

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,889件**で、対前月比7.5%の減少、対前年同月比は1.5%の減少であった。商品・役務別分類では、今月増加が目立つのは「役務その他サービス」「携帯電話」「修理サービス」などである。「役務その他サービス」は前月に引き続き増加傾向にあり、過去の投資等で受けた損失を救済するなど電話で勧誘されるといった、二次被害の相談が多く寄せられている。「携帯電話」では、携帯電話機の機種変更後の不具合や機能に関する相談のほか、スマートフォンに関する不具合や機能についての問合せも目立つようになった。「修理サービス」では、パソコンやルームエアコン、腕時計等の修理について、修理代金や店員の対応に関する不満といった相談が多い。一方、前年同月に多く寄せられていた「新築分譲マンション」と「未公開株」の相談は、今月を含む過去3か月連続で、前年同月よりも減少している。

架空・不当請求に関する相談は**573件**で、対前月比では6.7%の減少、対前年同月比では6.9%の増加であり、今年度初めて500件台まで減少した。そのなかで「ワンクリック請求」(365件)は、前月に引き続き6割を占めている。

高齢者の相談は**613件**あり、対前月比では11.8%の減少、対前年同月比では7.7%の増加であった。商品・役務別では「デジタルコンテンツ」をはじめ「公社債」「ファンド型投資商品」も引き続き多く寄せられている。また高齢者相談のうち「役務その他サービス」(13件)も前月より増加が目立ち、その半数以上が上述した二次被害に関する相談である。

多重債務に関する相談は**56件**で、対前月比で16.7%の増加、対前年同月比では49.5%減と大幅な減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**11件**であった。

1. 相談件数 (23.7.1~23.7.31 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	3,122	2,889									12,050
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	23.7月		23.6月(前月)		順位	22.7月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	631	デジタルコンテンツ※	695	1	デジタルコンテンツ※	582
2	賃貸アパート	192	賃貸アパート	220	2	賃貸アパート	207
3	フリーローン・サラ金	72	フリーローン・サラ金	93	3	フリーローン・サラ金	151
4	相談その他※	61	移動通信サービス※	72	4	相談その他※	77
5	移動通信サービス※	60	商品一般	60	5	商品一般	60
6	商品一般	58	相談その他※	54	6	移動通信サービス※	52
7	役務その他サービス	42	公社債	35	7	修理サービス	46
8	ファンド型投資商品	36	ファンド型投資商品	34	8	新築分譲マンション	38
9	携帯電話	32	役務その他サービス	33	9	医療サービス	30
9	公社債	32	医療サービス	32	10	未公開株	30
9	修理サービス	32	未公開株	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) 「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	23.7月		23.6月（前月）	
1	インターネット通販	799	インターネット通販	848
2	不当請求※	573	不当請求※	614
3	解約※	538	解約※	581
4	ポルノ・風俗	410	ポルノ・風俗	455
5	返金	346	返金	357
6	高価格・料金	265	高価格・料金	289
7	他の接客対応	261	他の接客対応	278
8	契約	205	信用性	239
9	電話勧誘	195	電話勧誘	226
10	信用性	192	説明不足	193

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	22.7月（前年同月）	
1	インターネット通販	707
2	解約※	622
3	不当請求※	536
4	返金	356
5	ポルノ・風俗	333
6	高価格・料金	301
7	他の接客対応	220
8	信用性	212
9	説明不足	195
10	契約	191

※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	614	573									2,416
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	695	613									2,568
	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	44	45									188
	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	23.7月		23.6月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	55	デジタルコンテンツ※	63
2	公社債	27	公社債	30
3	ファンド型投資商品	20	賃貸アパート	23
4	賃貸アパート	16	ファンド型投資商品	22
5	フリーローン・サラ金	15	フリーローン・サラ金	22

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	22.7月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	41
2	フリーローン・サラ金	30
3	未公開株	24
4	賃貸アパート	21
5	公社債	19

※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	48	56									232
	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	5	11									33
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299