

平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,585件**で、対前月比12.3%の減少、対前年同月比は3.2%の増加であった。商品・役務別分類では、「医療サービス」が上位にあがっている。これは「医療脱毛の契約をして数回施術を受けていたが、クリニックが閉鎖するとの通知があった。未施術分は返金して欲しい」といった相談が多く寄せられたためである。このほか、今月は「移動通信サービス」のうち、「モバイルデータ通信」(38件)が、前月(24件)より増加している。「店員から『速い、つながる』と説明され、モバイルWi-Fiルータを購入したが、通信速度が遅く使い勝手が悪い。帯域制限があるとの説明はなかった」「スマートフォンへの機種変更の際、店員の説明を聞き、スマートフォンを使うにはWi-Fiルータが必要であるように思えたので一緒に契約した。後日、スマートフォンだけで使えると知った。解約したい」など、販売員から十分な説明を受けなかったという相談が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**362件**で、対前月比では19.9%の減少、対前年同月比は19.6%の減少であった。

高齢者の相談は**658件**あり、対前月比9.6%の減少、対前年同月比は9.1%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」が上位にあがっている。「以前利用した通信販売事業者から、配信停止を申し出た後もダイレクトメールが大量に届く」「クレジットカード払いにした場合、カード情報が外部に漏れる心配はないか」などといった通信販売に関する相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**34件**で、対前月比17.1%の減少、対前年同月比は12.8%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	2,868	2,976	3,060	2,949	2,585				26,264
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	25.12月		25.11月(前月)		順位	24.12月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	418	デジタルコンテンツ※	508	1	デジタルコンテンツ※	492
2	賃貸アパート	160	賃貸アパート	162	2	賃貸アパート	159
3	商品一般	81	商品一般	79	3	相談その他※	67
4	相談その他※	75	移動通信サービス※	71	4	移動通信サービス※	60
5	移動通信サービス※	73	相談その他※	64	5	商品一般	55
6	役務その他サービス	51	フリーローン・サラ金	61	5	役務その他サービス	52
7	フリーローン・サラ金	45	外食	54	7	フリーローン・サラ金	50
8	医療サービス	45	健康食品※	53	8	健康食品※	36
9	健康食品※	44	役務その他サービス	52	9	携帯電話	34
10	外食	32	新築分譲マンション	30	10	医療サービス	32

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. 12月		25. 11月（前月）	
1	インターネット通販	676	インターネット通販	765
2	解約※	527	解約※	602
3	不当請求※	362	不当請求※	452
4	返金	325	他の接客対応	322
5	他の接客対応	277	返金	320
6	ポルノ・風俗	232	ポルノ・風俗	283
7	高価格・料金	229	高価格・料金	243
8	信用性	181	契約書・書面※	224
9	電子広告	170	電話勧誘	201
10	契約書・書面※	168	契約	186

順位	24. 12月（前年同月）	
1	インターネット通販	715
2	解約※	547
3	不当請求※	450
4	返金	337
5	他の接客対応	270
6	高価格・料金	226
7	ポルノ・風俗	224
8	契約	198
9	説明不足	180
10	契約書・書面※	180

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	362				3,637
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	658				6,972
	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	38				406
	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. 12月		25. 11月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	68	デジタルコンテンツ※	74
2	商品一般	27	賃貸アパート	29
3	賃貸アパート	21	健康食品※	28
4	役務その他サービス	20	役務その他サービス	23
5	相談その他※	17	商品一般	21

順位	24. 12月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	54
2	役務その他サービス	21
3	健康食品※	21
4	ファンド型投資商品	19
5	賃貸アパート	17

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	34				519
	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	6				92
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118