

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,722件**で、対前月比9.9%の増加、対前年同月比は13.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、前月同様に「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」が第3位までを占めている。「デジタルコンテンツ」では、出会い系サイトから身に覚えの無い迷惑メールが頻繁に届くといった相談や、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といった相談が目立つ。また、「フリーローン・サラ金」の相談件数が前月より大幅に増加(88.4%増)しているが、3月5日～6日の2日間に実施された特別相談「多重債務110番」の影響によるものである。このほか、3月は就学や転勤等による転居の機会が増えるため、引越業者とのトラブルなど「引越」に関する相談も増えている。

架空・不当請求に関する相談は**429件**あり、対前月比で4.6%の増加、対前年同月比では18.4%の減少であった。

高齢者の相談は**660件**あり、対前月比7.8%の増加、対前年同月比では6.8%の減少であった。商品・役務別では「フリーローン・サラ金」が前月と比べて多く寄せられ、前述の特別相談「多重債務110番」の影響がみられる。

多重債務に関する相談は、特別相談「多重債務110番」に寄せられたものも含めて、前月の約2.4倍の**173件**が寄せられた。そのうち、「東京モデル」を活用した件数は**20件**であった。

[平成23年度の相談傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた平成23年度の相談件数は**33,848件**であり、前年度(35,744件)と比べて1,896件(5.3%)の減少となった。

このうち、「架空・不当請求」に関する相談件数は6,453件となり、前年度(6,535件)と比べて1.3%減と昨年度に引き続き減少した。

また、60歳以上の「高齢者相談」の相談件数は7,782件寄せられた。前年度(7,927件)と比較して1.8%の減少である。

「多重債務相談」の相談件数は1,001件で、前年度(1,562件)と比べて35.9%減と大きく減少した。うち、東京モデル活用件数は172件あり、多重債務相談の17.2%を占める。

23年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、40歳代が最も多く(6,191件)、次に30歳代(5,859件)、50歳代(4,219件)と続いている。前年度と比較すると、いずれの年齢も相談件数は減少しているが、中でも20歳代の相談件数(3,941件)は前年度(4,676件)と比べ15.7%減と減少が目立っている。

商品・役務別分類上位10位を見ると、最も多い相談は、インターネットを利用した架空・不当請求等に関する相談の「放送・コンテンツ等」、第2位が賃貸アパート等の修理費や敷金等に関する相談の「レンタル・リース・賃借」、第3位が多重債務相談等の「融資サービス」となっている。

また、前年度と比較すると、和牛預託契約など投資に関する相談の「ファンド型投資商品」(61.3%増)や、過去の損失回復をうたった契約など二次被害に関する相談等の「役務その他」(13.9%増)の増加が目立っている。一方で、多重債務に関する相談等の減少により「融資サービス」(32.8%減)が、未公開株などの投資に関する相談等の減少により「預貯金・証券等」(24.3%減)が、それぞれ減少している。

1 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	3,125	2,914	3,122	2,889	2,940	3,019	2,733	2,752	2,497	2,659	2,476	2,722	33,848
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
対前年同月比	109.8%	99.4%	103.2%	98.5%	98.6%	96.4%	95.2%	88.2%	89.7%	90.0%	81.8%	86.8%	94.7%

2 商品・役務別上位 10 位

<速報値>

順位	24.3月		24.2月（前月）		順位	23.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	495	デジタルコンテンツ※	452	1	デジタルコンテンツ※	602
2	賃貸アパート	219	賃貸アパート	228	2	賃貸アパート	272
3	フリーローン・サラ金	179	フリーローン・サラ金	95	3	フリーローン・サラ金	199
4	移动通信サービス※	77	役務その他サービス	65	4	相談その他※	81
5	相談その他※	54	移动通信サービス※	60	5	商品一般	79
6	役務その他サービス	48	相談その他※	54	6	移动通信サービス※	47
7	商品一般	39	商品一般	46	7	未公開株	42
8	ファンド型投資商品	35	修理サービス	35	8	ファンド型投資商品	41
9	引越	28	ファンド型投資商品	34	9	ミネラルウォーター	36
9	医療サービス	28	外食	23	10	引越	31
			新築分譲マンション	23			

※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。

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	24.3月		24.2月（前月）		順位	23.3月（前年同月）	
1	インターネット通販	620	インターネット通販	600	1	インターネット通販	736
2	解約※	603	解約※	508	2	解約※	572
3	不当請求※	429	不当請求※	410	3	不当請求※	526
4	返金	336	返金	323	4	自然災害	409
5	ポルノ・風俗	273	高価格・料金	274	5	返金	379
6	契約書・書面※	272	ポルノ・風俗	257	6	ポルノ・風俗	369
7	高価格・料金	270	契約書・書面※	247	7	高価格・料金	275
8	他の接客対応	262	他の接客対応	245	8	信用性	225
9	説明不足	214	信用性	191	9	他の接客対応	208
10	電話勧誘	204	説明不足	189	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	614	614	573	600	562	534	492	485	524	410	429	6,453
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	771	653	642	582	612	612	660	7,782
	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	48	53	650
	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	24.3月		24.2月（前月）		順位	23.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	56	デジタルコンテンツ※	50	1	デジタルコンテンツ※	56
2	フリーローン・サラ金	44	役務その他サービス	36	2	フリーローン・サラ金	43
3	賃貸アパート	26	ファンド型投資商品	29	3	未公開株	36
4	役務その他サービス	25	賃貸アパート	25	4	賃貸アパート	27
5	ファンド型投資商品	21	フリーローン・サラ金	23	5	ファンド型投資商品	25

