

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,497件**で、対前月比9.3%の減少、対前年同月比は10.3%の減少であった。商品・役務別分類では、第1位の「デジタルコンテンツ」が前月よりも増加している。これは、12月15、16日の2日間に実施した特別相談「インターネット取引トラブル110番」の影響によるものである。デジタルコンテンツの中では、ワンクリック請求などのアダルト情報サイトに関する相談が6割と最も多いが、その他出会い系サイトやオンラインゲームに関する相談も前月より増加している。出会い系サイトでは、身に覚えのない迷惑メールが頻繁に届くといった相談のほか、芸能人と名乗る相手と出会い系サイトでやりとりをしているうちに高額請求を受けたといった相談も寄せられている。オンラインゲームでは、無料と広告されていたゲームでアイテム取得を重ねるうちに高額請求を受けたといった相談や、アイテムの交換をするはずの相手と連絡が取れなくなった、などといった相談が目立つ。その他、「役務その他サービス」は前月に引き続き多く寄せられ、初めて第3位となった。そのうち過去の被害回復を謳って勧誘する「二次被害」に関する相談が今月も多く寄せられている。その一方で、今月は「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」の件数の減少が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**485件**で、対前月比では1.4%の減少、対前年同月比では7.6%の減少であった。そのうち「アダルト情報サイト」に関する相談が332件（68.5%）と7割近くを占めている。

高齢者の相談は**582件**あり、対前月比では9.6%の減少、対前年同月比では4.4%の減少であった。商品・役務別で見ると、「役務その他サービス」は前月に引き続き多く寄せられた。また今月は「公社債」「未公開株」も再び増加し、上位5位のうち多くが金融商品に関する相談であった。

多重債務に関する相談は**42件**寄せられ、対前月比では8.7%減、対前年度比では54.8%減と、10月以降減少が続いている。なお12月の「東京モデル」を活用した件数は12件であった。

1. 相談件数 (23.12.1~23.12.28 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	2,733	2,752	2,497				25,991
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	23.12月		23.11月 (前月)		順位	22.12月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	555	デジタルコンテンツ※	539	1	デジタルコンテンツ※	597
2	賃貸アパート	139	賃貸アパート	183	2	賃貸アパート	194
3	役務その他サービス	65	フリーローン・サラ金	79	3	フリーローン・サラ金	136
4	フリーローン・サラ金	62	役務その他サービス	64	4	相談その他※	67
5	移動通信サービス※	60	商品一般	60	5	商品一般	59
6	商品一般	46	移動通信サービス※	58	6	未公開株	46
7	修理サービス	36	相談その他※	55	7	移動通信サービス※	45
8	ファンド型投資商品	35	携帯電話	40	8	公社債	41
9	相談その他※	33	ファンド型投資商品	34	9	役務その他サービス	33
10	公社債	24	医療サービス	33	10	新築分譲マンション	32

※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. 12月		23. 11月 (前月)	
1	インターネット通販	692	インターネット通販	679
2	解約※	515	解約※	505
3	不当請求※	485	不当請求※	492
4	ポルノ・風俗	353	ポルノ・風俗	354
5	返金	330	返金	334
6	高価格・料金	222	信用性	260
7	他の接客対応	211	他の接客対応	248
8	信用性	191	高価格・料金	240
9	電話勧誘	164	電話勧誘	193
10	説明不足	157	説明不足	189

順位	22. 12月 (前年同月)	
1	インターネット通販	710
2	解約※	525
3	不当請求※	524
4	返金	372
5	ポルノ・風俗	354
6	高価格・料金	314
7	他の接客対応	238
8	信用性	222
9	電話勧誘	203
10	契約	181

※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	534	492	485				5,089
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	653	644	582				5,901
	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	65	47	44				498
	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. 12月		23. 11月 (前月)		順位	22. 12月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	58	デジタルコンテンツ※	69	1	デジタルコンテンツ※	60
2	役務その他サービス	28	役務その他サービス	29	2	フリーローン・サラ金	36
3	ファンド型投資商品	27	賃貸アパート	26	3	公社債	36
4	公社債	22	ファンド型投資商品	23	4	未公開株	31
5	未公開株	18	フリーローン・サラ金	18	5	商品一般	20

※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	74	46	42				713
	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	19	11	12				129
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299