

# 平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,625件**で、対前月比13.1%の減少、対前年同月比は4.6%の減少であった。商品・役務別分類では、「健康食品」「ファンド型投資商品」の相談が上位にあがっている。「健康食品」では、「健康食品の代金を至急支払うよう何度も電話がかかってくるが、申し込んだ覚えはない」という相談が目立つ。「ファンド型投資商品」では、「過去の投資被害を救済するという事業者から電話があり、被害回復のために別の投資商品を購入するように言われて契約した後、事業者と連絡がとれなくなった」といった二次被害の相談が多く寄せられている。一方、前月に相談件数の大幅な増加が見られた「デジタルコンテンツ」「役務その他サービス」「移動通信サービス」は、今月は減少となったが、依然として上位にあり多くの相談が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**453件**で、対前月比では8.1%の減少、対前年同月比は7.9%の減少であった。

高齢者の相談は**671件**あり、対前月比7.4%の減少、対前年同月比は4.5%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」の相談が増加しており、複数の事業者からの度重なる自宅への訪問や電話勧誘に対する苦情が目立つ。また、今月は「賃貸アパート」の相談が再び増加し、上位にあがっている。

多重債務に関する相談は**38件**で、対前月比では34.5%減、対前年同月比は17.4%減と、大幅な減少であった。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	2,916	2,578	2,470	2,678	3,019	2,625					21,390
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	24.11月		24.10月（前月）		順位	23.11月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	515	デジタルコンテンツ※	560	1	デジタルコンテンツ※	608
2	賃貸アパート	172	賃貸アパート	185	2	賃貸アパート	170
3	相談その他※	75	移動通信サービス※	97	3	フリーローン・サラ金	103
4	商品一般	69	役務その他サービス	93	4	移動通信サービス※	73
5	役務その他サービス	66	相談その他※	74	5	ファンド型投資商品	57
6	移動通信サービス※	61	フリーローン・サラ金	71	6	相談その他※	52
7	フリーローン・サラ金	50	商品一般	65	7	商品一般	36
8	健康食品※	43	医療サービス	42	8	公社債	31
9	医療サービス	31	健康食品※	41	9	携帯電話	28
10	ファンド型投資商品	30	携帯電話	36	10	修理サービス	26

※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. 11月		24. 10月 (前月)	
1	インターネット通販	660	インターネット通販	770
2	解約※	575	解約※	663
3	不当請求※	453	不当請求※	493
4	返金	283	返金	400
5	他の接客対応	271	他の接客対応	344
6	契約	240	高価格・料金	296
7	高価格・料金	229	ポルノ・風俗	248
8	電話勧誘	205	契約書・書面※	233
9	ポルノ・風俗	194	契約	210
9	説明不足	194	説明不足	200

順位	23. 11月 (前年同月)	
1	インターネット通販	679
2	解約※	505
3	不当請求※	492
4	ポルノ・風俗	354
5	返金	334
6	信用性	260
7	他の接客対応	248
8	高価格・料金	240
9	電話勧誘	193
10	説明不足	189

※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	453					3,547
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	671					5,006
	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	48					432
	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. 11月		24. 10月 (前月)		順位	23. 11月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	59	デジタルコンテンツ※	63	1	デジタルコンテンツ※	69
2	役務その他サービス	33	役務その他サービス	46	2	役務その他サービス	29
3	ファンド型投資商品	24	ファンド型投資商品	25	3	賃貸アパート	26
3	商品一般	24	フリーローン・サラ金	22	4	ファンド型投資商品	23
5	賃貸アパート	21	健康食品※	20	5	フリーローン・サラ金	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	48	48	53	138	58	38					485
	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	9					85
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172