

平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**2,588件**で、対前月比3.5%の増加、対前年同月比は16.0%の減少であった。商品・役務別分類では、「健康食品」「商品一般」「デジタルコンテンツ」の件数の増加が目立つ。「健康食品」(76件)では、「他の健康食品」が36件(前月22件)と増加している。36件の内訳を見ると、ダイエット、バストアップ、筋肉増強を目的とする各種サプリメント、青汁、フルーツ、酢等を使った各種健康飲料などが多く、「PIONEER分類・キーワードマニュアル」において「他の健康食品」に分類される健康食品として例示されているものは見受けられない。なお、定期購入に関する相談は引き続き多く寄せられており、「健康食品」に関する相談の半数以上が定期購入に関する相談である。「商品一般」には、「不審だ」「変だ」という印象を受けるものの内容や目的が不明なメール・SMS(ショートメッセージ)や電話着信・留守番電話への伝言メッセージなどの相談が寄せられている。「デジタルコンテンツ」(448件)では、アダルト情報サイト、出会い系サイト等以外のデジタルコンテンツに関する相談が分類される「他のデジタルコンテンツ」が98件(前月78件)と増加している。

架空・不当請求に関する相談は**390件**で、対前月比では2.1%の増加、対前年同月比は25.3%の減少であった。

高齢者の相談は**716件**で、対前月比20.7%の増加、対前年同月比は14.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「健康食品」が22件(前月11件)、「賃貸アパート」が21件(前月10件)と倍増したが、「健康食品」は電話勧誘や定期購入、「賃貸アパート」は退去の相談が多い。

多重債務に関する相談は**28件**で、対前月比34.9%の減少、対前年同月比9.7%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28年度	2,573	2,500	2,588										7,661※
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 8,566※

※6月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	28.6月		28.5月(前月)		順位	27.6月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	448	デジタルコンテンツ※	434	1	デジタルコンテンツ※	523
2	賃貸アパート	162	賃貸アパート	167	2	賃貸アパート	207
3	移動通信サービス※	105	移動通信サービス※	104	3	移動通信サービス※	142
4	商品一般	90	商品一般	75	4	商品一般	93
5	健康食品※	76	光ファイバー	63	5	役務その他サービス	81
6	光ファイバー	70	役務その他サービス	56	6	相談その他※	79
7	相談その他※	62	健康食品※	56	7	健康食品※	67
8	役務その他サービス	57	相談その他※	50	8	光ファイバー	56
9	フリーローン・サラ金	38	フリーローン・サラ金	46	9	フリーローン・サラ金	40
10	医療サービス	35	興信所	27	10	医療サービス	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. 6月		28. 5月 (前月)		順位	27. 6月 (前年同月)	
1	インターネット通販	678	インターネット通販	702	1	インターネット通販	797
2	解約※	607	解約※	578	2	解約※	689
3	不当請求※	390	不当請求※	382	3	不当請求※	520
4	返金	228	返金	261	4	ポルノ・風俗	338
5	高価格・料金	220	高価格・料金	226	5	返金	290
6	クレーム処理	210	ポルノ・風俗	209	6	契約書・書面※	284
7	ポルノ・風俗	207	クレーム処理	203	7	高価格・料金	273
8	契約書・書面※	192	説明不足	202	8	クレーム処理	217
9	説明不足	184	契約書・書面※	202	9	説明不足	208
10	信用性	174	電子広告	167	10	電話勧誘	207

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	390										1,179
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	716										1,917
	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	35	38										107
	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. 6月		28. 5月 (前月)		順位	27. 6月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	136	デジタルコンテンツ※	108	1	デジタルコンテンツ※	101
2	商品一般	32	移动通信サービス※	30	2	役務その他サービス	38
3	健康食品※	22	商品一般	24	3	商品一般	29
4	賃貸アパート	21	光ファイバー	17	4	相談その他※	28
4	役務その他サービス	21	役務その他サービス	17	5	移动通信サービス※	21

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	28										105
	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	11	14	9										34
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115