

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**3,125件**で、対前月比0.4%の減少、対前年同月比は9.8%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」の増加が目立つ。無料アダルトサイトでクリックしただけで登録となり料金を請求された、といったワンクリック請求に関する相談が多く寄せられている。また今月は、携帯電話の契約や解約などの「移動通信サービス」、東日本大震災に関連した「ミネラルウォーター」、執拗に契約を勧誘されるといった「新築分譲マンション」の相談も多く寄せられている。一方で、「フリーローン・サラ金」の件数は前月に比べて減少しているが、これは前月実施された特別相談「多重債務110番」による相談件数の増加が落ち着いたことによるものである。

内容キーワードでは、「インターネット通販」「不当請求」の増加が目立つ。また、東日本大震災に関連した相談を示す「自然災害」は、前月より減少しているものの、引き続き多く寄せられている。「自然災害」の中で目立つ相談は「ミネラルウォーター」(25件)、「賃貸アパート」(24件)、「工事・建築」(15件)等であった。

架空・不当請求に関する相談は**616件**で、対前月比では17.1%の増加、対前年同月比では44.6%の増加であった。そのうち「ワンクリック請求」は360件と、6割近くを占めている。

高齢者の相談は**663件**あり、対前月比で6.4%の減少、対前年同月比では11.8%の増加であった。商品・役務別では「デジタルコンテンツ」が前月に比べ増加したほか、「未公開株」「公社債」「ファンド型投資商品」等の金融商品に関する相談が、引き続き多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**57件**で、対前月比で63.0%の減少、対前年同月比では43.6%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**8件**であった。

1. 相談件数 (23.4.1~23.4.30 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23年度	3,125												3,125
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

2. 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	23.4月		23.3月(前月)		順位	22.4月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	688	デジタルコンテンツ※	602	1	デジタルコンテンツ※	472
2	賃貸アパート	285	賃貸アパート	272	2	賃貸アパート	239
3	フリーローン・サラ金	81	フリーローン・サラ金	199	3	フリーローン・サラ金	122
4	移動通信サービス※	73	相談その他※	81	4	相談その他※	70
5	商品一般	65	商品一般	79	5	移動通信サービス※	48
6	相談その他※	51	移動通信サービス※	47	6	未公開株	40
7	役務その他サービス	46	未公開株	42	7	他の内職・副業	39
8	ミネラルウォーター	43	ファンド型投資商品	41	8	商品一般	33
9	修理サービス	42	ミネラルウォーター	36	9	外国語・会話教室	32
10	新築分譲マンション	39	引越	31	10	修理サービス	32

※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) 「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。

注3) 「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。

3. 内容キーワード上位 10 位

<速報値>

順位	23.4月		23.3月（前月）	
1	インターネット通販	879	インターネット通販	736
2	解約※	616	解約※	572
2	不当請求※	616	不当請求※	526
4	ポルノ・風俗	418	自然災害	409
5	返金	389	返金	379
6	高価格・料金	315	ポルノ・風俗	369
7	他の接客対応	271	高価格・料金	275
8	自然災害	234	信用性	225
9	信用性	218	他の接客対応	208
10	説明不足	214	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	22.4月（前年同月）	
1	解約※	660
2	インターネット通販	590
3	不当請求※	425
4	返金	367
5	高価格・料金	347
6	他の接客対応	280
7	契約	258
8	ポルノ・風俗	252
9	説明不足	252
10	契約書・書面※	251

※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23年度	616												616
平成22年度	426	527	556	536	689	556	533	575	525	528	558	526	6,535

*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23年度	663												663
	平成22年度	593	625	571	569	692	754	668	743	609	658	737	708	7,927
うち 高齢者110番	平成23年度	38												38
	平成22年度	56	53	49	63	65	100	81	73	67	66	80	75	828

(2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	23.4月		23.3月（前月）		順位	22.4月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	71	デジタルコンテンツ※	56	1	デジタルコンテンツ※	34
2	未公開株	35	フリーローン・サラ金	43	2	未公開株	32
3	賃貸アパート	28	未公開株	36	3	賃貸アパート	29
4	公社債	25	賃貸アパート	27	4	フリーローン・サラ金	18
5	ファンド型投資商品	23	ファンド型投資商品	25	5	ファンド型投資商品	17

※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23年度	57												57
	平成22年度	101	98	124	111	111	412	85	95	93	86	92	154	1,562
うち東京モデル活用件数	平成23年度	8												8
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299