

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、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万件台から3万1千件台で推移していたが、架空・不当請求の急増により、平成16年度は過去最高の35,834件となった。この架空・不当請求の急増に対処するため、東京都消費生活総合センターでは、平成17年3月1日より専用相談電話「架空請求110番」を設置し、相談体制を強化した。平成17年3月の「架空請求110番」の相談件数は1,289件である。

(都表 - 1, 都図 - 1)

都表 - 1 相談件数の推移 (東京都)

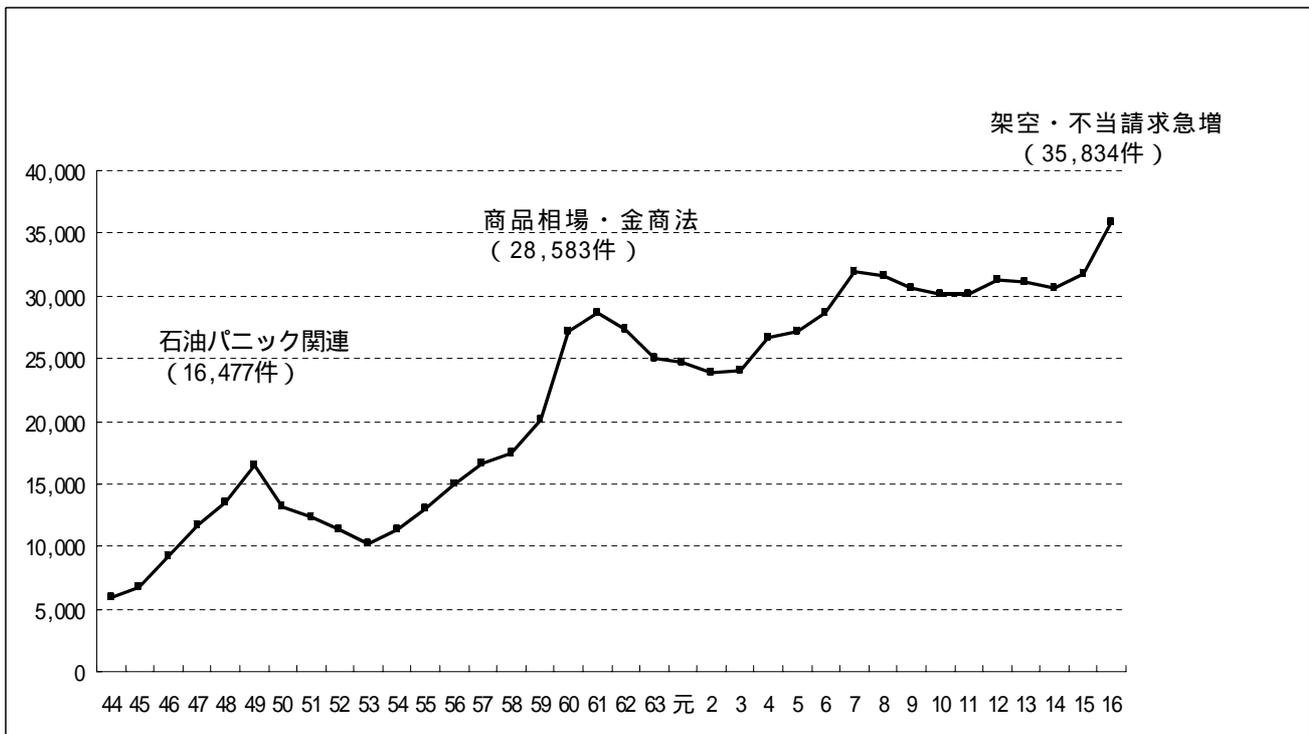
単位：件

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	16
件数	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792	35,834

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97.1%、「問合せ」が2.9%、「要望」が0.1%であった。前年度に比べて、「苦情」が1.4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92.6%を占めている。次に「来所」で6.6%、「文書」は0.8%であった。前年度と比べて、「来所」が0.3ポイント増加している。(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
16年度	35,834	34,778	1,027	29	2,368	33,175	291
	(100.0%)	(97.1%)	(2.9%)	(0.1%)	(6.6%)	(92.6%)	(0.8%)
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%)

