

平成28年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,263件**で、対前月比1.9%の減少、対前年同月比は10.7%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」が引き続き第1位であり、394件（前月403件）の相談が寄せられたが、下位キーワードの「アダルト情報サイト」は121件（前月121件）、「デジタルコンテンツ@」は166件（前月167件）とほぼ前月と同数であり、「他のデジタルコンテンツ」は76件（前月81件）とやや減少した。「健康食品」の相談は46件（前月63件）と減少している。「健康食品」の相談のうち、通信販売による継続・定期購入の相談は、22件（前月27件）と減少し、このうちインターネット通販の継続・定期購入の相談が20件（前月25件）と減少しているが、テレビショッピングの相談は減少していない。「医療サービス」の相談は30件（前月21件）、「クリーニング」の相談は28件（前月17件）と増加した。

架空・不当請求に関する相談は**360件**で、対前月比では4.0%の減少、対前年同月比は37.0%の減少であった。

高齢者の相談は**604件**あり、対前月比1.8%の減少、対前年同月比は11.0%の減少であった。

「デジタルコンテンツ」が引き続き第1位であり、124件（前月130件）の相談が寄せられたが、下位キーワードの「デジタルコンテンツ@」は60件（前月56件）と前月よりやや増加し、「アダルト情報サイト」は36件（前月39件）、「他のデジタルコンテンツ」は25件（前月26件）とやや減少した。「役務その他サービス」は19件（前月16件）と増加した。

多重債務に関する相談は**25件**で、対前月比19.4%の減少、対前年同月比10.7%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28年度	2,574	2,500	2,588	2,329	2,417	2,568	2,349	2,307	2,263				21,895※
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 24,751※

※12月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	28.12月		28.11月（前月）		順位	27.12月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	394	デジタルコンテンツ※	403	1	デジタルコンテンツ※	566
2	賃貸アパート	146	賃貸アパート	162	2	賃貸アパート	177
3	商品一般	86	商品一般	84	3	移動通信サービス※	107
4	移動通信サービス※	76	移動通信サービス※	81	4	商品一般	74
5	役務その他サービス	62	健康食品※	63	5	相談その他※	64
6	相談その他※	51	役務その他サービス	61	6	光ファイバー	62
7	健康食品※	46	相談その他※	49	7	健康食品※	48
8	光ファイバー	36	光ファイバー	45	8	役務その他サービス	43
9	医療サービス	30	外食	28	9	他の行政サービス	36
10	クリーニング	28	修理サービス	26	10	フリーローン・サラ金	30

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. 12月		28. 11月 (前月)		順位	27. 12月 (前年同月)	
1	インターネット通販	644	インターネット通販	661	1	インターネット通販	807
2	解約※	551	解約※	538	2	不当請求※	571
3	不当請求※	360	不当請求※	375	3	解約※	546
4	返金	247	返金	234	4	返金	233
5	クレーム処理	207	高価格・料金	183	5	高価格・料金	220
6	契約書・書面※	191	クレーム処理	177	6	ポルノ・風俗	217
7	高価格・料金	164	契約書・書面※	172	7	契約書・書面※	201
8	説明不足	156	説明不足	168	8	説明不足	182
9	ポルノ・風俗	135	信用性	132	9	クレーム処理	150
10	信用性	132	ポルノ・風俗	131	10	信用性	145

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	412	386	390	364	394	406	383	375	360				3,470
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	592	715	582	650	708	658	615	604				5,732
	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	38	62	54	29	34				348
	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. 12月		28. 11月 (前月)		順位	27. 12月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	124	デジタルコンテンツ※	130	1	デジタルコンテンツ※	151
2	役務その他サービス	19	商品一般	24	2	商品一般	24
3	商品一般	18	健康食品※	23	3	移动通信サービス※	21
4	移动通信サービス※	17	移动通信サービス※	20	4	健康食品※	20
5	賃貸アパート	16	光ファイバー	16	5	他の行政サービス	19
			役務その他サービス	16	5	相談その他※	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28年度	34	45	28	26	43	116	28	31	25				376
	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	12	16	4	10	6				92
	平成27年度	7	10	8	6	13	10	9	7	2	13	9	21	115