

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**2,197件**で、対前月比4.8%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、「デジタルコンテンツ」が第1位であり、「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。

第2位の「商品一般」(230件)は前月(389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の相談が前月に比べて激減したことが、「商品一般」の件数が減少した要因である。一方、『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の相談件数は減少しておらず、むしろ増加している。

「修理サービス」(39件)は、前月(19件)に比べて増加し、トイレ詰まりや鍵の修理など多岐にわたる修理の相談が寄せられた。「トイレ詰まりのため修理を依頼したが、修理代が高額だ」「インターネットで見つけた業者に鍵の開錠を依頼したが、サイト表示とは違う高額料金を請求された」などの「高価格・料金」の相談が増加した。

架空・不当請求に関する相談は**316件**で、対前月比では33.1%の減少、対前年同月比は8.1%の減少であった。

高齢者の相談は**695件**あり、対前月比7.5%の減少、対前年同月比は13.4%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」(137件)が前月(210件)に比べて大きく減少している。相談全体の傾向と同様に『法務省管轄支局』と称する者からの架空請求はがきの相談が激減し、『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の相談が増加している。

多重債務に関する相談は**29件**で、対前月比は38.1%の増加、対前年同月比26.1%の増加となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**6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	2,197			24,379※
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 ※23,296

※1月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	31.1月		30.12月(前月)		順位	30.1月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	238	商品一般	389	1	デジタルコンテンツ※	313
2	商品一般	230	デジタルコンテンツ※	240	2	商品一般	163
3	賃貸アパート	139	賃貸アパート	119	3	賃貸アパート	133
4	移動通信サービス※	67	移動通信サービス※	66	4	移動通信サービス※	76
5	健康食品※	64	健康食品※	52	5	健康食品※	73
6	役務その他サービス	57	役務その他サービス	44	6	役務その他サービス	64
7	相談その他※	56	相談その他※	40	7	相談その他※	46
8	修理サービス	39	光ファイバー	30	7	光ファイバー	46
8	光ファイバー	39	フリーローン・サラ金	24	9	修理サービス	30
10	フリーローン・サラ金	28	テレビ放送サービス一般	24	10	コート	26

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	31.1月		30.12月（前月）		順位	30.1月（前年同月）	
1	解約※	609	インターネット通販	592	1	インターネット通販	629
2	インターネット通販	590	解約※	522	2	解約※	554
3	不当請求※	316	不当請求※	472	3	不当請求※	344
4	返金	261	身分詐称	297	4	返金	271
5	契約書・書面※	231	返金	267	5	クレーム処理	194
6	連絡不能	186	契約書・書面※	179	6	連絡不能	185
7	説明不足	175	説明不足	168	7	説明不足	181
8	高価格・料金	172	信用性	162	8	高価格・料金	169
9	クレーム処理	148	高価格・料金	152	9	契約書・書面※	153
10	電子広告	143	クレーム処理	151	10	信用性	143

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	316			5,393
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	695			8,077
	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	19			227
	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	31.1月		30.12月（前月）		順位	30.1月（前年同月）	
1	商品一般	137	商品一般	210	1	デジタルコンテンツ※	71
2	デジタルコンテンツ※	65	デジタルコンテンツ※	57	2	商品一般	62
3	移動通信サービス※	22	移動通信サービス※	22	3	役務その他サービス	29
4	相談その他※	20	役務その他サービス	16	4	相談その他※	17
5	健康食品※	19	健康食品※	14	5	光ファイバー	17
			相談その他※	14			

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	29			260
	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	5	6			72
	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90