

I 受付状況と傾向

[3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,448件**で、対前月比14.5%の増加、対前年同月比は11.1%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「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「フリーローン・サラ金」(159.3%増)が激増している。これは例年の傾向であるが、3月4日、5日に特別相談「多重債務110番」を実施した影響と思われる、「消費者金融2社とクレジットカード会社2社から合計100万円ほど借金してしまい、半年前くらい前から滞納している。弁護士から督促の電話があったが、収入は給料のみで約15万円で返済が厳しい。どうしたらよいか。」といった相談等が寄せられた。第3位の「役務その他サービス」(39.4%増)も大きく増加している。「パソコンでネットサーフィンをしていたところ、突然、コンピューターウイルスに感染したと警告表示が出た。表示にあった電話番号に連絡したところ、片言の日本語で話す人が出たので、何も言わず切電した。今後気を付けることを教えて欲しい。」といった相談等が寄せられた。第6位の「移动通信サービス※」(38.6%増)も大きく増加している。「光回線とスマホのセット契約で月額料金が安くなると言われ契約した。ところが、適用除外に当たるケースと言われ、安くならなかった。契約の際に説明されなかったの、契約無効としたい。」等の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**96件**で、対前月比11.6%の増加、対前年同月比は43.3%の増加であった。

高齢者の相談は**811件**で、対前月比20.3%の増加、対前年同月比では17.7%の増加となった。

若者の相談は**324件**で、対前月比12.5%の増加、対前年同月比では1.6%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**27件**であり、対前月比22.7%の増加、対前年同月比では28.6%の増加となった。

多重債務に関する相談は**93件**で、対前月比138.5%の増加、対前年同月比では20.8%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**9件**であった。

[令和5年度の相談傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた令和5年度の相談件数は**26,641件**であり、前年度(25,627件)と比べて4.0%の増加となった。

令和5年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、70歳以上が最も多く(4,907件)、続いて50歳代(4,222件)、40歳代(3,407件)の順となっている。前年度と比較すると、70歳以上の世代が10.5%増と最も増加している。

商品・役務別では、賃貸アパート・賃貸マンションの修理費や敷金の返還等のトラブルに関する「レンタル・リース・賃借」の相談(1,974件)が最も多い。

商品・役務別の増加率でみると、「医療」(前年度比29.9%増)が最も大きく増加している。これは医療脱毛や歯科矯正の一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金のトラブルの相談が多く寄せられたことによるものである。そのほか、トイレの詰まり・エアコンの修理等のトラブルが多い「修理・補修」(前年度比23.3%増)、定期購入に関するトラブルが多い「健康食品」(前年度比22.7%増)も大きく増加している。

「架空・不当請求」に関する相談件数は**1,125件**となり、前年度(1,053件)と比べて6.8%の増加となった。

「多重債務相談」の相談件数は**480件**で、前年度(403件)と比べて19.1%の増加となった。うち、「東京モデル」を活用した件数は**82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 | 2,187 | 2,138 | 2,448 | 26,641 |
| 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 |

3月末現在

2 商品・役務別上位 10 位

〈速報値〉

| 順位 | 令和6.3月 | | 令和6.2月（前月） | | 順位 | 令和5.3月（前年同月） | |
|----|-------------|-----|-------------|-----|----|--------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 189 | 商品一般 | 164 | 1 | 賃貸アパート | 148 |
| 2 | 賃貸アパート | 149 | 賃貸アパート | 140 | 2 | 商品一般 | 132 |
| 3 | 役務その他サービス | 92 | 役務その他サービス | 66 | 3 | フリーローン・サラ金 | 60 |
| 4 | 健康食品※ | 73 | 健康食品※ | 61 | 4 | 電気 | 59 |
| 5 | フリーローン・サラ金 | 70 | 修理サービス | 53 | 5 | 役務その他サービス | 57 |
| 6 | 移動通信サービス※ | 61 | 医療サービス | 48 | 6 | 化粧クリーム | 50 |
| 7 | 相談その他※ | 55 | 移動通信サービス※ | 44 | 7 | 健康食品※ | 48 |
| 8 | 医療サービス | 47 | 相談その他※ | 35 | 7 | 移動通信サービス※ | 48 |
| 9 | 修理サービス | 45 | 金融関連サービスその他 | 34 | 9 | 修理サービス | 36 |
| 10 | 金融関連サービスその他 | 40 | 外食 | 32 | 9 | 相談その他※ | 36 |

