

# 平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**2,873件**寄せられ、対前月比は8.3%の減少、対前年同月比では12.6%の減少であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」が前月とほぼ同数であり第1位を占めている。これに対し「フリーローン・サラ金」の件数は、多重債務特別相談を実施した前月に比べて大きく減少し、例月並みとなっている。また、「未公開株」「公社債」などの投資に関する相談も今月はともに減少している。一方で、先月より増加が目立つのは「役務その他サービス」と「普通・小型自動車」であるが、特に「普通・小型自動車」においては、自動車の不具合の修理や購入時の金額等に関するトラブルが多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**533件**で、対前月比は4.1%の減少、対前年同月比では20.1%の減少であった。

高齢者の相談は**667件**寄せられ、高齢者被害特別相談を実施した前月と比べて11.3%の減少であったが、対前年同月比では5.4%の増加となっている。また、「フリーローン・サラ金」は多重債務特別相談を実施した前月と比べて26件と大きく減少している。一方で「公社債」の件数は「未公開株」を抜いて初めて第2位となっている。

多重債務に関する相談は**85件**寄せられており、対前月比で79.3%の減少、対前年同月比では3.7%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**29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 (22.10.1~22.10.31 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	2,983	3,132	2,873						20,724
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	22.10月		22.9月 (前月)		順位	21.10月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	613	デジタルコンテンツ※	615	1	デジタルコンテンツ※	687
2	賃貸アパート	196	フリーローン・サラ金	445	2	賃貸アパート	242
3	フリーローン・サラ金	126	賃貸アパート	215	3	フリーローン・サラ金	122
4	商品一般	79	相談その他※	70	4	商品一般	75
5	相談その他※	74	商品一般	58	4	未公開株	74
6	移動通信サービス※	52	移動通信サービス※	55	6	相談その他※	74
7	役務その他サービス	40	未公開株	49	7	移動通信サービス※	62
8	公社債	36	新築分譲マンション	43	8	新築分譲マンション	42
8	未公開株	36	公社債	40	9	医療サービス	40
8	普通・小型自動車	36	修理サービス	33	10	修理サービス	33

※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	22.10月		22.9月（前月）	
1	電子商取引※	762	電子商取引※	721
2	解約※	548	不当請求※	556
3	不当請求※	533	解約※	523
4	ポルノ・風俗	382	多重債務	410
5	返金	342	ポルノ・風俗	378
6	高価格・料金	302	返金	364
7	契約	230	高価格・料金	310
8	他の接客対応	229	電話勧誘	213
9	信用性	217	金利・利息	209
10	電話勧誘	204	信用性	207

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21.10月（前年同月）	
1	電子商取引※	864
2	不当請求※	667
3	解約	679
4	返金	410
5	高価格・料金	380
6	他の接客対応	315
7	信用性	257
8	電話勧誘	241
9	ポルノ・風俗	228
10	契約	218

※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	688	556	533						3,815
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	692	752	667						4,457
	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	49	63	65	99	80						465
	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	22.10月		22.9月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	43	フリーローン・サラ金	124
2	公社債	30	デジタルコンテンツ※	67
2	賃貸アパート	30	未公開株	40
4	未公開株	28	公社債	29
5	相談その他※	27	賃貸アパート	25

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	21.10月（前年同月）	
1	未公開株	49
2	フリーローン・サラ金	35
3	デジタルコンテンツ※	27
4	ファンド型投資商品	19
5	賃貸アパート	18

※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	111	410	85						1,035
	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	35	46	29						201
	平成21年度	28	20	10	18	11	25	18	18	13	23	14	36	234