

# 平成24年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## 【平成24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24年度上半期に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は15,746件あり、前年同期(18,009件)と比べると2,263件(12.6%)の減少となった。

契約当事者の年代を見ると、前年同期と比べ各年代とも減少しているが、なかでも30歳代、40歳代の相談件数の減少が目立っている。

商品・役務別で見ると、前年同期に比べて「放送・コンテンツ等」のアダルト情報サイトなど架空・不当請求の相談、「融資サービス」の多重債務等に関する相談、「預貯金・証券等」の公社債、未公開株等に関する相談などの減少が目立っている。一方で、「役務その他」の金融・投資商品の損失回復をうたう契約など二次被害に関する相談、「医療」の医療サービスや歯科治療、美容医療等に関する相談などは増加している。

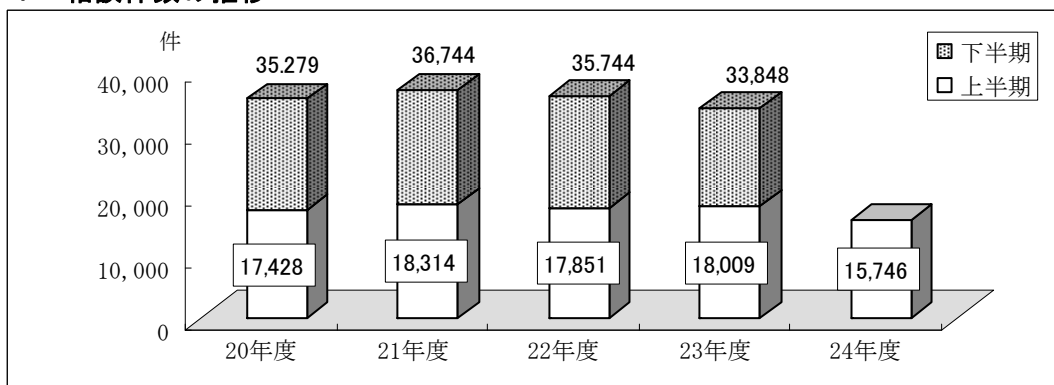
店舗購入以外の特売販売の件数は7,485件であり、前年同期に比べ1,484件(16.5%)の減少であった。購入形態別では特に「通信販売」と「電話勧誘販売」の減少が目立つ。

高齢者の相談件数は3,610件であり、前年同期と比べ412件(10.2%)の減少であった。商品・役務別では、「預貯金・証券等」の公社債、未公開株等に関する相談や、「放送・コンテンツ等」のアダルト情報サイトに関する相談が大きく減少している。一方、「役務その他」で過去の金融・投資商品の損失回復をうたう二次被害に関する相談の増加が目立っている。

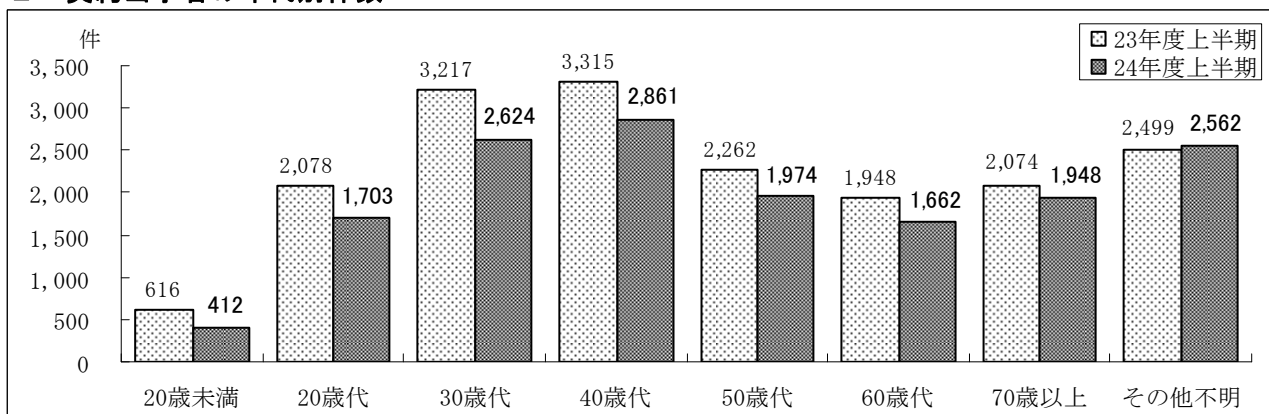
架空・不当請求の相談件数は2,601件であり、前年同期と比べ977件(27.3%)の減少であった。前年度上半期は、アダルト情報サイトなどインターネットを利用した架空請求の相談が多く寄せられたが、今年度上半期は落ち着きを見せている。

