

# 平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,760件**で、対前月比5.3%の減少、対前年同月比は0.3%の減少であった。商品・役務別分類では、「国内手配旅行」の件数増加が目立つ。これは、「インターネットサイトを利用して国内航空券を予約し、代金を前払いしたが、旅行会社と連絡が取れなくなった」「旅行会社のホームページで国内航空券の手配を依頼したが、手配ミスで予約ができなかったとメールが来た」といった相談が急増したためである。また、第1位の「デジタルコンテンツ」は前月においても相談件数の増加が目立ったところであるが、当月においても前月の件数とほぼ同水準であり、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も273件と前月(270件)とほぼ同水準となっている。このほか、今月は「光ファイバー」の件数が前月より増加しており、「光回線を申し込んだが業者と連絡が取れない」「光回線の工事予定日に業者が来ない」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**475件**で、対前月比では9.7%の減少、対前年同月比は1.2%の減少であった。

高齢者の相談は**678件**で、対前月比8.1%の減少、対前年同月比は6.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「移动通信サービス」「健康食品」「役務その他サービス」が上位にあがっている。

多重債務に関する相談は**23件**で、特別相談「多重債務110番」を実施した前月と比べ81.0%の減少、対前年同月比は52.1%の減少であった。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27年度	2,760												2,760
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

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	27.4月		27.3月(前月)		順位	26.4月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	509	デジタルコンテンツ※	544	1	デジタルコンテンツ※	504
2	賃貸アパート	253	賃貸アパート	253	2	賃貸アパート	178
3	国内手配旅行	137	フリーローン・サラ金	107	3	商品一般	96
4	移动通信サービス※	100	移动通信サービス※	101	4	役務その他サービス	90
5	光ファイバー	63	商品一般	94	5	移动通信サービス※	67
6	商品一般	60	相談その他※	65	6	相談その他※	64
7	相談その他※	52	光ファイバー	49	7	フリーローン・サラ金	56
8	健康食品※	45	役務その他サービス	38	8	医療サービス	40
9	役務その他サービス	40	医療サービス	35	9	修理サービス	38
10	フリーローン・サラ金	39	外食	35	10	光ファイバー	29

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	27.4月		27.3月（前月）		順位	26.4月（前年同月）	
1	インターネット通販	848	インターネット通販	768	1	インターネット通販	745
2	解約※	639	解約※	615	2	解約※	566
3	不当請求※	475	不当請求※	526	3	不当請求※	476
4	ポルノ・風俗	358	ポルノ・風俗	422	4	返金	317
5	返金	349	他の接客対応	297	5	ポルノ・風俗	310
6	連絡不能	262	返金	291	6	他の接客対応	267
6	約束不履行	262	契約	259	7	高価格・料金	265
8	契約書・書面※	261	高価格・料金	258	8	契約書・書面※	207
9	高価格・料金	242	契約書・書面※	242	9	電話勧誘	200
10	説明不足	182	説明不足	180	10	説明不足	177

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27年度	475												475
平成26年度	481	430	480	528	502	572	569	517	511	523	419	526	6,058

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27年度	678												678
	平成26年度	727	657	708	781	686	925	841	688	638	643	694	738	8,726
うち 高齢者110番	平成27年度	42												42
	平成26年度	19	23	17	17	27	71	44	21	33	23	20	23	338

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	27.4月		27.3月（前月）		順位	26.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	110	デジタルコンテンツ※	96	1	デジタルコンテンツ※	92
2	賃貸アパート	30	賃貸アパート	29	2	役務その他サービス	44
3	移動通信サービス※	20	フリーローン・サラ金	25	3	商品一般	32
3	健康食品※	20	相談その他※	23	4	修理サービス	15
5	役務その他サービス	16	商品一般	22	4	相談その他※	15

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27年度	23												23
	平成26年度	48	53	42	53	61	199	40	57	30	49	53	121	806
うち 東京モデル 活用件数	平成27年度	7												7
	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	20	167