

## 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12万5千件となり、対前年度比1.9%の減少となった（P.3）

平成22年度の東京都内の相談件数は125,706件となり、前年度と比較すると2,448件（1.9%）の減少であった。そのうち東京都受付件数が35,744件（構成比28.4%）、区市町村受付件数が89,962件（同71.6%）であった。

#### (2) 相談区分は「苦情」が90.4%、相談方法は「電話」が86.6%を占める（P.5）

相談区分別にみると、「苦情」が90.4%、「問合せ」が9.4%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.6%、「来所」が13.2%、「文書」が0.2%となっている。

#### (3) 相談者、契約当事者とも、70歳以上の相談件数の増加が著しい（P.6、P.8）

相談者と契約当事者を年代別にみると、相談者では「40歳代」が最も多く、契約当事者では「30歳代」が最も多い。前年度と比べると、相談者、契約当事者とも、70歳以上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」を上回っているが、その差は前年度より縮まっている。

#### (4) 最も多い相談は、第1位「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）

商品・役務の大分類別相談件数をみると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツなどを多く含む「運輸・通信サービス」（26,252件、構成比20.9%）であるが、架空・不当請求の相談が減少した影響で、相談件数は減少傾向にある。第2位は株や公社債等の金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金などの多重債務相談を含む「金融・保険サービス」（17,990件、構成比14.3%）で、前年度に比べ件数、構成比とも増加となった。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・貸借」（10,805件、構成比8.6%）で、件数は前年度に比べて減少した。

#### (5) 特に増加が目立つ相談は「預貯金・証券等」、減少が目立つものは「レンタル・リース・貸借」（P.12）

平成22年度において特に増加が目立つ相談は、商品・役務（中分類）では、株や公社債などの「預貯金・証券等」（718件増）、商品ファンド、組合型ファンド等の「ファンド型投資商品」（567件増）、テレビやデジタルディスクソフトなどの「音響・映像製品」（452件増）などである。一方で、減少が目立つ相談としては、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」（1,119件減）、食用油等の「油脂・調味料」（484件減）、エステティックサービスなどの「理美容」（482件減）などがあげられる。

**(6) 「契約・解約」の相談が約7割 (P. 16)**

内容分類別にみると、「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」「価格・料金」の順となっている。

**(7) 「特殊販売」の相談件数は減少。その中では「電話勧誘販売」が増加 (P. 20、P. 21)**

店舗購入以外の「特殊販売」(53,817件)が全相談に占める割合は42.8%である。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。「電話勧誘販売」の相談全体に占める割合は、平成20年度以降年々増加している。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) 高齢者の相談は3万4千件を超えて過去最多 (P. 32)**

60歳以上の高齢者の相談件数は34,903件と、前年度より6.1%増加し、過去最多となった。全相談に占める割合は27.8%と、相談全体の3割近くとなった。年代別では特に「80歳以上」の増加が11.7%増と著しい。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「預貯金・証券等」「融資サービス」と続く。なかでも「公社債」に関する相談は、前年度の3.8倍と、増加が目立つ。また、平均契約金額は321万8千円と、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. 34)**

29歳以下の若者の相談件数は16,697件となり、前年度より12.3%の減少となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」であり、なかでも「アダルト情報サイト」の件数は対前年度比50.5%と急増している。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「タレント・モデル内職」や「医療サービス」などがある。

**(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減少傾向にあり、22年度には16,243件と、前年度に比べ10.6%の減となった。しかし全相談件数に占める割合は12.9%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. 46)**

「多重債務」に関連する相談は6,378件であり、前年度より5.6%の減少であった。年代別では「40歳代」が最も多いが、「30歳代」「50歳代」もそれぞれ2割近くを占める。職業別では「給与生活者」が5割近くを占めるが、前年度と比べ「自営・自由業」「家事従事者」が増加している。

**(12) 危害・危険に関する相談はいずれも増加傾向 (P. 48、P. 50)**

「危害」に関する相談は1,513件あり、前年度とほぼ同数であった。危害内容は「皮膚障害」が最も多い。危害の原因となった主な商品・役務では「医療サービス」や「外食」「美顔エステ」などがある。また「危険」に関する相談は616件となり、前年度より6.0%の増加であった。主な商品等では「普通・小型自動車」「消火器」「テレビジョン」などが多い。