

## 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12万7千件余となり、対前年度比1.1%の減少となった (P. 3)

平成27年度の東京都内の相談件数は127,646件となり、前年度と比較すると1,394件(1.1%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が32,732件(構成比25.6%)、区市町村受付件数が94,914件(同74.4%)であった。

#### (2) 相談区分は「苦情」が93.1%、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93.1%、「問合せ」が6.8%、「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) 相談者は「20歳代」、契約当事者は「20歳代以下」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、相談者は「20歳代」、契約当事者は「20歳代以下」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「教養娯楽品」、第3位「レンタル・リース・賃借」 (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」(36,771件、構成比28.8%)で、相談件数も増加している。第2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」(9,417件、構成比7.4%)で、相談件数は減少傾向にある。第3位は賃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・賃借」(9,193件、構成比7.2%)である。

#### (5) 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「融資サービス」 (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」(1,638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」(1,516件増)、携帯電話サービスやモバイルデータ通信等を含む「移動通信サービス」(815件増)があげられる。

一方で、減少が目立つ相談としては、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」(745件減)、運動ぐつ、靴などの「履物」(426件減)、いわゆる集団投資スキーム(各種ファンド、匿名組合への出資等)の「ファンド型投資商品」(423件減)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」、次いで「品質・機能・役務品質」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64,076件となり、前年度より1.5%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」の特殊販売の相談全体のうち3割以上を占めている。

**(8) 高齢者の相談件数は引き続き高水準で推移 (P. 32)**

60歳以上の高齢者の相談件数は38,879件と、前年度より1.0%減少した。全相談に占める割合は30.5%となり、平成25年度、平成26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」「80歳以上」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、有料サイトの架空請求などの「放送・コンテンツ等」、光ファイバー等の「インターネット通信サービス」、携帯電話サービス、モバイルデータ通信等の「移動通信サービス」があげられる。また、平均契約金額は183万3千円と非常に高額となっている。

**(9) 若者の相談は約1万5千件 (P. 34)**

29歳以下の若者の相談件数は14,952件となり、前年度より7.8%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は年々減少傾向にあったが、平成26年度には12.6%とやや増加し、平成27年度は11.7%と再び減少した。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(4,017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、光ファイバー等の「インターネット通信サービス」である。

**(10) 架空・不当請求に関する相談は増加 (P. 38)**

架空・不当請求に関する相談は、22,954件となり、前年度より7.8%増加した。全相談件数に占める割合も18.0%と前年度より増加した。アダルト情報サイトや有料サイト利用料の架空請求等の「放送・コンテンツ等」の相談が最も多く、架空・不当請求の相談全体の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. 48)**

「多重債務」に関する相談は2,407件であり、前年度より15.5%減少した。年代別では「40歳代」が22.3%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割を占める。

**(12) 危害・危険に関する相談はいずれも減少 (P. 50、P. 52)**

「危害」に関する相談は1,753件あり、前年度と比べて6.1%の減少であった。危害内容は「その他の傷病及び諸症状」が464件と最も多く、次に「皮膚障害」381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164件（このうち美容医療が109件）、「外食」が74件となっている。また、「危険」に関する相談は641件となり、前年度より14.1%の減少であった。危険の内容は「その他」を除くと、「異物の混入」が最も多く111件、次いで「過熱・こげる」が76件、「発煙・火花」が71件となっている。