

平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**2,590件**で、対前月比2.2%の増加、対前年同月比は3.9%の減少であった。商品・役務別分類では、「健康食品」「フリーローン・サラ金」「修理サービス」が前月より上位にあがっている。「健康食品」では、「インターネット通販でサプリメントをお試し価格で購入したら、意図せず定期購入となっていた」「健康食品を配達するので代金を準備するようにと電話があったが、注文した覚えがない」という相談が寄せられている。「フリーローン・サラ金」では、「数社からの借入金で返済が大変なので債務整理したい」といった多重債務に関する相談が目立つ。「修理サービス」では、「トイレが詰まり、業者に修理してもらったが、請求金額が高額だった」と価格設定に疑問を持つ相談が寄せられている。このほか「役務その他サービス」は先月より件数が増え、「消費生活センターを名乗る人から通販事業者に流失した自分の個人情報削除すると言われたが、本当か」といった相談が寄せられている。また、先月、マイナンバー関連の相談が目立った「他の行政サービス」の件数は27件で上位に入らなかったものの、引き続き、マイナンバーの手続きについての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**502件**で、対前月比では12.1%の減少、対前年同月比は4.0%の減少であった。

高齢者の相談は **729件**で、対前月比7.4%の増加、対前年同月比は13.4%の増加であった。商品・役務別分類では、「健康食品」が前月に引き続き上位にあがり、相談の内容は相談全体と同様であった。

多重債務に関する相談は**36件**で、対前月比28.6%の増加、対前年同月比26.5%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**13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	2,590			27,341※
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 28,223※

※1月末現在

2 商品・役務別上位10位

順位	28.1月		27.12月（前月）		順位	27.1月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	519	デジタルコンテンツ※	566	1	デジタルコンテンツ※	546
2	賃貸アパート	154	賃貸アパート	177	2	賃貸アパート	174
3	移動通信サービス※	111	移動通信サービス※	107	3	商品一般	65
4	商品一般	72	商品一般	74	4	移動通信サービス※	64
5	健康食品※	56	相談その他※	64	5	フリーローン・サラ金	56
5	相談その他※	56	光ファイバー	62	6	相談その他※	54
7	光ファイバー	51	健康食品※	48	7	医療サービス	42
7	役務その他サービス	51	役務その他サービス	43	8	外食	41
9	フリーローン・サラ金	44	他の行政サービス	36	9	役務その他サービス	33
10	修理サービス	34	フリーローン・サラ金	30	10	健康食品※	30

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	28.1月		27.12月（前月）		順位	27.1月（前年同月）	
1	インターネット通販	763	インターネット通販	807	1	インターネット通販	779
2	解約※	533	不当請求※	571	2	解約※	555
3	不当請求※	502	解約※	546	3	不当請求※	522
4	返金	244	返金	233	4	ポルノ・風俗	351
5	ポルノ・風俗	233	高価格・料金	220	5	返金	305
6	高価格・料金	207	ポルノ・風俗	217	6	他の接客対応	284
7	クレーム処理	198	契約書・書面※	201	7	高価格・料金	278
8	契約書・書面※	188	説明不足	182	8	契約書・書面※	225
9	説明不足	155	クレーム処理	150	9	契約	215
10	電子広告	148	信用性	145	10	説明不足	172

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	502			5,090
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	729			7,161
	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	36			473
	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	28.1月		27.12月（前月）		順位	27.1月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	140	デジタルコンテンツ※	151	1	デジタルコンテンツ※	108
2	移动通信サービス※	28	商品一般	24	2	賃貸アパート	17
3	健康食品※	25	移动通信サービス※	21	3	移动通信サービス※	15
4	商品一般	22	健康食品※	20	3	相談その他※	15
5	光ファイバー	19	他の行政サービス	19	5	ファンド型投資商品	14
			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	36			444
	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	13			85
	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	20	167