

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**3,122件**で、対前月比7.1%の増加、対前年同月比は3.2%の増加であった。

商品・役務別分類では、上位3位の「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」「フリーローン・サラ金」のほか、「移動通信サービス」も前月に引き続き多く寄せられている。携帯電話の通信料金や機種切り替え時の契約トラブルのほか、スマートフォンやデータ通信カードの契約など、複雑な通信機能や料金体系によるトラブルの相談も目立つ。また今月は「役務その他サービス」「医療サービス」が上位にあがっている。「役務その他サービス」では、未公開株やリゾート会員権など過去の投資により受けた損害を救済するといった勧誘について、信用性を問う相談が目立つ。

「医療サービス」では、脱毛や痩身などの美容医療に関する相談が多く寄せられている。

架空・不当請求に関する相談は**614件**で、前月とほぼ同数、対前年同月比では10.4%の増加であった。そのうち「ワンクリック請求」(394件)は、前月に引き続き6割を超えている。

高齢者の相談は**695件**あり、対前月比で16.4%の増加、対前年同月比では21.7%の増加であった。商品・役務別では「デジタルコンテンツ」が前月に引き続き最も多く寄せられているが、そのうち8割が「アダルト情報サイト」(50件)である。また「公社債」が第2位となり、「ファン型投資商品」とともに引き続き多く寄せられている。さらに今月は、「フリーローン・サラ金」の相談件数が上位にあがっている。

多重債務に関する相談は**48件**で、対前月比で32.4%減、対前年同月比では61.3%減と大幅な減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**5件**であった。

1. 相談件数 (23.6.1~23.6.30 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23年度	3,125	2,914	3,122										9,161
平成22年度	2,846	2,931	3,026	2,933	2,983	3,132	2,872	3,120	2,783	2,956	3,026	3,136	35,744

2. 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	23.6月		23.5月 (前月)		順位	22.6月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	695	デジタルコンテンツ※	682	1	デジタルコンテンツ※	629
2	賃貸アパート	220	賃貸アパート	213	2	賃貸アパート	237
3	フリーローン・サラ金	93	フリーローン・サラ金	102	3	フリーローン・サラ金	150
4	移動通信サービス※	72	移動通信サービス※	64	4	商品一般	62
5	商品一般	60	商品一般	60	5	移動通信サービス※	55
6	相談その他※	54	相談その他※	55	6	医療サービス	53
7	公社債	35	ファン型投資商品	33	7	相談その他※	46
8	ファン型投資商品	34	外食	32	8	未公開株	45
9	役務その他サービス	33	新築分譲マンション	32	9	美容関連教室	39
10	医療サービス	32	未公開株	31	10	修理サービス	34
10	未公開株	32	※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

<速報値>

順位	23. 6月		23. 5月 (前月)	
1	インターネット通販	848	インターネット通販	848
2	不当請求※	614	不当請求※	613
3	解約※	581	解約※	563
4	ポルノ・風俗	455	ポルノ・風俗	458
5	返金	357	返金	343
6	高価格・料金	289	高価格・料金	292
7	他の接客対応	278	他の接客対応	224
8	信用性	239	信用性	211
9	電話勧誘	226	説明不足	194
10	説明不足	193	電話勧誘	177

※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. 6月 (前年同月)	
1	インターネット通販	739
2	解約※	639
3	不当請求※	555
4	返金	392
5	ポルノ・風俗	336
6	高価格・料金	329
7	他の接客対応	245
8	信用性	235
9	説明不足	215
10	契約書・書面※	202

※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23年度	616	613	614										1,843
平成22年度	426	527	556	536	689	556	533	575	525	528	558	526	6,535

*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23年度	663	597	695										1,955
	平成22年度	593	625	571	569	692	754	668	743	609	658	737	708	7,927
うち 高齢者110番	平成23年度	38	61	44										143
	平成22年度	56	53	49	63	65	100	81	73	67	66	80	75	828

(2) 商品・役務別上位 5 位

<速報値>

順位	23. 6月		23. 5月 (前月)		順位	22. 6月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	63	デジタルコンテンツ※	78	1	デジタルコンテンツ※	40
2	公社債	30	ファンド型投資商品	23	2	未公開株	32
3	賃貸アパート	23	未公開株	21	3	ファンド型投資商品	20
4	ファンド型投資商品	22	公社債	20	4	公社債	20
4	フリーローン・サラ金	22	賃貸アパート	18	5	フリーローン・サラ金	20

※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23年度	57	71	48										176
	平成22年度	101	98	124	111	111	412	85	95	93	86	92	154	1,562
うち東京モデル活用件数	平成23年度	8	9	5										22
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299