

## 相談受付状況と傾向

### [2月都受付分]

2月の相談件数は3,190件で、対前月比5.9%の増加、対前年同月比で4.2%の減少であった。

内容をみると、引越シーズンを迎え、賃貸アパート退去時の敷金等の返還や、原状回復費用、更新費用等に関する相談が増加している。また、連鎖販売事業者が行政処分を受けたことにより、健康食品等の取引をしている事業者の「信用性」や商品の「効能・効果」等の相談も寄せられた。同様に、結婚相手紹介サービス事業者が行政処分されたという報道をみて、「中途解約できるのか」、「返金してもらえるか」といった相談も寄せられている。

また、1月末に中国産冷凍餃子が原因と疑われる健康被害についての報道の影響により、加工食品等の安全性や表示についての相談が増加している。今年度に入ってから、都センターに寄せられた「食料品」の「安全・衛生」や「表示・広告」に関連した相談件数は、前年度同期と比べて36.7%増加しており、近年大手製造業者の食品偽装問題が次々とマスコミ等に報道されたこと等も影響して、消費者の「食」への関心が非常に高くなっていることがうかがえる。

架空・不当請求に関する相談件数は1,095件で、対前月比25.1%の増加である。『東京財務管理局』と名乗るところから、『民事訴訟裁判告知』がハガキで届いた。商品代が未納であり、契約不履行のため管轄裁判所が訴状を受理したと記載されている。身に覚えがないがどう対応したらよいか」といった相談が60件寄せられている。また簡易メールを悪用した架空・不当請求に関する相談は、350件以上寄せられており、再び増加している。

高齢者の相談は478件あり、対前月比1.4%の減少、対前年同月比では8.3%の減少であった。

### 1. 相談件数（19.4.1～20.2.29 受付分）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	計
平成19年度	3,462	3,409	3,769	3,438	3,539	3,253	3,800	3,169	3,016	3,011	3,190	37,056
平成18年度	2,856	3,173	3,485	3,120	3,342	3,188	3,114	3,179	3,166	3,149	3,330	35,102
対前年比	121.2%	107.4%	108.1%	110.2%	105.9%	102.0%	122.0%	99.7%	95.3%	95.6%	95.8%	105.6%

### 2. 商品・役務別上位10位（対前月・対前年同月）

順位	20.2月		20.1月（前月）		19.2月（前年同月）	
1	電話情報提供サービス	748	電話情報提供サービス	638	オンライン情報サービス	604
2	フリーローン・サラ金	220	オンライン情報サービス	190	フリーローン・サラ金	266
3	賃貸アパート	210	フリーローン・サラ金	182	電話情報提供サービス	259
4	オンライン情報サービス	204	賃貸アパート	165	賃貸アパ - ト	215
5	商品一般	146	エステティックサービス	98	商品一般	67
6	エステティックサービス	66	商品一般	56	医療	52
7	内職・副業	53	内職・副業	52	健康食品	52
8	相談その他	51	移動電話サービス	49	移動電話サービス	52
9	移動電話サービス	49	旅行代理業	46	相談その他	46
10	健康食品	44	医療	42	株	45

### 3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.2月		20.1月(前月)		19.2月(前年同月)	
1	不当請求	1,095	インターネット	1,030	インターネット	983
2	インターネット	1,078	不当請求	875	不当請求	937
3	電子商取引	942	電子商取引	867	ポルノ・風俗	784
4	解約	726	解約	698	解約	604
5	信用性	592	信用性	504	信用性	453
6	ポルノ・風俗	440	ポルノ・風俗	431	高価格・料金	420
7	返金	383	返金	414	プライバシー	385
8	無料商法	345	高価格・料金	293	返金	354
9	高価格・料金	343	説明不足	271	強引	281
10	説明不足	274	約束不履行	251	説明不足	227

\* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

### 4. 架空・不当請求に関する相談件数

	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19年度	821	998	1,053	1,037	1,144	1,098	1,298	1,009	761	875	1,095		11,189
平成18年度	972	964	912	825	978	1,022	914	823	833	843	937	1,017	11,040

\* 内容キーワードに「不当請求」と付与している件数。

### 5. 高齢者相談

#### (1) 受付件数

	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19年度	500	500	592	515	537	540	532	496	460	485	478		5,635
平成18年度	505	524	553	479	513	610	523	544	493	514	521	495	6,274

#### (2) 商品・役務別上位 5 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.2月		20.1月(前月)		19.2月(前年同月)	
1	電話情報提供サービス	47	電話情報提供サービス	30	フリーローン・サラ金	32
2	フリーローン・サラ金	32	フリーローン・サラ金	28	オンライン情報サービス	30
3	商品一般	22	株	20	株	25
4	健康食品	19	オンライン情報サービス	18	生命保険	18
5	オンライン情報サービス	15	新聞	15	賃貸アパート	18

#### (3) 販売方法、手口別キーワード (対前月・対前年同月)

	20.2月		20.1月(前月)		19.2月(前年同月)	
電子商取引	63	家庭訪販	53	家庭訪販	60	
電話勧誘	41	電子商取引	50	電話勧誘	45	
家庭訪販	35	電話勧誘	45	利殖商法	31	
無料商法	31	利殖商法	24	判断不十分者契約	24	
利殖商法	29	無料商法	23	次々販売	10	

\* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。