

平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,997件**で、対前月比5.8%の増加、対前年同月比は4.3%の増加であった。商品・役務別分類では、「海外手配旅行」の件数増加が目立つ。これは、「旅行情報サイトに掲載されていた旅行者に海外航空券を申し込み、代金を振り込んだ。旅行日目前になっても航空券が届かず、旅行者が業務を停止していることを知った。どう対処したらよいか」といった相談が急増したためである。このほか、今月は「商品一般」「健康食品」が、前月より上位にあがっている。「商品一般」では、「公的機関と思われる所から『民事訴訟通達書』という葉書が届いたが身に覚えが無い」といった相談が目立つ。「健康食品」では、広告に書かれている健康食品の効能・効果についての苦情などが寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**527件**で、対前月比では9.8%の増加、対前年同月比は48.9%の増加であった。そのうち最も多い「アダルト情報サイト」の件数が305件と、前月(197件)と比べ、54.8%の増加となった。

高齢者の相談は**782件**あり、対前月比10.3%の増加、前年同月と同数であった。商品・役務別分類では、「役務その他サービス」「移動通信サービス」の件数が前月より増加している。「役務その他サービス」では、「自治体の関係機関を名乗る者から『3つの会社にあなたの個人情報が流れている。削除を希望するか』という電話があったが、信用できない」といった相談が38件寄せられ、前月(17件)の2.2倍となっている。「移動通信サービス」では、スマートフォンの契約や料金プラン変更時の販売員の説明不足に対する苦情が目立つ。

多重債務に関する相談は**53件**で、対前月比26.2%の増加、対前年同月比は39.5%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**15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26年度	2,769	2,613	2,833	2,997									11,212
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

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	26.7月		26.6月 (前月)		順位	25.7月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	551	デジタルコンテンツ※	494	1	デジタルコンテンツ※	384
2	賃貸アパート	211	賃貸アパート	193	2	賃貸アパート	170
3	商品一般	111	移動通信サービス※	85	3	健康食品※	113
4	移動通信サービス※	87	商品一般	78	4	移動通信サービス※	96
5	役務その他サービス	86	役務その他サービス	76	5	商品一般	83
6	相談その他※	62	相談その他※	75	6	相談その他※	73
7	海外手配旅行	61	フリーローン・サラ金	61	7	フリーローン・サラ金	62
8	フリーローン・サラ金	52	医療サービス	39	8	役務その他サービス	49
9	健康食品※	38	ファンド型投資商品	35	9	医療サービス	36
10	医療サービス	37	他の行政サービス	28	10	ファンド型投資商品	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。

I 受付状況と傾向

3 内容キーワード上位 10 位

〈速報値〉

順位	26.7月		26.6月（前月）		順位	25.7月（前年同月）	
1	インターネット通販	799	インターネット通販	733	1	解約※	640
2	解約※	599	解約※	639	2	インターネット通販	628
3	不当請求※	527	不当請求※	480	3	返金	380
4	返金	344	返金	330	4	不当請求※	353
5	ポルノ・風俗	325	ポルノ・風俗	316	5	他の接客対応	319
6	他の接客対応	308	他の接客対応	271	6	高価格・料金	278
7	高価格・料金	242	高価格・料金	230	7	電話勧誘	235
8	契約書・書面※	218	契約	223	8	契約書・書面※	217
9	電話勧誘	207	契約書・書面※	223	9	契約	217
10	契約	204	電子広告	194	10	ポルノ・風俗	207

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26年度	476	427	480	527									1,910
平成25年度	466	391	364	354	401	387	463	452	362	363	389	443	4,835

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26年度	732	662	709	782									2,885
	平成25年度	798	700	807	782	782	891	827	729	658	702	657	746	9,079
うち 高齢者110番	平成26年度	25	26	23	20									94
	平成25年度	45	29	31	47	53	81	57	25	38	28	18	30	482

(2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	26.7月		26.6月（前月）		順位	25.7月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	108	デジタルコンテンツ※	98	1	健康食品※	81
2	役務その他サービス	52	役務その他サービス	37	2	デジタルコンテンツ※	64
3	商品一般	37	商品一般	31	3	商品一般	21
4	移動通信サービス※	28	相談その他※	31	4	相談その他※	19
5	賃貸アパート	19	ファンド型投資商品	21	5	ファンド型投資商品	18
					5	役務その他サービス	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26年度	46	53	42	53									194
	平成25年度	40	37	44	38	53	194	38	41	34	37	35	135	726
うち 東京モデル 活用件数	平成26年度	11	14	16	15									56
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128