

東京都の相談受付分

1 相談受付件数の推移

東京都消費生活総合センターは、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件であったが、昭和49年の石油パニック時に約3倍の1万6千件台で第一次ピークとなった。その後、減少傾向になっていたが、再び昭和61年度に商品相場・金商法が社会問題化し、2万8千件台の第2のピークとなった。

その後、いったん減少したが平成4年度から再び増え続け、ついに平成7年度には過去最高の3万1千件台を超えた。

その後、3万件台の高水準を維持し、平成15年度の相談件数は31,792件である。(都表 - 1, 都図 - 1)

都表 - 1 相談件数の推移 (東京都)

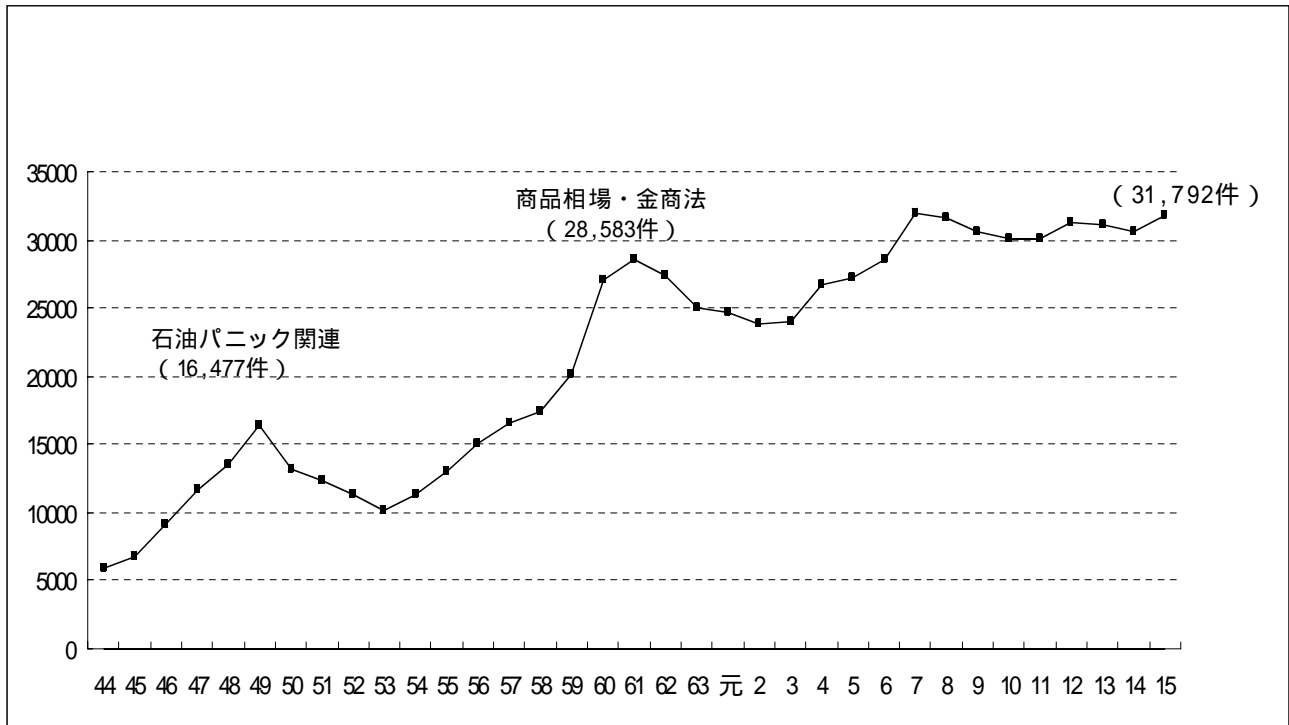
単位: 件

年度	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
件数	5,871	6,759	9,212	11,617	13,521	16,477	13,126	12,326	11,365	10,212	11,298	12,949

年度	56	57	58	59	60	61	62	63	元	2	3	4
件数	15,058	16,585	17,409	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684

年度	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
件数	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792

都図 - 1 年度別相談件数の推移



2 相談区分・相談方法別の相談件数

相談区分をみると、「苦情」が95.7%、「問合せ」が4.2%、「要望」が0.1%であった。前年度に比べて、「苦情」が6.5ポイント増えている。

相談方法別でみると、「電話」が圧倒的に多く93.1%を占めている。つぎに「来所」で6.3%、「文書」は0.6%であった。前年度と比べて、「来所」の増加が見られる。(都表-2)

都表-2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

	計	相 談 区 分			相 談 方 法		
		苦情	問合せ	要望	来所	電話	文書
15年度	31,792	30,431	1,330	31	2,017	29,588	187
	(100.0%)	(95.7%)	(4.2%)	(0.1%)	(6.3%)	(93.1%)	(0.6%)
14年度	30,558	27,272	3,263	23	1,817	28,565	176
	(100.0%)	(89.2%)	(10.7%)	(0.1%)	(5.9%)	(93.5%)	(0.6%)

3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性

相談者の属性を性別でみると、「男性」が53.5%、「女性」が46.5%と、初めて男性の割合が半数を超した。

年代別では、「30歳代」が最も多く29.4%、つぎに「20歳代」が26.3%、「40歳代」が19.6%の順になっている。(都表-3)

