

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**2,276件**で、対前月比2.6%の減少、対前年同月比は9.8%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「外食」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「外食」(241.4%増)が激増している。これは、12月から実施している「悪質ホストクラブ等被害特別相談」の影響と思われる。「マッチングアプリで知り合った男性に職場を見てもらいたいと誘われ、ついていくと、ホストクラブだった。その後、求められるまま通ううちに高額な請求をされるようになり多額の借金を負っている。」等といった相談が多数寄せられた。第5位の「脱毛エステ」(160.9%増)も激増している。破産手続きを開始した事業者があったことによるものであり、「未施術分の返金は可能か。」や「クレジットカードの支払いを止めたい。」等の相談が多く寄せられた。第6位の「医療サービス」(48.6%増)も大きく増加している。こちらも休業して連絡が取れなくなった医療脱毛の事業者があったことによるものであり、「連絡が取れないがどうしたらよいか。」や「返金してもらえないのか。」等の相談が多く寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**96件**で、対前月比22.6%の減少、対前年同月比は6.7%の増加であった。

高齢者の相談は**657件**で、対前月比11.0%の減少、対前年同月比では6.5%の増加となった。

若者の相談は**335件**で、対前月比24.5%の増加、対前年同月比では29.8%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**26件**であり、対前月比52.9%の増加、対前年同月比では52.9%の増加となった。

多重債務に関する相談は**36件**で、対前月比38.5%の増加、対前年同月比では89.5%の増加であった。「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5年度	2,252	2,131	2,080	1,968	2,183	2,348	2,294	2,336	2,276				19,868
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: 19,233)

12月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和5.12月	令和5.11月(前月)	順位	令和4.12月(前年同月)	
1	商品一般	152	1	賃貸アパート	136
2	賃貸アパート	120	2	商品一般	128
3	外食	99	3	役務その他サービス	45
4	役務その他サービス	69	4	修理サービス	41
5	脱毛エステ	60	5	健康食品※	40
6	医療サービス	55	6	移動通信サービス※	39
6	健康食品※	55	6	相談その他※	39
6	相談その他※	55	8	脱毛エステ	34
9	修理サービス	45	8	電気	34
10	移動通信サービス※	40	10	医療サービス	32

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5.12月		令和5.11月（前月）		順位	令和4.12月（前年同月）	
1	解約※	628	解約※	622	1	インターネット通販	622
2	インターネット通販	576	インターネット通販	601	2	解約※	605
3	返金	363	返金	359	3	返金	307
4	契約書・書面※	276	契約書・書面※	240	4	電子広告	242
5	高価格・料金	233	電子広告	235	5	連絡不能	217
6	電子広告	230	高価格・料金	204	6	高価格・料金	213
7	連絡不能	190	信用性	188	7	定期購入	191
8	詐欺	174	クレジットカード	185	8	契約書・書面※	171
9	クレーム処理	171	連絡不能	182	9	説明不足	169
10	クレジットカード	167	クレーム処理	180	10	クレーム処理	154

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	92	81	82	124	96				825
令和4年度	98	107	97	72	88	105	88	91	90	83	67	67	1,053 (836)

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	652	741	653	738	657				5,919
	令和4年度	633	564	666	548	603	652	639	579	617	638	631	689	7,459 (5,501)
うち 高齢者110番	令和5年度	10	12	10	7	8	24	26	15	9				121
	令和4年度	10	6	10	7	13	13	8	5	12	7	9	12	112 (84)

(2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	令和5.10月～12月		令和5.7月～9月		順位	令和4.10月～12月（前年同月）	
1	商品一般	149	商品一般	158	1	商品一般	112
2	健康食品※	81	健康食品※	70	2	健康食品※	62
3	移动通信サービス※	63	移动通信サービス※	58	3	移动通信サービス※	55
4	賃貸アパート	58	賃貸アパート	57	4	役務その他サービス	46
5	役務その他サービス	52	役務その他サービス	49	5	賃貸アパート	46

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5年度	301	307	289	260	264	285	337	269	335				2,647
	令和4年度	350	331	279	248	302	339	294	293	258	258	249	319	3,520 (2,694)
うち 18歳・19歳 の相談	令和5年度	26	24	30	18	20	22	32	17	26				215
	令和4年度	35	29	22	24	18	32	27	23	17	25	22	21	295 (227)

(2) 商品・役務別上位5位

<速報値>

順位	令和5.10月～12月		令和5.7月～9月		順位	令和4.10月～12月（前年同月）	
1	脱毛エステ	83	賃貸アパート	86	1	脱毛エステ	113
2	賃貸アパート	82	脱毛エステ	37	2	賃貸アパート	66
3	外食	63	医療サービス	35	3	インターネットゲーム	32
4	医療サービス	37	インターネットゲーム	33	4	商品一般	30
5	商品一般	36	役務その他サービス	33	5	医療サービス	28

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	39	109	19	26	36				314
	令和4年度	16	32	32	24	29	70	39	20	19	23	22	77	403 (281)
うち 東京モデル 活用件数	令和5年度	7	8	6	3	9	12	6	3	6				60
	令和4年度	6	9	8	7	6	10	14	10	6	5	1	7	89 (76)