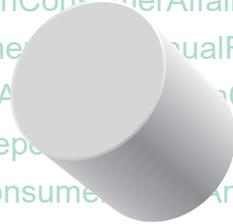
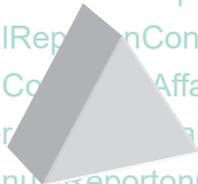


令和4年度 消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター



1 「令和4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4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
(4) 通信販売	25
<トピックス：インターネットゲームに関する20歳未満の相談割合が増加>	26
(5) マルチ（まがい）商法	27
(6) 電話勧誘販売	28
(7) ネガティブオプション	29
(8) 訪問購入	30
(9) 他の無店舗販売	31
6 支払方法別相談件数	32
(1) 支払方法別	32
(2) 販売信用による支払の相談	33
7 主な相談別特徴	35
(1) 契約当事者別相談件数	35
① 高齢者の相談	35
<トピックス：「定期購入に関する相談が増加。化粧品で倍増。」>	37
② 若者の相談	38
<トピックス：成人として扱われることになった18歳・19歳>	40
<トピックス：脱毛エステに関する相談が激増>	41
③ 判断不十分者契約に関する相談	42
(2) 主な商法・問題別相談件数	44
① 架空・不当請求	44
② インターネット通販	46
<トピックス：「SNS」関連の相談において、高齢者が対前年度比で大幅増>	48
③ 利殖商法	49
④ サイドビジネス商法	51
<トピックス：マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブル相談が高止まり>	53
⑤ 無料商法	54
⑥ 原野商法	56

⑦ クレ・サラ強要商法	58
⑧ 点検商法	60
<トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高>	62
⑨ 次々販売	63
⑩ 催眠(SF)商法	64
⑪ アポイントメントセールス	65
⑫ キャッチセールス	66
⑬ 多重債務	67
⑭ 倒産	68
(3) 危害・危険に関する相談件数	69
① 危害に関する相談	69
② 危険に関する相談	71
II 東京都消費生活総合センター相談受付分	72
1 相談受付状況	72
(1) 相談件数の推移	72
(2) 相談区分及び方法別相談件数	73
(3) 契約購入金額	73
2 相談者・契約当事者の属性	74
(1) 相談者の属性(性別・年代別)	74
(2) 相談者の居住する地域別件数	75
(3) 契約当事者の属性(性別・年代別)	76
(4) 契約当事者の属性(職業別)	77
3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	78
(1) 商品・役務大分類別相談件数	78
(2) 商品・役務中分類別相談件数	79
(3) 相談件数の多い商品・役務	81
(4) 内容分類別相談件数	82
(5) 内容キーワード別相談件数	83
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	84
4 販売購入形態別相談件数	86
(1) 販売購入形態別相談件数	86
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	86
(3) 訪問販売	87
(4) 通信販売	88
(5) マルチ(まがい)商法	89
(6) 電話勧誘販売	89
(7) ネガティブオプション	90
(8) 訪問購入	90
(9) 他の無店舗販売	91
5 支払方法別相談件数	92
(1) 支払方法別	92
(2) 販売信用による支払の相談	93
6 主な相談別特徴	94
(1) 契約当事者別相談件数	94
① 高齢者の相談	94
② 若者の相談	95
(2) 主な商法・問題別相談件数	96
① 架空・不当請求	96
② インターネット通販	97
③ 多重債務	98
(3) 危害・危険に関する相談件数	99
① 危害に関する相談	99
② 危険に関する相談	100

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分

1 相談の概要

(1) 相談件数は約13万件となり、対前年度比4.8%の増加(P. 4)

令和4年度の東京都内の相談件数は130,088件となり、前年度と比較すると5,993件(4.8%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が25,627件(構成比19.7%)、区市町村受付件数が104,461件(同80.3%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.7%、相談方法は「電話」が92.0%を占める(P. 6)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.7%、「問合せ」が7.2%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が92.0%、「来所」が7.9%、「文書」が0.1%となっている。

(3) 最も多い相談の第1位は「化粧品」、第2位は「レンタル・リース・貸借」、第3位「商品一般」(P. 15、P. 16)

相談件数の多い商品・役務を見ると、最も多い相談は、「化粧品」(9,850件)で、相談全体の7.6%を占める。SNS広告等を見て、お試し価格のつもりで商品購入したら、実は、複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が多い。第2位は「レンタル・リース・貸借」(8,873件)で、相談全体の6.8%を占める。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「商品一般」(8,571件)で、相談全体の6.6%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。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の51.6%。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67,186件となり、全相談の51.6%を占める。特殊販売の内訳では「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」、「電話勧誘販売」となっている。

(5) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約4万2千件、全相談の約3割(P. 35、P. 36)

60歳以上の高齢者の相談件数は42,447件と、前年度より6.8%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は32.6%である。最も多い相談は「化粧品」で、次に「商品一般」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は、第1位「化粧品」のうち「化粧クリーム」の754件増加(345.9%増)、「乳液」の443件増加(116.9%増)、「ファンデーション」の282件増加(205.8%増)である。また、高齢者の平均契約金額は100万円と、59歳以下の相談の平均契約金額88万円と比べて高額である。

(6) 若者(29歳以下)の相談は約1万7千件(P. 37、P. 38)

29歳以下の若者の相談件数は17,229件となり、前年度より8.0%増加した。若者の相談が全相談件数に占める割合は13.2%である。最も多い相談は「理美容」で、次に「レンタル・リース・貸借」と続く。特に増加が目立つ相談は、第1位「理美容」のうちエステティックサービスの中の「脱毛エステ」の1,727件増加(379.6%増)や、第6位「医療」のうち「医療サービス」の183件増加(51.8%増)である。一方減少が目立つ相談は、第5位「役務その他」のうち「廃品回収サービス」の49件減少(36.6%減)である。

(7) 成人として扱われることになった18歳・19歳の相談は約1千3百件(P. 39)

18歳・19歳の相談件数は1,305件となり、前年度より26.0%増加した。最も多い相談は「理美容」で、次に「医療」と続く。特に増加が目立つ相談は、まず、エステティックサービスを含む第1位「理美容」の231件で対前年度比537.2%と激増している。医療脱毛や美容医療を含む第2位「医療」も103件で対前年度比468.2%と激増している。

(8) 「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911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67.3%を占めているほか、契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。

(9) 「定期購入」に関する相談が高止まり。令和4年度は化粧品が激増(P. 26)

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8,324件と多く寄せられた。なかでも「化粧品」の購入に関する相談については、対前年度比で203.7%と激増した。

(10) 脱毛エステに関する相談が激増(P. 40)

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%と激増した。契約当事者の年代別では20歳代が1,982件で最も多く、対前年度比465.3%となっている。

(11) 若者で、マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブルが依然として多い(P. 41)

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が1,983件と、令和3年度より減少しているが、依然として多い。暗号資産投資やビジネスコンサルティング等の儲け話、高額な支払を要求される外食のトラブルへつながっていくケースが多い。

(12) 「インターネットゲーム」に関する相談は高止まり(P. 42)

インターネットゲームに関する相談は829件と、依然高い件数で推移している。契約当事者の年代別では20歳未満の相談が479件と最も多く、なかでも、18歳未満が462件と大多数を占めている。

(13) 「SNS」関連の相談において、高齢者が対前年度比で大幅増(P. 49)

「インターネット通販」の相談件数は39,299件で、対前年度比111.2%と増加している。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。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。

(14) 点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高(P. 62)

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増加しており、特に屋根工事に関する相談件数が783件と対前年度比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。

(15) 多重債務に関する相談は増加 (P. 67)

多重債務に関する相談は1,866件で、前年度より2.9%増加した。年代別では「20歳代」が360件と最も多く、次いで「50歳代」が338件と続く。平均借入金額は364万円で、前年度より増加している。

(16) 危害に関する相談と危険に関する相談はともに増加 (P. 69~P. 71)

「危害」に関する相談は1,948件で、前年度と比べて7.6%の増加であった。「危害」の原因となった商品・役務では「化粧品」が514件、「医療」が335件となっている。

「危険」に関する相談は331件となり、前年度より4.7%増加した。

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和4年度の東京都内の相談件数は130,088件となり、対前年度比4.8%の増加であった。そのうち東京都受付分は25,627件(構成比19.7%)、区市町村受付分が104,461件(同80.3%)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4年度は前年度より5,993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

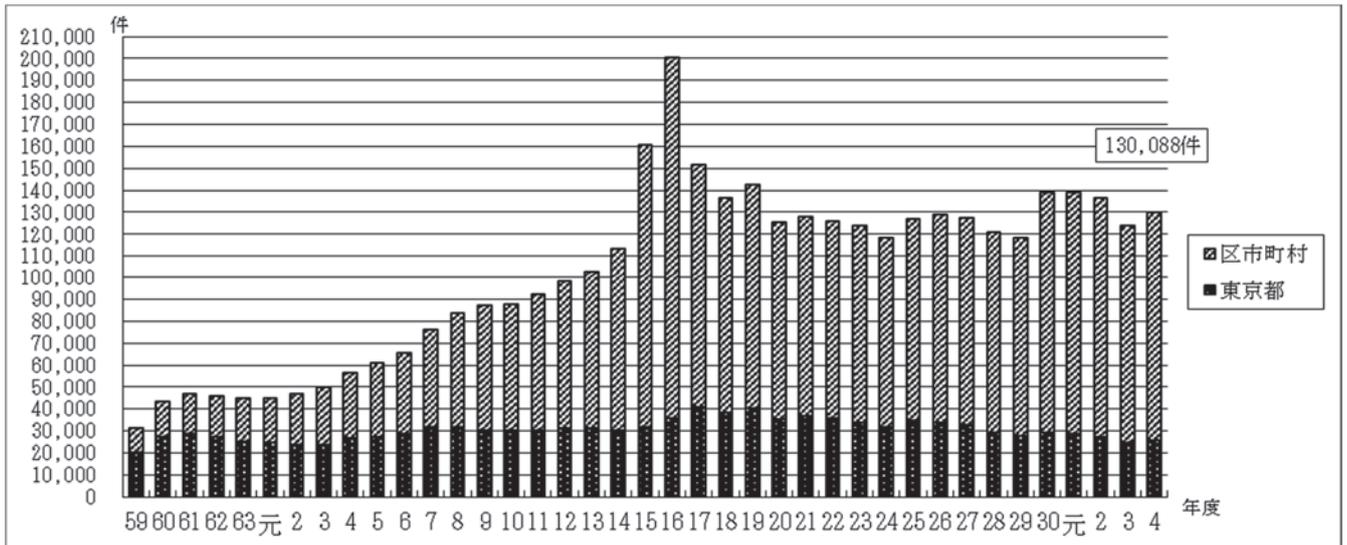


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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

(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25,627件で、前年度より1,085件(4.4%)増加している。

23区では75,279件、対前年度比4.9%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,857件、次に「足立区」5,615件、「練馬区」5,394件の順となっている。

市町村では29,182件、対前年度比4.9%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,536件、次に「町田市」3,638件、「府中市」1,666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			
	4年度	3年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	25,627 (19.7%)	24,542 (19.8%)	104.4%

区			
	4年度	3年度	対前年度比
千代田区	897	805	111.4%
中央区	1,682	1,532	109.8%
港区	2,544	2,544	100.0%
新宿区	3,820	3,804	100.4%
文京区	2,009	1,816	110.6%
台東区	1,855	1,674	110.8%
墨田区	2,353	2,015	116.8%
江東区	3,464	3,309	104.7%
品川区	3,054	3,000	101.8%
目黒区	2,568	2,480	103.5%
大田区	5,364	4,913	109.2%
世田谷区	6,857	6,640	103.3%
渋谷区	1,925	1,864	103.3%
中野区	3,010	2,887	104.3%
杉並区	3,973	3,602	110.3%
豊島区	2,340	2,382	98.2%
北区	2,871	2,786	103.1%
荒川区	1,762	1,492	118.1%
板橋区	4,228	4,125	102.5%
練馬区	5,394	5,194	103.9%
足立区	5,615	5,386	104.3%
葛飾区	3,524	3,520	100.1%
江戸川区	4,170	3,965	105.2%
区計	75,279 (57.9%)	71,735 (57.8%)	104.9%

市町村			
	4年度	3年度	対前年度比
八王子市	4,536	4,436	102.3%
立川市	1,482	1,361	108.9%
武蔵野市	1,217	1,172	103.8%
三鷹市	1,118	1,088	102.8%
青梅市	900	876	102.7%
府中市	1,666	1,570	106.1%
昭島市	711	717	99.2%
調布市	1,490	1,475	101.0%
町田市	3,638	3,435	105.9%
小金井市	800	751	106.5%
小平市	1,270	1,171	108.5%
日野市	1,390	1,307	106.4%
東村山市	1,053	1,067	98.7%
国分寺市	848	755	112.3%
国立市	547	509	107.5%
福生市	201	202	99.5%
狛江市	488	457	106.8%
東大和市	482	428	112.6%
清瀬市	659	722	91.3%
東久留米市	703	693	101.4%
武蔵村山市	309	305	101.3%
多摩市	1,134	955	118.7%
稲城市	410	405	101.2%
羽村市	426	429	99.3%
あきる野市	224	205	109.3%
西東京市	1,388	1,230	112.8%
瑞穂町	92	97	94.8%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村計	29,182 (22.4%)	27,818 (22.4%)	104.9%

総計	130,088 (100.0%)	124,095 (100.0%)	104.8%
----	---------------------	---------------------	--------

※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120,630件寄せられ、構成比は92.7%を占める。「問合せ」の件数は9,348件で全体の7.2%、「要望」については110件で全体の0.1%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92.0%、「来所」による相談は全体の7.9%、「文書」による相談は全体の0.1%となっている。(表-3)

表-3 相談区分別、方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		令和4年度		令和3年度		対前年度比
相談区分	苦情	120,630	(92.7%)	114,882	(92.6%)	105.0%
	問合せ	9,348	(7.2%)	9,127	(7.3%)	102.4%
	要望	110	(0.1%)	86	(0.1%)	127.9%
相談方法	電話	119,697	(92.0%)	115,313	(92.9%)	103.8%
	来所	10,230	(7.9%)	8,606	(6.9%)	118.9%
	文書	161	(0.1%)	176	(0.2%)	91.5%
計		130,088	(100.0%)	124,095	(100.0%)	104.8%

(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61,005件で全体の46.8%を占める。なかでも最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、構成比は15.9%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,307件で構成比は1.0%となっている。「1億円以上」は47件と前年度(47件)と同様の件数である。平均金額は約112万円となり、前年度より約17万円増加している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和4年度		令和3年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	18,768	(14.4%)	17,671	(14.2%)	106.2%
1万円以上5万円未満	20,729	(15.9%)	17,320	(14.0%)	119.7%
5万円以上10万円未満	6,412	(4.9%)	6,104	(4.9%)	105.0%
10万円以上50万円未満	15,096	(11.6%)	13,921	(11.2%)	108.4%
50万円以上100万円未満	4,173	(3.2%)	4,051	(3.3%)	103.0%
100万円以上500万円未満	4,836	(3.7%)	4,496	(3.6%)	107.6%
500万円以上1千万円未満	728	(0.6%)	674	(0.5%)	108.0%
1千万円以上5千万円未満	998	(0.8%)	905	(0.7%)	110.3%
5千万円以上1億円未満	262	(0.2%)	200	(0.2%)	131.0%
1億円以上	47	(0.0%)	47	(0.0%)	100.0%
その他・不明	58,039	(44.6%)	58,706	(47.3%)	98.9%
総件数	130,088	(100.0%)	124,095	(100.0%)	104.8%
総合計金額	80,456,178,939円		61,870,019,346円		130.0%
平均金額(※)	1,116,687円		946,184円		118.0%

※「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56.7%で、「男性」の39.2%を17.5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19.2%、次に「50歳代」18.9%、「40歳代」15.1%と続く。前年度と比較すると、「30歳代」のみ減少している。(表-6)

表-5 相談者性別相談件数

単位：件

性別	令和4年度		令和3年度		対前年度比
男性	51,034	(39.2%)	50,417	(40.6%)	101.2%
女性	73,719	(56.7%)	68,450	(55.2%)	107.7%
団体・不明	5,335	(4.1%)	5,228	(4.2%)	102.0%
計	130,088	(100.0%)	124,095	(100.0%)	104.8%

表-6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和4年度		令和3年度		対前年度比
20歳未満	1,045	(0.8%)	891	(0.7%)	117.3%
20歳代	13,826	(10.6%)	12,805	(10.3%)	108.0%
30歳代	15,179	(11.7%)	15,384	(12.4%)	98.7%
40歳代	19,613	(15.1%)	19,394	(15.6%)	101.1%
50歳代	24,643	(18.9%)	22,655	(18.3%)	108.8%
60歳代	18,133	(13.9%)	16,285	(13.1%)	111.3%
70歳以上	24,978	(19.2%)	23,569	(19.0%)	106.0%
団体・不明	12,671	(9.7%)	13,112	(10.6%)	96.6%
計	130,088	(100.0%)	124,095	(100.0%)	104.8%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する都道府県別で見ると、東京都が126,830件で全体の97.5%、東京都以外の住民からの相談は3,141件で全体の2.4%となっている。東京都以外では、埼玉県、千葉県、神奈川県の内3県の住民からの相談が2,052件で65.3%を占めている。また、在外日本人からの相談が49件、在日外国人からは68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4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	923	八王子市	4,857	瑞穂町	177
中央区	1,842	立川市	1,662	日の出町	72
港区	2,691	武蔵野市	1,315	檜原村	5
新宿区	4,281	三鷹市	1,474	奥多摩町	19
文京区	2,389	青梅市	967	郡部 地域不明	14
台東区	2,074	府中市	1,951	郡部 計	287
墨田区	2,630	昭島市	805	(0.2%)	
江東区	4,266	調布市	1,893	島しょ部	
品川区	3,659	町田市	3,911	大島町	16
目黒区	3,021	小金井市	989	利島村	3
大田区	6,255	小平市	1,120	新島村	10
世田谷区	8,091	日野市	1,561	神津島村	3
渋谷区	2,498	東村山市	933	三宅村	9
中野区	3,227	国分寺市	776	御蔵島村	0
杉並区	5,330	国立市	662	八丈町	14
豊島区	2,810	福生市	371	青ヶ島村	3
北区	3,310	狛江市	644	小笠原村	9
荒川区	1,989	東大和市	593	島しょ 地域不明	22
板橋区	5,040	清瀬市	721	島しょ 計	89
練馬区	6,715	東久留米市	864	(0.1%)	
足立区	5,591	武蔵村山市	484	都内・地域不明	5,650
葛飾区	4,023	多摩市	1,255	(4.3%)	
江戸川区	5,147	稲城市	577	都内 計	126,830
特別区 地域不明	7	羽村市	504	(97.5%)	
特別区 計	87,809	あきる野市	494		
(67.5%)		西東京市	1,612		
		市部 計	32,995		
		(25.4%)			

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	3	山口県	9
北海道	59	山梨県	23	徳島県	2
青森県	25	長野県	46	香川県	13
岩手県	10	岐阜県	16	愛媛県	12
宮城県	26	静岡県	59	高知県	10
秋田県	10	愛知県	77	福岡県	62
山形県	9	三重県	16	佐賀県	1
福島県	27	滋賀県	12	長崎県	17
茨城県	92	京都府	29	熊本県	19
栃木県	41	大阪府	82	大分県	5
群馬県	24	兵庫県	52	宮崎県	11
埼玉県	726	奈良県	14	鹿児島県	19
千葉県	519	和歌山県	4	沖縄県	26
神奈川県	807	鳥取県	7	道府県 計	3,141
新潟県	31	島根県	4	(2.4%)	
富山県	14	岡山県	24	在外日本人	49
石川県	13	広島県	34	在日外国人	68
				合計	130,088
				(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52.8%で、「男性」の39.5%を13.3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20.4%、次いで「50歳代」15.6%、「40歳代」13.1%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4年度		令和3年度		対前年度比
男性	51,387	(39.5%)	51,274	(41.3%)	100.2%
女性	68,740	(52.8%)	63,155	(50.9%)	108.8%
団体・不明	9,961	(7.7%)	9,666	(7.9%)	103.1%
計	130,088	(100.0%)	124,095	(100.0%)	104.8%

表-9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和4年度		令和3年度		対前年度比
20歳未満	2,591	(2.0%)	2,364	(1.9%)	109.6%
20歳代	14,638	(11.3%)	13,584	(10.9%)	107.8%
30歳代	14,336	(11.0%)	14,470	(11.7%)	99.1%
40歳代	17,042	(13.1%)	16,816	(13.6%)	101.3%
50歳代	20,263	(15.6%)	18,351	(14.8%)	110.4%
60歳代	15,959	(12.3%)	14,331	(11.5%)	111.4%
70歳以上	26,488	(20.4%)	25,431	(20.5%)	104.2%
団体・不明	18,771	(14.3%)	18,748	(15.1%)	100.1%
計	130,088	(100.0%)	124,095	(100.0%)	104.8%

(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41.2%、次いで「無職」21.6%、「家事従事者」9.5%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4年度	令和3年度	対前年度比
給与生活者	53,633 (41.2%)	49,645 (40.0%)	108.0%
自営・自由業	9,506 (7.3%)	8,752 (7.1%)	108.6%
家事従事者	12,372 (9.5%)	12,371 (10.0%)	100.0%
学生	5,005 (3.8%)	4,705 (3.8%)	106.4%
無職	28,069 (21.6%)	27,431 (22.1%)	102.3%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0%
行政機関	18 (0.0%)	24 (0.0%)	75.0%
消費者団体	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0%
企業・団体	3,998 (3.1%)	3,910 (3.2%)	102.3%
その他・不明	17,487 (13.5%)	17,257 (13.8%)	101.3%
合計	130,088 (100.0%)	124,095 (100.0%)	104.8%

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4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60,305件(構成比46.4%)、「役務」に関する相談が66,750件(51.3%)、「他の相談」が3,033件(2.3%)である。「商品」の相談は令和元年度以降、減少し続けていたが、令和4年度増加に転じた。「役務」の相談は令和3年度いったん減少したが、令和4年度増加に転じた。

令和4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、化粧品等の相談が含まれる「保健衛生品」(12,198件)で、全体の9.4%を占めている。

次に相談が多かったのは、教室・講座や娯楽等情報配信サービス等の相談を含む「教養・娯楽サービス」(11,789件)であり、相談全体の9.1%を占めている。

第3位は、パソコン・パソコン関連用品等の相談を含む「教養娯楽品」(10,407件：構成比8.0%)である。

第4位は、医療や理美容等の相談を含む「保健・福祉サービス」(9,680件：構成比7.4%)、第5位は、サービス業のうち、どの分類であるかを特定できない相談等を含む「他の役務」(8,907件：構成比6.8%)の順になっている。

前年度より件数の増加が目立つものは「保健衛生品」「保健・福祉サービス」「被服品」、減少が目立つものは「運輸・通信サービス」「レンタル・リース・貸借」「内職・副業・ねずみ講」である。(表-11)

表-11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	対前年度比
A 商品一般	28,939	21,391	10,374	8,566 (6.9%)	8,571 (6.6%)	100.1%
B 食料品	6,668	9,517	10,697	6,917 (5.6%)	6,961 (5.4%)	100.6%
C 住居品	4,327	4,553	6,198	5,735 (4.6%)	5,605 (4.3%)	97.7%
D 光熱水品	1,961	2,524	2,483	2,907 (2.3%)	2,933 (2.3%)	100.9%
E 被服品	5,437	5,776	7,471	7,924 (6.4%)	8,373 (6.4%)	105.7%
F 保健衛生品	4,369	7,367	11,147	8,565 (6.9%)	12,198 (9.4%)	142.4%
G 教養娯楽品	8,512	8,808	10,526	10,229 (8.2%)	10,407 (8.0%)	101.7%
H 車両・乗り物	1,724	1,793	1,752	1,943 (1.6%)	1,883 (1.4%)	96.9%
I 土地・建物・設備	4,000	3,710	3,135	3,126 (2.5%)	3,161 (2.4%)	101.1%
J 他の商品	170	222	172	180 (0.1%)	213 (0.2%)	118.3%
商品 計	66,107	65,661	63,955	56,092 (45.2%)	60,305 (46.4%)	107.5%
K クリーニング	885	806	591	515 (0.4%)	567 (0.4%)	110.1%
L レンタル・リース・貸借	8,324	8,540	9,026	9,219 (7.4%)	8,873 (6.8%)	96.2%
M 工事・建築・加工	3,697	4,263	4,233	4,791 (3.9%)	4,684 (3.6%)	97.8%
N 修理・補修	1,918	1,951	2,843	3,041 (2.5%)	2,745 (2.1%)	90.3%
O 管理・保管	437	394	361	397 (0.3%)	357 (0.3%)	89.9%
P 役務一般	146	218	147	786 (0.6%)	625 (0.5%)	79.5%
Q 金融・保険サービス	7,574	7,396	6,411	6,831 (5.5%)	7,137 (5.5%)	104.5%
R 運輸・通信サービス	25,506	21,922	21,094	9,370 (7.6%)	8,642 (6.6%)	92.2%
S 教育サービス	688	716	730	609 (0.5%)	642 (0.5%)	105.4%
T 教養・娯楽サービス	5,930	6,953	6,557	11,388 (9.2%)	11,789 (9.1%)	103.5%
U 保健・福祉サービス	6,027	6,891	6,501	6,845 (5.5%)	9,680 (7.4%)	141.4%
V 他の役務	6,653	8,114	8,395	8,776 (7.1%)	8,907 (6.8%)	101.5%
W 内職・副業・ねずみ講	903	857	890	1,455 (1.2%)	1,147 (0.9%)	78.8%
X 他の行政サービス	695	964	1,496	747 (0.6%)	955 (0.7%)	127.8%
役務 計	69,383	69,985	69,275	64,770 (52.2%)	66,750 (51.3%)	103.1%
Z 他の相談	3,725	3,659	3,405	3,233 (2.6%)	3,033 (2.3%)	93.8%
合計	139,215	139,305	136,635	124,095 (100.0%)	130,088 (100.0%)	104.8%

