

平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【2月の東京都消費生活総合センター受付分】

2月の相談件数は**3,026件**寄せられ、対前月比は2.4%の増加、対前年同月比では5.5%の増加であった。

商品・役務別分類では、前月同様に「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」が第3位までを占めるが、2月17日、18日の2日間に実施した特別相談「賃貸住宅トラブル110番」の影響で、「賃貸アパート」の相談は前月より大幅に増加（42.9%増）している。また、2月は「ファンド型投資商品」「未公開株」「公社債」など金融商品に関する相談の増加が目立つ。投資話を訪問や電話で勧誘され、儲かると言われるままに契約したが信用できるか、といった問い合わせや、契約した後に事業者と連絡が取れなくなり、どう対処したらよいかといった相談が、高齢者を中心に多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**558件**あり、対前月比は5.7%の増加、対前年同月比では35.4%の増加であった。

高齢者の相談は**737件**寄せられ、対前月比は12.0%の増加、対前年同月比では15.3%の増加となっている。「未公開株」「ファンド型投資商品」「公社債」など投資に関する相談が上位にあがり、それぞれ前月より増加している。また、「賃貸アパート」に関する相談も増加が見られる。

多重債務に関する相談は**92件**寄せられており、対前月比は7.0%の増加、対前年同月比では16.5%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**19件**であった。

【3月の東京都消費生活総合センター受付分】

3月の相談件数は**3,136件**で、対前月比は3.6%の増加、対前年同月比では4.8%の増加であった。

商品・役務別分類では、「フリーローン・サラ金」の相談件数が、前月と比べて34.5%増の199件寄せられている。これは、3月7日～8日に実施された特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。また今回は、3月11日に発生した東日本大震災により、水道水から放射性物質が検出されたことを受け、安全な飲料水を求める消費者から「ミネラルウォーター」に関する相談が多く寄せられた。市販のミネラルウォーターの安全性や信用性を問うもの、ペットボトルの品不足やインターネット販売でのトラブルに関する相談が目立つ。その他、3月は就学や転勤等による転居の機会が増えるため、引越業者とのトラブルなど「引越」に関する相談も上位にあがっている。

内容キーワードでは、東日本大震災に関連した相談である「自然災害」が409件と数多く寄せられ、今月の相談全体の13.0%を占めている。「自然災害」のうち上位にあがる商品・役務別キーワードは、「賃貸アパート」（28件）、「ガソリン」（27件）、「電気」（25件）、「ミネラルウォーター」（24件）、「米」（12件）等であった。

架空・不当請求に関する相談は**526件**で、対前月比では5.7%の減少であるが、対前年同月比では16.6%の増加であった。

高齢者の相談は**708件**あり、対前月比では3.9%の減少、対前年同月比では7.9%の増加であった。商品・役務別では「フリーローン・サラ金」が前月と比べて多く寄せられ、前述の特別相談「多重債務110番」の影響がみられる。

多重債務に関する相談は、「多重債務110番」の影響により、対前月比で67.4%増加の**154件**であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**20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22年3月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。

平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

〔平成22年度の相談傾向（速報）〕

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成22年度の相談件数は**35,744件**あり、前年度（36,744件）と比べて1,000件（2.7%）の減少となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は**6,535件**となり、前年度（7,250件）と比べて9.9%減と、昨年度に引続き減少した。

また、60歳以上の「高齢者相談」の相談件数は**7,927件**寄せられた。前年度（7,316件）と比較して8.4%の増加である。

一方、「多重債務相談」の相談件数は**1,562件**となり、前年度（1,551件）と比較して若干の増加となった。その中で東京モデル活用件数は299件あり、多重債務相談の2割近くを占める。

契約当事者の年代別相談件数を見ると、30歳代が最も多く（6,676件）、次に40歳代（6,267件）、20歳代（4,676件）と続いている。前年度と比較して件数が増加しているのは、20歳未満と60歳以上の相談であるが、中でも70歳以上の高齢者の相談件数（4,104件）は、前年度（3,746件）と比べ9.6%増と、増加が目立っている。〔図7-②〕

商品・役務別分類上位10位を見ると、最も多い相談は、インターネットを利用した架空・不当請求等やテレビ放送サービス等に関する相談の「放送・コンテンツ等」、第2位に賃貸アパート等の修理費や敷金等に関する相談の「レンタル・リース・貸借」、第3位に多重債務相談等の「融資サービス」となっている。

