

平成30年度相談概要

*平成30年4月～平成31年3月に受け付けた東京都内の相談情報を、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)で分析したもの。令和元年5月31日時点の登録データで全期間の分析を行った。

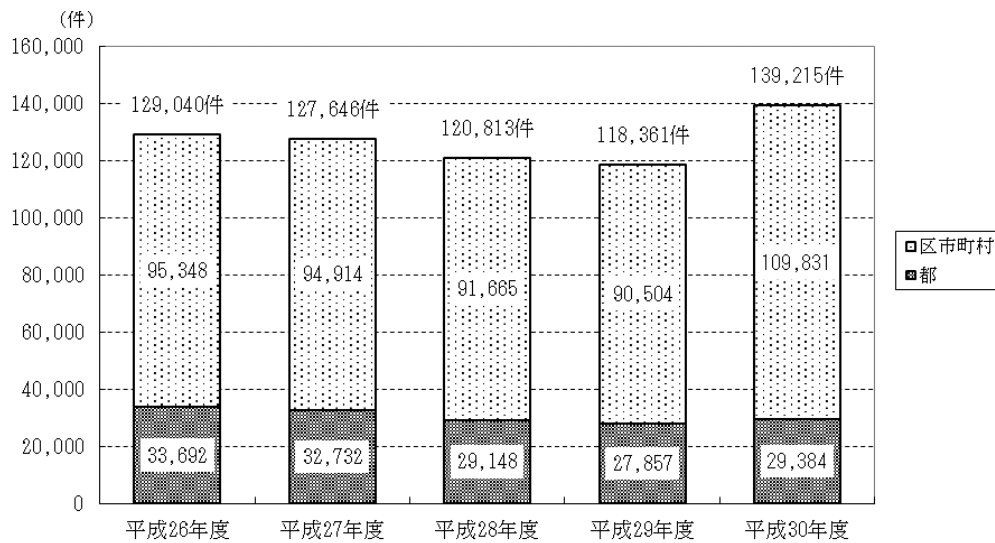
I 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

平成30年度の東京都内の相談受付件数は139,215件となり、対前年度比17.6%の増加であった。

そのうち東京都受付分が29,384件、区市町村受付分が109,831件であった(図-1)。

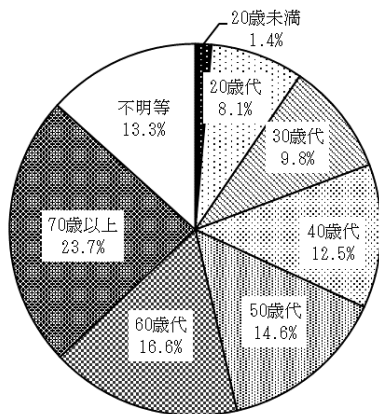
【図-1】東京都・区市町村相談件数の推移



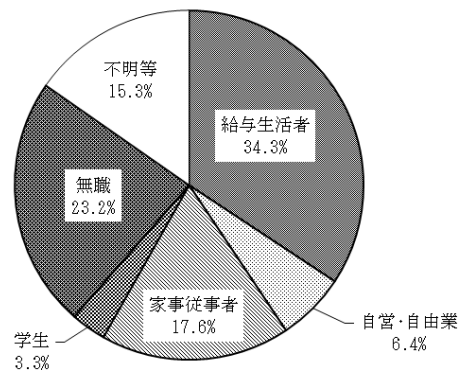
(2) 契約当事者の属性(年代別・職業別)

契約当事者の年代別の構成比を見ると、「70歳以上」が最も多く23.7%となっている(図-2)。契約当事者の職業別の構成比を見ると、「給与生活者」が最も多く34.3%を占める(図-3)。

【図-2】契約当事者年代別構成比(平成30年度)



