

令和3年度相談概要

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

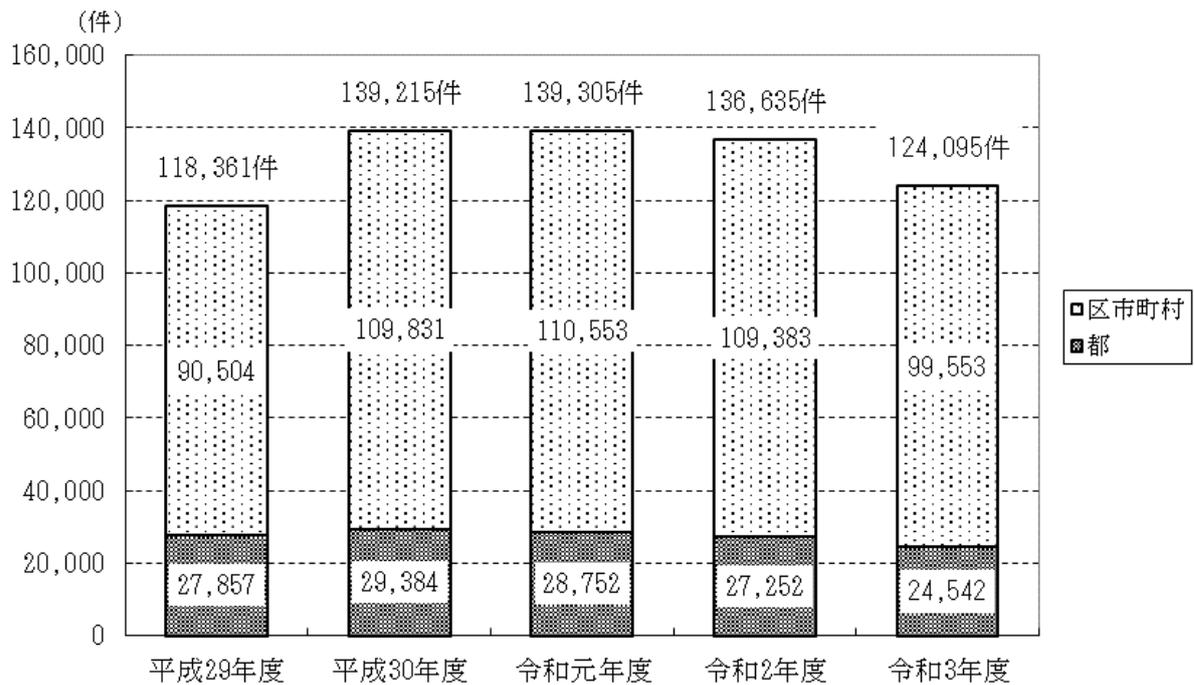
I 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

令和3年度の東京都内の相談受付件数は**124,095件**であり、前年度より件数では12,540件、対前年度比で9.2%の減少であった。

うち東京都受付分が24,542件、区市町村受付分が99,553件であった(図-1)。

【図-1】東京都・区市町村相談件数の推移

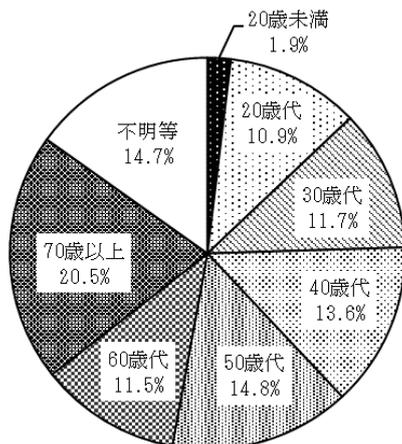


(2) 契約当事者の属性(年代別・職業別)

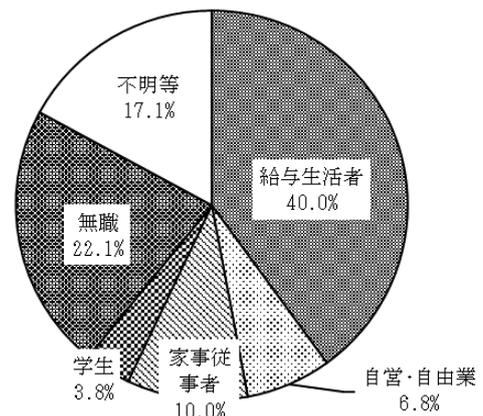
契約当事者の年代別の構成比は、「70歳以上」が最も多く**20.5%**となっている(図-2)。

契約当事者の職業別の構成比を見ると、「給与生活者」が最も多く**40.0%**を占める(図-3)。

【図-2】契約当事者年代別構成比



【図-3】契約当事者職業別構成比



(3) 相談全体の概要

- ① 相談件数が最も多い商品・役務は、**賃貸アパート・マンションの解約や修理代**に関する相談などの「レンタル・リース・貸借」となっている。

増加率で見ると、第4位「**化粧品**」が**対前年度比17.3%増と最も高く**、インターネット通販における**定期購入等の解約等**に関する相談が多く寄せられた。次は第5位「**工事・建築・加工**」（対前年比13.2%増）であり、これは主に、高齢者から寄せられた**屋根工事等に関する相談**が増加したことによるものである（表－1）。

【表－1】商品・役務別相談件数 上位10位 (単位：件)

順位	商品・役務分類	3年度	2年度	対前年度比	主な項目
1	レンタル・リース・貸借	9,219	9,026	102.1%	賃貸アパート・マンション
2	商品一般	8,566	10,374	82.6%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
3	役務その他 ※	6,765	5,957	113.6%	廃品回収サービス、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス、有料質問サイト等
4	化粧品	5,777	4,924	117.3%	化粧品の定期購入
5	工事・建築・加工	4,791	4,233	113.2%	屋根工事、衛生設備工事、工事・建築サービス等
6	他の教養・娯楽 ※	3,749	1,347	278.3%	印刷サービス、ペットサービス、出会い系サイト、オンラインゲーム等
7	移動通信サービス	3,692	4,403	83.9%	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
8	健康食品	3,261	7,196	45.3%	健康食品の定期購入
9	紳士・婦人洋服	3,109	3,169	98.1%	洋服・ワンピース・婦人服等
9	インターネット通信サービス	3,109	3,589	86.6%	光ファイバー等

