

## 平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**2,835件**で、対前月比3.2%の増加、対前年同月比は8.4%の減少であった。商品・役務別分類では、「光ファイバー」「役務その他サービス」の件数が前月に比べて大きく増加している。「光ファイバー」では「今より利用料金が安くなると電話勧誘を受け、光回線の契約をしたが、逆に高額になった」といった相談が、「役務その他サービス」では「消費生活センターを名乗る者から『3つの会社にあなたの個人情報が出ている。削除が必要』という電話があったが、不審だ」といった相談が寄せられている。また「健康食品」は、先月に引き続き増加しており、「ネット通販でサプリメントを1回だけのつもりで購入したが定期購入の契約だった」「頼んでいない健康食品が届いた」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**507件**で、対前月比では1.2%の増加、対前年同月比は10.9%の減少であった。

高齢者の相談は**685件**で、対前月比13.0%の減少、対前年同月比は18.5%の減少であった。商品・役務別分類では、「役務その他サービス」「健康食品」が上位にあがっている。「役務その他サービス」では前述したような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についての相談が、「健康食品」では「注文した覚えのない商品が届く」「電話勧誘などで次々と健康食品の契約をさせられる」といった相談が寄せられている。

多重債務に関する相談は**43件**で、特別相談「多重債務110番」を実施した前月と比べ64.2%の減少、対前年同月比は7.5%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**9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	2,835						19,580※
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 20,181※

※10月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	27.10月		27.9月（前月）		順位	26.10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※	542	1	デジタルコンテンツ※	585
2	賃貸アパート	206	賃貸アパート	182	2	賃貸アパート	184
3	移動通信サービス※	127	移動通信サービス※	114	3	商品一般	117
4	商品一般	81	フリーローン・サラ金	114	4	移動通信サービス※	105
5	光ファイバー	73	商品一般	82	5	相談その他※	82
6	役務その他サービス	71	相談その他※	50	6	役務その他サービス	70
7	相談その他※	67	健康食品※	49	7	フリーローン・サラ金	50
8	フリーローン・サラ金	65	光ファイバー	45	8	医療サービス	36
9	健康食品※	54	役務その他サービス	42	9	光ファイバー	31
10	他の行政サービス	33	医療サービス	30	9	修理サービス	31

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. 10月		27. 9月 (前月)		順位	26. 10月 (前年同月)	
1	インターネット通販	790	インターネット通販	757	1	インターネット通販	882
2	解約※	623	解約※	578	2	解約※	663
3	不当請求※	507	不当請求※	501	3	不当請求※	568
4	返金	302	ポルノ・風俗	302	4	ポルノ・風俗	376
5	ポルノ・風俗	252	返金	281	5	返金	316
6	契約書・書面※	210	高価格・料金	217	6	高価格・料金	296
7	高価格・料金	200	契約書・書面※	209	7	他の接客対応	279
8	説明不足	197	クレーム処理	178	8	契約	237
9	クレーム処理	192	信用性	160	9	契約書・書面※	223
10	信用性	188	説明不足	160	10	電話勧誘	217

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	507						3,480
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	685					5,043
	平成26年度	727	657	708	781	686	925	841	688	638	643	694	738
うち 高齢者110番	平成27年度	42	39	59	40	40	75	65					360
	平成26年度	19	23	17	17	27	71	44	21	33	23	20	23

#### (2) 商品・役務別上位 5 位 <速報値>

順位	27. 10月		27. 9月 (前月)		順位	26. 10月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	116	デジタルコンテンツ※	128	1	デジタルコンテンツ※	126
2	役務その他サービス	30	賃貸アパート	29	2	商品一般	36
3	賃貸アパート	28	フリーローン・サラ金	29	3	役務その他サービス	30
4	商品一般	27	商品一般	27	4	相談その他※	26
5	健康食品※	26	移动通信サービス※	27	5	賃貸アパート	22

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	24	38	31	42	50	120	43					348
	平成26年度	48	53	42	53	61	199	40	57	30	49	53	806
うち 東京モデル 活用件数	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9					63
	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	167