

平成 31 (2019) 年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,210件**で、対前月比4.9%の減少、対前年同月比は4.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」(210件)が第1位で、前月(185件)に比べ増加した。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ィルス対策ソフトの相談が多かった。

第2位の「商品一般」(171件)は、前月(231件)に比べて減少した。大手通販会社名や大手金融機関名などを記載した「未納料金があり法的手続に移行する」とのSMS(ショートメッセージ)を送り付ける架空請求の相談が多く寄せられた。一方、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は減少している。

「健康食品」(119件)は前月(130件)に比べ減少したが、定期購入と気づかせずに購入させるダイエットサプリなどの相談が引き続き多く寄せられた。

「役務その他サービス」(61件)は前月(48件)に比べて増加した。公式サイトと勘違いして申請させる高額なESTA申請代行サービスの相談、火災保険を使って家屋の修理ができると勧誘する事業者による保険申請代行の高額な手数料請求などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**205件**で、対前月比では23.2%の減少、対前年同月比は56.6%の減少であった。

高齢者の相談は**651件**あり、対前月比10.2%の減少、対前年同月比は13.3%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40.6%の減少、対前年同月比9.5%の減少となった。「東京モデル」を活用した件数は**5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	2,210				21,873
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 ※22,182

※12月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和元.12月		令和元.11月(前月)		順位	30.12月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	210	商品一般	231	1	商品一般	389
2	商品一般	171	デジタルコンテンツ※	185	2	デジタルコンテンツ※	240
3	健康食品※	119	賃貸アパート	149	3	賃貸アパート	119
4	賃貸アパート	114	健康食品※	130	4	移動通信サービス※	66
5	役務その他サービス	61	移動通信サービス※	59	5	健康食品※	52
6	移動通信サービス※	58	相談その他※	54	6	役務その他サービス	44
7	相談その他※	38	役務その他サービス	48	7	相談その他※	40
8	光ファイバー	37	美顔器	40	8	光ファイバー	30
9	電気	34	光ファイバー	37	9	フリーローン・サラ金	24
10	外食	31	電気	32	9	テレビ放送サービス一般	24

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. 12月		令和元. 11月 (前月)		順位	30. 12月 (前年同月)	
1	インターネット通販	662	解約※	632	1	インターネット通販	592
2	解約※	587	インターネット通販	629	2	解約※	522
3	返金	244	架空・不当請求※	267	3	不当請求※	472
4	架空・不当請求※	205	返金	240	4	身分詐称	297
4	契約書・書面※	205	契約書・書面※	213	5	返金	267
6	連絡不能	192	説明不足	191	6	契約書・書面※	179
7	高価格・料金	191	電子広告	190	7	説明不足	168
8	電子広告	189	高価格・料金	181	8	信用性	162
9	説明不足	173	信用性	172	9	高価格・料金	152
10	クレーム処理	168	クレーム処理	168	10	クレーム処理	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	554	631	436	519	324	220	307	267	205				3,463
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	651				7,051
	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	12				187
	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. 12月		令和元. 11月 (前月)		順位	30. 12月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	71	商品一般	96	1	商品一般	210
2	商品一般	61	デジタルコンテンツ※	58	2	デジタルコンテンツ※	57
3	健康食品※	36	健康食品※	35	3	移動通信サービス※	22
4	役務その他サービス	26	移動通信サービス※	21	4	役務その他サービス	16
5	賃貸アパート	17	光ファイバー	20	5	健康食品※	14
					5	相談その他※	14

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	19				253
	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	5				80
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95