

平成 21 年度 消費生活相談の受付状況と傾向

(東京都消費生活総合センター受付分)

[3月東京都受付分]

3月の相談件数は**2,993件**で、対前月比は4.4%の増加、対前年同月比では7.7%の減少であった。

商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」の相談件数が、前月と比べて3倍近くの347件寄せられている。これは、3月8日～9日に実施された特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。また今月は「他の内職・副業」の相談件数が上位にあがってきている。インターネットの広告を見てドロップ SHIPPINGの契約をしたが、思うように儲からない、また以前契約した事業者が行政処分を受けたらしいが解約できるか、といった相談が目立つ。また、今回上位に挙げられた「医療サービス」のうち、約半数が美容医療に関する相談である。

架空・不当請求に関する相談は**451件**で、対前月比では9.5%の増加であるが、対前年同月比では52.5%と大きく減少しており、2月に引続き400件台にとどまっている。

高齢者の相談は**656件**あり、対前月比では2.7%の増加、対前年同月比では13.9%の増加であった。商品・役務別では「フリーローン・サラ金」が1位であり、前述の特別相談「多重債務110番」の影響がみられる。また「未公開株」「ファンド型投資商品」等、投資に関する相談が引続き上位に挙げられている。

多重債務に関する相談は、前述の特別相談「多重債務110番」に寄せられたものも含めて、前月の約4倍の**318件**が寄せられた。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**32件**であった。

[平成 21 年度の相談傾向（速報）]

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成21年度の相談件数は**36,744件**あり、前年度(35,279件)と比べて1,465件(4.2%)の増加となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**7,243件**となり、前年度(9,106件)と比べて20.5%減と、大きく減少した。

また、60歳以上の「高齢者相談」の相談件数は**7,315件**寄せられた。前年度(6,338件)と比較して15.4%の増加である。

一方、「多重債務相談」の相談件数は**1,551件**となり、前年度(1,816件)と比べ14.6%減少している。その中で、東京モデル活用件数は230件あり、「多重債務相談」件数の14.8%を占める。

契約当事者の年代別相談件数を見ると、30歳代が最も多く(7,601件)、次に40歳代(6,678件)、20歳代(5,562件)と続いている。前年度と比較して件数の増加が目立つのは、40歳代と60歳以上の相談であるが、中でも70歳以上の高齢者の相談件数(3,745件)は、前年度(3,123件)と比べて19.9%と大きく増加している。[図7-②]

商品・役務別分類上位10位を見ると、最も多い相談は、有料サイト利用料金等の架空・不当請求等に関する相談「デジタルコンテンツ」、第2位に賃貸アパートの保証金返還や更新料・家賃保証等に関する相談の「レンタル・リース・貸借」、第3位に多重債務相談等の「融資サービス」となっている。

また前年度と比較すると、「レンタル・リース・貸借」(22.1%増)や、未公開株など投資に関する相談などの「預貯金・証券等」(20.5%増)等の増加が目立っている。一方で、多重債務相談等の減少により「融資サービス」(19.9%減)が、また外国語会話教室やスポーツ・資格教室等の倒産に関する相談の減少により「教室・講座」(10.4%減)等が、それぞれ減少している。[表7-③]

1. 相談件数 (21. 4. 1～22. 3. 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	2月	3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	2,993	36,744
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	3,242	35,279
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%	92.3%	104.2%

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. 3月		22. 2月 (前月)		順位	21. 3月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	495	デジタルコンテンツ※	455	1	電話情報提供サービス	687
2	フリーローン・サラ金	347	賃貸アパート	339	2	フリーローン・サラ金	203
3	賃貸アパート	279	フリーローン・サラ金	122	3	賃貸アパート	194
4	相談その他※	69	相談その他※	83	4	オンライン情報サービス	157
5	移動通信サービス※	59	移動通信サービス※	61	5	商品一般	153
6	未公開株	45	商品一般	56	6	移動電話サービス	64
7	他の内職・副業	43	未公開株	50	7	エステティックサービス	61
8	商品一般	40	新築分譲マンション	39	8	相談その他	48
9	新築分譲マンション	27	修理サービス	35	9	医療	43
10	医療サービス	24	普通・小型自動車	30	10	内職・副業	40

