

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**3,019件**で、対前月比2.7%の増加、対前年同月比は3.6%の減少であった。

商品・役務別分類では「フリーローン・サラ金」の相談件数が、前月の3倍近くと大きく増加している。これは、9月5日、6日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。また、今月は「脱毛エステ」の相談件数の増加が目立つが、これは契約したばかりのエステサロンが倒産したが返金してもらえるのか、またサービスを引き継いだ事業者には再度入会金を払わなければならないのか、といった相談が多く寄せられたためである。さらに、「役務その他サービス」が増加を続けており、また最近落ち着きを見せていた「未公開株」の相談も再び多く寄せられている。どちらも、過去の投資等で受けた損失を救済するといった勧誘などの二次被害の相談が目立っている。一方で、前月に急増した「ファンド型投資商品」の件数は、今月に入って落ち着きを見せている。

架空・不当請求に関する相談は**561件**で、対前月比では6.5%の減少、対前年同月比では0.9%の増加であった。そのうち「ワンクリック請求」に関する相談は353件(62.9%)寄せられた。

高齢者の相談は**772件**あり、対前月比では13.2%の増加、対前年同月比では2.4%の増加であった。これは、9月に実施した高齢者被害防止キャンペーン月間による啓発事業や、14日～16日の3日間にわたり実施した「高齢者被害特別相談」の影響によるものである。商品・役務別では前述のとおり「フリーローン・サラ金」の相談が前月と比べ多く寄せられているほか、「ファンド型投資商品」や「未公開株」「公社債」など、投資の勧誘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**243件**寄せられ、対前月比で219.7%と大きく増加した。前述の特別相談「多重債務110番」の影響によるものであるが、同時期に特別相談を実施した前年同月と比べると、41.0%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**35件**であった。

1. 相談件数 (23.9.1～23.9.30 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	2,914	3,122	2,889	2,940	3,019							18,009
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	23.9月		23.8月 (前月)		順位	22.9月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	614	デジタルコンテンツ※	673	1	デジタルコンテンツ※	615
2	フリーローン・サラ金	275	賃貸アパート	178	2	フリーローン・サラ金	445
3	賃貸アパート	189	ファンド型投資商品	141	3	賃貸アパート	215
4	ファンド型投資商品	79	フリーローン・サラ金	94	4	相談その他※	70
5	相談その他※	67	移动通信サービス※	74	5	商品一般	58
6	移动通信サービス※	65	相談その他※	51	6	移动通信サービス※	55
7	役務その他サービス	56	商品一般	44	7	未公開株	49
8	商品一般	48	役務その他サービス	44	8	新築分譲マンション	43
9	脱毛エステ	35	携帯電話	29	9	公社債	40
9	未公開株	35	クリーニング	24	10	修理サービス	33

※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) 「移动通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移动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	23.9月		23.8月（前月）	
1	インターネット通販	725	インターネット通販	815
2	不当請求※	561	不当請求※	600
3	解約※	491	解約※	538
4	ポルノ・風俗	405	ポルノ・風俗	460
5	返金	347	返金	399
6	他の接客対応	256	他の接客対応	246
7	高価格・料金	252	高価格・料金	244
8	多重債務	243	信用性	221
9	電話勧誘	209	説明不足	200
10	信用性	196	約束不履行	180

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	22.9月（前年同月）	
1	インターネット通販	706
2	不当請求※	556
3	解約※	523
4	多重債務	410
5	ポルノ・風俗	378
6	返金	364
7	高価格・料金	310
8	電話勧誘	213
9	金利・利息	209
10	信用性	207

※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	614	614	573	600	561							3,578
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	664	597	694	613	682	772							4,022
	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	51	103							342
	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	23.9月		23.8月（前月）	
1	フリーローン・サラ金	71	デジタルコンテンツ※	75
2	ファンド型投資商品	48	ファンド型投資商品	65
3	デジタルコンテンツ※	45	賃貸アパート	23
4	未公開株	30	役務その他サービス	21
5	公社債	29	公社債	20

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	22.9月（前年同月）	
1	フリーローン・サラ金	124
2	デジタルコンテンツ※	67
3	未公開株	40
4	公社債	29
5	賃貸アパート	25

※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	76	243							551
	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	19	35							87
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299