

## 平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,843件**で、対前月比10.1%の増加、対前年同月比は4.4%の増加であった。商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」の相談件数が、前月の約2.2倍と大きく増加している。これは、3月4日、5日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。このほか、今月は「役務その他サービス」「普通・小型自動車」の件数増加が目立つ。「役務その他サービス」では、「過去の投資被害を回復する」といった二次被害の相談のほか、「生前契約の検討に当たり、サービス内容や信用性について知りたい」などといった問合せが多い。「普通・小型自動車」では、「中古自動車を購入後すぐに故障や不具合が発生した」などの苦情が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**466件**で、対前月比では4.7%の減少、対前年同月比は8.6%の増加であった。

高齢者の相談は**683件**あり、対前月比15.4%の増加、対前年同月比は3.5%の増加であった。商品・役務別分類では、前述の「フリーローン・サラ金」の相談が前月より多く寄せられているほか、「賃貸アパート」の相談が上位にあがっている。「長年住んでいたアパートの退去時に、経年劣化と思われる部分の補修も含む高額な原状回復費用を請求された」などの相談が目立つ。

多重債務に関する相談は、特別相談「多重債務110番」に寄せられたものも含めて、前月の約3.3倍の**169件**が寄せられた。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**13件**であった。

### [平成24年度の相談傾向（速報）]

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成24年度の相談件数は**31,862件**であり、前年度(33,848件)と比べて5.9%の減少となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**5,423件**となり、前年度(6,456件)と比べて16.0%減と昨年度に引き続き減少した。

また、60歳以上の「高齢者相談」の相談件数は**7,467件**で、前年度(7,781件)と比べて4.0%の減少となった。

「多重債務相談」の相談件数は**773件**で、前年度(1,001件)と比べて22.8%減と大きく減少した。うち、東京モデル活用件数は**118件**で、多重債務相談の15.3%を占める。

平成24年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、40歳代が最も多く(5,701件)、続いて30歳代(5,033件)、50歳代(4,154件)の順となっている。前年度と比較すると、70歳以上(4,103件)の相談件数は前年度(4,014件)と比べて増加しているが、他の年代では、いずれも減少している。中でも20歳未満の相談件数(841件)は、前年度(1,078件)と比べ22.0%減と目立っている。

商品・役務別分類上位10位(表7③参照)を見ると、最も多い相談は、インターネットを利用した架空・不当請求等に関する相談の「放送・コンテンツ等」、第2位が賃貸アパート等の修理費や敷金等に関する相談の「レンタル・リース・賃借」、第3位が過去の損失回復をうたった契約など二次被害に関する相談等の「役務その他」となっている。

また、前年度と比較すると、「役務その他」の相談件数が大幅に増加(21.7%増)している。このほか、医療サービスや歯科治療、美容医療等に関する相談の「医療」(9.3%増)や、携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービスに関する相談の「移動通信サービス」(3.1%増)の増加が目立っている。一方で、多重債務に関する相談等の減少により「融資サービス」(22.5%減)が、アダルト情報サイト利用料金等のワンクリック請求の相談の減少により「放送・コンテンツ等」(14.2%減)が、それぞれ減少している。

## 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	2,843	31,862
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
対前年同月比	79.6%	89.8%	93.4%	89.2%	84.0%	88.7%	110.5%	95.4%	100.4%	95.6%	104.3%	104.4%	94.1%

## 2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	25.3月		25.2月（前月）		順位	24.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	501	デジタルコンテンツ※	544	1	デジタルコンテンツ※	495
2	賃貸アパート	198	賃貸アパート	178	2	賃貸アパート	219
3	フリーローン・サラ金	163	フリーローン・サラ金	75	3	フリーローン・サラ金	179
4	移動通信サービス※	63	健康食品※	57	4	移動通信サービス※	77
5	商品一般	62	移動通信サービス※	56	5	相談その他※	54
6	相談その他※	61	商品一般	55	6	役務その他サービス	48
7	役務その他サービス	60	相談その他※	51	7	商品一般	39
8	健康食品※	58	役務その他サービス	48	8	ファンド型投資商品	35
9	医療サービス	33	携帯電話	29	9	引越	28
10	普通・小型自動車	28	修理サービス	28	10	医療サービス	28

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	25.3月		25.2月（前月）		順位	24.3月（前年同月）	
1	インターネット通販	693	インターネット通販	709	1	インターネット通販	620
2	解約※	643	解約※	534	2	解約※	603
3	不当請求※	466	不当請求※	489	3	不当請求※	429
4	返金	299	返金	304	4	返金	336
5	高価格・料金	287	他の接客対応	296	5	ポルノ・風俗	273
6	他の接客対応	282	ポルノ・風俗	270	6	契約書・書面※	272
7	ポルノ・風俗	258	高価格・料金	220	7	高価格・料金	270
8	契約書・書面※	253	契約	186	8	他の接客対応	262
9	契約	214	契約書・書面※	186	9	説明不足	214
10	説明不足	205	電話勧誘	172	10	電話勧誘	204

注) ※は上位キーワードで集計したものの。

#### 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	466	5,423
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	561	591	618	571	551	720	725	671	603	581	592	683	7,467
	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	36	577
	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	25.3月		25.2月(前月)		順位	24.3月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	54	デジタルコンテンツ※	70	1	デジタルコンテンツ※	56
2	フリーローン・サラ金	37	健康食品※	38	2	フリーローン・サラ金	44
3	健康食品※	36	フリーローン・サラ金	21	3	賃貸アパート	26
4	役務その他サービス	26	役務その他サービス	21	4	役務その他サービス	25
5	賃貸アパート	22	ファンド型投資商品	18	5	ファンド型投資商品	21

