

# 平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**2,746件**で、対前月比3.7%の増加、対前年同月比は12.5%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」の相談件数が前月の約2.2倍と大きく増加している。これは、9月7日、8日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。第2位の「賃貸アパート」の件数は、前月と比べて相談件数が増加しており、「退去にあたり、高額な原状回復費用を請求されて不納得」といった苦情が目立つ。このほか、「健康食品」「医療サービス」が前月と比べて上位にあがっている。「健康食品」では、「初回のみ安価で、5回継続で定期購入ということだったが、実際使用すると体に合わないのので解約したいがキャンセルできないと言われた」「未成年の子どもが、インターネットで親の承諾なしにダイエットサプリをお試し価格で1回のみ注文をしたが、定期購入らしく継続で送付されてくる。商品を返品、解約したい」といった相談が寄せられている。「医療サービス」では、美容医療に関する相談が多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**501件**で、対前月比では1.8%の増加、対前年同月比は12.4%の減少であった。

高齢者の相談は**787件**で、対前月比11.0%の増加、対前年同月比は14.9%の減少であった。これは9月15日、16日、17日の3日間にわたり実施した高齢者被害特別相談の影響によるものである。

多重債務に関する相談は、特別相談「多重債務 110 番」に寄せられたものも含めて、前月の2.4倍の**120件**寄せられた。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 | 3,080 | 2,784 | 2,649 | 2,746 |       |       |       |       |       |       | 16,745※           |
| 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>17,085※ |

※9月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

| 順位 | 27.9月      |     | 27.8月（前月）  |     | 順位 | 26.9月（前年同月） |     |
|----|------------|-----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 542 | デジタルコンテンツ※ | 545 | 1  | デジタルコンテンツ※  | 583 |
| 2  | 賃貸アパート     | 182 | 賃貸アパート     | 169 | 2  | フリーローン・サラ金  | 183 |
| 3  | 移動通信サービス※  | 114 | 移動通信サービス※  | 119 | 3  | 賃貸アパート      | 179 |
| 3  | フリーローン・サラ金 | 114 | 商品一般       | 75  | 4  | 商品一般        | 98  |
| 5  | 商品一般       | 82  | フリーローン・サラ金 | 53  | 5  | 移動通信サービス※   | 90  |
| 6  | 相談その他※     | 50  | 光ファイバー     | 52  | 6  | 役務その他サービス   | 85  |
| 7  | 健康食品※      | 49  | 役務その他サービス  | 46  | 7  | 相談その他※      | 78  |
| 8  | 光ファイバー     | 45  | 相談その他※     | 42  | 8  | 医療サービス      | 46  |
| 9  | 役務その他サービス  | 42  | 健康食品※      | 32  | 9  | 光ファイバー      | 37  |
| 10 | 医療サービス     | 30  | 修理サービス     | 30  | 10 | 健康食品※       | 36  |

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 | 27.9月     |     | 27.8月（前月） |     | 順位 | 26.9月（前年同月） |     |
|----|-----------|-----|-----------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | インターネット通販 | 757 | インターネット通販 | 843 | 1  | インターネット通販   | 810 |
| 2  | 解約※       | 578 | 解約※       | 571 | 2  | 解約※         | 574 |
| 3  | 不当請求※     | 501 | 不当請求※     | 492 | 3  | 不当請求※       | 570 |
| 4  | ポルノ・風俗    | 302 | ポルノ・風俗    | 308 | 4  | ポルノ・風俗      | 360 |
| 5  | 返金        | 281 | 返金        | 301 | 5  | 他の接客対応      | 303 |
| 6  | 高価格・料金    | 217 | 契約書・書面※   | 233 | 6  | 返金          | 274 |
| 7  | 契約書・書面※   | 209 | クレーム処理    | 222 | 7  | 高価格・料金      | 238 |
| 8  | クレーム処理    | 178 | 高価格・料金    | 214 | 8  | 電話勧誘        | 215 |
| 9  | 信用性       | 160 | 説明不足      | 202 | 9  | 契約          | 213 |
| 9  | 説明不足      | 160 | クレジットカード  | 151 | 10 | 契約書・書面※     | 211 |

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 | 476 | 488 | 520 | 496 | 492 | 501 |     |     |     |     |     |     | 2,973 |
| 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 | 676 | 649 | 839 | 698 | 709 | 787 |     |     |     |     |     |     | 4,358 |
|               | 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  | 75  |     |     |     |     |     |     | 295   |
|               | 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 | 27.9月      |     | 27.8月（前月）  |     | 順位 | 26.9月（前年同月） |     |
|----|------------|-----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 128 | デジタルコンテンツ※ | 135 | 1  | デジタルコンテンツ※  | 119 |
| 2  | 賃貸アパート     | 29  | 移動通信サービス※  | 27  | 2  | 役務その他サービス   | 57  |
| 2  | フリーローン・サラ金 | 29  | 商品一般       | 22  | 3  | フリーローン・サラ金  | 54  |
| 4  | 商品一般       | 27  | 賃貸アパート     | 21  | 4  | 商品一般        | 30  |
| 4  | 移動通信サービス※  | 27  | 相談その他※     | 18  | 5  | 賃貸アパート      | 25  |

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<br>関する相談      | 平成27年度 | 24 | 38 | 31 | 42 | 50 | 120 |     |     |     |    |    |     | 305 |
|                     | 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 | 10  |     |     |     |    |    |     | 54  |
|                     | 平成26年度 | 11 | 14 | 16 | 15 | 12 | 27  | 12  | 9   | 6   | 18 | 7  | 20  | 167 |