

I 受付状況と傾向

[11月東京都受付分]

11月の相談件数は**3,096件**で、対前月比は5.9%の減少であるが、対前年同月比では9.1%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」は引き続き上位ではあるが、前月と比べ件数は減少している。今月増加が目立つのは「有線テレビ放送」である。「今ならキャンペーン中で2ヶ月間は視聴が無料」と電話で勧誘され、映像配信サービスを契約したが、その後契約に関する書類を見ると説明にない料金請求があった、また解約しようとする電話が繋がらない、といった相談が目立つ。また、多重債務相談などの「フリーローン・サラ金」は、前月と比べ増加に転じている。

「架空・不当請求」に関する相談は**566件**で、前月と比べ15.1%減少しており、相談全体の18.3%となっている。対前年同月比においても24.7%の減少であった。

高齢者の相談は**635件**あり、対前月比は0.3%の増加、対前年同月比では23.3%の増加であった。商品・役務別では「未公開株」や海外商品先物取引等の「デリバティブ取引」等、また上位8位～9位には「公社債」「ファンド型投資商品」が入るなど、前月に引き続き高齢者の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、**113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	11月	計
平成21年度	3,055	2,878	3,265	2,969	2,818	3,329	3,289	3,096	24,699
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	2,657	3,014	3,118	2,837	23,383
対前年比	105.7%	98.8%	104.8%	104.7%	106.1%	110.5%	105.5%	109.1%	105.6%

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	21.11月		21.10月		順位	20.11月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	572	デジタルコンテンツ※	687	1	電話情報提供サービス	645
2	賃貸アパート	225	賃貸アパート	242	2	フリーローン・サラ金	170
3	フリーローン・サラ金	148	フリーローン・サラ金	122	3	賃貸アパート	169
4	相談その他※	73	商品一般	75	4	オンライン情報サービス	97
5	商品一般	72	未公開株	74	5	移動電話サービス	61
6	移動通信サービス※	63	相談その他※	74	6	商品一般	61
7	未公開株	57	移動通信サービス※	62	7	相談その他	52
8	有線テレビ放送※	51	新築分譲マンション	42	8	新築分譲マンション	39
9	新築分譲マンション	37	医療サービス	40	9	健康食品	39
10	クリーニング	30	修理サービス	33	10	医療	37

※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) 「有線テレビ放送」は、光ファイバーやケーブルを通じて専用のチューナーを介し、テレビ放送の再送信や映画・ビデオの配信を行うもので、ケーブルテレビを含む。平成20年度の「CATV」の内容を含む。

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	21.11月		21.10月（前月）		順位	20.11月（前年同月）	
1	電子商取引※	748	電子商取引※	864	1	インターネット	944
2	解約	666	不当請求※	667	2	電子商取引	797
3	不当請求※	566	解約	679	3	不当請求	752
4	返金	413	返金	410	4	解約	493
5	高価格・料金	330	高価格・料金	380	5	信用性	358
6	他の接客対応	272	他の接客対応	315	6	返金	344
7	信用性	221	信用性	257	7	高価格・料金	269
8	電話勧誘	215	電話勧誘	241	8	約束不履行	190
9	説明不足	209	ポルノ・風俗	228	9	契約	186
10	契約	205	契約	218	10	説明不足	179

※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	667	566					5,257
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	635					4,692
	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	51	46	75	61	39	79	91	50					492
	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	3					76
	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	21.11月		21.10月（前月）		順位	20.11月（前年同月）	
1	未公開株	49	未公開株	49	1	電話情報提供サービス	42
2	デジタルコンテンツ※	40	フリーローン・サラ金	35	2	フリーローン・サラ金	26
3	フリーローン・サラ金	32	デジタルコンテンツ※	27	3	株	18
4	デリバティブ取引※	23	ファンド型投資商品	19	4	健康食品	15
4	賃貸アパート	23	賃貸アパート	18	4	相談その他	13

※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	113					967
	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	18					148
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297