※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。

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. 3月		22. 2月 (前月)		順位	21. 3月 (前年同月)	
1	電子商取引※	617	解約	683	1	インターネット	1,039
2	解約	563	電子商取引※	604	2	電子商取引	878
3	不当請求※	451	不当請求※	412	3	不当請求	859
4	返金	381	返金	369	4	解約	545
5	多重債務	318	高価格・料金	351	5	返金	381
6	高価格・料金	311	他の接客対応	266	6	高価格・料金	320
7	他の接客対応	256	信用性	241	7	信用性	264
8	信用性	239	説明不足	228	8	多重債務	253
9	契約	236	ポルノ・風俗	225	9	説明不足	242
10	ポルノ・風俗	231	契約	202	10	ポルノ・風俗	218

※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	451	7,243
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	656	7,315
	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	62	742
	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	2	89
	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)

順位	22.3月		22.2月 (前月)		順位	21.3月 (前年同月)	
1	フリーローン・サラ金	99	賃貸アパート	41	1	フリーローン・サラ金	68
2	未公開株	36	未公開株	40	2	電話情報提供サービス	43
3	賃貸アパート	33	デジタルコンテンツ※	36	3	株	24
4	デジタルコンテンツ※	30	商品一般	26	4	商品一般	20
5	ファンド型投資商品	13	相談その他	25	5	賃貸アパート	20

