| 栃木県   | 21  | 大阪府  | 49 | 大分県   | 8        |
| 群馬県   | 32  | 兵庫県  | 22 | 宮崎県   | 6        |
| 埼玉県   | 427 | 奈良県  | 5  | 鹿児島県  | 11       |
| 千葉県   | 310 | 和歌山県 | 6  | 沖縄県   | 8        |
| 神奈川県  | 436 | 鳥取県  | 4  | 道府県 計 | 1,761    |
| 新潟県   | 10  | 島根県  | 4  |       | (6.3%)   |
| 富山県   | 10  | 岡山県  | 16 | 在外日本人 | 29       |
| 石川県   | 5   | 広島県  | 13 | 在日外国人 | 17       |
|       |     |      |    | 合 計   | 28,126   |
|       |     |      |    |       | (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48.5%で、「男性」の41.7%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20.9%、次に「50歳代」が14.9%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6年度           | 令和5年度           | 対前年度比  |
|-------|-----------------|-----------------|--------|
| 男性    | 11,735 (41.7%)  | 10,964 (41.2%)  | 107.0% |
| 女性    | 13,642 (48.5%)  | 13,211 (49.6%)  | 103.3% |
| 団体・不明 | 2,749 (9.8%)    | 2,466 (9.2%)    | 111.5% |
| 計     | 28,126 (100.0%) | 26,641 (100.0%) | 105.6% |

都表－8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

| 年代別   | 令和6年度           | 令和5年度           | 対前年度比  |
|-------|-----------------|-----------------|--------|
| 20歳未満 | 494 (1.8%)      | 524 (2.0%)      | 94.3%  |
| 20歳代  | 3,166 (11.3%)   | 3,020 (11.3%)   | 104.8% |
| 30歳代  | 2,829 (10.1%)   | 2,832 (10.6%)   | 99.9%  |
| 40歳代  | 3,343 (11.9%)   | 3,407 (12.8%)   | 98.1%  |
| 50歳代  | 4,180 (14.9%)   | 4,222 (15.8%)   | 99.0%  |
| 60歳代  | 3,351 (11.9%)   | 3,170 (11.9%)   | 105.7% |
| 70歳以上 | 5,884 (20.9%)   | 4,907 (18.4%)   | 119.9% |
| 団体・不明 | 4,879 (17.2%)   | 4,559 (17.2%)   | 107.0% |
| 計     | 28,126 (100.0%) | 26,641 (100.0%) | 105.6% |

### (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39.8%、次いで「無職」21.6%となっている。（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6年度           | 令和5年度           | 対前年度比  |
|--------|-----------------|-----------------|--------|
| 給与生活者  | 11,184 (39.8%)  | 11,015 (41.3%)  | 101.5% |
| 自営・自由業 | 2,388 (8.5%)    | 2,263 (8.5%)    | 105.5% |
| 家事従事者  | 1,776 (6.3%)    | 2,009 (7.5%)    | 88.4%  |
| 学生     | 1,158 (4.1%)    | 1,126 (4.2%)    | 102.8% |
| 無職     | 6,065 (21.6%)   | 5,084 (19.1%)   | 119.3% |
| 相談窓口   | 0 (0.0%)        | 0 (0.0%)        | —      |
| 行政機関   | 2 (0.0%)        | 4 (0.0%)        | 50.0%  |
| 消費者団体  | 1 (0.0%)        | 1 (0.0%)        | 100.0% |
| 企業・団体  | 1,184 (4.2%)    | 988 (3.7%)      | 119.8% |
| その他・不明 | 4,368 (15.5%)   | 4,151 (15.7%)   | 105.2% |
| 合 計    | 28,126 (100.0%) | 26,641 (100.0%) | 105.6% |

### 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2年度  | 3年度    | 4年度    | 5年度             | 6年度             | 対前年度比  |
|---------------|--------|--------|--------|-----------------|-----------------|--------|
| A 商品一般        | 2,002  | 1,598  | 1,632  | 1,962 (7.4%)    | 2,271 (8.1%)    | 115.7% |
| B 食料品         | 2,038  | 1,325  | 1,323  | 1,448 (5.4%)    | 1,800 (6.4%)    | 124.3% |
| C 住居品         | 1,183  | 1,100  | 1,077  | 1,055 (4.0%)    | 1,103 (3.9%)    | 104.5% |
| D 光熱水品        | 419    | 465    | 517    | 418 (1.6%)      | 526 (1.9%)      | 125.8% |
| E 被服品         | 1,490  | 1,528  | 1,545  | 1,447 (5.4%)    | 1,309 (4.7%)    | 90.5%  |
| F 保健衛生品       | 2,152  | 1,638  | 2,256  | 1,902 (7.1%)    | 1,559 (5.5%)    | 82.0%  |
| G 教養娯楽品       | 2,090  | 2,003  | 1,924  | 1,907 (7.2%)    | 1,866 (6.6%)    | 97.9%  |
| H 車両・乗り物      | 346    | 373    | 381    | 465 (1.7%)      | 384 (1.4%)      | 82.6%  |
| I 土地・建物・設備    | 655    | 605    | 607    | 800 (3.0%)      | 1,188 (4.2%)    | 148.5% |
| J 他の商品        | 64     | 50     | 63     | 58 (0.2%)       | 48 (0.2%)       | 82.8%  |
| 商品 計          | 12,439 | 10,685 | 11,325 | 11,462 (43.0%)  | 12,054 (42.9%)  | 105.2% |
| K クリーニング      | 94     | 83     | 84     | 90 (0.3%)       | 115 (0.4%)      | 127.8% |
| L レンタル・リース・貸借 | 2,059  | 1,991  | 1,882  | 1,974 (7.4%)    | 2,234 (7.9%)    | 113.2% |
| M 工事・建築・加工    | 719    | 716    | 738    | 742 (2.8%)      | 784 (2.8%)      | 105.7% |
| N 修理・補修       | 537    | 574    | 494    | 609 (2.3%)      | 500 (1.8%)      | 82.1%  |
| O 管理・保管       | 68     | 84     | 86     | 94 (0.4%)       | 100 (0.4%)      | 106.4% |
| P 役務一般        | 18     | 202    | 147    | 195 (0.7%)      | 154 (0.5%)      | 79.0%  |
| Q 金融・保険サービス   | 1,294  | 1,463  | 1,494  | 1,759 (6.6%)    | 1,579 (5.6%)    | 89.8%  |
| R 運輸・通信サービス   | 4,147  | 1,787  | 1,696  | 1,761 (6.6%)    | 2,246 (8.0%)    | 127.5% |
| S 教育サービス      | 192    | 151    | 152    | 134 (0.5%)      | 125 (0.4%)      | 93.3%  |
| T 教養・娯楽サービス   | 1,473  | 2,531  | 2,661  | 2,542 (9.5%)    | 2,505 (8.9%)    | 98.5%  |
| U 保健・福祉サービス   | 1,271  | 1,330  | 1,901  | 1,813 (6.8%)    | 2,026 (7.2%)    | 111.7% |
| V 他の役務        | 1,735  | 1,815  | 1,850  | 2,225 (8.4%)    | 2,549 (9.1%)    | 114.6% |
| W 内職・副業・ねずみ講  | 183    | 276    | 220    | 280 (1.1%)      | 273 (1.0%)      | 97.5%  |
| X 他の行政サービス    | 360    | 172    | 251    | 260 (1.0%)      | 223 (0.8%)      | 85.8%  |
| 役務 計          | 14,150 | 13,175 | 13,656 | 14,478 (54.4%)  | 15,413 (54.8%)  | 106.5% |
| Z 他の相談        | 663    | 682    | 646    | 701 (2.6%)      | 659 (2.3%)      | 94.0%  |
| 合 計           | 27,252 | 24,542 | 25,627 | 26,641 (100.0%) | 28,126 (100.0%) | 105.6% |

## (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    | 6 年 度 | 5 年 度 | 増 減   |
|---|----------|-------|-------|-------|
| A | 商 品 一 般  | 2,271 | 1,962 | 309   |
| B | 食 料 品    | 1,800 | 1,448 | 352   |
|   | 食料品一般    | 45    | 54    | △ 9   |
|   | 穀類       | 84    | 63    | 21    |
|   | 魚介類      | 129   | 98    | 31    |
|   | 肉類       | 20    | 21    | △ 1   |
|   | 乳卵類      | 19    | 20    | △ 1   |
|   | 野菜・海草    | 58    | 40    | 18    |
|   | 油脂・調味料   | 27    | 27    | 0     |
|   | 果物       | 73    | 54    | 19    |
|   | 菓子類      | 96    | 84    | 12    |
|   | 飲料       | 185   | 166   | 19    |
|   | 酒類       | 40    | 29    | 11    |
|   | 調理食品     | 118   | 128   | △ 10  |
|   | 健康食品     | 905   | 660   | 245   |
|   | 食料品その他   | 1     | 4     | △ 3   |
| C | 住 居 品    | 1,103 | 1,055 | 48    |
|   | 住居品一般    | 5     | 6     | △ 1   |
|   | 食生活機器    | 170   | 156   | 14    |
|   | 食器・台所用品  | 121   | 146   | △ 25  |
|   | 洗濯・裁縫用具  | 53    | 44    | 9     |
|   | 掃除用具     | 63    | 64    | △ 1   |
|   | 洗淨剤等     | 41    | 36    | 5     |
|   | 空調・冷暖房機器 | 234   | 183   | 51    |
|   | 家具・寝具    | 228   | 221   | 7     |
|   | 室内装備品    | 28    | 35    | △ 7   |
|   | 照明器具     | 42    | 35    | 7     |
|   | 他の住居品    | 118   | 129   | △ 11  |
| D | 光 熱 水 品  | 526   | 418   | 108   |
|   | 光熱水品一般   | 1     | 5     | △ 4   |
|   | 電気       | 330   | 274   | 56    |
|   | ガス       | 138   | 89    | 49    |
|   | 石油       | 7     | 4     | 3     |
|   | 水道       | 35    | 27    | 8     |
|   | 他の光熱水品   | 15    | 19    | △ 4   |
| E | 被 服 品    | 1,309 | 1,447 | △ 138 |
|   | 被服品一般    | 21    | 18    | 3     |
|   | 和服       | 42    | 35    | 7     |
|   | 洋服一般     | 27    | 30    | △ 3   |
|   | 子供洋服     | 14    | 19    | △ 5   |
|   | 洋装下着     | 103   | 72    | 31    |
|   | 紳士・婦人洋服  | 489   | 557   | △ 68  |
|   | 履物       | 163   | 206   | △ 43  |
|   | かばん      | 160   | 231   | △ 71  |
|   | アクセサリー   | 188   | 143   | 45    |
|   | 他の身の回り品  | 89    | 126   | △ 37  |
|   | 生地・糸類    | 4     | 5     | △ 1   |
|   | 他の被服品    | 9     | 5     | 4     |

