

# 平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## 〔7月の東京都消費生活総合センター受付分〕

7月の相談件数は2,933件寄せられ、対前月比は3.1%の減少、対前年同月比は1.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、前月に引き続き「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位を占めているが、「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」については、それぞれ前月より相談件数がやや少なくなっている。また、今月は「修理サービス」に関する相談が増加しているが、ルームエアコンやパソコンの修理について、代金や対応に関する不満といった相談が目立つ。また、新築マンションの勧誘電話が執拗にかかってくる迷惑だといった「新築分譲マンション」の相談が上位にあがっている。

架空・不当請求に関する相談は536件で、対前月比では3.4%の減少、対前年同月比では9.8%の減少となっている。

高齢者の相談は569件と、前月に近い数の相談が寄せられた。今月は「フリーローン・サラ金」の相談件数の増加が目立つ。投資に関する相談では、前月多く寄せられた「ファンド型投資商品」の相談件数は落ち着きをみせたが、「未公開株」「公社債」は引き続き上位にあり、また上位5位には入らなかったが「海外商品先物等」の件数も14件と多く寄せられている。

多重債務に関する相談は、111件寄せられており、前月より10.5%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は26件であった。

※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 (22.7.1~22.7.31 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 | 3,026 | 2,933 |       |       |       |       |       |       |       |       | 11,736 |
| 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 | 22.7月      |     | 22.6月 (前月) |     | 順位 | 21.7月 (前年同月) |     |
|----|------------|-----|------------|-----|----|--------------|-----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 582 | デジタルコンテンツ※ | 629 | 1  | デジタルコンテンツ※   | 594 |
| 2  | 賃貸アパート     | 207 | 賃貸アパート     | 237 | 2  | 賃貸アパート       | 206 |
| 3  | フリーローン・サラ金 | 151 | フリーローン・サラ金 | 150 | 3  | フリーローン・サラ金   | 156 |
| 4  | 相談その他※     | 77  | 商品一般       | 62  | 4  | 相談その他※       | 64  |
| 5  | 商品一般       | 60  | 移動通信サービス※  | 55  | 4  | 移動通信サービス※    | 51  |
| 6  | 移動通信サービス※  | 52  | 医療サービス     | 53  | 6  | 商品一般         | 45  |
| 7  | 修理サービス     | 46  | 相談その他※     | 46  | 7  | 新築分譲マンション    | 41  |
| 8  | 新築分譲マンション  | 38  | 未公開株       | 45  | 8  | 携帯電話         | 34  |
| 9  | 医療サービス     | 30  | 美容関連教室     | 39  | 9  | リースサービス      | 30  |
| 10 | 未公開株       | 30  | 修理サービス     | 34  | 10 | 修理サービス       | 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) 「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。

注3) 「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。

### 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 | 22.7月  |     | 22.6月（前月） |     |
|----|--------|-----|-----------|-----|
| 1  | 電子商取引※ | 728 | 電子商取引※    | 772 |
| 2  | 解約※    | 622 | 解約※       | 639 |
| 3  | 不当請求※  | 536 | 不当請求※     | 555 |
| 4  | 返金     | 356 | 返金        | 392 |
| 5  | ポルノ・風俗 | 333 | ポルノ・風俗    | 336 |
| 6  | 高価格・料金 | 301 | 高価格・料金    | 329 |
| 7  | 他の接客対応 | 220 | 他の接客対応    | 245 |
| 8  | 信用性    | 212 | 信用性       | 235 |
| 9  | 説明不足   | 195 | 説明不足      | 215 |
| 10 | 契約     | 191 | 契約書・書面※   | 202 |

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

| 順位 | 21.7月（前年同月） |     |
|----|-------------|-----|
| 1  | 電子商取引※      | 772 |
| 2  | 解約          | 616 |
| 3  | 不当請求※       | 594 |
| 4  | 返金          | 375 |
| 5  | 高価格・料金      | 309 |
| 6  | 他の接客対応      | 239 |
| 7  | ポルノ・風俗      | 223 |
| 8  | 説明不足        | 222 |
| 9  | 信用性         | 221 |
| 10 | 契約          | 179 |

※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 | 555 | 536 |     |     |     |     |     |     |     |     | 2,038 |
| 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 | 568 | 569 |     |     |     |     |     |     |     |     | 2,346 |
|               | 平成21年度 | 545 | 519 | 582 | 548 | 511 | 719 | 633 | 635 | 640 | 688 | 639 | 656 | 7,315 |
| うち<br>高齢者110番 | 平成22年度 | 56  | 53  | 49  | 63  |     |     |     |     |     |     |     |     | 221   |
|               | 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 | 22.7月      |    | 22.6月（前月）  |            | 順位 | 21.7月（前年同月） |        |    |
|----|------------|----|------------|------------|----|-------------|--------|----|
| 1  | デジタルコンテンツ※ | 41 | デジタルコンテンツ※ | 40         | 1  | デジタルコンテンツ※  | 27     |    |
| 2  | フリーローン・サラ金 | 30 | 未公開株       | 32         | 2  | フリーローン・サラ金  | 26     |    |
| 3  | 未公開株       |    | 24         | ファンド型投資商品  | 20 | 3           | 未公開株   | 22 |
| 4  | 賃貸アパート     |    | 21         | 公社債        | 20 | 4           | 賃貸アパート | 21 |
| 5  | 公社債        |    | 19         | フリーローン・サラ金 | 20 | 5           | 商品一般   | 16 |

※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

### 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  | 124 | 111 |    |     |     |     |     |     |    |     | 429   |
|             | 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  | 21  | 26  |    |     |     |     |     |     |    |     | 91    |
|             | 平成21年度 | 28  | 20  | 10  | 18  | 11 | 25  | 18  | 18  | 13  | 23  | 14 | 36  | 234   |