

平成 20 年度 消費生活相談の傾向

[1 2 月都受付分]

12月の相談件数は2,841件で、対前月比0.1%の微増、対前年同月比で5.8%の減少であった。

増加が目立ったのは、「旅行代理業」（前月比34件；188.9%増）に関する相談で、「インターネットで格安航空券を購入したが、チケットが届かない。事業者と連絡もとれない。」、「格安航空券を購入したが、販売会社から経営不振のためチケットを送付できないとメールがきた。どうしたらよいか」等、年末年始の帰省のため航空券を購入したがチケットが届かないといった相談が多く寄せられた。東京都では、旅行業者が旅行業協会に加盟している場合には旅行業協会に、旅行業協会に加盟していない場合は登録行政庁（観光庁または都道府県）に保証金の還付を申し出るように助言している。

また、「株」の相談では、「上場すれば儲かるといわれて未公開株を購入したが、上場しない」という相談が多いが、「未公開株の被害を救済すると連絡があったが信用できるか」といった二次被害と思われる相談や、「株式購入資金の一部をだせば残りを低利で融資し株取引ができるといわれて始めたが、債務額が高額になってしまった」等、二八商法と思われる相談も寄せられている。

「内職・副業」では、モデル内職、アフィリエイトやドロップシッピング等のインターネット関連の内職、パチンコの打ち子のバイトなどの相談が寄せられている。

「架空・不当請求」に関する相談は784件で、対前月比4.3%の増加、対前年同月比で3.2%の増加であった。携帯電話による架空請求の相談が多い。

高齢者の相談は509件あり、対前月比1.2%の減少、対前年同月比では10.7%の増加であった。前述した「株」に関する相談が多く寄せられている。

多重債務に関する相談は101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、12件であった。

1. 相談件数（20.4.1～20.12.26 受付分）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	2,657	3,014	3,118	2,837	2,841	26,224
平成19年度	3,462	3,409	3,769	3,438	3,539	3,253	3,800	3,169	3,016	30,855
対前年比	83.5%	85.5%	82.7%	82.5%	75.1%	92.7%	82.1%	89.5%	94.2%	85.0%

2. 商品・役務別上位 10 位（対前月・対前年同月）

順位	20.12月		20.11月（前月）		19.12月（前年同月）	
1	電話情報提供サービス	657	電話情報提供サービス	645	電話情報提供サービス	466
2	賃貸アパート	190	フリーローン・サラ金	170	フリーローン・サラ金	384
3	フリーローン・サラ金	172	賃貸アパート	169	オンライン情報サービス	200
4	オンライン情報サービス	100	オンライン情報サービス	97	賃貸アパート	171
5	商品一般	75	携帯電話サービス	61	エステティックサービス	106
6	旅行代理業	52	商品一般	61	商品一般	60
7	株	45	相談その他	52	相談その他	55
8	エステティックサービス	42	新築分譲マンション	39	内職・副業	52
9	相談その他	42	健康食品	39	携帯電話サービス	51
10	内職・副業	38	医療	37	役務その他サービス	41

3. 内容キーワード上位 10 位（対前月・対前年同月）

順位	20.12月		20.11月（前月）		19.12月（前年同月）	
1	インターネット	968	インターネット	944	インターネット	835
2	電子商取引	854	電子商取引	797	不当請求	761
3	不当請求	784	不当請求	752	電子商取引	707
4	解約	525	解約	493	解約	607
5	信用性	384	信用性	358	ポルノ・風俗	429
6	返金	348	返金	344	返金	418
7	高価格・料金	298	高価格・料金	269	信用性	415
8	約束不履行	200	約束不履行	190	多重債務	304
9	他の接客対応	186	契約	186	高価格・料金	292
10	説明不足	183	説明不足	179	約束不履行	260

* 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	784				6,801
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	496	553	497	459	646	525	515	509				4,663
	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	20.12月		20.11月（前月）		19.12月（前年同月）	
1	電話情報提供サービス	44	電話情報提供サービス	42	フリーローン・サラ金	61
2	株	28	フリーローン・サラ金	26	役務その他サービス	25
3	フリーローン・サラ金	22	株	18	生命保険	22
4	商品一般	20	健康食品	15	オンライン情報サービス	13
5	賃貸アパート	18	相談その他	13	相談その他	13

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	101				1,321
	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	25	23	12				223
	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