|   | 商 品 名           | 6 年 度  | 5 年 度  | 増 減   |
|---|-----------------|--------|--------|-------|
| F | 保 健 衛 生 品       | 1,559  | 1,902  | △ 343 |
|   | 保健衛生品一般         | 1      | 3      | △ 2   |
|   | 医薬品             | 124    | 101    | 23    |
|   | 医療用具            | 162    | 139    | 23    |
|   | 化粧品             | 1,026  | 1,424  | △ 398 |
|   | 理美容器具・用品        | 110    | 101    | 9     |
|   | 他の保健衛生品         | 136    | 134    | 2     |
| G | 教 養 娛 楽 品       | 1,866  | 1,907  | △ 41  |
|   | 教養娯楽品一般         | 2      | 2      | 0     |
|   | 文具・事務用品         | 31     | 42     | △ 11  |
|   | パソコン・パソコン関連用品   | 267    | 224    | 43    |
|   | 電話機・電話機用品       | 271    | 236    | 35    |
|   | 学習教材            | 35     | 44     | △ 9   |
|   | 書籍・印刷物          | 249    | 254    | △ 5   |
|   | 音響・映像製品         | 227    | 258    | △ 31  |
|   | スポーツ用品          | 78     | 108    | △ 30  |
|   | カメラ類            | 34     | 38     | △ 4   |
|   | 時計              | 104    | 111    | △ 7   |
|   | 他の光学機器          | 3      | 4      | △ 1   |
|   | 玩具・遊具           | 180    | 176    | 4     |
|   | 楽器              | 30     | 37     | △ 7   |
|   | 他の教養娯楽品         | 355    | 373    | △ 18  |
| H | 車 両 ・ 乗 り 物     | 384    | 465    | △ 81  |
|   | 車両・乗り物一般        | 0      | 0      | 0     |
|   | 自動車             | 247    | 307    | △ 60  |
|   | 自動車用品           | 47     | 50     | △ 3   |
|   | 自転車・用品          | 72     | 89     | △ 17  |
|   | 運搬用具            | 14     | 12     | 2     |
|   | 他の乗り物           | 4      | 7      | △ 3   |
| I | 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 | 1,188  | 800    | 388   |
|   | 土地・建物・設備一般      | 23     | 32     | △ 9   |
|   | 土地              | 125    | 80     | 45    |
|   | 建物一般            | 4      | 6      | △ 2   |
|   | 集合住宅            | 212    | 207    | 5     |
|   | 戸建住宅            | 90     | 97     | △ 7   |
|   | 他の建物            | 6      | 2      | 4     |
|   | 住宅構成材           | 24     | 23     | 1     |
|   | 空調・冷暖房・給湯設備     | 435    | 183    | 252   |
|   | 衛生設備            | 50     | 42     | 8     |
|   | 屋外装備品           | 56     | 59     | △ 3   |
|   | 他の住宅設備          | 163    | 69     | 94    |
| J | 他 の 商 品         | 48     | 58     | △ 10  |
|   | 商 品 計           | 12,054 | 11,462 | 592   |

単位：件

|   | 商 品 名             | 6 年 度 | 5 年 度 | 増 減   |
|---|-------------------|-------|-------|-------|
| K | ク リ ー ニ ン グ       | 115   | 90    | 25    |
| L | レンタル・リース・貸借       | 2,234 | 1,974 | 260   |
| M | 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工   | 784   | 742   | 42    |
| N | 修 理 ・ 補 修         | 500   | 609   | △ 109 |
| O | 管 理 ・ 保 管         | 100   | 94    | 6     |
| P | 役 務 一 般           | 154   | 195   | △ 41  |
| Q | 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス | 1,579 | 1,759 | △ 180 |
|   | 金融・保険一般           | 12    | 18    | △ 6   |
|   | 生命保険              | 99    | 102   | △ 3   |
|   | 損害保険              | 100   | 108   | △ 8   |
|   | その他の保険            | 39    | 29    | 10    |
|   | 預貯金・証券等           | 169   | 199   | △ 30  |
|   | デリバティブ取引          | 132   | 179   | △ 47  |
|   | ファンド型投資商品         | 115   | 144   | △ 29  |
|   | 融資サービス            | 398   | 412   | △ 14  |
|   | 他の金融関連サービス        | 515   | 568   | △ 53  |
| R | 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス | 2,246 | 1,761 | 485   |
|   | 運輸・運送サービス一般       | 6     | 5     | 1     |
|   | 旅客運送サービス          | 159   | 158   | 1     |
|   | 郵便・貨物運送サービス       | 243   | 212   | 31    |
|   | 放送・通信サービス一般       | 9     | 18    | △ 9   |
|   | 電報・固定電話           | 340   | 116   | 224   |
|   | 移動通信サービス          | 785   | 601   | 184   |
|   | インターネット通信サービス     | 607   | 532   | 75    |
|   | 放送                | 97    | 119   | △ 22  |
|   | 教 育 サ ー ビ ス       | 125   | 134   | △ 9   |
| S | 教育一般              | 0     | 0     | 0     |
|   | 学校教育              | 17    | 24    | △ 7   |
|   | 補習教育              | 102   | 97    | 5     |
|   | 他の教育              | 6     | 13    | △ 7   |
|   | 教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス | 2,505 | 2,542 | △ 37  |
| T | 教養・娯楽一般           | 4     | 5     | △ 1   |
|   | 旅行代理業             | 221   | 221   | 0     |
|   | 宿泊施設              | 107   | 90    | 17    |
|   | 教室・講座             | 693   | 631   | 62    |
|   | 観覧・鑑賞             | 175   | 185   | △ 10  |
|   | 娯楽等情報配信サービス       | 459   | 530   | △ 71  |
|   | ソフトウェアライセンス       | 134   | 130   | 4     |
|   | 各種会員権             | 21    | 12    | 9     |
|   | 他の教養・娯楽           | 691   | 738   | △ 47  |

|   | 商 品 名               | 6 年 度  | 5 年 度  | 増 減   |
|---|---------------------|--------|--------|-------|
| U | 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス   | 2,026  | 1,813  | 213   |
|   | 保健・福祉一般             | 3      | 0      | 3     |
|   | 医療                  | 1,052  | 809    | 243   |
|   | 理美容                 | 401    | 542    | △ 141 |
|   | 浴場                  | 5      | 5      | 0     |
|   | 衛生サービス              | 208    | 125    | 83    |
|   | 健康関連サービス            | 130    | 110    | 20    |
|   | 保育                  | 11     | 14     | △ 3   |
|   | 老人福祉・サービス           | 105    | 106    | △ 1   |
|   | 他の保健・福祉             | 111    | 102    | 9     |
| V | 他 の 役 務             | 2,549  | 2,225  | 324   |
|   | 外食・食事宅配             | 453    | 443    | 10    |
|   | 冠婚葬祭                | 73     | 78     | △ 5   |
|   | 家事サービス              | 51     | 49     | 2     |
|   | 役務その他               | 1,972  | 1,655  | 317   |
| W | 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講 | 273    | 280    | △ 7   |
|   | 内職・副業一般             | 6      | 8      | △ 2   |
|   | 自動販売機               | 0      | 2      | △ 2   |
|   | 内職・副業               | 267    | 270    | △ 3   |
|   | 無限連鎖講               | 0      | 0      | 0     |
| X | 他 の 行 政 サ ー ビ ス     | 223    | 260    | △ 37  |
|   | 役 務 計               | 15,413 | 14,478 | 935   |
| Z | 他 の 相 談             | 659    | 701    | △ 42  |
|   | 消費者運動               | 3      | 5      | △ 2   |
|   | 家庭管理                | 10     | 5      | 5     |
|   | 健康管理                | 2      | 1      | 1     |
|   | 相隣関係                | 58     | 75     | △ 17  |
|   | 慣習・しきたり             | 6      | 4      | 2     |
|   | 婚姻                  | 5      | 1      | 4     |
|   | 相続                  | 29     | 30     | △ 1   |
|   | 相談その他               | 546    | 580    | △ 34  |
|   | 合 計                 | 28,126 | 26,641 | 1,485 |

