

平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,874件**で、対前月比2.8%の減少、対前年同月比は11.5%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」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ほか、「SNSのバナー広告で知ったサプリメントのお試し版を購入したが、一定期間内に解約手続きをしないと定期購入になるという。事業者に解約の連絡をしたが留守番電話で、折り返しの連絡が無い」といったインターネット通販での相談が目立つ。「医療サービス」では、美容医療に関する相談のほか、病院での診療や入院期間等について医師から十分な説明が無かったなどの苦情が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**353件**で、対前月比では2.8%の減少、対前年同月比は23.8%の減少であった。

高齢者の相談は**782件**あり、対前月比3.1%の減少、対前年同月比は37.0%の増加であった。商品・役務別分類では、「健康食品」が引き続き第1位となり、その9割近く(70件)が注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する相談である。「商品の受取拒否をした後に事業者から電話があり、『頼まれないものを送るわけが無い。これから自宅まで持参する』と強い口調で言われたが、どのように対処したら良いか」などといった相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**38件**で、対前月比13.6%の減少、対前年同月比は20.8%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**6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	2,874									11,826
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	25.7月		25.6月(前月)		順位	24.7月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	384	デジタルコンテンツ※	392	1	デジタルコンテンツ※	544
2	賃貸アパート	170	賃貸アパート	174	2	賃貸アパート	185
3	健康食品※	113	移動通信サービス※	109	3	移動通信サービス※	64
4	移動通信サービス※	96	健康食品※	99	4	フリーローン・サラ金	61
5	商品一般	83	商品一般	91	5	役務その他サービス	58
6	相談その他※	73	相談その他※	83	5	相談その他※	51
7	フリーローン・サラ金	62	役務その他サービス	73	7	商品一般	48
8	役務その他サービス	49	フリーローン・サラ金	70	8	修理サービス	43
9	医療サービス	36	ファンド型投資商品	36	9	携帯電話	39
10	ファンド型投資商品	33	クリーニング	34	10	新築分譲マンション	26

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. 7月		25. 6月 (前月)	
1	解約※	640	解約※	671
2	インターネット通販	628	インターネット通販	582
3	返金	380	返金	364
4	不当請求※	353	不当請求※	363
5	他の接客対応	319	他の接客対応	320
6	高価格・料金	278	高価格・料金	277
7	電話勧誘	235	電話勧誘	257
8	契約書・書面※	217	ポルノ・風俗	234
8	契約	217	契約書・書面※	234
10	ポルノ・風俗	207	契約	218

順位	24. 7月 (前年同月)	
1	インターネット通販	702
2	解約※	573
3	不当請求※	463
4	他の接客対応	355
5	返金	344
6	高価格・料金	298
7	契約書・書面※	243
8	契約	228
9	説明不足	224
10	ポルノ・風俗	218

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	353									1,568
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	782									3,090
	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	47									152
	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. 7月		25. 6月 (前月)	
1	健康食品※	81	健康食品※	80
2	デジタルコンテンツ※	64	デジタルコンテンツ※	73
3	商品一般	21	商品一般	31
4	相談その他※	19	役務その他サービス	24
5	ファンド型投資商品	18	ファンド型投資商品	23
5	役務その他サービス	18		

順位	24. 7月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	56
2	役務その他サービス	25
3	ファンド型投資商品	16
4	賃貸アパート	15
5	フリーローン・サラ金	12
5	相談その他※	12

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	38									159
	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	6									44
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118