

## I 受付状況と傾向

### [5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,221件**で、対前月比8.1%の減少、対前年同月比は4.2%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9位の「光ファイバー」(16.7%増)が増加している。「電話がかかってきて、現在使っている光回線を乗り換えれば数千円安くなると勧誘された。インターネットでその業者を検索すると、工事費が数万円かかることが分かった。説明されておらず、信用できないので解約したい。」等といった相談が寄せられた。第1位の「商品一般」(3.2%増)も増加している。「先月、クレジットカードの明細書に身に覚えのない請求があるのを見つけた。請求元は利用したことのないSNS事業者だった。少額なので放置していたところ、今月の明細書に同じ請求元から数十万円の請求が上がっていたため、クレジットカード会社に利用停止と調査を依頼した。他に何をしたらよいか。」等の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**118件**で、対前月比0.9%の増加、対前年同月比は22.9%の増加であった。

高齢者の相談は**729件**で、対前月比8.2%の減少、対前年同月比では15.9%の増加となった。

若者の相談は**302件**で、対前月比2.7%の増加、対前年同月比では1.0%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**31件**であり、対前月比2.7%の増加、対前年同月比では1.0%の減少となった。

多重債務に関する相談は**31件**で、対前月比8.8%の減少、対前年同月比では29.2%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**7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 | 2,221 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 4,638                   |
| 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<br>(当月まで: 4,383) |

5月末現在

#### 2 商品・役務別上位10位

<速報値>

| 順位 | 令和6.5月      |     | 令和6.4月（前月）  |     | 順位 | 令和5.5月（前年同月） |     |
|----|-------------|-----|-------------|-----|----|--------------|-----|
| 1  | 商品一般        | 196 | 商品一般        | 190 | 1  | 商品一般         | 149 |
| 2  | 賃貸アパート      | 130 | 賃貸アパート      | 166 | 2  | 賃貸アパート       | 124 |
| 3  | 役務その他サービス   | 95  | 役務その他サービス   | 108 | 3  | 医療サービス       | 58  |
| 4  | 健康食品※       | 74  | 健康食品※       | 86  | 4  | 健康食品※        | 55  |
| 5  | 相談その他※      | 48  | 移動通信サービス※   | 75  | 5  | 役務その他サービス    | 53  |
| 6  | 移動通信サービス※   | 44  | 相談その他※      | 48  | 6  | 相談その他※       | 43  |
| 7  | 修理サービス      | 41  | 医療サービス      | 47  | 7  | 修理サービス       | 41  |
| 8  | 医療サービス      | 38  | 金融関連サービスその他 | 45  | 8  | 移動通信サービス※    | 38  |
| 9  | 光ファイバー      | 35  | 修理サービス      | 44  | 9  | 電気           | 31  |
| 10 | 金融関連サービスその他 | 32  | 電気          | 30  | 10 | 化粧品クリーム      | 27  |
|    |             |     | 光ファイバー      | 30  | 10 | 金融関連サービスその他  | 27  |

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6.5月    |     | 令和6.4月（前月） |     | 順位 | 令和5.5月（前年同月） |     |
|----|-----------|-----|------------|-----|----|--------------|-----|
| 1  | 解約※       | 616 | 解約※        | 634 | 1  | 解約※          | 646 |
| 2  | インターネット通販 | 520 | インターネット通販  | 591 | 2  | インターネット通販    | 608 |
| 3  | 返金        | 350 | 返金         | 383 | 3  | 返金           | 334 |
| 4  | 契約書・書面※   | 257 | 契約書・書面※    | 262 | 4  | 契約書・書面※      | 237 |
| 5  | 電子広告      | 226 | 電子広告       | 215 | 5  | 電子広告         | 233 |
| 6  | 高価格・料金    | 199 | 高価格・料金     | 203 | 6  | 高価格・料金       | 230 |
| 7  | 連絡不能      | 178 | 詐欺         | 197 | 7  | クレーム処理       | 206 |
| 8  | 説明不足      | 176 | 説明不足       | 188 | 8  | 連絡不能         | 190 |
| 9  | 詐欺        | 171 | 連絡不能       | 185 | 9  | 説明不足         | 167 |
| 10 | クレーム処理    | 161 | クレーム処理     | 181 | 10 | クレジットカード     | 166 |

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 | 118 |    |    |    |    |     |     |     |     |    |    | 235              |
| 令和5年度 | 92  | 96  | 82 | 87 | 92 | 82 | 81  | 125 | 97  | 109 | 86 | 96 | 1,125<br>( 188 ) |

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 | 729 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1,523              |
|               | 令和5年度 | 676 | 629 | 574 | 601 | 652 | 740 | 653 | 737 | 656 | 676 | 674 | 811 | 8,079<br>( 1,305 ) |
| うち<br>高齢者110番 | 令和6年度 | 16  | 19  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 35                 |
|               | 令和5年度 | 10  | 12  | 10  | 7   | 8   | 23  | 25  | 15  | 9   | 10  | 12  | 16  | 157<br>( 22 )      |

### 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 | 302 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 596              |
|                      | 令和5年度 | 300 | 305 | 289 | 261 | 263 | 285 | 336 | 268 | 335 | 292 | 288 | 324 | 3,546<br>( 605 ) |
| うち<br>18歳・19歳<br>の相談 | 令和6年度 | 21  | 31  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 52               |
|                      | 令和5年度 | 27  | 24  | 30  | 18  | 19  | 22  | 32  | 17  | 26  | 23  | 22  | 27  | 287<br>( 51 )    |

## 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 | 31 |    |    |    |     |     |     |     |    |    |    | 65            |
|                     | 令和5年度 | 26 | 24 | 20 | 15 | 40 | 109 | 19  | 27  | 36  | 32 | 39 | 93 | 480<br>( 50 ) |
| うち<br>東京モデル<br>活用件数 | 令和6年度 | 4  | 7  |    |    |    |     |     |     |     |    |    |    | 11            |
|                     | 令和5年度 | 7  | 8  | 6  | 3  | 9  | 12  | 6   | 3   | 6   | 7  | 6  | 9  | 82<br>( 15 )  |