

—平成20年度消費生活相談概要（東京都全域分）—

**相談件数は12万5千281件。
高齢者の相談件数が引き続き増加。**

★ 相談全体の概要

- ・全相談件数は、125,281件、前年度より約1万7千件減少(12.2%減)。
(19年度 142,760件 → 20年度 125,281件 対前年度比 12.2%減)
- ・架空・不当請求や外国語会話教室に関する相談が減少する一方、高齢者からの相談が増加。

★ 主な特徴

- (1) 「架空・不当請求」に関する相談は大幅に減少。
(架空請求等に関する相談：19年度 32,742件→20年度 23,423件 対前年度比 28.5%減)
- (2) 「高齢者相談」は、引き続き増加。
インターネット利用に伴うトラブル、多重債務、株や投資信託などの投資に関する相談が増加、被害額はより高額に。
(高齢者相談：19年度 29,573件→20年度 29,894件 対前年度比 1.1%増)
(平均契約金額：19年度 302万円 → 20年度 318万円)
- (3) 「多重債務」の相談は、借入金総額が300万円未満の相談が6割を占める一方、住宅ローンなど借入金総額が1,000万円以上の相談も目立つ。
(多重債務相談：19年度 7,484件→20年度 7,905件 対前年度比 5.6%増)
- (4) 「危害」に関する相談は、前年度に引き続き増加。「医療」「エステティックサービス」「化粧品」に関する相談が多い。
(「危害」に関する相談：19年度 906件→20年度 1,055件 対前年度比 16.4%増)
- (5) 「外国語・会話教室」に関する相談は、大幅に減少。
「投資信託」に関する相談が増加。
(「外国語・会話教室」：19年度 3,523件→20年度 509件 対前年度比 85.6%減)
(「投資信託」：19年度 174件→20年度 307件 対前年度比 76.4%増)

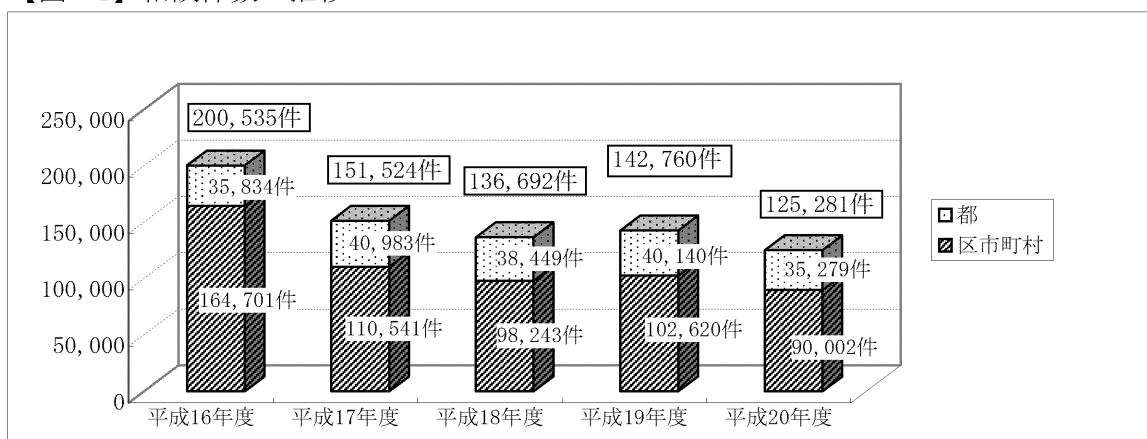
*詳細は、別紙「資料編」をご覧ください。

資料編

1 相談全体の概要（「平成20年度消費生活相談概要」3頁～9頁）

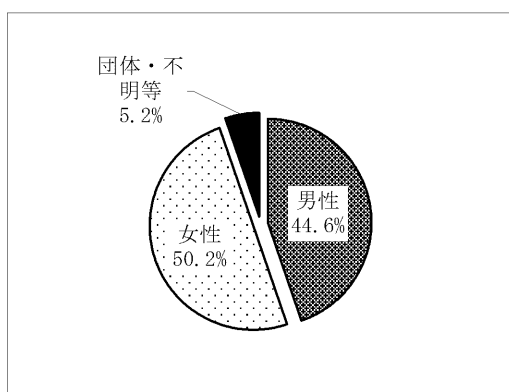
- ① 平成20年度の相談件数は125,281件となり、前年度より12.2%減少した。そのうち東京都受付件数が35,279件、区市町村受付件数が90,002件であった（図-1）。

