

# 平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**2,957件**で、対前月比1.1%の増加、対前年同月比は1.4%の増加であった。商品・役務別分類では、「健康食品」「役務その他サービス」の件数が前月より増加している。「健康食品」では、注文した覚えのない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。「役務その他サービス」では、「米国旅行のためESTA（電子渡航認証）申請を行った後に、公式サイトではなく代行業者のサイトだと気付いた。高額な手数料がかかるので解約したい」といった相談が目立つ。また、今月は「クリーニング」の相談が上位にあがっており、クリーニング後のしみや変色、依頼品の紛失などに関する苦情が多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**363件**で、対前月比では6.9%の減少、対前年同月比は25.8%の減少であった。

高齢者の相談は**807件**あり、対前月比14.8%の増加、対前年同月比は30.6%の増加であった。商品・役務別分類では、「健康食品」の相談が高齢者において増加しているのが目立つ。また、「デジタルコンテンツ」の件数も増加しており、「パソコンで無料アダルトサイトにアクセスし、年齢認証ボタンをクリックしたところ、料金請求画面が貼り付いて消えない」などのワンクリック請求に関する相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**44件**で、対前月比18.9%の増加、対前年同月比は8.3%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**15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	2,957										8,952
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	25.6月		25.5月（前月）		順位	24.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	392	デジタルコンテンツ※	443	1	デジタルコンテンツ※	567
2	賃貸アパート	174	賃貸アパート	201	2	賃貸アパート	204
3	移動通信サービス※	109	移動通信サービス※	148	3	移動通信サービス※	83
4	健康食品※	99	商品一般	93	4	フリーローン・サラ金	72
5	商品一般	91	相談その他※	86	5	相談その他※	67
6	相談その他※	83	健康食品※	85	5	商品一般	65
7	役務その他サービス	73	ファンド型投資商品	62	7	役務その他サービス	60
8	フリーローン・サラ金	70	フリーローン・サラ金	60	8	修理サービス	39
9	ファンド型投資商品	36	役務その他サービス	59	9	携帯電話	34
10	クリーニング	34	医療サービス	35	10	医療サービス	32
			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. 6月		25. 5月 (前月)	
1	解約※	671	解約※	688
2	インターネット通販	582	インターネット通販	664
3	返金	364	返金	402
4	不当請求※	363	不当請求※	390
5	他の接客対応	320	高価格・料金	332
6	高価格・料金	277	他の接客対応	303
7	電話勧誘	257	ポルノ・風俗	267
8	ポルノ・風俗	234	契約	224
8	契約書・書面※	234	電話勧誘	220
10	契約	218	契約書・書面※	212

順位	24. 6月 (前年同月)	
1	インターネット通販	760
2	解約※	677
3	不当請求※	489
4	返金	370
5	高価格・料金	341
6	他の接客対応	338
7	契約書・書面※	265
8	説明不足	235
9	ポルノ・風俗	223
10	契約	211

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	363										1, 215
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	807										2, 308
	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	31										105
	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. 6月		25. 5月 (前月)	
1	健康食品※	80	健康食品※	63
2	デジタルコンテンツ※	73	デジタルコンテンツ※	61
3	商品一般	31	ファンド型投資商品	40
4	役務その他サービス	24	商品一般	30
5	ファンド型投資商品	23	役務その他サービス	26

順位	24. 6月 (前月)	
1	デジタルコンテンツ※	56
2	役務その他サービス	26
3	ファンド型投資商品	17
3	相談その他※	17
5	フリーローン・サラ金	16
5	修理サービス	16
5	賃貸アパート	16

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	44										121
	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	15										38
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118