

I 受付状況と傾向

[3月都受付分]

3月の相談件数は**3,242件**で、対前月比12.2%の増加、対前年同月比では5.1%の増加であった。

商品・役務別分類では、主に携帯電話を使用した架空請求に関する相談を含む「電話情報提供サービス」の相談件数が、対前月比、対前年同月比共に多くなっている。

また、多重債務相談を含む「フリーローン・サラ金」の相談件数も、前月と比べ増加している。これは、3月に実施した「多重債務110番」の結果によるものと思われる。

さらに、「賃貸アパート」「オンライン情報サービス」の相談件数も、前月と比べ増加している。

また、前月と比較して増加が目立ったのは、「内職・副業」に関する相談である。中でもインターネット関連の相談、特にホームページを開設し、自宅で副収入が得られるドロップシッピング等に関する相談が目立つ。都は2月に、ドロップシッピングやアフィリエイトによる儲け話のトラブルについて、緊急被害情報を発表し、注意を呼びかけている。

さらに、「新築分譲マンション」に関する相談も増加している。これは、投資用マンション等不動産投資の勧誘電話が執拗、勧誘方法が強引といった内容が主な相談である。

内容キーワード別分類では、「インターネット」「電子商取引」「不当請求」の相談件数が、いずれも前月と比較して増加している。

「架空・不当請求」に関する相談件数は**859件**で、前月(728件)と比較して18.0%の増加である。しかし前年同月(999件)と比較すると14.0%の減少となっている。

「高齢者相談」は**576件**あり、前月(498件)と比較して15.6%の増加、また前年同月(514件)と比較して12.1%の増加であった。商品・役務別上位5位で比較すると、前年同月と比べ、「フリーローン・サラ金」の相談件数が大きく増加している。また、架空・不当請求の相談を含む「電話情報提供サービス」の相談件数も依然として多い。

[20年度の相談傾向 都受付分(速報)]

都センターに寄せられた20年度の相談件数は**35,279件**あり、前年度(40,140件)と比べて4,861件(12.1%)の減少となった。

このうち「架空・不当請求」に関する20年度の相談件数は**9,106件**となり、前年度(12,187件)と比較して3,081件(25.3%)の大きな減少となっている。要因としては、昨年度増加した、携帯電話の番号対応メール等を悪用した架空請求に関する相談が沈静化したことが考えられるが、それでもまだ相談全体の25.8%を占めている。

契約当事者の年代別相談件数を見ると、30歳代が最も多く(7,613件)、次に40歳代(6,253件)20歳代(5,621件)と続いている。前年度と比較すると、70歳以上の相談件数は増加し、60歳代は前年と同数であるが、その他の年齢はいずれも相談件数が減少している。

商品・役務別分類で最も多い相談は、「他の運輸通信」に関する相談である。これは、有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談が多いことによる。次に多いのは、「レンタル・リース・貸借」に関する相談である。これは賃貸アパートの保証金返還や修理代等といった相談内容に加え、敷金・礼金を不要とする賃貸住宅契約のトラブルも含まれており、前年度同様に

I 受付状況と傾向

多い件数である。第3位には、多重債務相談が主な内容である「融資サービス」が多くなっている。また、上記のほか、パソコン・携帯電話機器の早期故障についての相談を含む「文具・事務用品」、エステティックサービスの中途解約や倒産に関する相談を含む「理美容」は、前年に引き続き比較的多くの相談が寄せられている。

また、60歳以上の「高齢者相談」の20年度の相談件数は、**6,338件**寄せられた。前年度(6,149件)と比較して189件(3.1%)増加している。

「多重債務相談」の20年度の相談件数は1,816件で過去最高となり、前年度(1,610件)と比較して206件(12.8%)増加している。その中で、東京モデル活用件数は297件あり、「多重債務相談」件数の16.3%を占める。

1. 相談件数 (20.4.1~21.3.31 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	3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	3,242	35,279
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	3,084	40,140
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%	105.1%	87.9%

2. 商品・役務別上位10位 (対前月・対前年同月)

順位	21.3月		21.2月 (前月)		20.3月 (前年同月)	
1	電話情報提供サービス	710	電話情報提供サービス	594	電話情報提供サービス	687
2	フリーローン・サラ金	333	賃貸アパート	224	フリーローン・サラ金	203
3	賃貸アパート	257	フリーローン・サラ金	197	賃貸アパート	194
4	オンライン情報サービス	125	オンライン情報サービス	106	オンライン情報サービス	157
5	商品一般	88	商品一般	85	商品一般	153
6	相談その他	64	健康食品	59	移動電話サービス	64
7	移動電話サービス	58	移動電話サービス	54	エステティックサービス	61
8	内職・副業	48	相談その他	54	相談その他	48
9	医療	48	株	46	医療	43
10	新築分譲マンション	43	医療	46	内職・副業	40

