

# 平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は**2,983件**寄せられ、対前月比は1.7%の増加、対前年同月比では5.9%の増加であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」の件数が前月に比べて3割増と大きく増加し、このうち3分の2が「アダルト情報サイト」の相談である。これは8月に発信した緊急消費者被害情報「無料アダルトサイトから誘導されるサイトでの架空請求にご注意！！～不正プログラムをダウンロードさせるケースが増加～」の反響により、類似したトラブルについて多くの相談が寄せられたためである。また、今月は「携帯電話」に関する相談が増加しているが、携帯電話機の修理や機種変更について、説明不足や接客対応についての苦情が目立つ。一方、これまで多くの相談が寄せられていた「未公開株」は、今月は17件と落ち着きを見せている。

架空・不当請求に関する相談は**688件**で、対前月比は28.4%増と大きく増加しており、対前年同月比でも5.2%の増加となっている。これも、緊急消費者被害情報の発信による影響が大きい。

高齢者の相談は**692件**寄せられ、対前月比21.6%の増加、対前年同月比でも35.4%の増加であった。高齢者相談においても、緊急消費者被害情報発信の反響により、架空・不当請求が多くを占める「デジタルコンテンツ」の増加が目立つ。また高齢者相談においては、「公社債」や「未公開株」など、投資に関する相談が引き続き上位にあがっている。

多重債務に関する相談は、前月と同数の**111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**35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 (22.8.1～22.8.31 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	2,983								14,719
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	22.8月		22.7月 (前月)		順位	21.8月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	769	デジタルコンテンツ※	582	1	デジタルコンテンツ※	630
2	賃貸アパート	197	賃貸アパート	207	2	賃貸アパート	198
3	フリーローン・サラ金	127	フリーローン・サラ金	151	3	フリーローン・サラ金	123
4	相談その他※	62	相談その他※	77	4	商品一般	70
5	商品一般	50	商品一般	60	4	移動通信サービス※	61
6	移動通信サービス※	46	移動通信サービス※	52	6	相談その他※	50
7	携帯電話	40	修理サービス	46	7	修理サービス	34
8	医療サービス	37	新築分譲マンション	38	8	新築分譲マンション	31
9	新築分譲マンション	31	医療サービス	30	9	携帯電話	30
10	修理サービス	30	未公開株	30	10	電話音声情報	26
10	役務その他サービス	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でまとめたもの

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	22.8月		22.7月（前月）	
1	電子商取引※	914	電子商取引※	728
2	不当請求※	688	解約※	622
3	解約※	533	不当請求※	536
4	ポルノ・風俗	495	返金	356
5	返金	358	ポルノ・風俗	333
6	高価格・料金	313	高価格・料金	301
7	嫌がらせ	265	他の接客対応	220
8	他の接客対応	260	信用性	212
9	信用性	195	説明不足	195
10	説明不足	188	契約	191

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21.8月（前年同月）	
1	電子商取引※	792
2	不当請求※	654
3	解約	558
4	返金	330
5	高価格・料金	315
6	ポルノ・風俗	230
7	信用性	209
8	他の接客対応	202
9	説明不足	178
10	プライバシー	173

※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	688								2,726
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	692								3,038
	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	99								320
	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	22.8月		22.7月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	111	デジタルコンテンツ※	41
2	フリーローン・サラ金	26	フリーローン・サラ金	30
3	賃貸アパート	23	未公開株	24
4	公社債	18	賃貸アパート	21
5	医療サービス	15	公社債	19
5	未公開株	15	※は上位KWで集計したもの	

※は上位KWで集計したもの

順位	21.8月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	25
2	賃貸アパート	22
3	フリーローン・サラ金	19
4	未公開株	16
5	商品一般	15

※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	111								540
	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	35								126
	平成21年度	28	20	10	18	11	25	18	18	13	23	14	36	234