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6.3月 | | 令和6.2月（前月） | | 順位 | 令和5.3月（前年同月） | |
|----|-----------|-----|------------|-----|----|--------------|-----|
| 1 | 解約※ | 630 | 解約※ | 619 | 1 | 解約※ | 654 |
| 2 | インターネット通販 | 577 | インターネット通販 | 545 | 2 | インターネット通販 | 637 |
| 3 | 返金 | 360 | 返金 | 334 | 3 | 返金 | 323 |
| 4 | 契約書・書面※ | 265 | 契約書・書面※ | 262 | 4 | 高価格・料金 | 266 |
| 5 | 高価格・料金 | 250 | 高価格・料金 | 227 | 5 | 定期購入 | 250 |
| 6 | 電子広告 | 212 | 電子広告 | 216 | 6 | 連絡不能 | 248 |
| 7 | 詐欺 | 200 | 連絡不能 | 190 | 7 | 電子広告 | 245 |
| 8 | 連絡不能 | 191 | 説明不足 | 187 | 8 | 契約書・書面※ | 224 |
| 9 | 信用性 | 183 | 詐欺 | 172 | 9 | 信用性 | 170 |
| 10 | 説明不足 | 181 | クレジットカード | 170 | 10 | 説明不足 | 155 |

注) ※は<上位キーワード>で集計したものを。

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 | 92 | 96 | 82 | 87 | 92 | 82 | 81 | 125 | 97 | 109 | 86 | 96 | 1,125 |
| 令和4年度 | 98 | 107 | 97 | 72 | 88 | 105 | 88 | 91 | 90 | 83 | 67 | 67 | 1,053 |

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 | 574 | 601 | 652 | 740 | 653 | 737 | 656 | 676 | 674 | 811 | 8,079 |
| | 令和4年度 | 633 | 564 | 666 | 548 | 603 | 652 | 639 | 579 | 617 | 638 | 631 | 689 | 7,459 |
| うち 高齢者110番 | 令和5年度 | 10 | 12 | 10 | 7 | 8 | 23 | 25 | 15 | 9 | 10 | 12 | 16 | 157 |
| | 令和4年度 | 10 | 6 | 10 | 7 | 13 | 13 | 8 | 5 | 12 | 7 | 9 | 12 | 112 |

(2) 商品・役務別上位5位

<速報値>

| 順位 | 令和6.1月～3月 | | 令和5.10月～12月 | | 順位 | 令和5.1月～3月（前年同月） | |
|----|-----------|-----|-------------|-----|----|-----------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 166 | 商品一般 | 149 | 1 | 商品一般 | 116 |
| 2 | 健康食品※ | 114 | 健康食品※ | 81 | 2 | 化粧クリーム | 90 |
| 3 | 役務その他サービス | 85 | 移動通信サービス※ | 63 | 3 | 健康食品※ | 69 |
| 4 | 賃貸アパート | 60 | 賃貸アパート | 58 | 4 | 役務その他サービス | 65 |
| 5 | 移動通信サービス※ | 53 | 役務その他サービス | 52 | 5 | 乳液 | 60 |

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 | 300 | 305 | 289 | 261 | 263 | 285 | 336 | 268 | 335 | 292 | 288 | 324 | 3,546 |
| | 令和4年度 | 350 | 331 | 279 | 248 | 302 | 339 | 294 | 293 | 258 | 258 | 249 | 319 | 3,520 |
| うち 18歳・19歳 の相談 | 令和5年度 | 27 | 24 | 30 | 18 | 19 | 22 | 32 | 17 | 26 | 23 | 22 | 27 | 287 |
| | 令和4年度 | 35 | 29 | 22 | 24 | 18 | 32 | 27 | 23 | 17 | 25 | 22 | 21 | 295 |

(2) 商品・役務別上位5位

<速報値>

| 順位 | 令和6.1月～3月 | | 令和5.10月～12月 | |
|----|------------|----|-------------|----|
| 1 | 賃貸アパート | 80 | 脱毛エステ | 83 |
| 2 | 医療サービス | 57 | 賃貸アパート | 82 |
| 3 | 商品一般 | 38 | 外食 | 63 |
| 4 | インターネットゲーム | 33 | 医療サービス | 37 |
| 4 | 役務その他サービス | 33 | 商品一般 | 36 |

| 順位 | 令和5.1月～3月（前年同月） | |
|----|-----------------|----|
| 1 | 賃貸アパート | 89 |
| 2 | 脱毛エステ | 67 |
| 3 | 電気 | 35 |
| 4 | 商品一般 | 29 |
| 4 | インターネットゲーム | 29 |
| 4 | 医療サービス | 29 |

