7　主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は47,182件寄せられ、前年度(43,492件)から8.5%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は35.6%となった。(図－2)　東京都の人口に占める高齢者の割合28.3%と比べて、都内の消費生活相談件数に占める高齢者の割合は35.6%と上回っており、高齢者はトラブルに巻き込まれやすい状況にあると考えられる。(表－36)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「商品一般」(4,175件)は、架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等の相談が多く寄せられている。

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

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

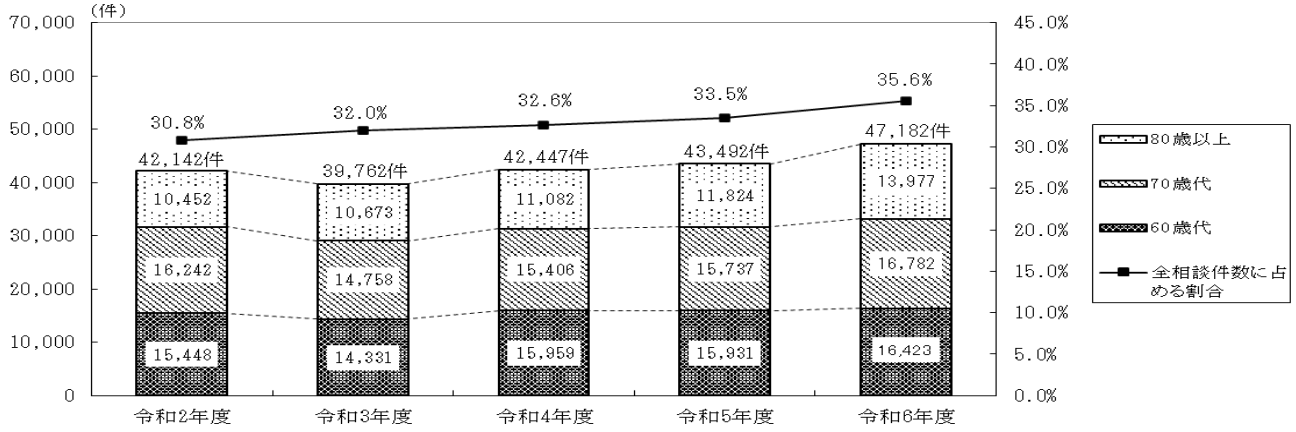
増加率でみると、第７位の「空調・冷暖房・給湯設備」(1,416件)が対前年度比225.8%と激増している。(表－37)

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

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

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「インターネット通販」が上位にある。(表－38)

図－2　高齢者の相談件数推移



表－36　東京都の人口及び高齢者の人口・高齢者の人口割合

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

(備考) 東京都総務局「住民基本台帳による世帯と人口」により作成

表－37　高齢者相談　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－38　高齢者相談　属性・相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

＜参考：平均契約金額の推移＞

単位：千円

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

「平均契約金額の推移」のうち令和6年度については、年齢不明・未回答の相談者の平均契約金額が高額であったことから、全体契約金額が、高齢者契約金額と59歳以下契約金額を上回っている。

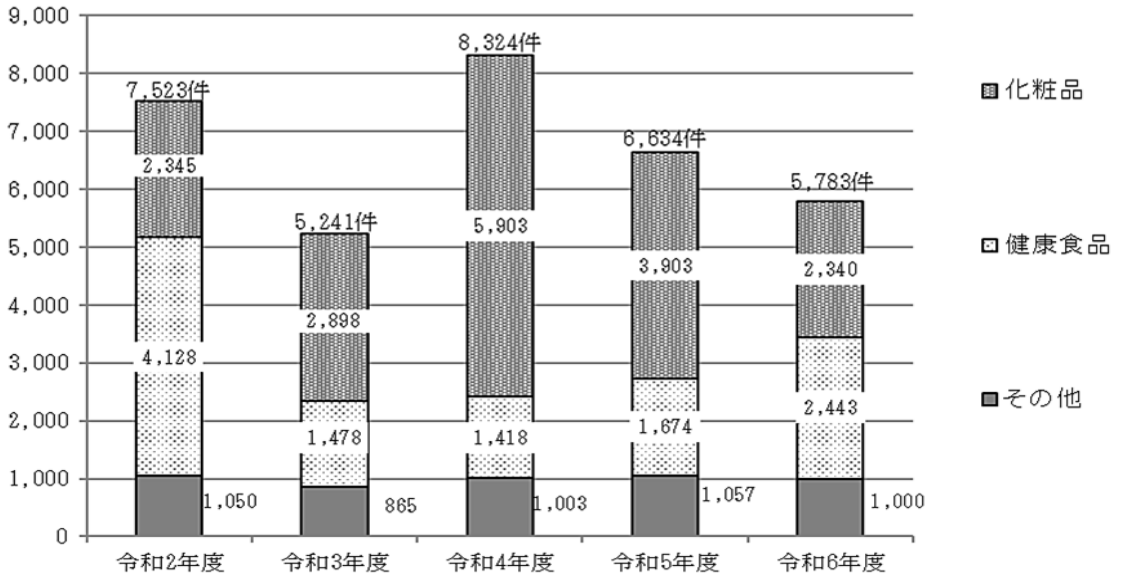
トピックス：「定期購入」に関する相談の中で、健康食品の相談が増加

ＳＮＳの広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、実は複数回商品を購入しなければならない「定期購入」だったという相談が、令和６年度も 5,783 件と 5,000 件を超え多く寄せられている。商品の内訳をみると、「健康食品」の購入に関する相談件数が 2,443 件で対前年度比 145.9%と大きく増加している。ダイエットや特定部位の機能維持をうたうサプリ等の「健康食品」に関する相談が増加し、乳液や化粧クリーム等の「化粧品」に関する相談は減少した。

