

平成 31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,169件**で、対前月比3.4%の増加、対前年同月比は8.0%の減少であった。商品・役務別分類では、「商品一般」（166件）が第1位で、前月（139件）に比べ増加した。大手通販サイトや身に覚えのないサイトの名称で「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）が送り付けられるタイプの架空請求の相談が多く寄せられた。

第2位の「デジタルコンテンツ」（152件）は、前月（170件）に比べて減少しているが、アダルト情報サイトのワンクリック請求、出会い系サイトに関するトラブル、オンラインゲームに関するトラブルなど、多岐にわたる相談が寄せられた。

第3位の「賃貸アパート」（125件）は、前月（111件）に比べ増加した。賃貸アパート・マンションの原状回復・修理や敷金等の返金をめぐるトラブルに関する相談が多く寄せられた。

「健康食品」（93件）は、前月（148件）に比べ減少した。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減少している。

「保健衛生品その他」（42件）は、前月（6件）に比べ急増したが、マスクに関する相談が多くを占めており、「新型コロナウイルスの感染予防をしたいが、マスクが手に入らない」「通販サイトでマスクを高額で購入したが、届いたマスクが粗悪品だった」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**152件**で、対前月比では9.5%の減少、対前年同月比は67.9%の減少であった。

高齢者の相談は**635件**あり、対前月比4.1%の増加、対前年同月比は15.0%の減少であった。

多重債務に関する相談は**32件**で、対前月比は横ばい、対前年同月比28.0%の増加となった。「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	2,370	2,323	2,210	2,097	2,169		26,140
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 ※26,736

※2月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.2月		令和2.1月（前月）		順位	31.2月（前年同月）	
1	商品一般	166	デジタルコンテンツ※	170	1	商品一般	354
2	デジタルコンテンツ※	152	健康食品※	148	2	デジタルコンテンツ※	253
3	賃貸アパート	125	商品一般	139	3	賃貸アパート	172
4	健康食品※	93	賃貸アパート	111	4	健康食品※	86
5	役務その他サービス	64	移動通信サービス※	73	5	移動通信サービス※	65
6	移動通信サービス※	63	役務その他サービス	54	6	相談その他※	63
7	光ファイバー	55	相談その他※	39	7	役務その他サービス	44
8	相談その他※	43	光ファイバー	35	8	光ファイバー	31
9	保健衛生品その他	42	フリーローン・サラ金	29	9	フリーローン・サラ金	24
10	外食	38	外食	25	10	医療サービス	21

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2.2月		令和2.1月（前月）		順位	31.2月（前年同月）	
1	解約※	652	インターネット通販	643	1	インターネット通販	630
2	インターネット通販	560	解約※	626	2	解約※	598
3	返金	260	返金	243	3	不当請求※	473
4	契約書・書面※	235	契約書・書面※	205	4	返金	244
5	高価格・料金	208	高価格・料金	198	5	高価格・料金	190
6	連絡不能	155	電子広告	197	6	身分詐称	187
6	電子広告	155	連絡不能	174	7	契約書・書面※	181
8	架空・不当請求※	152	信用性	173	8	信用性	163
9	信用性	149	説明不足	171	9	説明不足	161
10	解約料	146	架空・不当請求※	168	10	電子広告	160

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	223	308	267	206	168	152		3,788
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	713	680	725	651	610	635		8,297
	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	15		217
	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2.2月		令和2.1月（前月）		順位	31.2月（前年同月）	
1	商品一般	67	商品一般	55	1	商品一般	221
2	デジタルコンテンツ※	40	健康食品※	37	2	デジタルコンテンツ※	68
3	光ファイバー	20	デジタルコンテンツ※	35	3	健康食品※	31
4	健康食品※	19	移动通信サービス※	26	4	相談その他※	20
5	賃貸アパート	14	屋根工事	18	5	移动通信サービス※	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	22	76	19	32	19	32	32		318
	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	7		101
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95