

# 平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## 〔7月の東京都消費生活総合センター受付分〕

7月の相談件数は2,933件寄せられ、対前月比は3.1%の減少、対前年同月比は1.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、前月に引き続き「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位を占めているが、「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」については、それぞれ前月より相談件数がやや少なくなっている。また、今月は「修理サービス」に関する相談が増加しているが、ルームエアコンやパソコンの修理について、代金や対応に関する不満といった相談が目立つ。また、新築マンションの勧誘電話が執拗にかかってくる迷惑だといった「新築分譲マンション」の相談が上位にあがっている。

架空・不当請求に関する相談は536件で、対前月比では3.4%の減少、対前年同月比では9.8%の減少となっている。

高齢者の相談は569件と、前月に近い数の相談が寄せられた。今月は「フリーローン・サラ金」の相談件数の増加が目立つ。投資に関する相談では、前月多く寄せられた「ファンド型投資商品」の相談件数は落ち着きをみせたが、「未公開株」「公社債」は引き続き上位にあり、また上位5位には入らなかったが「海外商品先物等」の件数も14件と多く寄せられている。

多重債務に関する相談は、111件寄せられており、前月より10.5%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は26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 (22.7.1~22.7.31 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22年度	2,846	2,931	3,026	2,933									11,736
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	22.7月		22.6月 (前月)		順位	21.7月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	582	デジタルコンテンツ※	629	1	デジタルコンテンツ※	594
2	賃貸アパート	207	賃貸アパート	237	2	賃貸アパート	206
3	フリーローン・サラ金	151	フリーローン・サラ金	150	3	フリーローン・サラ金	156
4	相談その他※	77	商品一般	62	4	相談その他※	64
5	商品一般	60	移動通信サービス※	55	4	移動通信サービス※	51
6	移動通信サービス※	52	医療サービス	53	6	商品一般	45
7	修理サービス	46	相談その他※	46	7	新築分譲マンション	41
8	新築分譲マンション	38	未公開株	45	8	携帯電話	34
9	医療サービス	30	美容関連教室	39	9	リースサービス	30
10	未公開株	30	修理サービス	34	10	修理サービス	30

※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) 「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	22.7月		22.6月（前月）	
1	電子商取引※	728	電子商取引※	772
2	解約※	622	解約※	639
3	不当請求※	536	不当請求※	555
4	返金	356	返金	392
5	ポルノ・風俗	333	ポルノ・風俗	336
6	高価格・料金	301	高価格・料金	329
7	他の接客対応	220	他の接客対応	245
8	信用性	212	信用性	235
9	説明不足	195	説明不足	215
10	契約	191	契約書・書面※	202

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21.7月（前年同月）	
1	電子商取引※	772
2	解約	616
3	不当請求※	594
4	返金	375
5	高価格・料金	309
6	他の接客対応	239
7	ポルノ・風俗	223
8	説明不足	222
9	信用性	221
10	契約	179

※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	536									2,038
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	569									2,346
	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	63									221
	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	22.7月		22.6月（前月）		順位	21.7月（前年同月）		
1	デジタルコンテンツ※	41	デジタルコンテンツ※	40	1	デジタルコンテンツ※	27	
2	フリーローン・サラ金	30	未公開株	32	2	フリーローン・サラ金	26	
3	未公開株		24	ファンド型投資商品	20	3	未公開株	22
4	賃貸アパート		21	公社債	20	4	賃貸アパート	21
5	公社債		19	フリーローン・サラ金	20	5	商品一般	16

※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

### 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	111									429
	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	26									91
	平成21年度	28	20	10	18	11	25	18	18	13	23	14	36	234