

平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は2,783件寄せられ、対前月比は10.8%の減少、対前年同月比では9.3%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」が前月と同様に第3位までを占めている。第1位の「デジタルコンテンツ」の内訳としては、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」に関する相談が7割以上を占め、その他の有料サイトではほぼ2割を占める。また「デジタルコンテンツ」の約8割は架空・不当請求の相談である。また今月は「新築分譲マンション」の件数が上位に上がっている。「投資用マンションの勧誘電話が職場に頻繁にかかってくる。断っても執拗に勧誘されたり、脅されたりする」といった相談が多い。

架空・不当請求に関する相談は524件あり、対前月比は8.9%の減少、対前年同月比では12.1%の減少であった。

高齢者の相談は611件寄せられ、対前月比は17.8%の減少、対前年同月比では4.5%の減少となっている。高齢者相談においても、第1位の「デジタルコンテンツ」の約8割は架空・不当請求である。また「公社債」「未公開株」のほか、「ファンド型投資商品」(13件)「海外商品先物等」(12件)など投資のトラブルに関する相談が、引続き多く寄せられている。

多重債務に関する相談は93件寄せられており、対前月比は2.1%の減少、対前年同月比では14.8%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は19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 (22.12.1~22.12.31 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	3,132	2,873	3,120	2,783				26,627
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	22.12月		22.11月 (前月)		順位	21.12月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	597	デジタルコンテンツ※	640	1	デジタルコンテンツ※	604
2	賃貸アパート	194	賃貸アパート	232	2	賃貸アパート	183
3	フリーローン・サラ金	136	フリーローン・サラ金	155	3	フリーローン・サラ金	116
4	相談その他※	67	商品一般	75	4	医療サービス	78
5	商品一般	59	移動通信サービス※	64	5	相談その他※	74
6	未公開株	46	相談その他※	58	6	未公開株	68
7	移動通信サービス※	45	未公開株	47	7	商品一般	68
8	公社債	41	公社債	41	8	移動通信サービス※	57
9	役務その他サービス	33	役務その他サービス	38	9	エステティックサービス※	50
10	新築分譲マンション	32	修理サービス	37	10	新築分譲マンション	41

※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. 12月		22. 11月（前月）	
1	電子商取引※	738	電子商取引※	762
2	解約※	525	解約※	548
3	不当請求※	524	不当請求※	533
4	返金	372	ポルノ・風俗	411
5	ポルノ・風俗	354	返金	388
6	高価格・料金	314	高価格・料金	346
7	他の接客対応	238	他の接客対応	241
8	信用性	222	信用性	239
9	電話勧誘	203	電話勧誘	235
10	契約	181	契約	221

※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. 12月（前年同月）	
1	電子商取引※	781
2	解約	626
3	不当請求※	596
4	返金	434
5	高価格・料金	349
6	信用性	262
7	他の接客対応	262
8	契約	226
9	説明不足	221
10	ポルノ・風俗	209

※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	533	575	524				4,914
平成21年度	777	638	694	594	654	671	670	566	596	527	412	451	7,250

*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	667	743	611				5,811
	平成21年度	545	519	582	548	512	719	633	635	640	688	639	656	7,316
うち 高齢者110番	平成22年度	56	53	49	63	65	100	81	73	66				606
	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. 12月		22. 11月（前月）		順位	21. 12月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	60	デジタルコンテンツ※	49	1	未公開株	53
2	フリーローン・サラ金	36	フリーローン・サラ金	39	2	デジタルコンテンツ※	29
3	公社債	36	未公開株	34	3	相談その他	26
4	未公開株	31	公社債	29	4	フリーローン・サラ金	23
5	商品一般	20	ファンド型投資商品	24	5	医療サービス	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	111	410	85	95	93				1,223
	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	29	18	19				238
	平成21年度	29	19	10	18	11	25	19	18	13	23	14	36	235