

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12万件となり、対前年度比5.4%の減少となった(P.3)

平成28年度の東京都内の相談件数は120,813件となり、前年度と比較すると6,833件(5.4%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が29,148件(構成比24.1%)、区市町村受付件数が91,665件(同75.9%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.6%、相談方法は「電話」が87.6%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.6%、「問合せ」が7.3%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が87.6%、「来所」が12.2%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 相談者は「40歳代」、契約当事者は「70歳以上」の割合が多い(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。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インターネット通信サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(32,452件、構成比26.9%)で、相談全体の4分の1以上を占める。第2位はパソコンや携帯電話機、新聞などの相談を含む「教養娯楽品」(8,674件、構成比7.2%)である。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」(8,289件、構成比6.9%)である。

(5) 増加の目立つ相談は「健康食品」、減少の目立つものは「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、最も増加の目立つのは、「お試し」のつもりで申し込んだら実際には4～6回購入しなければならない「定期購入」だった相談などの「健康食品」(1,092件増)である。次いで、興信所などを含む「役務その他」(581件増)、「化粧品」(438件増)があげられる。

一方で、減少の目立つ相談としては、デジタルコンテンツや放送サービスなどの「放送・コンテンツ等」(3,585件減)、フリーローン・サラ金、住宅ローンなどの「融資サービス」(391件減)、携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」(325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」の相談件数は全相談の約5割。なかでも「通信販売」が目立つ (P. 20、P. 21)

店舗購入以外の「特殊販売」は61,555件となり、全相談の51%を占める。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37,061件と、前年度より4.7%減少した。全相談に占める割合は30.7%となり、引き続き全体の3割を超えた。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「役務その他」「商品一般」と続く。増加が目立つ相談は、携帯電話サービス、モバイルデータ通信などの「移動通信サービス」や「修理・補修」があげられる。また、平均契約金額は189万7千円と非常に高額となっている。

(9) 若者の相談は約1万4千件 (P. 34)

29歳以下の若者の相談件数は13,889件となり、前年度より7.1%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は11.5%となり、減少傾向にある。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(3,005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、興信所などの「役務その他」である。

(10) 架空・不当請求に関する相談は減少 (P. 38)

架空・不当請求に関する相談は、18,926件となり、前年度より17.5%減少した。全相談件数に占める割合は18.0%であった前年度に比べて減少したものの、依然として15.7%を占めている。商品・役務別では、有料サイト利用料の架空請求やアダルト情報サイトなどが含まれる「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約8割を占めている。

(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2,188件で、前年度より9.1%減少した。年代別では「40歳代」が19.1%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) 危害に関する相談はやや増加、危険に関する相談は減少 (P. 50、P. 52)

「危害」に関する相談は1,817件あり、前年度と比べて3.5%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が474件と最も多く、次に「消化器障害」272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168件、「他の健康食品」が153件となっている。また、「危険」に関する相談は469件となり、前年度より26.8%の減少であった。危険の内容は「過熱・こげる」が最も多く69件、次いで「発煙・火花」が59件、「異物の混入」が55件となっている。