

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,648件**で、対前月比12.3%の増加、対前年同月比は8.7%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」(459件)が第1位であり、前月(354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」(245件)は前月(253件)に比べやや減少した。「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」の相談が減少し、「アダルト情報サイトのワンクリック請求」の相談がやや増加している。

「フリーローン・サラ金」(57件)は、前月(24件)に比べ大幅に増加したが、3月4日、5日に実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものと思われる。「生活費やネットショッピング等でカード利用やキャッシングを繰り返し、支払困難になった」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**505件**で、対前月比では6.5%の増加、対前年同月比は15.6%の増加であった。

高齢者の相談は**885件**あり、対前月比18.5%の増加、対前年同月比は26.1%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」(265件)が前月(221件)に比べて増加した。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**67件**で、対前月比は168.0%の増加、対前年同月比6.3%の増加となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**14件**であった。

[平成30年度の相談傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成30年度の相談件数は**29,384件**であり、前年度(27,857件)と比べて5.5%の増加となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**6,373件**となり、前年度(4,378件)と比べて45.6%の増加となった。

「高齢者」の相談件数は**9,707件**となり、前年度(7,343件)と比べて32.2%の増加となった。

「多重債務」に関する相談件数は**356件**で、前年度(368件)と比べて3.3%の減少となった。このうち、東京モデル活用件数は**95件**であった。

平成30年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、70歳以上が最も多く(5,504件)、続いて50歳代(4,504件)、60歳代(4,203件)の順となっている。前年度と比較すると、40歳代以下では件数が減少となっているが、50歳以上では件数が増加しており、中でも、60歳代と70歳以上での増加が目立つ。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「商品一般」で、その主な内容は、「法務省管轄支局」「民事訴訟管理センター」などと称する者からの架空請求はがき等の相談である。第2位は、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等に関する相談の「放送・コンテンツ等」、第3位は、賃貸アパート等の修理費や敷金、原状回復費用等に関する相談の「レンタル・リース・貸借」である。

上位10位以内の商品・役務を前年度と比較すると、「商品一般」(3,306件増)の増加が著しく目立っている。一方、減少が目立つ商品・役務は、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等の「放送・コンテンツ等」(1,096件減)、携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等の「移動通信サービス」(137件減)である。

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	2,648	29,384
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

2 商品・役務別上位 10 位

<速報値>

順位	31.3月		31.2月（前月）		順位	30.3月（前年同月）	
1	商品一般	459	商品一般	354	1	デジタルコンテンツ※	369
2	デジタルコンテンツ※	245	デジタルコンテンツ※	253	2	商品一般	226
3	賃貸アパート	161	賃貸アパート	172	3	賃貸アパート	170
4	移動通信サービス※	86	健康食品※	86	4	移動通信サービス※	94
5	健康食品※	58	移動通信サービス※	65	5	健康食品※	62
6	フリーローン・サラ金	57	相談その他※	63	6	相談その他※	54
7	相談その他※	54	役務その他サービス	44	7	フリーローン・サラ金	52
8	光ファイバー	45	光ファイバー	31	8	役務その他サービス	48
8	役務その他サービス	45	フリーローン・サラ金	24	9	光ファイバー	37
10	医療サービス	32	医療サービス	21	10	修理サービス	29

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	31.3月		31.2月（前月）		順位	30.3月（前年同月）	
1	解約※	595	インターネット通販	630	1	インターネット通販	654
2	インターネット通販	566	解約※	598	2	解約※	557
3	不当請求※	505	不当請求※	473	3	不当請求※	437
4	返金	252	返金	244	4	返金	255
5	契約書・書面※	225	高価格・料金	190	5	説明不足	195
6	説明不足	203	身分詐称	187	6	契約書・書面※	194
7	クレーム処理	187	契約書・書面※	181	7	クレーム処理	187
8	信用性	186	信用性	163	8	高価格・料金	179
9	高価格・料金	170	説明不足	161	9	連絡不能	125
10	身分詐称	169	電子広告	160	9	電子広告	125

注) ※は上位キーワードで集計したものである。

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	687	741	472	317	474	505	6,373
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	958	751	694	747	885	9,707
	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	25	267
	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	31.3月		31.2月（前月）		順位	30.3月（前年同月）	
1	商品一般	265	商品一般	221	1	デジタルコンテンツ※	117
2	デジタルコンテンツ※	64	デジタルコンテンツ※	68	2	商品一般	104
3	相談その他※	25	健康食品※	31	3	移動通信サービス※	32
4	移動通信サービス※	24	相談その他※	20	4	相談その他※	23
5	健康食品※	18	移動通信サービス※	18	5	健康食品※	15