※ 令和3年4月に国民生活センターが行った分類・キーワードの変更により、令和2年度に第1位だった「放送・コンテンツ等」が廃止された。そのため、これまで同分類に含まれていた「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等は「他の教養・娯楽」に、「占いサイト」等は「役務その他」に分類されることになった。その影響により、「他の教養・娯楽」（前年度比178.3%増）、「役務その他」（前年度比13.6%増）が増加した。

- ② 相談内容で見ると、「**インターネット通販**」が**最も多く、相談全体の28.5%を占める**。また、「**高価格・料金**」に関する相談が対前年度比0.9%増、「**契約書・書面一般**」に関する相談が対前年度比2.0%増となっている。相談内容の上位10位は、前年度から若干の上下はあるものの対前年度比では大きな増減はなく、前年度と同様の相談が多く寄せられている（表－2）。

【表－2】相談内容別件数 上位10位 (単位：件)

順位	内容キーワード	3年度	2年度	対前年度比
1	インターネット通販	35,330	42,423	83.3%
2	解約一般 ※1	34,274	39,358	87.1%
3	返金	17,972	19,083	94.2%
4	電子広告	16,423	17,430	94.2%
5	高価格・料金	13,434	13,312	100.9%
6	連絡不能	12,876	15,625	82.4%
7	契約書・書面一般 ※2	12,742	12,493	102.0%
8	説明不足	10,650	10,963	97.1%
9	信用性	9,592	11,197	85.7%
10	クレーム処理	8,969	9,473	94.7%

(複数選択項目)

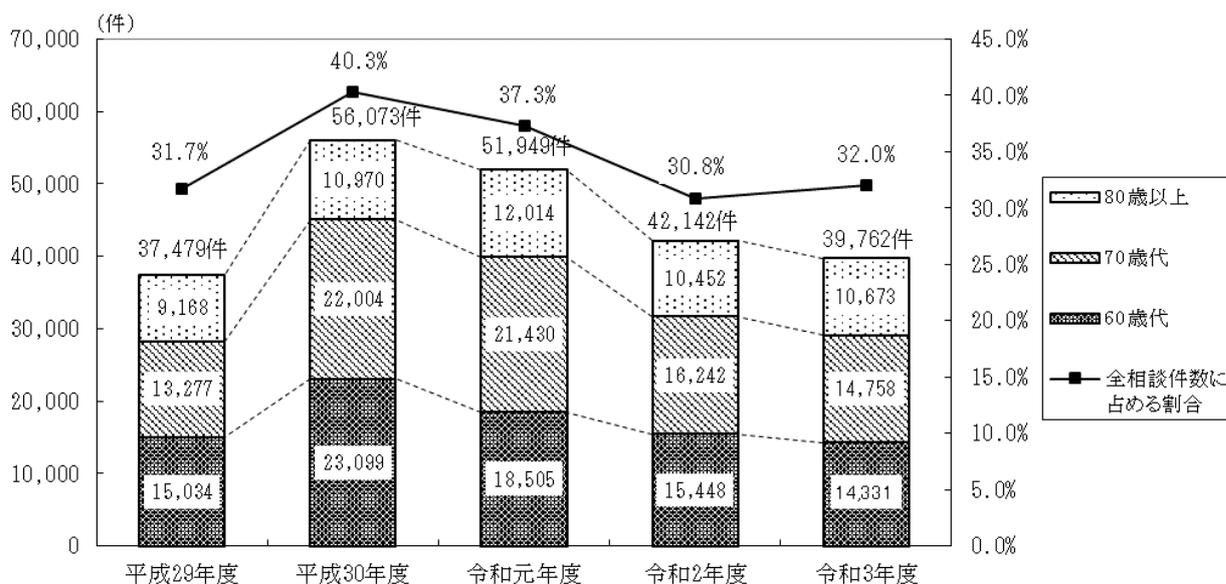
※1 「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

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

(4) 高齢者の相談（60歳以上）

- ① 契約当事者が60歳以上の**高齢者の相談は39,762件**寄せられ、前年度（42,142件）から5.6%減少したが、高齢者の相談が**全相談に占める割合は32.0%**と前年度より増加した。年代別では70歳代の減少幅が一番大きく、前年比では9.1%の減少となっている。一方、80歳以上は2.1%増加している（図－4）。**平均契約金額は95万円**と、59歳以下の相談の平均金額89万円と比較して高額となっている。

【図－4】 高齢者の相談件数の推移



- ② 商品・役務別で見ると、最も多い相談は前年度に引き続き、「商品一般」(3,174件)であるが、**架空請求の相談が減った**こと等により、前年度に比べ25.1%減少した。第2位の「工事・建築・加工」(2,570件)は、**屋根工事に関する相談が増加**したため、前年度比14.7%増加した。第3位の「化粧品」(2,384件)は、定期購入に係る相談の増加等により対前年比37.4%増と大きく増加している（表－3）。

