

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11万8千件となり、対前年度比2.0%の減少となった(P.3)

平成29年度の東京都内の相談件数は118,361件となり、前年度と比較すると2,452件(2.0%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が27,857件(構成比23.5%)、区市町村受付件数が90,504件(同76.5%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.2%、相談方法は「電話」が87.5%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.2%、「問合せ」が7.7%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が87.5%、「来所」が12.4%、「文書」が0.1%となっている。

(3) 最も多い相談の第1位は「運輸・通信サービス」、第2位「教養娯楽品」、第3位「レンタル・リース・貸借」(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インターネット通信サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(28,339件、構成比23.9%)で、相談全体の約4分の1を占める。第2位はパソコンや携帯電話機、新聞などの相談を含む「教養娯楽品」(8,294件、構成比7.0%)である。第3位は賃貸アパートやリースサービスなどの相談を含む「レンタル・リース・貸借」(8,293件、構成比7.0%)である。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の約5割。なかでも「通信販売」が目立つ(P.20、P.21)

店舗購入以外の「特殊販売」は59,713件となり、全相談の50.4%を占める。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」となっている。

(5) 高齢者の相談件数は引き続き高水準で推移(P.32)

60歳以上の高齢者の相談件数は37,479件と、前年度より1.1%増加した。全相談に占める割合は31.7%となり、引き続き全体の3割を超えた。また高齢者の平均契約金額は178万円と、59歳以下の相談の平均契約金額106万円と比べて高額となっている。

(9) 若者の相談は約1万4千件(P.35)

29歳以下の若者の相談件数は13,634件となり、前年度より1.8%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は前年度と同じ11.5%となっている。

(10) 大手通信販売サイト事業者や国の機関を名乗る架空請求の相談が急増(P. 39, P. 41, P. 42)

架空・不当請求に関する相談は、17,451件となり、前年度より7.8%減少したが、「架空請求」のみを抜き出すと、平成29年度は12,180件と過去5年間で最も多くなっている。このうち、大手通信販売サイト事業者を名乗る架空請求の相談件数は5,606件と、前年度の335件と比べて急増している。年代別では60歳以上の相談が多く、2,163件と全体の4割近くを占める。また「法務省管轄支局」など国の機関を想起させる名称で、消費者宅にはがきを送り付け金銭要求する架空請求の相談件数も1,336件と、前年度の4件と比べて急増し、年代別では前述と同様に、60歳以上の相談が多く、964件と全体の約7割を占めている。

(11) インターネット通販等「お試し」のつもりで健康食品などを申し込んだら実際には「定期購入」だったという相談が増加(P. 24)

インターネット通販等で1回だけのお試しのつもりで健康食品や化粧品などを申し込んだら、実は4～6回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が前年度急増したが、平成29年度もさらに増加している。

(12) 仮想通貨をめぐるトラブルの相談が増加(P. 47)

インターネットを通じて電子的に取引される「仮想通貨」に関する相談は498件で、前年度の150件と比べ、232.0%増加している。性別では男性の相談が55.0%と半数を超え、年代別では40歳代の相談が最も多くなっている。

(13) 原野商法の二次被害にかかる相談が増加(P. 34)

過去に原野商法の被害に遭った被害者が高額で売却できるなどの虚偽の説明で勧誘され、新たな契約をさせられるという原野商法の二次被害に関する相談は525件となり、前年度の328件と比べて、60.1%の増加となっている。年代別では、70歳以上の相談が最も多く、50歳代及び60歳代からの相談も増えている。

(14) インターネットを利用した個人間売買に関する相談が増加(P. 43)

インターネット上で個人同士が商品や役務を取引するフリーマーケットのアプリサービスの利用が広がり、売り手、買い手双方からの個人間売買に関する相談が近年増加している。平成29年度は872件で、前年度の700件と比べて24.6%の増加となっている。

(15) 危害に関する相談はやや増加、危険に関する相談もやや増加(P. 54, P. 55, P. 56)

「危害」に関する相談は1,880件あり、前年度と比べて3.1%の増加であった。危害内容は「皮膚障害」が495件と最も多く、次に「その他の傷病及び諸症状」474件となっている。危害の原因となった商品・役務では「医療」が329件、「化粧品」が256件となっている。また、「危険」に関する相談は484件となり、前年度より15件増加した。危険の内容は「過熱・こげる」が最も多く68件、次いで「破損・折損」が61件、「異物の混入」が57件となっている。