

## 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12万9千件余となり、対前年度比1.6%の増加となった(P.3)

平成26年度の東京都内の相談件数は129,040件となり、前年度と比較すると2,089件(1.6%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が33,692件(構成比26.1%)、区市町村受付件数が95,348件(同73.9%)であった。

#### (2) 相談区分は「苦情」が92.8%、相談方法は「電話」が86.9%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.8%、「問合せ」が7.1%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.9%、「来所」が12.9%、「文書」が0.2%となっている。

#### (3) 相談者は「20歳代」、契約当事者は「50歳代」の増加が目立つ(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、相談者は「20歳代」、契約当事者は「50歳代」の相談件数の増加が目立つ。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「教養娯楽品」(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」(32,823件、構成比25.4%)で、相談件数も増加している。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」(10,075件、構成比7.8%)で、相談件数は減少傾向にある。第3位はパソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(10,067件、構成比7.8%)である。

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

商品・役務の中分類別で相談件数を見ると、最も増加が目立つ相談は、デジタルコンテンツや放送サービス等の「放送・コンテンツ等」(4,747件増)、次いで、光ファイバーやプロバイダー契約等を含む「インターネット通信サービス」(788件増)、興信所などの「役務その他」(667件増)があげられる。

一方で、減少が目立つ相談としては、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「健康食品」(1,687件減)、CO<sub>2</sub>排出権取引や匿名組合等への出資等の「ファンド型投資商品」(522件減)、株、普通預貯金、公社債等の「預貯金・証券等」(516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、全相談件数の約7割を占める。次に多いのが「販売方法」「接客対応」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63,141件となり、前年度より6.1%増加した。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、いずれの年代でも「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」となっている。なお、「70歳以上」の相談のうち「訪問販売」の割合は他の年代に比べて多く、「70歳以上」の相談全体のうち3割以上を占めている。

**(8) 高齢者の相談件数は過去最多 (P. 32)**

60歳以上の高齢者の相談件数は39,286件と、前年度より0.5%増加した。全相談に占める割合は30.4%となり、平成25年度に引き続き全体の3割を超えた。年代別に見ると「60歳代」「70歳代」で前年度より相談件数が増加している。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、光ファイバーなどの「インターネット通信サービス」、公的機関を装った個人情報削除サービスなどの「役務その他」、注文した覚えが無く、内容も不明な商品の送付に関する相談などの「商品一般」があげられる。また、平均契約金額は206万9千円と非常に高額となっている。

**(9) 若者の相談も引き続き増加傾向 (P. 34)**

29歳以下の若者の相談件数は16,213件となり、前年度より6.0%の増加であった。若者の相談件数は平成17年度以降減少傾向にあったが、平成25年度には増加に転じ、平成26年度も引き続き増加した。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(4,533件)、次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「理美容」である。増加が目立つ相談は、タレント・モデル内職などの「内職・副業」などである。

**(10) 架空・不当請求に関する相談は大きく増加 (P. 38)**

架空・不当請求に関する相談は、21,302件となり、前年度より31.8%の増加であった。全相談件数に占める割合は16.5%と前年度より大きく増加した。アダルト情報サイトや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増加 (P. 48)**

「多重債務」に関する相談は2,848件であり、前年度より0.5%の増加となった。年代別では「40歳代」が19.3%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減少傾向 (P. 50、P. 52)**

「危害」に関する相談は1,859件あり、前年度と比べて14.9%の減少であった。危害内容は「皮膚障害」が445件で最も多く、次に「擦過傷・挫傷・打撲傷」で185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250件、「外食」が106件となっている。また、「危険」に関する相談は730件となり、前年度より19.2%の減少であった。危険の内容は「異物の混入」が最も多く98件、次いで「発煙・火花」が86件、「破損・折損」が82件と続いている。