

平成 21 年度消費生活相談概要（東京都消費生活総合センター受付分）

★ 相談全体の概要

- ・全相談件数は、36,744 件、対前年度比 4.2%の増。
架空請求・多重債務の相談が減少する一方で、高齢者の相談が大幅に増加している。
(相談件数：20 年度 35,279 件 → 21 年度 36,744 件)

★ 主な特徴

- (1) 「高齢者」の相談件数が過去最高に。「未公開株」など高額な金融取引に関するトラブルが増加。平均契約金額は相談全体の 2 倍に！
(高齢者相談：20 年度 6,338 件 → 21 年度 7,316 件 対前年度比 15.4%増)
(平均契約金額：相談全体 180 万円／高齢者相談 364 万円)
- (2) 「架空・不当請求」の相談件数は減少したが、依然として全相談件数の 2 割を占める。
(架空・不当請求：20 年度 9,108 件 → 21 年度 7,250 件 相談件数全体の 19.7%)
- (3) 「多重債務」の相談件数は減少。その中で、職業別では「無職」の占める割合が増加。
(多重債務相談：20 年度 1,816 件 → 21 年度 1,551 件 対前年度比 14.6%減)
(職業別の「無職」の構成比：20 年度 15.5% → 21 年度 19.9%)
- (4) 「賃貸アパート」と「未公開株」に関する相談件数が著しく増加。
特に「未公開株」の相談は 4 分の 3 が高齢者の相談。
(「賃貸アパート」に関する相談：20 年度 2,291 件 → 21 年度 2,783 件)
(「未公開株」に関する相談：20 年度 329 件 → 21 年度 591 件
うち 60 歳以上の割合：75.6%)

*平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月に受け付けた東京都消費生活総合センターの相談情報を MECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）で分析したもの。

*詳細は、別紙「資料編」をご覧ください。

【相談事例1】高齢者の未公開株に関連した相談

高齢者の一人暮らし。以前に上場する予定の未公開株を勧められて購入したが、結果的に上場はされず、業者とも連絡不能になった。その後、別の業者からハガキが送られてきて、78万円振り込めば、以前購入した未公開株を買い取ると言うが、信用できるか。(契約当事者80歳代/女性)

【相談事例2】高齢者の海外商品先物取引に関連した相談

「宝くじが当たったらうれしいと思いませんか」と電話勧誘の後、上司と二人で訪問され、ドアの外で30分程度話して、原油に50万円投資することを応諾。翌日、自宅まで車で迎えがあり、事務所で口座開設書に署名した。その後、200万円を借りるなどして、現在400万円投資。自分は株のようなものと思っていたが、契約後に先物取引だとわかった。解約したい。(契約当事者70歳代/女性)

【相談事例3】架空請求に関連した相談

携帯電話で無料の小説を読もうとして、必要なパスワードを得るために、携帯電話の番号や性別、誕生年の入力後に確認のボタンを押したところ、そのつもりがないのに出会い系サイトに登録されてしまった。登録翌日に出会い系サイトの料金請求のメールが届き、退会を希望したが、支払い後でないと言われている。支払わなければならないか。(契約当事者10歳代/女性)

【相談事例4】多重債務に関連した相談

転職するまでの失業期間に借入をしたのがきっかけで、現在5社から650万円の残債がある。毎月の収入から支払っているが自転車操業の状態。最近、総量規制について知り、債務整理をしたほうがよいと思うようになったが、仕事の関係で自己破産はしたくない。何か方法はないか。(契約当事者40歳代/男性)

