

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【平成30年度上半期(4月～9月)の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分(速報値)】

平成30年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は**14,521件**であり、前年同期(14,262件)と比べ259件(1.8%)の増加となった。

契約当事者の年代別では、前年同期と比べ、40歳代以下では件数が減少しているが、50歳代以上では件数が増加している。なかでも、60歳代、70歳以上における件数の増加が目立つ。

商品・役務別で見ると、前年同期と比べて増加が目立つ相談は、国の機関を想起させる名称ではがきを送り付ける架空請求等の「商品一般」であり、増加率も226.6%と突出して高い。前年同期と比べて減少が目立つ相談は、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やアダルト情報サイトのワンクリック請求等の「放送・コンテンツ等」である。

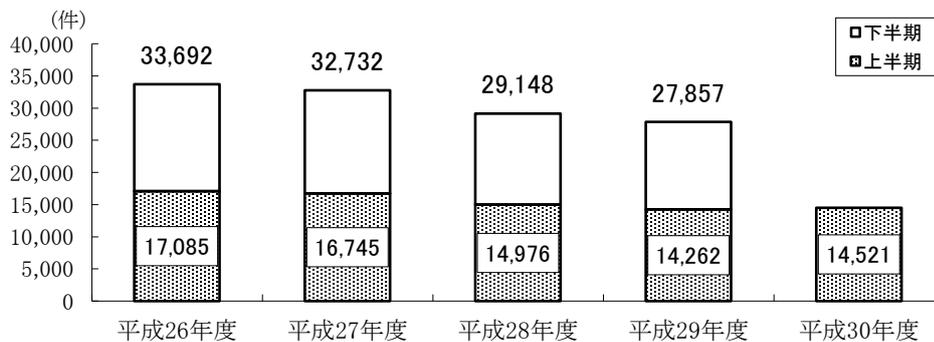
店舗購入以外の特殊販売の件数は**6,773件**であり、前年同期(7,369件)と比べて8.1%減少した。特殊販売の相談が相談全体に占める割合は46.6%であり、前年同期(51.7%)と比べて減少している。購入形態別にみると、「マルチ・マルチまがい」の減少が目立ち、件数が113件減るとともに、対前年同期比も63.3%と低い数値を示した。

高齢者の相談件数は**4,732件**であり、前年同期(3,743件)と比べ989件(26.4%)の増加であった。商品・役務別では、相談全体の傾向と同様に、「商品一般」の増加、「放送・コンテンツ等」の減少が目立つ。なお、高齢者における「商品一般」の増加率は538.6%に達している。

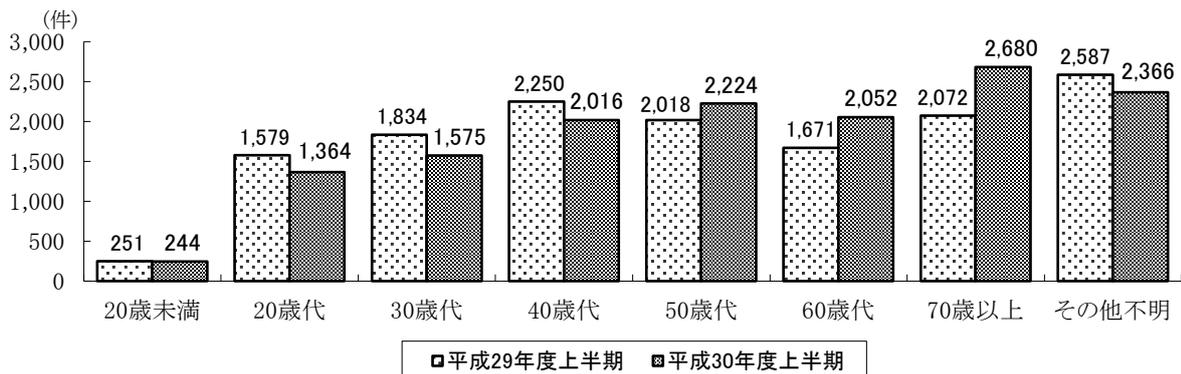
架空・不当請求の相談件数は**3,177件**であり、前年同期(2,313件)と比べ864件(37.4%)の増加であった。有料コンテンツ利用料の架空請求は減少したものの、はがきを送り付けるタイプの架空請求の増加率がこれを上回ったことが主な要因である。