(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、化粧クリーム、乳液、ファンデーション等の相談を分類する「化粧品」で4,073件の増加（70.5%増）であった。次いで「理美容」が2,702件の増加（160.4%増）、「外食・食事宅配」が419件の増加（38.0%増）、「医療」が361件の増加（14.2%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	4年度	3年度	増減		商品名	4年度	3年度	増減
A	商品一般	8,571	8,566	5	F	保健衛生品	12,198	8,565	3,633
B	食料品	6,961	6,917	44		保健衛生品一般	12	16	△ 4
	食料品一般	173	156	17		医薬品	532	446	86
	穀類	251	242	9		医療用具	616	799	△ 183
	魚介類	771	752	19		化粧品	9,850	5,777	4,073
	肉類	113	102	11		理美容器具・用品	507	532	△ 25
	乳卵類	116	119	△ 3		他の保健衛生品	681	995	△ 314
	野菜・海藻	171	171	0	G	教養娯楽品	10,407	10,229	178
	油脂・調味料	128	140	△ 12		教養娯楽品一般	19	14	5
	果物	189	192	△ 3		文具・事務用品	188	204	△ 16
	菓子類	432	375	57		パソコン・パソコン関連用品	1,250	1,444	△ 194
	飲料	745	698	47		電話機・電話機用品	1,242	1,329	△ 87
	酒類	205	215	△ 10		学習教材	207	222	△ 15
	調理食品	460	476	△ 16		書籍・印刷物	1,536	1,416	120
	健康食品	3,196	3,261	△ 65		音響・映像製品	1,214	1,178	36
	食料品その他	11	18	△ 7		スポーツ用品	663	675	△ 12
C	住居品	5,605	5,735	△ 130		カメラ類	159	169	△ 10
	住居品一般	42	42	0		時計	729	558	171
	食生活機器	759	836	△ 77		他の光学機器	62	69	△ 7
	食器・台所用品	775	809	△ 34		玩具・遊具	1,010	981	29
	洗濯・裁縫用具	298	300	△ 2		楽器	197	166	31
	掃除用具	263	248	15		他の教養娯楽品	1,931	1,804	127
	洗浄剤等	183	200	△ 17	H	車両・乗り物	1,883	1,943	△ 60
	空調・冷暖房機器	976	845	131		車両・乗り物一般	3	6	△ 3
	家具・寝具	1,329	1,292	37		自動車	1,169	1,215	△ 46
	室内装備品	205	200	5		自動車用品	208	214	△ 6
	照明器具	190	236	△ 46		自転車・用品	398	422	△ 24
	他の住居品	585	727	△ 142		運搬用具	75	62	13
D	光熱水品	2,933	2,907	26		他の乗り物	30	24	6
	光熱水品一般	3	10	△ 7	I	土地・建物・設備	3,161	3,126	35
	電気	2,318	2,160	158		土地・建物・設備一般	103	83	20
	ガス	447	566	△ 119		土地	421	459	△ 38
	石油	41	38	3		建物一般	37	19	18
	水道	76	77	△ 1		集合住宅	883	930	△ 47
	他の光熱水品	48	56	△ 8		戸建住宅	456	429	27
E	被服品	8,373	7,924	449		他の建物	22	22	0
	被服品一般	109	74	35		住宅構成材	124	129	△ 5
	和服	222	238	△ 16		空調・冷暖房・給湯設備	436	384	52
	洋服一般	122	114	8		衛生設備	198	212	△ 14
	子供洋服	80	97	△ 17		屋外装備品	287	269	18
	洋装下着	509	447	62		他の住宅設備	194	190	4
	紳士・婦人洋服	3,192	3,109	83	J	他の商品	213	180	33
	履物	1,174	837	337		商品計	60,305	56,092	4,213
	かばん	1,225	1,384	△ 159					
	アクセサリ	1,047	975	72					
	他の身の回り品	619	574	45					
	生地・糸類	33	38	△ 5					
	他の被服品	41	37	4					

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、「移動通信サービス」で922件の減少（25.0%減）であった。次いで、賃貸アパートなどを分類する「レンタル・リース・貸借」が346件の減少（3.8%減）、マスクなどを分類する「他の保健衛生品」が314件の減少（31.6%減）となっている。

単位：件

	商品名	4年度	3年度	増減
K	クリーニング	567	515	52
L	レンタル・リース・貸借	8,873	9,219	△ 346
M	工事・建築・加工	4,684	4,791	△ 107
N	修理・補修	2,745	3,041	△ 296
O	管理・保管	357	397	△ 40
P	役務一般	625	786	△ 161
Q	金融・保険サービス	7,137	6,831	306
	金融・保険一般	60	64	△ 4
	生命保険	626	593	33
	損害保険	377	437	△ 60
	その他の保険	219	184	35
	預貯金・証券等	712	660	52
	デリバティブ取引	487	657	△ 170
	ファンド型投資商品	660	624	36
	融資サービス	1,824	1,784	40
	他の金融関連サービス	2,172	1,828	344
R	運輸・通信サービス	8,642	9,370	△ 728
	運輸・運送サービス一般	41	16	25
	旅客運送サービス	688	407	281
	郵便・貨物運送サービス	949	829	120
	放送・通信サービス一般	29	47	△ 18
	電報・固定電話	412	506	△ 94
	移動通信サービス	2,770	3,692	△ 922
	インターネット通信サービス	2,826	3,109	△ 283
	放送	927	764	163
	教育サービス	642	609	33
S	教育一般	2	0	2
	学校教育	141	110	31
	補習教育	464	462	2
	他の教育	35	37	△ 2
	教養・娯楽サービス	11,789	11,388	401
T	教養・娯楽一般	12	11	1
	旅行代理業	703	344	359
	宿泊施設	424	262	162
	教室・講座	2,824	2,845	△ 21
	観覧・鑑賞	854	528	326
	娯楽等情報配信サービス	2,674	2,879	△ 205
	ソフトウェアライセンス	656	692	△ 36
	各種会員権	128	78	50
	他の教養・娯楽	3,514	3,749	△ 235

	商品名	4年度	3年度	増減
U	保健・福祉サービス	9,680	6,845	2,835
	保健・福祉一般	5	5	0
	医療	2,903	2,542	361
	理美容	4,387	1,685	2,702
	浴場	48	26	22
	衛生サービス	534	584	△ 50
	健康関連サービス	477	479	△ 2
	保育	69	61	8
	老人福祉・サービス	397	317	80
	他の保健・福祉	860	1,146	△ 286
V	他の役務	8,907	8,776	131
	外食・食事宅配	1,523	1,104	419
	冠婚葬祭	498	580	△ 82
	家事サービス	271	327	△ 56
	役務その他	6,615	6,765	△ 150
W	内職・副業・ねずみ講	1,147	1,455	△ 308
	内職・副業一般	37	38	△ 1
	自動販売機	12	13	△ 1
	内職・副業	1,096	1,399	△ 303
	無限連鎖講	2	5	△ 3
X	他の行政サービス	955	747	208
	役務計	66,750	64,770	1,980
Z	他の相談	3,033	3,233	△ 200
	消費者運動	24	28	△ 4
	家庭管理	40	45	△ 5
	健康管理	11	10	1
	相隣関係	410	487	△ 77
	慣習・しきたり	33	33	0
	婚姻	17	17	0
	相続	125	124	1
	相談その他	2,373	2,489	△ 116
	合計	130,088	124,095	5,993

(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、「化粧品」(9,850件)で、相談全体の7.6%を占める。インターネットで無料の動画サイトに表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、実は、複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が多く寄せられた。特に「化粧クリーム」(1,775件、335.0%増)、「乳液」(1,526件、90.3%増)、「ファンデーション」(1,054件、166.8%増)が大きく増加している。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(8,873件)で、相談全体の6.8%を占める。その8割以上を占めるのが「賃貸アパート」に関する相談である。

第3位は「商品一般」(8,571件)で、相談全体の6.6%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4位は「役務その他」(6,615件)で、相談全体の5.1%を占める。「廃品回収サービス」、「折とうサービス」など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5位は「工事・建築・加工」(4,684件)で、「屋根工事」に関する相談が多く寄せられた。

前年度より増加が目立つ相談としては、「化粧品」が4,073件増加(70.5%増)、「理美容」が2,702件増加(160.4%増)となっている。

一方、前年度より減少が目立つ相談としては、「移動通信サービス」が922件減少(25.0%減)となっている。

表一13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

	商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比		商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比	
1	化粧品	9,850	5,777	170.5%	9	紳士・婦人洋服	3,192	3,109	102.7%	
	化粧品クリーム	1,775	408	435.0%		10	医療	2,903	2,542	114.2%
	乳液	1,526	802	190.3%			医療サービス	1,870	1,554	120.3%
	ファンデーション	1,054	395	266.8%			歯科治療	727	667	109.0%
2	レンタル・リース・貸借	8,873	9,219	96.2%	11	インターネット通信サービス	2,826	3,109	90.9%	
	賃貸アパート	7,158	7,522	95.2%		光ファイバー	1,507	1,661	90.7%	
	不動産貸借サービス	355	290	122.4%	12	教室・講座	2,824	2,845	99.3%	
3	商品一般	8,571	8,566	100.1%		スポーツ・健康教室	871	844	103.2%	
	4	役務その他	6,615	6,765		97.8%	ビジネス教室	509	533	95.5%
	役務その他サービス	3,206	3,121	102.7%	13	移動通信サービス	2,770	3,692	75.0%	
	廃品回収サービス	487	656	74.2%		携帯電話サービス	2,104	2,804	75.0%	
	祈とうサービス	455	398	114.3%		モバイルデータ通信	629	843	74.6%	
5	工事・建築・加工	4,684	4,791	97.8%	14	修理・補修	2,745	3,041	90.3%	
	屋根工事	1,737	1,649	105.3%		15	娯楽等情報配信サービス	2,674	2,879	92.9%
	衛生設備工事	537	581	92.4%	アダルト情報		1,012	1,279	79.1%	
	新築工事	379	407	93.1%	他の娯楽等情報配信サービス		752	708	106.2%	
6	理美容	4,387	1,685	260.4%	映像配信サービス	555	521	106.5%		
	エステティックサービス	3,854	1,264	304.9%	16	電気	2,318	2,160	107.3%	
	脱毛エステ	3,167	662	478.4%		17	他の金融関連サービス	2,172	1,828	118.8%
	痩身エステ	263	221	119.0%	金融関連サービスその他		1,469	1,099	133.7%	
	パーマ	238	206	115.5%	金融コンサルティング		515	517	99.6%	
7	他の教養・娯楽	3,514	3,749	93.7%	18	他の教養娯楽品	1,931	1,804	107.0%	
	出会い系サイト・アプリ	932	1,121	83.1%		19	融資サービス	1,824	1,784	102.2%
	インターネットゲーム	829	906	91.5%	フリーローン・サラ金		1,624	1,553	104.6%	
	教養・娯楽サービスその他	618	651	94.9%	20		書籍・印刷物	1,536	1,416	108.5%
	スポーツ施設利用	287	232	123.7%		新聞	769	780	98.6%	
8	健康食品	3,196	3,261	98.0%	書籍	580	413	140.4%		

(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77.9%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の47.8%、次いで「接客対応」が15.8%となっている。

前年度と比較すると、「契約・解約」が7,173件増加(7.6%増)、「販売方法」が3,872件増加(6.6%増)、「接客対応」は2,055件増加(11.1%増)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和4年度	令和3年度	対前年度比
安全・衛生	3,860 (3.0%)	3,923 (3.2%)	98.4%
品質・機能 ・役務品質	16,761 (12.9%)	16,694 (13.5%)	100.4%
法規・基準	2,987 (2.3%)	2,954 (2.4%)	101.1%
価格・料金	15,456 (11.9%)	14,932 (12.0%)	103.5%
計量・量目	120 (0.1%)	106 (0.1%)	113.2%
表示・広告	10,721 (8.2%)	9,849 (7.9%)	108.9%
販売方法	62,181 (47.8%)	58,309 (47.0%)	106.6%
契約・解約	101,380 (77.9%)	94,207 (75.9%)	107.6%
接客対応	20,503 (15.8%)	18,448 (14.9%)	111.1%
包装・容器	93 (0.1%)	147 (0.1%)	63.3%
施設・設備	169 (0.1%)	200 (0.2%)	84.5%
買物相談	590 (0.5%)	570 (0.5%)	103.5%
生活知識	359 (0.3%)	403 (0.3%)	89.1%
その他	1,424 (1.1%)	1,454 (1.2%)	97.9%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位20位まで示したものが「表-15」である。なかでも多いのが「解約一般」「インターネット通販」「返金」「電子広告」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「解約一般」の5,609件増加(16.4%増)、「定期購入」の4,470件増加(58.7%増)、「インターネット通販」の3,969件増加(11.2%増)であり、減少が目立つのは「家庭訪販」の1,335件減少(15.4%減)、「個人情報」の665件減少(10.7%減)となっている。

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	4年度	3年度	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%
11	クレジットカード	9,627	8,382	114.9%
12	クレーム処理	9,306	8,969	103.8%
13	返品	9,226	7,662	120.4%
14	S N S	8,456	7,187	117.7%
15	詐欺	7,906	7,590	104.2%
16	家庭訪販	7,355	8,690	84.6%
17	約束不履行	7,265	6,167	117.8%
18	商品未着	5,570	4,963	112.2%
19	個人情報	5,557	6,222	89.3%
20	補償	5,463	5,312	102.8%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

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

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類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4年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・役務・品機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	8,571	57	169	204	345	0	482
B 食料品	6,961	553	970	147	470	42	1,110
C 住居品	5,605	417	1,743	91	379	9	545
D 光熱水品	2,933	35	105	48	905	8	52
E 被服品	8,373	61	1,550	135	435	6	1,166
F 保健衛生品	12,198	724	1,377	100	1,045	8	2,267
G 教養娯楽品	10,407	184	1,744	185	740	11	962
H 車両・乗り物	1,883	166	561	70	152	0	131
I 土地・建物・設備	3,161	93	568	153	415	4	153
J 他の商品	213	3	13	10	26	3	14
K クリーニング	567	18	356	28	42	0	18
L レンタル・リース・貸借	8,873	344	1,842	341	2,222	5	147
M 工事・建築・加工	4,684	102	1,015	77	795	5	114
N 修理・補修	2,745	48	690	34	924	1	327
O 管理・保管	357	9	51	11	96	0	54
P 役務一般	625	1	11	11	36	0	27
Q 金融・保険サービス	7,137	9	168	310	647	1	226
R 運輸・通信サービス	8,642	39	958	202	1,243	3	295
S 教育サービス	642	5	81	23	89	0	31
T 教養・娯楽サービス	11,789	111	614	287	1,518	2	1,016
U 保健・福祉サービス	9,680	727	1,473	205	1,292	2	475
V 他の役務	8,907	147	645	223	1,509	10	997
W 内職・副業・ねずみ講	1,147	1	24	22	107	0	84
X 他の行政サービス	955	6	33	70	24	0	28
Z 他の相談 ※	3,033	0	0	0	0	0	0
合計	130,088	3,860	16,761	2,987	15,456	120	10,721

※「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
4,025	5,946	794	5	21	17	27	183
4,223	5,236	936	34	3	11	16	35
2,881	4,113	1,003	14	5	48	24	51
1,041	2,171	520	0	5	4	9	22
5,731	7,213	1,203	5	4	22	3	20
9,163	11,035	1,535	15	3	14	6	30
6,303	8,579	1,672	9	7	33	21	53
790	1,491	387	0	0	11	2	13
1,270	2,087	494	1	17	48	22	53
124	168	21	0	1	1	0	4
83	410	204	0	0	1	0	1
1,263	7,230	1,862	0	34	14	18	55
2,535	3,379	754	1	7	51	2	29
1,229	1,990	470	0	5	72	10	23
50	217	98	0	7	0	0	8
387	546	51	0	0	0	0	1
2,608	6,041	957	1	1	35	35	99
3,248	6,875	2,058	1	4	26	28	71
160	544	140	0	1	2	1	5
6,960	10,311	1,629	1	19	18	8	37
2,860	7,594	2,094	3	12	64	51	236
4,134	6,824	1,438	3	11	93	27	128
903	1,047	64	0	0	0	0	5
210	333	119	0	2	5	49	262
0	0	0	0	0	0	0	0
62,181	101,380	20,503	93	169	590	359	1,424

(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4年度の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」は29,903件で、全相談の23.0%を占めている。訴訟を想起させる名称でハガキ・封書等を送り付ける架空請求相談の減少に伴い、平成30年度に33.2%であった「不明・無関係」の割合は令和2年度以降減少し、令和4年度は25.4%であった。

一方、「特殊販売」は67,186件で、全体に占める割合は51.6%であり、前年度(52.2%)に引き続き、依然として高水準である。

特殊販売の内訳を見ると、令和4年度も引き続き「通信販売」(構成比 38.9%)が最も多く、次いで「訪問販売」(7.8%)、「電話勧誘販売」(3.0%)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	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度
全相談件数	139,215 (100.0%)	139,305 (100.0%)	136,635 (100.0%)	124,095 (100.0%)	130,088 (100.0%)
店舗購入	32,643 (23.4%)	32,374 (23.2%)	30,422 (22.3%)	27,388 (22.1%)	29,903 (23.0%)
特殊販売(店舗外販売)	60,356 (43.4%)	62,965 (45.2%)	71,195 (52.1%)	64,798 (52.2%)	67,186 (51.6%)
訪問販売	10,348 (7.4%)	10,835 (7.8%)	10,509 (7.7%)	11,671 (9.4%)	10,138 (7.8%)
通信販売	42,246 (30.3%)	43,905 (31.5%)	53,470 (39.1%)	46,337 (37.3%)	50,639 (38.9%)
マルチ(まがい)商法	1,533 (1.1%)	1,745 (1.3%)	1,338 (1.0%)	1,172 (0.9%)	873 (0.7%)
電話勧誘販売	4,602 (3.3%)	4,806 (3.4%)	3,673 (2.7%)	3,803 (3.1%)	3,885 (3.0%)
ネガティブオプション	185 (0.1%)	280 (0.2%)	821 (0.6%)	318 (0.3%)	255 (0.2%)
訪問購入	659 (0.5%)	593 (0.4%)	721 (0.5%)	835 (0.7%)	772 (0.6%)
他の無店舗販売	783 (0.6%)	801 (0.6%)	663 (0.5%)	662 (0.5%)	624 (0.5%)
不明・無関係	46,216 (33.2%)	43,966 (31.6%)	35,018 (25.6%)	31,909 (25.7%)	32,999 (25.4%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

令和4年度の特特殊販売を形態別に、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35.4%と最も多く、60歳以上の高齢者が全体の46.8%を占める。

インターネット通販等が多い「通信販売」では、「50歳代」が19.9%と最も多く、次いで「70歳以上」が16.4%、「40歳代」が16.1%、「60歳代」が15.1%と続く。

他の内職・副業等のサイドビジネス商法の相談が多い「マルチ(まがい)商法」では、「20歳代」が39.6%と最も多い。

魚介類や光ファイバー回線契約の解約の相談が多い「電話勧誘販売」では、「70歳以上」が26.0%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の37.4%を占める。

注文した覚えのないアクセサリや魚介類等を一方的に送りつけて代金を請求する「ネガティブオプション」は、「70歳以上」が17.6%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57.0%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の69.6%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、「50歳代」が19.4%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」、「40歳代」、「60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4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	4年度計
訪問販売	143 (1.4%)	1,420 (14.0%)	754 (7.4%)	791 (7.8%)	1,030 (10.2%)	1,154 (11.4%)	3,589 (35.4%)	1,257 (12.4%)	10,138 (100.0%)
通信販売	1,616 (3.2%)	4,490 (8.9%)	5,797 (11.4%)	8,171 (16.1%)	10,098 (19.9%)	7,652 (15.1%)	8,321 (16.4%)	4,494 (8.9%)	50,639 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	10 (1.1%)	346 (39.6%)	102 (11.7%)	89 (10.2%)	96 (11.0%)	50 (5.7%)	99 (11.3%)	81 (9.3%)	873 (100.0%)
電話勧誘販売	29 (0.7%)	545 (14.0%)	395 (10.2%)	367 (9.4%)	511 (13.2%)	444 (11.4%)	1,009 (26.0%)	585 (15.1%)	3,885 (100.0%)
ネガティブオプション	8 (3.1%)	29 (11.4%)	32 (12.5%)	23 (9.0%)	42 (16.5%)	38 (14.9%)	45 (17.6%)	38 (14.9%)	255 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	14 (1.8%)	22 (2.8%)	42 (5.4%)	81 (10.5%)	97 (12.6%)	440 (57.0%)	76 (9.8%)	772 (100.0%)
他の無店舗販売	8 (1.3%)	70 (11.2%)	64 (10.3%)	90 (14.4%)	121 (19.4%)	80 (12.8%)	115 (18.4%)	76 (12.2%)	624 (100.0%)
特殊販売計	1,814 (2.7%)	6,914 (10.3%)	7,166 (10.7%)	9,573 (14.2%)	11,979 (17.8%)	9,515 (14.2%)	13,618 (20.3%)	6,607 (9.8%)	67,186 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は10,138件で、全相談件数の7.8%を占める。件数は前年度に比べ13.1%減少している。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-19」である。

最も多い相談は「工事・建築・加工」(2,539件)で、主に「屋根工事」や「衛生設備工事」などである。

第2位は「修理・補修」(1,346件)である。トイレのつまり解消修理などの「修理サービス」が多い。

第3位は「役務その他」(926件)であり、「廃品回収サービス」や、火災保険などで住宅の修理ができるとうたう業者による保険申請代行サービスに関する相談が多い。

商品・役務別上位3位で増加が目立つものとしては、「屋根工事」があげられる。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「クーリングオフ一般」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	4年度	3年度	対前年度比	
1 工事・建築・加工	2,539	2,524	100.6%	
屋根工事	1,557	1,416	110.0%	
衛生設備工事	273	329	83.0%	
塗装工事	191	207	92.3%	
2 修理・補修	1,346	1,565	86.0%	
修理サービス	1,336	1,554	86.0%	
3 役務その他	926	1,278	72.5%	
役務その他サービス	359	457	78.6%	
廃品回収サービス	213	304	70.1%	
4 書籍・印刷物	587	636	92.3%	
新聞	584	628	93.0%	
5 電気	575	1,054	54.6%	
6 インターネット通信サービス	388	450	86.2%	
光ファイバー	279	303	92.1%	
7 放送	292	294	99.3%	
ケーブルテレビ放送	148	115	128.7%	
テレビ放映サービス一般	110	133	82.7%	
8 衛生サービス	267	296	90.2%	
駆除サービス	187	224	83.5%	
建物清掃サービス	66	61	108.2%	
9 教室・講座	216	252	85.7%	
ビジネス教室	83	118	70.3%	
タレント・モデル養成教室	53	52	101.9%	
10 空調・冷暖房・給湯設備	166	182	91.2%	
訪問販売 計	10,138	11,671	86.9%	
全相談件数に占める割合	(7.8%)	(9.4%)		

表-20 訪問販売 相談内容別件数

		単位：件		
内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比	
1 高価格・料金	2,708	2,987	90.7%	
2 クーリングオフ一般	2,621	3,170	82.7%	
3 解約一般	2,440	2,788	87.5%	
4 契約書・書面一般	1,975	2,413	81.8%	
5 信用性	1,444	1,657	87.1%	

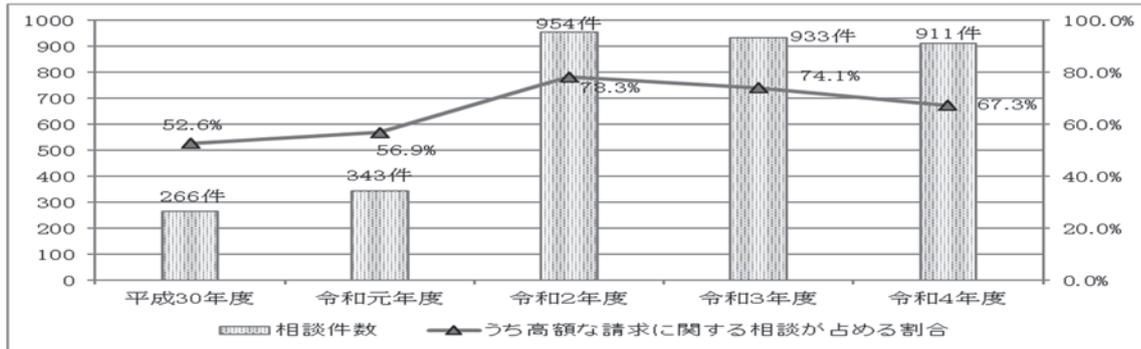
トピックス：「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が高止まり

トイレのつ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%と減少しているものの、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。

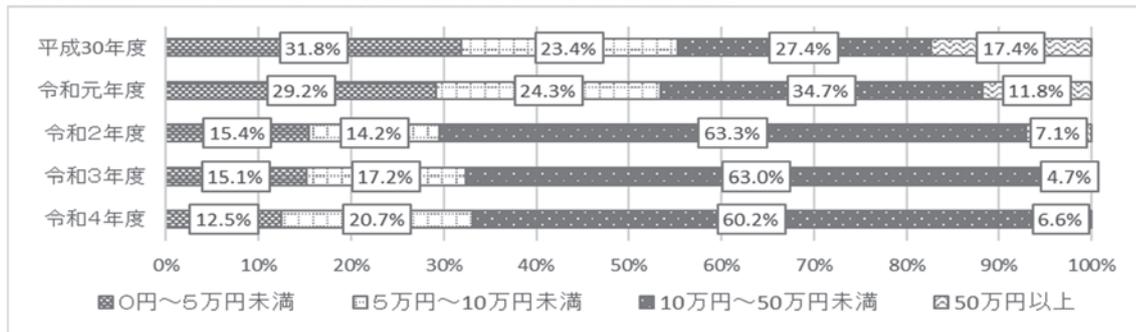
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和元年度までは10万円未満の割合が半数以上を占めていたが、令和2年度に「10万円以上50万円未満」の割合が大きく増加し、令和4年度も60.2%を占めた。契約当事者の年代別件数では、20歳代（211件）が最も多く、次に70歳以上が187件と多くなっている。

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。

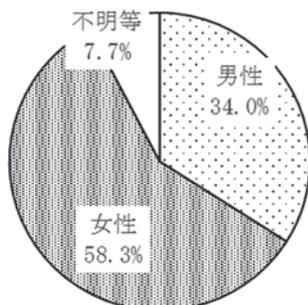
【トイレ修理に関する相談件数及び高額な請求の相談が占める割合の推移】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】

	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%

(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らぬ場合をいう。

通信販売に関する相談件数は50,639件で、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の38.9%を占める。前年度と比べ4,302件増加(9.3%増)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-21」である。

最も多い相談は「化粧品」(9,252件)で、通信販売全体の18.3%を占める。主なものは「化粧クリーム」、「乳液」、「ファンデーション」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「紳士・婦人洋服」(2,756件)であり、「商品を購入したが届かない。」あるいは、「届いたが偽物だった。」などの相談が多く寄せられている。

