

平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【平成27年度上半期(4月～9月)の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分(速報値)】

平成27年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は**16,745件**であり、前年同期(17,085件)と比べ340件(2.0%)の減少となった。

契約当事者の年代別では、前年同期と比べ、30歳代及び70歳以上で件数の増加が見られるほか、60歳代で159件(7.9%)と件数の減少が目立つ。

商品・役務別で見ると、前年同期と比べて増加が目立つ相談は、光ファイバー等の「インターネット通信サービス」、スマートフォンやWi-Fi等の「移動通信サービス」である。「旅行代理業」は国内手配旅行に関する相談が一時的に急増した。一方で、公的機関などを装い個人情報の削除を持ちかける電話に関する相談等の「役務その他サービス」は大きく減少しているが、引き続き多くの相談が寄せられている。

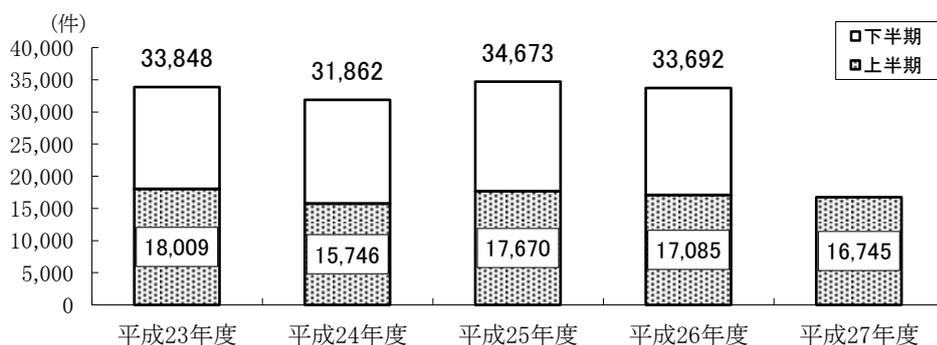
店舗購入以外の特殊販売の件数は**8,296件**であり、前年同期(8,240件)と比べやや増加した。購入形態別では、「通信販売」が215件(3.7%)増加し、「電話勧誘販売」で117件(12.8%)減少していることが目立っている。

高齢者の相談件数は**4,358件**であり、前年同期(4,485件)と比べ127件(2.8%)の減少であった。商品・役務別では、有料サイトの利用料請求に関する相談等の「放送・コンテンツ等」が増加している。「役務その他サービス」は前述のとおり減少している。

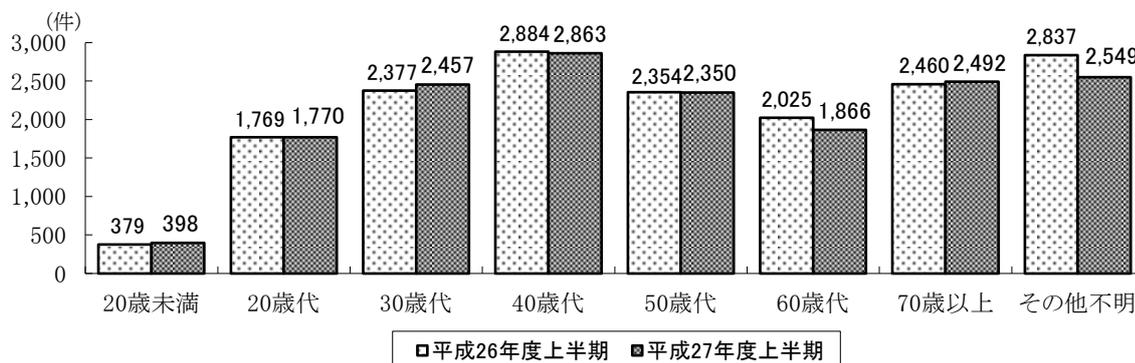
架空・不当請求の相談件数は**2,973件**であり、前年同期(2,980件)とほぼ同数であった。アダルトサイトのワンクリック請求に関する相談は引き続き多いが、今年度上半期は減少傾向にある。一方、身に覚えのない有料サイトの利用料請求に関する相談が増加している。二次被害や電子マネーによる支払の相談が急増したが、アダルトサイトに関連するものが多い。

