

平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,949件**で、対前月比3.6%の減少、対前年同月比は12.3%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」「外食」「役務その他サービス」が前月より上位にあがっている。「フリーローン・サラ金」では、「借入れをしたが途中で返済できなくなり何年かそのままにしていた。今になって高額の遅延損害金を含む支払請求書が届いたが、返済しなければならないか」といった相談が目立つ。「外食」では、料理メニューの表示と異なる食材を使用していたという報道に関連し、「報道されている飲食店ではないが、出された料理がメニュー表示どおりの食材を使っていたとは思えない」などの情報提供が多く寄せられた。「役務その他サービス」では、過去に購入した公社債等の損失被害を回復するという二次被害の相談が目立つ。このほか、今月は「新築分譲マンション」が上位にあがっており、強引で執拗な電話勧誘の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**452件**で、対前月比では2.4%の減少、対前年同月比は0.2%の減少であった。

高齢者の相談は**728件**あり、対前月比12.1%の減少、対前年同月比は8.5%の増加であった。商品・役務別分類では、「賃貸アパート」「役務その他サービス」が前月と比べ上位にあがっている。「賃貸アパート」では、退去時の原状回復費用の支払に関する相談が目立つ。「役務その他サービス」では、前述の二次被害に関する相談が多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**41件**で、対前月比、対前年同月比ともに7.9%の増加であった。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	2,868	2,976	3,060	2,949					23,679
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	25.11月		25.10月（前月）		順位	24.11月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	508	デジタルコンテンツ※	505	1	デジタルコンテンツ※	515
2	賃貸アパート	162	賃貸アパート	203	2	賃貸アパート	172
3	商品一般	79	商品一般	94	3	相談その他※	75
4	移動通信サービス※	71	移動通信サービス※	68	4	商品一般	69
5	相談その他※	64	相談その他※	62	5	役務その他サービス	66
6	フリーローン・サラ金	61	健康食品※	49	5	移動通信サービス※	61
7	外食	54	フリーローン・サラ金	48	7	フリーローン・サラ金	50
8	健康食品※	53	ファンド型投資商品	39	8	健康食品※	43
9	役務その他サービス	52	外食	36	9	医療サービス	31
10	新築分譲マンション	30	役務その他サービス	36	10	ファンド型投資商品	30

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. 11月		25. 10月（前月）		順位	24. 11月（前年同月）	
1	インターネット通販	765	インターネット通販	787	1	インターネット通販	660
2	解約※	602	解約※	717	2	解約※	575
3	不当請求※	452	不当請求※	463	3	不当請求※	453
4	他の接客対応	322	返金	385	4	返金	283
5	返金	320	他の接客対応	335	5	他の接客対応	271
6	ポルノ・風俗	283	高価格・料金	300	6	契約	240
7	高価格・料金	243	ポルノ・風俗	290	7	高価格・料金	229
8	契約書・書面※	224	契約書・書面※	246	8	電話勧誘	205
9	電話勧誘	201	契約	216	9	ポルノ・風俗	194
10	契約	186	電話勧誘	208	10	説明不足	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	463	452					3, 275
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	828	728					6, 314
	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	57	25					368
	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. 11月		25. 10月（前月）		順位	24. 11月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	74	デジタルコンテンツ※	84	1	デジタルコンテンツ※	59
2	賃貸アパート	29	旅客運送サービス一般	31	2	役務その他サービス	33
3	健康食品※	28	健康食品※	29	3	ファンド型投資商品	24
4	役務その他サービス	23	商品一般	28	4	商品一般	24
5	商品一般	21	賃貸アパート	27	5	賃貸アパート	21

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	38	41					485
	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	10	6					86
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118