

受付状況と傾向

3月の相談件数は3,347件で、対前月比0.5%の増加、対前年同月比では8.5%の増加であった。

「架空・不当請求」に関する相談件数は1,017件で、対前月比8.5%と前月に引き続き増加が見られた。「携帯電話に、総合サイト料金の無料期間が過ぎたので料金を請求するとメールが届いた。身に覚えがないがどう対処したらよいか」といった相談が多く寄せられている。

前月から増加が目立っているのは「外国語・会話教室」(対前月比15件増)である。大手英会話教室の中途解約時の精算について、4月初旬に最高裁判決がでると報道されたことにより相談が増加している。

高齢者の相談は495件あり、対前月比5.0%の減少、対前年同月比では15.9%の増加であった。

[18年度の相談傾向 都受付分(速報)]

都センターに寄せられた18年度の相談件数は38,449件あり、前年度(40,983件)と比べて6.2%の減少となった。そのうち「架空・不当請求」に関する相談は11,040件あり、前年度(16,071件)に比べて31.3%の減少があったものの、相談全体の約3割を占める結果となった。「架空・不当請求」の相談について月別の推移をみると、各月とも800~1,000件前後で推移しており大きな増減はない。

契約当事者の年代をみると、40歳代以下の年代では相談件数が減少し、50歳以上では増加している。特に60歳以上の高齢者の相談件数が大きく増加している。

商品・役務別では、「フリーローン・サラ金」(前年度比268件増)「株」(同199件増)「移動電話サービス」(同138件増)「損害保険」(同137件増)「生命保険」(同99件増)に関する相談の増加が目立った。また、販売手口では「利殖商法」(同204件増)「サイドビジネス商法」(同195件増)「SF商法」(同64件増)による相談が増加している。

1. 相談件数(18.4.1~19.3.31 受付分)

	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	2,856	3,173	3,485	3,120	3,342	3,188	3,114	3,179	3,166	3,149	3,330	3,347	38,449
平成17年度	3,692	3,724	3,826	3,490	3,520	3,253	3,510	3,449	3,036	3,332	3,065	3,086	40,983
対前年比	77.4%	85.2%	91.1%	89.4%	94.9%	98.0%	88.7%	92.2%	104.3%	94.5%	108.6%	108.5%	93.8%

2. 商品・役務別上位10位(対前月・対前年同月)

順位	19.3月		19.2月(前月)		18.3月(前年同月)	
1	オンライン情報サービス	571	オンライン情報サービス	604	電話情報提供サービス	511
2	電話情報提供サービス	374	フリーローン・サラ金	266	オンライン情報サービス	293
3	賃貸アパート	249	電話情報提供サービス	259	フリーローン・サラ金	279
4	フリーローン・サラ金	236	賃貸アパート	215	賃貸アパート	188
5	商品一般	64	商品一般	67	株	134
6	相談その他	56	移動電話サービス	52	商品一般	111
7	外国語・会話教室	54	相談その他	46	教養・娯楽サービスその他	60
8	移動電話サービス	42	株	45	相談その他	39
9	新築分譲マンション	40	外国語・会話教室	39	新築分譲マンション	32
10	株	39	新築分譲マンション	31	移動電話サービス	23

3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	19.3月		19.2月 (前月)		18.3月 (前年同月)	
1	インターネット	1,038	インターネット	983	不当請求	1,021
2	不当請求	1,017	不当請求	937	インターネット	768
3	ポルノ・風俗	831	ポルノ・風俗	784	ポルノ・風俗	737
4	解約	553	解約	604	信用性	569
5	プライバシー	432	信用性	453	解約	563
6	高価格・料金	415	高価格・料金	420	プライバシー	398
7	信用性	373	プライバシー	385	高価格・料金	363
8	返金	365	返金	354	強引	326
9	説明不足	259	強引	281	返金	311
10	強引	240	説明不足	227	説明不足	238

* 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	978	1,022	914	823	833	843	937	1,017	11,040
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	505	524	553	479	513	610	523	544	493	514	521	495	6,274
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	19.3月		19.2月 (前月)		18.3月 (前年同月)	
1	オンライン情報サービス	29	フリーローン・サラ金	32	株	82
2	フリーローン・サラ金	27	オンライン情報サービス	30	フリーローン・サラ金	39
3	株	19	株	25	商品一般	21
4	賃貸アパート	16	賃貸アパート	18	電話情報提供サービス	11
5	相談その他	15	会社生命保険	16	電話関連サービス	10

