

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**2,204件**で、対前月比7.2%の増加、対前年同月比は6.5%の増加であった。商品・役務別分類では、第1位は「賃貸アパート」、第2位は「商品一般」、第3位は「フリーローン・サラ金」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「フリーローン・サラ金」(328.6%増)が前月から激増している。これは、例年の傾向ではあるが、3月6日、7日に多重債務110番の特別相談を行った影響だと思われ、「複数の消費者金融業者等から借入れをした債務が多くあり、多重債務となっている。債務整理を検討しているが、どの債務整理方法がよいか知りたい。」といった相談等が多く寄せられた。第4位の「電気」(31.1%増)も前月から大きく増加している。

「電気とガスのセットで新電力会社と契約している。一人暮らしで電気の使用が少ないはずなのに、12月から1月の電気料金の燃料調整費が1万円を超え、他社に比べて2倍近くの高額になっている。」といった相談等が多く寄せられた。第2位の「商品一般」(11.9%増)も前月から増加している。「覚えのない督促メールが、携帯のメールアドレスに届いた。未払いはないはずである。メールを開封することによって、不利な状況になったり、ウイルスに感染しないかと不安だ。どうしたらよいか。」といった相談等が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**67件**で、対前年同月比は23.9%の減少であった。

高齢者の相談は**689件**で、対前月比9.2%の増加、対前年同月比では24.1%の増加となった。

若者の相談は**319件**で、対前月比28.1%の増加、対前年同月比では1.6%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**21件**であり、対前月比4.5%の減少、対前年同月比では50.0%の大幅な増加となった。

多重債務に関する相談は**77件**で、対前月比250.0%の増加、対前年同月比では2.7%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。

[令和4年度の相談傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた令和4年度の相談件数は**25,627件**であり、前年度(24,542件)と比べて4.4%の増加となった。

令和4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(4,442件)、続いて50歳代(4,174件)、40歳代(3,421件)の順となっている。前年度と比較すると、30歳代と40歳代で減少しているが、その他の世代で増加している。

商品・役務別では、賃貸アパート等の修理費や敷金、原状回復費用等に関する「レンタル・リース・賃借」の相談(1,882件)が最も多い。

分類・キーワードの増加率でみると、「理美容」(前年度比134.3%増)が最も大きく増加している。これは脱毛エステ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ことによるものである。また、定期購入に関するトラブルが多い「化粧品」(前年度比62.1%増)も大きく増加している。一方で、「娯楽等情報配信サービス」(前年度比20.1%減)は減少している。

「架空・不当請求」に関する相談件数は**1,053件**となり、前年度(1,289件)と比べて18.3%の減少となった。

「多重債務相談」の相談件数は**403件**で、前年度(436件)と比べて7.6%の減少となった。うち、「東京モデル」を活用した件数は**89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	2,013	2,134	2,255	2,183	2,036	2,072	2,134	2,056	2,204	25,627
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

2 商品・役務別上位 10 位

〈速報値〉

順位	令和5.3月		令和5.2月（前月）		順位	令和4.3月（前年同月）	
1	賃貸アパート	148	賃貸アパート	136	1	賃貸アパート	150
2	商品一般	132	商品一般	118	2	商品一般	129
3	フリーローン・サラ金	60	化粧クリーム	81	3	フリーローン・サラ金	59
4	電気	59	役務その他サービス	63	4	移動通信サービス※	56
5	役務その他サービス	57	健康食品※	51	5	役務その他サービス	52
6	化粧クリーム	50	移動通信サービス※	46	6	健康食品※	47
7	健康食品※	48	電気	45	7	相談その他※	46
7	移動通信サービス※	48	修理サービス	44	8	修理サービス	37
9	修理サービス	36	相談その他※	43	8	医療サービス	37
9	相談その他※	36	医療サービス	42	10	電気	36