また前年度と比較すると、未公開株や公社債など投資に関する相談などの「預貯金・証券等」（8.4%増）等や、新築、増改築、内装等の工事に関する相談などの「工事・建築・加工」（7.1%増）の増加が目立つ。一方で、架空・不当請求の減少により「放送・コンテンツ等」（3.3%減）が、また賃貸アパート等賃貸不動産の修理費や敷金等による相談の減少により「レンタル・リース・貸借」（4.8%減）が、また携帯電話サービス等に関する相談の減少により「移動通信サービス」（15.0%減）等の減少が、それぞれ目立っている。〔表7-③〕

1. 相談件数（22.4.1～23.3.31 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	2,872	3,120	2,783	2,956	3,026	3,136	35,744
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
対前年同月比	93.2%	101.8%	92.7%	98.8%	105.9%	94.1%	87.3%	100.8%	90.7%	94.8%	105.5%	104.8%	97.3%

2. 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	23.3月		23.2月		順位	22.3月（参考）	
1	デジタルコンテンツ※	602	デジタルコンテンツ※	615	1	デジタルコンテンツ※	495
2	賃貸アパート	272	賃貸アパート	293	2	フリーローン・サラ金	347
3	フリーローン・サラ金	199	フリーローン・サラ金	148	3	賃貸アパート	279
4	相談その他※	81	商品一般	62	4	相談その他※	69
5	商品一般	79	相談その他※	54	5	移動通信サービス※	59
6	移動通信サービス※	47	移動通信サービス※	52	6	未公開株	45
7	未公開株	42	ファンド型投資商品	49	7	他の内職・副業	43
8	ファンド型投資商品	41	未公開株	49	8	商品一般	40
9	ミネラルウォーター	36	公社債	42	9	新築分譲マンション	27
10	引越	31	役務その他サービス	39	10	医療サービス	24

※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

<速報値>

順位	23. 3月		23. 2月	
1	電子商取引※	760	電子商取引※	734
2	解約※	572	解約※	566
3	不当請求※	526	不当請求※	558
4	自然災害	409	返金	417
5	返金	379	ポルノ・風俗	397
6	ポルノ・風俗	369	高価格・料金	328
7	高価格・料金	275	他の接客対応	283
8	信用性	225	信用性	267
9	他の接客対応	208	契約	238
10	契約	191	電話勧誘	212

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	22. 3月 (参考)	
1	電子商取引※	617
2	解約※	563
3	不当請求※	451
4	返金	381
5	多重債務	318
6	高価格・料金	311
7	他の接客対応	256
8	信用性	239
9	契約	236
10	ポルノ・風俗	231

※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	426	527	556	536	689	556	533	575	525	528	558	526	6,535
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	593	625	571	569	692	754	668	743	609	658	737	708	7,927
	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	67	66	80	75	828
	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

<速報値>

順位	23. 3月		23. 2月		順位	22. 3月 (参考)	
1	デジタルコンテンツ※	56	デジタルコンテンツ※	70	1	フリーローン・サラ金	99
2	フリーローン・サラ金	43	未公開株	39	2	未公開株	36
3	未公開株	36	ファンド型投資商品	38	3	賃貸アパート	33
4	賃貸アパート	27	賃貸アパート	35	4	デジタルコンテンツ※	30
5	ファンド型投資商品	25	公社債	33	5	ファンド型投資商品	13

