

# 平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,717件**で、対前月比0.4%の増加、対前年同月比は5.2%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」「賃貸アパート」の件数が前月より大きく増加している。「デジタルコンテンツ」では、「債権回収業者を名乗る者から『複数の有料サイト利用料と遅延金が発生しているが、支払いに応じないため財産を差し押さえる』という内容のメールが届いた。その後、被害対策弁護士を名乗る者から『財産差し押さえから救うので至急連絡を』というメールが届いたが、差し押さえのメールと同じアドレスだった」といった相談が目立つ。「賃貸アパート」では、退去時のハウスクリーニングや壁のクロス張替えなど原状回復費用の支払いに関する相談が多く寄せられている。このほか、今月は「外食」が上位にあがっており、飲食店で不当に高額な料金を請求されたといった相談が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**389件**で、対前月比では7.8%の増加、対前年同月比は20.4%の減少であった。

高齢者の相談は**659件**あり、対前月比6.1%の減少、対前年同月比は11.3%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」が高齢者においても前月より大きく増加しており、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再び多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**35件**で、対前月比5.4%の減少、対前年同月比は31.4%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**5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	2,705	2,717		31,686
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	26.2月		26.1月（前月）		順位	25.2月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	436	デジタルコンテンツ※	391	1	デジタルコンテンツ※	544
2	賃貸アパート	187	賃貸アパート	133	2	賃貸アパート	178
3	移動通信サービス※	86	移動通信サービス※	79	3	フリーローン・サラ金	75
4	商品一般	79	相談その他※	78	4	健康食品※	57
5	相談その他※	62	商品一般	71	5	移動通信サービス※	56
6	フリーローン・サラ金	51	冷凍調理食品	70	5	商品一般	55
7	役務その他サービス	48	フリーローン・サラ金	54	7	相談その他※	51
8	健康食品※	44	役務その他サービス	41	8	役務その他サービス	48
9	医療サービス	36	医療サービス	34	9	携帯電話	29
10	外食	30	健康食品※	33	10	修理サービス	28

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	26.2月		26.1月（前月）		順位	25.2月（前年同月）	
1	インターネット通販	694	インターネット通販	676	1	インターネット通販	709
2	解約※	596	解約※	634	2	解約※	534
3	不当請求※	389	不当請求※	361	3	不当請求※	489
4	返金	306	返金	325	4	返金	304
5	他の接客対応	272	他の接客対応	254	5	他の接客対応	296
6	高価格・料金	263	高価格・料金	247	6	ポルノ・風俗	270
7	ポルノ・風俗	254	ポルノ・風俗	239	7	高価格・料金	220
8	契約書・書面※	230	契約書・書面※	218	8	契約	186
9	契約	204	説明不足	168	9	契約書・書面※	186
10	説明不足	175	契約	167	10	電話勧誘	172

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	466	391	364	354	401	387	463	452	362	363	389		4,392
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	782	891	827	729	658	702	659		8,335
	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	28	18		452
	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	26.2月		26.1月（前月）		順位	25.2月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	86	デジタルコンテンツ※	55	1	デジタルコンテンツ※	70
2	賃貸アパート	20	冷凍調理食品	26	2	健康食品※	38
3	相談その他※	19	役務その他サービス	24	3	フリーローン・サラ金	21
4	商品一般	18	相談その他※	23	4	役務その他サービス	21
5	移動通信サービス※	17	ファンド型投資商品	21	5	ファンド型投資商品	18

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	37	35		591
	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	12	5		109
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118