

平成26年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[平成26年度上半期(4月～9月)の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分(速報値)]

平成26年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は17,085件であり、前年同期(17,670件)と比べ585件(3.3%)の減少となった。

契約当事者の年代別では、前年同期と比べ50歳代、60歳代で件数の増加が見られるほかは、各年代とも減少となっており、なかでも30歳代と70歳以上で件数の減少が目立つ。

商品・役務別で見ると、前年同期と比べて増加が目立つ相談は、アダルト情報サイトなどの架空・不当請求等の「放送・コンテンツ等」、公的機関を装い流出した個人情報の削除を持ちかける電話に関する相談等の「役務その他サービス」などである。一方で、新築工事や増改築工事等の「工事・建築・加工」、ビジネス教室やスポーツ教室等の「教室・講座」は減少している。

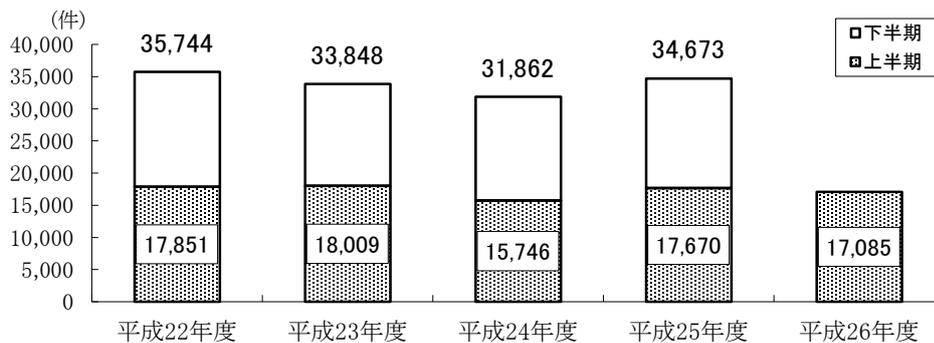
店舗購入以外の特殊販売の件数は8,240件であり、前年同期(8,241件)とほぼ同数であった。購入形態別では「通信販売」のみ増加し、「訪問販売」「電話勧誘販売」の減少が目立つ。

高齢者の相談件数は4,485件であり、前年同期(4,758件)と比べ273件(5.7%)の減少であった。商品・役務別では、公的機関を装い流出した個人情報の削除を持ちかける電話に関する相談等の「役務その他サービス」、有料サイトの利用料請求に関する相談等の「放送・コンテンツ等」が大きく増加している。また、注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する相談が前年度上半期に多く寄せられていたが、今年度上半期は落ち着きを見せている。

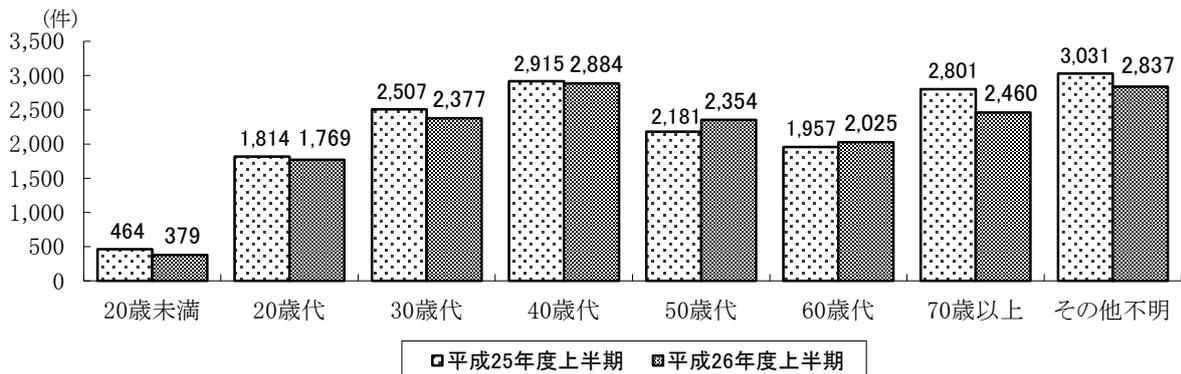
架空・不当請求の相談件数は2,980件であり、前年同期(2,360件)と比べ620件(26.3%)の増加であった。スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトのワンクリック請求に関する相談が、前年度上半期に引き続き多く寄せられている。また、高齢者においては、身に覚えのない有料サイトの利用料請求に関する相談件数の増加が目立っている。

