

## 平成 31（2019）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### 【3月の東京都消費生活総合センター受付分】

3月の相談件数は**2,612件**で、対前月比20.4%の増加、対前年同月比は1.4%の減少であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」（162件）が第1位で、前月（166件）とほぼ同数だった。前月と同様に、大手通販サイトの名称で、「有料サイトの未納料金があり法的手続に移行する」等のSMS（ショートメッセージ）が送り付けられる架空請求の相談が多く寄せられた。

第2位の「賃貸アパート」（158件）は、前月（125件）に比べて増加している。賃貸アパート・マンションの退去に伴う原状回復のための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。第3位の「デジタルコンテンツ」（149件）は、前月（152件）とほぼ同数であった。前月と同様に、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、オンラインゲームに関するトラブルなどの相談が寄せられた。

「移動通信サービス」（122件）は、前月（63件）に比べて倍増した。「モバイルWi-Fiのルーターが通信障害でつながらない、業者にも連絡がつかない」などの相談が目立つ。「健康食品」（112件）も、前月（93件）に比べ増加した。通信販売で、定期購入と気づかずに購入してしまったダイエットサプリの相談が最も多い。6位の「保健衛生品その他」（84件）は、前月（42件）の2倍となっている。これは新型コロナウイルス感染拡大の影響により、マスクに関する相談が7割（60件）寄せられたことによる。「新型コロナの感染を防ぐためにマスクを買いたいが、手に入らない」「航空便で、注文していないマスクが私あてに届いた、どうすればいいか」などの相談が寄せられた。架空・不当請求に関する相談は**131件**で、対前月比では13.8%の減少、対前年同月比は74.1%の減少であった。

高齢者の相談は**656件**あり、対前月比3.5%の増加、対前年同月比は25.9%の減少であった。

多重債務に関する相談は**74件**で、特別相談もあり、対前月比131.3%の増加、対前年同月比は10.5%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**19件**であった。

### 【令和元年度の相談傾向（速報）】

東京都消費生活総合センターに寄せられた令和元（平成31）年度の相談件数は**28,752件**であり、前年度（29,384件）と比べて2.2%の減少となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**3,919件**となり、前年度（6,373件）と比べて38.5%の減少となった。

「多重債務相談」の相談件数は**392件**で、前年度（356件）と比べて10.1%の増加となった。うち、東京モデル活用件数は**120件**であった。

令和元年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、70歳以上が最も多く（5,421件）、続いて50歳代（4,446件）、40歳代（4,207件）の順となっている。前年度と比較すると、20歳未満、20歳代、40歳代が増加しているが、その他の世代は減少している。

商品・役務別で最も多い相談は、「商品一般」で、昨年度からは減少したものの、『法務省管轄支局』、『訴訟通知センター』などと称する者からのハガキによる架空請求の相談である。

第2位は、身に覚えのない有料サイト利用料請求やアダルト情報サイトのワンクリック請求等に係る相談の「放送・コンテンツ等」であり、第3位は、賃貸アパートの修理費や敷金の返還に係る「レンタル・リース・賃借」となっている。

前年度と比較すると、「健康食品」（609件増）「化粧品」（393件増）「移動通信サービス」（90件増）等が増加している。一方、「商品一般」（1,221件減）、アダルト情報サイトのワンクリック請求、オンラインゲーム等の「放送・コンテンツ等」（1,286件減）、賃貸アパート等の修理費や敷金、原状回復費用等に関する相談の「レンタル・リース・賃借」（181件減）は、減少している。

## 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	2,612	28,752
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

## 2 商品・役務別上位 10 位

<速報値>

順位	令和2.3月		令和2.2月（前月）		順位	31.3月（前年同月）	
1	商品一般	162	商品一般	166	1	商品一般	459
2	賃貸アパート	158	デジタルコンテンツ※	152	2	デジタルコンテンツ※	245
3	デジタルコンテンツ※	149	賃貸アパート	125	3	賃貸アパート	161
4	移動通信サービス※	122	健康食品※	93	4	移動通信サービス※	86
5	健康食品※	112	役務その他サービス	64	5	健康食品※	58
6	保健衛生品その他	84	移動通信サービス※	63	6	フリーローン・サラ金	57
7	フリーローン・サラ金	57	光ファイバー	55	7	相談その他※	54
8	役務その他サービス	53	相談その他※	43	8	光ファイバー	45
9	旅行代理業一般	51	保健衛生品その他	42	9	役務その他サービス	45
10	相談その他※	47	外食	38	10	医療サービス	32

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2.3月		令和2.2月（前月）		順位	31.3月（前年同月）	
1	解約※	837	解約※	652	1	解約※	595
2	インターネット通販	721	インターネット通販	560	2	インターネット通販	566
3	返金	338	返金	260	3	不当請求※	505
4	細菌類	321	契約書・書面※	235	4	返金	252
5	連絡不能	284	高価格・料金	208	5	契約書・書面※	225
6	解約料	260	連絡不能	155	6	説明不足	203
7	高価格・料金	246	電子広告	155	7	クレーム処理	187
8	契約書・書面※	230	架空・不当請求※	152	8	信用性	186
9	電子広告	185	信用性	149	9	高価格・料金	170
10	信用性	177	解約料	146	10	身分詐称	169

注) ※は上位キーワードで集計したものである。

## 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	131	3,919
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	681	725	651	610	634	656	8,953
	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	19	236
	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2.3月		令和2.2月（前月）		順位	31.3月（前年同月）	
1	商品一般	57	商品一般	67	1	商品一般	265
2	デジタルコンテンツ※	37	デジタルコンテンツ※	40	2	デジタルコンテンツ※	64
3	健康食品※	25	光ファイバー	20	3	相談その他※	25
4	保健衛生品その他	24	健康食品※	19	4	移動通信サービス※	24
5	賃貸アパート	19	賃貸アパート	14	5	健康食品※	18
5	移動通信サービス※	19					