【図-1】 相談件数の推移



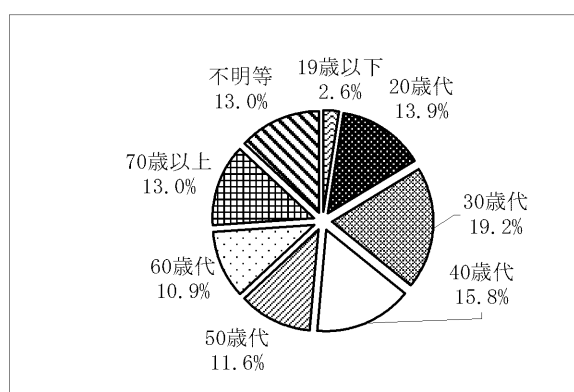
- ② 契約当事者の属性でみると、性別では女性の占める割合が50.2%、男性の占める割合が44.6%であった。前年度と比較すると女性の占める割合がわずかに減少した。年代別では30歳代が最も多く19.2%であった。前年度と比較すると60歳以上の占める割合が大きく増加した。対して30歳代以下の占める割合は減少した（図-2～3 / 表-1～2）。

【図-2】 契約当事者性別割合(平成20年度) 【図-3】 契約当事者年代別割合(平成20年度)



【表-1】 契約当事者性別件数と割合
前年度比較

	平成20年度	(構成比)	平成19年度	(構成比)
男性	55,860	(44.6%)	63,470	(44.5%)
女性	62,867	(50.2%)	72,657	(50.9%)
団体・不明等	6,554	(5.2%)	6,633	(4.6%)
計	125,281	(100.0%)	142,760	(100.0%)



【表-2】 契約当事者年代別件数と割合
前年度比較

	平成20年度	(構成比)	平成19年度	(構成比)
19歳以下	3,291	(2.6%)	4,636	(3.2%)
20歳代	17,400	(13.9%)	23,084	(16.2%)
30歳代	24,043	(19.2%)	28,939	(20.3%)
40歳代	19,762	(15.8%)	21,876	(15.3%)
50歳代	14,551	(11.6%)	16,441	(11.5%)
60歳代	13,598	(10.9%)	13,797	(9.7%)
70歳以上	16,296	(13.0%)	15,776	(11.1%)
不明等	16,340	(13.0%)	18,211	(12.8%)
計	125,281	(100.0%)	142,760	(100.0%)