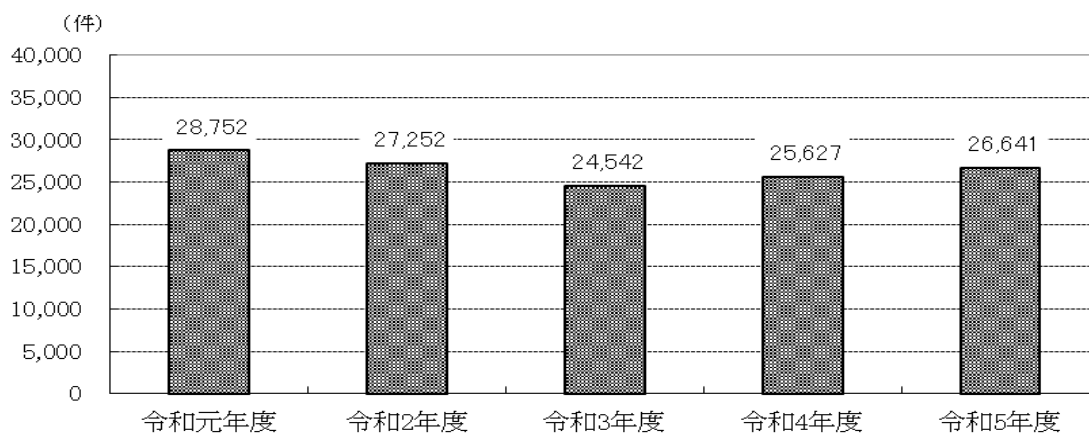
7 多重債務に関する相談件数

<速報値>

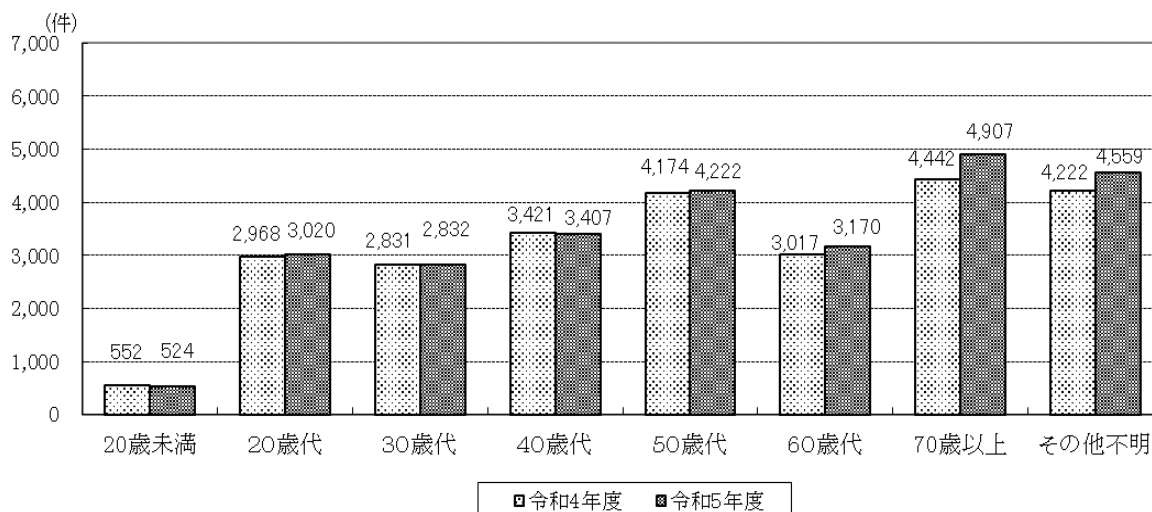
| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|---------------------|-------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|
| 多重債務に関する相談 | 令和5年度 | 26 | 24 | 20 | 15 | 40 | 109 | 19 | 27 | 36 | 32 | 39 | 93 | 480 |
| | 令和4年度 | 16 | 32 | 32 | 24 | 29 | 70 | 39 | 20 | 19 | 23 | 22 | 77 | 403 |
| 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 | 7 | 6 | 9 | 82 |
| | 令和4年度 | 6 | 9 | 8 | 7 | 6 | 10 | 14 | 10 | 6 | 5 | 1 | 7 | 89 |

8 令和5年度 相談の傾向（速報）

① 相談件数の推移



② 契約当事者の年代別件数



③ 商品・役務別上位10位と主な相談内容

| 順位 | 商品・役務分類 | 令和5年度 | 令和4年度 | 対前年度比 | 主な相談内容（令和5年度） |
|----|-------------|-------|-------|--------|--|
| 1 | レンタル・リース・貸借 | 1,974 | 1,882 | 104.9% | 賃貸アパート・賃貸マンションの修理費や敷金の返還等 |
| 2 | 商品一般 | 1,962 | 1,632 | 120.2% | 架空請求と思われる不審な電話やメール・ショートメッセージ等 |
| 3 | 役務その他 | 1,655 | 1,403 | 118.0% | 廃品回収サービス、占いサイト、弁護士、エスタ申請、質問サイト、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス等 |
| 4 | 化粧品 | 1,424 | 1,798 | 79.2% | 美容液・ファウンデーション・育毛剤・シャンプーの定期購入等 |
| 5 | 医療 | 809 | 623 | 129.9% | 医療脱毛、歯科治療、整骨院、美容医療等 |
| 6 | 工事・建築・加工 | 742 | 738 | 100.5% | 屋根工事、リフォーム工事、新築工事、外壁塗装工事等 |
| 7 | 他の教養・娯楽 | 738 | 699 | 105.6% | インターネットゲーム、スポーツジム、出会い系サイト、マッチングアプリ等 |
| 8 | 健康食品 | 660 | 538 | 122.7% | ダイエットサプリ・ダイエット食品の定期購入等 |
| 9 | 教室・講座 | 631 | 685 | 92.1% | パーソナルトレーニング、スポーツ・健康教室、ビジネス教室等 |
| 10 | 修理・補修 | 609 | 494 | 123.3% | トイレの詰まり・エアコンの修理等 |