

## 受付状況と傾向

### [ 9月都受付分 ]

9月の相談件数は3,014件で、対前月比13.4%の増加、対前年同月比で7.3%の減少であった。

「旅行代理業」では、留学あっせん事業者が破産手続きの申し立てをしたことに伴い、「返金されるのか」、「留学することはできるのか」といった相談が多く寄せられた。「既に留学しているが、留学先の学校に授業料が振り込まれていないので、授業が受けられない」といった深刻な相談も寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は776件で、対前月比4.9%の増加であった。

高齢者の相談は646件あり、対前月比40.7%の増加、対前年同月比で19.6%の増加であった。

多重債務に関する相談は373件で、前月に比べて3.7倍に急増した。これは、9月4日、5日の2日間に特別相談として「多重債務110番」を実施し、230件の多重債務相談が寄せられたことがその要因である。9月に寄せられた多重債務に関する相談のうち、「東京モデル」を活用して法律の専門家につないだ件数は43件であった。

### [ 20年度上半期に寄せられた相談の傾向 都受付分（速報） ]

20年度上半期に寄せられた相談は17,428件あり、前年同期と比べると16.5%の減少となった。これは、前年同期に急増した有料サイト利用料金等の架空・不当請求相談が減少していることや、前年春頃から相談が相次いだ英会話教室の倒産や中途解約時の返金に関する相談、また、携帯電話の高額な通信料金に関する相談等が、今年度に入ってから落ち着きをみせていることが大きな要因である。

契約当事者の年代をみると、前年度同期と比べて、60～70歳代の高齢者の相談件数は、ほとんど変わらないのに対し、50歳代以下では大きく減少しており、特に年代が下がるほど減少率が高くなっている。商品・役務別では、エステサロンの倒産が相次ぎ、「理美容」に関する相談が前年同期に比べて増加している。また、多重債務の相談が増加し、「融資サービス」に関する相談も増加している。特殊販売の購入形態別件数をみると、「通信販売」、「訪問販売」の件数が減少している。

### 1. 相談件数（20.4.1～20.9.30 受付分）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
平成20年度	2,891	2,913	3,116	2,837	2,657	3,014	17,428
平成19年度	3,462	3,409	3,769	3,438	3,539	3,253	20,870
対前年比	83.5%	85.5%	82.7%	82.5%	75.1%	92.7%	83.5%

### 2. 商品・役務別上位10位（対前月・対前年同月）

順位	20.9月		20.8月（前月）		19.9月（前年同月）	
1	電話情報提供サービス	552	電話情報提供サービス	493	電話情報提供サービス	518
2	フリーローン・サラ金	438	オンライン情報サービス	195	オンライン情報サービス	458
3	オンライン情報サービス	179	フリーローン・サラ金	155	フリーローン・サラ金	171
4	賃貸アパート	148	賃貸アパート	152	賃貸アパート	168
5	相談その他	60	エステティックサービス	84	商品一般	93
6	商品一般	51	商品一般	63	外国語・会話教室	71
7	携帯電話サービス	43	相談その他	54	携帯電話サービス	60
8	旅行代理業	41	携帯電話サービス	45	オンライン等関連サービスその他	53
9	健康食品	40	医療	41	相談その他	47
10	エステティックサービス	39	健康食品	34	健康食品	46
	生命保険	39				

### 3. 内容キーワード上位 10 位（対前月・対前年同月）

順位	20.9月		20.8月（前月）		19.9月（前年同月）	
1	インターネット	885	インターネット	851	インターネット	1,141
2	不当請求	776	不当請求	739	不当請求	1,098
3	電子商取引	771	電子商取引	711	電子商取引	982
4	解約	460	解約	482	ポルノ・風俗	684
5	多重債務	373	返金	353	解約	612
6	返金	366	ポルノ・風俗	346	信用性	418
7	信用性	349	信用性	280	返金	364
8	ポルノ・風俗	277	高価格・料金	275	高価格・料金	340
9	高価格・料金	273	約束不履行	203	説明不足	272
10	説明不足	244	説明不足	191	無料商法	239

\* 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	740	776							4,282
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	495	553	497	459	646							3,113
	平成19年度	500	500	592	515	537	540	532	496	460	485	478	514	6,149

#### （2）商品・役務別上位 5 位（対前月・対前年同月）

順位	20.9月		20.8月（前月）		19.9月（前年同月）	
1	フリーローン・サラ金	117	オンライン情報サービス	25	株	34
2	電話情報提供サービス	33	商品一般	23	オンライン情報サービス	27
3	商品一般	21	株	22	フリーローン・サラ金	22
4	オンライン情報サービス	18	電話情報提供サービス	18	健康食品	21
5	相談その他	18	フリーローン・サラ金	18	電話情報提供サービス	21

