

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,308件**で、対前月比13.0%の減少、対前年同月比は7.1%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」(389件)が第1位であるが、前月(611件)に比べて大きく減少した。『法務省管轄支局』と称する者からの架空請求はがき』及び『民事訴訟管理センター』と称する者からの架空請求はがき』に関する相談がいずれも前月に比べて大きく減少したことが、「商品一般」の件数が減少した要因である。

第2位の「デジタルコンテンツ」には、「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」の相談が引き続き多く寄せられている。

「移动通信サービス」は、前月に比べやや増加した。「携帯電話からスマートフォンへの変更を強く勧められ契約したが、高額機器は不要なので解約したい」などの相談が寄せられている。

「テレビ放送サービス一般」(24件)は、前月(16件)に比べて増加した。「家庭訪問」に関する相談が多く、「公共テレビ放送の契約の勧誘が強引だった」などの相談が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**472件**で、対前月比では36.2%の減少、対前年同月比は78.1%の増加であった。

高齢者の相談は**751件**あり、対前月比21.7%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、「商品一般」(210件)が前月(355件)に比べて大きく減少している。上記の相談全体の傾向と同様に「架空請求はがき」に関する相談が減少したことが要因である。

多重債務に関する相談は**21件**で、対前月比は4.5%の減少、対前年同月比5.0%の増加となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**3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 | 2,699 | 2,654 | 2,308 | | | | 22,182※ |
| 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 ※21,009 |

※12月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

| 順位 | 30.12月 | | 30.11月(前月) | | 順位 | 29.12月(前年同月) | |
|----|-------------|-----|------------|-----|----|--------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 389 | 商品一般 | 611 | 1 | デジタルコンテンツ※ | 275 |
| 2 | デジタルコンテンツ※ | 240 | デジタルコンテンツ※ | 302 | 2 | 商品一般 | 145 |
| 3 | 賃貸アパート | 119 | 賃貸アパート | 129 | 3 | 賃貸アパート | 132 |
| 4 | 移动通信サービス※ | 66 | 移动通信サービス※ | 61 | 4 | 移动通信サービス※ | 75 |
| 5 | 健康食品※ | 52 | 健康食品※ | 52 | 5 | 健康食品※ | 68 |
| 6 | 役務その他サービス | 44 | 役務その他サービス | 49 | 6 | 相談その他※ | 44 |
| 7 | 相談その他※ | 40 | 相談その他※ | 49 | 7 | 光ファイバー | 39 |
| 8 | 光ファイバー | 30 | 光ファイバー | 40 | 8 | 役務その他サービス | 38 |
| 9 | フリーローン・サラ金 | 24 | 修理サービス | 36 | 9 | テレビ放送サービス一般 | 30 |
| 9 | テレビ放送サービス一般 | 24 | フリーローン・サラ金 | 25 | 10 | 修理サービス | 25 |
| | | | 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) 「移动通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移动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. 12月 | | 30. 11月 (前月) | | 順位 | 29. 12月 (前年同月) | |
|----|-----------|-----|--------------|-----|----|----------------|-----|
| 1 | インターネット通販 | 592 | 不当請求※ | 740 | 1 | インターネット通販 | 593 |
| 2 | 解約※ | 522 | インターネット通販 | 609 | 2 | 解約※ | 484 |
| 3 | 不当請求※ | 472 | 身分詐称 | 605 | 3 | 不当請求※ | 265 |
| 4 | 身分詐称 | 297 | 解約※ | 548 | 4 | 返金 | 220 |
| 5 | 返金 | 267 | 返金 | 268 | 5 | 契約書・書面※ | 201 |
| 6 | 契約書・書面※ | 179 | 契約書・書面※ | 218 | 6 | 説明不足 | 174 |
| 7 | 説明不足 | 168 | 高価格・料金 | 175 | 7 | クレーム処理 | 171 |
| 8 | 信用性 | 162 | クレーム処理 | 167 | 8 | 高価格・料金 | 170 |
| 9 | 高価格・料金 | 152 | 信用性 | 161 | 9 | 連絡不能 | 130 |
| 10 | クレーム処理 | 151 | 説明不足 | 156 | 10 | 信用性 | 129 |

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 | 688 | 740 | 472 | | | | 5,077 |
| 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 | 940 | 959 | 751 | | | | 7,382 |
| | 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 | 36 | 19 | 16 | | | | 208 |
| | 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. 12月 | | 30. 11月 (前月) | | 順位 | 29. 12月 (前年同月) | |
|----|------------|-----|--------------|-----|----|----------------|----|
| 1 | 商品一般 | 210 | 商品一般 | 355 | 1 | デジタルコンテンツ※ | 74 |
| 2 | デジタルコンテンツ※ | 57 | デジタルコンテンツ※ | 88 | 2 | 商品一般 | 39 |
| 3 | 移動通信サービス※ | 22 | 移動通信サービス※ | 27 | 3 | 移動通信サービス※ | 25 |
| 4 | 役務その他サービス | 16 | 健康食品※ | 20 | 4 | 健康食品※ | 14 |
| 5 | 健康食品※ | 14 | 役務その他サービス | 18 | 5 | 相談その他※ | 10 |
| 5 | 相談その他※ | 14 | | | 5 | 修理サービス | 10 |
| | | | | | 5 | テレビ放送サービス一般 | 10 |

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 | 22 | 22 | 21 | | | | 231 |
| | 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 | 9 | 7 | 6 | 8 | 6 | 12 | 5 | 8 | 3 | | | | 64 |
| | 平成29年度 | 10 | 11 | 5 | 5 | 5 | 9 | 7 | 5 | 6 | 7 | 10 | 10 | 90 |