

I 東京都全体（東京都・区市町村）

1 相談の概要

(1) 相談件数は14万3千件となり、2年振りに増加に転じた（P. 3）

平成19年度の東京都内の相談件数は142,760件となり、前年度と比較すると6,068件（4.4%）の増加であった。そのうち東京都受付件数が40,140件（構成比28.1%）、区市町村受付件数が102,620件（同71.9%）であった。

(2) 相談方法は「電話」90.1%、相談区分は「苦情」が95.3%を占める（P. 6）

相談方法別にみると「電話」が90.1%、「来所」が9.7%、「文書」が0.2%である。相談区分別では、「苦情」が95.3%、「問合せ」が4.6%、「要望」が0.1%となっている。

(3) 相談者、契約当事者とも、「30～40歳代」の比率が上昇（P. 7/P. 9）

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歳代が最も多く約2割を占める。前年度と比べると、相談者、契約当事者とも、30歳～40歳代の比率が1ポイント前後上昇している。

性別では、相談者、契約当事者ともに、前年度に引き続き「女性」が「男性」を上回っている。

(4) 「運輸・通信サービス」が増加し、「金融・保険サービス」が減少（P. 10）

商品・役務の大分類別相談件数をみると、最も相談が多かったのは前年度に引き続き「運輸・通信サービス」（36,532件）であった。前年度には架空・不当請求に関する相談が減少した影響により、相談件数の減少が見られたが、19年度には、新たな手口の架空・不当請求の相談が増加し、再び相談件数は増加に転じた。全相談に占める割合（22.6%）より3ポイント増となっている。第2位は「金融・保険サービス」（17,701件）であった。生命保険に関する相談が増加したものの、フリーローン・サラ金や株に関する相談が減少したことにより、前年度（19,270件）に比べて減少している。第3位は賃貸アパートや増改築工事等を含む「土地・建物・設備」（16,906件）で、前年度（16,740件）と同水準であった。

(5) 「契約・解約」の相談が約8割（P. 11）

相談内容別にみると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の77.1%を占めている。次に「販売方法」が34.3%、「価格・料金」が15.4%、「品質・機能・役務品質」が12.5%、「接客対応」が11.6%となっている。

(6) 「役務（サービス）」の相談比率が増加（P. 16）

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39,517件（27.7%）、「役務（サービス）」に関する相談が98,466件（69.0%）である。「役務（サービス）」に関する相談の割合は、前年度（65.3%）から3.7ポイント増加している。これは「オンライン等関連サービス」に分類される有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談の増加や、外国語・会話教室、エステサロンの倒産に関連した相談が増加したことが要因となっている。

(7) 「店舗購入」が増加し、「特殊販売」全体の割合が減少。「通信販売」は増加、「訪問販売」が減少 (P. 23)

英会話教室、エステティックサービス、携帯電話など店舗購入した商品・役務の相談件数が増加した影響により「店舗購入」の占める割合が増加し、訪問販売等の「特殊販売」全体の占める割合が減少した。販売購入形態別の構成比をみると、「店舗購入」が36.1%、「通信販売」31.4%、「訪問販売」10.0%、「電話勧誘販売」3.4%、「マルチ（まがい）商法」1.5%という順になっている。前年度と比べると「通信販売」に関する相談件数は増加しているが、その他の販売形態では、いずれも減少しており、特に「訪問販売」の件数は大きく減少している。

(8) 架空・不当請求に関する相談は再び増加 (P. 56)

架空・不当請求に関する相談は、16年度をピークに年々減少してきたが、19年度は32,742件で、前年度(30,538件)と比較すると2,204件(7.2%)増と増加に転じた。架空・不当請求の相談のうち、「オンライン等関連サービス」に分類される主に有料サイト等の利用料金に関連したものが約8割を占めている。特に携帯電話の番号対応メールを悪用した新たな手口の相談が増加した。

(9) 増加が顕著な相談 (P. 14/P. 19/P. 50/P. 67/P. 68/P. 69)

増加が顕著な相談は、商品・役務別では、「電話情報提供サービス」(5,624件増)、「外国語・会話教室」(2,576件増)、「エステティックサービス」(1,027件増)、「移動電話サービス」(844件増)などである。「電話情報提供サービス」では、その9割以上が、有料情報サイト利用料金等の架空・不当請求の相談である。「外国語・会話教室」と「エステティックサービス」では、事業者の倒産等が相次いだことにより、「未消化分のサービスは提供されるのか」、「返金はされるのか」といった相談が急増した。「移動電話サービス」では、高額なパケット料金の請求や、トラブルになった際の接客対応、契約時の説明不足に関する相談が多く寄せられた。また、商品・役務(中分類)でみると、「食料品」(1,050件増)、「内職・副業」(383件増)、「修理・補修」(294件増)などの相談件数が大きく増加した。

販売方法別にみると、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する「利殖商法」(53件増)に関する相談では、60歳以上の高齢者の相談が増加(100件増)した。

その他、「倒産」に関連する相談は、前年度の3.3倍と大きく増加している。「外国語・会話教室」、「エステティックサービス」の相談が多い。

また「危害」に関する相談は144件増、「危険」に関する相談は145件増といずれも前年度に比べて増加している。