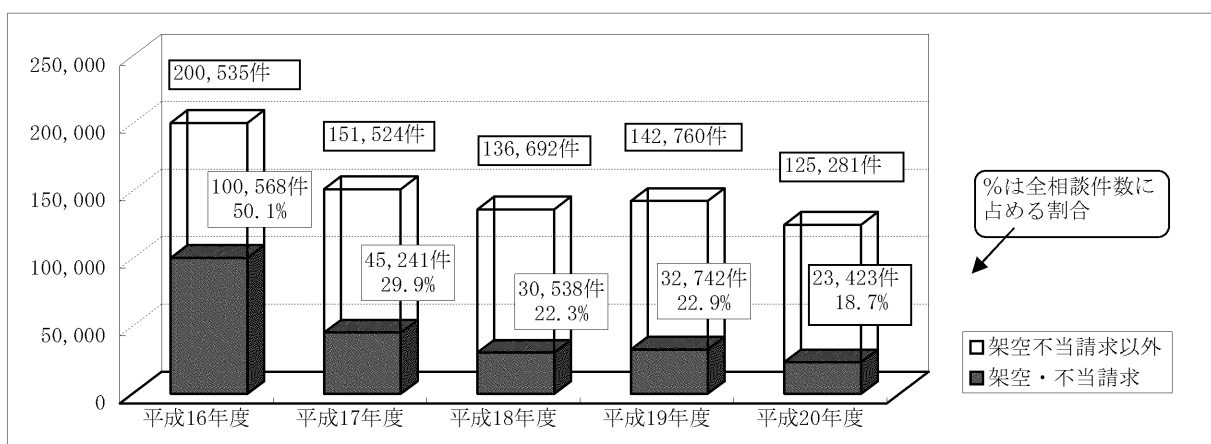
2 主な特徴

(1) 架空・不当請求に関する相談（「平成20年度消費生活相談概要」 56頁～57頁）

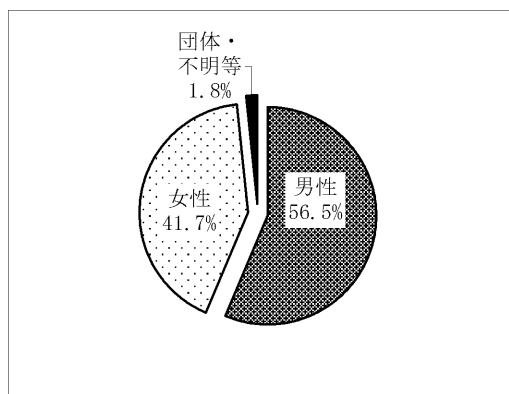
有料サイトの利用料金や、商品を特定しない料金、債権等といった名目の身に覚えのない「架空・不当請求」に関する相談件数は23,423件となり、前年度より28.5%の減少となった。「架空・不当請求」の相談は、平成16年度より年々減少傾向にあり、平成19年度にはいったん増加したものの、20年度に入り再び減少に転じた（図-4）。

「架空・不当請求」に関する相談について、契約当事者の属性をみると、性別では男性の相談が6割弱となっており、前年度と比較すると、男女の割合の差は縮まっている。年代別では「30歳代」が最も多いが、すべての年代から相談が寄せられている。特に、前年度と比較すると相談件数の割合は、60歳以上の年代で増加し、1割を超えた。（図-5～6／表-3～4）。

【図-4】 架空・不当請求の相談件数推移



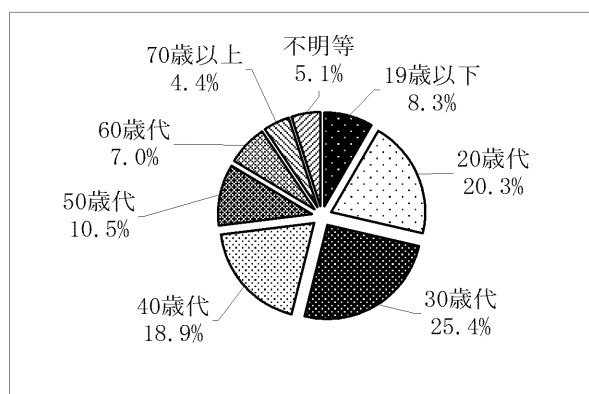
【図-5】 架空・不当請求の相談契約当事者性別割合（平成20年度）



【表-3】 架空・不当請求の相談契約当事者性別件数と割合前年度比較

	平成20年度 (構成比)	平成19年度 (構成比)
男性	13,228 (56.5%)	18,659 (57.0%)
女性	9,774 (41.7%)	13,587 (41.5%)
団体・不明等	421 (1.8%)	496 (1.5%)
計	23,423 (100.0%)	32,742 (100.0%)