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

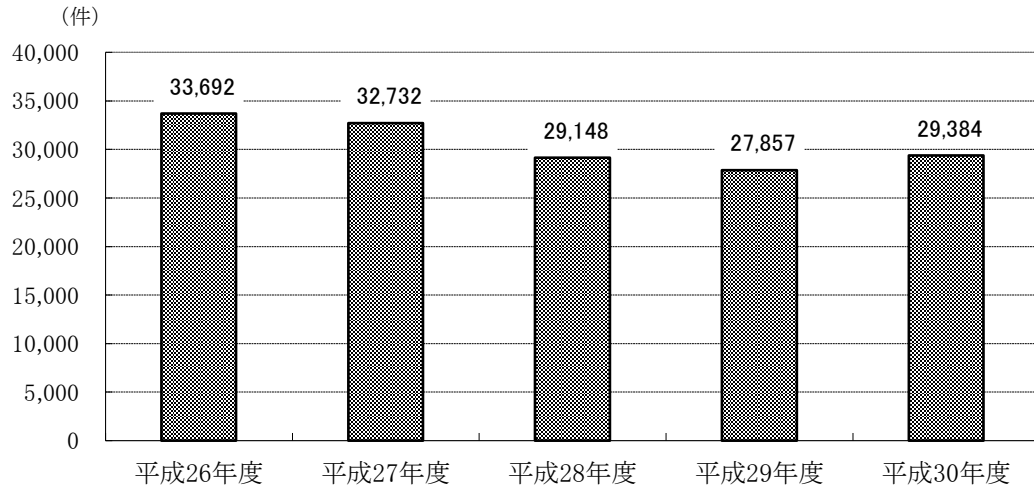
6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

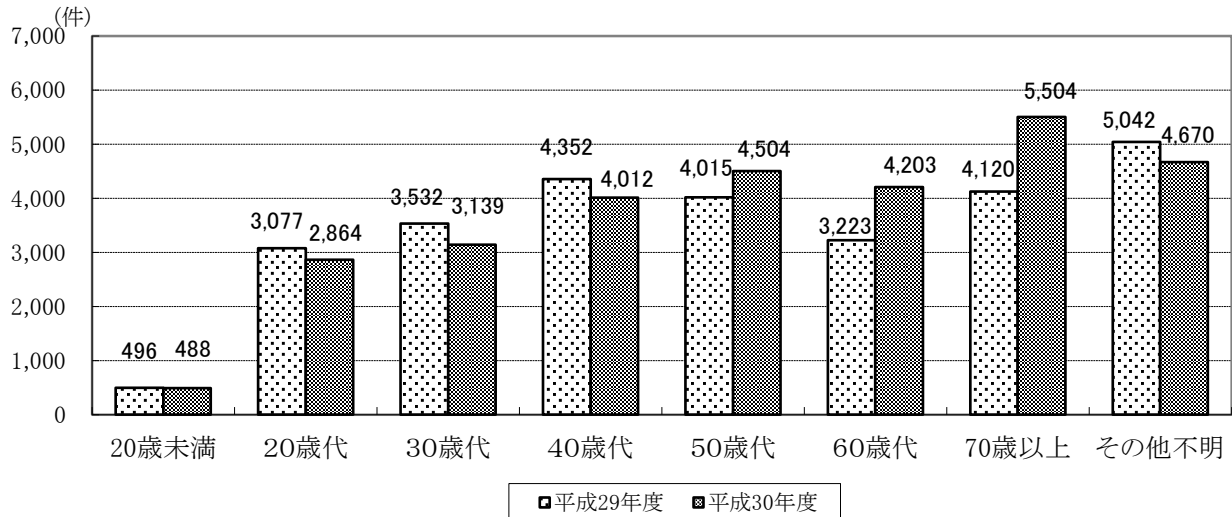
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に関する相談	平成30年度	27	20	16	25	28	52	22	23	21	30	25	67	356
	平成29年度	30	30	21	23	25	45	26	27	20	23	35	63	368
うち 東京モデル 活用件数	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95
	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90

7 平成30年度 相談の傾向(速報)

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

順位	商品・役務分類	平成30年度	平成29年度	対前年度比	主な相談内容(平成30年度)
1	商品一般	4,895	1,589	308.1%	「法務省管轄支局」「民事訴訟管理センター」等と称する者からの架空請求はがき等
2	放送・コンテンツ等	3,693	4,789	77.1%	大手通信販売サイト事業者を名乗る「コンテンツ利用料」の架空請求等
3	レンタル・リース・貸借	2,124	2,203	96.4%	賃貸アパートの修理費や敷金の返還、原状回復費用の負担等
4	役務その他	1,093	1,134	96.4%	廃品回収サービス、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス、弁護士等
5	移动通信サービス	855	992	86.2%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
6	インターネット通信サービス	811	798	101.6%	光ファイバーやオプションサービス、インターネットサービスの有料会員契約等
7	教室・講座	735	706	104.1%	スポーツ・健康教室、タレント・モデル養成教室、ビジネス教室、精神修養講座等
8	健康食品	724	800	90.5%	健康食品の定期購入、酵素食品、プロテイン、ダイエットサプリメント等
9	工事・建築・加工	647	615	105.2%	屋根工事、新築工事、増改築工事、塗装工事、工事・建築サービス等
10	化粧品	629	560	112.3%	乳液、化粧クリーム、化粧水等

注) 「相談その他」(636件)を除く。