

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【5月の東京都消費生活総合センター受付分】

5月の相談件数は**2,914件**で、対前月比6.8%の減少、対前年同月比は0.6%の減少であった。

商品・役務別分類では、最も多い「デジタルコンテンツ」のうち、「アダルト情報サイト」（454件）の件数は前月より34件増加している。また今月は、「フリーローン・サラ金」や「外食」の相談がそれぞれ前月より増加している。「外食」では、食品をこぼして服を汚されたなど店員の対応が悪いといった相談や、レストランのクーポン券をインターネットの共同購入サイトで購入したが表示内容と違ったなどクーポン券に関するトラブルが目立つ。

内容キーワードでは、「インターネット通販」「不当請求」に関する相談が引き続き多く寄せられている。一方、東日本大震災に関連した相談を示す「自然災害」（108件）は、前月の半数以下まで減少している。

架空・不当請求に関する相談は**613件**で、前月とほぼ同数、対前年同月比では16.3%の増加であった。そのうち「ワンクリック請求」は392件と、6割を超えている。

高齢者の相談は**597件**あり、対前月比で10.0%の減少、対前年同月比では4.5%の減少であった。商品・役務別では「デジタルコンテンツ」が前月に引き続き最も多く寄せられているが、その7割以上は「アダルト情報サイト」（58件）に関する相談である。また「ファンド型投資商品」は第2位となっており、相談全体の7割が高齢者の相談である。ホテル会員権預託や和牛預託など過去の投資トラブルの被害を回復することをうたって勧誘されたといった二次被害や、ある特定の会社に投資すればその権利を別会社が高額で買い取るなど劇場型勧誘に関する相談が目立つ。

多重債務に関する相談は**71件**で、対前月比で24.6%の増加、対前年同月比では27.6%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**9件**であった。

1. 相談件数（23.5.1～23.5.31 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23年度	3,125	2,914											6,039
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	23.5月		23.4月（前月）		順位	22.5月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	682	デジタルコンテンツ※	688	1	デジタルコンテンツ※	562
2	賃貸アパート	213	賃貸アパート	285	2	賃貸アパート	300
3	フリーローン・サラ金	102	フリーローン・サラ金	81	3	フリーローン・サラ金	114
4	移動通信サービス※	64	移動通信サービス※	73	4	移動通信サービス※	55
5	商品一般	60	商品一般	65	5	ファンド型投資商品	54
6	相談その他※	55	相談その他※	51	6	相談その他※	43
7	ファンド型投資商品	33	役務その他サービス	46	7	商品一般	42
8	外食	32	ミネラルウォーター	43	8	医療サービス	36
9	新築分譲マンション	32	修理サービス	42	9	クリーニング	35
10	未公開株	31	新築分譲マンション	39	10	新築分譲マンション	34

※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. 5月		23. 4月 (前月)	
1	インターネット通販	848	インターネット通販	879
2	不当請求※	613	解約※	616
2	解約※	563	不当請求※	616
4	ポルノ・風俗	458	ポルノ・風俗	418
5	返金	343	返金	389
6	高価格・料金	292	高価格・料金	315
7	他の接客対応	224	他の接客対応	271
8	信用性	211	自然災害	234
9	説明不足	194	信用性	218
10	電話勧誘	177	説明不足	214

※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. 5月 (前年同月)	
1	インターネット通販	698
2	解約※	629
3	不当請求※	522
4	返金	425
5	高価格・料金	356
6	ポルノ・風俗	287
7	他の接客対応	270
8	契約書・書面※	249
9	契約	238
10	説明不足	224

※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	613											1,229
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	597											1,260
	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	61											99
	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. 5月		23. 4月 (前月)		順位	22. 5月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	78	デジタルコンテンツ※	71	1	ファンド型投資商品	44
2	ファンド型投資商品	23	未公開株	35	2	デジタルコンテンツ※	38
3	未公開株	21	賃貸アパート	28	3	フリーローン・サラ金	26
4	公社債	20	公社債	25	4	未公開株	23
5	賃貸アパート	18	ファンド型投資商品	23	5	公社債	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	71											128
	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	9											17
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299