

I 受付状況と傾向

[7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,285件**で、対前月比1.4%の減少、対前年同月比は16.1%の増加であった。

商品・役務別分類では、第1位は「賃貸アパート」、第2位は「商品一般」、第3位は「健康食品」となっている。

商品・役務別の増加率の上位でみると、第4位の「役務その他サービス」(34.4%増)が大きく増加している。「ネット検索していた際に電話番号の書かれた警告画面が表示され電話すると、日本語に不慣れな外国人が電話に出た。遠隔操作されると警告画面は消えた。手数料として、コンビニでプリペイドカードを買い数回に渡り支払ったが、そのたびに支払確認ができないと言われ、おかしいと気付いた。どうすればよいか。」等といった相談が寄せられた。第10位の「電気」(31.8%増)も大きく増加している。「業者から電気の点検をするから立ち会ってほしいと電話があった。数日後に来訪することになっているが、業者名を聞かなかったので契約している業者ではないかもしれないと気になっている。これは電力会社からの連絡だろうか。」等の相談が寄せられた。第7位の「修理サービス」(4.3%増)も増加している。「深夜にトイレが詰まり、ネットで検索したところ料金980円からと記載のある業者を見つけ依頼した。電話で料金を確認したが、現場を確認してからと言われた。業者は来てから次々と作業を追加し料金がかさんでいったが、深夜で正常な判断ができず約10万円を支払った。高額過ぎるので、クーリングオフできないか。」等の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**105件**で、対前月比6.1%の増加、対前年同月比は20.7%の増加であった。

高齢者の相談は**731件**で、対前月比2.1%の増加、対前年同月比では21.6%の増加となった。

若者の相談は**284件**で、対前月比5.6%の減少、対前年同月比では8.8%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**33件**であり、対前月比3.1%の増加、対前年同月比では83.3%の増加となった。

多重債務に関する相談は**25件**で、対前月比7.4%の減少、対前年同月比では66.7%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	2,317	2,285									9,240
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: 8,431)

7月末現在

2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	令和6.7月		令和6.6月(前月)		順位	令和5.7月(前年同月)	
1	賃貸アパート	158	商品一般	188	1	商品一般	169
2	商品一般	152	賃貸アパート	152	2	賃貸アパート	136
3	健康食品※	93	健康食品※	103	3	役務その他サービス	59
4	役務その他サービス	86	役務その他サービス	64	4	修理サービス	55
5	移動通信サービス※	52	医療サービス	60	5	健康食品※	50
6	医療サービス	49	移動通信サービス※	60	6	移動通信サービス※	44
7	修理サービス	48	相談その他※	57	7	医療サービス	42
8	相談その他※	41	修理サービス	46	8	相談その他※	39
9	金融関連サービスその他	30	外食	38	9	光ファイバー	26
10	電気	29	金融関連サービスその他	30	10	電気	25

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6.7月		令和6.6月（前月）		順位	令和5.7月（前年同月）	
1	解約※	652	解約※	595	1	インターネット通販	553
2	インターネット通販	545	インターネット通販	561	2	解約※	527
3	返金	369	返金	360	3	返金	347
4	契約書・書面※	293	電子広告	269	4	電子広告	206
5	電子広告	289	高価格・料金	269	5	契約書・書面※	191
6	高価格・料金	264	契約書・書面※	269	6	高価格・料金	189
7	説明不足	200	連絡不能	192	7	連絡不能	186
8	連絡不能	187	詐欺	185	8	説明不足	174
9	定期購入	181	説明不足	181	9	クレジットカード	167
10	クレーム処理	171	信用性	172	10	信用性	154

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6年度	117	118	99	105									439
令和5年度	92	96	82	87	92	82	81	125	97	109	86	96	1,125 (357)

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	716	731									2,970
	令和5年度	676	629	574	601	652	740	653	737	656	676	674	811	8,079 (2,480)
うち 高齢者110番	令和6年度	16	19	11	25									71
	令和5年度	10	12	10	7	8	23	25	15	9	10	12	16	157 (39)

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	301	284									1,181
	令和5年度	300	305	289	261	263	285	336	268	335	292	288	324	3,546 (1,155)
うち 18歳・19歳 の相談	令和6年度	21	31	32	33									117
	令和5年度	27	24	30	18	19	22	32	17	26	23	22	27	287 (99)

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	27	25									117
	令和5年度	26	24	20	15	40	109	19	27	36	32	39	93	480 (70)
うち 東京モデル 活用件数	令和6年度	4	7	2	7									20
	令和5年度	7	8	6	3	9	12	6	3	6	7	6	9	82 (21)