【表－3】 高齢者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

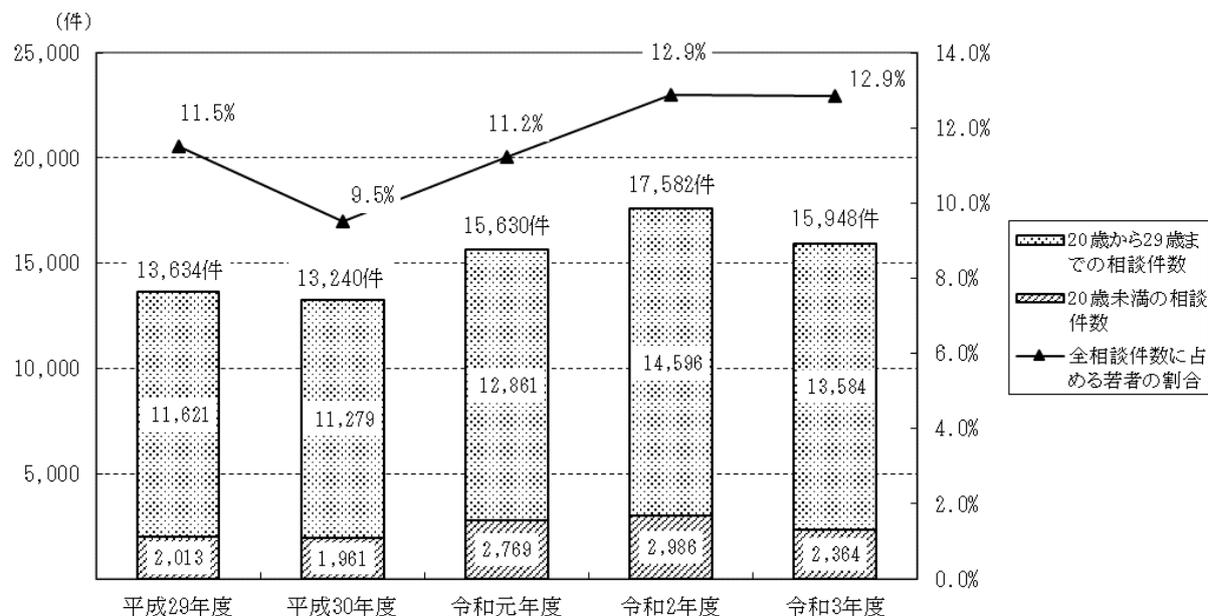
	商品・役務分類	3年度件数	2年度件数	対前年度比	主な項目
1	商品一般	3,174	4,239	74.9%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
2	工事・建築・加工	2,570	2,241	114.7%	屋根工事、衛生設備工事、塗装工事、増改築工事等
3	化粧品	2,384	1,735	137.4%	化粧品の定期購入
4	役務その他	2,343	2,146	109.2%	有料質問サイト、火災保険申請サポート、廃品回収サービス、不動産仲介サービス、弁護士等
5	移動通信サービス	1,468	1,331	110.3%	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
6	健康食品	1,276	1,987	64.2%	健康食品の定期購入
7	レンタル・リース・貸借	1,205	1,154	104.4%	賃貸アパート・マンション
8	修理・補修	1,170	1,047	111.7%	修理・車検サービス等
9	娯楽等情報配信サービス	1,042	-	-	アダルト情報サイト・動画配信サービス・情報商材等
10	インターネット通信サービス	966	1,211	79.8%	光ファイバー等

※第9位「娯楽等情報配信サービス」(1,042件)は、令和3年4月より国民生活センターが新設した分類であり、前年度と単純比較できる分類がないため、令和2年度の相談件数は空欄としている。

(5)若者の相談（29歳以下）

- ① 契約当事者が29歳以下の**若者の相談件数は15,948件**で、前年度（17,582件）から9.3%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.9%と前年度から横ばいとなっている。20歳未満の若者からの相談は2,364件であり、前年度（2,986件）から20.8%減少した（図－5）。

【図－5】若者の相談件数の推移（20歳から29歳、20歳未満別）



- ② 商品・役務別に見ると、最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」（1,746件）であり、**賃貸住宅の修繕費や敷金の返還、原状回復費用**に関する相談で、前年度比8.4%の増となった。増加率では、第6位「内職・副業」が**副業サイトや情報商材等に関する相談の増加**により、前年度比58.7%増、第4位「理美容」が**脱毛等のエステティックサービスに関する相談の増加**により、前年度比27.9%増となった（表－4）。

【表－4】若者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

	商品・役務分類	3年度件数	2年度件数	対前年度比	主な項目
1	レンタル・リース・貸借	1,746	1,610	108.4%	賃貸アパート・マンション等
2	他の教養・娯楽	1,330	265	501.9%	インターネットゲーム、出会い系サイト・アプリ等
3	教室・講座	920	928	99.1%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、タレント・モデル養成教室等
4	理美容	816	638	127.9%	エステティックサービス等
5	役務その他	774	583	132.8%	廃品回収サービス、コンサルティング契約、開錠サービス等
6	内職・副業	754	475	158.7%	副業サイト、情報商材、タレント・モデル内職等
7	商品一般	606	667	90.9%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
8	化粧品	552	629	87.8%	化粧品の定期購入
9	娯楽等情報配信サービス	535	-	-	アダルト情報サイト・動画配信サービス・情報商材等
10	医療	485	528	91.9%	医療脱毛、歯科治療等

※ 令和3年4月に国民生活センターが行った分類・キーワードの変更により、令和2年度に第1位だった「放送・コンテンツ等」が廃止されたため、これまで同分類に含まれていた「アダルト情報サイト」等は新設された「娯楽等情報配信サービス」に、「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等は「他の教養・娯楽」に、「占いサイト」等は「役務その他」に分類されることとなった。その影響により、「他の教養・娯楽」（前年度比401.9%増）、「役務その他」（前年度比32.8%）が増加した。

