

平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**2,976件**で、対前月比3.8%の増加、対前年同月比は11.1%の増加であった。商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」「商品一般」の件数が前月より大きく増加している。これは、9月2日、3日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。このほか、今月は「移動通信サービス」「役務その他サービス」「旅客運送サービス一般」の件数が増加している。「移動通信サービス」では、「携帯電話の解約をしたいが、2年間の契約なので解約料が発生することに納得できない」といった相談が多く寄せられている。「役務その他サービス」では、過去に購入した公社債等の被害を回復するという二次被害の相談が目立つ。「旅客運送サービス一般」は、そのほとんどが高齢者福祉乗車証の更新についての問合せである。架空・不当請求に関する相談は**387件**で、対前月比では3.5%の減少、対前年同月比は12.6%の減少であった。

高齢者の相談は**890件**あり、対前月比14.0%の増加、対前年同月比は23.6%の増加であった。これは、9月に実施した高齢者被害防止キャンペーン月間による啓発や、11日から13日までの3日間に実施した「高齢者被害特別相談」の影響によるものである。商品・役務別分類では、前述の「フリーローン・サラ金」「旅客運送サービス一般」の相談が上位にあがっている。

多重債務に関する相談は、特別相談「多重債務110番」に寄せられたものも含めて、前月の3.7倍の**194件**寄せられた。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**16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	2,976							17,670
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	25.9月		25.8月（前月）		順位	24.9月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	434	デジタルコンテンツ※	470	1	デジタルコンテンツ※	481
2	フリーローン・サラ金	178	賃貸アパート	162	2	賃貸アパート	188
3	賃貸アパート	174	相談その他※	89	3	フリーローン・サラ金	143
4	商品一般	108	健康食品※	79	4	移動通信サービス※	66
5	移動通信サービス※	91	移動通信サービス※	75	5	相談その他※	61
6	相談その他※	78	商品一般	71	5	商品一般	58
7	健康食品※	63	フリーローン・サラ金	64	7	役務その他サービス	54
8	役務その他サービス	45	医療サービス	42	8	教養・娯楽サービスその他	36
9	旅客運送サービス一般	33	携帯電話	37	9	ファンド型投資商品	35
10	医療サービス	32	役務その他サービス	35	10	修理サービス	33

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	25.9月		25.8月（前月）		順位	24.9月（前年同月）	
1	インターネット通販	656	インターネット通販	709	1	インターネット通販	610
2	解約※	571	解約※	582	2	解約※	529
3	不当請求※	387	不当請求※	401	3	不当請求※	443
4	他の接客対応	306	返金	342	4	返金	312
5	高価格・料金	298	他の接客対応	318	5	高価格・料金	295
6	返金	293	高価格・料金	279	6	他の接客対応	266
7	ポルノ・風俗	276	ポルノ・風俗	256	7	ポルノ・風俗	236
8	契約書・書面※	241	契約書・書面※	217	8	契約書・書面※	233
9	電話勧誘	205	説明不足	211	9	契約	205
10	多重債務	194	電話勧誘	193	10	説明不足	194
10	信用性	194					

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	463	391	364	354	401	387							2,360
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	700	807	782	781	890							4,758
	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	81							286
	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	25.9月		25.8月（前月）		順位	24.9月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	89	デジタルコンテンツ※	74	1	デジタルコンテンツ※	58
2	健康食品※	45	健康食品※	50	2	フリーローン・サラ金	34
3	フリーローン・サラ金	43	商品一般	28	3	役務その他サービス	29
4	旅客運送サービス一般	30	相談その他※	24	4	ファンド型投資商品	28
5	商品一般	27	ファンド型投資商品	22	5	相談その他※	25

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	194							406
	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	16							70
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118