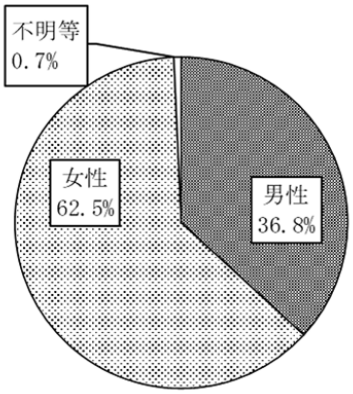
契約当事者の男女別割合では、女性が 62.5%を占めている。

契約当事者の年代別では 50 歳以上が全体の 78.8%を占めている。

【定期購入に関する相談件数の推移】

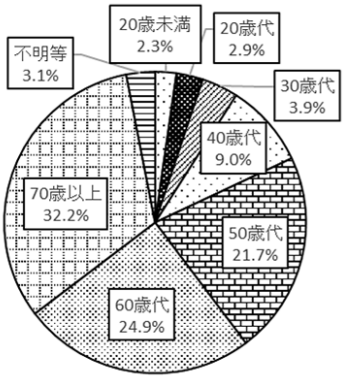


【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第２位を四捨五入）

【契約当事者の年代別割合】



（構成比は、小数点第２位を四捨五入）

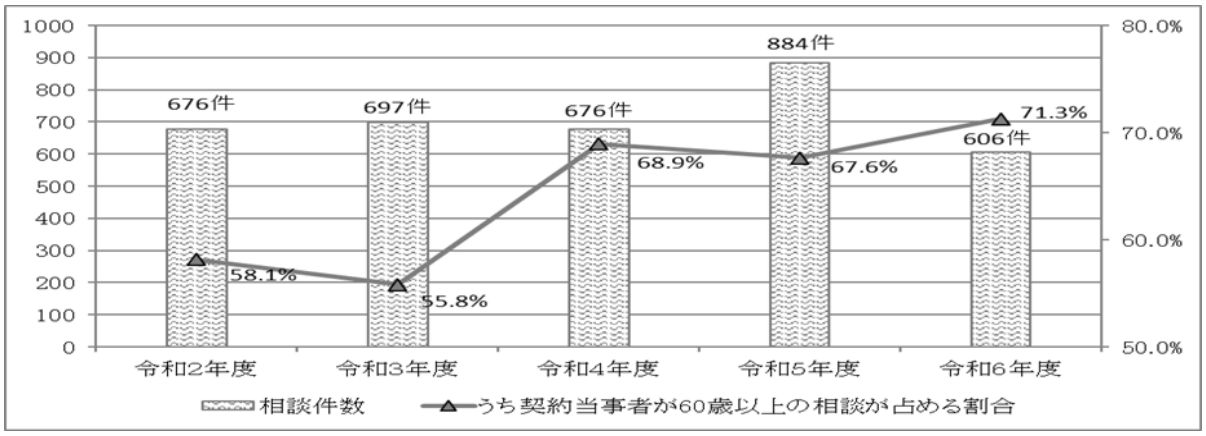
トピックス：「PC の警告解除サービス」に関する相談が高止まり

ＰＣにウィルスが感染した等と偽の警告を表示させ、表示された電話番号で偽の解除サポートに誘導し、料金を支払わせるＰＣの警告解除サービスに関する相談件数が 606 件と依然高い件数で推移している。特に、契約者全体に対する高齢者（60 歳以上）の割合が令和６年度も 71.3％と高くなっている。

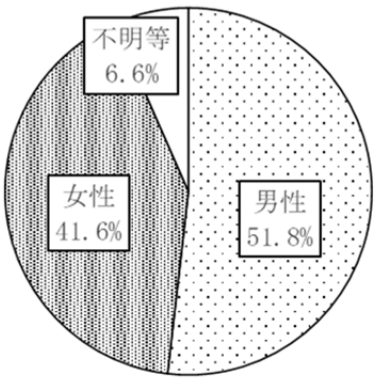
契約当事者の男女別割合では、男性が 51.8％で多い。契約当事者の年代別件数では、70 歳代（180 件）が最も多く、60 歳代（158 件）が続いて多い。

ＰＣを閲覧中、急にウィルス感染の警告が出た。同時にサポート連絡先が表示されたので連絡すると、不慣れな日本語を話す人が電話に出た。遠隔操作でウィルスを除去すると言うので、コンビニでプリペイド式電子マネーを５万円購入して、そのコードを画面に入力した。相手からはエラーになったので、もう一度購入して入力するよう言われたが、詐欺ではないかと気付き電話を切った。この後どうすればよいか等の相談が寄せられている。

【ＰＣの警告解除サービスに関する相談件数及び高齢者（60 歳以上）の相談割合の推移】

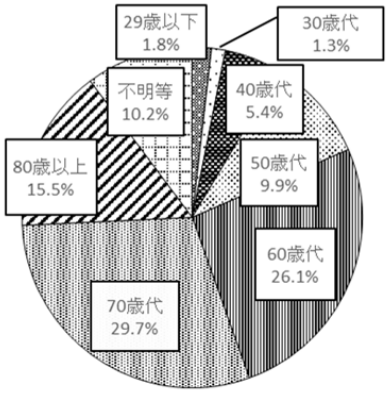


【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第２位を四捨五入）

【契約当事者の年代別割合】



（構成比は、小数点第２位を四捨五入）

②　若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は16,762件で、前年度(16,398件)から2.2%増加した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.6%となった。(図－3)この割合は、主に契約当事者となる成年若者（18歳から29歳）の東京都の人口に占める割合である13.1%を下回っている。（表－39)

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

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」(1,875件)で、その大部分が、賃貸アパート・マンションに関する相談である。修理費や敷金の返還、原状回復費用の負担に関する相談が多い。

第２位は「医療」(1,818件)で、医療脱毛の一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことによる解約・返金に関する相談が多い。

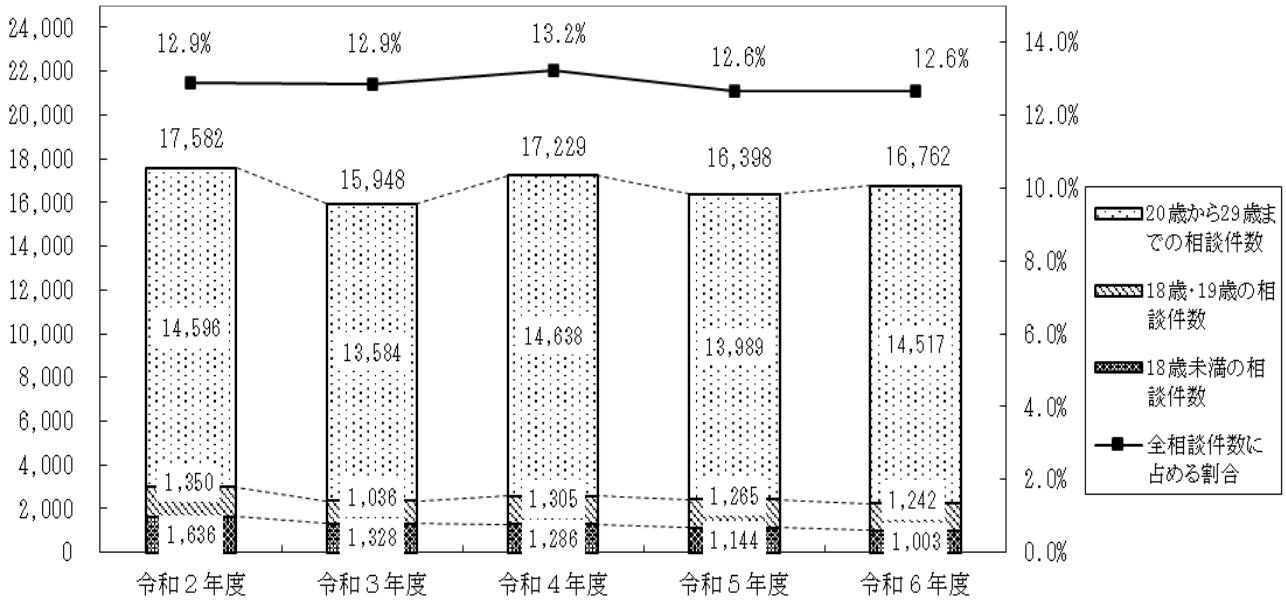
第３位は「役務その他」(1,258件)であり、「役務その他サービス」「解錠サービス」に関する相談が多い。

増加率でみると、第10位「衛生サービス」(383件）が大幅に増加しており、なかでも「他の駆除サービス」(345件）が対前年度比194.9%と大幅に増加している。「家で害虫が出て、ネットで見つけた安さを強調した害虫駆除業者を呼んだところ、害虫の巣がある等と言われ薬剤散布等の作業をしたあと高額な料金を請求された。」等の相談が多く寄せられている。（表－40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が55.4%と「男性」を上回っている。年代別では「20歳代」が86.6%を占めている。職業別では「給与生活者」が58.8%、「学生」が27.8%を占めている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「返金」「インターネット通販」が多い。（表－41)