第3位は「健康食品」(2,681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。

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	4年度	3年度	対前年度比	
1 化粧品	9,252	5,209	177.6%	
化粧クリーム	1,718	373	460.6%	
乳液	1,465	752	194.8%	
ファンデーション	1,027	373	275.3%	
2 紳士・婦人洋服	2,756	2,706	101.8%	
3 健康食品	2,681	2,760	97.1%	
4 商品一般	2,549	2,665	95.6%	
5 他の教養・娯楽	2,542	2,829	89.9%	
出会い系サイト・アプリ	897	1,078	83.2%	
インターネットゲーム	789	874	90.3%	
6 娯楽等情報配信サービス	2,308	2,567	89.9%	
アダルト情報	972	1,234	78.8%	
他の娯楽等情報配信サービス	557	569	97.9%	
映像配信サービス	479	439	109.1%	
7 役務その他	2,292	2,233	102.6%	
8 他の教養娯楽品	1,237	1,080	114.5%	
ペット用品	273	226	120.8%	
タバコ用品	255	216	118.1%	
9 かばん	1,033	1,189	86.9%	
紳士・婦人用バッグ	754	911	82.8%	
10 履物	1,025	696	147.3%	
通信販売 計	50,639	46,337	109.3%	
全相談件数に占める割合	(38.9%)	(37.3%)		

表-22 通信販売 相談内容別件数

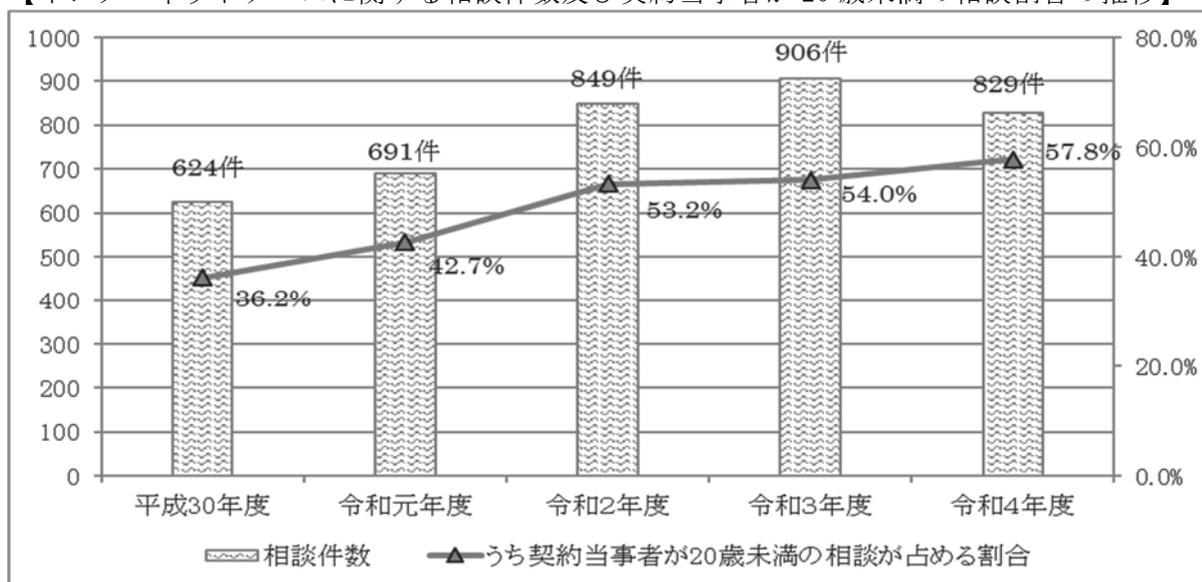
		単位：件		
内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比	
1 インターネット通販	38,126	34,048	112.0%	
2 解約一般	21,702	18,053	120.2%	
3 電子広告	15,438	12,519	123.3%	
4 連絡不能	11,665	9,146	127.5%	
5 返金	11,131	8,977	124.0%	

トピックス：インターネットゲームに関する20歳未満の相談割合が増加

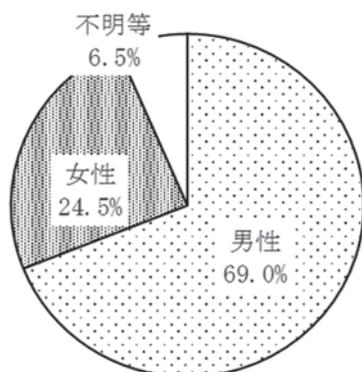
インターネットに接続して、同時に複数の人が参加する「インターネットゲーム」に関する相談は829件であり、前年度比8.5%減となったが、20歳未満が当事者である相談が全体の57.8%と前年度から3.8ポイント、平成30年度と比較すると、21.6ポイント上昇している。

男女別では、男性が69.0%を占める。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。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。

【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】



【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%

(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。

マルチ(まがい)商法に関する相談件数は873件で、前年度に比べ25.5%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」であり、主なものは「他の内職・副業」であるが、SNSがきっかけとなる情報商材のトラブル等の相談が多く寄せられた。

第2位は「商品一般」(84件)であり、「母親がマルチ組織に加入し、大量の商品を購入するため、家族が困っている。」などの相談が多く寄せられている。

第3位は「他の金融関連サービス」(80件)であり、ネットで知り合った人に勧められ契約した投資用USBや自動売買ツールのクーリングオフ等の相談が多く寄せられている。

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	4年度	3年度	対前年度比
1 内職・副業	106	210	50.5%
他の内職・副業	96	203	47.3%
2 商品一般	84	91	92.3%
3 他の金融関連サービス	80	102	78.4%
金融コンサルティング	60	79	75.9%
金融関連サービスその他	16	19	84.2%
4 健康食品	78	101	77.2%
5 化粧品	72	121	59.5%
6 教室・講座	64	80	80.0%
ビジネス教室	45	60	75.0%
7 役務一般	58	39	148.7%
複合サービス会員	53	29	182.8%
8 ファンド型投資商品	39	55	70.9%
9 役務その他	31	27	114.8%
10 パソコン・パソコン関連用品	26	38	68.4%
モバイル専用端末機器	24	31	77.4%
マルチ(まがい)商法 計	873	1,172	74.5%
全相談件数に占める割合	(0.7%)	(0.9%)	

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	4年度	3年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	424	636	66.7%
2 解約一般	337	439	76.8%
3 返金	285	399	71.4%
4 紹介販売	238	318	74.8%
5 クーリングオフ一般	181	265	68.3%

(6) 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは、事業者が電話等（電話、郵便物、SNS、電子メール等）により商品・役務を案内し、消費者に電話等（電話、WEB会議等）により連絡をさせて勧誘し、契約を締結させる販売方法である。

電話勧誘販売に関する相談件数は3,885件で、前年度に比べ2.2%増加している。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-25」である。

最も多い相談は「役務その他」であり、自営業者等からの「求人広告」に関する相談が多く寄せられた。第2位は「魚介類」であり、解約に関する相談が多く寄せられた。第3位は光ファイバー等の「インターネット通信サービス」であった。

他に増加が目立つものとしては、「教室・講座」があり、就活のためのセミナーで高額な請求を受けた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	4年度	3年度	対前年度比
1 役務その他	633	519	122.0%
役務その他サービス	407	281	144.8%
広告代理サービス	121	100	121.0%
2 魚介類	536	503	106.6%
かに	91	103	88.3%
3 インターネット通信サービス	503	532	94.5%
光ファイバー	382	409	93.4%
4 教室・講座	206	139	148.2%
ビジネス教室	105	75	140.0%
5 内職・副業	192	174	110.3%
他の内職・副業	176	162	108.6%
6 電気	179	193	92.7%
7 商品一般	159	127	125.2%
8 他の金融関連サービス	146	117	124.8%
金融コンサルティング	111	87	127.6%
金融関連サービスその他	26	21	123.8%
9 健康食品	114	116	98.3%
10 化粧品	97	98	99.0%
電話勧誘販売 計	3,885	3,803	102.2%
全相談件数に占める割合	(3.0%)	(3.1%)	

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	4年度	3年度	対前年度比
1 解約一般	1,154	1,145	100.8%
2 クーリングオフ一般	933	796	117.2%
3 SNS	527	373	141.3%
4 返金	518	418	123.9%
5 高価格・料金	509	424	120.0%

(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255件で、前年度に比べて19.8%の減少であった。

最も多い相談は「商品一般」、第2位は「他の教養娯楽品」、第3位は「アクセサリ」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」「連絡不能」が多い。「代引配達」に関しては、「身に覚えのない荷物が代引で届き受け取ってしまった。返金してほしい。」との相談が多く寄せられている。(表-28)

表-27 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 商品一般	63	63	100.0%
2 他の教養娯楽品	20	10	200.0%
3 アクセサリ	12	19	63.2%
ネックレス	5	1	500.0%
4 魚介類	10	13	76.9%
4 健康食品	10	7	142.9%
ネガティブオプション 計	255	318	80.2%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.3%)	

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	4年度	3年度	対前年度比
1 代引配達	88	52	169.2%
2 返金	48	42	114.3%
3 連絡不能	45	39	115.4%
4 返品	35	28	125.0%
5 個人情報	31	30	103.3%

(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772件となっている。商品・役務別では「アクセサリ」が最も多く、次いで、商品買取り業者からの電話勧誘に関する相談等の「商品一般」が多い。(表-29)

相談内容をキーワード別で見ると、「信用性」「電話勧誘」が多い。(表-30)

表-29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 アクセサリ	197	198	99.5%
指輪	72	50	144.0%
ネックレス	58	66	87.9%
2 商品一般	121	116	104.3%
3 和服	49	47	104.3%
着物類	47	40	117.5%
4 他の教養娯楽品	41	50	82.0%
コレクション用品	14	14	100.0%
人形	8	12	66.7%
5 自動車	33	34	97.1%
普通・小型自動車	21	18	116.7%
6 その他の商品	30	19	157.9%
貴金属	30	18	166.7%
7 被服品一般	27	12	225.0%
8 時計	27	29	93.1%
腕時計	22	26	84.6%
9 紳士・婦人洋服	24	24	100.0%
10 かばん	22	29	75.9%
紳士・婦人用バッグ	19	20	95.0%
訪問購入 計	772	835	92.5%
全相談件数に占める割合	(0.6%)	(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	4年度	3年度	対前年度比
1 信用性	216	228	94.7%
2 電話勧誘	207	266	77.8%
3 クーリングオフ一般	192	191	100.5%
4 強引	153	156	98.1%
5 契約書・書面一般	121	196	61.7%

(9) 他の無店舗販売

他の無店舗販売とは、①露店、屋台、その他これらに類する店(バス、トラックに物品を陳列して消費者が自由に商品を選択できる場合など)での販売、②ホテル、公会堂、体育館、集会場等で2日以上の間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624件である。商品・役務別では、「工事・建築・加工」が最も多く、次に多いのがコンサルティング、廃品回収サービス等の「役務その他」である。(表-31)

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」、「高価格・料金」「返金」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	4年度	3年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	48	52	92.3%
屋根工事	4	14	28.6%
2 役務その他	47	76	61.8%
役務その他サービス	20	38	52.6%
廃品回収サービス	9	14	64.3%
3 管理・保管	45	35	128.6%
パーキング	40	32	125.0%
4 レンタル・リース・貸借	33	34	97.1%
賃貸アパート	13	14	92.9%
5 修理・補修	31	34	91.2%
修理サービス	31	34	91.2%
6 飲料	27	17	158.8%
7 旅客輸送サービス	20	17	117.6%
タクシーサービス	13	12	108.3%
8 教室・講座	18	24	75.0%
9 移動通信サービス	17	14	121.4%
携帯電話サービス	13	9	144.4%
9 他の教養・娯楽	17	17	100.0%
他の無店舗販売 計	624	662	94.3%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

表-32 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比
1 解約一般	159	185	85.9%
2 高価格・料金	142	157	90.4%
3 返金	114	145	78.6%
4 説明不足	96	88	109.1%
5 契約書・書面一般	79	84	94.0%

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42,423件で全体に占める割合は32.6%であり、相談件数は前年度と比べ2.1%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5.3%減少している。

クレジット利用等の「販売信用」は32,868件で、全体の25.3%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25,773件と最も多く、全体の19.8%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」(3,116件)で全体の2.4%、次がクレジット払いやリボルビング払い等の「包括信用」(1,953件)で全体の1.5%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」(2,220件)は、全体に占める割合が1.7%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		令和4年度	令和3年度	対前年度比
信用供与無	即時払	29,180 (22.4%)	30,799 (24.8%)	94.7%
	前払式割賦	33 (0.0%)	23 (0.0%)	143.5%
	前払式特定	93 (0.1%)	105 (0.1%)	88.6%
	他の前払式	5,588 (4.3%)	4,660 (3.8%)	119.9%
	不明	7,529 (5.8%)	7,764 (6.3%)	97.0%
	小計	42,423 (32.6%)	43,351 (34.9%)	97.9%
販売信用	自社割賦	372 (0.3%)	466 (0.4%)	79.8%
	包括信用	1,953 (1.5%)	1,828 (1.5%)	106.8%
	個別信用	3,116 (2.4%)	1,553 (1.3%)	200.6%
	ローン提携販売	12 (0.0%)	11 (0.0%)	109.1%
	2か月内払い	25,773 (19.8%)	20,460 (16.5%)	126.0%
	他の販売信用	326 (0.3%)	274 (0.2%)	119.0%
	不明	1,316 (1.0%)	1,240 (1.0%)	106.1%
	小計	32,868 (25.3%)	25,832 (20.8%)	127.2%
借金契約	2,220 (1.7%)	2,187 (1.8%)	101.5%	
不明・無関係	52,577 (40.4%)	52,725 (42.5%)	99.7%	
合計	130,088 (100.0%)	124,095 (100.0%)	104.8%	

< 「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」(6,190件)で、対前年度比219.6%と激増しており、販売信用の相談全体の18.8%を占めている。定期購入した化粧品の支払いに関する相談が多く寄せられている。

その他、前年度に比べて件数の増加が目立つ相談としては、第2位の「理美容」に含まれる「エステティックサービス」が大きく増加している。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	4年度	3年度	対前年度比
1化粧品	6,190	2,819	219.6%
化粧品クリーム	1,258	187	672.7%
乳液	1,021	441	231.5%
ファンデーション	709	219	323.7%
2理美容	3,011	909	331.2%
エステティックサービス	2,917	839	347.7%
3商品一般	1,764	1,601	110.2%
4健康食品	1,557	1,371	113.6%
5役務その他	1,448	1,332	108.7%
役務その他サービス	968	922	105.0%
祈とうサービス	86	85	101.2%
結婚相手紹介サービス	56	61	91.8%
6他の教養・娯楽	1,445	1,492	96.8%
インターネットゲーム	564	602	93.7%
出会い系サイト・アプリ	428	499	85.8%
スポーツ施設利用	85	60	141.7%
7紳士・婦人洋服	1,299	1,156	112.4%
8教室・講座	956	872	109.6%
スポーツ・健康教室	267	215	124.2%
ビジネス教室	232	248	93.5%
外国語・会話教室	88	80	110.0%
9娯楽等情報配信サービス	869	811	107.2%
他の娯楽等情報配信サービス	378	335	112.8%
映像配信サービス	321	300	107.0%
音楽配信サービス	62	58	106.9%
アダルト情報	16	34	47.1%
10医療	854	672	127.1%
医療サービス	614	488	125.8%
歯科治療	139	81	171.6%
販売信用 計	32,868	25,832	127.2%
全相談件数に占める割合	(25.3%)	(20.8%)	

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	4年度	3年度	対前年度比
1インターネット通販	18,667	14,929	125.0%
2解約一般	17,396	12,224	142.3%
3電子広告	9,422	6,764	139.3%
4クレジットカード	8,114	7,031	115.4%
5定期購入	7,908	4,100	192.9%

< 「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42,447件寄せられ、前年度(39,762件)から6.8%増加したが、高齢者の相談が全相談に占める割合は32.6%と微増となった。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」(4,575件)で、主なものは「化粧クリーム」、「乳液」、「ファンデーション」である。どれも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第2位の「商品一般」(3,362件)は、クレジットカード会社やECサイト等を名乗り、料金督促のメールやショートメッセージを送り付ける架空請求の相談が多く寄せられている。

第3位は「工事・建築・加工」(2,556件)では、家庭訪販で、「屋根工事」等の点検をきっかけとして契約がなされる類の工事の相談が多く寄せられている。

前年度より増加が目立つ相談は、「化粧品」の2,191件増加(91.9%増)である。(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が57.2%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。「60歳代」「70歳代」「80歳以上」の年代別では、前年度と比べすべての年代で増加している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の64.9%を占めている。

平均契約金額は100万円と、59歳以下の相談の平均契約金額88万円と比べて高額である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」が上位にある。また、「定期購入」の件数が大きく増加している。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移

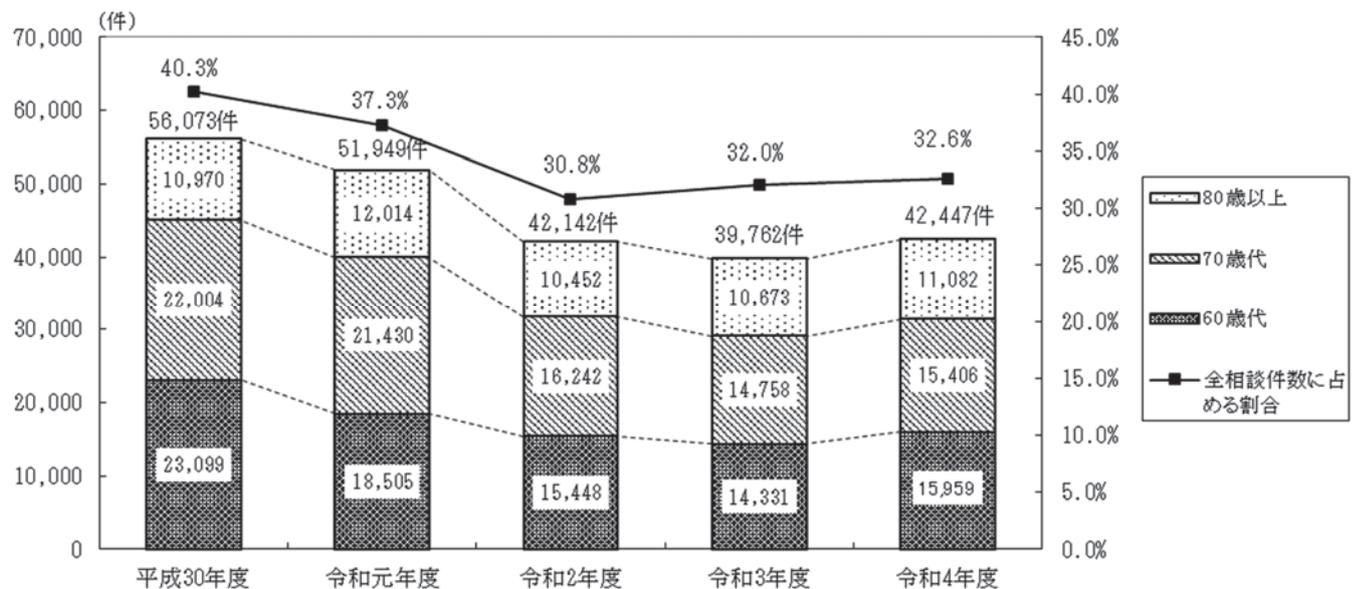


表-36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 化粧品	4,575	2,384	191.9%
化粧品クリーム	972	218	445.9%
乳液	822	379	216.9%
ファンデーション	419	137	305.8%
2 商品一般	3,362	3,174	105.9%
3 工事・建築・加工	2,556	2,570	99.5%
屋根工事	1,252	1,186	105.6%
衛生設備工事	269	290	92.8%
塗装工事	215	208	103.4%
4 役務その他	2,155	2,343	92.0%
役務その他サービス	1,114	1,206	92.4%
祈とうサービス	206	176	117.0%
5 健康食品	1,425	1,276	111.7%
6 レンタル・リース・賃借	1,203	1,205	99.8%
賃貸アパート	902	925	97.5%
7 移動通信サービス	1,128	1,468	76.8%
携帯電話サービス	979	1,305	75.0%
モバイルデータ通信	133	146	91.1%
8 娯楽等情報配信サービス	956	1,042	91.7%
アダルト情報	488	632	77.2%
他の娯楽等情報配信サービス	183	160	114.4%
映像配信サービス	162	135	120.0%
8 修理・補修	946	1,170	80.9%
修理サービス	920	1,139	80.8%
10 インターネット通信サービス	941	966	97.4%
光ファイバー	450	494	91.1%
他のネット通信関連サービス	215	219	98.2%
高齢者相談 計	42,447	39,762	106.8%
全相談件数に占める割合	(32.6%)	(32.0%)	

表-37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	42,447	39,762	106.8%
性別			
男性	17,951	16,820	106.7%
女性	24,295	22,387	108.5%
不明	201	555	36.2%
年代別			
60歳代	15,959	14,331	111.4%
70歳代	15,406	14,758	104.4%
80歳以上	11,082	10,673	103.8%
職業別			
給与生活者	8,427	6,917	121.8%
自営・自由業	3,271	2,942	111.2%
家事従事者	6,910	6,577	105.1%
学生	16	20	80.0%
無職	20,632	20,195	102.2%
その他・不明	3,191	3,111	102.6%
平均契約金額(千円)	1,003	946	106.0%
平均既払金額(千円)	699	581	120.3%
1 主な相談内容			
1 解約一般	12,474	10,104	123.5%
2 インターネット通販	11,421	8,730	130.8%
3 定期購入	5,767	3,178	181.5%
4 電子広告	5,651	3,804	148.6%
5 連絡不能	4,889	3,744	130.6%
6 高価格・料金	4,462	4,171	107.0%
7 返金	4,220	3,733	113.0%
8 契約書・書面一般	4,183	4,216	99.2%
9 信用性	4,182	4,104	101.9%
10 家庭訪問	4,063	4,723	86.0%

<参考：平均契約金額の推移>

単位：千円

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
高齢者(60歳以上)	1,463	1,452	958	946	1,003
59歳以下	1,088	985	810	891	881
全体	1,260	1,179	888	946	1,117

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

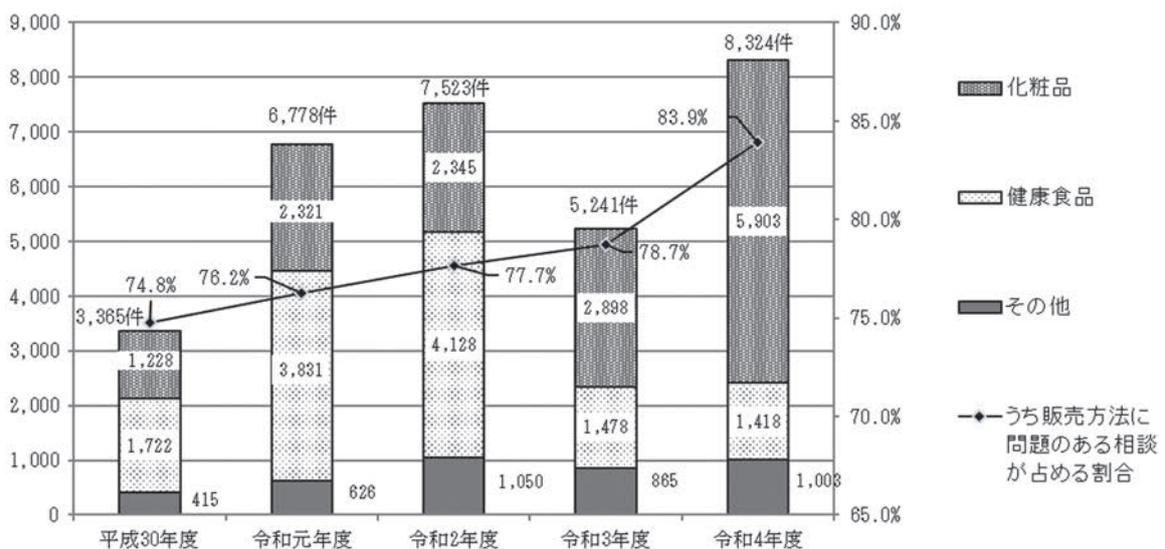
トピックス：「定期購入」に関する相談が増加。化粧品で倍増。

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。

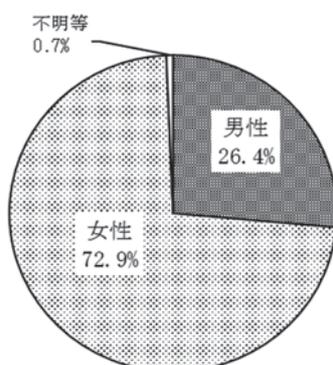
定期購入の内訳をみると、「化粧品」の購入に関する相談が対前年度比203.7%と倍増している。また、複数回購入しないと解約できない等、販売方法に問題があると考えられる相談の割合が年々上昇しており、令和4年度は83.9%となっている。

男女別では、女性が72.9%を占めている。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。

【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】



【契約当事者の男女別割合】



【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%

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17,229件で、前年度(15,948件)から8.0%増加したが、若者の相談件数が全相談件数に占める割合は13.2%となった。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数は816件で、前年度(787件)から3.7%増加した。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「理美容」(2,665件)で、対前年度比326.6%と激増しており、若者の相談全体の15.5%を占めている。なかでも、エステティックサービスに関する相談が多い。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。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,644件)で、そのほとんどが、賃貸アパート・マンションに関する相談である。修理費や敷金の返還、原状回復費用の負担に関する相談が多い。

第3位は「他の教養・娯楽」(1,223件)であり、「インターネットゲーム」「出会い系サイト・アプリ」に関する相談が多い。

前年度より増加が目立つ相談は、第1位「理美容」が激増しているほか、第6位「医療」が大きく増加しており、なかでも医療脱毛等を含む「医療サービス」(536件)が対前年度比151.8%と大幅に増加している。

一方、減少が目立つ相談は、第7位「内職・副業」(581件)が対前年度比77.1%と大きく減少している。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が58.6%と、「男性」を上回っている。年代別では「20歳代」が8割以上を占めている。職業別では「給与生活者」が5割以上、「学生」が約3割である。

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」が多く、「連絡不能」「約束不履行」等の増加率が目立つ。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移