都表-3 相談者性別・年代別相談件数

単位：件

		合計	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
15年度	男性	16,376	514	4,717	4,900	2,725	1,748	756	337	679
	女性	14,246	271	2,984	3,714	3,000	2,335	843	422	677
	団体・不明	1,170	-	-	-	-	-	-	-	1,170
	計	31,792 (100.0%)	785 (2.7%)	7,701 (26.3%)	8,614 (29.4%)	5,725 (19.6%)	4,083 (14.0%)	1,599 (5.5%)	759 (2.6%)	2,526
14年度	男性	12,941	223	3,048	3,773	2,411	1,910	929	340	307
	女性	16,133	220	3,400	4,434	3,434	2,746	1,123	427	349
	団体・不明	1,484	-	-	-	-	-	-	-	1,484
	計	30,558 (100.0%)	443 (1.6%)	6,448 (22.7%)	8,207 (28.9%)	5,845 (20.6%)	4,656 (16.4%)	2,052 (7.2%)	767 (2.7%)	2,140

(注) 構成比は団体・不明を除く。

(2) 相談者が居住する地域別、道府県別件数

相談者が居住する地域別、道府県別は、都表 - 4 のとおりである。

都表 - 4 相談者地域別相談件数

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特別区		練馬区	1,064	国分寺市	321	檜原村	3
千代田区	259	足立区	757	国立市	249	郡部計	213
中央区	281	葛飾区	512	清瀬市	167		(0.7%)
港区	417	江戸川区	1,283	狛江市	251	島しょ部	
新宿区	825	特別区計	14,922 (46.9%)	東久留米市	274	大島町	23
文京区	350			福生市	99	利島町	-
台東区	292	市部		武蔵村山市	201	新島本村	8
墨田区	371	八王子市	736	東大和市	155	神津島村	5
江東区	852	立川市	328	多摩市	247	三宅島村	-
品川区	467	武蔵野市	194	稲城市	155	御蔵島村	-
目黒区	405	三鷹市	237	羽村市	67	八丈町	14
大田区	863	青梅市	161	あきる野市	262	青ヶ島村	2
世田谷区	1,653	府中市	405	西東京市	270	小笠原村	53
渋谷区	752	昭島市	180	市部計	6,801 (21.4%)	島しょ計	105
中野区	607	調布市	341			(0.3%)	
杉並区	875	町田市	387	郡部		地域不明	2,685 (8.4%)
豊島区	464	小金井市	225	瑞穂町	139		
北区	540	小平市	351	日の出町	46	都内計	24,726 (77.8%)
荒川区	285	日野市	315	奥多摩町	25		
板橋区	748	東村山市	223				

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道府県		神奈川県	1,815	大阪府	103	福岡県	57
北海道	79	新潟県	54	兵庫県	47	佐賀県	6
青森県	35	富山県	15	奈良県	12	長崎県	25
岩手県	21	石川県	14	和歌山県	7	熊本県	30
宮城県	48	福井県	12	鳥取県	12	大分県	19
秋田県	17	山梨県	86	島根県	6	宮崎県	17
山形県	21	長野県	89	岡山県	17	鹿児島県	28
福島県	58	岐阜県	33	広島県	34	沖縄県	25
茨城県	293	静岡県	103	山口県	19	道府県不明	0
栃木県	111	愛知県	101	徳島県	14	道府県計	6,874 (21.6%)
群馬県	97	三重県	32	香川県	14		
埼玉県	1,801	滋賀県	20	愛媛県	9	在外日本人	17
千葉県	1,360	京都府	43	高知県	15	在日外国人	175
						合計	31,792 (100.0%)

(3) 契約当事者の属性

契約当事者を性別で見ると、「男性」が59.4%、「女性」が40.6%と相談者と同様、「男性」がはじめて半数を超した。

年代別では、「20歳代」が最も多く（29.7%）、つぎに「30歳代」（29.3%）、「40歳代」（15.5%）、「50歳代」（10.0%）と続いているが「19歳以下」の割合が6.5%と14年度と比較して2.4ポイント増加している。

30歳代以下の比較的若い世代が契約当事者となっている相談が増加したことが15年度の特徴と言える。

（都表 - 5）

都表 - 5 契約当事者性別・年代別相談件数

単位：件

		合計	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
15 年 度	男性	17,697	1,335	5,369	5,197	2,589	1,470	702	470	565
	女性	12,085	542	3,163	3,209	1,868	1,389	707	690	517
	団体・不明	2,010	-	-	-	-	-	-	-	2,010
	計	31,792 (100.0%)	1,877 (6.5%)	8,532 (29.7%)	8,406 (29.3%)	4,457 (15.5%)	2,859 (10.0%)	1,409 (4.9%)	1,160 (4.0%)	3,092
14 年 度	男性	12,290	595	3,239	3,518	1,957	1,374	788	484	335
	女性	12,522	405	3,229	3,383	2,055	1,604	859	722	265
	団体・不明	5,746	-	-	-	-	-	-	-	5,746
	計	30,558 (100.0%)	1,000 (4.1%)	6,468 (26.7%)	6,901 (28.5%)	4,012 (16.6%)	2,978 (12.3%)	1,647 (6.8%)	1,206 (5.0%)	6,346

（注） 構成比は、団体・不明を除く。