

平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[平成25年度上半期(4月～9月)の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分(速報値)]

平成25年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は17,670件であり、前年同期(15,746件)と比べ1,924件(12.2%)の増加となった。

契約当事者の年代を見ると、前年同期と比べ30歳代を除く各年代で相談件数が増加している。なかでも70歳以上の相談件数の増加が目立っている。

商品・役務別で見ると、前年同期と比べて増加が目立つ相談は、注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する相談等の「健康食品」、代金の内容が不明な請求に関する相談等の「商品一般」、スマートフォンの通信契約に関する相談等の「移动通信サービス」などである。一方で、デジタルコンテンツ等の「放送・コンテンツ等」、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」は減少している。

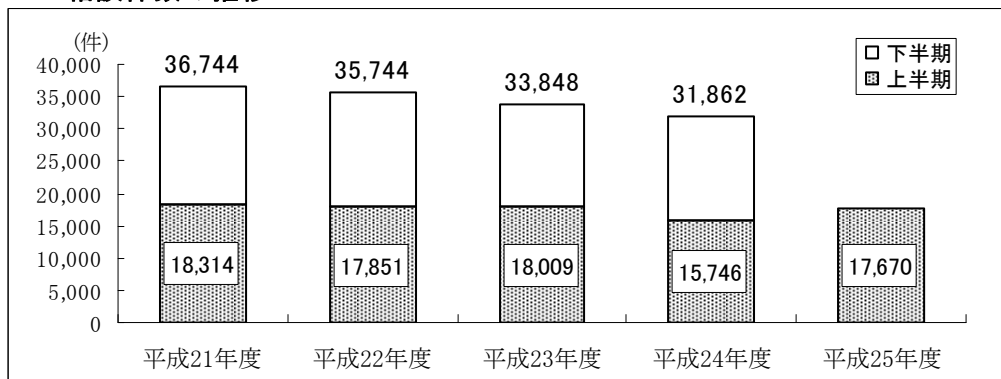
店舗購入以外の特殊販売の件数は8,241件であり、前年同期に比べ756件(10.1%)の増加であった。購入形態別では特に「ネガティブオプション」と「電話勧誘販売」の増加が目立つ。

高齢者の相談件数は4,758件であり、前年同期と比べ1,146件(31.7%)の増加であった。商品・役務別では、注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する相談等の「健康食品」や、アダルト情報サイトに関する相談等の「放送・コンテンツ等」が大きく増加している。一方、過去の金融・投資商品の損失回復をうたう二次被害に関する相談等の「役務その他」は減少している。

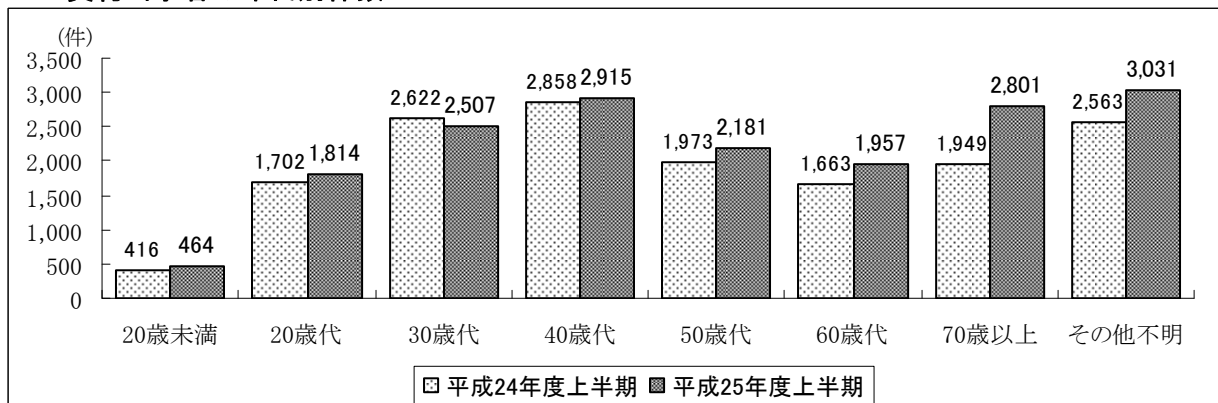
架空・不当請求の相談件数は2,360件であり、前年同期と比べ241件(9.3%)の減少であった。前年度上半期は、身に覚えのない有料サイトの利用料金に関する相談が多く寄せられていたが、今年度上半期は落ち着きを見せている。一方、アダルト情報サイトのワンクリック請求の相談は、高齢者において件数の増加が目立っている。