### 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	100	373							979
	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	20	43							163
	平成19年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	22	20	47

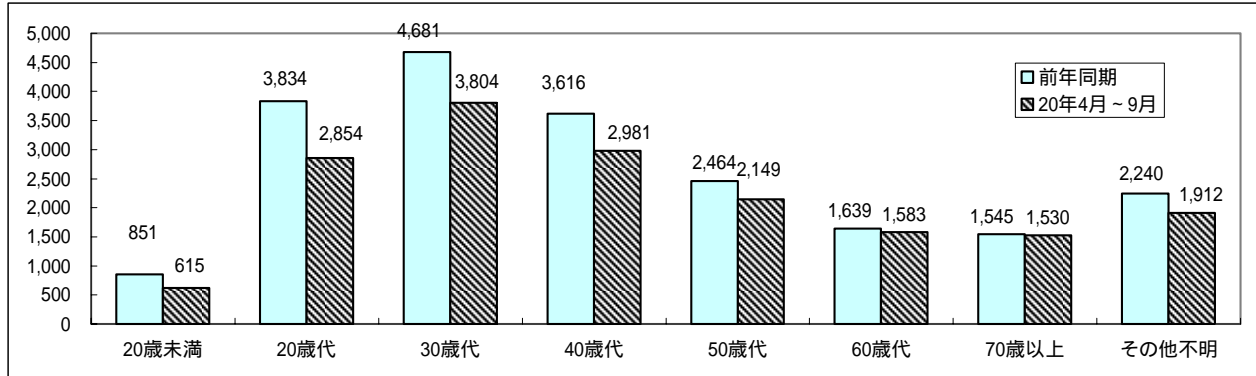
\* 東京モデルは平成 20 年 1 月 28 日より試行

## 7. 平成20年4月～9月 相談の傾向（速報値）

相談件数の推移（年代別）

	20年4月～9月	前年同期	対前年同期比
相談件数	17,428	20,870	83.5%

契約当事者の年代別件数



商品・役務別上位10位と主な相談内容

順位	20年4月～9月	前年同期	対前年同期比	主な内容（20年4月～9月）	
	合計	17,428	20,870	83.5%	
1	他の運輸通信	4,355	5,961	73.1%	有料サイト利用料金の架空・不当請求等
2	融資サービス	1,493	1,373	108.7%	サラ金等の多重債務、金利・利息等
3	レンタル・リース・貸借	1,343	1,495	89.8%	賃貸アパートの保証金返還、賃貸アパートの修理等
4	役務その他	571	540	105.7%	結婚相手紹介サービスの返金、祈とうサービスの信用性等
5	教室・講座	469	952	49.3%	ヨガ教室等の倒産、語学教室の中途解約等
5	商品一般	469	580	80.9%	債権回収等をうたった架空請求等
7	理美容	467	324	144.1%	エステサロンの倒産や中途解約等
8	電報・電話	398	556	71.6%	携帯電話通信料のトラブル、契約サービスに関する説明不足等
9	相談その他	379	425	89.2%	振り込め詐欺、労働関係相談、個人間の借金等
10	預貯金・証券等	371	514	72.2%	未公開株、投資・出資関連の相談等

特殊販売の購入形態別件数（対前年同期比）

	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ	その他無店舗	合計
20年4月～9月	1,116	6,255	303	667	30	181	8,552
19年4月～9月（前年同期）	1,536	8,242	352	651	31	247	11,059

販売方法・手口別件数と主な商品・役務

	20年4月～9月	前年同期	対前年同期比	主な商品・役務（20年4月～9月）
電子商取引	4,152	4,811	86.3%	有料サイト利用料金、文具・事務用品、音響映像製品等
無料商法	860	1,193	72.1%	有料サイト利用料金、エステ、健康食品、化粧品等
電話勧誘	843	927	90.9%	未公開株、投資用分譲マンション、サラ金、商品相場等
家庭訪販	550	622	88.4%	新聞、浄水器、住宅リフォーム工事、CATV、商品相場等
サイドビジネス商法	286	334	85.6%	パソコン内職、健康食品、化粧品、モデル養成講座等
利殖商法	247	345	71.6%	未公開株、商品相場、投資用分譲マンション等
二次被害	188	360	52.2%	有料サイト利用料金、資格取得講座、出資関連、会員権等
紹介販売	155	170	91.2%	健康食品、出資関連、水、化粧品等
次々販売	124	145	85.5%	エステ、アクセサリ、ふとん類、和服、健康食品等
キャッチセールス	117	199	58.8%	美顔器、化粧品、モデル養成講座、エステ等

\* 1つの相談に複数のキーワードを付与。