(3) 販売方法、手口別キーワード (対前月・対前年同月)

	19.3月		19.2月 (前月)		18.3月 (前年同月)	
家庭訪販	52	家庭訪販	60	電話勧誘	85	
電話勧誘	46	電話勧誘	45	家庭訪販	35	
インターネット	39	インターネット	40	利殖商法	27	
判断不十分者契約	20	利殖商法	31	D M 広告	24	
利殖商法	18	判断不十分者契約	24	インターネット	17	
無料商法	11	D M 広告	18	無料商法	13	

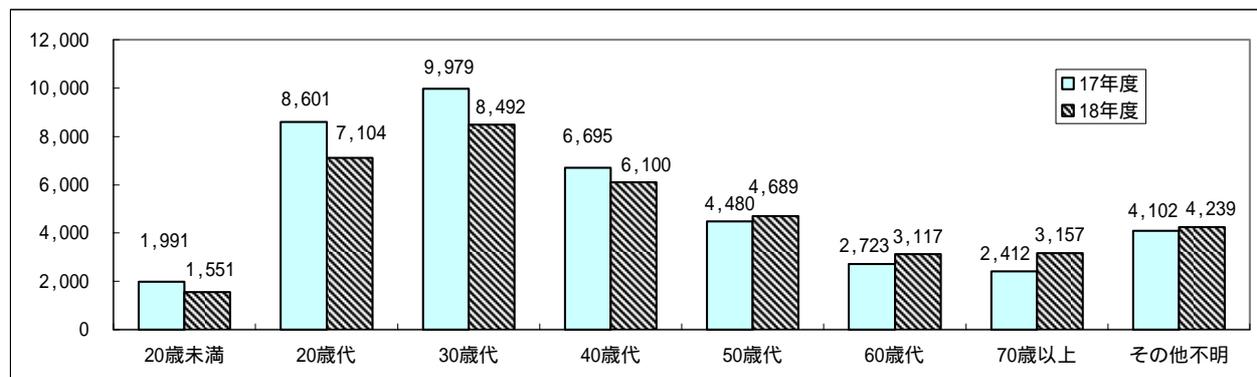
* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

6.平成18年度 相談の傾向

相談件数の推移

	18年度	17年度	前年度比
相談件数	38,449	40,983	93.8%

年代別件数



商品・役務別上位10位と主な相談内容

順位	18年度	17年度	前年度比	主な内容(18年度)	
	合計	38,449	40,983	93.8%	
1	他の運輸通信	9,794	13,883	70.5%	アダルトサイトなど有料サイト利用料金の不当請求等
2	融資サービス	3,558	3,324	107.0%	サラ金の多重債務等
3	レンタル・リース・貸借	2,715	2,678	101.4%	賃貸アパートの保証金返還、リースサービスの解約等
4	商品一般	1,617	1,534	105.4%	消費料金未納等の不当請求等
5	預貯金・証券等	1,102	767	143.7%	未公開株や匿名組合等への投資によるトラブル等
6	役務その他	1,089	944	115.4%	結婚紹介サービスの解約、広告代理サービス、債務整理の信用性等
7	教室・講座	996	1,056	94.3%	資格講座、外国語教室等の解約、返金等
8	相談その他	898	829	108.3%	振り込み詐欺、労働関係相談等
9	電報・電話	751	697	107.7%	携帯電話料金・サービスに関する相談等
10	文具・事務用品	689	535	128.8%	携帯電話機の交換に伴う相談、パソコンの早期故障の相談等

増加が目立つ相談(商品・役務)

商品・役務	18年度	17年度	前年度比
フリーローン・サラ金	3,370	3,102	108.6%
株	653	454	143.8%
携帯電話サービス	438	300	146.0%
損害保険	308	171	180.1%
生命保険	437	338	129.3%

増加が目立つ相談(販売手口)

販売手口	18年度	17年度	前年度比
利殖商法	675	471	143.3%
サイドビジネス商法	843	648	130.1%
S F 商法	132	68	194.1%