【相談事例5】賃貸アパートの退去時に関する相談

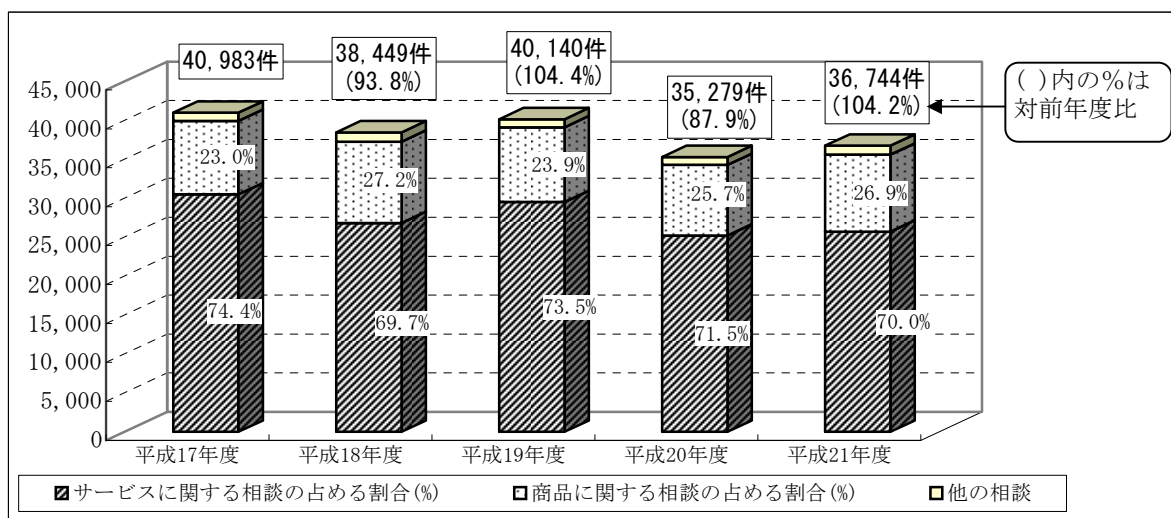
20年住んだ賃貸アパート。貸主は一度も修繕をしてくれなかったのに、退去にあたり原状回復費用として畳の表替えやクロス張替え費用として60万円を請求された。交渉をして30万円になったがそれでも高い。どうしたらいいか。(契約当事者60歳代/女性)

資料編

1 相談全体の概要

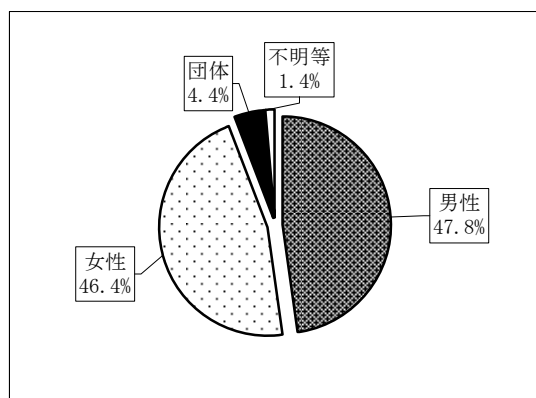
- ① 相談件数は36,744件、対前年度比4.2%の増加となった。
 そのうち、相談内容を商品(物)とサービス(役務)に分けると、サービスに関する相談の占める割合が、前年度に引き続き7割を超える(図-1)。

【図-1】相談件数の推移

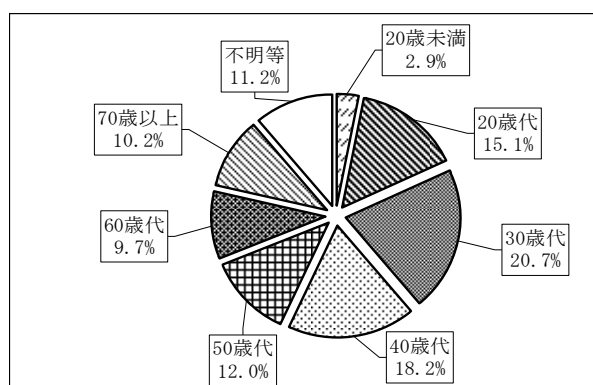


- ② 契約当事者の属性でみると、男女の相談件数の割合について、ほぼ差は見られない。年代別では「30歳代」が20.7%と最も多く、次に「40歳代」、「20歳代」の順となっている。前年度と比較すると、60歳以上の年代において、件数・割合ともに増加が目立っている(図-2・3/表-1・2)。

