

平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,500件**で、対前月比2.8%の減少、対前年同月比は8.3%の減少であった。商品・役務別分類では、「役務その他サービス」「フリーローン・サラ金」「興信所」の件数の増加が目立つ。「役務その他サービス」には、パソコンサポート、鍵交換、税理士など多様なサービスに関する相談が含まれるが、「公的機関等を騙る個人情報削除サービス」に関する相談が引き続き9件（前月5件）寄せられた。9件全てが契約当事者75歳以上の相談であり、「半年以上前に500万円を業者に指示された場所に宅配便で送った」という被害事例もあった。「フリーローン・サラ金」（46件）には、いわゆるヤミ金（貸金業登録がない事業者）に関する相談が8件寄せられ、「ネット検索で見つけた貸金業者にサイト上から申込みをした」「融資可能というメールが突然貸金業者から届き申し込んだ」などが主な相談内容であった。「興信所」は27件（前月14件）と大幅に増加したが、「スマートフォンからアダルトサイトにアクセスしたところ高額請求を受け、ネット検索で知った興信所に調査を依頼した」という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**382件**で、対前月比では6.1%の減少、対前年同月比は21.9%の減少であった。

高齢者の相談は **593件**で、対前月比2.5%の減少、対前年同月比は8.9%の減少であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」が前月17件から30件に増加したが、「携帯電話サービス」の機種変更時のトラブルに関する相談が増えたことが主な要因である。

多重債務に関する相談は**43件**で、対前月比26.5%の増加、対前年同月比13.2%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	2,500											5,073※
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 5,486※

※5月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	28.5月		28.4月（前月）		順位	27.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	434	デジタルコンテンツ※	446	1	デジタルコンテンツ※	531
2	賃貸アパート	167	賃貸アパート	213	2	賃貸アパート	216
3	移動通信サービス※	104	移動通信サービス※	103	3	移動通信サービス※	93
4	商品一般	75	健康食品※	80	4	国内手配旅行	89
5	光ファイバー	63	商品一般	68	5	相談その他※	77
6	役務その他サービス	56	光ファイバー	59	6	商品一般	51
6	健康食品※	56	相談その他※	58	7	役務その他サービス	47
8	相談その他※	50	役務その他サービス	41	8	健康食品※	47
9	フリーローン・サラ金	46	フリーローン・サラ金	31	9	フリーローン・サラ金	42
10	興信所	27	医療サービス	31	9	光ファイバー	42

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	28.5月		28.4月（前月）		順位	27.5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	719	1	インターネット通販	829
2	解約※	578	解約※	609	2	解約※	606
3	不当請求※	382	不当請求※	407	3	不当請求※	488
4	返金	261	返金	262	4	ポルノ・風俗	386
5	高価格・料金	226	高価格・料金	233	5	返金	326
6	ポルノ・風俗	209	ポルノ・風俗	209	6	高価格・料金	234
7	クレーム処理	203	説明不足	207	7	契約書・書面※	227
8	説明不足	202	クレーム処理	196	8	約束不履行	189
8	契約書・書面※	202	契約書・書面※	187	9	連絡不能	176
10	電子広告	167	連絡不能	180	9	説明不足	176

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	382											789
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	593										1,201
	平成27年度	675	651	839	698	709	785	685	710	679	728	704	779
うち 高齢者110番	平成28年度	34	35										69
	平成27年度	42	41	60	40	41	75	65	45	32	36	39	41

(2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	28.5月		28.4月（前月）		順位	27.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	108	デジタルコンテンツ※	95	1	デジタルコンテンツ※	90
2	移动通信サービス※	30	賃貸アパート	26	2	賃貸アパート	25
3	商品一般	24	商品一般	19	3	相談その他※	24
4	光ファイバー	17	移动通信サービス※	17	4	役務その他サービス	23
4	役務その他サービス	17	健康食品※	15	5	移动通信サービス※	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28年度	34	43										77
	平成27年度	24	38	31	44	50	120	43	32	28	36	32	114
うち 東京モデル 活用件数	平成28年度	11	14										25
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21