

# 平成25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**3,060件**で、対前月比2.8%の増加、対前年同月比は1.4%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」「賃貸アパート」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、「利用した覚えのないコンテンツ利用料の未払請求メールが携帯電話に届いたので事業者に電話したところ、今日中に高額の料金を振り込むよう指示された」といった相談が再び多く寄せられている。「賃貸アパート」では、退去時の原状回復費用や契約更新時の更新料等の支払いに関する相談が目立つ。また、今月は「ファンド型投資商品」「外食」が上位にあがっている。「ファンド型投資商品」では、「海外ファンドで運用する年金積立サービスへの投資顧問契約を結んでいる事業者が、行政処分を受けたとの報道があった。解約し、返金して欲しい」といった相談が目立つ。「外食」では、料理メニューの表示と異なる食材の使用に関する報道を受けて、表示所管庁の連絡先に関する事業者からの問合せが目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**463件**で、対前月比では19.6%の増加、対前年同月比は6.1%の減少であった。

高齢者の相談は**828件**あり、対前月比7.0%の減少、対前年同月比は14.2%の増加であった。商品・役務別分類では、前述の「賃貸アパート」の相談が上位にあがっている。一方で、「健康食品」「フリーローン・サラ金」(13件)の件数は落ち着きを見せている。

多重債務に関する相談は**38件**で、特別相談「多重債務110番」を実施した前月と比べ80.4%の減少、対前年同月比は34.5%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10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25年度	3,069	2,926	2,957	2,874	2,868	2,976	3,060						20,730
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	2,582	2,843	31,862

### 2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	25.10月		25.9月(前月)		順位	24.10月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	505	デジタルコンテンツ※	434	1	デジタルコンテンツ※	560
2	賃貸アパート	203	フリーローン・サラ金	178	2	賃貸アパート	185
3	商品一般	94	賃貸アパート	174	3	移動通信サービス※	97
4	移動通信サービス※	68	商品一般	108	4	役務その他サービス	93
5	相談その他※	62	移動通信サービス※	91	5	相談その他※	74
6	健康食品※	49	相談その他※	78	5	フリーローン・サラ金	71
7	フリーローン・サラ金	48	健康食品※	63	7	商品一般	65
8	ファンド型投資商品	39	役務その他サービス	45	8	医療サービス	42
9	外食	36	旅客運送サービス一般	33	9	健康食品※	41
10	役務その他サービス	36	医療サービス	32	10	携帯電話	36

注1) ※は上位キーワード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	25.10月		25.9月（前月）	
1	インターネット通販	787	インターネット通販	656
2	解約※	717	解約※	571
3	不当請求※	463	不当請求※	387
4	返金	385	他の接客対応	306
5	他の接客対応	335	高価格・料金	298
6	高価格・料金	300	返金	293
7	ポルノ・風俗	290	ポルノ・風俗	276
8	契約書・書面※	246	契約書・書面※	241
9	契約	216	電話勧誘	205
10	電話勧誘	208	多重債務	194
			信用性	194

順位	24.10月（前年同月）	
1	インターネット通販	770
2	解約※	663
3	不当請求※	493
4	返金	400
5	他の接客対応	344
6	高価格・料金	296
7	ポルノ・風俗	248
8	契約書・書面※	233
9	契約	210
10	説明不足	200

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

### 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25年度	463	391	364	354	401	387	463						2,823
平成24年度	375	415	489	463	416	443	493	453	450	471	489	466	5,423

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25年度	798	700	807	782	781	890	828						5,586
	平成24年度	561	591	618	571	551	720	725	671	603	581	592	683	7,467
うち 高齢者110番	平成25年度	45	29	31	47	53	81	57						343
	平成24年度	36	36	38	44	46	133	51	48	41	35	33	36	577

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	25.10月		25.9月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	84	デジタルコンテンツ※	89
2	旅客運送サービス一般	31	健康食品※	45
3	健康食品※	29	フリーローン・サラ金	43
4	商品一般	28	旅客運送サービス一般	30
5	賃貸アパート	27	商品一般	27

順位	24.10月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	63
2	役務その他サービス	46
3	ファンド型投資商品	25
4	フリーローン・サラ金	22
5	健康食品※	20

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

### 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25年度	40	37	44	38	53	194	38						444
	平成24年度	49	53	48	48	53	138	58	38	39	29	51	169	773
うち東京モデル活用件数	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10						80
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118