

受付状況と傾向

[6月都受付分]

6月の相談件数は**3,265件**で、対前月比13.4%の増加、対前年同月比では4.8%の増加であった。商品・役務別分類では、架空・不当請求の相談が主な内容である「デジタルコンテンツ」が前月に引き続き最も多くなっている。さらに「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」も依然として上位を占める。また、パソコンやテレビ、水回り等の修理に関するトラブルを含む「修理サービス」、ドロップシッピング契約をしたが儲からないので解約したい、といった相談を含む「他の内職・副業」の相談件数が、今月になり増加している。

「架空・不当請求」に関する相談は**690件**で、6月の全相談件数の21.1%を占めている。対前年同月比では1.0%の増加であった。

高齢者の相談は**582件**あり、対前月比は12.1%の増加、対前年同月比では5.4%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、「デジタルコンテンツ」「フリーローン・サラ金」「賃貸アパート」などが引き続き上位を占めている。また「役務その他サービス」では、「自作俳句が新聞に掲載された後、他の複数の業者から雑誌等に掲載を勧める電話があつて契約したが、後から高額費用がかかることがわかり解約したい」などの相談内容が多く見られる。

多重債務に関する相談は**117件**寄せられており、対前年同月比で23.0%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10件**であった。

1. 相談件数 (21.6.1~21.6.30 受付分)

	4月	5月	6月	計
平成21年度	3,055	2,878	3,265	9,198
平成20年度	2,891	2,913	3,116	8,920
対前年比	105.7%	98.8%	104.8%	103.1%

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	21.6月	21.5月 (前月)	順位	20.6月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	684	1	電話情報提供サービス	427
2	賃貸アパート	219	2	フリーローン・サラ金	228
3	フリーローン・サラ金	176	3	オンライン情報サービス	225
4	商品一般	74	4	賃貸アパート	216
5	移動通信サービス※	72	5	商品一般	97
6	相談その他※	66	6	相談その他	63
7	修理サービス	38	7	携帯電話サービス	52
8	役務その他サービス	36	8	エステティックサービス	51
9	他の内職・副業	36	9	健康食品	50
10	未公開株	36	10	自動車	43

※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) 「移動通信サービス」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。

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	21.6月		21.5月 (前月)		順位	20.6月 (前年同月)	
1	電子商取引※	856	電子商取引※	773	1	インターネット	857
2	不当請求※	690	不当請求※	638	2	電子商取引	704
3	解約	683	解約	611	3	不当請求	683
4	返金	403	返金	344	4	解約	613
5	高価格・料金	361	高価格・料金	321	5	ポルノ・風俗	461
6	信用性	285	説明不足	250	6	返金	450
7	ポルノ・風俗	247	ポルノ・風俗	241	7	信用性	321
8	説明不足	239	信用性	217	8	高価格・料金	319
9	他の接客対応	215	強引	199	9	説明不足	239
10	契約	214	他の接客対応	194	10	プライバシー	204

※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	690										2,105
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	582										1,646
	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	73										158
	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	16										33
	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	21.6月		21.5月 (前月)		順位	20.6月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	30	デジタルコンテンツ※	37	1	フリーローン・サラ金	35
2	フリーローン・サラ金	29	フリーローン・サラ金	31	2	株	27
3	賃貸アパート	24	未公開株	26	3	オンライン情報サービス	24
4	未公開株	23	賃貸アパート	17	4	健康食品	19
5	役務その他サービス	16	商品一般	13	5	生命保険	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	117										344
	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	20	10										58
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297

「今月の消費者相談」6月号に掲載された「東京モデル活用件数」の5月の数値(9件)は誤りであったため今月号で訂正します。ご了承ください。