

平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,931件**で、対前月比3.0%の増加、対前年同月比では1.8%の増加であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」の相談件数が引き続き最も多く、また前月より2割程度増加している。そのうち300件が「アダルト情報サイト」に関する相談である。今月も「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」が上位3位となり、この傾向は前月、前年同月と同様であった。また今月は「ファンド型投資商品」が増加しているが、これは「過去に投資したホテル会員権の契約について、最近出資法違反の疑い」という報道があったが、預託金は返還されるのか」といった相談が多く寄せられたためである。また、「医療サービス」「新築分譲マンション」も、前月より増加が目立つ。「医療サービス」では、脱毛や二重まぶた手術等、美容医療に関する相談が多く寄せられている。また「新築分譲マンション」は、勤務先や自宅に新築マンションの勧誘電話が執拗にかかってくる、といった相談が多い。一方、前年度より引き続き上位10位にあがっていた「未公開株」の相談は、今月に入って落ち着きをみせている。

架空・不当請求に関する相談は**522件**で、対前月比では22.8%の増加となり、昨年度より続く減少傾向から、今月は増加に転じている。

高齢者の相談は**620件**あり、対前月比では5.3%の増加、対前年同月比では19.5%の増加であった。商品・役務別では「ファンド型投資商品」の件数が急増し、最も多くなっている。その他「未公開株」「公社債」等、投資に関する相談件数が高齢者相談の上位を占めている。

多重債務に関する相談は、**95件**寄せられており、対前月比4.0%の減少である。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**21件**であった。

なお、平成22年4月以降受付の相談情報は、新システムPIO-NET2010により分析し、平成21年度以前受付の相談情報は、従来のMECONISにより分析したものである。

1. 相談件数 (22.5.1~22.5.30 受付分)

<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22年度	2,846	2,931											5,777
平成21年度	3,055	2,878	3,265	2,969	2,818	3,329	3,289	3,096	3,068	3,117	2,867	2,993	36,744

2. 商品・役務別上位10位 (対前月・対前年同月)

<速報値>

順位	22.5月		22.4月 (前月)		順位	21.5月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	562	デジタルコンテンツ※	472	1	デジタルコンテンツ※	607
2	賃貸アパート	300	賃貸アパート	239	2	賃貸アパート	216
3	フリーローン・サラ金	114	フリーローン・サラ金	122	3	フリーローン・サラ金	162
4	移動通信サービス※	55	相談その他※	70	4	移動通信サービス※	68
5	ファンド型投資商品	54	移動通信サービス※	48	4	商品一般	64
6	相談その他※	43	未公開株	40	6	相談その他※	52
7	商品一般	42	他の内職・副業	39	7	医療※	43
8	医療サービス	36	商品一般	33	8	新築分譲マンション	39
9	クリーニング	35	外国語・会話教室	32	9	電話音声情報	33
10	新築分譲マンション	34	修理サービス	32	10	未公開株	30

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

※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 (対前月・対前年同月)

<速報値>

順位	22. 5月		22. 4月 (前月)	
1	電子商取引※	735	解約※	660
2	解約※	629	電子商取引※	622
3	不当請求※	522	不当請求※	425
4	返金	425	返金	367
5	高価格・料金	356	高価格・料金	347
6	ポルノ・風俗	287	他の接客対応	280
7	他の接客対応	270	契約	258
8	契約書・書面※	249	ポルノ・風俗	252
9	契約	238	説明不足	252
10	説明不足	224	契約書・書面※	251

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21. 5月 (前年同月)	
1	電子商取引※	773
2	不当請求※	638
3	解約	611
4	返金	344
5	高価格・料金	321
6	説明不足	250
7	ポルノ・風俗	241
8	信用性	217
9	強引	199
10	他の接客対応	194

※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22年度	425	522											947
平成21年度	777	638	690	594	654	671	667	566	596	527	412	451	7,243

*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22年度	589	620											1,209
	平成21年度	545	519	582	548	511	719	633	635	640	688	639	656	7,315
うち 高齢者110番	平成22年度	56	53											109
	平成21年度	51	46	75	61	39	79	91	50	63	63	62	62	742

(2) 商品・役務別上位 5 位 (対前月・対前年同月)

<速報値>

順位	22. 5月		22. 4月 (前月)	
1	ファンド型投資商品	44	デジタルコンテンツ※	34
2	デジタルコンテンツ※	38	未公開株	32
3	フリーローン・サラ金	26	賃貸アパート	29
4	未公開株	23	フリーローン・サラ金	18
5	公社債	17	ファンド型投資商品	17

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21. 5月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	37
2	フリーローン・サラ金	31
3	未公開株	26
4	賃貸アパート	17
5	商品一般	13

※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22年度	99	95											194
	平成21年度	118	109	117	109	88	232	82	113	81	105	79	318	1,551
うち東京モデル活用件数	平成22年度	23	21											44
	平成21年度	28	20	10	18	11	25	18	18	13	23	14	36	234