

令和4年度相談概要

*令和4年4月～令和5年3月に受け付けた東京都内の相談情報を、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)で分析したもの。
令和5年4月30日時点の登録データで全期間の分析を行った。

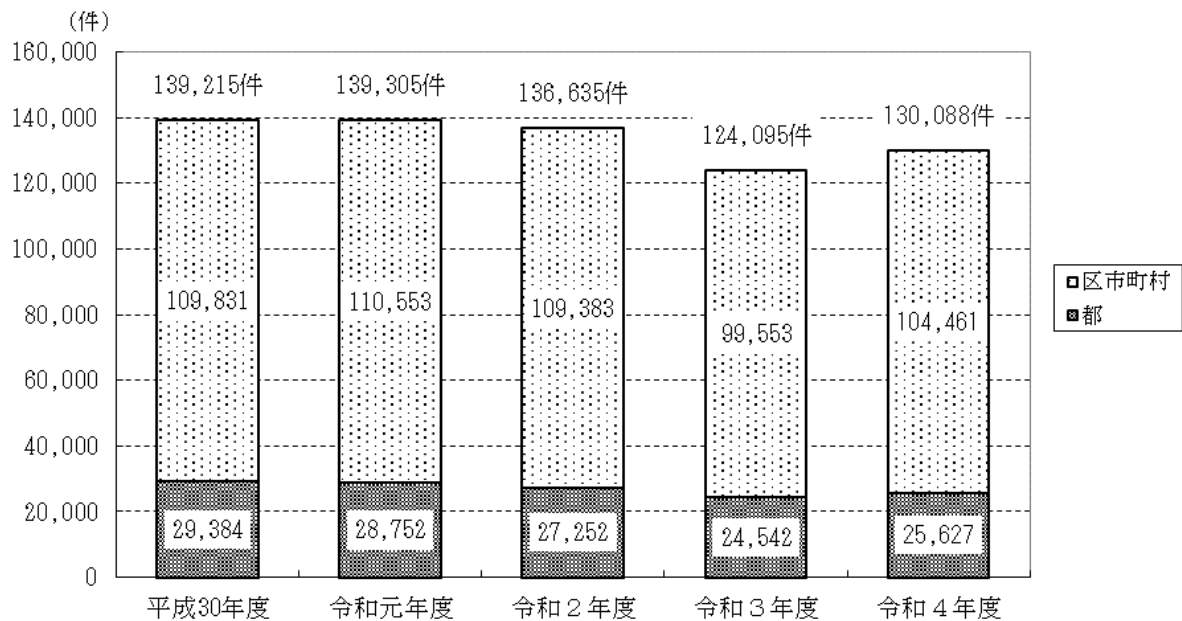
I 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

令和4年度の東京都内の相談受付件数は**130,088件**であり、前年度より件数では5,993件、対前年度比で4.8%の増加であった。

うち東京都受付分が25,627件、区市町村受付分が104,461件であった(図-1)。

【図-1】東京都・区市町村相談件数の推移

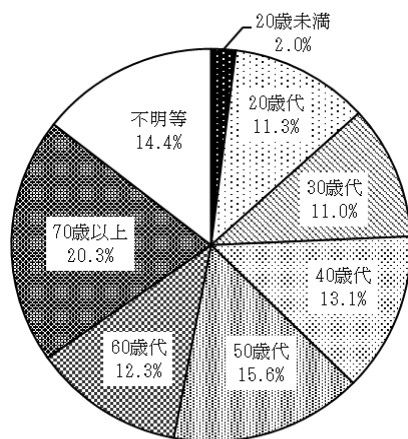


(2) 契約当事者の属性(年代別・職業別)

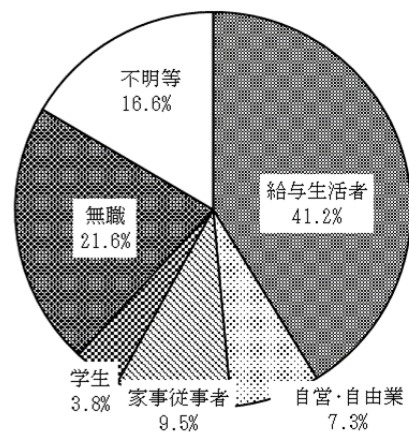
契約当事者の年代別の構成比は、「70歳以上」が最も多く**20.3%**となっている(図-2)。

契約当事者の職業別の構成比を見ると、「給与生活者」が最も多く**41.2%**を占める(図-3)。

【図-2】契約当事者年代別構成比



【図-3】契約当事者職業別構成比



(3) 相談全体の概要

① 商品・役務別相談件数 上位 10 位

相談件数が最も多い商品・役務は、「化粧品」(9,850件)で、対前年度比170.5%と大幅に増加している。内容は、定期購入の解約・返金に関する相談が多い。

そのほか、第6位「理美容」(4,387件)が対前年度比260.4%と激増した。これは、脱毛エステの一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられたことによるものである(表-1)。

【表-1】商品・役務別相談件数 上位 10 位

順位	商品・役務分類	4年度件数	3年度件数	対前年度比	主な項目
1	化粧品	9,850	5,777	170.5%	化粧品の定期購入
2	レンタル・リース・貸借	8,873	9,219	96.2%	賃貸アパート・マンション
3	商品一般	8,571	8,566	100.1%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
4	役務その他	6,615	6,765	97.8%	有料質問サイト、古いサイト、不用品回収、不動産仲介サービス等
5	工事・建築・加工	4,684	4,791	97.8%	屋根工事、リフォーム工事、外壁塗装工事等
6	理美容	4,387	1,685	260.4%	エステティックサービス等
7	他の教養・娯楽	3,514	3,749	93.7%	出会い系サイト・マッチングアプリ、インターネットゲーム、スポーツジム等
8	健康食品	3,196	3,261	98.0%	健康食品の定期購入
9	紳士・婦人洋服	3,192	3,109	102.7%	洋服・婦人服・ワンピース等
10	医療	2,903	2,542	114.2%	歯科治療、医療脱毛、美容医療等

② 相談内容別相談件数 上位 10 位

相談内容でみると、「解約一般」(39,883件)に関する相談が最も多く、相談全体の30.7%を占める。増加率でみると、第8位「定期購入」(12,091件)に関する相談が対前年度比158.7%と大幅に増加し、「連絡不能」(16,386件)に関する相談が対前年度比127.3%と大きく増加している(表-2)。

