

I 受付状況と傾向

[3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,661件**で、対前月比23.0%の増加、対前年同月比は8.7%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「フリーローン・サラ金」(186.4%増)が激増している。これは例年の傾向と同様に、3月3日、4日に特別相談「多重債務110番」を実施したためであり、「金融機関やカード会社に総額500万円以上の借金があり、毎月10万円以上返済している。滞納しながらもなんとか返済しているが、今後支払っていく目処が立たない。どうしたらよいか。」等といった相談が寄せられた。第10位の「修理サービス」(45.5%増)も大きく増加している。「アパートのトイレが詰まったので、ネット検索で一番上に表示された業者に修理を依頼した。圧力ポンプでの作業(代金2万円)で直らなかったのも、高圧洗浄を行うと言われお願いしたところ、深夜料金も合わせ14万円を請求された。減額してほしい。」等の相談が多く寄せられた。第1位の「商品一般」(44.6%増)も大きく増加している。「家の固定電話に自動音声の電話がかかってきて、何かの料金が未納なので『9』を押すように言われたので押した。すると男性が電話に出て氏名を聞かれたが、横で聞いていた家族が詐欺だと言ったら、電話が切れた。名前を伝えてしまったが悪用されないか。」等の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**129件**で、対前月比17.3%の増加、対前年同月比は34.4%の増加であった。

高齢者の相談は**918件**で、対前月比27.0%の増加、対前年同月比では13.2%の増加となった。

若者の相談は**359件**で、対前月比16.9%の増加、対前年同月比では10.8%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**29件**であり、対前月比7.4%の増加、対前年同月比でも7.4%の増加となった。

多重債務に関する相談は**92件**で、対前月比170.6%の増加、対前年同月比では1.1%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**6件**であった。

[令和6年度 相談の傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた令和6年度の相談件数は**28,126件**であり、前年度(26,641件)と比べて5.6%の増加となった。

令和6年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、70歳以上が最も多く(5,884件)、続いて50歳代(4,180件)、60歳代(3,351件)の順となっている。増加率で見ると、70歳以上の世代が19.9%と最も増加している。

商品・役務別では、架空請求と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等に関する相談の「商品一般」(2,271件)が最も多い。

商品・役務別の増加率でみると、定期購入に関するトラブルが多い「健康食品」(前年度比37.1%増)が大きく増加している。そのほか、携帯電話(スマートフォン)やモバイルルーターの通信サービスの解約や契約変更トラブルの相談が多い「移動通信サービス」(前年度比30.6%増)、医療脱毛の一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金のトラブルの相談が多く寄せられた「医療」(前年度比30.0%増)も大きく増加している。

「架空・不当請求」に関する相談件数は**1,442件**となり、前年度(1,125件)と比べて28.2%の増加となった。

「多重債務相談」の相談件数は**468件**で、前年度(480件)と比べて2.5%の減少となった。うち、「東京モデル」を活用した件数は**53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	2,226	2,364	2,453	2,390	2,412	2,216	2,163	2,661	28,126
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

3月末現在

2 商品・役務別上位 10 位

〈速報値〉

順位	令和7.3月		令和7.2月（前月）		順位	令和6.3月（前年同月）	
1	商品一般	243	商品一般	168	1	商品一般	189
2	賃貸アパート	211	賃貸アパート	157	2	賃貸アパート	149
3	役務その他サービス	94	医療サービス	133	3	役務その他サービス	92
4	移動通信サービス※	87	役務その他サービス	72	4	健康食品※	73
5	医療サービス	72	移動通信サービス※	69	5	フリーローン・サラ金	70
5	健康食品※	72	健康食品※	62	6	移動通信サービス※	61
7	電報・固定電話※	66	相談その他※	53	7	相談その他※	55
8	フリーローン・サラ金	63	電報・固定電話※	46	8	医療サービス	47
9	相談その他※	54	修理サービス	33	9	修理サービス	45
10	修理サービス	48	電気	24	10	金融関連サービスその他	40
			外食	24			

