

# 受付状況と傾向

## [5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,118件**で、対前月比3.8%の減少、対前年同月比は0.1%の増加であった。

商品・役務別分類では、第1位は「商品一般」、第2位は「賃貸アパート」、第3位は「役務その他サービス」となっている。

商品・役務別の増加率の上位でみると、第4位の「移動通信サービス」(48.6%増)が前月からの増加率が最も高くなっている。料金プラン変更時や機種変更時の相談が多く、「不要なオプションを付けるように言われ断り切れなかった。」や「通信サービスと合わせて電気の契約をするとお得と言われて契約してしまった。解約したい。」等の相談が寄せられた。第7位の「アダルト情報」(19.4%増)も増加しており、『「18歳以上ですか』と表示され『はい』を選択したたら高額な料金請求画面になった。どうすればよいか。』といったワンクリック詐欺に関する相談などが多く寄せられた。第6位の「脱毛エステ」(11.8%増)では、「解約したいが電話不通でメールも返信が無く連絡が取れない。」といった解約に関する相談が多く寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**107件**で、対前月比10.3%の増加、対前年同月比は1.8%の減少であった。

高齢者の相談は**564件**で、対前月比11.0%の減少、対前年同月比では2.9%の増加となった。

若者の相談は**332件**で、対前月比5.4%の減少、対前年同月比では5.4%の増加となった。うち、令和4年4月から成年年齢引き下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談は、**29件**であり、対前年同月比では7.4%の増加となった。

多重債務に関する相談は**32件**で、対前月比100.0%の増加、対前年同月比では28.0%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**9件**であった。

### 1 相談件数

<速報値>

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和4年度	2,202	2,118											4,320
令和3年度	2,291	2,116	2,157	2,016	1,938	2,156	2,190	1,963	1,951	1,929	1,766	2,069	24,542 (当月まで:4,407)

※5月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	令和4.5月		令和4.4月 (前月)		順位	令和3.5月 (前年同月)	
1	商品一般	146	賃貸アパート	156	1	商品一般	154
2	賃貸アパート	123	商品一般	132	2	賃貸アパート	141
3	役務その他サービス	58	役務その他サービス	53	3	移動通信サービス※	68
4	移動通信サービス※	52	電気	46	4	相談その他※	60
5	医療サービス	43	相談その他※	44	5	健康食品※	55
6	脱毛エステ	38	健康食品※	41	6	役務その他サービス	47
7	アダルト情報	37	医療サービス	40	7	修理サービス	44
7	相談その他※	37	ファウンデーション	39	8	結婚相手紹介サービス	38
9	健康食品※	36	修理サービス	36	9	光ファイバー	35
10	電気	34	移動通信サービス※	35	10	医療サービス	33
			金融関連サービスその他	35			

注1) ※は<上位キーワード>で集計したものである。

注2) 「移動通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移動通信及びそれらに付帯するサービスであり、

<下位キーワード>の「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」を含む。

注3) 「相談その他」は、消費者問題以外の相談で、消費者運動・家庭管理・健康管理・相隣関係等に該当しない相談であり、

<下位キーワード>の「債権回収」「交通事故」等を含む。

### 3 内容キーワード上位 10 位

〈速報値〉

順位	令和4.5月		令和4.4月（前月）		順位	令和3.5月（前年同月）	
1	解約※	632	解約※	707	1	インターネット通販	663
2	インターネット通販	600	インターネット通販	663	2	解約※	643
3	返金	287	返金	331	3	返金	281
4	契約書・書面※	284	電子広告	258	4	電子広告	232
5	電子広告	242	契約書・書面※	247	5	高価格・料金	230
5	連絡不能	218	高価格・料金	247	6	契約書・書面※	206
7	高価格・料金	209	連絡不能	212	7	連絡不能	182
8	定期購入	172	定期購入	182	8	詐欺	173
9	説明不足	168	信用性	171	9	説明不足	164
10	信用性	160	説明不足	168	10	信用性	143

注) ※は〈上位キーワード〉で集計したもの。

### 4 架空・不当請求に関する相談件数

〈速報値〉

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和4年度	97	107											204
令和3年度	131	109	137	112	95	109	115	124	104	107	58	88	1,289 (240)

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。

### 5 高齢者（60歳以上）の相談件数

〈速報値〉

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
高齢者相談	令和4年度	634	564											1,198
	令和3年度	701	548	591	535	524	655	620	580	540	549	469	555	6,867 (1,249)
うち 高齢者110 番	令和4年度	10	6											16
	令和3年度	13	12	12	9	5	27	13	17	7	6	6	9	136 (25)

### 6 若者（29歳以下）の相談件数

〈速報値〉

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
若者相談	令和4年度	351	332											683
	令和3年度	328	315	283	300	281	280	303	261	248	253	250	314	3,416 (643)
うち 18歳・19 歳の相談	令和4年度	36	29											65
	令和3年度	21	27	24	26	16	14	12	17	17	13	14	14	215 (48)

## 7 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に関する相談	令和4年度	16	32											48
	令和3年度	28	25	32	24	22	66	36	36	26	30	36	75	436 ( 53 )
うち 東京モデル 活用件数	令和4年度	6	9											15
	令和3年度	13	7	13	8	9	7	23	8	9	11	7	13	128 ( 20 )