II 相談の特徴

(1) インターネット関連

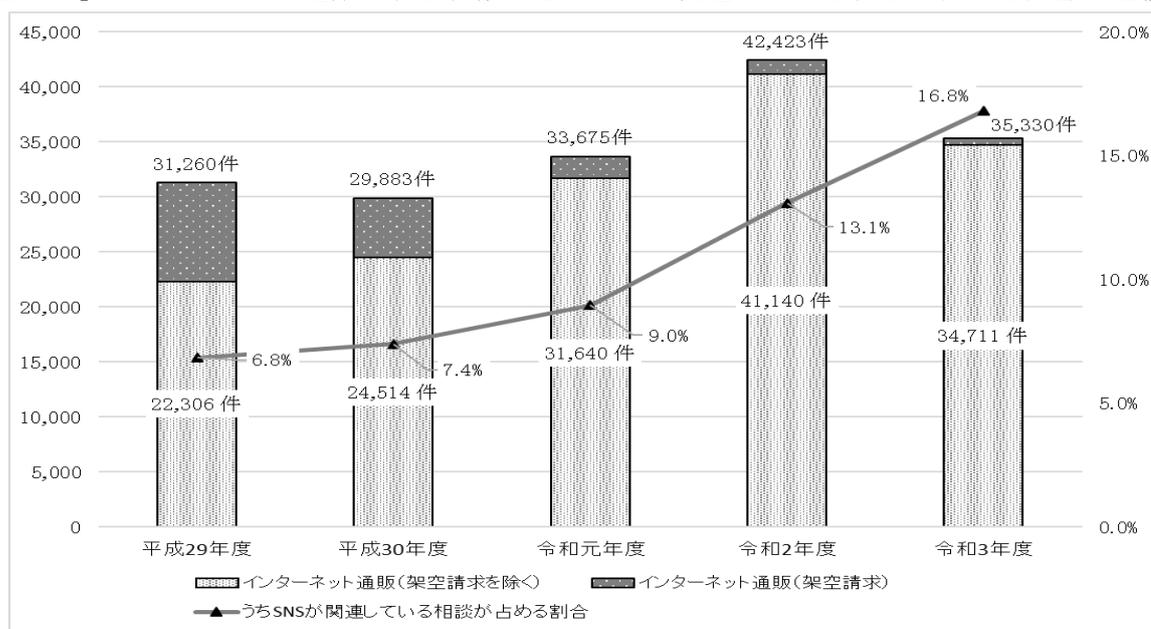
① インターネット通販

「インターネット通販」の相談件数は35,330件と前年度に比べて16.7%減少したが、**依然として相談内容別件数の1位**となっている(表-2)。契約当事者の年代別では40歳代、50歳代が多い(表-8)。

「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**になるなど、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が増加傾向にあり(図-8)、件数では40歳代、50歳代が多いが、60歳代および70歳代以上の相談件数が前年度より大きく増加している(表-9)。

また、令和3年度に急増しているのが、「紳士・婦人用バッグ」の**「偽サイト、偽物」**等に係る相談である(図-10)。SNSで百貨店の閉店セール広告を見つけ、大幅割引の**ブランドバッグ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。

【図-8】インターネット通販の相談件数及びSNSが関連している相談が占める割合の推移



【表-8】契約当事者の年代別件数

(単位：件)

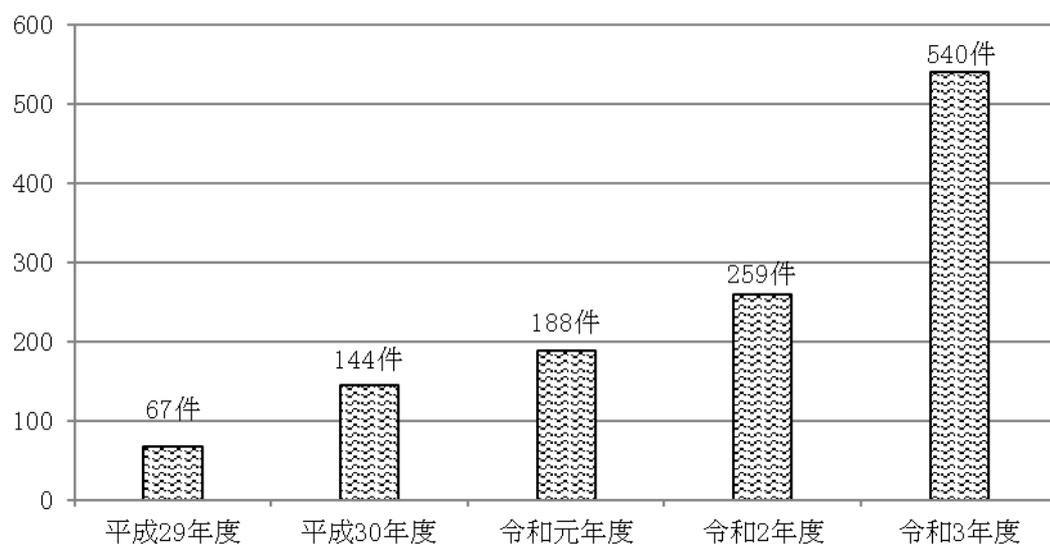
	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	1,467	1,984	73.9%
20歳代	3,701	4,635	79.8%
30歳代	4,885	5,952	82.1%
40歳代	6,497	8,145	79.8%
50歳代	6,918	8,257	83.8%
60歳代	4,850	5,307	91.4%
70歳以上	3,880	4,385	88.5%
不明等	3,132	3,758	83.3%
計	35,330	42,423	83.3%

【表-9】SNSが関連した相談の契約

当事者の年代別件数 (単位：件)

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	208	294	70.7%
20歳代	927	1,035	89.6%
30歳代	820	839	97.7%
40歳代	1,178	1,131	104.2%
50歳代	1,397	1,194	117.0%
60歳代	775	583	132.9%
70歳以上	383	259	147.9%
不明等	244	214	114.0%
計	5,932	5,549	106.9%

【図-10】「紳士・婦人用バッグ」の「偽サイト、偽物」等に係る相談件数の推移



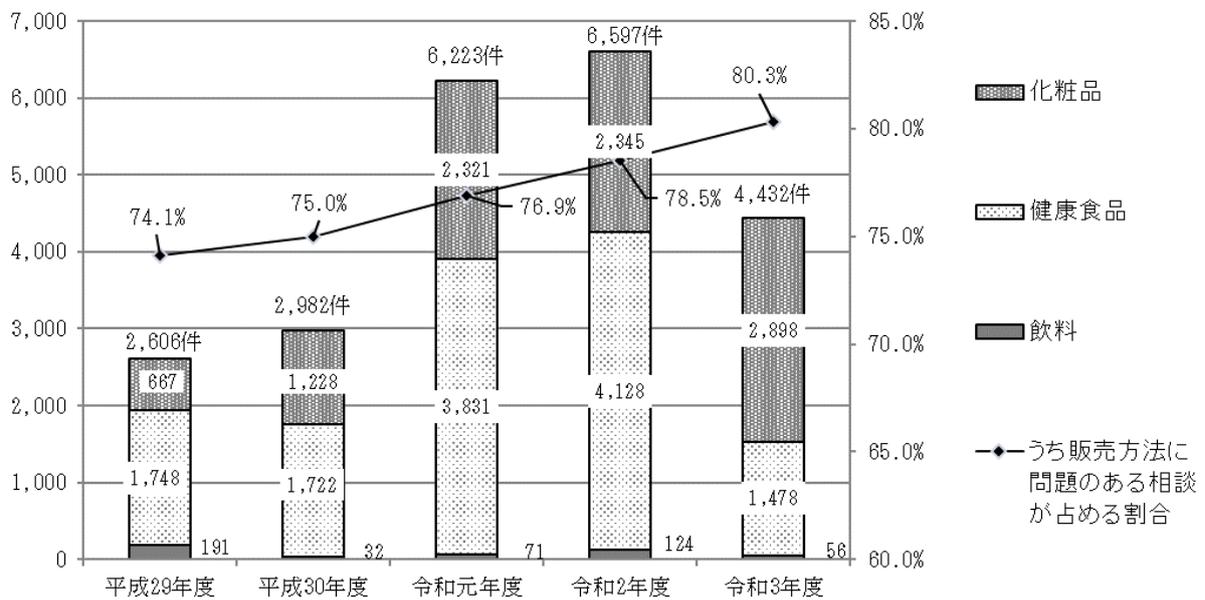
② 定期購入

SNS等に表示された広告を見て、格安または無料だと思い、**お試しのつもりで申し込んだら、実は複数回商品を購入しなければならない「定期購入」だった**という相談が、令和3年度も多く寄せられた。相談件数は4,432件と前年度に比べて32.8%減少しているものの、「化粧品」の購入に関する相談については**対前年度比で23.6%増加**している。

