

## I 受付状況と傾向

### [7月都受付分]

7月の相談件数は**2,969件**で、対前月比9.1%の減少、対前年同月比では4.7%の増加であった。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」、「賃貸アパート」、「フリーローン・サラ金」が、相談件数の上位3位を占める。また、投資用マンションの勧誘電話が執ようにかかる、などの「新築分譲マンション」、主に携帯電話機の機種変更や故障等のトラブルなどを含む「携帯電話」、業務用電話機やFAX・パソコン等のリース契約の解約時のトラブルなど「リースサービス」の相談件数が、今月に入って増加している。

「架空・不当請求」に関する相談は**594件**で、7月の全相談件数の20.0%を占めている。対前月比では14.0%の減少、対前年同月比でも13.5%の減少であった。

高齢者の相談は**548件**あり、対前月比は5.9%の減少、対前年同月比では10.3%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」「未公開株」などが引き続き上位を占めている。また、さまざまな商品について執ような電話や訪問での勧誘を受けているという内容等を含む「商品一般」や、上位5位には入っていないが、訪問販売で必ずもうかると言われて内容を理解できないままに契約してしまい、大きな損失が出てしまった、などを含む「海外商品先物取引」等の相談も、今月になって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2.7%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**18件**であった。

### 1. 相談件数 (21.4.1~21.7.31 受付分)

|        | 4月     | 5月    | 6月     | 7月     | 計      |
|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| 平成21年度 | 3,055  | 2,878 | 3,265  | 2,969  | 12,167 |
| 平成20年度 | 2,891  | 2,913 | 3,116  | 2,837  | 11,757 |
| 対前年比   | 105.7% | 98.8% | 104.8% | 104.7% | 103.5% |

### 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 | 21.7月      |     | 21.6月 (前月) |     | 順位 | 20.7月 (前年同月) |     |
|----|------------|-----|------------|-----|----|--------------|-----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 594 | デジタルコンテンツ※ | 684 | 1  | 電話情報提供サービス   | 440 |
| 2  | 賃貸アパート     | 206 | 賃貸アパート     | 219 | 2  | オンライン情報サービス  | 180 |
| 3  | フリーローン・サラ金 | 156 | フリーローン・サラ金 | 176 | 3  | フリーローン・サラ金   | 167 |
| 4  | 相談その他※     | 64  | 商品一般       | 74  | 4  | 賃貸アパート       | 145 |
| 5  | 移動通信サービス※  | 51  | 移動通信サービス※  | 72  | 5  | エステティックサービス  | 86  |
| 6  | 商品一般       | 45  | 相談その他※     | 66  | 6  | 商品一般         | 76  |
| 7  | 新築分譲マンション  | 41  | 修理サービス     | 38  | 7  | 相談その他        | 49  |
| 8  | 携帯電話       | 34  | 役務その他サービス  | 36  | 8  | スポーツ・健康教室    | 44  |
| 9  | リースサービス    | 30  | 他の内職・副業    | 36  | 9  | 健康食品         | 42  |
| 10 | 修理サービス     | 30  | 未公開株       | 36  | 10 | 移動電話サービス     | 41  |

※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。

## 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 | 21.7月  |     | 21.6月（前月） |     | 順位 | 20.7月（前年同月） |     |
|----|--------|-----|-----------|-----|----|-------------|-----|
| 1  | 電子商取引※ | 772 | 電子商取引※    | 856 | 1  | インターネット     | 810 |
| 2  | 解約     | 616 | 不当請求※     | 690 | 2  | 不当請求        | 685 |
| 3  | 不当請求※  | 594 | 解約        | 683 | 3  | 電子商取引       | 650 |
| 4  | 返金     | 375 | 返金        | 403 | 4  | 解約          | 527 |
| 5  | 高価格・料金 | 309 | 高価格・料金    | 361 | 5  | 返金          | 394 |
| 6  | 他の接客対応 | 239 | 信用性       | 285 | 6  | ポルノ・風俗      | 357 |
| 7  | ポルノ・風俗 | 223 | ポルノ・風俗    | 247 | 7  | 信用性         | 316 |
| 8  | 説明不足   | 222 | 説明不足      | 239 | 8  | 高価格・料金      | 287 |
| 9  | 信用性    | 221 | 他の接客対応    | 215 | 9  | 約束不履行       | 263 |
| 10 | 契約     | 179 | 契約        | 214 | 10 | 説明不足        | 236 |

※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 | 594 |     |     |     |     |     |     |     |     | 2,699 |
| 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 | 548 |     |     |     |     |     |     |     |     | 2,194 |
|               | 平成20年度 | 463 | 496 | 552 | 497 | 459 | 646 | 527 | 515 | 509 | 600 | 498 | 576 | 6,338 |
| うち<br>高齢者110番 | 平成21年度 | 45  | 40  | 73  | 61  |     |     |     |     |     |     |     |     | 219   |
|               | 平成20年度 | 50  | 45  | 34  | 39  | 44  | 71  | 48  | 32  | 54  | 43  | 37  | 45  | 542   |
| 見守り<br>ホットライン | 平成21年度 | 6   | 11  | 16  | 8   |     |     |     |     |     |     |     |     | 41    |
|               | 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 | 21.7月      |    | 21.6月（前月）  |    | 順位 | 20.7月（前年同月） |    |
|----|------------|----|------------|----|----|-------------|----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 27 | デジタルコンテンツ※ | 30 | 1  | フリーローン・サラ金  | 29 |
| 2  | フリーローン・サラ金 | 26 | フリーローン・サラ金 | 29 | 2  | オンライン情報サービス | 22 |
| 3  | 未公開株       | 22 | 賃貸アパート     | 24 | 3  | C A T V     | 19 |
| 4  | 賃貸アパート     | 21 | 未公開株       | 23 | 4  | 株           | 16 |
| 5  | 商品一般       | 16 | 役務その他サービス  | 16 | 5  | 電話情報提供サービス  | 15 |

※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 | 109 |     |     |     |     |     |     |     |     | 453   |
|             | 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  | 18  |     |     |     |     |     |     |     |     | 76    |
|             | 平成20年度 | 15  | 26  | 31  | 28  | 20  | 43  | 25  | 23  | 12  | 17  | 25  | 32  | 297   |