

## 受付状況と傾向

### [ 9月東京都受付分 ]

9月の相談件数は3,329件で、対前月比18.1%の増加、対前年同月比でも10.5%の増加であった。

商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」が前月と比べ149件と大幅に増加している。これは、9月7日、8日の2日間に特別相談として実施した「多重債務110番」(相談件数：126件)によるものである。さらに、「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」についても、それぞれ前月より増加している。また、9月に販売自粛の報道があった特定保健用食品の「サラダ油」について、安全性と対策に関する問合せが多く寄せられている。

「架空・不当請求」に関する相談は671件で、9月の全相談件数の20.2%を占めている。対前月比では2.6%の増加、対前年同月比では13.5%の減少であった。

高齢者の相談は719件あり、対前月比は40.7%の大幅な増加、対前年同月比でも11.3%の増加である。これは9月に実施された高齢者被害防止キャンペーンや、9月17日～19日の3日間に実施された特別相談「高齢者被害特別相談」(相談件数：90件)による影響が大きい。高齢者の相談においても、商品・役務別分類では「フリーローン・サラ金」が前月と比較して44件と大きく増加し、第1位となっている。また、「デジタルコンテンツ」「未公開株」についても、前月と比較してそれぞれ増加が目立っている。「サラダ油」に関する相談も多く寄せられている。

多重債務に関する相談は、前述の「多重債務110番」の相談件数も含めて232件寄せられており、対前月比では約2.7倍の増加であったが、対前年同月比では37.8%の減少であった(昨年9月実施の「多重債務110番」相談件数：230件)。「東京モデル」を活用した件数は25件であった。

### 1. 相談件数(21.4.1～21.9.30 受付分)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
平成21年度	3,055	2,878	3,265	2,969	2,818	3,329	18,314
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	2,657	3,014	17,428
対前年比	105.7%	98.8%	104.8%	104.7%	106.1%	110.5%	105.1%

### 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	21.9月		21.8月(前月)		順位	20.9月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ	666	デジタルコンテンツ	630	1	電話情報提供サービス	552
2	フリーローン・サラ金	272	賃貸アパート	198	2	フリーローン・サラ金	438
3	賃貸アパート	221	フリーローン・サラ金	123	3	オンライン情報サービス	179
4	相談その他	87	商品一般	70	4	賃貸アパート	148
5	移動通信サービス	66	移動通信サービス	61	5	相談その他	60
6	商品一般	62	相談その他	50	6	商品一般	51
7	サラダ油	46	修理サービス	34	7	携帯電話サービス	43
8	修理サービス	43	新築分譲マンション	31	8	旅行代理業	41
9	未公開株	41	携帯電話	30	9	健康食品	40
10	新築分譲マンション	41	電話音声情報	26	10	エステティックサービス	39

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「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、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。

### 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	21.9月		21.8月(前月)		順位	20.9月(前年同月)	
1	電子商取引	828	電子商取引	792	1	インターネット	885
2	不当請求	671	不当請求	654	2	不当請求	776
3	解約	608	解約	558	3	電子商取引	771
4	返金	380	返金	330	4	解約	460
5	高価格・料金	305	高価格・料金	315	5	多重債務	373
6	他の接客対応	259	ポルノ・風俗	230	6	返金	366
7	多重債務	232	信用性	209	7	信用性	349
8	ポルノ・風俗	230	他の接客対応	202	8	ポルノ・風俗	277
9	信用性	222	説明不足	178	9	高価格・料金	273
10	説明不足	211	プライバシー	173	10	説明不足	244

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	654	671							4,024
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	719							3,424
	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	78							342
	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	14							65
	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	21.9月		21.8月(前月)		順位	20.9月(前年同月)	
1	フリーローン・サラ金	63	デジタルコンテンツ	25	1	フリーローン・サラ金	117
2	デジタルコンテンツ	34	賃貸アパート	22	2	電話情報提供サービス	33
3	サラダ油	31	フリーローン・サラ金	19	3	商品一般	21
4	未公開株	29	未公開株	16	4	オンライン情報サービス	18
5	相談その他	26	商品一般	15	4	相談その他	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	232							772
	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	25							112
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297

**[平成21年度上半期(4月～9月)の相談の傾向 東京都受付分(速報値)]**

平成21年度上半期に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は18,314件あり、前年同期と比べると886件、5.1%の増加となった。

