

平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,666件**で、対前月比18.1%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、「フリーローン・サラ金」の相談件数が、前月の約2.7倍と大きく増加し、第5位となっている。これは、3月6日、7日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。また、第3位の「海外募集型企画旅行」は前月1件から激増した。「旅行会社の業務停止・倒産をニュースで知った」「事業者と連絡が取れなくなった」等を契機とした相談であり、「新聞広告で知った海外募集型企画旅行に申込み、現金一括で支払ったが、ニュースで業務が停止されたと知った。返金してほしい」「電子広告で知った海外募集型旅行に申込み、クレジット一括で支払ったが、ニュースで業務停止を知った。返金してほしい」「1週間前に申し込んだ海外旅行が、現金払い限定だったので支払済みだが、旅行会社が倒産したとニュースで知った。今後の対応を教えてください」「倒産した旅行会社の海外ツアーに申込み、クレジットカードで支払い済み。カード会社には返金できないと言われた」等の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**381件**で、対前月比では16.9%の増加、対前年同月比は17.9%の減少であった。

高齢者の相談は**672件**あり、対前月比16.3%の増加、対前年同月比は13.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」の相談が前月より多く寄せられたが、前述した特別相談の影響によるものである。また、「海外募集型企画旅行」の件数が激増しているのは、上述した相談全体の動向と同じ要因による。

多重債務に関する相談は、特別相談「多重債務110番」に寄せられたものも含めて、前月の約3.6倍の**103件**が寄せられた。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**12件**であった。

[平成28年度の相談傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成28年度の相談件数は**29,148件**であり、前年度(32,732件)と比べて10.9%の減少となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**4,519件**となり、前年度(6,044件)と比べて25.2%の減少となった。

「多重債務相談」の相談件数は**539件**で、前年度(592件)と比べて9.0%の減少となった。うち、東京モデル活用件数は**123件**であった。

平成28年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、40歳代が最も多く(4,752件)、続いて70歳以上(4,173件)、50歳代(4,152件)の順となっている。前年度と比較すると、全ての年代で件数が減少となっているが、30歳代、40歳代、70歳以上で件数の減少が目立つ。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、アダルト情報サイトのワンクリック請求、覚えのない有料サイト利用料請求等に関する相談の「放送・コンテンツ等」、第2位が賃貸アパート等の修理費や敷金等に関する相談の「レンタル・リース・貸借」、第3位が公的機関を装い流出した個人情報削除を持ちかける電話や興信所に関する相談等の「役務その他」となっている。

前年度と比較すると、「健康食品」(124件増)が増加している。一方、アダルト情報サイトのワンクリック請求が大幅に減少した「放送・コンテンツ等」(1,416件減)、賃貸アパートの修理費や敷金等に関する相談が多い「レンタル・リース・貸借」(395件減)、携帯電話・スマートフォン等の通信用料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等に関する相談の「移動通信サービス」(245件減)の減少が目立っている。

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	2,666	29,148
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

2 商品・役務別上位 10 位

〈速報値〉

順位	29.3月		29.2月（前月）		順位	28.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	390	デジタルコンテンツ※	363	1	デジタルコンテンツ※	483
2	賃貸アパート	189	賃貸アパート	158	2	賃貸アパート	203
3	海外募集型企画旅行	139	商品一般	89	3	商品一般	103
4	商品一般	124	移動通信サービス※	76	4	フリーローン・サラ金	102
5	フリーローン・サラ金	93	健康食品※	69	5	移動通信サービス※	93
6	移動通信サービス※	82	役務その他サービス	66	6	健康食品※	86
7	健康食品※	75	光ファイバー	52	7	相談その他※	71
8	役務その他サービス	68	相談その他※	50	8	役務その他サービス	51
9	相談その他※	50	フリーローン・サラ金	35	9	光ファイバー	50
10	光ファイバー	48	卓上ガスコンロ	25	10	医療サービス	42

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	29.3月		29.2月（前月）		順位	28.3月（前年同月）	
1	インターネット通販	766	インターネット通販	633	1	インターネット通販	721
2	解約※	685	解約※	548	2	解約※	649
3	不当請求※	381	不当請求※	326	3	不当請求※	464
4	返金	341	返金	249	4	返金	326
5	契約書・書面※	216	クレーム処理	185	5	高価格・料金	228
6	クレジットカード	194	契約書・書面※	177	6	契約書・書面※	208
7	高価格・料金	186	高価格・料金	156	7	ポルノ・風俗	197
8	倒産	171	信用性	131	8	説明不足	189
9	クレーム処理	168	連絡不能	128	9	信用性	188
10	説明不足	166	電子広告	128	10	クレーム処理	170
10	連絡不能	166					

注) ※は上位キーワードで集計したものの。

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	413	390	391	365	394	409	383	376	361	330	326	381	4,519
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	609	590	713	580	649	707	658	614	604	570	578	672	7,544
	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	46	468
	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	29.3月		29.2月(前月)		順位	28.3月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	75	デジタルコンテンツ※	91	1	デジタルコンテンツ※	145
2	海外募集型企画旅行	42	役務その他サービス	25	2	商品一般	24
3	商品一般	34	商品一般	21	3	移動通信サービス※	23
4	役務その他サービス	24	健康食品※	18	3	フリーローン・サラ金	23
5	フリーローン・サラ金	22	卓上ガスコンロ	16	5	相談その他※	22