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

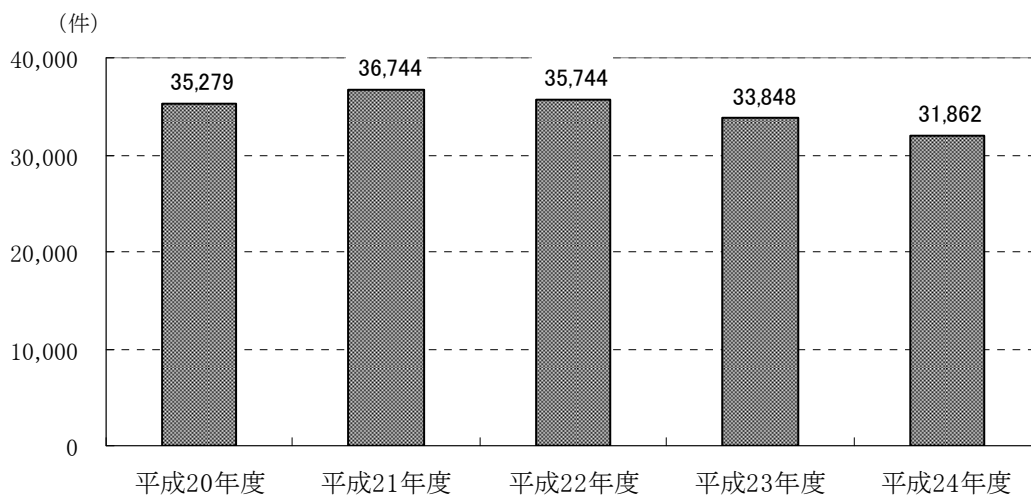
#### 6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

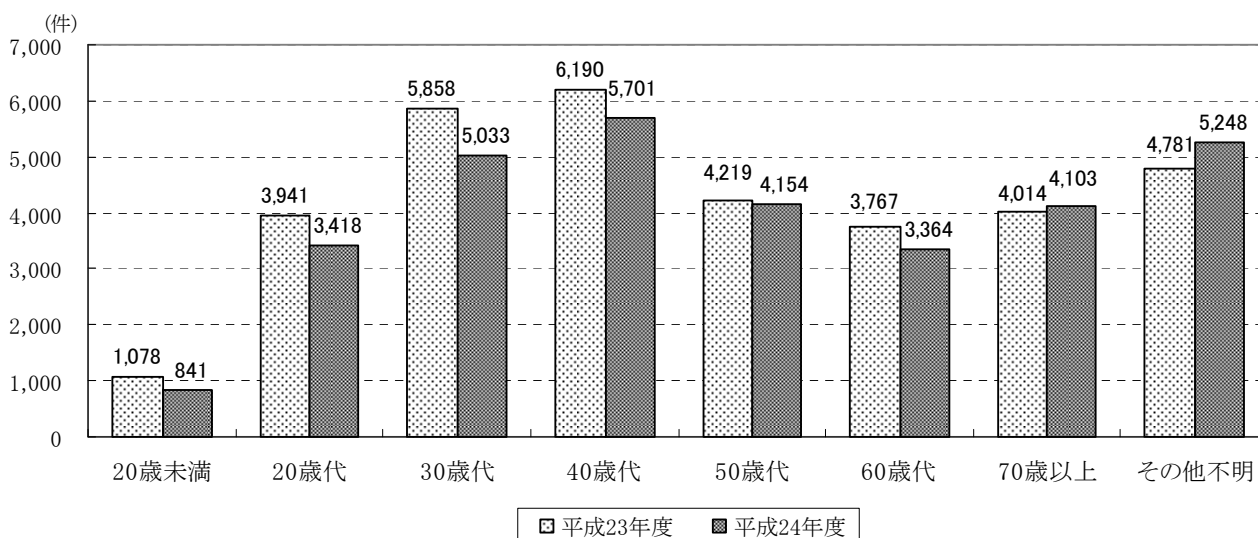
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に関する相談	平成24年度	49	53	48	48	53	138	58	38	39	29	51	169	773
	平成23年度	57	71	48	56	76	243	74	46	42	43	72	173	1,001
うち東京モデル活用件数	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172

## 7 平成 24 年度 相談の傾向（速報）

### ① 相談件数の推移



### ② 契約当事者の年代別件数



### ③ 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

順位	商品・役務分類	24年度	23年度	対前年度比	主な相談内容（24年度）
1	放送・コンテンツ等	6,603	7,700	85.8%	インターネットを利用した架空・不当請求等
2	レンタル・リース・貸借	2,718	2,969	91.5%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3	役務その他	1,586	1,303	121.7%	金融商品等の損失回復をうたうサービス、興信所、結婚相手紹介サービス、弁護士等
4	融資サービス	1,119	1,443	77.5%	借金による多重債務、金利・利息等
5	移动通信サービス	810	786	103.1%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
6	工事・建築・加工	768	853	90.0%	新築工事、増改築工事、内装工事、衛生設備工事、塗装工事等
7	商品一般	727	763	95.3%	商品を特定しない架空請求、または店員への苦情など、商品を特定できないもの
8	医療	587	537	109.3%	医療サービス、歯科治療、レーザー脱毛、美容整形、脂肪吸引等
9	教室・講座	575	630	91.3%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、英会話教室、精神修養講座等
10	預貯金・証券等	559	613	91.2%	公社債、未公開株、普通預貯金等

注) 「相談その他」(722 件)を除く。