

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,244件**で、対前月比7.8%の減少、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、「光ファイバー」の相談件数が、44件と前月の約1.2倍に増加し、第6位となっている。「大手通信会社の代理店から電話勧誘を受け、光回線を契約したが勧誘時の説明と違い料金が高額。解約したい」といった相談が寄せられた。

なお1位の「デジタルコンテンツ」は「身に覚えのない有料コンテンツ利用料が未払いとSMSがきた」、2位の「商品一般」は「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせという不審なハガキが届いた」等、架空請求の疑いが強い相談が先月同様に寄せられている。

また、件数は多くないものの「医療サービス」が第10位となった。「受診した病院で説明なく保険適用外の検査をされ高額の医療費を請求された」等の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**418件**で、対前月比では4.3%の減少、対前年同月比は7.7%の減少であった。

高齢者の相談は**650件**あり、対前月比7.4%の減少であるものの、対前年同月比は6.2%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」「賃貸アパート」「光ファイバー」の相談が前月より多く寄せられたが、中でも、「賃貸アパート」の件数が前月の11件から21件と大幅に増加している。

多重債務に関する相談は**27件**で、対前月比57.1%の減少、対前年同月比10.0%の減少となった。そのうち「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 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 平成30年度 | 2,244 | | | | | | | | | | | | 2,244 |
| 平成29年度 | 2,439 | 2,325 | 2,513 | 2,235 | 2,379 | 2,371 | 2,295 | 2,297 | 2,155 | 2,287 | 2,126 | 2,435 | 27,857 |

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

| 順位 | 30.4月 | | 30.3月（前月） | | 順位 | 29.4月（前年同月） | |
|----|------------|-----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1 | デジタルコンテンツ※ | 320 | デジタルコンテンツ※ | 369 | 1 | デジタルコンテンツ※ | 453 |
| 2 | 商品一般 | 235 | 商品一般 | 226 | 2 | 賃貸アパート | 179 |
| 3 | 賃貸アパート | 180 | 賃貸アパート | 170 | 3 | 商品一般 | 147 |
| 4 | 移動通信サービス※ | 75 | 移動通信サービス※ | 94 | 4 | 脱毛エステ | 91 |
| 5 | 健康食品※ | 53 | 健康食品※ | 62 | 5 | 移動通信サービス※ | 85 |
| 6 | 光ファイバー | 44 | 相談その他※ | 54 | 6 | 相談その他※ | 63 |
| 7 | 相談その他※ | 43 | フリーローン・サラ金 | 52 | 7 | 役務その他サービス | 52 |
| 8 | 役務その他サービス | 39 | 役務その他サービス | 48 | 8 | 健康食品※ | 50 |
| 9 | フリーローン・サラ金 | 28 | 光ファイバー | 37 | 9 | 光ファイバー | 42 |
| 10 | 修理サービス | 21 | 修理サービス | 29 | 10 | フリーローン・サラ金 | 27 |
| 10 | 医療サービス | 21 | | | 10 | 修理サービス | 27 |

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 | 30.4月 | | 30.3月（前月） | | 順位 | 29.4月（前年同月） | |
|----|-----------|-----|-----------|-----|----|-------------|-----|
| 1 | インターネット通販 | 606 | インターネット通販 | 654 | 1 | インターネット通販 | 712 |
| 2 | 解約※ | 562 | 解約※ | 557 | 2 | 解約※ | 605 |
| 3 | 不当請求※ | 418 | 不当請求※ | 437 | 3 | 不当請求※ | 449 |
| 4 | 返金 | 251 | 返金 | 255 | 4 | 返金 | 309 |
| 5 | 高価格・料金 | 194 | 説明不足 | 195 | 5 | 契約書・書面※ | 187 |
| 6 | クレーム処理 | 182 | 契約書・書面※ | 194 | 6 | クレーム処理 | 183 |
| 7 | 契約書・書面※ | 171 | クレーム処理 | 187 | 7 | 高価格・料金 | 171 |
| 8 | 説明不足 | 163 | 高価格・料金 | 179 | 8 | 約束不履行 | 163 |
| 9 | 信用性 | 139 | 連絡不能 | 125 | 9 | 説明不足 | 162 |
| 10 | 約束不履行 | 115 | 電子広告 | 125 | 10 | クレジットカード | 161 |

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 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 平成30年度 | 418 | | | | | | | | | | | | 418 |
| 平成29年度 | 453 | 318 | 392 | 413 | 364 | 376 | 352 | 313 | 265 | 344 | 351 | 437 | 4,378 |

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 | 平成30年度 | 650 | | | | | | | | | | | | 650 |
| | 平成29年度 | 612 | 588 | 659 | 553 | 630 | 700 | 639 | 578 | 562 | 613 | 507 | 702 | 7,343 |
| うち 高齢者110番 | 平成30年度 | 20 | | | | | | | | | | | | 20 |
| | 平成29年度 | 32 | 42 | 40 | 36 | 50 | 56 | 35 | 28 | 22 | 13 | 15 | 17 | 386 |

(2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

| 順位 | 30.4月 | | 30.3月（前月） | | 順位 | 29.4月（前年同月） | |
|----|------------|-----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 131 | デジタルコンテンツ※ | 117 | 1 | デジタルコンテンツ※ | 141 |
| 2 | デジタルコンテンツ※ | 83 | 商品一般 | 104 | 2 | 商品一般 | 52 |
| 3 | 移動通信サービス※ | 23 | 移動通信サービス※ | 32 | 3 | 賃貸アパート | 20 |
| 4 | 賃貸アパート | 21 | 相談その他※ | 23 | 4 | 移動通信サービス※ | 17 |
| 5 | 光ファイバー | 15 | 健康食品※ | 15 | 4 | 相談その他※ | 17 |
| 5 | 健康食品※ | 15 | | | | | |

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 | 平成30年度 | 27 | | | | | | | | | | | | 27 |
| | 平成29年度 | 30 | 30 | 21 | 23 | 25 | 45 | 26 | 27 | 20 | 23 | 35 | 63 | 368 |
| うち 東京モデル 活用件数 | 平成30年度 | 7 | | | | | | | | | | | | 7 |
| | 平成29年度 | 10 | 11 | 5 | 5 | 5 | 9 | 7 | 5 | 6 | 7 | 10 | 10 | 90 |