

# 平成 31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**2,097件**で、対前月比5.1%の減少、対前年同月比は4.6%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」(170件)が第1位だが、件数は前月(210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、副業アプリや副業サイトなどで購入した不審な情報商材に関する相談が増加した一方で、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の相談は減少した。

第2位の「健康食品」(148件)は前月(119件)に比べ増加しており、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。

「商品一般」(139件)は、前月(171件)に比べて減少しており、なかでも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減少した。一方、訴訟を想起させる名称でハガキを送り付ける架空請求の相談は増加している。

架空・不当請求に関する相談は**168件**で、対前月比では18.0%の減少、対前年同月比は47.0%の減少であった。

高齢者の相談は**610件**あり、対前月比6.3%の減少、対前年同月比は12.1%の減少であった。「商品一般」(55件)はやや減少したが最も多く、なかでも訴訟を想起させる名称でハガキを送り付ける架空請求の相談が引き続き多く寄せられている。「移动通信サービス」(26件)は前月(13件)に比べて増加した。「屋根工事」(18件)も前月(9件)に比べて増加した。

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6.7%の増加となった。「東京モデル」を活用した件数は**14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	2,097			23,970
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 ※24,379

※1月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.1月		令和元.12月(前月)		順位	31.1月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	170	デジタルコンテンツ※	210	1	デジタルコンテンツ※	238
2	健康食品※	148	商品一般	171	2	商品一般	230
3	商品一般	139	健康食品※	119	3	賃貸アパート	139
4	賃貸アパート	111	賃貸アパート	114	4	移动通信サービス※	67
5	移动通信サービス※	73	役務その他サービス	61	5	健康食品※	64
6	役務その他サービス	54	移动通信サービス※	58	6	役務その他サービス	57
7	相談その他※	39	相談その他※	38	7	相談その他※	56
8	光ファイバー	35	光ファイバー	37	8	修理サービス	39
9	フリーローン・サラ金	29	電気	34	8	光ファイバー	39
10	外食	25	外食	31	10	フリーローン・サラ金	28

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) 「移动通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移动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2.1月		令和元.12月（前月）		順位	31.1月（前年同月）	
1	インターネット通販	643	インターネット通販	662	1	解約※	609
2	解約※	626	解約※	587	2	インターネット通販	590
3	返金	243	返金	244	3	不当請求※	316
4	契約書・書面※	205	架空・不当請求※	205	4	返金	261
5	高価格・料金	198	契約書・書面※	205	5	契約書・書面※	231
6	電子広告	197	連絡不能	192	6	連絡不能	186
7	連絡不能	174	高価格・料金	191	7	説明不足	175
8	信用性	173	電子広告	189	8	高価格・料金	172
9	説明不足	171	説明不足	173	9	クレーム処理	148
10	架空・不当請求※	168	クレーム処理	168	10	電子広告	143

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	168			3,631
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	610			7,661
	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	15			202
	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2.1月		令和元.12月（前月）		順位	31.1月（前年同月）	
1	商品一般	55	デジタルコンテンツ※	71	1	商品一般	137
2	健康食品※	37	商品一般	61	2	デジタルコンテンツ※	65
3	デジタルコンテンツ※	35	健康食品※	36	3	移動通信サービス※	22
4	移動通信サービス※	26	役務その他サービス	26	4	相談その他※	20
5	屋根工事	18	賃貸アパート	17	5	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	21	18	24	23	21	76	19	32	19	32			285
	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	14			94
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95