(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 （「相談その他」（546 件）を除く） 単位：件

|    | 商品・役務名        | 6 年度  | 5 年度  | 対前年度比  |
|----|---------------|-------|-------|--------|
| 1  | 商品一般          | 2,271 | 1,962 | 115.7% |
| 2  | レンタル・リース・貸借   | 2,234 | 1,974 | 113.2% |
|    | 賃貸アパート        | 1,814 | 1,618 | 112.1% |
| 3  | 役務その他         | 1,972 | 1,655 | 119.2% |
|    | 役務その他サービス     | 958   | 803   | 119.3% |
|    | 申請代行サービス      | 151   | 120   | 125.8% |
|    | 解錠サービス        | 120   | 32    | 375.0% |
|    | 広告代理サービス      | 97    | 81    | 119.8% |
| 4  | 医療            | 1,052 | 809   | 130.0% |
|    | 医療サービス        | 853   | 571   | 149.4% |
|    | 歯科治療          | 158   | 193   | 81.9%  |
| 5  | 化粧品           | 1,026 | 1,424 | 72.1%  |
|    | 乳液            | 170   | 149   | 114.1% |
|    | 化粧クリーム        | 133   | 218   | 61.0%  |
| 6  | 健康食品          | 905   | 660   | 137.1% |
| 7  | 移動通信サービス      | 785   | 601   | 130.6% |
|    | 携帯電話サービス      | 683   | 470   | 145.3% |
|    | モバイルデータ通信     | 95    | 124   | 76.6%  |
| 8  | 工事・建築・加工      | 784   | 742   | 105.7% |
|    | 屋根工事          | 134   | 212   | 63.2%  |
|    | 新築工事          | 101   | 75    | 134.7% |
|    | 増改築工事         | 91    | 55    | 165.5% |
|    | 衛生設備工事        | 91    | 81    | 112.3% |
| 9  | 教室・講座         | 693   | 632   | 109.7% |
|    | スポーツ・健康教室     | 194   | 171   | 113.5% |
|    | ビジネス教室        | 154   | 139   | 110.8% |
| 10 | 他の教養・娯楽       | 691   | 738   | 93.6%  |
|    | 教養・娯楽サービスその他  | 190   | 178   | 106.7% |
|    | インターネットゲーム    | 147   | 195   | 75.4%  |
|    | 出会い系サイト・アプリ   | 91    | 105   | 86.7%  |
|    | 商品・役務名        | 6 年度  | 5 年度  | 対前年度比  |
| 11 | インターネット通信サービス | 607   | 532   | 114.1% |
|    | 光ファイバー        | 345   | 311   | 110.9% |
|    | 他のネット通信関連サービス | 117   | 99    | 118.2% |
| 12 | 他の金融関連サービス    | 515   | 568   | 90.7%  |
|    | 金融関連サービスその他   | 391   | 390   | 100.3% |
|    | 金融コンサルティング    | 83    | 114   | 72.8%  |
| 13 | 修理・補修         | 500   | 609   | 82.1%  |
|    | 修理サービス        | 479   | 590   | 81.2%  |
| 14 | 紳士・婦人洋服       | 489   | 556   | 87.9%  |
| 15 | 娯楽等情報配信サービス   | 459   | 530   | 86.6%  |
|    | 他の娯楽等情報配信サービス | 154   | 184   | 83.7%  |
|    | アダルト情報        | 110   | 145   | 75.9%  |
|    | 映像配信サービス      | 105   | 102   | 102.9% |
| 16 | 外食・食事宅配       | 453   | 443   | 102.3% |
|    | 外食            | 381   | 372   | 102.4% |
|    | 食事宅配          | 65    | 70    | 92.9%  |
| 17 | 空調・冷暖房・給湯設備   | 435   | 183   | 237.7% |
|    | 給湯システム        | 316   | 132   | 239.4% |
|    | ソーラーシステム      | 113   | 46    | 245.7% |
| 18 | 理美容           | 401   | 542   | 74.0%  |
|    | エステティックサービス   | 286   | 421   | 67.9%  |
|    | 脱毛エステ         | 173   | 292   | 59.2%  |
|    | 痩身エステ         | 46    | 39    | 117.9% |
|    | パーマ           | 49    | 63    | 77.8%  |
| 19 | 融資サービス        | 398   | 412   | 96.6%  |
|    | フリーローン・サラ金    | 357   | 371   | 96.2%  |
| 20 | 他の教養娯楽品       | 355   | 373   | 95.2%  |
|    | 教養娯楽品その他      | 69    | 79    | 87.3%  |
|    | タバコ用品         | 58    | 79    | 73.4%  |
|    | ペット動物         | 55    | 40    | 137.5% |

## (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6年度          | 令和5年度          | 対前年度比  |
| 安全・衛生                | 930 (3.3%)     | 859 (3.2%)     | 108.3% |
| 品質・機能・役務品質           | 3,648 (13.0%)  | 3,293 (12.4%)  | 110.8% |
| 法規・基準                | 891 (3.2%)     | 968 (3.6%)     | 92.0%  |
| 価格・料金                | 3,553 (12.6%)  | 3,686 (13.8%)  | 96.4%  |
| 計量・量目                | 36 (0.1%)      | 27 (0.1%)      | 133.3% |
| 表示・広告                | 1,590 (5.7%)   | 1,441 (5.4%)   | 110.3% |
| 販売方法                 | 12,821 (45.6%) | 12,890 (48.4%) | 99.5%  |
| 契約・解約                | 21,630 (76.9%) | 20,451 (76.8%) | 105.8% |
| 接客対応                 | 4,610 (16.4%)  | 4,445 (16.7%)  | 103.7% |
| 包装・容器                | 20 (0.1%)      | 23 (0.1%)      | 87.0%  |
| 施設・設備                | 72 (0.3%)      | 74 (0.3%)      | 97.3%  |
| 買物相談                 | 50 (0.2%)      | 44 (0.2%)      | 113.6% |
| 生活知識                 | 43 (0.2%)      | 31 (0.1%)      | 138.7% |
| その他                  | 290 (1.0%)     | 261 (1.0%)     | 111.1% |

(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      | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
| 1                       | 解約一般 ※1      | 7,259 | 7,226 | 100.5% |
| 2                       | インターネット通販    | 6,541 | 7,051 | 92.8%  |
| 3                       | 返金           | 4,514 | 4,235 | 106.6% |
| 4                       | 電子広告         | 3,059 | 2,823 | 108.4% |
| 5                       | 契約書・書面一般 ※2  | 2,960 | 2,323 | 127.4% |
| 6                       | 高価格・料金       | 2,896 | 2,653 | 109.2% |
| 7                       | 連絡不能         | 2,394 | 2,393 | 100.0% |
| 8                       | 説明不足         | 2,380 | 2,055 | 115.8% |
| 9                       | 信用性          | 2,231 | 1,911 | 116.7% |
| 10                      | 詐欺           | 2,095 | 2,069 | 101.3% |
| 11                      | クレーム処理       | 2,009 | 1,953 | 102.9% |
| 12                      | S N S        | 1,977 | 1,876 | 105.4% |
| 13                      | クレジットカード     | 1,949 | 2,008 | 97.1%  |
| 14                      | 定期購入         | 1,794 | 1,915 | 93.7%  |
| 15                      | 家庭訪販         | 1,730 | 1,249 | 138.5% |
| 16                      | 約束不履行        | 1,719 | 1,540 | 111.6% |
| 17                      | 返品           | 1,687 | 1,626 | 103.8% |
| 18                      | 電話勧誘         | 1,520 | 1,110 | 136.9% |
| 19                      | クーリングオフ一般 ※3 | 1,360 | 1,050 | 129.5% |
| 20                      | 個人情報         | 1,270 | 1,180 | 107.6% |

(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

都表－15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（令和6年度）

| 内容分類<br>商品大分類 | 相談件数   | 安全<br>・<br>衛生 | ・品<br>役質<br>務・<br>品機<br>質能 | 法規<br>・<br>基準 | 価格<br>・<br>料金 | 計量<br>・<br>量目 | 表示<br>・<br>広告 |
|---------------|--------|---------------|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| A 商品一般        | 2,271  | 11            | 42                         | 67            | 110           | 0             | 77            |
| B 食料品         | 1,800  | 174           | 287                        | 49            | 109           | 15            | 237           |
| C 住居品         | 1,103  | 127           | 423                        | 25            | 95            | 3             | 96            |
| D 光熱水品        | 526    | 12            | 21                         | 12            | 81            | 0             | 9             |
| E 被服品         | 1,309  | 33            | 238                        | 31            | 74            | 4             | 123           |
| F 保健衛生品       | 1,559  | 124           | 256                        | 24            | 131           | 2             | 181           |
| G 教養娯楽品       | 1,866  | 33            | 336                        | 50            | 139           | 1             | 102           |
| H 車両・乗り物      | 384    | 30            | 115                        | 24            | 50            | 3             | 28            |
| I 土地・建物・設備    | 1,188  | 20            | 137                        | 61            | 142           | 0             | 20            |
| J 他の商品        | 48     | 1             | 2                          | 6             | 6             | 1             | 2             |
| K クリーニング      | 115    | 1             | 80                         | 7             | 9             | 0             | 0             |
| L レンタル・リース・貸借 | 2,234  | 82            | 385                        | 83            | 503           | 2             | 43            |
| M 工事・建築・加工    | 784    | 19            | 222                        | 20            | 157           | 2             | 15            |
| N 修理・補修       | 500    | 7             | 122                        | 5             | 181           | 0             | 44            |
| O 管理・保管       | 100    | 2             | 15                         | 10            | 32            | 0             | 16            |
| P 役務一般        | 154    | 0             | 1                          | 1             | 13            | 0             | 11            |
| Q 金融・保険サービス   | 1,579  | 3             | 39                         | 89            | 163           | 0             | 51            |
| R 運輸・通信サービス   | 2,246  | 4             | 216                        | 60            | 292           | 0             | 41            |
| S 教育サービス      | 125    | 0             | 10                         | 5             | 14            | 0             | 4             |
| T 教養・娯楽サービス   | 2,505  | 27            | 141                        | 98            | 331           | 0             | 165           |
| U 保健・福祉サービス   | 2,026  | 169           | 357                        | 56            | 373           | 0             | 98            |
| V 他の役務        | 2,549  | 48            | 184                        | 71            | 519           | 3             | 209           |
| W 内職・副業・ねずみ講  | 273    | 0             | 6                          | 9             | 23            | 0             | 11            |
| X 他の行政サービス    | 223    | 3             | 13                         | 28            | 6             | 0             | 7             |
| Z 他の相談 ※      | 659    | —             | —                          | —             | —             | —             | —             |
| 合 計           | 28,126 | 930           | 3,648                      | 891           | 3,553         | 36            | 1,590         |

