

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13万9千件となり、対前年度比17.6%の増加となった(P.3)

平成30年度の東京都内の相談件数は139,215件となり、前年度と比較すると20,854件(17.6%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が29,384件(構成比21.1%)、区市町村受付件数が109,831件(同78.9%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が93.6%、相談方法は「電話」が86.9%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が93.6%、「問合せ」が6.3%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が86.9%、「来所」が13.0%、「文書」が0.1%となっている。

(3) 最も多い相談の第1位は「商品一般」、第2位「放送・コンテンツ等」、第3位「レンタル・リース・貸借」(P.14、P.15)

相談件数の多い商品・役務を見ると、最も多い相談は、「商品一般」(28,939件)で、相談全体の20.8%を占める。主な内訳は、訴訟を想起させる名称でハガキを送り付ける架空請求の相談であった。第2位は、「放送・コンテンツ等」(15,388件)で、相談全体の11.1%を占める。その9割近くを「デジタルコンテンツ」が占め、コンテンツ利用料の架空請求の相談や情報商材などの相談が寄せられた。第3位は「賃貸アパート」が8割近くを占める「レンタル・リース・貸借」(8,324件、構成比6.0%)である。

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

店舗購入以外の「特殊販売」は60,356件となり、全相談の43.4%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5万6千件となり、全相談の4割に達した(P.33)

60歳以上の高齢者の相談件数は56,073件と、前年度より49.6%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は40.3%となり、全体の4割となった。最も多い相談は「商品一般」で、次に「放送・コンテンツ等」「工事・建築・加工」と続く。増加が目立つ相談は、訴訟を想起させる名称でハガキを送り付ける架空請求の相談が激増した「商品一般」(523.9%増)である。また、高齢者の平均契約金額は146万円と、全相談件数の平均契約金額126万円と比べて高額である。

(6) 若者の相談は約1万3千件(P.35)

29歳以下の若者の相談件数は13,240件となり、前年度より2.9%減少した。若者の相談が全相談件数に占める割合は9.5%となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」で、次に「レンタル・リース・貸借」「教室・講座」と続く。増加が目立つ相談は、情報商材などの「他のデジタルコンテンツ」(26.6%増)、減少が目立つ相談は、「エステティックサービス」(42.3%減)である。

(7) 架空・不当請求に関する相談が急増(P. 40)

架空・不当請求に関する相談は、34,216件となり、全相談件数に占める割合は24.6%であった。相談件数は、前年度(17,451件)に比べて96.1%増加したが、これは「架空請求」(29,376件)の相談が急増したことによる。商品・役務別では、「商品一般」(24,194件)が最も多く、架空・不当請求の相談全体の7割を占めるとともに、前年度に比べて20,784件増加(609.5%増)と激増した。訴訟を想起させる名称で金銭要求する架空請求ハガキに関する相談が多く寄せられたことが激増の要因である。

(8) 利殖商法に関する相談は増加(P. 44)

利殖商法に関する相談は1,955件で、前年度より45.4%増加した。最も多い相談は「ファンド型投資商品」、次に情報商材の相談が多い「放送・コンテンツ等」、バイナリーオプションに関する相談が多い「デリバティブ取引」と続く。平均契約金額は425万円、平均既支払金額は291万円であった。

(9) サイドビジネス商法に関する相談はやや減少(P. 47)

サイドビジネス商法に関する相談は1,966件で、前年度より4.5%減少した。最も多い相談は情報商材の相談が多い「放送・コンテンツ等」、次に「内職・副業」、投資用教材USBの相談が多い「学習教材」と続く。平均契約金額は78万円、平均既支払金額は47万円であった。

(10) 原野商法に関する相談は減少(P. 51)

原野商法に関する相談は583件で、前年度より13.4%減少したが、平均契約金額は595万円、平均既支払金額は410万円と高額である。契約当事者の年代別では「70歳以上」が7割を占める。

(11) クレ・サラ強要商法に関する相談は増加(P. 53)

クレ・サラ強要商法に関する相談は515件で、前年度より21.7%増加した。最も多い相談は投資用教材USB等の「学習教材」、次に「教室・講座」「放送・コンテンツ等」と続く。契約当事者の年代別では「20歳代」が9割近くを占める。

(12) 点検商法に関する相談はやや増加(P. 55)

点検商法に関する相談は710件となり、前年度より1.1%増加した。最も多い相談は「工事・建築・加工」、次に「役務その他」「修理・補修」と続く。平均契約金額は90万円、平均既支払金額は20万円であった。契約当事者の年代別では「70歳以上」が6割を占める。

(13) 多重債務に関する相談はやや減少(P. 61)

「多重債務」に関する相談は1,975件で、前年度より1.8%減少した。年代別では「40歳代」「50歳代」が高い割合を占める。平均借入金額は450万円で、前年度より高額になっている。

(14) 危害に関する相談はやや減少、危険に関する相談は減少(P. 63、P. 65)

「危害」に関する相談は1,844件で、前年度と比べて2.0%の減少であった。危害の原因となった商品・役務では「医療」が306件、「化粧品」が281件となっている。

「危険」に関する相談は362件となり、前年度より122件減少した。