

## 平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,913件**で、対前月比14.0%の増加、対前年同月比は2.5%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」の相談件数が、前月の約1.8倍と大きく増加している。これは、3月2日、3日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。また、第1位の「デジタルコンテンツ」は前月と比べて件数が大きく増加し、前々月の件数とほぼ同水準となっている。このうち、「アダルトサイト」のワンクリック請求に関する相談が270件と、前月(199件)から約3割以上の増加であった。また、第2位の「賃貸アパート」の件数も前月と比べて相談件数が増加し、第4位の「移动通信サービス」も目立って件数が増加した前月と引き続き同水準で推移している。このほか、美容医療に関する相談が多く寄せられている「医療サービス」も上位にあがっている。

架空・不当請求に関する相談は**526件**で、対前月比では25.5%の増加、対前年同月比は18.7%の増加であった。

高齢者の相談は**738件**あり、対前月比6.3%の増加、対前年同月比は1.1%の減少であった。商品・役務別分類では、前述の「フリーローン・サラ金」の相談が前月より多く寄せられているほか、「商品一般」が上位にあがっており、身に覚えのない商品代金の請求や、不特定多数宛てと思われる不審な電話勧誘に関する相談が目立つ。

多重債務に関する相談は、特別相談「多重債務110番」に寄せられたものも含めて、前月の約2.3倍の**121件**が寄せられた。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**20件**であった。

### [平成26年度の相談傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成26年度の相談件数は**33,692件**であり、前年度(34,673件)と比べて2.8%の減少となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**6,058件**となり、前年度(4,835件)と比べて25.3%増と大きく増加した。

また、60歳以上の「高齢者相談」の相談件数は**8,728件**で、前年度(9,079件)と比べて3.9%の減少となった。

「多重債務相談」の相談件数は**806件**で、前年度(726件)と比べて11.0%の増加となった。うち、東京モデル活用件数は**167件**で、多重債務相談の20.7%を占める。

平成26年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、40歳代が最も多く(5,705件)、続いて70歳以上(4,790件)、30歳代(4,669件)の順となっている。前年度と比較すると、50歳代、20歳代で件数の増加、60歳代でやや増加が見られるほかは、各年代とも減少となっており、なかでも30歳代と70歳以上で件数の減少が目立つ。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、インターネットを利用した架空・不当請求等に関する相談の「放送・コンテンツ等」、第2位が賃貸アパート等の修理費や敷金等に関する相談の「レンタル・リース・賃借」、第3位が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等の「役務その他」となっている。

また、前年度と比較すると、光ファイバー、インターネットサービスの有料会員契約等に関する相談等の「インターネット通信サービス」(19.0%増)、アダルトサイトのワンクリック請求に関する相談等の「放送・コンテンツ等」(16.4%増)の増加が目立っている。また、一方で、新築工事に関する相談の減少等により「工事・建築・加工」(14.0%減)、英会話教室等の相談は増加したものの、スポーツ教室等に関する相談が減少した「教室・講座」(11.7%減)が、それぞれ減少している。

## 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	2,913	33,692
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
対前年同月比	90.2%	89.3%	95.8%	104.3%	95.3%	105.5%	101.2%	94.3%	99.3%	99.6%	94.1%	97.5%	97.2%

## 2 商品・役務別上位 10 位

<速報値>

順位	27.3月		27.2月（前月）		順位	26.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	544	デジタルコンテンツ※	444	1	デジタルコンテンツ※	480
2	賃貸アパート	253	賃貸アパート	197	2	賃貸アパート	195
3	フリーローン・サラ金	107	移動通信サービス※	101	3	フリーローン・サラ金	137
4	移動通信サービス※	101	商品一般	71	4	商品一般	86
5	商品一般	94	相談その他※	63	5	移動通信サービス※	80
6	相談その他※	65	フリーローン・サラ金	58	6	相談その他※	71
7	光ファイバー	49	役務その他サービス	49	7	健康食品※	54
8	役務その他サービス	38	光ファイバー	45	8	医療サービス	49
9	医療サービス	35	健康食品※	38	9	役務その他サービス	45
10	外食	35	外食	37	10	光ファイバー	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	27.3月		27.2月（前月）		順位	26.3月（前年同月）	
1	インターネット通販	768	インターネット通販	629	1	インターネット通販	714
2	解約※	615	解約※	569	2	解約※	587
3	不当請求※	526	不当請求※	419	3	不当請求※	443
4	ポルノ・風俗	422	ポルノ・風俗	307	4	他の接客対応	308
5	他の接客対応	297	他の接客対応	289	5	ポルノ・風俗	286
6	返金	291	返金	264	6	返金	284
7	契約	259	高価格・料金	235	7	高価格・料金	253
8	高価格・料金	258	契約	217	8	契約	217
9	契約書・書面※	242	契約書・書面※	212	9	契約書・書面※	202
10	説明不足	180	電話勧誘	193	10	説明不足	192

注) ※は上位キーワードで集計したものの。

#### 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	526	6,057
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	686	925	842	688	639	643	694	738	8,728
	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	23	338
	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	27.3月		27.2月（前月）		順位	26.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	96	デジタルコンテンツ※	103	1	デジタルコンテンツ※	88
2	賃貸アパート	29	賃貸アパート	26	2	フリーローン・サラ金	37
3	フリーローン・サラ金	25	移动通信サービス※	25	3	商品一般	30
3	相談その他※	23	商品一般	23	4	相談その他※	27
5	商品一般	22	役務その他サービス	22	5	賃貸アパート	22
					5	健康食品※	22

