

平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,377件**で、対前月比1.4%の減少、対前年同月比は6.4%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」が第1位である。『法務省管轄支局』と称する架空請求はがきの相談が引き続き多く寄せられた。

第2位の「デジタルコンテンツ」は、前月に比べて減少しているが、「大手通信販売サイト事業者（アマゾン）を名乗るコンテンツ利用料の架空請求」の相談は引き続き多い。

「光ファイバー」（51件）は前月（33件）の約1.5倍に増加した。「プロバイダ料金や電話料金が安くなると電話勧誘されて契約したが安くないので解約したい」などの相談が寄せられた。「修理サービス」（41件）は前月（30件）の約1.4倍に増加した。「エアコンを修理依頼したが修理後すぐに故障した」などの相談が寄せられた。「医療サービス」（38件）は前月（23件）の約1.7倍に増加した。「お試しで美容クリニックに行ったら高額施術を勧められた」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**477件**で、対前月比では3.0%の減少、対前年同月比は15.5%の増加であった。

高齢者の相談は**777件**あり、対前月比5.3%の増加、対前年同月比は40.5%の増加であった。商品・役務別分類では、「光ファイバー」の相談が19件（前月15件）とやや増加し、「高齢父母が営業員に来訪されて契約した。工事費不要のはずが請求された」等の相談が寄せられた。

多重債務に関する相談は**25件**で、対前月比56.3%の増加、対前年同月比8.7%の増加となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**8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	2,285	2,410	2,377									9,316※
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 ※9,512

※7月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	30.7月		30.6月（前月）		順位	29.7月（前年同月）	
1	商品一般	302	デジタルコンテンツ※	346	1	デジタルコンテンツ※	441
2	デジタルコンテンツ※	300	商品一般	309	2	賃貸アパート	161
3	賃貸アパート	147	賃貸アパート	133	3	商品一般	98
4	相談その他※	64	移動通信サービス※	70	4	移動通信サービス※	78
5	移動通信サービス※	61	健康食品※	54	5	健康食品※	49
6	光ファイバー	51	相談その他※	52	6	相談その他※	46
7	健康食品※	46	役務その他サービス	45	7	役務その他サービス	43
8	修理サービス	41	ファンド型投資商品	37	8	光ファイバー	37
9	医療サービス	38	光ファイバー	33	9	フリーローン・サラ金	28
10	役務その他サービス	38	修理サービス	30	10	金融関連サービスその他	21
					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	30.7月		30.6月（前月）		順位	29.7月（前年同月）	
1	インターネット通販	632	インターネット通販	648	1	インターネット通販	700
2	解約※	546	解約※	549	2	解約※	532
3	不当請求※	477	不当請求※	492	3	不当請求※	413
4	返金	264	返金	250	4	返金	232
5	契約書・書面※	246	身分詐称	221	5	契約書・書面※	191
6	身分詐称	238	契約書・書面※	187	6	高価格・料金	171
7	説明不足	222	クレーム処理	183	7	説明不足	163
8	高価格・料金	187	高価格・料金	175	8	クレーム処理	160
9	クレーム処理	156	信用性	155	9	信用性	123
10	電子広告	153	電子広告	151	10	クレジットカード	117

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	389	492	477									1,776
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	663	738	777									2,828
	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	17	12	16									65
	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	30.7月		30.6月（前月）		順位	29.7月（前年同月）	
1	商品一般	195	商品一般	195	1	デジタルコンテンツ※	112
2	デジタルコンテンツ※	93	デジタルコンテンツ※	90	2	商品一般	31
3	相談その他※	24	ファンド型投資商品	21	3	移動通信サービス※	22
4	光ファイバー	19	健康食品※	21	4	健康食品※	15
5	健康食品※	19	移動通信サービス※	19	5	光ファイバー	11

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	19	16	25									87
	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	6	8									28
	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90