

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,357件**で、対前月比7.3%の増加、対前年同月比は10.9%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」(354件)が第1位であり、前月(230件)に比べて増加した。『民事訴訟管理センター』『訴訟通知センター』『地方裁判所管理局』などと称する者からの架空請求はがきの相談が増加したことが、「商品一般」の件数増加の要因である。

第2位の「デジタルコンテンツ」(253件)は前月(238件)に比べやや増加した。「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」の相談などが増加している。

「健康食品」(86件)は、前月(64件)に比べ増加した。「SNSに感想を投稿すれば報酬が貰えて実質無料と言われ、サプリを数十万円分買った」などの相談が寄せられている。

「医療サービス」(21件)も、前月(13件)に比べ増加した。美容医療に関する相談では、特定商取引法が適用されると思われるものの、交付されるべき契約書面や概要書面が渡されていない事例などが見受けられた。

架空・不当請求に関する相談は**473件**で、対前月比では49.7%の増加、対前年同月比は34.8%の増加であった。

高齢者の相談は**748件**あり、対前月比7.6%の増加、対前年同月比は47.5%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」(221件)が前月(137件)に比べて大きく増加している。相談全体の傾向と同様に、『民事訴訟管理センター』『訴訟通知センター』『地方裁判所管理局』などと称する者からの架空請求はがきの相談が増加したことが増加の要因である。

多重債務に関する相談は**25件**で、対前月比は13.8%の減少、対前年同月比28.6%の減少となった。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	2,357		26,736※
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 ※25,422

※2月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	31.2月		31.1月(前月)		順位	30.2月(前年同月)	
1	商品一般	354	デジタルコンテンツ※	238	1	デジタルコンテンツ※	289
2	デジタルコンテンツ※	253	商品一般	230	2	商品一般	198
3	賃貸アパート	172	賃貸アパート	139	3	賃貸アパート	127
4	健康食品※	86	移動通信サービス※	67	4	移動通信サービス※	73
5	移動通信サービス※	65	健康食品※	64	5	健康食品※	61
6	相談その他※	63	役務その他サービス	57	6	相談その他※	52
7	役務その他サービス	44	相談その他※	56	7	役務その他サービス	35
8	光ファイバー	31	修理サービス	39	8	フリーローン・サラ金	33
9	フリーローン・サラ金	24	光ファイバー	39	9	光ファイバー	31
10	医療サービス	21	フリーローン・サラ金	28	10	修理サービス	27

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. 2月		31. 1月 (前月)		順位	30. 2月 (前年同月)	
1	インターネット通販	630	解約※	609	1	インターネット通販	638
2	解約※	598	インターネット通販	590	2	解約※	473
3	不当請求※	473	不当請求※	316	3	不当請求※	351
4	返金	244	返金	261	4	返金	231
5	高価格・料金	190	契約書・書面※	231	5	説明不足	191
6	身分詐称	187	連絡不能	186	6	クレーム処理	167
7	契約書・書面※	181	説明不足	175	7	契約書・書面※	161
8	信用性	163	高価格・料金	172	8	高価格・料金	152
9	説明不足	161	クレーム処理	148	9	連絡不能	142
10	電子広告	160	電子広告	143	10	電子広告	131

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	473		5,866
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	748		8,825
	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	15		242
	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. 2月		31. 1月 (前月)		順位	30. 2月 (前年同月)	
1	商品一般	221	商品一般	137	1	商品一般	76
2	デジタルコンテンツ※	68	デジタルコンテンツ※	65	2	デジタルコンテンツ※	67
3	健康食品※	31	移動通信サービス※	22	3	賃貸アパート	17
4	相談その他※	20	相談その他※	20	4	移動通信サービス※	13
5	移動通信サービス※	18	健康食品※	19	5	相談その他※	10
					5	修理サービス	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	29	25		285
	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	6	8	5	8	6		81
	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90