

平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,235件**で、対前月比11.0%の減少、対前年同月比は4.0%の減少であった。商品・役務別分類では、第1位の「デジタルコンテンツ」の件数が前月と比べて増加している。「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SMSが届いたが、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。なかには連絡をとってしまい、高額請求を受けた相談も寄せられている。このほか、今月はクレジットカードの入退会・会費等に関する相談の「金融関連サービスその他」、美容医療等に関する相談の「医療サービス」が第10位にあがっている。

架空・不当請求に関する相談は**413件**で、対前月比では5.9%の増加、対前年同月比は13.2%の増加であった。

高齢者の相談は**553件**あり、対前月比16.1%の減少、対前年同月比は4.7%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」の件数が前月と同様に第1位となっており、前述の架空請求等の相談が多く含まれる。このほか、「健康食品」「光ファイバー」が上位にあがっている。「健康食品」では、お試しのつもりが「定期購入」だったという相談が、「光ファイバー」では、「電話料金が安くなると電話勧誘があり、承諾したら光回線と電話のセット契約だった。解約したいが事業者と電話連絡がとれない」といった相談が寄せられている。

多重債務に関する相談は**23件**で、対前月比9.5%の増加、対前年同月比11.5%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	2,235									9,511※
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 9,991※

※7月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.7月		29.6月（前月）		順位	28.7月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	441	デジタルコンテンツ※	424	1	デジタルコンテンツ※	402
2	賃貸アパート	161	賃貸アパート	180	2	賃貸アパート	139
3	商品一般	98	商品一般	126	3	移動通信サービス※	97
4	移動通信サービス※	78	移動通信サービス※	97	4	商品一般	71
5	健康食品※	49	役務その他サービス	62	5	相談その他※	66
6	相談その他※	46	健康食品※	59	6	健康食品※	49
7	役務その他サービス	43	相談その他※	59	7	光ファイバー	46
8	光ファイバー	37	光ファイバー	50	8	役務その他サービス	45
9	フリーローン・サラ金	28	修理サービス	32	9	フリーローン・サラ金	43
10	金融関連サービスその他	21	フリーローン・サラ金	26	10	医療サービス	37
10	医療サービス	21					

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	29.7月		29.6月（前月）		順位	28.7月（前年同月）	
1	インターネット通販	700	インターネット通販	693	1	インターネット通販	649
2	解約※	532	解約※	618	2	解約※	506
3	不当請求※	413	不当請求※	390	3	不当請求※	364
4	返金	232	返金	256	4	返金	209
5	契約書・書面※	191	契約書・書面※	205	5	クレーム処理	201
6	高価格・料金	171	高価格・料金	192	6	高価格・料金	189
7	説明不足	163	説明不足	184	7	契約書・書面※	185
8	クレーム処理	160	クレーム処理	160	8	説明不足	179
9	信用性	123	約束不履行	140	9	電子広告	178
10	クレジットカード	117	電話勧誘	136	10	ポルノ・風俗	171

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	413									1,570
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	553									2,414
	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	36									150
	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	29.7月		29.6月（前月）		順位	28.7月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	112	デジタルコンテンツ※	100	1	デジタルコンテンツ※	114
2	商品一般	31	商品一般	39	2	商品一般	26
3	移動通信サービス※	22	役務その他サービス	26	3	移動通信サービス※	23
4	健康食品※	15	賃貸アパート	20	4	相談その他※	21
5	光ファイバー	11	移動通信サービス※	19	5	光ファイバー	15

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	23									104
	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	5									30
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123