

## 平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,636件**で、対前月比7.0%の減少、対前年同月比は5.2%の減少であった。商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」「商品一般」の件数が前月に比べて増加している。「デジタルコンテンツ」では、「スマートフォンに『有料サイトの利用料が未納である。本日中に連絡の無い場合は法的手段をとる』とメールが届いたが、登録した覚えがない」という相談が多く寄せられている。「商品一般」では、「行政機関を名乗るところから裁判の通告書が葉書で届き、連絡がほしいと書いてある」「携帯電話に『民事訴訟開始』『内容証明通知』など心当たりのないメールが届いた」という相談が寄せられている。また「健康食品」は前月、相談件数の増加が見られたが、当月も同水準で推移している。

架空・不当請求に関する相談は**537件**で、対前月比では5.9%の増加、対前年同月比は3.9%の増加であった。

高齢者の相談は**710件**で、対前月比3.6%の増加、対前年同月比は3.2%の増加であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」が上位にあがっている。スマートフォンの機種変更や購入の際に、「料金に大差はないと言われてモバイル端末も契約したが、実際は高額で端末操作が難しく使えず不満」「販売員から適切な説明がなかったため、必要のないWi-Fiルータを契約させられた」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**32件**で、対前月比25.6%の減少、対前年同月比43.9%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**7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	2,636					22,216※
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 22,961※

※11月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	27.11月		27.10月（前月）		順位	26.11月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	558	デジタルコンテンツ※	542	1	デジタルコンテンツ※	523
2	賃貸アパート	142	賃貸アパート	206	2	賃貸アパート	147
3	移動通信サービス※	94	移動通信サービス※	127	3	移動通信サービス※	94
4	商品一般	90	商品一般	81	4	商品一般	85
5	役務その他サービス	72	光ファイバー	73	5	相談その他※	81
6	健康食品※	55	役務その他サービス	71	6	フリーローン・サラ金	72
7	光ファイバー	52	相談その他※	67	7	役務その他サービス	44
8	相談その他※	48	フリーローン・サラ金	65	8	医療サービス	38
9	フリーローン・サラ金	44	健康食品※	54	9	健康食品※	36
10	修理サービス	37	他の行政サービス	33	10	光ファイバー	34

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. 11月		27. 10月 (前月)		順位	26. 11月 (前年同月)	
1	インターネット通販	781	インターネット通販	790	1	インターネット通販	791
2	解約※	582	解約※	623	2	解約※	590
3	不当請求※	537	不当請求※	507	3	不当請求※	515
4	返金	286	返金	302	4	ポルノ・風俗	358
5	ポルノ・風俗	274	ポルノ・風俗	252	5	返金	317
6	契約書・書面※	201	契約書・書面※	210	6	他の接客対応	272
7	高価格・料金	192	高価格・料金	200	7	高価格・料金	251
8	説明不足	190	説明不足	197	8	契約	227
9	信用性	176	クレーム処理	192	9	契約書・書面※	201
10	クレーム処理	147	信用性	188	10	説明不足	181

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	537					4,017
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	710				5,753
	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	45				405
	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. 11月		27. 10月 (前月)		順位	26. 11月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	133	デジタルコンテンツ※	116	1	デジタルコンテンツ※	104
2	役務その他サービス	24	役務その他サービス	30	2	商品一般	28
2	移動通信サービス※	24	賃貸アパート	28	3	賃貸アパート	23
4	商品一般	22	商品一般	27	3	役務その他サービス	23
5	賃貸アパート	21	健康食品※	26	5	移動通信サービス※	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	32				380
	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	7				70
	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	167