図－3　若者の相談件数推移



表－39　東京都の人口及び成年若者（18 歳から 29 歳）の人口・成年若者（18 歳から 29 歳）の人口割合

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

（備考）東京都総務局「住民基本台帳による世帯と人口」により作成

表－40　若者相談　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－41　若者相談　属性・相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

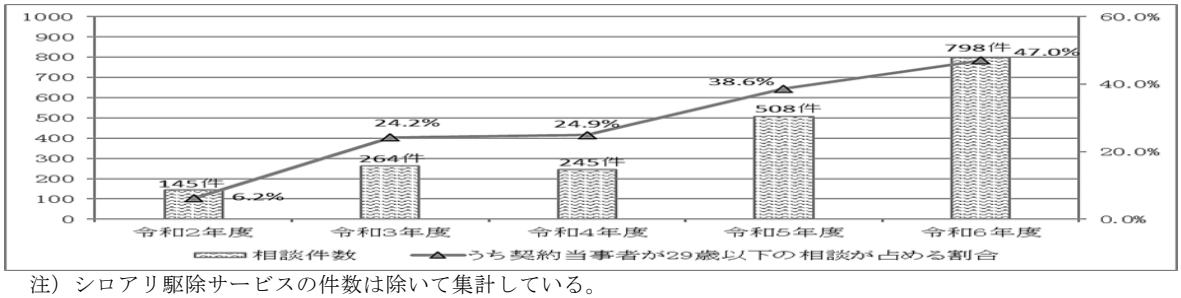
トピックス：害虫駆除サービスのトラブルに関する相談が大幅に増加

害虫駆除サービスのトラブルに関する相談件数は 798 件であり、対前年度比 157.1%と大幅に増加している。契約当事者の年齢を見ると、若者（29 歳以下）の割合が全体の件数の 47.0%となっており、令和５年度と比べると 8.4 ポイント上昇している。

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

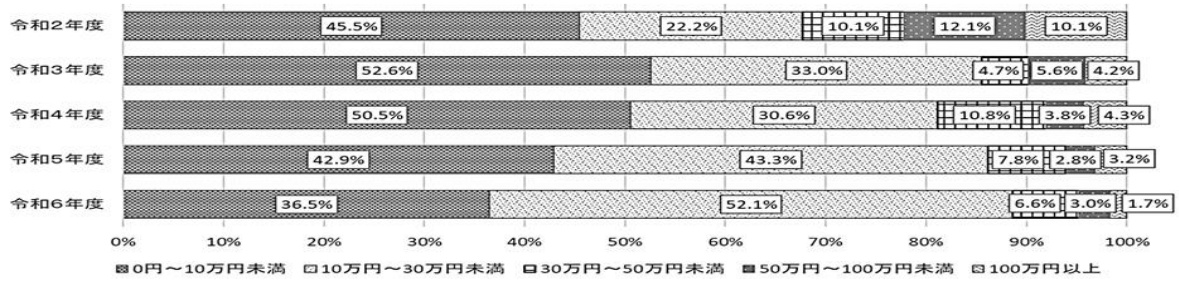
部屋に害虫が出たので、インターネットで検索し「550 円から」と表示のあった業者に連絡した。業者は部屋を確認後、駆除した害虫一匹と卵を見せ、このままだと大変なことになるので薬剤を撒くと高額な料金表を見せてきた。やむを得ず依頼すると最終的に十数万円を請求されて支払った。一部でも返金してほしい等の相談が寄せられている。

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



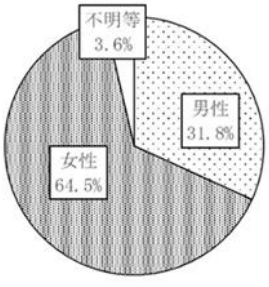
注）シロアリ駆除サービスの件数は除いて集計している。

【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

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

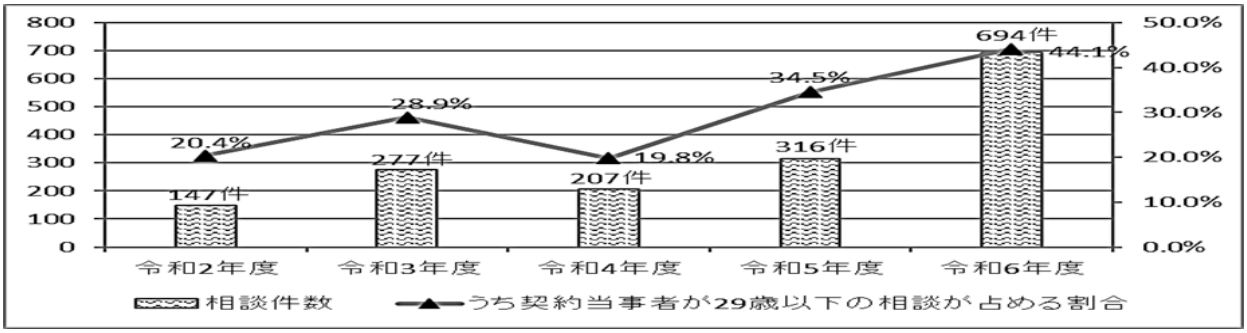
トピックス：「鍵の解錠サービス」に関する相談が激増

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

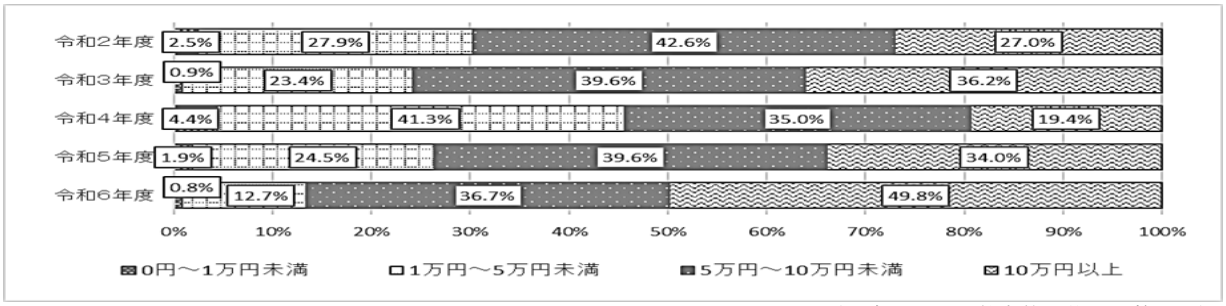
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和６年度は「10 万円以上」が 49.8%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が 52.0%を占める。契約当事者の年代別件数では、全世代で対前年度比 140%以上と大きく増加している。

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

【解錠サービスに関する相談件数及び若者（29 歳以下）の相談割合の推移】

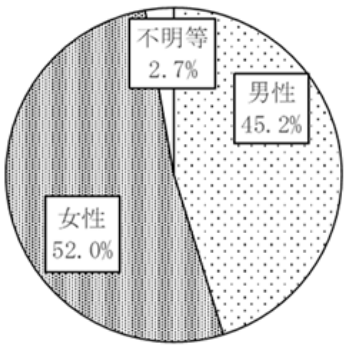


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

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

③　判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、加齢に伴う疾病、精神障害や知的障害など、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約のことである。令和６年度の相談件数は1,904件で、前年度と比べ11.7％増加した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「工事・建築・加工」(157件)であり、「屋根工事」「衛生設備工事」等の相談が寄せられている。

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

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

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

平均契約金額は195万２千円、平均既払金額は115万３千円となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「家庭訪販」が多い。（表－43）

