

受付状況と傾向

[4月都受付分]

4月の相談件数は3,462件で、対前月比3.4%の増加、対前年同月比では21.2%の増加であった。増加が目立ったのは「外国語・会話教室」(対前月比154件増)である。これは大手英会話教室が閉鎖したため、長期間の受講契約をしていた消費者から、授業料の返金や今後の対応についての相談が多く寄せられたことによるものである。

「携帯電話サービス」に関する相談は、対前月比41件の増加であった。「予想外の高額な通信料の請求がきたが納得できない」「携帯をパソコンに繋いでネットに接続したところ高額なパケット料金が請求された」といった相談が寄せられている。また「以前登録した複合会員権の会費が未納になっている。退会手続きをしないと自動継続になるので近くで会おうと言われたが信用できるか」、「10年前に契約した複合サービス会員権の契約。すでに完済しているはずだが、退会手続きが済んでいないと複数社から電話があった。このままにしていると数百万円かかるが、助けてあげるからと60万円のダイヤモンドのクレジット契約をさせられた」など、複合サービス会員権の二次被害と思われる相談が寄せられている。

「架空・不当請求」に関する相談件数は821件で、対前月比では19.3%の減少であった。

高齢者の相談は500件あり、前月(495件)とほぼ横ばいであった。「以前借りたサラ金の払いすぎた金利分を返してもらえるのか」、「数十年前に加入した年金型の生命保険の配当金が予定していた額より少ない」といった相談や、「未公開株」に関する相談が多く寄せられた。

1. 相談件数(19.4.1~19.4.27 受付分)

| | 4月 | 計 |
|--------|--------|--------|
| 平成19年度 | 3,462 | 3,462 |
| 平成18年度 | 2,856 | 2,856 |
| 対前年比 | 121.2% | 121.2% |

(参考：19年3月(前月)件数：3,347件)

2. 商品・役務別上位10位(対前月・対前年同月)

| 順位 | 19.4月 | | 19.3月(前月) | | 18.4月(前年同月) | |
|----|-------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|
| 1 | オンライン情報サービス | 441 | オンライン情報サービス | 571 | 電話情報提供サービス | 426 |
| 2 | 電話情報提供サービス | 293 | 電話情報提供サービス | 374 | オンライン情報サービス | 315 |
| 3 | フリーローン・サラ金 | 239 | 賃貸アパート | 249 | フリーローン・サラ金 | 258 |
| 4 | 賃貸アパート | 235 | フリーローン・サラ金 | 236 | 商品一般 | 131 |
| 5 | 外国語・会話教室 | 208 | 商品一般 | 64 | 賃貸アパート | 127 |
| 6 | 携帯電話サービス | 83 | 相談その他 | 56 | 株 | 80 |
| 7 | 相談その他 | 71 | 外国語・会話教室 | 54 | 教養・娯楽サービスその他 | 69 |
| 8 | 商品一般 | 67 | 携帯電話サービス | 42 | 相談その他 | 52 |
| 9 | 株 | 55 | 新築分譲マンション | 40 | 新築分譲マンション | 30 |
| 10 | 会社生命保険 | 45 | 株 | 39 | リースサービス | 29 |

3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

| 順位 | 19.4月 | | 19.3月(前月) | | 18.4月(前年同月) | |
|----|---------|-----|-----------|-------|-------------|-----|
| 1 | インターネット | 902 | インターネット | 1,038 | 不当請求 | 972 |
| 2 | 不当請求 | 821 | 不当請求 | 1,017 | インターネット | 719 |
| 3 | 解約 | 794 | ポルノ・風俗 | 831 | ポルノ・風俗 | 708 |
| 4 | ポルノ・風俗 | 655 | 解約 | 553 | 解約 | 526 |
| 5 | 返金 | 524 | プライバシー | 432 | 信用性 | 506 |
| 6 | 高価格・料金 | 409 | 高価格・料金 | 415 | 高価格・料金 | 365 |
| 7 | 信用性 | 354 | 信用性 | 373 | プライバシー | 343 |
| 8 | プライバシー | 337 | 返金 | 365 | 返金 | 325 |
| 9 | 約束不履行 | 328 | 説明不足 | 259 | 強引 | 313 |
| 10 | 説明不足 | 303 | 強引 | 240 | 説明不足 | 211 |

* 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19年度 | 821 | | | | | | | | | | | | 821 |
| 平成18年度 | 972 | 964 | 912 | 825 | 978 | 1,022 | 914 | 823 | 833 | 843 | 937 | 1,017 | 11,040 |

* 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19年度 | 500 | | | | | | | | | | | | 500 |
| 平成18年度 | 505 | 524 | 553 | 479 | 513 | 610 | 523 | 544 | 493 | 514 | 521 | 495 | 6,274 |

(2) 商品・役務別上位 5 位 (対前月・対前年同月)

| 順位 | 19.4月 | | 19.3月(前月) | | 18.4月(前年同月) | |
|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|
| 1 | フリーローン・サラ金 | 37 | オンライン情報サービス | 29 | 株 | 51 |
| 2 | 株 | 36 | フリーローン・サラ金 | 27 | フリーローン・サラ金 | 46 |
| 3 | 会社生命保険 | 18 | 株 | 19 | 商品一般その他 | 39 |
| 4 | 相談その他 | 18 | 賃貸アパート | 16 | オンライン情報サービス | 17 |
| 5 | オンライン情報サービス | 18 | 相談その他 | 15 | 相談その他 | 16 |

(3) 販売方法、手口別キーワード (対前月・対前年同月)

| | 19.4月 | | 19.3月(前月) | | 18.4月(前年同月) | |
|----------|-------|----------|-----------|----------|-------------|--|
| 電話勧誘 | 51 | 家庭訪販 | 52 | 電話勧誘 | 65 | |
| 家庭訪販 | 43 | 電話勧誘 | 46 | 家庭訪販 | 54 | |
| 利殖商法 | 38 | インターネット | 39 | 利殖商法 | 35 | |
| インターネット | 31 | 判断不十分者契約 | 20 | インターネット | 20 | |
| 判断不十分者契約 | 22 | 利殖商法 | 18 | 判断不十分者契約 | 16 | |
| D M 広告 | 17 | 無料商法 | 11 | D M 広告 | 16 | |

* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。