

# 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「ウィルス感染」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 )