注1) ※は〈上位キーワード〉で集計したもの。

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7.3月		令和7.2月（前月）		順位	令和6.3月（前年同月）	
1	解約※	710	解約※	574	1	解約※	630
2	インターネット通販	606	インターネット通販	441	2	インターネット通販	577
3	返金	411	返金	368	3	返金	360
4	契約書・書面※	327	契約書・書面※	289	4	契約書・書面※	265
5	高価格・料金	282	高価格・料金	228	5	高価格・料金	250
6	電子公告	263	電子公告	204	6	電子広告	212
7	信用性	234	信用性	198	7	詐欺	200
7	詐欺	234	説明不足	186	7	連絡不能	191
9	説明不足	229	連絡不能	181	9	信用性	183
10	クレーム処理	207	詐欺	174	10	説明不足	181

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	118	118	99	109	107	114	132	150	150	106	110	129	1,442
令和5年度	92	96	82	87	92	82	81	125	97	109	86	96	1,125

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	730	746	804	843	784	717	731	723	918	9,235
	令和5年度	676	629	574	601	652	740	653	737	656	676	674	811	8,079
うち 高齢者110番	令和6年度	16	19	11	25	33	40	26	17	10	18	17	18	250
	令和5年度	10	12	10	7	8	23	25	15	9	10	12	16	157

(2) 商品役務別上位5位

順位	令和7.1月～3月		令和6.10月～12月		順位	令和6.1月～3月（前年同月）	
1	商品一般	209	商品一般	210	1	商品一般	166
2	健康食品※	126	健康食品※	118	2	健康食品※	114
3	電報・固定電話※	107	移動通信サービス※	89	3	役務その他サービス	85
4	移動通信サービス※	106	電報・固定電話※	71	4	賃貸アパート	60
5	役務その他サービス	83	役務その他サービス	68	5	移動通信サービス※	53

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	300	284	273	293	301	312	346	289	307	359	3,660
	令和5年度	300	305	289	261	263	285	336	268	335	292	288	324	3,546
うち 18歳・19歳 の相談	令和6年度	21	31	32	33	22	21	23	20	14	17	27	29	290
	令和5年度	27	24	30	18	19	22	32	17	26	23	22	27	287

(2) 商品役務別上位 5 位

順位	令和7.1月～3月		令和6.10月～12月		順位	令和6.1月～3月（前年同月）	
1	商品一般	209	商品一般	210	1	商品一般	166
2	健康食品※	126	健康食品※	118	2	健康食品※	114
3	電報・固定電話※	107	移动通信サービス※	89	3	役務その他サービス	85
4	移动通信サービス※	106	電報・固定電話※	71	4	賃貸アパート	60
5	役務その他サービス	83	役務その他サービス	68	5	移动通信サービス※	53

