

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**2,573件**で、対前月比2.2%の減少、対前年同月比は8.5%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」が前月に引き続き第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」の相談が多く寄せられた。ただし、件数はやや減少している。

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。「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」の相談が大きく減少したためである。

「ファンド型投資商品」(76件)は前月(28件)の約2.7倍に急増した。8月31日に消費者庁が「『オーナー制度』と称する取引に関し、多額の支払遅延を発生させている」との注意喚起を行った「株式会社ケフィア事業振興会」に関する相談が急増したことが原因である。同事業者の相談は53件で、9月の「ファンド型投資商品」の7割を占め、「農園事業に出資していたが事業者が破産手続に入った。今後の対処法を知りたい。お金は戻るのか」等の相談が寄せられた。

なお、「フリーローン・サラ金」(39件)は前月(26件)の1.5倍に増加しているが、9月3日、4日の2日間で実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものと考えられる。

架空・不当請求に関する相談は**633件**で、対前月比では17.4%の減少、対前年同月比は68.4%の増加であった。

高齢者の相談は**935件**あり、対前月比3.9%の減少、対前年同月比は33.6%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」(60件)が第3位になった。

多重債務に関する相談は**50件**で、対前月比78.6%の増加、対前年同月比11.1%の増加となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**11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	2,573							14,521※
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 ※14,262

※9月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	30.9月		30.8月(前月)		順位	29.9月(前年同月)	
1	商品一般	562	商品一般	645	1	デジタルコンテンツ※	380
2	デジタルコンテンツ※	234	デジタルコンテンツ※	267	2	賃貸アパート	159
3	賃貸アパート	136	賃貸アパート	148	3	商品一般	121
4	ファンド型投資商品	76	相談その他※	62	4	移動通信サービス※	87
5	移動通信サービス※	71	移動通信サービス※	61	5	健康食品※	70
6	健康食品※	67	健康食品※	56	6	光ファイバー	51
7	相談その他※	55	役務その他サービス	47	7	相談その他※	49
8	役務その他サービス	48	光ファイバー	37	8	フリーローン・サラ金	39
9	フリーローン・サラ金	39	修理サービス	28	8	役務その他サービス	39
10	修理サービス	30	ファンド型投資商品	28	10	修理サービス	28

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. 9月		30. 8月（前月）		順位	29. 9月（前年同月）	
1	不当請求※	633	不当請求※	766	1	インターネット通販	695
2	解約※	582	身分詐称	582	2	解約※	595
3	身分詐称	514	インターネット通販	563	3	不当請求※	376
4	インターネット通販	511	解約※	535	4	返金	234
5	返金	300	返金	249	5	契約書・書面※	197
6	契約書・書面※	192	契約書・書面※	196	6	クレーム処理	182
7	高価格・料金	188	連絡不能	183	7	説明不足	179
8	連絡不能	180	説明不足	173	8	高価格・料金	176
9	説明不足	166	高価格・料金	169	9	信用性	134
10	約束不履行	165	クレーム処理	160	10	電子広告	126

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	419	390	492	477	766	633							3,177
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	648	661	738	777	973	935							4,732
	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	51							137
	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. 9月		30. 8月（前月）		順位	29. 9月（前年同月）	
1	商品一般	321	商品一般	371	1	デジタルコンテンツ※	113
2	デジタルコンテンツ※	61	デジタルコンテンツ※	73	2	商品一般	40
3	ファンド型投資商品	60	健康食品※	26	3	移動通信サービス※	29
4	健康食品※	27	移動通信サービス※	25	4	健康食品※	25
5	相談その他※	23	相談その他※	19	5	賃貸アパート	19
					5	光ファイバー	19

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	20	16	25	28	50							166
	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	11							45
	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90