表－42 判断不十分者契約　商品･役務別相談件数

単位：件

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

表－43 判断不十分者契約　属性･相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求等の「架空・不当請求」に関する相談は7,800件で、全相談件数に占める割合は5.9%であった。相談件数は前年度(7,211件)に比べて3.5%増加し、「架空請求」の相談件数は前年度(1,428件)に比べて8.2%増加した。(図－4)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「商品一般」(1,948件)で、架空・不当請求の相談全体の25.0%を占める。前年度に比べて352件増加(22.1%増)した。電話やショートメッセージによる架空請求やクレジットカードの身に覚えのない不正請求等の相談が多く寄せられている。

第２位は「レンタル・リース・貸借」(668件)で、このうち「賃貸アパート」(534件)が79.9%を占めており、退去の際の敷金返還や現状回復費用に係る相談が多く寄せられている。

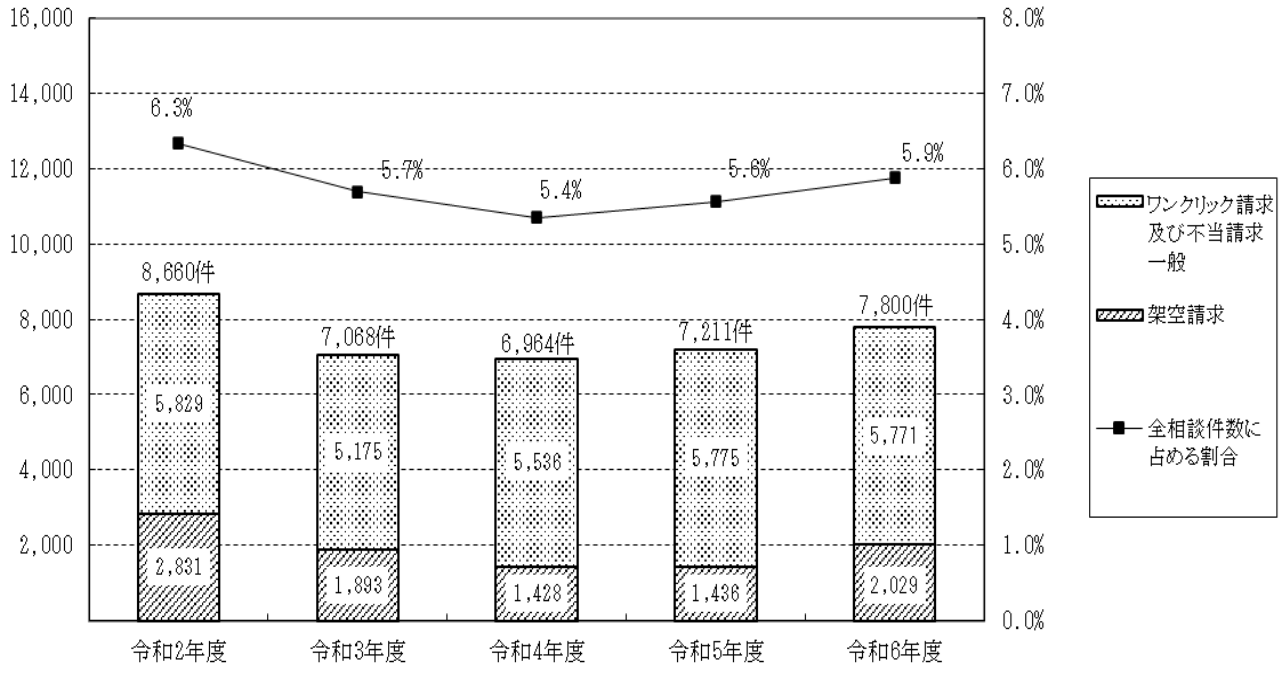
第３位は、「娯楽等情報配信サービス」(642件)で、「アダルト情報」(352件)が54.8%を占めている。(表－44)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合と「男性」の割合がほぼ同じになっている。年代別では、「70歳以上」の相談が最も多い。職業別では「給与生活者」が38.2%を占め最も多く、次いで「無職」が25.2%、「自営・自由業」は7.6%と続いている。

平均契約金額（架空・不当請求で請求された金額）は42万６千円、平均既払金額は20万４千円である。

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

図－4　架空・不当請求に関する相談件数の推移



注） 内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」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－44 架空・不当請求　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－45 架空・不当請求　属性・相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

② インターネット通販

「インターネット通販」とは､インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。

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

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

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

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

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

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

平均契約金額は17万７千円、平均既払金額は17万９千円である。令和６年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「電子広告」「返金」に関する相談が多い。（表－47）

表－46 インターネット通販 商品･役務別相談件数

単位：件

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

表－47 インターネット通販 属性･相談内容別件数

単位：件

	項　　目		６年度	５年度	対前年度比
	相　談　件　数		31,774	35,999	88.3%
	性別	男性	13,571	15,121	89.7%
		女性	16,736	19,342	86.5%
		団体	408	400	102.0%
		不明	1,059	1,136	93.2%
	年代別	20歳未満	999	1,176	84.9%
		20歳代	2,718	3,385	80.3%
		30歳代	3,329	4,080	81.6%
		40歳代	4,541	5,703	79.6%
		50歳代	6,330	7,544	83.9%
		60歳代	5,481	5,919	92.6%
		70歳以上	5,582	5,215	107.0%
		不明	2,794	2,977	93.9%
	職業別	給与生活者	14,634	17,577	83.3%
		自営・自由業	2,962	3,188	92.9%
		家事従事者	2,723	3,269	83.3%
		学生	1,575	1,776	88.7%
		無職	6,464	6,419	100.7%
		その他・不明	3,416	3,770	90.6%
	平均契約金額(千円)		177	248	71.4%
	平均既払金額(千円)		179	252	71.0%
1	主な相談内容※	解約一般	13,868	15,648	88.6%
2		電子広告	11,216	12,459	90.0%
3		返金	7,901	8,051	98.1%
4		定期購入	7,325	8,423	87.0%
5		連絡不能	5,886	7,023	83.8%
6		返品	5,464	5,625	97.1%
7		ＳＮＳ	5,365	5,790	92.7%
8		クレジットカード	3,724	4,406	84.5%
9		後払い決済	3,674	3,610	101.8%
10		詐欺	3,589	4,919	73.0%