【表-2】相談内容別相談件数 上位 10 位

順位	内容キーワード	4年度件数	3年度件数	対前年度比
1	解約一般 ※1	39,883	34,274	116.4%
2	インターネット通販	39,299	35,330	111.2%
3	返金	20,163	17,972	112.2%
4	電子広告	19,312	16,423	117.6%
5	連絡不能	16,386	12,876	127.3%
6	高価格・料金	14,122	13,434	105.1%
7	契約書・書面一般 ※2	12,836	12,742	100.7%
8	定期購入	12,091	7,621	158.7%
9	説明不足	10,841	10,650	101.8%
10	信用性	9,666	9,592	100.8%

(複数選択項目)

※1 「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

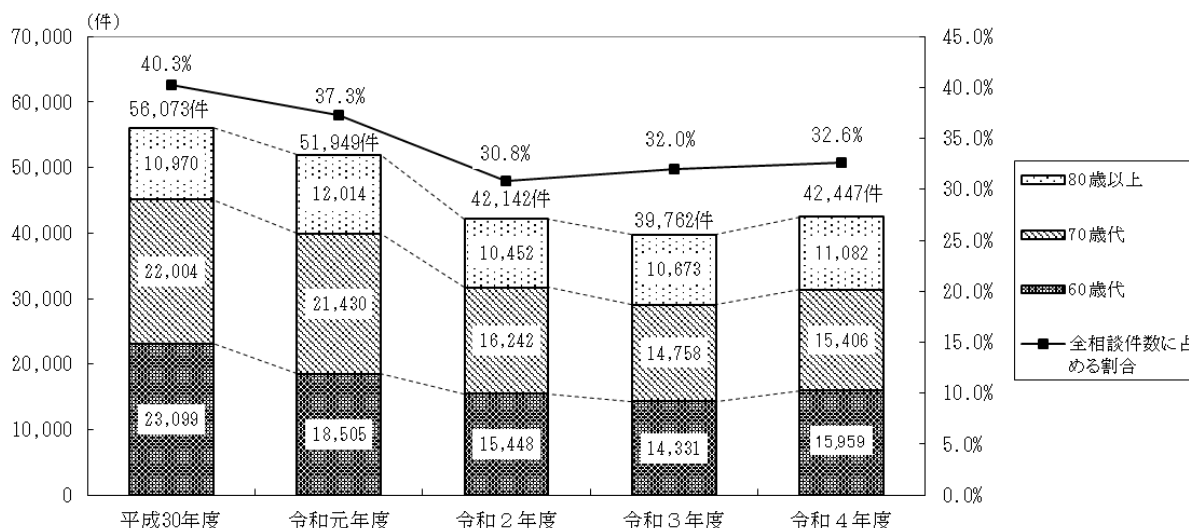
※2 「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

(4) 高齢者の相談（60歳以上）

① 相談件数の推移

契約当事者が60歳以上の**高齢者の相談は42,447件**と、対前年度比106.8%と微増となった。高齢者の相談が**全相談に占める割合は32.6%**と前年度より0.6ポイント増加した。年代別では60歳代（15,959件）の増加幅が一番大きく、対前年度比111.4%となっている（図－4）。**平均契約金額は100万円**と、59歳以下の相談の平均金額88万円と比較して高額となっている。

【図－4】 高齢者の相談件数の推移



② 商品・役務別相談件数 上位10位

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」となっている。

増加率でみると、第1位「化粧品」（4,575件）が、対前年度比**191.9%**と大幅に増加している。これは、定期購入の解約・返金に関する相談の増加等によるものである。他には第5位「健康食品」（1,425件）が対前年度比111.7%、第2位「商品一般」（3,362件）が対前年度比105.9%と増加している（表－3）。

【表－3】 高齢者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

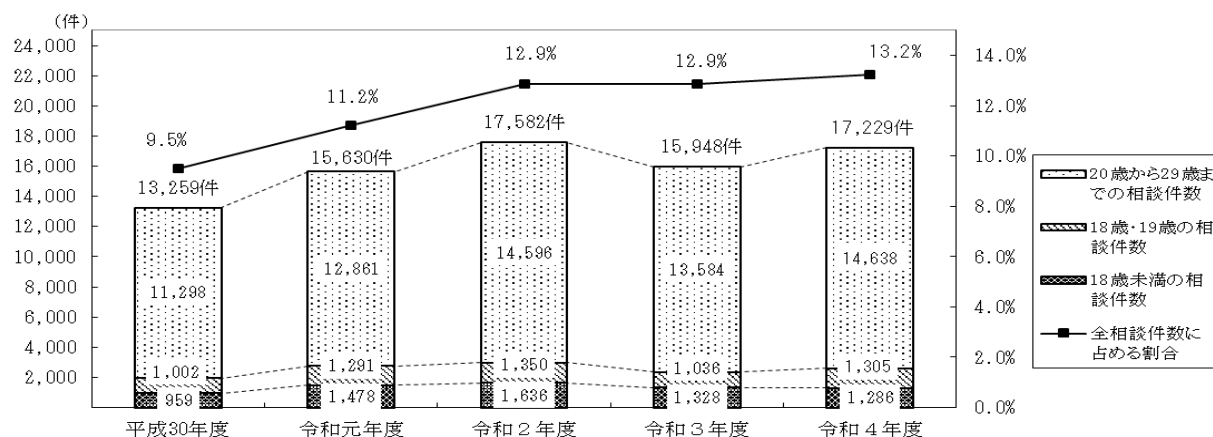
	商品・役務分類	4年度件数	3年度件数	対前年度比	主な項目
1	化粧品	4,575	2,384	191.9%	化粧品の定期購入等
2	商品一般	3,362	3,174	105.9%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
3	工事・建築・加工	2,556	2,570	99.5%	屋根工事、リフォーム工事、外壁塗装工事等
4	役務その他	2,155	2,343	92.0%	有料質問サイト、占いサイト、不用品回収、不動産仲介サービス等
5	健康食品	1,425	1,276	111.7%	健康食品の定期購入等
6	レンタル・リース・貸借	1,203	1,205	99.8%	賃貸アパート・マンション
7	移动通信サービス	1,128	1,468	76.8%	携帯電話サービス、スマートフォン等
8	娯楽等情報配信サービス	956	1,042	91.7%	アダルトサイト・動画配信サービス・電子書籍等
9	修理・補修	946	1,170	80.9%	トイレ修理・屋根修理等
10	インターネット通信サービス	941	966	97.4%	光回線・プロバイダ等

(5) 若者の相談（29歳以下）

① 相談件数の推移（18歳未満、18歳・19歳、20歳から29歳別）

契約当事者が29歳以下の**若者の相談件数は17,229件**で、対前年度比108.0%と増加した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は13.2%と前年度からほぼ横ばいとなっている。18歳未満の若者からの相談は1,286件であり、対前年度比96.8%と減少した。令和4年4月から成年年齢引下げで、成人として扱われることになった**18歳・19歳の相談は1,305件**であり、対前年度比で126.0%と大きく増加した（図－5）。

