

## 平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,573件**で、対前月比9.8%の減少、対前年同月比は6.8%の減少であった。商品・役務別分類では、「賃貸アパート」「移動通信サービス」「光ファイバー」の件数が前月より増加している。「賃貸アパート」では「退去時に高額な修繕費を請求された」という相談、「移動通信サービス」では格安スマホ、モバイルWi-Fiルーターの解約に関する相談が目立つ。「光ファイバー（59件）」は前月比1.2倍（前月50件）に増加したが「解約・返金等の対応が遅すぎる」「光回線への変更後に接続ができなくなったが、放置されている」などの相談が寄せられている。「健康食品」は引き続き80件（前月86件）の相談が寄せられたが、このうち「酵素食品」に関する相談が21件（前月14件）を占めている。「酵素食品」21件の相談全てが「お試しで注文したら定期購入だった」「初回数百円だったので注文したら4回分までの縛りがあった」「モニター価格数百円だったので注文したら定期購入だった」などの定期購入に関するものであり、そのうち19件が「インターネット通販」であった。また、「SNS広告で知って購入した」という相談は4件あった。

架空・不当請求に関する相談は**407件**で、対前月比では12.3%の減少、対前年同月比は14.9%の減少であった。

高齢者の相談は**608件**で、対前月比22.0%の減少、対前年同月比は9.9%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145件から95件に減少したが、これは「有料サイト利用料の架空請求」が前月69件から33件に減少したことが主な要因である。

多重債務に関する相談は**34件**で、対前月比70.2%の減少、対前年同月比41.7%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**14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28年度	2,573												2,573※
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 2,760※

※4月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

順位	28.4月		28.3月（前月）		順位	27.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	446	デジタルコンテンツ※	483	1	デジタルコンテンツ※	509
2	賃貸アパート	213	賃貸アパート	203	2	賃貸アパート	253
3	移動通信サービス※	103	商品一般	103	3	国内手配旅行	137
4	健康食品※	80	フリーローン・サラ金	102	4	移動通信サービス※	100
5	商品一般	68	移動通信サービス※	93	5	光ファイバー	63
6	光ファイバー	59	健康食品※	86	6	商品一般	60
7	相談その他※	58	相談その他※	71	7	相談その他※	52
8	役務その他サービス	41	役務その他サービス	51	8	健康食品※	45
9	フリーローン・サラ金	31	光ファイバー	50	9	役務その他サービス	40
9	医療サービス	31	医療サービス	42	10	フリーローン・サラ金	39

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. 4月		28. 3月 (前月)		順位	27. 4月 (前年同月)	
1	インターネット通販	719	インターネット通販	721	1	インターネット通販	848
2	解約※	609	解約※	649	2	解約※	639
3	不当請求※	407	不当請求※	464	3	不当請求※	475
4	返金	262	返金	326	4	ポルノ・風俗	358
5	高価格・料金	233	高価格・料金	228	5	返金	349
6	ポルノ・風俗	209	契約書・書面※	208	6	連絡不能	262
7	説明不足	207	ポルノ・風俗	197	6	約束不履行	262
8	クレーム処理	196	説明不足	189	8	契約書・書面※	261
9	契約書・書面※	187	信用性	188	9	高価格・料金	242
10	連絡不能	180	クレーム処理	170	10	説明不足	182

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28年度	407												407
平成27年度	478	489	522	498	495	501	507	536	571	502	481	464	6,044

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28年度	608												608
	平成27年度	675	651	839	698	709	785	685	710	679	728	704	779	8,642
うち 高齢者110番	平成28年度	34												34
	平成27年度	42	41	60	40	41	75	65	45	32	36	39	41	557

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	28. 4月		28. 3月 (前月)		順位	27. 4月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	95	デジタルコンテンツ※	145	1	デジタルコンテンツ※	110
2	賃貸アパート	26	商品一般	24	2	賃貸アパート	30
3	商品一般	19	移動通信サービス※	23	3	移動通信サービス※	20
4	移動通信サービス※	17	フリーローン・サラ金	23	3	健康食品※	20
5	健康食品※	15	相談その他※	22	5	役務その他サービス	16

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28年度	34												34
	平成27年度	24	38	31	44	50	120	43	32	28	36	32	114	592
うち 東京モデル 活用件数	平成28年度	14												14
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115