

平成 31（2019）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**2,473件**で、対前月比3.4%の減少、対前年同月比は3.9%の減少であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（208件）が第1位であるが、前月（280件）に比べて減少した。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」（174件）は前月（218件）に比べ減少した。コンテンツ料が未納とのSMS（ショートメッセージ）を送り付ける架空請求、アダルト情報サイトのワンクリック請求、簡単に稼げるなどとうたう情報商材、偽警告表示により契約させる不要なウイルス対策ソフトなどに関する相談が寄せられた。

「スポーツ観覧」（43件）は前月（25件）に比べ増加したが、「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では入場不可と聞いたので解約したい」との相談が多かった。

「医療サービス」（35件）は前月（25件）に比べ増加した。「薄毛治療の解約を申し出たが高額な解約金に不満」「120万円の包茎手術を受けたが金額は妥当か」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**220件**で、対前月比では32.1%の減少、対前年同月比は65.2%の減少であった。

高齢者の相談は**712件**あり、対前月比0.4%の減少、対前年同月比は23.9%の減少であった。

多重債務に関する相談は**76件**で、対前月比は261.9%の増加、対前年同月比46.2%の増加となった（特別相談「多重債務110番」を実施）。「東京モデル」を活用した件数は**17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	2,421	2,454	2,500	2,562	2,561	2,473							14,971
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 ※14,521

※9月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和元.9月		令和元.8月（前月）		順位	30.9月（前年同月）	
1	商品一般	208	商品一般	280	1	商品一般	562
2	デジタルコンテンツ※	174	デジタルコンテンツ※	218	2	デジタルコンテンツ※	234
3	賃貸アパート	143	賃貸アパート	133	3	賃貸アパート	136
4	健康食品※	138	健康食品※	118	4	ファンド型投資商品	76
5	移動通信サービス※	93	移動通信サービス※	109	5	移動通信サービス※	71
6	フリーローン・サラ金	58	役務その他サービス	60	6	健康食品※	67
7	相談その他※	54	相談その他※	43	7	相談その他※	55
8	スポーツ観覧	43	修理サービス	39	8	役務その他サービス	48
9	役務その他サービス	41	光ファイバー	36	9	フリーローン・サラ金	39
10	医療サービス	35	スポーツ観覧	25	10	修理サービス	30
			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.9月		令和元.8月（前月）		順位	30.9月（前年同月）	
1	インターネット通販	673	インターネット通販	720	1	不当請求※	633
2	解約※	652	解約※	690	2	解約※	582
3	返金	271	架空・不当請求※	323	3	身分詐称	514
4	契約書・書面※	235	返金	285	4	インターネット通販	511
5	架空・不当請求※	220	契約書・書面※	228	5	返金	300
6	電子広告	209	高価格・料金	205	6	契約書・書面※	192
7	説明不足	193	電子広告	199	7	高価格・料金	188
8	クレーム処理	188	説明不足	194	8	連絡不能	180
9	高価格・料金	187	連絡不能	190	9	説明不足	166
10	連絡不能	174	クレーム処理	184	10	約束不履行	165

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	554	631	436	519	324	220							2,684
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	895	966	853	854	715	712							4,995
	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	22							133
	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.9月		令和元.8月（前月）		順位	30.9月（前年同月）	
1	商品一般	64	商品一般	102	1	商品一般	321
2	デジタルコンテンツ※	50	デジタルコンテンツ※	64	2	デジタルコンテンツ※	61
3	健康食品※	35	移動通信サービス※	36	3	ファンド型投資商品	60
4	移動通信サービス※	26	健康食品※	33	4	健康食品※	27
5	賃貸アパート	23	修理サービス	19	5	相談その他※	23
5	相談その他※	23					

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	21	18	24	23	21	76							183
	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	17							58
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95