

## 平成28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**2,329件**で、対前月比10.0%の減少、対前年同月比は16.3%の減少であった。商品・役務別分類上位10位をみると、「相談その他」「フリーローン・サラ金」「医療サービス」の相談件数のみが増加し、他は全て減少している。「デジタルコンテンツ」は402件（前月448件）の相談が寄せられたが、内訳を見ると、「有料サイト利用料（デジタルコンテンツ@）の架空請求」に関する相談が116件（前月90件）と増加し、「オンラインゲーム」に関する相談も26件（前月16件）と増加している。「オンラインゲーム」に関する相談では、「息子がスマホで移動型オンラインゲームアプリを入れたところ、クレジットカード番号を聞かれ入力したと言う。悪用が心配だ」「キャラクターを入手できるスポットに実家の玄関脇が指定されて迷惑だ」等の相談が寄せられた。「移動通信サービス」は97件（前月105件）であったが、そのうち「モバイルデータ通信」が33件（前月31件）と増加している。「医療サービス」は37件（前月35件）であったが、「美容医療」の相談が20件（前月12件）と増加している。

架空・不当請求に関する相談は**364件**で、対前月比では6.7%の減少、対前年同月比は26.9%の減少であった。

高齢者の相談は**583件**で、対前月比18.6%の減少、対前年同月比は16.5%の減少であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」が23件（前月19件）、「光ファイバー」が15件（前月10件）と増加している。また、「健康食品」は10件（前月22件）、「賃貸アパート」は11件（前月21件）と前々月の水準に戻っている。

多重債務に関する相談は**26件**で、対前月比7.1%の減少、対前年同月比40.9%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10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28年度	2,573	2,500	2,588	2,329									9,990※
平成27年度	2,760	2,726	3,080	2,784	2,649	2,746	2,835	2,636	2,535	2,590	2,540	2,851	32,732 11,350※

※7月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	28.7月		28.6月（前月）		順位	27.7月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	402	デジタルコンテンツ※	448	1	デジタルコンテンツ※	559
2	賃貸アパート	139	賃貸アパート	162	2	賃貸アパート	220
3	移動通信サービス※	97	移動通信サービス※	105	3	移動通信サービス※	117
4	商品一般	71	商品一般	90	4	商品一般	79
5	相談その他※	66	健康食品※	76	5	相談その他※	70
6	健康食品※	49	光ファイバー	70	6	役務その他サービス	63
7	光ファイバー	46	相談その他※	62	7	フリーローン・サラ金	49
8	役務その他サービス	45	役務その他サービス	57	8	光ファイバー	40
9	フリーローン・サラ金	43	フリーローン・サラ金	38	9	健康食品※	36
10	医療サービス	37	医療サービス	35	10	医療サービス	27

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	28.7月		28.6月（前月）		順位	27.7月（前年同月）	
1	インターネット通販	649	インターネット通販	678	1	インターネット通販	781
2	解約※	506	解約※	607	2	解約※	618
3	不当請求※	364	不当請求※	390	3	不当請求※	496
4	返金	209	返金	228	4	ポルノ・風俗	341
5	クレーム処理	201	高価格・料金	220	5	返金	293
6	高価格・料金	189	クレーム処理	210	6	高価格・料金	236
7	契約書・書面※	185	ポルノ・風俗	207	7	契約書・書面※	227
8	説明不足	179	契約書・書面※	192	8	説明不足	198
9	電子広告	178	説明不足	184	9	クレーム処理	178
10	ポルノ・風俗	171	信用性	174	10	電話勧誘	175

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28年度	407	382	390	364									1,543
平成27年度	478	489	522	498	495	501	507	536	571	502	481	464	6,044

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28年度	608	593	716	583									2,500
	平成27年度	675	651	839	698	709	785	685	710	679	728	704	779	8,642
うち 高齢者110番	平成28年度	34	35	38	24									131
	平成27年度	42	41	60	40	41	75	65	45	32	36	39	41	557

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	28.7月		28.6月（前月）		順位	27.7月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	114	デジタルコンテンツ※	136	1	デジタルコンテンツ※	116
2	商品一般	26	商品一般	32	2	商品一般	31
3	移動通信サービス※	23	健康食品※	22	3	役務その他サービス	28
4	相談その他※	21	賃貸アパート	21	4	相談その他※	19
5	光ファイバー	15	役務その他サービス	21	5	移動通信サービス※	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 関する相談	平成28年度	34	43	28	26									131
	平成27年度	24	38	31	44	50	120	43	32	28	36	32	114	592
うち 東京モデル 活用件数	平成28年度	11	14	9	10									44
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115