

# 平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は**2,379件**で、対前月比6.4%の増加、対前年同月比は1.6%の減少であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」が前月に比べて件数が増え、第3位にあがった。スマートフォンのMNP（番号ポータビリティ）による乗り換えや機種変更の手続きに関して「月額料金が安くなるチラシを見てA社からB社に変えたが、実際は高額だ。解約したいが、違約金がかかると言われ不満」「販売員から電話代が安くなると不必要なタブレットを契約させられた。解約したい」という相談が寄せられている。また第5位の「健康食品」は前月の約1.4倍と件数が増加した。「お試し」のつもりが「定期購入」だったので解約したいという相談が多い。なかには「広告に掲載されていたような効果がない」「肌荒れした」「体調を崩した」ので解約したいという相談も寄せられている。このほか、今月は「修理サービス」が第9位にあがっている。エアコンや車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**364件**で、対前月比では11.9%の減少、対前年同月比は7.6%の減少であった。

高齢者の相談は**631件**あり、対前月比14.1%の増加、対前年同月比は2.8%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」「商品一般」「移動通信サービス」が前月に引き続き上位3位を占めている。このほか、「賃貸アパート」の相談が上位にあがっている。

多重債務に関する相談は**25件**で、対前月比8.7%の増加、対前年同月比41.9%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	2,379								11,890※
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 12,408※

※8月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.8月		29.7月（前月）		順位	28.8月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	412	デジタルコンテンツ※	441	1	デジタルコンテンツ※	442
2	賃貸アパート	127	賃貸アパート	161	2	賃貸アパート	177
3	移動通信サービス※	87	商品一般	98	3	移動通信サービス※	107
4	商品一般	81	移動通信サービス※	78	4	商品一般	98
5	健康食品※	70	健康食品※	49	5	健康食品※	60
6	役務その他サービス	55	相談その他※	46	6	役務その他サービス	55
7	相談その他※	46	役務その他サービス	43	7	相談その他※	52
8	光ファイバー	41	光ファイバー	37	8	光ファイバー	50
9	修理サービス	26	フリーローン・サラ金	28	9	フリーローン・サラ金	42
9	医療サービス	26	金融関連サービスその他	21	10	医療サービス	28
			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. 8月		29. 7月（前月）		順位	28. 8月（前年同月）	
1	インターネット通販	704	インターネット通販	700	1	インターネット通販	688
2	解約※	566	解約※	532	2	解約※	537
3	不当請求※	364	不当請求※	413	3	不当請求※	394
4	返金	287	返金	232	4	返金	233
5	契約書・書面※	218	契約書・書面※	191	5	高価格・料金	204
6	説明不足	209	高価格・料金	171	6	契約書・書面※	193
7	クレーム処理	206	説明不足	163	7	クレーム処理	180
8	高価格・料金	196	クレーム処理	160	7	説明不足	180
9	電子広告	157	信用性	123	9	ポルノ・風俗	174
10	クレジットカード	136	クレジットカード	117	10	電子広告	150

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	364								1,934
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	631								3,045
	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	50								200
	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. 8月		29. 7月（前月）		順位	28. 8月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	111	デジタルコンテンツ※	112	1	デジタルコンテンツ※	111
2	商品一般	24	商品一般	31	2	商品一般	24
3	移动通信サービス※	23	移动通信サービス※	22	3	移动通信サービス※	23
4	相談その他※	16	健康食品※	15	4	賃貸アパート	20
5	賃貸アパート	14	光ファイバー	11	4	光ファイバー	20

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	25								129
	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	5								35
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123