

I 東京都全体（東京都・区市町村）

1 相談の概要

(1) 相談件数は12万5千件となり、再び減少に転じた（P.3）

平成20年度の東京都内の相談件数は125,281件となり、前年度と比較すると17,479件（12.2%）の減少であった。そのうち東京都受付件数が35,279件（構成比28.2%）、区市町村受付件数が90,002件（同71.8%）であった。

(2) 相談方法は「電話」89.5%、相談区分は「苦情」が94.5%を占める（P.6）

相談方法別にみると「電話」が89.5%、「来所」が10.3%、「文書」が0.2%である。相談区分別では、「苦情」が94.5%、「問合せ」が5.4%、「要望」が0.1%となっている。

(3) 相談者、契約当事者とも、60歳以上の比率が上昇（P.7/P.9）

相談者、契約当事者の属性をみると、いずれも年代別では、30歳代が最も多く約2割を占める。前年度と比べると、相談者、契約当事者とも、60歳以上の比率が上昇している。

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」が「男性」を上回っている。

(4) 「運輸・通信サービス」が減少し、「金融・保険サービス」の割合は増加（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前年度に引き続き「運輸・通信サービス」（28,378件、構成比22.7%）であった。19年度に増加した、架空・不当請求の相談が落ち着きを見せたことも影響し、相談件数は再び減少に転じた。第2位は「金融・保険サービス」（16,996件、構成比13.6%）であった。フリーローン・サラ金に関する相談が減少したことにより、件数は前年度（17,701件）に比べて減少したが、構成比では増加している。第3位は賃貸アパートや増改築工事等を含む「土地・建物・設備」（16,984件、構成比13.6%）で、前年度（16,906件、構成比11.8%）に比べ件数、構成比とも増加となった。

(5) 「契約・解約」の相談が約7割（P.11）

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74.2%を占めている。次に「販売方法」が30.9%、「価格・料金」が16.4%、「品質・機能・役務品質」が13.6%、「接客対応」が12.8%などとなっている。

(6) 「役務（サービス）」の割合が減少（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36,218件（28.9%）、「役務（サービス）」に関する相談が84,597件（67.5%）である。「役務（サービス）」に関する相談の割合は、前年度（69.0%）から1.5ポイント減少している。これは「オンライン等関連サービス」に分類される有料サイト利用料金等の架空・不当請求に関する相談の減少や、外国語・会話教室の倒産に関連した相談が減少したことなどが要因となっている。

(7) 「特殊販売」の相談件数、割合がともに減少。特に「訪問販売」「通信販売」が減少 (P. 23)

訪問販売等の「特殊販売」(55,363件)が前年度に比べ12,532件減少し、また割合も44.2%と、前年度に比べ3.4ポイント減少した。販売購入形態別の構成比をみると、「店舗購入」が37.9%、「通信販売」が28.8%、「訪問販売」が9.3%、「電話勧誘販売」が3.6%、「マルチ(まがい)商法」が1.4%という順になっている。前年度と比べると、相談件数はいずれの販売形態も減少しており、特に「訪問販売」「通信販売」の件数は大きく減少している。

(8) 架空・不当請求に関する相談は再び減少 (P. 56)

架空・不当請求に関する相談は、16年度より年々減少傾向にあり、19年度にはいったん増加したものの、20年度は再び減少に転じ、前年度に比べ9,319件(28.5%)の減となった。これは19年度に急増した携帯電話の番号対応メールを悪用した手口の相談が、落ち着きを見せたことなどが要因である。しかし依然として、架空・不当請求の相談のうち「オンライン等関連サービス」に分類される、主に有料サイト等の利用料金に関連したものが8割以上を占めている。

(9) 平成20年度の相談の特徴 (P. 15/ P. 20/P. 58/P. 66/P. 68/P. 69)

平成20年度の相談件数は全体的に減少傾向となったが、中でも特に減少が大きかったものは、商品・役務別(中分類)では「他の運輸・通信」(7,345件減)、「教室・講座」(3,256件)などである。「他の運輸・通信」では、その9割以上が、有料情報サイト利用料金等の架空・不当請求の相談であり、これは19年度に急増した携帯電話の番号対応メールを悪用した手口の相談が落ち着きを見せたためである。また「教室・講座」では、昨年度から相次いだ外国語教室等の倒産に関する相談が減少したことが影響している。

相談全体の減少傾向の中で増加が目立った相談は、「預貯金・証券等」(229件増)、「集合住宅」(214件増)などである。「預貯金・証券等」では、株のほか銀行預貯金や投資信託等に関する相談も多く寄せられた。「集合住宅」ではマンション購入契約や勧誘に関する相談が多い。

また、「多重債務」に関連する相談は7,905件であり、前年度より421件(5.6%)増加している。借入金総額も前年度より高額化しており、平均借入金額は432万5千円と、前年度より60万円以上高くなっている。また40歳以上のすべての年代で相談件数が増加している。

その他、60歳以上の高齢者の相談件数は29,894件と、前年度より321件(1.1%)の増加であった。また平均契約金額、平均既払金額いずれも前年度より高額となっている。

「危害」に関する相談は前年度より149件増加し、一方「危険」に関する相談は7件減少となっている。