

## 東京都全体（東京都・区市）

### 1 相談の概要

#### (1) 相談件数、20万件を突破（P.3）

平成16年度の東京都内の相談件数は200,535件となった。対前年度24.7%の大幅な伸びとなり、ついに20万件を突破した。そのうち東京都受付件数が35,834件（構成比17.9%）、区市受付件数が164,701件（同82.1%）であった。昨年度に引き続き、全区市で受付件数の著しい増加が見られる。

#### (2) 主な特徴

架空・不当請求が10万件、全相談の半数を占める（P.56）

キーワード別に見ると、「不当請求」に関する相談が100,568件となり、全相談件数の5割を占めるまでになり、15年度から続く架空・不当請求の増加は社会問題と言えるまでになった。架空・不当請求の相談のうち、有料サイト等の利用料金に関連したものが約9割を占めている。その他の架空・不当請求としては、何の債権か不明の「商品一般」や融資保証金詐欺などを含む「フリーローン・サラ金」に関するものがあげられるが、構成比としてはわずかである。

東京都では、平成17年3月1日から専用相談電話「架空請求110番」を設置し、架空・不当請求対策に取り組んでいる。

#### (3) 「通信販売」が前年度の1.6倍に（P.23）

販売購入形態別で見ると、「通信販売」が56.5%、「店舗購入」が18.7%、「訪問販売」が10.2%、「電話勧誘販売」が3.2%という順になっている。有料サイト等利用料金の架空・不当請求の増加に伴い、「通信販売」が、全体の5割を超えるまでに増加した。

#### (4) 相談方法は「電話」88.2%、相談区分は「苦情」が95.8%を占める（P.6）

相談方法別にみると「電話」が88.2%、「来所」が11.4%、「文書」が0.3%である。相談区分別では、「苦情」が95.8%、「問合せ」が4.2%、「要望」が0.1%となっている。

#### (5) 相談者、契約当事者とも「男性」が「女性」を上回る（P.7/P.9）

相談者の属性は、性別では「男性」が50.2%、「女性」が47.8%となり、初めて「男性」が「女性」を上回った。年代別では、20歳～30歳代の占める割合が42.9%と高いが、対前年度で見ると未成年者と高齢者の伸びが目立つ。

契約当事者の属性は、性別では「男性」が56.7%、「女性」が40.3%となり、昨年度に引き続き、「男性」の割合が高い。年代別では、20歳～30歳代の相談者の割合が引き続き高く、約5割を占めているが、相談者と同様、未成年者と高齢者の伸びが目立つ。

#### (6) 「運輸・通信サービス」が激増（P.10）

商品・役務の大分類別相談件数を見ると、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。全相談の50.4%を占め、圧倒的に多い。これは架空・不当請求の増加による影響が大きい。第2位は「土地・建物・設備」で8.2%、第3位は「金融・保険サービス」で7.7%、以下「教養娯楽品」、「商

品一般」の順になっている。

(7) 「契約(解約)」の比率が高まる (P.11)

相談内容別に見ると、「契約(解約)」が圧倒的に多く、全相談件数の84.4%を占めている。昨年度より5.3ポイント上昇し、年々上昇傾向にある。次に「販売方法」が39.9%、「価格・料金」が11.7%、「品質・機能」が6.2%、「接客対応」が5.8%と続いている。

(8) 「役務(サービス)」の相談比率が高まる (P.16)

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40,975件(20.4%)、役務に関する相談が155,649件(77.6%)である。「役務(サービス)」の割合が年々上昇し、「商品」の割合は低下している。

(9) 役務(サービス)に関する相談では、「オンライン等関連サービス」が続伸 (P.19)

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」であり、対前年度1.8倍に増加している。これは有料サイト等に関連した架空・不当請求の引き続き増加によるものであり、このうち、携帯電話やパソコンに関するサービスを含む「オンライン等関連サービス」が99%を占めている。

(10) その他増加が見られる相談 (P.19/P.51/P.52)

架空・不当請求が相談の5割を占める中、キャッチセールスやアポイントメントセールス等、架空・不当請求以外の相談の多くは件数の減少が見られるが、この状況のもと前年度と比べ増加が見られた相談は、商法別では、過去に悪質商法の被害にあった消費者を再度勧誘する「二次被害」(567件;15.8%増)、「点検商法」(41件;3.2%増)等である。

また商品・役務別では、「電話関連サービス」(484件;73.0%増)、「脱毛エステ」(454件;111.3%増)、「為替相場」(339件;79.8%増)などである。「電話関連サービス」は電話回線優先接続サービスの勧誘に関する相談が多く寄せられている。「脱毛エステ」は「無期限でサービスが受けられると勧誘され契約したが、突然サービスを終了するという通知が届いた」という相談が多く見られる。「為替相場」のほとんどは「外国為替証拠金取引」に関する相談であり、取引の仕組みを理解していない高齢者などに必ず儲かる等と虚偽の説明をして契約をさせるケースが多く見られる。