

# 平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,997件**で、対前月比5.8%の増加、対前年同月比は4.3%の増加であった。商品・役務別分類では、「海外手配旅行」の件数増加が目立つ。これは、「旅行情報サイトに掲載されていた旅行者に海外航空券を申し込み、代金を振り込んだ。旅行日目前になっても航空券が届かず、旅行者が業務を停止していることを知った。どう対処したらよいか」といった相談が急増したためである。このほか、今月は「商品一般」「健康食品」が、前月より上位にあがっている。「商品一般」では、「公的機関と思われる所から『民事訴訟通達書』という葉書が届いたが身に覚えが無い」といった相談が目立つ。「健康食品」では、広告に書かれている健康食品の効能・効果についての苦情などが寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**527件**で、対前月比では9.8%の増加、対前年同月比は48.9%の増加であった。そのうち最も多い「アダルト情報サイト」の件数が305件と、前月(197件)と比べ、54.8%の増加となった。

高齢者の相談は**782件**あり、対前月比10.3%の増加、前年同月と同数であった。商品・役務別分類では、「役務その他サービス」「移動通信サービス」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、「自治体の関係機関を名乗る者から『3つの会社にあなたの個人情報が流れている。削除を希望するか』という電話があったが、信用できない」といった相談が38件寄せられ、前月(17件)の2.2倍となっている。「移動通信サービス」では、スマートフォンの契約や料金プラン変更時の販売員の説明不足に対する苦情が目立つ。

多重債務に関する相談は**53件**で、対前月比26.2%の増加、対前年同月比は39.5%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**15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 | 2,997 |       |       |       |       |       |       |       |       | 11,212 |
| 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 | 26.7月      |     | 26.6月(前月)  |     | 順位 | 25.7月(前年同月) |     |
|----|------------|-----|------------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 551 | デジタルコンテンツ※ | 494 | 1  | デジタルコンテンツ※  | 384 |
| 2  | 賃貸アパート     | 211 | 賃貸アパート     | 193 | 2  | 賃貸アパート      | 170 |
| 3  | 商品一般       | 111 | 移動通信サービス※  | 85  | 3  | 健康食品※       | 113 |
| 4  | 移動通信サービス※  | 87  | 商品一般       | 78  | 4  | 移動通信サービス※   | 96  |
| 5  | 役務その他サービス  | 86  | 役務その他サービス  | 76  | 5  | 商品一般        | 83  |
| 6  | 相談その他※     | 62  | 相談その他※     | 75  | 6  | 相談その他※      | 73  |
| 7  | 海外手配旅行     | 61  | フリーローン・サラ金 | 61  | 7  | フリーローン・サラ金  | 62  |
| 8  | フリーローン・サラ金 | 52  | 医療サービス     | 39  | 8  | 役務その他サービス   | 49  |
| 9  | 健康食品※      | 38  | ファンド型投資商品  | 35  | 9  | 医療サービス      | 36  |
| 10 | 医療サービス     | 37  | 他の行政サービス   | 28  | 10 | ファンド型投資商品   | 33  |

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。

# I 受付状況と傾向

## 3 内容キーワード上位 10 位

〈速報値〉

| 順位 | 26.7月     |     | 26.6月（前月） |     | 順位 | 25.7月（前年同月） |     |
|----|-----------|-----|-----------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | インターネット通販 | 799 | インターネット通販 | 733 | 1  | 解約※         | 640 |
| 2  | 解約※       | 599 | 解約※       | 639 | 2  | インターネット通販   | 628 |
| 3  | 不当請求※     | 527 | 不当請求※     | 480 | 3  | 返金          | 380 |
| 4  | 返金        | 344 | 返金        | 330 | 4  | 不当請求※       | 353 |
| 5  | ポルノ・風俗    | 325 | ポルノ・風俗    | 316 | 5  | 他の接客対応      | 319 |
| 6  | 他の接客対応    | 308 | 他の接客対応    | 271 | 6  | 高価格・料金      | 278 |
| 7  | 高価格・料金    | 242 | 高価格・料金    | 230 | 7  | 電話勧誘        | 235 |
| 8  | 契約書・書面※   | 218 | 契約        | 223 | 8  | 契約書・書面※     | 217 |
| 9  | 電話勧誘      | 207 | 契約書・書面※   | 223 | 9  | 契約          | 217 |
| 10 | 契約        | 204 | 電子広告      | 194 | 10 | ポルノ・風俗      | 207 |

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 | 527 |     |     |     |     |     |     |     |     | 1,910 |
| 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 | 782 |     |     |     |     |     |     |     |     | 2,885 |
|               | 平成25年度 | 798 | 700 | 807 | 782 | 782 | 891 | 827 | 729 | 658 | 702 | 657 | 746 | 9,079 |
| うち<br>高齢者110番 | 平成26年度 | 25  | 26  | 23  | 20  |     |     |     |     |     |     |     |     | 94    |
|               | 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 | 26.7月      |     | 26.6月（前月）  |    | 順位 | 25.7月（前年同月） |    |
|----|------------|-----|------------|----|----|-------------|----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 108 | デジタルコンテンツ※ | 98 | 1  | 健康食品※       | 81 |
| 2  | 役務その他サービス  | 52  | 役務その他サービス  | 37 | 2  | デジタルコンテンツ※  | 64 |
| 3  | 商品一般       | 37  | 商品一般       | 31 | 3  | 商品一般        | 21 |
| 4  | 移動通信サービス※  | 28  | 相談その他※     | 31 | 4  | 相談その他※      | 19 |
| 5  | 賃貸アパート     | 19  | ファンド型投資商品  | 21 | 5  | ファンド型投資商品   | 18 |
|    |            |     |            |    | 5  | 役務その他サービス   | 18 |

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<br>関する相談      | 平成26年度 | 46 | 53 | 42 | 53 |    |     |     |     |     |    |    |     | 194 |
|                     | 平成25年度 | 40 | 37 | 44 | 38 | 53 | 194 | 38  | 41  | 34  | 37 | 35 | 135 | 726 |
| うち<br>東京モデル<br>活用件数 | 平成26年度 | 11 | 14 | 16 | 15 |    |     |     |     |     |    |    |     | 56  |
|                     | 平成25年度 | 13 | 10 | 15 | 6  | 10 | 16  | 10  | 6   | 6   | 12 | 5  | 19  | 128 |