

平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**3,019件**で、対前月比12.7%の増加、対前年同月比は10.5%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」「役務その他サービス」の増加が目立つ。「デジタルコンテンツ」では、「携帯電話に、有料サイトが退会されていないため料金未払いとなっているとのメールが調査会社から届いた。詳細確認のため電話をしたところ、リストからの抹消費用・示談費用・未納料金を請求された」といった相談が多くを占める。「役務その他サービス」では、「NPO法人から告発通知が届いた。『あなたが以前購入した違法わいせつDVDの販売者が警察に摘発された。告発されたくなければ連絡を』とあったので電話をしたところ、反省文と和解金を郵便小包で送るよう言われ、不審だ」といった相談が目立つ。このほか、今月は「医療サービス」「健康食品」「携帯電話」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**493件**で、対前月比では11.3%の増加、対前年同月比は7.7%の減少であった。

高齢者の相談は**725件**あり、対前月比0.8%の増加、対前年同月比は11.0%の増加であった。商品・役務別分類では、「役務その他サービス」の相談件数の増加が目立つ。高齢者相談では、過去に購入した未公開株や社債の被害救済をするという二次被害の相談のほか、『『あなたの個人情報漏洩している』という通知が個人情報消去の手続き代行をしているというNPO法人から届いたが、どう対処したらよいか』といった相談が多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**58件**で、特別相談「多重債務110番」を実施した前月と比べ58.0%の減少、対前年同月比は21.6%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**14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	2,678	3,019						18,765
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	24.10月		24.9月（前月）		順位	23.10月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	560	デジタルコンテンツ※	481	1	デジタルコンテンツ※	608
2	賃貸アパート	185	賃貸アパート	188	2	賃貸アパート	170
3	移动通信サービス※	97	フリーローン・サラ金	143	3	フリーローン・サラ金	103
4	役務その他サービス	93	移动通信サービス※	66	4	移动通信サービス※	73
5	相談その他※	74	相談その他※	61	5	ファンド型投資商品	57
6	フリーローン・サラ金	71	商品一般	58	6	相談その他※	52
7	商品一般	65	役務その他サービス	54	7	役務その他サービス	48
8	医療サービス	42	教養・娯楽サービスその他	36	8	商品一般	36
9	健康食品※	41	ファンド型投資商品	35	9	公社債	31
10	携帯電話	36	修理サービス	33	10	携帯電話	28

※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	24.10月		24.9月（前月）	
1	インターネット通販	770	インターネット通販	610
2	解約※	663	解約※	529
3	不当請求※	493	不当請求※	443
4	返金	400	返金	312
5	他の接客対応	344	高価格・料金	295
6	高価格・料金	296	他の接客対応	266
7	ポルノ・風俗	248	ポルノ・風俗	236
8	契約書・書面※	233	契約書・書面※	233
9	契約	210	契約	205
10	説明不足	200	説明不足	194

順位	23.10月（前年同月）	
1	インターネット通販	737
2	不当請求※	534
3	解約※	527
4	ポルノ・風俗	409
5	ワンクリック請求	365
6	高価格・料金	321
7	返金	311
8	他の接客対応	239
9	電話勧誘	193
10	説明不足	185

※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	443	493						3,094
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	618	571	551	719	725						4,335
	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	133	51						384
	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	24.10月		24.9月（前月）		順位	23.10月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	63	デジタルコンテンツ※	58	1	デジタルコンテンツ※	72
2	役務その他サービス	46	フリーローン・サラ金	34	2	ファンド型投資商品	46
3	ファンド型投資商品	25	役務その他サービス	29	3	公社債	29
4	フリーローン・サラ金	22	ファンド型投資商品	28	4	フリーローン・サラ金	26
5	健康食品※	20	相談その他※	25	5	賃貸アパート	23

※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	138	58						447
	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	11	14						76
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172