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



② 商品・役務別相談件数 上位10位

商品・役務別に見ると、最も多い相談は「理美容」(2,665件)となっている。

増加率でみると、**第1位「理美容」(2,665件)が、対前年度比326.6%と激増**している。これは主に、若者(29歳以下)に契約者が多い脱毛エステに関する相談において、一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が寄せられたことによるものである。他には、第6位「医療」(700件)が、対前年度比144.3%と大きく増加している。医療脱毛等の解約や返金のトラブルに関する相談が多い(表－4)。

【表－4】若者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

	商品・役務分類	4年度件数	3年度件数	対前年度比	主な項目
1	理美容	2,665	816	326.6%	エステティックサービス等
2	レンタル・リース・貸借	1,644	1,746	94.2%	賃貸アパート・マンション等
3	他の教養・娯楽	1,223	1,330	92.0%	出会い系サイト・マッチングアプリ、インターネットゲーム、スポーツジム等
4	教室・講座	826	920	89.8%	パーソナルジム、自動車教習所、ビジネススクール等
5	役務その他	761	774	98.3%	不用品回収、ビジネスコンサルティング等
6	医療	700	485	144.3%	医療脱毛、美容医療、歯科治療等
7	内職・副業	581	754	77.1%	副業サイト、情報商材、アフィリエイト等
8	商品一般	543	606	89.6%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
9	電気	502	469	107.0%	電力小売自由化関連等
10	紳士・婦人洋服	489	465	105.2%	洋服、ジャケット、婦人服等

③ 18歳・19歳の相談 商品・役務別相談件数 上位10位

商品・役務別に見ると、最も多い相談は「理美容」（231件）となっている。

増加率でみると、若者全体と同様の傾向で、**第1位「理美容」（231件）が、対前年度比537.2%と激増、第2位「医療」（103件）が、対前年度比468.2%とこちらも激増している。**（表－5）。

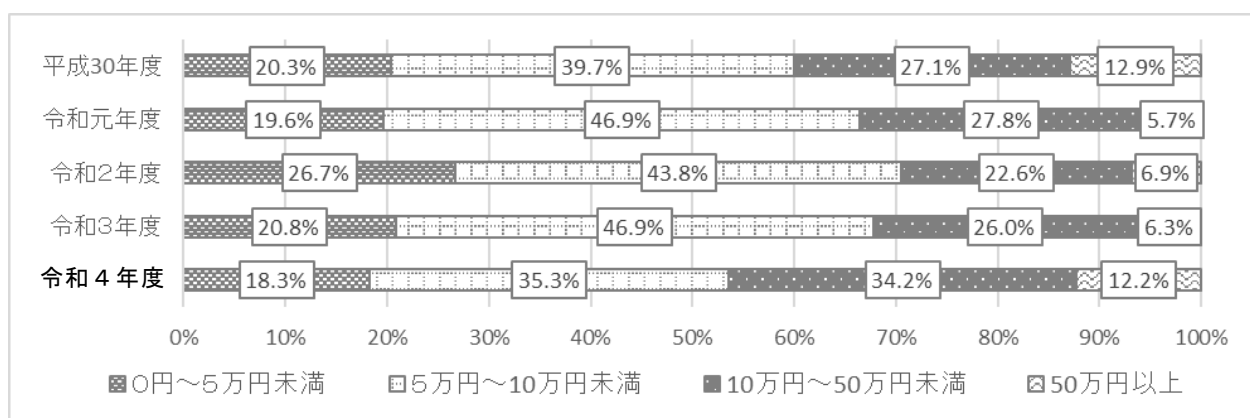
【表－5】18歳・19歳の相談 商品・役務別相談件数 上位10位

	商品・役務分類	4年度件数	3年度件数	対前年度比	主な項目
1	理美容	231	43	537.2%	エステティックサービス等
2	医療	103	22	468.2%	医療脱毛、美容医療等
3	他の教養・娯楽	90	85	105.9%	出会い系サイト・マッチングアプリ、インターネットゲーム等
4	教室・講座	60	73	82.2%	自動車教習所、タレント養成等
5	商品一般	55	51	107.8%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
6	化粧品	54	74	73.0%	化粧品の定期購入、脱毛クリーム等
6	娯楽等情報配信サービス	54	90	60.0%	アダルトサイト、有料動画配信サービスなど
8	役務その他	51	38	134.2%	コンサルティング・サポート契約、占いサイト等
9	レンタル・リース・貸借	49	43	114.0%	賃貸アパート・マンション等
10	紳士・婦人洋服	43	49	87.8%	洋服、ジャケット、婦人服等
10	内職・副業	43	44	97.7%	副業サイト、情報商材、アフィリエイト等

④ 18歳・19歳の相談 契約購入金額別割合の変化

契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「5万円～10万円未満」の割合が35.3%と最も多い（図－6）。**平均契約金額は22万円**と、前年度（14万円）と比較して約1.5倍となっている。