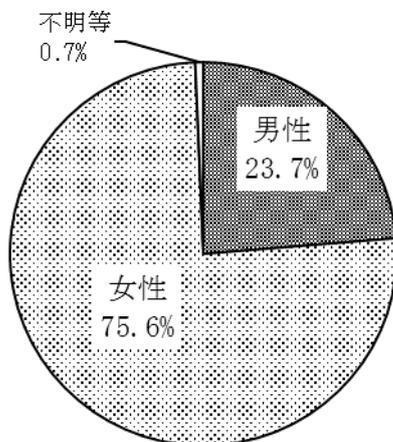
また、複数回購入しないと解約できない等、販売方法に問題があると考えられる相談の割合が令和3年度は80.3%とはじめて8割を超えた(図-11)。

男女別では、女性が75.6%を占めている(図-12)。契約当事者の年代別では70歳以上の年代で増加している。(表-10)。

【図-11】定期購入に関する相談件数及び販売方法に問題があると考えられる割合の推移



【図-12】契約当事者の男女別割合



【表-10】契約当事者の年代別件数(単位:件)

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	296	484	61.2%
20歳代	249	516	48.3%
30歳代	311	631	49.3%
40歳代	664	1,271	52.2%
50歳代	1,090	1,658	65.7%
60歳代	890	1,011	88.0%
70歳以上	790	754	104.8%
不明等	142	272	52.2%
計	4,432	6,597	67.2%

(2) リフォーム・修繕関連

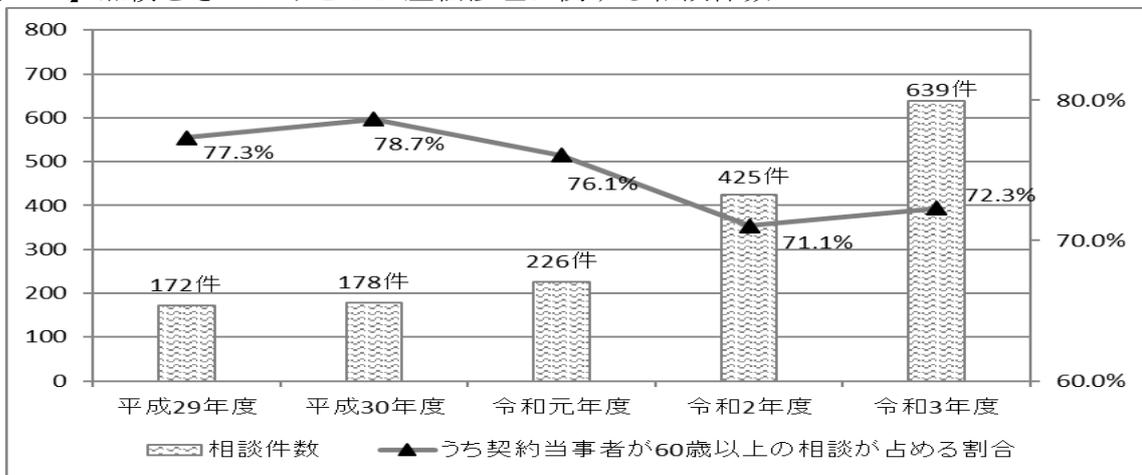
① 屋根工事

点検をきっかけとしたリフォーム・修繕工事に関する相談が 812 件と増加しており、特に屋根工事に関する相談件数が 639 件と前年度比 50.3%増となっている。なかでも、高齢者（60 歳以上）が当事者である相談が全体の 72.3%を占めている（図-13）。

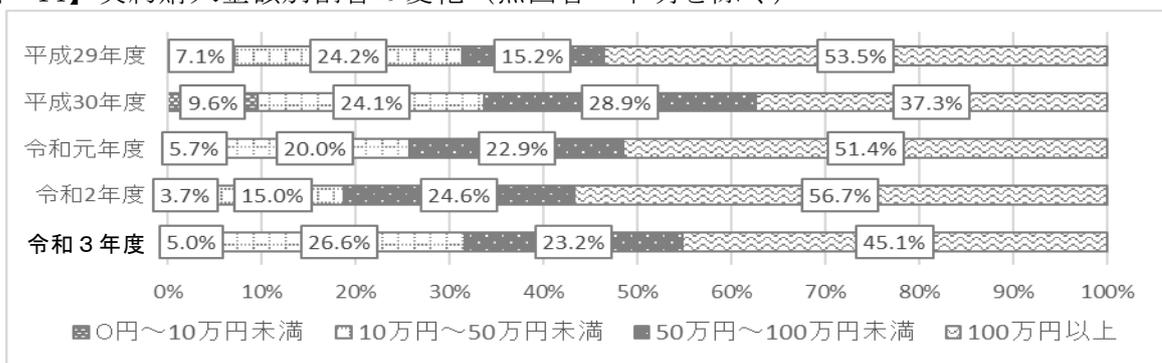
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、100 万円以上の割合が 45.1%と最も多い（図-14）。契約当事者の年代別では 80 歳代が最も多い（表-11）。

その多くは、突然、近所で工事をしているという業者が来訪し、家の瓦が壊れているから無料で点検すると屋根に上がってしまったところ、瓦の不具合を指摘され、心配になって工事契約をしたといった相談である。

