

I 受付状況と傾向

[8月都受付分]

8月の相談件数は**2,818件**で、対前月比5.1%の減少、対前年同月比では6.1%の増加であった。

商品・役務別分類では、前月に引き続き、インターネットや携帯電話を利用した架空・不当請求を含む「デジタルコンテンツ」が第1位であり、前月と比較して36件増加している。また、消費者センターをかたって身に覚えのない未払い料金等をハガキで請求してくる、などの相談が目立つ「商品一般」、利用した覚えのないアダルトボイスやツーショットダイヤル等の利用料金を請求されている、といった相談が多い「電話音声情報」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**654件**で、8月の全相談件数の23.2%を占めている。対前月比では10.1%の増加、対前年同月比では11.5%の減少であった。

高齢者の相談は**511件**あり、対前月比は6.8%の減少、対前年同月比では11.3%の増加であった。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」が上位3位を占めているが、中でも退去時の原状回復や修理代に関する問合せ、また家賃滞納などのトラブルを含む「賃貸アパート」の相談件数が、高齢者相談においても多く見られる。一方、上位6位ではあるが、元本保証と言われて契約した投資ファンドの配当金が入らないので解約したい、といった「ファンド型投資商品」に関する相談も11件と、今月に入って増加が目立っている。

多重債務に関する相談は**87件**寄せられており、対前年同月比で13.0%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**11件**であった。

1. 相談件数 (21.4.1~21.8.31 受付分)

	4月	5月	6月	7月	8月	計
平成21年度	3,055	2,878	3,265	2,969	2,818	14,985
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	2,657	14,414
対前年比	105.7%	98.8%	104.8%	104.7%	106.1%	104.0%

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	21.8月		21.7月 (前月)		順位	20.8月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	630	デジタルコンテンツ※	594	1	電話情報提供サービス	493
2	賃貸アパート	198	賃貸アパート	206	2	オンライン情報サービス	195
3	フリーローン・サラ金	123	フリーローン・サラ金	156	3	フリーローン・サラ金	155
4	商品一般	70	相談その他※	64	4	賃貸アパート	152
5	移動通信サービス※	61	移動通信サービス※	51	5	エステティックサービス	84
6	相談その他※	50	商品一般	45	6	商品一般	63
7	修理サービス	34	新築分譲マンション	41	7	相談その他	54
8	新築分譲マンション	31	携帯電話	34	8	移動電話サービス	45
9	携帯電話	30	リースサービス	30	9	医療	41
10	電話音声情報	26	修理サービス	30	10	健康食品	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、携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報であり、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、携帯電話・PHS等の移動通信及びそれらに付帯するサービスであり、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、アダルトボイスや電話番号案内等、電話をかけて得られる音声による情報であり、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	21.8月		21.7月（前月）		順位	20.8月（前年同月）	
1	電子商取引※	792	電子商取引※	772	1	インターネット	851
2	不当請求※	654	解約	616	2	不当請求	739
3	解約	558	不当請求※	594	3	電子商取引	711
4	返金	330	返金	375	4	解約	482
5	高価格・料金	315	高価格・料金	309	5	返金	353
6	ポルノ・風俗	230	他の接客対応	239	6	ポルノ・風俗	346
7	信用性	209	ポルノ・風俗	223	7	信用性	280
8	他の接客対応	202	説明不足	222	8	高価格・料金	275
9	説明不足	178	信用性	221	9	約束不履行	203
10	プライバシー	173	契約	179	10	説明不足	191

※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」にはほぼ対応している。

※「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」にはほぼ対応している。

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	654								3,353
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	511								2,705
	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	46	73	61	39								264
	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	8	10								51
	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	21.8月		21.7月（前月）		順位	20.8月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	25	デジタルコンテンツ※	27	1	オンライン情報サービス	25
2	賃貸アパート	22	フリーローン・サラ金	26	2	商品一般	23
3	フリーローン・サラ金	19	未公開株	22	3	株	22
4	未公開株	16	賃貸アパート	21	4	電話情報提供サービス	18
5	商品一般	15	商品一般	16	4	フリーローン・サラ金	18

※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	87								540
	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	11								87
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297