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



Ⅱ 相談の特徴

(1) 若者（29歳以下）で増加傾向にある相談

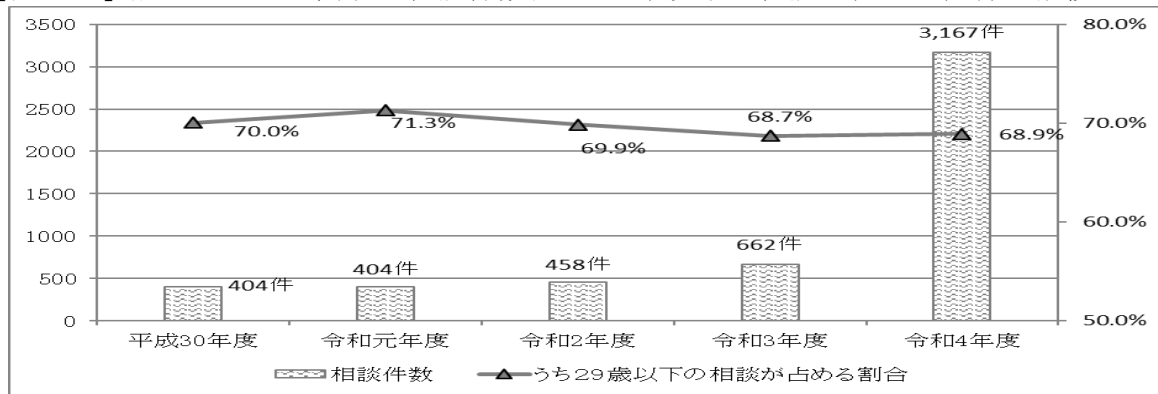
① 脱毛エステ

脱毛エステに関する相談件数は3,167件であり、対前年度比478.4%と激増している（図－7）。

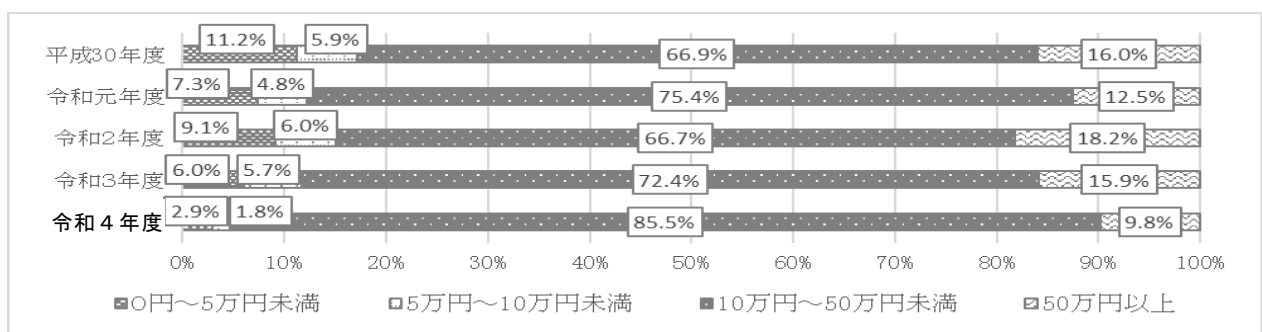
男女別では、女性が90.5%を占める（図－9）。契約当事者の年代別では20歳代（1,982件）が最も多く、対前年度比465.3%となっている。また、全ての年代で、対前年度比4倍以上と激増している（表－6）。契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「10万円以上50万円未満」の割合が85.5%と大きく、「50万円以上」とあわせると10万円以上の契約の割合が全体の9割を超えている（図－8）。

相談件数の激増の原因は、脱毛エステの一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルの相談等が多く寄せられたことによるものである。

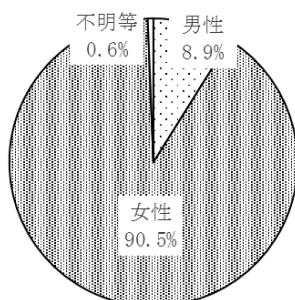
【図－7】脱毛エステに関する相談件数及び29歳以下の相談が占める割合の推移



【図－8】契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図－9】契約当事者の男女別割合



【表－6】契約当事者の年代別件数

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
18歳未満	24	2	1200.0%
18歳・19歳	176	27	651.9%
20歳代	1,982	426	465.3%
30歳代	568	109	521.1%
40歳代	244	53	460.4%
50歳以上	105	18	583.3%
不明等	68	27	251.9%
計	3,167	662	478.4%

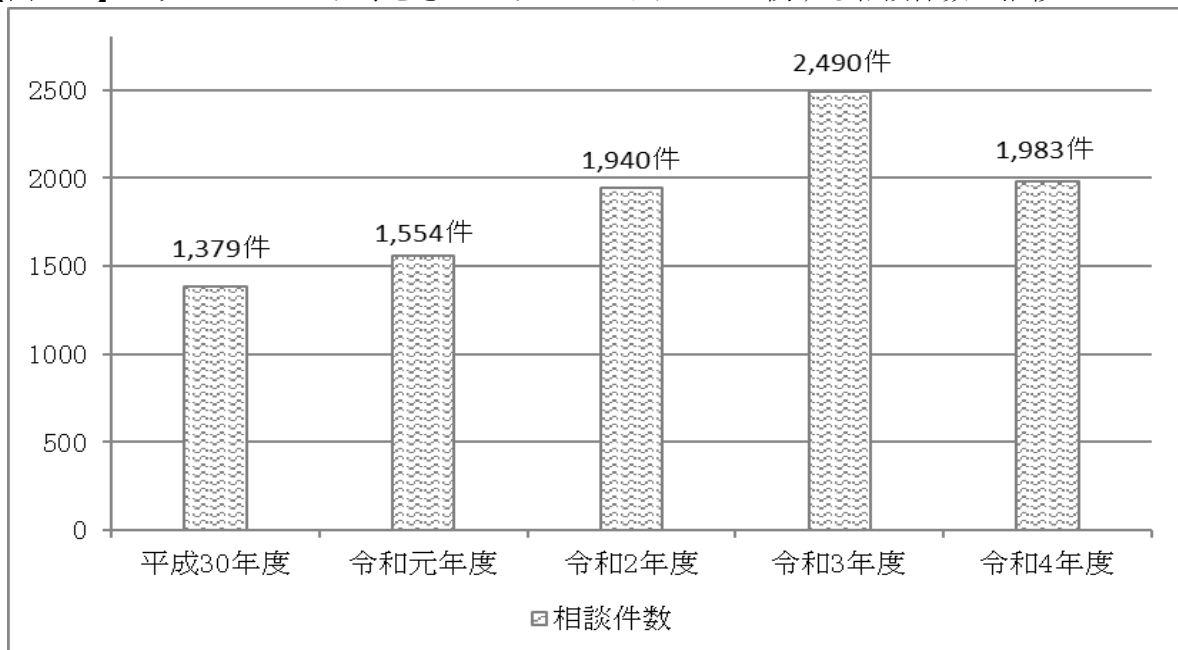
② マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブル

マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブルの相談件数は、1,983件であり、令和3年度よりは減少したが、依然として多い（図－10）。

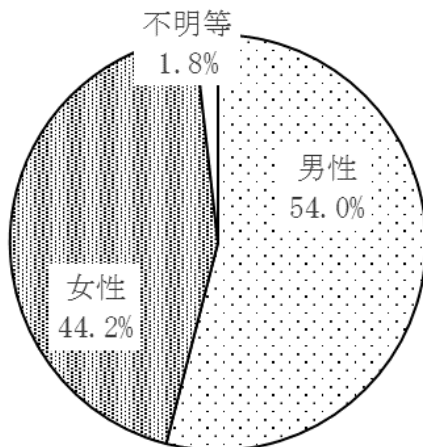
男女別では、男性が54.0%を占める（図－11）。契約当事者の年代別では、20歳代（749件）が一番多く、30歳代（85件）、40歳代（88件）を含めると6割を占める。令和4年4月から成年年齢引下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談件数は62件となっている（表－7）。

マッチングアプリで知り合った知人に、暗号資産等の投資やビジネスコンサルティング契約等の儲け話を勧められて、高額な契約を結んでしまったが、信用できないので、返金して欲しい等の相談が依然として多く寄せられている。そのほかには、誘われて一緒に行った飲食店で、高額な請求を受けたというような外食に関する相談が激増している（表－8）。