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

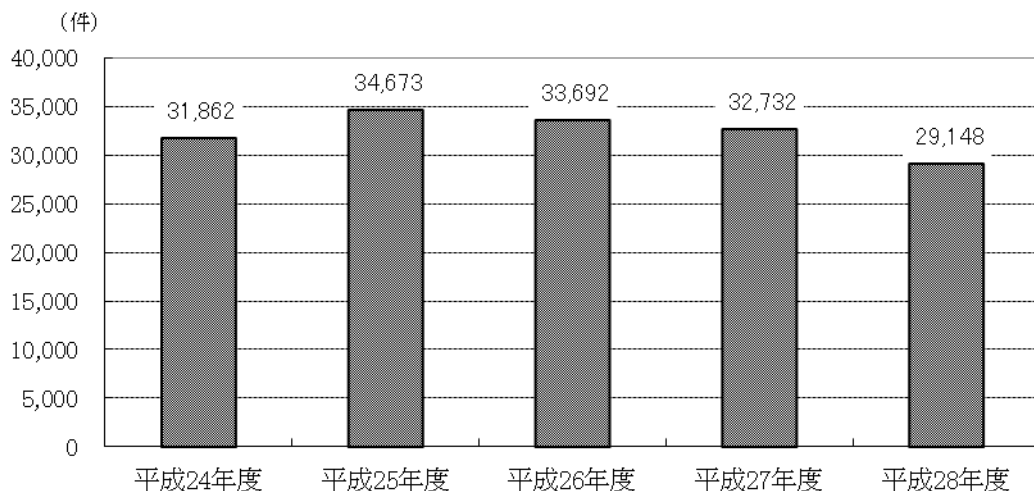
6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

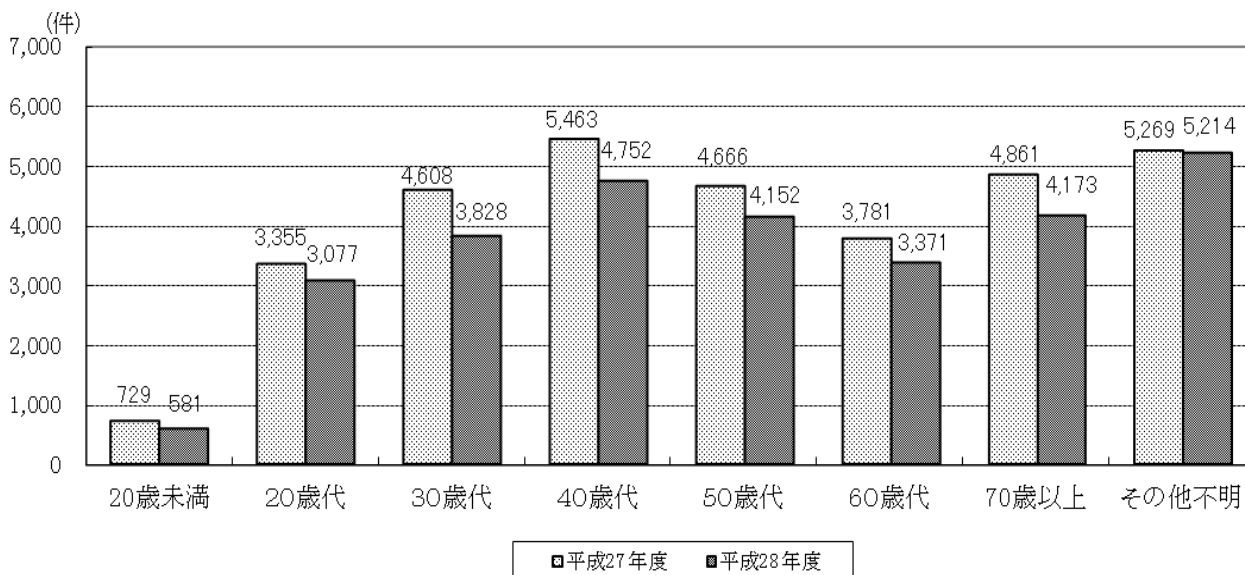
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	平成28年度	34	45	28	26	43	119	30	32	25	25	29	103	539
	平成27年度	24	38	31	44	50	120	43	32	28	36	32	114	592
うち 東京モデル 活用件数	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115

7 平成 28 年度 相談の傾向 (速報)

① 相談件数の推移



② 契約当事者の年代別件数



③ 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

順位	商品・役務分類	平成28年度	平成27年度	対前年度比	主な相談内容 (平成28年度)
1	放送・コンテンツ等	5,328	6,744	79.0%	アダルト情報サイトのワンクリック請求、覚えのない有料サイト利用料請求等
2	レンタル・リース・貸借	2,414	2,809	85.9%	賃貸アパートの修理費や敷金の返金等
3	役務その他	1,557	1,460	106.6%	公的機関を装った個人情報削除サービス、興信所、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス、広告代理服务等
4	移动通信サービス	1,099	1,344	81.8%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
5	商品一般	1,060	949	111.7%	代金の内容が不明な請求、店員への苦情、クレジットカードでの買い物による多重債務など商品特定できないもの
6	インターネット通信サービス	968	994	97.4%	光ファイバーやオプションサービス、インターネットサービスの有料会員契約等
7	健康食品	739	615	120.2%	酵素食品・青汁、ダイエットサプリ等各種の健康食品・サプリメント等
8	工事・建築・加工	643	710	90.6%	新築工事、増改築工事、屋根工事、塗装工事、衛生設備工事等
9	融資サービス	641	785	81.7%	借金による多重債務、金利・利息等
10	教室・講座	624	697	89.5%	スポーツ教室、ビジネス教室、外国語・会話教室、精神修養講座等

注) 「相談その他」(626 件)を除く。