

## I 受付状況と傾向

### [12月東京都受付分]

12月の相談件数は**3,068件**で、対前月比は1.0%の減少であるが、対前年同月比では8.0%の増加であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」が前月に引続き上位3位を占めるが、中でも架空・不当請求の相談などの「デジタルコンテンツ」は若干増加している。前月と比べて増加が目立つのは「医療サービス」「エステティックサービス」であるが、これは12月10日・11日の2日間で実施された特別相談「消費者トラブル・美容110番」の影響によるものである。「医療サービス」では、美容外科（たるみ・しわ・シミ取り等）での施術や、包茎手術等の施術不良、また高額な料金に関する相談が多い。「エステティックサービス」では、痩身エステや美顔エステ等に契約したが高額すぎるため解約したい、また契約後倒産してしまったため返金を希望する、といった相談が目立っている。

「架空・不当請求」に関する相談は**596件**で、前月と比べると5.3%増加しており、相談全体の19.4%を占めているが、対前年同月比においては24.0%の減少であった。

高齢者の相談は**640件**、対前年同月比では25.7%の増加であった。商品・役務別では「未公開株」が前月に引き続き1位であるが、前述した特別相談の影響をうけて、「医療サービス」も上位にあがっており、美容外科の施術に関するトラブル等の相談が寄せられている。

多重債務に関する相談は、**81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**13件**であった。

### 1. 相談件数（21.4.1～21.12.31受付分）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
平成21年度	3,055	2,878	3,265	2,969	2,818	3,329	3,289	3,096	3,068	27,767
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	2,657	3,014	3,118	2,837	2,841	26,224
対前年比	105.7%	98.8%	104.8%	104.7%	106.1%	110.5%	105.5%	109.1%	108.0%	105.9%

### 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	21.12月		21.11月（前月）		順位	20.12月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	604	デジタルコンテンツ※	572	1	電話情報提供サービス	657
2	賃貸アパート	183	賃貸アパート	225	2	賃貸アパート	190
3	フリーローン・サラ金	116	フリーローン・サラ金	148	3	フリーローン・サラ金	172
4	医療サービス	78	相談その他※	73	4	オンライン情報サービス	100
5	相談その他※	74	商品一般	72	5	商品一般	75
6	未公開株	68	移動通信サービス※	63	6	旅行代理業	52
7	商品一般	68	未公開株	57	7	株	45
8	移動通信サービス※	57	有線テレビ放送※	51	8	エステティックサービス	42
9	エステティックサービス※	50	新築分譲マンション	37	9	相談その他	42
10	新築分譲マンション	41	クリーニング	30	10	内職・副業	38

※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	21.12月		21.11月（前月）		順位	20.12月（前年同月）	
1	電子商取引※	781	電子商取引※	748	1	インターネット	968
2	解約	626	解約	666	2	電子商取引	854
3	不当請求※	596	不当請求※	566	3	不当請求	784
4	返金	434	返金	413	4	解約	525
5	高価格・料金	349	高価格・料金	330	5	信用性	384
6	信用性	262	他の接客対応	272	6	返金	348
7	他の接客対応	262	信用性	221	7	高価格・料金	298
8	契約	226	電話勧誘	215	8	約束不履行	200
9	説明不足	221	説明不足	209	9	他の接客対応	186
10	ポルノ・風俗	209	契約	205	10	説明不足	183

※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	596				5,853
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	640				5,332
	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	63				555
	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	3				79
	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	21.12月		21.11月（前月）		順位	20.12月（前年同月）	
1	未公開株	53	未公開株	49	1	電話情報提供サービス	44
2	デジタルコンテンツ※	29	デジタルコンテンツ※	40	2	株	28
3	相談その他	26	フリーローン・サラ金	32	3	フリーローン・サラ金	22
4	フリーローン・サラ金	23	デリバティブ取引※	23	4	商品一般	20
4	医療サービス	16	賃貸アパート	23	4	賃貸アパート	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	82	113	81				1,048
	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	13				161
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297