

平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,846**件で、対前月比は4.9%の減少、対前年同月比では6.8%の減少であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」の相談件数が前月に引続き最も多くなっており、その半数以上が「アダルト情報サイト」に関する架空・不当請求の相談である。「フリーローン・サラ金」は前月に比べて件数が減少しているが、これは3月に実施した特別相談「多重債務110番」の影響が落ち着いたためである。一方、「他の内職・副業」の相談は前月に引続き多数寄せられており、その約7割がドロップシッピングの契約に関する相談であった。また今月は「外国語・会話教室」が上位にあがっているが、これは4月に倒産した英会話教室の契約に関する相談が多く寄せられたためである。

架空・不当請求に関する相談は**425**件で、対前月比では5.8%の減少であるが、対前年同月比では45.3%減と、昨年度より減少傾向が続いている。

高齢者の相談は**589**件あり、対前月比では10.2%の減少であるが、対前年同月比では8.1%の増加であった。商品・役務別では「フリーローン・サラ金」の件数は減少しているが、「未公開株」「ファンド型投資商品」等、投資に関する相談件数は前月に引続き上位となっている。

多重債務に関する相談は、**99**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**21**件であった。

なお、平成22年4月受付の相談情報は、新システムPIO-NET2010により分析し、平成21年度以前受付の相談情報は、従来のMECONISにより分析したものである。

1. 相談件数 (22.4.1~22.4.30 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22年度	2,846												2,846
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

2. 商品・役務別上位10位 (対前月・対前年同月)

<速報値>

順位	22.4月	22.3月 (前月)
1	デジタルコンテンツ※	472
2	賃貸アパート	239
3	フリーローン・サラ金	122
4	相談その他※	70
5	移動通信サービス※	48
6	未公開株	40
7	他の内職・副業	39
8	商品一般	33
9	外国語・会話教室	32
9	修理サービス	32

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21.4月 (前年同月)
1	デジタルコンテンツ※
2	賃貸アパート
3	フリーローン・サラ金
4	移動通信サービス※
4	商品一般
6	相談その他※
7	新築分譲マンション
8	未公開株
9	電話音声情報
9	他の内職・副業
9	医療サービス

※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、下位キーワードの「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等を含む。

注2) 「相談その他」は、消費者問題以外の相談で、消費者運動・家庭管理・健康管理・相隣関係等に該当しない相談であり、下位キーワードの「債権回収」「交通事故」等を含む。

注3) 「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、下位キーワードの「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」を含む。

3. 内容キーワード上位 10 位（対前月・対前年同月）

〈速報値〉

順位	22.4月		22.3月（前月）	
1	解約※	660	電子商取引※	617
2	電子商取引※	622	解約※	563
3	不当請求※	425	不当請求※	451
4	返金	367	返金	381
5	高価格・料金	347	多重債務	318
6	他の接客対応	280	高価格・料金	311
7	契約	258	他の接客対応	256
8	ポルノ・風俗	252	信用性	239
9	説明不足	252	契約	236
9	契約書・書面※	251	ポルノ・風俗	231

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21.4月（前年同月）	
1	電子商取引※	922
2	不当請求※	777
3	解約※	560
4	返金	356
5	高価格・料金	332
6	信用性	231
7	ポルノ・風俗	227
8	説明不足	219
9	強引	217
10	他の接客対応	214

※は上位KWで集計したもの

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22年度	425												425
平成21年度	777	638	690	594	654	671	667	566	596	527	412	451	7,243

*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22年度	589												
	平成21年度	545	519	582	548	511	719	633	635	640	688	639	656	7,315
うち 高齢者110番	平成22年度	56												
	平成21年度	51	46	75	61	39	79	91	50	63	63	62	62	742

(2) 商品・役務別上位 5 位（対前月・対前年同月）

〈速報値〉

順位	22.4月		22.3月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	34	フリーローン・サラ金	99
2	未公開株	32	未公開株	36
3	賃貸アパート	29	賃貸アパート	33
4	フリーローン・サラ金	18	デジタルコンテンツ※	30
5	ファンド型投資商品	17	ファンド型投資商品	13

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	53
2	フリーローン・サラ金	31
3	未公開株	18
4	賃貸アパート	16
5	ファンド型投資商品	16

※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22年度	99												99
	平成21年度	118	109	117	109	88	232	82	113	81	105	79	318	1,551
うち東京モデル活用件数	平成22年度	21												21
	平成21年度	28	20	10	18	11	25	18	18	13	23	14	36	234