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

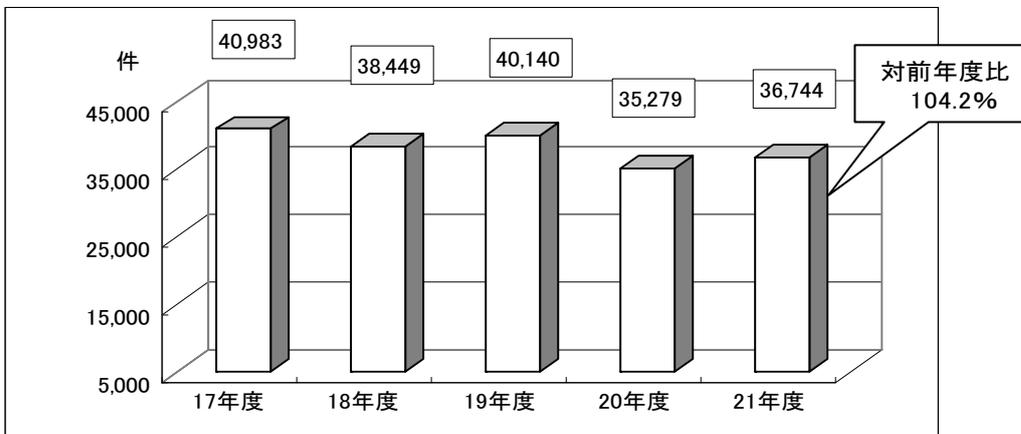
6. 多重債務に関する相談件数

<速報値>

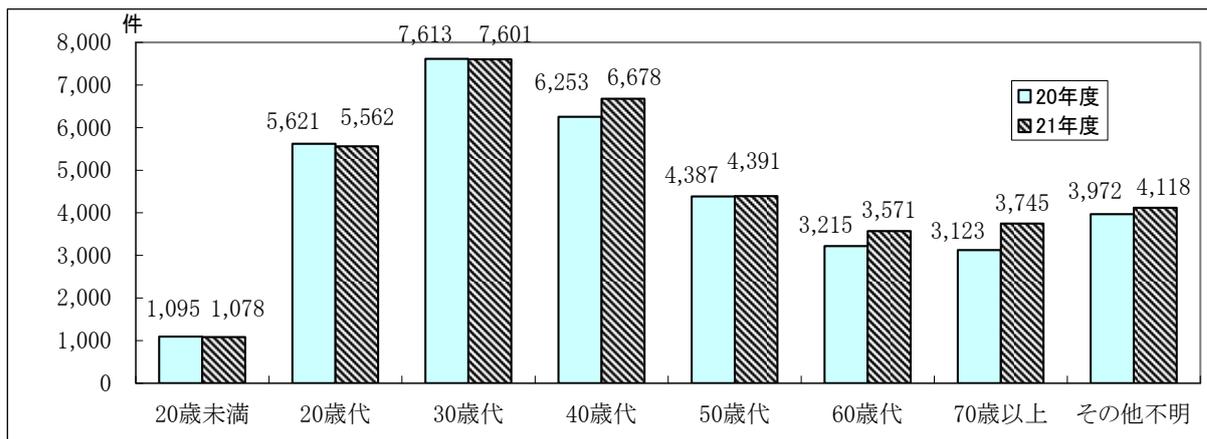
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に関する相談	平成21年度	118	109	117	109	88	232	82	113	81	105	79	318	1,551
	平成20年度	110	132	152	112	100	373	136	105	101	104	138	253	1,816
うち東京モデル活用件数	平成21年度	28	20	10	18	11	25	18	18	13	23	14	32	230
	平成20年度	15	26	31	28	20	43	25	23	12	17	25	32	297

7. 平成21年度 相談の傾向 (速報)

① 相談件数の推移



② 契約当事者の年代別件数



③ 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

順位	21年度		20年度		対前年度比	主な相談内容(21年度)
	商品・役務別キーワード	件数	商品・役務別キーワード	件数		
	商品・役務別キーワード	36,744	商品・役務別キーワード	35,279	104.2%	
1	デジタルコンテンツ※	7,329	電話情報提供サービス※ 6,791 オンライン情報サービス※ 1,849	8,640	※※※	有料サイト利用料金の架空・不当請求等
2	レンタル・リース・賃借	3,481	レンタル・リース・賃借	2,852	122.1%	賃貸アパートの保証金返還、更新料の問合せ、家賃保証のトラブル
3	融資サービス	2,238	融資サービス	2,795	80.1%	サラ金等の多重債務、金利・利息等
4	役務その他	1,227	役務その他	1,121	109.5%	結婚相手紹介、弁護士、家賃保証、興信所等の解約、返金、信用性等
5	預貯金・証券等	1,040	預貯金・証券等	863	120.5%	未公開株、普通預貯金、公社債、投資信託等の投資・出資の相談等
6	相談その他	831	相談その他	729	114.0%	個人間の借金、個人間のトラブル、労働関係相談等
7	商品一般	756	商品一般	933	81.0%	債権回収等をうたった架空請求等
8	教室・講座	752	教室・講座	839	89.6%	外国語会話やスポーツ教室、資格取得講座等の契約トラブル、解約・返金、信用性等
9	移动通信サービス※	743	移動電話サービス※	597	※※※	携帯電話等の通話料や付帯サービス、移動端末のデータ通信契約に関するトラブル等
10	工事・建築・加工	695	工事・建築・加工	596	116.6%	新築、増改築、衛生設備工事等の契約に関するトラブル、信用性等

注： ※は21年度より新設または廃止されたキーワードのため、前年同期との正確な比較は困難。

【新設・廃止キーワード】

- ※ デジタルコンテンツ (H21年度より新設) : インターネットを通じて得られる情報。媒体はパソコン、携帯電話、携帯用端末等、端末の種類を問わない。
- ※ 電話情報提供サービス (H20年度まで廃止) : 消費者が自分で操作して情報を取り出すもの。情報を取り出す端末は、携帯電話、電話機、ファクシミリに限られる。
- ※ オンライン情報サービス (H20年度まで廃止) : インターネット等のコンピューター・オンラインネットワークを使って情報を得るサービス。
- ※ 移动通信サービス (H21年度より新設) : 携帯電話・PHS等の加入・利用や、データ通信専用の移動端末等を使ったモバイルデータ通信の契約。
- ※ 移動電話サービス (H20年度まで廃止) : 携帯電話・PHS・自動車電話等への加入・利用など、移動体通信及びそれらに付帯するサービス。