

平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

〔8月の東京都消費生活総合センター受付分〕

8月の相談件数は**2,868件**で、対前月比0.2%の減少、対前年同月比は16.1%の増加であった。商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」「医療サービス」の件数が前月より増加している。「デジタルコンテンツ」では、「アダルト情報サイト」のワンクリック請求に関する相談が多く寄せられている。「医療サービス」では、「高額ではない施術を受けるため美容クリニックに出向いたところ、高額な顔のリフトアップ手術を勧められた。断りきれずその日のうちに手術を受けたが、施術後、糸が引きつれて顔がゆがむ」といった相談が目立つ。このほか、今月は「携帯電話」が上位にあがっており、スマートフォンの電源が突然切れるなど不具合についての苦情が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**401件**で、対前月比では13.6%の増加、対前年同月比は3.6%の減少であった。

高齢者の相談は**781件**で、対前月比ではほぼ同数、対前年同月比は41.7%の増加であった。商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」が再び増加し、上位にあがっている。高齢者相談においては、パソコンからアクセスしたアダルト情報サイトのワンクリック請求に関する相談が多く寄せられている。一方、「健康食品」は減少し、注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する相談(23件)は落ち着きを見せているが、家族や友人からの勧めで購入した健康食品の解約について等、依然として多くの相談が寄せられている。

多重債務に関する相談は**53件**で、対前月比39.5%の増加、前年同月と同数であった。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	2,957	2,874	2,868								14,694
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	25.8月		25.7月(前月)		順位	24.8月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	470	デジタルコンテンツ※	384	1	デジタルコンテンツ※	479
2	賃貸アパート	162	賃貸アパート	170	2	賃貸アパート	174
3	相談その他※	89	健康食品※	113	3	フリーローン・サラ金	74
4	健康食品※	79	移動通信サービス※	96	4	移動通信サービス※	69
5	移動通信サービス※	75	商品一般	83	5	役務その他サービス	56
6	商品一般	71	相談その他※	73	5	商品一般	55
7	フリーローン・サラ金	64	フリーローン・サラ金	62	7	相談その他※	52
8	医療サービス	42	役務その他サービス	49	8	携帯電話	36
9	携帯電話	37	医療サービス	36	9	ファンド型投資商品	31
10	役務その他サービス	35	ファンド型投資商品	33	10	医療サービス	27
					10	修理サービス	27

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. 8月		25. 7月 (前月)	
1	インターネット通販	709	解約※	640
2	解約※	582	インターネット通販	628
3	不当請求※	401	返金	380
4	返金	342	不当請求※	353
5	他の接客対応	318	他の接客対応	319
6	高価格・料金	279	高価格・料金	278
7	ポルノ・風俗	256	電話勧誘	235
8	契約書・書面※	217	契約書・書面※	217
8	説明不足	211	契約	217
10	電話勧誘	193	ポルノ・風俗	207

順位	24. 8月 (前年同月)	
1	インターネット通販	640
2	解約※	569
3	不当請求※	416
4	返金	362
5	高価格・料金	291
6	他の接客対応	288
7	ポルノ・風俗	243
8	契約書・書面※	240
9	説明不足	201
10	電子広告	170

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	401								1,969
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	781								3,871
	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	53								205
	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. 8月		25. 7月 (前月)	
1	デジタルコンテンツ※	74	健康食品※	81
2	健康食品※	50	デジタルコンテンツ※	64
3	商品一般	28	商品一般	21
4	相談その他※	24	相談その他※	19
5	ファンド型投資商品	22	ファンド型投資商品	18
			役務その他サービス	18

順位	24. 8月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	47
2	役務その他サービス	22
3	ファンド型投資商品	17
4	フリーローン・サラ金	16
5	相談その他※	15

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	53								212
	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	10								54
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118