

I 受付状況と傾向

[5月都受付分]

5月の相談件数は**2,878件**で、対前月比5.8%の減少、対前年同月比では1.2%の減少であった。商品・役務別分類では、前月に引き続き「デジタルコンテンツ」が最も多くなっている。中でも、「無料アダルトサイトにアクセスしたら、急に登録完了の表示が出て利用料金を請求された」といった、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」では、退去の際の敷金や原状回復費用の支払い等に関するトラブルが引き続き多い。

「架空・不当請求」に関する相談は**638件**で、5月の相談件数の22.2%を占めている。対前年同月比では9.6%の減少であった。

高齢者の相談は**519件**あり、対前月比は4.8%の減少であるが、対前年同月比では4.6%の増加であった。高齢者相談の商品・役務別分類上位5位を見ると、ここでも「デジタルコンテンツ」による架空・不当請求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」「未公開株」に関する相談件数も、前月同様に多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**109件**寄せられており、対前年同月比で17.4%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**9件**であった。

1. 相談件数 (21.5.1~21.5.31 受付分)

	4月	5月	計
平成21年度	3,055	2,878	5,933
平成20年度	2,891	2,913	5,804
対前年比	105.7%	98.8%	102.2%

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、前年同月との対比は注意が必要)

順位	21.5月		21.4月 (前月)		順位	20.4月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	607	デジタルコンテンツ※	775	1	電話情報提供サービス	451
2	賃貸アパート	216	賃貸アパート	222	2	賃貸アパート	225
3	フリーローン・サラ金	162	フリーローン・サラ金	168	3	フリーローン・サラ金	200
4	移动通信サービス※	68	移动通信サービス※	57	4	オンライン情報サービス	187
5	商品一般	64	商品一般	57	5	商品一般	83
6	相談その他※	52	相談その他※	56	6	相談その他	60
7	医療※	43	医療※	49	7	携帯電話サービス	59
8	新築分譲マンション	39	内職・副業※	45	8	健康食品	46
9	電話音声情報	33	新築分譲マンション	38	9	医療※	40
10	未公開株	30	電話音声情報	28	10	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

※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) 「移动通信サービス」は、平成20年度「携帯電話サービス」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、前年同月との対比は注意が必要）

順位	21.5月		21.4月（前月）		順位	20.5月（前年同月）	
1	電子商取引※	773	電子商取引※	922	1	インターネット	821
2	不当請求※	638	不当請求※	777	2	不当請求	706
3	解約	611	解約	560	3	電子商取引	676
4	返金	344	返金	356	4	解約	557
5	高価格・料金	321	高価格・料金	332	5	ポルノ・風俗	469
6	説明不足	250	信用性	231	6	返金	422
7	ポルノ・風俗	241	ポルノ・風俗	227	7	信用性	367
8	信用性	217	説明不足	219	8	高価格・料金	317
9	強引	199	強引	217	9	約束不履行	244
10	他の接客対応	194	他の接客対応	214	10	プライバシー	209

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

注：1つの相談に複数の内容キーワードを付与。

※「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	638											1,415
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もの。
（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	519											1,064
	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	40											85
	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	11											17
	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、前年同月との対比は注意が必要）

順位	21.5月		21.4月（前月）		順位	20.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	37	デジタルコンテンツ※	53	1	フリーローン・サラ金	35
2	フリーローン・サラ金	31	フリーローン・サラ金	31	2	オンライン情報サービス	27
3	未公開株	26	未公開株	18	3	商品一般	24
4	賃貸アパート	17	賃貸アパート	16	4	賃貸アパート	19
5	商品一般	13	ファンド型投資商品	16	5	電話情報提供サービス	17

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

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	109											227
	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	9											37
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297