

平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は**2,470件**で、対前月比4.2%の減少、対前年同月比は16.0%の減少であった。

商品・役務別分類では、第1位の「デジタルコンテンツ」のうち「アダルト情報サイト」(231件)、「出会い系サイト」(70件)の件数がそれぞれ増加しており、どちらもワンクリック請求に関する相談が多く寄せられている。「アダルト情報サイト」では、「無料アダルトサイトで年齢認証やダウンロードなどのボタンをクリックしたところ、有料登録となり料金を請求された」といった相談が多く、「出会い系サイト」では、「出会い系サイトから迷惑メールが届くので配信停止手続きをしたところ、料金請求メールが届いた」などの相談が目立つ。また、今月は、最近落ち着きを見せていた「ファンド型投資商品」の相談が再び多く寄せられている。「海外の土地利用権の投資に関するパンフレットが届いているか」という電話が何度もあり不審だといった相談が目立つ。その他、美容医療などの「医療サービス」の相談が上位にあがっている。

架空・不当請求に関する相談は**416件**で、対前月比では10.2%の減少、対前年同月比は30.7%の減少であった。

高齢者の相談は**552件**あり、対前月比3.5%の減少、対前年同月比は19.1%の減少であった。

商品・役務別分類では、高齢者においても最も多く寄せられている「デジタルコンテンツ」のうち、「出会い系サイト」の相談が増加している。高齢者相談で目立つのは、『『お金をあげる』というメールが届いたのをきっかけにサイトにアクセスし、メールのやり取りを続けていくうちに高額のポイント代を支払ってしまった』という相談である。

多重債務に関する相談は**53件**で、対前月比10.4%の増加、対前年同月比は30.3%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**8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	2,470								13,068
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	24.8月		24.7月(前月)		順位	23.8月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	479	デジタルコンテンツ※	544	1	デジタルコンテンツ※	673
2	賃貸アパート	174	賃貸アパート	185	2	賃貸アパート	178
3	フリーローン・サラ金	74	移动通信サービス※	64	3	ファンド型投資商品	141
4	移动通信サービス※	69	フリーローン・サラ金	61	4	フリーローン・サラ金	94
5	役務その他サービス	56	役務その他サービス	58	5	移动通信サービス※	74
6	商品一般	55	相談その他※	51	6	相談その他※	51
7	相談その他※	52	商品一般	48	7	商品一般	44
8	携帯電話	36	修理サービス	43	8	役務その他サービス	44
9	ファンド型投資商品	31	携帯電話	39	9	携帯電話	29
10	医療サービス	27	新築分譲マンション	26	9	クリーニング	24
10	修理サービス	27					

※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) 「移动通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移动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. 8月		24. 7月 (前月)	
1	インターネット通販	640	インターネット通販	702
2	解約※	569	解約※	573
3	不当請求※	416	不当請求※	463
4	返金	362	他の接客対応	355
5	高価格・料金	291	返金	344
6	他の接客対応	288	高価格・料金	298
7	ポルノ・風俗	243	契約書・書面※	243
8	契約書・書面※	240	契約	228
9	説明不足	201	説明不足	224
10	電子広告	170	ポルノ・風俗	218

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	416								2, 158
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	552								2, 894
	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	46								200
	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. 8月		24. 7月		順位	23. 8月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	47	デジタルコンテンツ※	56	1	デジタルコンテンツ※	75
2	役務その他サービス	22	役務その他サービス	25	2	ファンド型投資商品	65
3	ファンド型投資商品	17	ファンド型投資商品	16	3	賃貸アパート	23
4	フリーローン・サラ金	16	賃貸アパート	15	4	役務その他サービス	21
5	相談その他※	15	フリーローン・サラ金	12	5	公社債	20
			相談その他※	12			

※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	53								251
	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	8								51
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172