

# I 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**2,131**件で、対前月比5.4%の減少、対前年同月比は0.6%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「医療サービス」となっている。

商品・役務別の増加率の上位でみると、第3位の「医療サービス」(18.4%増)が増加している。「昨夏、クリニックで全身脱毛の契約し一括前払いした。数か月前、5月まで休院する旨連絡があったが、6月になっても再開していない。」といった相談等が寄せられた。第7位の「修理サービス」(17.1%増)も増加している。「夜、トイレが詰り、ネットで探した業者に修理見積を頼んだ。すぐに来たが、作業してみないとわからないと見積はせず作業を始めた。様々な作業を行い、つまりは解消したが、料金として20万円を請求された。高額すぎると思うのでクーリング・オフしたい。」等の相談が寄せられた。第10位の「化粧クリーム」(12.5%増)も前月から増加している。「SNSの広告を見て、化粧クリームを1回だけお試しのつもりで購入した。効果がなく、定期購入だがいつでも解約できると記載があったので、2回目の送付前に解約の連絡をした。すると、業者から1回目のみで解約の場合は、転売防止等の理由で定価と割引価格との差額を支払ってもらおうと言われた。支払わなければならないか。」といった相談等が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**95**件で、対前月比34.3%の増加、対前年同月比は8.2%の減少であった。

高齢者の相談は**629**件で、対前月比7.0%の減少、対前年同月比では11.5%の増加となった。

若者の相談は**307**件で、対前月比2.0%の増加、対前年同月比では7.3%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**24**件であり、対前月比7.7%の減少、対前年同月比では17.2%の減少となった。

多重債務に関する相談は**24**件で、対前月比7.7%の減少、対前年同月比では25.0%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**8**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5年度	2,252	2,131											4,383
令和4年度	2,202	2,118	2,220	2,013	2,134	2,255	2,183	2,036	2,072	2,134	2,056	2,204	25,627 (当月まで: 4,320)

5月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和5.5月		令和5.4月(前月)		順位	令和4.5月(前年同月)	
1	商品一般	149	賃貸アパート	145	1	商品一般	146
2	賃貸アパート	124	商品一般	137	2	賃貸アパート	123
3	医療サービス	58	役務その他サービス	75	3	役務その他サービス	58
4	健康食品※	55	健康食品※	67	4	移動通信サービス※	52
5	役務その他サービス	53	移動通信サービス※	54	5	医療サービス	43
6	相談その他※	43	相談その他※	53	6	脱毛エステ	38
7	修理サービス	41	医療サービス	49	7	アダルト情報	37
8	移動通信サービス※	38	修理サービス	35	8	相談その他※	37
9	電気	31	金融関連サービスその他	34	8	健康食品※	36
10	化粧クリーム	27	電気	31	10	電気	34
10	金融関連サービスその他	27	フリーローン・サラ金	31			

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5.5月		令和5.4月（前月）		順位	令和4.5月（前年同月）	
1	解約※	646	解約※	680	1	解約※	632
2	インターネット通販	608	インターネット通販	649	2	インターネット通販	600
3	返金	334	返金	379	3	返金	287
4	契約書・書面※	237	連絡不能	248	4	契約書・書面※	284
5	電子広告	233	電子広告	233	5	電子広告	242
6	高価格・料金	230	高価格・料金	232	6	連絡不能	218
7	クレーム処理	206	信用性	205	7	高価格・料金	209
8	連絡不能	190	契約書・書面※	195	8	定期購入	172
9	説明不足	167	定期購入	194	9	説明不足	168
10	クレジットカード	166	説明不足	183	10	信用性	160

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5年度	90	95											185
令和4年度	98	107	97	72	88	105	88	91	90	83	67	67	1,053 ( 205 )

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5年度	676	629											1,305
	令和4年度	633	564	666	548	603	652	639	579	617	638	631	689	7,459 ( 1,197 )
うち 高齢者110番	令和5年度	10	12											22
	令和4年度	10	6	10	7	13	13	8	5	12	7	9	12	112 ( 16 )

### 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5年度	301	307											608
	令和4年度	350	331	279	248	302	339	294	293	258	258	249	319	3,520 ( 681 )
うち 18歳・19歳 の相談	令和5年度	26	24											50
	令和4年度	35	29	22	24	18	32	27	23	17	25	22	21	295 ( 64 )

## 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5年度	26	24											50
	令和4年度	16	32	32	24	29	70	39	20	19	23	22	77	403 ( 48 )
うち 東京モデル 活用件数	令和5年度	7	8											15
	令和4年度	6	9	8	7	6	10	14	10	6	5	1	7	89 ( 15 )