

平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**2,512件**で、対前月比8.0%の増加、対前年同月比は2.9%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」「賃貸アパート」の件数は前月より大きく増加している。第1位の「デジタルコンテンツ」では、「有料サイト利用料が未納であり、本日中に連絡がない場合は法的措置をとるとのメールがSMSで届いたが、身に覚えがない」などの架空請求等の相談が今月も多く含まれる。第2位の「賃貸アパート」では、「退去時のハウスクリーニングや壁のクロス張替えなど原状回復費用について、納得のできない額を請求された」といった相談が多く寄せられている。第6位の「健康食品」は、前月に比べると件数が減少したものの、「お試し」のつもりが「定期購入」だったという相談が相変わらず多く含まれる。このほか、今月は「修理サービス」が第9位にあがっている。トイレのタンクの修理代金や業者の対応への不満に関する相談が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**390件**で、対前月比では22.6%の増加、対前年同月比は0.3%の減少であった。

高齢者の相談は**659件**あり、対前月比11.9%の増加、対前年同月比は7.6%の減少であった。商品・役務別分類では、「賃貸アパート」の相談が上位にあがっている。「退去に伴い、敷金が返還されなくて不納得」など業者の対応への不満に関する相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**21件**で、対前月比30.0%の減少、対前年同月比25.0%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**5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	2,512										7,276※
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 7,662※

※6月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.6月		29.5月（前月）		順位	28.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	424	デジタルコンテンツ※	348	1	デジタルコンテンツ※	448
2	賃貸アパート	180	賃貸アパート	145	2	賃貸アパート	162
3	商品一般	126	商品一般	121	3	移動通信サービス※	105
4	移動通信サービス※	97	移動通信サービス※	89	4	商品一般	90
5	役務その他サービス	62	健康食品※	72	5	健康食品※	76
6	健康食品※	59	役務その他サービス	56	6	光ファイバー	70
6	相談その他※	59	相談その他※	51	7	相談その他※	62
8	光ファイバー	50	光ファイバー	42	8	役務その他サービス	57
9	修理サービス	32	フリーローン・サラ金	33	9	フリーローン・サラ金	38
10	フリーローン・サラ金	26	他の内職・副業	32	10	医療サービス	35

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	29.6月		29.5月（前月）		順位	28.6月（前年同月）	
1	インターネット通販	693	インターネット通販	637	1	インターネット通販	678
2	解約※	618	解約※	565	2	解約※	607
3	不当請求※	390	不当請求※	318	3	不当請求※	390
4	返金	256	返金	257	4	返金	228
5	契約書・書面※	205	高価格・料金	211	5	高価格・料金	220
6	高価格・料金	192	契約書・書面※	180	6	クレーム処理	210
7	説明不足	184	説明不足	174	7	ポルノ・風俗	207
8	クレーム処理	160	クレーム処理	154	8	契約書・書面※	192
9	約束不履行	140	クレジットカード	144	9	説明不足	184
10	電話勧誘	136	信用性	133	10	信用性	174

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	390										1,157
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	659										1,861
	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	40										114
	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	29.6月		29.5月（前月）		順位	28.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	100	デジタルコンテンツ※	96	1	デジタルコンテンツ※	136
2	商品一般	39	移動通信サービス※	25	2	商品一般	32
3	役務その他サービス	26	商品一般	23	3	健康食品※	22
4	賃貸アパート	20	役務その他サービス	23	4	賃貸アパート	21
5	移動通信サービス※	19	相談その他※	15	4	役務その他サービス	21

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	21										81
	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	5										25
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123