

東京都全体（東京都・区市町村）

1 相談の概要

(1) 相談件数は、前年度に比べ「41.6%」増え、16万件を超える

平成15年度の東京都内の相談件数は、160,817件となり、対前年度伸び率は、過去最高の41.6%となった。そのうち東京都受付件数が31,792件（構成比19.8%）、区市町村受付件数が129,025件（同80.2%）であった。また区市町村受付件数は、対前年度55.4%の伸びとなり、著しい増加が見られる。

(2) 増加が目立った相談

「不当請求」に関する相談が激増

キーワード別に見ると、「不当請求」に関する相談が60,041件、昨年度の3.4倍にも上った。全相談件数の37.3%を占め、15年度の相談の大きな特徴となっている。この中で最も多いのは「電話情報提供サービス」で39,561件、次いで「オンライン等関連サービスその他」が5,680件と続いており、有料サイト等の利用料金に関連したものが、不当請求全体の8割を占めている。その他の不当請求で多い相談としては、「フリーローン・サラ金」に関するものが3,829件となっている。

「二次被害」に関する相談が急増

過去に悪質商法の被害にあった消費者をターゲットにする販売手口である「二次被害」に関する相談が急増し、前年度の1.7倍の3,600件となった。公的機関を装って勧誘するなど悪質な事例も見られた。

外国為替証拠金取引、先物取引等の高齢者の相談が増加

電話勧誘や訪問販売で執拗に勧誘し、十分な説明もないまま強引に「外国為替証拠金取引」等の契約をさせる手口が増加。60歳以上の高齢者の相談が前年度の1.5倍となった。

学生のマルチ商法の被害が増加

「若者」のマルチ商法の相談が増加。特に「学生」が前年度の1.7倍と急増した。

内職商法の事業者の倒産に関する相談が急増

「内職・副業」関連事業者の「倒産」が相次ぎ、相談件数が前年度の6倍に急増した。

点検商法の相談が増加

「無料で点検する」等と言って訪問し、不安をあおって契約をせまる手口の「点検商法」の相談が増加。在宅している時間が長い「高齢者」や「家事従事者」が被害にあいやすい。

(3) 「通信販売」が「店舗購入」を圧倒的に上回る

販売購入形態別でみると、「通信販売」が42.8%、「店舗購入」が23.4%、「訪問販売」が14.1%、「電話勧誘販売」が5.0%という順になっている。「店舗購入」以外の販売購入形態が最も高い割合を示したのは過去初めてのことであり、「通信販売」を除いては、全ての販売購入形態で割合が低下している。

(4) 相談方法は「電話」85%、相談区分は「苦情」が92%を占める

相談方法別にみると「電話」が85.0%、「来所」が14.7%、「文書」が0.3%である。相談区分別では、「苦情」が92.4%、「問合せ」が7.5%、「要望」が0.1%となっている。

(5) 契約当事者は「男性」が初めて半数を超える、相談者の男性の比率が増加

契約当事者の属性は、性別では「男性」が55.8%、「女性」が44.2%となり、「男性」が半数を超え、初めて「女性」を上回った。年代別では相談者の傾向と同様に、20歳～30歳代の占める割合が54.3%と高い。また未成年者の占める割合が6.8%と前年度と比較して2.6ポイント上昇している。

相談者の属性は、性別では「男性」が47.8%、「女性」が52.2%となり、前年度に比べ男性の相談者の占める割合が、8.4ポイント上昇した。年代別では、20歳～30歳代の相談者の割合が引き続き高く、半数を占めている。

(6) 「運輸・通信サービス」が激増

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昨年度に引き続き「運輸・通信サービス」であるが、昨年度の3倍以上の件数に上り、全相談の36.1%を占めている。第2位は「金融・保険サービス」、第3位は「土地・建物・設備」、以下、「教養娯楽品」、「教養娯楽サービス」の順になっている。

(7) 「契約(解約)」の比率が高まる

相談内容別にみると、「契約(解約)」が圧倒的に多く、全相談件数の79.1%を占め、昨年度より8.4ポイント上昇した。次に多かったものが「販売方法」で36.7%、「価格・料金」が14.3%、「品質・機能」が8.7%、「接客対応」が8.1%と続いている。

(8) 「役務(サービス)」の相談比率が高まる

相談を商品と役務(サービス)に分けると、商品に関する相談が42,745件(26.6%)、役務に関する相談が114,924件(71.5%)である。役務に関する相談が著しく増加し、7割を超えた。

(9) 商品に関する相談の伸びは2.3%

商品に関する相談を中分類でみると、多い順に「商品一般」が5,232件と昨年度の2.5倍の相談件数になっている。次いで「書籍・印刷物」が3,015件、「学習教材」が2,675件、「文具・事務用品」が2,318件となっている。「商品一般」の相談事例の中には、身に覚えの無い請求に関するものが多く含まれている。

(10) 役務(サービス)に関する相談では、「電話情報提供サービス」が4.6倍に

役務(サービス)に関する相談を中分類でみると、第1位は昨年度に引き続き「他の運輸・通信」であるが、相談件数は4.4倍と激増している。これは有料サイト等に関連した不当請求の増加によるものであり、このうち、携帯電話に関するサービスを含む「電話情報提供サービス」が8割を占め、昨年度の4.6倍の相談件数となっている。第2位は「融資サービス」でサラ金等に関する相談が大半を占めている。第3位は「レンタル・リース・貸借」で9,977件。賃貸アパートの敷金や礼金等に関する相談が多い。