

平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**3,026件**、対前月比3.2%の増加、対前年同月比は7.3%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」「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」が上位3位を占めており、この傾向は前月、前年同月と変わらない。「デジタルコンテンツ」「フリーローン・サラ金」は、前月に比べ件数がそれぞれ増加している。特に「フリーローン・サラ金」は前月に比べて3割の増加がみられるが、これは6月に改正貸金業法が完全施行されたことを背景に、多重債務等の相談が多く寄せられたことが影響している。その他、「医療サービス」の増加が目立つが、これは包茎手術やシミ取り・脱毛施術など、美容医療に関する相談が多く寄せられたためである。また、今月は「美容関連教室」に関する相談が上位にあげられるが、これは「ネイルアートの教室に通っていたが、倒産したと聞いた。未受講分を返金してもらえるか」といった相談が相次いだことによる。さらに「未公開株」に関する相談件数はいったん落ちついていたが、今月に入って再び多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**555件**で、対前月比では6.3%の増加となり、2か月連続の増加となっている。

高齢者の相談は**568件**あり、対前月比では8.4%の減少、対前年同月比でも2.4%の減少であった。前月に最も多く寄せられた「ファンド型投資商品」の相談件数は今月に入って減少したが、「未公開株」「公社債」の件数は増加し、投資に関する相談が引続き上位を占める。

多重債務に関する相談は、**124件**寄せられており、前月より30.5%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**21件**であった。

※平成22年4月以降受付の相談情報は、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 (22.6.1~22.6.30 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	2,931	3,026										8,803
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	22.6月		22.5月 (前月)		順位	21.6月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	629	デジタルコンテンツ※	562	1	デジタルコンテンツ※	684
2	賃貸アパート	237	賃貸アパート	300	2	賃貸アパート	219
3	フリーローン・サラ金	150	フリーローン・サラ金	114	3	フリーローン・サラ金	176
4	商品一般	62	移動通信サービス※	55	4	商品一般	74
5	移動通信サービス※	55	ファンド型投資商品	54	4	移動通信サービス※	72
6	医療サービス	53	相談その他※	43	6	相談その他※	66
7	相談その他※	46	商品一般	42	7	修理サービス	38
8	未公開株	45	医療サービス	36	8	役務その他サービス	36
9	美容関連教室	39	クリーニング	35	9	他の内職・副業	36
10	修理サービス	34	新築分譲マンション	34	10	未公開株	36

※は上位KWで集計したもの

※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、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) 「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。

注3) 「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。

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	22.6月		22.5月（前月）	
1	電子商取引※	772	電子商取引※	735
2	解約※	639	解約※	629
3	不当請求※	555	不当請求※	522
4	返金	392	返金	425
5	ポルノ・風俗	336	高価格・料金	356
6	高価格・料金	329	ポルノ・風俗	287
7	他の接客対応	245	他の接客対応	270
8	信用性	235	契約書・書面※	249
9	説明不足	215	契約	238
10	契約書・書面※	202	説明不足	224

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21.6月（前年同月）	
1	電子商取引※	856
2	不当請求※	690
3	解約	683
4	返金	403
5	高価格・料金	361
6	信用性	285
7	ポルノ・風俗	247
8	説明不足	239
9	他の接客対応	215
10	契約	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	522	555										1,502
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	620	568										1,777
	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	53	49										158
	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	22.6月		22.5月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	40	ファンド型投資商品	44
2	未公開株	32	デジタルコンテンツ※	38
3	ファンド型投資商品	20	フリーローン・サラ金	26
3	公社債	20	未公開株	23
3	フリーローン・サラ金	20	公社債	17
3	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

順位	21.6月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	30
2	フリーローン・サラ金	29
3	賃貸アパート	24
4	未公開株	23
5	役務その他サービス	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	95	124										318
	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	23	21	21										65
	平成21年度	28	20	10	18	11	25	18	18	13	23	14	36	234