

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**2,371件**で、対前月比6.5%の減少、対前年同月比は6.7%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3位の「役務その他サービス」(17.1%増)が増加している。「インターネットの質問サイトで回答を得るために、初回500円で会員登録したが数日後に月会費が引き落とされていることに気付いた。月会費の契約をした覚えはないので返金してほしい。」等の相談が寄せられた。第8位の「修理サービス」(2.3%増)も増加している。「深夜にトイレがつまり、「800円～」とインターネット広告を出していた業者に連絡した。「現場を見ないと分からないが、簡単な修理なら数千円程度」と言われたので修理を依頼した。結局、便器を外す等の大掛かりな作業となり、完了後、12万円の請求書を渡された。全額支払う必要があるのか。」等の相談が多く寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**107件**で、対前月比32.3%の減少、対前年同月比は9.3%の増加であった。

高齢者の相談は**764件**で、対前月比10.4%の減少、対前年同月比では4.8%の増加となった。

若者の相談は**305件**で、対前月比6.7%の減少、対前年同月比では1.0%の増加となった。

多重債務に関する相談は**29件**で、対前月比16.0%の増加、対前年同月比では6.5%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7年度 | 2,535 | 2,371 | | | | | | | | | | | 4,906 |
| 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 (当月まで: 4,639) |

5月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

| 順位 | 令和7.5月 | | 令和7.4月(前月) | | 順位 | 令和6.5月(前年同月) | |
|----|-----------|-----|-------------|-----|----|--------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 179 | 商品一般 | 242 | 1 | 商品一般 | 196 |
| 2 | 賃貸アパート | 163 | 賃貸アパート | 192 | 2 | 賃貸アパート | 130 |
| 3 | 役務その他サービス | 96 | 電報・固定電話※ | 111 | 3 | 役務その他サービス | 95 |
| 4 | 移動通信サービス※ | 71 | 役務その他サービス | 82 | 4 | 健康食品※ | 74 |
| 5 | 健康食品※ | 60 | 移動通信サービス※ | 79 | 5 | 相談その他※ | 48 |
| 6 | 医療サービス | 53 | 健康食品※ | 68 | 6 | 移動通信サービス※ | 44 |
| 7 | 相談その他※ | 51 | 医療サービス | 60 | 7 | 修理サービス | 41 |
| 8 | 修理サービス | 44 | 外食 | 46 | 8 | 医療サービス | 38 |
| 9 | 電報・固定電話※ | 42 | 修理サービス | 43 | 9 | 光ファイバー | 35 |
| 10 | 光ファイバー | 37 | 金融関連サービスその他 | 43 | 10 | 金融関連サービスその他 | 32 |

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7.5月 | | 令和7.4月（前月） | | 順位 | 令和6.5月（前年同月） | |
|----|-----------|-----|------------|-----|----|--------------|-----|
| 1 | 解約※ | 663 | 解約※ | 672 | 1 | 解約※ | 616 |
| 2 | インターネット通販 | 603 | インターネット通販 | 598 | 2 | インターネット通販 | 520 |
| 3 | 返金 | 421 | 返金 | 404 | 3 | 返金 | 350 |
| 4 | 契約書・書面※ | 335 | 契約書・書面※ | 299 | 4 | 契約書・書面※ | 257 |
| 5 | 電子広告 | 329 | 電子広告 | 285 | 5 | 電子広告 | 226 |
| 6 | 高価格・料金 | 267 | 高価格・料金 | 261 | 6 | 高価格・料金 | 199 |
| 7 | 詐欺 | 254 | 詐欺 | 252 | 7 | 連絡不能 | 178 |
| 8 | 連絡不能 | 238 | 連絡不能 | 242 | 8 | 説明不足 | 176 |
| 9 | 信用性 | 221 | 信用性 | 222 | 9 | 詐欺 | 171 |
| 10 | SNS | 200 | 説明不足 | 210 | 10 | クレーム処理 | 161 |

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7年度 | 158 | 107 | | | | | | | | | | | 265 |
| 令和6年度 | 118 | 118 | 99 | 109 | 107 | 114 | 132 | 150 | 150 | 106 | 110 | 129 | 1,442 (236) |

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7年度 | 853 | 764 | | | | | | | | | | | 1,617 |
| | 令和6年度 | 794 | 729 | 716 | 730 | 746 | 804 | 843 | 784 | 717 | 731 | 723 | 918 | 9,235 (1,523) |
| うち 高齢者110番 | 令和7年度 | 12 | 12 | | | | | | | | | | | 24 |
| | 令和6年度 | 16 | 19 | 11 | 25 | 33 | 40 | 26 | 17 | 10 | 18 | 17 | 18 | 250 (35) |

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7年度 | 327 | 305 | | | | | | | | | | | 632 |
| | 令和6年度 | 294 | 302 | 300 | 284 | 273 | 293 | 301 | 312 | 346 | 289 | 307 | 359 | 3,660 (596) |
| うち 18歳・19歳 の相談 | 令和7年度 | 23 | 26 | | | | | | | | | | | 49 |
| | 令和6年度 | 21 | 31 | 32 | 33 | 22 | 21 | 23 | 20 | 14 | 17 | 27 | 29 | 290 (52) |

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7年度 | 25 | 29 | | | | | | | | | | | 54 |
| | 令和6年度 | 34 | 31 | 27 | 25 | 32 | 68 | 26 | 34 | 25 | 40 | 34 | 92 | 468 (65) |
| うち 東京モデル 活用件数 | 令和7年度 | 4 | 1 | | | | | | | | | | | 5 |
| | 令和6年度 | 4 | 7 | 2 | 7 | 3 | 6 | 4 | 7 | 1 | 4 | 2 | 6 | 53 (11) |