

平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**2,295件**で、対前月比3.2%の減少、対前年同月比は2.3%の減少であった。商品・役務別分類では、上位第5位まで前月と同じキーワードが入っており、傾向は変わらない。第1位の「デジタルコンテンツ」で、「スマートフォンに大手事業者名で有料サイト料金の未納についてSMSが届いた。身に覚えがない」、第3位の「商品一般」で、「総合消費料金に関する訴訟最終告知と書かれたはがきが届いたが、身に覚えがなく不審」といった架空請求の相談が多く寄せられている。第2位の「賃貸アパート」では、退去時にハウスクリーニングなどの高額な原状回復費を請求された相談が目立つ。第4位の「移動通信サービス」では、スマートフォンの機種変更の際、同時契約のタブレット料は無料と勧誘されたが実際は通信料を請求されたなどの販売員の説明不足への苦情が目立つ。第5位の「健康食品」では、お試しのつもりが「定期購入」だったという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が多い「医療サービス」が上位にあがっている。

架空・不当請求に関する相談は**352件**で、対前月比では6.4%の減少、対前年同月比は8.1%の減少であった。

高齢者の相談は**639件**あり、対前月比8.6%の減少、対前年同月比は2.9%の減少であった。商品・役務別分類では、「修理サービス」の相談が上位にあがっており、トイレやテレビの修理に関して、高額請求や業者の対応への不満が目立つ。

多重債務に関する相談は**26件**で、対前月比42.2%の減少、対前年同月比13.3%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**7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29年度	2,439	2,325	2,513	2,235	2,379	2,371	2,295						16,557※
平成28年度	2,574	2,500	2,588	2,329	2,417	2,568	2,349	2,307	2,263	2,329	2,258	2,666	29,148 17,325※

※10月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	29.10月		29.9月（前月）		順位	28.10月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	354	デジタルコンテンツ※	380	1	デジタルコンテンツ※	381
2	賃貸アパート	133	賃貸アパート	159	2	賃貸アパート	151
3	商品一般	123	商品一般	121	3	商品一般	96
4	移動通信サービス※	77	移動通信サービス※	87	4	移動通信サービス※	94
5	健康食品※	67	健康食品※	70	5	相談その他※	64
6	相談その他※	51	光ファイバー	51	6	健康食品※	57
6	光ファイバー	51	相談その他※	49	7	光ファイバー	46
8	役務その他サービス	37	フリーローン・サラ金	39	8	役務その他サービス	44
9	医療サービス	32	役務その他サービス	39	9	医療サービス	38
10	修理サービス	28	修理サービス	28	10	フリーローン・サラ金	35

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	29.10月		29.9月（前月）		順位	28.10月（前年同月）	
1	インターネット通販	648	インターネット通販	695	1	インターネット通販	608
2	解約※	567	解約※	595	2	解約※	523
3	不当請求※	352	不当請求※	376	3	不当請求※	383
4	返金	240	返金	234	4	返金	254
5	高価格・料金	205	契約書・書面※	197	5	クレーム処理	198
6	契約書・書面※	184	クレーム処理	182	5	高価格・料金	198
7	クレーム処理	183	説明不足	179	7	契約書・書面※	189
8	説明不足	179	高価格・料金	176	8	ポルノ・風俗	174
9	連絡不能	131	信用性	134	9	説明不足	167
10	クレジットカード	113	電子広告	126	10	電子広告	147

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29年度	452	318	391	412	364	376	352						2,665
平成28年度	413	390	391	365	394	409	383	376	361	330	326	381	4,519

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29年度	612	589	660	553	630	699	639						4,382
	平成28年度	609	590	713	580	649	709	658	614	604	570	578	672	7,546
うち 高齢者110番	平成29年度	32	42	40	36	50	56	35						291
	平成28年度	34	35	38	24	38	62	54	29	34	46	28	46	468

(2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	29.10月		29.9月（前月）		順位	28.10月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	90	デジタルコンテンツ※	113	1	デジタルコンテンツ※	99
2	商品一般	30	商品一般	40	2	商品一般	31
3	健康食品※	20	移動通信サービス※	29	3	移動通信サービス※	29
4	光ファイバー	17	健康食品※	25	4	相談その他※	23
5	修理サービス	16	賃貸アパート	19	5	賃貸アパート	18
5	相談その他※	16	光ファイバー	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29年度	30	30	21	23	25	45	26						200
	平成28年度	34	45	28	26	43	119	30	32	25	25	29	103	539
うち 東京モデル 活用件数	平成29年度	9	11	5	5	5	9	7						51
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123