

## 平成 20 年度 消費生活相談の傾向

### [ 1 1 月都受付分 ]

11月の相談件数は2,837件で、対前月比9.0%の減少、対前年同月比で10.5%の減少であった。

「新築分譲マンション」の相談では、その多くが投資用マンションの勧誘に関する相談で、勧誘電話が執拗で困っている、勧誘が強引といった相談が多い。また、「家賃収入で返済できるからと言われて、投資用マンションを購入したが、借り手がないため返済が苦しい」といった相談も寄せられている。

また、「通信教育の資格講座事業者と連絡がとれないが、情報はるか」、「外国語の通訳検定試験の申し込みをしたところ、実施団体から突然閉鎖すると葉書が届いた。受験できないなら返金してほしい」、「ネットで格安航空券を購入し支払ったが、航空券が送られてこないの、連絡したが事業者と連絡がとれない。どうしたらよいか」など、契約内容が履行されず、事業者とも連絡が取れない等の相談が多く寄せられ、「約束不履行」のキーワードが付与された相談が前月(160件)に比べて30件増加し、190件となった。

その他、「毎月リース料金を補填するので費用負担はないと説明を受け、2年ほど前に、経営しているアパートにインターネット回線機器のリース契約を結んだ。今まで補填されていたが、突然事業者から今まで立て替えたリース料金を支払うようにいわれている。どうしたらよいか」といった賃貸アパートの大家からの相談が複数寄せられている。

「架空・不当請求」に関する相談は752件で、対前月比23.5%の減少、対前年同月比で25.5%の減少であった。

高齢者の相談は515件あり、対前月比1.9%の減少、対前年同月比では3.8%の増加であった。

多重債務に関する相談は105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、23件であった。

### 1. 相談件数 (20. 4. 1～20. 11. 28 受付分)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	計
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	2,657	3,014	3,118	2,837	23,383
平成19年度	3,462	3,409	3,769	3,438	3,539	3,253	3,800	3,169	27,839
対前年比	83.5%	85.5%	82.7%	82.5%	75.1%	92.7%	82.1%	89.5%	84.0%

### 2. 商品・役務別上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	20. 11 月		20. 10 月 (前月)		19. 11 月 (前年同月)	
1	電話情報提供サービス	645	電話情報提供サービス	776	電話情報提供サービス	528
2	フリーローン・サラ金	170	フリーローン・サラ金	202	オンライン情報サービス	350
3	賃貸アパート	169	賃貸アパート	179	フリーローン・サラ金	515
4	オンライン情報サービス	97	オンライン情報サービス	148	賃貸アパート	161
5	携帯電話サービス	61	商品一般	72	外国語・会話教室	95
6	商品一般	61	携帯電話サービス	59	商品一般	80
7	相談その他	52	生命保険	56	携帯電話サービス	70
8	新築分譲マンション	39	相談その他	56	相談その他	46
9	健康食品	39	株	40	内職・副業	44
10	医療	37	エステティックサービス	39	オンライン等関連サービスその他	43

### 3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.11月		20.10月（前月）		19.11月（前年同月）	
1	インターネット	944	インターネット	1114	インターネット	1,075
2	電子商取引	797	不当請求	983	不当請求	1,009
3	不当請求	752	電子商取引	957	電子商取引	949
4	解約	493	解約	499	解約	671
5	信用性	358	信用性	489	ポルノ・風俗	578
6	返金	344	返金	349	信用性	419
7	高価格・料金	269	高価格・料金	270	返金	379
8	約束不履行	190	ポルノ・風俗	249	高価格・料金	308
9	契約	186	説明不足	232	無料商法	279
10	説明不足	179	補償	181	説明不足	276

\* 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	686	739	776	983	752					6,017
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	496	553	497	459	646	525	515					4,154
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	20.11月		20.10月（前月）		19.11月（前年同月）	
1	電話情報提供サービス	42	電話情報提供サービス	51	フリーローン・サラ金	31
2	フリーローン・サラ金	26	生命保険	29	オンライン情報サービス	25
3	株	18	株	26	株	20
4	健康食品	15	フリーローン・サラ金	24	生命保険	18
5	相談その他	13	商品一般	20	商品一般	17

#### 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	373	136	105					1,220
	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	43	22	23					208
	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