

I 受付状況と傾向

[2月東京都受付分]

2月の相談件数は**2,867件**で、対前月比は8.0%の減少、対前年同月比では0.7%の減少であった。

商品・役務別分類では、「賃貸アパート」の相談件数が、対前月比45.5%増の339件寄せられている。これは、2月26日～27日に実施された特別相談「賃貸住宅トラブル110番」の影響によるものである。また今月は「普通・小型自動車」の相談件数が上位10位にあがってきている。最近購入した乗用車に故障が生じたため修理に出したが、修理代を払わなければならないか、またいったん購入契約をしたものの解約したい、といった相談が目立つ。一方「デジタルコンテンツ」については、前月に引き続き1位ではあるが、対前月比18.6%減と大きく減少している。

内容キーワード上位10位では、4月から常に上位を維持していた「電子商取引」と「不当請求」がそれぞれ前月より100件以上も減少している。これはいずれも「架空請求」の相談が減少したためである。

「架空・不当請求」に関する相談は**412件**で、対前月比で21.8%減、対前年同月比においても43.4%減と大きく減少しており、過去5か年間で最も少ない400件台まで減少した。

高齢者の相談は**639件**あり、対前月比では7.1%の減少、対前年同月比では28.3%の増加であった。商品・役務別では「賃貸アパート」が1位であり、前述の特別相談「賃貸住宅トラブル110番」の影響がみられる。また「未公開株」は引続き高水準で推移している。

多重債務に関する相談は、**79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**14件**であった。

1. 相談件数 (21.4.1～22.2.28 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	2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	2,867	33,751
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	2,888	32,037
対前年比	105.7%	98.8%	104.8%	104.7%	106.1%	110.5%	105.5%	109.1%	108.0%	106.6%	99.3%	105.4%

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	22.2月		22.1月 (前月)		順位	21.2月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	455	デジタルコンテンツ※	559	1	電話情報提供サービス	594
2	賃貸アパート	339	賃貸アパート	233	2	賃貸アパート	224
3	フリーローン・サラ金	122	フリーローン・サラ金	149	3	フリーローン・サラ金	197
4	相談その他※	83	相談その他※	93	4	オンライン情報サービス	106
5	移動通信サービス※	61	商品一般	71	5	商品一般	85
6	商品一般	56	移動通信サービス※	65	6	健康食品	59
7	未公開株	50	未公開株	47	7	移動電話サービス	54
8	新築分譲マンション	39	医療サービス	33	8	相談その他	54
9	修理サービス	35	新築分譲マンション	33	9	株	46
10	普通・小型自動車	30	修理サービス	31	10	医療	46

※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	22.2月		22.1月（前月）		順位	21.2月（前年同月）	
1	解約	683	電子商取引※	728	1	インターネット	893
2	電子商取引※	604	解約	659	2	不当請求	728
3	不当請求※	412	不当請求※	527	3	電子商取引	721
4	返金	369	返金	430	4	解約	539
5	高価格・料金	351	高価格・料金	343	5	返金	327
6	他の接客対応	266	他の接客対応	278	6	信用性	303
7	信用性	241	信用性	234	7	高価格・料金	280
8	説明不足	228	契約	226	8	説明不足	225
9	ポルノ・風俗	225	説明不足	221	9	ポルノ・風俗	172
10	契約	202	ポルノ・風俗	212	10	強引	170

※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	412		6,792
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	639		6,659
	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	62		680
	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	5		87
	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	22.2月		22.1月（前月）		順位	21.2月（前年同月）	
1	賃貸アパート	41	未公開株	39	1	フリーローン・サラ金	38
2	未公開株	40	デジタルコンテンツ※	36	2	電話情報提供サービス	30
3	デジタルコンテンツ※	36	フリーローン・サラ金	32	3	株	25
4	商品一般	26	相談その他	30	4	有料老人ホーム	18
5	相談その他	25	賃貸アパート	28	5	健康食品	15

※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	79		1,232
	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	14		198
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297