3. 内容キーワード上位10位 (対前月・対前年同月)

順位	21.3月		21.2月 (前月)		20.3月 (前年同月)	
1	インターネット	1039	インターネット	893	インターネット	999
2	電子商取引	878	不当請求	728	不当請求	999
3	不当請求	859	電子商取引	721	電子商取引	844
4	解約	545	解約	539	解約	768
5	返金	381	返金	327	信用性	610
6	高価格・料金	320	信用性	303	ポルノ・風俗	389
7	信用性	264	高価格・料金	280	返金	349
8	多重債務	253	説明不足	225	高価格・料金	347
9	説明不足	242	ポルノ・風俗	172	説明不足	267
10	ポルノ・風俗	218	強引	170	無料商法	257

* 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	859	9,106
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	576	6,338
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	21.3月		順位	21.2月（前月）		20.3月（前年同月）	
1	フリーローン・サラ金	68	1	フリーローン・サラ金	38	電話情報提供サービス	40
2	電話情報提供サービス	43	2	電話情報提供サービス	30	商品一般	33
3	株	24	3	株	25	フリーローン・サラ金	30
4	商品一般	20	4	有料老人ホーム	18	オンライン情報サービス	21
5	賃貸アパート	20	5	健康食品	15	賃貸アパート	21

* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

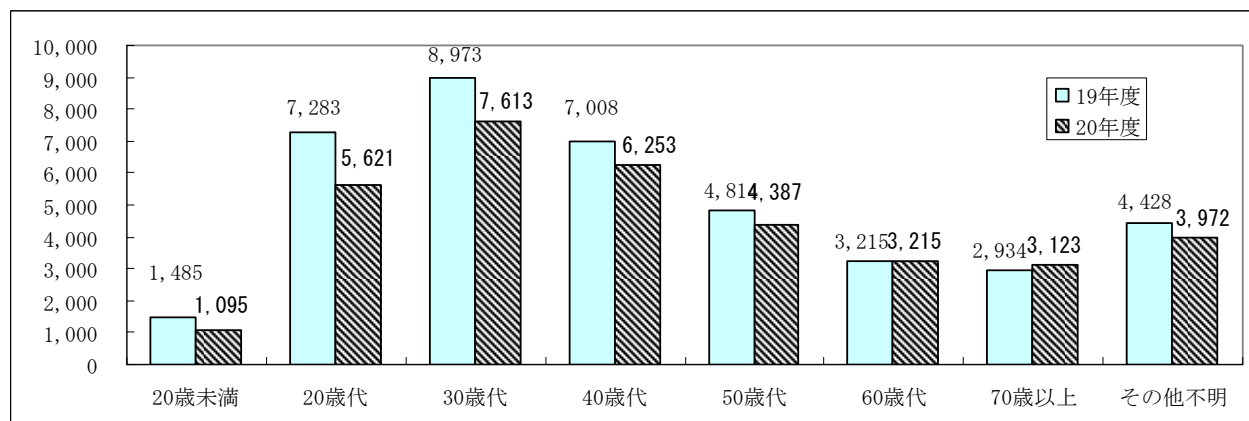
I 受付状況と傾向

6. 平成 20 年度 相談の傾向（速報）

①相談件数の推移

	20年度	19年度	前年度比
相談件数	35,279	40,140	87.9%

②年代別件数（契約当事者）



③商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

順位	20年度	19年度	前年度比	主な内容（20年度）	
	合計	35,279	40,140	87.9%	
1	他の運輸通信	9,364	11,719	79.9%	有料サイト利用料金の不当請求等
2	レンタル・リース・貸借	2,852	2,847	100.2%	賃貸アパートの保証金返還や修理代等
3	融資サービス	2,795	2,847	98.2%	サラ金やヤミ金の多重債務等
4	役務その他	1,121	1,726	64.9%	結婚紹介サービスや広告代理サービス等の信用性、中途解約等
5	商品一般	933	1,189	78.5%	弁護士名や公的機関を装った不当請求等
6	預貯金・証券等	863	1,116	77.3%	未公開株や利殖をうたった出資話に関するトラブル等
7	教室・講座	839	1,018	82.4%	外国語会話教室の中途解約時の清算や倒産等
8	電報・電話	779	921	84.6%	携帯電話サービスの高額料金請求等
9	文具・事務用品	743	796	93.3%	パソコン・携帯電話機の早期故障
10	理美容	738	785	94.0%	エステティックサービスの中途解約や倒産等

④多重債務相談

		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	253	1,816
	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	32	297
	平成19年度	—	—	—	—	—	—	—	—	—	5	22	20	47