

# 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**2,336件**で、対前月比1.8%の増加、対前年同月比は14.7%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位は同数で「移动通信サービス」、「相談その他」となっている。

商品・役務別の増加率の上位でみると、第10位の「外食」(107.1%増)が激増している。「マッチングアプリで知り合った女性に連れられバーにいったが、入店時に聞いた料金とはかけ離れた法外な料金を会計時に請求された。」等といった相談が多数寄せられた。第1位の「商品一般」(44.1%増)も大幅に増加している。「税務署を名乗る差出人から届いたメールに、税金の未納分があるため、リンク先ページから支払うようにと記載されていた。コンビニでプリペイド式のカードを購入し支払ったが、よく考えると騙されたと思うので取り返したい。」等の相談が多く寄せられた。第5位の「健康食品」(33.3%増)も大幅に増加している。「SNSのお試し価格の広告を見てダイエットサプリを1回だけのつもりで申し込んだが、定期購入の契約だった。高額なので解約したい。」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**124件**で、対前月比51.2%の増加、対前年同月比は36.3%の増加であった。

高齢者の相談は**738件**で、対前月比13.0%の増加、対前年同月比でも27.5%の増加となった。

若者の相談は**269件**で、対前月比20.2%の減少、対前年同月比では8.2%の減少となった。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**17件**であり、対前月比46.9%の減少、対前年同月比では26.1%の減少となった。

多重債務に関する相談は**26件**で、対前月比36.8%の増加、対前年同月比では30.0%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**3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5年度	2,252	2,131	2,080	1,968	2,183	2,348	2,294	2,336					17,592
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 (当月まで: 17,161)

11月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和5.11月	令和5.10月(前月)	順位	令和4.11月(前年同月)	
1	商品一般	219	1	商品一般	132
2	賃貸アパート	113	2	賃貸アパート	115
3	移动通信サービス※	64	3	役務その他サービス	66
3	相談その他※	64	4	相談その他※	52
5	健康食品※	56	5	脱毛エステ	51
6	修理サービス	50	6	移动通信サービス※	48
6	役務その他サービス	50	7	健康食品※	42
8	医療サービス	37	7	修理サービス	42
9	金融関連サービスその他	35	9	医療サービス	41
10	外食	29	10	金融関連サービスその他	28

注1) ※は〈上位キーワード〉で集計したものである。

注2) 「移动通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移动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. 11月		令和5. 10月（前月）		順位	令和4. 11月（前年同月）	
1	解約※	622	解約※	646	1	解約※	589
2	インターネット通販	601	インターネット通販	584	2	インターネット通販	570
3	返金	359	返金	382	3	返金	328
4	契約書・書面※	240	契約書・書面※	267	4	連絡不能	237
5	電子広告	235	電子広告	241	5	高価格・料金	218
6	高価格・料金	204	高価格・料金	210	6	電子広告	217
7	信用性	188	連絡不能	208	7	契約書・書面※	166
8	クレジットカード	185	詐欺	177	8	説明不足	163
9	連絡不能	182	クレーム処理	170	9	クレーム処理	158
10	クレーム処理	180	信用性	167	9	定期購入	158

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5年度	90	95	79	86	92	81	82	124					729
令和4年度	98	107	97	72	88	105	88	91	90	83	67	67	1,053 ( 746 )

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5年度	676	629	573	600	652	741	653	738					5,262
	令和4年度	633	564	666	548	603	652	639	579	617	638	631	689	7,459 ( 4,884 )
うち 高齢者110番	令和5年度	10	12	10	7	8	24	26	15					112
	令和4年度	10	6	10	7	13	13	8	5	12	7	9	12	112 ( 72 )

### 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5年度	301	307	289	260	264	285	337	269					2,312
	令和4年度	350	331	279	248	302	339	294	293	258	258	249	319	3,520 ( 2,436 )
うち 18歳・19歳 の相談	令和5年度	26	24	30	18	20	22	32	17					189
	令和4年度	35	29	22	24	18	32	27	23	17	25	22	21	295 ( 210 )

## 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5年度	26	24	20	15	39	109	19	26					278
	令和4年度	16	32	32	24	29	70	39	20	19	23	22	77	403 ( 262 )
うち 東京モデル 活用件数	令和5年度	7	8	6	3	9	12	6	3					54
	令和4年度	6	9	8	7	6	10	14	10	6	5	1	7	89 ( 70 )