

I 受付状況と傾向

[10月東京都受付分]

10月の相談件数は**3,289件**で、対前月比1.2%の減少、対前年同月比では5.5%の増加であった。

商品・役務別分類では、架空請求の相談などの「デジタルコンテンツ」や、退去時の原状回復費用に関する相談などの「賃貸アパート」が、先月に引き続き上位を占めている。また、先月と比べ増加が目立つのは、「未公開株」の相談件数である。中には「A社から、B社が近く上場されるので必ず儲かる」と言われてB社の未公開株を購入したが、B社は上場されずA社とは連絡が取れない。最近C社から、B社の株を高値で買い取るという連絡があったが信用できるか」といった、未公開株を既に保有している消費者の二次被害につながる相談も寄せられている。一方で、9月に特別相談を実施したため多く寄せられていた多重債務相談などの「フリーローン・サラ金」は、今月に入って減少している。

「架空・不当請求」に関する相談は**667件**で、前月に引き続き全相談件数の約2割を占めている。対前月比では0.6%の減少、対前年同月比では32.1%の減少であった。

高齢者の相談は**633件**あり、特別相談を実施した前月と比べて12.0%の減少であるが、対前年同月比では20.1%の増加であった。商品・役務別分類では「未公開株」や「ファンド型投資商品」等、投資に関する相談の増加が目立っている。

多重債務に関する相談は、**82件**寄せられており、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 (21.4.1~21.9.30 受付分)

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 計 |
|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 平成21年度 | 3,055 | 2,878 | 3,265 | 2,969 | 2,818 | 3,329 | 3,289 | 21,603 |
| 平成20年度 | 2,891 | 2,913 | 3,116 | 2,837 | 2,657 | 3,014 | 3,118 | 20,546 |
| 対前年比 | 105.7% | 98.8% | 104.8% | 104.7% | 106.1% | 110.5% | 105.5% | 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 | 21.10月 | | 21.9月 (前月) | | 順位 | 20.10月 (前年同月) | |
|----|------------|-----|------------|-----|----|---------------|-----|
| 1 | デジタルコンテンツ※ | 687 | デジタルコンテンツ※ | 666 | 1 | 電話情報提供サービス | 776 |
| 2 | 賃貸アパート | 242 | フリーローン・サラ金 | 272 | 2 | フリーローン・サラ金 | 202 |
| 3 | フリーローン・サラ金 | 122 | 賃貸アパート | 221 | 3 | 賃貸アパート | 179 |
| 4 | 商品一般@ | 75 | 相談その他※ | 87 | 4 | オンライン情報サービス | 148 |
| 5 | 未公開株 | 74 | 移動通信サービス※ | 66 | 5 | 商品一般 | 72 |
| 6 | 相談その他※ | 74 | 商品一般 | 62 | 6 | 移動電話サービス | 59 |
| 7 | 移動通信サービス※ | 62 | サラダ油 | 46 | 7 | 生命保険 | 56 |
| 8 | 新築分譲マンション | 42 | 修理サービス | 43 | 8 | 相談その他 | 56 |
| 9 | 医療サービス | 40 | 未公開株 | 41 | 9 | 株 | 40 |
| 10 | 修理サービス | 33 | 新築分譲マンション | 41 | 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「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. 10月 | | 21. 9月（前月） | | 順位 | 20. 10月（前年同月） | |
|----|---------|-----|------------|-----|----|---------------|------|
| 1 | 電子商取引※ | 864 | 電子商取引※ | 828 | 1 | インターネット | 1114 |
| 2 | 不当請求※ | 667 | 不当請求※ | 671 | 2 | 不当請求 | 983 |
| 3 | 解約 | 679 | 解約 | 608 | 3 | 電子商取引 | 957 |
| 4 | 返金 | 410 | 返金 | 380 | 4 | 解約 | 499 |
| 5 | 高価格・料金 | 380 | 高価格・料金 | 305 | 5 | 信用性 | 489 |
| 6 | 他の接客対応 | 315 | 他の接客対応 | 259 | 6 | 返金 | 349 |
| 7 | 信用性 | 257 | 多重債務 | 232 | 7 | 高価格・料金 | 270 |
| 8 | 電話勧誘 | 241 | ポルノ・風俗 | 230 | 8 | ポルノ・風俗 | 249 |
| 9 | ポルノ・風俗 | 228 | 信用性 | 222 | 9 | 説明不足 | 232 |
| 10 | 契約 | 218 | 説明不足 | 211 | 10 | 補償 | 181 |

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

※「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 | 671 | 667 | | | | | | 4,691 |
| 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 | 633 | | | | | | 4,057 |
| | 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 | 85 | | | | | | 427 |
| | 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 | 8 | | | | | | 73 |
| | 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. 10月 | | 21. 9月（前年） | | 順位 | 20. 10月（前年同月） | |
|----|------------|----|------------|----|----|---------------|----|
| 1 | 未公開株 | 49 | フリーローン・サラ金 | 63 | 1 | 電話情報提供サービス | 51 |
| 2 | フリーローン・サラ金 | 35 | デジタルコンテンツ※ | 34 | 2 | 生命保険 | 29 |
| 3 | デジタルコンテンツ※ | 27 | サラダ油 | 31 | 3 | 株 | 26 |
| 4 | ファンド型投資商品 | 19 | 未公開株 | 29 | 4 | フリーローン・サラ金 | 24 |
| 5 | 賃貸アパート | 18 | 相談その他※ | 26 | 4 | 商品一般 | 20 |

※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 | 82 | | | | | | 854 |
| | 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 | 18 | | | | | | 130 |
| | 平成20年度 | 15 | 26 | 31 | 28 | 20 | 43 | 25 | 23 | 12 | 17 | 25 | 32 | 297 |