

平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,578件**で、対前月比11.6%の減少、対前年同月比は10.8%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」「賃貸アパート」「移動通信サービス」が前月に引き続き上位3位を占めている。「デジタルコンテンツ」は前月と比べ減少しているが、このうち、最も多い「アダルト情報サイト」(215件)は、前月(217件)とほぼ同数の相談が寄せられている。また、「修理サービス」や「携帯電話」の相談件数がそれぞれ前月より増加している。「修理サービス」では、「見積もり時よりも高額な修理代金の請求に不満」「修理後すぐに不具合が出る」といった相談が目立つ。「携帯電話」では、購入したばかりのスマートフォンに不具合や故障が頻発するといった相談が多く寄せられている。その他、今月は「新築分譲マンション」の相談が上位にあがっており、度重なる勧誘に対する不満が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**463件**で、対前月比では5.3%の減少、対前年同月比は19.2%の減少であった。

高齢者の相談は**572件**あり、対前月比7.6%の減少、対前年同月比は6.7%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」をはじめ、「役務その他サービス」「ファンド型投資商品」についても、前月に引き続き多くの相談が寄せられている。

多重債務に関する相談は**48件**で、前月と同数、対前年同月比では14.3%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**11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	2,578									10,598
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	24.7月		24.6月(前月)		順位	23.7月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	544	デジタルコンテンツ※	567	1	デジタルコンテンツ※	631
2	賃貸アパート	185	賃貸アパート	204	2	賃貸アパート	192
3	移動通信サービス※	64	移動通信サービス※	83	3	フリーローン・サラ金	72
4	フリーローン・サラ金	61	フリーローン・サラ金	72	4	相談その他※	61
5	役務その他サービス	58	相談その他※	67	5	移動通信サービス※	60
6	相談その他※	51	商品一般	65	6	商品一般	58
7	商品一般	48	役務その他サービス	60	7	役務その他サービス	42
8	修理サービス	43	修理サービス	39	8	ファンド型投資商品	36
9	携帯電話	39	携帯電話	34	9	携帯電話	32
10	新築分譲マンション	26	医療サービス	32	9	公社債	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	24.7月		24.6月（前月）	
1	インターネット通販	702	インターネット通販	760
2	解約※	573	解約※	677
3	不当請求※	463	不当請求※	489
4	他の接客対応	355	返金	370
5	返金	344	高価格・料金	341
6	高価格・料金	298	他の接客対応	338
7	契約書・書面※	243	契約書・書面※	265
8	契約	228	説明不足	235
9	説明不足	224	ポルノ・風俗	223
10	ポルノ・風俗	218	契約	211

順位	23.7月（前年同月）	
1	インターネット通販	799
2	不当請求※	573
3	解約※	538
4	ポルノ・風俗	410
5	返金	346
6	高価格・料金	265
7	他の接客対応	261
8	契約	205
9	電話勧誘	195
10	信用性	192

※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	463									1,742
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。

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	572									2,342
	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	44									154
	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	24.7月		24.6月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	56	デジタルコンテンツ※	56
2	役務その他サービス	25	役務その他サービス	26
3	ファンド型投資商品	16	ファンド型投資商品	17
4	賃貸アパート	15	相談その他※	17
5	フリーローン・サラ金	12	フリーローン・サラ金	16
5	相談その他※	12	修理サービス	16
			賃貸アパート	16

順位	23.7月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	55
2	公社債	27
3	ファンド型投資商品	20
4	賃貸アパート	16
5	フリーローン・サラ金	15

※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	48									198
	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	11									43
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172