

平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,613件**で、対前月比5.6%の減少、対前年同月比は10.7%の減少であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」「フリーローン・サラ金」が前月より上位にあがっている。「移動通信サービス」では、「携帯電話の機種変更の際、店員から『オプションが付く』と言われたので、了解し申し込んだ。後日、料金請求があり、オプションが有料だと知った」など、販売員の説明不足に関する苦情が目立つ。「フリーローン・サラ金」では、「消費者金融から借入れをし、返済中である。最近、テレビ等で過払い金の取戻しに関するCMを見たが、自分も過払い金が発生しているのだろうか」といった相談が多く寄せられている。このほか、今月は「健康食品」「クリーニング」が上位にあがっている。「健康食品」では、「SNS掲載の広告を見てサプリメントのサンプルを注文したが、受注メールを見ると、注文数が多く、定期購入扱いとなっていた。キャンセルしたいが連絡がつかない」といった相談が目立つ。「クリーニング」では、クリーニング後の風合いの変化や縮みなどに関する苦情が寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**427件**で、対前月比では10.3%の減少、対前年同月比は9.2%の増加であった。

高齢者の相談は**662件**あり、対前月比9.6%の減少、対前年同月比は5.4%の減少であった。商品・役務別分類では、前述の「フリーローン・サラ金」のほか、「賃貸アパート」「医療サービス」が上位にあがっている。

多重債務に関する相談は**53件**で、対前月比15.2%の増加、対前年同月比は43.2%の増加であった。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26年度	2,769	2,613											5,382
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	2,717	2,987	34,673

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	26.5月		26.4月（前月）		順位	25.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	435	デジタルコンテンツ※	504	1	デジタルコンテンツ※	443
2	賃貸アパート	178	賃貸アパート	178	2	賃貸アパート	201
3	役務その他サービス	86	商品一般	96	3	移動通信サービス※	148
4	移動通信サービス※	78	役務その他サービス	90	4	商品一般	93
5	商品一般	78	移動通信サービス※	67	5	相談その他※	86
6	フリーローン・サラ金	68	相談その他※	64	5	健康食品※	85
7	相談その他※	45	フリーローン・サラ金	56	7	ファンド型投資商品	62
8	医療サービス	42	医療サービス	40	8	フリーローン・サラ金	60
9	健康食品※	31	修理サービス	38	9	役務その他サービス	59
10	クリーニング	26	光ファイバー	29	10	医療サービス	35

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	26.5月		26.4月（前月）		順位	25.5月（前年同月）	
1	インターネット通販	691	インターネット通販	745	1	解約※	688
2	解約※	566	解約※	566	2	インターネット通販	664
3	不当請求※	427	不当請求※	476	3	返金	402
4	返金	331	返金	317	4	不当請求※	390
5	ポルノ・風俗	293	ポルノ・風俗	310	5	高価格・料金	332
6	高価格・料金	264	他の接客対応	267	6	他の接客対応	303
7	他の接客対応	248	高価格・料金	265	7	ポルノ・風俗	267
8	契約書・書面※	229	契約書・書面※	207	8	契約	224
9	電話勧誘	197	電話勧誘	200	9	電話勧誘	220
10	説明不足	189	説明不足	177	10	契約書・書面※	212

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26年度	476	427											903
平成25年度	466	391	364	354	401	387	463	452	362	363	389	443	4,835

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26年度	732	662											1,394
	平成25年度	798	700	807	782	782	891	827	729	658	702	657	746	9,079
うち 高齢者110番	平成26年度	25	26											51
	平成25年度	45	29	31	47	53	81	57	25	38	28	18	30	482

(2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	26.5月		26.4月（前月）		順位	25.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	65	デジタルコンテンツ※	92	1	健康食品※	63
2	役務その他サービス	39	役務その他サービス	44	2	デジタルコンテンツ※	61
3	商品一般	25	商品一般	32	3	ファンド型投資商品	40
4	賃貸アパート	20	修理サービス	15	4	商品一般	30
5	フリーローン・サラ金	14	相談その他※	15	5	役務その他サービス	26
5	医療サービス	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26年度	46	53											99
	平成25年度	40	37	44	38	53	194	38	41	34	37	35	135	726
うち 東京モデル 活用件数	平成26年度	11	14											25
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128