

平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【平成29年度上半期(4月～9月)の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分(速報値)】

平成29年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は**14,262件**であり、前年同期(14,976件)と比べ714件(4.8%)の減少となった。

契約当事者の年代別では、前年同期と比べ20歳代で件数の増加が見られるほかは、各年代とも減少している。なかでも30歳代、40歳代の相談件数の減少が目立っている。

商品・役務別で見ると、前年同期と比べて増加が目立つ相談は、脱毛、痩身、美顔などのエステティックサービス等の「理美容」と、身に覚えのない架空請求のはがきや内容や目的が不明である不審なメール・電話等の「商品一般」である。

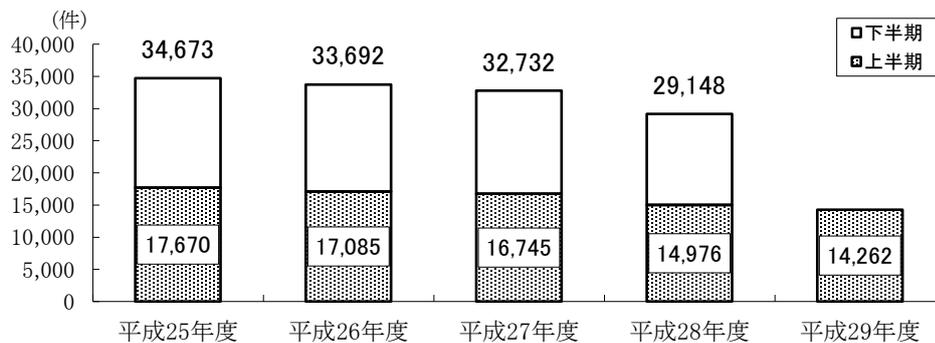
店舗購入以外の特殊販売の件数は**7,369件**であり、前年同期(7,417件)と比べて0.6%の減少で、全体の相談件数の減少率に比べて小さくなっている。購入形態別では、注文していない健康食品等を一方的に送り付けられ代金請求される「ネガティブオプション」と業者が消費者の自宅等を訪問し、アクセサリ等を強引に買い取る「訪問購入」の増加が目立つ。

高齢者の相談件数は**3,743件**であり、前年同期(3,855件)と比べ112件(2.9%)の減少であった。商品・役務別では、有料サイト利用料請求に関する相談等の「放送・コンテンツ等」が第1位である。また、身に覚えのない架空請求のはがきや不審な電話等の「商品一般」の増加が目立つ。

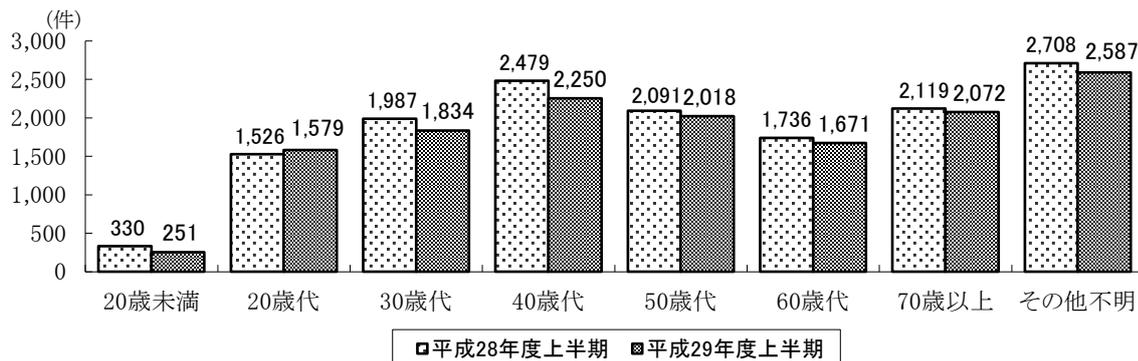
架空・不当請求の相談件数は**2,313件**であり、前年同期(2,352件)と比べ39件(1.7%)の減少であった。身に覚えのない有料サイト利用料請求やアダルトサイトのワンクリック等請求に関する相談は引き続き多く寄せられている。

