

## 平成 27 年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### 【3月の東京都消費生活総合センター受付分】

3月の相談件数は**2,851件**で、対前月比12.2%の増加、対前年同月比は2.1%の減少であった。商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」の相談件数が、前月の約2.3倍と大きく増加し、第4位となっている。これは、3月7日、8日の2日間に実施した特別相談「多重債務 110番」の影響によるものである。また、第6位の「健康食品」も前月の約2.1倍と大きく増加した。「インター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。解約したい」「定期購入している健康食品をやめたいが、販社に電話をかけてもつながらない」といった相談が寄せられている。また、第2位の「賃貸アパート」の件数も前月と比べて増加しており、「退去にあたり、高額な原状回復費用を請求されて不納得」といった相談が目立つ。このほか「商品一般」も上位にあがっており、「クレジットカード会社から心当たりのない請求がきた」「英文で身に覚えのない請求がきた」という相談が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**464件**で、対前月比では3.5%の減少、対前年同月比は11.8%の減少であった。

高齢者の相談は**779件**あり、対前月比10.7%の増加、対前年同月比は5.6%の増加であった。商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」の相談が前月より多く寄せられたが、前述した特別相談の影響によるものである。また、「デジタルコンテンツ」の件数が増加しており、携帯電話やスマートフォンへのSMS（ショートメッセージ）・メールでの身に覚えのないサイト・コンテンツ利用料の請求に関する相談が多く寄せられている。

多重債務に関する相談は、特別相談「多重債務 110番」に寄せられたものも含めて、前月の約3.6倍の**114件**が寄せられた。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**21件**であった。

### 【平成 27 年度の相談傾向(速報)】

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成 27 年度の相談件数は**32,732件**であり、前年度(33,692件)と比べて2.8%の減少となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**6,044件**となり、前年度(6,058件)と比べて0.2%の減少となった。

一方、60歳以上の「高齢者相談」の相談件数は**8,644件**で、前年度(8,726件)と比べて0.9%の減少となった。

「多重債務相談」の相談件数は**591件**で、前年度(806件)と比べて26.7%の減少となった。うち、東京モデル活用件数は**115件**で、多重債務相談の19.5%を占める。

平成 27 年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、40歳代が最も多く(5,465件)、続いて70歳以上(4,862件)、50歳代(4,669件)の順となっている。前年度と比較すると、70歳以上、50歳代で件数の増加、他の年代では減少となっており、20歳代と40歳代で件数の減少が目立つ。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、アダルト情報サイトのワンクリック請求、覚えのない有料サイト利用料請求等に関する相談の「放送・コンテンツ等」、第2位が賃貸アパート等の修理費や敷金等に関する相談の「レンタル・リース・賃借」、第3位が公的機関を装い流出した個人情報削除を持ちかける電話に関する相談等の「役務その他」となっている。

また、前年度と比較すると、成分等がはっきりしない健康食品・サプリメント等の相談が多い「健康食品」(64.9%増)や光ファイバー、インターネットサービスの有料会員契約等に関する相談等の「インターネット通信サービス」(52.2%増)が大幅に増加している。また、携帯電話・スマートフォンの通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等に関する相談が多い「移動通信サービス」(24.7%増)やスポーツ教室、ビジネス教室等の「教室・講座」(20.2%増)の増加も目立っている。

## 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 | 2,851 | 32,732 |
| 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 |

## 2 商品・役務別上位 10 位

〈速報値〉

| 順位 | 28.3月      |     | 28.2月（前月）  |     | 順位 | 27.3月（前年同月） |     |
|----|------------|-----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 483 | デジタルコンテンツ※ | 474 | 1  | デジタルコンテンツ※  | 544 |
| 2  | 賃貸アパート     | 203 | 賃貸アパート     | 161 | 2  | 賃貸アパート      | 253 |
| 3  | 商品一般       | 103 | 移動通信サービス※  | 125 | 3  | フリーローン・サラ金  | 107 |
| 4  | フリーローン・サラ金 | 102 | 商品一般       | 82  | 4  | 移動通信サービス※   | 101 |
| 5  | 移動通信サービス※  | 93  | 光ファイバー     | 66  | 5  | 商品一般        | 94  |
| 6  | 健康食品※      | 86  | 相談その他※     | 54  | 6  | 相談その他※      | 65  |
| 7  | 相談その他※     | 71  | 役務その他サービス  | 52  | 7  | 光ファイバー      | 49  |
| 8  | 役務その他サービス  | 51  | フリーローン・サラ金 | 44  | 8  | 役務その他サービス   | 38  |
| 9  | 光ファイバー     | 50  | 健康食品※      | 41  | 9  | 医療サービス      | 35  |
| 10 | 医療サービス     | 42  | 医療サービス     | 40  | 9  | 外食          | 35  |

