

平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**2,541件**で、対前月比1.4%の増加、対前年同月比は4.4%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」「移動通信サービス」の件数が前月より増加している。「デジタルコンテンツ」では、「アダルト情報サイト」が約半数を占め、ワンクリック請求に関する相談が再び多く寄せられている。「移動通信サービス」のうち、「携帯電話サービス」(51件)は、料金等に関する相談が増加している。一方、前月に件数の増加が目立った「モバイルデータ通信」(17件)は減少となったが、自宅への訪問や電話勧誘で「事業者に勧められ、よくわからないままWi-Fiルータの契約をしてしまったが、必要ないので解約したい」といった相談が依然として目立っている。また、今月は「健康食品」「他の行政サービス」が上位にあがっている。「健康食品」では、注文した覚えのない健康食品に関する事業者からの電話についての相談が多数寄せられており、内容キーワード「電話勧誘」の件数増加にも反映されている。「他の行政サービス」は、都の行政機関を名乗り、過去の振り込め詐欺や未公開株などの被害を救済するという電話について、問合せや情報提供が他府県から寄せられたため、増加となった。

架空・不当請求に関する相談は**471件**で、対前月比では4.7%の増加、対前年同月比は10.3%の減少であった。

高齢者の相談は**582件**あり、対前月比3.5%の減少、対前年同月比は4.7%の減少であった。

商品・役務別分類では、「新聞」の相談が上位にあがっており、強引な勧誘に対する苦情や解約についての相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**29件**で、対前月比25.6%の減少、対前年同月比は32.6%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**3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	2,506	2,541			26,437
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	25.1月		24.12月(前月)		順位	24.1月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	527	デジタルコンテンツ※	492	1	デジタルコンテンツ※	568
2	賃貸アパート	139	賃貸アパート	159	2	賃貸アパート	179
3	商品一般	71	相談その他※	67	3	フリーローン・サラ金	66
4	移動通信サービス※	70	移動通信サービス※	60	4	役務その他サービス	63
5	相談その他※	52	商品一般	55	5	相談その他※	58
6	健康食品※	57	役務その他サービス	52	6	商品一般	54
7	フリーローン・サラ金	45	フリーローン・サラ金	50	7	移動通信サービス※	48
8	役務その他サービス	38	健康食品※	36	8	医療サービス	44
9	他の行政サービス	28	携帯電話	34	9	ファンド型投資商品	29
10	医療サービス	27	医療サービス	32	10	新築分譲マンション	25

注1) ※は上位KWで集計したものである。

注2) 「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3) 「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4) 「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	25.1月		24.12月（前月）		順位	24.1月（前年同月）	
1	インターネット通販	715	インターネット通販	715	1	インターネット通販	740
2	解約※	507	解約※	547	2	不当請求※	524
3	不当請求※	471	不当請求※	450	3	解約※	517
4	返金	287	返金	337	4	返金	341
5	他の接客対応	277	他の接客対応	270	5	ポルノ・風俗	339
6	ポルノ・風俗	275	高価格・料金	226	6	高価格・料金	245
7	高価格・料金	240	ポルノ・風俗	224	7	他の接客対応	242
8	契約	200	契約	198	8	信用性	195
9	契約書・書面※	182	説明不足	180	9	説明不足	194
10	電話勧誘	178	契約書・書面※	180	10	契約書・書面※	188

注) ※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	450	471			4,468
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	603	582			6,191
	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	41	35			508
	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	25.1月		24.12月（前月）		順位	24.1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※	54	1	デジタルコンテンツ※	61
2	健康食品※	29	役務その他サービス	21	2	役務その他サービス	27
3	商品一般	19	健康食品※	21	3	賃貸アパート	24
4	ファンド型投資商品	15	ファンド型投資商品	19	4	ファンド型投資商品	19
5	新聞	14	賃貸アパート	17	5	相談その他※	15
5	他の行政サービス	14					
5	役務その他サービス	14					

注) ※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	39	29			553
	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	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3			95
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172