

平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【平成28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28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**14,976件**であり、前年同期(16,745件)と比べ1,769件(10.6%)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、60歳代での減少率が7.0%と最も低い。30歳代の減少率は19.1%と最も高く、件数の減少も470件と最も多い。

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、各種健康食品・サプリメントの定期購入等の相談が多くを占める「健康食品」と、内容や目的が不明な請求などの「商品一般」である。また、「役務その他」も増加しているが、その内訳をみると、公的機関等を装った個人情報削除サービスは減少しており、詐欺被害解決を謳う探偵業者等の相談が最も多くを占めている。これらの探偵業者が消費者センター等を装う事例も多く寄せられている。

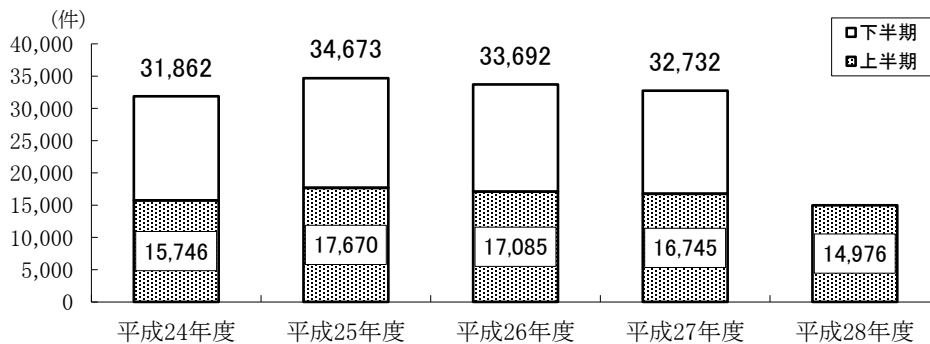
店舗購入以外の特殊販売の件数は**7,417件**であり、前年同期(8,296件)と比べて10.6%減少した。購入形態別では、「電話勧誘販売」の減少割合が24.5%と最も高い。「通信販売」は602件と件数は減少したが、減少率は9.9%と特殊販売総数の減少率(10.6%)よりやや低い。

高齢者の相談件数は**3,855件**であり、前年同期(4,358件)と比べ503件(11.5%)の減少であった。商品・役務別では、「役務その他」の減少が目立つが、その内訳をみると公的機関等を装った個人情報削除サービスが引き続き最も多い。なお、「商品一般」は増加している。

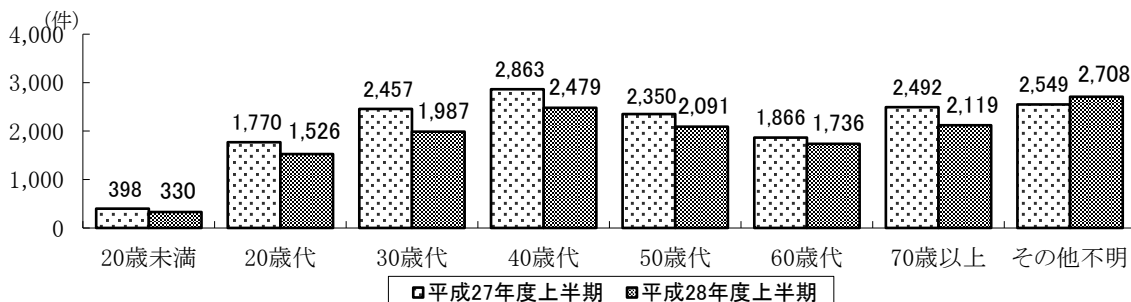
架空・不当請求の相談件数は**2,352件**であり、前年同期(2,973件)と比べ621件(20.9%)の減少であった。アダルトサイトのワンクリック請求に関する相談は引き続き多いが、今年度上半期は898件(前年同期1,535件)と減少している。また、有料サイト利用料の架空請求等に関する相談が次いで多く、今年度上半期は674件(前年同期514件)と増加している。

多重債務の件数は**292件**となり、前年同期(305件)と比べ13件(4.3%)の減少であった。

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	28年度 上半期	27年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容 (平成28年度上半期)
1	放送・コンテンツ等	2,845	3,393	83.8%	アダルト情報サイトのワンクリック請求、覚えのない有料サイト利用料請求等
2	レンタル・リース・貸借	1,258	1,512	83.2%	賃貸アパート・マンションの原状回復・修理や敷金等の返金等
3	役務その他	766	704	108.8%	被害解決を謳う探偵業者、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス、保証サービス、公的機関等を装った個人情報削除サービス等
4	移動通信サービス	599	687	87.2%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
5	商品一般	506	443	114.2%	内容や目的が不明な請求、店員への苦情、クレジットカードでの買物による債務など商品を特定できないもの
6	インターネット通信サービス	498	497	100.2%	光回線、光回線と電話等のセット契約、光回線のオプション契約、インターネットサービスの有料会員契約等
7	健康食品	380	275	138.2%	お試し、実質無料、初回限定、送料のみ等を契機とした各種健康食品・サプリメントの定期購入等
8	融資サービス	359	395	90.9%	消費者金融、銀行のカードローン、クレジットカードでの買い物・キャッシングからの借入による多重債務、ヤミ金からの借入等
9	工事・建築・加工	329	366	89.9%	新築工事、増改築工事、衛生設備工事、屋根工事、内装工事等
10	教室・講座	312	365	85.5%	スポーツジム、ヨガ教室、就活講座、投資やビジネスの講座、英会話教室等

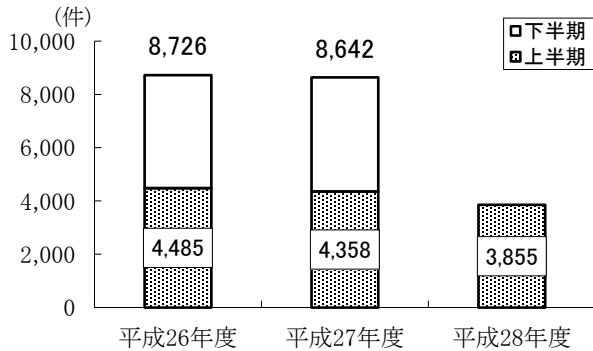
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまかい	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
28年度上半期	14,976	890	5,469	246	600	14	69	129	7,417	49.5%
27年度上半期	16,745	956	6,071	246	795	17	91	120	8,296	49.5%
対前年同期比	89.4%	93.1%	90.1%	100.0%	75.5%	82.4%	75.8%	107.5%	89.4%	—

5 高齢者相談

(1) 相談件数推移

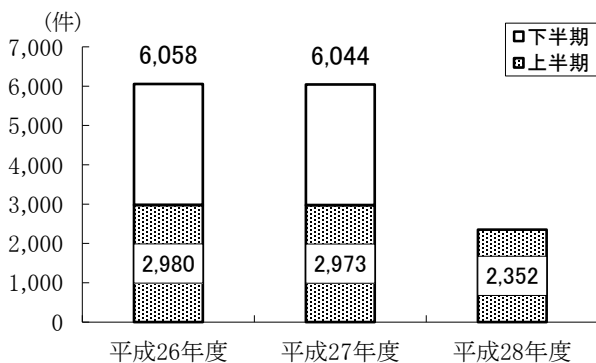


(2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

順位	商品・役務分類	28年度 上半期	27年度 上半期	対前年 同期比
1	放送・コンテンツ等	750	742	101.1%
2	役務その他	179	242	74.0%
3	工事・建築・加工	160	167	95.8%
4	商品一般	153	129	118.6%
5	レンタル・リース・貸借	141	172	82.0%

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