【図-6】 架空・不当請求の相談契約当事者年代別割合（平成20年度）



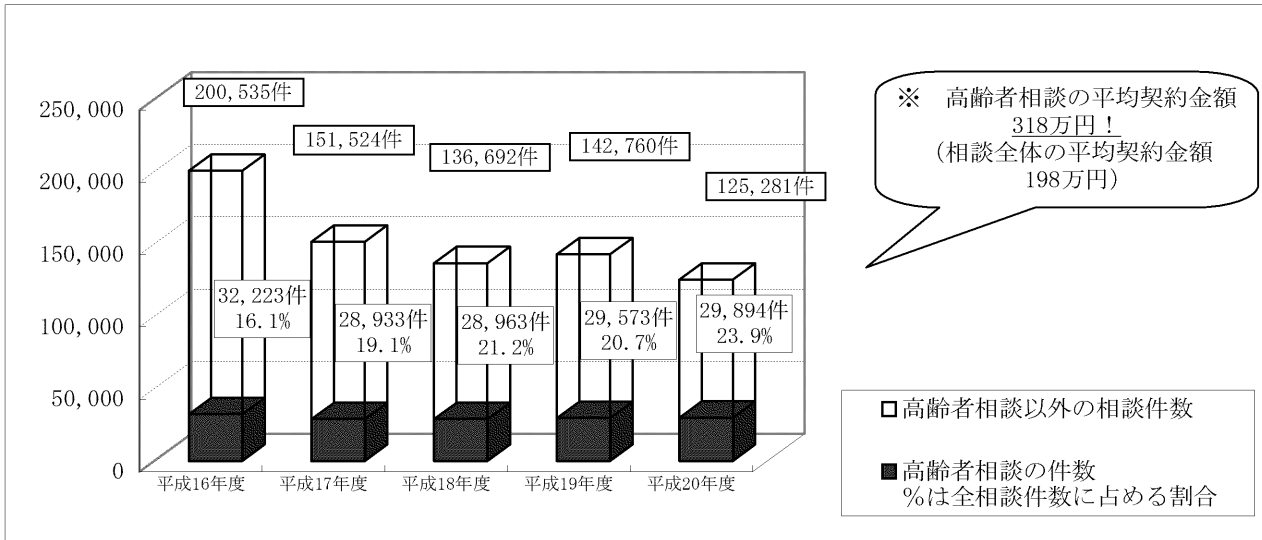
【表-4】 架空・不当請求の相談契約当事者年代別件数と割合前年度比較

	平成20年度 (構成比)	平成19年度 (構成比)
19歳以下	1,946 (8.3%)	2,911 (8.9%)
20歳代	4,758 (20.3%)	7,122 (21.8%)
30歳代	5,949 (25.4%)	8,554 (26.1%)
40歳代	4,435 (18.9%)	6,047 (18.5%)
50歳代	2,466 (10.5%)	3,517 (10.7%)
60歳代	1,643 (7.0%)	1,846 (5.6%)
70歳以上	1,033 (4.4%)	1,128 (3.4%)
不明等	1,193 (5.1%)	1,617 (4.9%)
計	23,423 (100.0%)	32,742 (100.0%)

(2) 高齢者相談 (「平成20年度消費生活相談概要」58頁～59頁)

- ① 「高齢者相談」の相談件数は29,894件あり、前年度(29,573件)より1.1%増加している。全相談に占める割合は、2年続けて2万9千件を超える結果となった。(図-7)
 * 高齢者相談：契約当事者が60歳以上である相談

【図-7】 高齢者相談の年度別相談件数推移

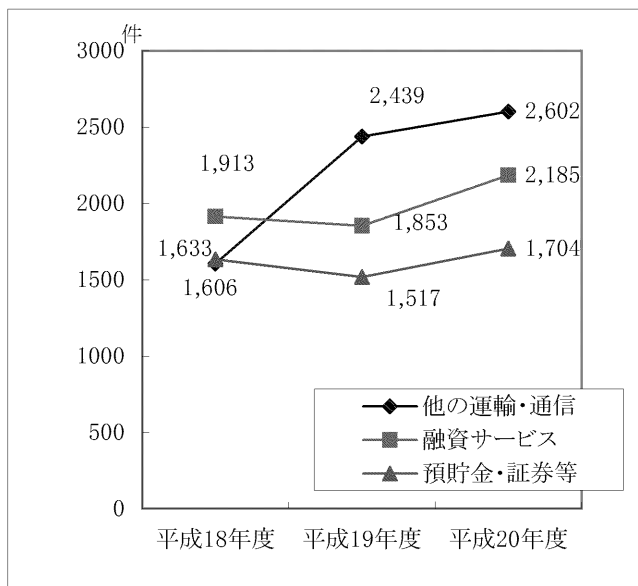


- ② 「高齢者相談」について商品別にみると、インターネット利用サービスや電話・CATVなどの通信サービスに関するトラブルの相談など、「他の運輸・通信」に分類される相談が最も多く、次いで借金による多重債務などの「融資サービス」、株や投資信託などの投資に関する「預貯金・証券等」が多く寄せられた。いずれも前年度より件数が増加している(表-5、図-8)。

【表-5】 高齢者相談に多い商品・サービス上位5位(平成20年度)