多重債務の件数は**305件**となり、前年同期(455件)と比べ150件(33.0%)の減少であった。

1 相談件数の推移



2 契約当事者の年代別件数



3 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

(単位:件)

順位	商品・役務分類	27年度上半期	26年度上半期	対前年同期比	主な相談内容 (平成27年度上半期)
1	放送・コンテンツ等	3,393	3,348	101.3%	インターネットを利用した架空・不当請求、出会い系サイト等
2	レンタル・リース・貸借	1,512	1,383	109.3%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3	役務その他	704	946	74.4%	公的機関等を装った個人情報削除サービス、興信所、不動産仲介サービス、広告代理サービス、結婚相手紹介サービス等
4	移动通信サービス	687	519	132.4%	携帯電話・スマートフォン等の通話料や付帯サービス、Wi-Fiやモバイルデータ通信契約等
5	インターネット通信サービス	497	275	180.7%	光ファイバー、プロバイダー契約等
6	商品一般	443	554	80.0%	代金の内容が不明な請求、不審な電話、店員への苦情、クレジットカードでの買物による多額の債務など商品特定できないもの
7	融資サービス	395	555	71.2%	借金による多重債務、金利・利息等
8	旅行代理業	375	197	190.4%	国内手配旅行、海外手配旅行等
9	工事・建築・加工	366	364	100.5%	新築工事、増改築工事、屋根工事、衛生設備工事、塗装工事等
10	教室・講座	365	265	137.7%	スポーツ教室、ビジネス教室、英会話教室、精神修養講座等

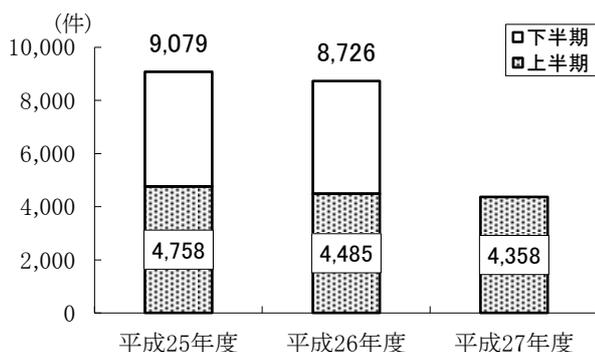
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗	特殊販売計	特殊販売の全体に占める割合
27年度上半期	16,745	956	6,071	246	795	17	91	120	8,296	49.5%
26年度上半期	17,085	999	5,856	236	912	16	92	129	8,240	48.2%
対前年同期比	98.0%	95.7%	103.7%	104.2%	87.2%	106.3%	98.9%	93.0%	100.7%	—

5 高齢者相談

(1) 相談件数推移

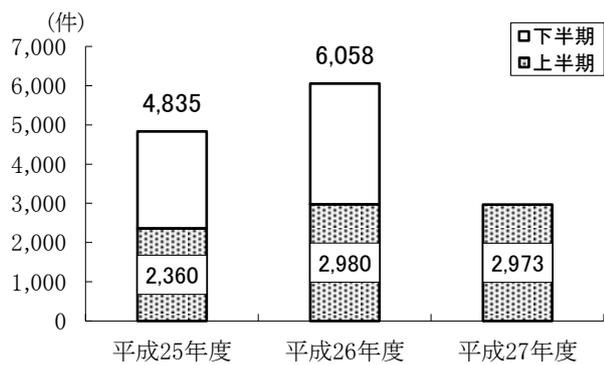


(2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

順位	商品・役務分類	27年度上半期	26年度上半期	対前年同期比
1	放送・コンテンツ等	742	625	118.7%
2	役務その他	242	377	64.2%
3	レンタル・リース・貸借	172	161	106.8%
4	工事・建築・加工	167	149	112.1%
5	移动通信サービス	135	105	128.6%

6 架空・不当請求の相談件数推移



7 多重債務の相談件数推移