【図-2】契約当事者性別(平成21年度)



【図-3】契約当事者年代別(平成21年度)



【表-1】契約当事者性別 前年度比較

	平成20年度	(構成比)	平成21年度	(構成比)	対前年度比
男性	17,040	(48.3%)	17,551	(47.8%)	103.0%
女性	16,389	(46.5%)	17,060	(46.4%)	104.1%
団体	1,295	(3.7%)	1,607	(4.4%)	124.1%
不明等	555	(1.6%)	526	(1.4%)	94.8%
計	35,279	(100.0%)	36,744	(100.0%)	104.2%

【表-2】契約当事者年代別 前年度比較

	平成20年度	(構成比)	平成21年度	(構成比)	対前年度比
20歳未満	1,095	(3.1%)	1,078	(2.9%)	98.4%
20歳代	5,620	(15.9%)	5,562	(15.1%)	99.0%
30歳代	7,616	(21.6%)	7,601	(20.7%)	99.8%
40歳代	6,254	(17.7%)	6,678	(18.2%)	106.8%
50歳代	4,387	(12.4%)	4,391	(12.0%)	100.1%
60歳代	3,215	(9.1%)	3,571	(9.7%)	111.1%
70歳以上	3,123	(8.9%)	3,745	(10.2%)	119.9%
不明等	3,969	(11.3%)	4,118	(11.2%)	103.8%
計	35,279	(100.0%)	36,744	(100.0%)	104.2%

2 主な特徴

(1) 高齢者の相談 (※契約当事者が60歳以上である相談)

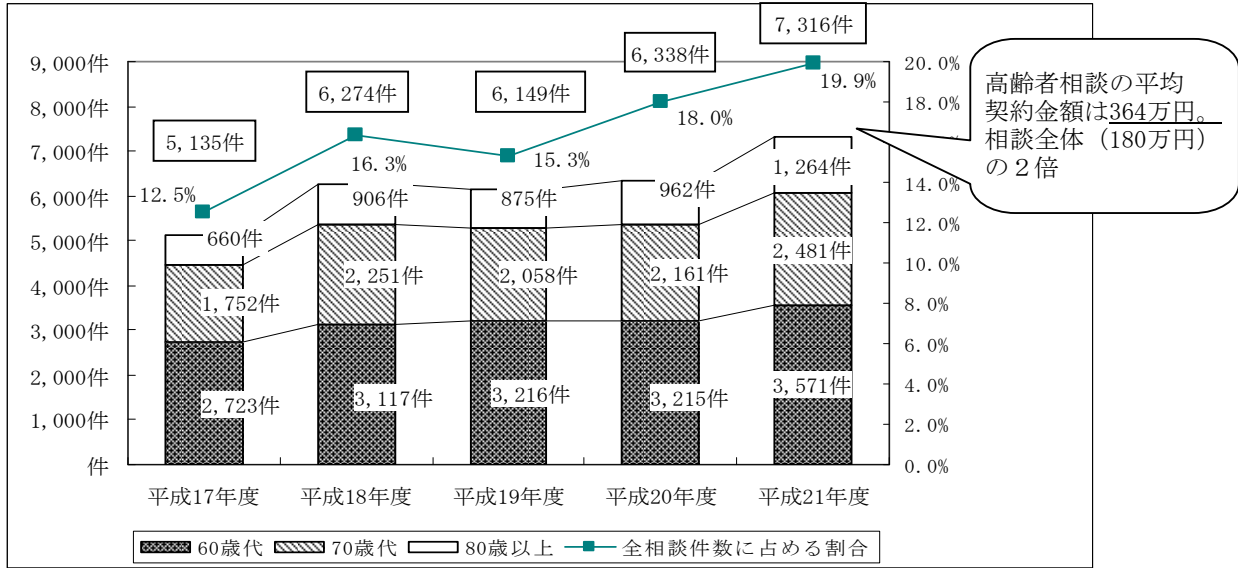
① 「高齢者相談」の件数は7,316件で、対前年度比15.4%増となり、初めて7千件を超えた。全相談件数に対する割合も増加傾向にあり、平成21年度は全体のほぼ2割となった。