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

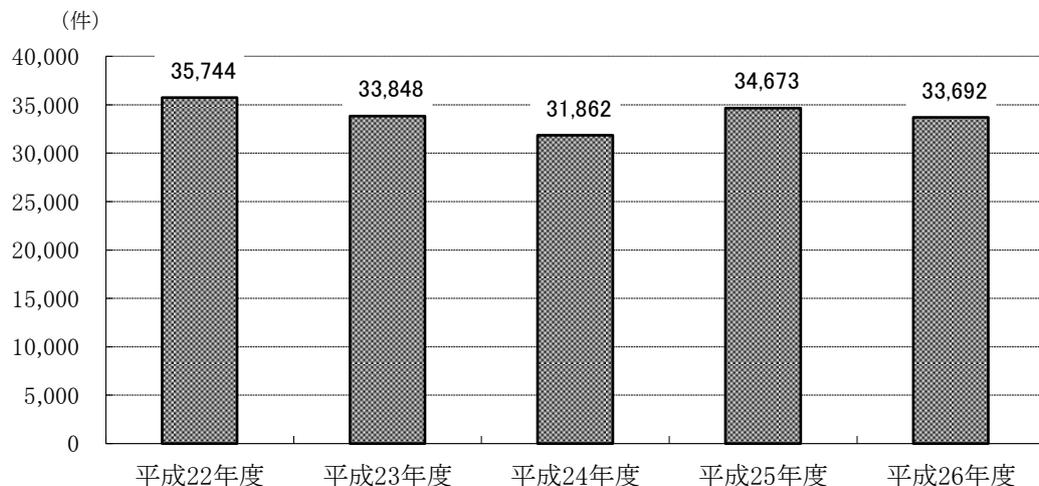
#### 6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

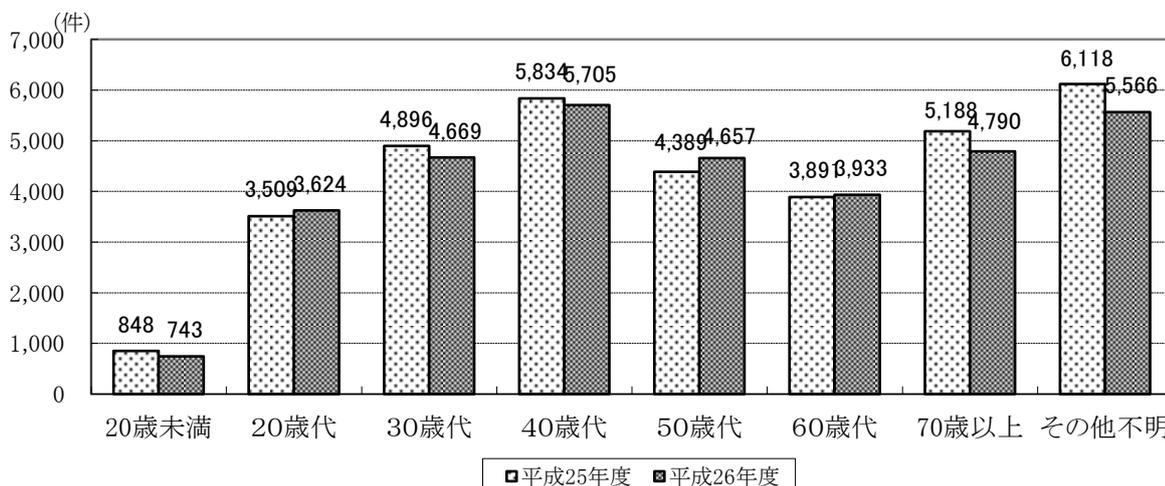
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	平成26年度	48	53	42	53	61	199	40	57	30	49	53	121	806
	平成25年度	40	37	44	38	53	194	38	41	34	37	35	135	726
うち 東京モデル 活用件数	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	20	167
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128

## 7 平成26年度 相談の傾向(速報)

### ① 相談件数の推移



### ② 契約当事者の年代別件数



### ③ 商品・役務別上位10位と主な相談内容

順位	商品・役務分類	平成26年度	平成25年度	対前年度比	主な相談内容(平成26年度)
1	放送・コンテンツ等	6,729	5,782	116.4%	インターネットを利用した架空・不当請求、テレビ放送サービス等
2	レンタル・リース・貸借	2,741	2,715	101.0%	賃貸アパートの修理費や敷金の返金等
3	役務その他	1,633	1,511	108.1%	公的機関を装った個人情報削除サービス、興信所、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス、弁護士等
4	移动通信サービス	1,078	1,046	103.1%	携帯電話・スマートフォン等の通信用料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
5	商品一般	1,068	1,025	104.2%	代金の内容が不明な請求、店員への苦情、クレジットカードでの買い物による多重債務など商品特定できないもの
6	融資サービス	1,015	1,056	96.1%	借金による多重債務、金利・利息等
7	工事・建築・加工	748	870	86.0%	新築工事、増改築工事、衛生設備工事、屋根工事、塗装工事等
8	医療	697	740	94.2%	医療サービス、歯科治療、美容整形、レーザー脱毛等
9	インターネット通信サービス	652	548	119.0%	光ファイバー、インターネットサービスの有料会員契約等
10	教室・講座	579	656	88.3%	スポーツ教室、英会話教室、ビジネス教室、精神修養講座等

注) 「相談その他」(722件)を除く。