

# 平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,582件**で、対前月比1.6%の増加、対前年同月比は4.3%の増加であった。商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」の件数が前月より増加している。「デジタルコンテンツ」では、「アダルト情報サイト」(269件)、「出会い系サイト」(46件)の件数がそれぞれ増加しており、ワンクリック請求に関する相談や、「迷惑メールの配信停止手続きをした直後から、サイト利用料金を請求する内容のメールが大量に届く」といった相談が多く寄せられている。「賃貸アパート」では、退去時のハウスクリーニングなどの原状回復費に関する相談が目立つ。また、多重債務の相談が多く寄せられたため、「フリーローン・サラ金」の件数が増加している。このほか、今月は「携帯電話」「修理サービス」が上位にあがっている。「携帯電話」では、「スマートフォン購入後に不具合が頻発し、修理や交換をしても改善されない」といった相談が多い。「修理サービス」では、高額な修理代金や店員の対応への不満などが目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**489件**で、対前月比では3.8%の増加、対前年同月比は19.3%の増加であった。

高齢者の相談は**593件**あり、対前月比1.9%の増加、対前年同月比は3.1%の減少であった。商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」の相談が高齢者においても増加している。また、「役務その他サービス」が上位にあがっており、過去に購入した未公開株や社債の被害を回復するという二次被害の相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**51件**で、対前月比で75.9%の増加、対前年同月比では29.2%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10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24年度	2,486	2,618	2,916	2,578	2,470	2,678	3,019	2,625	2,506	2,541	2,582		29,019
平成23年度	3,125	2,914	3,122	2,889	2,940	3,019	2,733	2,752	2,497	2,659	2,476	2,722	33,848

### 2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	25.2月		25.1月(前月)		順位	24.2月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	544	デジタルコンテンツ※	527	1	デジタルコンテンツ※	452
2	賃貸アパート	178	賃貸アパート	139	2	賃貸アパート	228
3	フリーローン・サラ金	75	商品一般	71	3	フリーローン・サラ金	95
4	健康食品※	57	移動通信サービス※	70	4	役務その他サービス	65
5	移動通信サービス※	56	健康食品※	57	5	移動通信サービス※	60
6	商品一般	55	相談その他※	52	6	相談その他※	54
7	相談その他※	51	フリーローン・サラ金	45	7	商品一般	46
8	役務その他サービス	48	役務その他サービス	38	8	修理サービス	35
9	携帯電話	29	他の行政サービス	28	9	ファンド型投資商品	34
10	修理サービス	28	医療サービス	27	10	外食	23
					10	新築分譲マンション	23

注1) ※は上位KW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	25. 2月		25. 1月 (前月)		順位	24. 2月 (前年同月)	
	1	インターネット通販	709	インターネット通販		715	1
2	解約※	534	解約※	507	2	解約※	508
3	不当請求※	489	不当請求※	471	3	不当請求※	410
4	返金	304	返金	287	4	返金	323
5	他の接客対応	296	他の接客対応	277	5	高価格・料金	274
6	ポルノ・風俗	270	ポルノ・風俗	275	6	ポルノ・風俗	257
7	高価格・料金	220	高価格・料金	240	7	契約書・書面※	247
8	契約	186	契約	200	8	他の接客対応	245
9	契約書・書面※	186	契約書・書面※	182	9	信用性	191
10	電話勧誘	172	電話勧誘	178	10	説明不足	189

注) ※は上位KW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24年度	375	415	489	463	416	443	493	453	450	471	489		4,957
平成23年度	616	614	614	573	600	562	534	492	487	525	410	429	6,456

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24年度	560	591	618	571	551	719	725	671	603	582	593		6,784
	平成23年度	664	597	694	613	682	771	653	642	582	611	612	660	7,781
うち 高齢者110番	平成24年度	36	36	38	44	46	133	51	48	41	35	33		541
	平成23年度	38	61	44	45	51	103	65	47	44	51	48	53	650

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	25. 2月		25. 1月 (前月)		順位	24. 2月 (前年同月)	
	1	デジタルコンテンツ※	70	デジタルコンテンツ※		63	1
2	健康食品※	38	健康食品※	29	2	役務その他サービス	36
3	フリーローン・サラ金	21	商品一般	19	3	ファンド型投資商品	29
4	役務その他サービス	21	ファンド型投資商品	15	4	賃貸アパート	25
5	ファンド型投資商品	18	新聞	14	5	フリーローン・サラ金	23
			他の行政サービス	14			
			役務その他サービス	14			

注) ※は上位KW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24年度	49	53	48	48	53	138	58	38	39	29	51		604
	平成23年度	57	71	48	56	76	243	74	46	42	43	72	173	1,001
うち東京モデル活用件数	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10		105
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172