

# I 受付状況と傾向

## [7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**1,968**件で、対前月比5.4%の減少、対前年同月比は2.2%の減少であった。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5位の「健康食品」(42.9%増)が大きく増加している。「スマホ広告で「定期縛りなし」と表記されたサプリメントを、お試し価格1回限りのつもりで購入した。ところが2回目の商品が届き高額な請求書が入っていた。販売会社に確認したところ、回数の縛りはないが解約をしない限り継続して定期的に送られてくる契約であると言われた。」といった相談等が寄せられた。第1位の「商品一般」(23.4%増)も大きく増加している。「携帯電話のメールアドレスに身に覚えのない業者から頻繁に迷惑メールが届くようになった。無視しているが、他に必要なことがあれば教えて欲しい。」等の相談が寄せられた。第10位の「電気」(13.6%増)も増加している。「電力会社の代理店の訪問販売を受け、勧められるまま契約してしまった。あまり考えず契約してしまったので、解約したい。契約書にクーリング・オフの書き方の記載があった。」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**86**件で、対前月比8.9%の増加、対前年同月比は19.4%の増加であった。

高齢者の相談は**600**件で、対前月比4.7%の増加、対前年同月比では9.5%の増加となった。

若者の相談は**260**件で、対前月比10.0%の減少、対前年同月比では4.8%の増加となった。うち、令和4年4月から成年年齢引下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談は**18**件であり、対前月比40.0%の減少、対前年同月比では25.0%の減少となった。

多重債務に関する相談は**15**件で、対前月比25.0%の減少、対前年同月比では37.5%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**3**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	2,080	1,968									8,431
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: 8,553)

7月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和5.7月		令和5.6月(前月)		順位	令和4.7月(前年同月)	
1	商品一般	169	賃貸アパート	165	1	商品一般	138
2	賃貸アパート	136	商品一般	137	2	賃貸アパート	131
3	役務その他サービス	59	役務その他サービス	70	3	役務その他サービス	63
4	修理サービス	55	修理サービス	51	4	相談その他※	57
5	健康食品※	50	移動通信サービス※	44	5	移動通信サービス※	46
6	移動通信サービス※	44	相談その他※	41	5	修理サービス	39
7	医療サービス	42	医療サービス	40	7	医療サービス	35
8	相談その他※	39	健康食品※	35	8	フリーローン・サラ金	28
9	光ファイバー	26	金融関連サービスその他	32	9	光ファイバー	24
10	電気	25	歯科治療	25	9	外食	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。

### 3 内容キーワード上位 10 位

<速報値>

順位	令和5.7月		令和5.6月（前月）		順位	令和4.7月（前年同月）	
1	インターネット通販	553	解約※	587	1	解約※	564
2	解約※	527	インターネット通販	567	2	インターネット通販	550
3	返金	347	返金	315	3	返金	287
4	電子広告	206	電子広告	238	4	電子広告	240
5	契約書・書面※	191	契約書・書面※	212	5	契約書・書面※	226
6	高価格・料金	189	高価格・料金	202	6	高価格・料金	205
7	連絡不能	186	連絡不能	187	7	連絡不能	174
8	説明不足	174	詐欺	161	8	クレーム処理	149
9	クレジットカード	167	説明不足	161	9	説明不足	149
10	信用性	154	クレーム処理	159	10	信用性	142

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	79	86									350
令和4年度	98	107	97	72	88	105	88	91	90	83	67	67	1,053 ( 374 )

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	573	600									2,478
	令和4年度	633	564	666	548	603	652	639	579	617	638	631	689	7,459 ( 2,411 )
うち 高齢者110番	令和5年度	10	12	10	7									39
	令和4年度	10	6	10	7	13	13	8	5	12	7	9	12	112 ( 33 )

### 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	289	260									1,157
	令和4年度	350	331	279	248	302	339	294	293	258	258	249	319	3,520 ( 1,208 )
うち 18歳・19歳 の相談	令和5年度	26	24	30	18									98
	令和4年度	35	29	22	24	18	32	27	23	17	25	22	21	295 ( 110 )

## 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	20	15									85
	令和4年度	16	32	32	24	29	70	39	20	19	23	22	77	403 ( 104 )
うち 東京モデル 活用件数	令和5年度	7	8	6	3									24
	令和4年度	6	9	8	7	6	10	14	10	6	5	1	7	89 ( 30 )