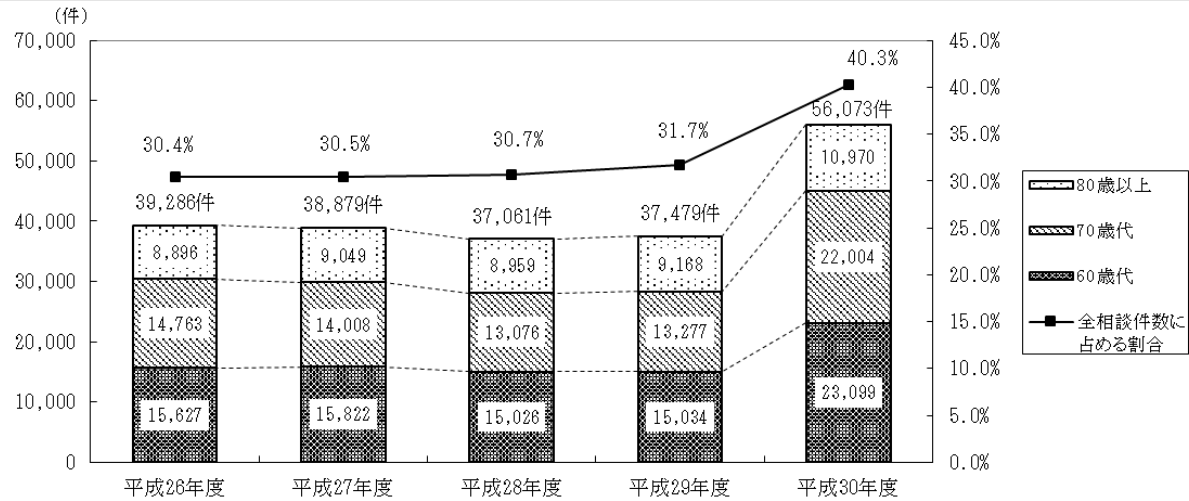
【図-3】契約当事者職業別構成比(平成30年度)



(3) 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は56,073件寄せられ、前年度（37,479件）から49.6%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は、40.3%となり、全体の4割となった（図-4）。

