

# 平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**2,329件**で、対前月比2.9%の増加、対前年同月比は10.1%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位であり、395件（前年同月519件）の相談が寄せられたが、下位キーワードの「アダルト情報サイト」は111件（前年同月226件）、「デジタルコンテンツ@」は133件（前年同月201件）と前年同月と比較して減少し、「他のデジタルコンテンツ」が92件（前年同月49件）と増加している。また、「アダルト情報サイト」の相談のうち、「ネットで見つけた詐欺被害解決を謳う業者・相談窓口」に関する相談も21件（前年同月28件）と減少し、相談の内容も「広告を見たが不審に思ったので連絡した」「依頼をする前に連絡した」との相談が増えている。なお、「他のデジタルコンテンツ」には「突然『ウィルス感染した』との警告表示が出た」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**330件**で、対前月比では8.3%の減少、対前年同月比は34.3%の減少であった。

高齢者の相談は**570件**あり、対前月比5.6%の減少、対前年同月比は21.7%の減少であった。「デジタルコンテンツ」が引き続き第1位であり、80件（前年同月140件）の相談が寄せられたが、下位キーワードの「アダルト情報サイト」は35件（前年同月65件）、「デジタルコンテンツ@」は24件（前月53件）と前年同月と比較して減少し、「他のデジタルコンテンツ」が19件（前年同月17件）とやや増加している。

多重債務に関する相談は**25件**で、前月と同じ相談件数であり、対前年同月比は30.6%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**11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 | 2,263 | 2,329 |       |       | 24,224※           |
| 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<br>27,341※ |

※1月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

| 順位 | 29.1月      |     | 28.12月（前月） |     | 順位 | 28.1月（前年同月） |     |
|----|------------|-----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 395 | デジタルコンテンツ※ | 394 | 1  | デジタルコンテンツ※  | 519 |
| 2  | 賃貸アパート     | 139 | 賃貸アパート     | 146 | 2  | 賃貸アパート      | 154 |
| 3  | 移動通信サービス※  | 91  | 商品一般       | 86  | 3  | 移動通信サービス※   | 111 |
| 4  | 商品一般       | 69  | 移動通信サービス※  | 76  | 4  | 商品一般        | 72  |
| 5  | 役務その他サービス  | 61  | 役務その他サービス  | 62  | 5  | 健康食品※       | 56  |
| 6  | 健康食品※      | 57  | 相談その他※     | 51  | 5  | 相談その他※      | 56  |
| 7  | 相談その他※     | 53  | 健康食品※      | 46  | 7  | 光ファイバー      | 51  |
| 8  | 光ファイバー     | 49  | 光ファイバー     | 36  | 7  | 役務その他サービス   | 51  |
| 9  | 医療サービス     | 37  | 医療サービス     | 30  | 9  | フリーローン・サラ金  | 44  |
| 10 | フリーローン・サラ金 | 27  | クリーニング     | 28  | 10 | 修理サービス      | 34  |

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 | 29.1月     |     | 28.12月（前月） |     | 順位 | 28.1月（前年同月） |     |
|----|-----------|-----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | インターネット通販 | 664 | インターネット通販  | 644 | 1  | インターネット通販   | 763 |
| 2  | 解約※       | 642 | 解約※        | 551 | 2  | 解約※         | 533 |
| 3  | 不当請求※     | 330 | 不当請求※      | 360 | 3  | 不当請求※       | 502 |
| 4  | 返金        | 323 | 返金         | 247 | 4  | 返金          | 244 |
| 5  | 契約書・書面※   | 210 | クレーム処理     | 207 | 5  | ポルノ・風俗      | 233 |
| 6  | クレーム処理    | 204 | 契約書・書面※    | 191 | 6  | 高価格・料金      | 207 |
| 7  | 高価格・料金    | 186 | 高価格・料金     | 164 | 7  | クレーム処理      | 198 |
| 8  | 説明不足      | 175 | 説明不足       | 156 | 8  | 契約書・書面※     | 188 |
| 9  | 信用性       | 149 | ポルノ・風俗     | 135 | 9  | 説明不足        | 155 |
| 10 | 電子広告      | 140 | 信用性        | 132 | 10 | 電子広告        | 148 |

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 | 360 | 330 |     |     | 3,800 |
| 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 | 604 | 570 |     |     | 6,302 |
|               | 平成27年度 | 675 | 651 | 839 | 698 | 709 | 785 | 685 | 710 | 679 | 728 | 704 | 779 | 8,642 |
| うち<br>高齢者110番 | 平成28年度 | 34  | 35  | 38  | 24  | 38  | 62  | 54  | 29  | 34  | 46  |     |     | 394   |
|               | 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 | 29.1月      |    | 28.12月（前月） |     | 順位 | 28.1月（前年同月） |     |
|----|------------|----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 80 | デジタルコンテンツ※ | 124 | 1  | デジタルコンテンツ※  | 140 |
| 2  | 移动通信サービス※  | 20 | 役務その他サービス  | 19  | 2  | 移动通信サービス※   | 28  |
| 3  | 役務その他サービス  | 19 | 商品一般       | 18  | 3  | 健康食品※       | 25  |
| 4  | 健康食品※      | 17 | 移动通信サービス※  | 17  | 4  | 商品一般        | 22  |
| 4  | 相談その他※     | 17 | 賃貸アパート     | 16  | 5  | 光ファイバー      | 19  |

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  | 25  | 25 |    |     | 401 |
|                     | 平成27年度 | 24 | 38 | 31 | 44 | 50 | 120 | 43  | 32  | 28  | 36 | 32 | 114 | 592 |
| うち<br>東京モデル<br>活用件数 | 平成28年度 | 11 | 14 | 9  | 10 | 12 | 16  | 4   | 10  | 6   | 11 |    |     | 103 |
|                     | 平成27年度 | 7  | 10 | 8  | 6  | 13 | 10  | 9   | 7   | 2   | 13 | 9  | 21  | 115 |