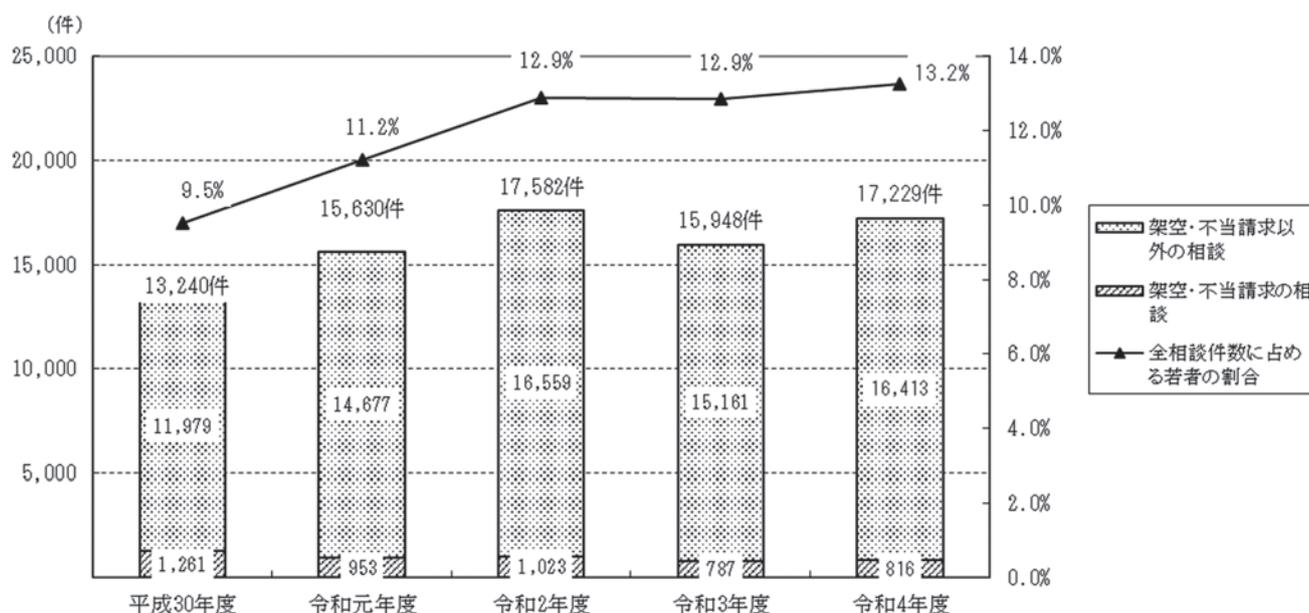


表-38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 理美容	2,665	816	326.6%
エステティックサービス	2,503	707	354.0%
脱毛エステ	2,182	455	479.6%
2 レンタル・リース・貸借	1,644	1,746	94.2%
不動産賃借	1,486	1,630	91.2%
賃貸アパート	1,450	1,569	92.4%
3 他の教養・娯楽	1,223	1,330	92.0%
インターネットゲーム	549	566	97.0%
出会い系サイト・アプリ	308	357	86.3%
教養・娯楽サービスその他	124	141	87.9%
4 教室・講座	826	920	89.8%
ビジネス教室	233	288	80.9%
スポーツ・健康教室	206	180	114.4%
タレント・モデル養成教室	91	100	91.0%
5 役務その他	761	774	98.3%
役務その他サービス	482	412	117.0%
廃品回収サービス	85	134	63.4%
6 医療	700	485	144.3%
医療サービス	536	353	151.8%
歯科医療	126	94	134.0%
7 内職・副業	581	754	77.1%
他の内職・副業	425	632	67.2%
8 商品一般	543	606	89.6%
9 電気	502	469	107.0%
10 紳士・婦人洋服	489	464	105.4%
若者相談 計	17,229	15,948	108.0%
全相談件数に占める割合	(13.2%)	(12.9%)	

表-39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	17,229	15,948	108.0%
性別			
男性	7,018	7,331	95.7%
女性	10,094	8,511	118.6%
不明	117	106	110.4%
年代別			
10歳未満	134	163	82.2%
10歳代	2,457	2,201	111.6%
20歳代	14,638	13,584	107.8%
職業別			
給与生活者	10,279	9,376	109.6%
自営・自由業	618	499	123.8%
家事従事者	230	213	108.0%
学生	4,709	4,470	105.3%
無職	882	838	105.3%
その他・不明	511	552	92.6%
平均契約金額(千円)	544	572	95.1%
平均既払金額(千円)	214	217	98.6%
1 主な相談内容			
1 解約一般	7,002	5,980	117.1%
2 インターネット通販	4,932	5,168	95.4%
3 返金	4,759	3,931	121.1%
4 高価格・料金	2,973	2,886	103.0%
5 連絡不能	2,783	1,519	183.2%
6 電子広告	2,686	2,848	94.3%
7 契約書・書面一般	2,208	2,129	103.7%
8 SNS	1,849	1,845	100.2%
9 クレジットカード	1,695	1,433	118.3%
10 約束不履行	1,571	989	158.8%

<参考：若者の年代別の商品サービス上位>

20歳未満 (2,591件)		20～24歳 (7,005件)		25～29歳 (7,633件)	
1 インターネットゲーム	479	脱毛エステ	1,173	賃貸アパート	955
2 脱毛エステ	200	賃貸アパート	453	脱毛エステ	809
3 健康食品	117	他の内職・副業	274	電気	252
4 医療サービス	110	役務その他サービス	233	医療サービス	238
5 商品一般	100	電気	226	商品一般	233
6 脱毛剤	79	商品一般	210	役務その他サービス	200
7 出会い系サイト・アプリ	70	医療サービス	188	修理サービス	171
8 アダルト情報	57	外食	158	外食	140
9 コンサート	50	修理サービス	156	フリーローン・サラ金	125
10 役務その他サービス	49	出会い系サイト・アプリ	156	他の内職・副業	124
11 賃貸アパート	42	ビジネス教室	131	スポーツ・健康教室	114
12 化粧品その他	33	金融コンサルティング	129	光ファイバー	113
12 映像配信サービス	33	フリーローン・サラ金	115	ビジネス教室	94
14 他の娯楽等情報配信サービス	32	他の娯楽等情報配信サービス	77	出会い系サイト・アプリ	82
15 紳士・婦人洋服一般	28	スポーツ・健康教室	70	歯科治療	80

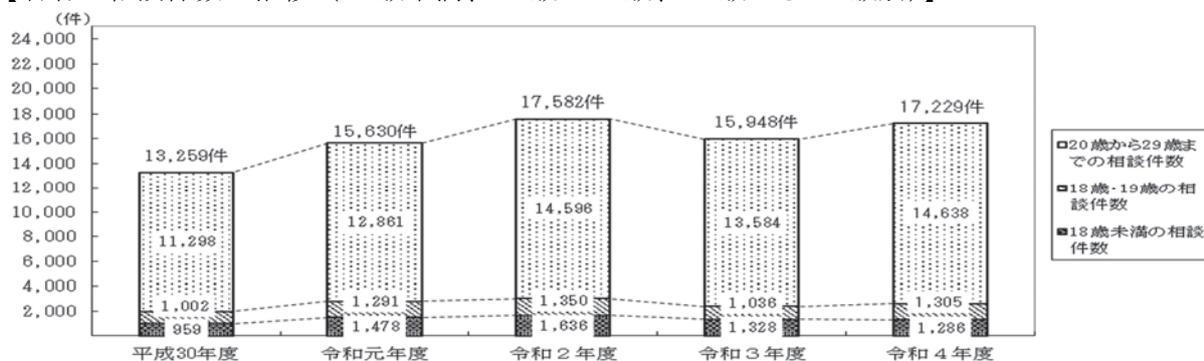
トピックス：成人として扱われることになった18歳・19歳

令和4年4月から成年年齢引下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談は1,305件であり、対前年度比で126.0%と大きく増加した。

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。

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。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。

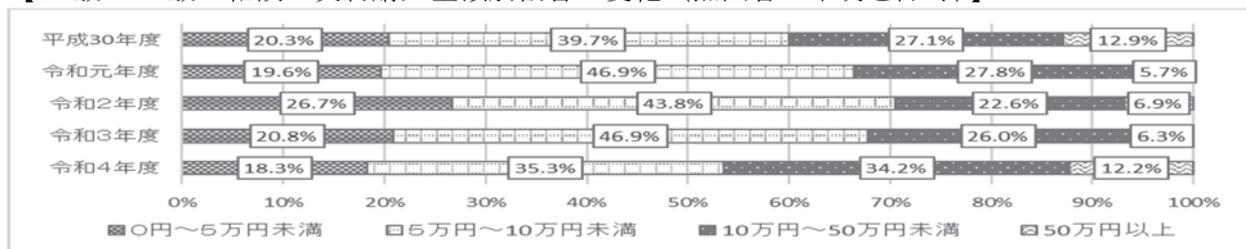
【若者の相談件数の推移(18歳未満、18歳・19歳、20歳から29歳別)】



【18歳・19歳の相談 商品・役務別相談件数 上位10位】

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

【18歳・19歳の相談 契約購入金額別割合の変化(無回答・不明を除く)】



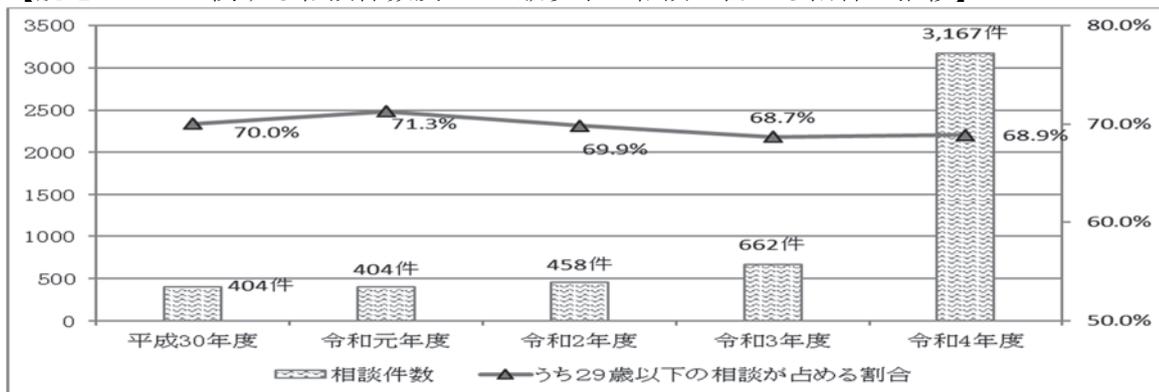
トピックス：脱毛エステに関する相談が激増

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。

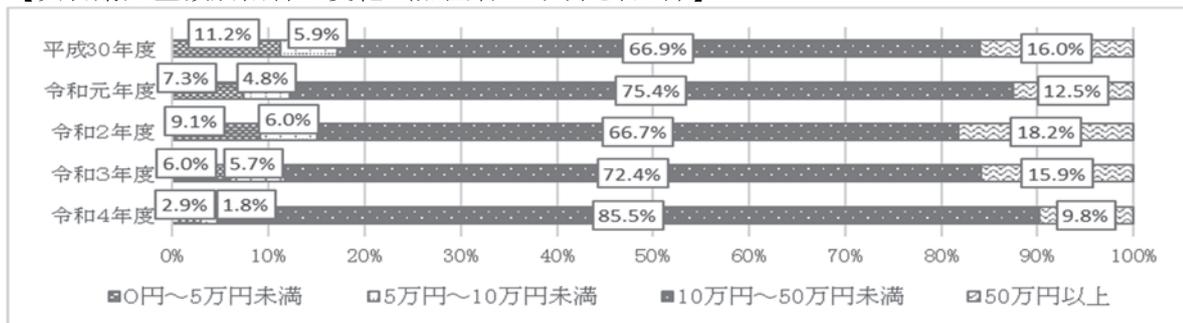
男女別では、女性が90.5%を占める。契約当事者の年代別では20歳代(1,982件)が最も多く、対前年度比465.3%となっている。また、全ての年代で、対前年度比4倍以上と激増している。契約購入金額別割合(無回答・不明を除く)をみると、「10万円以上50万円未満」の割合が85.5%と大きく、「50万円以上」とあわせると10万円以上の契約の割合が全体の9割を超えている。

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。

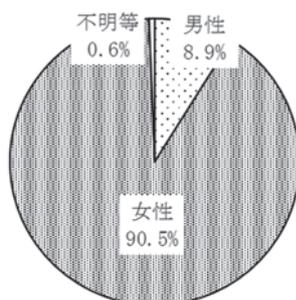
【脱毛エステに関する相談件数及び29歳以下の相談が占める割合の推移】



【契約購入金額別割合の変化(無回答・不明を除く)】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件】

	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%

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4年度の相談件数は1,655件あり、前年度と比べて3.8%減少した。

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」「工事・建築サービス」等の相談が寄せられている。

第2位は「書籍・印刷物」(131件)で、そのうち「新聞」が約9割を占める。

第3位は「健康食品」(120件)である。購入の経路は電話勧誘、インターネット通販、テレビショッピング、新聞広告等様々である。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が60.7%を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が73.5%を占める。職業別では「無職」が67.4%、「家事従事者」が10.2%を占める。

平均契約金額は171万7千円、平均既払金額は116万6千円となっている。

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

表-40 判断不十分者契約 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	157	159	98.7%
屋根工事	90	90	100.0%
工事・建築サービス	17	10	170.0%
増改築工事	14	9	155.6%
塗装工事	10	12	83.3%
2 書籍・印刷物	131	135	97.0%
新聞	117	122	95.9%
3 健康食品	120	113	106.2%
4 化粧品	96	71	135.2%
5 商品一般	87	81	107.4%
6 役務その他	78	80	97.5%
役務その他サービス	35	36	97.2%
廃品回収サービス	8	7	114.3%
折とうサービス	8	4	200.0%
7 魚介類	65	70	92.9%
かに	12	15	80.0%
8 他の教養・娯楽	56	54	103.7%
出会い系サイト・アプリ	15	19	78.9%
インターネットゲーム	14	8	175.0%
教養・娯楽サービスその他	11	10	110.0%
9 アクセサリー	52	50	104.0%
指輪	22	12	183.3%
ネックレス	13	17	76.5%
9 移动通信サービス	52	70	74.3%
携帯電話サービス	47	58	81.0%
モバイルデータ通信	4	12	33.3%
判断不十分者契約 計	1,655	1,721	96.2%
全相談件数に占める割合	(1.3%)	(1.4%)	

表-41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	1,655	1,721	96.2%
性別			
男性	598	614	97.4%
女性	1,005	1,039	96.7%
団体	7	12	58.3%
不明	45	56	80.4%
年代別			
20歳未満	27	15	180.0%
20歳代	58	49	118.4%
30歳代	39	40	97.5%
40歳代	36	47	76.6%
50歳代	79	83	95.2%
60歳代	72	74	97.3%
70歳以上	1,216	1,264	96.2%
不明	128	149	85.9%
職業別			
給与生活者	153	132	115.9%
自営・自由業	35	33	106.1%
家事従事者	168	184	91.3%
学生	21	13	161.5%
無職	1,115	1,179	94.6%
その他・不明	163	180	90.6%
平均契約金額(千円)	1,717	1,814	94.7%
平均既払金額(千円)	1,166	793	147.0%
主な相談内容			
1 解約一般	712	684	104.1%
2 家庭訪問	480	531	90.4%
3 契約書・書面一般	314	331	94.9%
4 高価格・料金	261	306	85.3%
5 クーリングオフ一般	232	259	89.6%
6 電話勧誘	188	206	91.3%
7 インターネット通販	186	136	136.8%
8 返金	160	177	90.4%
9 定期購入	144	101	142.6%
10 返品	134	130	103.1%

(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6,964件で、全相談件数に占める割合は5.4%であった。相談件数は、前年度(7,068件)に比べて1.5%減少したが、これは「架空請求」(1,428件)の相談が大きく減少したことによる。(図-4)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「商品一般」(1,457件)で、架空・不当請求の相談全体の20.9%を占める。前年度に比べて71件減少(4.6%減)した。これは主に、訴訟を想起させる名称で金銭要求するハガキや封書等を送り付ける架空請求の相談が減少したことによるものである。

第2位は、「娯楽等情報配信サービス」(1,303件)で、なかでも、ワンクリック請求などの相談が多い「アダルト情報」(912件)が約7割を占めている。

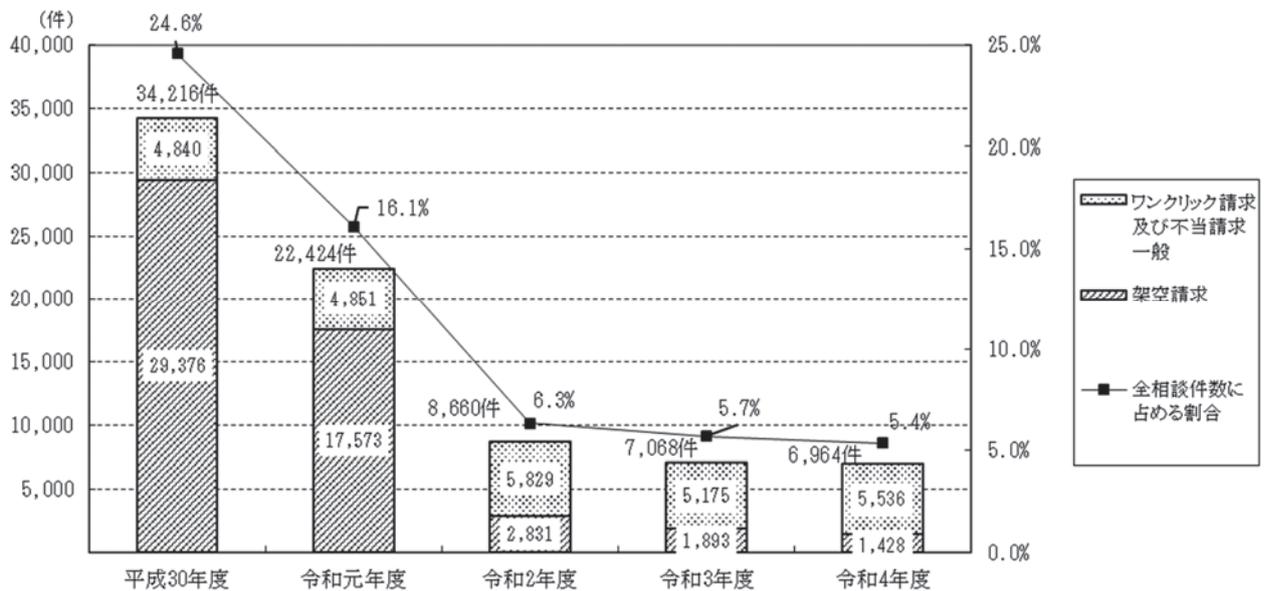
第3位は「レンタル・リース・貸借」(530件)で、このうち「賃貸アパート」(394件)が74.3%を占めており、退去の際の敷金返還に係る相談が多く寄せられている。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が47.5%と「女性」を上回っている。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41.0%を占め最も多く、次いで「無職」が24.1%、「家事従事者」は8.6%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31万8千円、平均既払金額は8万6千円である。

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

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



注) 内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与しているもの。

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

表-42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 商品一般	1,457	1,528	95.4%
2 娯楽等情報配信サービス	1,303	1,513	86.1%
アダルト情報	912	1,137	80.2%
映像配信サービス	137	130	105.4%
3 レンタル・リース・貸借	530	485	109.3%
賃貸アパート	394	392	100.5%
4 役務その他	348	346	100.6%
役務その他サービス	175	194	90.2%
広告代理サービス	45	26	173.1%
祈とうサービス	30	39	76.9%
5 移動通信サービス	313	406	77.1%
携帯電話サービス	259	333	77.8%
モバイルデータ通信	45	66	68.2%
6 化粧品	293	144	203.5%
乳液	46	25	184.0%
7 インターネット通信サービス	207	234	88.5%
光ファイバー	75	80	93.8%
他の通信関連サービス	72	97	74.2%
8 他の教養・娯楽	206	257	80.2%
出会い系サイト・アプリ	63	81	77.8%
インターネットゲーム	34	58	58.6%
9 外食・食事宅配	197	115	171.3%
外食	170	88	193.2%
10 役務一般	164	289	56.7%
架空・不当請求 計	6,964	7,068	98.5%
全相談件数に占める割合	(5.4%)	(5.7%)	

表-43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	6,964	7,068	98.5%
性別			
男性	3,305	3,525	93.8%
女性	3,048	3,021	100.9%
団体	170	144	118.1%
不明	441	378	116.7%
年代別			
20歳未満	139	145	95.9%
20歳代	677	642	105.5%
30歳代	626	639	98.0%
40歳代	805	880	91.5%
50歳代	1,083	1,142	94.8%
60歳代	1,046	1,147	91.2%
70歳以上	1,657	1,634	101.4%
不明	931	839	111.0%
職業別			
給与生活者	2,855	2,889	98.8%
自営・自由業	504	521	96.7%
家事従事者	602	613	98.2%
学生	237	245	96.7%
無職	1,678	1,704	98.5%
その他・不明	1,088	1,096	99.3%
平均契約金額(千円)	318	322	98.8%
平均既払金額(千円)	86	84	102.4%
1 主な相談内容			
1 不当請求一般	4,759	4,176	114.0%
2 インターネット通販	2,458	2,813	87.4%
3 解約一般	1,530	1,308	117.0%
4 架空請求	1,428	1,893	75.4%
5 高価格・料金	1,214	1,313	92.5%
6 クレジットカード	1,082	892	121.3%
7 ショートメッセージ	972	1,350	72.0%
8 ポルノ・風俗	875	1,106	79.1%
9 返金	849	660	128.6%
10 契約書・書面一般	843	842	100.1%

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39,299件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は30.2%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「化粧品」(8,417件)で、「インターネット通販」の21.4%を占める。対前年度比184.0%と大幅に増加しており、特に定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第2位は「紳士・婦人洋服」(2,545件)、第3位は「健康食品」(2,140件)でともに、前年度に比べて微増している。

その他、前年度に比べて増加が目立つ相談としては、第9位の「履物」(943件)が対前年度比152.6%と大幅に増加している。粗悪品だったので返品したい等の相談が多く寄せられた。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が56.9%と、「男性」を上回っている。

年代別では「40歳代」以上からの相談が多く、「30歳代」以下では相談件数が減少している。

職業別では「給与生活者」が全体の約5割を占め、「無職」「家事従事者」もそれぞれ1割以上を占める。

平均契約金額は13万8千円、平均既払金額は11万5千円である。

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

表-44 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 化粧品	8,417	4,575	184.0%
化粧品クリーム	1,581	286	552.8%
乳液	1,363	665	205.0%
ファンデーション	946	335	282.4%
2 紳士・婦人洋服	2,545	2,443	104.2%
3 健康食品	2,140	2,138	100.1%
4 他の教養・娯楽	1,955	2,209	88.5%
出会い系サイト・アプリ	729	917	79.5%
インターネットゲーム	677	748	90.5%
5 娯楽等情報配信サービス	1,950	2,228	87.5%
アダルト情報	891	1,133	78.6%
他の娯楽等情報配信サービス	469	480	97.7%
映像配信サービス	383	358	107.0%
6 役務その他	1,573	1,533	102.6%
役務その他サービス	1,034	1,000	103.4%
祈とうサービス	221	230	96.1%
7 商品一般	1,534	1,633	93.9%
8 他の教養娯楽品	1,085	913	118.8%
ペット用品	253	202	125.2%
タバコ用品	236	194	121.6%
9 履物	943	618	152.6%
10 かばん	907	1,036	87.5%
インターネット通販 計	39,299	35,330	111.2%
全相談件数に占める割合	(30.2%)	(28.5%)	

表-45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	39,299	35,330	111.2%
性別			
男性	15,348	14,532	105.6%
女性	22,349	19,298	115.8%
団体	445	468	95.1%
不明	1,157	1,032	112.1%
年代別			
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	3,192	3,132	101.9%
職業別			
給与生活者	19,427	17,284	112.4%
自営・自由業	3,106	2,842	109.3%
家事従事者	4,210	3,795	110.9%
学生	2,004	2,054	97.6%
無職	6,298	5,302	118.8%
その他・不明	4,254	4,053	105.0%
平均契約金額(千円)	138	159	86.8%
平均既払金額(千円)	115	123	93.5%
主な相談内容			
1 解約一般	18,168	14,700	123.6%
2 電子広告	14,193	11,347	125.1%
3 定期購入	10,398	6,280	165.6%
4 連絡不能	9,711	7,814	124.3%
5 返金	7,538	7,026	107.3%
6 返品	5,888	4,338	135.7%
7 SNS	5,445	4,585	118.8%
8 商品未着	5,098	4,510	113.0%
9 クレジットカード	4,789	4,499	106.4%
10 詐欺	4,555	4,511	101.0%

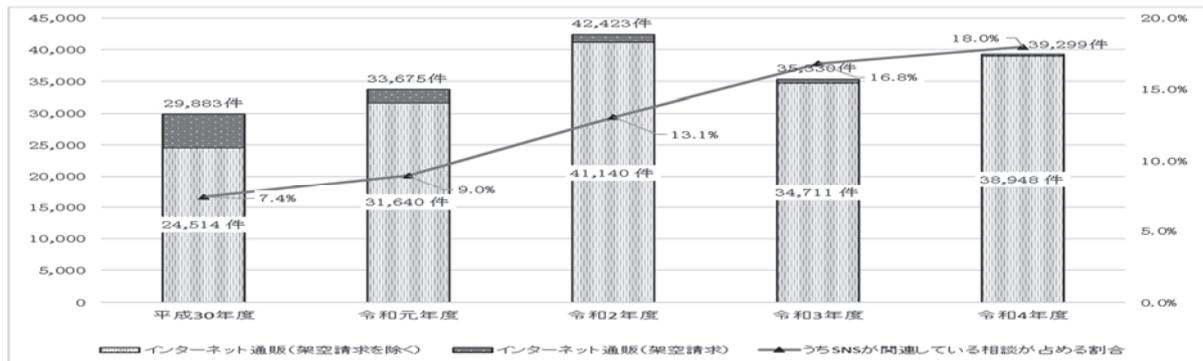
トピックス：「SNS」関連の相談において、高齢者が対前年度比で大幅増

「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。契約当事者の年代別では 40 歳代から 60 歳代が多い。

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

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。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