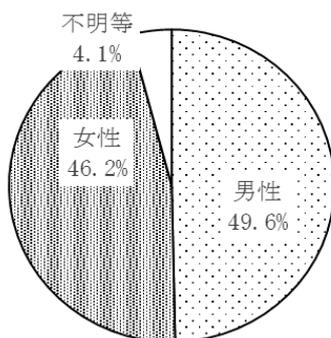
【図-13】 点検をきっかけとした屋根修理に関する相談件数



【図-14】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図-15】 契約当事者の男女別割合



【表-11】 契約当事者の年代別件数（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
29歳以下	2	1	200.0%
30歳代	8	8	100.0%
40歳代	29	21	138.1%
50歳代	81	53	152.8%
60歳代	102	76	134.2%
70歳代	150	106	141.5%
80歳代	181	106	170.8%
90歳以上	29	14	207.1%
不明等	57	40	142.5%
計	639	425	150.4%

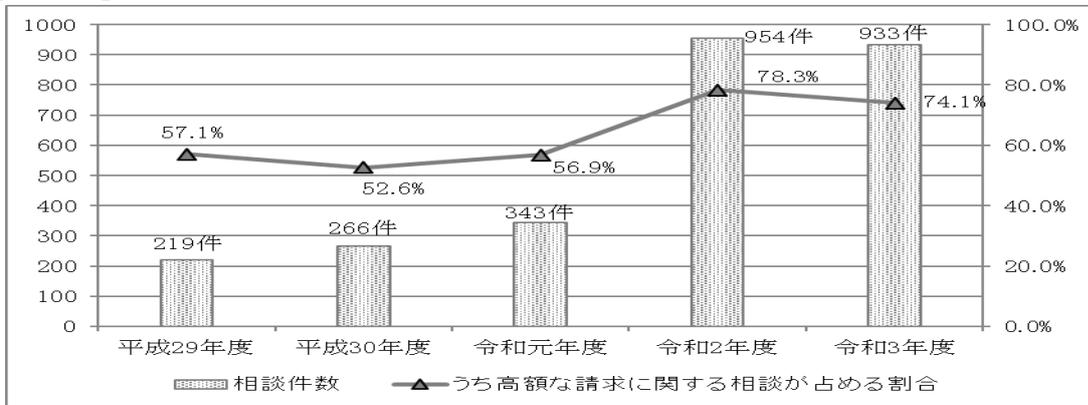
② トイレの詰まり解消等修理

トイレの詰まりなどの修理に関する相談件数が933件（前年度比2.2%減）と、以前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74.1%を占めている（図-16）。

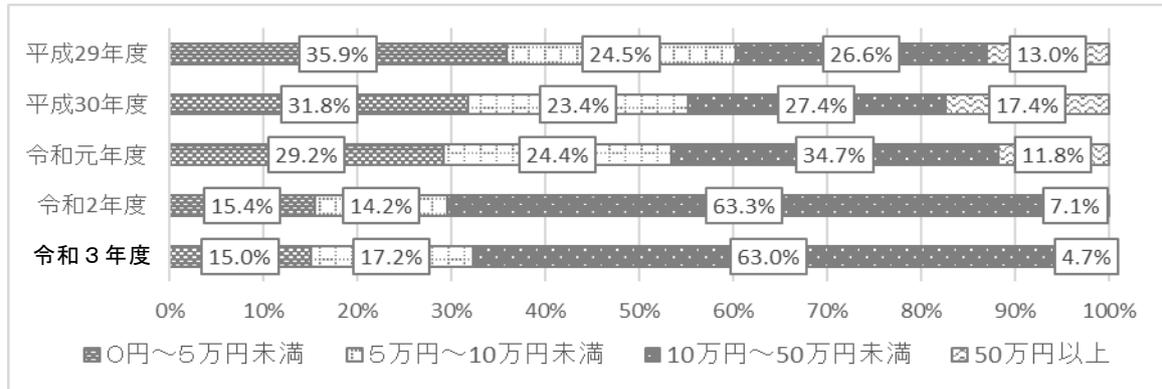
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和元年度までは10万円未満の割合が半数以上を占めていたが、令和2年度に「10万円以上50万円未満」の割合が大きく増加し、令和3年度も63.0%を占めた（図-17）。契約当事者の年代別では20歳代が最も多く、前年度比でも4.9%増となっている（表-12）。

相談の多くは、トイレが詰まったので慌ててネットで検索し、「基本料金数百円～」などの格安の表示をしている事業者に来てもらったところ、詰まりが解消しないと言われて便器交換、排水管修理など作業を次々と勧められ、最終的に数十万円の高額な料金を請求されたという相談である。

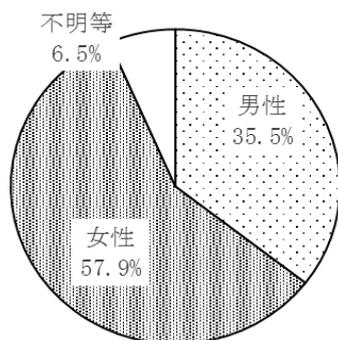
【図-16】 トイレ修理に関する相談件数及び高額な請求の相談が占める割合の推移



【図-17】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図-18】 契約当事者の男女別割合



【表-12】 契約当事者の年代別件数（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	15	12	125.0%
20歳代	216	206	104.9%
30歳代	144	148	97.3%
40歳代	113	118	95.8%
50歳代	88	96	91.7%
60歳代	72	89	80.9%
70歳以上	166	166	100.0%
不明等	119	119	100.0%
計	933	954	97.8%

(3) 若者（29歳以下）で増加傾向にある相談

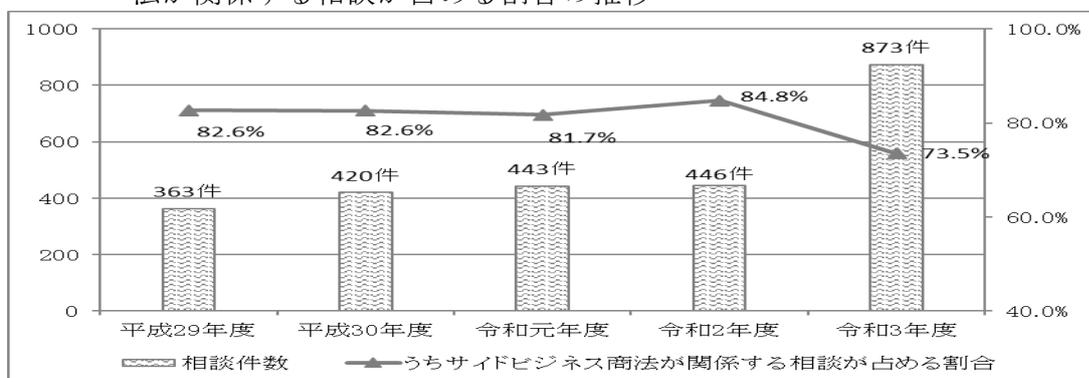
① インターネットを利用したサイドビジネス

インターネットを利用した**内職・副業に関する相談件数は873件**であり、前年度比74.6%増と大幅に増加している。相談内容を見ると、手軽に稼げる内職・副業になる等のセールストークで何らかの契約をさせる**サイドビジネス商法に関する相談が70%を超えている**。(図-19)。