※「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<br>商品大分類 |
|--------|--------|-------|-------|-------|------|------|-----|---------------|
| 1,041  | 1,512  | 262   | 1     | 5     | 5    | 2    | 45  | A 商品一般        |
| 1,107  | 1,370  | 246   | 8     | 2     | 3    | 0    | 11  | B 食料品         |
| 525    | 769    | 215   | 2     | 2     | 9    | 2    | 7   | C 住居品         |
| 220    | 381    | 85    | 0     | 2     | 0    | 0    | 6   | D 光熱水品        |
| 857    | 1,107  | 228   | 0     | 0     | 1    | 0    | 5   | E 被服品         |
| 1,122  | 1,371  | 184   | 5     | 1     | 1    | 3    | 3   | F 保健衛生品       |
| 1,063  | 1,507  | 351   | 0     | 2     | 1    | 3    | 11  | G 教養娯楽品       |
| 150    | 299    | 85    | 0     | 0     | 0    | 1    | 2   | H 車両・乗り物      |
| 672    | 864    | 166   | 2     | 10    | 4    | 1    | 11  | I 土地・建物・設備    |
| 29     | 36     | 5     | 0     | 0     | 0    | 0    | 1   | 1 他の商品        |
| 10     | 79     | 48    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   | K クリーニング      |
| 298    | 1,903  | 446   | 0     | 19    | 2    | 1    | 14  | L レンタル・リース・貸借 |
| 328    | 595    | 137   | 0     | 7     | 2    | 0    | 3   | M 工事・建築・加工    |
| 249    | 377    | 91    | 0     | 2     | 2    | 1    | 1   | N 修理・補修       |
| 11     | 65     | 23    | 0     | 2     | 0    | 0    | 3   | O 管理・保管       |
| 91     | 138    | 20    | 0     | 0     | 0    | 1    | 0   | P 役務一般        |
| 606    | 1,328  | 233   | 1     | 0     | 1    | 3    | 20  | Q 金融・保険サービス   |
| 942    | 1,762  | 453   | 1     | 2     | 3    | 5    | 19  | R 運輸・通信サービス   |
| 35     | 111    | 23    | 0     | 0     | 0    | 0    | 1   | S 教育サービス      |
| 1,335  | 2,186  | 428   | 0     | 8     | 1    | 0    | 11  | T 教養・娯楽サービス   |
| 657    | 1,603  | 412   | 0     | 2     | 4    | 7    | 33  | U 保健・福祉サービス   |
| 1,230  | 1,971  | 388   | 0     | 5     | 11   | 4    | 26  | V 他の役務        |
| 224    | 241    | 27    | 0     | 0     | 0    | 0    | 1   | W 内職・副業・ねずみ講  |
| 19     | 55     | 54    | 0     | 1     | 0    | 9    | 56  | X 他の行政サービス    |
| —      | —      | —     | —     | —     | —    | —    | —   | Z 他の相談 ※      |
| 12,821 | 21,630 | 4,610 | 20    | 72    | 50   | 43   | 290 | 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      | 2年度                | 3年度                | 4年度                | 5年度                | 6年度                |
|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 全相談件数       | 27,252<br>(100.0%) | 24,542<br>(100.0%) | 25,627<br>(100.0%) | 26,641<br>(100.0%) | 28,126<br>(100.0%) |
| 店舗購入        | 5,498<br>(20.2%)   | 4,955<br>(20.2%)   | 5,282<br>(19.8%)   | 5,237<br>(19.7%)   | 5,765<br>(20.5%)   |
| 特殊販売（店舗外販売） | 13,864<br>(50.9%)  | 12,480<br>(50.9%)  | 12,735<br>(47.8%)  | 13,138<br>(49.3%)  | 13,478<br>(47.9%)  |
| 訪問販売        | 1,790<br>(6.6%)    | 1,862<br>(7.6%)    | 1,592<br>(6.0%)    | 1,802<br>(6.8%)    | 2,203<br>(7.8%)    |
| 通信販売        | 10,748<br>(39.4%)  | 9,263<br>(37.7%)   | 9,882<br>(37.0%)   | 9,887<br>(37.1%)   | 9,439<br>(33.6%)   |
| マルチ(まがい)商法  | 379<br>(1.4%)      | 304<br>(1.2%)      | 249<br>(0.9%)      | 210<br>(0.8%)      | 171<br>(0.6%)      |
| 電話勧誘販売      | 638<br>(2.3%)      | 690<br>(2.8%)      | 711<br>(2.7%)      | 916<br>(3.4%)      | 1,272<br>(4.5%)    |
| ネガティブオプション  | 76<br>(0.3%)       | 58<br>(0.2%)       | 57<br>(0.2%)       | 57<br>(0.2%)       | 42<br>(0.1%)       |
| 訪問購入        | 114<br>(0.4%)      | 132<br>(0.5%)      | 122<br>(0.5%)      | 139<br>(0.5%)      | 176<br>(0.6%)      |
| 他の無店舗販売     | 119<br>(0.4%)      | 171<br>(0.7%)      | 122<br>(0.5%)      | 127<br>(0.5%)      | 175<br>(0.6%)      |
| 不明・無関係      | 7,890<br>(29.0%)   | 7,107<br>(29.0%)   | 7,610<br>(28.6%)   | 8,266<br>(31.0%)   | 8,883<br>(31.6%)   |

##### (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6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            | 6年度計               |
|------------|---------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| 訪問販売       | 42<br>(1.9%)  | 370<br>(16.8%)   | 167<br>(7.6%)   | 150<br>(6.8%)    | 188<br>(8.5%)    | 212<br>(9.6%)    | 818<br>(37.1%)   | 256<br>(11.6%)   | 2,203<br>(100.0%)  |
| 通信販売       | 244<br>(2.6%) | 871<br>(9.2%)    | 955<br>(10.1%)  | 1,333<br>(14.1%) | 1,804<br>(19.1%) | 1,533<br>(16.2%) | 1,710<br>(18.1%) | 989<br>(10.5%)   | 9,439<br>(100.0%)  |
| マルチ(まがい)商法 | 3<br>(1.8%)   | 82<br>(48.0%)    | 21<br>(12.3%)   | 8<br>(4.7%)      | 19<br>(11.1%)    | 8<br>(4.7%)      | 14<br>(8.2%)     | 16<br>(9.3%)     | 171<br>(100.0%)    |
| 電話勧誘販売     | 8<br>(0.6%)   | 178<br>(14.0%)   | 123<br>(9.7%)   | 114<br>(9.0%)    | 178<br>(14.0%)   | 126<br>(9.9%)    | 354<br>(27.8%)   | 191<br>(15.0%)   | 1,272<br>(100.0%)  |
| ネガティブオプション | 0<br>(0.0%)   | 4<br>(9.5%)      | 2<br>(4.8%)     | 8<br>(19.0%)     | 8<br>(19.0%)     | 8<br>(19.0%)     | 6<br>(14.3%)     | 6<br>(14.2%)     | 42<br>(100.0%)     |
| 訪問購入       | 0<br>(0.0%)   | 6<br>(3.4%)      | 6<br>(3.4%)     | 7<br>(4.0%)      | 21<br>(11.9%)    | 20<br>(11.4%)    | 97<br>(55.1%)    | 19<br>(10.8%)    | 176<br>(100.0%)    |
| 他の無店舗販売    | 3<br>(1.7%)   | 24<br>(13.7%)    | 31<br>(17.7%)   | 22<br>(12.6%)    | 23<br>(13.1%)    | 18<br>(10.3%)    | 34<br>(19.4%)    | 20<br>(11.4%)    | 175<br>(100.0%)    |
| 特殊販売 計     | 300<br>(2.2%) | 1,535<br>(11.4%) | 1,305<br>(9.7%) | 1,642<br>(12.2%) | 2,241<br>(16.6%) | 1,925<br>(14.3%) | 3,033<br>(22.5%) | 1,497<br>(11.1%) | 13,478<br>(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        | 6年度    | 5年度    | 対前年度比   |
|----|---------------|--------|--------|---------|
| 1  | 工事・建築・加工      | 329    | 344    | 95.6%   |
|    | 屋根工事          | 102    | 181    | 56.4%   |
|    | 電気工事          | 64     | 16     | 400.0%  |
|    | 衛生設備工事        | 56     | 44     | 127.3%  |
|    | 塗装工事          | 30     | 20     | 150.0%  |
| 2  | 役務その他         | 316    | 228    | 138.6%  |
|    | 役務その他サービス     | 115    | 92     | 125.0%  |
|    | 解錠サービス        | 110    | 28     | 392.9%  |
| 3  | 空調・冷暖房・給湯設備   | 268    | 105    | 255.2%  |
|    | 給湯システム        | 212    | 80     | 265.0%  |
| 4  | 修理・補修         | 266    | 321    | 82.9%   |
|    | 修理サービス        | 265    | 319    | 83.1%   |
| 5  | 衛生サービス        | 157    | 78     | 201.3%  |
|    | 他の駆除サービス      | 115    | 55     | 209.1%  |
| 6  | 他の住宅設備        | 105    | 23     | 456.5%  |
|    | ブレーカー         | 60     | 6      | 1000.0% |
|    | 蓄電池           | 27     | 11     | 245.5%  |
| 7  | 電気            | 104    | 52     | 200.0%  |
| 8  | 書籍・印刷物        | 75     | 83     | 90.4%   |
|    | 新聞            | 73     | 80     | 91.3%   |
| 9  | インターネット通信サービス | 53     | 55     | 96.4%   |
|    | 光ファイバー        | 34     | 44     | 77.3%   |
| 10 | 教室・講座         | 36     | 37     | 97.3%   |
|    | ビジネス教室        | 14     | 17     | 82.4%   |
|    | 訪問販売 計        | 2,203  | 1,802  | 122.3%  |
|    | 全相談件数に占める割合   | (7.8%) | (6.8%) |         |

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

|   | 内容キーワード   | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|---|-----------|-----|-----|--------|
| 1 | クーリングオフ一般 | 787 | 567 | 138.8% |
| 2 | 高価格・料金    | 777 | 571 | 136.1% |
| 3 | 契約書・書面一般  | 545 | 390 | 139.7% |
| 4 | 解約一般      | 444 | 408 | 108.8% |
| 5 | 電子広告      | 407 | 327 | 124.5% |

(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        | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
|---|---------------|---------|---------|--------|
| 1 | 化粧品           | 912     | 1,303   | 70.0%  |
|   | 乳液            | 159     | 140     | 113.6% |
|   | 化粧クリーム        | 123     | 204     | 60.3%  |
|   | 養毛剤           | 81      | 209     | 38.8%  |
| 2 | 健康食品          | 779     | 540     | 144.3% |
| 3 | 役務その他         | 638     | 581     | 109.8% |
|   | 役務その他サービス     | 347     | 321     | 108.1% |
|   | 申請代行サービス      | 139     | 107     | 129.9% |
|   | 祈とうサービス       | 53      | 59      | 89.8%  |
| 4 | 商品一般          | 594     | 607     | 97.9%  |
| 5 | 他の教養・娯楽       | 469     | 518     | 90.5%  |
|   | インターネットゲーム    | 142     | 190     | 74.7%  |
|   | 教養・娯楽サービスその他  | 132     | 135     | 97.8%  |
|   | 出会い系サイト・アプリ   | 87      | 100     | 87.0%  |
| 6 | 紳士・婦人洋服       | 400     | 477     | 83.9%  |
| 7 | 娯楽等情報配信サービス   | 393     | 459     | 85.6%  |
|   | 他の娯楽等情報配信サービス | 116     | 148     | 78.4%  |
|   | アダルト情報        | 105     | 141     | 74.5%  |
|   | 映像配信サービス      | 94      | 87      | 108.0% |
| 8 | 他の教養娯楽品       | 210     | 243     | 86.4%  |
|   | 教養娯楽品その他      | 50      | 61      | 82.0%  |
|   | 電子タバコ         | 44      | 50      | 88.0%  |
| 9 | 他の金融関連サービス    | 193     | 242     | 79.8%  |
|   | 金融関連サービスその他   | 146     | 163     | 89.6%  |
|   | 金融コンサルティング    | 31      | 51      | 60.8%  |
| 9 | 教室・講座         | 193     | 159     | 121.4% |
|   | ビジネス教室        | 44      | 40      | 110.0% |
|   | 通信販売 計        | 9,439   | 9,887   | 95.5%  |
|   | 全相談件数に占める割合   | (33.6%) | (37.1%) |        |

