

平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**2,916件**で、対前月比11.4%の増加、対前年同月比は6.6%の減少であった。

商品・役務別分類では、「移動通信サービス」「修理サービス」の増加が目立つ。「移動通信サービス」は、携帯電話の機種変更やスマートフォンの購入に関する相談のほか、Wi-Fiルーター等モバイルデータ通信に関する相談も増加している。「修理サービス」では、腕時計やパソコン、自動車等の修理について、高額な修理代金や店員の対応への不満、修理後に不具合が出るなどの相談が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**489件**で、対前月比では17.8%の増加、対前年同月比は20.4%の減少であった。今月、増加が目立つのは「有料情報サイトから委託された管理会社から『無料期間中に退会手続きをとっていないので料金未納となっている。連絡をしなければ身辺調査に入り訴訟をする。』という内容のメールがあったが身に覚えがない。」といった相談である。

高齢者の相談は**619件**あり、対前月比4.7%の増加、対前年同月比は10.8%の減少であった。商品・役務別では、「デジタルコンテンツ」が引き続き第1位となったほか、「役務その他サービス」が第2位となり、過去に購入した未公開株等の被害を回復するという二次被害の相談が多く寄せられている。また、高齢者における「フリーローン・サラ金」の相談も今月は増加している。

多重債務に関する相談は**48件**で、対前月比9.4%の減少、前年同月と同数であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10件**であった。

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	2,916										8,020
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	24.6月		24.5月（前月）		順位	23.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	567	デジタルコンテンツ※	516	1	デジタルコンテンツ※	695
2	賃貸アパート	204	賃貸アパート	180	2	賃貸アパート	220
3	移動通信サービス※	83	商品一般	70	3	フリーローン・サラ金	93
4	フリーローン・サラ金	72	フリーローン・サラ金	69	4	移動通信サービス※	72
5	相談その他※	67	相談その他※	66	5	商品一般	60
6	商品一般	65	移動通信サービス※	59	6	相談その他※	54
7	役務その他サービス	60	役務その他サービス	56	7	公社債	35
8	修理サービス	39	医療サービス	35	8	ファンド型投資商品	34
9	携帯電話	34	携帯電話	29	9	役務その他サービス	33
10	医療サービス	32	外食	29	9	医療サービス	32
					9	未公開株	32

※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	24.6月		24.5月（前月）	
1	インターネット通販	760	インターネット通販	691
2	解約※	677	解約※	553
3	不当請求※	489	不当請求※	415
4	返金	370	返金	330
5	高価格・料金	341	他の接客対応	293
6	他の接客対応	338	高価格・料金	273
7	契約書・書面※	265	契約書・書面※	244
8	説明不足	235	説明不足	210
9	ポルノ・風俗	223	電子広告	197
10	契約	211	ポルノ・風俗	189

順位	23.6月（前年同月）	
1	インターネット通販	848
2	不当請求※	614
3	解約※	581
4	ポルノ・風俗	455
5	返金	357
6	高価格・料金	289
7	他の接客対応	278
8	信用性	239
9	電話勧誘	226
10	説明不足	193

※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	489										1,279
平成23年度	616	614	614	573	600	562	534	492	487	525	410	429	6,456

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。
(いずれかを複数付与している場合も含む)

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	619										1,770
	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	38										110
	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	24.6月		24.5月（前月）		順位	23.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	56	デジタルコンテンツ※	50	1	デジタルコンテンツ※	63
2	役務その他サービス	26	賃貸アパート	24	2	公社債	30
3	ファンド型投資商品	17	役務その他サービス	22	3	賃貸アパート	23
3	相談その他※	17	公社債	15	4	ファンド型投資商品	22
5	フリーローン・サラ金	16	ファンド型投資商品	14	5	フリーローン・サラ金	22
5	修理サービス	16					
5	賃貸アパート	16					

※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	48										150
	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	10										32
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172