

受付状況と傾向

[8月都受付分]

8月の相談件数は2,657件で、対前月比6.3%の減少、対前年同月比で24.9%の減少であった。「エステティックサービス」の相談は、前月に引き続き、店舗の突然の閉鎖に関する相談が多く寄せられ、相談件数は84件となった。前払で契約していた消費者から、「店舗が突然閉鎖してしまっただが返金してもらえるのか」といった相談が多く寄せられている。

「移動電話サービス」では、「実質的に値上げと思われるようなサービス内容の変更が、一方的に通知されたのは不満である」といった相談や、「高額なポケット料金が発生した」といった相談が寄せられている。また「商品一般」では、「民事訴訟裁判告知と記載されたハガキが届き、驚いて電話をすると、弁護士事務所を紹介され、依頼を受けるには50万円かかると言われて指定口座に振り込んでしまったどうしたらよいか」といった架空・不当請求に関する相談が寄せられている。「医療」に関する相談では、「歯科治療」や「美容医療」に関する相談が多い。

「架空・不当請求」に関する相談は740件で、対前月比8.0%の増加、対前年同月比で35.3%の減少であった。「無料サイトの掲示板で誘われ、メール交換が無料で出来ると思い登録したら、出会い系サイトだった。登録時に料金の説明はなく、メールを見たりしていたら、『ポイントがなくなったので、後払い料金3万円を精算してから利用してください』と表示が出た」、「出会い系サイトに登録し、無料ポイント分を使用後、退会希望を出したところ、先方からメールが来たので、そこにあったURLをクリックしたとたん10万円分のポイント購入になってしまった。メールのやりとりもしていないのに後払請求がくるのはおかしい」など、ポイントを利用した後払請求に関する相談が寄せられている。

高齢者の相談は459件あり、対前月比7.6%の減少、対前年同月比では14.5%の減少であった。

多重債務に関する相談は100件寄せられており、そのうち「東京モデル」(平成20年4月から本格実施)を活用して、法律の専門家につないだ件数は20件であった。

1. 相談件数 (20.4.1~20.8.29 受付分)

	4月	5月	6月	7月	8月	計
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	2,657	14,414
平成19年度	3,462	3,409	3,769	3,438	3,539	17,617
対前年比	83.5%	85.5%	82.7%	82.5%	75.1%	81.8%

2. 商品・役務別上位10位 (対前月・対前年同月)

順位	20.8月		20.7月(前月)		19.8月(前年同月)	
1	電話情報提供サービス	493	電話情報提供サービス	440	電話情報提供サービス	500
2	オンライン情報サービス	195	オンライン情報サービス	180	オンライン情報サービス	472
3	フリーローン・サラ金	155	フリーローン・サラ金	167	フリーローン・サラ金	204
4	賃貸アパート	152	賃貸アパート	145	賃貸アパート	167
5	エステティックサービス	84	エステティックサービス	86	商品一般	118
6	商品一般	63	商品一般	76	移動電話サービス	70
7	相談その他	54	相談その他	49	外国語・会話教室	69
8	移動電話サービス	45	スポーツ・健康教室	44	オンライン等関連サービスその他	61
9	医療	41	健康食品	42	相談その他	54
10	健康食品	34	移動電話サービス	41	エステティックサービス	53

3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.8月		20.7月(前月)		19.8月(前年同月)	
1	インターネット	851	インターネット	810	インターネット	1,186
2	不当請求	739	不当請求	685	不当請求	1,144
3	電子商取引	711	電子商取引	650	電子商取引	1,019
4	解約	482	解約	527	ポルノ・風俗	699
5	返金	353	返金	394	解約	684
6	ポルノ・風俗	346	ポルノ・風俗	357	信用性	434
7	信用性	280	信用性	316	返金	406
8	高価格・料金	275	高価格・料金	287	高価格・料金	314
9	約束不履行	203	約束不履行	263	説明不足	309
10	説明不足	191	説明不足	236	無料商法	256

* 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	683	685	740								3,506
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
平成20年度	463	495	553	497	459								2,467
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	20.8月		20.7月(前月)		19.8月(前年同月)	
1	オンライン情報サービス	25	フリーローン・サラ金	29	生命保険	27
2	商品一般	23	オンライン情報サービス	22	フリーローン・サラ金	26
3	株	22	C A T V	19	電話情報提供サービス	26
4	電話情報提供サービス	18	株	16	株	25
5	フリーローン・サラ金	18	電話情報提供サービス	15	商品相場	21

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	152	112	100								606
	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	31	28	20								120
	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