都表－21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

|   | 内容キーワード   | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|---|-----------|-------|-------|--------|
| 1 | インターネット通販 | 6,382 | 6,894 | 92.6%  |
| 2 | 解約一般      | 3,613 | 3,734 | 96.8%  |
| 3 | 電子広告      | 2,100 | 2,058 | 102.0% |
| 4 | 返金        | 2,059 | 2,086 | 98.7%  |
| 5 | 定期購入      | 1,694 | 1,845 | 91.8%  |

(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       | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|---|--------------|--------|--------|--------|
| 1 | 内職・副業        | 29     | 16     | 181.3% |
|   | 他の内職・副業      | 26     | 11     | 236.4% |
| 2 | 役務その他        | 25     | 7      | 357.1% |
|   | 役務その他サービス    | 23     | 7      | 328.6% |
| 3 | 健康食品         | 21     | 22     | 95.5%  |
| 4 | 教室・講座        | 17     | 16     | 106.3% |
|   | ビジネス教室       | 14     | 14     | 100.0% |
| 5 | 他の金融関連サービス   | 15     | 27     | 55.6%  |
|   | 金融コンサルティング   | 14     | 16     | 87.5%  |
|   | 金融関連サービスその他  | 1      | 9      | 11.1%  |
|   | マルチ(まがい)商法 計 | 171    | 210    | 81.4%  |
|   | 全相談件数に占める割合  | (0.6%) | (0.8%) |        |

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   | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|---|-----------|-----|-----|--------|
| 1 | サイドビジネス商法 | 135 | 119 | 113.4% |
| 2 | 解約一般      | 58  | 61  | 95.1%  |
| 3 | クレ・サラ強要商法 | 53  | 32  | 165.6% |
| 4 | クーリングオフ一般 | 51  | 39  | 130.8% |
| 5 | 返金        | 50  | 49  | 102.0% |

(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        | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|----|---------------|--------|--------|--------|
| 1  | 役務その他         | 221    | 179    | 123.5% |
|    | 役務その他サービス     | 167    | 131    | 127.5% |
|    | 広告代理サービス      | 31     | 24     | 129.2% |
| 2  | インターネット通信サービス | 175    | 131    | 133.6% |
|    | 光ファイバー        | 145    | 107    | 135.5% |
| 3  | 商品一般          | 143    | 59     | 242.4% |
| 4  | 教室・講座         | 91     | 58     | 156.9% |
|    | ビジネス教室        | 50     | 39     | 128.2% |
| 5  | 魚介類           | 88     | 51     | 172.5% |
| 6  | 空調・冷暖房・給湯設備   | 64     | 22     | 290.9% |
|    | 給湯システム        | 56     | 20     | 280.0% |
| 7  | 電報・固定電話       | 50     | 8      | 625.0% |
|    | 固定電話サービス      | 48     | 8      | 600.0% |
| 8  | 移動通信サービス      | 48     | 24     | 200.0% |
|    | 携帯電話サービス      | 37     | 16     | 231.3% |
| 9  | 内職・副業         | 46     | 36     | 127.8% |
|    | 他の内職・副業       | 41     | 31     | 132.3% |
| 10 | 電気            | 33     | 28     | 117.9% |
|    | 電話勧誘販売 計      | 1,272  | 916    | 138.9% |
|    | 全相談件数に占める割合   | (4.5%) | (3.4%) |        |

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   | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|---|-----------|-----|-----|--------|
| 1 | 解約一般      | 306 | 242 | 126.4% |
| 2 | クーリングオフ一般 | 220 | 166 | 132.5% |
| 3 | 信用性       | 212 | 125 | 169.6% |
| 4 | 身分詐称      | 183 | 74  | 247.3% |
| 5 | 詐欺        | 176 | 82  | 214.6% |

# (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       | 6年度    | 5年度    | 対前年度比 |
|---|--------------|--------|--------|-------|
| 1 | 商品一般         | 8      | 15     | 53.3% |
| 2 | 洋装下着         | 4      | 0      | —     |
| 2 | 音響・映像製品      | 4      | 0      | —     |
|   | ネガティブオプション 計 | 42     | 57     | 73.7% |
|   | 全相談件数に占める割合  | (0.1%) | (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 | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|---|---------|-----|-----|--------|
| 1 | 代引配達    | 14  | 31  | 45.2%  |
| 2 | 返金      | 11  | 11  | 100.0% |
| 3 | 返品      | 7   | 8   | 87.5%  |
| 4 | 連絡不能    | 5   | 9   | 55.6%  |
| 5 | 名義冒用    | 4   | 1   | 400.0% |
| 5 | 解約一般    | 4   | 5   | 80.0%  |

# (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      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|---|-------------|--------|--------|--------|
| 1 | アクセサリー      | 46     | 25     | 184.0% |
|   | アクセサリー一般    | 17     | 5      | 340.0% |
|   | ネックレス       | 15     | 10     | 150.0% |
|   | 指輪          | 11     | 8      | 137.5% |
| 2 | 商品一般        | 29     | 29     | 100.0% |
| 3 | 他の教養娯楽品     | 16     | 6      | 266.7% |
|   | 訪問購入 計      | 176    | 139    | 126.6% |
|   | 全相談件数に占める割合 | (0.6%) | (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   | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|---|-----------|-----|-----|--------|
| 1 | クーリングオフ一般 | 61  | 35  | 174.3% |
| 2 | 家庭訪販      | 59  | 34  | 173.5% |
| 3 | 信用性       | 39  | 45  | 86.7%  |
| 4 | 契約書・書面一般  | 31  | 21  | 147.6% |
| 4 | 電話勧誘      | 31  | 31  | 100.0% |

(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      | 6年度    | 5年度    | 対前年度比  |
|---|-------------|--------|--------|--------|
| 1 | レンタル・リース・貸借 | 13     | 9      | 144.4% |
|   | 賃貸アパート      | 6      | 3      | 200.0% |
| 1 | 工事・建築・加工    | 13     | 4      | 325.0% |
|   | 増改築工事       | 4      | 1      | 400.0% |
| 3 | 飲料          | 12     | 4      | 300.0% |
|   | ミネラルウォーター   | 8      | 1      | 800.0% |
| 4 | 管理・保管       | 10     | 8      | 125.0% |
|   | パーキング       | 7      | 6      | 116.7% |
| 5 | 旅客運送サービス    | 8      | 6      | 133.3% |
|   | タクシーサービス    | 8      | 4      | 200.0% |
|   | 他の無店舗販売 計   | 175    | 127    | 137.8% |
|   | 全相談件数に占める割合 | (0.6%) | (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  | 6年度 | 5年度 | 対前年度比  |
|---|----------|-----|-----|--------|
| 1 | 解約一般     | 41  | 34  | 120.6% |
| 2 | 返金       | 32  | 22  | 145.5% |
| 2 | 高価格・料金   | 32  | 20  | 160.0% |
| 4 | 説明不足     | 26  | 12  | 216.7% |
| 5 | 契約書・書面一般 | 21  | 19  | 110.5% |
| 5 | 約束不履行    | 21  | 13  | 161.5% |

## 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 6 年度         | 令和 5 年度         | 対前年度比  |
|---------------|---------|-----------------|-----------------|--------|
| 信用<br>供与<br>無 | 即時払     | 4,074 (14.5%)   | 3,583 (13.4%)   | 113.7% |
|               | 前払式割賦   | 0 (0.0%)        | 1 (0.0%)        | 0.0%   |
|               | 前払式特定   | 10 (0.0%)       | 8 (0.0%)        | 125.0% |
|               | 他の前払式   | 856 (3.0%)      | 1,046 (3.9%)    | 81.8%  |
|               | 不明      | 1,600 (5.8%)    | 2,152 (8.1%)    | 74.3%  |
|               | 小 計     | 6,540 (23.3%)   | 6,790 (25.5%)   | 96.3%  |
| 販売<br>信用      | 自社割賦    | 84 (0.3%)       | 68 (0.3%)       | 123.5% |
|               | 包括信用    | 281 (1.0%)      | 267 (1.0%)      | 105.2% |
|               | 個別信用    | 502 (1.8%)      | 559 (2.1%)      | 89.8%  |
|               | ローン提携販売 | 1 (0.0%)        | 0 (0.0%)        | 0.0%   |
|               | 2 か月内払い | 5,531 (19.7%)   | 5,206 (19.5%)   | 106.2% |
|               | 他の販売信用  | 49 (0.2%)       | 31 (0.1%)       | 158.1% |
|               | 不明      | 275 (1.0%)      | 397 (1.5%)      | 69.3%  |
|               | 小 計     | 6,723 (23.9%)   | 6,528 (24.5%)   | 103.0% |
| 借金契約          |         | 461 (1.6%)      | 483 (1.8%)      | 95.4%  |
| 不明・無関係        |         | 14,402 (51.2%)  | 12,840 (48.2%)  | 112.2% |
| 合 計           |         | 28,126 (100.0%) | 26,641 (100.0%) | 105.6% |



(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      | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
|---|-------------|---------|---------|--------|
| 1 | 化粧品         | 673     | 931     | 72.3%  |
|   | 乳液          | 128     | 102     | 125.5% |
|   | 化粧クリーム      | 88      | 150     | 58.7%  |
|   | 養毛剤         | 58      | 151     | 38.4%  |
| 2 | 健康食品        | 563     | 365     | 154.2% |
| 3 | 医療          | 528     | 384     | 137.5% |
|   | 医療サービス      | 490     | 305     | 160.7% |
| 4 | 商品一般        | 505     | 458     | 110.3% |
| 5 | 役務その他       | 456     | 406     | 112.3% |
|   | 役務その他サービス   | 223     | 218     | 102.3% |
|   | 販売信用 計      | 6,723   | 6,528   | 103.0% |
|   | 全相談件数に占める割合 | (23.9%) | (24.5%) |        |