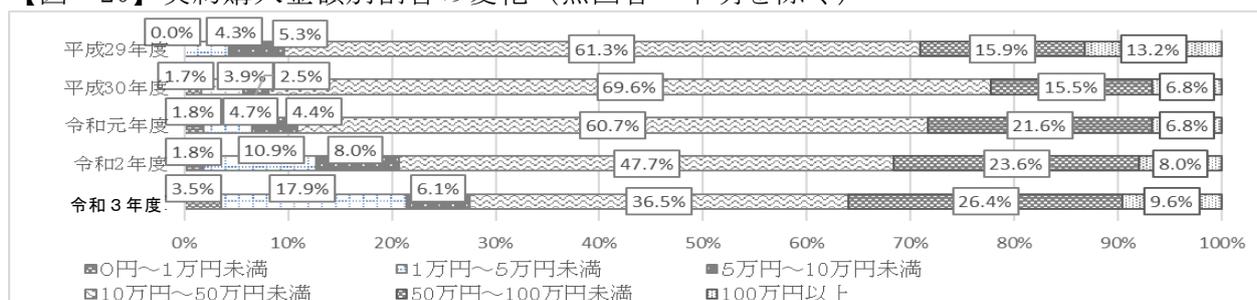
男女別では、女性が58.6%を占める(図-21)。契約当事者の年代別では**20歳代が最も多く**、487件(対前年度比88.8%増)となっている。契約購入金額別割合(無回答・不明を除く)をみると、「10万円以上50万円未満」の割合が36.5%と最も大きい(図-20)。

相談の多くは、無料動画アプリで「スマホをタップするだけで収入が得られる」との広告を見て登録しサポート料を数十万円払ったが、儲からないので返金を希望したいといった内容である。

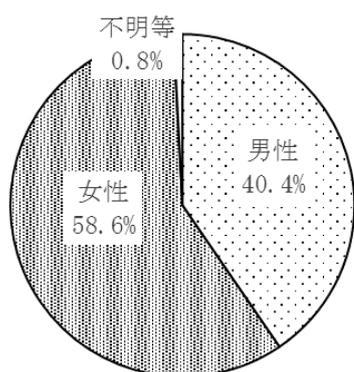
【図-19】 インターネットを利用した内職・副業に関する相談件数及びサイドビジネス商法が関係する相談が占める割合の推移



【図-20】 契約購入金額別割合の変化(無回答・不明を除く)



【図-21】 契約当事者の男女別割合



【表-13】 契約当事者の年代別件数(単位: 件)

	3年度	2年度	対前年度比
17歳未満	1	2	50.0%
18歳、19歳	25	17	147.1%
20歳代	487	258	188.8%
30歳代	123	43	286.0%
40歳代	86	44	195.5%
50歳代	78	41	190.2%
60歳代	33	18	183.3%
70歳以上	12	8	150.0%
不明等	28	15	186.7%
計	873	446	195.7%

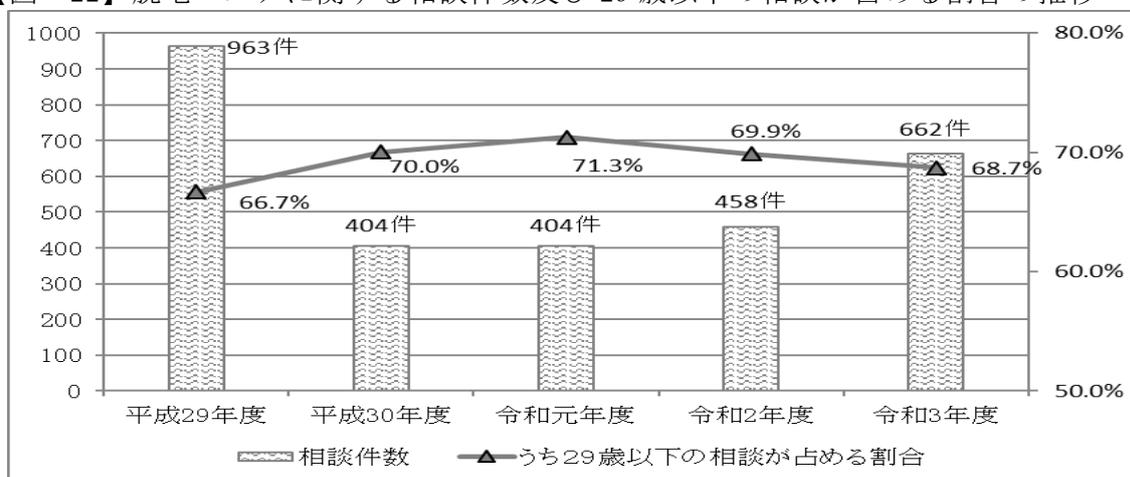
② 脱毛エステ

脱毛エステに関する相談件数は662件であり、前年度比44.5%増と大幅に増加している。平成30年以降は減少し400件台で推移していたが、令和3年度は大きく増加に転じた（図-22）。