年代別では、特に「70歳代」「80歳以上」の相談件数の伸びが目立つ。

平均契約金額は364万円となり、相談全体の金額180万円と比較しても非常に高額となっている。これは、未公開株等の金融取引やリフォーム工事など、比較的高額な契約に関するトラブルが、高齢者相談において多く寄せられていることが影響していると考えられる。

(図-4)

【図-4】 高齢者相談の年度別、年代別件数の推移



② 高齢者の相談を商品・役務別分類で見ると、第一に、未公開株や公社債等への投資に関する「預貯金・証券等」に分類される相談が、最も多くなっている。第二に、インターネットを利用した有料サイトの料金などの架空・不当請求の相談や、テレビ放送契約等の相談を含む「放送・コンテンツ」が多く寄せられている。第三には、消費者金融・サラ金等からの借金や、多重債務などの「融資サービス」に分類される相談が多い。また年代別に見ると、特に「70歳代」「80歳以上」において「預貯金・証券等」の相談が非常に多くなっている(表-3)。

【表-3】 高齢者相談の商品・役務分類 上位5位 (平成21年度)

	商品・サービス名	60歳代	70歳代	80歳以上	21年度高齢者	20年度高齢者	主な相談内容
1	預貯金・証券等	226	300	199	725	479	未公開株、公社債への出資等
2	放送・コンテンツ	350	119	28	497	※	有料サイト料金等の架空不当請求や、テレビ放送契約等
3	融資サービス	322	137	21	480	509	消費者金融・サラ金等からの借金や多重債務等
4	レンタル・リース・貸借	229	121	35	385	250	賃貸アパートの修理代や敷金等の返金等
5	工事・建築・加工	127	99	61	287	247	増改築・衛生設備等のリフォーム工事等

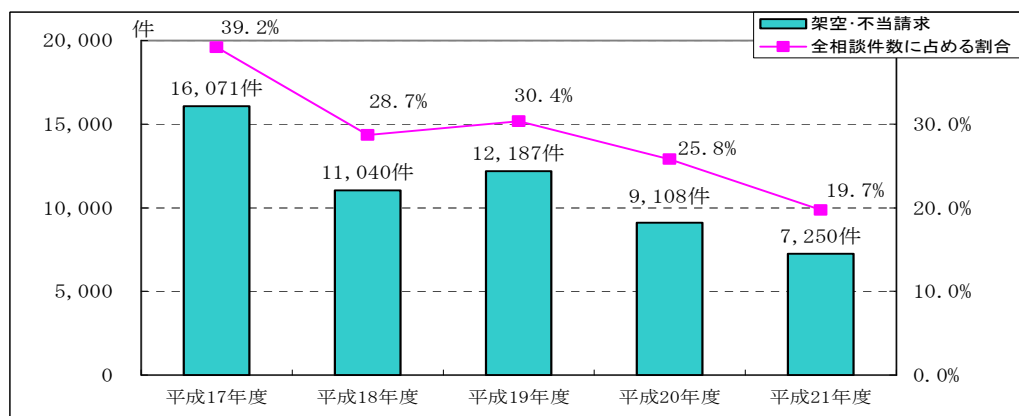
※「放送・コンテンツ」は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較は困難。

(2) 架空・不当請求に関する相談

① 利用した覚えのない有料サイトの利用料金、商品を特定しない料金・債権等といった名目の「架空・不当請求」に関する相談は7,250件寄せられ、前年度より20.4%の減少となった。