都表－34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

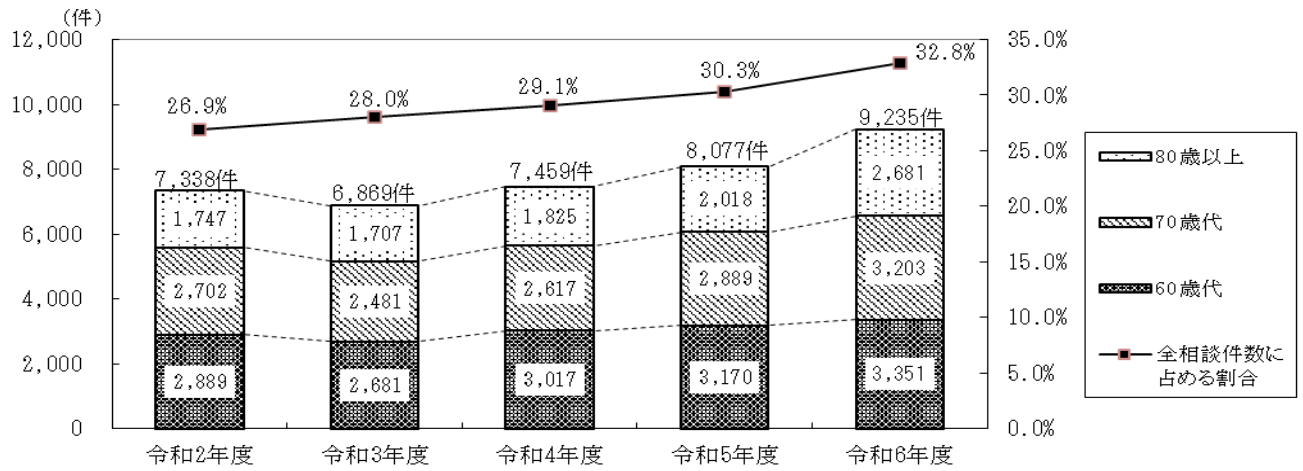
|   | 内容キーワード   | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|---|-----------|-------|-------|--------|
| 1 | インターネット通販 | 3,340 | 3,414 | 97.8%  |
| 2 | 解約一般      | 3,091 | 3,122 | 99.0%  |
| 3 | 返金        | 1,627 | 1,485 | 109.6% |
| 4 | クレジットカード  | 1,544 | 1,667 | 92.6%  |
| 5 | 電子広告      | 1,509 | 1,363 | 110.7% |

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        | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
| 1 商品一般        | 792     | 610     | 129.8% |
| 2 役務その他       | 573     | 449     | 127.6% |
| 役務その他サービス     | 329     | 244     | 134.8% |
| 申請代行サービス      | 36      | 30      | 120.0% |
| 弁護士           | 30      | 18      | 166.7% |
| 3 化粧品         | 545     | 721     | 75.6%  |
| 乳液            | 98      | 90      | 108.9% |
| 化粧クリーム        | 79      | 129     | 61.2%  |
| 養毛剤           | 60      | 128     | 46.9%  |
| 4 健康食品        | 528     | 324     | 163.0% |
| 5 工事・建築・加工    | 373     | 355     | 105.1% |
| 屋根工事          | 87      | 138     | 63.0%  |
| 衛生設備工事        | 55      | 40      | 137.5% |
| 6 移動通信サービス    | 337     | 225     | 149.8% |
| 携帯電話サービス      | 307     | 192     | 159.9% |
| モバイルデータ通信     | 28      | 29      | 96.6%  |
| 7 レンタル・リース・貸借 | 286     | 289     | 99.0%  |
| 賃貸アパート        | 223     | 228     | 97.8%  |
| 8 空調・冷暖房・給湯設備 | 280     | 104     | 269.2% |
| 給湯システム        | 241     | 87      | 277.0% |
| ソーラーシステム      | 35      | 13      | 269.2% |
| 9 電報・固定電話     | 233     | 71      | 328.2% |
| 固定電話サービス      | 227     | 70      | 324.3% |
| 10 修理・補修      | 180     | 187     | 96.3%  |
| 修理サービス        | 170     | 179     | 95.0%  |
| 高齢者相談 計       | 9,235   | 8,077   | 114.3% |
| 全相談件数に占める割合   | (32.8%) | (30.3%) |        |

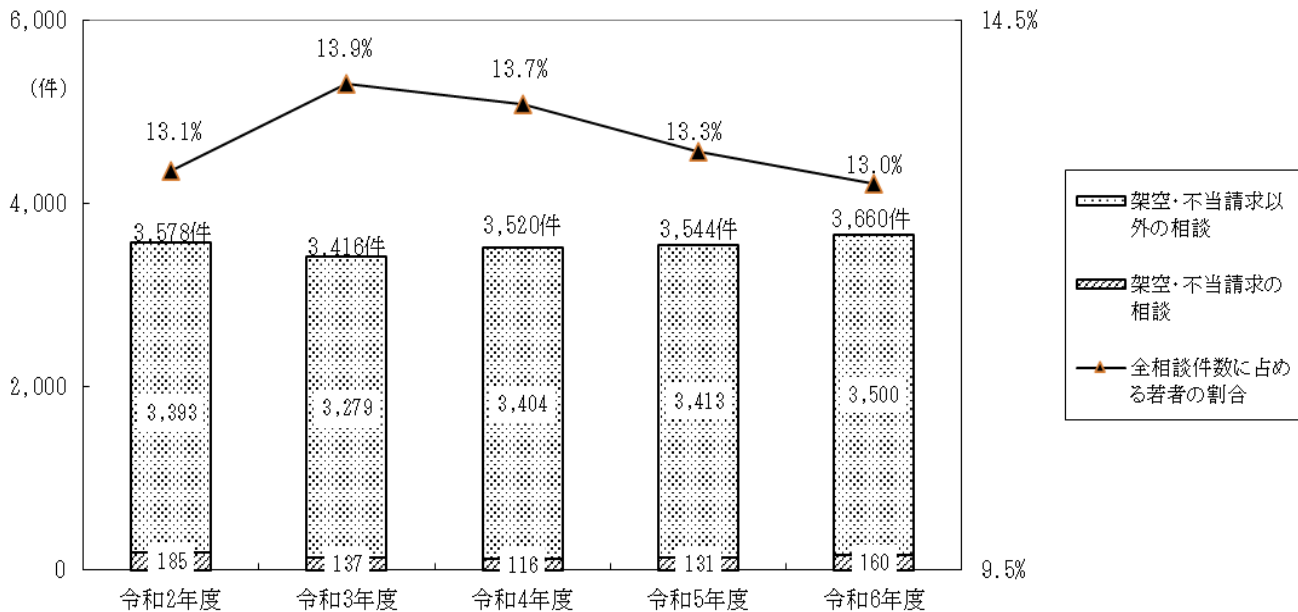
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

| 単位：件        |       |       |        |
|-------------|-------|-------|--------|
| 項目          | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
| 相談件数        | 9,235 | 8,077 | 114.3% |
| 性別          |       |       |        |
| 男性          | 4,160 | 3,629 | 114.6% |
| 女性          | 5,030 | 4,423 | 113.7% |
| 不明          | 45    | 25    | 180.0% |
| 年代別         |       |       |        |
| 60歳代        | 3,351 | 3,170 | 105.7% |
| 70歳代        | 3,203 | 2,889 | 110.9% |
| 80歳以上       | 2,681 | 2,018 | 132.9% |
| 職業別         |       |       |        |
| 給与生活者       | 1,977 | 1,708 | 115.7% |
| 自営・自由業      | 839   | 755   | 111.1% |
| 家事従事者       | 1,034 | 1,118 | 92.5%  |
| 学生          | 9     | 6     | 150.0% |
| 無職          | 4,556 | 3,714 | 122.7% |
| その他・不明      | 820   | 776   | 105.7% |
| 平均契約金額(千円)  | 1,420 | 1,768 | 80.3%  |
| 平均既払金額(千円)  | 1,183 | 1,349 | 87.7%  |
| 主な相談内容※     |       |       |        |
| 1 解約一般      | 2,410 | 2,231 | 108.0% |
| 2 インターネット通販 | 2,165 | 2,048 | 105.7% |
| 3 電子広告      | 1,114 | 882   | 126.3% |
| 4 定期購入      | 1,069 | 992   | 107.8% |
| 5 信用性       | 1,029 | 800   | 128.6% |
| 6 返金        | 937   | 857   | 109.3% |
| 7 契約書・書面一般  | 918   | 651   | 141.0% |
| 8 家庭訪販      | 911   | 611   | 149.1% |
| 9 連絡不能      | 873   | 651   | 134.1% |
| 10 高価格・料金   | 848   | 738   | 114.9% |

(主な相談内容は複数回答項目)

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      |              | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
|-------------|--------------|---------|---------|--------|
| 1           | レンタル・リース・貸借  | 426     | 381     | 111.8% |
|             | 賃貸アパート       | 381     | 348     | 109.5% |
| 2           | 医療           | 345     | 235     | 146.8% |
|             | 医療サービス       | 317     | 187     | 169.5% |
|             | 歯科治療         | 22      | 43      | 51.2%  |
| 3           | 役務その他        | 299     | 249     | 120.1% |
|             | 役務その他サービス    | 155     | 143     | 108.4% |
|             | 解錠サービス       | 57      | 14      | 407.1% |
|             | 申請代行サービス     | 25      | 21      | 119.0% |
| 4           | 教室・講座        | 215     | 187     | 115.0% |
|             | ビジネス教室       | 66      | 69      | 95.7%  |
|             | スポーツ・健康教室    | 49      | 39      | 125.6% |
|             | 他の教養・娯楽      | 205     | 231     | 88.7%  |
| 5           | インターネットゲーム   | 83      | 113     | 73.5%  |
|             | 教養・娯楽サービスその他 | 40      | 26      | 153.8% |
|             | 出会い系サイト・アプリ  | 23      | 42      | 54.8%  |
|             | 理美容          | 196     | 280     | 70.0%  |
| 6           | エステティックサービス  | 152     | 246     | 61.8%  |
|             | 脱毛エステ        | 109     | 199     | 54.8%  |
| 7           | 商品一般         | 173     | 138     | 125.4% |
| 8           | 内職・副業        | 116     | 126     | 92.1%  |
|             | 他の内職・副業      | 89      | 87      | 102.3% |
|             | タレント・モデル内職   | 15      | 28      | 53.6%  |
| 9           | 外食・食事手配      | 107     | 117     | 91.5%  |
|             | 外食           | 102     | 111     | 91.9%  |
| 10          | 電気           | 85      | 52      | 163.5% |
| 若者相談 計      |              | 3,660   | 3,544   | 103.3% |
| 全相談件数に占める割合 |              | (13.0%) | (13.3%) |        |

