

平成27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**2,784件**で、対前月比9.6%の減少、対前年同月比は7.1%の減少であった。商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」が前月より上位にあがっており、「数社からの借入金で返済が大変なので債務整理したい」といった多重債務に関する相談が目立つ。また、今月は「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」の件数が増加している。「デジタルコンテンツ」では、スマートフォン等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引き続き多く寄せられている。「賃貸アパート」では、「退去時の原状回復費用」や「敷金の返還」についての相談が多く寄せられている。このほか、美容医療に関する相談などの「医療サービス」、行政機関の対応に対する苦情などの「他の行政サービス」に関する相談が上位にあがっているが、相談件数は「医療サービス」が先月の35件から27件、「他の行政サービス」が先月の35件から23件とそれぞれ減少している。

架空・不当請求に関する相談は**496件**で、対前月比では4.6%の減少、対前年同月比は6.1%の減少であった。

高齢者の相談は**698件**で、対前月比16.8%の減少、対前年同月比は10.6%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」「商品一般」が上位にあがっており、身に覚えのないサイト利用料の請求や不審な電話勧誘に関する相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**42件**で、対前月比35.5%の増加、対前年同月比は20.8%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**6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27年度	2,760	2,726	3,080	2,784									11,350※
平成26年度	2,769	2,613	2,833	2,997	2,734	3,139	3,096	2,780	2,567	2,695	2,556	2,913	33,692 11,212※

※7月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	27.7月		27.6月（前月）		順位	26.7月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	559	デジタルコンテンツ※	523	1	デジタルコンテンツ※	551
2	賃貸アパート	220	賃貸アパート	207	2	賃貸アパート	211
3	移動通信サービス※	117	移動通信サービス※	142	3	商品一般	111
4	商品一般	79	商品一般	93	4	移動通信サービス※	87
5	相談その他※	70	役務その他サービス	81	5	役務その他サービス	86
6	役務その他サービス	63	相談その他	79	6	相談その他※	62
7	フリーローン・サラ金	49	健康食品※	67	7	海外手配旅行	61
8	光ファイバー	40	光ファイバー	56	8	フリーローン・サラ金	52
9	健康食品※	36	フリーローン・サラ金	40	9	健康食品※	38
10	医療サービス	27	医療サービス	35	10	医療サービス	37

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	27.7月		27.6月（前月）		順位	26.7月（前年同月）	
1	インターネット通販	781	インターネット通販	797	1	インターネット通販	799
2	解約※	618	解約※	689	2	解約※	599
3	不当請求※	496	不当請求※	520	3	不当請求※	527
4	ポルノ・風俗	341	ポルノ・風俗	338	4	返金	344
5	返金	293	返金	290	5	ポルノ・風俗	325
6	高価格・料金	236	契約書・書面※	284	6	他の接客対応	308
7	契約書・書面※	227	高価格・料金	273	7	高価格・料金	242
8	説明不足	198	クレーム処理	217	8	契約書・書面※	218
9	クレーム処理	178	説明不足	208	9	電話勧誘	207
10	電話勧誘	175	電話勧誘	207	10	契約	204

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27年度	475	488	520	496									1,979
平成26年度	481	430	480	528	502	572	569	517	511	523	419	526	6,058

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27年度	678	650	839	698									2,865
	平成26年度	727	657	708	781	686	925	841	688	638	643	694	738	8,726
うち 高齢者110番	平成27年度	42	39	59	40									180
	平成26年度	19	23	17	17	27	71	44	21	33	23	20	23	338

(2) 商品・役務別上位 5 位 〈速報値〉

順位	27.7月		27.6月（前月）		順位	26.7月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	116	デジタルコンテンツ※	101	1	デジタルコンテンツ※	108
2	商品一般	31	役務その他サービス	38	2	役務その他サービス	52
3	役務その他サービス	28	商品一般	29	3	商品一般	37
4	相談その他※	19	相談その他※	28	4	移動通信サービス※	28
5	移動通信サービス※	18	移動通信サービス※	21	5	賃貸アパート	19

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27年度	23	38	31	42									134
	平成26年度	48	53	42	53	61	199	40	57	30	49	53	121	806
うち 東京モデル 活用件数	平成27年度	7	10	8	6									31
	平成26年度	11	14	16	15	12	27	12	9	6	18	7	20	167