

平成 31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**2,369件**で、対前月比4.2%の減少、対前年同月比は12.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（271件）が第1位で、前月（208件）に比べて増加した。訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付ける架空請求の相談が再び増加していて、中でも「法務省管轄支局民間訴訟告知センター」なる名称での架空請求が増加している。

第2位の「デジタルコンテンツ」（163件）は前月（174件）に比べやや減少した。アマゾンを含める有料サイト利用料の架空請求、画像専用SNSや無料通話アプリ経由で提供される不審な情報商材、アクセスただけで料金が引き落とされる質問サイトなどの相談が目立った。

「健康食品」（157件）は前月（138件）に比べやや増加したが、「初回お試しのダイエットサプリ」を注文したら、2回目に大量のサプリが届いて高額な請求をされた」との相談が多かった。

「光ファイバー」（47件）は前月（34件）に比べ増加した。「高齢の親が電話勧誘を受けて、光回線の契約をした。不要な契約だと判明したので解約したい」との相談が多かった。

「美顔器」（35件）は前月（1件）に比べ急増した。「美顔器の注文を受けたので明日出荷するとのメールがスマートフォンに届いたが、注文した覚えがない」との相談が殆どであった。

架空・不当請求に関する相談は**307件**で、対前月比では39.5%の増加、対前年同月比は55.3%の減少であった。

高齢者の相談は**680件**あり、対前月比4.5%の減少、対前年同月比は27.7%の減少であった。

多重債務に関する相談は**19件**で、対前月比は75.0%の減少、対前年同月比13.6%の減少となった。「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 | 2,421 | 2,454 | 2,500 | 2,562 | 2,561 | 2,473 | 2,369 | | | | | | 17,340 |
| 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 ※17,220 |

※10月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

| 順位 | 令和元.10月 | | 令和元.9月（前月） | | 順位 | 30.10月（前年同月） | |
|----|------------|-----|------------|-----|----|--------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 271 | 商品一般 | 208 | 1 | 商品一般 | 575 |
| 2 | デジタルコンテンツ※ | 163 | デジタルコンテンツ※ | 174 | 2 | デジタルコンテンツ※ | 280 |
| 3 | 健康食品※ | 157 | 賃貸アパート | 143 | 3 | 賃貸アパート | 153 |
| 4 | 賃貸アパート | 123 | 健康食品※ | 138 | 4 | 移動通信サービス※ | 84 |
| 5 | 移動通信サービス※ | 78 | 移動通信サービス※ | 93 | 5 | 健康食品※ | 74 |
| 6 | 光ファイバー | 47 | フリーローン・サラ金 | 58 | 6 | 相談その他※ | 70 |
| 7 | 役務その他サービス | 44 | 相談その他※ | 54 | 7 | 役務その他サービス | 43 |
| 8 | 美顔器 | 35 | スポーツ観覧 | 43 | 8 | 光ファイバー | 35 |
| 8 | 医療サービス | 35 | 役務その他サービス | 41 | 9 | 修理サービス | 32 |
| 10 | 相談その他※ | 33 | 医療サービス | 35 | 10 | フリーローン・サラ金 | 22 |
| | | | | | 10 | 他の内職・副業 | 22 |

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. 10月 | | 令和元. 9月 (前月) | | 順位 | 30. 10月 (前年同月) | |
|----|-----------|-----|--------------|-----|----|----------------|-----|
| 1 | 解約※ | 715 | インターネット通販 | 673 | 1 | 不当請求※ | 688 |
| 2 | インターネット通販 | 670 | 解約※ | 652 | 2 | インターネット通販 | 617 |
| 3 | 架空・不当請求※ | 307 | 返金 | 271 | 3 | 解約※ | 601 |
| 4 | 返金 | 267 | 契約書・書面※ | 235 | 4 | 身分詐称 | 519 |
| 5 | 契約書・書面※ | 221 | 架空・不当請求※ | 220 | 5 | 返金 | 290 |
| 6 | 電子広告 | 217 | 電子広告 | 209 | 6 | 契約書・書面※ | 204 |
| 7 | 高価格・料金 | 199 | 説明不足 | 193 | 7 | 高価格・料金 | 188 |
| 8 | 説明不足 | 189 | クレーム処理 | 188 | 8 | クレーム処理 | 165 |
| 9 | クレーム処理 | 171 | 高価格・料金 | 187 | 8 | 信用性 | 165 |
| 10 | 連絡不能 | 166 | 連絡不能 | 174 | 10 | 説明不足 | 164 |

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 | 554 | 631 | 436 | 519 | 324 | 220 | 307 | | | | | | 2,991 |
| 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 | 895 | 966 | 853 | 854 | 715 | 712 | 680 | | | | | | 5,675 |
| | 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 | 22 | 22 | 19 | | | | | | 152 |
| | 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. 10月 | | 令和元. 9月 (前月) | | 順位 | 30. 10月 (前年同月) | |
|----|------------|----|--------------|----|----|----------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 95 | 商品一般 | 64 | 1 | 商品一般 | 344 |
| 2 | デジタルコンテンツ※ | 45 | デジタルコンテンツ※ | 50 | 2 | デジタルコンテンツ※ | 82 |
| 3 | 健康食品※ | 34 | 健康食品※ | 35 | 3 | 相談その他※ | 27 |
| 4 | 移動通信サービス※ | 28 | 移動通信サービス※ | 26 | 4 | 健康食品※ | 22 |
| 5 | 光ファイバー | 27 | 賃貸アパート | 23 | 5 | 賃貸アパート | 18 |
| | | | 相談その他※ | 23 | | | |

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 | 21 | 18 | 24 | 23 | 21 | 76 | 19 | | | | | | 202 |
| | 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 | 9 | 17 | 7 | | | | | | 65 |
| | 平成30年度 | 9 | 7 | 6 | 8 | 6 | 12 | 6 | 8 | 5 | 8 | 6 | 14 | 95 |