（※主な相談内容は複数選択項目）

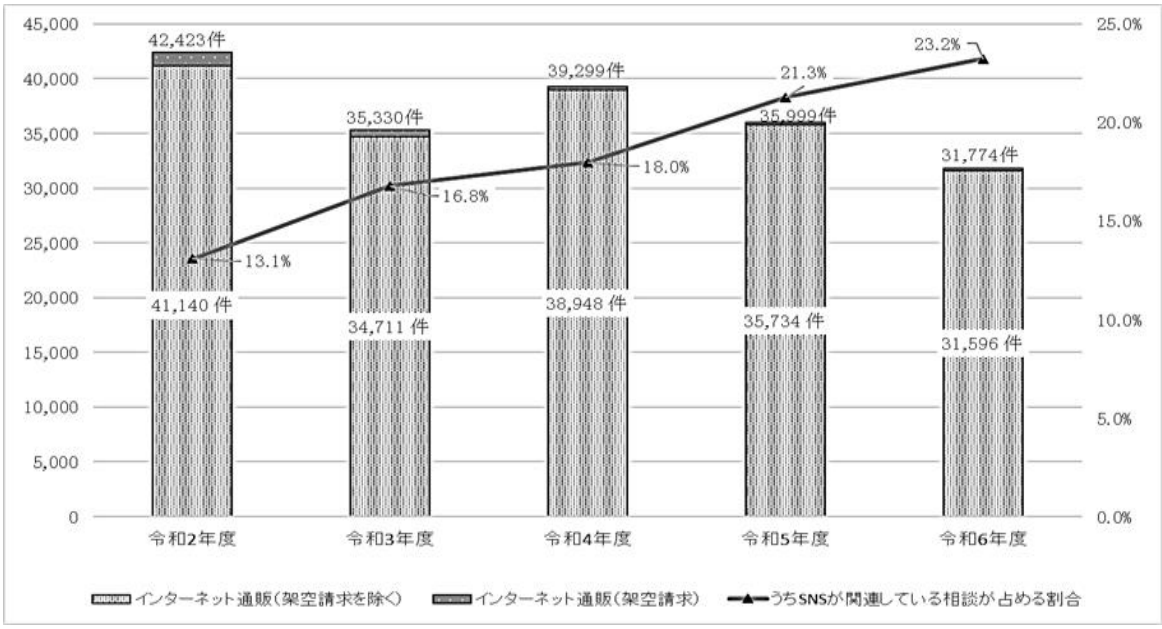
表―47 のうち、令和６年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

トピックス：インターネット通販で、「SNS」関連の相談の割合が引き続き増加

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

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

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



【契約当事者の年代別件数】

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

【ＳＮＳが関連している年代別相談件数と年代別相談割合】

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

③　利殖商法

「利殖商法」とは、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法である。

相談件数は1,148件で、前年度(1,630件)に比べて29.6％減少した。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.9％であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「他の金融関連サービス」(316件）で、「利殖商法」全体の27.5％を占めている。投資コンサルティングや自動売買ツール等の相談が多く寄せられた。

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

第３位は「デリバティブ取引」(244件)であり、「利殖商法」全体の21.3％を占める。「デリバティブ取引」は通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするものであるが、ＦＸ（外国為替証拠金取引）に関する相談が多く寄せられた。（表－48）

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

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

職業別では「給与生活者」が50.4％、「無職」が21.6％を占めている。

平均契約金額は645万９千円、平均既払金額は559万８千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「詐欺」「ＳＮＳ」「返金」が多くなっている。(表－49)

表－48　利殖商法　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－49　利殖商法　属性・相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

④ サイドビジネス商法

「サイドビジネス商法」とは、副業や内職で収入になる等とうたって契約をさせる商法である。

相談件数は1,826件で、前年度（1,924件）に比べて5.1％減少した。また、「サイドビジネス商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.4％であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」(760件)で、「サイドビジネス商法」の41.6％を占める。「内職・副業」のうち「他の内職・副業」が86.3％を占め、副業サイトやアフィリエイト等の相談が多く寄せられている。

第２位は、「役務その他」(288件)で、対前年度比111.2％と増加した。副業サポート・コンサルティング等の相談が多い「役務その他サービス」がこのうち９割を超えている。

第３位は、「教室・講座」(189件）で、ＳＮＳで知り合った人からビジネススクールやビジネスセミナーに誘導され高額な指導料を請求された等の相談が多い。(表－50)

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

年代別では「20歳代」(768件）が最も多く、42.1％を占めている。

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

平均契約金額は124万円、平均既払金額は97万円である。

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

表－50 サイドビジネス商法 商品･役務別相談件数

単位：件

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

表－51 サイドビジネス商法 属性･相談内容別件数

単位：件

	項目		6年度	5年度	対前年度比
	相談件数		1,826	1,924	94.9%
	性別	男性	705	734	96.0%
		女性	1,092	1,160	94.1%
		団体	6	4	150.0%
		不明	23	26	88.5%
	年代別	20歳未満	56	76	73.7%
		20歳代	768	807	95.2%
		30歳代	280	293	95.6%
		40歳代	214	258	82.9%
		50歳代	251	233	107.7%
		60歳代	125	111	112.6%
		70歳以上	64	59	108.5%
		不明	68	87	78.2%
	職業別	給与生活者	1,040	1,081	96.2%
		自営・自由業	134	145	92.4%
		家事従事者	74	105	70.5%
		学生	237	255	92.9%
		無職	249	234	106.4%
		その他・不明	92	104	88.5%
	平均契約金額(千円)		1,240	1,183	104.8%
	平均既払金額(千円)		970	919	105.5%
1	主な相談内容※	ＳＮＳ	870	891	97.6%
2		返金	601	651	92.3%
3		解約一般	590	663	89.0%
4		電子広告	545	563	96.8%
5		電話勧誘	488	415	117.6%
6		詐欺	437	445	98.2%
7		クーリングオフ一般	423	352	120.2%
8		クレ・サラ強要商法	397	337	117.8%
9		インターネット通販	362	514	70.4%
10		高価格・料金	297	302	98.3%

（※主な相談内容は複数選択項目）

⑤ 無料商法

「無料商法」とは、「無料」であることを強調して勧誘し、商品やサービスを売りつける商法である。

相談件数は2,215件で、前年度(1,872件)に比べて18.3%増加した。また、「無料商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.7%であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「役務その他」(554件)で対前年度比153.5%と大幅に増加している。このうち、「役務その他サービス」では、「給湯器の無料点検をすると勧誘電話がかかってきて、点検の予約をしたが、ガスの契約会社と違うので断りたい。」等の相談が寄せられている。

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

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

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

年代別では「70歳以上」(570件)の相談が一番多い。

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

平均契約金額は35万６千円、平均既払金額は11万７千円である。

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

表－52　無料商法　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－53　無料商法　属性・相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

⑥ 原野商法

「原野商法」とは、ほとんど無価値で将来の値上がりの見込みがない土地を、値上がりするかのように偽って売りつける商法である。

相談件数は77件で、対前年度比105.5％と増加した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、「土地」(60件)で、「原野商法」全体の約８割を占める。「山林」が「土地」のうち６割以上を占める。また、「原野商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.1％であった。「昔、夫が購入した遠方の山林等について買い取りたい。」等の電話勧誘があり、こういった連絡が被害の入口になることが多い。また、売却契約だと思っていたら、不動産の知識にうといことにつけ込まれ、別の土地を買う契約もさせられていた等といった業者の手口が巧妙で悪質な場合もある。「別荘地」「土地一般」に分類された相談も、手口は同様である。

第２位は「役務その他」(10件)で、「原野商法」全体の13.0％を占める。過去に原野商法で土地を購入した消費者に対し売買等で勧誘し、「測量費」「広告費」「不動産仲介業者への手数料」等の名目で金銭をさらに支払わせようとする手口に関する相談が寄せられている。(表－54)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」と「女性」が同数となっている。

年代別では「70歳以上」が一番多く、62.3％を占める。

職業別では「無職」が全体の46.8％と最も多くを占めている。

平均契約金額は512万６千円、平均既払金額は399万７千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、過去に原野商法の被害にあった者の「二次被害※」の相談が最も多く49件であった。(表－55)

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

表－54　原野商法　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－55　原野商法　属性・相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

⑦ クレ・サラ強要商法

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

相談件数は739件で、対前年度比111.5％と増加した。また、全相談件数における「クレ・サラ強要商法」の割合は0.6％であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「内職・副業」(214件)で、対前年度比137.2％と大きく増加している。うち「他の内職・副業」の相談は192件で９割以上を占めている。副業サイトやアフィリエイト等の相談が多く寄せられている。

