

## 平成27年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,540件**で、対前月比1.9%の減少、対前年同月比は0.6%の減少であった。商品・役務別分類では、「医療サービス」「光ファイバー」が前月より上位にあがっている。「医療サービス（40件）」は前月22件と比べて大幅に増加したが、このうち「美容医療」の相談が15件（前月7件）あり、「リフトアップの施術で顔がでこぼこになった」「受け口の手術を受けたが下あごの位置がずれて痛い」などの危害相談も3件寄せられた。「光ファイバー」の相談は66件寄せられたが、このうち24件に「電話勧誘」、10件に「家庭訪問」、9件に「虚偽説明」が付与されており、『光回線卸の開始により契約変更が必要。安くなる』と強引に電話で言われ変更したが安くなかった」「突然訪問した業者に『今の電話線が1年で使えなくなる』と言われ契約したが嘘だった」などの相談が寄せられた。「移動通信サービス」は125件の相談が寄せられたが、このうち13件に「虚偽説明」が付与され、「携帯電話の契約時に『電話がかけ放題で国際電話も無料』と説明されたが違った」「スマートフォンの機種変更時に『タブレット一切無料』と言われ契約したが月額料金がかかると知った」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**481件**で、対前月比では4.2%の減少、対前年同月比は14.8%の増加であった。

高齢者の相談は**706件**で、対前月比3.2%の減少、対前年同月比は1.7%の増加であった。商品・役務別分類では、「医療サービス（19件）」（前月6件）が上位にあがり、このうち「美容医療」の相談は4件（前月1件）であった。

多重債務に関する相談は**32件**で、対前月比11.1%の減少、対前年同月比39.6%の減少であった。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	2,636	2,535	2,590	2,540		29,881※
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 30,779※

※2月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

順位	28.2月		28.1月（前月）		順位	27.2月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	474	デジタルコンテンツ※	519	1	デジタルコンテンツ※	444
2	賃貸アパート	161	賃貸アパート	154	2	賃貸アパート	197
3	移動通信サービス※	125	移動通信サービス※	111	3	移動通信サービス※	101
4	商品一般	82	商品一般	72	4	商品一般	71
5	光ファイバー	66	健康食品※	56	5	相談その他※	63
6	相談その他※	54	相談その他※	56	6	フリーローン・サラ金	58
7	役務その他サービス	52	光ファイバー	51	7	役務その他サービス	49
8	フリーローン・サラ金	44	役務その他サービス	51	8	光ファイバー	45
9	健康食品※	41	フリーローン・サラ金	44	9	健康食品※	38
10	医療サービス	40	修理サービス	34	10	外食	37

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. 2月		28. 1月 (前月)		順位	27. 2月 (前年同月)	
1	インターネット通販	702	インターネット通販	763	1	インターネット通販	629
2	解約※	554	解約※	533	2	解約※	569
3	不当請求※	481	不当請求※	502	3	不当請求※	419
4	返金	263	返金	244	4	ポルノ・風俗	307
5	高価格・料金	224	ポルノ・風俗	233	5	他の接客対応	289
6	ポルノ・風俗	219	高価格・料金	207	6	返金	264
7	契約書・書面※	211	クレーム処理	198	7	高価格・料金	235
8	説明不足	197	契約書・書面※	188	8	契約	217
9	クレーム処理	160	説明不足	155	9	契約書・書面※	212
9	信用性	160	電子広告	148	10	電話勧誘	193

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	481		5,571
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	706		7,867
	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	39		512
	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. 2月		28. 1月 (前月)		順位	27. 2月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	120	デジタルコンテンツ※	140	1	デジタルコンテンツ※	103
2	移动通信サービス※	27	移动通信サービス※	28	2	賃貸アパート	26
3	商品一般	25	健康食品※	25	3	移动通信サービス※	25
4	光ファイバー	23	商品一般	22	4	商品一般	23
5	医療サービス	19	光ファイバー	19	5	役務その他サービス	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	28	36	32		476
	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	9		94
	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	20	167