

# 平成 31（2019）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**2,561件**で、対前月比では横並び、対前年同月比は2.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「商品一般」（280件）が第1位であるが、前月（521件）に比べて大きく減少した。訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付け金銭要求する架空請求の相談が減少したことが要因である。

第2位の「デジタルコンテンツ」（218件）は前月（159件）に比べ増加した。ウィルス感染したとの偽警告表示により不要なウィルス対策ソフトの契約をさせる手口の相談、コンテンツ利用料が未納とのSMS（ショートメッセージ）を送り付け金銭要求する架空請求の相談などが多く寄せられた。

「スポーツ観覧」（25件）は、前月（4件）に比べて増加したが、転売サイトで購入したラグビーワールドカップ観戦チケットについて、「使用不可の可能性があるので解約したい」「購入代金を払ったがチケットが届かない。転売サイトなので不安だ」との相談が多く寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**323件**で、対前月比では37.8%の減少、対前年同月比は57.8%の減少であった。

高齢者の相談は**716件**あり、対前月比16.3%の減少、対前年同月比は26.4%の減少であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（102件）が前月（282件）に比べて大きく減少した。

多重債務に関する相談は**21件**で、対前月比は8.7%の減少、対前年同月比25.0%の減少となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**9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
令和元年度	2,417	2,454	2,498	2,562	2,561								12,492
平成30年度	2,244	2,285	2,410	2,377	2,632	2,573	2,699	2,654	2,308	2,197	2,357	2,648	29,384 ※11,948

※8月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和元.8月		令和元.7月（前月）		順位	30.8月（前年同月）	
1	商品一般	280	商品一般	521	1	商品一般	645
2	デジタルコンテンツ※	218	デジタルコンテンツ※	159	2	デジタルコンテンツ※	267
3	賃貸アパート	133	賃貸アパート	127	3	賃貸アパート	148
4	健康食品※	118	健康食品※	95	4	相談その他※	62
5	移動通信サービス※	109	移動通信サービス※	62	5	移動通信サービス※	61
6	役務その他サービス	60	役務その他サービス	60	6	健康食品※	56
7	相談その他※	43	相談その他※	48	7	役務その他サービス	47
8	修理サービス	39	光ファイバー	43	8	光ファイバー	37
9	光ファイバー	36	修理サービス	42	9	修理サービス	28
10	スポーツ観覧	25	電気	31	9	ファンド型投資商品	28
10	医療サービス	25					

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	令和元.8月		令和元.7月（前月）		順位	30.8月（前年同月）	
1	インターネット通販	720	解約※	638	1	不当請求※	766
2	解約※	690	インターネット通販	586	2	身分詐称	582
3	架空・不当請求※	323	架空・不当請求※	519	3	インターネット通販	563
4	返金	285	返金	286	4	解約※	535
5	契約書・書面※	228	契約書・書面※	214	5	返金	249
6	高価格・料金	205	高価格・料金	185	6	契約書・書面※	196
7	電子広告	199	クレーム処理	176	7	連絡不能	183
8	説明不足	194	電子広告	157	8	説明不足	173
9	連絡不能	190	連絡不能	153	9	高価格・料金	169
10	クレーム処理	184	信用性	151	10	クレーム処理	160

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
令和元年度	552	630	436	519	323								2,460
平成30年度	419	390	492	477	766	633	687	741	472	317	474	505	6,373

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	令和元年度	896	968	856	855	716								4,291
	平成30年度	648	661	738	777	973	935	940	958	751	694	747	885	9,707
うち 高齢者110番	令和元年度	22	15	27	25	22								111
	平成30年度	20	17	12	16	21	51	36	19	16	19	15	25	267

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	令和元.8月		令和元.7月（前月）		順位	30.8月（前年同月）	
1	商品一般	102	商品一般	282	1	商品一般	371
2	デジタルコンテンツ※	64	デジタルコンテンツ※	40	2	デジタルコンテンツ※	73
3	移動通信サービス※	36	健康食品※	34	3	健康食品※	26
4	健康食品※	33	役務その他サービス	21	4	移動通信サービス※	25
5	修理サービス	19	移動通信サービス※	21	4	相談その他※	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	令和元年度	20	17	24	23	21								105
	平成30年度	27	20	16	25	28	52	22	23	21	30	25	67	356
うち 東京モデル 活用件数	令和元年度	8	4	13	7	9								41
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95