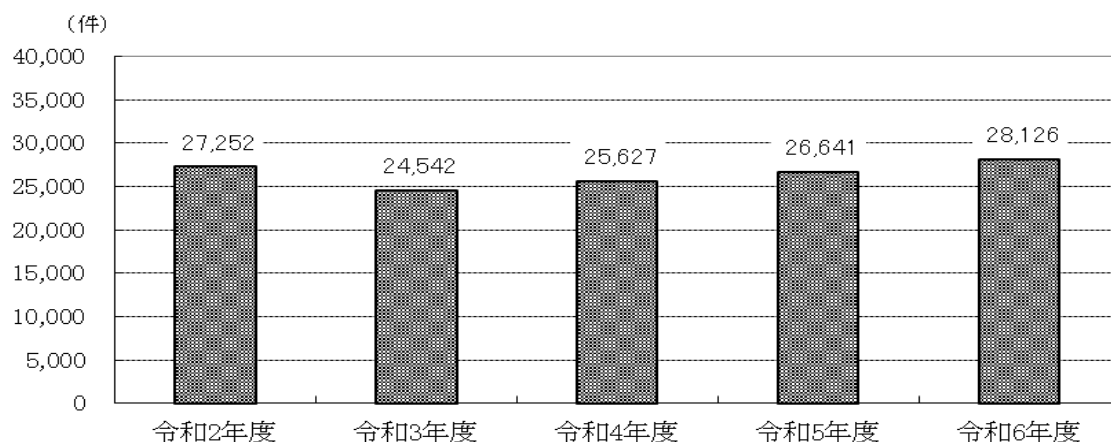
7 多重債務に関する相談件数

<速報値>

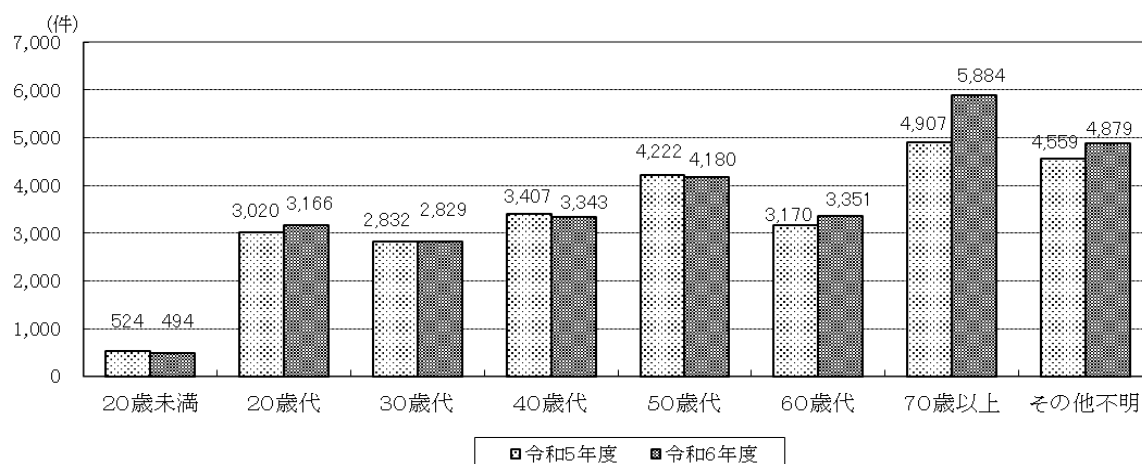
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に関する相談	令和6年度	34	31	27	25	32	68	26	34	25	40	34	92	468
	令和5年度	26	24	20	15	40	109	19	27	36	32	39	93	480
うち 東京モデル 活用件数	令和6年度	4	7	2	7	3	6	4	7	1	4	2	6	53
	令和5年度	7	8	6	3	9	12	6	3	6	7	6	9	82

8 令和6年度 相談の傾向（速報）

① 相談件数の推移



② 契約当事者の年代別件数



③ 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

順位	商品・役務分類	令和6年度	令和5年度	対前年度比	主な相談内容（令和6年度）
1	商品一般	2,271	1,962	115.7%	架空請求と思われる不審な電話やメール・ショートメッセージ等
2	レンタル・リース・貸借	2,234	1,974	113.2%	賃貸アパート・賃貸マンションの修理工費や敷金の返還等
3	役務その他	1,972	1,655	119.2%	弁護士、エスタ申請、解錠サービス、廃品回収サービス、占いサイト、結婚相手紹介サービス、質問サイト等
4	医療	1,052	809	130.0%	医療脱毛、歯科治療、整骨院、美容医療等
5	化粧品	1,026	1,424	72.1%	美容液・育毛剤・シャンプーの定期購入等
6	健康食品	905	660	137.1%	ダイエットサプリ・ダイエット食品の定期購入等
7	移動通信サービス	785	601	130.6%	携帯電話（スマートフォン）サービス、モバイルデータ通信サービス等
8	工事・建築・加工	784	742	105.7%	屋根工事、リフォーム工事、新築工事、電気工事等
9	教室・講座	693	631	109.8%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、外国語・会話教室等
10	他の教養・娯楽	691	738	93.6%	インターネットゲーム、出会い系サイト、スポーツジム、マッチングアプリ等