

平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**3,096件**で、対前月比1.4%の減少、対前年同月比は1.2%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」「移動通信サービス」の件数増加が目立つ。「商品一般」では、「事業者から個人情報漏えいに関するお詫びの書類が届いたが、この事業者と契約をした覚えがなく、自分の情報が登録された理由がわからない」といった、当該事業者の事業内容についての問合せが寄せられている。「移動通信サービス」では、スマートフォンの機種変更時に発生する解約料や、料金割引プランの適用除外条件等について、販売員から契約時に適切な説明がなかったといった苦情が目立つ。このほか、今月は「修理サービス」が上位にあがっており、「代金はそんなに高くないだろうと思いき、見積もりを取らず修理を依頼したが、高額な請求があり驚いている」という相談が多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**568件**で、対前月比では0.4%の減少、対前年同月比は22.7%の増加であった。

高齢者の相談は**843件**あり、対前月比8.9%の減少、対前年同月比は1.9%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。「消費者センターのような名称の団体から『訪問販売契約の商品代金が未納である』という葉書が届いたが心当たりが無い。葉書に記載された団体の所在地を調べたら公園だった」といった相談や、「不用品を買い取る」という事業者からの度重なる電話勧誘に対する苦情が寄せられている。

多重債務に関する相談は**40件**で、特別相談「多重債務110番」を実施した前月と比べ79.9%の減少、対前年同月比は5.3%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**12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	3,096						20,181
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	26.10月		26.9月（前月）		順位	25.10月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	585	デジタルコンテンツ※	583	1	デジタルコンテンツ※	505
2	賃貸アパート	184	フリーローン・サラ金	183	2	賃貸アパート	203
3	商品一般	117	賃貸アパート	179	3	商品一般	94
4	移動通信サービス※	105	商品一般	98	4	移動通信サービス※	68
5	相談その他※	82	移動通信サービス※	90	5	相談その他※	62
6	役務その他サービス	70	役務その他サービス	85	6	健康食品※	49
7	フリーローン・サラ金	50	相談その他※	78	7	フリーローン・サラ金	48
8	医療サービス	36	医療サービス	46	8	ファンド型投資商品	39
9	光ファイバー	31	光ファイバー	37	9	外食	36
10	修理サービス	31	健康食品※	36	10	役務その他サービス	36

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	26.10月		26.9月（前月）		順位	25.10月（前年同月）	
	キーワード	件数	キーワード	件数		キーワード	件数
1	インターネット通販	882	インターネット通販	810	1	インターネット通販	787
2	解約※	663	解約※	574	2	解約※	717
3	不当請求※	568	不当請求※	570	3	不当請求※	463
4	ポルノ・風俗	376	ポルノ・風俗	360	4	返金	385
5	返金	316	他の接客対応	303	5	他の接客対応	335
6	高価格・料金	296	返金	274	6	高価格・料金	300
7	他の接客対応	279	高価格・料金	238	7	ポルノ・風俗	290
8	契約	237	電話勧誘	215	8	契約書・書面※	246
9	契約書・書面※	223	契約	213	9	契約	216
10	電話勧誘	217	契約書・書面※	211	10	電話勧誘	208

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	568						3,548
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	843						5,328
	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	54						257
	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	26.10月		26.9月（前月）		順位	25.10月（前年同月）	
	キーワード	件数	キーワード	件数		キーワード	件数
1	デジタルコンテンツ※	126	デジタルコンテンツ※	119	1	デジタルコンテンツ※	84
2	商品一般	36	役務その他サービス	57	2	旅客運送サービス一般	31
3	役務その他サービス	30	フリーローン・サラ金	54	3	健康食品※	29
4	相談その他※	26	商品一般	30	4	商品一般	28
5	賃貸アパート	22	賃貸アパート	25	5	賃貸アパート	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	40						495
	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	12						107
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128