【図-4】 高齢者の相談件数の推移



商品・役務別で見ると、最も多い相談は「商品一般」（19,373件）であり、訴訟を想起させる名称でハガキを送り付け金銭請求する架空請求の相談が多い。

第2位は「放送・コンテンツ等」（5,320件）で、大手通信販売サイト事業者を名乗る架空請求などが多い。

第3位の「工事・建築・加工」（1,964件）では、屋根や排水管などの住宅工事に関する訪問販売の相談が多い（表-3）。

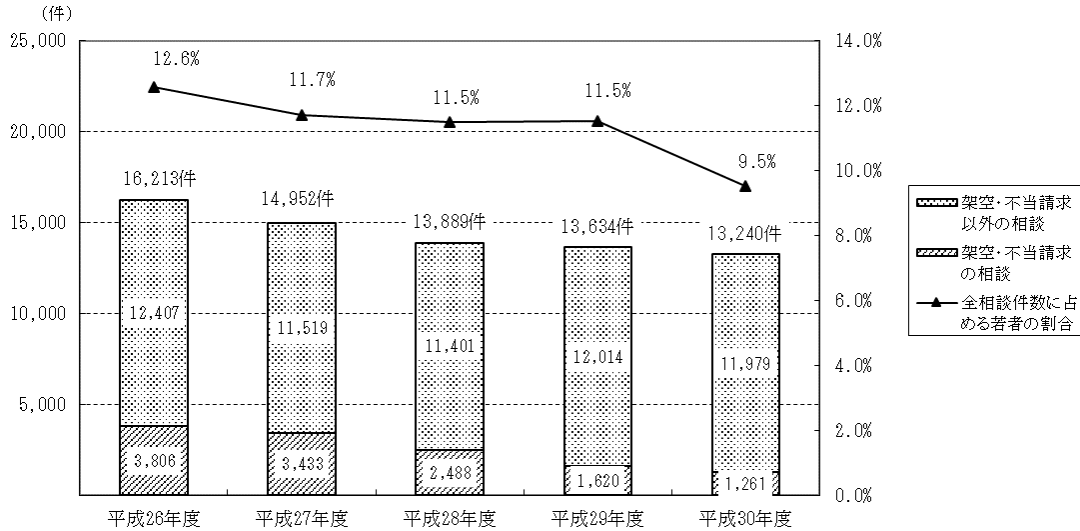
【表-3】 高齢者相談 商品・役務別相談件数

	商品・役務分類	30年度件数	29年度件数	対前年度比	主な項目
1	商品一般	19,373	3,105	623.9%	訴訟を想起させる名称でハガキを送り付ける架空請求
2	放送・コンテンツ等	5,320	5,956	89.3%	コンテンツ利用料に関する架空請求、セキュリティソフト、情報商材等
3	工事・建築・加工	1,964	1,714	114.6%	屋根工事、塗装工事、衛生設備工事等
4	役務その他	1,584	1,554	101.9%	パソコンのウイルス駆除サービス、廃品回収サービス、不動産仲介サービス、弁護士等
5	インターネット通信サービス	1,382	1,305	105.9%	光ファイバー、通販サイトやインターネット関連の有料会員サービス等
6	移動通信サービス	1,313	1,157	113.5%	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
7	健康食品	1,297	936	138.6%	健康食品
8	レンタル・リース・貸借	1,234	1,236	99.8%	賃貸アパート・マンション
9	相談その他	1,087	996	109.1%	債権回収等
10	修理・補修	898	760	118.2%	修理サービス

(4)若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は13,240件となり、前年度（13,634件）から2.9%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は9.5%となった（図－5）。

【図－5】 若者の相談件数の推移



商品・役務別に見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」（2,214件）であり、情報商材、コンテンツ利用料の架空請求、オンラインゲームなどの相談が寄せられている。

第2位は「レンタル・リース・貸借」（1,346件）で、その殆どを占めるのが、賃貸アパート・マンションの相談である。修理費や敷金の返還、原状回復費用に関する相談が多い。

第3位は「教室・講座」（888件）で、「タレント・モデル養成教室」、ジムやヨガなどの「スポーツ・健康教室」が多い（表－4）。

【表－4】 若者相談 商品・役務別相談件数

	商品・役務分類	30年度件数	29年度件数	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	2,214	2,331	95.0%	情報商材、コンテンツ利用料に関する架空請求、オンラインゲーム等
2	レンタル・リース・貸借	1,346	1,353	99.5%	賃貸アパート・マンション、レンタルサービス等
3	教室・講座	888	888	100.0%	タレント・モデル養成教室、スポーツ・健康教室、ビジネス教室等
4	理美容	596	982	60.7%	エステティックサービス
5	商品一般	491	420	116.9%	不審な電話やメール・SMS、身に覚えのないクレジットカード請求等
6	内職・副業	437	376	116.2%	オンラインカジノ関連、アフィリエイト、タレント・モデル内職等
7	役務その他	434	392	110.7%	コンサルティング契約、ESTA申請代行関連、開錠サービス、廃品回収サービス等
8	移動通信サービス	404	405	99.8%	携帯電話サービス、モバイルデータ通信
9	健康食品	364	555	65.6%	健康食品
10	化粧品	343	329	104.3%	化粧品

