

# 平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,567件**で、対前月比7.7%の減少、対前年同月比は0.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「外食」「クリーニング」「ファンド型投資商品」が前月より上位に上がり、件数も増加している。「外食」では、「繁華街で『安価で飲める』と声をかけられ利用した飲食店で、不当に高額な料金を請求された」といった相談が多く寄せられている。「クリーニング」では、コートなど冬物衣料のクリーニング後の仕上がりや、生地破損等に関する苦情が目立つ。「ファンド型投資商品」では、「数年前に不動産投資ファンドの契約をした。最近、償還日が来たが、出資金が返金されず不安だ」といった相談が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**511件**で、対前月比では0.8%の減少、対前年同月比は41.2%の増加であった。

高齢者の相談は**639件**あり、対前月比7.1%の減少、対前年同月比は2.9%の減少であった。商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」の件数が前月より大きく増加している。これは「パソコンに『総合コミュニティサイト利用料未納のため、弁護士法第23条照会による個人情報調査を行い、裁判の申し立てをする。併せて所轄官庁への申し出、信用情報機関への登録手続きをする』という内容のメールが届いたが身に覚えがない」といった相談が多く寄せられたためである。

多重債務に関する相談は**30件**で、対前月比46.4%の減少、対前年同月比は11.8%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**6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	2,567				25,528
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	26.12月		26.11月（前月）		順位	25.12月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	536	デジタルコンテンツ※	523	1	デジタルコンテンツ※	418
2	賃貸アパート	175	賃貸アパート	147	2	賃貸アパート	160
3	移動通信サービス※	99	移動通信サービス※	94	3	商品一般	81
4	商品一般	78	商品一般	85	4	相談その他※	75
5	相談その他※	54	相談その他※	81	5	移動通信サービス※	73
6	役務その他サービス	42	フリーローン・サラ金	72	6	役務その他サービス	51
7	フリーローン・サラ金	41	役務その他サービス	44	7	フリーローン・サラ金	45
8	外食	34	医療サービス	38	8	医療サービス	45
9	光ファイバー	30	健康食品※	36	9	健康食品※	44
10	クリーニング	23	光ファイバー	34	10	外食	32
10	ファンド型投資商品	23					

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. 12月		26. 11月 (前月)		順位	25. 12月 (前年同月)	
1	インターネット通販	756	インターネット通販	791	1	インターネット通販	676
2	解約※	555	解約※	590	2	解約※	527
3	不当請求※	511	不当請求※	515	3	不当請求※	362
4	返金	312	ポルノ・風俗	358	4	返金	325
5	他の接客対応	310	返金	317	5	他の接客対応	277
6	ポルノ・風俗	307	他の接客対応	272	6	ポルノ・風俗	232
7	高価格・料金	236	高価格・料金	251	7	高価格・料金	229
8	契約	222	契約	227	8	信用性	181
9	契約書・書面※	162	契約書・書面※	201	9	電子広告	170
10	電子広告	153	説明不足	181	10	契約書・書面※	168

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	511				4,574
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	639				6,655
	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	19	23	17	17	27	71	44	21	33				272
	平成25年度	40	26	28	44	47	75	51	21	33	27	16	29	437

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	26. 12月		26. 11月 (前月)		順位	25. 12月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	130	デジタルコンテンツ※	104	1	デジタルコンテンツ※	68
2	商品一般	26	商品一般	28	2	商品一般	27
3	役務その他サービス	22	賃貸アパート	23	3	賃貸アパート	21
3	相談その他※	16	役務その他サービス	23	4	役務その他サービス	20
5	移动通信サービス※	15	移动通信サービス※	22	5	相談その他※	17

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	30				581
	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	6				122
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128