

平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**2,568件**で、対前月比6.2%の増加、対前年同月比は6.5%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185件（前月150件）と増加し、有料サイト利用料の架空請求等の「デジタルコンテンツ@」に関する相談は141件（前月162件）と減少した。「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ@」ともに、「二次被害」に関する相談が前月より増加しており、「不安になって、ネットで調べた消費者センターに相談すると、『公的な消費者センターに相談すると無視すると言われるが、実際には個人情報の取得は独特なルートでできる。あなたは電話をしているため、書類が業者や裁判所から届く可能性が高い。当方ではサイト業者の請求権を取り消すことができる』と言われた」等の相談が寄せられている。なお、「フリーローン・サラ金」の相談件数が前月の2.2倍に増加しているが、9月5、6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。

架空・不当請求に関する相談は**406件**で、対前月比では3.0%の増加、対前年同月比は19.0%の減少であった。

高齢者の相談は**708件**あり、対前月比8.9%の増加、対前年同月比は9.8%の減少であった。商品・役務別分類では、「旅客運送サービス一般」に関する相談が20件（前月3件）と急増したが、殆どが「高齢者福祉乗車証の更新手続」に関する相談であった。

多重債務に関する相談は**116件**で、対前月比169.8%の増加、対前年同月比3.3%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**15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	2,574	2,500	2,588	2,329	2,417	2,568							14,976※
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 16,745※

※9月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	28.9月		28.8月（前月）		順位	27.9月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	452	デジタルコンテンツ※	442	1	デジタルコンテンツ※	542
2	賃貸アパート	175	賃貸アパート	177	2	賃貸アパート	182
3	商品一般	102	移動通信サービス※	107	3	移動通信サービス※	114
4	フリーローン・サラ金	94	商品一般	98	3	フリーローン・サラ金	114
5	移動通信サービス※	82	健康食品※	60	5	商品一般	82
6	相談その他※	67	役務その他サービス	55	6	相談その他※	50
7	健康食品※	63	相談その他※	52	7	健康食品※	49
8	役務その他サービス	50	光ファイバー	50	8	光ファイバー	45
9	光ファイバー	44	フリーローン・サラ金	42	9	役務その他サービス	42
10	医療サービス	33	医療サービス	28	10	医療サービス	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	28.9月		28.8月（前月）		順位	27.9月（前年同月）	
1	インターネット通販	715	インターネット通販	688	1	インターネット通販	757
2	解約※	576	解約※	537	2	解約※	578
3	不当請求※	406	不当請求※	394	3	不当請求※	501
4	返金	235	返金	233	4	ポルノ・風俗	302
5	クレーム処理	231	高価格・料金	204	5	返金	281
6	契約書・書面※	203	契約書・書面※	193	6	高価格・料金	217
7	説明不足	194	クレーム処理	180	7	契約書・書面※	209
8	ポルノ・風俗	191	説明不足	180	8	クレーム処理	178
9	高価格・料金	188	ポルノ・風俗	174	9	信用性	160
10	電子広告	161	電子広告	150	9	説明不足	160

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	412	386	390	364	394	406							2,352
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	592	715	582	650	708							3,855
	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	62							231
	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	28.9月		28.8月（前月）		順位	27.9月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	118	デジタルコンテンツ※	111	1	デジタルコンテンツ※	128
2	商品一般	29	商品一般	24	2	賃貸アパート	29
3	賃貸アパート	23	移动通信サービス※	23	3	フリーローン・サラ金	29
4	移动通信サービス※	21	賃貸アパート	20	4	商品一般	27
5	フリーローン・サラ金	20	光ファイバー	20	4	移动通信サービス※	27
5	旅客運送サービス一般	20	役務その他サービス	20			

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	45	28	26	43	116							292
	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	15							71
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115