

# 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<br>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<br>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<br>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<br>東京モデル<br>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 |