

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

〔平成23年度上半期（4～9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23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18,009件あり、前年同期（17,851件）と比べると158件（0.9%）の増加となった。

契約当事者の年代を見ると、前年同期と比べ30歳代までの年代で相談件数が減少する一方、40歳以上の各年代で増加が目立っている。

商品・役務別で見ると、前年同期に比べて増加が目立つのは、「放送・コンテンツ等」のアダルト情報サイトなど架空・不当請求の相談、「ファンド型投資商品」の和牛預託契約など投資に関する相談、「移動通信サービス」の携帯電話やスマートフォン等通信料・モバイルデータ通信契約等に関する相談などである。一方で、「融資サービス」の多重債務等に関する相談、「教室・講座」の外国語会話教室等に関する相談などは、減少が目立っている。

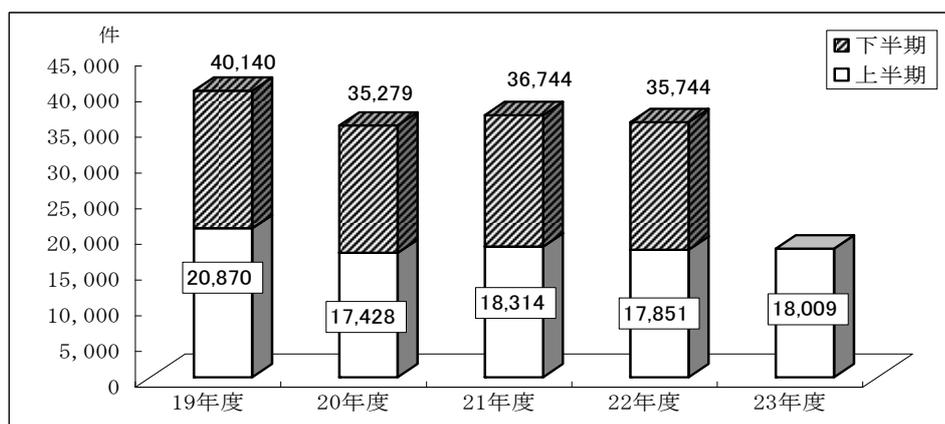
特殊販売の件数は8,969件寄せられ、全体に占める割合もほぼ5割となり、前年同期に比べて818件（10.0%）増加している。購入形態別では特に「通信販売」と「電話勧誘販売」の増加が目立つ。

高齢者の相談件数は4,022件であり、前年同期と比べ234件（6.2%）の増加であった。商品・役務別で増加が目立つのは、「放送・コンテンツ等」のアダルト情報サイトに関する相談や、「ファンド型投資商品」の投資に関する相談、「役務その他」の過去の損失回復をうたった契約など二次被害に関する相談、「工事・建築・加工」の増改築・屋根工事等に関する相談などである。

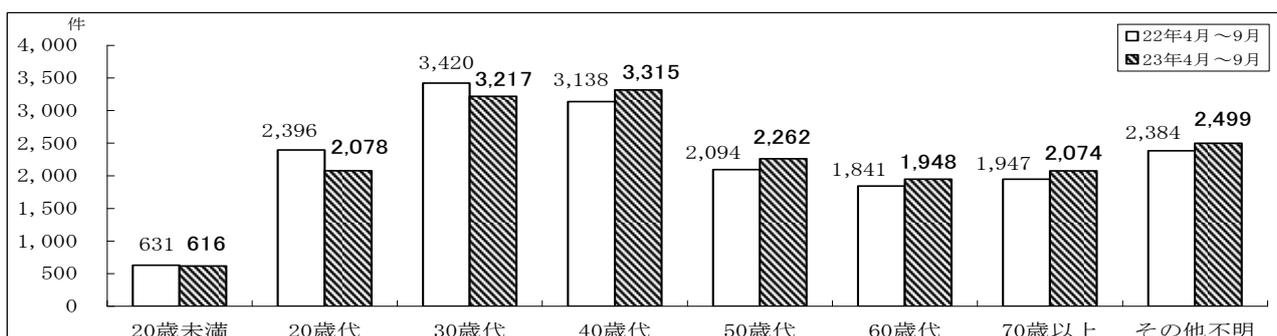
架空・不当請求の相談件数は3,578件であり、前年同期と比べ290件（8.8%）の増加であった。近年、架空・不当請求は減少傾向にあったが、今年度上半期では増加に転じている。

一方、多重債務の件数は551件となり、前年同期比で404件（42.3%）の大幅な減少であった。

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

(単位:件)

順位	商品・役務別キーワード	23年度上半期	22年度上半期	対前年同期比	主な相談内容 (23年度上半期)
1	放送・コンテンツ等	4,260	3,894	109.4%	インターネットを利用した架空・不当請求やデジタルコンテンツ等
2	レンタル・リース・貸借	1,590	1,626	97.8%	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	808	1,235	65.4%	借金による多重債務、金利・利息等
4	役務その他	698	625	111.7%	結婚相手紹介サービス、弁護士、興信所、不動産仲介サービス等
5	預貯金・証券等	491	522	94.1%	公社債、未公開株、普通預貯金、投資信託等の投資・出資等
6	移動通信サービス	409	320	127.8%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
7	工事・建築・加工	395	350	112.9%	新築、増改築、屋根・衛生設備の工事等
8	ファンド型投資商品	359	166	216.3%	商品ファンド、組合型ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの
9	商品一般	339	311	109.0%	商品を特定しない架空請求、または商品券や店員への苦情など、商品を特定できないもの
10	教室・講座	329	399	82.5%	スポーツ教室、外国語会話教室、精神修養講座等

※「相談その他」(330件)を除く

④ 特殊販売の購入形態別件数

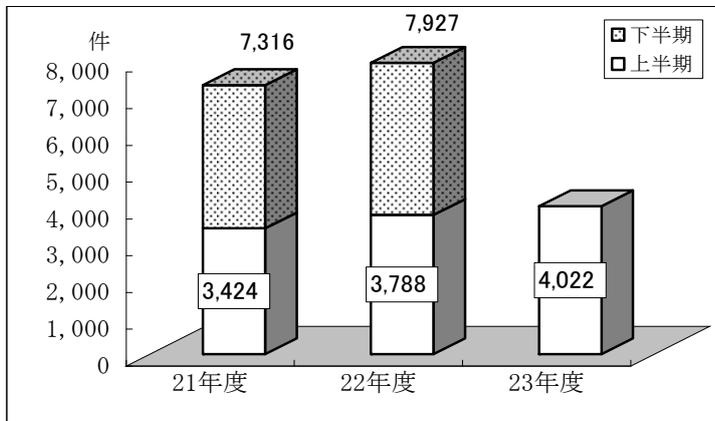
(単位:件)

	全相談件数	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 計	特殊販売の全体に占める割合
23年度上半期	18,009	1,094	6,514	194	999	15	153	8,969	49.8%
22年度上半期	17,851	1,079	5,757	226	904	27	158	8,151	45.7%
対前年同期比	100.9%	101.4%	113.1%	85.8%	110.5%	55.6%	96.8%	110.0%	—

⑤ 高齢者の相談件数推移

⑥ 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	23年度上半期	22年度上半期	対前年同期比
1 放送・コンテンツ等	467	394	118.5%
2 預貯金・証券等	370	384	96.4%
3 役務その他	204	172	118.6%
4 ファンド型投資商品	201	108	186.1%
5 工事・建築・加工	183	113	161.9%

⑦ 架空・不当請求の相談件数推移

⑧ 多重債務の相談件数推移