Ⅱ 相談の特徴

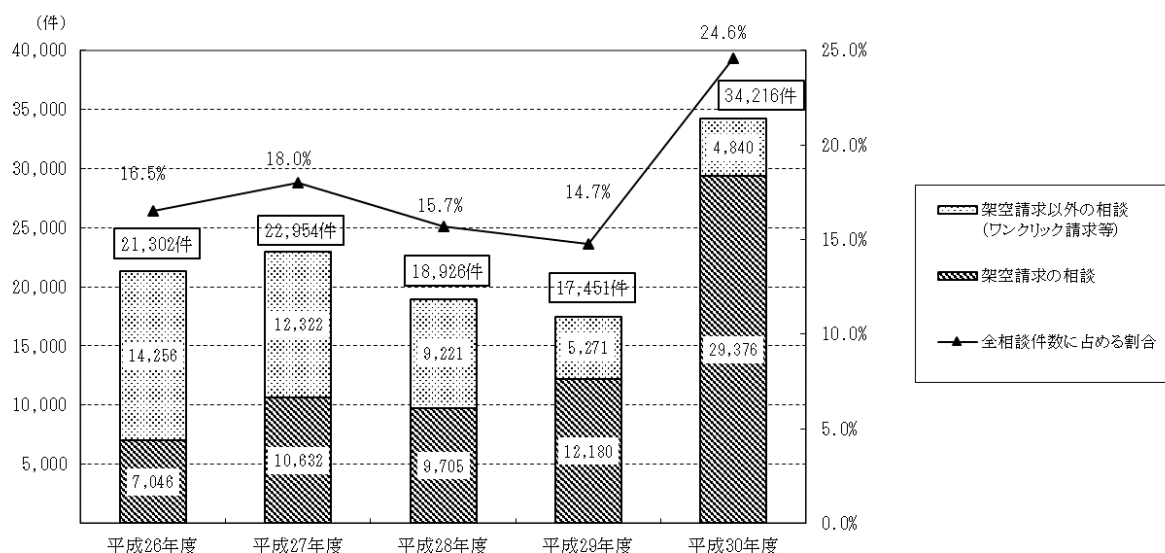
(1) 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談(※)は34,216件で、全相談件数に占める割合は24.6%であった。相談件数は、前年度(17,451件)に比べて倍増したが、これは「架空請求」(29,376件)の相談が急増したことによる(図-6)。

訴訟を想起させる名称で金銭要求する架空請求ハガキに関する相談が多く寄せられたことが増加の要因である。これらの架空請求ハガキは、法務省管轄支局、民事訴訟管理センター、国民訴訟お客様センター、地方裁判所管理局、訴訟通知センターといったたぐいの名称で送り付けられてくる。

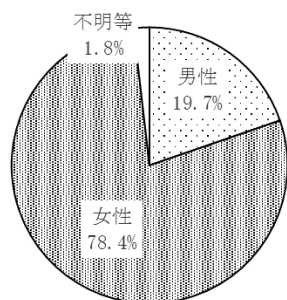
男女別では、女性が8割近くを占める(図-7)。年代別では、「60歳代」「70歳以上」の相談が多く、かつ相談件数の急増が目立つ(表-5)。

【図-6】 架空・不当請求に関する相談件数の推移



(※) 「架空・不当請求」に関する相談：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。

【図-7】 契約当事者の男女別割合 (平成30年度) 【表-5】 契約当事者の年代別件数



	30年度	29年度	対前年度比
20歳未満	263	317	83.0%
20歳代	998	1,303	76.6%
30歳代	1,199	1,629	73.6%
40歳代	2,258	2,706	83.4%
50歳代	5,653	3,507	161.2%
60歳代	10,838	3,883	279.1%
70歳以上	10,489	2,897	362.1%
不明等	2,518	1,209	208.3%
計	34,216	17,451	196.1%

