

平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,556件**で、対前月比5.2%の減少、対前年同月比は5.9%の減少であった。商品・役務別分類では、第1位の「デジタルコンテンツ」が前月と比べて件数が大きく減少している。このうち、「アダルト情報サイト」のワンクリック請求に関する相談が199件と、前月(287件)の約3割の減少であった。このほか「移動通信サービス」では、前月と比べて相談件数の増加が目立っている。これは、スマートフォンやWi-Fiルーターの2年単位での契約において、更新月以外に解約や契約変更を行うと解除料が発生することに対し、販売員から適切な説明がなかったといった苦情が多く寄せられたためである。また、今月は「光ファイバー」が上位にあがっており、プロバイダーや電話会社の代理店からの頻繁な電話勧誘に関する苦情の増加が目立ち、内容キーワード「電話勧誘」の件数増加にも反映されている。

架空・不当請求に関する相談は**419件**で、対前月比では19.7%の減少、対前年同月比は7.7%の増加であった。

高齢者の相談は**694件**あり、対前月比7.9%の増加、対前年同月比は5.6%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」「役務その他サービス」が上位にあがっている。「商品一般」では、覚えのない商品代金の請求に関する相談が目立つ。「役務その他サービス」では、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が再び寄せられている。

多重債務に関する相談は**53件**で、対前月比8.2%の増加、対前年同月比は51.4%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**7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	2,556		30,779
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	27.2月		27.1月(前月)		順位	26.2月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	444	デジタルコンテンツ※	546	1	デジタルコンテンツ※	436
2	賃貸アパート	197	賃貸アパート	174	2	賃貸アパート	187
3	移動通信サービス※	101	商品一般	65	3	移動通信サービス※	86
4	商品一般	71	移動通信サービス※	64	4	商品一般	79
5	相談その他※	63	フリーローン・サラ金	56	5	相談その他※	62
6	フリーローン・サラ金	58	相談その他※	54	6	フリーローン・サラ金	51
7	役務その他サービス	49	医療サービス	42	7	役務その他サービス	48
8	光ファイバー	45	外食	41	8	健康食品※	44
9	健康食品※	38	役務その他サービス	33	9	医療サービス	36
10	外食	37	健康食品※	30	10	外食	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	27.2月		27.1月（前月）		順位	26.2月（前年同月）	
1	インターネット通販	629	インターネット通販	779	1	インターネット通販	694
2	解約※	569	解約※	555	2	解約※	596
3	不当請求※	419	不当請求※	522	3	不当請求※	389
4	ポルノ・風俗	307	ポルノ・風俗	351	4	返金	306
5	他の接客対応	289	返金	305	5	他の接客対応	272
6	返金	264	他の接客対応	284	6	高価格・料金	263
7	高価格・料金	235	高価格・料金	278	7	ポルノ・風俗	254
8	契約	217	契約書・書面※	225	8	契約書・書面※	230
9	契約書・書面※	212	契約	215	9	契約	204
10	電話勧誘	193	説明不足	172	10	説明不足	175

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	481	430	480	528	502	572	569	517	511	522	419		5,531
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	694		7,992
	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	20		315
	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	27.2月		27.1月（前月）		順位	26.2月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	103	デジタルコンテンツ※	108	1	デジタルコンテンツ※	86
2	賃貸アパート	26	賃貸アパート	17	2	賃貸アパート	20
3	移動通信サービス※	25	移動通信サービス※	15	3	相談その他※	19
3	商品一般	23	相談その他※	15	4	商品一般	18
5	役務その他サービス	22	ファンド型投資商品	14	5	移動通信サービス※	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	61	199	40	57	30	49	53		685
	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	7		147
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128