

平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,486件**で、対前月比8.7%の減少、対前年同月比は20.4%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」「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」が上位3位を占めており、この傾向は前月、前年同月と変わらない。「フリーローン・サラ金」の相談件数は前月と比べ約6割減少しているが、これは3月に実施した特別相談「多重債務110番」の影響が落ち着いたことによるものである。また、今月は「外食」「修理サービス」が上位にあがっている。「外食」では、飲食店で不当に高額な料金を請求されたといった相談が多い。「修理サービス」では、時計の修理について、修理代金や店員の対応への不満などの相談が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**375件**で、対前月比12.6%の減少、対前年同月比では39.1%の減少であった。

高齢者の相談は**560件**あり、対前月比15.2%の減少、対前年同月比では15.7%の減少であった。

商品・役務別では「フリーローン・サラ金」の件数は減少しているが、「ファンド型投資商品」「未公開株」等、金融商品に関する相談は引き続き多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**49件**寄せられており、そのうち「東京モデル」を活用した件数は**13件**であった。

[5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,618件**で、対前月比5.3%の増加、対前年同月比は10.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、最も多い「デジタルコンテンツ」のうち、「オンラインゲーム」の件数が前月より増加している。これは、消費者庁が、オンラインゲームのアイテム課金方法のうち、電子くじで得られた特定のアイテムを複数揃えることで、希少性のより高いアイテムを入手できる仕組みについて、景品表示法で禁じるカード合わせに該当するとの見解を公表したことによる影響である。この他、調査会社から「有料サイトの無料期間中に退会手続きしていないため料金が発生している」とのメールがサイト事業者の依頼により送られてきたが、当該サイトを利用した覚えがない、といった相談が目立つ。また、「携帯電話」についても件数が増加している。スマートフォンや携帯電話機の電源に関する不具合や故障、機種変更時に販売員から十分な説明を受けなかったといった相談が多い。

架空・不当請求に関する相談は**415件**で、対前月比10.7%の増加、対前年同月比では32.4%の減少であった。

高齢者の相談は**591件**あり、対前月比5.5%の増加、対前年同月比では1.0%の減少であった。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が、高齢者においても増加しているほか、「役務その他サービス」の相談が前月に引き続き多く寄せられた。また、今月は「公社債」が再び増加し、上位にあがっている。一方で、「ファンド型投資商品」「未公開株」の相談は、今月は落ち着きを見せている。

多重債務に関する相談は**53件**寄せられており、そのうち「東京モデル」を活用した件数は**9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24年度	2,486	2,618											5,104
平成23年度	3,125	2,914	3,122	2,889	2,940	3,019	2,733	2,752	2,497	2,659	2,476	2,722	33,848

2 商品・役務別上位 10 位

<速報値>

順位	24. 5月		24. 4月 (前月)		順位	23. 5月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	516	デジタルコンテンツ※	431	1	デジタルコンテンツ※	682
2	賃貸アパート	180	賃貸アパート	211	2	賃貸アパート	213
3	商品一般	70	フリーローン・サラ金	68	3	フリーローン・サラ金	102
4	フリーローン・サラ金	69	移動通信サービス※	62	4	移動通信サービス※	64
5	相談その他※	66	商品一般	53	5	商品一般	60
6	移動通信サービス※	59	相談その他※	53	6	相談その他※	55
7	役務その他サービス	56	役務その他サービス	41	7	ファンド型投資商品	33
8	医療サービス	35	医療サービス	31	8	外食	32
9	携帯電話	29	ファンド型投資商品	30	9	新築分譲マンション	32
9	外食	29	外食	24	10	未公開株	31
			修理サービス	24			

※は上位KWで集計したもの

注1) 「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2) 「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3) 「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	24. 5月		24. 4月 (前月)		順位	23. 5月 (前年同月)	
1	インターネット通販	691	解約※	581	1	インターネット通販	848
2	解約※	553	インターネット通販	578	2	不当請求※	613
3	不当請求※	415	不当請求※	375	3	解約※	563
4	返金	330	返金	325	4	ポルノ・風俗	458
5	他の接客対応	293	高価格・料金	284	5	返金	343
6	高価格・料金	273	他の接客対応	271	6	高価格・料金	292
7	契約書・書面※	244	契約書・書面※	268	7	他の接客対応	224
8	説明不足	210	電子広告	235	8	信用性	211
9	電子広告	197	ポルノ・風俗	218	9	説明不足	194
10	ポルノ・風俗	189	説明不足	209	10	電話勧誘	177

※は上位KW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24年度	375	415											790
平成23年度	616	614	614	573	600	562	534	492	487	525	410	429	6,456

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24年度	560	591											1,151
	平成23年度	664	597	694	613	682	771	653	642	582	611	612	660	7,781
うち 高齢者110番	平成24年度	36	36											72
	平成23年度	38	61	44	45	51	103	65	47	44	51	48	53	650

(2) 商品・役務別上位5位

<速報値>

順位	24.5月		24.4月（前月）		順位	23.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	50	デジタルコンテンツ※	36	1	デジタルコンテンツ※	78
2	賃貸アパート	24	賃貸アパート	26	2	ファンド型投資商品	23
3	役務その他サービス	22	ファンド型投資商品	24	3	未公開株	21
4	公社債	15	役務その他サービス	18	4	公社債	20
5	ファンド型投資商品	14	未公開株	17	5	賃貸アパート	18

※は上位KW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24年度	49	53											102
	平成23年度	57	71	48	56	76	243	74	46	42	43	72	173	1,001
うち東京モデル活用件数	平成24年度	13	9											22
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172