

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**2,410件**で、対前月比5.5%の増加、対前年同月比は4.1%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」の件数はやや増加しているが、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」が前月に比べて増加している。

第2位の「商品一般」は前月に比べ1.4倍に増加しているが、「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「法務省管轄支局」と称する架空請求はがきの案件が引き続き多くを占め、かつ相談件数も前月に比べて増加した。「ファンド型投資商品」(37件)は相談件数が前月(23件)の約1.6倍に増加した。「仮想通貨のマイニングマシンを購入する権利の契約をし、会員として金銭を支払ったが、事前の説明と違うので解約したい」などの相談が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**492件**で、対前月比では26.5%の増加、対前年同月比は25.5%の増加であった。

高齢者の相談は**738件**あり、対前月比11.3%の増加、対前年同月比は12.0%の増加であった。商品・役務別分類では、「ファンド型投資商品」の相談が増加しており、「認知症と診断されている同居の母が合同会社へ1,800万円を出資させられた」等の高額な被害の相談も寄せられている。

多重債務に関する相談は**16件**で、対前月比15.8%の減少、対前年同月比23.8%の減少となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**6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	2,410										6,939※
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 ※7,277

※6月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	30.6月		30.5月(前月)		順位	29.6月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	346	デジタルコンテンツ※	318	1	デジタルコンテンツ※	424
2	商品一般	309	商品一般	214	2	賃貸アパート	180
3	賃貸アパート	133	賃貸アパート	156	3	商品一般	126
4	移動通信サービス※	70	移動通信サービス※	89	4	移動通信サービス※	97
5	健康食品※	54	健康食品※	62	5	役務その他サービス	62
6	相談その他※	52	相談その他※	51	6	健康食品※	59
7	役務その他サービス	45	役務その他サービス	42	7	相談その他※	59
8	ファンド型投資商品	37	光ファイバー	41	8	光ファイバー	50
9	光ファイバー	33	フリーローン・サラ金	36	9	修理サービス	32
10	修理サービス	30	修理サービス	26	10	フリーローン・サラ金	26
			外食	26			

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	30.6月		30.5月（前月）		順位	29.6月（前年同月）	
1	インターネット通販	648	インターネット通販	638	1	インターネット通販	693
2	解約※	549	解約※	579	2	解約※	618
3	不当請求※	492	不当請求※	389	3	不当請求※	390
4	返金	250	返金	227	4	返金	256
5	身分詐称	221	契約書・書面※	194	5	契約書・書面※	205
6	契約書・書面※	187	高価格・料金	186	6	高価格・料金	192
7	クレーム処理	183	説明不足	184	7	説明不足	184
8	高価格・料金	175	クレーム処理	183	8	クレーム処理	160
9	信用性	155	電子広告	159	9	約束不履行	140
10	電子広告	151	信用性	143	10	電話勧誘	136

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	492										1,299
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	738										2,051
	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	12										49
	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	30.6月		30.5月（前月）		順位	29.6月（前年同月）	
1	商品一般	195	商品一般	127	1	デジタルコンテンツ※	100
2	デジタルコンテンツ※	90	デジタルコンテンツ※	73	2	商品一般	39
3	ファンド型投資商品	21	健康食品※	23	3	役務その他サービス	26
3	健康食品※	21	相談その他※	17	4	賃貸アパート	20
5	移動通信サービス※	19	役務その他サービス	16	5	移動通信サービス※	19
			移動通信サービス※	16			

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	16										62
	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	6										20
	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90