

受付状況と傾向

7月の相談件数は3,120件で、対前月比10.5%の減少、対前年同月比では10.6%の減少であった。このうち「架空・不当請求」に関する相談は、825件であった。

「株」に関する相談件数は、4月から80件前後で推移していたが、7月には56件と減少した。このうち「未公開株」に関する相談は51件で、前月の74件から23件減少している。

また「会社生命保険（民間会社の生命保険）」に関する相談は34件あり、前月（28件）と比べると6件の増加とほぼ横ばいであるが、4月から7月までの4か月間でみると、相談件数は101件あり、前年同期（71件）と比べ、42.3%（30件）の増加となっている。これは新聞報道等で保険会社の不払い問題を知り、自分も同じケースなのではないかといった問い合わせが増えたことが一因と考えられる。事例としては、「告知義務違反を理由に保険金が支払われない」、「契約当時に説明されていた配当金が支払われない」といった相談が寄せられている。

高齢者の相談（契約当事者60歳以上の相談）は477件あり、対前月比13.4%の減少、対前年同月比では5.0%の減少となった。相談内容をみると、引き続き「株」に関する相談が最も多いが、相談件数は前月の51件から33件と減少している。

【18年4月～7月 高齢者相談の傾向 都受付分】

東京都消費生活総合センターでは、18年4月から「高齢者被害110番」を設置し、高齢者の被害防止に取り組んでいる。4月から7月までの4か月間の高齢者相談をみると、「株」、「フリーローン・サラ金」、「生命保険」、「商品相場」等、金融・保険サービスに関する相談が多く、契約金額が高額な相談が寄せられていることがわかる。販売購入形態では、「電話勧誘販売」による相談が前年同期の2.5倍に急増しているが、これは電話勧誘による「株（主に未公開株）」に関する相談が増加したことが主な要因である。販売手口をみると、「利殖商法」、「SF商法」、「展示販売」が対前年同期に比べ約2倍に増加している。「判断不十分者契約」、「次々販売」に関する相談では、17年度に急増した住宅リフォーム相談の影響から対前年同期比では件数の減少がみられるが、16年度同期と比べると2年間で2倍以上の件数に増加している。また高齢者の相談では、契約者本人が被害に気づいていない場合も多く、家族や介護者など周囲の人が発見し相談してくることが多い。4月から7月の4か月間をみると、高齢者相談のうち家族や介護者など契約当事者と別の人が相談してくるケースは、30.2%あり、契約当事者が60歳未満の相談（14.1%）に比べて高い割合となっている。

1. 相談件数（18.4.1～18.7.31 受付分）

	18年度	17年度	対前年比
4月	2,856	3,692	77.4%
5月	3,173	3,724	85.2%
6月	3,485	3,826	91.1%
7月	3,120	3,490	89.4%
計	12,634	14,732	85.8%

2. 商品・役務別上位10位（対前月・対前年同月）

順位	18.7月	18.6月(前月)	17.7月(前年同月)
1	オンライン情報サービス 364	電話情報提供サービス 388	電話情報提供サービス 700
2	電話情報提供サービス 332	オンライン情報サービス 364	オンライン情報サービス 444
3	フリーローン・サラ金 305	フリーローン・サラ金 299	フリーローン・サラ金 255
4	賃貸アパート 159	賃貸アパート 184	商品一般 149
5	商品一般 127	商品一般 118	賃貸アパート 147
6	相談その他 66	株 83	相談その他 62
7	株 56	相談その他 71	増改築工事 50
8	新築分譲マンション 38	新築分譲マンション 45	屋根工事 37
9	会社生命保険 34	移動電話サービス 33	工事・建築サービス 36
10	移動電話サービス 31	異性交際関連サービス 31	新築分譲マンション 32

3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	18.7月		18.6月		17.7月(前年同月)	
1	不当請求	825	不当請求	912	不当請求	1389
2	インターネット	739	インターネット	845	インターネット	1034
3	ポルノ・風俗	654	ポルノ・風俗	705	ポルノ・風俗	1011
4	解約	530	解約	601	高価格・料金	541
5	信用性	463	信用性	507	解約	521
6	プライバシー	419	高価格・料金	472	信用性	500
6	高価格・料金	374	プライバシー	445	プライバシー	423
8	強引	316	返金	383	強引	410
9	返金	292	強引	317	詐欺	330
10	説明不足	237	説明不足	249	返金	300

* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

4. 架空・不当請求に関する相談件数

	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18年度	972	964	912	825									3,673
平成17年度	1,695	1,660	1,655	1,389	1,362	1,316	1,281	1,289	1,030	1,330	1,043	1,021	16,071

* 内容キーワードに「不当請求」と付与している件数。

5. 高齢者相談

(1) 受付件数

	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18年度	503	522	551	477									2,053
平成17年度	332	407	394	502	441	365	511	480	422	438	416	427	5,135

(2) 商品・役務別上位 5 位 (対前月・対前年同月)

順位	18.7月		18.6月(前月)		17.7月(前年同月)	
1	株	33	株	51	フリーローン・サラ金	32
1	フリーローン・サラ金	33	フリーローン・サラ金	38	増改築工事	28
3	商品一般その他	21	商品一般その他	33	屋根工事	27
4	相談その他	16	賃貸アパート	18	工事・建築サービス	25
5	役務その他	15	相談その他	18	内装工事	21

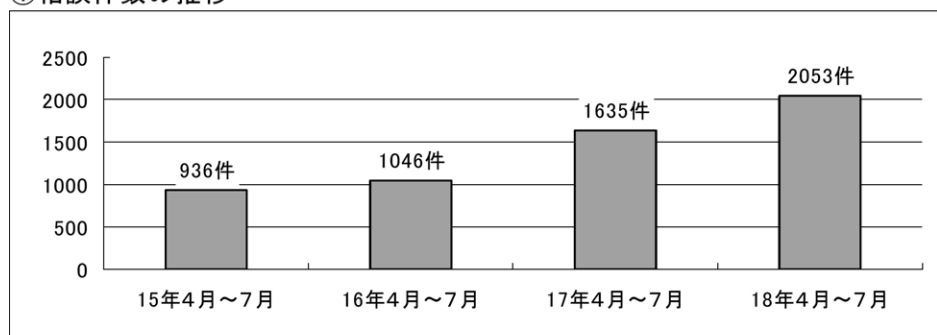
(3) 販売方法、手口別キーワード (対前月・対前年同月)

	18.7月		18.6月(前月)		17.7月(前年同月)	
電話勧誘	65	電話勧誘	60	家庭訪販	149	
家庭訪販	51	家庭訪販	49	次々販売	84	
利殖商法	26	利殖商法	41	判断不十分者契約	42	
次々販売	25	インターネット	29	電話勧誘	42	
インターネット	24	次々販売	20	インターネット	28	
判断不十分者契約	16	DM広告	17	点検商法	25	
DM広告	10	判断不十分者契約	15	過量販売	17	

* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

(4) 平成18年4月～7月 高齢者相談の傾向

①相談件数の推移



②商品・役務別上位10位および平均契約金額

順位	18年4月～7月		割合	平均契約金額
	商品・役務	件数		
	合計	2,053	100.0%	2,844,700
1	株	181	8.8%	4,346,400
2	フリーローン・サラ金	147	7.2%	2,127,400
3	商品一般	123	6.0%	561,100
4	オンライン等関連サービス	115	5.6%	61,100
5	工事・建築	90	4.4%	4,910,300
6	相談その他	70	3.4%	2,196,000
7	生命保険	59	2.9%	4,087,500
8	商品相場	57	2.8%	6,627,300
9	賃貸アパート	47	2.3%	213,500
9	電話サービス	47	2.3%	21,100

*平均契約金額は、契約金額が把握できたものの平均額

③販売購入形態別件数（対前年同期比）

	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチマガイ	電話勧誘販売	ネガティブ	その他無店舗	不明
18年4月～7月	534	390	424	27	196	9	30	443
17年4月～7月(前年同期)	416	493	364	25	80	5	26	226

④販売手口別件数と主な商品・役務（対前年同期・対前々年同期比）

	18年 4月～7月	17年 4月～7月	16年 4月～7月	主な商品・役務(18年4月～7月)
利殖商法	134	64	29	株、匿名組合等への出資、商品相場等
SF商法	32	17	14	ふとん類、磁気治療器具、健康食品等
展示販売	15	7	6	着物類等
次々販売	74	127	26	着物類、ふとん類、工事・建築等
判断不十分者契約	77	86	34	ふとん類、新聞等

⑤相談者

18年4月～7月	契約当事者 と同じ	(割合)	契約当事者 以外	(割合)
高齢者の相談(2,053件)	1,433	69.8%	620	30.2%
高齢者以外の相談(9,116件) (年齢不明分を除く)	7,832	85.9%	1,284	14.1%