

# 平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,726件**で、対前月比1.2%の減少、対前年同月比は4.3%の増加であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」の件数が前月に比べて増加している。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309件と前月(273件)に比べ13.2%増加している。また、前月において増加が目立った「国内手配旅行」は、当月は35%減となったものの、「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振り込みしたが旅行業者と連絡取れず、ニュースで廃業したと知るが対処方法は」「インターネットで国内航空券を購入し代金の支払いをしたが、旅行業者から廃業したとメールが届く」といった相談が引き続き多く寄せられた。このほか「役務その他サービス」の件数も前月に比べ増加しており、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の相談が目立つ。

また「光ファイバー」は、前月目立った「光回線を申し込んだが業者と連絡が取れない」といった相談は減少したが、電話会社等からの頻繁な勧誘の苦情は引き続き寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**488件**で、対前月比では2.7%の増加、対前年同月比は13.5%の増加であった。

高齢者の相談は**650件**で、対前月比4.1%の減少、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、「役務その他サービス」が上位にあがっているが、これは前述の個人情報の削除に関する相談が多いことによるものである。

多重債務に関する相談は**38件**で、対前月比65.2%の増加、対前年同月比は28.3%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10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	2,726											5,486
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	27.5月		27.4月(前月)		順位	26.5月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	531	デジタルコンテンツ※	509	1	デジタルコンテンツ※	435
2	賃貸アパート	216	賃貸アパート	253	2	賃貸アパート	178
3	移動通信サービス※	93	国内手配旅行	137	3	役務その他サービス	86
4	国内手配旅行	89	移動通信サービス※	100	4	移動通信サービス※	78
5	相談その他※	77	光ファイバー	63	5	商品一般	78
6	商品一般	51	商品一般	60	6	フリーローン・サラ金	68
7	役務その他サービス	47	相談その他※	52	7	相談その他※	45
7	健康食品※	47	健康食品※	45	8	医療サービス	42
9	フリーローン・サラ金	42	役務その他サービス	40	9	健康食品※	31
9	光ファイバー	42	フリーローン・サラ金	39	10	クリーニング	26

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	27.5月		27.4月（前月）		順位	26.5月（前年同月）	
1	インターネット通販	829	インターネット通販	848	1	インターネット通販	691
2	解約※	606	解約※	639	2	解約※	566
3	不当請求※	488	不当請求※	475	3	不当請求※	427
4	ポルノ・風俗	386	ポルノ・風俗	358	4	返金	331
5	返金	326	返金	349	5	ポルノ・風俗	293
6	高価格・料金	234	連絡不能	262	6	高価格・料金	264
7	契約書・書面※	227	約束不履行	262	7	他の接客対応	248
8	約束不履行	189	契約書・書面※	261	8	契約書・書面※	229
9	連絡不能	176	高価格・料金	242	9	電話勧誘	197
9	説明不足	176	説明不足	182	10	説明不足	189

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	488											963
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	650											1,328
	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	39											81
	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	27.5月		27.4月（前月）		順位	26.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	90	デジタルコンテンツ※	110	1	デジタルコンテンツ※	65
2	賃貸アパート	25	賃貸アパート	30	2	役務その他サービス	39
3	相談その他※	24	移動通信サービス※	20	3	商品一般	25
4	役務その他サービス	23	健康食品※	20	4	賃貸アパート	20
5	移動通信サービス※	22	役務その他サービス	16	5	フリーローン・サラ金	14
					5	医療サービス	14

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	38											61
	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	10											17
	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	20	167