

I 受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,411件**で、対前月比0.9%の増加、対前年同月比は5.9%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「医療サービス」、第3位は「賃貸アパート」となっている。

商品・役務別の増加率の上位でみると、第2位の「医療サービス」(262.7%増)が激増している。これは、破産手続きを開始した事業者があったことによるものであり、「一年半前、約30万円で医療脱毛の契約をして今まで半分程度の施術が終わっている。先日、クリニックからのメールで破産したことを知った。未施術分の費用を返金してほしい。」等の相談が多く寄せられた。第8位の「修理サービス」(55.2%増)も大幅に増加している。「トイレが詰まってしまい、ネットで見つけた「料金980円から」と表示している業者に修理を依頼した。来訪した作業員から基本料金6千円と告げられ作業を始めたが解消せず、便器脱着や高圧洗浄と次々に作業を勧められその都度お願いした。作業後約15万円の請求を受けた。高過ぎる。」等の相談が寄せられた。第7位の「電報・固定電話※」(53.1%増)も大幅に増加している。「固定電話に通信会社から料金未納の連絡があった。質問がある場合は「9」を押すようにとのことで、押してみると機械音がただけであった。自分は未払い等無いはずだが、今後どのようにしたらよいか。」等の架空請求と思われる相談が多く寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**150件**で、対前月比1.4%の増加、対前年同月比は54.6%の増加であった。

高齢者の相談は**715件**で、対前月比8.1%の減少、対前年同月比では9.0%の増加となった。

若者の相談は**346件**で、対前月比10.9%の増加、対前年同月比では3.3%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**14件**であり、対前月比30.0%の減少、対前年同月比では46.2%の減少となった。

多重債務に関する相談は**25件**で、対前月比26.5%の減少、対前年同月比では30.6%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**1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	2,411				21,084
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:19,868)

12月末現在

2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	令和6.12月		令和6.11月(前月)		順位	令和5.12月(前年同月)	
1	商品一般	196	商品一般	191	1	商品一般	152
2	医療サービス	185	賃貸アパート	161	2	賃貸アパート	120
3	賃貸アパート	134	役務その他サービス	82	3	外食	99
4	移動通信サービス※	85	移動通信サービス※	67	3	役務その他サービス	69
5	役務その他サービス	71	健康食品※	64	5	脱毛エステ	60
6	健康食品※	51	相談その他※	53	6	医療サービス	55
7	電報・固定電話※	49	医療サービス	51	6	健康食品※	55
8	修理サービス	45	外食	37	8	相談その他※	55
9	外食	41	金融関連サービスその他	34	9	修理サービス	45
10	電気	35	電気	32	10	移動通信サービス※	40

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6.12月		令和6.11月（前月）		順位	令和5.12月（前年同月）	
1	解約※	610	解約※	607	1	解約※	628
2	インターネット通販	548	インターネット通販	538	2	インターネット通販	576
3	返金	449	返金	353	3	返金	363
4	契約書・書面※	276	契約書・書面※	294	4	契約書・書面※	276
5	電子公告	238	電子広告	248	5	高価格・料金	233
6	高価格・料金	235	信用性	236	6	電子広告	230
7	クレジットカード	223	高価格・料金	223	7	連絡不能	190
7	連絡不能	223	連絡不能	194	8	詐欺	174
9	説明不足	214	クレーム処理	193	9	クレーム処理	171
10	約束不履行	209	詐欺	191	10	クレジットカード	167
			説明不足	191			

注) ※は<上位キーワード>で集計したものの。

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	150				1,088
令和5年度	92	96	82	87	92	82	81	125	97	109	86	96	1,125 (834)

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	715				6,867
	令和5年度	676	629	574	601	652	740	653	737	656	676	674	811	8,079 (5,918)
うち 高齢者110番	令和6年度	16	19	11	25	33	40	26	17	10				197
	令和5年度	10	12	10	7	8	23	25	15	9	10	12	16	157 (119)

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	346				2,707
	令和5年度	300	305	289	261	263	285	336	268	335	292	288	324	3,546 (2,642)
うち 18歳・19歳 の相談	令和6年度	21	31	32	33	22	21	23	20	14				217
	令和5年度	27	24	30	18	19	22	32	17	26	23	22	27	287 (215)

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	25				303
	令和5年度	26	24	20	15	40	109	19	27	36	32	39	93	480 (316)
うち 東京モデル 活用件数	令和6年度	4	7	2	7	3	6	4	7	1				41
	令和5年度	7	8	6	3	9	12	6	3	6	7	6	9	82 (60)