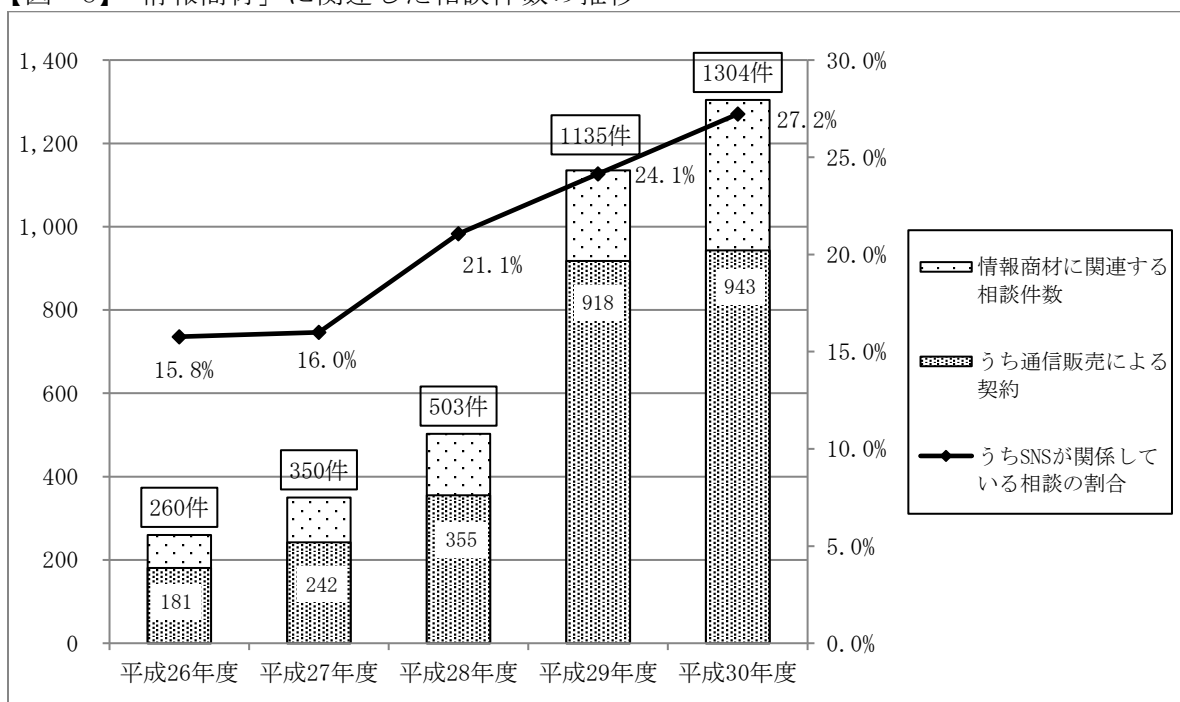
(2) 「情報商材」に関連したトラブル急増

「簡単な作業で月に数百万円稼げる」などと広告し、副業・投資等で高額収入を得るためのノウハウと称して販売される「情報商材」に関連した相談(※)が増加している。平成30年度の相談件数は1,304件で、平成26年度と比べると5倍の件数となっている。

相談の約7割が、インターネット通販などの通信販売による契約である。近年の特徴としては、SNS広告が誘引となる等、SNSが関係した相談の割合が増えている(図-8)。

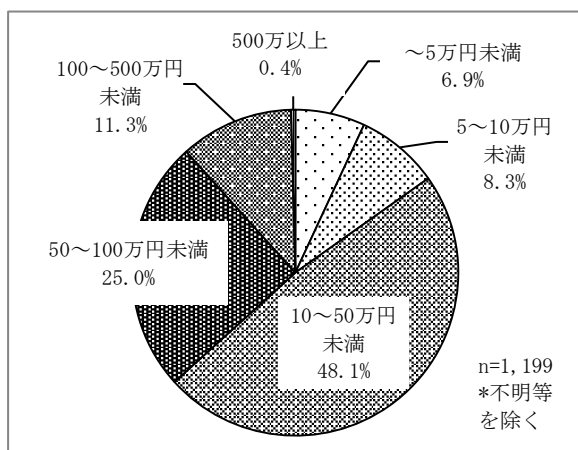
契約購入金額では、50万円未満の契約が6割を占めるが、100万円を超える契約も12%程度みられる(図-9)。契約者の年代別では、前年度に比べて、20歳代の相談が1.5倍に増加している(表-6)。