【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】



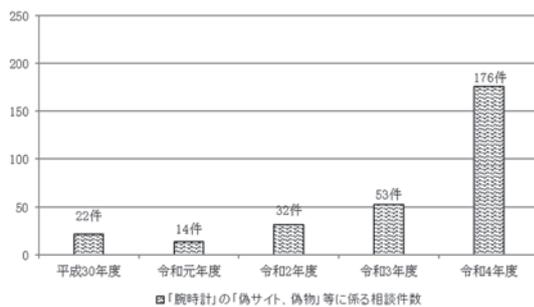
【契約当事者の年代別件数】

	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%

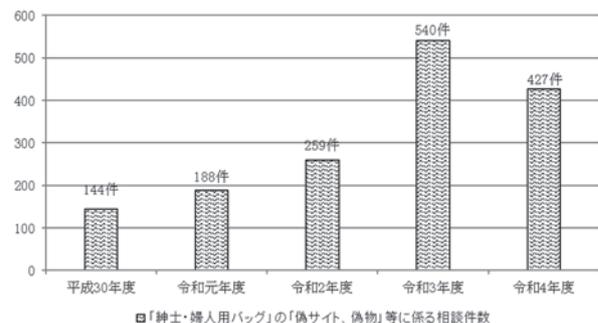
【SNS が関連した相談の契約当事者の年代別件数】

	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%

【「腕時計」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移】



【「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】



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1,183件で、前年度(1,265件)に比べて6.5%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」(312件)で、「利殖商法」全体の26.4%を占め、対前年度比112.6%と増加している。暗号資産の購入や自動売買ツール等の相談が多く寄せられた。

第2位は「ファンド型投資商品」(296件)で、「利殖商法」全体の25.0%を占め、対前年度比106.1%と増加している。暗号資産(仮想通貨)への投資、海外不動産への投資等、様々な儲かりそうな投資話に関する相談が寄せられている。

第3位は、「デリバティブ取引」(222件)であり、「利殖商法」全体の18.8%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-46)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が50.6%、「女性」の割合が47.3%となっている。

年代別では「20歳代」が19.9%を占めており、次いで「70歳以上」が18.5%、「50歳代」が16.9%を占めている。また、前年度と比較すると「50歳代」「70歳以上」が大きく増加している。

職業別では「給与生活者」が53.0%、「無職」が18.6%を占めている。

平均契約金額は713万4千円、平均既払金額は602万1千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」「詐欺」「暗号資産」が増加している。(表-47)

表-46 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1	他の金融関連サービス	312	277	112.6%
	金融コンサルティング	178	172	103.5%
	金融関連サービスその他	113	91	124.2%
2	ファンド型投資商品	296	279	106.1%
3	デリバティブ取引	222	299	74.2%
	外国為替証拠金取引	148	219	67.6%
4	集合住宅	64	51	125.5%
	中古分譲マンション	23	12	191.7%
	新築分譲マンション	19	26	73.1%
5	預貯金・証券等	58	52	111.5%
	公社債	22	14	157.1%
	投資信託	8	11	72.7%
	未公開株	7	14	50.0%
6	他の教養・娯楽	39	33	118.2%
	ギャンブル情報	13	17	76.5%
	教養・娯楽サービスその他	13	11	118.2%
7	役務その他	39	35	111.4%
	役務その他サービス	30	30	100.0%
8	他の商品	31	21	147.6%
	貴金属	31	20	155.0%
9	商品一般	21	18	116.7%
10	内職・副業	17	51	33.3%
	他の内職・副業	13	48	27.1%
	利殖商法 計	1,183	1,265	93.5%
	全相談件数に占める割合	(0.9%)	(1.0%)	

表-47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	4年度	3年度	対前年度比
	相談件数	1,183	1,265	93.5%
性別	男性	599	705	85.0%
	女性	560	538	104.1%
	団体	3	3	100.0%
	不明	21	19	110.5%
年代別	20歳未満	8	6	133.3%
	20歳代	236	345	68.4%
	30歳代	157	205	76.6%
	40歳代	161	161	100.0%
	50歳代	200	165	121.2%
	60歳代	137	138	99.3%
	70歳以上	219	185	118.4%
	不明	65	60	108.3%
職業別	給与生活者	627	681	92.1%
	自営・自由業	133	120	110.8%
	家事従事者	64	60	106.7%
	学生	51	100	51.0%
	無職	220	219	100.5%
	その他・不明	88	85	103.5%
	平均契約金額(千円)	7,134	4,332	164.7%
	平均既払金額(千円)	6,021	3,650	165.0%
主な相談内容	1 返金	550	568	96.8%
	2 SNS	413	423	97.6%
	3 詐欺	384	367	104.6%
	4 解約一般	373	440	84.8%
	5 暗号資産	296	291	101.7%
	6 インターネット通販	216	270	80.0%
	7 儲からない	206	224	92.0%
	8 信用性	176	192	91.7%
	9 電話勧誘	159	141	112.8%
	10 高価格・料金	158	202	78.2%

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1,762件で、前年度（2,026件）に比べて13.0%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」（527件）で、「サイドビジネス商法」の29.9%を占める。「内職・副業」のうち「他の内職・副業」が約9割を占め、アフィリエイト、オンラインカジノ関連の相談が多く寄せられている。「タレント・モデル内職」、「販売業内職」の相談も寄せられている。

第2位は、「役務その他」（197件）で、対前年度比164.2%と大きく増加した。高額な儲け話を解約したい等の相談が多い「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、「他の教養・娯楽」（172件）で、副業を探したところ、相談に乗るだけで稼げる「出会い系サイト・アプリ」に登録したが稼げない等の相談が多い。（表-48）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が61.4%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、46.3%を占めている。

職業別では「給与生活者」が56.9%、「学生」が13.3%を占めている。

平均契約金額は71万1千円、平均既払金額は51万4千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「返金」「SNS」が上位にある。（表-49）

表-48 サイドビジネス商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 内職・副業	527	717	73.5%
他の内職・副業	464	645	71.9%
タレント・モデル内職	16	19	84.2%
販売業内職	11	12	91.7%
2 役務その他	197	120	164.2%
役務その他サービス	181	115	157.4%
3 他の教養・娯楽	172	166	103.6%
出会い系サイト・アプリ	115	89	129.2%
教養・娯楽サービスその他	28	48	58.3%
ギャンブル情報	12	15	80.0%
4 教室・講座	165	187	88.2%
ビジネス教室	113	129	87.6%
他の教室・講座	20	26	76.9%
5 娯楽等情報配信サービス	158	169	93.5%
他の娯楽等情報配信サービス	152	153	99.3%
6 他の金融関連サービス	135	154	87.7%
金融コンサルティング	108	132	81.8%
7 役務一般	45	34	132.4%
8 商品一般	41	48	85.4%
9 健康食品	35	48	72.9%
10 化粧品	34	62	54.8%
サイドビジネス商法 計	1,762	2,026	87.0%
全相談件数に占める割合	(1.4%)	(1.6%)	

表-49 サイドビジネス商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	1,762	2,026	87.0%
性別			
男性	649	838	77.4%
女性	1,081	1,153	93.8%
団体	4	5	80.0%
不明	28	30	93.3%
年代別			
20歳未満	66	82	80.5%
20歳代	815	1,053	77.4%
30歳代	255	252	101.2%
40歳代	193	230	83.9%
50歳代	204	173	117.9%
60歳代	85	82	103.7%
70歳以上	69	72	95.8%
不明	75	82	91.5%
職業別			
給与生活者	1,003	1,165	86.1%
自営・自由業	154	150	102.7%
家事従事者	66	74	89.2%
学生	235	292	80.5%
無職	194	239	81.2%
その他・不明	110	106	103.8%
平均契約金額(千円)	711	708	100.4%
平均既払金額(千円)	514	537	95.7%
主な相談内容			
1 解約一般	740	921	80.3%
2 返金	682	791	86.2%
3 SNS	633	721	87.8%
4 インターネット通販	520	587	88.6%
5 電子広告	514	536	95.9%
6 電話勧誘	400	273	146.5%
7 クーリングオフ一般	347	394	88.1%
8 情報商材	302	439	68.8%
9 書面不交付	291	351	82.9%
10 クレ・サラ強要商法	277	309	89.6%

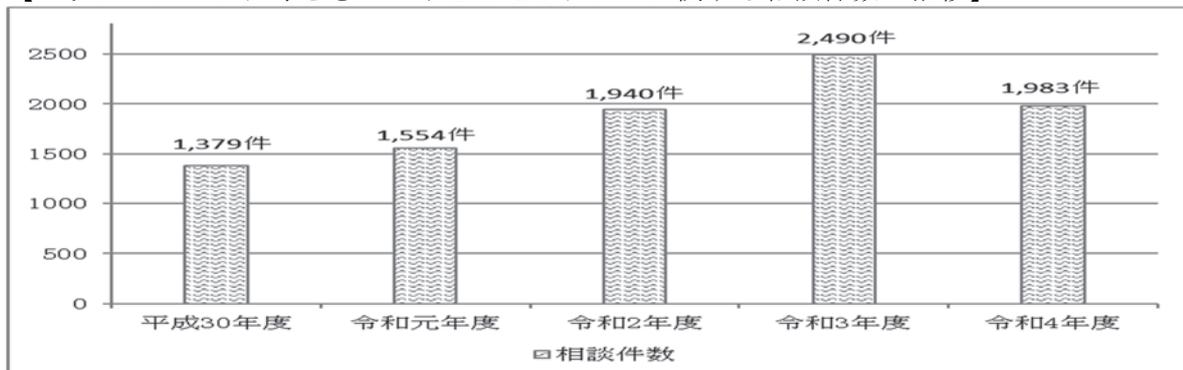
トピックス：マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブル相談が高止まり

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。

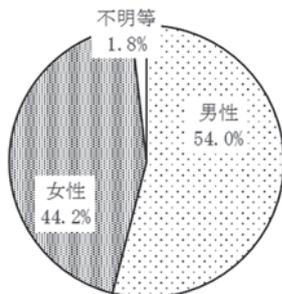
男女別では、男性が54.0%を占める。契約当事者の年代別では、20歳代（749件）が一番多く、30歳代（85件）、40歳代（88件）を含めると6割を占める。令和4年4月から成年年齢引下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談件数は62件となっている。

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。

【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】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件】

年代	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%

【商品・役務別相談件数 上位5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 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%	FX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

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2,250件で、前年度(2,250件)と同数となった。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」(385件)となっている。このうち、「役務その他サービス」では、就活のためにネットで探した無料カウンセリングに行ったところ、高額なサポートサービスを契約させられたなどの相談が寄せられている。

第2位は、「娯楽等情報配信サービス」(245件)であり、「アダルト情報」、「映像配信サービス」等が多い。

第3位は「化粧品」(224件)で、対前年度比248.9%と大幅に増加している。無料お試しのつもりが定期購入だった等の相談が多い。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が57.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が一番多く、18.0%を占める。また、前年度と比較すると、「70歳以上」で大きく減少している。

職業別では「給与生活者」が全体の39.8%、「無職」が20.5%を占めている。

平均契約金額は36万4千円、平均既払金額は15万8千円である。

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

表-50 無料商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1	役務その他	385	380	101.3%
	役務その他サービス	120	97	123.7%
	広告代理サービス	106	95	111.6%
	祈とうサービス	76	70	108.6%
	廃品回収サービス	40	54	74.1%
2	娯楽等情報配信サービス	245	244	100.4%
	アダルト情報	91	95	95.8%
	映像配信サービス	73	68	107.4%
	他の娯楽等情報配信サービス	52	57	91.2%
3	化粧品	224	90	248.9%
	乳液	64	17	376.5%
4	理美容	168	96	175.0%
	エステティックサービス	159	94	169.1%
5	教室・講座	149	135	110.4%
	スポーツ・健康教室	62	57	108.8%
	ビジネス教室	30	20	150.0%
	他の教室・講座	19	18	105.6%
6	工事・建築・加工	134	224	59.8%
	屋根工事	103	133	77.4%
7	医療	116	28	414.3%
	医療サービス	72	21	342.9%
	歯科治療	37	2	1850.0%
8	他の教養・娯楽	93	90	103.3%
	出会い系サイト・アプリ	39	39	100.0%
	教養・娯楽サービスその他	18	21	85.7%
9	インターネット通信サービス	75	94	79.8%
	光ファイバー	30	55	54.5%
10	移動通信サービス	60	109	55.0%
	モバイルデータ通信	35	66	53.0%
	携帯電話サービス	25	43	58.1%
	無料商法 計	2,250	2,250	100.0%
	全相談件数に占める割合	(1.7%)	(1.8%)	

表-51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	4年度	3年度	対前年度比
	相談件数	2,250	2,250	100.0%
性別	男性	755	828	91.2%
	女性	1,298	1,223	106.1%
	団体	164	154	106.5%
	不明	33	45	73.3%
年代別	20歳未満	100	61	163.9%
	20歳代	404	342	118.1%
	30歳代	235	209	112.4%
	40歳代	256	248	103.2%
	50歳代	302	298	101.3%
	60歳代	276	274	100.7%
	70歳以上	395	547	72.2%
	不明	282	271	104.1%
職業別	給与生活者	895	825	108.5%
	自営・自由業	142	161	88.2%
	家事従事者	220	267	82.4%
	学生	206	131	157.3%
	無職	461	540	85.4%
	その他・不明	326	326	100.0%
	平均契約金額(千円)	364	307	118.6%
	平均既払金額(千円)	158	76	207.9%
主な相談内容	1 解約一般	994	862	115.3%
	2 インターネット通販	808	719	112.4%
	3 電子広告	622	498	124.9%
	4 高価格・料金	389	351	110.8%
	5 契約書・書面一般	322	323	99.7%
	6 電話勧誘	289	284	101.8%
	7 SNS	286	233	122.7%
	8 定期購入	280	170	164.7%
	9 返金	278	277	100.4%
	10 家庭訪販	268	397	67.5%

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79件で、対前年度比85.9%と減少した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(57件)で、「原野商法」全体の約7割を占める。「山
林」が「土地」のうち4割以上を占める。また、「原野商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.1%
であった。相談内容を見ると、「親が昔購入した他県の山林」「遠方に所有している山林」等について、
「買い取りたい」「買い手が見ついた」などの電話勧誘があり、これらが新たな被害の入口となっている
ケースが多い。また、単なる売却契約だと思っていたら気づかぬうちに、「別の土地を買わされていた」
「土地の交換をさせられていた」といった被害が多く、事業者の手口が巧妙で悪質な内容もある。「土
地一般」「別荘地」に分類された相談も、手口は同様である。

第2位は「役務その他」(13件)で、「原野商法」全体の16.5%を占める。過去に原野商法で土地を購
入した消費者に対し、購入や売却できる旨で勧誘し、「土地の測量や整地」「土地の広告費」「不動産仲
介業者への手数料」等の名目で金銭を支払わせようとする手口に関する相談が寄せられている。(表
-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が55.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が一番多く、55.7%を占める。

職業別では「無職」が全体の55.7%、「給与生活者」・「家事従事者」が12.7%を占めている。

平均契約金額は1,797万9千円、平均既払金額は2,125万7千円である。

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51件であった。「二次被害※」「信用性」「電話勧誘」が上位にあり、中でも「信用性」は前年度に
比べて相談件数が増加している。(表-53)

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

表-52 原野商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 土地	57	73	78.1%
山林	27	42	64.3%
土地一般	18	16	112.5%
別荘地	10	5	200.0%
2 役務その他	13	14	92.9%
不動産仲介サービス	8	3	266.7%
役務その他サービス	2	3	66.7%
測量サービス	2	3	66.7%
3 集合住宅	4	0	—
集合住宅一般	2	0	—
中古分譲マンション	1	0	—
3 管理・保管	4	3	133.3%
管理・保管サービス	3	3	100.0%
原野商法 計	79	92	85.9%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-53 原野商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	79	92	85.9%
性別			
男性	30	46	65.2%
女性	44	44	100.0%
団体	0	0	—
不明	5	2	250.0%
年代別			
20歳未満	0	0	—
20歳代	0	0	—
30歳代	0	0	—
40歳代	3	0	—
50歳代	3	7	42.9%
60歳代	11	12	91.7%
70歳以上	44	57	77.2%
不明	18	16	112.5%
職業別			
給与生活者	10	8	125.0%
自営・自由業	1	6	16.7%
家事従事者	10	13	76.9%
学生	0	0	—
無職	44	51	86.3%
その他・不明	14	14	100.0%
平均契約金額(千円)	17,979	3,224	557.7%
平均既払金額(千円)	21,257	2,658	799.7%
主な相談内容			
1 二次被害	51	55	92.7%
2 信用性	40	32	125.0%
3 電話勧誘	21	36	58.3%
4 契約書・書面一般	16	16	100.0%
5 家庭訪販	15	25	60.0%
6 DM広告	12	10	120.0%
7 解約一般	11	7	157.1%
8 返金	7	4	175.0%
9 強引	6	4	150.0%
10 詐欺	5	10	50.0%

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

⑦ クレ・サラ強要商法

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

相談件数は605件で、対前年度比100.2%と微増した。また、全相談件数における「クレ・サラ強要商法」の割合は0.5%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」(149件)である。うち「他の内職・副業」の相談は135件で9割以上を占めている。「収入が得られる」と副業を勧められ高額な契約料を支払うために借金をさせられるケースが多い。

第2位は「役務その他」(103件)で、対前年度比239.5%と前年度と比較して倍増している。商品販売の求人を見て応募し面接に行ったところ、契約金を求められ消費者金融数社から借り入れ支払った。商品販売のノウハウを教えるとのことだったが、金額に見合う内容ではなく解約を希望する等の相談が寄せられている。

第3位は「他の金融関連サービス」(75件)で、対前年比70.8%と前年度と比較して減少している。これは、友人から儲かると暗号資産やFXの自動売買アプリの紹介をうけ、消費者金融から借金をさせられ返済に困っている等の相談が寄せられている。(表-54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が59.0%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、7割以上を占める。また、「20歳代」、「40歳代」以外の全ての年代で増加している。

職業別では「給与生活者」が全体の63.5%、「学生」が23.1%を占めている。

平均契約金額は126万8千円、平均既払金額は90万2千円であり、ともに前年度と比較して高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「返金」「サイドビジネス商法」「SNS」「解約一般」に関する相談が多い。(表-55)

表-54 クレ・サラ強要商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1	内職・副業	149	152	98.0%
	他の内職・副業	135	146	92.5%
2	役務その他	103	43	239.5%
	役務その他サービス	98	42	233.3%
3	他の金融関連サービス	75	106	70.8%
	金融コンサルティング	59	86	68.6%
	金融関連サービスその他	14	15	93.3%
4	教室・講座	64	62	103.2%
	ビジネス教室	43	44	97.7%
	他の教室・講座	10	10	100.0%
	タレント・モデル養成教室	6	3	200.0%
5	他の教養・娯楽	51	65	78.5%
	ギャンブル情報	36	39	92.3%
	教養・娯楽サービスその他	8	15	53.3%
	インターネットゲーム	6	7	85.7%
6	娯楽等情報配信サービス	29	31	93.5%
	他の娯楽等情報配信サービス	29	27	107.4%
7	ファンド型投資商品	21	20	105.0%
8	理美容	14	6	233.3%
	エステティックサービス	14	6	233.3%
9	デリバティブ取引	12	20	60.0%
	外国為替証拠金取引	9	17	52.9%
10	パソコン・パソコン関連用品	10	28	35.7%
	モバイル専用端末機器	6	11	54.5%
	クレ・サラ強要商法 計	605	604	100.2%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

表-55 クレ・サラ強要商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	4年度	3年度	対前年度比
	相談件数	605	604	100.2%
性別	男性	243	302	80.5%
	女性	357	296	120.6%
	団体	1	1	100.0%
	不明	4	5	80.0%
年代別	20歳未満	21	11	190.9%
	20歳代	467	509	91.7%
	30歳代	53	32	165.6%
	40歳代	20	22	90.9%
	50歳代	22	12	183.3%
	60歳代	8	7	114.3%
	70歳以上	4	1	400.0%
	不明	10	10	100.0%
職業別	給与生活者	384	359	107.0%
	自営・自由業	23	15	153.3%
	家事従事者	7	7	100.0%
	学生	140	178	78.7%
	無職	34	33	103.0%
	その他・不明	17	12	141.7%
	平均契約金額(千円)	1,268	941	134.8%
	平均既払金額(千円)	902	754	119.6%
主な相談内容	1 返金	295	321	91.9%
	2 サイドビジネス商法	277	309	89.6%
	3 SNS	259	220	117.7%
	4 解約一般	243	299	81.3%
	5 クーリングオフ一般	196	181	108.3%
	6 高価格・料金	181	182	99.5%
	7 電話勧誘	148	85	174.1%
	8 書面不交付	140	150	93.3%
	9 情報商材	135	140	96.4%
	10 電子広告	121	80	151.3%

⑧ 点検商法

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

相談件数は1,311件で、前年度(1,295件)に比べて1.2%増加した。また、「点検商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.0%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「工事・建築・加工」(918件)で、「点検商法」全体の70.0%を占める。「屋根工事」(774件)が「工事・建築・加工」のうち84.3%を占めるが、「屋根が壊れている」「屋根瓦がずれている」「近所で工事をしていたので訪問した」等と言って家庭に入り込む手口が多い。次いで、水回り等の「衛生設備工事」(35件)、外壁等の「塗装工事」(35件)が多い。「衛生設備工事」、「塗装工事」ともに、突然訪問してきた業者が無料点検を口実に家に上がり込み、壊れている箇所等を指摘、検討する余裕を与えずその場で高額な修理契約をさせるケースが多い。そのほか「工事・建築サービス」「増改築工事」の相談も寄せられている。

第2位は「修理・補修」(127件)であり、「点検商法」全体の9.7%を占める。全てが「修理サービス」に関する相談で、屋根、雨樋、床下などの修理に関する相談が寄せられた。

第3位は「役務その他」(59件)で、前年度から減少している。「役務その他サービス」が「役務その他」の8割を占めている。「ガス器具点検に来た業者」「床下点検に来た業者」等に関する相談が寄せられている。(表-56)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合と「男性」の割合がほぼ同一となっている。

年代別では「70歳以上」が53.3%を占める。次いで多いのが「60歳代」で18.7%を占める。

職業別では「無職」が全体の50.3%を占め、次いで多いのが「給与生活者」「家事従事者」である。

平均契約金額は141万5千円、平均既払金額は35万7千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「家庭訪販」(1,156件)が最も多い。増加率で見ると、「信用性」「虚偽説明」「高価格・料金」が前年度から10%以上増加している。(表-57)

表-56 点検商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	918	799	114.9%
	屋根工事	774	624	124.0%
	衛生設備工事	35	43	81.4%
	塗装工事	35	23	152.2%
	工事・建築サービス	28	44	63.6%
	増改築工事	16	18	88.9%
2	修理・補修	127	177	71.8%
	修理サービス	127	177	71.8%
3	役務その他	59	89	66.3%
	役務その他サービス	48	54	88.9%
	申請代行サービス	6	30	20.0%
	耐震診断サービス	4	1	400.0%
4	衛生サービス	36	37	97.3%
	白蟻駆除サービス	27	27	100.0%
5	空調・冷暖房・給湯設備	34	47	72.3%
	ガス瞬間湯沸器	14	25	56.0%
6	放送	24	15	160.0%
	ケーブルテレビ放送	21	14	150.0%
7	インターネット通信サービス	15	22	68.2%
	他のネット接続回線	9	17	52.9%
	光ファイバー	4	2	200.0%
8	他の住宅設備	13	13	100.0%
	ブレーカー	4	2	200.0%
9	他の住居品	11	19	57.9%
	消火器	5	11	45.5%
10	戸建住宅	10	6	166.7%
	点検商法 計	1,311	1,295	101.2%
	全相談件数に占める割合	(1.0%)	(1.0%)	

表-57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	4年度	3年度	対前年度比
	相談件数	1,311	1,295	101.2%
性別	男性	625	578	108.1%
	女性	639	655	97.6%
	団体	4	10	40.0%
	不明	43	52	82.7%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	6	14	42.9%
	30歳代	25	24	104.2%
	40歳代	74	55	134.5%
	50歳代	147	132	111.4%
	60歳代	245	202	121.3%
	70歳以上	699	738	94.7%
	不明	115	130	88.5%
職業別	給与生活者	248	220	112.7%
	自営・自由業	42	64	65.6%
	家事従事者	212	195	108.7%
	学生	0	4	0.0%
	無職	660	660	100.0%
	その他・不明	149	152	98.0%
	平均契約金額(千円)	1,415	939	150.7%
	平均既払金額(千円)	357	187	190.9%
主な相談内容	1 家庭訪販	1,156	1,128	102.5%
	2 クーリングオフ一般	365	394	92.6%
	3 信用性	335	300	111.7%
	4 屋根	304	291	104.5%
	5 虚偽説明	270	238	113.4%
	6 高価格・料金	231	205	112.7%
	7 契約書・書面一般	188	208	90.4%
	8 見積り	169	182	92.9%
	9 強引	156	168	92.9%
	10 解約一般	139	134	103.7%

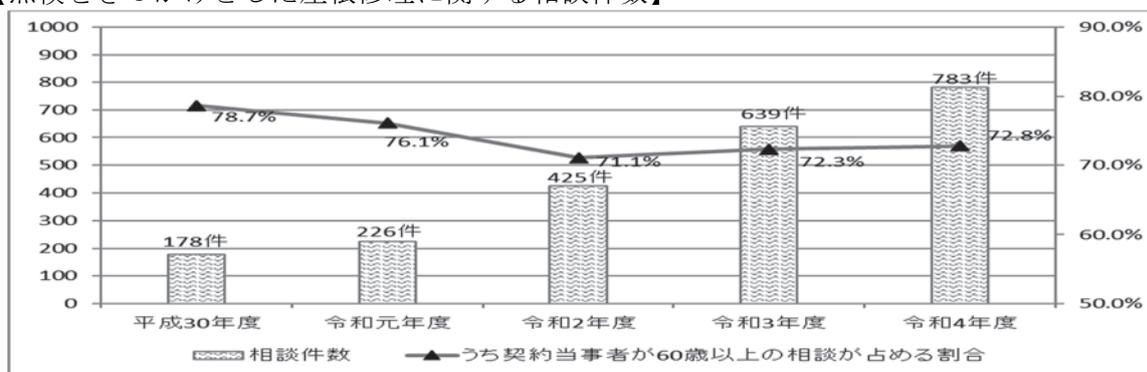
トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高

