

I 受付状況と傾向

[1月東京都受付分]

1月の相談件数は**3,117件**で、対前月比は1.6%の増加、対前年同月比では6.6%の増加であった。

商品・役務別分類では、今年度に入ってからすべての月で「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位を占めるが、1月もこの傾向は続いている。

1月の「賃貸アパート」の相談件数を見ると、対前月比で50件増の233件が寄せられているが、このうち約3割の69件が29歳以下の若者の相談である。また「医療サービス」「エステティックサービス」の相談は、特別相談「消費者トラブル・美容110番」が実施された先月に比べ、相談件数が落ち着いている。

「架空・不当請求」に関する相談は**527件**で、前月と比べると11.6%減少しており、対前年同月比においても26.6%の減少であった。架空・不当請求では今年度に入ってから最も少ない件数である。

高齢者の相談は**688件**あり、対前月比では7.5%の増加、対前年同月比でも14.7%の増加であった。商品・役務別では「未公開株」が4か月連続で1位であり、また1月には「公社債」が18件、「海外商品先物等」が13件寄せられるなど、高齢者からの投資に関する相談が引き続き多く寄せられていることがわかる。

多重債務に関する相談は、**105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**23件**であった。

1. 相談件数 (21.4.1~22.1.31 受付分)

<速報値>

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1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	3,117	30,884
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	2,657	3,014	3,118	2,837	2,841	2,925	29,149
対前年比	105.7%	98.8%	104.8%	104.7%	106.1%	110.5%	105.5%	109.1%	108.0%	106.6%	106.0%

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	22.1月		21.12月 (前月)		順位	21.1月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	559	デジタルコンテンツ※	604	1	電話情報提供サービス	596
2	賃貸アパート	233	賃貸アパート	183	2	賃貸アパート	199
3	フリーローン・サラ金	149	フリーローン・サラ金	116	3	フリーローン・サラ金	153
4	相談その他※	93	医療サービス	78	4	有料老人ホーム	119
5	商品一般	71	相談その他※	74	5	オンライン情報サービス	99
6	移動通信サービス※	65	未公開株	68	6	商品一般	83
7	未公開株	47	商品一般	68	7	プロバイダ	49
8	医療サービス	33	移動通信サービス※	57	8	移動電話サービス	45
9	新築分譲マンション	33	エステティックサービス※	50	9	相談その他	42
10	修理サービス	31	新築分譲マンション	41	10	健康食品	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	22.1月		21.12月（前月）		順位	21.1月（前年同月）	
1	電子商取引※	728	電子商取引※	781	1	インターネット	899
2	解約	659	解約	626	2	電子商取引	737
3	不当請求※	527	不当請求※	596	3	不当請求	718
4	返金	430	返金	434	4	解約	533
5	高価格・料金	343	高価格・料金	349	5	返金	341
6	他の接客対応	278	信用性	262	6	信用性	330
7	信用性	234	他の接客対応	262	7	高価格・料金	303
8	契約	226	契約	226	8	説明不足	225
9	説明不足	221	説明不足	221	9	ポルノ・風俗	192
10	ポルノ・風俗	212	ポルノ・風俗	209	10	他の接客対応	192

※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

<速報値>

	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	527			6,380
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

<速報値>

		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	688			6,020
	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	63			618
	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	3			82
	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	22.1月		21.12月（前月）		順位	21.1月（前年同月）	
1	未公開株	39	未公開株	53	1	有料老人ホーム	104
2	デジタルコンテンツ※	36	デジタルコンテンツ※	29	2	電話情報提供サービス	42
3	フリーローン・サラ金	32	相談その他	26	3	商品一般	22
4	相談その他	30	フリーローン・サラ金	23	4	株	21
5	賃貸アパート	28	医療サービス	16	5	フリーローン・サラ金	19

※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

<速報値>

		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	105			1,153
	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	23			184
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297