

# 平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**2,286件**で、対前月比6.1%の増加、対前年同月比は1.8%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」「役務その他サービス」の件数が前月に比べて増加している。第1位の「デジタルコンテンツ」では、「スマートフォンに身に覚えのない有料サイト利用料の請求があり、本日中に連絡なき場合は法的手段をとるとSMSが届いた。どう対処すべきか」といった架空請求に関する相談が今月も目立つ。第2位の「商品一般」では、「総合消費料金に関する訴訟最終告知と書かれた不審なはがきが届いた。架空請求ではないか」という相談や、今月は仮想通貨交換業者が不正アクセスの影響を受けて取引を停止した関係で、「出金ができず困っている」という相談が寄せられた。第6位の「役務その他サービス」は、公的機関を装い流出した個人情報の削除を持ちかける電話の相談が寄せられた。このほか第10位の「コート」では、インターネット通販で購入したダウンコートが「偽ブランド品」「粗悪品」で返品・返金してほしいとの相談が多く寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**344件**で、対前月比では29.8%の増加、対前年同月比は4.2%の増加であった。

高齢者の相談は**613件**あり、対前月比9.1%の増加、対前年同月比は7.5%の増加であった。商品・役務別分類では、前述の「商品一般」「役務その他サービス」の相談が前月より多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**23件**で、対前月比15.0%の増加、対前年同月比8.0%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**7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	2,286			23,295※
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 24,224※

※1月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	30.1月		29.12月（前月）		順位	29.1月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	313	デジタルコンテンツ※	275	1	デジタルコンテンツ※	395
2	商品一般	163	商品一般	145	2	賃貸アパート	139
3	賃貸アパート	133	賃貸アパート	132	3	移動通信サービス※	91
4	移動通信サービス※	76	移動通信サービス※	75	4	商品一般	69
5	健康食品※	73	健康食品※	68	5	役務その他サービス	61
6	役務その他サービス	64	相談その他※	44	6	健康食品※	57
7	相談その他※	46	光ファイバー	39	7	相談その他※	53
7	光ファイバー	46	役務その他サービス	38	8	光ファイバー	49
9	修理サービス	30	テレビ放送サービス一般	30	9	医療サービス	37
10	コート	26	修理サービス	25	10	フリーローン・サラ金	27

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	30. 1月		29. 12月 (前月)		順位	29. 1月 (前年同月)	
1	インターネット通販	629	インターネット通販	593	1	インターネット通販	664
2	解約※	554	解約※	484	2	解約※	642
3	不当請求※	344	不当請求※	265	3	不当請求※	330
4	返金	271	返金	220	4	返金	323
5	クレーム処理	194	契約書・書面※	201	5	契約書・書面※	210
6	連絡不能	185	説明不足	174	6	クレーム処理	204
7	説明不足	181	クレーム処理	171	7	高価格・料金	186
8	高価格・料金	169	高価格・料金	170	8	説明不足	175
9	契約書・書面※	153	連絡不能	130	9	信用性	149
10	信用性	143	信用性	129	10	電子広告	140

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	344			3,586
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	613			6,136
	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	13			354
	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	30. 1月		29. 12月 (前月)		順位	29. 1月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	71	デジタルコンテンツ※	74	1	デジタルコンテンツ※	80
2	商品一般	62	商品一般	39	2	移動通信サービス※	20
3	役務その他サービス	29	移動通信サービス※	25	3	役務その他サービス	19
4	相談その他※	17	健康食品※	14	4	健康食品※	17
4	光ファイバー	17	相談その他※	10	4	相談その他※	17
			修理サービス	10			
			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	23			270
	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	7			70
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123