

平成 31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,323件**で、対前月比1.9%の減少、対前年同月比は12.5%の減少であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（231件）が第1位で、前月（271件）に比べて減少した。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多い。このような架空請求の相談は10月にはその前月に比べ増加していたが、11月には前月に比べ減少している。

第2位の「デジタルコンテンツ」（185件）は前月（163件）に比べやや増加した。コンテンツ料が未納とのSMS（ショートメッセージ）を送り付ける架空請求、アダルト情報サイトのワンクリック請求、偽警告表示により契約させる不要なウイルス対策ソフトの相談が多かった。

「賃貸アパート」（149件）は前月（123件）に比べやや増加した。「賃貸アパート・マンションを退去する際に請求された原状回復費用が高額だ。支払うべきか」との相談が多かった。

「健康食品」（130件）は前月（157件）に比べやや減少した。「初回300円のダイエットサプリを注文した。2回目に4か月分が一度に送られてきて高額の請求がきた」「お試し無料のダイエットサプリを定期購入で申し込んだ。解約したいが電話が繋がらない」との相談が多かった。

「美顔器」（40件）は前月（35件）に引き続き増加した。「美顔器を発送するとのメールやSMS（ショートメッセージ）が届いたが、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**267件**で、対前月比では13.0%の減少、対前年同月比は64.0%の減少であった。

高齢者の相談は**725件**あり、対前月比6.6%の増加、対前年同月比は24.3%の減少であった。

多重債務に関する相談は**32件**で、対前月比は68.4%の増加、対前年同月比39.1%の増加となった。「東京モデル」を活用した件数は**10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	2,323					19,663
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 ※19,874

※11月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和元.11月		令和元.10月（前月）		順位	30.11月（前年同月）	
1	商品一般	231	商品一般	271	1	商品一般	611
2	デジタルコンテンツ※	185	デジタルコンテンツ※	163	2	デジタルコンテンツ※	302
3	賃貸アパート	149	健康食品※	157	3	賃貸アパート	129
4	健康食品※	130	賃貸アパート	123	4	移動通信サービス※	61
5	移動通信サービス※	59	移動通信サービス※	78	5	健康食品※	52
6	相談その他※	54	光ファイバー	47	6	役務その他サービス	49
7	役務その他サービス	48	役務その他サービス	44	6	相談その他※	49
8	美顔器	40	美顔器	35	8	光ファイバー	40
9	光ファイバー	37	医療サービス	35	9	修理サービス	36
10	電気	32	相談その他※	33	10	フリーローン・サラ金	25
					10	医療サービス	25

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. 11月		令和元. 10月 (前月)		順位	30. 11月 (前年同月)	
1	解約※	632	解約※	715	1	不当請求※	740
2	インターネット通販	629	インターネット通販	670	2	インターネット通販	609
3	架空・不当請求※	267	架空・不当請求※	307	3	身分詐称	605
4	返金	240	返金	267	4	解約※	548
5	契約書・書面※	213	契約書・書面※	221	5	返金	268
6	説明不足	191	電子広告	217	6	契約書・書面※	218
7	電子広告	190	高価格・料金	199	7	高価格・料金	175
8	高価格・料金	181	説明不足	189	8	クレーム処理	167
9	信用性	172	クレーム処理	171	9	信用性	161
10	クレーム処理	168	連絡不能	166	10	説明不足	156

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	267					3, 258
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	725					6, 400
	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	23					175
	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. 11月		令和元. 10月 (前月)		順位	30. 11月 (前年同月)	
1	商品一般	96	商品一般	95	1	商品一般	355
2	デジタルコンテンツ※	58	デジタルコンテンツ※	45	2	デジタルコンテンツ※	88
3	健康食品※	35	健康食品※	34	3	移動通信サービス※	27
4	移動通信サービス※	21	移動通信サービス※	28	4	健康食品※	20
5	光ファイバー	20	光ファイバー	27	5	役務その他サービス	18

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	32					234
	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	10					75
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95