

# 平成23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**2,733件**で、対前月比9.5%の減少、対前年同月比は4.8%の減少であった。商品・役務別分類では、「移動通信サービス」「携帯電話」がともに増加しているが、これはスマートフォンに関する相談が増加したことが影響している。携帯電話の機種変更時などにスマートフォンを購入したが、不具合が頻発して携帯電話のように使用できないといった相談や、通信料等が予想以上に高額となり、それについて事前に適切な説明がされていない、といった相談が多い。また勧められてスマートフォンとともにモバイルデータ通信を契約したが、利用しにくいので解約したい、といった相談も目立つ。いずれも、契約時の説明が不十分であり納得できないといったものが多く、内容キーワードの「説明不足」の件数の増加にも反映されている。一方「フリーローン・サラ金」の相談件数は前月の6割近くまで減少しているが、これは9月に実施した特別相談「多重債務110番」の影響が落ち着いたことによるものである。

架空・不当請求に関する相談は**534件**で、対前月比では4.8%の減少、対前年同月比ではほぼ同数であった。その中で「ワンクリック請求」に関する相談は、365件(68.4%)と7割近く寄せられ、前月よりも増加している。

高齢者の相談は**653件**あり、対前月比では15.4%の減少、対前年同月比では2.2%の減少であった。9月に実施した「高齢者被害特別相談」の影響が落ち着いたため件数は減少しているが、商品・役務別で見ると「デジタルコンテンツ」の相談が増加している。このうち60件が「アダルト情報サイト」の相談であり、数回クリックしただけで登録完了となり料金が請求された、といった相談が高齢者からも多く寄せられている。その他「ファンド型投資商品」「公社債」など投資の勧誘に関する相談は、前月に引き続き多く寄せられている。

多重債務に関する相談は**74件**寄せられ、特別相談を実施した前月と比べると69.5%の減少であった。また対前年度比でも12.9%の減少と、今年度に入ってから減少が目立つ。なお10月の「東京モデル」を活用した件数は19件であった。

### 1. 相談件数 (23.10.1~23.10.31 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23年度	3,125	2,914	3,122	2,889	2,940	3,019	2,733						20,742
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	23.10月		23.9月 (前月)		順位	22.10月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	608	デジタルコンテンツ※	614	1	デジタルコンテンツ※	613
2	賃貸アパート	170	フリーローン・サラ金	275	2	賃貸アパート	196
3	フリーローン・サラ金	103	賃貸アパート	189	3	フリーローン・サラ金	126
4	移動通信サービス※	73	ファンド型投資商品	79	4	商品一般	79
5	ファンド型投資商品	57	相談その他※	67	5	相談その他※	74
6	相談その他※	52	移動通信サービス※	65	6	移動通信サービス※	52
7	商品一般	36	役務その他サービス	56	7	役務その他サービス	40
8	公社債	31	商品一般	48	8	公社債	36
9	携帯電話	28	脱毛エステ	35	9	未公開株	36
9	修理サービス	26	未公開株	35	10	普通・小型自動車	36

※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	23.10月		23.9月（前月）	
1	インターネット通販	737	インターネット通販	725
2	不当請求※	534	不当請求※	561
3	解約※	527	解約※	491
4	ポルノ・風俗	409	ポルノ・風俗	405
5	高価格・料金	321	返金	347
6	返金	311	他の接客対応	256
7	他の接客対応	239	高価格・料金	252
8	電話勧誘	193	多重債務	243
9	説明不足	185	電話勧誘	209
10	信用性	179	信用性	196

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	22.10月（前年同月）	
1	インターネット通販	730
2	解約※	548
3	不当請求※	533
4	ポルノ・風俗	382
5	返金	342
6	高価格・料金	302
7	契約	230
8	他の接客対応	229
9	信用性	217
10	電話勧誘	204

※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	614	614	573	600	561	534						4,112
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	664	597	694	613	682	772	653						4,675
	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	103	65						407
	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	23.10月		23.9月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	72	フリーローン・サラ金	71
2	ファンド型投資商品	46	ファンド型投資商品	48
3	公社債	29	デジタルコンテンツ※	45
4	フリーローン・サラ金	26	未公開株	30
5	賃貸アパート	23	公社債	29

※は上位KWで集計したもの

※は上位KWで集計したもの

順位	22.10月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	43
2	公社債	30
3	賃貸アパート	30
4	未公開株	28
5	相談その他※	27

※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	243	74						625
	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	35	19						106
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299