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56.8%、「女性」が43.2%と「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(25.4%)、つぎに「20歳代」が24.2%、「40歳代」が17.6%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
16年度	男性	19,731 (56.8%)	843	5,533	5,482	3,298	1,992	1,100	551	932
	女性	14,981 (43.2%)	472	3,122	3,612	3,017	2,228	1,039	496	995
	団体・不明	1,122 -	-	-	-	-	-	-	-	1,122
	計	35,834 (100.0%)	1,315 (3.7%)	8,655 (24.2%)	9,094 (25.4%)	6,315 (17.6%)	4,220 (11.8%)	2,139 (6.0%)	1,047 (2.9%)	3,049 (8.5%)
15年度	男性	16,376 (53.5%)	514	4,717	4,900	2,725	1,748	756	337	679
	女性	14,246 (46.5%)	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 (2.5%)	7,701 (24.2%)	8,614 (27.1%)	5,725 (18.0%)	4,083 (12.8%)	1,599 (5.0%)	759 (2.4%)	2,526 (7.9%)

(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	1,301	国分寺市	365	檜原村	9
千代田区	323	足立区	918	国立市	330	郡部計	228
中央区	311	葛飾区	561	清瀬市	172		(0.6%)
港区	492	江戸川区	1,191	狛江市	228	島しょ部	
新宿区	1,126	特別区計	17,650 (49.3%)	東久留米市	297	大島町	17
文京区	439			福生市	85	利島町	3
台東区	373	市部		武蔵村山市	243	新島本村	2
墨田区	461	八王子市	811	東大和市	175	神津島村	8
江東区	1,027	立川市	320	多摩市	324	三宅村	-
品川区	607	武蔵野市	224	稲城市	164	御蔵島村	1
目黒区	465	三鷹市	319	羽村市	92	八丈町	19
大田区	1,088	青梅市	186	あきる野市	305	青ヶ島村	-
世田谷区	1,911	府中市	413	西東京市	317	小笠原村	31
渋谷区	850	昭島市	171	市部計	7,716 (21.5%)	島しょ計	81
中野区	732	調布市	430				(0.2%)
杉並区	1,066	町田市	511	郡部		地域不明	2,962
豊島区	602	小金井市	239	瑞穂町	137		(8.3%)
北区	577	小平市	361	日の出町	61	都内計	28,637
荒川区	325	日野市	366	奥多摩町	21		(79.9%)
板橋区	904	東村山市	268				

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	1,867	大阪府	88	福岡県	65
北海道	122	新潟県	43	兵庫県	83	佐賀県	8
青森県	26	富山県	13	奈良県	11	長崎県	19
岩手県	25	石川県	15	和歌山県	16	熊本県	18
宮城県	47	福井県	10	鳥取県	4	大分県	7
秋田県	21	山梨県	66	島根県	5	宮崎県	14
山形県	26	長野県	73	岡山県	33	鹿児島県	21
福島県	56	岐阜県	34	広島県	45	沖縄県	23
茨城県	328	静岡県	111	山口県	18	道府県不明	-
栃木県	101	愛知県	108	徳島県	11	道府県計	7,103
群馬県	104	三重県	32	香川県	15		(19.8%)
埼玉県	1,784	滋賀県	22	愛媛県	20	在外日本人	28
千葉県	1,497	京都府	43	高知県	5	在日外国人	66
						合計	35,834 (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61.9%、「女性」が38.1%と昨年度に引き続き「男性」が「女性」を上回った。

年代別では、「20歳代」が最も多く（26.4%）、つぎに「30歳代」（25.2%）、「40歳代」（14.5%）と続いているが、前年度と比べ相談件数の増加が目立つのは、未成年者と高齢者である。（都表 - 5）

都表 - 5 契約当事者性別・年代別相談件数

		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
16 年 度	男性	21,265 (61.9)%	1,603	6,081	5,823	3,174	1,835	1,043	735	971
	女性	13,102 (38.1)%	765	3,377	3,207	2,002	1,438	858	742	713
	団体・不明	1,467	6	6	5	3	3	3	5	1,436
	計	35,834 (100.0%)	2,374 (6.6%)	9,464 (26.4%)	9,035 (25.2%)	5,179 (14.5%)	3,276 (9.1%)	1,904 (5.3%)	1,482 (4.1%)	3,120 (8.7%)
15 年 度	男性	17,697 (59.4)%	1,335	5,369	5,197	2,589	1,470	702	470	565
	女性	12,085 (40.6)%	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 (5.9%)	8,532 (26.8%)	8,406 (26.4%)	4,457 (14.0%)	2,859 (9.0%)	1,409 (4.4%)	1,160 (3.6%)	3,092 (9.7%)