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5.3月		令和5.2月（前月）		順位	令和4.3月（前年同月）	
1	解約※	654	解約※	691	1	解約※	609
2	インターネット通販	637	インターネット通販	642	2	インターネット通販	565
3	返金	323	電子広告	288	3	返金	306
4	高価格・料金	266	返金	284	4	契約書・書面※	233
5	定期購入	250	定期購入	283	5	高価格・料金	219
6	連絡不能	248	連絡不能	272	6	電子広告	210
7	電子広告	245	契約書・書面※	236	7	連絡不能	201
8	契約書・書面※	224	高価格・料金	218	8	クレジットカード	170
9	信用性	170	返品	170	9	クレーム処理	158
10	説明不足	155	説明不足	169	10	説明不足	144

注) ※は<上位キーワード>で集計したものを。

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	98	107	97	72	88	105	88	91	90	83	67	67	1,053
令和3年度	131	109	137	112	95	109	115	124	104	107	58	88	1,289

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4年度	633	564	666	548	603	652	639	579	617	638	631	689	7,459
	令和3年度	701	548	591	535	524	655	620	580	540	549	469	555	6,867
うち 高齢者110番	令和4年度	10	6	10	7	13	13	8	5	12	7	9	12	112
	令和3年度	13	12	12	9	5	27	13	17	7	6	6	9	136

(2) 商品・役務別上位5位

〈速報値〉

順位	令和5.1月～3月		令和4.10月～12月		順位	令和4.1月～3月	
1	商品一般	116	商品一般	112	1	商品一般	129
2	化粧クリーム	90	健康食品※	62	2	移动通信サービス※	56
3	健康食品※	69	移动通信サービス※	55	3	役務その他サービス	54
4	役務その他サービス	65	役務その他サービス	46	4	賃貸アパート	49
5	乳液	60	賃貸アパート	46	5	修理サービス	41

注) ※は<上位キーワード>で集計したもの。

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4年度	350	331	279	248	302	339	294	293	258	258	249	319	3,520
	令和3年度	328	315	283	300	281	280	303	261	248	253	250	314	3,416
うち 18歳・19歳 の相談	令和4年度	35	29	22	24	18	32	27	23	17	25	22	21	295
	令和3年度	21	27	24	26	16	14	12	17	17	13	14	14	215

(2) 商品・役務別上位5位

〈速報値〉

順位	令和5.1月～3月		令和4.10月～12月		順位	令和4.1月～3月（前年同月）	
1	賃貸アパート	89	脱毛エステ	113	1	賃貸アパート	85
2	脱毛エステ	67	賃貸アパート	66	2	商品一般	33
3	電気	35	インターネットゲーム	32	3	脱毛エステ	31
4	商品一般	29	商品一般	30	4	フリーローン・サラ金	28
4	インターネットゲーム	29	医療サービス	28	5	他の内職・副業	27
4	医療サービス	29			5	インターネットゲーム	27

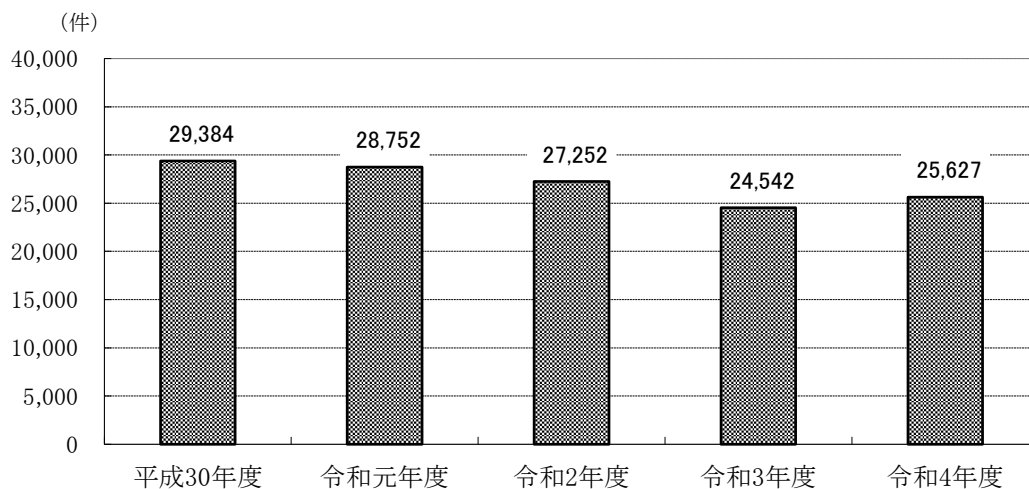
7 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