多重債務の件数は389件となり、前年同期と比べ162件(29.4%)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

順位	商品・役務分類	24年度 上半期	23年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容（24年度上半期）
1	放送・コンテンツ等	3,252	4,260	76.3%	インターネットを利用した架空・不当請求、オンラインゲーム等
2	レンタル・リース・貸借	1,435	1,590	90.3%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3	役務その他	786	698	112.6%	金融商品等の損失回復をうたうサービス、興信所、結婚相手紹介サービス、弁護士等
4	融資サービス	566	808	70.0%	借金による多重債務、金利・利息等
5	工事・建築・加工	406	395	102.8%	新築工事、増改築工事、塗装工事、内装工事、衛生設備工事等
6	移動通信サービス	403	409	98.5%	携帯電話・スマートフォン等の通信用料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
7	商品一般	349	339	102.9%	商品を特定しない架空請求、または店員への苦情など、商品を特定できないもの
8	教室・講座	286	329	86.9%	スポーツ教室、精神修養講座、ビジネス教室、英会話教室等
9	預貯金・証券等	285	491	58.0%	公社債、未公開株、普通預貯金等
10	医療	284	259	109.7%	医療サービス、歯科治療、美容整形、脂肪吸引、レーザー脱毛等

※「相談その他」(351件)を除く

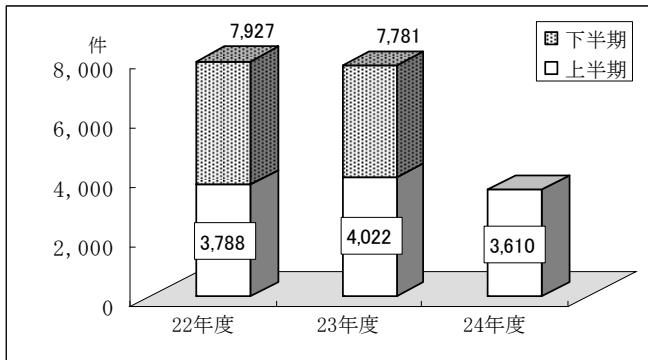
### 4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	その他無店舗	特殊販売計	特殊販売の全体に占める割合
24年度上半期	15,746	1,129	5,219	214	787	12	124	7,485	47.5%
23年度上半期	18,009	1,094	6,514	194	999	15	153	8,969	49.8%
対前年同期比	87.4%	103.2%	80.1%	110.3%	78.8%	80.0%	81.0%	83.5%	—

### 5 高齢者相談

#### (1) 相談件数推移

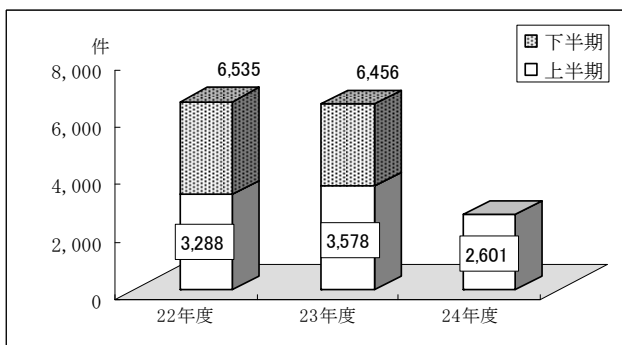


#### (2) 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)

順位	商品・役務分類	24年度 上半期	23年度 上半期	対前年 同期比
1	放送・コンテンツ等	363	467	77.7%
2	役務その他	256	204	125.5%
3	預貯金・証券等	200	370	54.1%
4	工事・建築・加工	160	183	87.4%
5	レンタル・リース・貸借	145	180	80.6%

### 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

