

# 平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**3,132件**寄せられ、対前月比は5.0%の増加、対前年同月比では5.9%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」の件数が前月に比べて3.5倍と大きく増加している。これは、9月6日、7日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」の反響や、9月に会社更生法適用を申請した大手消費者金融について、過払金返還等に関する相談が増加したためである。また、9月は高齢者被害防止キャンペーン月間による啓発事業や、17日から19日の3日間に実施した「高齢者被害特別相談」の反響により、「未公開株」や「公社債」に関する高齢者の契約トラブルによる相談が多く寄せられている。一方、先月に緊急消費者被害情報の発信により相談件数が増加していた「デジタルコンテンツ」の件数は、9月に入って減少している。

架空・不当請求に関する相談は**556件**で、対前月比は19.2%の減少、対前年同月比でも17.1%の減少であった。

高齢者の相談は**752件**寄せられ、対前月比8.7%の増加、対前年同月比でも4.6%の増加となっている。これは、前述の高齢者被害防止キャンペーンや「高齢者被害特別相談」の影響によるものである。さらに、前述の特別相談「多重債務110番」の影響により「フリーローン・サラ金」の件数増加が目立っている。

多重債務に関する相談は**410件**寄せられており、対前月比で269.4%の増加、前年同月より76.7%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**46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 (22.9.1~22.9.30 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	2,933	2,983	3,132							17,851
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	22.9月	22.8月 (前月)	
1	デジタルコンテンツ※	615	
2	フリーローン・サラ金	445	
3	賃貸アパート	215	
4	相談その他※	70	
5	商品一般	58	
6	移动通信サービス※	55	
7	未公開株	49	
8	新築分譲マンション	43	
9	公社債	40	
10	修理サービス	33	
	※は上位KWでまとめたもの	役務その他サービス	30
		※は上位KWでまとめたもの	

順位	21.9月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	666
2	フリーローン・サラ金	272
3	賃貸アパート	221
4	相談その他※	87
4	移动通信サービス※	66
6	商品一般	62
7	サラダ油	46
8	修理サービス	43
9	未公開株	41
10	新築分譲マンション	41
	※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) 「移动通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移动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	22.9月		22.8月 (前月)	
1	電子商取引※	721	電子商取引※	914
2	不当請求※	556	不当請求※	688
3	解約※	523	解約※	533
4	多重債務	410	ポルノ・風俗	495
5	ポルノ・風俗	378	返金	358
6	返金	364	高価格・料金	313
7	高価格・料金	310	嫌がらせ	265
8	電話勧誘	213	他の接客対応	260
9	金利・利息	209	信用性	195
10	信用性	207	説明不足	188

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21.9月 (前年同月)	
1	電子商取引※	828
2	不当請求※	671
3	解約	608
4	返金	380
5	高価格・料金	305
6	他の接客対応	259
7	多重債務	232
8	ポルノ・風俗	230
9	信用性	222
10	説明不足	211

※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	556							3,282
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	752							3,790
	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	80							400
	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	22.9月		22.8月 (前月)		順位	21.9月 (前年同月)	
1	フリーローン・サラ金	124	デジタルコンテンツ※	111	1	フリーローン・サラ金	63
2	デジタルコンテンツ※	67	フリーローン・サラ金	26	2	デジタルコンテンツ※	34
3	未公開株	40	賃貸アパート	23	3	サラダ油	31
4	公社債	29	公社債	18	4	未公開株	29
5	賃貸アパート	25	医療サービス	15	5	相談その他※	26
			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

※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	410							950
	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	46							172
	平成21年度	28	20	10	18	11	25	18	18	13	23	14	36	234

**[平成 22 年度上半期 (4 月～9 月) の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分 (速報値)]**

平成 22 年度上半期に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は 17,851 件あり、前年同期 (18,314 件) と比べると 463 件 (2.5%) の減少となった。