第２位は「役務その他」（166件）で、対前年度比109.9％と増加している。副業サポート・コンサルティング等の相談が多い

第３位は「他の金融関連サービス」（79件）となっている。暗号資産やＦＸの自動売買ツール等の相談が寄せられている。（表－56）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」の割合が61.8％と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、70.0％を占める。

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

平均契約金額は158万９千円、平均既払金額は121万８千円となっている。

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

表－56 クレ・サラ強要商法 商品･役務別相談件数

単位：件

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

表－57 クレ・サラ強要商法 属性･相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

⑧ 点検商法

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

相談件数は3,338件で、前年度(1,912件)に比べて74.6%増加した。また、「点検商法」の相談が全相談件数に占める割合は2.5%であった。

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

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

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

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

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

職業別では「無職」が全体の55.8%を占め、最も多くなっている。

平均契約金額は68万８千円、平均既払金額は14万６千円である。

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

表－58　点検商法　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－59　点検商法　属性・相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

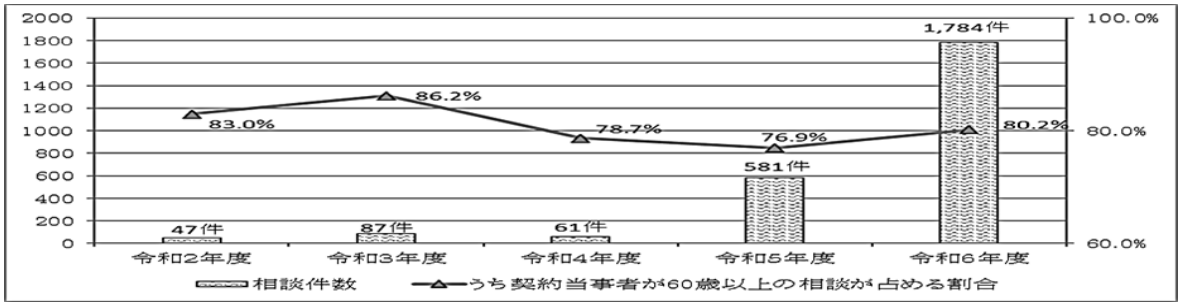
トピックス：不審なガス点検や点検をきっかけとした「給湯器の交換」に関する相談が激増

不審なガス点検やその点検をきっかけにした給湯器の交換のトラブルに関する相談件数が1,784件で対前年度比307.1%と激増している。契約当事者の年齢を見ると、高齢者（60歳以上）の割合が令和５年度までの直近４年間で 70%を上回っており、令和６年度も 80.2%となっている。

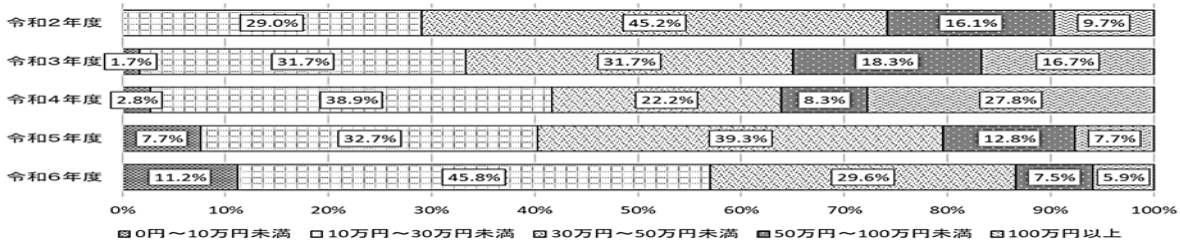
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和６年度は「10万円以上30万円未満」が45.8%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が58.9%を占める。契約当事者の年代別件数では、80歳代（586件）が最も多く、次に70歳代（454件）が多くなっている。

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

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

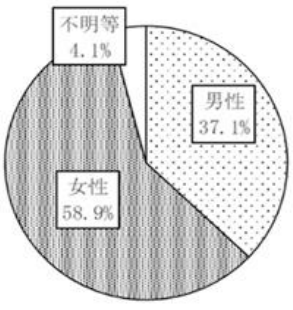


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（構成比は、小数点第２位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第２位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

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

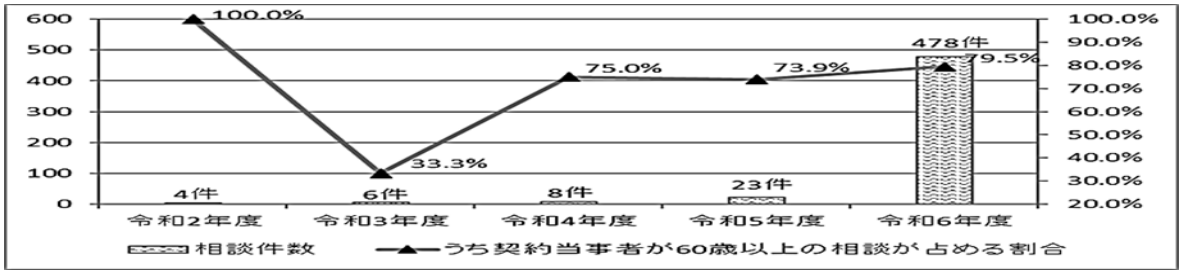
トピックス：不審な電気点検や点検をきっかけとした「ブレーカー（分電盤）の交換」に関する相談が激増

契約会社を装った不審な電気点検や点検をきっかけにしたブレーカー（分電盤）の交換のトラブルに関する相談件数が 478 件で対前年度比 2,078.3%と激増している。契約当事者の年齢を見ると、高齢者（60 歳以上）の割合が令和６年度も 79.5%と多くなっている。

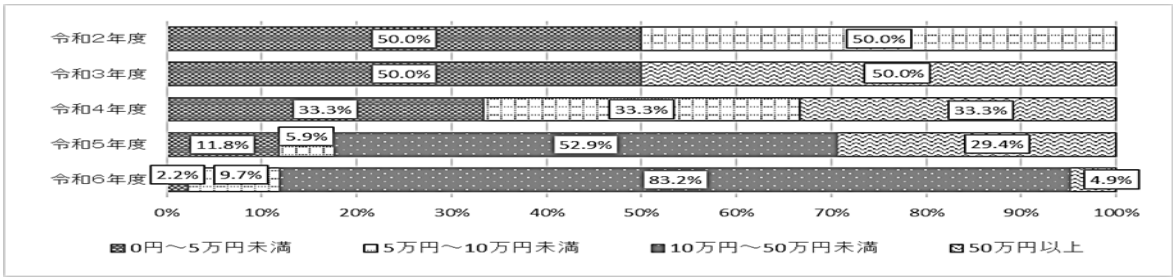
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和６年度は「10 万円以上 50 万円未満」が 83.2%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が 64.4%を占める。契約当事者の年代別件数では、80 歳代（162 件）が 33.9%と最も多く、次に 70 歳代（126 件）が 26.4%と多くなっている。

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

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

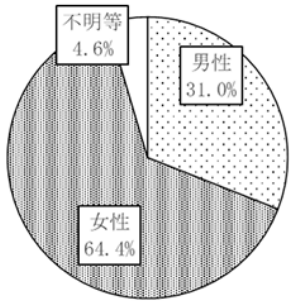


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（構成比は、小数点第２位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第２位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