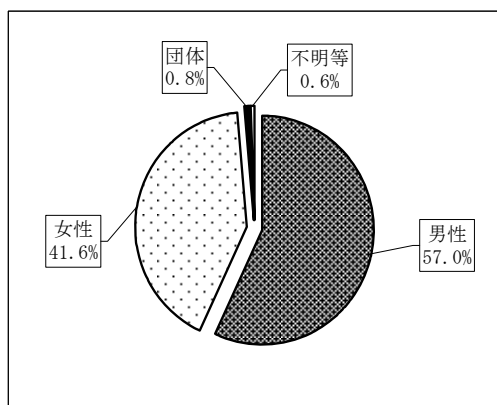
「架空・不当請求」の件数は平成17年度より減少傾向となり、平成21年度は全相談件数の2割となっている。(図-5)

【図-5】 架空・不当請求の相談件数推移



② 契約当事者の属性では、男性からの相談が6割近くを占めるが、前年度と比較すると男女の割合の差は縮まっている。(図-6・表-4)
年代別では「30歳代」が最も多いが、前年度と比較するとどの年代でも件数は減少している。特に「60歳代」の減少が目立っている。(図-7・表-5)

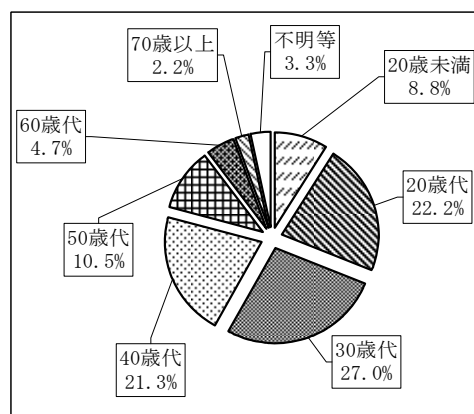
【図-6】 架空・不当請求の相談契約当事者性別 (平成21年度)



【表-4】 架空・不当請求の相談契約当事者性別件数 前年度比較

	平成20年度 (構成比)	平成21年度 (構成比)	対前年度比
男性	5,354 (58.8%)	4,133 (57.0%)	77.2%
女性	3,638 (39.9%)	3,016 (41.6%)	82.9%
団体	77 (0.8%)	61 (0.8%)	79.2%
不明等	39 (0.4%)	40 (0.6%)	102.6%
計	9,108 (100.0%)	7,250 (100.0%)	79.6%

【図-7】 架空・不当請求の相談契約当事者年代別 (平成21年度)



【表-5】 架空・不当請求の相談契約当事者年代別件数 前年度比較

	平成20年度 (構成比)	平成21年度 (構成比)	対前年度比
20歳未満	737 (8.1%)	640 (8.8%)	86.8%
20歳代	1,951 (21.4%)	1,607 (22.2%)	82.4%
30歳代	2,540 (27.9%)	1,958 (27.0%)	77.1%
40歳代	1,901 (20.9%)	1,542 (21.3%)	81.1%
50歳代	954 (10.5%)	761 (10.5%)	79.8%
60歳代	528 (5.8%)	343 (4.7%)	65.0%
70歳以上	209 (2.3%)	159 (2.2%)	76.1%
不明等	288 (3.2%)	240 (3.3%)	83.3%
計	9,108 (100.0%)	7,250 (100.0%)	79.6%

