

平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,926件**で、対前月比4.7%の減少、対前年同月比では11.8%の増加であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」が前月の2.7倍と大きく増加している。これは、携帯電話の高速通信サービスの利用可能エリアを実際より広く表示した広告が、景品表示法上の優良誤認に当たるとして、消費者庁が事業者に対し再発防止を求める措置命令を行ったことに関し、「広告を見てスマートフォンを契約したが、電波がつながりにくく不満。無償解約できないか」などの相談が急増したためである。また、今月は「他のエステティックサービス」が上位にあがっている。これは、「スパの利用券を共同購入型クーポンサイトで購入したが、弁護士から倒産したと連絡があった。未利用分の返金を求めたい」といった相談が多く寄せられたためである。このほか、前月に急増した「ファンド型投資商品」の増加が続いており、米国の診療報酬請求権ファンドの出資者から、今後の対応について情報を求める相談が目立っている。

架空・不当請求に関する相談は**390件**で、対前月比では15.6%の減少、対前年同月比は6.0%の減少であった。

高齢者の相談は**703件**あり、対前月比11.9%の減少、対前年同月比では19.0%の増加であった。商品・役務別分類では、「健康食品」が「デジタルコンテンツ」を抜いて第1位となり、健康食品の送りつけに関する相談が引き続き多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**37件**で、対前月比7.5%の減少、対前年同月比は30.2%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25年度	3,069	2,926											5,995
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	25.5月		25.4月（前月）		順位	24.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	443	デジタルコンテンツ※	499	1	デジタルコンテンツ※	516
2	賃貸アパート	201	賃貸アパート	219	2	賃貸アパート	180
3	移動通信サービス※	148	健康食品※	95	3	商品一般	70
4	商品一般	93	相談その他※	90	4	フリーローン・サラ金	69
5	相談その他※	86	商品一般	76	5	相談その他※	66
6	健康食品※	85	移動通信サービス※	55	5	移動通信サービス※	59
7	ファンド型投資商品	62	役務その他サービス	54	7	役務その他サービス	56
8	フリーローン・サラ金	60	医療サービス	53	8	医療サービス	35
9	役務その他サービス	59	フリーローン・サラ金	52	9	携帯電話	29
10	医療サービス	35	ファンド型投資商品	49	10	外食	29
10	他のエステティックサービス	35					

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. 5月		25. 4月（前月）		順位	24. 5月（前年同月）	
1	解約※	688	インターネット通販	695	1	インターネット通販	691
2	インターネット通販	664	解約※	647	2	解約※	553
3	返金	402	不当請求※	462	3	不当請求※	415
4	不当請求※	390	返金	380	4	返金	330
5	高価格・料金	332	高価格・料金	338	5	他の接客対応	293
6	他の接客対応	303	他の接客対応	324	6	高価格・料金	273
7	ポルノ・風俗	267	ポルノ・風俗	279	7	契約書・書面※	244
8	契約	224	契約書・書面※	263	8	説明不足	210
9	電話勧誘	220	電話勧誘	253	9	電子広告	197
10	契約書・書面※	212	契約	237	10	ポルノ・風俗	189

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	390											852
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	703											1,501
	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	29											74
	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. 5月		25. 4月（前月）		順位	24. 5月（前年同月）	
1	健康食品※	63	デジタルコンテンツ※	76	1	デジタルコンテンツ※	50
2	デジタルコンテンツ※	61	健康食品※	68	2	賃貸アパート	24
3	ファンド型投資商品	40	ファンド型投資商品	31	3	役務その他サービス	22
4	商品一般	30	相談その他※	29	4	公社債	15
5	役務その他サービス	26	役務その他サービス	21	5	ファンド型投資商品	14

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	37											77
	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	10											23
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118