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

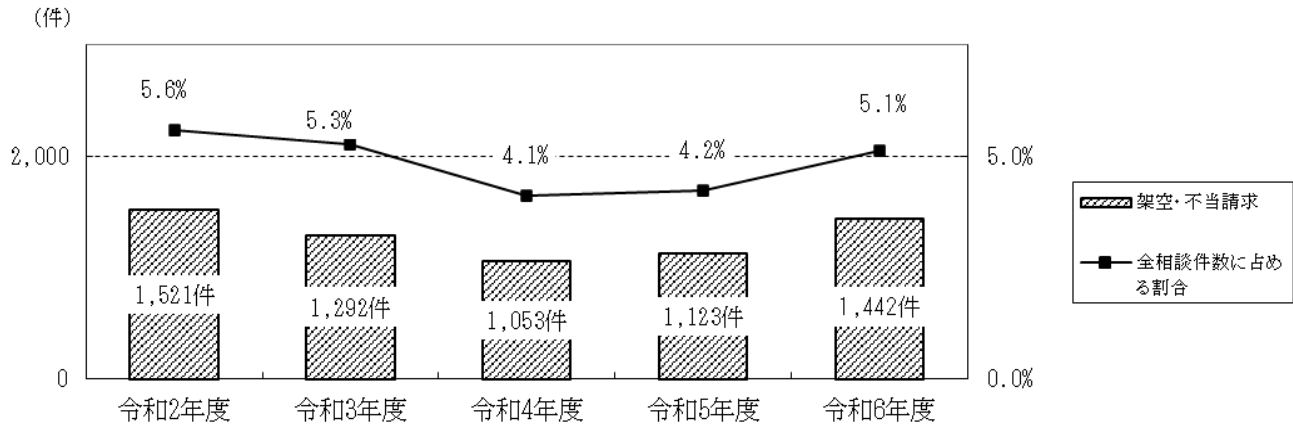
| 項目         |             | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|------------|-------------|-------|-------|--------|
| 相談件数       |             | 3,660 | 3,544 | 103.3% |
| 性別         | 男性          | 1,671 | 1,570 | 106.4% |
|            | 女性          | 1,969 | 1,958 | 100.6% |
|            | 不明          | 20    | 16    | 125.0% |
| 年代別        | 10歳未満       | 24    | 26    | 92.3%  |
|            | 10歳代        | 470   | 498   | 94.4%  |
|            | 20歳代        | 3,166 | 3,020 | 104.8% |
| 職業別        | 給与生活者       | 2,130 | 2,067 | 103.0% |
|            | 自営・自由業      | 164   | 149   | 110.1% |
|            | 家事従事者       | 25    | 24    | 104.2% |
|            | 学生          | 1,039 | 1,012 | 102.7% |
|            | 無職          | 176   | 178   | 98.9%  |
|            | その他・不明      | 126   | 114   | 110.5% |
| 平均契約金額(千円) |             | 860   | 766   | 112.3% |
| 平均既払金額(千円) |             | 513   | 359   | 142.9% |
| 主な相談内容※    | 1 解約一般      | 1,142 | 1,232 | 92.7%  |
|            | 2 返金        | 994   | 956   | 104.0% |
|            | 3 インターネット通販 | 748   | 888   | 84.2%  |
|            | 4 高価格・料金    | 678   | 654   | 103.7% |
|            | 5 契約書・書面一般  | 556   | 477   | 116.6% |
|            | 6 電子広告      | 473   | 447   | 105.8% |
|            | 7 SNS       | 415   | 415   | 100.0% |
|            | 8 クーリングオフ一般 | 409   | 321   | 127.4% |
|            | 9 約束不履行     | 354   | 351   | 100.9% |
|            | 10 クレジットカード | 347   | 338   | 102.7% |

(主な相談内容は複数回答項目)

(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      |               | 6年度    | 5年度    | 対前年度比     |
|-------------|---------------|--------|--------|-----------|
| 1           | 商品一般          | 454    | 305    | 148.9%    |
| 2           | 移动通信サービス      | 157    | 71     | 221.1%    |
|             | 携帯電話サービス      | 141    | 59     | 239.0%    |
|             | モバイルデータ通信     | 12     | 10     | 120.0%    |
| 3           | 娯楽等情報配信サービス   | 147    | 225    | 65.3%     |
|             | アダルト情報        | 91     | 130    | 70.0%     |
|             | 娯楽等情報配信サービス一般 | 24     | 38     | 63.2%     |
| 4           | 電報・固定電話       | 107    | 1      | 10,700.0% |
|             | 固定電話サービス      | 105    | 1      | 10,500.0% |
| 5           | 外食・食事宅配       | 59     | 35     | 168.6%    |
|             | 外食            | 52     | 32     | 162.5%    |
| 6           | レンタル・リース・賃借   | 55     | 33     | 166.7%    |
|             | 賃貸アパート        | 46     | 24     | 191.7%    |
| 7           | 役務その他         | 51     | 43     | 118.6%    |
|             | 役務その他サービス     | 26     | 20     | 130.0%    |
| 8           | 役務一般          | 40     | 53     | 75.5%     |
| 9           | インターネット通信サービス | 36     | 25     | 144.0%    |
|             | 他のネット通信関連サービス | 15     | 11     | 136.4%    |
|             | 光ファイバー        | 9      | 8      | 112.5%    |
| 10          | 電気            | 34     | 17     | 200.0%    |
| 架空・不当請求 計   |               | 1,442  | 1,123  | 128.4%    |
| 全相談件数に占める割合 |               | (5.1%) | (4.2%) |           |

都表－40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

| 項 目        |           | 6年度   | 5年度   | 対前年度比  |
|------------|-----------|-------|-------|--------|
| 相 談 件 数    |           | 1,442 | 1,123 | 128.4% |
| 性別         | 男性        | 710   | 520   | 136.5% |
|            | 女性        | 588   | 491   | 119.8% |
|            | 団体        | 27    | 30    | 90.0%  |
|            | 不明        | 117   | 82    | 142.7% |
| 年代別        | 20歳未満     | 24    | 22    | 109.1% |
|            | 20歳代      | 136   | 109   | 124.8% |
|            | 30歳代      | 115   | 95    | 121.1% |
|            | 40歳代      | 141   | 151   | 93.4%  |
|            | 50歳代      | 239   | 198   | 120.7% |
|            | 60歳代      | 207   | 149   | 138.9% |
|            | 70歳以上     | 355   | 228   | 155.7% |
|            | 不明        | 225   | 171   | 131.6% |
| 職業別        | 給与生活者     | 570   | 488   | 116.8% |
|            | 自営・自由業    | 108   | 89    | 121.3% |
|            | 家事従事者     | 85    | 73    | 116.4% |
|            | 学生        | 51    | 44    | 115.9% |
|            | 無職        | 363   | 237   | 153.2% |
|            | その他・不明    | 265   | 192   | 138.0% |
| 平均契約金額(千円) |           | 837   | 355   | 235.8% |
| 平均既払金額(千円) |           | 285   | 152   | 187.5% |
| 1          | 不当請求一般    | 757   | 648   | 116.8% |
| 2          | 架空請求      | 602   | 353   | 170.5% |
| 3          | 身分詐称      | 359   | 174   | 206.3% |
| 4          | インターネット通販 | 287   | 364   | 78.8%  |
| 5          | クレジットカード  | 285   | 237   | 120.3% |
| 6          | 詐欺        | 198   | 130   | 152.3% |
| 7          | 個人情報      | 182   | 97    | 187.6% |
| 8          | 高価格・料金    | 160   | 178   | 89.9%  |
| 9          | 解約一般      | 147   | 124   | 118.5% |
| 10         | 返金        | 140   | 97    | 144.3% |

(主な相談内容は複数回答項目)

## 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        | 6年度     | 5年度     | 対前年度比  |
|----|---------------|---------|---------|--------|
| 1  | 化粧品           | 772     | 1,150   | 67.1%  |
|    | 乳液            | 146     | 126     | 115.9% |
|    | 化粧クリーム        | 106     | 178     | 59.6%  |
|    | シャンプー         | 68      | 87      | 78.2%  |
| 2  | 健康食品          | 675     | 435     | 155.2% |
|    | 他の健康食品        | 551     | 305     | 180.7% |
| 3  | 役務その他         | 409     | 374     | 109.4% |
|    | 役務その他サービス     | 198     | 188     | 105.3% |
|    | 申請代行サービス      | 134     | 103     | 130.1% |
| 4  | 紳士・婦人洋服       | 349     | 422     | 82.7%  |
| 5  | 他の教養・娯楽       | 321     | 349     | 92.0%  |
|    | インターネットゲーム    | 110     | 158     | 69.6%  |
|    | 教養・娯楽サービスその他  | 83      | 80      | 103.8% |
|    | 出会い系サイト・アプリ   | 64      | 75      | 85.3%  |
| 6  | 商品一般          | 316     | 316     | 100.0% |
| 7  | 娯楽等情報配信サービス   | 302     | 363     | 83.2%  |
|    | アダルト情報        | 91      | 132     | 68.9%  |
|    | 他の娯楽等情報配信サービス | 88      | 112     | 78.6%  |
|    | 映像配信サービス      | 71      | 61      | 116.4% |
| 8  | 他の教養娯楽品       | 177     | 206     | 85.9%  |
| 9  | 旅行代理業         | 153     | 158     | 96.8%  |
| 10 | パソコン・パソコン関連用品 | 127     | 116     | 109.5% |
|    | パソコン          | 71      | 67      | 106.0% |
|    | インターネット通販 計   | 6,541   | 7,051   | 92.8%  |
|    | 全相談件数に占める割合   | (23.3%) | (26.5%) |        |

