

# 平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**3,080件**で、対前月比13.0%の増加、対前年同月比は8.7%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」が前月より上位にあがっている。「商品一般」では「クレジットの利用明細を確認したら身に覚えのない請求があった」という相談が目立つ。「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の相談が今月も引き続き多く寄せられた。また、今月は「移動通信サービス」「健康食品」の件数が増加している。「移動通信サービス」では、「店員から『使い放題で速度制限なし』と説明され、モバイルWi-Fiルータを購入したが、通信速度の制限がかけられ使い勝手が悪くなった。契約書面を確認したら小さい字で速度制限の記載があった」など販売員から十分な説明を受けなかったという相談が目立つ。「健康食品」では、「お試し価格で注文した商品は定期購入が必要で解約できない」といった相談が目立つ。このほか、美容医療に関する相談などの「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**520件**で、対前月比では6.6%の増加、対前年同月比は8.3%の増加であった。

高齢者の相談は**839件**で、対前月比29.1%の増加、対前年同月比は18.5%の増加であった。商品・役務別分類では、「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請求や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**31件**で、対前月比18.4%の減少、対前年同月比は26.2%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**8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	3,080										8,566※
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 8,215※

※6月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	27.6月		27.5月（前月）		順位	26.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	523	デジタルコンテンツ※	531	1	デジタルコンテンツ※	494
2	賃貸アパート	207	賃貸アパート	216	2	賃貸アパート	193
3	移動通信サービス※	142	移動通信サービス※	93	3	移動通信サービス※	85
4	商品一般	93	国内手配旅行	89	4	商品一般	78
5	役務その他サービス	81	相談その他※	77	5	役務その他サービス	76
6	相談その他	79	商品一般	51	6	相談その他※	75
7	健康食品※	67	役務その他サービス	47	7	フリーローン・サラ金	61
8	光ファイバー	56	健康食品※	47	8	医療サービス	39
9	フリーローン・サラ金	40	フリーローン・サラ金	42	9	ファンド型投資商品	35
10	医療サービス	35	光ファイバー	42	10	他の行政サービス	28

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	27.6月		27.5月（前月）		順位	26.6月（前年同月）	
1	インターネット通販	797	インターネット通販	829	1	インターネット通販	733
2	解約※	689	解約※	606	2	解約※	639
3	不当請求※	520	不当請求※	488	3	不当請求※	480
4	ポルノ・風俗	338	ポルノ・風俗	386	4	返金	330
5	返金	290	返金	326	5	ポルノ・風俗	316
6	契約書・書面※	284	高価格・料金	234	6	他の接客対応	271
7	高価格・料金	273	契約書・書面※	227	7	高価格・料金	230
8	クレーム処理	217	約束不履行	189	8	契約	223
9	説明不足	208	連絡不能	176	8	契約書・書面※	223
10	電話勧誘	207	説明不足	176	10	電子広告	194

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	520										1,483
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	839										2,167
	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	59										140
	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	27.6月		27.5月（前月）		順位	26.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	101	デジタルコンテンツ※	90	1	デジタルコンテンツ※	98
2	役務その他サービス	38	賃貸アパート	25	2	役務その他サービス	37
3	商品一般	29	相談その他※	24	3	商品一般	31
4	相談その他※	28	役務その他サービス	23	3	相談その他※	31
5	移动通信サービス※	21	移动通信サービス※	22	5	ファンド型投資商品	21

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	31										92
	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	8										25
	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	20	167