

平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は**2,734件**で、対前月比8.8%の減少、対前年同月比は4.7%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に伴うサービス契約についての苦情が目立つ。「フリーローン・サラ金」では、多重債務に関する相談が多く寄せられている。このほか、今月は「光ファイバー」「金融関連サービスその他」の件数が増加している。「光ファイバー」では、「光回線の契約をしている。今までは紙の支払明細書が無料で発行されていたが、今後は発行手数料がかかるという通知があった。実質値上げとなり、納得できない」といった苦情が目立つ。「金融関連サービスその他」では、「クレジットカードを作ろうとしたが、審査が通らず作れなかった。審査が通らない理由を知る方法はないか」といった相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**500件**で、対前月比では5.1%の減少、対前年同月比は24.7%の増加であった。

高齢者の相談は**689件**あり、対前月比、対前年同月比ともに11.9%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」「役務その他サービス」「商品一般」が前月に引き続き上位3位を占めている。第2位の「役務その他サービス」のうち、前月、増加が目立った「行政機関を名乗る者からの『流出した個人情報を削除する』といった電話」に関する相談は、今月は15件と落ち着きを見せている。

多重債務に関する相談は**60件**で、対前月比、対前年同月比ともに13.2%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**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26年度	2,769	2,613	2,833	2,997	2,734								13,946
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	26.8月		26.7月（前月）		順位	25.8月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	553	デジタルコンテンツ※	551	1	デジタルコンテンツ※	470
2	賃貸アパート	160	賃貸アパート	211	2	賃貸アパート	162
3	移動通信サービス※	102	商品一般	111	3	相談その他※	89
4	商品一般	79	移動通信サービス※	87	4	健康食品※	79
5	役務その他サービス	70	役務その他サービス	86	5	移動通信サービス※	75
6	フリーローン・サラ金	60	相談その他※	62	6	商品一般	71
7	相談その他※	54	海外手配旅行	61	7	フリーローン・サラ金	64
8	光ファイバー	34	フリーローン・サラ金	52	8	医療サービス	42
9	医療サービス	29	健康食品※	38	9	携帯電話	37
10	金融関連サービスその他	28	医療サービス	37	10	役務その他サービス	35
10	修理サービス	28					

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	26.8月		26.7月（前月）		順位	25.8月（前年同月）	
1	インターネット通販	783	インターネット通販	799	1	インターネット通販	709
2	解約※	581	解約※	599	2	解約※	582
3	不当請求※	500	不当請求※	527	3	不当請求※	401
4	ポルノ・風俗	344	返金	344	4	返金	342
5	返金	327	ポルノ・風俗	325	5	他の接客対応	318
6	他の接客対応	278	他の接客対応	308	6	高価格・料金	279
7	高価格・料金	242	高価格・料金	242	7	ポルノ・風俗	256
8	契約書・書面※	202	契約書・書面※	218	8	契約書・書面※	217
9	契約	197	電話勧誘	207	9	説明不足	211
10	電話勧誘	156	契約	204	10	電話勧誘	193

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	500								2,410
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	689								3,574
	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	20	31								125
	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	26.8月		26.7月（前月）		順位	25.8月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	85	デジタルコンテンツ※	108	1	デジタルコンテンツ※	74
2	役務その他サービス	32	役務その他サービス	52	2	健康食品※	50
3	商品一般	27	商品一般	37	3	商品一般	28
4	賃貸アパート	21	移動通信サービス※	28	4	相談その他※	24
5	移動通信サービス※	20	賃貸アパート	19	5	ファンド型投資商品	22

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	53	60								254
	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	15	12								68
	平成25年度	13	10	15	6	10	16	10	6	6	12	5	19	128