そのうち架空・不当請求の相談件数は4,024件であり、前年同期と比べ258件の減少であった。上半期のみ比較しても、平成19年度より2年連続で減少傾向となっている。

契約当事者の年代をみると、前年同期と比べて30歳代～40歳代と60歳以上の相談件数がそれぞれ増加している。

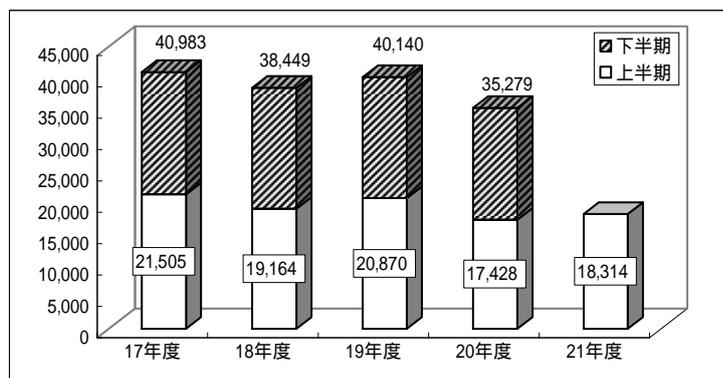
商品・役務別では前年同期に比べ、賃貸アパートに関する保証金や更新料、家賃保証等に関する相談などの「レンタル・リース・賃借」、未公開株や預貯金等に関する相談などの「預貯金・証券等」が増加している。一方、フリーローンやサラ金など多重債務相談の減少により「融資サービス」が、また外国語会話教室の倒産に関する相談の減少により「教室・講座」がそれぞれ減少している。

特殊販売の購入形態別件数をみると、特に「通信販売」と「電話勧誘販売」の相談件数が増加している。また、主な販売方法・手口別件数では、「電子商取引」「電話勧誘」の相談件数が多く寄せられているほか、「利殖商法」の増加が目立っている。

