

## 受付状況と傾向

[7月都受付分]

7月の相談件数は2,837件で、対前月比9.0%の減少、対前年同月比で17.5%の減少であった。増加が目立ったのは、「エステティックサービス(35件増)」と「スポーツ・健康教室(38件増)」である。いずれもエステやヨガ教室を前払いで契約していた消費者から、突然店舗が閉店したが情報はあるか、返金してもらえるのかといった相談が急増したことが主な要因である。

また、上位10位以内には入っていないが、「旅行代理業」(38件)に関する相談も多く寄せられた。相談内容をみると、事業者の破産に伴う相談や、昨年末に契約が履行できなかった事業者からの返金が遅れているといった相談が目立った。

「架空・不当請求」に関する相談は、685件で、前月とほぼ同じ件数であった。「パソコンでアダルトサイトにアクセスした。18歳以上か、会社のパソコンでないか」という質問にそれぞれハイをクリックしたところ、有料登録となり、3日以内に5万円払うように書かれた登録終了画面が現れた。画面は貼りついて消えず、支払い期限までのカウントダウンが表示されている。どうしたらよいか」といった相談や、「SNSで知り合った相手に勧められて登録した出会い系サイト。利用していないのに高額な料金を請求されている。退会には5万円の費用がかかるとあり、連絡しなければ、徹底的に調べて刑事の手続きをとるとも書かれていて恐怖を覚えた。どうしたらよいか。」と巧妙かつ悪質な手口の相談が寄せられている。

高齢者の相談は497件あり、対前月比10.0%の減少、対前年同月比では3.5%の減少であった。

「CATV」の相談では、「事業者が訪問し、地上デジタル放送対応のために必要、今なら工事費が安いと言われて契約したが、後でアンテナを建てれば受信できるとわかった。解約できるか」といった地上デジタル放送に関連した相談が多く寄せられている。

多重債務に関する相談は112件寄せられており、そのうち「東京モデル」(平成20年4月から本格実施)を活用して、法律の専門家に繋いだ件数は28件であった。

### 1. 相談件数(20.4.1~20.7.31 受付分)

	4月	5月	6月	7月	計
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	11,757
平成19年度	3,462	3,409	3,769	3,438	14,078
対前年比	83.5%	85.5%	82.7%	82.5%	83.5%

### 2. 商品・役務別上位10位(対前月・対前年同月)

順位	20.7月		20.6月(前月)		19.7月(前年同月)	
1	電話情報提供サービス	440	電話情報提供サービス	427	オンライン情報サービス	453
2	オンライン情報サービス	180	フリーローン・サラ金	228	電話情報提供サービス	447
3	フリーローン・サラ金	167	オンライン情報サービス	225	フリーローン・サラ金	210
4	賃貸アパート	145	賃貸アパート	216	賃貸アパ - ト	182
5	エステティックサービス	86	商品一般	97	商品一般	133
6	商品一般	76	相談その他	63	移動電話サービス	76
7	相談その他	49	移動電話サービス	52	エステティックサービス	66
8	スポーツ・健康教室	44	エステティックサービス	51	相談その他	58
9	健康食品	42	健康食品	50	外国語・会話教室	52
10	移動電話サービス	41	自動車	43	自動車	47
			内職・副業	43		

### 3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.7月		20.6月(前月)		19.7月(前年同月)	
1	インターネット	810	インターネット	857	インターネット	1,048
2	不当請求	685	電子商取引	704	不当請求	1,037
3	電子商取引	650	不当請求	683	電子商取引	882
4	解約	527	解約	613	ポルノ・風俗	701
5	返金	394	ポルノ・風俗	461	解約	656
6	ポルノ・風俗	357	返金	450	信用性	412
7	信用性	316	信用性	321	返金	396
8	高価格・料金	287	高価格・料金	319	高価格・料金	341
9	約束不履行	263	説明不足	239	説明不足	293
10	説明不足	236	プライバシー	204	プライバシー	237

\* 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20年度	692	706	683	685									2,766
平成19年度	821	998	1,053	1,037	1,144	1,098	1,298	1,009	760	875	1,095	999	12,187

\* 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
高齢者相談	平成20年度	463	494	552	497									2,006
	平成19年度	500	500	592	515	537	540	532	496	460	485	478	514	6,149
うち 高齢者110番	平成20年度	50	45	34	39									168
	平成19年度	56	56	71	42	70	97	67	64	36	32	49	53	693
見守りホットライン	平成20年度	12	5	9	6									32
	平成19年度	9	2	8	13	7	9	10	7	6	2	5	8	86

#### (2) 商品・役務別上位 5 位 (対前月・対前年同月)

順位	20.7月		20.6月(前月)		19.7月(前年同月)	
1	フリーローン・サラ金	29	フリーローン・サラ金	43	商品一般	38
2	オンライン情報サービス	22	株	19	フリーローン・サラ金	32
3	C A T V	19	オンライン情報サービス	18	オンライン情報サービス	24
4	株	16	健康食品	17	株	23
5	電話情報提供サービス	15	生命保険	17	生命保険	15
			相談その他	17		
			商品一般	17		

### 6. 多重債務に関する相談件数

		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
多重債務に関する相談	平成20年度	110	132	152	112									506
	平成19年度	130	139	106	97	99	97	123	127	304	125	135	128	1,610
うち東京モデル活用件数	平成20年度	15	26	31	28									100
	平成19年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	22	20	47

\* 東京モデルは平成20年1月28日より試行