

平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,155件**で、対前月比6.2%の減少、対前年同月比は4.8%の減少であった。商品・役務別分類では、上位5位まで前月と同じであり、傾向は変わらない。このうち、件数が多く増えたものは第2位の「商品一般」で、「クレジットカード会社からの請求明細に身に覚えのない不審な請求があった」「スマートフォンに会員登録料が未納で法的措置を取るとのSMSが届いた」などの相談が多く寄せられている。第1位の「デジタルコンテンツ」と第5位の「健康食品」は前月と比べると、件数が大きく減少したものの、「デジタルコンテンツ」では、身に覚えのない有料サイト利用料の架空請求、「健康食品」では、「お試し」のつもりが4～6回購入条件の「定期購入」だったという相談が今月も多く寄せられている。このほか、第9位の「テレビ放送サービス一般」は、公共放送受信料について「テレビを設置した月から放送受信料の支払い義務が生じる」という最高裁判決が12月に出たことから、今後どこまで遡って請求されるかという不安の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**265件**で、対前月比では15.1%の減少、対前年同月比は26.6%の減少であった。

高齢者の相談は**562件**あり、対前月比2.9%の減少、対前年同月比は7.0%の減少であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」が第3位にあがっており、「販売員にタブレットなどを勧誘され契約したが使いこなせず解約したい」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**20件**で、対前月比25.9%の減少、対前年同月比20.0%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**6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	2,155				21,009※
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 21,895※

※12月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.12月		29.11月（前月）		順位	28.12月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	275	デジタルコンテンツ※	327	1	デジタルコンテンツ※	394
2	商品一般	145	賃貸アパート	134	2	賃貸アパート	146
3	賃貸アパート	132	商品一般	124	3	商品一般	86
4	移動通信サービス※	75	健康食品※	100	4	移動通信サービス※	76
5	健康食品※	68	移動通信サービス※	68	5	役務その他サービス	62
6	相談その他※	44	役務その他サービス	58	6	相談その他※	51
7	光ファイバー	39	相談その他※	42	7	健康食品※	46
8	役務その他サービス	38	光ファイバー	41	8	光ファイバー	36
9	テレビ放送サービス一般	30	フリーローン・サラ金	35	9	医療サービス	30
10	修理サービス	25	修理サービス	31	10	クリーニング	28

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. 12月		29. 11月（前月）		順位	28. 12月（前年同月）	
1	インターネット通販	593	インターネット通販	649	1	インターネット通販	644
2	解約※	484	解約※	584	2	解約※	551
3	不当請求※	265	不当請求※	312	3	不当請求※	360
4	返金	220	返金	233	4	返金	247
5	契約書・書面※	201	高価格・料金	187	5	クレーム処理	207
6	説明不足	174	契約書・書面※	174	6	契約書・書面※	191
7	クレーム処理	171	クレーム処理	167	7	高価格・料金	164
8	高価格・料金	170	説明不足	160	8	説明不足	156
9	連絡不能	130	クレジットカード	152	9	ポルノ・風俗	135
10	信用性	129	信用性	146	10	信用性	132

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	265				3,242
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	562				5,523
	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	22				341
	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. 12月		29. 11月（前月）		順位	28. 12月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	74	デジタルコンテンツ※	77	1	デジタルコンテンツ※	124
2	商品一般	39	商品一般	45	2	役務その他サービス	19
3	移動通信サービス※	25	健康食品※	21	3	商品一般	18
4	健康食品※	14	賃貸アパート	18	4	移動通信サービス※	17
5	相談その他※	10	修理サービス	17	5	賃貸アパート	16
5	修理サービス	10	役務その他サービス	17			
5	テレビ放送サービス一般	10					

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	20				247
	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	6				63
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123