

## 平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は**2,417件**で、対前月比3.8%の増加、対前年同月比は8.8%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」「賃貸アパート」が上位を占めた。「デジタルコンテンツ」は、「アダルト情報サイト」の相談が150件（前月166件、前々月186件）と減少傾向にあり、「有料サイト利用料（デジタルコンテンツ@）の架空請求」に関する相談は136件（前月116件、前々月90件）と増加傾向にある。移動型オンラインゲームアプリなどの「オンラインゲーム」に関する相談は14件（前月26件、前々月16件）と前々月の水準に戻った。「賃貸アパート」では、内容キーワード「水漏れ」の相談が12件（前月1件、前々月4件）と急増しており、「台風でベランダから雨水が入り床上浸水しそうなので管理会社に電話したが、『こんなことで電話するな、出ていけ』と言われた」「賃貸アパートで水漏れ事故が起こったが、管理会社・不動産会社に連絡がつかない」などの相談が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**394件**で、対前月比では8.2%の増加、対前年同月比は20.4%の減少であった。

高齢者の相談は**650件**あり、対前月比11.5%の増加、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、「賃貸アパート」に関する相談が20件と上位に戻ったが、「高齢独居の祖父の弟が賃貸アパートで孤独死した。原状回復費が高額」等の相談が寄せられている。

多重債務に関する相談は**43件**で、対前月比65.4%の増加、対前年同月比14.0%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**12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	2,329	2,417								12,407※
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 13,999※

※8月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	28.8月		28.7月（前月）		順位	27.8月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	442	デジタルコンテンツ※	402	1	デジタルコンテンツ※	545
2	賃貸アパート	177	賃貸アパート	139	2	賃貸アパート	169
3	移動通信サービス※	107	移動通信サービス※	97	3	移動通信サービス※	119
4	商品一般	98	商品一般	71	4	商品一般	75
5	健康食品※	60	相談その他※	66	5	フリーローン・サラ金	53
6	役務その他サービス	55	健康食品※	49	6	光ファイバー	52
7	相談その他※	52	光ファイバー	46	7	役務その他サービス	46
8	光ファイバー	50	役務その他サービス	45	8	相談その他※	42
9	フリーローン・サラ金	42	フリーローン・サラ金	43	9	健康食品※	32
10	医療サービス	28	医療サービス	37	10	修理サービス	30

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	28.8月		28.7月（前月）		順位	27.8月（前年同月）	
1	インターネット通販	688	インターネット通販	649	1	インターネット通販	843
2	解約※	537	解約※	506	2	解約※	571
3	不当請求※	394	不当請求※	364	3	不当請求※	492
4	返金	233	返金	209	4	ポルノ・風俗	308
5	高価格・料金	204	クレーム処理	201	5	返金	301
6	契約書・書面※	193	高価格・料金	189	6	契約書・書面※	233
7	クレーム処理	180	契約書・書面※	185	7	クレーム処理	222
7	説明不足	180	説明不足	179	8	高価格・料金	214
9	ポルノ・風俗	174	電子広告	178	9	説明不足	202
10	電子広告	150	ポルノ・風俗	171	10	クレジットカード	151

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	364	394								1,937
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	583	650								3,150
	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	24	38								169
	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	28.8月		28.7月（前月）		順位	27.8月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	111	デジタルコンテンツ※	114	1	デジタルコンテンツ※	135
2	商品一般	24	商品一般	26	2	移動通信サービス※	27
3	移動通信サービス※	23	移動通信サービス※	23	3	商品一般	22
4	賃貸アパート	20	相談その他※	21	4	賃貸アパート	21
4	光ファイバー	20	光ファイバー	15	5	相談その他※	18

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	26	43								174
	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	10	12								56
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115