

平成 20 年度 消費生活相談の傾向

[1 月都受付分]

1月の相談件数は2,925件で、対前月比3.0%の増加、対前年同月比で2.9%の減少であった。

増加が目立ったのは、「有料老人ホーム」に関する相談である。都センターが新聞紙面を活用し、有料老人ホームのトラブル事例や、有料老人ホームの選び方の冊子を案内したところ、「有料老人ホームの入居を検討しているが、都発行の冊子はどこで手に入るのか」等の相談が非常に多く寄せられ、有料老人ホームに関する都民の関心の高さが伺えた。

また、「プロバイダ」では、光回線契約に関わるトラブルや、「プロバイダが何の連絡もなく、口座から1万円を引き落としした」といった相談が多く寄せられた。

「架空・不当請求」に関する相談は718件で、対前月比8.4%の減少、対前年同月比で17.9%の減少であった。架空・不当請求の相談は、減少傾向にあるものの、依然として多くの相談が寄せられており、「サイト料金未納の簡易メールが届き、身に覚えはなかったが電話で確認したところ料金請求があったので、小包郵便で14万円送った。さらに200万円請求され、手持ちがなければサラ金から借りるように。保証制度があるのでお金は戻るといわれた」といった悪質な事例の相談も寄せられている。

高齢者の相談は600件あり、対前月比17.9%の増加、対前年同月比では23.7%の増加であった。前述した「有料老人ホーム」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104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、17件であった。

1. 相談件数 (20.4.1~21.1.30 受付分)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1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	2,925	29,149
平成19年度	3,462	3,409	3,769	3,438	3,539	3,253	3,800	3,169	3,016	3,011	33,866
対前年比	83.5%	85.5%	82.7%	82.5%	75.1%	92.7%	82.1%	89.5%	94.2%	97.1%	86.1%

2. 商品・役務別上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	21.1月		20.12月 (前月)		20.1月 (前年同月)	
1	電話情報提供サービス	596	電話情報提供サービス	657	電話情報提供サービス	638
2	賃貸アパート	199	賃貸アパート	190	オンライン情報サービス	190
3	フリーローン・サラ金	153	フリーローン・サラ金	172	フリーローン・サラ金	182
4	有料老人ホーム	119	オンライン情報サービス	100	賃貸アパート	165
5	オンライン情報サービス	99	商品一般	75	エステティックサービス	98
6	商品一般	83	旅行代理業	52	商品一般	56
7	プロバイダ	49	株	45	内職・副業	52
8	携帯電話サービス	45	エステティックサービス	42	携帯電話サービス	49
9	相談その他	42	相談その他	42	旅行代理業	46
10	健康食品	39	内職・副業	38	医療	42

3. 内容キーワード上位 10 位（対前月・対前年同月）

順位	21.1月		20.12月（前月）		20.1月（前年同月）	
1	インターネット	899	インターネット	968	インターネット	1,030
2	電子商取引	737	電子商取引	854	不当請求	875
3	不当請求	718	不当請求	784	電子商取引	867
4	解約	533	解約	525	解約	698
5	返金	341	信用性	384	信用性	504
6	信用性	330	返金	348	ポルノ・風俗	431
7	高価格・料金	303	高価格・料金	298	返金	414
8	説明不足	225	約束不履行	200	高価格・料金	293
9	ポルノ・風俗	192	他の接客対応	186	説明不足	271
10	他の接客対応	192	説明不足	183	約束不履行	251

* 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	718			7,519
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	552	497	459	646	527	515	509	600			5,264
	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	21.1月		20.12月（前月）		20.1月（前年同月）	
1	有料老人ホーム	104	電話情報提供サービス	44	電話情報提供サービス	30
2	電話情報提供サービス	42	株	28	フリーローン・サラ金	28
3	商品一般	22	フリーローン・サラ金	22	株	20
4	株	21	商品一般	20	オンライン情報サービス	18
5	フリーローン・サラ金	19	貸貸アパート	18	新聞	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	152	112	100	373	136	105	101	104			1,425
	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	17			240
	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、同年4月から本格実施。