

平成31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【令和元年度上半期（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）】

令和元年度上半期（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**14,971件**であり、前年同期（14,521件）と比べ450件（3.1%）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、30歳代、60歳代では件数が減少しているが、他の年代では件数が増加しており、特に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、訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付けるタイプの架空請求等の「商品一般」、お試しのつもりが実は複数回購入しなければならない定期購入契約だったという「健康食品」「化粧品」の相談である。

前年同期と比べて減少が目立つ相談は、コンテンツ料が未納とのSMS（ショートメッセージ）を送り付けるタイプの架空請求等の「放送・コンテンツ等」である。

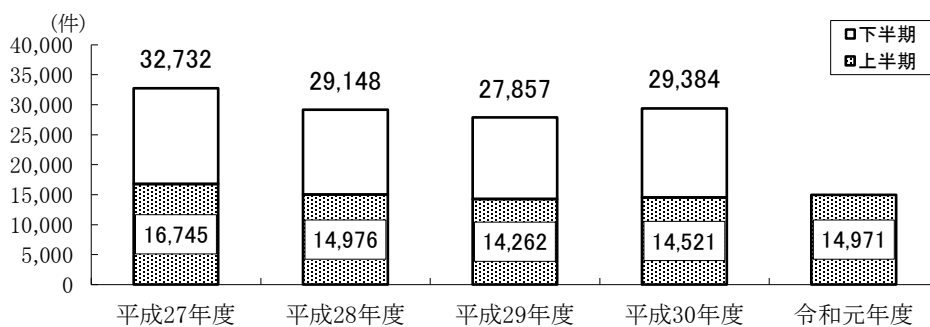
店舗購入以外の特殊販売の件数は**6,610件**であり、前年同期（6,773件）と比べて2.4%減少した。特殊販売の相談が相談全体に占める割合は44.2%であり、前年同期（46.6%）と比べて減少している。購入形態別にみると、「マルチ・マルチまがい」の増加が目立つ。

高齢者の相談件数は**4,995件**であり、前年同期（4,732件）と比べ263件（5.6%）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」が増加、「放送・コンテンツ等」が減少した。

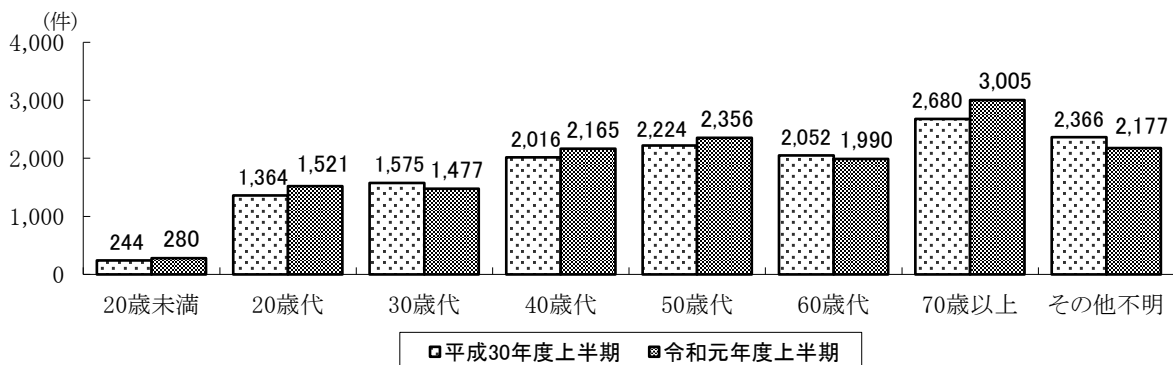
架空・不当請求の相談件数は**2,684件**であり、前年同期（3,177件）と比べ493件（15.5%）の減少であった。コンテンツ料が未納とのSMSを送り付けるタイプの架空請求が減少したこと、ハガキを送り付けるタイプの架空請求の伸びが鈍化したことが主な要因である。

多重債務の相談件数は**183件**であり、前年同期（168件）と比べ15件（8.9%）の増加であった。

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	令和元年度 上半期	30年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容(令和元年度上半期)
1	商品一般	2,527	2,270	111.3%	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、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	1,296	1,931	67.1%	コンテンツ料が未納とのSMS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、簡単に稼げる等とうたう情報商材等
3	レンタル・リース・貸借	997	1,075	92.7%	賃貸アパート・マンションの原状回復・修理や敷金等の返金をめぐるトラブル等
4	役務その他	623	526	118.4%	公式サイトと誤解させて手数料を取るESTA申請代行サービス、火災保険を使って修理ができるとうたう保険申請代行サービス等
5	健康食品	574	338	169.8%	お試しのつもりが、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという健康食品・サプリメント等
6	化粧品	517	284	182.0%	お試しのつもりが、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという各種化粧品等
7	移動通信サービス	494	426	116.0%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービスの解約・説明不足、モバイルデータ通信契約の解約・説明不足等
8	インターネット通信サービス	384	423	90.8%	光回線の電話勧誘、光回線契約の解約・説明不足、通販サイトの有料会員サービスに関するトラブル等
9	教室・講座	357	389	91.8%	スポーツクラブ・ヨガ教室に関する各種トラブル、ビジネス教室のサイドビジネス商法、タレント・モデル養成教室のオーディション商法等
10	工事・建築・加工	325	298	109.1%	家庭訪問してきた業者が不審、業者の施工が杜撰・不具合が生じた、想定外・高額の費用を請求された等のトラブル

※「相談その他」を除く

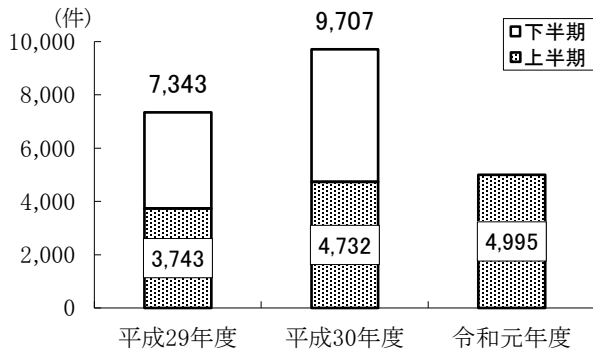
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(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
元年度上半期	14,971	951	4,741	303	456	23	49	87	6,610	44.2%
30年度上半期	14,521	922	4,999	195	481	14	72	90	6,773	46.6%
対前年同期比	103.1%	103.1%	94.8%	155.4%	94.8%	164.3%	68.1%	96.7%	97.6%	—

5 高齢者相談

(1) 相談件数推移

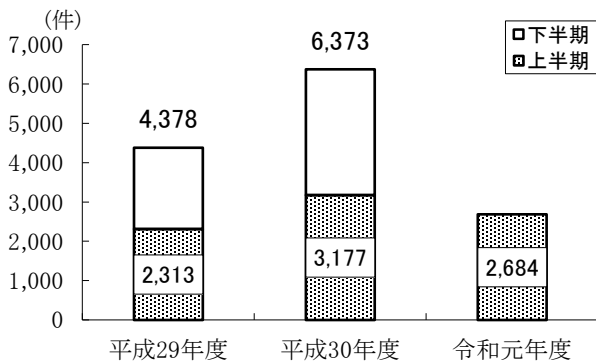


(2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

順位	商品・役務分類	元年度 上半期	30年度 上半期	対前年 同期比
1	商品一般	1,468	1,341	109.5%
2	放送・コンテンツ等	376	526	71.5%
3	役務その他	181	131	138.2%
4	健康食品	168	131	128.2%
5	移動通信サービス	163	117	139.3%

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