多重債務の件数は455件となり、前年同期(406件)と比べ49件(12.1%)の増加であった。

1 相談件数の推移



2 契約当事者の年代別件数



3 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

(単位:件)

順位	商品・役務分類	26年度 上半期	25年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容 (平成26年度上半期)
1	放送・コンテンツ等	3,348	2,860	117.1%	インターネットを利用した架空・不当請求、テレビ放送サービス等
2	レンタル・リース・貸借	1,383	1,382	100.1%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3	役務その他	946	812	116.5%	公的機関を装った個人情報削除サービス、興信所、弁護士、結婚相手紹介サービス、不動産仲介サービス等
4	融資サービス	555	580	95.7%	借金による多重債務、金利・利息等
5	商品一般	554	521	106.3%	代金の内容が不明な請求、店員への苦情、クレジットカードでの買物による多重債務など商品を選定できないもの
6	移動通信サービス	519	574	90.4%	携帯電話・スマートフォン等の通話料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
7	医療	367	382	96.1%	医療サービス、歯科治療、美容整形、レーザー脱毛等
8	工事・建築・加工	364	443	82.2%	新築工事、増改築工事、衛生設備工事、屋根工事等
9	インターネット通信サービス	275	291	94.5%	光ファイバー、インターネットサービスの有料会員契約等
10	教室・講座	265	340	77.9%	ビジネス教室、スポーツ教室、英会話教室、精神修養講座等

※「相談その他」(324件)を除く

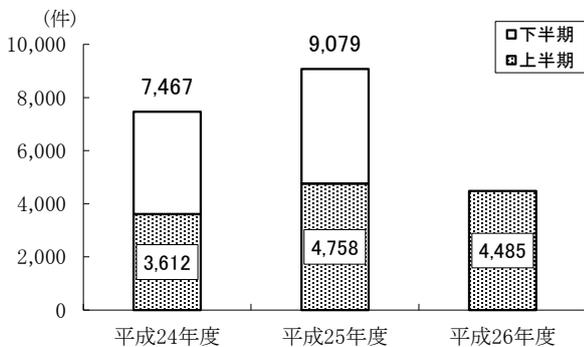
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗	特殊販売計	特殊販売の全体に占める割合
26年度上半期	17,085	999	5,856	236	912	16	92	129	8,240	48.2%
25年度上半期	17,670	1,225	5,405	257	1,052	55	95	152	8,241	46.6%
対前年同期比	96.7%	81.6%	108.3%	91.8%	86.7%	29.1%	96.8%	84.9%	100.0%	—

5 高齢者相談

(1) 相談件数推移

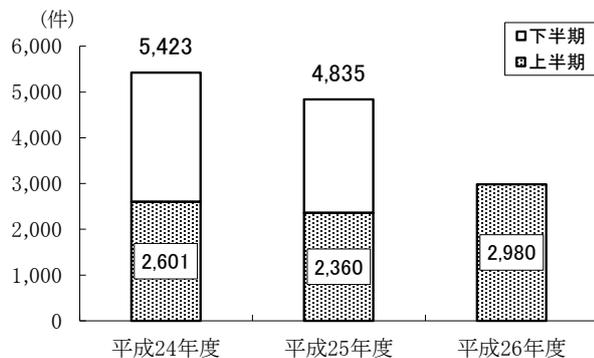


(2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

順位	商品・役務分類	26年度 上半期	25年度 上半期	対前年 同期比
1	放送・コンテンツ等	625	488	128.1%
2	役務その他	377	233	161.8%
3	商品一般	180	151	119.2%
4	レンタル・リース・貸借	161	148	108.8%
5	工事・建築・加工	149	182	81.9%

6 架空・不当請求の相談件数推移



7 多重債務の相談件数推移

