Ⅱ　東京都消費生活総合センター相談受付分

１　相談受付状況

(1) 相談件数の推移

東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）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５千件台であったが、昭和49年度の石油パニック時に約３倍の１万６千件台で第１次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、２万８千件台で第２のピークとなった。平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより３万５千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し、体制を強化した平成17年度に相談件数が４万１千件近くとなる第３のピークとなったが、その後、架空・不当請求に関する相談は、やや沈静化した。平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって相談件数が再び増加したが、その後減少に転じ、平成28年度以降は概ね２万５千件から３万件の間で推移している。（都表－1、都図－1）

都表－1　相談件数の推移（東京都）

単位：件

年度	昭和44年度	45年度	46年度	47年度	48年度	49年度	50年度	51年度	52年度	53年度	54年度	55年度
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

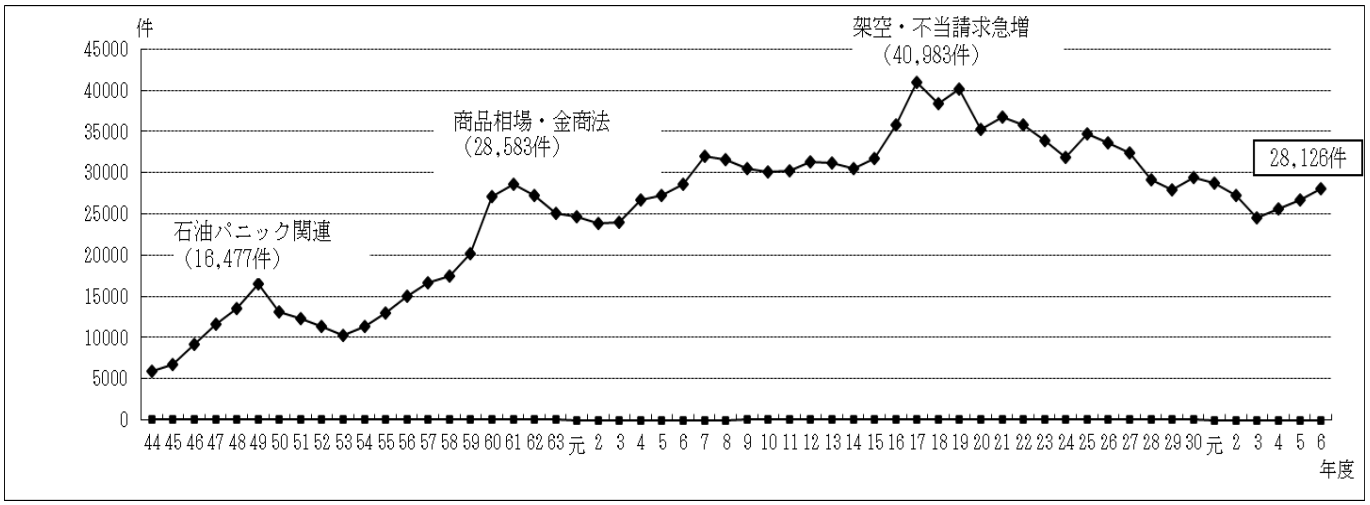
年度	56年度	57年度	58年度	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度
件数	15,058	16,585	17,409	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684

年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
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

年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673	33,692	32,732	29,148

年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
件数	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542	25,627	26,641	28,126

都図－1　年度別相談件数の推移（東京都）



(2) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分を見ると、「苦情」は26,649件寄せられ全体の94.7%を占める。「問合せ」は1,452件となり全体の5.2%を占める。「要望」は25件で全体の0.1%とわずかであった。前年度と比べて「苦情」は6.1%の増加、「問合せ」は2.2%の減少となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談は27,485件で全体の97.7%を占めている。「来所」による相談は580件で全体の2.1%となっており、、「文書」による相談は61件で全体の0.2%となっている。(都表－2)

都表－2　相談区分・相談方法別相談件数　　単位：件

相談区分・方法		令和６年度		令和５年度		対前年度比
相談区分	苦　情	26,649	(94.7%)	25,126	(94.3%)	106.1%
	問合せ	1,452	(5.2%)	1,484	(5.6%)	97.8%
	要　望	25	(0.1%)	31	(0.1%)	80.6%
相談方法	電　話	27,485	(97.7%)	25,952	(97.4%)	105.9%
	来　所	580	(2.1%)	648	(2.4%)	89.5%
	文　書	61	(0.2%)	41	(0.2%)	148.8%
計		28,126	(100.0%)	26,641	(100.0%)	105.6%

(3) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額は全体の40.9%を占める。最も多いのは「１万円以上５万円未満」で、全体の12.2%を占めている。また、契約購入金額が１千万円以上の金額の相談は407件で、全体の1.5%となっている。なかでも「１億円以上」は20件となっている。平均金額は約148万円と、前年度より約1万円減少している。(都表－3)

都表－3　契約購入金額　　単位：件

契約購入金額	令和６年度		令和５年度		対前年度比
１万円未満　(※0円を含む)	3,344	(11.9%)	3,418	(12.8%)	97.8%
１万円以上５万円未満	3,430	(12.2%)	3,423	(12.8%)	100.2%
５万円以上10万円未満	1,385	(4.9%)	1,287	(4.8%)	107.6%
10万円以上50万円未満	3,342	(11.9%)	3,092	(11.6%)	108.1%
50万円以上100万円未満	1,029	(3.7%)	938	(3.5%)	109.7%
100万円以上500万円未満	1,219	(4.3%)	1,176	(4.4%)	103.7%
500万円以上１千万円未満	215	(0.8%)	219	(0.8%)	98.2%
１千万円以上　５千万円未満	314	(1.1%)	298	(1.1%)	105.4%
５千万円以上１億円未満	73	(0.3%)	73	(0.3%)	100.0%
１億円以上	20	(0.1%)	26	(0.1%)	76.9%
その他・不明	13,755	(48.8%)	12,691	(47.8%)	108.4%
総件数	28,126	(100.0%)	26,641	(100.0%)	105.6%
総合計金額	21,230,412,618円		20,787,629,604円		102.1%
平均金額 (※)	1,477,309円		1,490,153円		99.1%

※「その他･不明」を除いて算出