(3) 多重債務に関する相談

平成21年度の多重債務に関する相談は1,551件となり、前年度より14.6%の減少であった。ただし、平均借入金額は平成17年度以降増加傾向にある。

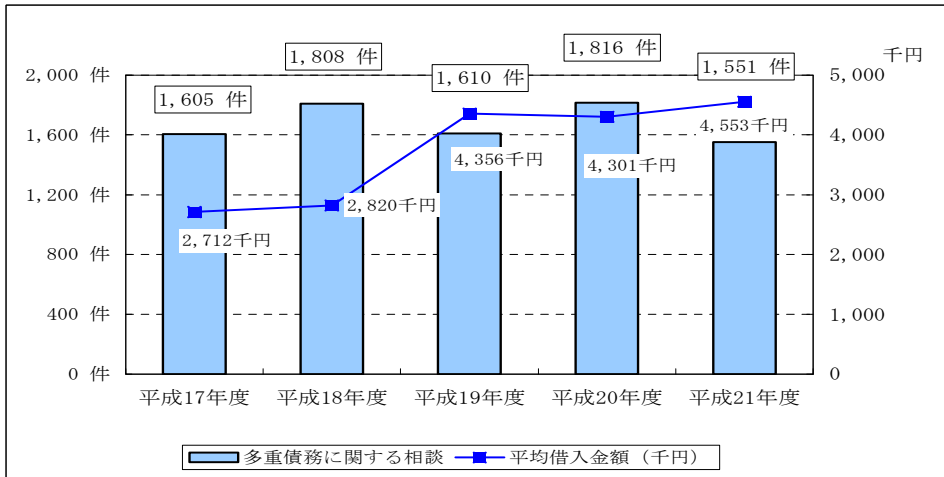
契約当事者の年代を前年度と比較すると、「60歳代」のみ相談件数が増加しているが、その他の年代はいずれも減少している。(図-8~10)

職業別では「給与生活者」が5割以上を占めているが、前年度と比較すると減少している。一方、「無職」は増加している。(表-6・7)。

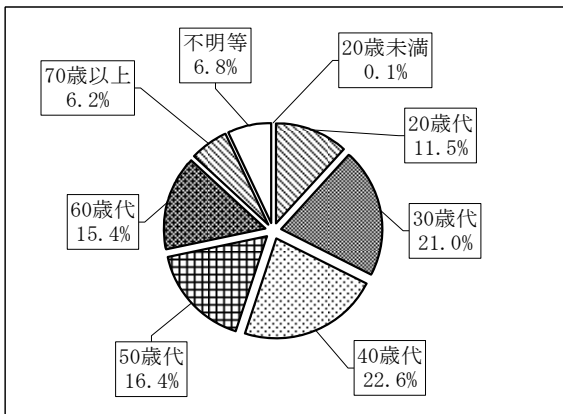
なお、平成21年度の「東京モデル」の活用件数は234件であった。

※「東京モデル」とは、多重債務相談者を法律専門家に確実につなげ、きめ細かくフォローアップするしくみ。平成20年4月から本格実施している。

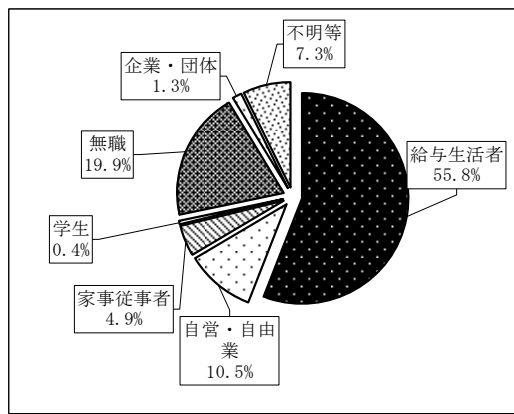
【図-8】 多重債務に関する相談件数の推移



【図-9】 多重債務に関する相談契約当事者年代別 (平成21年度)



【図-10】 多重債務に関する相談契約当事者職業別 (平成21年度)



【表-6】 多重債務の相談契約当事者年代別件数 前年度比較

	平成20年度 (構成比)	平成21年度 (構成比)	対前年度比
20歳未満	0 (0.0)	1 (0.1)	—
20歳代	221 (12.2)	178 (11.5)	80.5%
30歳代	388 (21.4)	325 (21.0)	83.8%
40歳代	413 (22.7)	351 (22.6)	85.0%
50歳代	332 (18.3)	255 (16.4)	76.8%
60歳代	231 (12.7)	239 (15.4)	103.5%
70歳以上	123 (6.8)	96 (6.2)	78.0%
不明等	108 (5.9)	106 (6.8)	98.1%
計	1,816 (100.0)	1,551 (100.0)	85.4%

