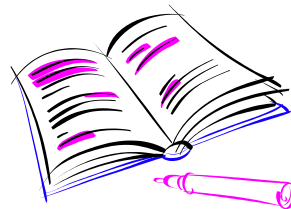


# 消費者相談室から



## 28年度の相談の傾向をお知らせします

平成28年度に荒川区消費生活センターに寄せられた相談件数は1,343件と、平成27年度より85件増加しました。

60歳以上の高齢者に関する相談は469件で、特に70歳以上の相談は、平成27年度より36件（14.3%）増加し、年代別でも最多の296件と高齢者の相談が多くなっています。次いで、40歳代が197件、30歳代が192件と続きます。

28年度相談の多かった内容

順位	商品役務別相談内容	件数
1	デジタル・コンテンツ（アダルト情報サイト、有料動画サイトの架空請求）	211
2	フリーローン・サラ金による多重債務等	101
3	賃貸アパートの修理費や敷金返還のトラブル等	98
4	携帯電話通信サービスの通信料やモバイルデータ通信等	68
5	インターネット通信サービス（光回線の契約等）	66
6	被害回復を装う契約・興信所や廃品回収等のサービス	63
7	リフォーム等の工事・建築に関するトラブル	44
8	商品一般（デパート等での購入、電子マネー購入等）	38
9	健康食品（試供品のつもりが定期購入といったトラブル）	33
10	消費者契約以外・相続など	29

### ◎ 分類別相談内容

#### ■1位:「デジタル・コンテンツ」に関する相談

パソコンやスマートフォンでのサイトに関する相談は平成27年度より20件減少しました。アダルトサイトにアクセスしたら突然登録画面が表示され高額請求を要求される「ワンクリック請求」の相談が減少し、代わって身に覚えのない情報サイトの利用料を請求される「架空請求」に関する相談が数多く寄せられています。

※デジタル・コンテンツとは、スマートフォン、パソコン等のインターネットを通じて得られる情報のこと。

#### ■2位:「フリーローン・サラ金などによる多重債務相談」

消費者金融・サラ金から借金していた人が債務超過となり、総量規制(※)対象外の銀行系カードローンからさらに借り入れを繰り返し、返済不能となる相談が増えました。

※総量規制とは、貸金業法により個人の借入総額が、原則年収などの3分1までに制限されること。

#### ■3位:「賃貸アパート等の相談」

退去時の敷金返還や契約更新に関する相談、賃貸住宅の修理に関する相談などです。

### ◎ 目立った相談内容

#### ▽携帯電話・モバイルデータ通信

格安スマホ・格安SIMに関する相談が増えました。速度が出ない、すぐに利用制限がかかる等、「説明・宣伝と違うので解約したい」という相談内容です。

#### ▽健康食品(定期購入の相談)

ここ数年、相談件数が減少していた健康食品に関するトラブルが再び増加しています。インターネット通販で、試供品のつもりで申し込んだら「定期購入」だったという相談が急増しました。