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

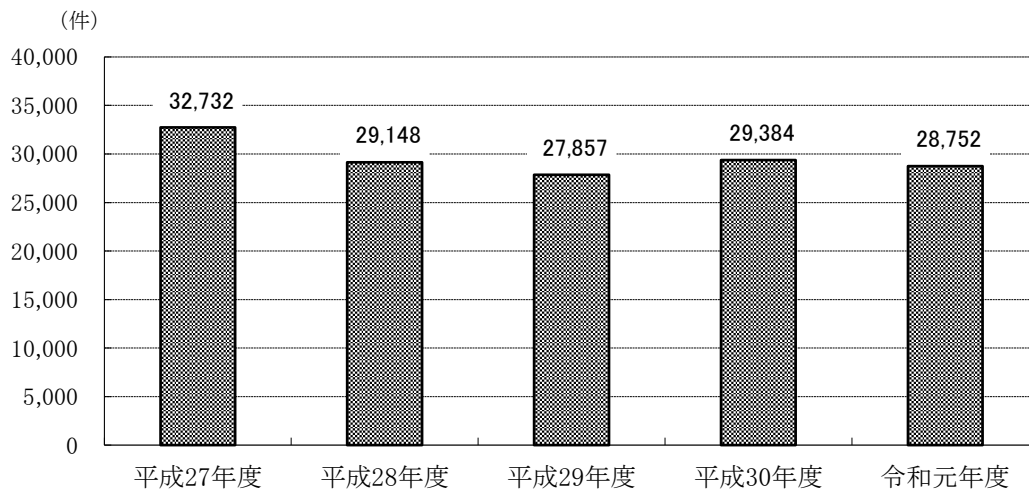
## 6 多重債務に関する相談件数

<速報値>

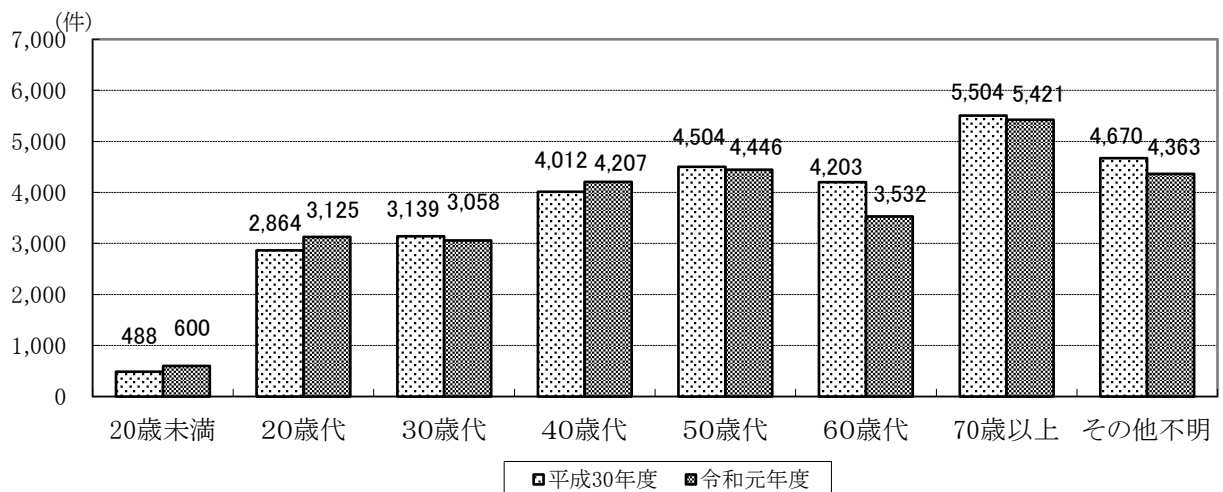
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	令和元年度	21	18	24	23	22	76	19	32	19	32	32	74	392
	平成30年度	27	20	16	25	28	52	22	23	21	30	25	67	356
うち 東京モデル 活用件数	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120
	平成30年度	9	7	6	8	6	12	6	8	5	8	6	14	95

## 7 令和元年度 相談の傾向（速報）

### ① 相談件数の推移



### ② 契約当事者の年代別件数



### ③ 商品・役務別上位10位と主な相談内容

順位	商品・役務分類	令和元年度	平成30年度	対前年度比	主な相談内容（令和元年度）
1	商品一般	3,675	4,896	75.1%	「法務省管轄支局」「民事訴訟管理センター」等と称する者からの架空請求はがき等
2	放送・コンテンツ等	2,407	3,693	65.2%	アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム
3	レンタル・リース・貸借	1,943	2,124	91.5%	賃貸アパートの修理費や敷金の返還、不動産貸借サービス
4	健康食品	1,333	724	184.1%	健康食品の定期購入、酵素食品、高麗人参茶、ダイエットサプリメント等
5	役務その他	1,296	1,093	118.6%	廃品回収サービス、結婚相手紹介サービス、不動産仲介サービス、弁護士等
6	化粧品	1,021	628	162.6%	乳液、脱毛剤、化粧水等
7	移动通信サービス	945	855	110.5%	携帯電話・スマートフォン等の通話料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
8	インターネット通信サービス	773	811	95.3%	光ファイバーやオプションサービス、インターネット通信サービス
9	教室・講座	685	735	93.2%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、タレント・モデル養成教室、外国語・会話教室等
10	工事・建築・加工	684	647	105.7%	屋根工事、新築工事、工事・建築サービス等、増改築工事、内装工事