

平成 29 年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【3月の東京都消費生活総合センター受付分】

3月の相談件数は**2,435件**で、対前月比14.5%の増加、対前年同月比は8.7%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、52件と前月の約1.6倍と大きく増加し、第7位となっている。これは、3月5日、6日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものと考えられる。「銀行のカードローンやクレジット会社に数百万円の借金がある。年金収入しかなく返済が困難。自己破産したい」といった相談が寄せられた。

また、第1位の「デジタルコンテンツ」は前月から80件増加した。内容は前月に続き「大手通販事業者名でスマートフォンにコンテンツ利用料が未納であるとのSMSが届いた。身に覚えがない」「スマートフォンでアダルトサイトを検索していたら突然会員登録され、利用料30万円支払うよう記載があった。どうしたらよいか」等の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**437件**で、対前月比では24.5%の増加、対前年同月比は14.7%の増加であった。

高齢者の相談は**702件**あり、対前月比38.5%の増加、対前年同月比は4.5%の増加であった。商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」「移動通信サービス」「健康食品」の相談が前月より多く寄せられたが、中でも、「デジタルコンテンツ」の件数が前月の67件から117件と激増しているのは、相談全体と同じく、架空・不当請求の相談が増加したためである。

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、前月の約1.8倍の**63件**となった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10件**であった。

【平成29年度の相談傾向(速報)】

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成29年度の相談件数は**27,857件**であり、前年度(29,148件)と比べて4.4%の減少となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**4,378件**となり、前年度(4,519件)と比べて3.1%の減少となった。

「多重債務相談」の相談件数は**368件**で、前年度(539件)と比べて31.7%の減少となった。うち、東京モデル活用件数は**90件**であった。

平成29年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、40歳代が最も多く(4,352件)、続いて70歳以上(4,120件)、50歳代(4,015件)の順となっている。前年度と比較すると、20歳代を除き、全ての年代で件数が減少となっているが、40歳代、30歳代の減少が目立つ。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は、身に覚えのない有料サイト利用料請求やアダルト情報サイトのワンクリック請求等に関する相談の「放送・コンテンツ等」であり、第2位が賃貸アパート等の修理費や敷金、原状回復費用等に関する相談の「レンタル・リース・賃借」である。第3位は「商品一般」でその主な内容は、「国の機関を想起させる名称で訴訟最終告知とのはがきを送付され、訴訟取り下げのため電話連絡を求められているがどうすればよいか。」等、架空請求が疑われるものである。

前年度と比較すると、「商品一般」(601件増)「化粧品」(148件増)等が増加している。一方、アダルト情報サイトのワンクリック請求が大幅に減少した「放送・コンテンツ等」(540件減)、不動産仲介サービスや結婚相手紹介サービスに関する相談等の「役務その他」(427件減)の減少が目立っている。

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	2,287	2,126	2,435	27,857
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

2 商品・役務別上位 10 位

〈速報値〉

順位	30.3月		30.2月（前月）		順位	29.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	369	デジタルコンテンツ※	289	1	デジタルコンテンツ※	390
2	商品一般	226	商品一般	198	2	賃貸アパート	189
3	賃貸アパート	170	賃貸アパート	127	3	海外募集型企画旅行	139
4	移動通信サービス※	94	移動通信サービス※	73	4	商品一般	124
5	健康食品※	62	健康食品※	61	5	フリーローン・サラ金	93
6	相談その他※	54	相談その他※	52	6	移動通信サービス※	82
7	フリーローン・サラ金	52	役務その他サービス	35	7	健康食品※	75
8	役務その他サービス	48	フリーローン・サラ金	33	8	役務その他サービス	68
9	光ファイバー	37	光ファイバー	31	9	相談その他※	50
10	修理サービス	29	修理サービス	27	10	光ファイバー	48

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	30.3月		30.2月（前月）		順位	29.3月（前年同月）	
1	インターネット通販	654	インターネット通販	638	1	インターネット通販	766
2	解約※	557	解約※	473	2	解約※	685
3	不当請求※	437	不当請求※	351	3	不当請求※	381
4	返金	255	返金	231	4	返金	341
5	説明不足	195	説明不足	191	5	契約書・書面※	216
6	契約書・書面※	194	クレーム処理	167	6	クレジットカード	194
7	クレーム処理	187	契約書・書面※	161	7	高価格・料金	186
8	高価格・料金	179	高価格・料金	152	8	倒産	171
9	連絡不能	125	連絡不能	142	9	クレーム処理	168
9	電子広告	125	電子広告	131	10	説明不足	166
					10	連絡不能	166

注) ※は上位キーワードで集計したものの。

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	453	318	392	413	364	376	352	313	265	344	351	437	4,378
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	588	659	553	630	700	639	578	562	613	507	702	7,343
	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	15	17	386
	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	30.3月		30.2月（前月）		順位	29.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	117	商品一般	76	1	デジタルコンテンツ※	75
2	商品一般	104	デジタルコンテンツ※	67	2	海外募集型企画旅行	42
3	移动通信サービス※	32	賃貸アパート	17	3	商品一般	34
4	相談その他※	23	移动通信サービス※	13	4	役務その他サービス	24
5	健康食品※	15	相談その他※	10	5	フリーローン・サラ金	22
			修理サービス	10			

