

## I 東京都全体（東京都・区市町）

### 1 相談の概要

#### (1) 相談件数、15万件と大きく減少

平成17年度の東京都内の相談件数は151,524件となり、対前年度比75.6%と大きく減少した。そのうち東京都受付件数が40,983件（構成比27.0%）、区市町村受付件数が110,541件（同73.0%）であった。区市町村での受付件数は前年度（164,701件）から大きく減少している。

#### (2) 架空・不当請求に関する相談は減少しているが、依然として全相談の3割を占める（P.56）

架空・不当請求に関する相談は、ここ数年急増していたが、17年度は減少に転じた。相談件数は、45,241件で対前年度比45.0%と大きく減少している。しかし、依然として全相談の3割（29.9%）と高い割合を占めている。架空・不当請求の相談のうち、有料サイト等の利用料金に関連したものが約7割を占めている。その他の架空・不当請求としては、「商品一般」や「異性交際関連サービス」、「フリーローン・サラ金」に関するものがある。

#### (3) 「通信販売」が減少

販売購入形態別でみると、「通信販売」が36.8%、「店舗購入」が27.5%、「訪問販売」が13.7%、「電話勧誘販売」が4.0%という順になっている。有料サイト等利用料金の架空・不当請求が減少したため、「通信販売」の占める割合は、前年度（56.5%）に比べて19.7ポイント減少している。

#### (4) 相談方法は「電話」89.0%、相談区分は「苦情」が93.3%を占める

相談方法別にみると「電話」が89.0%、「来所」が10.7%、「文書」が0.3%である。相談区分別では、「苦情」が93.3%、「問合せ」が6.6%、「要望」が0.1%となっている。

#### (5) 相談者、契約当事者とも、29歳以下の若者の比率が減少し、60歳以上の高齢者の比率が増加

相談者、契約当事者の属性をみると、いずれも年代別では、30歳代が一番多く、次いで20歳代となっている。前年度と比べると、相談者、契約当事者とも、29歳以下の若者の比率が減少し、60歳以上の高齢者の比率が増加している。相談者の性別では「女性」（51.8%）が「男性」（45.3%）を上回り、前年度と順位が逆転した。契約当事者では前年度に引き続き「男性」（50.2%）が「女性」（45.4%）を上回っている。

#### (6) 「運輸・通信サービス」は大きく減少

商品・役務の大分類別相談件数を見ると、最も相談が多かったのは昨年度に引き続き「運輸・通信サービス」（42,882件）であるが、架空・不当請求に関する相談が減少したため、全相談に占める割合は28.3%となり、前年度（50.4%）から大きく減少した。第2位は「土地・建物・設備」で12.4%、第3位は「金融・保険サービス」で11.5%、以下「教養娯楽品」、「教養・娯楽サービス」の順になっている。

#### (7) 「契約(解約)」の相談が約8割

相談内容別に見ると、「契約(解約)」が圧倒的に多く、全相談件数の82.0%を占めている。次に「販売方法」が41.6%、「価格・料金」が14.2%、「品質・機能」が9.9%、「接客対応」が9.5%と続いている。「販売方法」の占める割合は年々増加している。

#### (8) 「役務(サービス)」の相談比率が減少

相談を商品と役務(サービス)に分けると、「商品」に関する相談が41,952件(27.7%)、「役務(サービス)」に関する相談が104,893件(69.2%)である。15年度以降急増していた「役務(サービス)」に関する相談の割合は、前年度(77.6%)から8.4ポイント減少している。

#### (9) 役務(サービス)に関する相談では、「オンライン等関連サービス」が最も多い

役務(サービス)に関する相談を中分類でみると、第1位は前年度に引き続き「他の運輸・通信」である。件数は37,825件と前年度(97,278件)から大きく減少したものの、依然として役務(サービス)全体の36.1%を占めている。このうち、携帯電話やパソコンに関するサービスを含む「オンライン等関連サービス」が96.9%を占めている。

#### (10) 増加が見られる相談

増加が見られた相談は、商品・役務別では、「電話関連サービス」(1,054件;91.9%増)、「異性交際サービス」(1,032件;349.8%増)、「株」(800件;258.1%増)などである。「電話関連サービス」は直収型固定電話サービス等の勧誘に関する相談が多く寄せられている。「異性交際サービス」は「身に覚えのない恋人紹介サービス事務手数料が未納と請求された」という相談が多く見られる。「株」の7割は「未公開株」に関する相談であり、「電話勧誘で、近く上場するので必ず儲かると言われて未公開株を購入したが、上場の予定はなかった」等の相談が特に高齢者から多く寄せられ、その被害額も高額となっている。

その他、一人の人に次から次へと契約をさせる「次々販売」(502件;31.3%増)に関する相談や、加齢に伴う心身の衰えなど何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者に契約をさせる「判断不十分者契約」に関する相談(587件;46.6%増)が高齢者を中心に急増している。また、「多重債務」(862件;14.5%増)、「倒産」(585件;44.2%増)に関する相談は依然として増加傾向にある。