

平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は**2,649件**で、対前月比4.8%の減少、対前年同月比は3.1%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」が前月より上位にあがった。「数社からのクレジットカードのキャッシング、フリーローンの借金で返済が大変なので債務整理したい」といった多重債務に関する相談が目立つ。今月は「光ファイバー」の件数が前月より増加しており、「光回線の代理店を名乗る業者から通信料が安くなると勧誘があり、光回線の契約をしたが、実際は安くなかった」といった苦情や、「電話勧誘があり、月額料金が安くなると言われ契約したが信用性はどうか」という相談が目立つ。また、今月は「修理サービス」が上位にあがっており、浴室やトイレ等の水回りの点検や修理について「当初聞いた金額よりも高額な請求がきて、納得できない」「100万円を超える高額の請求を受けた」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**492件**で、対前月比では0.8%の減少、対前年同月比は2.0%の減少であった。

高齢者の相談は**709件**で、対前月比1.6%の増加、対前年同月比は3.4%の増加であった。商品・役務別分類では、「賃貸アパート」が上位にあがっており、「退去にあたり、ハウスクリーニング代など納得のいかない原状回復費用の請求をされた」という相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**50件**で、対前月比19.0%の増加、対前年同月比は18.0%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**13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 | 2,784 | 2,649 | | | | | | | | 13,999※ |
| 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 13,946※ |

※8月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

| 順位 | 27.8月 | | 27.7月（前月） | | 順位 | 26.8月（前年同月） | |
|----|------------|-----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1 | デジタルコンテンツ※ | 545 | デジタルコンテンツ※ | 559 | 1 | デジタルコンテンツ※ | 553 |
| 2 | 賃貸アパート | 169 | 賃貸アパート | 220 | 2 | 賃貸アパート | 160 |
| 3 | 移動通信サービス※ | 119 | 移動通信サービス※ | 117 | 3 | 移動通信サービス※ | 102 |
| 4 | 商品一般 | 75 | 商品一般 | 79 | 4 | 商品一般 | 79 |
| 5 | フリーローン・サラ金 | 53 | 相談その他※ | 70 | 5 | 役務その他サービス | 70 |
| 6 | 光ファイバー | 52 | 役務その他サービス | 63 | 6 | フリーローン・サラ金 | 60 |
| 7 | 役務その他サービス | 46 | フリーローン・サラ金 | 49 | 7 | 相談その他※ | 54 |
| 8 | 相談その他※ | 42 | 光ファイバー | 40 | 8 | 光ファイバー | 34 |
| 9 | 健康食品※ | 32 | 健康食品※ | 36 | 9 | 医療サービス | 29 |
| 10 | 修理サービス | 30 | 医療サービス | 27 | 10 | 金融関連サービスその他 | 28 |
| | | | | | 10 | 修理サービス | 28 |

*前月号における「27.7月」の9位及び10位のデータが誤っていたため、今回修正した。

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. 8月 | | 27. 7月 (前月) | | 順位 | 26. 8月 (前年同月) | |
|----|-----------|-----|-------------|-----|----|---------------|-----|
| 1 | インターネット通販 | 843 | インターネット通販 | 781 | 1 | インターネット通販 | 783 |
| 2 | 解約※ | 571 | 解約※ | 618 | 2 | 解約※ | 581 |
| 3 | 不当請求※ | 492 | 不当請求※ | 496 | 3 | 不当請求※ | 500 |
| 4 | ポルノ・風俗 | 308 | ポルノ・風俗 | 341 | 4 | ポルノ・風俗 | 344 |
| 5 | 返金 | 301 | 返金 | 293 | 5 | 返金 | 327 |
| 6 | 契約書・書面※ | 233 | 高価格・料金 | 236 | 6 | 他の接客対応 | 278 |
| 7 | クレーム処理 | 222 | 契約書・書面※ | 227 | 7 | 高価格・料金 | 242 |
| 8 | 高価格・料金 | 214 | 説明不足 | 198 | 8 | 契約書・書面※ | 202 |
| 9 | 説明不足 | 202 | クレーム処理 | 178 | 9 | 契約 | 197 |
| 10 | クレジットカード | 151 | 電話勧誘 | 175 | 10 | 電話勧誘 | 156 |

注) ※は上位キーワードで集計したものを。

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 | 496 | 492 | | | | | | | | 2,471 |
| 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 | 698 | 709 | | | | | | | | 3,574 |
| | 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 | 40 | 40 | | | | | | | | 220 |
| | 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. 8月 | | 27. 7月 (前月) | | 順位 | 26. 8月 (前月) | |
|----|------------|-----|-------------|-----|----|-------------|----|
| 1 | デジタルコンテンツ※ | 135 | デジタルコンテンツ※ | 116 | 1 | デジタルコンテンツ※ | 85 |
| 2 | 移動通信サービス※ | 27 | 商品一般 | 31 | 2 | 役務その他サービス | 32 |
| 3 | 商品一般 | 22 | 役務その他サービス | 28 | 3 | 商品一般 | 27 |
| 4 | 賃貸アパート | 21 | 相談その他※ | 19 | 4 | 賃貸アパート | 21 |
| 5 | 相談その他※ | 18 | 移動通信サービス※ | 18 | 5 | 移動通信サービス※ | 20 |

*前月号における「27. 7月」の5位のデータが誤っていたため、今回修正した。

注) ※は上位キーワードで集計したものを。

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 | 42 | 50 | | | | | | | | 184 |
| | 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 | 6 | 13 | | | | | | | | 44 |
| | 平成26年度 | 11 | 14 | 16 | 15 | 12 | 27 | 12 | 9 | 6 | 18 | 7 | 20 | 167 |