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

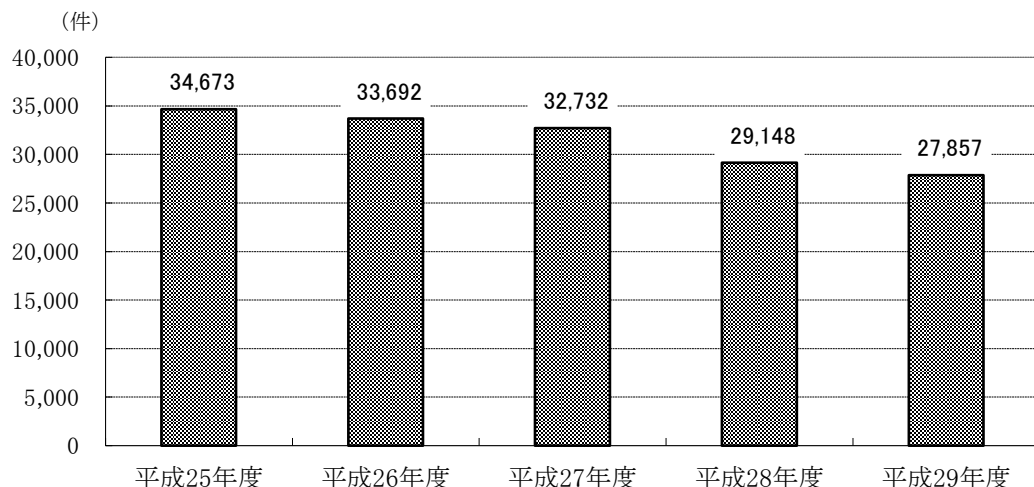
6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

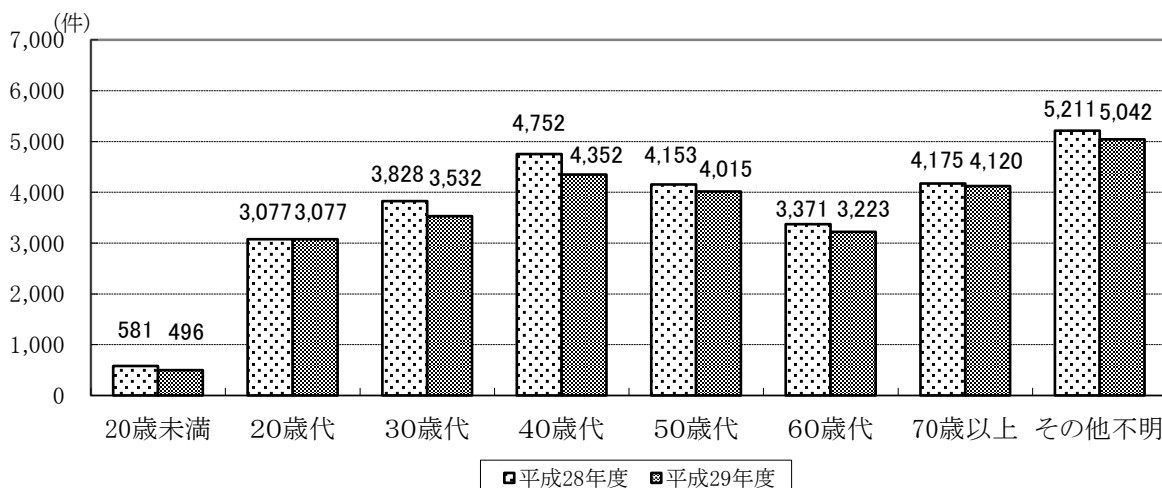
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に関する相談	平成29年度	30	30	21	23	25	45	26	27	20	23	35	63	368
	平成28年度	34	45	28	26	43	119	30	32	25	25	29	103	539
うち 東京モデル 活用件数	平成29年度	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10	10	90
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123

7 平成29年度 相談の傾向(速報)

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

順位	商品・役務分類	平成29年度	平成28年度	対前年度比	主な相談内容(平成29年度)
1	放送・コンテンツ等	4,788	5,328	89.9%	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	2,204	2,414	91.3%	賃貸アパートの修理費や敷金の返金、原状回復費用の負担等
3	商品一般	1,661	1,060	156.7%	国の機関を騙り訴訟で不安を煽る、又はスマートフォンにSMSで大手通販業者名で未納料金の支払いを求める架空請求
4	役務その他	1,133	1,560	72.6%	不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス、弁護士、廃品回収サービス等
5	移動通信サービス	992	1,099	90.3%	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	健康食品	800	739	108.3%	健康食品の定期購入、酵素食品、プロテイン、ダイエットサプリメント等
7	インターネット通信サービス	798	968	82.4%	光ファイバーやオプションサービス、インターネットサービスの有料会員契約等
8	教室・講座	706	624	113.1%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、タレント・モデル教室、外国語教室等
9	工事・建築・加工	615	642	95.8%	屋根工事、新築工事、増改築工事、内装工事、塗装工事、衛生設備工事等
10	化粧品	560	412	135.9%	化粧クリーム、シャンプー、脱毛剤、乳液、化粧水、養毛剤等

注)「相談その他」(604件)を除く。