

# 平成 31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,562件**で、対前月比2.6%の増加、対前年同月比は7.8%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（521件）が第1位であるが、前月（416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・民事総合調停センターなど、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引き続き寄せられた。また、封書による同様の手口の架空請求もあったが、殆どが訴訟通知センターの名称で送られている。

第2位の「デジタルコンテンツ」（159件）は前月（192件）に比べ減少した。アダルト情報サイトのワンクリック請求、詐欺的な出会い系サイトなどの相談が寄せられている。

原状回復費などをめぐる相談が多い「賃貸アパート」、スマートフォン関連の相談が多い「移動通信サービス」は多く寄せられたが、いずれも前月に比べて減少している。「健康食品」は95件（前月98件）とほぼ横ばいであるが、その中でダイエットサプリに関する相談が多く寄せられている。雨樋・屋根・水回りなどの相談が多い「修理サービス」（42件）、電力会社の切り替え等に関する相談が多く寄せられた「電気」（31件）は、前月に比べ増加し10位以内に入った。

架空・不当請求に関する相談は**519件**で、対前月比では19.0%の増加、対前年同月比は8.8%の増加であった。

高齢者の相談は**855件**あり、対前月比0.1%の減少、対前年同月比は10.0%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（282件）が前月（262件）に比べてやや増加した。

多重債務に関する相談は**23件**で、対前月比は4.2%の減少、対前年同月比8.0%の減少となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**7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	2,562									9,931
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 ※9,316

※7月末現在

## 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和元.7月		令和元.6月（前月）		順位	30.7月（前年同月）	
1	商品一般	521	商品一般	416	1	商品一般	302
2	デジタルコンテンツ※	159	デジタルコンテンツ※	192	2	デジタルコンテンツ※	300
3	賃貸アパート	127	賃貸アパート	144	3	賃貸アパート	147
4	健康食品※	95	健康食品※	98	4	相談その他※	64
5	移動通信サービス※	62	移動通信サービス※	86	5	移動通信サービス※	61
6	役務その他サービス	60	役務その他サービス	70	6	光ファイバー	51
7	相談その他※	48	相談その他※	55	7	健康食品※	46
8	光ファイバー	43	光ファイバー	43	8	修理サービス	41
9	修理サービス	42	フリーローン・サラ金	33	9	医療サービス	38
10	電気	31	スポーツ観覧	26	9	役務その他サービス	38

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.7月		令和元.6月（前月）		順位	30.7月（前年同月）	
1	解約※	638	解約※	655	1	インターネット通販	632
2	インターネット通販	586	インターネット通販	570	2	解約※	546
3	架空・不当請求※	519	架空・不当請求※	436	3	不当請求※	477
4	返金	286	返金	288	4	返金	264
5	契約書・書面※	214	高価格・料金	206	5	契約書・書面※	246
6	高価格・料金	185	契約書・書面※	181	6	身分詐称	238
7	クレーム処理	176	説明不足	171	7	説明不足	222
8	電子広告	157	電子広告	171	8	高価格・料金	187
9	連絡不能	153	信用性	157	9	クレーム処理	156
10	信用性	151	クレーム処理	154	10	電子広告	153

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	519									2,137
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	855									3,575
	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	25									89
	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.7月		令和元.6月（前月）		順位	30.7月（前年同月）	
1	商品一般	282	商品一般	262	1	商品一般	195
2	デジタルコンテンツ※	40	デジタルコンテンツ※	50	2	デジタルコンテンツ※	93
3	健康食品※	34	健康食品※	30	3	相談その他※	24
4	役務その他サービス	21	移动通信サービス※	26	4	光ファイバー	19
4	移动通信サービス※	21	相談その他※	19	4	健康食品※	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	23									84
	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	13	7									32
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95