【図－10】 マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブルに関する相談件数の推移



【図－11】 契約当事者の男女別割合



【表－7】 契約当事者の年代別件数

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
18歳未満	18	13	138.5%
18歳・19歳	62	49	126.5%
20歳代	749	861	87.0%
30歳代	273	458	59.6%
40歳代	261	349	74.8%
50歳代	197	269	73.2%
60歳代	161	187	86.1%
70歳以上	163	187	87.2%
不明等	99	117	84.6%
計	1,983	2,490	79.6%

【表－８】

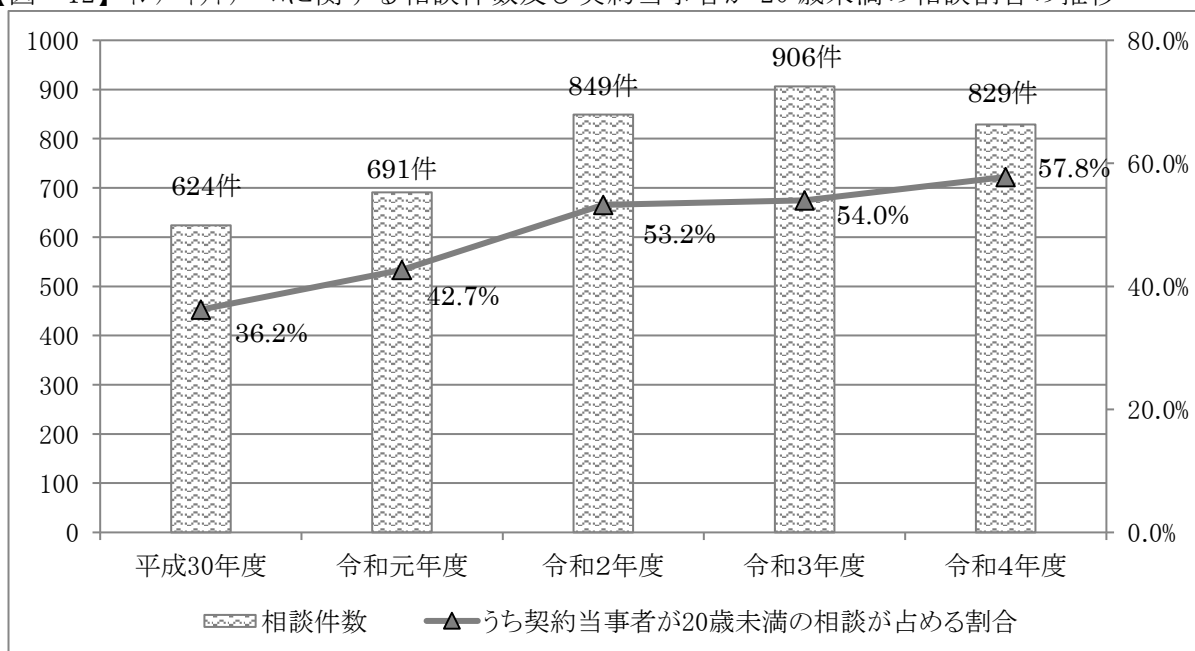
	商品・役務分類	4年度 件数	3年度 件数	対前年度比	主な項目
1	儲け話	365	573	63.7%	－
	金融関連サービスその他	70	115	60.9%	暗号資産等
	役務その他サービス	68	56	121.4%	ビジネスコンサルティング契約等
	ファンド型投資商品	68	85	80.0%	投資詐欺等
	他の内職・副業	63	102	61.8%	副業・アフィリエイト等
	ビジネス教室	53	87	60.9%	ビジネススクール・ビジネス講座等
	外国為替証拠金取引	43	128	33.6%	F X取引等
2	外食	157	66	237.9%	飲食店、バー等
3	商品一般	65	78	83.3%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
4	相談その他	47	59	79.7%	国際ロマンス詐欺等
5	ギャンブル情報	43	62	69.4%	ギャンブル予想ソフト等

③ インターネットゲーム

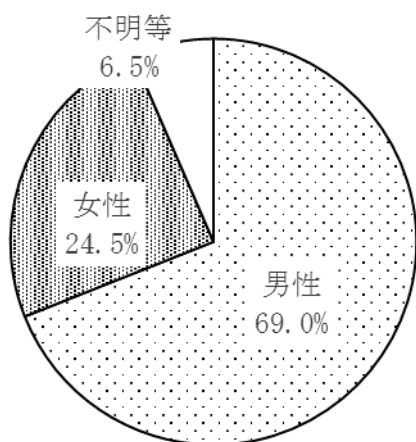
インターネットに接続して、同時に複数の人が参加する「インターネットゲーム」に関する相談は829件であり、前年度比8.5%減となったが、20歳未満が当事者である相談が全体の57.8%と前年度から3.8ポイント、平成30年度と比較すると、21.6ポイント上昇している(図-12)。

男女別では、男性が69.0%を占める(図-13)。契約当事者の年代別では20歳未満(479件)が最も多い。そのほか、60歳代、70歳以上が前年度から増加している(表-9)。未成年の子ども(18歳未満)が、インターネットゲームで親の同意なく高額な課金をしたことがわかり、返金してもらいたいという相談が多く寄せられた。

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



【図-13】契約当事者の男女別割合



【表-9】契約当事者の年代別件数

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
20歳未満	479	490	97.8%
18歳未満	462	472	97.9%
18歳、19歳	17	18	94.4%
20歳代	70	77	90.9%
30歳代	73	98	74.5%
40歳代	74	83	89.2%
50歳代	34	59	57.6%
60歳代	18	13	138.5%
70歳以上	13	12	108.3%
不明等	68	74	91.9%
計	829	906	91.5%

