

I 受付状況と傾向

[4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,417件**で、対前月比1.7%の減少、対前年同月比は7.3%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「移動通信サービス」(23.0%増)が大きく増加している。「光回線とスマホをセットで契約すれば、月額料金が割引になると言われセット契約した。ところが、実際には割引になっておらず、問い合わせると適用条件を満たしていないと言われた。契約を無効にしたい。」等といった相談が多数寄せられた。第4位の「健康食品」(17.8%増)も増加している。「SNS広告で見たダイエット食品を、初回お試し価格で1回だけ購入した。しかし、2回目が届き定期購入の契約だと気付いた。解約したい。」等の相談が多く寄せられた。第3位の「役務その他サービス」(17.4%増)も増加している。「パソコン操作中に「ウイルス感染」の表示が出た。同時に技術サポート窓口の連絡先が表示された状態で消えない。連絡した方がよいか。」等の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**117件**で、対前月比21.9%の増加、対前年同月比は27.2%の増加であった。

高齢者の相談は**794件**で、対前月比2.1%の減少、対前年同月比では17.5%の増加となった。

若者の相談は**294件**で、対前月比9.3%の減少、対前年同月比では2.0%の減少となった。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**21件**であり、対前月比22.2%の減少、対前年同月比では22.2%の減少となった。

多重債務に関する相談は**34件**で、対前月比63.4%の減少、対前年同月比では30.8%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**4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6年度	2,417												2,417
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 (当月まで:2,252)

4月末現在

2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	令和6.4月		令和6.3月(前月)		順位	令和5.3月(前年同月)	
1	商品一般	190	商品一般	189	1	賃貸アパート	145
2	賃貸アパート	166	賃貸アパート	149	2	商品一般	137
3	役務その他サービス	108	役務その他サービス	92	3	役務その他サービス	75
4	健康食品※	86	健康食品※	73	4	健康食品※	67
5	移動通信サービス※	75	フリーローン・サラ金	70	5	移動通信サービス※	54
6	相談その他※	48	移動通信サービス※	61	6	相談その他※	53
7	医療サービス	47	相談その他※	55	7	医療サービス	49
8	金融関連サービスその他	45	医療サービス	47	8	修理サービス	35
9	修理サービス	44	修理サービス	45	9	金融関連サービスその他	34
10	電気	30	金融関連サービスその他	40	10	電気	31
10	光ファイバー	30			10	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6.4月		令和6.3月（前月）		順位	令和5.4月（前年同月）	
1	解約※	634	解約※	630	1	解約※	680
2	インターネット通販	591	インターネット通販	577	2	インターネット通販	649
3	返金	383	返金	360	3	返金	379
4	契約書・書面※	262	契約書・書面※	265	4	連絡不能	248
5	電子広告	215	高価格・料金	250	5	電子広告	233
6	高価格・料金	203	電子広告	212	6	高価格・料金	232
7	詐欺	197	詐欺	200	7	信用性	205
8	説明不足	188	連絡不能	191	8	契約書・書面※	195
9	連絡不能	185	信用性	183	9	定期購入	194
10	クレーム処理	181	説明不足	181	10	説明不足	183

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6年度	117												117
令和5年度	92	96	82	87	92	82	81	125	97	109	86	96	1,125 (92)

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6年度	794												794
	令和5年度	676	629	574	601	652	740	653	737	656	676	674	811	8,079 (676)
うち 高齢者110番	令和6年度	16												16
	令和5年度	10	12	10	7	8	23	25	15	9	10	12	16	157 (10)

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6年度	294												294
	令和5年度	300	305	289	261	263	285	336	268	335	292	288	324	3,546 (300)
うち 18歳・19歳 の相談	令和6年度	21												21
	令和5年度	27	24	30	18	19	22	32	17	26	23	22	27	287 (27)

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6年度	34												34
	令和5年度	26	24	20	15	40	109	19	27	36	32	39	93	480 (26)
うち 東京モデル 活用件数	令和6年度	4												4
	令和5年度	7	8	6	3	9	12	6	3	6	7	6	9	82 (7)