

## 平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

### [11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,297件**で、対前月比0.1%の増加、対前年同月比は0.4%の減少であった。商品・役務別分類では、「健康食品」「役務その他サービス」「フリーローン・サラ金」が前月よりも増加している。第4位の「健康食品」の件数は前月の約1.5倍増加した。お試しや1回限りのつもりで購入申込みをしたが定期購入だったので解約したいという相談がほとんどで、なかには、解約のため事業者に電話をしているがつかまらないという相談も多く含まれている。第6位の「役務その他サービス」では、「米国旅行のためESTA(電子渡航認証)申請をしてクレジットカード決済をした後に、公式サイトでなく代行業者のサイトであることに気付いた。サイトの決済画面に金額の表示がなかった。代行手数料が高額で返金してほしい」という相談が寄せられている。第9位の「フリーローン・サラ金」では多重債務の相談が多く含まれるほか、「スマートフォンに消費者金融からと思われる番号から着信があった」「携帯電話にキャッシュカードを担保に融資するとのメールが届き不審」などの相談が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**312件**で、対前月比では11.4%の減少、対前年同月比は17.0%の減少であった。

高齢者の相談は**579件**あり、対前月比9.4%の減少、対前年同月比は5.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「賃貸アパート」の相談が第4位にあがっており、「退去にあたり高額な原状回復費の請求があり不納得」といった相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**27件**で、対前月比3.8%の増加、対前年同月比15.6%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	2,513	2,235	2,379	2,371	2,295	2,297					18,854※
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 19,632※

※11月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.11月		29.10月(前月)		順位	28.11月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	327	デジタルコンテンツ※	354	1	デジタルコンテンツ※	403
2	賃貸アパート	134	賃貸アパート	133	2	賃貸アパート	162
3	商品一般	124	商品一般	123	3	商品一般	84
4	健康食品※	100	移動通信サービス※	77	4	移動通信サービス※	81
5	移動通信サービス※	68	健康食品※	67	5	健康食品※	63
6	役務その他サービス	58	相談その他※	51	6	役務その他サービス	61
7	相談その他※	42	光ファイバー	51	7	相談その他※	49
8	光ファイバー	41	役務その他サービス	37	8	光ファイバー	45
9	フリーローン・サラ金	35	医療サービス	32	9	外食	28
10	修理サービス	31	修理サービス	28	10	修理サービス	26

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. 11月		29. 10月 (前月)		順位	28. 11月 (前年同月)	
1	インターネット通販	649	インターネット通販	648	1	インターネット通販	661
2	解約※	584	解約※	567	2	解約※	538
3	不当請求※	312	不当請求※	352	3	不当請求※	375
4	返金	233	返金	240	4	返金	234
5	高価格・料金	187	高価格・料金	205	5	高価格・料金	183
6	契約書・書面※	174	契約書・書面※	184	6	クレーム処理	177
7	クレーム処理	167	クレーム処理	183	7	契約書・書面※	172
8	説明不足	160	説明不足	179	8	説明不足	168
9	クレジットカード	152	連絡不能	131	9	信用性	132
10	信用性	146	クレジットカード	113	10	ポルノ・風俗	131

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	352	312					2,977
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	639	579					4,961
	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	35	28					319
	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. 11月		29. 10月 (前月)		順位	28. 11月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	77	デジタルコンテンツ※	90	1	デジタルコンテンツ※	130
2	商品一般	45	商品一般	30	2	商品一般	24
3	健康食品※	21	健康食品※	20	3	健康食品※	23
4	賃貸アパート	18	光ファイバー	17	4	移動通信サービス※	20
5	修理サービス	17	修理サービス	16	5	光ファイバー	16
5	役務その他サービス	17	相談その他※	16	5	役務その他サービス	16

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	26	27					227
	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	10	11	5	5	5	9	7	5					57
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123