

# 平成 31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,417件**で、対前月比8.7%の減少、対前年同月比は7.7%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」（497件）が第1位であり、前月（459件）に比べて増加した。『民事訴訟管理センター』『民事紛争相談センター』『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多く寄せられた。

第2位の「デジタルコンテンツ」（213件）は前月（245件）に比べやや減少した。「大手通信販売サイト事業者や通信会社を名乗る『コンテンツ利用料』の架空請求」の相談、「アダルト情報サイトのワンクリック請求」の相談が寄せられている。

「役務その他サービス」（58件）は、前月（45件）に比べ増加した。「ESTA申請をしたが、公式サイトではなく代行業者に申し込んだことが申請完了後に判明した。代行業者に解約のメールを出したがキャンセル不可との回答が来る」等の相談が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**552件**で、対前月比では9.3%の増加、対前年同月比は31.7%の増加であった。

高齢者の相談は**896件**あり、対前月比1.2%の増加、対前年同月比は38.3%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（341件）が前月（265件）に比べて大きく増加した。相談全体の傾向と同様に、『民事訴訟管理センター』『民事紛争相談センター』『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多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**20件**で、対前月比は70.1%の減少、対前年同月比25.9%の減少となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**8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31年度	2,417												2,417
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

## 2 商品・役務別上位 10 位

〈速報値〉

順位	31.4月		31.3月（前月）		順位	30.4月（前年同月）	
1	商品一般	497	商品一般	459	1	デジタルコンテンツ※	320
2	デジタルコンテンツ※	213	デジタルコンテンツ※	245	2	商品一般	235
3	賃貸アパート	134	賃貸アパート	161	3	賃貸アパート	180
4	移動通信サービス※	79	移動通信サービス※	86	4	移動通信サービス※	75
5	健康食品※	60	健康食品※	58	5	健康食品※	53
6	役務その他サービス	58	フリーローン・サラ金	57	6	光ファイバー	44
7	相談その他※	50	相談その他※	54	7	相談その他※	43
8	光ファイバー	33	光ファイバー	45	8	役務その他サービス	39
9	修理サービス	23	役務その他サービス	45	9	フリーローン・サラ金	28
9	医療サービス	23	医療サービス	32	10	修理サービス	21
					10	医療サービス	21

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. 4月		31. 3月（前月）		順位	30. 4月（前年同月）	
1	インターネット通販	560	解約※	595	1	インターネット通販	606
2	不当請求※	552	インターネット通販	566	2	解約※	562
3	解約※	547	不当請求※	505	3	不当請求※	418
4	返金	258	返金	252	4	返金	251
5	契約書・書面※	200	契約書・書面※	225	5	高価格・料金	194
6	クレーム処理	172	説明不足	203	6	クレーム処理	182
7	説明不足	169	クレーム処理	187	7	契約書・書面※	171
8	高価格・料金	157	信用性	186	8	説明不足	163
9	電子広告	148	高価格・料金	170	9	信用性	139
10	信用性	143	身分詐称	169	10	約束不履行	115

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31年度	552												552
平成30年度	419	390	492	477	766	633	687	741	472	317	474	505	6,373

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31年度	896												896
	平成30年度	648	661	738	777	973	935	940	958	751	694	747	885	9,707
うち 高齢者110番	平成31年度	22												22
	平成30年度	20	17	12	16	21	51	36	19	16	19	15	25	267

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	31. 4月		31. 3月（前月）		順位	30. 4月（前年同月）	
1	商品一般	341	商品一般	265	1	商品一般	131
2	デジタルコンテンツ※	57	デジタルコンテンツ※	64	2	デジタルコンテンツ※	83
3	移動通信サービス※	31	相談その他※	25	3	移動通信サービス※	23
4	役務その他サービス	22	移動通信サービス※	24	4	賃貸アパート	21
5	健康食品※	21	健康食品※	18	5	光ファイバー	15
					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31年度	20												20
	平成30年度	27	20	16	25	28	52	22	23	21	30	25	67	356
うち 東京モデル 活用件数	平成31年度	8												8
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95