

# 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<br>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<br>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<br>東京モデル<br>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 |