

平成23年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,476件**で、対前月比6.9%の減少、対前年同月比は18.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、「賃貸アパート」の相談件数が前月に引き続き増加している。これは2月20日、21日の2日間に実施された特別相談「賃貸住宅トラブル110番」の影響によるものであり、退去時の原状回復費用に関する相談が多い。また今月は、多重債務の相談が多く寄せられたために、「フリーローン・サラ金」の相談件数が増加している。さらに、「移動通信サービス」「修理サービス」「外食」の相談も、今月は増加が目立つ。「移動通信サービス」では、携帯電話やスマートフォン、モバイルデータ通信等の通信料や機能について、説明不足や解約拒否に対する苦情が目立つ。「修理サービス」では、パソコンや屋根・給湯器等居住設備などの修理について、高額な修理代金や説明不足に関する相談が多い。「外食」では、飲食店で不当に高額な料金を請求された、といった相談のほか、外食が原因で腹痛など不調をきたした、といった相談が多く寄せられている。一方、今月は「デジタルコンテンツ」の相談件数の減少が目立つが、これはアダルト情報サイトなどの不当請求に関する相談が減少しているためである。

架空・不当請求に関する相談は**410件**で、対前月比では21.8%の減少、対前年同月比では26.5%の減少であった。

高齢者の相談は**612件**あり、前月と同数の相談が寄せられたが、対前年同月比では17.0%の減少であった。商品・役務別で見ると、「役務その他サービス」「ファンド型投資商品」など、投資に関するトラブルの相談が引き続き多く寄せられている。また、今月は「フリーローン・サラ金」の相談が、高齢者においても増加している。

多重債務に関する相談は**72件**寄せられ、対前月比で67.4%増と、10月以降初めて増加に転じたが、対前年同月比では21.7%の減少であった。なお、2月の「東京モデル」を活用した件数は13件であった。

1 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	3,125	2,914	3,122	2,889	2,940	3,019	2,733	2,752	2,497	2,659	2,476		31,126
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	24.2月		24.1月（前月）		順位	23.2月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	452	デジタルコンテンツ※	568	1	デジタルコンテンツ※	615
2	賃貸アパート	228	賃貸アパート	179	2	賃貸アパート	293
3	フリーローン・サラ金	95	フリーローン・サラ金	66	3	フリーローン・サラ金	148
4	役務その他サービス	65	役務その他サービス	63	4	商品一般	62
5	移動通信サービス※	60	相談その他※	58	5	相談その他※	54
6	相談その他※	54	商品一般	54	6	移動通信サービス※	52
7	商品一般	46	移動通信サービス※	48	7	ファンド型投資商品	49
8	修理サービス	35	医療サービス	44	8	未公開株	49
9	ファンド型投資商品	34	ファンド型投資商品	29	9	公社債	42
10	外食	23	新築分譲マンション	25	10	役務その他サービス	39
10	新築分譲マンション	23					

※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	24.2月		24.1月（前月）	
1	インターネット通販	600	インターネット通販	740
2	解約※	508	不当請求※	524
3	不当請求※	410	解約※	517
4	返金	323	返金	341
5	高価格・料金	274	ポルノ・風俗	339
6	ポルノ・風俗	257	高価格・料金	245
7	契約書・書面※	247	他の接客対応	242
8	他の接客対応	245	信用性	195
9	信用性	191	説明不足	194
10	説明不足	189	契約書・書面※	188

順位	23.2月（前年同月）	
1	インターネット通販	709
2	解約※	566
3	不当請求※	558
4	返金	417
5	ポルノ・風俗	397
6	高価格・料金	328
7	他の接客対応	283
8	信用性	267
9	契約	238
10	電話勧誘	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23年度	616	614	614	573	600	561	534	492	485	524	410		6,023
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	582	612	612		7,125
	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	44	51	48		597
	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	24.2月		24.1月（前月）	
1	デジタルコンテンツ※	50	デジタルコンテンツ※	61
2	役務その他サービス	36	役務その他サービス	27
3	ファンド型投資商品	29	賃貸アパート	24
4	賃貸アパート	25	ファンド型投資商品	19
5	フリーローン・サラ金	23	相談その他	15

順位	23.2月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	70
2	未公開株	39
3	ファンド型投資商品	38
4	賃貸アパート	35
5	公社債	33

※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	42	43	72		828
	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	12	10	13		152
	平成22年度	23	21	21	26	35	46	29	18	19	22	19	20	299