

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は**2,632件**で、対前月比10.7%の増加、対前年同月比は10.6%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」が第1位である。『法務省管轄支局』と称する者からの架空請求はがきの相談が引き続き多く寄せられている。

第2位の「デジタルコンテンツ」は、前月に比べて減少している。このうち、「大手通信販売サイト事業者を名乗るコンテンツ利用料の架空請求」の相談はやや減少した。

「健康食品」(56件)は前月(46件)の約1.2倍に増加した。内容は「定期購入だとわかったので解約したいが電話が繋がらない」などの定期購入に関するものが多い。「役務その他サービス」(47件)は前月(38件)の約1.2倍に増加した。「ESTA(電子渡航認証システム)申請を行ったが、公式サイトではなく代行業者のサイトだった」「パソコンにウイルスに汚染されたとの画面が表示されたので、業者に連絡してしまったが不審だ」との相談が多い。「ファンド型投資商品」は10位以内に入った。農園への出資に関する相談が多く、内容は「最近配当が遅れて不審」「満期が来ても償還されない」が多い。

架空・不当請求に関する相談は**766件**で、対前月比では60.6%の増加、対前年同月比は110.4%の増加であった。

高齢者の相談は**973件**あり、対前月比25.2%の増加、対前年同月比は54.4%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」が第1位である。『法務省管轄支局』と称する者からの架空請求はがきの相談が引き続き多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**28件**で、対前月比12.0%の増加、対前年同月比12.0%の増加となった。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	2,377	2,632								11,948※
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 ※11,891

※8月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	30.8月		30.7月(前月)		順位	29.8月(前年同月)	
1	商品一般	645	商品一般	302	1	デジタルコンテンツ※	412
2	デジタルコンテンツ※	267	デジタルコンテンツ※	300	2	賃貸アパート	127
3	賃貸アパート	148	賃貸アパート	147	3	移動通信サービス※	87
4	相談その他※	62	相談その他※	64	4	商品一般	81
5	移動通信サービス※	61	移動通信サービス※	61	5	健康食品※	70
6	健康食品※	56	光ファイバー	51	6	役務その他サービス	55
7	役務その他サービス	47	健康食品※	46	7	相談その他※	46
8	光ファイバー	37	修理サービス	41	8	光ファイバー	41
9	修理サービス	28	医療サービス	38	9	修理サービス	26
9	ファンド型投資商品	28	役務その他サービス	38	9	医療サービス	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. 8月		30. 7月（前月）		順位	29. 8月（前年同月）	
1	不当請求※	766	インターネット通販	632	1	インターネット通販	704
2	身分詐称	582	解約※	546	2	解約※	566
3	インターネット通販	563	不当請求※	477	3	不当請求※	364
4	解約※	535	返金	264	4	返金	287
5	返金	249	契約書・書面※	246	5	契約書・書面※	218
6	契約書・書面※	196	身分詐称	238	6	説明不足	209
7	連絡不能	183	説明不足	222	7	クレーム処理	206
8	説明不足	173	高価格・料金	187	8	高価格・料金	196
9	高価格・料金	169	クレーム処理	156	9	電子広告	157
10	クレーム処理	160	電子広告	153	10	クレジットカード	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	477	766								2,542
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	777	973								3,801
	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	16	21								86
	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. 8月		30. 7月（前月）		順位	29. 8月（前年同月）	
1	商品一般	371	商品一般	195	1	デジタルコンテンツ※	111
2	デジタルコンテンツ※	73	デジタルコンテンツ※	93	2	商品一般	24
3	健康食品※	26	相談その他※	24	3	移動通信サービス※	23
4	移動通信サービス※	25	光ファイバー	19	4	相談その他※	16
5	相談その他※	19	健康食品※	19	5	賃貸アパート	14

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	25	28								115
	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	8	6								34
	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90