商品・サービス名	件数	主な相談内容
1 他の運輸・通信	2,602	インターネットや電話等の通信サービス等
2 融資サービス	2,185	借金による多重債務、金利・利息等
3 預貯金・証券等	1,704	株や投資信託などの投資等
4 工事・建築・加工	1,437	衛生設備工事、増改築工事、屋根工事等
5 レンタル・リース・貸借	1,214	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金等

【図-8】 高齢者相談に多い商品・サービス上位3位の相談件数推移(単位：件)

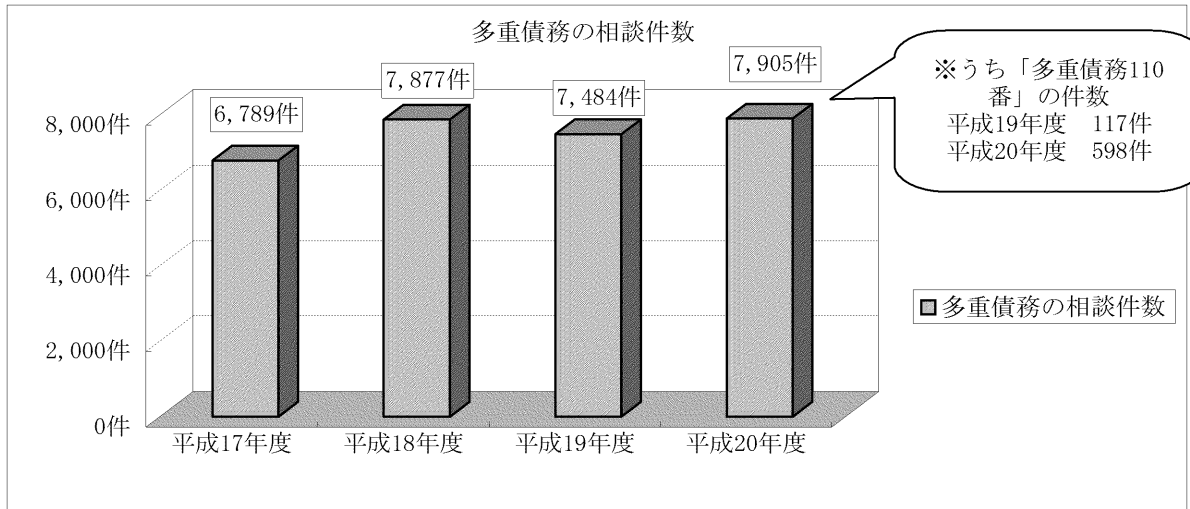


(3) 多重債務に関する相談

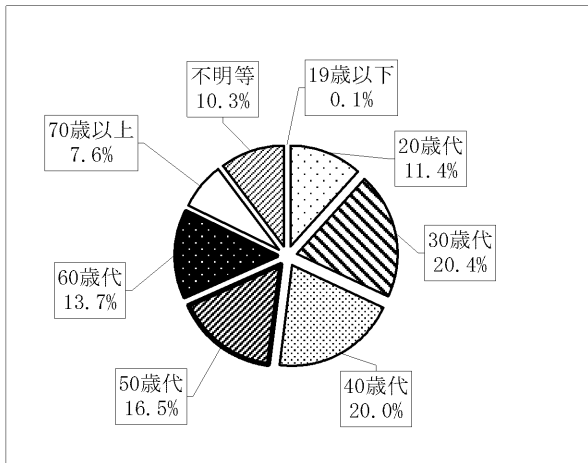
(「平成20年度消費生活相談概要」66頁)

平成20年度の多重債務に関する相談は7,905件で、前年度(7,484件)より5.6%の増加であった。契約当事者の年代別割合をみると、30～40歳代がともに2割を占めており、前年度と比較すると40歳代以上のすべての年代で、相談件数・割合ともに増加した。職業別では「給与生活者」が半数以上を占めるが、「自営・自由業」「無職」についても相談件数・割合ともに増加している。(図-9～10/表-7～9)。

【図-8】 多重債務の相談件数の推移



【図-10】 多重債務の相談
契約当事者年代別割合 (平成20年度)



【表-7】 多重債務の相談
借入金総額別・借入先別相談件数 (単位: 件)

