

# 平成24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**2,506件**で、対前月比4.5%の減少、対前年同月比は0.4%の増加であった。

商品・役務別分類では、「移動通信サービス」「携帯電話」が前月より上位にあがっている。「移動通信サービス」では、携帯電話サービス料金等に関する相談のほか、「モバイルデータ通信」(23件)が、前月(12件)より増加している。「販売員に『従来よりも料金が安くなり、通信速度は速くなる』などと勧められ、Wi-Fiルータを契約したが、実際には料金は高くなり、通信速度も遅い」といった相談が目立つ。「携帯電話」では、「スマートフォンを購入後、何度も不具合が発生し、修理や機器の交換をしたが改善されない」といった相談が多く寄せられている。

内容キーワードでは、「インターネット通販」「返金」の件数が増加している。これは、「インターネット通販サイトで購入した商品が、不良品やブランド品の偽物だったので返金してほしいが、事業者と連絡が取れない」などの相談が多く寄せられたためである。

架空・不当請求に関する相談は**450件**で、対前月比では0.7%の減少、対前年同月比は7.6%の減少であった。

高齢者の相談は**603件**あり、対前月比10.1%の減少、対前年同月比は3.6%の増加であった。

商品・役務別分類では、「健康食品」の相談が再び増加し、上位にあがっている。「事業者から健康食品の代金支払いを求める電話があったが、注文した覚えがなく、商品も届いていないので支払いを拒否したところ、法的手段を取ると言われた。どのように対応したらよいか」といった相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**39件**あり、対前月比2.6%の増加、対前年同月比で7.1%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24年度	2,486	2,618	2,916	2,578	2,470	2,678	3,019	2,625	2,506				23,896
平成23年度	3,125	2,914	3,122	2,889	2,940	3,019	2,733	2,752	2,497	2,659	2,476	2,722	33,848

## 2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	24.12月		24.11月(前月)		順位	23.12月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	492	デジタルコンテンツ※	515	1	デジタルコンテンツ※	555
2	賃貸アパート	159	賃貸アパート	172	2	賃貸アパート	139
3	相談その他※	67	相談その他※	75	3	役務その他サービス	65
4	移動通信サービス※	60	商品一般	69	4	フリーローン・サラ金	62
5	商品一般	55	役務その他サービス	66	5	移動通信サービス※	60
6	役務その他サービス	52	移動通信サービス※	61	6	商品一般	46
7	フリーローン・サラ金	50	フリーローン・サラ金	50	7	修理サービス	36
8	健康食品※	36	健康食品※	43	8	ファンド型投資商品	35
9	携帯電話	34	医療サービス	31	9	相談その他※	33
10	医療サービス	32	ファンド型投資商品	30	10	公社債	24

※は上位KWで集計したもの

注1) 「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2) 「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3) 「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	24.12月		24.11月（前月）		順位	23.12月（前年同月）	
	1	インターネット通販	715	インターネット通販		660	1
2	解約※	547	解約※	575	2	解約※	515
3	不当請求※	450	不当請求※	453	3	不当請求※	485
4	返金	337	返金	283	4	ポルノ・風俗	353
5	他の接客対応	270	他の接客対応	271	5	返金	330
6	高価格・料金	226	契約	240	6	高価格・料金	222
7	ポルノ・風俗	224	高価格・料金	229	7	他の接客対応	211
8	契約	198	電話勧誘	205	8	信用性	191
9	説明不足	180	ポルノ・風俗	194	9	電話勧誘	164
9	契約書・書面※	180	説明不足	194	10	説明不足	157

※は上位KW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24年度	375	415	489	463	416	443	493	453	450				3,997
平成23年度	616	614	614	573	600	562	534	492	487	525	410	429	6,456

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24年度	560	591	618	571	551	719	725	671	603				5,609
	平成23年度	664	597	694	613	682	771	653	642	582	611	612	660	7,781
うち 高齢者110番	平成24年度	36	36	38	44	46	133	51	48	41				473
	平成23年度	38	61	44	45	51	103	65	47	44	51	48	53	650

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	24.12月		24.11月（前月）		順位	23.12月（前年同月）	
	1	デジタルコンテンツ※	54	デジタルコンテンツ※		59	1
2	役務その他サービス	21	役務その他サービス	33	2	役務その他サービス	28
2	健康食品※	21	ファンド型投資商品	24	3	ファンド型投資商品	27
4	ファンド型投資商品	19	商品一般	24	4	公社債	22
5	賃貸アパート	17	賃貸アパート	21	5	未公開株	18

※は上位KW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24年度	49	53	48	48	53	138	58	38	39				524
	平成23年度	57	71	48	56	76	243	74	46	42	43	72	173	1,001
うち東京モデル活用件数	平成24年度	14	9	10	11	8	11	14	9	6				92
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172