Ⅰ　東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分

１　相談の概要

(1) 相談件数は 約13万２千件 となり、対前年度比 2.2%の増加(P.4)

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

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

相談区分別に見ると、「苦情」が 91.7%、「問合せ」が 8.1%、「要望」が 0.2%である。相談方法別では「電話」が 90.9%、「来所」が 8.9%、「文書」が 0.2%となっている。

(3) 相談件数の多い順に第１位は「商品一般」、第２位は「レンタル・リース・貸借」、第３位は「役務その他」 (P.15、P.16)

相談件数の多い商品・役務をみると、最も多い相談は「商品一般」(10,716件)で、相談全体の 8.1%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談であった。第２位は「レンタル・リース・貸借」(9,884件)で、相談全体の7.5%を占める。約８割を「賃貸アパート」が占め、賃貸アパート・マンションの解約や修理代に関する相談等が寄せられた。第３位は「役務その他」(8,847件)で、相談全体の6.7%を占める。「解錠サービス」や「廃品回収サービス」等の他の分類に属さないサービス業に関する相談が寄せられている。

(4)「特殊販売」の相談件数は全相談の49.0%。なかでも「通信販売」が目立つ (P.21、P.22)

店舗購入以外の「特殊販売」は64,998件となり、全相談の49.0%を占める。特殊販売の内訳では「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」、「電話勧誘販売」の順で多い。

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

60歳以上の高齢者の相談件数は47,182件と、前年度より 8.5%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は35.6%である。東京都の人口に占める高齢者の割合28.3%と比べて、都内の消費生活相談件数に占める高齢者の割合は35.6%と上回っており、高齢者はトラブルに巻き込まれやすい状況にあると考えられる。最も多い相談は「商品一般」で、次に「役務その他」「健康食品」と続く。増加率でみると、第７位「空調・冷暖房・給湯設備」が、対前年度比225.8%と激増している。また、高齢者の平均契約金額は101万３千円となっている。

(6) 若者(29歳以下)の相談は約１万６ 千件(P.41、P.42)

29 歳以下の若者の相談件数は 16,762 件となり、前年度より 2.2%増加した。若者の相談が全相談件数に占める割合は 12.6%である。この割合は、主に契約当事者となる成年若者（18 歳から 29 歳）の東京都の人口に占める割合である 13.1%を下回っている。最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」で、次に「医療」と続く。増加率でみると、第２位の「医療」が大幅に増加しており、なかでも医療脱毛等を含む「医療サービス」が、対前年度比 206.7%と激増している。ほかには、第 10 位の「衛生サービス」が大幅に増加しており、なかでも「他の駆除サービス」が大幅に増加している。

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

「インターネット通販」の相談件数は31,774件と相談全体の24.0%を占めており、なかでも「ＳＮＳ」上の広告をきっかけとして契約した後トラブルになる等、何らかの形で「ＳＮＳ」が関連している相談の割合が23.2%と対前年度比1.9ポイント上昇し、増加傾向にある。契約当事者の年代別件数では50歳代が最も多い。

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

インターネット広告を見て格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が5,783件と多く寄せられた。なかでも「健康食品」の購入に関する相談について、対前年度比で145.9%と増加した。

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

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

(10)「美容医療」に関する相談が大幅に増加(P.72)

美容医療に関する相談件数は3,168件で、対前年度比168.7%と大幅に増加した。契約当事者の年代別では若者（29歳以下）の割合が50.1%を占めている。増加率でみると、39歳以下と70歳以上で対前年度比150%以上と大幅に増加している。

(11)「医療脱毛」に関する相談が激増(P.73)

医療脱毛に関する相談件数は2,022件であり、対前年度比231.1%と激増した。契約当事者の年代別では20歳代が1,117件で最も多く、全体の55.2%となっている。

(12)「害虫駆除サービス」に関する相談が大幅に増加(P.43)

害虫駆除サービスのトラブルに関する相談は798件で、対前年度比157.1%と大幅に増加している。若者（29歳以下）の割合が全体の47.0%となっており、契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。

(13)「トイレのつまり解消等修理」に関する相談が高止まり(P.24)

トイレのつまり等の修理に関する相談は714件と、依然高い件数で推移している。高額な修理費用等の請求に係る相談が69.5%を占めており、契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。

(14)「鍵の解錠サービス」に関する相談が激増(P.44)

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

(15) 不審なガス点検や給湯器の交換に関する相談が激増(P.63)

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

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

契約会社を装った不審な電気点検やその点検をきっかけとしたブレーカー(分電盤)の交換のトラブルの相談が478件**と激増している。**なかでも高齢者(60歳以上)が契約当事者である相談が全体の79.5%を占めている。

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

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

(18) 多重債務に関する相談は増加(P.70)

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

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

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

危険に関する相談は389件となり、前年度より45件増加した。