多重債務の件数は**174件**となり、前年同期(292件)と比べ118件(40.4%)の減少であった。

1 相談件数の推移



2 契約当事者の年代別件数



3 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

(単位:件)

順位	商品・役務分類	29年度 上半期	28年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容(平成29年度上半期)
1	放送・コンテンツ等	2,645	2,845	93.0%	身に覚えのない有料サイト利用料請求、アダルト情報サイトのワンクリック請求等
2	レンタル・リース・貸借	1,160	1,258	92.2%	賃貸アパート・マンションの原状回復・修理や敷金等の返金等
3	商品一般	695	506	137.4%	身に覚えのない架空請求のはがき、不審なメールや電話、仮想通貨、クレジット会社からの身に覚えのない内容の不明な請求等
4	役務その他	633	766	82.6%	被害解決を謳う探偵業者、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス、廃品回収サービス、公的機関等を装った個人情報削除サービス等
5	移動通信サービス	529	599	88.3%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
6	インターネット通信サービス	404	498	81.1%	光ファイバー、プロバイダー、インターネットサービスの有料会員契約等
7	健康食品	370	380	97.4%	お試し、初回限定と謳い1回限りの注文と誤って契約してしまう各種健康食品の定期購入等
8	教室・講座	366	312	117.3%	投資やビジネスの講座、スポーツジム、ヨガ教室、就活講座、英会話教室等
9	工事・建築・加工	314	329	95.4%	屋根工事、新築工事、増改築工事、内装工事等
10	理美容	282	201	140.3%	脱毛、痩身、美顔などのエステティックサービス等

※「相談その他」(310件)を除く

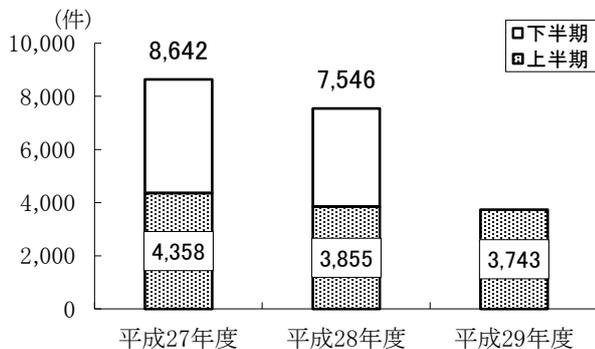
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗	特殊販売計	特殊販売の全体に占める割合
29年度上半期	14,262	914	5,413	308	513	32	94	95	7,369	51.7%
28年度上半期	14,976	890	5,469	246	600	14	69	129	7,417	49.5%
対前年同期比	95.2%	102.7%	99.0%	125.2%	85.5%	228.6%	136.2%	73.6%	99.4%	—

5 高齢者相談

(1) 相談件数推移

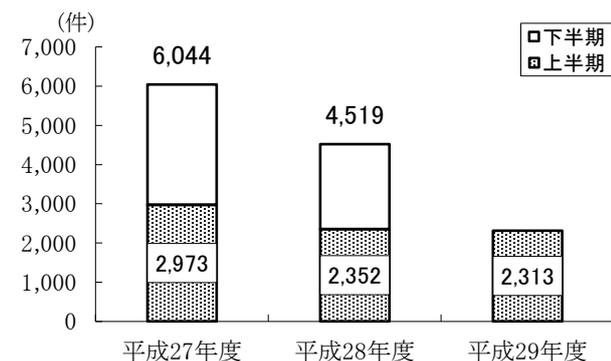


(2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

順位	商品・役務分類	29年度 上半期	28年度 上半期	対前年 同期比
1	放送・コンテンツ等	734	750	97.9%
2	商品一般	210	153	137.3%
3	役務その他	157	179	87.7%
4	工事・建築・加工	137	160	85.6%
4	移動通信サービス	137	133	103.0%

6 架空・不当請求の相談件数推移



7 多重債務の相談件数推移

