

# 平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [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**2,285件**で、対前月比1.8%の増加、対前年同月比は1.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」が第1位である。前月に比べて「デジタルコンテンツ」の件数はほぼ横ばいだが、内訳をみると、「大手通信販売サイト事業者（アマゾン）を名乗るコンテンツ利用料の架空請求」が多く、「アダルト情報サイト」等は減少している。

第2位の「商品一般」は前月に比べ減少しているが、「国の機関を想起させる名称で、はがきを送り付け金銭要求する架空請求」が引き続き多い。これらの相談の中では「法務省」を想起させる案件が多くを占め、かつ相談件数は横ばいのままである。なお、「総務省」、「消費生活センター」を想起させる案件も見受けられる。また、「外食」は、相談件数が前月（14件）の約1.9倍に増加した。「キャバクラで50万円の高額請求をされた」「居酒屋で宴会を予約し貸切20万円と言われ1時間後にキャンセルしたら全額請求された」等様々な相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**389件**で、対前月比では6.9%の減少、対前年同月比は22.3%の増加であった。

高齢者の相談は**663件**あり、対前月比2.0%の増加、対前年同月比は12.8%の増加であった。商品・役務別分類では、「健康食品」の相談が前月より多く寄せられたが、中でも、「お試しだと思っていたら2回目が届いた」などの「定期購入」に関する相談が増加している。

多重債務に関する相談は**19件**で、対前月比29.6%の減少、対前年同月比36.7%の減少となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**7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
平成30年度	2,244	2,285											4,529※
平成29年度	2,439	2,325	2,513	2,235	2,379	2,371	2,295	2,297	2,155	2,287	2,126	2,435	27,857 ※4,764

※5月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	30.5月		30.4月（前月）		順位	29.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	318	デジタルコンテンツ※	320	1	デジタルコンテンツ※	348
2	商品一般	214	商品一般	235	2	賃貸アパート	145
3	賃貸アパート	156	賃貸アパート	180	3	商品一般	121
4	移動通信サービス※	89	移動通信サービス※	75	4	移動通信サービス※	89
5	健康食品※	62	健康食品※	53	5	健康食品※	72
6	相談その他※	51	光ファイバー	44	6	役務その他サービス	56
7	役務その他サービス	42	相談その他※	43	7	相談その他※	51
8	光ファイバー	41	役務その他サービス	39	8	光ファイバー	42
9	フリーローン・サラ金	36	フリーローン・サラ金	28	9	フリーローン・サラ金	33
10	修理サービス	26	修理サービス	21	10	他の内職・副業	32
10	外食	26	医療サービス	21			

注1) ※は上位キーワードで集計したものである。

注2) 「デジタルコンテンツ」は、携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報であり、下位キーワードの「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等を含む。

注3) 「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4) 「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	30.5月		30.4月（前月）		順位	29.5月（前年同月）	
1	インターネット通販	638	インターネット通販	606	1	インターネット通販	637
2	解約※	579	解約※	562	2	解約※	565
3	不当請求※	389	不当請求※	418	3	不当請求※	318
4	返金	227	返金	251	4	返金	257
5	契約書・書面※	194	高価格・料金	194	5	高価格・料金	211
6	高価格・料金	186	クレーム処理	182	6	契約書・書面※	180
7	説明不足	184	契約書・書面※	171	7	説明不足	174
8	クレーム処理	183	説明不足	163	8	クレーム処理	154
9	電子広告	159	信用性	139	9	クレジットカード	144
10	信用性	143	約束不履行	115	10	信用性	133

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
平成30年度	418	389											807
平成29年度	453	318	392	413	364	376	352	313	265	344	351	437	4,378

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 高齢者相談

#### (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	平成30年度	650	663											1,313
	平成29年度	612	588	659	553	630	700	639	578	562	613	507	702	7,343
うち 高齢者110番	平成30年度	20	17											37
	平成29年度	32	42	40	36	50	56	35	28	22	13	15	17	386

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	30.5月		30.4月（前月）		順位	29.5月（前年同月）	
1	商品一般	127	商品一般	131	1	デジタルコンテンツ※	96
2	デジタルコンテンツ※	73	デジタルコンテンツ※	83	2	移動通信サービス※	25
3	健康食品※	23	移動通信サービス※	23	3	商品一般	23
4	相談その他※	17	賃貸アパート	21	4	役務その他サービス	23
5	役務その他サービス	16	光ファイバー	15	5	相談その他※	15
5	移動通信サービス※	16	健康食品※	15			

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

### 6 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	平成30年度	27	19											46
	平成29年度	30	30	21	23	25	45	26	27	20	23	35	63	368
うち 東京モデル 活用件数	平成30年度	7	7											14
	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90