

平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,535件**で、対前月比3.8%の減少、対前年同月比は1.2%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」が前月に引き続き増加している。内訳をみると、「デジタルコンテンツ一般」が259件（前月191件）、続いて「アダルト情報サイト」が212件（前月258件）となっている。「デジタルコンテンツ一般」では、『有料コンテンツの利用料が未納である』との身に覚えのない請求がスマートフォンや携帯に送られてくる」という相談がその大半を占める。前月より順位をあげた「光ファイバー」では、内容キーワード「解約」「説明不足」「電話勧誘」「虚偽説明」が付与されている相談が多い。「他の行政サービス」では、「マイナンバーの手続きについて確認したい」「マイナンバーの手続き代行をする」との電話があった」などマイナンバー関連の相談が目立っている。

架空・不当請求に関する相談は**571件**で、対前月比では6.3%の増加、対前年同月比は11.7%の増加であった。

高齢者の相談は**679件**で、対前月比4.4%の減少、対前年同月比は6.4%の増加であった。商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」が前月に引き続き増加している。内訳は「デジタルコンテンツ一般」が82件（前月57件）、「アダルト情報サイト」が50件（前月56件）となっている。また、「健康食品」「他の行政サービス」が上位にあがっている。「デジタルコンテンツ」「他の行政サービス」とともに多く寄せられた相談の内容は相談全体とほぼ同様である。

多重債務に関する相談は**28件**で、対前月比12.5%の減少、対前年同月比6.7%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**2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	2,535				24,751※
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 25,528※

※12月末現在

2 商品・役務別上位10位

順位	27.12月		27.11月（前月）		順位	26.12月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	566	デジタルコンテンツ※	558	1	デジタルコンテンツ※	536
2	賃貸アパート	177	賃貸アパート	142	2	賃貸アパート	175
3	移動通信サービス※	107	移動通信サービス※	94	3	移動通信サービス※	99
4	商品一般	74	商品一般	90	4	商品一般	78
5	相談その他※	64	役務その他サービス	72	5	相談その他※	54
6	光ファイバー	62	健康食品※	55	6	役務その他サービス	42
7	健康食品※	48	光ファイバー	52	7	フリーローン・サラ金	41
8	役務その他サービス	43	相談その他※	48	8	外食	34
9	他の行政サービス	36	フリーローン・サラ金	44	9	光ファイバー	30
10	フリーローン・サラ金	30	修理サービス	37	10	クリーニング	23
					10	ファンド型投資商品	23

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

順位	27. 12月		27. 11月 (前月)		順位	26. 12月 (前年同月)	
1	インターネット通販	807	インターネット通販	781	1	インターネット通販	756
2	不当請求※	571	解約※	582	2	解約※	555
3	解約※	546	不当請求※	537	3	不当請求※	511
4	返金	233	返金	286	4	返金	312
5	高価格・料金	220	ポルノ・風俗	274	5	他の接客対応	310
6	ポルノ・風俗	217	契約書・書面※	201	6	ポルノ・風俗	307
7	契約書・書面※	201	高価格・料金	192	7	高価格・料金	236
8	説明不足	182	説明不足	190	8	契約	222
9	クレーム処理	150	信用性	176	9	契約書・書面※	162
10	信用性	145	クレーム処理	147	10	電子広告	153

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	571				4,588
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	679				6,432
	平成26年度	727	657	708	781	686	925	841	688	638	643	694	738	8,726
うち 高齢者110番	平成27年度	42	39	59	40	40	75	65	45	32				437
	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. 12月		27. 11月 (前月)		順位	26. 12月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	151	デジタルコンテンツ※	133	1	デジタルコンテンツ※	130
2	商品一般	24	役務その他サービス	24	2	商品一般	26
3	移動通信サービス※	21	移動通信サービス※	24	3	役務その他サービス	22
4	健康食品※	20	商品一般	22	4	相談その他※	16
5	他の行政サービス	19	賃貸アパート	21	5	移動通信サービス※	15
5	相談その他※	19					

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	28				408
	平成26年度	48	53	42	53	61	199	40	57	30	49	53	121	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	2				72
	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	20	167