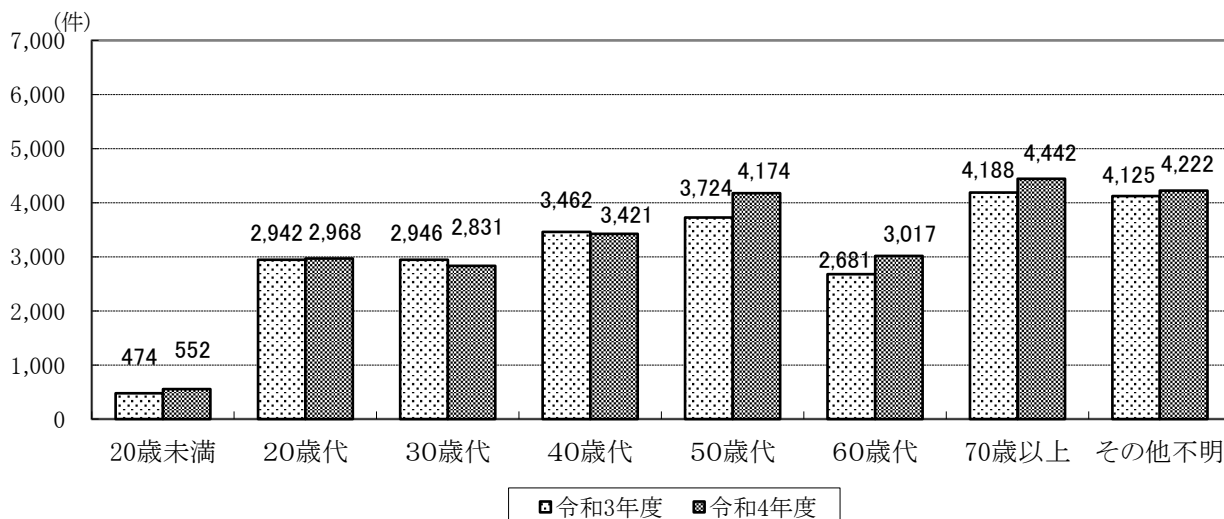
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	令和4年度	16	32	32	24	29	70	39	20	19	23	22	77	403
	令和3年度	28	25	32	24	22	66	36	36	26	30	36	75	436
うち 東京モデル 活用件数	令和4年度	6	9	8	7	6	10	14	10	6	5	1	7	89
	令和3年度	13	7	13	8	9	7	23	8	9	11	7	13	128

8 令和4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4年度	令和3年度	対前年度比	主な相談内容（令和2年度）
1	レンタル・リース・貸借	1,882	1,991	94.5%	賃貸アパートの修理費や敷金の返還、不動産貸借サービス
2	化粧品	1,798	1,109	162.1%	化粧クリーム・乳液・ファンデーション・シャンプーの定期購入等
3	商品一般	1,632	1,598	102.1%	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
4	役務その他	1,403	1,364	102.9%	占いサイト、質問サイト、廃品回収サービス、弁護士、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス等
5	理美容	799	341	234.3%	脱毛や痩身等のエステティックサービス等
6	工事・建築・加工	738	716	103.1%	屋根工事、衛生設備工事、新築工事、増改築工事、工事・建築サービス等
7	他の教養・娯楽	699	719	97.2%	オンラインゲーム、出会い系サイト、マッチングアプリ等
8	教室・講座	685	655	104.6%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、外国語・会話教室等
9	医療	623	558	111.6%	歯科治療、医療脱毛、整骨院、美容医療等
10	娯楽等情報配信サービス	580	726	79.9%	アダルト情報サイト・動画配信サービス等