項目	20年度	19年度	
借入金総額	100万円未満	1,311	1,267
	100～300万円未満	1,868	1,618
	300～500万円未満	1,050	926
	500～1,000万円未満	569	444
	1,000万円以上	296	195
	記入有計	5,094	4,450
平均借入金額(千円)	4,325	3,637	
借入先	フリーローン・サラ金	6,870	6,514
	住宅ローン	117	57
	他の融資サービス	62	45

【表-8】 多重債務の相談
契約当事者年代別件数と割合前年度比較

	平成19年度 (構成比)	平成20年度 (構成比)	対前年度比
19歳以下	14 (0.2%)	10 (0.1%)	71.4%
20歳代	1,232 (16.5%)	903 (11.4%)	73.3%
30歳代	1,658 (22.2%)	1,609 (20.4%)	97.0%
40歳代	1,297 (17.3%)	1,578 (20.0%)	121.7%
50歳代	1,102 (14.7%)	1,307 (16.5%)	118.6%
60歳代	846 (11.3%)	1,084 (13.7%)	128.1%
70歳以上	440 (5.9%)	597 (7.6%)	135.7%
不明等	895 (12.0%)	817 (10.3%)	91.3%
計	7,484 (100.0%)	7,905 (100.0%)	105.6%

【表-9】 多重債務の相談
契約当事者職業別件数と割合対前年度比較

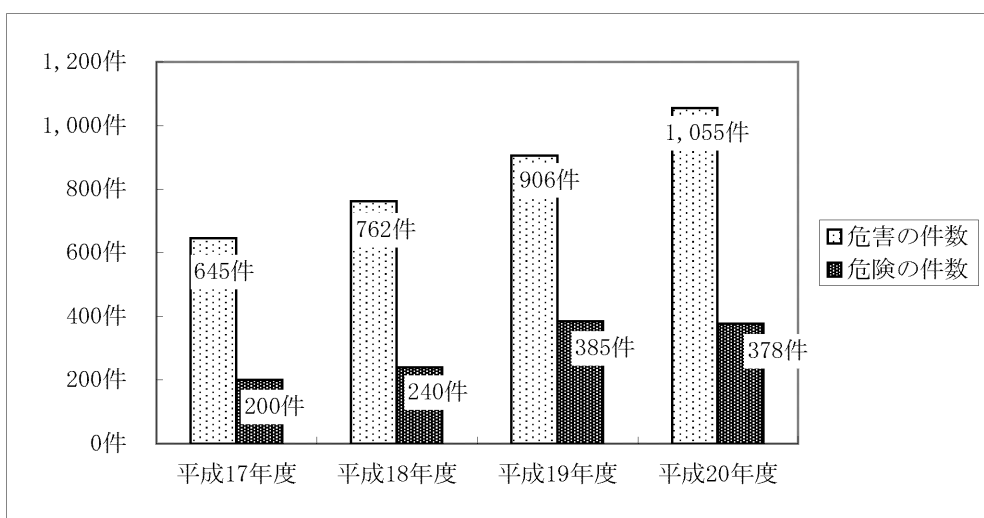
	平成19年度 (構成比)	平成20年度 (構成比)	対前年度比
給与生活者	4,182 (55.9%)	4,233 (53.5%)	101.2%
自営・自由業	666 (8.9%)	844 (10.7%)	126.7%
家事従事者	480 (6.4%)	454 (5.7%)	94.6%
学生	69 (0.9%)	43 (0.5%)	62.3%
無職	1,173 (15.7%)	1,539 (19.5%)	131.2%
その他・不明	914 (12.2%)	792 (10.0%)	86.7%
計	7,484 (100.0%)	7,905 (100.0%)	105.6%

(4) 「危害」・「危険」に関する相談（「平成20年度消費生活相談概要」68頁～69頁）

「危害(*1)」に関する相談件数は1,055件で、前年度に比べて16.4%の増加であった。「危害」の原因となった商品・サービスは、「医療」、「エステティックサービス」、「化粧品」が多く、いずれも「皮膚障害」が多くみられる。「危険(*2)」に関する相談件数は378件で、前年度に比べて1.7%の減少であった。「危険」の原因となった商品・サービスは、「電気暖房機器」、「電子レンジ」「音響・映像製品」が多い。いずれも、「発煙・火花」「過熱・こげる」に関する相談が多く寄せられている（図－11、表－10～11）。

