

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は**2,940件**で、対前月比1.8%の増加、対前年同月比は1.4%の減少であった。

商品・役務別分類では「ファンド型投資商品」の増加が目立ち、前月の4倍近くの相談が寄せられ第3位となっている。これは、和牛オーナー契約で預託金を支払っている運営会社が民事再生法の適用を申請したと聞いたが返金はされるのか、といった相談が急増したためである。また、第1位の「デジタルコンテンツ」のうち「アダルト情報サイト」(443件)、「出会い系サイト」(115件)の相談がそれぞれ前月より増加している。特に「アダルト情報サイト」では、無料アダルトサイトで年齢認証など数回クリックただけで有料登録となり料金を請求された、といった相談が多くを占める。その他「移動通信サービス」では、携帯電話の機種変更やスマートフォンに関する相談のほか、Wi-Fiルーターの契約などモバイルデータ通信に関する相談も増加している。さらに「役務その他サービス」についても増加が続いており、過去の投資等で受けた損失を救済するといった二次被害の相談が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**600件**で、対前月比では4.7%の増加、対前年同月比では12.9%の減少であった。そのうち「ワンクリック請求」(381件)は、前月に引き続き6割を超える。

高齢者の相談は**681件**あり、対前月比では11.1%の増加、対前年同月比では1.6%の減少であった。商品・役務別では「ファンド型投資商品」の増加が目立ち、その7割が前述の和牛オーナー契約に関する相談である。また「役務その他サービス」が前月より増加を続けて上位に上がり、そのうち前述の二次被害に関する相談が約半数を占める。

多重債務に関する相談は**76件**で、対前月比で35.7%の増加、対前年同月比では31.5%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**19件**であった。

1. 相談件数 (23.8.1~23.8.31 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23年度	3,125	2,914	3,122	2,889	2,940								14,990
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	23.8月		23.7月 (前月)		順位	22.8月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	673	デジタルコンテンツ※	631	1	デジタルコンテンツ※	769
2	賃貸アパート	178	賃貸アパート	192	2	賃貸アパート	197
3	ファンド型投資商品	141	フリーローン・サラ金	72	3	フリーローン・サラ金	127
4	フリーローン・サラ金	94	相談その他※	61	4	相談その他※	62
5	移動通信サービス※	74	移動通信サービス※	60	5	商品一般	50
6	相談その他※	51	商品一般	58	6	移動通信サービス※	46
7	商品一般	44	役務その他サービス	42	7	携帯電話	40
7	役務その他サービス	44	ファンド型投資商品	36	8	医療サービス	37
9	携帯電話	29	携帯電話	32	9	新築分譲マンション	31
10	クリーニング	24	公社債	32	10	修理サービス	30
						役務その他サービス	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) 「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. 8月		23. 7月 (前月)	
1	インターネット通販	815	インターネット通販	799
2	不当請求※	600	不当請求※	573
3	解約※	538	解約※	538
4	ポルノ・風俗	460	ポルノ・風俗	410
5	返金	399	返金	346
6	他の接客対応	246	高価格・料金	265
7	高価格・料金	244	他の接客対応	261
8	信用性	221	契約	205
9	説明不足	200	電話勧誘	195
10	約束不履行	180	信用性	192

※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. 8月 (前年同月)	
1	インターネット通販	890
2	不当請求※	689
3	解約※	533
4	ポルノ・風俗	495
5	返金	358
6	高価格・料金	313
7	嫌がらせ	265
8	他の接客対応	260
9	信用性	195
10	説明不足	188

※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	573	600								3,016
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	613	681								3,249
	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	45	51								239
	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. 8月		23. 7月 (前月)	
1	デジタルコンテンツ※	75	デジタルコンテンツ※	55
2	ファンド型投資商品	65	公社債	27
3	賃貸アパート	23	ファンド型投資商品	20
4	役務その他サービス	21	賃貸アパート	16
5	公社債	20	フリーローン・サラ金	15

※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. 8月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	111
2	フリーローン・サラ金	26
3	賃貸アパート	23
4	公社債	18
5	医療サービス	15
5	未公開株	15

※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	56	76								308
	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	11	19								52
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299