

## 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

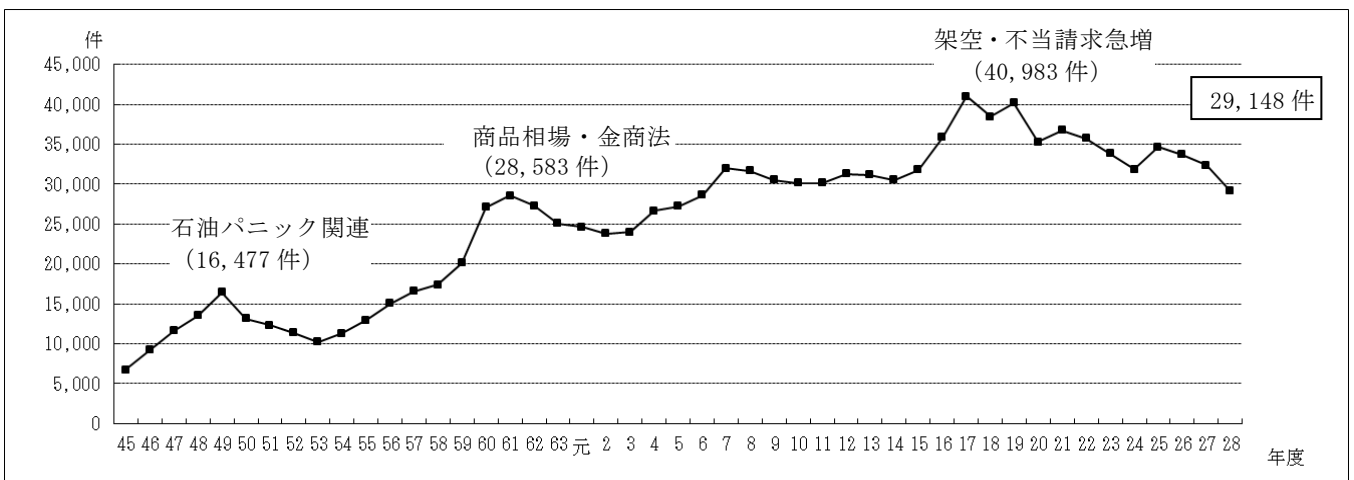
東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パンニック時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。その後、平成7年度に3万件を超えてからは、平成15年度まで3万から3万1千件台で推移していたが、平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し、体制を強化した平成17年度には、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、平成22年度以降は落ち着きを見せている。平成25年度は相談の受付時間の延長などにより件数増加となったが、以後は徐々に件数が減少している。（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

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27,640件寄せられ全体の94.8%を占める。「問合せ」は1,491件となり全体の5.1%を占める。「要望」は17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11.1%の減少、「問合せ」は8.0%の減少となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が27,959件と圧倒的に多く、全体の95.9%を占めている。「来所」による相談は1,142件と全体の3.9%にとどまっている。「文書」は47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		28年度	27年度	対前年度比
相談区分	苦情	27,640 (94.8%)	31,085 (95.0%)	88.9%
	問合せ	1,491 (5.1%)	1,621 (5.0%)	92.0%
	要望	17 (0.1%)	26 (0.1%)	65.4%
相談方法	電話	27,959 (95.9%)	31,366 (95.8%)	89.1%
	来所	1,142 (3.9%)	1,311 (4.0%)	87.1%
	文書	47 (0.2%)	55 (0.2%)	85.5%
計		29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%

## (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35.2%を占める。最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、全体の12.8%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396件で、全体の1.4%となっている。なかでも「1億円以上」は25件となっている。平均金額は約157万8千円と、前年度より約6万円減少している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	28年度	27年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	2,418 (8.3%)	2,605 (8.0%)	92.8%
1万円以上5万円未満	2,615 (9.0%)	2,886 (8.8%)	90.6%
5万円以上10万円未満	1,485 (5.1%)	1,765 (5.4%)	84.1%
10万円以上50万円未満	3,731 (12.8%)	4,547 (13.9%)	82.1%
50万円以上100万円未満	806 (2.8%)	905 (2.8%)	89.1%
100万円以上500万円未満	1,000 (3.4%)	1,025 (3.1%)	97.6%
500万円以上1千万円未満	155 (0.5%)	204 (0.6%)	76.0%
1千万円以上5千万円未満	298 (1.0%)	357 (1.1%)	83.5%
5千万円以上1億円未満	73 (0.3%)	81 (0.2%)	90.1%
1億円以上	25 (0.1%)	25 (0.1%)	100.0%
その他・不明	16,542 (56.8%)	18,332 (56.0%)	90.2%
総件数	29,148 (100.0%)	32,732 (100.0%)	89.1%
総合計金額	19,887,843,767円	23,630,349,967円	84.2%
平均金額 (※)	1,577,649円	1,640,997円	96.1%

※「その他・不明」を除いて算出