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

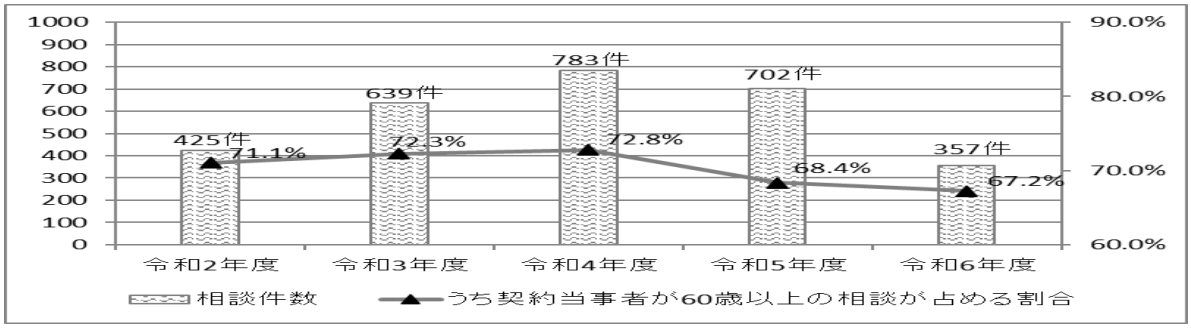
トピックス：点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談で高齢者の割合が高止まり

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

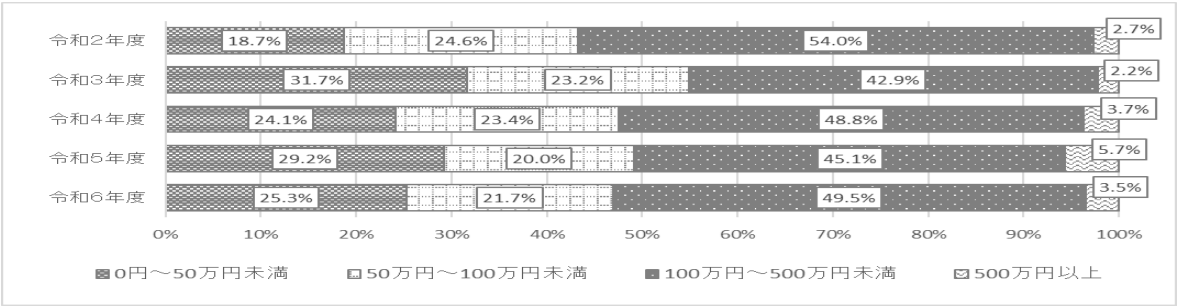
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「100 万円以上～500 万円未満」の割合が 49.5％と最も多い。契約当事者の年代別割合では 60 歳代から 80 歳代が多い。

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

【点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数及び高齢者（60 歳以上）の相談割合の推移】

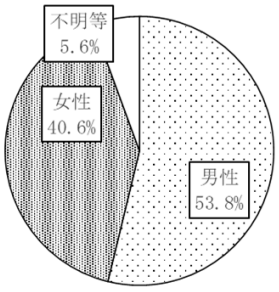


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



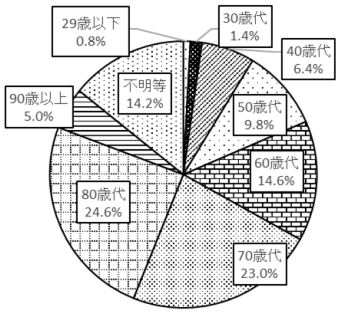
（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の年代別割合】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

⑨ 次々販売

「次々販売」とは、一事業者又は複数の事業者が一人の消費者に次から次へと商品売買や役務提供の契約をさせる販売手口である。

相談件数は509件で、前年度に比べて0.2%の減少であった。

商品・役務別で見ると、「工事・建築・加工」が最も多く、「次々販売」全体の28.1%を占める。屋根工事をきっかけに、外壁等の別の場所の工事も次々契約させられたといった相談が寄せられた。

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

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

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

平均契約金額は334万５千円、平均既払金額は255万９千円となっている。

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

表－60　次々販売　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－61　次々販売　商品・役務別相談件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

⑩　催眠（ＳＦ）商法

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

相談件数は91件で、前年度に比べて11.7％減少した。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の49.5％を占める。（表－62）

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

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

平均契約金額は128万８千円、平均既払金額134万８千円である。

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

表－62　催眠（ＳＦ）商法　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－63 催眠（ＳＦ）商法　属性・相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

表―63のうち、令和６年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

⑪ アポイントメントセールス

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

相談件数は441件で、前年度に比べて5.8％の減少であった。

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

第２位は「教室・講座」（88件）であり、投資やタレント養成など様々なビジネススクールの受講契約を持ち掛けられる等の相談が寄せられた。

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

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

平均契約金額は120万円、平均既払金額は66万８千円である。

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

表－64 アポイントメントセールス　商品･役務別相談件数

単位：件

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

表－65 アポイントメントセールス　属性･相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

⑫ キャッチセールス

「キャッチセールス」とは、繁華街等で通行人を呼び止め、近くの営業所等に同行させて契約をさせる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は101件で、前年度に比べて15.1%の減少であった。

商品・役務別で見ると、エステティックサービス等の「理美容」(15件) が最も多い。「街で脱毛エステのモニター価格での体験の勧誘を受けてついていったつもりが、高額なコースを契約させられたので解約したい。」等の相談が寄せられた。

第２位「飲料」・第３位「食生活機器」は、ウォーターサーバーの契約に関する相談である。「商業施設を歩いていたらキャンペーンをしていると声をかけられ、連れていかれた臨時販売カウンターで説明を受けた。説明はよくわからないまま、その場の雰囲気で、総額20万円のウォーターサーバーの契約を結んだ。家に帰ってみると、不必要な契約だと思うので解約したい。」といった相談が寄せられた。（表－66）

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

平均契約金額は101万６千円、平均既払金額は８万３千円である。

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

表－66　キャッチセールス　商品・役務別相談件数

単位：件

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

表－67　キャッチセールス　属性・相談内容別件数

単位：件

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

（※主な相談内容は複数選択項目）

⑬　多重債務

多重債務に関する相談件数は2,213件で、前年度と比べて8.0％の増加であった。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が56.0％を占める。年代別では、「20歳代」が21.0％、「50歳代」が17.8％を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く５割以上を占めており、次に「無職」が多く28.8％となっている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は1,246件で、多重債務相談全体の56.3％を占める。

借入金の総額は、金額の記入があった相談の中で、「100万円以上300万円未満」が34.1％を占め、次いで「100万円未満」(32.8％)、「300万円以上500万円未満」(15.1％)となっている。平均借入金額は435万６千円で、前年度と比較して増加している。(表－68)

多重債務相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された相談内容をみると、「仕事が減り生活費が足りないので複数の消費者金融に借金をしたところ支払いができなくなった。どうすればよいか。」等の相談が寄せられている。

表－68　多重債務　属性・相談内容別件数

単位：件

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

単位：件

項目		6年度	5年度	対前年度比
借入先上位1	フリーローン・サラ金	1,246	1,166	106.9%
借入先上位2	融資サービス一般	27	22	122.7%
借入先上位3	住宅ローン	25	23	108.7%
借入金総額	100万円未満	451	449	100.4%
	100万円以上300万円未満	468	416	112.5%
	300万円以上500万円未満	208	161	129.2%
	500万円以上1,000万円未満	152	144	105.6%
	1,000万円以上	94	96	97.9%
	記入有計	1,373	1,266	108.5%
	平均借入金額（千円）	4,356	4,183	104.1%