契約当事者の年代を見ると、前年同期と比べ、特に 20～30 歳代の件数の減少と、70 歳以上の増加が目立っている。

商品・役務別では、前年同期に比べ、インターネット等を利用した架空・不当請求などの「放送・コンテンツ等」、携帯電話等の通信料や付帯サービス等の契約などの「移動通信サービス」等の減少が目立つ。一方で、借金による多重債務等に関する相談などの「融資サービス」、公社債等の投資に関する相談などの「預貯金・証券等」、医療サービスや美容医療に関する相談などの「医療」、外国語会話教室に関する相談などの「教室・講座」等は、増加が目立っている。

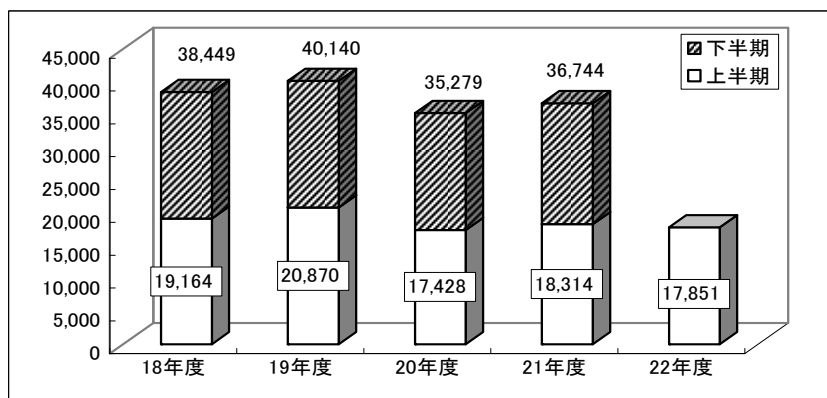
特殊販売件数を見ると、全体に占める割合は前年同期より小さくなっている。購入形態別では特に「通信販売」の減少が目立つ。

架空・不当請求の相談件数は 3,288 件であり、前年同期と比べ 736 件 (18.3%) の減少であった。前年度に引き続き、減少傾向にある。

一方、高齢者の相談件数は 3,788 件であり、前年同期と比べ 364 件 (10.6%) の増加であった。高齢者相談の内容としては「アダルト情報サイト」に関する相談や、「公社債」など投資に関する相談、多重債務などの「フリーローン・サラ金」に関する相談等の増加が目立っている。

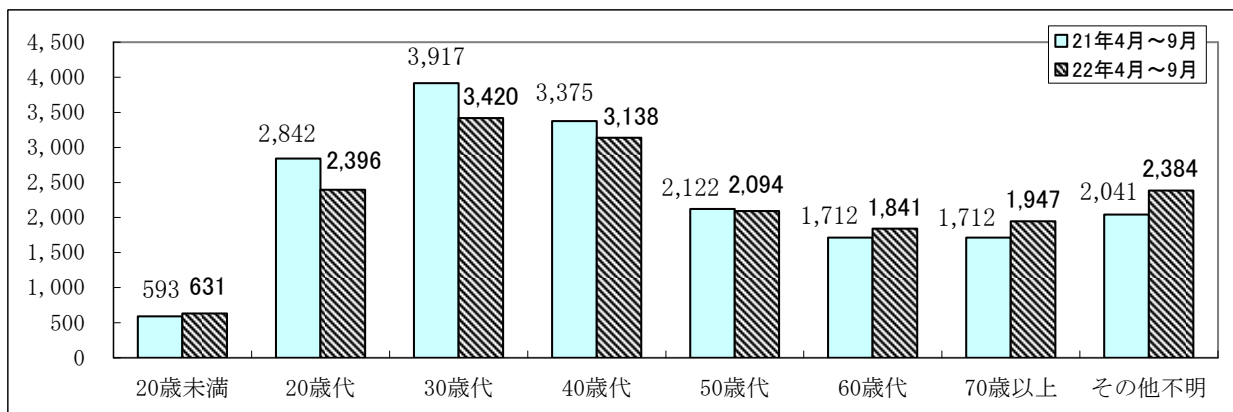
① 相談件数の推移

(単位:件)



② 契約当事者の年代別件数

(単位:件)



③ 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

(単位:件)

