

# 平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**2,699**件で、対前月比4.9%の増加、対前年同月比は17.6%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」が前月に引き続き第1位である。「『法務省管轄支局』と称する者からの架空請求はがき」の相談が引き続き多く寄せられたが、件数は減少している。一方、「『民事訴訟管理センター』と称する者からの架空請求はがき」の相談が増加している。

第2位の「デジタルコンテンツ」は、前月に比べて増加した。「大手通信販売サイト事業者を名乗る『コンテンツ利用料』の架空請求」の相談が引き続き多く寄せられた。

「光ファイバー」(35件)は前月(25件)の1.4倍に増加した。電話勧誘に関する相談が増加しており、「安くなると言われて契約したが、安くなっていない」などの相談が寄せられた。

「他の内職・副業」(22件)は前月(9件)の約2.4倍に急増した。オンラインカジノのマルチ商法に関する相談が増加しており、「解約したいが業者が所在不明」などの相談が寄せられた。

なお、8月31日に消費者庁が注意喚起した「株式会社ケフィア事業振興会」に関する相談は、前月53件寄せられたが、今月は0件であった。

架空・不当請求に関する相談は**688**件で、対前月比では8.7%の増加、対前年同月比は95.5%の増加であった。

高齢者の相談は**940**件あり、対前月比0.5%の増加、対前年同月比は47.1%の増加であった。

商品・役務別分類では、前月60件の相談が寄せられた「ファンド型投資商品」は5件となった。

多重債務に関する相談は**22**件で、対前月比56.0%の減少、対前年同月比15.4%の減少となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**5**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	2,632	2,573	2,699						17,220※
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 ※16,557

※10月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	30.10月		30.9月(前月)		順位	29.10月(前年同月)	
1	商品一般	575	商品一般	562	1	デジタルコンテンツ※	354
2	デジタルコンテンツ※	280	デジタルコンテンツ※	234	2	賃貸アパート	133
3	賃貸アパート	153	賃貸アパート	136	3	商品一般	123
4	移动通信サービス※	84	ファンド型投資商品	76	4	移动通信サービス※	77
5	健康食品※	74	移动通信サービス※	71	5	健康食品※	67
6	相談その他※	70	健康食品※	67	6	相談その他※	51
7	役務その他サービス	43	相談その他※	55	6	光ファイバー	51
8	光ファイバー	35	役務その他サービス	48	8	役務その他サービス	37
9	修理サービス	32	フリーローン・サラ金	39	9	医療サービス	32
10	フリーローン・サラ金	22	修理サービス	30	10	修理サービス	28
10	他の内職・副業	22					

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	30. 10月		30. 9月（前月）		順位	29. 10月（前年同月）	
1	不当請求※	688	不当請求※	633	1	インターネット通販	648
2	インターネット通販	617	解約※	582	2	解約※	567
3	解約※	601	身分詐称	514	3	不当請求※	352
4	身分詐称	519	インターネット通販	511	4	返金	240
5	返金	290	返金	300	5	高価格・料金	205
6	契約書・書面※	204	契約書・書面※	192	6	契約書・書面※	184
7	高価格・料金	188	高価格・料金	188	7	クレーム処理	183
8	クレーム処理	165	連絡不能	180	8	説明不足	179
8	信用性	165	説明不足	166	9	連絡不能	131
10	説明不足	164	約束不履行	165	10	クレジットカード	113

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	419	390	492	477	766	633	688						3,865
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	648	661	738	777	973	935	940						5,672
	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	21	51	36						173
	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. 10月		30. 9月（前月）		順位	29. 10月（前年同月）	
1	商品一般	344	商品一般	321	1	デジタルコンテンツ※	90
2	デジタルコンテンツ※	82	デジタルコンテンツ※	61	2	商品一般	30
3	相談その他※	27	ファンド型投資商品	60	3	健康食品※	20
4	健康食品※	22	健康食品※	27	4	光ファイバー	17
5	賃貸アパート	18	相談その他※	23	5	修理サービス	16
					5	相談その他※	16

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	20	16	25	28	50	22						188
	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	6	11	5						50
	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90