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。

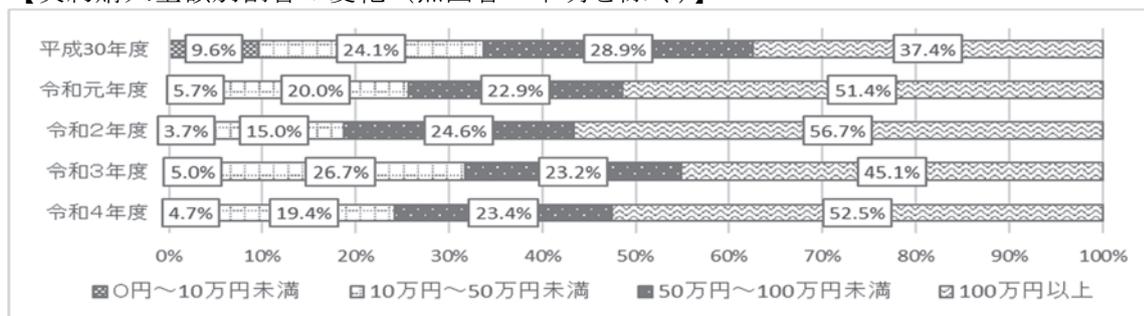
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、100 万円以上の割合が 52.5%と最も多い。契約当事者の年代別では 60 歳代から 80 歳代が多い。増加率をみると、ほぼ全年齢で増加しているが、特に 60 歳代が対前年度比 165.7%と大幅に増加している。

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。

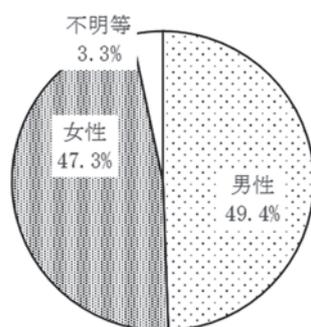
【点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】

	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%

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520件で、前年度に比べて9.7%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21.3%を占める。屋根や雨樋の工事をきっかけに、別の箇所の工事も次々と勧められ契約してしまったといった相談が寄せられた。

第2位は「他の教養・娯楽」(51件)であり、前年度に比べて34.2%の増加であった。「マッチングアプリで知り合った異性から、別の出会い系サイトに誘導され、連絡先を交換するため次々とポイントを支払ったが未だに連絡先を交換できていない。」といった相談が寄せられた。

第3位は「理美容」(29件)であり、前年度に比べて11.6%の増加であった。エステサロンで強引に勧誘され、高額なエステ契約を結ばされ、さらに関連商品まで購入させられたようなケースもあった。

(表-58)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が65.2%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が46.7%を占める。職業別では「無職」が最も多く、約4割を占める。

平均契約金額は358万1千円、平均既払金額は178万2千円である。

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

表-58 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	111	103	107.8%
屋根工事	60	44	136.4%
衛生設備工事	15	21	71.4%
2 他の教養・娯楽	51	38	134.2%
出会い系サイト・アプリ	31	26	119.2%
3 理美容	29	25	116.0%
エステティックサービス	27	24	112.5%
4 役務その他	29	38	76.3%
祈とうサービス	12	15	80.0%
役務その他サービス	12	15	80.0%
5 健康食品	28	17	164.7%
次々販売 計	520	576	90.3%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.5%)	

表-59 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	520	576	90.3%
性別			
男性	169	181	93.4%
女性	339	377	89.9%
団体	7	6	116.7%
不明	5	12	41.7%
年代別			
20歳未満	4	4	100.0%
20歳代	54	58	93.1%
30歳代	36	26	138.5%
40歳代	53	41	129.3%
50歳代	63	59	106.8%
60歳代	49	64	76.6%
70歳以上	243	300	81.0%
不明	18	24	75.0%
職業別			
給与生活者	182	158	115.2%
自営・自由業	23	39	59.0%
家事従事者	65	88	73.9%
学生	8	15	53.3%
無職	205	239	85.8%
その他・不明	37	37	100.0%
平均契約金額(千円)	3,581	3,364	106.5%
平均既払金額(千円)	1,782	2,767	64.4%
1 主な相談内容			
1 高価格・料金	211	240	87.9%
2 解約一般	200	247	81.0%
3 家庭訪販	185	206	89.8%
4 返金	136	168	81.0%
5 クーリングオフ一般	97	89	109.0%

⑩ 催眠(SF)商法

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

相談件数は100件で、前年度に比べて88.7%の増加であった。

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36.0%を占める。件数は前年度と比べて56.5%の増加であった。第2位は「商品一般」、「家具・寝具」である。(表-60)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が74.0%と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が59.0%を占め、職業別では「無職」が48.0%を占める。

平均契約金額は27万9千円、平均既払金額は9万3千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「解約一般」が多いほか、「信用性」「効能・効果」が大きく増加している。(表-61)

表-60 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 健康食品	36	23	156.5%
2 商品一般	18	5	360.0%
2 家具・寝具	18	2	900.0%
ふとん類	18	2	900.0%
4 医療用具	7	11	63.6%
家庭用電気治療器具	6	8	75.0%
5 食料品一般	5	1	500.0%
催眠(SF)商法 計	100	53	188.7%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.0%)	

表-61 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比	
相談件数	100	53	188.7%	
性別	男性	11	3	366.7%
	女性	74	46	160.9%
	団体	3	1	300.0%
	不明	12	3	400.0%
年代別	20歳未満	1	0	—
	20歳代	1	3	33.3%
	30歳代	1	0	—
	40歳代	7	1	700.0%
	50歳代	3	4	75.0%
	60歳代	5	2	250.0%
	70歳以上	59	39	151.3%
	不明	23	4	575.0%
職業別	給与生活者	12	6	200.0%
	自営・自由業	4	1	400.0%
	家事従事者	12	13	92.3%
	学生	0	0	—
	無職	48	28	171.4%
	その他・不明	24	5	480.0%
平均契約金額(千円)	279	294	94.9%	
平均既払金額(千円)	93	190	48.9%	
主な相談内容	1 高価格・料金	39	20	195.0%
	2 解約一般	21	14	150.0%
	3 信用性	19	5	380.0%
	4 効能・効果	15	6	250.0%
	5 クーリングオフ一般	14	9	155.6%

⑪ アポイントメントセールス

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

相談件数は486件で、前年度に比べて22.6%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」(131件)であり、「アポイントメントセールス」全体の27.0%を占める。なかでも、「ビジネス教室」の相談が多く、SNSで知り合った人に、ネットワークビジネスで稼ぐ方法を紹介され、高額セミナー契約を持ち掛けられる等の相談が寄せられている。

第2位は「内職・副業」(84件)で、いわゆる「オーディション商法」で事務所への登録料を支払わせる「タレント・モデル内職」の相談が多く寄せられている。第3位は「役務その他」(46件)であり、SNSで知り合った知人に誘われて行った喫茶店で、いきなり副業の話をされ、その場で副業の教材とコンサルティングの契約をした。高額過ぎるので解約希望等の相談が寄せられた。(表-62)

契約当事者の属性を見ると、性別では男女ほぼ半々の割合であった。年代別では「20歳代」が65.6%を占めた。職業別では、「給与生活者」が60.3%、「学生」が17.5%だった。

平均契約金額は127万1千円、平均既払金額は51万7千円である。

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

表-62 アポイントメントセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 教室・講座	131	158	82.9%
ビジネス教室	53	79	67.1%
タレント・モデル養成教室	40	35	114.3%
他の教室・講座	18	27	66.7%
2 内職・副業	84	116	72.4%
タレント・モデル内職	46	32	143.8%
他の内職・副業	33	80	41.3%
3 役務その他	46	55	83.6%
役務その他サービス	41	47	87.2%
4 他の教養・娯楽	44	44	100.0%
ギャンブル情報	31	28	110.7%
教養・娯楽サービスその他	8	10	80.0%
5 他の金融関連サービス	27	63	42.9%
金融コンサルティング	21	58	36.2%
アポイントメントセールス 計	486	628	77.4%
全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.5%)	

表-63 アポイントメントセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比	
相談件数	486	628	77.4%	
性別	男性	210	295	71.2%
	女性	268	325	82.5%
	団体	2	4	50.0%
	不明	6	4	150.0%
年代別	20歳未満	20	12	166.7%
	20歳代	319	441	72.3%
	30歳代	51	64	79.7%
	40歳代	26	36	72.2%
	50歳代	20	30	66.7%
	60歳代	11	11	100.0%
	70歳以上	26	22	118.2%
不明	13	12	108.3%	
職業別	給与生活者	293	407	72.0%
	自営・自由業	31	34	91.2%
	家事従事者	20	13	153.8%
	学生	85	106	80.2%
	無職	44	51	86.3%
	その他・不明	13	17	76.5%
平均契約金額(千円)	1,271	766	165.9%	
平均既払金額(千円)	517	461	112.1%	
主な相談内容	1 クーリングオフ一般	228	253	90.1%
	2 解約一般	170	253	67.2%
	3 返金	162	242	66.9%
	4 高価格・料金	136	211	64.5%
	5 契約書・書面一般	114	164	69.5%

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132件で、前年度に比べて10.2%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、医療脱毛等の「医療」で、第2位のエステティックサービス等の「理美容」とあわせて、「街で無料体験の勧誘を受けたつもりが、高額なコースを契約させられたので解約したい。」等の相談が寄せられた。第3位は「内職・副業」で、「繁華街で声をかけられ、モデル事務所の契約書にサインして所属料を支払ったが、連絡が取れなくなったので解約したい。」といった相談が寄せられた。(表-64)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が77.3%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く29.5%を占める。職業別では、「給与生活者」が40.2%、「学生」が27.3%を占める。

平均契約金額は79万9千円、平均既払金額は11万円である。

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

表-64 キャッチセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 医療	21	7	300.0%
医療サービス	20	7	285.7%
2 理美容	17	28	60.7%
エステティックサービス	17	26	65.4%
3 内職・副業	13	5	260.0%
タレント・モデル内職	13	3	433.3%
4 飲料	9	11	81.8%
ミネラルウォーター	6	10	60.0%
4 他の教養娯楽品	9	4	225.0%
室内装飾品	5	4	125.0%
キャッチセールス 計	132	147	89.8%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表-65 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比	
相談件数	132	147	89.8%	
性別	男性	30	46	65.2%
	女性	102	98	104.1%
	団体	0	0	—
	不明	0	3	0.0%
年代別	20歳未満	28	8	350.0%
	20歳代	39	73	53.4%
	30歳代	11	21	52.4%
	40歳代	11	8	137.5%
	50歳代	11	6	183.3%
	60歳代	9	6	150.0%
	70歳以上	20	18	111.1%
	不明	3	7	42.9%
職業別	給与生活者	53	78	67.9%
	自営・自由業	6	6	100.0%
	家事従事者	10	12	83.3%
	学生	36	25	144.0%
	無職	21	21	100.0%
	その他・不明	6	5	120.0%
平均契約金額(千円)	799	823	97.1%	
平均既払金額(千円)	110	152	72.4%	
主な相談内容	クーリングオフ一般	50	48	104.2%
	解約一般	47	57	82.5%
	強引	39	23	169.6%
	契約書・書面一般	30	32	93.8%
	高価格・料金	23	36	63.9%

⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は1,866件で、前年度と比べて2.9%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59.4%を占める。年代別では「20歳代」が19.3%、「50歳代」が18.1%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く5割以上を占めており、次に「無職」が多く2割以上を占めている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は1,154件で、多重債務相談全体の約6割を占める。

借入金の総額は、「100万円未満」が20.9%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(20.2%)、「300万円以上500万円未満」(8.1%)となっている。平均借入金額は約364万円で、前年度と比較して増加している。(表-66)

多重債務相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された相談内容をみると、「コロナ禍で仕事を失った。複数社に残債が数百万円ある。毎月の返済額を減額して返済を続けたい。」「定年後、ギャンブルにはまり、数社に数百万円のカードローンの借金がある。年金と契約社員の給料では返済できない。」等の相談が寄せられている。

表-66 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		4年度	3年度	対前年度比
相 談 件 数		1,866	1,814	102.9%
性別	男性	1,109	1,105	100.4%
	女性	705	668	105.5%
	団体	21	9	233.3%
	不明	31	32	96.9%
年代別	20歳未満	16	5	320.0%
	20歳代	360	355	101.4%
	30歳代	263	219	120.1%
	40歳代	267	276	96.7%
	50歳代	338	325	104.0%
	60歳代	210	212	99.1%
	70歳以上	244	260	93.8%
	不明	168	162	103.7%
職業別	給与生活者	1,028	984	104.5%
	自営・自由業	128	113	113.3%
	家事従事者	39	65	60.0%
	学生	31	33	93.9%
	無職	477	478	99.8%
	その他・不明	163	141	115.6%

項 目		4年度	3年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	1,154	1,085	106.4%
	住宅ローン	26	44	59.1%
	他の融資サービス	19	15	126.7%
借入金総額	100万円未満	390	396	98.5%
	100万円以上300万円未満	377	351	107.4%
	300万円以上500万円未満	152	130	116.9%
	500万円以上1,000万円未満	128	132	97.0%
	1,000万円以上	79	48	164.6%
	記入有計	1,126	1,057	106.5%
平均借入金額(千円)		3,640	2,954	123.2%

⑭ 倒産

契約した事業者が経営破たんした等の「倒産」に関する相談は1,321件で、対前年度比402.7%と激増した。

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が85.8%を占める。年代別では「20歳代」が43.8%、「30歳代」が19.4%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く67.9%を占めており、次に「学生」が8.9%を占めている。

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

最も多くなった「エステティックサービス」と次に件数の多い「医療サービス」では、「脱毛の契約をしていたが、突然、通っていたクリニックや店舗が閉鎖してしまった。未施術分の残金を返金してほしい。」「閉院や店舗の閉鎖に伴い、脱毛の契約が別業者に引き継がれると聞き行ってみたところ、別料金が発生することが判明し、納得できない。」等の相談が寄せられた。

3番目に多い「クリーニング」には、「先々月、スーツをクリーニングに出し、引き取りに行ったところ、店舗は無くなり更地になっていた。スーツを取り戻したい。」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77万7千円、平均既払金額は57万7千円である。(表-67)

表-67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		4年度	3年度	対前年度比
相 談 件 数		1,321	328	402.7%
性別	男性	168	115	146.1%
	女性	1,134	193	587.6%
	団体	9	9	100.0%
	不明	10	11	90.9%
	年代別	20歳未満	30	0
	20歳代	578	43	1344.2%
	30歳代	256	51	502.0%
	40歳代	167	50	334.0%
	50歳代	116	43	269.8%
	60歳代	57	35	162.9%
	70歳以上	63	64	98.4%
	不明	54	42	128.6%
職業別	給与生活者	897	149	602.0%
	自営・自由業	70	34	205.9%
	家事従事者	66	36	183.3%
	学生	118	6	1966.7%
	無職	104	59	176.3%
	その他・不明	66	44	150.0%

項 目		4年度	3年度	対前年度比
主な商品・役務	1 エステティックサービス	981	21	4,671.4%
	2 医療サービス	36	13	276.9%
	3 クリーニング	20	10	200.0%
	4 工事・建築	15	24	62.5%
	5 電気	12	14	85.7%
	5 ファンド型投資商品	12	14	85.7%
平均契約金額(千円)		777	2,150	36.1%
平均既払金額(千円)		577	2,040	28.3%

(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4年度の「危害」に関する相談は1,948件で、前年度と比べて7.6%の増加であった。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(718件)であり、次いで、「その他の傷病及び諸症状」(525件)、「消化器障害」(155件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位5位を見ると、最も多い相談は「化粧品」(514件)である。「ファンデーション」や「化粧クリーム」等の定期購入にかかるものが多い。「ファンデーション」では「頬にかゆみや湿疹が出た。」等、「化粧クリーム」では「シミに効果があるという商品を使用したところ肌が赤くなりはれた。」等の様々な相談が寄せられた。

第2位は、「医療」(335件)である。うち「医療サービス」(220件)では、「美容医療」が多くを占め、「二重瞼の手術を受けたが、腫れが引かない。」といった相談が寄せられた。また「歯科治療」(80件)では、インプラントや歯科矯正に関するものも多く、「インプラントを施術したところ、場所がわるかったようで痛みが続いている。」「歯科矯正をしたところ、かみ合わせが悪くなった。」等の相談が寄せられた。

第3位は「理美容」(156件)で、主な内訳は美顔や脱毛等の「エステティックサービス」(81件)や「パーマ」(39件)である。「脱毛エステで、皮膚炎等の肌トラブルが起きた。」といった相談が寄せられた。

第4位は「健康食品」(120件)で、主な内訳は「他の健康食品」(84件)である。「ダイエットサプリを飲んだら下痢をした。」といった相談等が寄せられた。

第5位は「健康関連サービス」(87件)で主な内訳は「整体」(84件)である。「腰痛があるため、整体院で施術を受けたところ、痛みがひどくなった。」等の相談が寄せられている。(表-68)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が多く76.6%である。年代別では「50歳代」が最も多い。

職業別では、「給与生活者」が最も多く45.6%、次いで「無職」が19.3%、「家事従事者」が14.4%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(881件)が「危害に関する相談」全体の45.2%と最も多く、前年と比較しても増加している。「治療1ヶ月以上」は107件、「死亡」は5件寄せられている。(表-69)

表-68 危害の内容 商品・役務別件数(令和4年度)

単位：件

商品・役務(上位5位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	1,948	46	17	0	128	84	4	0	40	16	3	12	89	4	718	0	15	53	155	525	39
化粧品	514																				
ファウンデーション	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90	0	0	0	0	0	0
化粧クリーム	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	78	0	0	0	0	1	0
医療	335																				
医療サービス	220	1	0	0	4	3	1	0	3	0	0	5	21	2	44	0	1	1	8	118	8
歯科治療	80	0	0	0	0	7	0	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	67	0
理美容	156																				
エステティックサービス	81	3	0	0	10	1	0	0	1	0	0	0	15	1	40	0	0	0	1	9	0
パーマ	39	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	4	0	15	0	0	0	0	17	0
健康食品	120																				
他の健康食品	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	0	2	41	13	0
酵素食品	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0
健康関連サービス	87																				
整体	84	7	2	0	10	0	0	0	9	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	52	1

表-69 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		4年度	3年度	対前年度比	
相談件数		1,948	1,811	107.6%	
被害者	性別	男性	419	401	104.5%
		女性	1,492	1,372	108.7%
		不明	37	38	97.4%
		不明			
	年代別	20歳未満	52	48	108.3%
		20歳代	198	184	107.6%
		30歳代	236	230	102.6%
		40歳代	313	305	102.6%
		50歳代	429	365	117.5%
		60歳代	271	254	106.7%
70歳以上		310	272	114.0%	
不明		139	153	90.8%	
職業別	給与生活者	889	751	118.4%	
	自営・自由業	144	139	103.6%	
	家事従事者	280	277	101.1%	
	学生	71	71	100.0%	
	無職	376	340	110.6%	
	その他・不明	188	233	80.7%	

項目		4年度	3年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	410	388	105.7%
	1～2週間	124	147	84.4%
	3週間～1か月	99	89	111.2%
	1か月以上	107	105	101.9%
	死亡	5	4	125.0%
	不明	322	289	111.4%
	医者にかからず	881	789	111.7%

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4年度の「危険」に関する相談件数は331件で、前年度(316件)より15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」(51件)、第2位が「異物の混入」(44件)、第3位が「発火・引火」(42件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(16件)が最も多く、その危険内容として多いのは「機能故障」であり、走行中の故障に関する相談も寄せられている。第2位は「電話関連機器・用品」(12件)で、「発火・引火」「発煙・火花」「過熱・こげる」に関する相談が多く寄せられた。第3位は「賃貸アパート」であり、賃貸アパートの備品等に関して「破損・折損」などの相談が寄せられた。(表-70)

表-70 危険の内容 商品・役務別件数(令和4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	331	6	42	38	51	1	2	1	0	6	0	3	36	12	25	14	2	9	3	44	2	34	0
1 普通・小型自動車	16	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	9	0	0	0	0	0	0	1	0
2 電話関連機器・用品	12	0	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 賃貸アパート	11	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4 電動自転車	10	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0
5 ヘアドライヤー	9	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 電子レンジ	8	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 保健衛生品その他	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6	0	0
8 他の調理食品	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0
8 電気掃除機	6	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電池	6	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
8 スマートフォン	6	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 音響・映像機器付属品	6	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 オートバイ	6	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
8 外食	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0

Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

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

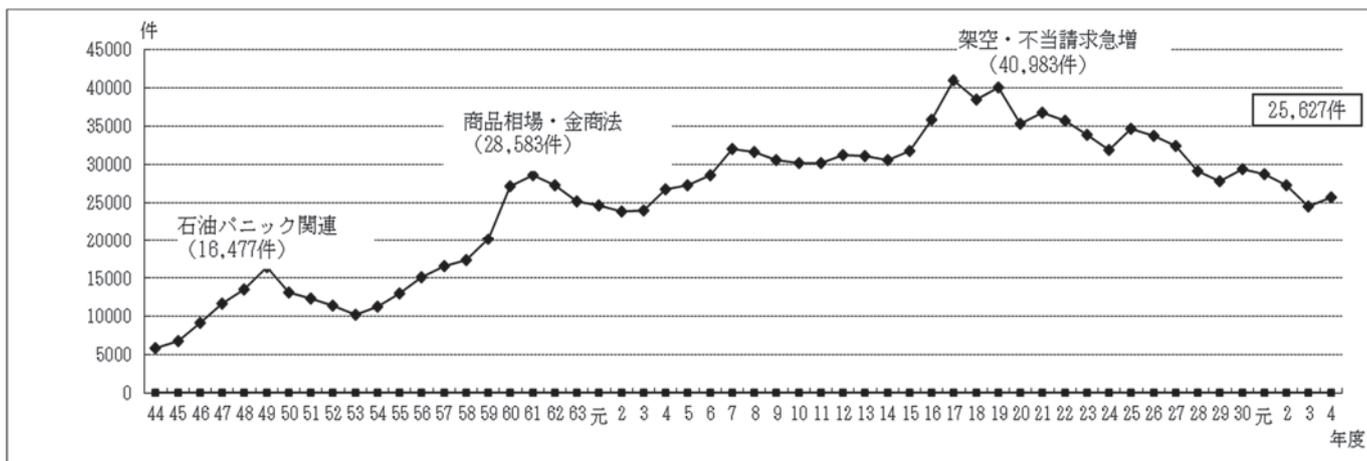
（都表－1、都図－1）

都表－1 相談件数の推移（東京都）

単位：件

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

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24,223件寄せられ全体の94.5%を占める。「問合せ」は1,377件となり全体の5.4%を占める。「要望」は27件で全体の0.1%とわずかであった。前年度と比べて「苦情」は3.8%の増加、「問合せ」は15.5%の増加となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談は25,054件で全体の97.8%を占めている。「来所」による相談は525件と全体の2.0%と、「文書」による相談は48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4年度	令和3年度	対前年度比
相談区分	苦情	24,223 (94.5%)	23,331 (95.1%)	103.8%
	問合せ	1,377 (5.4%)	1,192 (4.8%)	115.5%
	要望	27 (0.1%)	19 (0.1%)	142.1%
相談方法	電話	25,054 (97.8%)	24,227 (98.7%)	103.4%
	来所	525 (2.0%)	270 (1.1%)	194.4%
	文書	48 (0.2%)	45 (0.2%)	106.7%
計		25,627 (100.0%)	24,542 (100.0%)	104.4%

(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44.1%を占める。最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、全体の14.3%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324件で、全体の1.3%となっている。なかでも「1億円以上」は14件となっている。平均金額は約130万円と、前年度より約16万円増加している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和4年度	令和3年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	3,422 (13.4%)	3,173 (12.9%)	107.8%
1万円以上5万円未満	3,663 (14.3%)	3,166 (12.9%)	115.7%
5万円以上10万円未満	1,237 (4.8%)	1,116 (4.5%)	110.8%
10万円以上50万円未満	2,983 (11.6%)	2,904 (11.8%)	102.7%
50万円以上100万円未満	876 (3.4%)	825 (3.4%)	106.2%
100万円以上500万円未満	994 (3.9%)	891 (3.6%)	111.6%
500万円以上1千万円未満	150 (0.6%)	156 (0.6%)	96.2%
1千万円以上5千万円未満	240 (0.9%)	198 (0.8%)	121.2%
5千万円以上1億円未満	70 (0.3%)	62 (0.3%)	112.9%
1億円以上	14 (0.1%)	8 (0.0%)	175.0%
その他・不明	11,978 (46.7%)	12,043 (49.1%)	99.5%
総件数	25,627 (100.0%)	24,542 (100.0%)	104.4%
総合計金額	17,730,797,391円	14,244,113,618円	124.5%
平均金額 (※)	1,299,055円	1,139,620円	114.0%

※「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54.5%で、「男性」の40.8%を13.7ポイント上回っている。（都表－4）

年代別では、「50歳代」が最も多く全体の20.6%、次に「70歳以上」が16.2%、次が「40歳代」15.7%の順となっている。（都表－5）

都表－4 相談者性別相談件数

単位：件

性別	令和4年度	令和3年度	対前年度比
男性	10,463 (40.8%)	10,307 (42.0%)	101.5%
女性	13,972 (54.5%)	13,094 (53.4%)	106.7%
団体・不明	1,192 (4.7%)	1,141 (4.6%)	104.5%
計	25,627 (100.0%)	24,542 (100.0%)	104.4%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和4年度	令和3年度	対前年度比
20歳未満	222 (0.9%)	172 (0.7%)	129.1%
20歳代	2,747 (10.7%)	2,662 (10.8%)	103.2%
30歳代	3,031 (11.8%)	3,101 (12.6%)	97.7%
40歳代	4,011 (15.7%)	4,088 (16.7%)	98.1%
50歳代	5,272 (20.6%)	4,784 (19.5%)	110.2%
60歳代	3,523 (13.7%)	3,121 (12.7%)	112.9%
70歳以上	4,159 (16.2%)	3,743 (15.3%)	111.1%
団体・不明	2,662 (10.4%)	2,871 (11.7%)	92.7%
計	25,627 (100.0%)	24,542 (100.0%)	104.4%