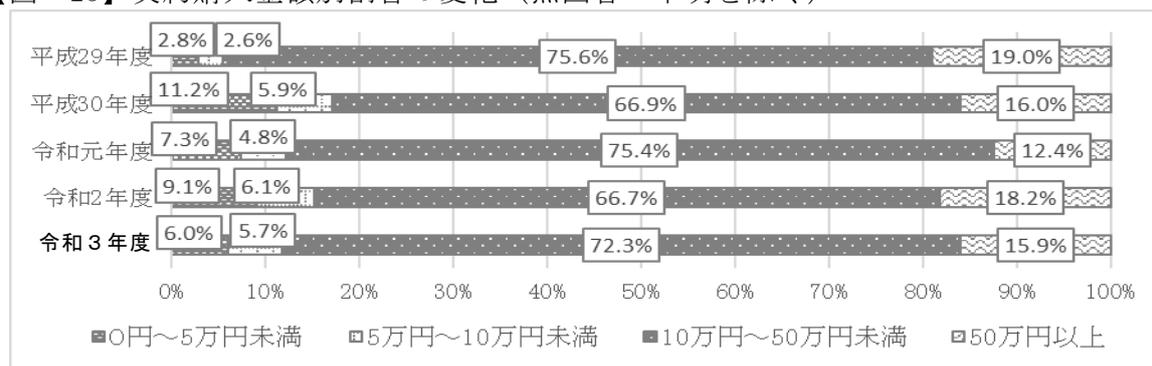
男女別では、女性が78.1%を占める（図-24）。契約当事者の年代別では20歳代が最も多く、426件で対前年度比41.5%増となっている（表-14）。また、20歳未満から50歳以上の全ての年代で、前年度と比べ増加している。契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「10万円以上50万円未満」の割合が72.3%と大きく、過去5年に渡り「10万円以上50万円未満」の割合が7割前後で推移している（図-23）。

数百円の脱毛エステのお試しや月々3,000円程度で通えるといった広告を見て申込み、サロンに行くと、高額な脱毛コースを勧められ断り切れず契約してしまったという相談が多く寄せられた。

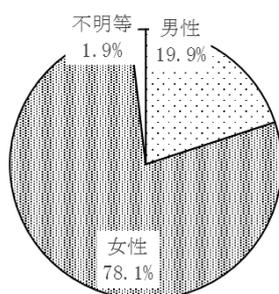
【図-22】脱毛エステに関する相談件数及び29歳以下の相談が占める割合の推移



【図-23】契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図-24】契約当事者の男女別割合 【表-14】契約当事者の年代別件数（単位：件）



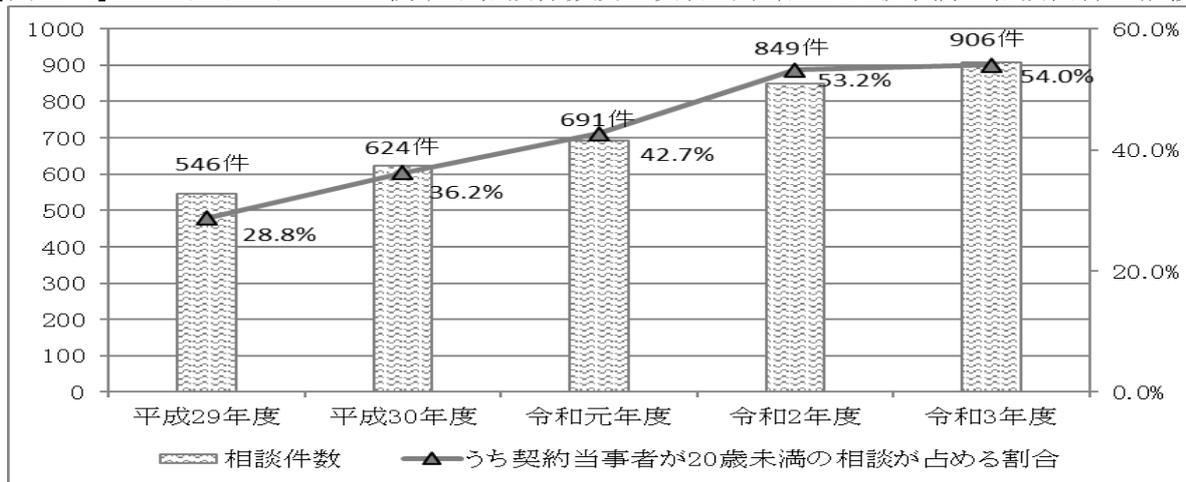
	3年度	2年度	対前年度比
17歳未満	2	3	66.7%
18歳、19歳	27	16	168.8%
20歳代	426	301	141.5%
30歳代	109	64	170.3%
40歳代	53	35	151.4%
50歳以上	18	15	120.0%
不明等	27	24	112.5%
計	662	458	144.5%

③ インターネットゲーム

インターネットに接続して、同時に複数の人が参加する「インターネットゲーム」に関する相談は906件であり、前年度比6.7%増と令和3年度も増加している。20歳未満が当事者である相談が全体の54%と多い（図-25）。

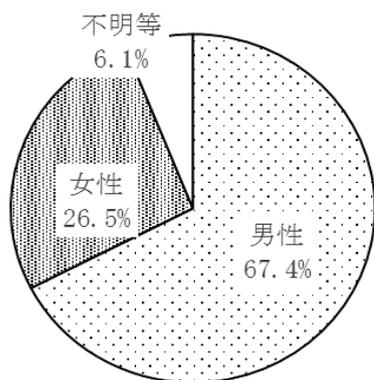
男女別では、男性が67.4%を占める（図-26）。契約当事者の年代別では20歳未満が最も多く、490件で対前年度比108.4%となっている。そのほか、20歳代、30歳代、および50歳代が前年度から増加している（表-15）。未成年の子どもが、オンラインゲームで親の同意なく高額な課金をしたことが判明したため取り消したいという相談が多く寄せられた。

【図-25】 オンライン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



※ 令和3年度については、令和3年4月から国民生活センターの商品別キーワード変更により、キーワード「オンラインゲーム」が「インターネットゲーム」に変更されたため、「インターネットゲーム」の相談件数を計上している。

【図-26】 契約当事者の男女別割合



【表-15】 契約当事者の年代別件数（単位：件）

	3年度	2年度	対前年度比
20歳未満	490	452	108.4%
17歳未満	472	438	107.8%
18歳、19歳	18	14	128.6%
20歳代	77	73	105.5%
30歳代	98	88	111.4%
40歳代	83	93	89.2%
50歳代	59	43	137.2%
60歳代	13	13	100.0%
70歳以上	12	20	60.0%
不明等	74	67	110.4%
計	906	849	106.7%