(2) インターネット関連

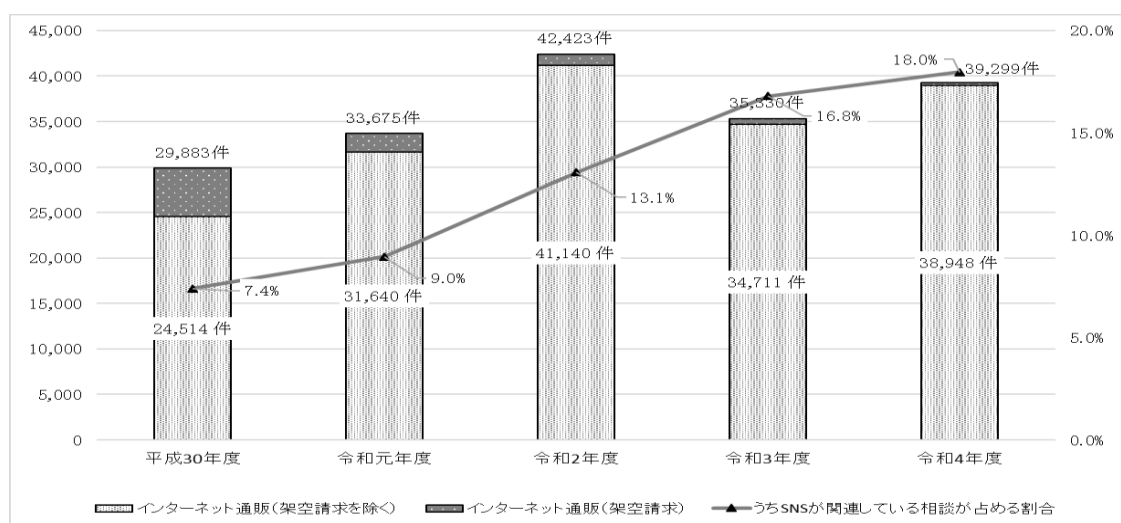
① インターネット通販

「インターネット通販」の相談件数は39,299件と前年度に比べて11.2%増加し、**全体の相談内容別相談件数の2位**となっている(表-2)。契約当事者の年代別では40歳代から60歳代が多い(表-10)。

「インターネット通販」のなかでも「SNS」上の広告をきっかけとして契約した後トラブルになる等、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が18%で対前年度比1.2ポイント上昇し、増加傾向にある(図-14)。契約当事者の年代別件数では40歳代から60歳代が多く、増加率では、**60歳代以上の相談件数が対前年度比160%超と大幅に増加**している(表-11)。

その中でも、令和4年度に急増しているのが、「腕時計」の「偽サイト、偽物」等に係る相談(176件)である(図-15)。SNSで百貨店閉店に伴うブランド品セール広告を見つけ、大幅割引の**ブランド腕時計を注文したが、商品が届かない**。調べてみたら偽サイトだったようで、問い合わせをしようにも販売サイトがなくなっているといった相談が多く寄せられた。同様の相談内容で、令和3年度に急増した「紳士・婦人用バッグ」の相談件数(427件)も、令和4年度は対前年度比79.1%と減少したものの、427件と高止まりしている(図-16)。

【図-14】インターネット通販の相談件数及びSNSが関連している相談が占める割合の推移



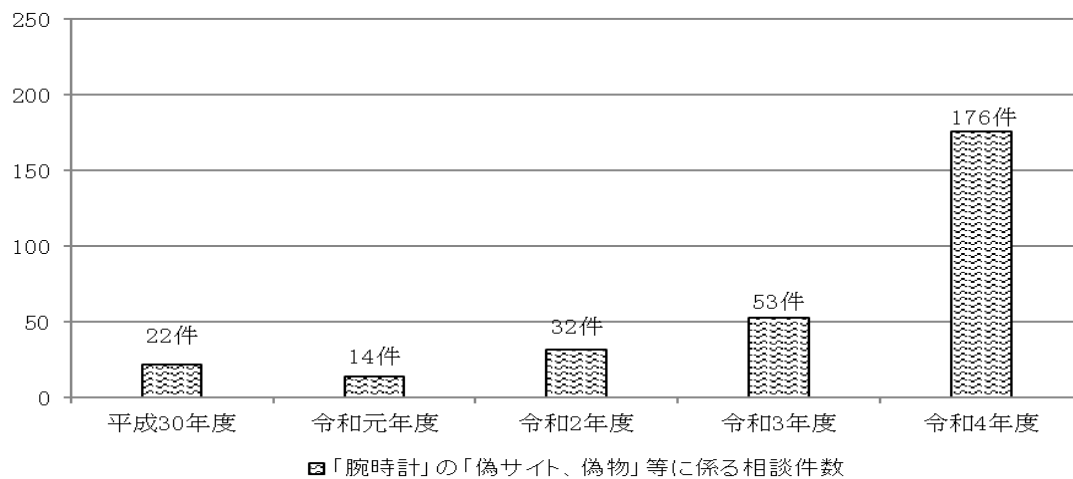
【表-10】契約当事者の年代別件数

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
20歳未満	1,394	1,467	95.0%
20歳代	3,538	3,701	95.6%
30歳代	4,579	4,885	93.7%
40歳代	6,745	6,497	103.8%
50歳代	8,430	6,918	121.9%
60歳代	6,302	4,850	129.9%
70歳以上	5,119	3,880	131.9%
不明等	3,192	3,132	101.9%
計	39,299	35,330	111.2%

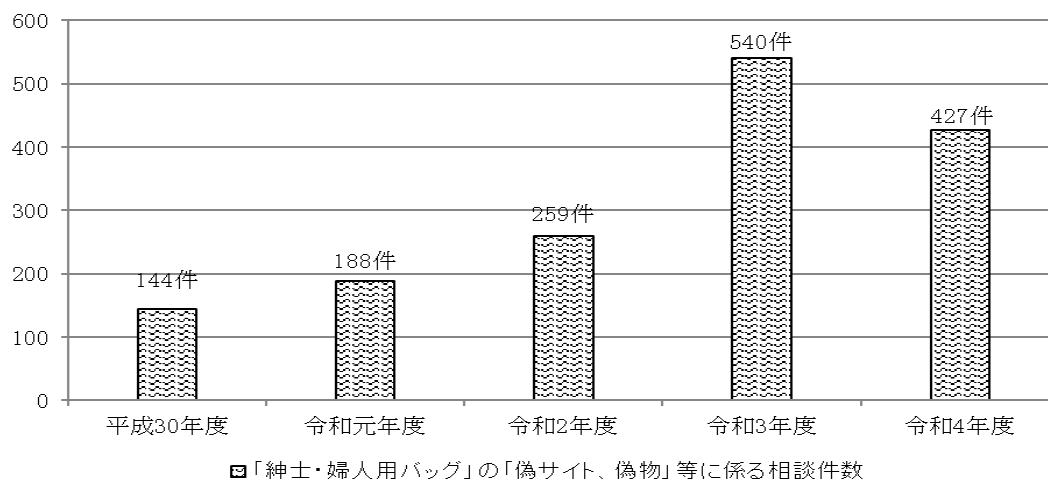
【表-11】SNSが関連した相談の契約当事者の年代別件数

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
20歳未満	213	208	102.4%
20歳代	776	927	83.7%
30歳代	773	820	94.3%
40歳代	1,281	1,178	108.7%
50歳代	1,828	1,397	130.9%
60歳代	1,262	775	162.8%
70歳以上	683	383	178.3%
不明等	245	244	100.4%
計	7,061	5,932	119.0%

