

平成 20 年度 消費生活相談の傾向

[2 月都受付分]

2月の相談件数は2,888件で、対前月比1.3%の減少、対前年同月比で9.5%の減少であった。

「健康食品」に関する相談では、「通信販売で、健康食品を毎月購入する契約をし、効果が感じられない等との理由により、定期購入を中止しようと思うが、事業者と連絡がとれない」といった通信販売での定期購入の解約に関する相談が多く寄せられた。

「移動電話サービス」では、「データ通信カードとパソコンをセットで購入すると割引になるといわれて契約したが、説明と違って、月額利用料が高額になったので解約したい」、「家電量販店でデータ通信カードと100円パソコンをセットで購入した。2年間途中で解約すると違約金がかかると説明を受けたが、家に帰って月々の料金が高額になることがわかり、その日のうちに電話で解約を伝えたが、違約金が7万円かかるといわれた。商品は未開封で梱包したままなのに不満」といった「データ通信カード」に関連した相談が多く寄せられている。

「株」に関する相談では、「上場するといわれて購入した株が未だに上場していないところに、『上場するので、買い増しに応じる』と電話勧誘があり、追加で購入したが、結局上場せず、事業者と連絡もとれない」、「未公開株購入の電話勧誘の後、別会社から未公開株を所有していれば購入するとの電話があり、そんなに良い株ならと購入したが、買い取るといっていた事業者と連絡がとれない」等、未公開株の悪質な電話勧誘の相談が寄せられている。

「架空・不当請求」に関する相談は728件で、対前月比1.4%の増加、対前年同月比で33.5%の減少であった。高齢者の相談は498件あり、対前月比17.0%の減少、対前年同月比では4.2%の増加であった。前月に引き続き「新聞に掲載されていた有料老人ホームの選び方の小冊子の入手方法を教えてほしい」という相談が寄せられている。

多重債務に関する相談は138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、25件であった。

1. 相談件数 (20.4.1~21.2.27 受付分)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2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	2,888	32,037
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	3,190	37,056
対前年比	83.5%	85.5%	82.7%	82.5%	75.1%	92.7%	82.1%	89.5%	94.2%	97.1%	90.5%	86.5%

2. 商品・役務別上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	21.2月		21.1月 (前月)		20.2月 (前年同月)	
1	電話情報提供サービス	594	電話情報提供サービス	596	電話情報提供サービス	748
2	賃貸アパート	224	賃貸アパート	199	フリーローン・サラ金	220
3	フリーローン・サラ金	197	フリーローン・サラ金	153	賃貸アパート	210
4	オンライン情報サービス	106	有料老人ホーム	119	オンライン情報サービス	204
5	商品一般	85	オンライン情報サービス	99	商品一般	146
6	健康食品	59	商品一般	83	エステティックサービス	66
7	移動電話サービス	54	プロバイダ	49	内職・副業	53
8	相談その他	54	移動電話サービス	45	相談その他	51
9	株	46	相談その他	42	移動電話サービス	49
10	医療	46	健康食品	39	健康食品	44

3. 内容キーワード上位 10 位（対前月・対前年同月）

順位	21.2月		21.1月（前月）		20.2月（前年同月）	
1	インターネット	893	インターネット	899	不当請求	1,095
2	不当請求	728	電子商取引	737	インターネット	1,078
3	電子商取引	721	不当請求	718	電子商取引	942
4	解約	539	解約	533	解約	726
5	返金	327	返金	341	信用性	592
6	信用性	303	信用性	330	ポルノ・風俗	440
7	高価格・料金	280	高価格・料金	303	返金	383
8	説明不足	225	説明不足	225	無料商法	345
9	ポルノ・風俗	172	ポルノ・風俗	192	高価格・料金	343
10	強引	170	他の接客対応	192	説明不足	274

* 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	728		8,247
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	552	497	459	646	527	515	509	600	498		5,762
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	21.2月		21.1月（前月）		20.2月（前年同月）	
1	フリーローン・サラ金	38	有料老人ホーム	104	電話情報提供サービス	47
2	電話情報提供サービス	30	電話情報提供サービス	42	フリーローン・サラ金	32
3	株	25	商品一般	22	商品一般	22
4	有料老人ホーム	18	株	21	健康食品	19
5	健康食品	15	フリーローン・サラ金	19	オンライン情報サービス	15
	相談その他	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	138		1,563
	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	25		265
	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