【表-7】 多重債務の相談契約当事者職業別件数 前年度比較

	平成20年度 (構成比)	平成21年度 (構成比)	対前年度比
給与生活者	1,091 (60.1)	865 (55.8)	79.3%
自営・自由業	207 (11.4)	163 (10.5)	78.7%
家事従事者	105 (5.8)	76 (4.9)	72.4%
学生	8 (0.4)	6 (0.4)	75.0%
無職	282 (15.5)	308 (19.9)	109.2%
企業・団体	6 (0.3)	20 (1.3)	333.3%
不明等	117 (6.4)	113 (7.3)	96.6%
計	1,816 (100.0)	1,551 (100.0)	85.4%

（４）増加が目立つ相談内容

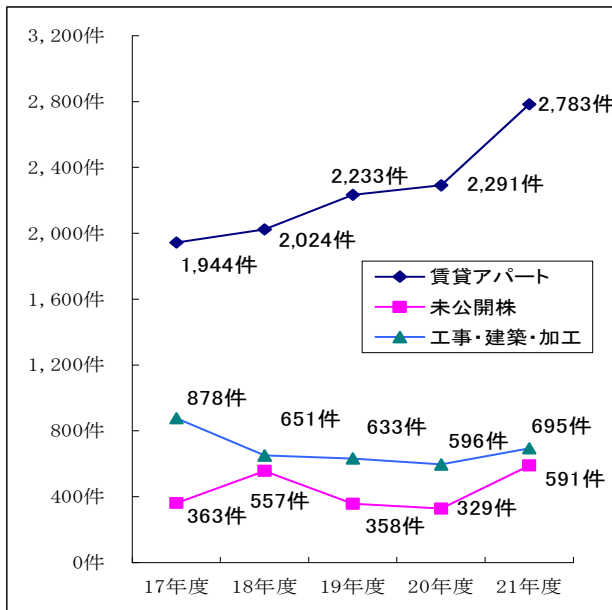
- ① 前年度と比較して相談件数の増加が目立つ商品・役務は、第一に「レンタル・リース・貸借」である（22.0%増）。その中で最も多いのが「賃貸アパート」の相談であり、これは敷金など保証金返還のトラブルの他、家賃更新料の問合せや、家賃保証に関するトラブルが増えているためである。第二に、「預貯金・証券等」であり（20.5%増）、その中で最も多いのが「未公開株」である。第三は「工事・建築・加工」であり（16.6%増）、中でも増加が目立つのは「増改築工事」「衛生設備工事」などのリフォーム工事契約に関する相談である。（表－8）

【表－8】相談件数の増減が著しい主な商品・役務別分類（平成21年度）

商品・役務名	21年度	20年度	増減	対前年度比	備考
レンタル・リース・貸借	3,481	2,853	628	122.0%	
賃貸アパート	2,783	2,291	492	121.5%	保証金返還、更新料問合せ、家賃保証トラブル等
預貯金・証券等	1,040	863	177	120.5%	
未公開株	591	329	262	179.6%	
工事・建築・加工	695	596	99	116.6%	
増改築工事	102	82	20	124.4%	耐震工事やその他の増改築工事等
衛生設備工事	78	70	8	111.4%	トイレや浴室等の設備工事等
新築工事	141	134	7	105.2%	

- ② 前年度と比較して増加が目立つ商品・役務を年度別推移でみると、「賃貸アパート」は平成17年度から増加傾向にあり、平成21年度は特に増加率が大きい。「未公開株」については、平成18年度に増加し、その後一旦は落ち着きを見せていたが、平成21年度に入って再び急増している。「工事・建築・加工」については、平成17年度以降減少傾向にあったが、平成21年度は再び増加に転じている（図－11）。
また、平成21年度の「未公開株」の相談について年代別に見ると、全体の4分の3が60歳以上の高齢者となっている。（図－12）

【図－11】「賃貸アパート」「未公開株」「工事・建築・加工」の相談件数の推移



【図－12】「未公開株」の契約当事者年代別（平成21年度）