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                                                      |        | 6 年度  | 5 年度  | 対前年度比  |
|----------------------------------------------------------|--------|-------|-------|--------|
| 相 談 件 数                                                  |        | 6,541 | 7,051 | 92.8%  |
| 性別                                                       | 男性     | 2,890 | 2,998 | 96.4%  |
|                                                          | 女性     | 3,332 | 3,782 | 88.1%  |
|                                                          | 団体     | 103   | 79    | 130.4% |
|                                                          | 不明     | 216   | 192   | 112.5% |
| 年代別                                                      | 20歳未満  | 186   | 245   | 75.9%  |
|                                                          | 20歳代   | 562   | 643   | 87.4%  |
|                                                          | 30歳代   | 653   | 778   | 83.9%  |
|                                                          | 40歳代   | 985   | 1,110 | 88.7%  |
|                                                          | 50歳代   | 1,337 | 1,618 | 82.6%  |
|                                                          | 60歳代   | 1,126 | 1,128 | 99.8%  |
|                                                          | 70歳以上  | 1,039 | 920   | 112.9% |
|                                                          | 不明     | 653   | 609   | 107.2% |
| 職業別                                                      | 給与生活者  | 3,119 | 3,544 | 88.0%  |
|                                                          | 自営・自由業 | 700   | 711   | 98.5%  |
|                                                          | 家事従事者  | 485   | 621   | 78.1%  |
|                                                          | 学生     | 311   | 380   | 81.8%  |
|                                                          | 無職     | 1,150 | 1,025 | 112.2% |
|                                                          | その他・不明 | 776   | 770   | 100.8% |
| 平均契約金額(千円)                                               |        | 185   | 214   | 86.4%  |
| 平均既払金額(千円)                                               |        | 227   | 251   | 90.4%  |
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>主<br>な<br>相<br>談<br>内<br>容<br>※ | 解約一般   | 2,847 | 2,978 | 95.6%  |
|                                                          | 電子広告   | 1,814 | 1,750 | 103.7% |
|                                                          | 返金     | 1,533 | 1,496 | 102.5% |
|                                                          | 定期購入   | 1,475 | 1,602 | 92.1%  |
|                                                          | 連絡不能   | 1,119 | 1,258 | 89.0%  |

(主な相談内容は複数回答項目)

### 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         |        | 6 年度 | 5 年度 | 対前年度比  |
|-------------|--------|------|------|--------|
| 相 談 件 数     |        | 468  | 482  | 97.1%  |
| 性<br>別      | 男性     | 248  | 271  | 91.5%  |
|             | 女性     | 208  | 200  | 104.0% |
|             | 団体     | 1    | 2    | 50.0%  |
|             | 不明     | 11   | 9    | 122.2% |
| 年<br>代<br>別 | 20歳未満  | 2    | 5    | 40.0%  |
|             | 20歳代   | 108  | 90   | 120.0% |
|             | 30歳代   | 60   | 72   | 83.3%  |
|             | 40歳代   | 46   | 56   | 82.1%  |
|             | 50歳代   | 100  | 91   | 109.9% |
|             | 60歳代   | 65   | 63   | 103.2% |
|             | 70歳以上  | 50   | 60   | 83.3%  |
|             | 不明     | 37   | 45   | 82.2%  |
| 職<br>業<br>別 | 給与生活者  | 278  | 254  | 109.4% |
|             | 自営・自由業 | 41   | 68   | 60.3%  |
|             | 家事従事者  | 9    | 12   | 75.0%  |
|             | 学生     | 10   | 16   | 62.5%  |
|             | 無職     | 97   | 100  | 97.0%  |
|             | その他・不明 | 33   | 32   | 103.1% |

| 項 目                   |                   | 6 年度  | 5 年度  | 対前年度比  |
|-----------------------|-------------------|-------|-------|--------|
| 借<br>入<br>先<br>上<br>位 | フリーローン・サラ金        | 273   | 277   | 98.6%  |
|                       | 融資サービス一般          | 5     | 4     | 125.0% |
|                       | 住宅ローン             | 5     | 5     | 100.0% |
| 借<br>入<br>金<br>総<br>額 | 100万円未満           | 76    | 90    | 84.4%  |
|                       | 100万円以上 300万円未満   | 97    | 98    | 99.0%  |
|                       | 300万円以上 500万円未満   | 54    | 47    | 114.9% |
|                       | 500万円以上 1,000万円未満 | 46    | 49    | 93.9%  |
|                       | 1,000万円以上         | 30    | 36    | 83.3%  |
|                       | 記入有計              | 303   | 320   | 94.7%  |
|                       | 平均借入金額（千円）        | 6,025 | 6,115 | 98.5%  |

(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6年度）

単位：件

|              |        | 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 |
| 商品・役務(上位10位) |        |     |       |       |    |            |       |         |      |          |        |    |         |    |    |      |      |    |       |       |             |    |
| 全体           |        | 436 | 9     | 5     | 0  | 21         | 24    | 1       | 1    | 8        | 5      | 0  | 4       | 25 | 0  | 123  | 1    | 6  | 13    | 49    | 132         | 9  |
| 1            | 医療サービス | 51  | 1     | 0     | 0  | 1          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 4       | 0  | 10 | 0    | 0    | 1  | 0     | 34    | 0           |    |
| 2            | 他の健康食品 | 37  | 0     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0  | 9  | 0    | 0    | 0  | 17    | 9     | 2           |    |
| 3            | 外食     | 23  | 1     | 1     | 0  | 1          | 2     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 2       | 0  | 0  | 0    | 5    | 0  | 8     | 3     | 0           |    |
| 4            | 整体     | 22  | 1     | 1     | 0  | 2          | 0     | 0       | 0    | 3        | 1      | 0  | 0       | 0  | 0  | 0    | 0    | 0  | 0     | 13    | 1           |    |
| 5            | 乳液     | 16  | 0     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0  | 16 | 0    | 0    | 0  | 0     | 0     | 0           |    |
| 6            | 賃貸アパート | 14  | 1     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 1       | 0  | 4  | 0    | 0    | 3  | 0     | 4     | 1           |    |
| 6            | 歯科治療   | 14  | 0     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 1        | 0      | 0  | 0       | 1  | 0  | 1    | 0    | 0  | 1     | 9     | 1           |    |
| 8            | パーマ    | 13  | 0     | 0     | 0  | 1          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 1       | 0  | 7  | 0    | 0    | 0  | 0     | 4     | 0           |    |
| 9            | 柔軟仕上げ剤 | 9   | 0     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0  | 0  | 0    | 0    | 3  | 0     | 4     | 2           |    |
| 10           | 化粧クリーム | 8   | 0     | 0     | 0  | 0          | 0     | 0       | 0    | 0        | 0      | 0  | 0       | 0  | 8  | 0    | 0    | 0  | 0     | 0     | 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     |        |       | 6 年度 | 5 年度   | 対前年度比  |
|---------|--------|-------|------|--------|--------|
| 相 談 件 数 |        |       | 436  | 417    | 104.6% |
| 被害者     | 性別     | 男性    | 99   | 116    | 85.3%  |
|         |        | 女性    | 325  | 291    | 111.7% |
|         |        | 不明    | 12   | 10     | 120.0% |
|         |        |       |      |        |        |
|         | 年代別    | 20歳未満 | 14   | 14     | 100.0% |
|         |        | 20歳代  | 31   | 37     | 83.8%  |
|         |        | 30歳代  | 49   | 39     | 125.6% |
|         |        | 40歳代  | 70   | 65     | 107.7% |
|         |        | 50歳代  | 77   | 92     | 83.7%  |
|         |        | 60歳代  | 66   | 66     | 100.0% |
| 70歳以上   |        | 81    | 66   | 122.7% |        |
| 不明      |        | 48    | 38   | 126.3% |        |
| 職業別     | 給与生活者  | 184   | 171  | 107.6% |        |
|         | 自営・自由業 | 43    | 46   | 93.5%  |        |
|         | 家事従事者  | 46    | 64   | 71.9%  |        |
|         | 学生     | 19    | 15   | 126.7% |        |
|         | 無職     | 93    | 71   | 131.0% |        |
|         | その他・不明 | 51    | 50   | 102.0% |        |

| 項 目  |            | 6 年度 | 5 年度 | 対前年度比  |
|------|------------|------|------|--------|
| 危害程度 | 治療 1 週間未満  | 105  | 85   | 123.5% |
|      | 1 ～ 2 週間   | 20   | 27   | 74.1%  |
|      | 3 週間～ 1 か月 | 16   | 14   | 114.3% |
|      | 1 か月以上     | 24   | 26   | 92.3%  |
|      | 死亡         | 0    | 2    | 0.0%   |
|      | 不明         | 83   | 76   | 109.2% |
|      | 医者にかからず    | 188  | 187  | 100.5% |

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6年度）

単位：件

| 商品・役務(上位10位) | 合<br>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           | 115    | 2     | 11    | 12    | 14     | 0    | 0    | 1          | 1         | 3       | 4         | 4  | 15    | 7    | 10   | 3         | 1     | 5         | 2     | 10    | 0     | 10  | 0  |
| 1 電動自転車      | 6      | 0     | 0     | 2     | 1      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 2    | 1    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 2 電話関連機器・用品  | 4      | 0     | 0     | 0     | 3      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 1     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 2 普通・小型自動車   | 4      | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 0    | 4    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 2 外食         | 4      | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 0    | 0    | 0         | 1     | 0         | 0     | 1     | 0     | 2   | 0  |
| 5 冷凍調理食品     | 3      | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 1         | 0  | 0     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 2     | 0     | 0   | 0  |
| 5 電子レンジ      | 3      | 0     | 1     | 0     | 1      | 0    | 0    | 0          | 0         | 1       | 0         | 0  | 0     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |
| 5 賃貸アパート     | 3      | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 1     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 2   | 0  |
| 8 果物加工品      | 2      | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 1     | 1     | 0     | 0   | 0  |
| 8 他の調理食品     | 2      | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 0     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 2     | 0     | 0   | 0  |
| 8 電気冷蔵庫      | 2      | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0          | 0         | 0       | 0         | 0  | 2     | 0    | 0    | 0         | 0     | 0         | 0     | 0     | 0     | 0   | 0  |



登録番号(6)21

令和7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



古紙配合率 70%再生紙を使用しています  
(表紙を除く)