

## 平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,307件**で、対前月比1.8%の減少、対前年同月比は12.5%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」が引き続き第1位であり、403件（前月381件）と増加した。なお、「デジタルコンテンツ」の前年同月の件数は558件であり、対前年同月比は27.8%の減少、「デジタルコンテンツ」のうち、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167件（対前年同月191件）であり対前年同月比は12.6%の減少、「アダルト情報サイト」の件数は121件（前年同月258件）であり対前年同月比は53.1%の減少である。また、当月の「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949,000円、平均金額（無回答を除いて算出。以下同じ）は23,146円であり、「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1,808,000円、平均金額は25,111円である。

架空・不当請求に関する相談は**375件**で、対前月比では2.1%の減少、対前年同月比は30.0%の減少であった。

高齢者の相談は**615件**あり、対前月比6.5%の減少、対前年同月比は13.4%の減少であった。「デジタルコンテンツ@」に関する相談（56件）の既支払額の総合計金額は304,000円、平均金額は50,667円であるが、「アダルト情報サイト」に関する相談（39件）の既支払額の総合計金額は1,763,000円、平均金額は60,793円である。

多重債務に関する相談は**31件**で、対前月比10.7%の増加、対前年同月比3.1%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10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	2,307					19,632※
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 22,216※

※11月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	28.11月		28.10月（前月）		順位	27.11月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	403	デジタルコンテンツ※	381	1	デジタルコンテンツ※	558
2	賃貸アパート	162	賃貸アパート	151	2	賃貸アパート	142
3	商品一般	84	商品一般	96	3	移動通信サービス※	94
4	移動通信サービス※	81	移動通信サービス※	94	4	商品一般	90
5	健康食品※	63	相談その他※	64	5	役務その他サービス	72
6	役務その他サービス	61	健康食品※	57	6	健康食品※	55
7	相談その他※	49	光ファイバー	46	7	光ファイバー	52
8	光ファイバー	45	役務その他サービス	44	8	相談その他※	48
9	外食	28	医療サービス	38	9	フリーローン・サラ金	44
10	修理サービス	26	フリーローン・サラ金	35	10	修理サービス	37

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. 11月		28. 10月（前月）		順位	27. 11月（前年同月）	
1	インターネット通販	661	インターネット通販	608	1	インターネット通販	781
2	解約※	538	解約※	523	2	解約※	582
3	不当請求※	375	不当請求※	383	3	不当請求※	537
4	返金	234	返金	254	4	返金	286
5	高価格・料金	183	クレーム処理	198	5	ポルノ・風俗	274
6	クレーム処理	177	高価格・料金	198	6	契約書・書面※	201
7	契約書・書面※	172	契約書・書面※	189	7	高価格・料金	192
8	説明不足	168	ポルノ・風俗	174	8	説明不足	190
9	信用性	132	説明不足	167	9	信用性	176
10	ポルノ・風俗	131	電子広告	147	10	クレーム処理	147

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	375					3, 110
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	615					5, 128
	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	29					314
	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. 11月		28. 10月（前月）		順位	27. 11月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	130	デジタルコンテンツ※	99	1	デジタルコンテンツ※	133
2	商品一般	24	商品一般	31	2	役務その他サービス	24
3	健康食品※	23	移动通信サービス※	29	3	移动通信サービス※	24
4	移动通信サービス※	20	相談その他※	23	4	商品一般	22
5	光ファイバー	16	賃貸アパート	18	5	賃貸アパート	21
5	役務その他サービス	16					

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	31					351
	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	16	4	10					86
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115