【図-8】「情報商材」に関連した相談件数の推移



(※)「情報商材」に関連した相談：「情報商材」という言葉が含まれる相談。情報商材に関する相談や、情報商材に関連して契約した商品・役務に関する相談等が含まれる。

【図-9】契約購入金額別割合(平成30年度) 【表-6】契約当事者の年代別件数



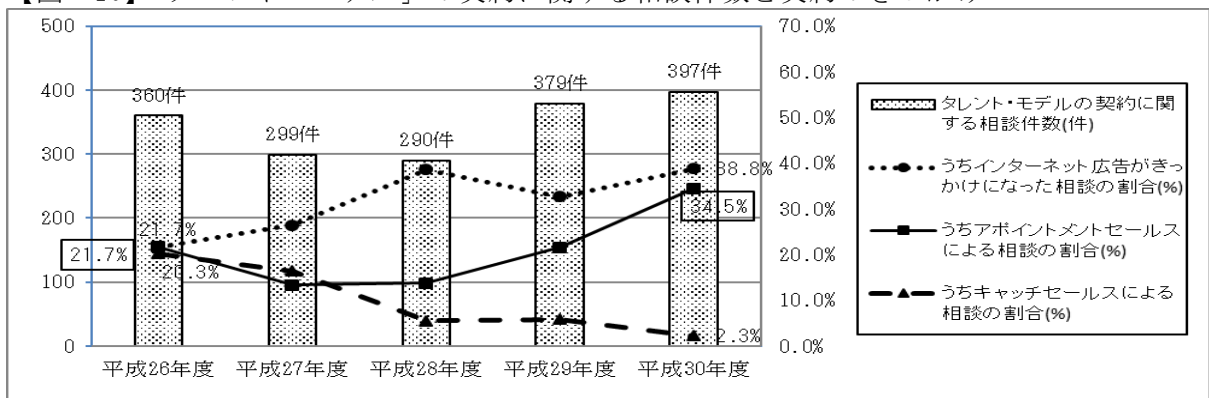
	30年度	29年度	対前年度比
20歳未満	12	21	57.1%
20歳代	271	174	155.7%
30歳代	165	189	87.3%
40歳代	271	248	109.3%
50歳代	277	232	119.4%
60歳代	152	138	110.1%
70歳以上	113	95	118.9%
不明等	43	38	113.2%
計	1,304	1,135	114.9%

(3) 「タレント・モデル」の契約に関する若者トラブルが目立つ

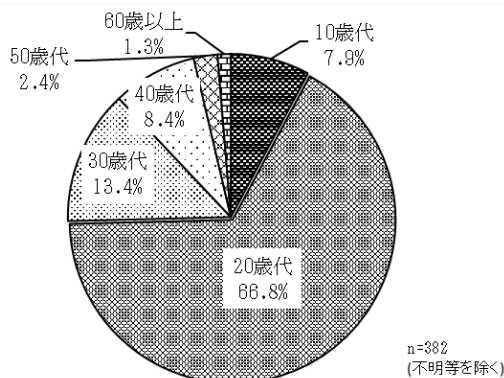
高額なレッスンやマネジメントなどの「タレント・モデル」契約に関するトラブルが再び増加している。そのうち、インターネット広告をきっかけとした相談が4割を占める。また、「エキストラに応募しようとして事務所に行ったら、高額なレッスン契約を強要された」などのアポイントメントセールスの相談の割合が増加している一方、街角で声をかけられるキャッチセールスの相談の割合は減少している（図-10）。

平成30年度は、29歳以下の契約者が4分の3を占め（図-11）、男女別では、女性が7割を占める（図-12）。契約金額別では、「10万～50万円未満」が43%と多く、次いで「50万～100万円未満」が39.6%となっている（図-13）。

