

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13万9千件となり、対前年度比0.1%の増加と横ばい(P.3)

令和元年度の東京都内の相談件数は139,305件となり、前年度と比較すると90件(0.1%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が28,752件(構成比20.6%)、区市町村受付件数が110,553件(同79.4%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が93.1%、相談方法は「電話」が87.4%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87.4%、「来所」が12.5%、「文書」が0.1%となっている。

(3) 最も多い相談の第1位は「商品一般」、第2位「放送・コンテンツ等」、第3位「レンタル・リース・貸借」(P.14、P.15)

相談件数の多い商品・役務を見ると、最も多い相談は、「商品一般」(21,391件)で、相談全体の15.4%を占める。主な内訳は、訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付ける架空請求の相談であった。第2位は、「放送・コンテンツ等」(11,336件)で、相談全体の8.1%を占める。その約8割を「デジタルコンテンツ」が占め、コンテンツ利用料の架空請求の相談や情報商材などの相談が寄せられた。第3位は「賃貸アパート」が8割近くを占める「レンタル・リース・貸借」(8,540件、構成比6.1%)である。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の45.2%。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62,965件となり、全相談の45.2%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。

(5) 高齢者の相談件数は約5万2千件、全相談のほぼ4割(P.33、P.34)

60歳以上の高齢者の相談件数は51,949件と、前年度より7.4%減少した。高齢者の相談が全相談に占める割合は37.3%である。最も多い相談は「商品一般」で、次に「放送・コンテンツ等」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は、10位「他の保健・福祉」のうち、「社会保険」(94.7%増)、格安または無料だと思い申込んだところ定期購入だったとの相談が増加した「化粧品」(59.7%増)である。また、高齢者の平均契約金額は145万2千円と、全相談件数の平均契約金額117万9千円と比べて高額である。

(6) 若者の相談は約1万6千件(P.35、P.36)

29歳以下の若者の相談件数は15,630件となり、前年度より18.1%増加した。若者の相談が全相談件数に占める割合は11.2%。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」で、次に「レンタル・リース・貸借」と続く。特に増加が目立つ相談は、定期購入に係る「健康食品」(173.9%増)、「化粧品」(171.7%増)である。一方減少が目立つ相談は、「デジタルコンテンツ」のうち「デジタルコンテンツ一般」(48.4%減)である。

(7) 架空・不当請求に関する相談が激減(P. 39、P. 40)

架空・不当請求に関する相談は、22,424件となり、全相談件数に占める割合は16.1%であった。相談件数は、前年度(34,216件)に比べて34.8%減少したが、これは「架空請求」(17,573件)の相談が大きく減少したことによる。商品・役務別では、「商品一般」(15,763件)が最も多く、架空・不当請求の相談全体の7割を占める。訴訟を想起させる名称で金銭要求する架空請求ハガキや封書が送付されたとの相談が寄せられた。

(8) 利殖商法に関する相談は減少(P. 44、P. 45)

利殖商法に関する相談は1,497件で、前年度より23.4%減少した。最も多い相談は「ファンド型投資商品」、次に情報商材の相談が多い「放送・コンテンツ等」、第3位は投資用教材U S Bの相談が多い「学習教材」と続く。平均契約金額は473万1千円、平均既支払金額は360万7千円であった。

(9) サイドビジネス商法に関する相談は増加(P. 46、P. 47)

サイドビジネス商法に関する相談は2,088件で、前年度より6.2%増加した。最も多い相談は情報商材の相談が多い「放送・コンテンツ等」、次に「内職・副業」、投資用教材U S Bの相談が多い「学習教材」と続く。平均契約金額は71万1千円、平均既支払金額は54万7千円であった。

(10) 原野商法に関する相談は大幅に減少(P. 50、P. 51)

原野商法に関する相談は159件で、前年度より72.7%と大幅に減少したが、契約当事者の年代別では「70歳以上」が7割を占め、平均契約金額は427万6千円、平均既支払金額は281万6千円と高額である。

(11) クレ・サラ強要商法に関する相談は増加(P. 52、P. 53)

クレ・サラ強要商法に関する相談は652件で、前年度より26.6%増加した。最も多い相談は投資用教材U S B等の「学習教材」、次に「放送・コンテンツ等」「内職・副業」と続く。契約当事者の年代別では「20歳代」が9割以上を占める。

(12) 点検商法に関する相談は増加(P. 54、P. 55)

点検商法に関する相談は855件となり、前年度より20.4%増加した。最も多い相談は「工事・建築・加工」、次に「役務その他」「修理・補修」と続く。契約当事者の年代別では「70歳以上」が約6割を占め、平均契約金額は82万5千円、平均既支払金額は18万3千円であった。

(13) 多重債務に関する相談はやや増加(P. 60)

「多重債務」に関する相談は2,026件で、前年度より2.6%増加した。年代別では「50歳代」が341件と最も多い。平均借入金額は440万8千円で、前年度より若干額が下がっている。

(14) 危害に関する相談は増加、危険に関する相談は減少(P. 62、P. 64)

「危害」に関する相談は2,132件で、前年度と比べて15.6%の増加であった。危害の原因となった商品・役務では「健康食品」が521件、「化粧品」が381件となっている。

「危険」に関する相談は349件となり、前年度より3.7%減少した。