

平成25年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,987件**で、対前月比9.9%の増加、対前年同月比は5.1%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」の相談件数が、前月の約2.7倍と大きく増加している。これは、3月3日、4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「健康食品」「医療サービス」「光ファイバー」が上位にあがっている。「健康食品」では、「SNSの広告を見てダイエットサプリの試供品を購入した。後日、クレジット会社から請求があり、定期購入となっているとわかったので解約したいが、購入サイトが消えている」といった相談が目立つ。「医療サービス」では、美容医療に関する相談が多く寄せられている。「光ファイバー」では、自宅への訪問や電話による回線契約変更の勧誘に関する苦情などが増えている。

架空・不当請求に関する相談は**443件**で、対前月比では13.9%の増加、対前年同月比は4.9%の減少であった。

高齢者の相談は**746件**あり、対前月比13.5%の増加、対前年同月比は9.2%の増加であった。商品・役務別分類では、前述の「フリーローン・サラ金」の相談が前月より多く寄せられているほか、「商品一般」が上位にあがっており、「事業者から電話があり、『不用品なら何でも買い取る』と言われ訪問を了承したが、実際には貴金属などの換金性の高い商品の買い取りが目的だった」といった苦情が目立つ。

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、前月の約3.9倍の**135件**が寄せられた。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**19件**であった。

[平成25年度の相談傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成25年度の相談件数は**34,673件**であり、前年度(31,862件)と比べて8.8%の増加となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**4,835件**となり、前年度(5,423件)と比べて10.8%減と昨年度に引き続き減少した。

また、60歳以上の「高齢者相談」の相談件数は**9,079件**で、前年度(7,467件)と比べて21.6%の増加となった。

「多重債務相談」の相談件数は**726件**で、前年度(773件)と比べて6.1%の減少となった。うち、東京モデル活用件数は**128件**で、多重債務相談の17.6%を占める。

平成25年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、40歳代が最も多く(5,834件)、続いて70歳以上(5,188件)、30歳代(4,896件)の順となっている。前年度と比較すると、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歳以上の相談は、前年度(4,103件)と比べ26.4%増と目立っている。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、インターネットを利用した架空・不当請求等に関する相談の「放送・コンテンツ等」、第2位が賃貸アパート等の修理費や敷金等に関する相談の「レンタル・リース・賃借」、第3位が過去の金融・投資商品の損失回復をうたった契約など二次被害に関する相談等の「役務その他」となっている。

また、前年度と比較すると、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」の相談件数が大幅に増加(66.3%増)している。このほか、代金の内容が不明な請求に関する相談等の「商品一般」、携帯電話・スマートフォンの通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等に関する相談の「移動通信サービス」(29.1%増)や、医療サービスや歯科治療、美容医療等に関する相談の「医療」(26.1%増)の増加が目立っている。

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	2,987	34,673
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
対前年同月比	123.5%	111.8%	101.4%	111.5%	116.1%	111.1%	101.4%	112.3%	103.2%	106.5%	105.2%	105.1%	108.8%

2 商品・役務別上位 10 位

<速報値>

順位	26.3月		26.2月（前月）		順位	25.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	480	デジタルコンテンツ※	436	1	デジタルコンテンツ※	501
2	賃貸アパート	195	賃貸アパート	187	2	賃貸アパート	198
3	フリーローン・サラ金	137	移动通信サービス※	86	3	フリーローン・サラ金	163
4	商品一般	86	商品一般	79	4	移动通信サービス※	63
5	移动通信サービス※	80	相談その他※	62	5	商品一般	62
6	相談その他※	71	フリーローン・サラ金	51	5	相談その他※	61
7	健康食品※	54	役務その他サービス	48	7	役務その他サービス	60
8	医療サービス	49	健康食品※	44	8	健康食品※	58
9	役務その他サービス	45	医療サービス	36	9	医療サービス	33
10	光ファイバー	30	外食	30	10	普通・小型自動車	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) 「移动通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移动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	26.3月		26.2月（前月）		順位	25.3月（前年同月）	
1	インターネット通販	714	インターネット通販	694	1	インターネット通販	693
2	解約※	587	解約※	596	2	解約※	643
3	不当請求※	443	不当請求※	389	3	不当請求※	466
4	他の接客対応	308	返金	306	4	返金	299
5	ポルノ・風俗	286	他の接客対応	272	5	高価格・料金	287
6	返金	284	高価格・料金	263	6	他の接客対応	282
7	高価格・料金	253	ポルノ・風俗	254	7	ポルノ・風俗	258
8	契約	217	契約書・書面※	230	8	契約書・書面※	253
9	契約書・書面※	202	契約	204	9	契約	214
10	説明不足	192	説明不足	175	10	説明不足	205

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	443	4,835
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	657	746	9,079
	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	30	482
	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	26.3月		26.2月（前月）		順位	25.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ	88	デジタルコンテンツ※	86	1	デジタルコンテンツ※	54
2	フリーローン・サラ金	37	賃貸アパート	20	2	フリーローン・サラ金	37
3	商品一般	30	相談その他※	19	3	健康食品※	36
4	相談その他	27	商品一般	18	4	役務その他サービス	26
5	賃貸アパート	22	移動通信サービス※	17	5	賃貸アパート	22
5	健康食品	22					

