

# 平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**2,659件**で、対前月比6.5%の増加、対前年同月比は10.0%の減少であった。

商品・役務別分類では、「賃貸アパート」や「新築分譲マンション」など住宅に関する相談件数が増加している。「賃貸アパート」では、退去時の畳の張替えやクリーニングなど原状回復費用に関する相談が多い。また、「新築分譲マンション」では、投資用マンションの強引な勧誘に関する苦情のほか、投資用マンションを購入したが思うように家賃収入が入らない、といった相談も目立つ。さらに、今月は「医療サービス」の相談も増加しており、美容医療に関して施術不良や補償代に関する相談が多い。そのほか、過去の損失の被害回復をうたった勧誘など二次被害の相談が目立つ「役務その他サービス」に関する相談も、前月に引き続き多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**524件**で、対前月比では8.0%の増加、対前年同月比では0.8%の減少であった。そのうち、「アダルト情報サイト」に関する相談は317件と6割を占めるが、前月(332件)よりは減少している。そのほか、「利用した覚えのない有料総合サイトの料金請求が携帯電話に送られてくるがどうしたらいいか」といった相談も目立つ。

高齢者の相談は**612件**あり、対前月比では5.2%の増加、対前年同月比では7.0%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」は前月に引き続き第2位と多く寄せられており、その6割以上が前述の二次被害の相談である。また、高齢者における「賃貸アパート」の相談も、今月は増加している。

多重債務に関する相談は**43件**寄せられ、対前月比ではほぼ同数、対前年同月比では50%減と、前年度に比べ減少が続いている。なお、1月の「東京モデル」を活用した件数は10件であった。

### 1. 相談件数 (24.1.1~24.1.31 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	2,940	3,019	2,733	2,752	2,497	2,659			28,650
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	24.1月		23.12月 (前月)		順位	23.1月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	568	デジタルコンテンツ※	555	1	デジタルコンテンツ※	584
2	賃貸アパート	179	賃貸アパート	139	2	賃貸アパート	205
3	フリーローン・サラ金	66	役務その他サービス	65	3	フリーローン・サラ金	148
4	役務その他サービス	63	フリーローン・サラ金	62	4	商品一般	75
5	相談その他※	58	移動通信サービス※	60	5	相談その他※	63
6	商品一般	54	商品一般	46	6	移動通信サービス※	55
7	移動通信サービス※	48	修理サービス	36	7	修理サービス	38
8	医療サービス	44	ファンド型投資商品	35	8	公社債	36
9	ファンド型投資商品	29	相談その他※	33	9	役務その他サービス	33
10	新築分譲マンション	25	公社債	24	10	医療サービス	29

※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	24.1月		23.12月（前月）	
1	インターネット通販	740	インターネット通販	692
2	不当請求※	524	解約※	515
3	解約※	517	不当請求※	485
4	返金	341	ポルノ・風俗	353
5	ポルノ・風俗	339	返金	330
6	高価格・料金	245	高価格・料金	222
7	他の接客対応	242	他の接客対応	211
8	信用性	195	信用性	191
9	説明不足	194	電話勧誘	164
10	契約書・書面※	188	説明不足	157

順位	23.1月（前年同月）	
1	インターネット通販	744
2	解約※	550
3	不当請求※	528
4	返金	416
5	ポルノ・風俗	380
6	高価格・料金	307
7	他の接客対応	281
8	信用性	203
9	説明不足	197
10	契約書・書面※	200

※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	524			5,613
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	612			6,513
	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	51			549
	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	24.1月		23.12月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	61	デジタルコンテンツ※	58
2	役務その他サービス	27	役務その他サービス	28
3	賃貸アパート	24	ファンド型投資商品	27
4	ファンド型投資商品	19	公社債	22
5	相談その他	15	未公開株	18

順位	23.1月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	64
2	フリーローン・サラ金	34
3	公社債	33
4	賃貸アパート	25
5	未公開株	21

※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	43			756
	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	10			139
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299