順位	商品・役務別キーワード(上位)	22年度上半期	21年度上半期	対前年同期比	主な相談内容(22年度上半期)
1	放送・コンテンツ等	3,894	4,324	90.1%	インターネットを利用した架空・不当請求、ケーブルテレビ・地上デジタル放送等
2	レンタル・リース・貸借	1,626	1,612	100.9%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等
3	融資サービス	1,235	1,149	107.5%	借金による多重債務、金利・利息等
4	役務その他	625	626	99.8%	弁護士、結婚相手紹介サービス、保証サービス、興信所等
5	預貯金・証券等	522	447	116.8%	未公開株、公社債、普通預貯金、投資信託等の投資・出資等
6	教室・講座	399	369	108.1%	外国語会話教室、スポーツ教室、資格取得講座等
7	相談その他	366	375	97.6%	個人間の借金、個人間のトラブル等
8	工事・建築・加工	350	343	102.0%	新築、内装、増改築、衛生設備の工事等
9	移動通信サービス	320	375	85.3%	携帯電話等の通信料や付帯サービス、移動端末のデータ通信契約等
10	医療	317	269	117.8%	医療サービス、包茎手術、美容整形、歯科治療等

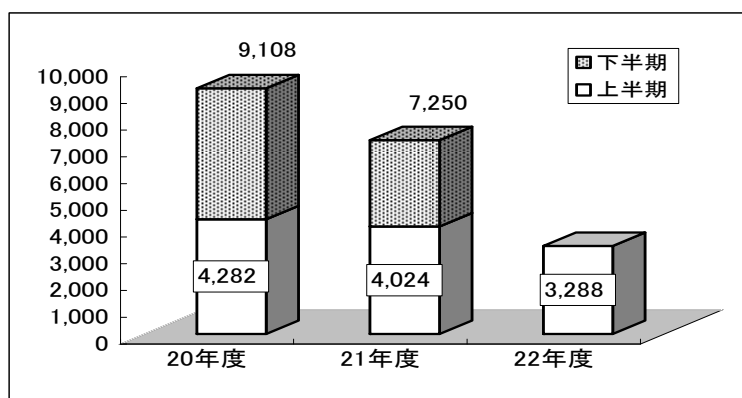
④ 特殊販売の購入形態別件数(対前年同期比)

(単位:件)

	合計	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	その他無店舗	特殊販売合計	特殊販売の全体に占める割合
22年4月～9月	17,851	1,079	5,757	226	904	27	158	8,151	45.7%
21年4月～9月(前年同期)	18,314	1,130	6,572	269	899	24	156	9,050	49.4%

⑤ 架空・不当請求の相談件数推移

(単位:件)

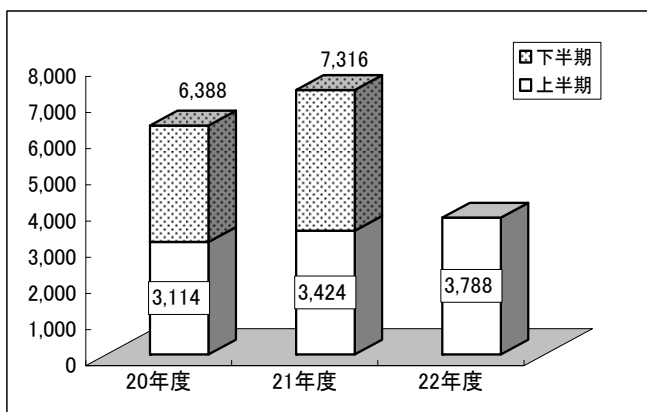


⑥ 高齢者の相談件数推移

(単位:件)

⑦ 高齢者の相談 商品・役務別上位 5 位

(単位:件)



商品・役務別キーワード(下位)	22年度上半期	21年度上半期	対前年同期比
1フリーローン・サラ金	243	201	120.9%
2アダルト情報サイト	234	69	339.1%
3未公開株	170	168	101.2%
4賃貸アパート	132	125	105.6%
5公社債	115	25	460.0%