多重債務の相談件数は**166件**であり、前年同期(174件)と比べ8件(4.6%)の減少であった。

1 相談件数の推移



2 契約当事者の年代別件数



3 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

(単位:件)

順位	商品・役務分類	30年度 上半期	29年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容 (平成30年度上半期)
1	商品一般	2,270	695	326.6%	国の機関を想起させる名称ではがきを送り付ける架空請求、架空請求と思われる不審な電話やメール等
2	放送・コンテンツ等	1,931	2,645	73.0%	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、アダルト情報サイトのワンクリック請求等
3	レンタル・リース・貸借	1,075	1,160	92.7%	賃貸アパート・マンションの原状回復・修理や敷金の返金等
4	役務その他	526	633	83.1%	パソコンのウィルス駆除・遠隔操作サービス、E S T A 申請代行、火災保険等申請代行、結婚相手紹介サービス等
5	移動通信サービス	426	529	80.5%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
6	インターネット通信サービス	423	404	104.7%	光回線の電話勧誘、光回線契約時の説明不足等に基づく解約、インターネット関連サービス・通販サイトの有料会員サービス等
7	教室・講座	389	366	106.3%	スポーツジム・クラブ、ヨガ教室、タレント・モデル養成教室、ビジネス教室、精神修養講座等
8	健康食品	338	370	91.4%	お試し、初回限定と謳い1回限りの注文と思って契約してしまう各種健康食品の定期購入等
9	工事・建築・加工	298	314	94.9%	屋根工事、新築工事、塗装工事、増改築工事、内装工事等
10	化粧品	284	262	108.4%	お試し、初回限定と謳い1回限りの注文と思って契約してしまう各種化粧品の定期購入等

※「相談その他」(322件)を除く

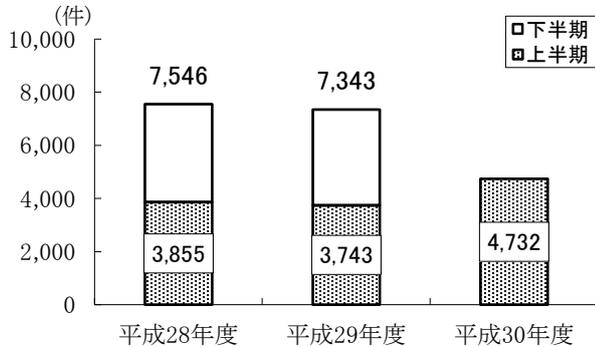
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗	特殊販売計	特殊販売の全体に占める割合
30年度上半期	14,521	922	4,999	195	481	14	72	90	6,773	46.6%
29年度上半期	14,262	914	5,413	308	513	32	94	95	7,369	51.7%
対前年同期比	101.8%	100.9%	92.4%	63.3%	93.8%	43.8%	76.6%	94.7%	91.9%	—

5 高齢者相談

(1) 相談件数推移

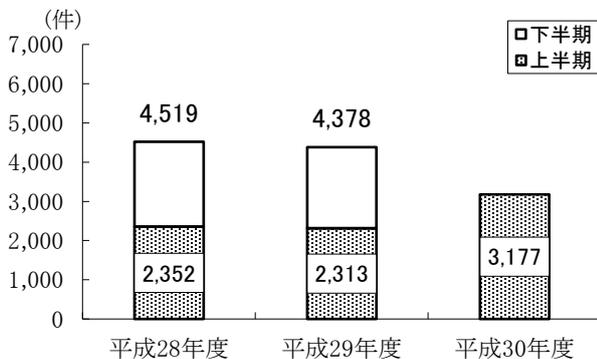


(2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

順位	商品・役務分類	30年度 上半期	29年度 上半期	対前年 同期比
1	商品一般	1,341	210	638.6%
2	放送・コンテンツ等	526	734	71.7%
3	インターネット通信サービス	144	104	138.5%
4	健康食品	131	94	139.4%
4	役務その他	131	157	83.4%

6 架空・不当請求の相談件数推移



7 多重債務の相談件数推移

