

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13万6千件となり、対前年度比1.9%の減少(P.3)

令和2年度の東京都内の相談件数は136,635件となり、前年度と比較すると2,670件(1.9%)の減少であった。そのうち東京都受付件数が27,252件(構成比20.0%)、区市町村受付件数が109,383件(同80.0%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.9%、相談方法は「電話」が93.8%を占める(P.5)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.9%、「問合せ」が7.0%、「要望」が0.1%である。相談方法別では「電話」が93.8%、「来所」が6.1%、「文書」が0.1%となっている。

(3) 最も多い相談の第1位は「放送・コンテンツ等」、第2位「商品一般」、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、「放送・コンテンツ等」(10,878件)で、相談全体の8.0%を占める。その約9割を「デジタルコンテンツ」が占め、情報商材の相談やコンテンツ利用料の架空請求の相談などが寄せられた。第2位は「商品一般」(10,374件)で、相談全体の7.6%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談であった。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」(9,026件、構成比6.6%)である。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の52.1%。なかでも「通信販売」が目立つ(P.22、P.23)

店舗購入以外の「特殊販売」は71,195件となり、全相談の52.1%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約4万2千件、全相談の約3割(P.36、P.37)

60歳以上の高齢者の相談件数は42,142件と、前年度より18.9%減少した。高齢者の相談が全相談に占める割合は30.8%である。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、第7位「他の保健衛生品」のうち「保健衛生品その他」の1,042件増加(478.0%増)、第3位「工事・建築・加工」のうち「屋根工事」の224件増加(31.8%増)である。また、高齢者の平均契約金額は96万円と、59歳以下の相談の平均契約金額81万円と比べて高額である。

(6) 若者の相談は約1万7千件(P.38、P.39)

29歳以下の若者の相談件数は17,582件となり、前年度より12.5%増加した。若者の相談が全相談件数に占める割合は12.9%である。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」と続く。特に増加が目立つ相談は、第1位「放送・コンテンツ等」のうち「他のデジタルコンテンツ」の325件増加(55.7%増)である。一方減少が目立つ相談は、第7位「化粧品」の303件減少(32.5%減)である。

(7) 新型コロナウイルス関連の相談は約 1 万 3 千件 (P. 20、P. 21)

新型コロナウイルス関連の相談件数は13,591件となった。最も多い相談はマスクなどの「保健衛生品その他」、次にスポーツジムやヨガ教室などの「スポーツ・健康教室」、特別定額給付金などに関する「他の行政サービス」と続く。契約当事者の年代別では「40歳代」「50歳代」が多いが、年代を問わず相談が寄せられた。

(8) トイレの詰まり解消等修理に関する相談は前年度の約 3 倍に増加 (P. 25)

トイレの詰まりなどの修理に関する相談は954件となり、前年度から178.1%と大幅に増加した。契約購入金額別割合を見ると、前年度まで10万円未満の割合が半数以上を占めていたが、「10万円以上50万円未満」の割合が大きく増加し63.3%を占めた。

(9) 定期購入に関する相談は依然として多く、高止まり (P. 27)

インターネットで無料の動画サイトに表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、実は、複数回購入しなければならない定期購入だったという相談は6,597件で、前年度に引き続き多く寄せられた。

(10) オンラインゲームに関する相談は年々増加 (P. 40)

インターネットに接続して、同時に複数の人が参加して行うオンラインゲームに関する相談は848件で、増加傾向となっている。特に20歳未満が当事者である相談の増加が顕著となっている。

(11) 架空・不当請求に関する相談が激減 (P. 43、P. 44)

架空・不当請求に関する相談は8,660件となり、全相談件数に占める割合は6.3%であった。相談件数は、前年度(22,424件)に比べて61.4%減少したが、これは「架空請求」(2,831件)の相談が大きく減少したことによる。商品・役務別では、「放送・コンテンツ等」(2,833件)が最も多く、架空・不当請求の相談全体の32.7%を占める。ワンクリック請求の相談が多い「アダルト情報サイト」(1,240件)の相談などが寄せられた。

(12) インターネット通販に関する相談は過去最高 (P. 45～P. 47)

インターネット通販に関する相談は42,423件で、前年度より26.0%増加し、過去最高となった。最も多い相談は「放送・コンテンツ等」、次に定期購入に関する相談が多い「健康食品」、「化粧品」と続く。契約当事者の年代別では「40歳代」「50歳代」の相談件数が多いが、いずれの年代も増加している。

(13) 多重債務に関する相談は減少 (P. 64)

多重債務に関する相談は1,728件で、前年度より14.7%減少した。年代別では「50歳代」が299件と最も多い。平均借入金額は440万6千円で、前年度とほぼ同額となっている。

(14) 危害に関する相談は減少、危険に関する相談はやや減少 (P. 66～P. 68)

「危害」に関する相談は1,916件で、前年度と比べて10.1%の減少であった。「危害」の原因となった商品・役務では「健康食品」が453件、「化粧品」が322件となっている。

「危険」に関する相談は335件となり、前年度より4.0%減少した。