

I 受付状況と傾向

[10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**2,183件**で、対前月比3.2%の減少、対前年同月比は0.3%の減少であった。商品・役務別分類では、第1位は「賃貸アパート」、第2位は「商品一般」、第3位は「脱毛エステ」となっている。

商品・役務別の増加率の上位でみると、第9位の「電気」（83.3%増）が前月から大きく増加している。「訪問販売業者が訪ねてきて電気料金が安くなると説明され契約に応じたが、業者が信用出来ないのでクーリングオフしたい」といった相談が多く寄せられた。同じく第9位の「光ファイバー」（22.2%増）も増加した。「2年縛りの光回線契約をしている。回線が度々中断するようになったので解約をしようとしたところ、当方都合の解約ではないのに、更新月以外の解約のため解約料を支払うよう言われ納得がいかない」等の相談が多く寄せられた。第6位の「健康食品」（6.5%増）も増加した。「スマホ広告から1回試すつもりで申し込んだら定期購入だった。解約の電話をするも解約はできないと言われた。どうすればよいか」といった定期購入の解約に関する相談等が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**87件**で、対前月比15.5%の減少、対前年同月比は24.3%の減少であった。

高齢者の相談は**639件**で、対前月比1.7%の減少、対前年同月比では3.1%の増加となった。

若者の相談は**296件**で、対前月比13.5%の減少、対前年同月比では2.3%の減少となった。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、**27件**であり、対前年同月比では125.0%の増加となった。

多重債務に関する相談は**39件**で、対前月比44.3%の減少、対前年同月比では8.3%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**14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	2,220	2,012	2,134	2,255	2,183						15,124
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:14,864)

10月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和4.10月		令和4.9月（前月）		順位	令和3.10月（前年同月）	
1	賃貸アパート	115	商品一般	162	1	賃貸アパート	146
2	商品一般	114	賃貸アパート	126	2	商品一般	136
3	脱毛エステ	70	脱毛エステ	84	3	役務その他サービス	68
4	役務その他サービス	60	役務その他サービス	63	4	修理サービス	63
5	相談その他※	50	フリーローン・サラ金	54	5	移動通信サービス※	58
6	健康食品※	49	移動通信サービス※	52	6	健康食品※	49
7	移動通信サービス※	46	健康食品※	46	7	相談その他※	48
8	修理サービス	34	相談その他※	43	8	フリーローン・サラ金	35
9	電気	33	修理サービス	41	9	アダルト情報	34
9	フリーローン・サラ金	33	医療サービス	36	10	光ファイバー	32
9	光ファイバー	33					

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4.10月		令和4.9月（前月）	
1	解約※	608	解約※	657
2	インターネット通販	593	インターネット通販	599
3	返金	349	返金	319
4	連絡不能	256	契約書・書面※	244
5	高価格・料金	209	連絡不能	235
6	電子広告	208	高価格・料金	235
7	説明不足	197	電子広告	225
8	契約書・書面※	191	説明不足	184
9	クレーム処理	177	クレーム処理	167
10	信用性	160	信用性	158

順位	令和3.10月（前年同月）	
1	インターネット通販	597
2	解約※	565
3	返金	296
4	契約書・書面※	253
5	高価格・料金	251
6	電子広告	243
7	連絡不能	190
8	説明不足	189
9	信用性	184
10	クレーム処理	149

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	96	72	87	103	87						649
令和3年度	131	109	137	112	95	109	115	124	104	107	58	88	1,289 (808)

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	667	548	602	650	639						4,304
	令和3年度	701	548	591	535	524	655	620	580	540	549	469	555	6,867 (4,174)
うち 高齢者110 番	令和4年度	10	6	10	7	9	13	8						63
	令和3年度	13	12	12	9	5	27	13	17	7	6	6	9	136 (91)

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	281	251	303	342	296						2,156
	令和3年度	328	315	283	300	281	280	303	261	248	253	250	314	3,416 (2,090)
うち 18歳・19 歳の相談	令和4年度	36	29	22	24	17	32	27						187
	令和3年度	21	27	24	26	16	14	12	17	17	13	14	14	215 (140)

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	32	24	29	70	39						242
	令和3年度	28	25	32	24	22	66	36	36	26	30	36	75	436 (233)
うち 東京モデル 活用件数	令和4年度	6	9	8	7	6	10	14						60
	令和3年度	13	7	13	8	9	7	23	8	9	11	7	13	128 (80)