

# 平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**3,069件**で、対前月比7.9%の増加、対前年同月比は23.5%の増加であった。商品・役務別分類では、「健康食品」「医療サービス」が前月より上位にあがっている。「健康食品」では、注文した覚えのない事業者からの健康食品を送るという電話への対処に関する相談が多く寄せられた。「医療サービス」では、「医療脱毛のコース契約をしていた美容クリニックが倒産した。未施術分は返金して欲しい」といった相談が目立つ。また、今月は、最近落ち着きを見せていた「ファンド型投資商品」の件数が再び増加している。これは、「『米国の診療報酬請求債権ファンドを扱う資産運用会社が、顧客から預かった資金の大半を消失した』との報道を見たが、投資したお金は返金されるのか」といった相談が急増したためである。

架空・不当請求に関する相談は**462件**で、対前月比では0.9%の減少、対前年同月比は23.2%の増加であった。

高齢者の相談は**798件**あり、対前月比16.8%の増加、対前年同月比は42.2%の増加であった。商品・役務別分類では、「健康食品」の増加が目立ち、その約8割が、前述の健康食品の送りつけに関する相談である。また、「ファンド型投資商品」が、高齢者においても上位にあがり、前述の米国の診療報酬請求債権ファンドに関する相談がその約3割を占める。

多重債務に関する相談は**40件**で、特別相談「多重債務110番」を実施した前月と比べ76.3%の減少、対前年同月比は18.4%の減少であった。そのうち、「東京モデル」を活用した件数は**13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25年度	3,069												3,069
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

### 2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	25.4月		25.3月（前月）		順位	24.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	499	デジタルコンテンツ※	501	1	デジタルコンテンツ※	431
2	賃貸アパート	219	賃貸アパート	198	2	賃貸アパート	211
3	健康食品※	95	フリーローン・サラ金	163	3	フリーローン・サラ金	68
4	相談その他※	90	移動通信サービス※	63	4	移動通信サービス※	62
5	商品一般	76	商品一般	62	5	商品一般	53
6	移動通信サービス※	55	相談その他※	61	5	相談その他※	53
7	役務その他サービス	54	役務その他サービス	60	7	役務その他サービス	41
8	医療サービス	53	健康食品※	58	8	医療サービス	31
9	フリーローン・サラ金	52	医療サービス	33	9	ファンド型投資商品	30
10	ファンド型投資商品	49	普通・小型自動車	28	10	外食	24
					10	修理サービス	24

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	25.4月		25.3月（前月）	
1	インターネット通販	695	インターネット通販	693
2	解約※	647	解約※	643
3	不当請求※	462	不当請求※	466
4	返金	380	返金	299
5	高価格・料金	338	高価格・料金	287
6	他の接客対応	324	他の接客対応	282
7	ポルノ・風俗	279	ポルノ・風俗	258
8	契約書・書面※	263	契約書・書面※	253
9	電話勧誘	253	契約	214
10	契約	237	説明不足	205

順位	24.4月（前年同月）	
1	解約※	581
2	インターネット通販	578
3	不当請求※	375
4	返金	325
5	高価格・料金	284
6	他の接客対応	271
7	契約書・書面※	268
8	電子広告	235
9	ポルノ・風俗	218
10	説明不足	209

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25年度	462												462
平成24年度	375	415	489	463	416	443	493	453	450	471	489	466	5,423

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25年度	798												798
	平成24年度	561	591	618	571	551	720	725	671	603	581	592	683	7,467
うち 高齢者110番	平成25年度	45												45
	平成24年度	36	36	38	44	46	133	51	48	41	35	33	36	577

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	25.4月		25.3月（前月）		順位	24.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	76	デジタルコンテンツ※	54	1	デジタルコンテンツ※	36
2	健康食品※	68	フリーローン・サラ金	37	2	賃貸アパート	26
3	ファンド型投資商品	31	健康食品※	36	3	ファンド型投資商品	24
4	相談その他※	29	役務その他サービス	26	4	役務その他サービス	18
5	役務その他サービス	21	賃貸アパート	22	5	未公開株	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25年度	40												40
	平成24年度	49	53	48	48	53	138	58	38	39	29	51	169	773
うち東京モデル活用件数	平成25年度	13												13
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118