

平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**2,349件**で、対前月比8.5%の減少、対前年同月比は17.1%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」が引き続き第1位であるが、381件（前月452件）と減少した。なお、「デジタルコンテンツ」の前年同月の件数は542件であり、対前年同月比は29.7%の減少、「デジタルコンテンツ」のうち「アダルト情報サイト」の件数は158件（前年同月245件）であり対前年同月比は35.5%の減少、有料サイト利用料の架空請求等の「デジタルコンテンツ@」の件数は141件（対前年同月172件）であり対前年同月比は18.0%の減少である。また、当月の「アダルト情報サイト」に関する相談の既支払額の総合計金額は1,687,800円、平均金額（無回答を除いて算出。以下同じ）は19,626円であるが、「デジタルコンテンツ@」に関する相談の既支払額の総合計金額は2,051,800円、平均金額は60,347円である。

架空・不当請求に関する相談は**383件**で、対前月比では5.7%の減少、対前年同月比は24.5%の減少であった。

高齢者の相談は**658件**あり、対前月比7.1%の減少、対前年同月比は3.9%の減少であった。「アダルト情報サイト」に関する相談（40件）の既支払額の総合計金額は930,000円、平均金額は51,667円であるが、「デジタルコンテンツ@」に関する相談（40件）の既支払額の総合計金額は0円、平均金額は0円である。

多重債務に関する相談は**28件**で、対前月比75.9%の減少、対前年同月比34.9%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**4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	2,349						17,325※
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 19,580※

※10月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	28.10月		28.9月（前月）		順位	27.10月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	381	デジタルコンテンツ※	452	1	デジタルコンテンツ※	542
2	賃貸アパート	151	賃貸アパート	175	2	賃貸アパート	206
3	商品一般	96	商品一般	102	3	移動通信サービス※	127
4	移動通信サービス※	94	フリーローン・サラ金	94	4	商品一般	81
5	相談その他※	64	移動通信サービス※	82	5	光ファイバー	73
6	健康食品※	57	相談その他※	67	6	役務その他サービス	71
7	光ファイバー	46	健康食品※	63	7	相談その他※	67
8	役務その他サービス	44	役務その他サービス	50	8	フリーローン・サラ金	65
9	医療サービス	38	光ファイバー	44	9	健康食品※	54
10	フリーローン・サラ金	35	医療サービス	33	10	他の行政サービス	33

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	28.10月		28.9月（前月）		順位	27.10月（前年同月）	
1	インターネット通販	608	インターネット通販	715	1	インターネット通販	790
2	解約※	523	解約※	576	2	解約※	623
3	不当請求※	383	不当請求※	406	3	不当請求※	507
4	返金	254	返金	235	4	返金	302
5	クレーム処理	198	クレーム処理	231	5	ポルノ・風俗	252
5	高価格・料金	198	契約書・書面※	203	6	契約書・書面※	210
7	契約書・書面※	189	説明不足	194	7	高価格・料金	200
8	ポルノ・風俗	174	ポルノ・風俗	191	8	説明不足	197
9	説明不足	167	高価格・料金	188	9	クレーム処理	192
10	電子広告	147	電子広告	161	10	信用性	188

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	383						2,735
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	658						4,513
	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	54						285
	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	28.10月		28.9月（前月）		順位	27.10月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	99	デジタルコンテンツ※	118	1	デジタルコンテンツ※	116
2	商品一般	31	商品一般	29	2	役務その他サービス	30
3	移动通信サービス※	29	賃貸アパート	23	3	賃貸アパート	28
4	相談その他※	23	移动通信サービス※	21	4	商品一般	27
5	賃貸アパート	18	フリーローン・サラ金	20	5	健康食品※	26
			旅客運送サービス一般	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	28						320
	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	4						75
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115