

平成 31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,454**件で、対前月比1.5%の増加、対前年同月比は7.4%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（613件）が第1位であり、前月（497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ハガキの相談が多く寄せられた。また、封書による架空請求の相談も寄せられているが、ハガキによる架空請求と手口は同様であり、国の機関や裁判をイメージさせて不安を煽り、金銭を詐取しようとするものである。

第2位の「デジタルコンテンツ」（184件）は前月（213件）に比べ減少した。「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。

架空・不当請求に関する相談は**630**件で、対前月比では14.1%の増加、対前年同月比は61.5%の増加であった。

高齢者の相談は**968**件あり、対前月比8.0%の増加、対前年同月比は46.4%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（432件）が前月（341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ハガキの相談が多く寄せられた。

多重債務に関する相談は**17**件で、対前月比は15.0%の減少、対前年同月比15.0%の減少となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**4**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
令和元年度	2,417	2,454											4,871
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 ※4,529

※5月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和元.5月		31.4月（前月）		順位	30.5月（前年同月）	
1	商品一般	613	商品一般	497	1	デジタルコンテンツ※	318
2	デジタルコンテンツ※	184	デジタルコンテンツ※	213	2	商品一般	214
3	賃貸アパート	134	賃貸アパート	134	3	賃貸アパート	156
4	健康食品※	66	移動通信サービス※	79	4	移動通信サービス※	89
5	移動通信サービス※	65	健康食品※	60	5	健康食品※	62
6	相談その他※	52	役務その他サービス	58	6	相談その他※	51
7	役務その他サービス	48	相談その他※	50	7	役務その他サービス	42
8	光ファイバー	40	光ファイバー	33	8	光ファイバー	41
9	修理サービス	24	修理サービス	23	9	フリーローン・サラ金	36
9	フリーローン・サラ金	24	医療サービス	23	10	修理サービス	26
					10	外食	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	令和元.5月		31.4月（前月）		順位	30.5月（前年同月）	
1	不当請求※	630	インターネット通販	560	1	インターネット通販	638
2	解約※	526	不当請求※	552	2	解約※	579
3	インターネット通販	507	解約※	547	3	不当請求※	389
4	返金	267	返金	258	4	返金	227
5	契約書・書面※	193	契約書・書面※	200	5	契約書・書面※	194
6	クレーム処理	177	クレーム処理	172	6	高価格・料金	186
7	説明不足	163	説明不足	169	7	説明不足	184
8	高価格・料金	156	高価格・料金	157	8	クレーム処理	183
9	電子広告	145	電子広告	148	9	電子広告	159
10	信用性	128	信用性	143	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
令和元年度	552	630											1,182
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	令和元年度	896	968											1,864
	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	令和元年度	22	15											37
	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	令和元.5月		31.4月（前月）		順位	30.5月（前年同月）	
1	商品一般	432	商品一般	341	1	商品一般	127
2	デジタルコンテンツ※	48	デジタルコンテンツ※	57	2	デジタルコンテンツ※	73
3	移動通信サービス※	22	移動通信サービス※	31	3	健康食品※	23
4	役務その他サービス	17	役務その他サービス	22	4	相談その他※	17
5	健康食品※	15	健康食品※	21	5	役務その他サービス	16
					5	移動通信サービス※	16

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	令和元年度	20	17											37
	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	令和元年度	8	4											12
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95