

I 受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,072件**で、対前月比1.8%の増加、対前年同月比は6.2%の増加であった。

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「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8位の「電気」（54.5%増）が前月から大きく増加している。「新電力会社の代理店が自宅を訪問してきた。電気・ガスの契約を変更すれば料金が安くなると説明され契約した。クーリングオフができる旨の説明はあったが、渡された契約書面には記載がないが解約できるか。」といった相談等が寄せられた。第1位の「賃貸アパート」（3.0%増）も増加した。「経年劣化が全く考慮されていない高額な原状回復費用を請求されている。」や「原状回復費用の清算は済んだはずだが、後から追加費用の請求があった。」といった、退去時のトラブルに関する相談が多く寄せられた。11月に比べ12月は「賃貸アパート」に含まれる60歳以上からの相談の割合が10.4%から14.0%へ3.6ポイント増となった。

架空・不当請求に関する相談は**90件**で、対前月比1.1%の減少、対前年同月比は13.5%の減少であった。

高齢者の相談は**619件**で、対前月比6.7%の増加、対前年同月比では14.6%の増加となった。

若者の相談は**258件**で、対前月比11.9%の減少、対前年同月比では4.0%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**17件**であり、対前年同月比では増減無しの同数となった。

多重債務に関する相談は**19件**で、対前月比増減無しの同数、対前年同月比では26.9%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**6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	2,036	2,072				19,232
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:18,778)

12月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和4.12月		令和4.11月（前月）		順位	令和3.12月（前年同月）	
1	賃貸アパート	136	商品一般	132	1	商品一般	144
2	商品一般	128	賃貸アパート	115	2	賃貸アパート	129
3	役務その他サービス	45	役務その他サービス	66	3	役務その他サービス	61
4	修理サービス	41	相談その他※	52	4	修理サービス	50
5	健康食品※	40	脱毛エステ	51	5	健康食品※	46
6	移動通信サービス※	39	移動通信サービス※	48	6	相談その他※	43
6	相談その他※	39	健康食品※	42	7	移動通信サービス※	42
8	脱毛エステ	34	修理サービス	42	8	医療サービス	33
8	電気	34	医療サービス	41	9	紳士・婦人用バッグ	24
10	医療サービス	32	金融関連サービスその他	28	9	アダルト情報	24

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。

I 受付状況と傾向

3 内容キーワード上位 10 位

〈速報値〉

順位	令和4. 12月		令和4. 11月（前月）		順位	令和3. 12月（前年同月）	
1	インターネット通販	622	解約※	589	1	インターネット通販	534
2	解約※	605	インターネット通販	570	2	解約※	479
3	返金	307	返金	328	3	返金	274
4	電子広告	242	連絡不能	237	4	高価格・料金	211
5	連絡不能	217	高価格・料金	218	4	契約書・書面※	211
6	高価格・料金	213	電子広告	217	6	電子広告	198
7	定期購入	191	契約書・書面※	166	7	連絡不能	180
8	契約書・書面※	171	説明不足	163	8	クレーム処理	162
9	説明不足	169	クレーム処理	158	9	説明不足	153
10	クレーム処理	154	定期購入	158	10	クレジットカード	135

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	91	90				830
令和3年度	131	109	137	112	95	109	115	124	104	107	58	88	1,289 (1,036)

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

(1) 受付件数

〈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	580	619				5,503
	令和3年度	701	548	591	535	524	655	620	580	540	549	469	555	6,867 (5,294)
うち 高齢者110 番	令和4年度	10	6	10	7	9	13	8	6	12				81
	令和3年度	13	12	12	9	5	27	13	17	7	6	6	9	136 (115)

(2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	令和4. 10月～12月		令和4. 7月～9月		順位	令和3. 10月～12月（前年同月）	
1	商品一般	112	商品一般	155	1	商品一般	112
2	健康食品※	62	役務その他サービス	57	2	健康食品※	64
3	移動通信サービス※	55	健康食品※	57	3	移動通信サービス※	59
4	役務その他サービス	46	移動通信サービス※	48	4	相談その他※	51
4	賃貸アパート	46	賃貸アパート	44	5	役務その他サービス	50
			屋根工事	44			

注) ※は<上位キーワード>で集計したもの。

6 若者（29歳以下）の相談件数

(1) 受付件数

〈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	293	258				2,707
	令和3年度	328	315	283	300	281	280	303	261	248	253	250	314	3,416 (2,599)
うち 18歳・19 歳の相談	令和4年度	36	29	22	24	17	32	27	22	17				226
	令和3年度	21	27	24	26	16	14	12	17	17	13	14	14	215 (174)

(2) 商品・役務別上位5位

〈速報値〉

順位	令和4.10月～12月		令和4.7月～9月		順位	令和3.10月～12月（前年同月）	
1	脱毛エステ	113	脱毛エステ	121	1	賃貸アパート	90
2	賃貸アパート	66	賃貸アパート	82	2	商品一般	33
3	インターネットゲーム	32	インターネットゲーム	32	3	他の内職・副業	31
4	商品一般	30	医療サービス	27	4	修理サービス	29
5	医療サービス	28	役務その他サービス	26	5	役務その他サービス	26

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	19	19				280
	令和3年度	28	25	32	24	22	66	36	36	26	30	36	75	436 (295)
うち 東京モデル 活用件数	令和4年度	6	9	8	7	6	10	14	10	6				76
	令和3年度	13	7	13	8	9	7	23	8	9	11	7	13	128 (97)