

## 受付状況と傾向

### [5月都受付分]

5月の相談件数は2,913件で、対前月比0.8%の増加、対前年同月比では14.5%の減少であった。増加が目立ったのは「エステティックサービス」に関する相談である（4月33件 5月107件）。特に事業者の倒産に関連した相談が70件以上寄せられた。「2年間利用できる脱毛エステの契約をした。2回ほど通ったが、最近店舗に行ったら閉まっていた。現金一括払いで支払い済み。返金してもらえるのか」等の相談が多く寄せられている。

その他、「ネットでパソコンの在宅ワークを申し込んだ。高額な教材とネットを利用して勉強をしているが、この事業者は信用できるのか不安になった」等の「内職・副業」に関する相談や、「価格比較サイトをみて、ネット通販で商品を購入し代金を支払ったが商品が届かない。どう対応したらよいのか」等のインターネット通販に関連した相談が寄せられている。

「架空・不当請求」に関する相談は、706件で、対前月比2.0%の増加であった。携帯電話の簡易メールを悪用した相談が、引き続き寄せられている。また、「スパムメールのURLをクリックしたら有料サイトにつながり、料金を請求された」、「芸能情報サイトで、無料動画が見られるとあったので年齢認証をクリックしたら、料金を請求された」など、パソコンを介した架空・不当請求の相談も多く寄せられている。

高齢者の相談は494件あり、対前月比6.7%の増加、対前年同月比では1.2%の減少であった。

多重債務に関する相談は132件寄せられており、そのうち「東京モデル」を活用して法律の専門家につないだ件数は26件であった。

### 1. 相談件数（20.4.1～20.5.30 受付分）

	4月	5月	計
平成20年度	2,891	2,913	5,804
平成19年度	3,462	3,409	6,871
対前年比	83.5%	85.5%	84.5%

### 2. 商品・役務別上位10位（対前月・対前年同月）

順位	20.5月		20.4月（前月）		19.5月（前年同月）	
1	電話情報提供サービス	449	電話情報提供サービス	451	オンライン情報サービス	570
2	フリーローン・サラ金	229	賃貸アパート	225	電話情報提供サービス	361
3	オンライン情報サービス	206	フリーローン・サラ金	200	フリーローン・サラ金	251
4	賃貸アパート	186	オンライン情報サービス	187	賃貸アパ - ト	207
5	エステティックサービス	107	商品一般	83	商品一般	68
6	商品一般	99	相談その他	60	移動電話サービス	66
7	移動電話サービス	50	移動電話サービス	59	相談その他	65
8	健康食品	48	健康食品	46	健康食品	59
9	相談その他	45	医療	40	エステティックサービス	41
10	内職・副業	38	内職・副業	34	生命保険	41

### 3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.5月		20.4月		20.3月(前月)	
1	インターネット	821	インターネット	801	インターネット	999
2	不当請求	706	不当請求	692	不当請求	999
3	電子商取引	676	電子商取引	637	電子商取引	844
4	解約	557	解約	619	解約	768
5	ポルノ・風俗	469	ポルノ・風俗	408	信用性	610
6	返金	422	返金	389	ポルノ・風俗	389
7	信用性	367	信用性	375	返金	349
8	高価格・料金	317	高価格・料金	343	高価格・料金	347
9	約束不履行	244	説明不足	247	説明不足	267
10	プライバシー	209	無料商法	234	無料商法	257

\* 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20年度	692	706											1,398
平成19年度	821	998	1,053	1,037	1,144	1,098	1,298	1,009	760	875	1,095	999	12,187

\* 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
高齢者相談	平成20年度	463	494											957
	平成19年度	500	500	592	515	537	540	532	496	460	485	478	514	6,149

#### (2) 商品・役務別上位 5 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.5月		20.4月(前月)		19.5月(前年同月)	
1	フリーローン・サラ金	35	フリーローン・サラ金	36	フリーローン・サラ金	33
2	オンライン情報サービス	27	商品一般	21	オンライン情報サービス	27
3	商品一般	24	健康食品	17	賃貸アパート	20
4	賃貸アパート	19	電話情報提供サービス	16	相談その他	17
5	電話情報提供サービス	17	株	15	生命保険	15
			家庭用電気治療器具	15		

### 6. 多重債務に関する相談件数

		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
多重債務に関する相談	平成20年度	110	132											242
	平成19年度	130	139	106	97	99	97	123	127	304	125	135	128	1,610
うち東京モデル活用件数	平成20年度	15	26											41
	平成19年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	22	20	47

\* 東京モデルは平成 20 年 1 月 28 日より試行