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

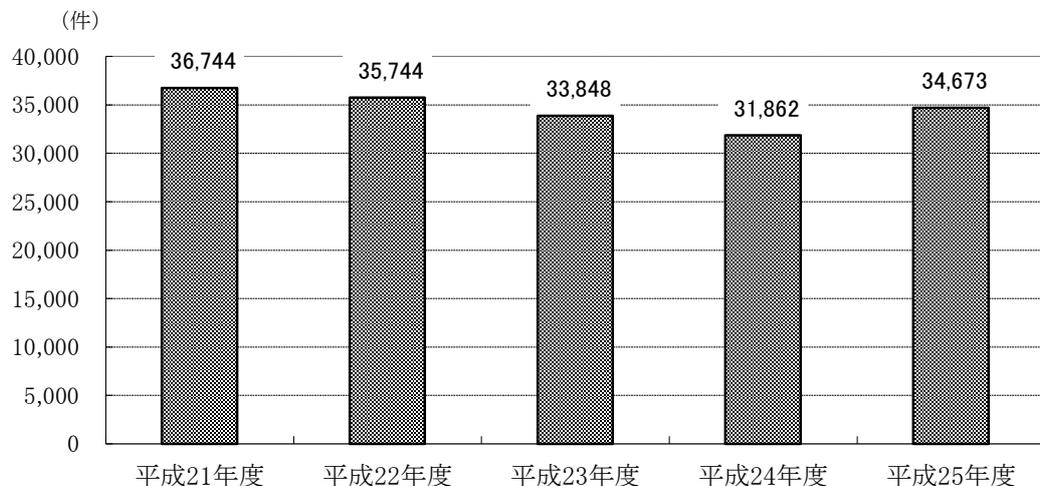
6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

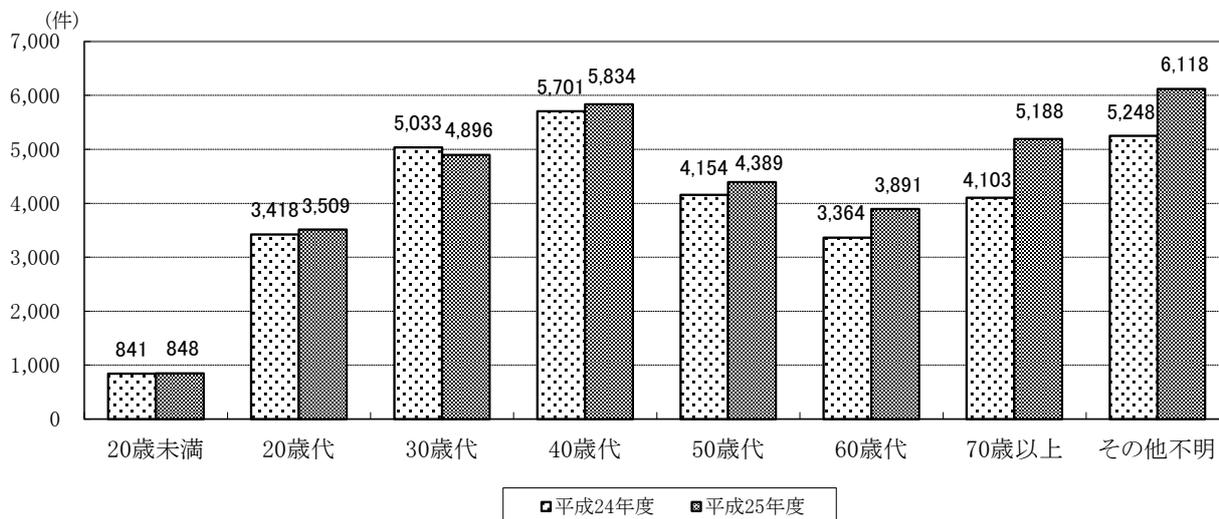
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	平成25年度	40	37	44	38	53	194	38	41	34	37	35	135	726
	平成24年度	49	53	48	48	53	138	58	38	39	29	51	169	773
うち 東京モデル 活用件数	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118

7 平成 25 年度 相談の傾向(速報)

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	24年度	対前年度比	主な相談内容(24年度)
1	放送・コンテンツ等	5,782	6,603	87.6%	インターネットを利用した架空・不当請求等
2	レンタル・リース・貸借	2,715	2,718	99.9%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3	役務その他	1,511	1,586	95.3%	金融商品等の損失回復をうたうサービス、不動産仲介サービス、興信所、広告代理サービス等
4	融資サービス	1,056	1,119	94.4%	借金による多重債務、金利・利息等
5	移動通信サービス	1,046	810	129.1%	携帯電話・スマートフォン等の通話料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
6	商品一般	1,025	727	141.0%	商品を特定しない架空請求、または店員への苦情など、商品を特定できないもの
7	工事・建築・加工	870	768	113.3%	新築工事、増改築工事、衛生設備工事、塗装工事、内装工事等
8	健康食品	810	487	166.3%	注文した覚えのない健康食品の送りつけ等
9	医療	740	587	126.1%	医療サービス、歯科治療、レーザー脱毛、美容整形、脂肪吸引等
10	教室・講座	656	575	114.1%	スポーツ・健康教室、英会話教室、タレント・モデル養成教室、ビジネス教室等

注)「相談その他」(879件)を除く。