

# 平成30年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,654件**で、対前月比1.7%の減少、対前年同月比は15.5%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」の相談は引き続き多く、件数も前月に比べてやや増加した。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」は約2倍に急増している。

第2位の「デジタルコンテンツ」も、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、件数も増加した。

架空・不当請求に関する相談は**740件**で、対前月比では7.6%の増加、対前年同月比は136.4%の増加であった。

高齢者の相談は**959件**あり、対前月比2.0%の増加、対前年同月比は65.9%の増加であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」(27件)が前月(17件)の1.6倍に増加した。「契約変更」に関する相談が増加しており、「携帯電話の機種変更などの目的で店頭に出向き、勧められるままにスマートフォンやタブレットを契約してしまったが、元の携帯電話に戻したい」などの相談が寄せられた。また、「家庭訪販」に関する相談も寄せられており、「携帯電話の代理店に訪問されて、スマートフォンの契約をしたが、高齢である自分には使いこなせないので解約したい」などの相談が寄せられた。

多重債務に関する相談は**22件**で、対前月比は増減なし、対前年同月比18.5%の減少となった。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 | 2,632 | 2,573 | 2,699 | 2,654 |       |       |       |       | 19,874※           |
| 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<br>※18,854 |

※11月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

| 順位 | 30.11月     |     | 30.10月(前月) |     | 順位 | 29.11月(前年同月) |     |
|----|------------|-----|------------|-----|----|--------------|-----|
| 1  | 商品一般       | 611 | 商品一般       | 575 | 1  | デジタルコンテンツ※   | 327 |
| 2  | デジタルコンテンツ※ | 302 | デジタルコンテンツ※ | 280 | 2  | 賃貸アパート       | 134 |
| 3  | 賃貸アパート     | 129 | 賃貸アパート     | 153 | 3  | 商品一般         | 124 |
| 4  | 移動通信サービス※  | 61  | 移動通信サービス※  | 84  | 4  | 健康食品※        | 100 |
| 5  | 健康食品※      | 52  | 健康食品※      | 74  | 5  | 移動通信サービス※    | 68  |
| 6  | 役務その他サービス  | 49  | 相談その他※     | 70  | 6  | 役務その他サービス    | 58  |
| 6  | 相談その他※     | 49  | 役務その他サービス  | 43  | 7  | 相談その他※       | 42  |
| 8  | 光ファイバー     | 40  | 光ファイバー     | 35  | 8  | 光ファイバー       | 41  |
| 9  | 修理サービス     | 36  | 修理サービス     | 32  | 9  | フリーローン・サラ金   | 35  |
| 10 | フリーローン・サラ金 | 25  | フリーローン・サラ金 | 22  | 10 | 修理サービス       | 31  |
| 10 | 医療サービス     | 25  | 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. 11月   |     | 30. 10月（前月） |     | 順位 | 29. 11月（前年同月） |     |
|----|-----------|-----|-------------|-----|----|---------------|-----|
| 1  | 不当請求※     | 740 | 不当請求※       | 688 | 1  | インターネット通販     | 649 |
| 2  | インターネット通販 | 609 | インターネット通販   | 617 | 2  | 解約※           | 584 |
| 3  | 身分詐称      | 605 | 解約※         | 601 | 3  | 不当請求※         | 312 |
| 4  | 解約※       | 548 | 身分詐称        | 519 | 4  | 返金            | 233 |
| 5  | 返金        | 268 | 返金          | 290 | 5  | 高価格・料金        | 187 |
| 6  | 契約書・書面※   | 218 | 契約書・書面※     | 204 | 6  | 契約書・書面※       | 174 |
| 7  | 高価格・料金    | 175 | 高価格・料金      | 188 | 7  | クレーム処理        | 167 |
| 8  | クレーム処理    | 167 | クレーム処理      | 165 | 8  | 説明不足          | 160 |
| 9  | 信用性       | 161 | 信用性         | 165 | 9  | クレジットカード      | 152 |
| 10 | 説明不足      | 156 | 説明不足        | 164 | 10 | 信用性           | 146 |

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 | 740 |     |     |     |     | 4,605 |
| 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 | 959 |     |     |     |     | 6,631 |
|               | 平成29年度 | 612 | 588 | 659 | 553 | 630 | 700 | 639 | 578 | 562 | 613 | 507 | 702 | 7,343 |
| うち<br>高齢者110番 | 平成30年度 | 20  | 17  | 12  | 16  | 21  | 51  | 36  | 19  |     |     |     |     | 192   |
|               | 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. 11月    |     | 30. 10月（前月） |     | 順位 | 29. 11月（前年同月） |    |
|----|------------|-----|-------------|-----|----|---------------|----|
| 1  | 商品一般       | 355 | 商品一般        | 344 | 1  | デジタルコンテンツ※    | 77 |
| 2  | デジタルコンテンツ※ | 88  | デジタルコンテンツ※  | 82  | 2  | 商品一般          | 45 |
| 3  | 移動通信サービス※  | 27  | 相談その他※      | 27  | 3  | 健康食品※         | 21 |
| 4  | 健康食品※      | 20  | 健康食品※       | 22  | 4  | 賃貸アパート        | 18 |
| 5  | 役務その他サービス  | 18  | 賃貸アパート      | 18  | 5  | 修理サービス        | 17 |
|    |            |     |             |     | 5  | 役務その他サービス     | 17 |

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  | 22  |     |    |    |    | 210 |
|                     | 平成29年度 | 30 | 30 | 21 | 23 | 25 | 45 | 26  | 27  | 20  | 23 | 35 | 63 | 368 |
| うち<br>東京モデル<br>活用件数 | 平成30年度 | 9  | 7  | 6  | 8  | 6  | 12 | 5   | 8   |     |    |    |    | 61  |
|                     | 平成29年度 | 10 | 11 | 5  | 5  | 5  | 9  | 7   | 5   | 6   | 7  | 10 | 10 | 90  |