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 | 28.3月     |     | 28.2月（前月） |     | 順位 | 27.3月（前年同月） |     |
|----|-----------|-----|-----------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | インターネット通販 | 721 | インターネット通販 | 702 | 1  | インターネット通販   | 768 |
| 2  | 解約※       | 649 | 解約※       | 554 | 2  | 解約※         | 615 |
| 3  | 不当請求※     | 464 | 不当請求※     | 481 | 3  | 不当請求※       | 526 |
| 4  | 返金        | 326 | 返金        | 263 | 4  | ポルノ・風俗      | 422 |
| 5  | 高価格・料金    | 228 | 高価格・料金    | 224 | 5  | 他の接客対応      | 297 |
| 6  | 契約書・書面※   | 208 | ポルノ・風俗    | 219 | 6  | 返金          | 291 |
| 7  | ポルノ・風俗    | 197 | 契約書・書面※   | 211 | 7  | 契約          | 259 |
| 8  | 説明不足      | 189 | 説明不足      | 197 | 8  | 高価格・料金      | 258 |
| 9  | 信用性       | 188 | クレーム処理    | 160 | 9  | 契約書・書面※     | 242 |
| 10 | クレーム処理    | 170 | 信用性       | 160 | 10 | 説明不足        | 180 |

注) ※は上位キーワードで集計したものを。

#### 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 | 478 | 489 | 522 | 498 | 495 | 501 | 507 | 536 | 571 | 502 | 481 | 464 | 6,044 |
| 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 | 651 | 839 | 698 | 710 | 785 | 685 | 710 | 679 | 728 | 704 | 779 | 8,644 |
|               | 平成26年度 | 727 | 657 | 708 | 781 | 686 | 925 | 841 | 688 | 638 | 643 | 694 | 738 | 8,726 |
| うち<br>高齢者110番 | 平成27年度 | 42  | 41  | 60  | 40  | 41  | 75  | 65  | 45  | 32  | 36  | 39  | 41  | 557   |
|               | 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 | 28.3月      |     | 28.2月(前月)  |     | 順位 | 27.3月(前年同月) |    |
|----|------------|-----|------------|-----|----|-------------|----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 145 | デジタルコンテンツ※ | 120 | 1  | デジタルコンテンツ※  | 96 |
| 2  | 商品一般       | 24  | 移动通信サービス※  | 27  | 2  | 賃貸アパート      | 29 |
| 3  | 移动通信サービス※  | 23  | 商品一般       | 25  | 3  | フリーローン・サラ金  | 25 |
| 3  | フリーローン・サラ金 | 23  | 光ファイバー     | 23  | 4  | 相談その他※      | 23 |
| 5  | 相談その他※     | 22  | 医療サービス     | 19  | 5  | 商品一般        | 22 |

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

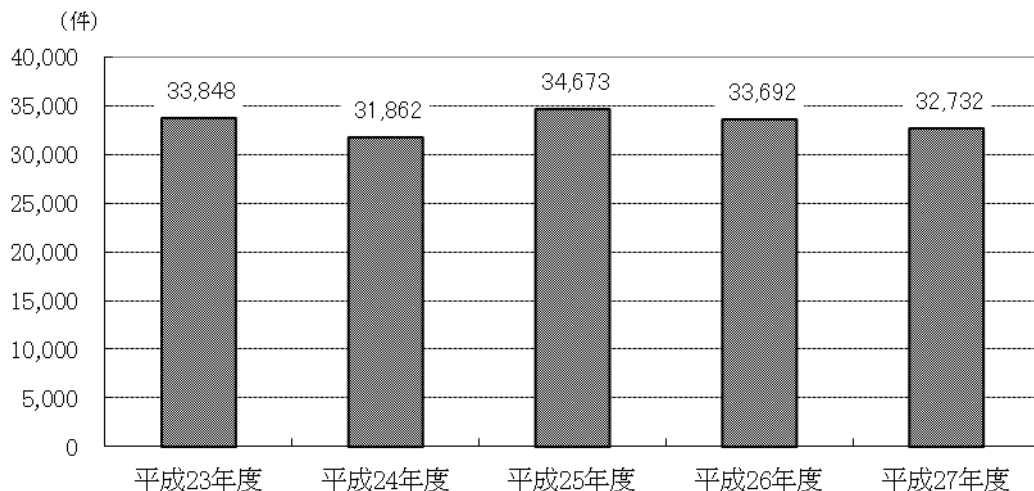
#### 6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