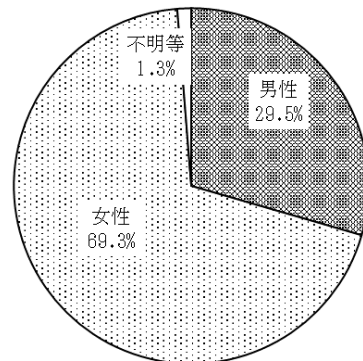
【図-10】「タレント・モデル」の契約に関する相談件数と契約のきっかけ



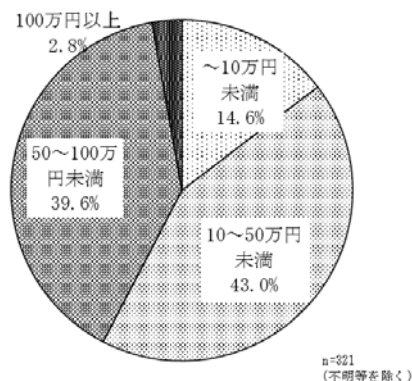
【図-11】契約当事者の年代別割合（平成30年度）



【図-12】契約当事者の男女別割合（平成30年度）



【図-13】契約購入金額別割合（平成30年度）

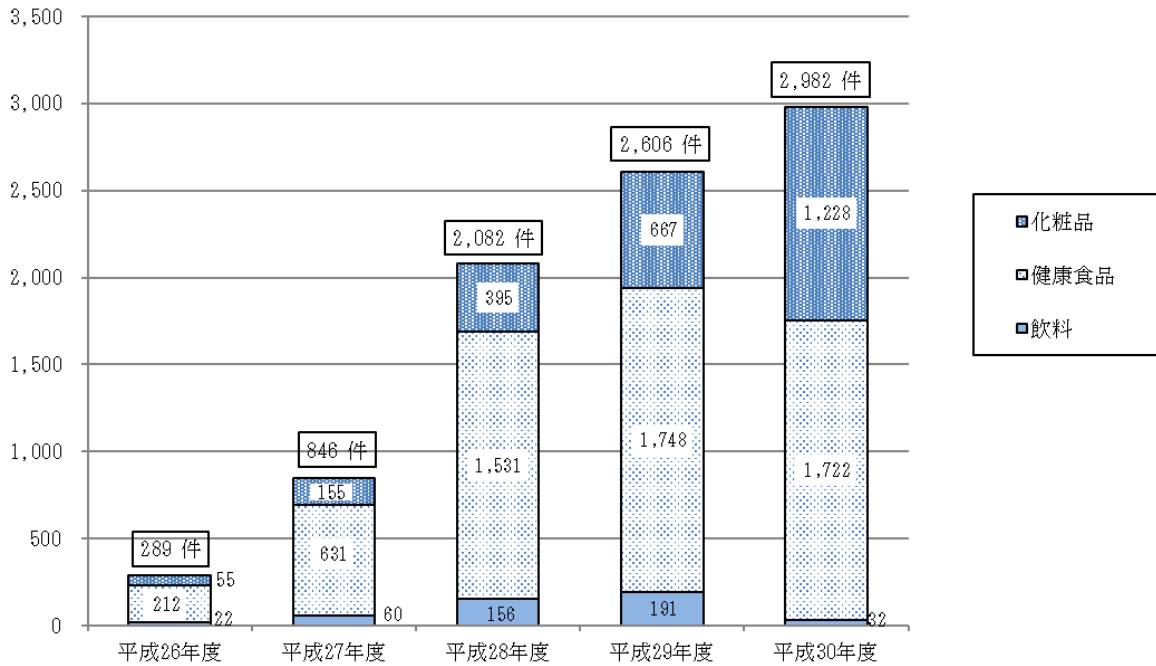


(4) 「定期購入」に関する相談が引き続き増加

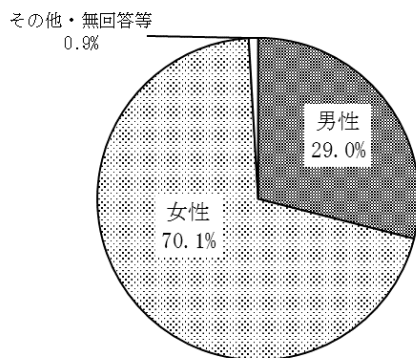
インターネット通販等で、お試しのつもりで健康食品や化粧品などの購入を申し込んだが、実は、複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が、前年度に引き続き増加している。「健康食品」の購入に関する相談が最も多いが、平成30年度は「化粧品」に関する相談が前年度の約1.8倍と大きく増加した（図-14）。

男女別では、女性が7割を占める（図-15）。年代別では、50歳代が最も多いが、前年度と比較すると60歳以上からの相談が大きく増加している（表-7）。

【図-14】「定期購入」に関する相談件数の推移



【図-15】契約当事者の男女別割合（平成30年度）



【表-7】契約当事者の年代別件数

	30年度	29年度	対前年度比
20歳未満	154	166	92.8%
20歳代	181	313	57.8%
30歳代	296	379	78.1%
40歳代	577	649	88.9%
50歳代	792	545	145.3%
60歳代	533	286	186.4%
70歳以上	317	154	205.8%
不明等	132	114	115.8%
計	2,982	2,606	114.4%