

# 平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**2,371件**で、対前月比0.3%の減少、対前年同月比は7.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」の相談件数が前月(20件)の約2倍と大きく増加している。これは、9月4日、5日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。このほか、今月は「賃貸アパート」「商品一般」の相談件数が前月に比べて増加し、上位にある。「賃貸アパート」では、退去時のハウスクリーニングなどの原状回復費に関する相談が目立つ。「商品一般」では、「スマートフォンに、会員登録料金が未納で法的措置をとるとSMSが届いた。身に覚えがない」「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせのはがきがポストに入っていたが、身に覚えがない」などの架空請求の相談が多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**376件**で、対前月比では3.3%の増加、対前年同月比は8.1%の減少であった。

高齢者の相談は**699件**あり、対前月比11.0%の増加であった。これは9月11日、12日、13日の3日間にわたり実施した高齢者被害特別相談の影響によるものである。商品・役務別分類では、「健康食品」「光ファイバー」の相談件数が前月に比べ増加して、上位にあがっている。

多重債務に関する相談は、特別相談「多重債務110番」に寄せられたものも含めて、**45件**寄せられた。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	2,325	2,513	2,235	2,379	2,371							14,262※
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 14,976※

※9月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.9月		29.8月(前月)		順位	28.9月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	380	デジタルコンテンツ※	412	1	デジタルコンテンツ※	452
2	賃貸アパート	159	賃貸アパート	127	2	賃貸アパート	175
3	商品一般	121	移動通信サービス※	87	3	商品一般	102
4	移動通信サービス※	87	商品一般	81	4	フリーローン・サラ金	94
5	健康食品※	70	健康食品※	70	5	移動通信サービス※	82
6	光ファイバー	51	役務その他サービス	55	6	相談その他※	67
7	相談その他※	49	相談その他※	46	7	健康食品※	63
8	フリーローン・サラ金	39	光ファイバー	41	8	役務その他サービス	50
8	役務その他サービス	39	修理サービス	26	9	光ファイバー	44
10	修理サービス	28	医療サービス	26	10	医療サービス	33

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	29.9月		29.8月（前月）		順位	28.9月（前年同月）	
1	インターネット通販	695	インターネット通販	704	1	インターネット通販	715
2	解約※	595	解約※	566	2	解約※	576
3	不当請求※	376	不当請求※	364	3	不当請求※	406
4	返金	234	返金	287	4	返金	235
5	契約書・書面※	197	契約書・書面※	218	5	クレーム処理	231
6	クレーム処理	182	説明不足	209	6	契約書・書面※	203
7	説明不足	179	クレーム処理	206	7	説明不足	194
8	高価格・料金	176	高価格・料金	196	8	ポルノ・風俗	191
9	信用性	134	電子広告	157	9	高価格・料金	188
10	電子広告	126	クレジットカード	136	10	電子広告	161

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	452	318	391	412	364	376							2,313
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	612	589	660	553	630	699							3,743
	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	56							256
	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	29.9月		29.8月（前月）		順位	28.9月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	113	デジタルコンテンツ※	111	1	デジタルコンテンツ※	118
2	商品一般	40	商品一般	24	2	商品一般	29
3	移动通信サービス※	29	移动通信サービス※	23	3	賃貸アパート	23
4	健康食品※	25	相談その他※	16	4	移动通信サービス※	21
5	賃貸アパート	19	賃貸アパート	14	5	フリーローン・サラ金	20
5	光ファイバー	19			5	旅客運送サービス一般	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	45							174
	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	9							44
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123