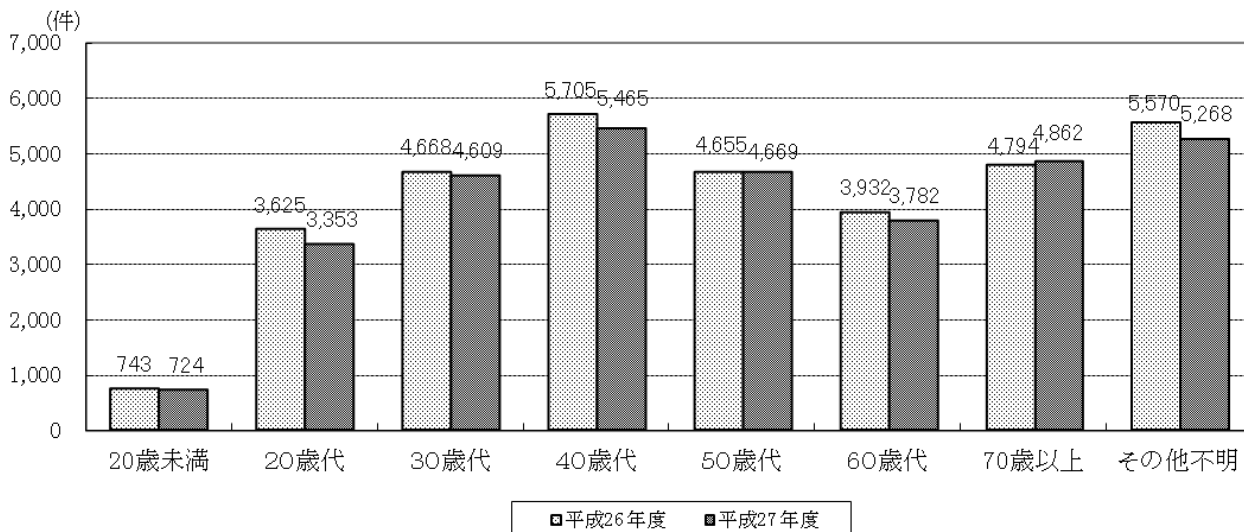
|                     |        | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月  | 計   |
|---------------------|--------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|
| 多重債務に<br>関する相談      | 平成27年度 | 24 | 38 | 31 | 43 | 50 | 120 | 43  | 32  | 28  | 36 | 32 | 114 | 591 |
|                     | 平成26年度 | 48 | 53 | 42 | 53 | 61 | 199 | 40  | 57  | 30  | 49 | 53 | 121 | 806 |
| うち<br>東京モデル<br>活用件数 | 平成27年度 | 7  | 10 | 8  | 6  | 13 | 10  | 9   | 7   | 2   | 13 | 9  | 21  | 115 |
|                     | 平成26年度 | 11 | 14 | 16 | 15 | 12 | 27  | 12  | 9   | 6   | 18 | 7  | 20  | 167 |

## 7 平成27年度 相談の傾向(速報)

### ① 相談件数の推移



### ② 契約当事者の年代別件数



### ③ 商品・役務別上位10位と主な相談内容

| 順位 | 商品・役務分類       | 平成27年度 | 平成26年度 | 対前年度比  | 主な相談内容(平成27年度)  |
|----|---------------|--------|--------|--------|---|
| 1  | 放送・コンテンツ等     | 6,744  | 6,733  | 100.2% | アダルト情報サイトのワンクリック請求、覚えのない有料サイト利用料請求等                   |
| 2  | レンタル・リース・貸借   | 2,810  | 2,741  | 102.5% | 賃貸アパートの修理費や敷金の返金等                                     |
| 3  | 役務その他         | 1,461  | 1,640  | 89.1%  | 公的機関を装った個人情報削除サービス、興信所、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス、広告代理サービス等 |
| 4  | 移动通信サービス      | 1,344  | 1,078  | 124.7% | 携帯電話・スマートフォン等の通話料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等                 |
| 5  | インターネット通信サービス | 994    | 653    | 152.2% | 光ファイバー、インターネットサービスの有料会員契約等                            |
| 6  | 商品一般          | 950    | 1,077  | 88.2%  | 代金の内容が不明な請求、店員への苦情、クレジットカードでの買い物による多重債務など商品特定できないもの   |
| 7  | 融資サービス        | 785    | 1,016  | 77.3%  | 借金による多重債務、金利・利息等                                      |
| 8  | 工事・建築・加工      | 709    | 749    | 94.7%  | 新築工事、増改築工事、屋根工事、衛生設備工事、塗装工事等                          |
| 9  | 教室・講座         | 697    | 580    | 120.2% | スポーツ教室、ビジネス教室、外国語・会話教室、精神修養講座等                        |
| 10 | 健康食品          | 615    | 373    | 164.9% | 成分等がはっきりしない健康食品・サプリメント等                               |

注)「相談その他」(707件)を除く。