

# 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**2,036件**で、対前月比6.7%の減少、対前年同月比は3.7%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9位の「医療サービス」(28.1%増)が前月から増加している。「全身医療脱毛の施術を受けてきたが、収入が減ったため解約の申し出をしたところ、高額な解約料を請求された。どうしたらよいか」といった相談等が寄せられた。第7位の「修理サービス」(23.5%増)も増加した。「トイレがつまり、インターネットで探した業者に頼んだら、作業しながら次々と作業を追加され、断れず十数万円を支払った。クーリングオフしたいがどのように交渉したらよいか」等の相談が寄せられた。第10位の「金融関連サービスその他」(21.7%増)も増加した。「SNSで知り合った知人に儲かると言われ、資金を預けて、海外の暗号資産に投資をした。その後、資金を引き出そうとすると、手数料等の名目で高額な金銭を要求される。引き出せずに困っている。」といった投資詐欺と思われる相談等が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**91件**で、対前月比4.6%の増加、対前年同月比は26.6%の減少であった。

高齢者の相談は**580件**で、対前月比9.2%の減少、対前年同月比では増減無しの同数となった。

若者の相談は**293件**で、対前月比1.0%の減少、対前年同月比では12.3%の増加となった。うち、令和4年4月から成年年齢引き下げで、成人として扱われることになった18歳・19歳の相談は、**22件**であり、対前年同月比では29.4%の増加となった。

多重債務に関する相談は**19件**で、対前月比51.3%の減少、対前年同月比では47.2%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**10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4年度	2,202	2,118	2,220	2,012	2,134	2,255	2,183	2,036					17,160
令和3年度	2,291	2,116	2,157	2,016	1,938	2,156	2,190	1,963	1,951	1,929	1,766	2,069	24,542 (当月まで:16,827)

11月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和4.11月		令和4.10月(前月)		順位	令和3.11月(前年同月)	
1	商品一般	132	賃貸アパート	115	1	賃貸アパート	134
2	賃貸アパート	115	商品一般	114	2	商品一般	130
3	役務その他サービス	66	脱毛エステ	70	3	移動通信サービス※	56
4	相談その他※	52	役務その他サービス	60	4	相談その他※	53
5	脱毛エステ	51	相談その他※	50	5	役務その他サービス	51
6	移動通信サービス※	48	健康食品※	49	6	健康食品※	46
7	健康食品※	42	移動通信サービス※	46	6	修理サービス	46
7	修理サービス	42	修理サービス	34	8	アダルト情報	41
9	医療サービス	41	電気	33	9	医療サービス	35
10	金融関連サービスその他	28	フリーローン・サラ金	33	10	フリーローン・サラ金	26
			光ファイバー	33			

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4. 11月		令和4. 10月（前月）		順位	令和3. 11月（前年同月）	
1	解約※	589	解約※	608	1	インターネット通販	535
2	インターネット通販	570	インターネット通販	593	2	解約※	513
3	返金	328	返金	349	3	契約書・書面※	234
4	連絡不能	237	連絡不能	256	4	返金	230
5	高価格・料金	218	高価格・料金	209	4	高価格・料金	230
6	電子広告	217	電子広告	208	6	電子広告	207
7	契約書・書面※	166	説明不足	197	7	連絡不能	191
8	説明不足	163	契約書・書面※	191	8	説明不足	164
9	クレーム処理	158	クレーム処理	177	9	詐欺	156
9	定期購入	158	信用性	160	10	信用性	139

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4年度	97	107	96	72	87	103	87	91					740
令和3年度	131	109	137	112	95	109	115	124	104	107	58	88	1,289 ( 932 )

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4年度	634	564	667	548	602	650	639	580					4,884
	令和3年度	701	548	591	535	524	655	620	580	540	549	469	555	6,867 ( 4,754 )
うち 高齢者110 番	令和4年度	10	6	10	7	9	13	8	6					69
	令和3年度	13	12	12	9	5	27	13	17	7	6	6	9	136 ( 108 )

### 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4年度	351	332	281	251	303	342	296	293					2,449
	令和3年度	328	315	283	300	281	280	303	261	248	253	250	314	3,416 ( 2,351 )
うち 18歳・19 歳の相談	令和4年度	36	29	22	24	17	32	27	22					209
	令和3年度	21	27	24	26	16	14	12	17	17	13	14	14	215 ( 157 )

## 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4年度	16	32	32	24	29	70	39	19					261
	令和3年度	28	25	32	24	22	66	36	36	26	30	36	75	436 ( 269 )
うち 東京モデル 活用件数	令和4年度	6	9	8	7	6	10	14	10					70
	令和3年度	13	7	13	8	9	7	23	8	9	11	7	13	128 ( 88 )