(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4年度）

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特別区		市		郡	
千代田区	175	八王子市	420	瑞穂町	75
中央区	381	立川市	255	日の出町	60
港区	868	武蔵野市	183	檜原村	5
新宿区	823	三鷹市	404	奥多摩町	11
文京区	423	青梅市	150	郡部 地域不明	12
台東区	329	府中市	327	郡部 計	163
墨田区	319	昭島市	123		(0.6%)
江東区	826	調布市	405	島しよ部	
品川区	692	町田市	362	大島町	15
目黒区	564	小金井市	220	利島村	3
大田区	1,080	小平市	322	新島村	10
世田谷区	1,352	日野市	211	神津島村	3
渋谷区	633	東村山市	200	三宅村	9
中野区	559	国分寺市	251	御蔵島村	0
杉並区	1,413	国立市	133	八丈町	14
豊島区	606	福生市	157	青ヶ島村	3
北区	517	狛江市	171	小笠原村	9
荒川区	252	東大和市	132	島しよ 地域不明	21
板橋区	833	清瀬市	75	島しよ 計	87
練馬区	1,419	東久留米市	176		(0.3%)
足立区	948	武蔵村山市	194	都内 地域不明	1,085
葛飾区	601	多摩市	176		(4.2%)
江戸川区	1,051	稲城市	168	都内 計	23,850
特別区 地域不明	2	羽村市	79		(93.1%)
特別区 計	16,666 (65.0%)	あきる野市	270		
		西東京市	285		
		市部 計	5,849 (22.8%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		福井県	1	山口県	5
北海道	30	山梨県	12	徳島県	2
青森県	12	長野県	30	香川県	7
岩手県	4	岐阜県	10	愛媛県	6
宮城県	20	静岡県	31	高知県	7
秋田県	8	愛知県	44	福岡県	42
山形県	6	三重県	12	佐賀県	1
福島県	10	滋賀県	6	長崎県	11
茨城県	51	京都府	14	熊本県	12
栃木県	21	大阪府	46	大分県	4
群馬県	13	兵庫県	27	宮崎県	4
埼玉県	386	奈良県	12	鹿児島県	9
千葉県	284	和歌山県	3	沖縄県	17
神奈川県	453	鳥取県	5	道府県 計	1,749
新潟県	19	島根県	1		(6.8%)
富山県	9	岡山県	16	在外日本人	23
石川県	6	広島県	20	在日外国人	5
				合計	25,627 (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50.6%で、「男性」の40.4%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17.3%、次に「50歳代」が16.3%、「40歳代」が13.3%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4年度	令和3年度	対前年度比
男性	10,345 (40.4%)	10,319 (42.1%)	100.3%
女性	12,956 (50.6%)	12,103 (49.3%)	107.0%
団体・不明	2,326 (9.0%)	2,120 (8.6%)	109.7%
計	25,627 (100.0%)	24,542 (100.0%)	104.4%

都表-8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和4年度	令和3年度	対前年度比
20歳未満	552 (2.2%)	474 (1.9%)	116.5%
20歳代	2,968 (11.6%)	2,942 (12.0%)	100.9%
30歳代	2,831 (11.0%)	2,946 (12.0%)	96.1%
40歳代	3,421 (13.3%)	3,462 (14.1%)	98.8%
50歳代	4,174 (16.3%)	3,724 (15.2%)	112.1%
60歳代	3,017 (11.8%)	2,681 (10.9%)	112.5%
70歳以上	4,442 (17.3%)	4,188 (17.1%)	106.1%
団体・不明	4,222 (16.5%)	4,125 (16.8%)	102.4%
計	25,627 (100.0%)	24,542 (100.0%)	104.4%

(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42.6%、次いで「無職」18.1%、「家事従事者」8.4%と続く。（都表－9）

都表－9 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	令和4年度	令和3年度	対前年度比
給与生活者	10,905 (42.6%)	10,375 (42.3%)	105.1%
自営・自由業	2,030 (7.9%)	1,816 (7.4%)	111.8%
家事従事者	2,153 (8.4%)	2,170 (8.8%)	99.2%
学生	1,091 (4.3%)	1,001 (4.1%)	109.0%
無職	4,628 (18.1%)	4,446 (18.1%)	104.1%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	3 (0.0%)	2 (0.0%)	150.0%
消費者団体	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
企業・団体	966 (3.8%)	914 (3.7%)	105.7%
その他・不明	3,851 (14.9%)	3,818 (15.6%)	100.9%
合計	25,627 (100.0%)	24,542 (100.0%)	104.4%

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	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	対前年度比
A 商品一般	4,896	3,675	2,002	1,598 (6.5%)	1,632 (6.4%)	102.1%
B 食料品	1,377	1,928	2,038	1,325 (5.4%)	1,323 (5.2%)	99.8%
C 住居品	925	932	1,183	1,100 (4.5%)	1,077 (4.2%)	97.9%
D 光熱水品	311	416	419	465 (1.9%)	517 (2.0%)	111.2%
E 被服品	1,184	1,300	1,490	1,528 (6.2%)	1,545 (6.0%)	101.1%
F 保健衛生品	966	1,655	2,152	1,638 (6.7%)	2,256 (8.8%)	137.7%
G 教養娯楽品	1,841	2,042	2,090	2,003 (8.2%)	1,924 (7.5%)	96.1%
H 車両・乗り物	388	385	346	373 (1.5%)	381 (1.5%)	102.1%
I 土地・建物・設備	926	821	655	605 (2.5%)	607 (2.4%)	100.3%
J 他の商品	42	90	64	50 (0.2%)	63 (0.2%)	126.0%
商品 計	12,856	13,244	12,439	10,685 (43.5%)	11,325 (44.2%)	106.0%
K クリーニング	123	124	94	83 (0.3%)	84 (0.3%)	101.2%
L レンタル・リース・貸借	2,124	1,943	2,059	1,991 (8.1%)	1,882 (7.3%)	94.5%
M 工事・建築・加工	647	684	719	716 (2.9%)	738 (2.9%)	103.1%
N 修理・補修	364	343	537	574 (2.3%)	494 (1.9%)	86.1%
O 管理・保管	106	78	68	84 (0.3%)	86 (0.3%)	102.4%
P 役務一般	34	39	18	202 (0.8%)	147 (0.6%)	72.8%
Q 金融・保険サービス	1,555	1,494	1,294	1,463 (6.0%)	1,494 (5.8%)	102.1%
R 運輸・通信サービス	5,932	4,630	4,147	1,787 (7.3%)	1,696 (6.6%)	94.9%
S 教育サービス	168	167	192	151 (0.6%)	152 (0.6%)	100.7%
T 教養・娯楽サービス	1,605	1,770	1,473	2,531 (10.3%)	2,661 (10.4%)	105.1%
U 保健・福祉サービス	1,180	1,295	1,271	1,330 (5.4%)	1,901 (7.4%)	142.9%
V 他の役務	1,501	1,836	1,735	1,815 (7.4%)	1,850 (7.2%)	101.9%
W 内職・副業・ねずみ講	248	198	183	276 (1.1%)	220 (0.9%)	79.7%
X 他の行政サービス	170	218	360	172 (0.7%)	251 (1.0%)	145.9%
役務 計	15,757	14,819	14,150	13,175 (53.7%)	13,656 (53.3%)	103.7%
Z 他の相談	771	689	663	682 (2.8%)	646 (2.5%)	94.7%
合計	29,384	28,752	27,252	24,542 (100.0%)	25,627 (100.0%)	104.4%

(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	4年度	3年度	増減
A	商品一般	1,632	1,598	34
B	食料品	1,323	1,325	△ 2
	食料品一般	34	33	1
	穀類	60	52	8
	魚介類	157	151	6
	肉類	19	19	0
	乳卵類	20	22	△ 2
	野菜・海草	33	29	4
	油脂・調味料	33	32	1
	果物	42	36	6
	菓子類	95	89	6
	飲料	166	139	27
	酒類	37	44	△ 7
	調理食品	87	91	△ 4
	健康食品	538	584	△ 46
	食料品その他	2	4	△ 2
C	住居品	1,077	1,100	△ 23
	住居品一般	10	8	2
	食生活機器	163	147	16
	食器・台所用品	130	150	△ 20
	洗濯・裁縫用具	55	49	6
	掃除用具	70	51	19
	洗浄剤等	40	43	△ 3
	空調・冷暖房機器	188	173	15
	家具・寝具	239	252	△ 13
	室内装備品	48	42	6
	照明器具	26	52	△ 26
	他の住居品	108	133	△ 25
D	光熱水品	517	465	52
	光熱水品一般	1	1	0
	電気	405	344	61
	ガス	81	90	△ 9
	石油	7	4	3
	水道	13	12	1
	他の光熱水品	10	14	△ 4
E	被服品	1,545	1,528	17
	被服品一般	18	15	3
	和服	35	45	△ 10
	洋服一般	30	25	5
	子供洋服	17	25	△ 8
	洋装下着	100	95	5
	紳士・婦人洋服	572	588	△ 16
	履物	221	142	79
	かばん	241	264	△ 23
	アクセサリー	177	196	△ 19
	他の身の回り品	118	121	△ 3
	生地・糸類	8	5	3
	他の被服品	8	7	1

	商品名	4年度	3年度	増減
F	保健衛生品	2,256	1,638	618
	保健衛生品一般	4	5	△ 1
	医薬品	108	86	22
	医療用具	136	143	△ 7
	化粧品	1,798	1,109	689
	理美容器具・用品	93	107	△ 14
	他の保健衛生品	117	188	△ 71
G	教養娯楽品	1,924	2,003	△ 79
	教養娯楽品一般	5	1	4
	文具・事務用品	31	49	△ 18
	パソコン・パソコン関連用品	240	306	△ 66
	電話機・電話機用品	231	259	△ 28
	学習教材	37	48	△ 11
	書籍・印刷物	278	260	18
	音響・映像製品	237	240	△ 3
	スポーツ用品	124	110	14
	カメラ類	22	27	△ 5
	時計	145	123	22
	他の光学機器	12	12	0
	玩具・遊具	192	175	17
	楽器	38	40	△ 2
	他の教養娯楽品	332	353	△ 21
H	車両・乗り物	381	373	8
	車両・乗り物一般	0	1	△ 1
	自動車	242	238	4
	自動車用品	37	42	△ 5
	自転車・用品	79	74	5
	運搬用具	13	12	1
	他の乗り物	10	6	4
I	土地・建物・設備	607	605	2
	土地・建物・設備一般	27	16	11
	土地	85	89	△ 4
	建物一般	10	4	6
	集合住宅	210	209	1
	戸建住宅	85	79	6
	他の建物	5	3	2
	住宅構成材	14	26	△ 12
	空調・冷暖房・給湯設備	80	71	9
	衛生設備	33	34	△ 1
	屋外装備品	40	41	△ 1
	他の住宅設備	18	33	△ 15
J	他の商品	63	50	13
	商品計	11,325	10,685	640

単位：件

	商品名	4年度	3年度	増減
K	クリーニング	84	83	1
L	レンタル・リース・貸借	1,882	1,991	△ 109
M	工事・建築・加工	738	716	22
N	修理・補修	494	574	△ 80
O	管理・保管	86	84	2
P	役務一般	147	202	△ 55
Q	金融・保険サービス	1,494	1,463	31
	金融・保険一般	12	8	4
	生命保険	122	98	24
	損害保険	83	91	△ 8
	その他の保険	59	31	28
	預貯金・証券等	162	148	14
	デリバティブ取引	105	123	△ 18
	ファンド型投資商品	113	120	△ 7
	融資サービス	373	410	△ 37
	他の金融関連サービス	465	434	31
R	運輸・通信サービス	1,696	1,787	△ 91
	運輸・運送サービス一般	13	1	12
	旅客運送サービス	167	109	58
	郵便・貨物運送サービス	211	165	46
	放送・通信サービス一般	7	6	1
	電報・固定電話	82	88	△ 6
	移動通信サービス	557	731	△ 174
	インターネット通信サービス	545	558	△ 13
	放送	114	129	△ 15
	教育サービス	152	151	1
S	教育一般	0	0	0
	学校教育	43	30	13
	補習教育	97	114	△ 17
	他の教育	12	7	5
	教養・娯楽サービス	2,661	2,531	130
T	教養・娯楽一般	4	0	4
	旅行代理業	234	98	136
	宿泊施設	96	66	30
	教室・講座	685	655	30
	観覧・鑑賞	194	122	72
	娯楽等情報配信サービス	580	726	△ 146
	ソフトウェアライセンス	145	132	13
	各種会員権	24	13	11
	他の教養・娯楽	699	719	△ 20

	商品名	4年度	3年度	増減
U	保健・福祉サービス	1,901	1,330	571
	保健・福祉一般	0	2	△ 2
	医療	623	558	65
	理美容	799	341	458
	浴場	13	8	5
	衛生サービス	76	70	6
	健康関連サービス ※1	123	139	△ 16
	保育	13	10	3
	老人福祉・サービス	122	87	35
	他の保健・福祉	132	115	17
V	他の役務	1,850	1,815	35
	外食・食事宅配	326	253	73
	冠婚葬祭	80	130	△ 50
	家事サービス	41	68	△ 27
	役務その他	1,403	1,364	39
W	内職・副業・ねずみ講	220	276	△ 56
	内職・副業一般	5	3	2
	自動販売機	2	3	△ 1
	内職・副業	213	270	△ 57
	無限連鎖講	0	0	0
X	他の行政サービス	251	172	79
	役務計	13,656	13,175	481
Z	他の相談	646	682	△ 36
	消費者運動	8	5	3
	家庭管理	9	11	△ 2
	健康管理	3	1	2
	相隣関係	70	92	△ 22
	慣習・しきたり	3	5	△ 2
	婚姻	6	1	5
	相続	25	16	9
	相談その他	522	551	△ 29
	合計	25,627	24,542	1,085

(3) 相談件数の多い商品・役務

都表一12 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位 (「相談その他」(522 件) を除く) 単位：件

	商品・役務名	4 年度	3 年度	対前年度比		商品・役務名	4 年度	3 年度	対前年度比	
1	レンタル・リース・貸借	1,882	1,991	94.5%	11	紳士・婦人洋服	572	588	97.3%	
	賃貸アパート	1,535	1,671	91.9%		12	移動通信サービス	557	731	76.2%
	不動産賃貸サービス	86	54	159.3%			携帯電話サービス	428	569	75.2%
2	化粧品	1,798	1,109	162.1%	モバイルデータ通信		122	158	77.2%	
	化粧クリーム	347	76	456.6%	13	インターネット通信サービス	545	558	97.7%	
	乳液	264	143	184.6%		光ファイバー	338	345	98.0%	
3	商品一般	1,632	1,598	102.1%		他のネット通信関連サービス	91	99	91.9%	
	4	役務その他	1,403	1,364	102.9%	14	健康食品	538	584	92.1%
役務その他サービス		700	623	112.4%	15		修理・補修	494	574	86.1%
祈とうサービス		105	64	164.1%		修理サービス	474	558	84.9%	
廃品回収サービス		90	129	69.8%		16	他の金融関連サービス	465	434	107.1%
広告代理サービス		78	64	121.9%	金融関連サービスその他		296	242	122.3%	
5	理美容	799	341	234.3%	金融コンサルティング		122	139	87.8%	
	エステティックサービス	674	256	263.3%	17	電気	405	344	117.7%	
	脱毛エステ	528	127	415.7%		18	融資サービス	373	410	91.0%
痩身エステ	52	42	123.8%	フリーローン・サラ金			342	356	96.1%	
6	工事・建築・加工	738	716	103.1%	他の融資サービス		11	14	78.6%	
	屋根工事	239	218	109.6%	住宅ローン	10	19	52.6%		
	増改築工事	79	59	133.9%	19	他の教養娯楽品	332	353	94.1%	
7	他の教養・娯楽	699	719	97.2%		ペット用品	64	64	100.0%	
	インターネットゲーム	188	160	117.5%		室内装飾品	58	51	113.7%	
	出会い系サイト・アプリ	146	179	81.6%		タバコ用品	55	57	96.5%	
8	教室・講座	685	655	104.6%		教養娯楽品その他	51	58	87.9%	
	スポーツ・健康教室	191	166	115.1%	ペット動物	49	56	87.5%		
	ビジネス教室	144	122	118.0%	20	外食・食事宅配	326	253	128.9%	
9	医療	623	558	111.6%		外食	257	180	142.8%	
	医療サービス	421	359	117.3%		食事宅配	63	67	94.0%	
	歯科治療	147	131	112.2%						
10	娯楽等情報配信サービス	580	726	79.9%						
	アダルト情報	241	339	71.1%						
	他の娯楽等情報配信サービス	165	182	90.7%						
	映像配信サービス	98	110	89.1%						

(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4年度	令和3年度	対前年度比
安全・衛生	845 (3.3%)	851 (3.5%)	99.3%
品質・機能 ・役務品質	3,405 (13.3%)	3,410 (13.9%)	99.9%
法規・基準	794 (3.1%)	716 (2.9%)	110.9%
価格・料金	3,311 (12.9%)	3,188 (13.0%)	103.9%
計量・量目	19 (0.1%)	17 (0.1%)	111.8%
表示・広告	1,439 (5.6%)	1,180 (4.8%)	121.9%
販売方法	12,335 (48.1%)	11,424 (46.5%)	108.0%
契約・解約	20,123 (78.5%)	19,204 (78.2%)	104.8%
接客対応	4,576 (17.9%)	3,712 (15.1%)	123.3%
包装・容器	17 (0.1%)	32 (0.1%)	53.1%
施設・設備	61 (0.2%)	65 (0.3%)	93.8%
買物相談	45 (0.2%)	41 (0.2%)	109.8%
生活知識	39 (0.2%)	32 (0.1%)	121.9%
その他	250 (1.0%)	184 (0.7%)	135.9%

(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	4年度	3年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	7,372	6,549	112.6%
2	インターネット通販	7,362	6,791	108.4%
3	返金	3,810	3,309	115.1%
4	電子広告	2,968	2,575	115.3%
5	連絡不能	2,781	2,208	126.0%
6	高価格・料金	2,676	2,593	103.2%
7	契約書・書面一般 ※2	2,343	2,292	102.2%
8	定期購入	2,223	1,406	158.1%
9	説明不足	2,047	2,009	101.9%
10	クレーム処理	1,866	1,805	103.4%
11	クレジットカード	1,760	1,653	106.5%
12	信用性	1,751	1,715	102.1%
13	詐欺	1,648	1,642	100.4%
14	返品	1,597	1,414	112.9%
15	SNS	1,578	1,406	112.2%
16	約束不履行	1,481	1,210	122.4%
17	家庭訪販	1,100	1,265	87.0%
18	価格・料金一般 ※3	1,070	995	107.5%
19	補償	1,063	993	107.0%
20	個人情報	1,024	1,222	83.8%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

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

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

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

都表-15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（令和4年度）

内容分類 商品大分類	相談件数	安全 ・衛生	・品質 ・役務 ・機能 ・品質	法規 ・基準	価格 ・料金	計量 ・量目	表示 ・広告
A 商品一般	1,632	19	32	54	85	0	56
B 食料品	1,323	119	214	46	85	4	198
C 住居品	1,077	94	366	19	68	3	72
D 光熱水品	517	6	19	8	157	2	10
E 被服品	1,545	18	308	40	60	3	134
F 保健衛生品	2,256	153	275	27	193	1	288
G 教養娯楽品	1,924	40	344	43	146	1	113
H 車両・乗り物	381	36	104	17	34	0	20
I 土地・建物・設備	607	21	104	45	73	1	18
J 他の商品	63	0	4	5	9	0	3
K クリーニング	84	1	58	9	10	0	0
L レンタル・リース・貸借	1,882	61	335	70	530	2	40
M 工事・建築・加工	738	14	168	22	132	0	8
N 修理・補修	494	2	127	12	196	0	38
O 管理・保管	86	2	10	5	24	0	12
P 役務一般	147	1	4	3	10	0	2
Q 金融・保険サービス	1,494	2	45	93	145	0	26
R 運輸・通信サービス	1,696	7	202	40	275	2	38
S 教育サービス	152	1	20	6	21	0	4
T 教養・娯楽サービス	2,661	34	153	82	374	0	128
U 保健・福祉サービス	1,901	177	352	60	311	0	73
V 他の役務	1,850	33	144	59	344	0	147
W 内職・副業・ねずみ講	220	0	7	5	20	0	5
X 他の行政サービス	251	4	10	24	9	0	6
Z 他の相談 ※	646	—	—	—	—	—	—
合計	25,627	845	3,405	794	3,311	19	1,439

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	内容分類
								商品大分類
789	1,123	221	1	7	3	4	24	A 商品一般
783	968	196	5	0	3	2	6	B 食料品
565	783	221	3	3	8	3	6	C 住居品
179	387	88	0	3	0	0	2	D 光熱水品
1,074	1,345	275	1	3	3	0	3	E 被服品
1,789	2,078	317	2	1	0	2	2	F 保健衛生品
1,190	1,581	362	1	4	3	0	6	G 教養娯楽品
156	309	100	0	0	0	0	0	H 車両・乗り物
253	404	99	1	4	4	2	13	I 土地・建物・設備
38	49	5	0	0	0	0	1	J 他の商品
11	51	31	0	0	0	0	0	K クリーニング
315	1,580	386	0	17	1	0	7	L レンタル・リース・貸借
380	562	139	0	3	3	0	2	M 工事・建築・加工
245	362	99	0	2	2	0	3	N 修理・補修
12	49	27	0	0	0	0	1	O 管理・保管
94	129	19	0	0	0	0	0	P 役務一般
578	1,292	203	1	0	3	0	20	Q 金融・保険サービス
629	1,346	463	1	1	2	7	14	R 運輸・通信サービス
37	133	33	0	1	1	0	0	S 教育サービス
1,537	2,339	434	1	6	0	1	8	T 教養・娯楽サービス
551	1,512	454	0	3	4	6	44	U 保健・福祉サービス
904	1,457	340	0	2	4	1	19	V 他の役務
181	203	20	0	0	0	0	1	W 内職・副業・ねずみ講
45	81	44	0	1	1	11	68	X 他の行政サービス
—	—	—	—	—	—	—	—	Z 他の相談 ※
12,335	20,123	4,576	17	61	45	39	250	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	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度
全相談件数	29,384 (100.0%)	28,752 (100.0%)	27,252 (100.0%)	24,542 (100.0%)	25,627 (100.0%)
店舗購入	6,536 (22.2%)	6,294 (21.9%)	5,498 (20.2%)	4,955 (20.2%)	5,282 (20.6%)
特殊販売（店舗外販売）	13,345 (45.4%)	13,429 (46.7%)	13,864 (50.9%)	12,480 (50.9%)	12,735 (49.7%)
訪問販売	1,844 (6.3%)	1,910 (6.6%)	1,790 (6.6%)	1,862 (7.6%)	1,592 (6.2%)
通信販売	9,746 (33.2%)	9,736 (33.9%)	10,748 (39.4%)	9,263 (37.7%)	9,882 (38.5%)
マルチ（まがい）商法	476 (1.6%)	567 (2.0%)	379 (1.4%)	304 (1.2%)	249 (1.0%)
電話勧誘販売	938 (3.2%)	887 (3.1%)	638 (2.3%)	690 (2.8%)	711 (2.8%)
ネガティブオプション	28 (0.1%)	46 (0.2%)	76 (0.3%)	58 (0.2%)	57 (0.2%)
訪問購入	130 (0.4%)	105 (0.4%)	114 (0.4%)	132 (0.5%)	122 (0.5%)
他の無店舗販売	183 (0.6%)	178 (0.6%)	119 (0.4%)	171 (0.7%)	122 (0.5%)
不明・無関係	9,503 (32.3%)	9,029 (31.4%)	7,890 (29.0%)	7,107 (29.0%)	7,610 (29.7%)

(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4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	4年度計
訪問販売	28 (1.8%)	281 (17.7%)	126 (7.9%)	119 (7.5%)	161 (10.1%)	185 (11.6%)	494 (31.0%)	198 (12.4%)	1,592 (100.0%)
通信販売	337 (3.4%)	861 (8.7%)	1,129 (11.4%)	1,620 (16.4%)	2,078 (21.0%)	1,465 (14.8%)	1,437 (14.5%)	955 (9.7%)	9,882 (100.0%)
マルチ（まがい）商法	4 (1.6%)	114 (45.8%)	23 (9.2%)	24 (9.6%)	28 (11.2%)	10 (4.0%)	22 (8.8%)	24 (9.6%)	249 (100.0%)
電話勧誘販売	6 (0.8%)	93 (13.1%)	70 (9.8%)	74 (10.4%)	82 (11.5%)	91 (12.8%)	185 (26.0%)	110 (15.5%)	711 (100.0%)
ネガティブオプション	2 (3.5%)	7 (12.3%)	5 (8.8%)	3 (5.3%)	10 (17.5%)	9 (15.8%)	10 (17.5%)	11 (19.3%)	57 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	2 (1.6%)	3 (2.5%)	13 (10.7%)	15 (12.3%)	9 (7.4%)	64 (52.5%)	16 (13.1%)	122 (100.0%)
他の無店舗販売	3 (2.5%)	13 (10.7%)	7 (5.7%)	24 (19.7%)	28 (23.0%)	11 (9.0%)	16 (13.1%)	20 (16.4%)	122 (100.0%)
特殊販売 計	380 (3.0%)	1,371 (10.8%)	1,363 (10.7%)	1,877 (14.7%)	2,402 (18.9%)	1,780 (14.0%)	2,228 (17.5%)	1,334 (10.5%)	12,735 (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	4年度	3年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	349	328	106.4%
屋根工事	218	185	117.8%
工事・建築サービス	29	17	170.6%
衛生設備工事	29	45	64.4%
塗装工事	23	26	88.5%
2 修理・補修	241	317	76.0%
修理サービス	238	316	75.3%
3 役務その他	170	217	78.3%
役務その他サービス	64	76	84.2%
廃品回収サービス	47	63	74.6%
4 電気	101	162	62.3%
5 書籍・印刷物	90	99	90.9%
新聞	90	99	90.9%
6 インターネット通信サービス	64	80	80.0%
光ファイバー	49	62	79.0%
7 教室・講座	46	64	71.9%
ビジネス教室	26	23	113.0%
タレント・モデル養成教室	10	21	47.6%
8 内職・副業	40	42	95.2%
タレント・モデル内職	26	15	173.3%
他の内職・副業	12	25	48.0%
9 放送	33	51	64.7%
ケーブルテレビ放送	15	20	75.0%
テレビ放送サービス一般	14	30	46.7%
10 衛生サービス	28	36	77.8%
他の駆除サービス	16	20	80.0%
白蟻駆除サービス	5	8	62.5%
訪問販売 計	1,592	1,862	85.5%
全相談件数に占める割合	(6.2%)	(7.6%)	

都表-19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比
1 クーリングオフ一般	492	566	86.9%
2 高価格・料金	472	558	84.6%
3 契約書・書面一般	350	409	85.6%
4 解約一般	334	466	71.7%
5 返金	255	255	100.0%

