

# 平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**2,833件**で、対前月比8.4%の増加、対前年同月比は4.2%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」「賃貸アパート」「移動通信サービス」の件数が前月と比べて増加している。「デジタルコンテンツ」では、「調査会社を名乗る者から『有料サイトの利用料を長期滞納している。連絡の無い場合は裁判所に出頭することとなる。身に覚えがなくても連絡してください』というメールが届いたが、架空請求か」といった相談が再び増加している。「賃貸アパート」では、「契約更新に当たり、更新料の他に新たに更新事務手数料も請求された。支払う必要はあるのか」といった相談が目立つ。「移動通信サービス」では、店員の接客対応や携帯電話会社のサービスに関する苦情などが寄せられている。また、今月は「ファンド型投資商品」「他の行政サービス」が上位にあがっている。「ファンド型投資商品」では、事業者からの電話勧誘に関する苦情が多く寄せられている。「他の行政サービス」では、「振り込め詐欺防止の通話録音装置を警察が貸与しているとの報道を見た。この装置を入手したいが、市販されているか」といった問合せが目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**480件**で、対前月比では12.4%の増加、対前年同月比は31.9%の増加であった。

高齢者の相談は**709件**あり、対前月比7.1%の増加、対前年同月比は12.1%の減少であった。商品・役務別分類では、前述の「デジタルコンテンツ」「ファンド型投資商品」の相談が多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**42件**で、対前月比20.8%の減少、対前年同月比は4.5%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**16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	2,833										8,215
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	26.6月		26.5月（前月）		順位	25.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	494	デジタルコンテンツ※	435	1	デジタルコンテンツ※	392
2	賃貸アパート	193	賃貸アパート	178	2	賃貸アパート	174
3	移動通信サービス※	85	役務その他サービス	86	3	移動通信サービス※	109
4	商品一般	78	移動通信サービス※	78	4	健康食品※	99
5	役務その他サービス	76	商品一般	78	5	商品一般	91
6	相談その他※	75	フリーローン・サラ金	68	5	相談その他※	83
7	フリーローン・サラ金	61	相談その他※	45	7	役務その他サービス	73
8	医療サービス	39	医療サービス	42	8	フリーローン・サラ金	70
9	ファンド型投資商品	35	健康食品※	31	9	ファンド型投資商品	36
10	他の行政サービス	28	クリーニング	26	10	クリーニング	34

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	26.6月		26.5月（前月）		順位	25.6月（前年同月）	
1	インターネット通販	733	インターネット通販	691	1	解約※	671
2	解約※	639	解約※	566	2	インターネット通販	582
3	不当請求※	480	不当請求※	427	3	返金	364
4	返金	330	返金	331	4	不当請求※	363
5	ポルノ・風俗	316	ポルノ・風俗	293	5	他の接客対応	320
6	他の接客対応	271	高価格・料金	264	6	高価格・料金	277
7	高価格・料金	230	他の接客対応	248	7	電話勧誘	257
8	契約	223	契約書・書面※	229	8	ポルノ・風俗	234
9	契約書・書面※	223	電話勧誘	197	9	契約書・書面※	234
10	電子広告	194	説明不足	189	10	契約	218

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	480										1,383
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	709										2,103
	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	23										74
	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	26.6月		26.5月（前月）		順位	25.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	98	デジタルコンテンツ※	65	1	健康食品※	80
2	役務その他サービス	37	役務その他サービス	39	2	デジタルコンテンツ※	73
3	商品一般	31	商品一般	25	3	商品一般	31
4	相談その他※	31	賃貸アパート	20	4	役務その他サービス	24
5	ファンド型投資商品	21	フリーローン・サラ金	14	5	ファンド型投資商品	23
			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	42										141
	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	16										41
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128