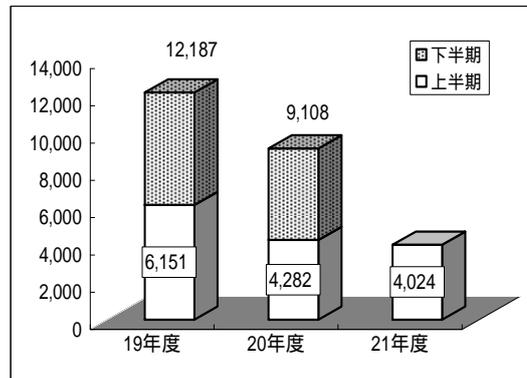
相談件数の推移

	21年4月～9月	20年4月～9月(前年同期)	対前年同期比
相談件数	18,314	17,428	105.1%

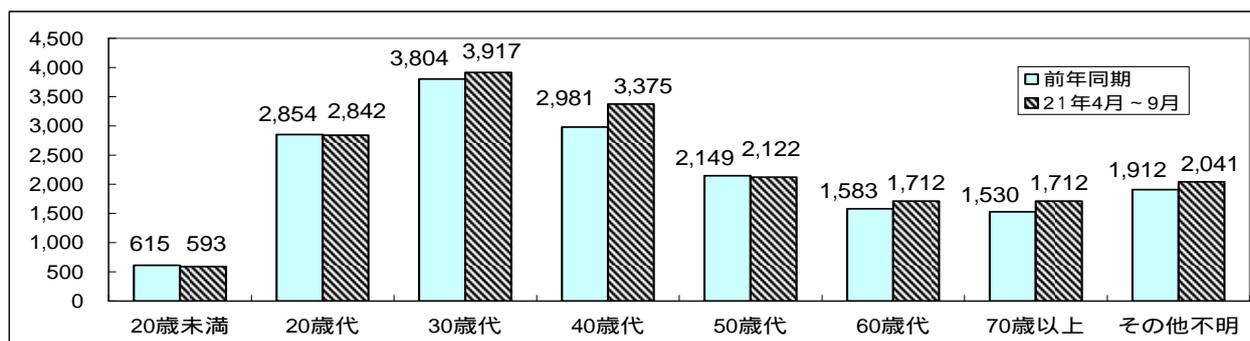
相談件数の推移



架空・不当請求の相談件数推移



契約当事者の年代別件数



## 受付状況と傾向

### 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

順位	21年4月～9月		20年4月～9月		対前年同期比	主な内容(21年4月～9月)
	商品・役務別キーワード	18,314	商品・役務別キーワード	17,428		
1	デジタルコンテンツ	3,956	電話情報関連サービス 2,813 オンライン情報サービス 1,172	3,985		有料サイト利用料金の架空・不当請求等
2	レンタル・リース・賃借	1,612	レンタル・リース・賃借	1,343	120.0%	賃貸アパートの保証金返還、更新料の問合せ、家賃保証のトラブル等
3	融資サービス	1,149	融資サービス	1,493	77.0%	サラ金等の多重債務、金利・利息等
4	役務その他	626	役務その他	569	110.0%	家賃保証、弁護士、結婚相手紹介、祈とうサービス等の解約、返金、信用性等
5	預貯金・証券等	447	預貯金・証券等	370	120.8%	未公開株、普通預貯金、投資信託等の投資・出資の相談等
6	相談その他	375	相談その他	376	99.7%	個人間の借金、個人間のトラブル、労働関係相談等
6	移动通信サービス	375	移動電話サービス	289		携帯電話等の通話料や付帯サービス、移動端末のデータ通信契約に関するトラブル等
8	商品一般	372	商品一般	469	79.3%	債権回収等をうたった架空請求等
9	教室・講座	369	教室・講座	469	78.7%	外国語会話やスポーツ教室、資格取得講座等の契約トラブル、解約・返金、信用性等
10	工事・建築・加工	343	工事・建築・加工	299	114.7%	新築、増改築、塗装工事等の契約に関するトラブル、信用性等

注： 21年度より新設または廃止されたキーワードのため、前年同期との正確な比較は困難。

#### 【新設・廃止キーワード】

デジタルコンテンツ（H21年度より新設）：インターネットを通じて得られる情報。媒体はパソコン、携帯電話、携帯用端末等、端末の種類を問わない。

電話情報提供サービス（H20年度まで廃止）：消費者が自分で操作して情報を取り出すもの。情報を取り出す端末は、携帯電話、電話機、ファクシミリに限られる。

オンライン情報サービス（H20年度まで廃止）：インターネット等のコンピューターオンラインネットワークを使って情報を得るサービス。

移动通信サービス（H21年度より新設）：携帯電話・PHS等の加入・利用や、データ通信専用の移動端末等を使ったモバイルデータ通信の契約。

移動電話サービス（H20年度まで廃止）：携帯電話・PHS・自動車電話等への加入・利用など、移動体通信及びそれらに付帯するサービス。

### 特殊販売の購入形態別件数（対前年同期比）

	合計	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ	その他無店舗	特殊販売合計	特殊販売の全体に占める割合
21年4月～9月	18,314	1,130	6,572	269	899	24	156	9,050	49.4%
20年4月～9月(前年同月)	17,428	1,116	6,255	303	667	30	181	8,552	49.1%

### 販売方法・手口別件数と主な商品・役務

	21年4月～9月	前年同期	対前年同期比	主な商品・役務
電子商取引	4,943	4,152	119.1%	有料サイト利用料金、インターネット内職、パソコン関連商品等
電話勧誘	1,005	843	119.2%	新築分譲マンション、未公開株、サラ金、投資商品等
無料商法	616	860	71.6%	有料サイト利用料金、エステ、健康食品、化粧品等
家庭訪販	598	550	108.7%	新聞、浄水器、住宅リフォーム工事、光回線、商品相場等
利殖商法	387	247	156.7%	未公開株、ファンド型投資商品、商品相場、新築分譲マンション等
サイトビジネス商法	349	286	122.0%	パソコン内職、健康食品、化粧品、タレント・モデル内職等
二次被害	219	188	116.5%	未公開株、有料サイト利用料金、複合サービス会員等
次々販売	181	124	146.0%	有料サイト利用料金、自作俳句等掲載契約、エステ、株、ふとん類
紹介販売	128	155	82.6%	健康食品、精神修養講座、インターネット内職、化粧品等
キャッチセールス	100	117	85.5%	化粧品、エステ、絵画、外国語会話教室等

\* 1つの相談に複数のキーワードを付与。