(*1)危害：商品等（役務・設備を含む）によって身体に危害が及んだという相談
 (*2)危険：危害にはいたらなかったが、身体に危害が及ぶおそれがあったという相談

【図－11】 危害・危険に関する相談件数の推移



【表－10】 危害に関する相談 商品・役務上位5位（平成20年度）

順位	商品・サービス名	件数	主な危害内容
1	医療	90	皮膚障害、熱傷、しびれや腫れ等の諸症状等
2	エステティックサービス	83	皮膚障害、熱傷、痛みや充血等の諸症状等
3	化粧品	75	皮膚障害等
4	外食	54	消化器障害、中毒等
5	健康食品	41	消化器障害、皮膚障害等

【表－11】 危険に関する相談 商品・役務上位5位（平成20年度）

順位	商品・サービス名	件数	主な危険内容
1	電気暖房機器	28	発煙・火花、過熱・こげる、引火・発火等
2	電子レンジ類	19	発煙・火花、過熱・こげる、破裂等
3	音響・映像製品	16	発煙・火花、過熱・こげる、破裂等
3	四輪自動車	16	機能故障、破損・折損、発煙・火花等
5	鍋・釜類	15	破損・折損、転落・転倒・不安定等

(5) 件数の増減が目立つ相談内容

(「平成20年度消費生活相談概要」14頁～15頁、19頁～20頁)

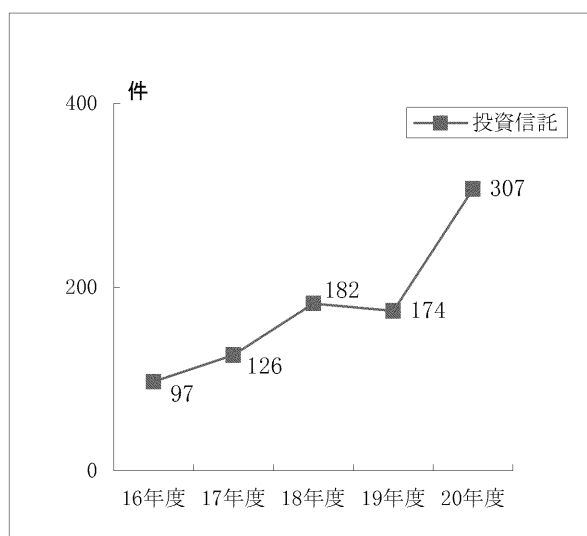
- ① 商品・役務別分類でみると、前年度と比較して相談件数の減少が著しいのは「他の運輸・通信」であり、その中でも架空・不当請求を含むインターネット利用に伴う「オンライン情報サービス」が6,425件減(55.3%減)と大きく減少している。次いで「教室・講座」の中の「外国語・会話教室」が3,014件減(85.6%減)と減少が大きく、これは19年度に急増した外国語会話教室の倒産に関する相談が落ち着きを見せたためである。(表-12)
- ② 前年度と比較して相談件数の増加が目立つものとしては、「預貯金・証券等」の中の「投資信託」等があげられる。契約当事者年代別割合では、60歳以上の相談が5割を超える。(表-12、図-12～13)

【表-12】相談件数の増減が著しい主な商品・役務別分類 (平成20年度)

相談件数減少の著しい商品・役務	20年度	19年度	増減	対前年度比	備考
他の運輸・通信	24,074	31,419	△ 7,345	76.6%	
電話情報提供サービス	15,681	16,334	△ 653	96.0%	主に携帯電話を使った架空請求等
オンライン情報サービス	5,183	11,608	△ 6,425	44.7%	主にパソコンを使った架空請求等
教室・講座	2,843	6,099	△ 3,256	46.6%	
外国語・会話教室	509	3,523	△ 3,014	14.4%	主に外国語会話教室の倒産

相談件数増加が目立つ商品・役務	20年度	19年度	増減	対前年度比	備考
預貯金・証券等	2,852	2,623	229	108.7%	
銀行等預金	617	530	87	116.4%	主に銀行預金等
投資信託	307	174	133	176.4%	主に投資信託等

【図-12】「投資信託」相談件数の推移



【図-13】「投資信託」の契約当事者年代別割合(平成20年度)

