

平成29年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,126件**で、対前月比7.0%の減少、対前年同月比は5.8%の減少であった。商品・役務別分類では、「商品一般」「相談その他」「フリーローン・サラ金」の件数が前月に比べて増加している。第1位の「デジタルコンテンツ」では、「スマートフォンのSMSに身に覚えのない未払いの請求が届いた。本日中に連絡しなければ裁判になると書かれている。どう対処したらよいか」といった架空請求に関する相談が先月同様寄せられている。第2位の「商品一般」では、国の機関を想起させる名称を名乗って総合消費料金に関する訴訟最終告知という表題のはがきが送られてきたという相談や、クレジット会社を名乗る会社から身に覚えのない請求明細書が届いた等、架空請求にかかる相談が多い。「フリーローン・サラ金」は、3月初旬実施の特別相談「多重債務110番」の告知を2月から行ったため、前月よりも件数が増加し、第8位となっている。クレジットカードのショッピング・キャッシング枠で数百万円の債務があり、支払いが困難なので債務整理したいなどの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は351件で、対前月比では2.0%の増加、対前年同月比は7.7%の増加であった。

高齢者の相談は**507件**あり、対前月比17.3%の減少、対前年同月比は12.3%の減少であった。商品・役務別分類では、前述の「商品一般」、「賃貸アパート」の相談が前月より多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**35件**で、対前月比52.2%の増加、対前年同月比20.7%の増加であった。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29年度	2,439	2,325	2,513	2,235	2,379	2,371	2,295	2,297	2,155	2,287	2,126		25,422※
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 26,482※

※2月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	30.2月		30.1月（前月）		順位	29.2月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	289	デジタルコンテンツ※	313	1	デジタルコンテンツ※	363
2	商品一般	198	商品一般	163	2	賃貸アパート	158
3	賃貸アパート	127	賃貸アパート	133	3	商品一般	89
4	移動通信サービス※	73	移動通信サービス※	76	4	移動通信サービス※	76
5	健康食品※	61	健康食品※	73	5	健康食品※	69
6	相談その他※	52	役務その他サービス	64	6	役務その他サービス	66
7	役務その他サービス	35	相談その他※	46	7	光ファイバー	52
8	フリーローン・サラ金	33	光ファイバー	46	8	相談その他※	50
9	光ファイバー	31	修理サービス	30	9	フリーローン・サラ金	35
10	修理サービス	27	コート	26	10	卓上ガスコンロ	25

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	30.2月		30.1月（前月）		順位	29.2月（前年同月）	
1	インターネット通販	638	インターネット通販	629	1	インターネット通販	633
2	解約※	473	解約※	554	2	解約※	548
3	不当請求※	351	不当請求※	344	3	不当請求※	326
4	返金	231	返金	271	4	返金	249
5	説明不足	191	クレーム処理	194	5	クレーム処理	185
6	クレーム処理	167	連絡不能	185	6	契約書・書面※	177
7	契約書・書面※	161	説明不足	181	7	高価格・料金	156
8	高価格・料金	152	高価格・料金	169	8	信用性	131
9	連絡不能	142	契約書・書面※	153	9	連絡不能	128
10	電子広告	131	信用性	143	9	電子広告	128

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	312	265	344	351		3,937
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	579	562	613	507		6,643
	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	28	22	13	15		369
	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	30.2月		30.1月（前月）		順位	29.2月（前年同月）	
1	商品一般	76	デジタルコンテンツ※	71	1	デジタルコンテンツ※	91
2	デジタルコンテンツ※	67	商品一般	62	2	役務その他サービス	25
3	賃貸アパート	17	役務その他サービス	29	3	商品一般	21
4	移動通信サービス※	13	相談その他※	17	4	健康食品※	18
5	相談その他※	10	光ファイバー	17	5	卓上ガスコンロ	16
5	修理サービス	10					

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	27	20	23	35		305
	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	10	11	5	5	5	9	7	5	6	7	10		80
	平成28年度	12	14	9	10	12	16	4	10	6	11	7	12	123