【図-15】「腕時計」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移



【図-16】「紳士・婦人用バッグ」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移



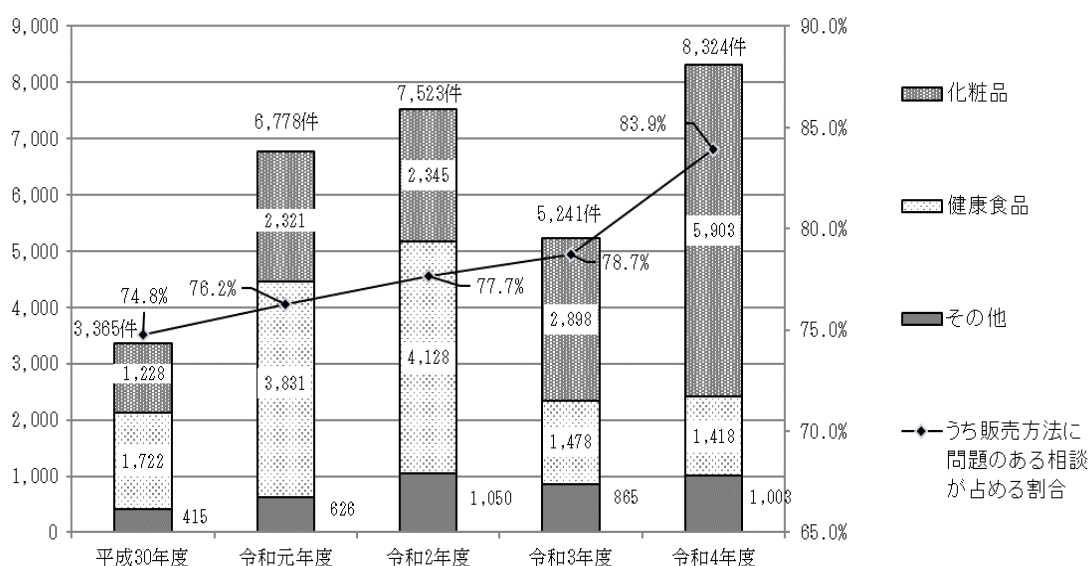
② 定期購入

SNS等に表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、実は複数回商品を購入しなければならない「定期購入」だったという相談が、令和4年度も多く寄せられた。相談件数は8,324件で、対前年度比158.8%と大幅に増加し、特に高齢者（60歳以上）で対前年度比186.7%と増加率が高い。

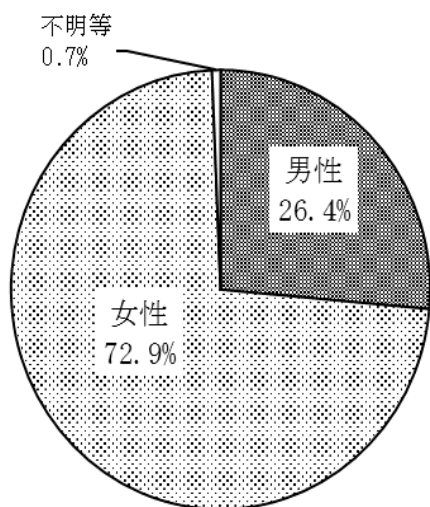
定期購入の内訳をみると、「化粧品」の購入に関する相談が対前年度比203.7%と倍増している。また、複数回購入しないと解約できない等、販売方法に問題があると考えられる相談の割合が年々上昇しており、令和4年度は83.9%となっている（図-17）。

男女別では、女性が72.9%を占めている（図-18）。契約当事者の年代別では30歳代以上の全ての年代で増加している（表-12）。

【図-17】定期購入に関する相談件数及び販売方法に問題があると考えられる割合の推移



【図-18】契約当事者の男女別割合



【表-12】契約当事者の年代別件数

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
20歳未満	219	322	68.0%
20歳代	260	307	84.7%
30歳代	434	398	109.0%
40歳代	1,199	797	150.4%
50歳代	2,230	1,236	180.4%
60歳代	1,987	1,013	196.2%
70歳以上	1,746	986	177.1%
不明等	249	182	136.8%
計	8,324	5,241	158.8%

(3) リフォーム・修繕関連

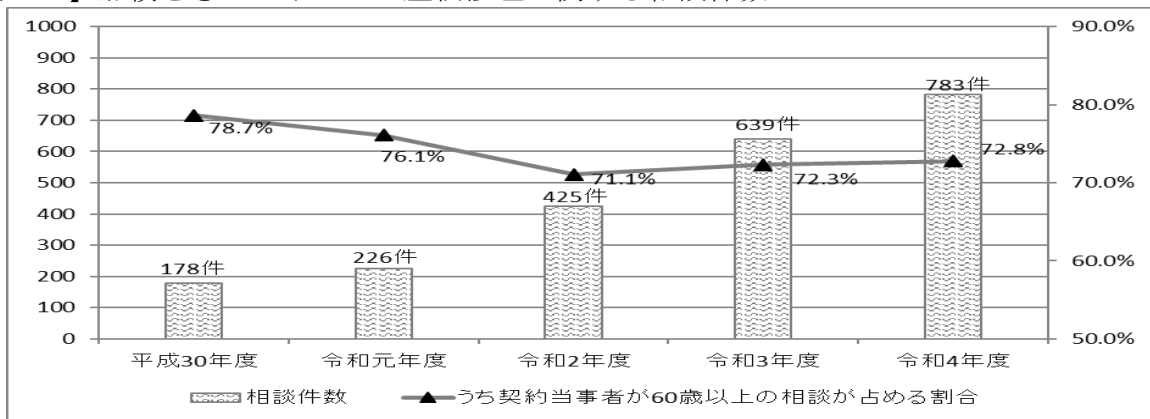
① 屋根工事

点検をきっかけとしたリフォーム・修繕工事に関する相談が 920 件と増加しており、特に屋根工事に関する相談件数が 783 件で対前年度比 122.5%と大きく増加している。なかでも、高齢者（60 歳以上）が当事者である相談が全体の 72.8%を占めている（図-19）。

