

I 受付状況と傾向

[4月都受付分]

4月の相談件数は**3,055件**で、対前月比5.8%の減少、対前年同月比では5.7%の増加であった。商品・役務別分類では、今年度より新しく設定されたキーワードである「デジタルコンテンツ」が最も多くなっている。これは、平成20年度までの「電話情報提供サービス」と「オンライン情報サービス」の内容に対応するもので、インターネットや携帯電話での架空・不当請求や、インターネット通販の相談が多いことによる。中でも、アダルトサイトや出会い系サイトに関する架空・不当請求の相談が目立つ。また、「賃貸アパート」に関しては、解約や退去の際の敷金や修理代金等に関するトラブルが多くなっている。

「架空・不当請求」に関する相談は**777件**で、4月の相談件数の25.4%を占めている。対前年同月比では12.3%の増加であった。

高齢者の相談は**545件**あり、対前月比は5.4%の減少であるが、対前年同月比では17.7%の増加であった。商品・役務別上位5位で比較すると、高齢者相談においても「デジタルコンテンツ」の相談内容が最も多くなっている。また「フリーローン・サラ金」は、前月の多重債務110番による件数増が落ち着きをみせたものの、相変わらず上位2位の相談件数となっている。

多重債務に関する相談は**118件**寄せられており、対前年同月比で7.2%の増加であった。そのうち平成20年4月から本格実施された「東京モデル」を活用した件数は**28件**であった。

1. 相談件数 (21.4.1~21.4.30 受付分)

	4月	計
平成21年度	3,055	3,055
平成20年度	2,891	2,891
対前年比	105.7%	105.7%

(参考:平成21年3月(前月) 件数:3,242件)

2. 商品・役務別上位10位 (対前月・対前年同月)

(平成21年4月より分類・キーワードが改訂されたため、前月(前年同月)との対比は注意が必要)

順位	21.4月		21.3月(前月)		20.4月(前月同月)	
1	デジタルコンテンツ※	775	1 電話情報提供サービス	710	電話情報提供サービス	451
2	賃貸アパート	222	2 フリーローン・サラ金	333	賃貸アパート	225
3	フリーローン・サラ金	168	3 賃貸アパート	257	フリーローン・サラ金	200
4	移動通信サービス※	57	4 オンライン情報サービス	125	オンライン情報サービス	187
5	商品一般	57	5 商品一般	88	商品一般	83
6	相談その他	50	6 相談その他	64	相談その他	60
7	医療※	49	7 移動電話サービス	58	移動電話サービス	59
8	内職・副業※	45	8 内職・副業※	48	健康食品	46
9	新築分譲マンション	38	9 医療※	48	医療※	40
10	電話音声情報	28	10 新築分譲マンション	43	内職・副業※	34

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

注1) 「デジタルコンテンツ」は、平成20年度の「電話情報提供サービス」と「オンライン情報サービス」の内容にほぼ対応している。

注2) 「移動通信サービス」は、平成20年度「移動電話サービス」の内容にほぼ対応している。

注3) 「電話音声情報」は、平成20年度の「電話情報提供サービス」の内容の一部にほぼ対応している。

I 受付状況と傾向

3. 内容キーワード上位 10 位（対前月・対前年同月）

（平成21年4月より分類・キーワードが改訂されたため、前月（前年同月）との対比は注意が必要）

順位	21.4月	
1	電子商取引※	922
2	不当請求※	777
3	解約	560
4	返金	356
5	高価格・料金	332
6	信用性	231
7	ポルノ・風俗	227
8	説明不足	219
9	強引	217
10	他の接客対応	214

※は上位KWで集計したもの

順位	21.3月（前月）		20.4月（前年同月）	
1	インターネット	1039	インターネット	801
2	電子商取引	878	不当請求	692
3	不当請求	859	電子商取引	637
4	解約	545	解約	619
5	返金	381	ポルノ・風俗	408
6	高価格・料金	320	返金	389
7	信用性	264	信用性	375
8	多重債務	253	高価格・料金	343
9	説明不足	242	説明不足	247
10	ポルノ・風俗	218	無料商法	234

* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

※「電子商取引」は、「インターネットオークション」「インターネット通販」を含む。平成20年度の「電子商取引」にほぼ対応している。

※「不当請求」は、「架空請求」「ワンクリック請求」を含む。平成20年度の「不当請求」にほぼ対応している。

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21年度	777												777
平成20年度	692	706	683	686	739	776	983	752	784	718	728	859	9,106

* 内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与している。
（いずれかを複数付与している場合も含む）

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21年度	545												545
	平成20年度	463	496	552	497	459	646	527	515	509	600	498	576	6,338
うち 高齢者110番	平成21年度	45												45
	平成20年度	50	45	34	39	44	71	48	32	54	43	37	45	542
見守りホットライン	平成21年度	6												6
	平成20年度	12	5	9	6	3	16	11	11	6	3	10	5	97

（2）商品・役務別上位 5 位（対前月・対前年同月）

（平成21年4月より分類・キーワードが改訂されたため、前月（前年同月）との対比は注意が必要）

順位	21.4月	
1	デジタルコンテンツ※	53
2	フリーローン・サラ金	31
3	未公開株	18
4	賃貸アパート	16
5	ファンド型投資商品	16

※は上位KWで集計したもの

順位	21.3月（前月）		20.4月（前年同月）	
1	フリーローン・サラ金	68	フリーローン・サラ金	36
2	電話情報提供サービス	43	商品一般	21
3	株	24	健康食品	17
4	商品一般	20	電話情報提供サービス	16
5	賃貸アパート	20	株	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21年度	118												118
	平成20年度	110	132	152	112	100	373	136	105	101	104	138	253	1,816
うち東京モデル活用件数	平成21年度	28												28
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297