⑭ 倒産

契約した事業者が経営破たんした等の「倒産」に関する相談は2,360件で、前年度と比べて70.9%の大幅な増加であった。

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

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

商品・役務で多い「医療サービス」と「エステティックサービス」では、通っていたクリニックや店舗が破産して施術が受けられなくなったので、未施術分の既払金の返金希望等の相談が寄せられた。

倒産に係る相談の平均契約金額は82万9千円、平均既払金額は36万6千円である。(表－69)

表－69 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

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

単位：件

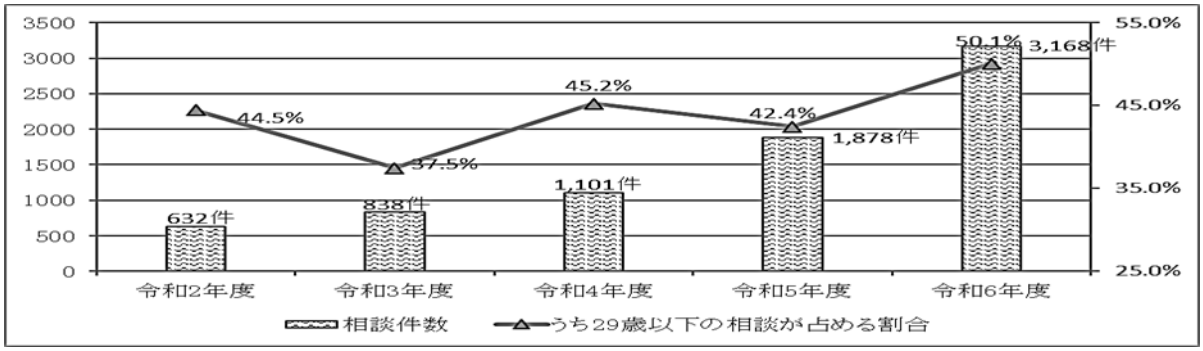
	項目		6年度	5年度	対前年度比
1	主な商品・役務	医療サービス	1,627	175	929.7%
2		エステティックサービス	394	773	51.0%
3		工事・建築	28	22	127.3%
4		歯科治療	24	128	18.8%
5		スポーツ・健康教室	20	8	250.0%
平均契約金額(千円)			829	1,119	74.1%
平均既払金額(千円)			366	841	43.5%

トピックス：「美容医療」に関する相談が大幅に増加

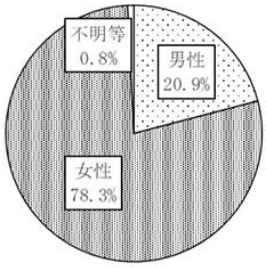
美容医療に関する相談件数は 3,168 件であり、対前年度比 168.7%と大幅に増加している。契約当事者の年齢をみると、令和 6 年度に若者（29 歳以下）の割合が増加し、全体相談件数の 50.1%を占めている。年代別では 20 歳代（1,420 件）が最も多く、全体の 44.8%となっている。増加率で見ると、39 歳以下と 70 歳以上で、対前年度比 150%以上と大幅に増加している。契約当事者の男女別割合では、女性（2,480 件）が 78.3%を占めている。

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

【美容医療に関する相談件数及び 29 歳以下の相談が占める割合の推移】



【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

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

【相談内容別件数　上位 10 位】

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

（複数選択項目）

※1 「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談
※2 「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

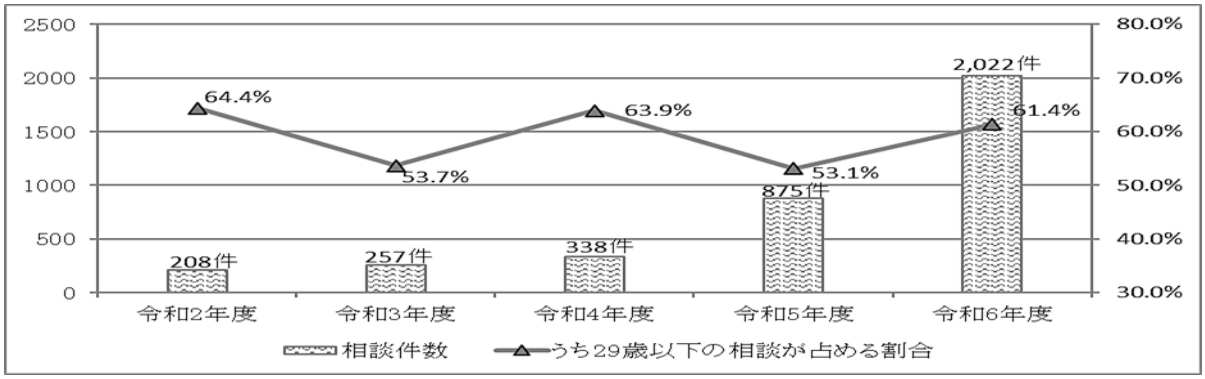
トピックス：「医療脱毛」に関する相談が激増

美容医療の中でも医療脱毛に関する相談件数は 2,022 件であり、対前年度比 231.1%と激増している。契約当事者の年齢をみると、若者（29 歳以下）の割合が、50%を上回っており、令和６年度も 61.4%と過半を占めている。年代別では 20 歳代（1,117 件）が最も多く、全体の 55.2%となっている。増加率でみると、60 歳未満のすべての年代で、対前年度比 150%以上と大幅に増加している。

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

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

【医療脱毛に関する相談件数及び 29 歳以下の相談が占める割合の推移】



【契約当事者の年代別件数】

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

【契約当事者の男女別件数の推移】

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

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談である。

令和６年度の「危害」に関する相談は1,938件で、前年度と比べて3.3％の減少であった。危害の内容で多いものは、「その他の傷病及び諸症状」(588件）であり、次いで、「皮膚障害」(544件)、「消化器障害」(226件）となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位５位を見ると、最も多い相談は「医療」(344件）である。「医療サービス」や「歯科治療」等にかかるものが多い。うち「医療サービス」(248件)では、「美容医療」が多くを占め、「二重瞼にする糸を入れる手術を受け、日数が経過しても腫れが引かない。」といった相談が寄せられた。

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

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

第４位は「理美容」(174件）で、主な相談は美顔や痩身等の「エステティックサービス」(63件）である。「脱毛エステで、皮膚のかゆみや肌荒れ等が起きた。」といった相談が寄せられた。

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

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

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

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

表－70　危害の内容　商品・役務別件数（令和６年度）

単位：件

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

表－71 危害に関する相談　被害者・危害程度別件数

単位：件

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

単位：件

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

② 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、危害につながるおそれがある相談である。令和６年度の「危険」に関する相談件数は389件で、前年度(344件)より45件増加した。

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

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

表－72 危険の内容　商品・役務別件数(令和６年度)

単位：件

商品・役務(上位10位)	合計	危険の内容																					
		火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体	389	8	40	44	64	0	6	2	2	4	5	9	37	16	36	9	4	8	3	53	0	39	0
1 電動自転車	17	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	3	0	0	0	0	0	0	3	0
2 普通・小型自動車	14	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	0	0	0	0	0	0
3 賃貸アパート	12	0	1	1	0	0	2	0	1	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0
4 電子レンジ	10	0	3	4	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 電話関連機器・用品	9	0	1	2	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 ヘアードライヤー	8	0	2	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 医療サービス	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	6	0
8 パン類	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	1	0
8 他の調理器具	7	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 オートバイ	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0
8 外食	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	2	0