多重債務の件数は406件となり、前年同期と比べ17件(4.4%)の増加であった。

1 相談件数の推移



2 契約当事者の年代別件数



3 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

順位	商品・役務分類	25年度 上半期	24年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容（25年度上半期）
1	放送・コンテンツ等	2,860	3,252	87.9%	インターネットを利用した架空・不当請求、オンラインゲーム等
2	レンタル・リース・貸借	1,382	1,435	96.3%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3	役務その他	812	786	103.3%	金融商品等の損失回復をうたう契約、不動産仲介サービス、興信所、広告代理サービス、結婚相手紹介サービス等
4	融資サービス	580	566	102.5%	借金による多重債務、金利・利息等
5	移动通信サービス	574	403	142.4%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
6	健康食品	533	196	271.9%	健康食品、サプリメント等
7	商品一般	521	349	149.3%	代金の内容が不明な請求、店員への苦情、クレジットカードでの買物による多重債務など商品特定できないもの
8	工事・建築・加工	443	406	109.1%	新築工事、塗装工事、衛生設備工事、増改築工事、屋根工事等
9	医療	382	284	134.5%	医療サービス、歯科治療、美容整形、レーザー脱毛等
10	教室・講座	340	286	118.9%	スポーツ教室、ビジネス教室、英会話教室、精神修養講座等

※「相談その他」（499件）を除く

4 特殊販売の購入形態別相談件数

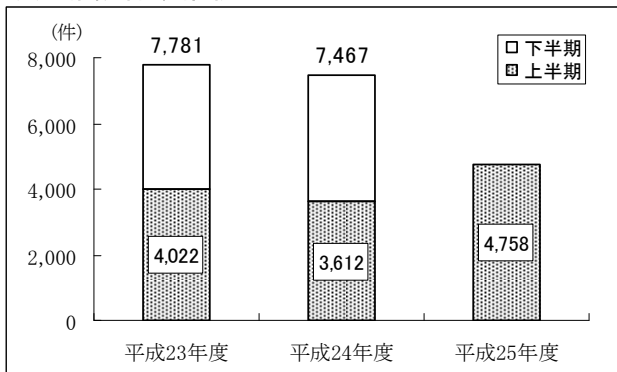
（単位：件）

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	その他無店舗	特殊販売計	特殊販売の全体に占める割合
25年度上半期	17,670	1,320	5,405	257	1,052	55	152	8,241	46.6%
24年度上半期	15,746	1,129	5,219	214	787	12	124	7,485	47.5%
対前年同期比	112.2%	116.9%	103.6%	120.1%	133.7%	458.3%	122.6%	110.1%	—

※平成25年度上半期の「訪問販売」には、特定商取引法改正により新設された販売購入形態「訪問購入」（平成25年2月21日以降受付の相談に適用）を含む。

5 高齢者相談

(1) 相談件数推移

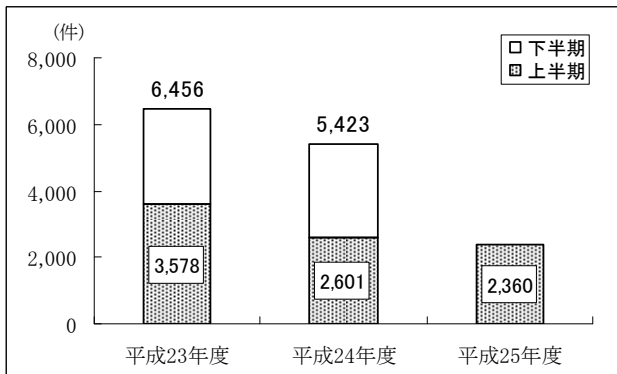


(2) 商品・役務別上位 5 位

（単位：件）

順位	商品・役務分類	25年度 上半期	24年度 上半期	対前年 同期比
1	放送・コンテンツ等	488	363	134.4%
2	健康食品	387	86	450.0%
3	役務その他	233	256	91.0%
4	預貯金・証券等	214	200	107.0%
5	工事・建築・加工	182	160	113.8%

6 架空・不当請求の相談件数推移



7 多重債務の相談件数推移

