

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,752件**で、対前月比0.7%の増加、対前年同月比は11.8%の減少であった。

商品・役務別分類では、「役務その他サービス」の増加が目立つ。これは、過去の投資等で受けた損失を救済するという名目で新たな契約に誘う「二次被害」の相談が多く寄せられているためである。過去の投資とは、未公開株や投資ファンド、リゾート会員権など多岐にわたっており、被害者の情報が事業者側に把握されていることが考えられる。一方で、「ファンド型投資商品」「公社債」については、今月は落ち着きを見せている。また「携帯電話」が増加しているが、これはスマートフォンや携帯電話機に関する相談が多く寄せられたためであり、機種変更後の不具合や故障、販売員から十分な説明を受けなかった、等の相談が前月に引き続き目立っている。さらに今月は、美容医療などの「医療サービス」の相談が増加しているほか、上位10位には入っていないが「化粧石鹸」(30件)についても相談が急増している。急にアレルギーを発症したが、最近報道されている小麦由来成分を使用した石鹸を使ったことが原因ではないのか、補償はされるのか、といった相談が多い。一方「フリーローン・サラ金」の相談件数は、前月に続き減少が目立つ。

架空・不当請求に関する相談は**492件**で、対前月比では7.9%の減少、対前年同月比では14.4%の減少であり、今年度で初めて400件台となった。そのうち「ワンクリック請求」に関する相談は、305件(62.0%)とほぼ6割寄せられている。

高齢者の相談は**644件**あり、対前月比では1.4%の減少、対前年同月比では13.3%の減少であった。商品・役務別で見ると、高齢者相談でも「役務その他サービス」が第2位と急増しており、そのうち前述の「二次被害」(16件)の相談は半数以上を占める。一方で、「ファンド型投資商品」「公社債」の相談は、今月は落ち着きを見せている。

多重債務に関する相談は**46件**寄せられ、対前月比では37.8%減、対前年度比では51.6%減と大幅な減少であった。なお11月の「東京モデル」を活用した件数は11件であった。

1. 相談件数 (23.11.1~23.11.30 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	2,889	2,940	3,019	2,733	2,752					23,494
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	23.11月		23.10月(前月)		順位	22.11月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	539	デジタルコンテンツ※	608	1	デジタルコンテンツ※	640
2	賃貸アパート	183	賃貸アパート	170	2	賃貸アパート	232
3	フリーローン・サラ金	79	フリーローン・サラ金	103	3	フリーローン・サラ金	155
4	役務その他サービス	64	移動通信サービス※	73	4	商品一般	75
5	商品一般	60	ファンド型投資商品	57	5	移動通信サービス※	64
6	移動通信サービス※	58	相談その他※	52	6	相談その他※	58
7	相談その他※	55	役務その他サービス	48	7	未公開株	47
8	携帯電話	40	商品一般	36	8	公社債	41
9	ファンド型投資商品	34	公社債	31	9	役務その他サービス	38
10	医療サービス	33	携帯電話	28	10	修理サービス	37

※は上位KWで集計したものの

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. 11月		23. 10月 (前月)	
1	インターネット通販	679	インターネット通販	737
2	解約※	505	不当請求※	534
3	不当請求※	492	解約※	527
4	ポルノ・風俗	354	ポルノ・風俗	409
5	返金	334	高価格・料金	321
6	信用性	260	返金	311
7	他の接客対応	248	他の接客対応	239
8	高価格・料金	240	電話勧誘	193
9	電話勧誘	193	説明不足	185
10	説明不足	189	信用性	179

順位	22. 11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	411
5	返金	388
6	高価格・料金	346
7	他の接客対応	241
8	信用性	239
9	電話勧誘	235
10	契約	221

※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	492					4,604
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	644					5,319
	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	47					454
	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. 11月		23. 10月 (前月)		順位	22. 11月 (前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	69	デジタルコンテンツ※	72	1	デジタルコンテンツ※	49
2	役務その他サービス	29	ファンド型投資商品	46	2	フリーローン・サラ金	39
3	賃貸アパート	26	公社債	29	3	未公開株	34
4	ファンド型投資商品	23	フリーローン・サラ金	26	4	公社債	29
5	フリーローン・サラ金	18	賃貸アパート	23	5	ファンド型投資商品	24

※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	46					671
	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	11					117
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299