

平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**2,695件**で、対前月比5.0%の増加、対前年同月比は0.4%の減少であった。商品・役務別分類では、「商品一般」「フリーローン・サラ金」「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。「商品一般」「フリーローン・サラ金」では、いずれも多重債務に関する相談が多く寄せられている。「医療サービス」では、病院での治療内容や差額ベッド代などについて、十分な説明がなかったといった苦情が目立つ。「健康食品」では、「友人からキノコ粉末エキスの健康食品を販売するネットワークビジネスの勧誘をされた。楽に多額の収入を得られる仕事のような説明を受けたが、問題のない販売方法なのか知りたい」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**522件**で、対前月比では2.2%の増加、対前年同月比は43.8%の増加であった。

高齢者の相談は**643件**あり、対前月比0.6%の増加、対前年同月比は8.4%の減少であった。商品・役務別分類では、「賃貸アパート」「ファンド型投資商品」の相談が前月より多く寄せられている。「賃貸アパート」では、退去時のハウスクリーニングなどの原状回復費に関する相談が目立つ。「ファンド型投資商品」では、「数年前、匿名組合型ファンドに高額の出資をした。先日、販社が所管省庁から警告を受けてファンドの運用ができなくなったため、投資額の一部を返還する旨連絡があったが、納得できない」といった相談が寄せられている。

多重債務に関する相談は**49件**で、対前月比63.3%の増加、対前年同月比は32.4%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**18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	2,695			28,223
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	27.1月		26.12月（前月）		順位	26.1月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	546	デジタルコンテンツ※	536	1	デジタルコンテンツ※	391
2	賃貸アパート	174	賃貸アパート	175	2	賃貸アパート	133
3	商品一般	65	移动通信サービス※	99	3	移动通信サービス※	79
4	移动通信サービス※	64	商品一般	78	4	相談その他※	78
5	フリーローン・サラ金	56	相談その他※	54	5	商品一般	71
6	相談その他※	54	役務その他サービス	42	6	冷凍調理食品	70
7	医療サービス	42	フリーローン・サラ金	41	7	フリーローン・サラ金	54
8	外食	41	外食	34	8	役務その他サービス	41
9	役務その他サービス	33	光ファイバー	30	9	医療サービス	34
10	健康食品※	30	クリーニング	23	10	健康食品※	33
			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	27.1月		26.12月（前月）		順位	26.1月（前年同月）	
1	インターネット通販	779	インターネット通販	756	1	インターネット通販	676
2	解約※	555	解約※	555	2	解約※	634
3	不当請求※	522	不当請求※	511	3	不当請求※	361
4	ポルノ・風俗	351	返金	312	4	返金	325
5	返金	305	他の接客対応	310	5	他の接客対応	254
6	他の接客対応	284	ポルノ・風俗	307	6	高価格・料金	247
7	高価格・料金	278	高価格・料金	236	7	ポルノ・風俗	239
8	契約書・書面※	225	契約	222	8	契約書・書面※	218
9	契約	215	契約書・書面※	162	9	説明不足	168
10	説明不足	172	電子広告	153	10	契約	167

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	522			5,096
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	643			7,298
	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	23			295
	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	27.1月		26.12月（前月）		順位	26.1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※	130	1	デジタルコンテンツ※	55
2	賃貸アパート	17	商品一般	26	2	冷凍調理食品	26
3	移動通信サービス※	15	役務その他サービス	22	3	役務その他サービス	24
3	相談その他※	15	相談その他※	16	4	相談その他※	23
5	ファンド型投資商品	14	移動通信サービス※	15	5	ファンド型投資商品	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	30	49			630
	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	18			140
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128