

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分

1 相談の概要

(1) 相談件数は12万4千件となり、対前年度比9.2%の減少(P. 3)

令和3年度の東京都内の相談件数は124,095件となり、前年度と比較すると12,540件(9.2%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が24,542件(構成比19.8%)、区市町村受付件数が99,553件(同80.2%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.6%、相談方法は「電話」が92.9%を占める(P. 5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.6%、「問合せ」が7.3%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が92.9%、「来所」が6.9%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 最も多い相談の第1位は「レンタル・リース・貸借」、第2位「商品一般」、第3位「役務その他」(P. 14、P. 15)

相談件数の多い商品・役務を見ると、最も多い相談は、「レンタル・リース・貸借」(9,219件)で、相談全体の7.4%を占める。その約8割を「賃貸アパート」が占め、賃貸アパート・マンションの解約や修理代に関する相談などが寄せられた。第2位は「商品一般」(8,566件)で、相談全体の6.9%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談であった。第3位は「役務その他サービス」が5割近くを占める「役務その他」(6,765件、構成比5.5%)である。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の52.2%。なかでも「通信販売」が目立つ(P. 20、P. 21)

店舗購入以外の「特殊販売」は64,798件となり、全相談の52.2%を占める。特殊販売の内訳では「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」、「電話勧誘販売」となっている。

(5) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約3万9千件、全相談の約3割(P. 34、P. 35)

60歳以上の高齢者の相談件数は39,762件と、前年度より5.6%減少した。高齢者の相談が全相談に占める割合は32.0%である。最も多い相談は「商品一般」で、次に「工事・建築・加工」「化粧品」と続く。増加が目立つ相談は、第3位「化粧品」のうち「シャンプー」の207件増加(126.2%増)、第2位「工事・建築・加工」のうち「屋根工事」の257件増加(27.7%増)である。また、高齢者の平均契約金額は95万円と、59歳以下の相談の平均契約金額89万円と比べて高額である。

(6) 若者(29歳以下)の相談は約1万5千件(P. 36、P. 37)

29歳以下の若者の相談件数は15,948件となり、前年度より9.3%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は12.9%である。最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」で、次に「他の教養・娯楽」と続く。特に増加が目立つ相談は、第6位「内職・副業」のうち「他の内職・副業」の246件増加(63.7%増)や、第3位「教室・講座」のうち「ビジネス教室」の122件増加(73.5%増)である。一方減少が目立つ相談は、第3位「教室・講座」のうち「スポーツ・健康教室」の92件減少(33.8%減)である。

(7) 「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が高止まり (P. 23)

トイレの詰まりなどの修理に関する相談は933件と、依然高い件数で推移している。高額な修理費用等の請求に係る相談が74.1%を占めているほか、契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。

(8) 「定期購入」に関する相談が高止まり。令和3年度は化粧品が増加 (P. 25)

インターネット広告を見て格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が4,432件と多く寄せられた。なかでも「化粧品」の購入に関する相談については、前年度比で23.6%増となった。

(9) インターネットゲームに関する相談は年々増加 (P. 38)

インターネットゲームに関する相談は906件で、年々増加している。契約当事者の年代別では20歳未満が当事者である相談が490件と最も多く、対前年度比でも8.4%増となっている。

(10) 脱毛エステに関する相談が大幅増 (P. 39)

脱毛エステに関する相談件数は662件であり、前年度比44.5%増と大幅に増加した。契約当事者の年代別では20歳代が426件で最も多く、対前年度比41.5%増となっている。

(11) SNSの広告等をきっかけにしたインターネット通販の相談が増加 (P. 46)

「インターネット通販」の相談件数は、依然として相談内容別件数の1位となっている。なかでも「SNS」上の広告等をきっかけとして契約した後、トラブルになるなど、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が増加している。

(12) 若者でインターネット利用のサイドビジネスの相談が倍増 (P. 51)

インターネットを利用した内職・副業に関する相談件数が前年度比74.6%増と大幅に増加している。契約当事者の年代別では20歳代が最も多い。手軽に稼げる内職・副業になる等のセールストークで何らかの契約をさせるサイドビジネス商法に関する相談が70%を超えている。

(13) 点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が過去最高 (P. 60)

点検をきっかけとしたリフォーム・修繕工事に関する相談が増加しており、特に屋根工事に関する相談件数が639件と前年度比50.3%増となっている。なかでも、高齢者(60歳以上)が当事者である相談が全体の72.3%を占めている。

(14) 多重債務に関する相談は増加 (P. 65)

多重債務に関する相談は1,814件で、前年度より5.0%増加した。年代別では「20歳代」が355件と最も多く、次いで「50歳代」が325件と続く。平均借入金額は295万4千円で、前年度からは減少している。

(15) 危害に関する相談と危険に関する相談はともに減少 (P. 67～P. 69)

「危害」に関する相談は1,811件で、前年度と比べて5.5%の減少であった。「危害」の原因となった商品・役務では「化粧品」が430件、「医療」が262件となっている。

「危険」に関する相談は316件となり、前年度より5.7%減少した。