

平成 31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**2,498件**で、対前月比1.8%の増加、対前年同月比は3.7%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（416件）が第1位であるが、前月（613件）に比べて減少した。民事訴訟管理センター・民事紛争相談センターなど、訴訟を想起させる名称でハガキを送り付け金銭要求する架空請求の相談が減少したことが要因である。

第2位の「デジタルコンテンツ」（192件）は前月（184件）に比べやや増加した。コンテンツ利用料の架空請求、アダルト情報サイト、情報商材など様々な相談が寄せられている。

ダイエットサプリなどの「健康食品」、スマートフォン関連の相談などの「移動通信サービス」、ESTA申請代行の相談などを含む「役務その他サービス」、「フリーローン・サラ金」などは、いずれも前月に比べて増加している。ESTA申請代行については、「公式サイトと思って申請したが、誤って代行業者のサイトで申請しており、高額な代行手数料を取られた」との相談が多い。「スポーツ観覧」（26件）は前月（10件）に比べて増加が目立つが、「ラグビー観戦チケットを公式サイトで購入したつもりが転売サイトだった」との相談が多く寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**436件**で、対前月比では30.8%の減少、対前年同月比は11.4%の減少であった。

高齢者の相談は**856件**あり、対前月比11.6%の減少、対前年同月比は16.0%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（262件）が前月（432件）に比べて大きく減少した。

多重債務に関する相談は**24件**で、対前月比は41.2%の増加、対前年同月比50.0%の増加となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**12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	2,498										7,369
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 ※6,939

※6月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和元.6月		令和元.5月（前月）		順位	30.6月（前年同月）	
1	商品一般	416	商品一般	613	1	デジタルコンテンツ※	346
2	デジタルコンテンツ※	192	デジタルコンテンツ※	184	2	商品一般	309
3	賃貸アパート	144	賃貸アパート	134	3	賃貸アパート	133
4	健康食品※	98	健康食品※	66	4	移動通信サービス※	70
5	移動通信サービス※	86	移動通信サービス※	65	5	健康食品※	54
6	役務その他サービス	70	相談その他※	52	6	相談その他※	52
7	相談その他※	55	役務その他サービス	48	7	役務その他サービス	45
8	光ファイバー	43	光ファイバー	40	8	ファンド型投資商品	37
9	フリーローン・サラ金	33	修理サービス	24	9	光ファイバー	33
10	スポーツ観覧	26	フリーローン・サラ金	24	10	修理サービス	30

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.6月		令和元.5月（前月）		順位	30.6月（前年同月）	
1	解約※	655	架空・不当請求※	630	1	インターネット通販	648
2	インターネット通販	570	解約※	526	2	解約※	549
3	架空・不当請求※	436	インターネット通販	507	3	架空・不当請求※	492
4	返金	288	返金	267	4	返金	250
5	高価格・料金	206	契約書・書面※	193	5	身分詐称	221
6	契約書・書面※	181	クレーム処理	177	6	契約書・書面※	187
7	説明不足	171	説明不足	163	7	クレーム処理	183
7	電子広告	171	高価格・料金	156	8	高価格・料金	175
9	信用性	157	電子広告	145	9	信用性	155
10	クレーム処理	154	信用性	128	10	電子広告	151

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	436										1,618
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	856										2,720
	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	27										64
	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.6月		令和元.5月（前月）		順位	30.6月（前年同月）	
1	商品一般	262	商品一般	432	1	商品一般	195
2	デジタルコンテンツ※	50	デジタルコンテンツ※	48	2	デジタルコンテンツ※	90
3	健康食品※	30	移動通信サービス※	22	3	ファンド型投資商品	21
4	移動通信サービス※	26	役務その他サービス	17	4	健康食品※	21
5	相談その他※	19	健康食品※	15	5	移動通信サービス※	19

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	24										61
	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										24
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95