

I 受付状況と傾向

[11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,390件**で、対前月比2.6%の減少、対前年同月比は2.3%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8位の「外食」(19.4%増)が増加している。「マッチングアプリで知り合った女性に誘われて繁華街のバーに行ったら、50万円を請求された。手持ちがないと言っても、払うよう言われたので、仕方なくATMでおろして支払った。高額過ぎるので一部でも返金してもらいたい。」等の相談が寄せられた。第2位の「賃貸アパート」(19.3%増)も増加している。「数年間入居していた賃貸マンションを先月退去した。退去時、管理会社が立ち会って傷や汚れを確認した後、すぐに原状回復費用金額の書類に署名を求められた。署名しないと帰れない雰囲気だったので、よく内容を確認せず署名してしまった。帰宅して書面の内容を確認すると、目に見えない小さな傷や汚れによる床の一部張替等の納得できない請求が入っており払いたくない。どうすればよいか。」等の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**148件**で、対前月比13.0%の増加、対前年同月比は18.4%の増加であった。

高齢者の相談は**785件**で、対前月比7.1%の減少、対前年同月比では6.5%の増加となった。

若者の相談は**312件**で、対前月比4.0%の増加、対前年同月比では16.4%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**20件**であり、対前月比13.0%の減少、対前年同月比では17.6%の増加となった。

多重債務に関する相談は**34件**で、対前月比30.8%の増加、対前年同月比では25.9%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	2,222	2,317	2,285	2,225	2,364	2,453	2,390					18,673
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: 17,592)

11月末現在

2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	令和6.11月		令和6.10月(前月)		順位	令和5.11月(前年同月)	
1	商品一般	191	商品一般	191	1	商品一般	219
2	賃貸アパート	161	賃貸アパート	135	2	賃貸アパート	113
3	役務その他サービス	82	役務その他サービス	94	3	移動通信サービス※	64
4	移動通信サービス	67	健康食品※	73	3	相談その他※	64
5	健康食品※	64	移動通信サービス	73	5	健康食品※	56
6	相談その他	53	医療サービス	55	6	修理サービス	50
7	医療サービス	51	相談その他	52	6	役務その他サービス	50
8	外食	37	修理サービス	39	8	医療サービス	37
9	金融関連サービスその他	34	金融関連サービスその他	38	9	金融関連サービスその他	35
10	電気	32	電気	35	10	外食	29

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6.11月		令和6.10月（前月）		順位	令和5.11月（前年同月）	
1	解約※	607	解約※	661	1	解約※	622
2	インターネット通販	538	インターネット通販	535	2	インターネット通販	601
3	返金	353	返金	384	3	返金	359
4	契約書・書面※	294	契約書・書面※	319	4	契約書・書面※	240
5	電子広告	248	高価格・料金	253	5	電子広告	235
6	信用性	236	電子広告	244	6	高価格・料金	204
7	高価格・料金	223	信用性	234	7	信用性	188
8	連絡不能	194	連絡不能	231	8	クレジットカード	185
9	クレーム処理	193	説明不足	212	9	連絡不能	182
10	詐欺	191	クレジットカード	180	10	クレーム処理	180
10	説明不足	191					

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	99	105	107	113	131	148					938
令和5年度	92	96	82	87	92	82	81	125	97	109	86	96	1,125 (737)

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

<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	746	806	845	785					6,152
	令和5年度	676	629	574	601	652	740	653	737	656	676	674	811	8,079 (5,262)
うち 高齢者110番	令和6年度	16	19	11	25	33	40	26	17					187
	令和5年度	10	12	10	7	8	23	25	15	9	10	12	16	157 (110)

6 若者（29歳以下）の相談件数

<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
若者相談	令和6年度	294	302	301	284	275	293	300	312					2,361
	令和5年度	300	305	289	261	263	285	336	268	335	292	288	324	3,546 (2,039)
うち 18歳・19歳 の相談	令和6年度	21	31	32	33	22	21	23	20					203
	令和5年度	27	24	30	18	19	22	32	17	26	23	22	27	287 (172)

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	32	69	26	34					278
	令和5年度	26	24	20	15	40	109	19	27	36	32	39	93	480 (280)
うち 東京モデル 活用件数	令和6年度	4	7	2	7	3	6	4	7					40
	令和5年度	7	8	6	3	9	12	6	3	6	7	6	9	82 (54)