

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11万8千件余となり、対前年度比4.5%の減少となった(P.3)

平成24年度の東京都内の相談件数は118,208件となり、前年度と比較すると5,538件(4.5%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が31,862件(構成比27.0%)、区市町村受付件数が86,346件(同73.0%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が91.9%、相談方法は「電話」が86.8%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が91.9%、「問合せ」が8.0%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.8%、「来所」が13.0%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 相談者、契約当事者とも「20歳未満」「30歳代」「60歳代」の減少が目立つ(P.6、P.8)

相談者と契約当事者を年代別に見ると、相談者は「40歳代」、契約当事者は「70歳以上」が最も多い。年代別の前年度との比較では、相談者、契約当事者ともに「20歳未満」「30歳代」「60歳代」の相談件数の減少が目立つ。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) 最も多い相談の第1位は「運輸・通信サービス」、第2位「金融・保険サービス」、第3位「レンタル・リース・貸借」(P.10、P.11)

商品・役務の大分類別で相談件数を見ると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツや放送サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(26,535件、構成比22.4%)である。相談件数は平成16年度をピークとして減少傾向にあり、平成23年度は架空・不当請求に関する相談が増えた影響で増加となったが、平成24年度は再び減少に転じた。第2位は金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金に関する相談を含む「金融・保険サービス」(11,944件、構成比10.1%)、第3位は貸貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」(9,330件、構成比7.9%)で、いずれも前年度と比べて件数、構成比ともに減少となった。

(5) 特に増加が目立つ相談は「健康食品」、減少が目立つものは「放送・コンテンツ等」(P.12、P.13)

商品・役務の中分類別で相談件数を見ると、特に増加が目立つ相談は、注文をした覚えの無い健康食品が送りつけられるなどといった相談等の「健康食品」(445件増)、建物清掃サービスやシロアリ駆除サービス等の「衛生サービス」(246件増)、以下、医療サービスや歯科治療等の「医療」(213件増)が続く。

一方で、減少が目立つ相談としては、デジタルコンテンツやケーブルテレビ等の「放送・コンテンツ等」(1,835件減)、フリーローン・サラ金等の「融資サービス」(1,195件減)、貸貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」(901件減)などがあげられる。

(6) 「契約・解約」の相談が約7割(P. 16)

内容分類別に見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の7割近くを占める。次に多いのが「販売方法」「品質・機能・役務品質」の順となっている。

(7) 「特殊販売」の相談件数は増加。なかでも「通信販売」の増加が目立つ(P. 20、P. 21)

店舗購入以外の「特殊販売」は53,646件となり、前年度より4.4%減少した。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。年代別で見ると、「70歳以上」では「訪問販売」の相談が多く、その他の年代ではいずれも「通信販売」が多い。

(8) 高齢者の相談件数は減少に転じる(P. 30)

60歳以上の高齢者の相談件数は33,541件と、前年度より4.2%減少した。全相談に占める割合は28.4%と、前年度と比べてほぼ同じ割合となっている。年代別に見ると「60歳代」「70歳代」では減少、「80歳以上」はわずかに増加となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「役務その他」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は「健康食品」があげられる。また、平均契約金額は229万2千円と非常に高額となっている。

(9) 若者の相談は引き続き減少(P. 32)

29歳以下の若者の相談件数は14,316件となり、前年度より8.7%の減少となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(4,102件)、次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「教室・講座」である。増加が目立つ相談は「モバイルデータ通信」や「光ファイバー」などである。

(10) 架空・不当請求に関する相談は減少に転じる(P. 36)

架空・不当請求に関する相談は、平成16年度をピークとして減少傾向にあり、平成23年度はいったん増加となったが、平成24年度は15,759件(9.2%減)となり再び減少に転じた。しかし、全相談件数に占める割合は13.3%と依然として多い。有料サイト等の利用料金に関連した「放送・コンテンツ等」の相談が最も多く、8割以上を占めている。

(11) 多重債務に関する相談は減少(P. 44)

「多重債務」に関する相談は3,301件であり、前年度より19.0%の減少となった。年代別では「40歳代」が20.7%と最も高い割合を占める。職業別では「給与生活者」が全体の5割近くを占める。

(12) 危害・危険に関する相談はいずれも増加傾向(P. 46、P. 48)

「危害」に関する相談は1,740件あり、前年度と比べて5.3%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が413件で最も多く、次に「擦過傷・挫傷・打撲傷」で157件となっている。危害の原因となった商品・役務では「医療サービス」が155件、「外食」が90件となっている。また、「危険」に関する相談は635件となり、前年度より9.7%の増加であった。危険の内容は「破損・折損」が最も多く85件、次いで「発煙・火花」が81件、「過熱・こげる」が76件と続いている。