

## 平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,258件**で、対前月比3.0%の減少、対前年同月比は11.1%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、363件（前月395件）の相談が寄せられた。「デジタルコンテンツ」の中では、「アダルト情報サイト」は80件（前月111件）と前月と比較して減少し、「デジタルコンテンツ@」が157件（前月133件）と増加している。「デジタルコンテンツ@」とは内容の特定できないサイト利用などのことであり、その中でも『『動画配信サービスの提供等を行う実在する事業者』を騙る有料動画サイトの未払料金の架空請求』に関する相談が99件寄せられた。

第9位の「フリーローン・サラ金」についての相談は、35件（前月27件）と前月に比べて増加した。第10位の「卓上ガスコンロ」は25件（前月1件）と急増したが、「自主回収のニュース」「リコール情報」を見て寄せられた相談が殆どである。

架空・不当請求に関する相談は**326件**で、対前月比では1.2%の減少、対前年同月比は32.2%の減少であった。

高齢者の相談は**578件**あり、対前月比1.4%の増加、対前年同月比は17.9%の減少であった。高齢者相談の商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」が前月に引き続き第1位であり、91件（前月80件）の相談が寄せられた。

多重債務に関する相談は**29件**で、対前月比16.0%の増加、対前年同月比9.4%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**7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	2,258		26,482※
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 29,881※

※2月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.2月		29.1月（前月）		順位	28.2月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	363	デジタルコンテンツ※	395	1	デジタルコンテンツ※	474
2	賃貸アパート	158	賃貸アパート	139	2	賃貸アパート	161
3	商品一般	89	移動通信サービス※	91	3	移動通信サービス※	125
4	移動通信サービス※	76	商品一般	69	4	商品一般	82
5	健康食品※	69	役務その他サービス	61	5	光ファイバー	66
6	役務その他サービス	66	健康食品※	57	6	相談その他※	54
7	光ファイバー	52	相談その他※	53	7	役務その他サービス	52
8	相談その他※	50	光ファイバー	49	8	フリーローン・サラ金	44
9	フリーローン・サラ金	35	医療サービス	37	9	健康食品※	41
10	卓上ガスコンロ	25	フリーローン・サラ金	27	10	医療サービス	40

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. 2月		29. 1月 (前月)		順位	28. 2月 (前年同月)	
1	インターネット通販	633	インターネット通販	664	1	インターネット通販	702
2	解約※	548	解約※	642	2	解約※	554
3	不当請求※	326	不当請求※	330	3	不当請求※	481
4	返金	249	返金	323	4	返金	263
5	クレーム処理	185	契約書・書面※	210	5	高価格・料金	224
6	契約書・書面※	177	クレーム処理	204	6	ポルノ・風俗	219
7	高価格・料金	156	高価格・料金	186	7	契約書・書面※	211
8	信用性	131	説明不足	175	8	説明不足	197
9	連絡不能	128	信用性	149	9	クレーム処理	160
9	電子広告	128	電子広告	140	9	信用性	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	383	375	360	330	326		4,126
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	578		6,880
	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	34	46	28		422
	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. 2月		29. 1月 (前月)		順位	28. 2月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	91	デジタルコンテンツ※	80	1	デジタルコンテンツ※	120
2	役務その他サービス	25	移動通信サービス※	20	2	移動通信サービス※	27
3	商品一般	21	役務その他サービス	19	3	商品一般	25
4	健康食品※	18	健康食品※	17	4	光ファイバー	23
5	卓上ガスコンロ	16	相談その他※	17	5	医療サービス	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	29		430
	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	6	11	7		110
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115