

平成25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**2,705件**で、対前月比4.6%の増加、対前年同月比は6.5%の増加であった。商品・役務別分類では、「冷凍調理食品」の増加が目立つ。これは「冷凍食品から本来含まれていない農薬が検出されたため、事業者が自主回収を実施している」との報道が12月末から1月上旬にかけて行われた影響である。このうち、自主回収対象食品に関する相談は50件寄せられており、その多くは対象食品の返品方法についての問合せであった。また、対象食品を食べた後、おう吐や下痢など身体に不調があったという相談は15件寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**361件**で、対前月比ではほぼ同数、対前年同月比は23.4%の減少であった。

高齢者の相談は**702件**あり、対前月比6.7%の増加、対前年同月比は20.8%の増加であった。商品・役務別分類では、前述の「冷凍調理食品」の相談が上位にあがっている。このほか、「役務その他サービス」「ファンド型投資商品」の件数が前月より増加している。「役務その他サービス」では、「公的機関を名乗る者から『あなたの個人情報に詐欺に使われた。放置すると大事になるので削除する』という電話があったが本当か」といった相談が目立つ。「ファンド型投資商品」では、「知らない事業者から『色の付いた封筒が届いていないか』」との電話があり、実際に投資商品のパンフレットが入った封筒が届いた。後日『封筒を譲って欲しい』と電話があったが、「どうしたらよいか」といった相談が再び寄せられている。

多重債務に関する相談は**37件**で、対前月比8.8%の増加、対前年同月比は27.6%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**12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	2,949	2,585	2,705			28,969
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	26.1月		25.12月（前月）		順位	25.1月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	391	デジタルコンテンツ※	418	1	デジタルコンテンツ※	527
2	賃貸アパート	133	賃貸アパート	160	2	賃貸アパート	139
3	移動通信サービス※	79	商品一般	81	3	商品一般	71
4	相談その他※	78	相談その他※	75	4	移動通信サービス※	70
5	商品一般	71	移動通信サービス※	73	5	健康食品※	57
6	冷凍調理食品	70	役務その他サービス	51	5	相談その他※	52
7	フリーローン・サラ金	54	フリーローン・サラ金	45	7	フリーローン・サラ金	45
8	役務その他サービス	41	医療サービス	45	8	役務その他サービス	38
9	医療サービス	34	健康食品※	44	9	他の行政サービス	28
10	健康食品※	33	外食	32	10	医療サービス	27

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	26.1月		25.12月（前月）		順位	25.1月（前年同月）	
1	インターネット通販	676	インターネット通販	676	1	インターネット通販	715
2	解約※	634	解約※	527	2	解約※	507
3	不当請求※	361	不当請求※	362	3	不当請求※	471
4	返金	325	返金	325	4	返金	287
5	他の接客対応	254	他の接客対応	277	5	他の接客対応	277
6	高価格・料金	247	ポルノ・風俗	232	6	ポルノ・風俗	275
7	ポルノ・風俗	239	高価格・料金	229	7	高価格・料金	240
8	契約書・書面※	218	信用性	181	8	契約	200
9	説明不足	168	電子広告	170	9	契約書・書面※	182
10	契約	167	契約書・書面※	168	10	電話勧誘	178

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	452	362	361			3,998
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	728	658	702			7,674
	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	25	38	28			434
	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	26.1月		25.12月（前月）		順位	25.1月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	55	デジタルコンテンツ※	68	1	デジタルコンテンツ※	63
2	冷凍調理食品	26	商品一般	27	2	健康食品※	29
3	役務その他サービス	24	賃貸アパート	21	3	商品一般	19
4	相談その他※	23	役務その他サービス	20	4	ファンド型投資商品	15
5	ファンド型投資商品	21	相談その他※	17	5	新聞	14
					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	41	34	37			556
	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	6	6	12			104
	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6	3	10	13	118