(4) 通信販売

都表-20 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1化粧品	1,689	966	174.8%
化粧品クリーム	336	65	516.9%
乳液	250	131	190.8%
ファンデーション	194	74	262.2%
シャンプー	163	162	100.6%
2娯楽等情報配信サービス	506	642	78.8%
アダルト情報	236	330	71.5%
他の娯楽等情報配信サービス	118	136	86.8%
映像配信サービス	88	94	93.6%
3役務その他	506	488	103.7%
役務その他サービス	325	300	108.3%
祈とうサービス	54	40	135.0%
4商品一般	498	509	97.8%
5他の教養・娯楽	481	522	92.1%
インターネットゲーム	173	155	111.6%
出会い系サイト・アプリ	137	163	84.0%
教養・娯楽サービスその他	84	109	77.1%
6紳士・婦人洋服	477	516	92.4%
7健康食品	438	481	91.1%
8かばん	205	229	89.5%
紳士・婦人用バッグ	139	160	86.9%
9旅行代理業	203	87	233.3%
10履物	190	119	159.7%
通信販売 計	9,882	9,263	106.7%
全相談件数に占める割合	(38.6%)	(37.7%)	

都表-21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比
1インターネット通販	7,194	6,576	109.4%
2解約一般	3,868	3,269	118.3%
3電子広告	2,252	1,791	125.7%
4定期購入	2,148	1,351	159.0%
5連絡不能	1,933	1,622	119.2%

(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	4年度	3年度	対前年度比
1 他の金融関連サービス	31	46	67.4%
金融コンサルティング	23	30	76.7%
金融関連サービスその他	7	14	50.0%
2 内職・副業	31	56	55.4%
他の内職・副業	27	54	50.0%
3 化粧品	29	38	76.3%
4 教室・講座	27	18	150.0%
ビジネス教室	22	15	146.7%
5 商品一般	21	18	116.7%
マルチ(まがい)商法 計	249	304	81.9%
全相談件数に占める割合	(1.0%)	(1.2%)	

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	4年度	3年度	対前年度比
1 サイドビジネス商法	170	216	78.7%
2 解約一般	86	113	76.1%
3 返金	85	102	83.3%
4 クーリングオフ一般	61	78	78.2%
5 紹介販売	59	79	74.7%

(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	4年度	3年度	対前年度比
1 役務その他	117	100	117.0%
役務その他サービス	76	42	181.0%
広告代理サービス	21	19	110.5%
2 インターネット通信サービス	101	99	102.0%
光ファイバー	88	83	106.0%
3 魚介類	95	96	99.0%
かに	16	20	80.0%
4 教室・講座	36	40	90.0%
ビジネス教室	20	23	87.0%
5 内職・副業	30	25	120.0%
他の内職・副業	27	23	117.4%
6 娯楽等情報配信サービス	27	23	117.4%
他の娯楽等情報配信サービス	23	17	135.3%
7 健康食品	26	15	173.3%
8 他の金融関連サービス	25	27	92.6%
金融コンサルティング	16	17	94.1%
金融関連サービスその他	6	8	75.0%
9 電気	24	25	96.0%
10 商品一般	23	23	100.0%
電話勧誘販売 計	711	690	103.0%
全相談件数に占める割合	(2.8%)	(2.8%)	

都表－25 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比
1 解約一般	187	187	100.0%
2 クーリングオフ一般	178	163	109.2%
3 高価格・料金	93	70	132.9%
4 信用性	88	87	101.1%
5 SNS	87	78	111.5%

(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	4年度	3年度	対前年度比
1 商品一般	14	10	140.0%
2 他の教養娯楽品	7	2	350.0%
3 魚介類	5	0	—
ネガティブオプション 計	57	58	98.3%
全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.2%)	

都表-27 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比
1 代引配達	31	18	172.2%
2 返品	13	7	185.7%
2 返金	13	13	100.0%
4 連絡不能	11	8	137.5%
5 インターネット通販	7	5	140.0%

(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	4年度	3年度	対前年度比
1 アクセサリー	33	33	100.0%
指輪	15	8	187.5%
ネックレス	8	11	72.7%
2 商品一般	14	16	87.5%
3 被服品一般	7	0	—
3 和服	7	10	70.0%
着物類	7	8	87.5%
3 その他の商品	7	4	175.0%
貴金属	7	4	175.0%
訪問購入 計	122	132	92.4%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.5%)	

都表-29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比
1 家庭訪販	34	49	69.4%
2 クーリングオフ一般	33	31	106.5%
2 信用性	33	33	100.0%
4 電話勧誘	27	31	87.1%
5 契約書・書面一般	20	22	90.9%

(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	4年度	3年度	対前年度比
1 工事・建築・加工	11	10	110.0%
内装工事	3	1	300.0%
衛生設備工事	3	3	100.0%
2 レンタル・リース・貸借	10	14	71.4%
不動産貸借	5	9	55.6%
レンタルサービス	4	4	100.0%
2 役務その他	10	14	71.4%
役務その他サービス	4	7	57.1%
廃品回収サービス	2	3	66.7%
4 飲料	7	3	233.3%
ミネラルウォーター	4	0	—
5 他の教養娯楽品	6	3	200.0%
他の無店舗販売 計	122	171	71.3%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.7%)	

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	4年度	3年度	対前年度比
1 解約一般	35	49	71.4%
2 返金	21	34	61.8%
2 高価格・料金	21	29	72.4%
4 説明不足	16	21	76.2%
5 契約書・書面一般	13	25	52.0%
5 解約料	13	14	92.9%

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4年度	令和3年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	3,688 (14.4%)	4,117 (16.8%)	89.6%
	前払式割賦	3 (0.0%)	0 (0.0%)	—
	前払式特定	12 (0.0%)	14 (0.1%)	85.7%
	他の前払式	1,085 (4.2%)	833 (3.4%)	130.3%
	不明	1,923 (7.5%)	2,261 (9.2%)	85.1%
	小計	6,711 (26.2%)	7,225 (29.4%)	92.9%
販売 信用	自社割賦	61 (0.2%)	70 (0.3%)	87.1%
	包括信用	274 (1.1%)	311 (1.3%)	88.1%
	個別信用	588 (2.3%)	314 (1.3%)	187.3%
	ローン提携販売	2 (0.0%)	3 (0.0%)	66.7%
	2か月内払い	4,905 (19.1%)	3,679 (15.0%)	133.3%
	他の販売信用	32 (0.1%)	15 (0.1%)	213.3%
	不明	349 (1.4%)	360 (1.5%)	96.9%
	小計	6,211 (24.2%)	4,752 (19.4%)	130.7%
借金契約	442 (1.7%)	494 (2.0%)	89.5%	
不明・無関係	12,263 (47.9%)	12,071 (49.2%)	101.6%	
合計	25,627 (100.0%)	24,542 (100.0%)	104.4%	

(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	4年度	3年度	対前年度比
1 化粧品	1,221	477	256.0%
化粧品クリーム	258	30	860.0%
乳液	186	70	265.7%
ファンデーション	137	43	318.6%
シャンプー	130	85	152.9%
2 理美容	534	175	305.1%
エステティックサービス	513	167	307.2%
脱毛エステ	424	83	510.8%
痩身エステ	36	29	124.1%
3 商品一般	334	295	113.2%
4 役務その他	294	255	115.3%
役務その他サービス	196	187	104.8%
5 健康食品	269	223	120.6%
販売信用 計	6,211	4,752	130.7%
全相談件数に占める割合	(24.2%)	(19.4%)	

都表-34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

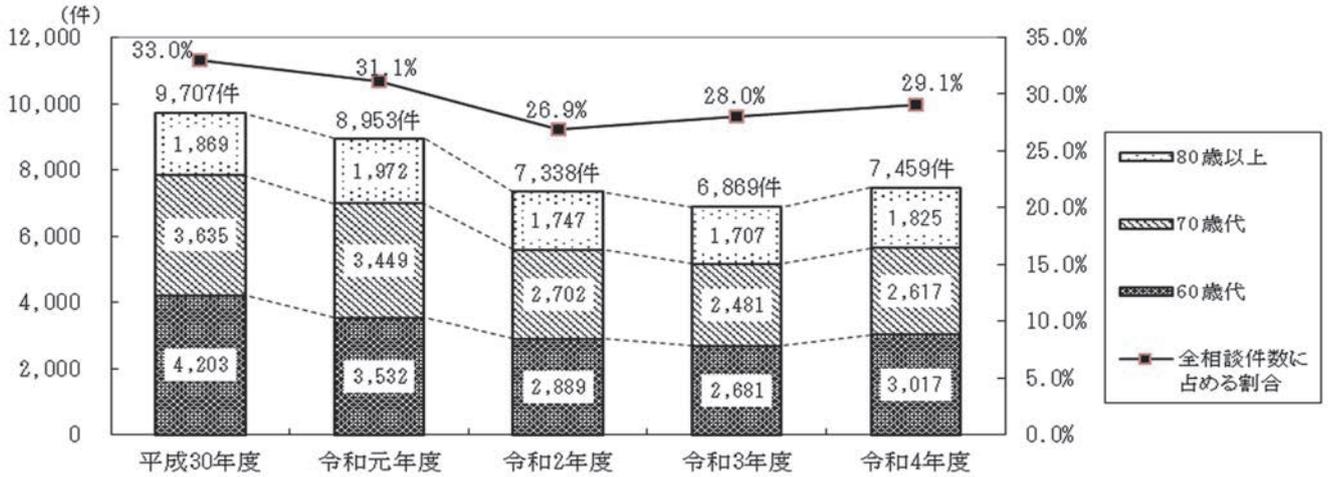
内容キーワード	4年度	3年度	対前年度比
1 インターネット通販	3,436	2,652	129.6%
2 解約一般	3,188	2,189	145.6%
3 定期購入	1,555	681	228.3%
4 クレジットカード	1,468	1,391	105.5%
5 電子広告	1,463	971	150.7%

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

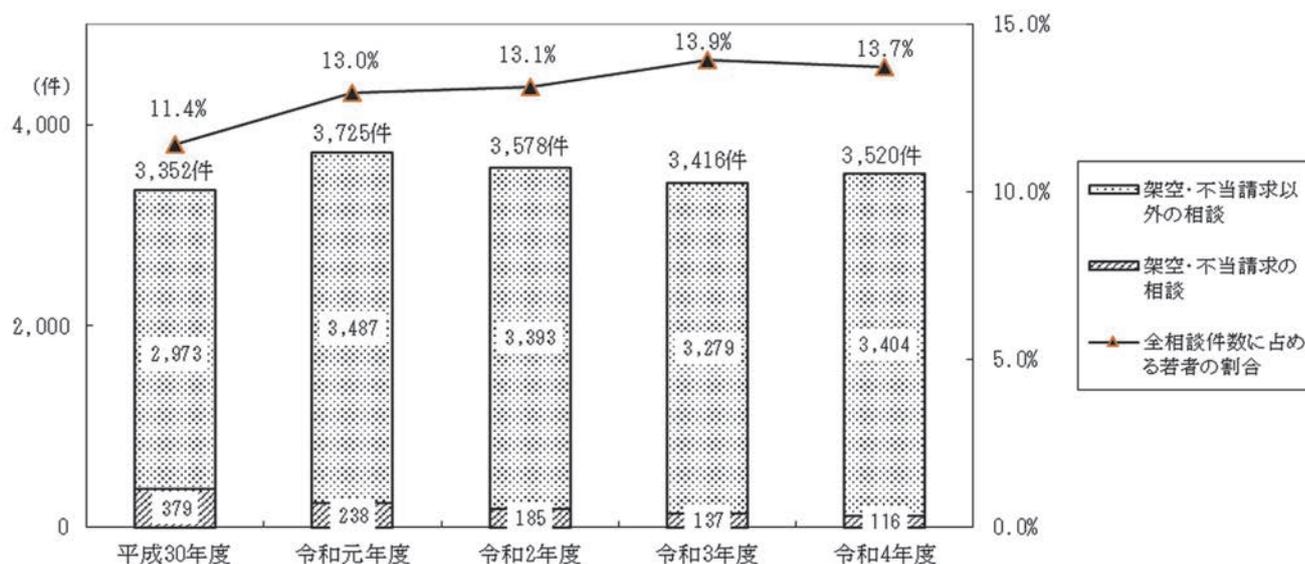
商品・役務名	4年度	3年度	対前年度比
1 化粧品	776	443	175.2%
化粧クリーム	179	44	406.8%
乳液	139	61	227.9%
2 商品一般	521	534	97.6%
3 役務その他	415	415	100.0%
役務その他サービス	223	209	106.7%
祈とうサービス	48	20	240.0%
廃品回収サービス	25	45	55.6%
4 工事・建築・加工	367	343	107.0%
屋根工事	172	156	110.3%
増改築工事	42	23	182.6%
5 健康食品	243	220	110.5%
6 レンタル・リース・貸借	235	204	115.2%
賃貸アパート	185	161	114.9%
7 移动通信サービス	203	256	79.3%
携帯電話サービス	183	233	78.5%
モバイルデータ通信	17	22	77.3%
8 娯楽等情報配信サービス	180	245	73.5%
アダルト情報	104	152	68.4%
他の娯楽等情報配信サービス	32	40	80.0%
映像配信サービス	25	25	100.0%
9 修理・補修	148	166	89.2%
修理サービス	141	163	86.5%
10 インターネット通信サービス	140	149	94.0%
光ファイバー	79	90	87.8%
高齢者相談 計	7,459	6,869	108.6%
全相談件数に占める割合	(29.1%)	(28.0%)	

都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	7,459	6,869	108.6%
性別			
男性	3,308	3,136	105.5%
女性	4,123	3,692	111.7%
不明	28	41	68.3%
年代別			
60歳代	3,017	2,681	112.5%
70歳代	2,617	2,481	105.5%
80歳以上	1,825	1,707	106.9%
職業別			
給与生活者	1,649	1,354	121.8%
自営・自由業	654	605	108.1%
家事従事者	1,129	1,100	102.6%
学生	1	7	14.3%
無職	3,321	3,120	106.4%
その他・不明	705	683	103.2%
平均契約金額(千円)	1,318	1,286	102.5%
平均既払金額(千円)	1,129	724	155.9%
主な相談内容			
1 解約一般	2,055	1,717	119.7%
2 インターネット通販	1,995	1,622	123.0%
3 定期購入	1,010	578	174.7%
4 電子広告	866	547	158.3%
5 連絡不能	773	594	130.1%
6 高価格・料金	759	694	109.4%
7 返金	724	607	119.3%
8 信用性	669	615	108.8%
9 契約書・書面一般	647	649	99.7%
10 返品	621	486	127.8%

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	4年度	3年度	対前年度比
1 理美容	481	164	293.3%
エステティックサービス	438	139	315.1%
脱毛エステ	375	88	426.1%
2 レンタル・リース・貸借	367	410	89.5%
賃貸アパート	327	376	87.0%
3 他の教養・娯楽	240	254	94.5%
インターネットゲーム	125	103	121.4%
出会い系サイト・アプリ	45	56	80.4%
教養・娯楽サービスその他	25	30	83.3%
4 教室・講座	208	224	92.9%
ビジネス教室	72	67	107.5%
スポーツ・健康教室	49	38	128.9%
5 役務その他	150	173	86.7%
役務その他サービス	95	90	105.6%
廃品回収サービス	18	33	54.5%
6 医療	147	108	136.1%
医療サービス	118	78	151.3%
歯科治療	22	20	110.0%
7 商品一般	112	132	84.8%
8 内職・副業	110	150	73.3%
他の内職・副業	63	118	53.4%
タレント・モデル内職	33	23	143.5%
9 娯楽等情報配信サービス	109	139	78.4%
他の娯楽等情報配信サービス	46	61	75.4%
アダルト情報	27	46	58.7%
10 電気	96	80	120.0%
若者相談 計	3,520	3,416	103.0%
全相談件数に占める割合	(13.7%)	(13.9%)	

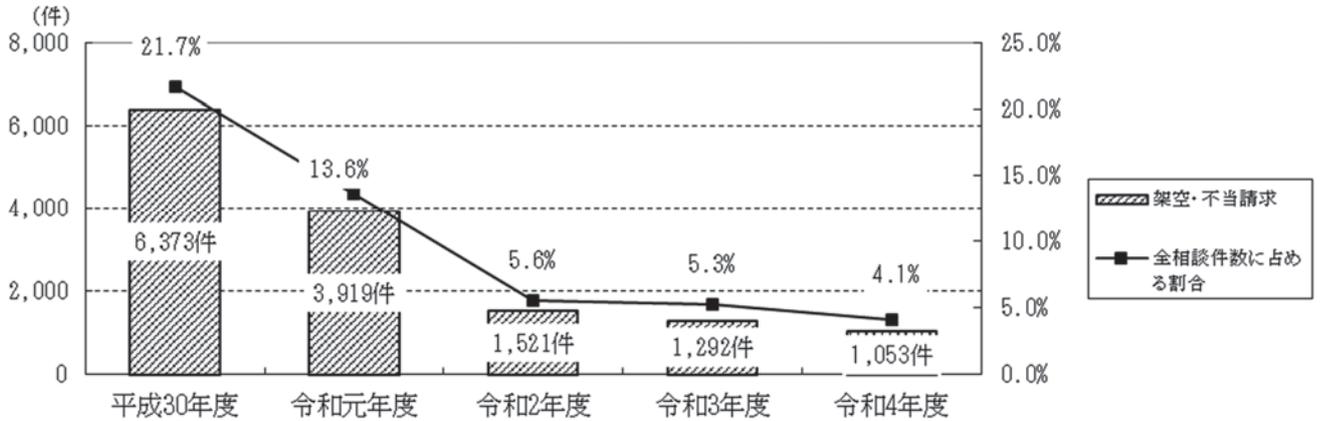
都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件			
項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	3,520	3,416	103.0%
性別			
男性	1,493	1,594	93.7%
女性	2,006	1,791	112.0%
不明	21	31	67.7%
年代別			
10歳未満	29	31	93.5%
10歳代	523	443	118.1%
20歳代	2,968	2,942	100.9%
職業別			
給与生活者	2,069	2,070	100.0%
自営・自由業	136	95	143.2%
家事従事者	45	30	150.0%
学生	1,005	929	108.2%
無職	167	175	95.4%
その他・不明	98	117	83.8%
平均契約金額(千円)	693	673	103.0%
平均既払金額(千円)	284	235	120.9%
1 主な相談内容			
解約一般	1,369	1,248	109.7%
返金	921	716	128.6%
インターネット通販	920	971	94.7%
高価格・料金	624	607	102.8%
連絡不能	463	271	170.8%
契約書・書面一般	452	456	99.1%
電子広告	424	479	88.5%
SNS	379	376	100.8%
クレジットカード	324	281	115.3%
約束不履行	318	194	163.9%

(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	4年度	3年度	対前年度比
1 娯楽等情報配信サービス	287	384	74.7%
アダルト情報	228	300	76.0%
映像配信サービス	21	32	65.6%
2 商品一般	263	341	77.1%
3 役務その他	49	44	111.4%
役務その他サービス	24	27	88.9%
広告代理サービス	8	2	400.0%
4 レンタル・リース・賃借	48	52	92.3%
賃貸アパート	34	40	85.0%
5 移動通信サービス	43	53	81.1%
携帯電話サービス	38	45	84.4%
モバイルデータ通信	5	8	62.5%
6 役務一般	39	91	42.9%
7 他の教養・娯楽	28	52	53.8%
出会い系サイト・アプリ	10	18	55.6%
8 化粧品	26	16	162.5%
9 インターネット通信サービス	24	33	72.7%
他のネット通信関連サービス	10	18	55.6%
光ファイバー	8	11	72.7%
10 外食・食事宅配	24	20	120.0%
外食	22	16	137.5%
架空・不当請求 計	1,053	1,292	81.5%
全相談件数に占める割合	(4.1%)	(5.3%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	1,053	1,292	81.5%
性別			
男性	544	700	77.7%
女性	419	502	83.5%
団体	20	26	76.9%
不明	70	64	109.4%
年代別			
20歳未満	28	30	93.3%
20歳代	88	107	82.2%
30歳代	77	105	73.3%
40歳代	124	167	74.3%
50歳代	200	220	90.9%
60歳代	170	228	74.6%
70歳以上	229	287	79.8%
不明	137	148	92.6%
職業別			
給与生活者	468	576	81.3%
自営・自由業	76	105	72.4%
家事従事者	79	96	82.3%
学生	39	50	78.0%
無職	223	252	88.5%
その他・不明	168	213	78.9%
平均契約金額(千円)	304	385	79.0%
平均既払金額(千円)	54	48	112.5%
1 主な相談内容			
1 不当請求一般	544	510	106.7%
2 インターネット通販	447	662	67.5%
3 架空請求	312	510	61.2%
4 ポルノ・風俗	227	299	75.9%
5 ワンクリック請求	213	279	76.3%
6 ショートメッセージ	199	350	56.9%
7 高価格・料金	174	218	79.8%
8 クレジットカード	155	148	104.7%
9 解約一般	122	122	100.0%
10 身分詐称	109	219	49.8%

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	4年度	3年度	対前年度比
1 化粧品	1,515	852	177.8%
化粧品			
化粧品クリーム	303	53	571.7%
乳液	229	117	195.7%
ファンデーション	179	66	271.2%
シャンプー	149	141	105.7%
2 紳士・婦人洋服	437	449	97.3%
3 娯楽等情報配信サービス	426	571	74.6%
娯楽等情報配信サービス			
アダルト情報	223	315	70.8%
他の娯楽等情報配信サービス	93	117	79.5%
映像配信サービス	63	70	90.0%
4 健康食品	343	373	92.0%
5 役務その他	328	298	110.1%
役務その他サービス	219	196	111.7%
祈とうサービス	40	27	148.1%
6 他の教養・娯楽	319	360	88.6%
インターネットゲーム	142	128	110.9%
出会い系サイト・アプリ	86	129	66.7%
教養・娯楽サービスその他	47	65	72.3%
7 商品一般	301	326	92.3%
8 履物	177	109	162.4%
8 かばん	177	204	86.8%
10 旅行代理業	173	75	230.7%
インターネット通販 計	7,362	6,791	108.4%
全相談件数に占める割合	(28.7%)	(27.7%)	

都表-42 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	4年度	3年度	対前年度比
相談件数	7,362	6,791	108.4%
性別			
男性	2,984	2,854	104.6%
女性	4,083	3,653	111.8%
団体	108	99	109.1%
不明	187	185	101.1%
年代別			
20歳未満	274	272	100.7%
20歳代	646	699	92.4%
30歳代	868	910	95.4%
40歳代	1,275	1,255	101.6%
50歳代	1,662	1,367	121.6%
60歳代	1,148	906	126.7%
70歳以上	848	716	118.4%
不明	641	666	96.2%
職業別			
給与生活者	3,713	3,422	108.5%
自営・自由業	674	547	123.2%
家事従事者	745	698	106.7%
学生	390	381	102.4%
無職	995	857	116.1%
その他・不明	845	886	95.4%
平均契約金額(千円)	142	140	101.4%
平均既払金額(千円)	140	111	126.1%
1 主な相談内容			
2 解約一般	3,134	2,563	122.3%
3 電子広告	1,957	1,504	130.1%
4 定期購入	1,875	1,163	161.2%
5 連絡不能	1,668	1,357	122.9%
返金	1,203	1,109	108.5%

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	4年度	3年度	対前年度比	
相談件数	403	436	92.4%	
性別	男性	248	254	97.6%
	女性	141	172	82.0%
	団体	8	3	266.7%
	不明	6	7	85.7%
年代別	20歳未満	3	0	—
	20歳代	77	104	74.0%
	30歳代	51	67	76.1%
	40歳代	62	77	80.5%
	50歳代	87	78	111.5%
	60歳代	58	41	141.5%
	70歳以上	30	45	66.7%
	不明	35	24	145.8%
	職業別	給与生活者	253	272
自営・自由業		42	29	144.8%
家事従事者		4	9	44.4%
学生		7	7	100.0%
無職		68	97	70.1%
その他・不明		29	22	131.8%

項目	4年度	3年度	対前年度比	
1 借入				
フリーローン・サラ金	254	282	90.1%	
2 先				
住宅ローン	6	14	42.9%	
3 上位				
融資サービス一般	3	4	75.0%	
借入金総額	100万円未満	69	70	98.6%
	100万円以上 300万円未満	85	79	107.6%
	300万円以上 500万円未満	34	42	81.0%
	500万円以上 1,000万円未満	29	47	61.7%
	1,000万円以上	23	13	176.9%
	記入有計	240	251	95.6%
	平均借入金額（千円）	4,712	3,756	125.5%

(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4年度）

単位：件

商品・役務(上位10位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	436	8	7	0	32	15	2	0	6	2	2	3	18	0	168	0	3	12	30	121	7
1 医療サービス	48	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5	0	8	0	0	0	2	28	2
2 整体	20	0	1	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	13	0
3 ファウンデーション	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0
4 歯科治療	16	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0
5 化粧クリーム	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0
6 賃貸アパート	13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	5	3
7 他の健康食品	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	7	2	0
8 乳液	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
9 毛髪着色料	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
9 パーマ	10	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	5	0

都表-45 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		4年度	3年度	対前年度比	
相談件数		436	413	105.6%	
被害者	性別	男性	90	94	95.7%
		女性	337	306	110.1%
		不明	9	13	69.2%
	年代別	20歳未満	14	9	155.6%
		20歳代	48	48	100.0%
		30歳代	53	55	96.4%
		40歳代	79	67	117.9%
		50歳代	92	77	119.5%
		60歳代	54	61	88.5%
70歳以上		66	55	120.0%	
不明		30	41	73.2%	
職業別	給与生活者	203	172	118.0%	
	自営・自由業	37	39	94.9%	
	家事従事者	50	54	92.6%	
	学生	20	13	153.8%	
	無職	84	70	120.0%	
	その他・不明	42	65	64.6%	

項目		4年度	3年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	89	83	107.2%
	1～2週間	24	29	82.8%
	3週間～1ヶ月	22	14	157.1%
	1ヶ月以上	31	23	134.8%
	死亡	3	2	150.0%
	不明	80	65	123.1%
	医者にかからず	187	197	94.9%

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4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	82	1	11	13	12	0	0	1	0	2	0	1	8	3	6	3	1	1	3	11	1	4	0
1 電気掃除機	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 賃貸アパート	4	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 普通・小型自動車	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 商品一般	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
4 他の和生菓子	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
4 他の調理食品	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
4 電気ストーブ	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 電話関連機器・用品	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 テレビジョン	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 軽自動車	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

登録番号(4)27

令和5年9月発行

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

印刷所 株式会社まこと印刷

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

R70

古紙配合率70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)

