

# 平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,325件**で、対前月比4.7%の減少、対前年同月比は7.0%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」の件数は前月に比べ大きく減少したものの、引き続き第1位である。「デジタルコンテンツ」には、有料サイト利用料の架空請求等の相談が多く含まれる。第5位の「健康食品」は前月の約1.4倍と増加した。「インターネットでサプリメントをお試しで注文したら定期購入になっていた。解約したい」「定期購入で届いた健康食品を飲んだらアレルギーが出たので解約しよう」と業者に電話したが、「2回目まで購入が必要と言われて不納得」といった相談が寄せられている。このほか、第10位の「他の内職・副業」の件数が、前月（8件）と比べ大きく増加した。これは、「荷物を受け取って他へ転送するバイトに応募したら、名義を冒用され商品等を契約させられた」等の相談が増えたためである。

架空・不当請求に関する相談は**318件**で、対前月比では29.2%の減少、対前年同月比は18.5%の減少であった。

高齢者の相談は**589件**あり、対前月比3.9%の減少、対前年同月比は0.2%の減少であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」の相談が上位にあがっている。スマートフォン等の利用料金や使用方法などについて、販売員から適切な説明がないという苦情が目立つ。

多重債務に関する相談は**30件**で、前月と同数、対前年同月比33.3%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29年度	2,439	2,325											4,764※
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 5,074※

※5月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.5月		29.4月（前月）		順位	28.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	348	デジタルコンテンツ※	453	1	デジタルコンテンツ※	434
2	賃貸アパート	145	賃貸アパート	179	2	賃貸アパート	167
3	商品一般	121	商品一般	147	3	移動通信サービス※	104
4	移動通信サービス※	89	脱毛エステ	91	4	商品一般	75
5	健康食品※	72	移動通信サービス※	85	5	光ファイバー	63
6	役務その他サービス	56	相談その他※	63	6	役務その他サービス	56
7	相談その他※	51	役務その他サービス	52	6	健康食品※	56
8	光ファイバー	42	健康食品※	50	8	相談その他※	50
9	フリーローン・サラ金	33	光ファイバー	42	9	フリーローン・サラ金	46
10	他の内職・副業	32	フリーローン・サラ金	27	10	興信所	27
			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	29.5月		29.4月（前月）		順位	28.5月（前年同月）	
1	インターネット通販	637	インターネット通販	712	1	インターネット通販	702
2	解約※	565	解約※	605	2	解約※	578
3	不当請求※	318	不当請求※	449	3	不当請求※	382
4	返金	257	返金	309	4	返金	261
5	高価格・料金	211	契約書・書面※	187	5	高価格・料金	226
6	契約書・書面※	180	クレーム処理	183	6	ポルノ・風俗	209
7	説明不足	174	高価格・料金	171	7	クレーム処理	203
8	クレーム処理	154	約束不履行	163	8	説明不足	202
9	クレジットカード	144	説明不足	162	8	契約書・書面※	202
10	信用性	133	クレジットカード	161	10	電子広告	167

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29年度	449	318											767
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	589											1,202
	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	42											74
	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	29.5月		29.4月（前月）		順位	28.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	96	デジタルコンテンツ※	141	1	デジタルコンテンツ※	108
2	移动通信サービス※	25	商品一般	52	2	移动通信サービス※	30
3	商品一般	23	賃貸アパート	20	3	商品一般	24
3	役務その他サービス	23	移动通信サービス※	17	4	光ファイバー	17
5	相談その他※	15	相談その他※	17	4	役務その他サービス	17

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29年度	30	30											60
	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	11											20
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123