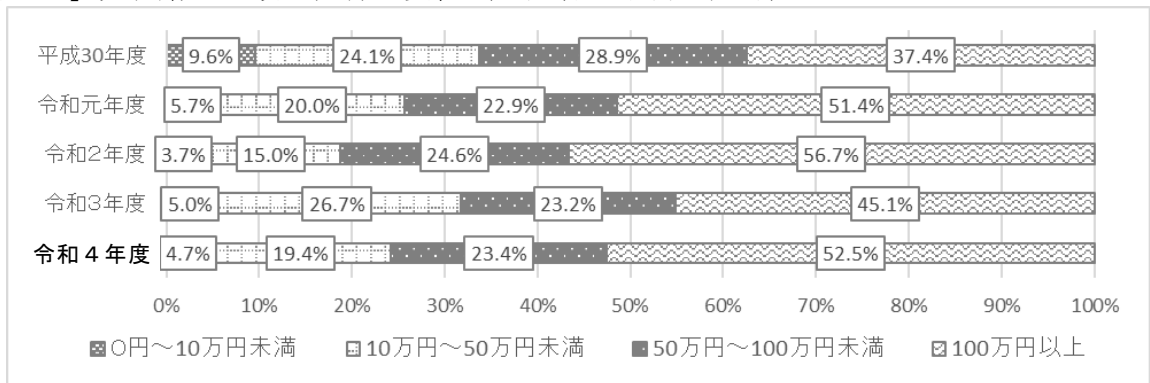
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、100 万円以上の割合が 52.5%と最も多い（図-20）。契約当事者の年代別では 60 歳代から 80 歳代が多い。増加率をみると、ほぼ全年齢で増加しているが、特に 60 歳代が対前年度比 165.7%と大幅に増加している（表-13）。

自宅が築古のせいか、屋根工事を勧める不審な事業者がたびたび訪問して来て困っているといった相談が寄せられている。

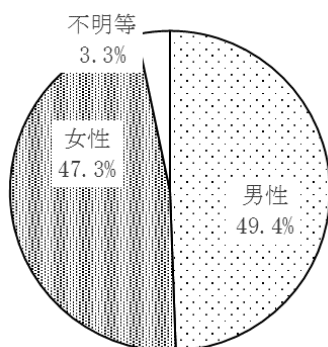
【図-19】点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数



【図-20】契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図-21】契約当事者の男女別割合



【表-13】契約当事者の年代別件数

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
29歳以下	1	2	50.0%
30歳代	9	8	112.5%
40歳代	39	29	134.5%
50歳代	98	81	121.0%
60歳代	169	102	165.7%
70歳代	187	150	124.7%
80歳代	179	181	98.9%
90歳以上	35	29	120.7%
不明等	66	57	115.8%
計	783	639	122.5%

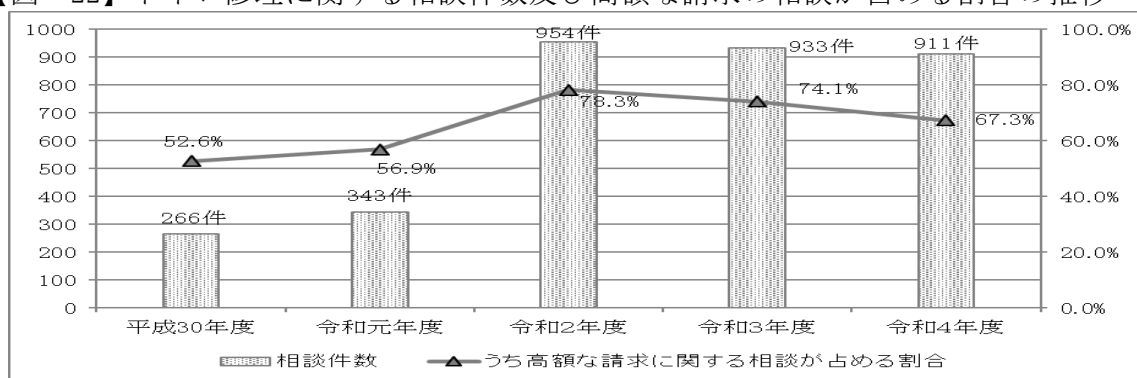
② トイレのつまり解消等修理

トイレのつまり等の修理に関する相談件数が911件で対前年度比97.6%と減少しているが、依然高い件数で推移している。相談の内容をみると高額な修理費用等の請求に係る相談が67.3%を占めている（図-22）。

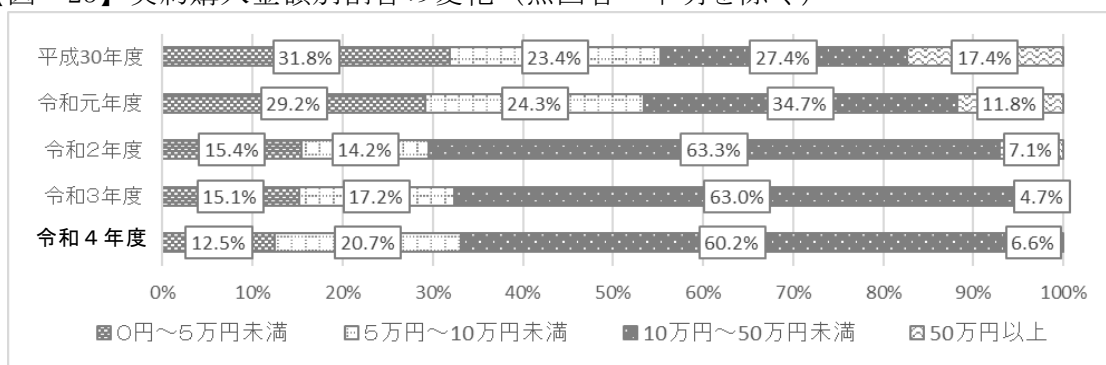
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和元年度までは10万円未満の割合が半数以上を占めていたが、令和2年度に「10万円以上50万円未満」の割合が大きく増加し、令和4年度も60.2%を占めた（図-23）。契約当事者の年代別件数では、20歳代（211件）が最も多く、次に70歳以上が187件と多くなっている（表-14）。

トイレの修理を頼もうと、インターネットで検索した業者に連絡をした。電話した際、業者から金額の言及はなかった。修理後、数十万円の請求を受けたが、高額過ぎると思うので、クリーニング・オフしたいという相談等が寄せられている。

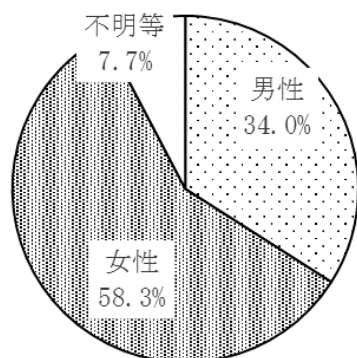
【図-22】 トイレ修理に関する相談件数及び高額な請求の相談が占める割合の推移



【図-23】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図-24】 契約当事者の男女別割合



【表-14】 契約当事者の年代別件数

	4年度件数	3年度件数	対前年度比
20歳未満	9	15	60.0%
20歳代	211	216	97.7%
30歳代	132	144	91.7%
40歳代	73	113	64.6%
50歳代	93	88	105.7%
60歳代	77	72	106.9%
70歳以上	187	166	112.7%
不明等	129	119	108.4%
計	911	933	97.6%