

平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

〔9月の東京都消費生活総合センター受付分〕

9月の相談件数は**3,139件**で、対前月比14.8%の増加、対前年同月比は5.5%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」の件数が前月より大きく増加している。これは、9月1日、2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「医療サービス」「健康食品」が前月と比べて上位にあがっている。「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。「健康食品」では、「何度も断っているのに、同じ事業者から勧誘電話がかかってくる」「電話で『医薬品よりも効く』と勧誘されて健康食品を購入したが、飲むうちに体調を崩した」といった苦情が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**570件**で、対前月比では14.0%の増加、対前年同月比は47.3%の増加であった。今月、増加が目立つのは「『有料サイト利用料が未払いである。明日までに連絡をしないと、信用情報機関にブラックリストとして登録し、訴訟手続きに入る』という内容のメールが届いたが、身に覚えがない」といった相談である。

高齢者の相談は**925件**あり、対前月比34.6%の増加、対前年同月比は3.8%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。また、第2位の「役務その他サービス」のうち、公的機関を装い流出した個人情報の削除を持ちかける電話に関する相談は、今月は27件と再び増加している。

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3.3倍の**199件**寄せられた。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**27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	2,734	3,139							17,085
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	26.9月		26.8月（前月）		順位	25.9月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	583	デジタルコンテンツ※	553	1	デジタルコンテンツ※	434
2	フリーローン・サラ金	183	賃貸アパート	160	2	フリーローン・サラ金	178
3	賃貸アパート	179	移動通信サービス※	102	3	賃貸アパート	174
4	商品一般	98	商品一般	79	4	商品一般	108
5	移動通信サービス※	90	役務その他サービス	70	5	移動通信サービス※	91
6	役務その他サービス	85	フリーローン・サラ金	60	6	相談その他※	78
7	相談その他※	78	相談その他※	54	7	健康食品※	63
8	医療サービス	46	光ファイバー	34	8	役務その他サービス	45
9	光ファイバー	37	医療サービス	29	9	旅客運送サービス一般	33
10	健康食品※	36	金融関連サービスその他	28	10	医療サービス	32
			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	26.9月		26.8月（前月）	
1	インターネット通販	810	インターネット通販	783
2	解約※	574	解約※	581
3	不当請求※	570	不当請求※	500
4	ポルノ・風俗	360	ポルノ・風俗	344
5	他の接客対応	303	返金	327
6	返金	274	他の接客対応	278
7	高価格・料金	238	高価格・料金	242
8	電話勧誘	215	契約書・書面※	202
9	契約	213	契約	197
10	契約書・書面※	211	電話勧誘	156

順位	25.9月（前年同月）	
1	インターネット通販	656
2	解約※	571
3	不当請求※	387
4	他の接客対応	306
5	高価格・料金	298
6	返金	293
7	ポルノ・風俗	276
8	契約書・書面※	241
9	電話勧誘	205
10	多重債務	194
10	信用性	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26年度	476	427	480	527	500	570							2,980
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	727	657	708	781	687	925							4,485
	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	31	78							203
	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	26.9月		26.8月（前月）		順位	25.9月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	119	デジタルコンテンツ※	85	1	デジタルコンテンツ※	89
2	役務その他サービス	57	役務その他サービス	32	2	健康食品※	45
3	フリーローン・サラ金	54	商品一般	27	3	フリーローン・サラ金	43
4	商品一般	30	賃貸アパート	21	4	旅客運送サービス一般	30
5	賃貸アパート	25	移動通信サービス※	20	5	商品一般	27

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	48	53	42	53	60	199							455
	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	12	27							95
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128