

I 東京都全体(東京都・区市町村)相談受付分

1 相談の概要

(1) 相談件数は12万6千件余となり、対前年度比7.4%の増加となった(P.3)

平成25年度の東京都内の相談件数は126,951件となり、前年度と比較すると8,743件(7.4%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が34,673件(構成比27.3%)、区市町村受付件数が92,278件(同72.7%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.1%、相談方法は「電話」が87.1%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.1%、「問合せ」が7.8%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が87.1%、「来所」が12.7%、「文書」が0.2%となっている。

(3) 相談者は「20歳未満」と「70歳以上」、契約当事者は「70歳以上」の増加が目立つ(P.6、P.8)

相談者と契約当事者を年代別に見ると、相談者は「40歳代」、契約当事者は「70歳以上」が最も多い。年代別の前年度との比較では、相談者は「20歳未満」と「70歳以上」、契約当事者は「70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) 最も多い相談の第1位は「運輸・通信サービス」、第2位「金融・保険サービス」、第3位「教養娯楽品」(P.10、P.11)

商品・役務の大分類別で相談件数を見ると、最も相談が多かったのはデジタルコンテンツや放送サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(26,876件、構成比21.2%)である。第2位は金融商品に関する相談やフリーローン・サラ金に関する相談を含む「金融・保険サービス」(11,180件、構成比8.8%)で、相談件数は減少傾向にある。第3位はパソコンや携帯電話機、新聞等の相談を含む「教養娯楽品」(10,344件、構成比8.1%)で、前年度と比べて件数、構成比ともに増加となった。

(5) 特に増加の目立つ相談は「健康食品」、減少の目立つものは「融資サービス」(P.12、P.13)

商品・役務の中分類別で相談件数を見ると、最も増加の目立つ相談は、注文をした覚えの無い健康食品が送りつけられるなどといった「健康食品」(1,506件増)であった。次いで、運動ぐつや婦人靴、紳士靴などを含む「履物」(709件増)、婦人用バッグや旅行かばんなどを含む「かばん」(545件増)があげられる。

一方で、減少の目立つ相談としては、フリーローン・サラ金等の「融資サービス」(600件減)、デジタルコンテンツやケーブルテレビ等の「放送・コンテンツ等」(524件減)、宝くじ等の「他の教養・娯楽」(401件減)などがあげられる。

(6) 「契約・解約」の相談が約7割(P.16)

内容分類別に見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の約7割を占める。次に多いのが「販売方法」「品質・機能・役務品質」の順となっている。

(7) 「特殊販売」の相談件数は増加。なかでも「通信販売」の増加が目立つ (P. 20、P. 21)

店舗購入以外の「特殊販売」は59,512件となり、前年度より10.9%増加した。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」となっている。年代別で見ると、「70歳以上」では「訪問販売」の相談が多く、その他の年代ではいずれも「通信販売」が多い。

(8) 高齢者の相談件数は再び増加 (P. 32)

60歳以上の高齢者の相談件数は39,094件と、前年度より16.6%増加した。全相談に占める割合は30.8%となり、初めて全体の3割を超えた。年代別に見るとどの年代も増加しているが、特に「80歳以上」の増加が著しい。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に「健康食品」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は、注文した覚えが無く、内容も不明な商品の送付に関する相談などの「商品一般」があげられる。また、平均契約金額は211万2千円と非常に高額となっている。

(9) 若者の相談は増加に転じる (P. 34)

29歳以下の若者の相談件数は15,289件となり、前年度より6.8%の増加であった。若者の相談件数は平成17年度以降減少傾向にあったが、9年ぶりに増加に転じた。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(3,963件)、次に多いのは「レンタル・リース・貸借」「理美容」である。増加が目立つ相談は「運動ぐつ」や「医療サービス」などである。

(10) 架空・不当請求に関する相談は増加に転じる (P. 38)

架空・不当請求に関する相談は、16,163件となり、前年度より2.6%の増加であった。全相談件数に占める割合は12.7%と依然として多い。有料サイト等の利用料金に関連した「放送・コンテンツ等」の相談が最も多く、8割以上を占めている。

(11) 多重債務に関する相談は減少 (P. 48)

「多重債務」に関する相談は2,835件であり、前年度より14.1%の減少となった。年代別では「40歳代」が20.9%と最も高い割合を占める。職業別では「給与生活者」が全体の5割近くを占める。

(12) 危害・危険に関する相談はいずれも増加傾向 (P. 50、P. 52)

「危害」に関する相談は2,173件あり、前年度と比べて24.2%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が561件で最も多く、次に「消化器障害」で233件となっている。危害の原因となった商品・役務では「医療サービス」が214件、「冷凍調理食品」が104件となっている。また、「危険」に関する相談は896件となり、前年度より41.3%の増加であった。危険の内容は「異物の混入」が最も多く266件、次いで「破損・折損」が105件、「過熱・こげる」が93件と続いている。