

## 平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,439件**で、対前月比8.5%の減少、対前年同月比は5.2%の減少であった。商品・役務別分類では、「脱毛エステ」の件数増加が目立つ。これは、ある脱毛エステ事業者が4月に破産手続開始決定を受けたことをもって、「脱毛エステの契約をした業者が倒産した。すでにクレジットカードで決済しており、未施術分はどうか」「通っていた脱毛サロンに関する破産手続開始決定通知書が裁判所から届いた。どうすればよいか」といった相談が急増したためである。また、4月は「デジタルコンテンツ」「商品一般」の件数が増加している。いずれも架空請求の相談であり、「デジタルコンテンツ」では、「携帯電話に『有料動画サイト料金が未納、本日中に連絡しなければ法的手段をとる』とSMSが届いたが、身に覚えがない」という相談が多い。「商品一般」では、「総合消費料金未納分というはがきが届き電話をしたら、弁護士費用を請求され不審」「訴訟最終通知のはがきが届いた。消費料金が未納と書いてあるが身に覚えがない。架空請求か」という相談が寄せられている。このほか10位に入った「修理サービス」では、携帯電話やパソコンなどの修理について、高額請求や店員の対応への不満が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**449件**で、対前月比では17.8%の増加、対前年同月比は8.7%の増加であった。

高齢者の相談は**613件**あり、対前月比8.8%の減少、対前年同月比は0.7%の増加であった。商品・役務別分類では、前述の「デジタルコンテンツ」「商品一般」の相談が増加している。

多重債務に関する相談は**30件**で、対前月比70.9%の減少、対前年同月比11.8%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**9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29年度	2,439												2,439
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

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.4月		29.3月（前月）		順位	28.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	453	デジタルコンテンツ※	390	1	デジタルコンテンツ※	446
2	賃貸アパート	179	賃貸アパート	189	2	賃貸アパート	213
3	商品一般	147	海外募集型企画旅行	139	3	移動通信サービス※	103
4	脱毛エステ	91	商品一般	124	4	健康食品※	80
5	移動通信サービス※	85	フリーローン・サラ金	93	5	商品一般	68
6	相談その他※	63	移動通信サービス※	82	6	光ファイバー	59
7	役務その他サービス	52	健康食品※	75	7	相談その他※	58
8	健康食品※	50	役務その他サービス	68	8	役務その他サービス	41
9	光ファイバー	42	相談その他※	50	9	フリーローン・サラ金	31
10	フリーローン・サラ金	27	光ファイバー	48	9	医療サービス	31
10	修理サービス	27					

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	29.4月		29.3月（前月）		順位	28.4月（前年同月）	
1	インターネット通販	712	インターネット通販	766	1	インターネット通販	719
2	解約※	605	解約※	685	2	解約※	609
3	不当請求※	449	不当請求※	381	3	不当請求※	407
4	返金	309	返金	341	4	返金	262
5	契約書・書面※	187	契約書・書面※	216	5	高価格・料金	233
6	クレーム処理	183	クレジットカード	194	6	ポルノ・風俗	209
7	高価格・料金	171	高価格・料金	186	7	説明不足	207
8	約束不履行	163	倒産	171	8	クレーム処理	196
9	説明不足	162	クレーム処理	168	9	契約書・書面※	187
10	クレジットカード	161	説明不足	166	10	連絡不能	180
			連絡不能	166			

注) ※は上位キーワードで集計したものを。

### 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29年度	449												449
平成28年度	413	390	391	365	394	409	383	376	361	330	326	381	4,519

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29年度	613												613
	平成28年度	609	590	713	580	649	709	658	614	604	570	578	672	7,546
うち 高齢者110番	平成29年度	32												32
	平成28年度	34	35	38	24	38	62	54	29	34	46	28	46	468

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	29.4月		29.3月（前月）		順位	28.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	141	デジタルコンテンツ※	75	1	デジタルコンテンツ※	95
2	商品一般	52	海外募集型企画旅行	42	2	賃貸アパート	26
3	賃貸アパート	20	商品一般	34	3	商品一般	19
4	移動通信サービス※	17	役務その他サービス	24	4	移動通信サービス※	17
4	相談その他※	17	フリーローン・サラ金	22	5	健康食品※	15

注) ※は上位キーワードで集計したものを。

### 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29年度	30												30
	平成28年度	34	45	28	26	43	119	30	32	25	25	29	103	539
うち 東京モデル 活用件数	平成29年度	9												9
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123