

# 平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,780件**で、対前月比10.2%の減少、対前年同月比は5.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」の件数増加が目立つ。これは、「以前、消費者金融から借入れをしたことがあり、既に完済している。今回、名称に覚えがない消費者金融の破産管財人から破産債権届出書が届いたが、連絡しても大丈夫か」といった、通知の信用性についての相談が多く寄せられたためである。このほか今月は「健康食品」が上位にあがっている。「自治体を名乗る者から『健康に関するアンケート』についての電話があった。行政機関だと思い、アンケートに回答していたが『高麗人参を飲んだことがあるか』との質問に、健康食品の勧誘ではないかと疑いを持ち、組織名を再度尋ねたが『行政からの委託だ』としか言わないのでこちらから電話を切った。後日、断ったはずだが高麗人参のサンプルが送られてきた」といった行政機関の委託事業者を装い、電話勧誘を行う事業者についての相談が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**515件**で、対前月比では9.3%の減少、対前年同月比は13.9%の増加であった。

高齢者の相談は**688件**あり、対前月比18.4%の減少、対前年同月比は5.6%の減少であった。商品・役務別分類では、「移动通信サービス」の相談が前月より多く寄せられている。携帯電話の利用料金の支払方法や割引プランなどについて、契約時に販売員から適切な説明をされなかったため、自分の希望どおりの契約内容になっていないという苦情が目立つ。

多重債務に関する相談は**56件**で、対前月比40.0%の増加、対前年同月比は36.6%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**9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	2,780					22,961
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	26.11月		26.10月（前月）		順位	25.11月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	523	デジタルコンテンツ※	585	1	デジタルコンテンツ※	508
2	賃貸アパート	147	賃貸アパート	184	2	賃貸アパート	162
3	移动通信サービス※	94	商品一般	117	3	商品一般	79
4	商品一般	85	移动通信サービス※	105	4	移动通信サービス※	71
5	相談その他※	81	相談その他※	82	5	相談その他※	64
6	フリーローン・サラ金	72	役務その他サービス	70	6	フリーローン・サラ金	61
7	役務その他サービス	44	フリーローン・サラ金	50	7	外食	54
8	医療サービス	38	医療サービス	36	8	健康食品※	53
9	健康食品※	36	光ファイバー	31	9	役務その他サービス	52
10	光ファイバー	34	修理サービス	31	10	新築分譲マンション	30

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	26.11月		26.10月（前月）		順位	25.11月（前年同月）	
1	インターネット通販	791	インターネット通販	882	1	インターネット通販	765
2	解約※	590	解約※	663	2	解約※	602
3	不当請求※	515	不当請求※	568	3	不当請求※	452
4	ポルノ・風俗	358	ポルノ・風俗	376	4	他の接客対応	322
5	返金	317	返金	316	5	返金	320
6	他の接客対応	272	高価格・料金	296	6	ポルノ・風俗	283
7	高価格・料金	251	他の接客対応	279	7	高価格・料金	243
8	契約	227	契約	237	8	契約書・書面※	224
9	契約書・書面※	201	契約書・書面※	223	9	電話勧誘	201
10	説明不足	181	電話勧誘	217	10	契約	186

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	515					4,063
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	688					6,016
	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	26					283
	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	26.11月		26.10月（前月）		順位	25.11月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	104	デジタルコンテンツ※	126	1	デジタルコンテンツ※	74
2	商品一般	28	商品一般	36	2	賃貸アパート	29
3	賃貸アパート	23	役務その他サービス	30	3	健康食品※	28
3	役務その他サービス	23	相談その他※	26	4	役務その他サービス	23
5	移動通信サービス※	22	賃貸アパート	22	5	商品一般	21

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	56					551
	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	9					116
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128