※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

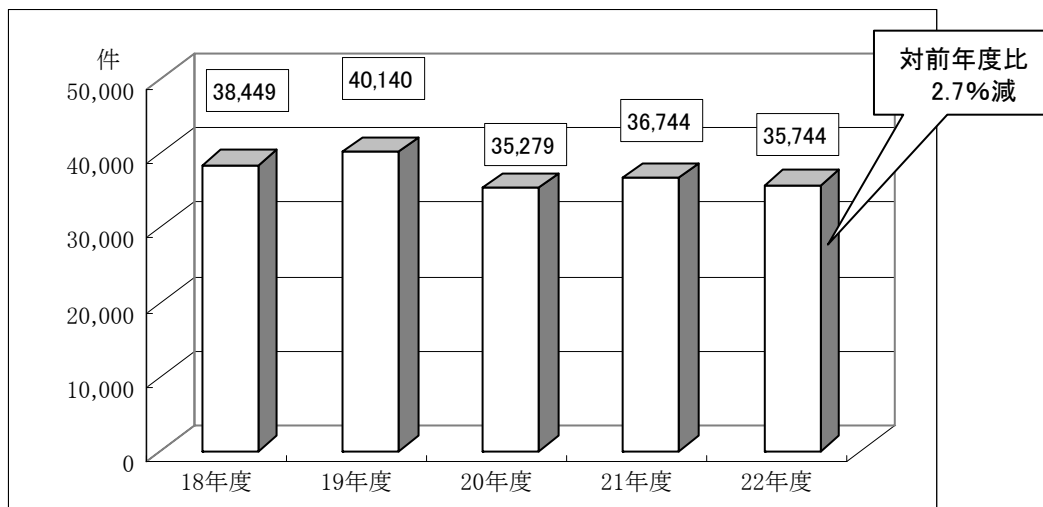
6. 多重債務に関する相談件数

<速報値>

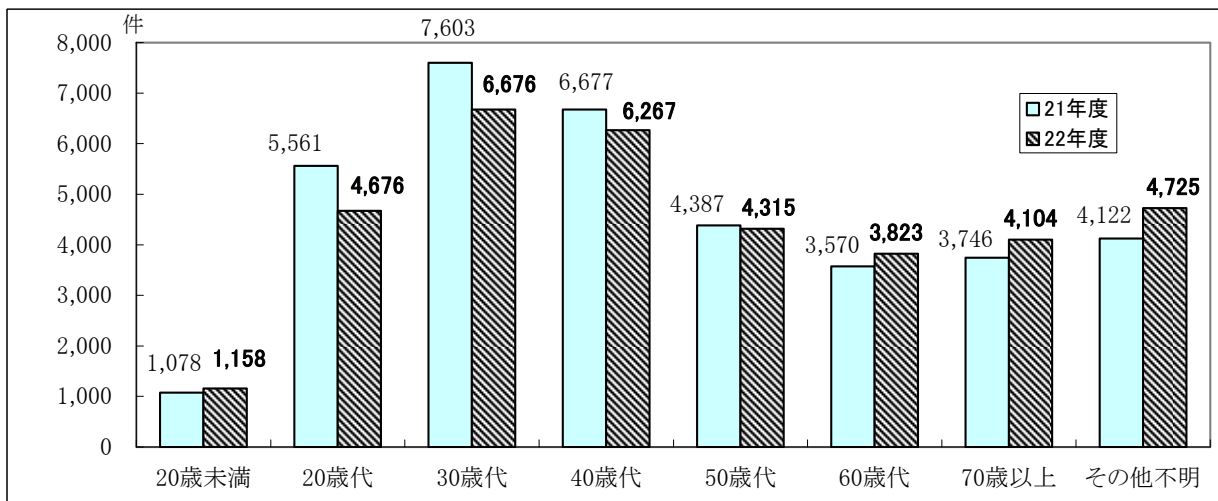
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に関する相談	平成22年度	101	98	124	111	111	412	85	95	93	86	92	154	1,562
	平成21年度	118	109	117	109	88	232	82	113	81	105	79	318	1,551
うち東京モデル活用件数	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299
	平成21年度	29	19	10	18	11	25	19	18	13	23	14	36	235

7. 平成 22 年度 相談の傾向（速報）

① 相談件数の推移



② 契約当事者の年代別件数



③ 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

順位	商品・役務別キーワード	22年度	21年度	対前年度比	主な相談内容 (22年度)
1	放送・コンテンツ等	7,790	8,055	96.7%	インターネットを利用した架空・不当請求等
2	レンタル・リース・賃借	3,314	3,481	95.2%	賃貸アパート等の修理費や敷金等
3	融資サービス	2,234	2,239	99.8%	借金による多重債務、金利・利息等
4	役務その他	1,286	1,257	102.3%	結婚相手紹介、弁護士、興信所、不動産仲介サービス等
5	預貯金・証券等	1,127	1,040	108.4%	未公開株、公社債、普通預貯金、投資信託等
6	相談その他	755	831	90.9%	個人間の借金、個人間のトラブル、労働関係の相談等
7	工事・建築・加工	744	695	107.1%	新築、増改築、内装、塗装工事等
8	商品一般	739	754	98.0%	商品を特定しない架空請求、商品券やエコポイントなど商品特定できないもの等
9	教室・講座	728	752	96.8%	外国語会話教室・スポーツ教室・資格取得講座等
10	移动通信サービス	634	746	85.0%	携帯電話等サービス、移動端末のデータ通信サービス等