

# 平成24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**2,678件**で、対前月比8.4%の増加、対前年同月比は11.3%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2倍近くと大きく増加している。これは、9月3日、4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「教養・娯楽サービスその他」が上位にあがっており、「海外から『未処理の当選賞金を確認されたため、支払請求書を送付するように』との手紙が届いたが、懸賞などに応募した覚えはなく、請求手数料を支払うためクレジットカード番号を記入させるなど不審だ」といった相談が多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**443件**で、対前月比では6.5%の増加、対前年同月比は21.2%の減少であった。『モバイル情報コンテンツの無料期間中に退会処理をしなかったため料金が発生している。法的措置をとるため身辺調査に入るが、和解希望であれば連絡するように』という内容のメールが調査会社から届いたが心当たりが無い」といった相談の増加が目立つ。

高齢者の相談は**719件**あり、対前月比30.3%の増加、対前年同月比は6.7%の減少であった。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や12日～14日の3日間に実施した「高齢者被害特別相談」の影響によるものである。商品・役務別分類では、前述の「フリーローン・サラ金」の相談が前月より多く寄せられているほか、「役務その他サービス」や「ファンド型投資商品」についても前月に引き続き多くの相談が寄せられている。

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2.6倍の**138件**寄せられた。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

<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24年度	2,486	2,618	2,916	2,578	2,470	2,678							15,746
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

### 2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	24.9月		24.8月（前月）		順位	23.9月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	481	デジタルコンテンツ※	479	1	デジタルコンテンツ※	614
2	賃貸アパート	188	賃貸アパート	174	2	フリーローン・サラ金	275
3	フリーローン・サラ金	143	フリーローン・サラ金	74	3	賃貸アパート	189
4	移動通信サービス※	66	移動通信サービス※	69	4	ファンド型投資商品	79
5	相談その他※	61	役務その他サービス	56	5	相談その他※	67
6	商品一般	58	商品一般	55	6	移動通信サービス※	65
7	役務その他サービス	54	相談その他※	52	7	役務その他サービス	56
8	教養・娯楽サービスその他	36	携帯電話	36	8	商品一般	48
9	ファンド型投資商品	35	ファンド型投資商品	31	9	脱毛エステ	35
10	修理サービス	33	医療サービス	27	9	未公開株	35
			修理サービス	27			

※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	24.9月		24.8月（前月）		順位	23.9月（前年同月）	
1	インターネット通販	610	インターネット通販	640	1	インターネット通販	725
2	解約※	529	解約※	569	2	不当請求※	561
3	不当請求※	443	不当請求※	416	3	解約※	491
4	返金	312	返金	362	4	ポルノ・風俗	405
5	高価格・料金	295	高価格・料金	291	5	返金	347
6	他の接客対応	266	他の接客対応	288	6	他の接客対応	256
7	ポルノ・風俗	236	ポルノ・風俗	243	7	高価格・料金	252
8	契約書・書面※	233	契約書・書面※	240	8	多重債務	243
9	契約	205	説明不足	201	9	電話勧誘	209
10	説明不足	194	電子広告	170	10	信用性	196

※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24年度	375	415	489	463	416	443							2,601
平成23年度	616	614	614	573	600	562	534	492	487	525	410	429	6,456

注) 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。

### 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24年度	560	591	618	571	551	719							3,610
	平成23年度	664	597	694	613	682	771	653	642	582	611	612	660	7,781
うち 高齢者110番	平成24年度	36	36	38	44	46	133							333
	平成23年度	38	61	44	45	51	103	65	47	44	51	48	53	650

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	24.9月		24.8月（前月）		順位	23.9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※	47	1	フリーローン・サラ金	71
2	フリーローン・サラ金	34	役務その他サービス	22	2	ファンド型投資商品	48
3	役務その他サービス	29	ファンド型投資商品	17	3	デジタルコンテンツ※	45
4	ファンド型投資商品	28	フリーローン・サラ金	16	4	未公開株	30
5	相談その他※	25	相談その他※	15	5	公社債	29

※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24年度	49	53	48	48	53	138							389
	平成23年度	57	71	48	56	76	243	74	46	42	43	72	173	1,001
うち東京モデル活用件数	平成24年度	13	9	10	11	8	11							62
	平成23年度	8	9	5	11	19	35	19	11	12	10	13	20	172