

## 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12万8千件となり、対前年度比2.3%の増加となった（P.3）

平成21年度の東京都内の相談件数は128,154件となり、前年度と比較すると2,873件（2.3%）の増加であった。そのうち東京都受付件数が36,744件（構成比28.7%）、区市町村受付件数が91,410件（同71.3%）であった。

#### (2) 相談方法は「電話」が89.6%、相談区分は「苦情」が94.2%を占める（P.5）

相談方法別にみると「電話」が89.6%、「来所」が10.1%、「文書」が0.3%である。相談区分別では、「苦情」が94.2%、「問合せ」が5.7%、「要望」が0.1%となっている。

#### (3) 相談者、契約当事者とも、60歳以上の相談件数増加が著しい（P.6/P.8）

相談者と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。

#### (4) 最も多い相談は、第1位「運輸・通信サービス」、第2位「土地・建物・設備」、第3位「金融・保険サービス」（P.9）

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」（26,565件、構成比20.7%）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位は賃貸アパートや増改築工事等を含む「土地・建物・設備」（19,764件、構成比15.4%）で、前年度に比べ件数、構成比とも増加となった。第3位は、多重債務相談や株等の金融商品などの相談を含む「金融・保険サービス」（16,725件、構成比13.1%）で、多重債務相談が減少したことにより、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「レンタル・リース・貸借」、減少が目立つものは「運輸・通信サービス」（P.10）

平成21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、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」（1,749件増）、消火器や火災警報器等の「他の住居品」（475件増）、食用油等の「油脂・調味料」（463件増）などである。

一方で、減少が目立つ相談としては、架空・不当請求の相談が多い「運輸・通信サービス」（1,813件減）、多重債務相談等の「融資サービス」（1,754件減）、エステティックサービス等の「理美容」（714件減）などがあげられる。

※ 平成21年度より分類・キーワードが改定されたため、前年度と比較できない項目がある。（P.74～77参照）

**(6) 「契約・解約」の相談が約7割 (P. 12)**

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7割以上を占める。次に多いのが「販売方法」「価格・料金」の順となっている。一方で、「接客対応」「品質・機能・役務品質」「安全衛生」の相談件数は増加傾向にある。

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

訪問販売等の「特殊販売」(54,699件)は前年度に比べ1.2%の減少であり、また全体に対する特殊販売の構成比(42.7%)も、減少傾向にある。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」の順となっている。前年度と比較すると、「訪問販売」「電話勧誘販売」が増加し、「通信販売」は減少している。

**(8) 架空・不当請求に関する相談は大幅に減少 (P. 40)**

架空・不当請求に関する相談は、17年度より減少傾向にあり、21年度には18,165件と、前年度に比べ22.4%の減となった。依然として有料サイト等の利用料金に関連した相談「放送・コンテンツ等」が最も多く、8割以上を占めている。しかし前年度と比べて、有料サイト利用の架空請求に関する相談は落ち着いてきている。

**(9) 高齢者の相談は3万件を超える (P. 42)**

60歳以上の高齢者の相談件数は32,886件となり、前年度より10.0%の増加、相談全体の4分の1を超えた。特に「80歳以上」では2割増加している。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「融資サービス」「預貯金・証券等」と続く。なかでも「株」に関する相談は、前年度の2倍近く増加している。また、平均契約金額は266万6千円と、非常に高額となっている。

**(10) 若者の相談は減少 (P. 44)**

29歳以下の若者の相談件数は19,030件となり、前年度より8.0%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、その8割が架空・不当請求の相談である。次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「融資サービス」と続く。その他増加が目立つ相談は「内職・副業」や「外国語・会話教室」などがある。

**(11) 多重債務に関する相談は減少 (P. 52)**

「多重債務」に関連する相談は6,755件であり、前年度より14.5%減少している。年代別では「40歳代」が最も多いが、「30歳代」「50歳代」もそれぞれ約2割を占める。職業別では「給与生活者」が5割以上を占めるが、前年度と比べると「無職」の件数のみ増加している。平均借入金額は、382万9千円となっている。(年代別、職業別の割合は、それぞれ「不明」を除く。)

**(12) 危害・危険に関する相談はいずれも増加 (P. 54)**

「危害」に関する相談は1,193件あり、前年度より13.1%の増加となっている。危害内容は「皮膚障害」が最も多い。主な商品等では「エステティックサービス」や「医療サービス」がある。また、「危険」に関する相談は462件となり、前年度より22.2%の増加であった。主な商品等では「普通・小型自動車」「ハロゲンヒーター」などが多い。