※は上位KWで集計したもの

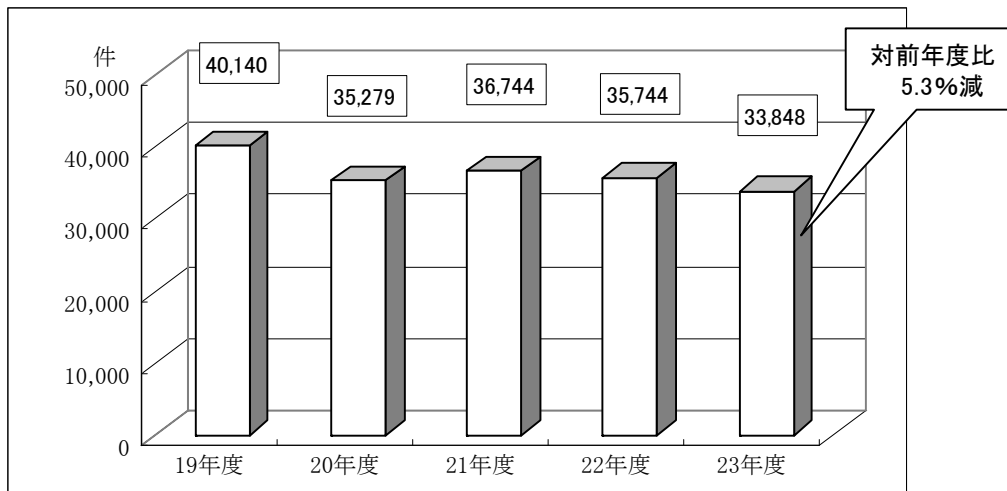
6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

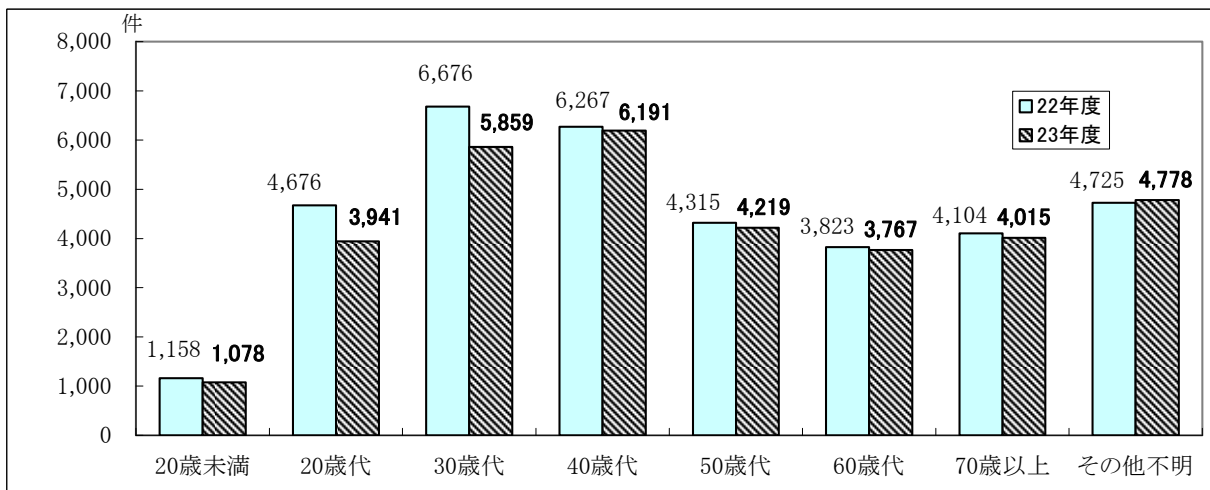
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に関する相談	平成23年度	57	71	48	56	76	243	74	46	42	43	72	173	1,001
	平成22年度	101	98	124	111	111	412	85	95	93	86	92	154	1,562
うち東京モデル活用件数	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299

7 平成 23 年度 相談の傾向（速報）

① 相談件数の推移



② 契約当事者の年代別件数



③ 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

順位	商品・役務別キーワード	23年度	22年度	対前年度比	主な相談内容 (23年度)
1	放送・コンテンツ等	7,699	7,790	98.8%	インターネットを利用した架空・不当請求等
2	レンタル・リース・賃借	2,966	3,314	89.5%	賃貸アパート等の修理費や敷金等
3	融資サービス	1,502	2,234	67.2%	借金による多重債務、金利・利息等
4	役務その他	1,465	1,286	113.9%	過去の損失回復をうたった契約など二次被害、結婚相手紹介、不動産仲介サービス等
5	預貯金・証券等	853	1,127	75.7%	未公開株、公社債、普通預貯金、投資信託等
6	移动通信サービス	786	753	104.4%	携帯電話等サービス、移動端末のデータ通信サービス等
7	工事・建築・加工	763	744	102.6%	新築、増改築、屋根、衛生設備工事等
8	商品一般	624	741	84.2%	商品を特定しない架空請求、商品券など商品を特定できないもの等
9	教室・講座	612	728	84.1%	スポーツ・健康教室、外国語会話教室、資格取得講座等
10	ファンド型投資商品	584	362	161.3%	和牛預託契約などファンド型投資商品

※「相談その他」(617件)を除く