

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12万3千件余となり、対前年度比1.6%の減少となった(P.3)

平成23年度の東京都内の相談件数は123,746件となり、前年度と比較すると1,960件(1.6%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が33,848件(構成比27.4%)、区市町村受付件数が89,898件(同72.6%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が91.9%、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91.9%、「問合せ」が8.0%、「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、契約当事者とも「40歳代」「70歳以上」の相談件数がわずかに増加(P.6、P.8)

相談者と契約当事者を年代別に見ると、相談者、契約当事者ともに「40歳代」が最も多く、23,888件(構成比19.3%)である。年代別の前年度との比較では、相談者、契約当事者ともに、「20歳代」が9.7%の減少、「30歳代」が4.2%減少している。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」(構成比53.3%)が「男性」(構成比41.9%)を大きく上回っている。

(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「レンタル・リース・貸借」(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「運輸・通信サービス」(27,909件、構成比22.6%)で、デジタルコンテンツや放送サービスなどの相談である。架空・不当請求に関する相談が増加した影響により、平成20年度から減少傾向であった相談件数が平成23年度は増加に転じた。第2位は「金融・保険サービス」(14,673件、構成比11.9%)で、株・公社債等の金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金に関する相談である。前年度との比較では件数(3,317件減)、構成比(2.4ポイント減)とも大幅な減少となった。第3位は「レンタル・リース・貸借」(10,231件、構成比8.3%)で、賃貸アパートやリースサービスなどの相談であり、件数は前年度と比べて5.3%減少した。

(5) 特に増加の目立つ相談は「放送・コンテンツ等」、減少の目立つものは「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、特に増加の目立つ相談は「放送・コンテンツ等」(1,442件増)で、デジタルコンテンツやケーブルテレビ、地上デジタル放送などの相談、「ファンド型投資商品」(1,057件増)で、和牛オーナー契約や組合理型ファンド等の相談、以下、結婚相手紹介サービスや不動産仲介サービス等の「役務その他」(556件増)が続く。

一方で、減少の目立つ相談としては、フリーローン・サラ金等の「融資サービス」(3,173件減)、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」(574件減)、株や公社債等の「預貯金・証券等」(494件減)、商品先物取引等の「デリバティブ取引」(427件減)などが挙げられる。

(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」(構成比 65.9%)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」「品質・機能・役務品質」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56,122件となり、前年度より4.3%増加した。特殊販売の内訳では「通信販売」(構成比 29.3%)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、「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3万5千件を超えて過去最多(P. 30)

60歳以上の高齢者の相談件数は35,011件と、前年度より0.3%増加し、過去最多となった。全相談に占める割合は28.3%となり、相談全体の3割近くとなった。年代別に見ると「60歳代」はわずかに減少、「70歳代」「80歳以上」はわずかに増加となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(3,038件)、次に「預貯金・証券等」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は「ファンド型投資商品」(1,435件、77.2%増)が挙げられる。また、平均契約金額は249万4千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. 32)

29歳以下の若者の相談件数は15,674件となり、前年度より6.1%の減少となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(5,356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「モバイルデータ通信」や「ビジネス教室」などである。

(10) 架空・不当請求に関する相談が再び増加(P. 36)

架空・不当請求に関する相談は、平成19年度から減少傾向にあったが、平成23年度は17,357件と増加に転じ、全相談件数に占める割合が14.0%となった。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. 44)

「多重債務」に関する相談は4,075件であり、前年度より36.1%減と大幅な減少となった。年代別では「40歳代」が21.8%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割近くを占めるが、「学生」の件数が前年度に比べ増加している。

(12) 危害・危険に関する相談はいずれも増加傾向(P. 46、P. 48)

「危害」に関する相談は1,636件あり、前年度と比べて7.1%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が456件で最も多く、次に「熱傷」で136件となっている。危害の原因となった商品・役務では「化粧石鹸」が166件、「医療サービス」が129件、「外食」が73件となっている。また「危険」に関する相談は581件となり、前年度より5.8%の減少であった。危険の内容は、「発煙・火花」が最も多く79件、次いで「破損・折損」が71件、「機能故障」が63件と続いている。