

平成22年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【1月の東京都消費生活総合センター受付分】

1月の相談件数は**2,956件**寄せられ、対前月比は6.2%の増加、対前年同月比では5.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、前月同様に「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」が第3位までを占めており、特に大きな変化は見られない。1月27日、28日の2日間に特別相談「若者のトラブル110番」が実施されたが、若者に多い「デジタルコンテンツ」は増加しておらず、その顕著な影響は見られなかった。また、今月は「未公開株」の件数は減少したが、「公社債」については前月と同程度の相談が寄せられている。

内容キーワード別分類では、「電子商取引」が第1位を占める。このうち9割以上がインターネットの申込みによる販売方法の「インターネット通販」に関する相談である。

架空・不当請求に関する相談は**528件**あり、前月及び前年同月とほぼ同数の相談が寄せられた。

高齢者の相談は**658件**寄せられ、対前月比は7.7%の増加、対前年同月比では4.4%の減少となっている。前月同様に「デジタルコンテンツ」「フリーローン・サラ金」「公社債」が1～3位を占めている。「賃貸アパート」に関する相談は、前月（14件）より増加している。

多重債務に関する相談は**86件**寄せられており、対前月比は7.5%の減少、対前年同月比では18.1%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**22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（23.1.1～23.1.31 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	3,120	2,783	2,956			29,583
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	23.1月		22.12月（前月）		順位	22.1月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	584	デジタルコンテンツ※	597	1	デジタルコンテンツ※	559
2	賃貸アパート	205	賃貸アパート	194	2	賃貸アパート	233
3	フリーローン・サラ金	148	フリーローン・サラ金	136	3	フリーローン・サラ金	149
4	商品一般	75	相談その他※	67	4	相談その他※	93
5	相談その他※	63	商品一般	59	5	商品一般	71
6	移動通信サービス※	55	未公開株	46	6	移動通信サービス※	65
7	修理サービス	38	移動通信サービス※	45	7	未公開株	47
8	公社債	36	公社債	41	8	医療サービス	33
9	役務その他サービス	33	役務その他サービス	33	9	新築分譲マンション	33
10	医療サービス	29	新築分譲マンション	32	10	修理サービス	31

※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	23.1月		22.12月（前月）	
1	電子商取引※	780	電子商取引※	738
2	解約※	550	解約※	525
3	不当請求※	528	不当請求※	524
4	返金	416	返金	372
5	ポルノ・風俗	380	ポルノ・風俗	354
6	高価格・料金	307	高価格・料金	314
7	他の接客対応	281	他の接客対応	238
8	信用性	203	信用性	222
9	説明不足	197	電話勧誘	203
10	契約書・書面※	200	契約	181

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	22.1月（前年同月）	
1	電子商取引※	728
2	解約	659
3	不当請求※	527
4	返金	430
5	高価格・料金	343
6	他の接客対応	278
7	信用性	234
8	契約	226
9	説明不足	221
10	ポルノ・風俗	212

※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	575	524	528			5,442
平成21年度	777	638	694	594	654	671	670	566	596	527	412	451	7,250

*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	743	611	658			6,469
	平成21年度	545	519	582	548	512	719	633	635	640	688	639	656	7,316
うち 高齢者110番	平成22年度	56	53	49	63	65	100	81	73	67	66			673
	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	23.1月		22.12月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	64	デジタルコンテンツ※	60
2	フリーローン・サラ金	34	フリーローン・サラ金	36
3	公社債	33	公社債	36
4	賃貸アパート	25	未公開株	31
5	未公開株	21	商品一般	20

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	22.1月（前年同月）	
1	未公開株	39
2	デジタルコンテンツ※	36
3	フリーローン・サラ金	32
4	相談その他	30
5	賃貸アパート	28

※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	95	93	86			1,309
	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	18	19	22			260
	平成21年度	29	19	10	18	11	25	19	18	13	23	14	36	235