

## 2 相談受付状況

### (1) 相談件数の推移

平成 23 年度の東京都内の相談件数は 123,746 件となり、対前年度比 1.6%の減少であった。そのうち東京都受付分は 33,848 件(構成比 27.4%)、区市町村受付分が 89,898 件(同 72.6%)であった。

相談件数は平成 16 年度には 20 万件を超えてピークとなったが、その後落ち着きを見せ、平成 20 年度以降は 12 万件台で推移している。(図-1、表-1)

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

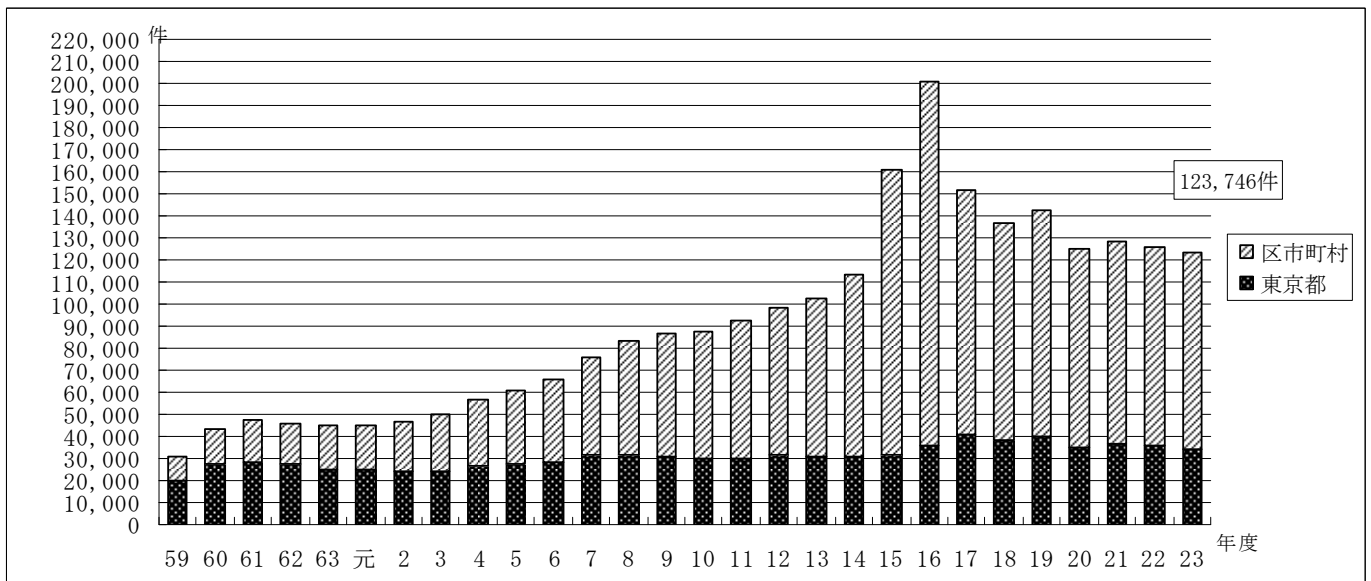


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

単位：件

	昭和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	5年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684	27,216
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597	33,690
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281	60,906

	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
東京都	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
区市町村	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
計	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755	113,570	160,817

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数を見ると、東京都受付分が 33,848 件であり、前年度より 1,896 件(5.3%)減少している。

23 区では 64,922 件、対前年度比 1.2%の増加となった。そのなかで「世田谷区」が最も多く 5,506 件、次に「練馬区」が 4,832 件、「江戸川区」が 4,582 件となっている。

市町村では 24,976 件、対前年度比 3.3%減少となった。そのなかで「八王子市」が最も多く 3,895 件、次に「町田市」が 3,222 件、「立川市」が 1,504 件の順となっている。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

都				市町村			
東京都 消費生活 総合センター	23年度	22年度	対前年度比	八王子市	23年度	22年度	対前年度比
	33,848 (27.4%)	35,744 (28.4%)	94.7%			3,895	3,926
区				立川市	1,504	1,694	88.8%
千代田区	1,007	863	116.7%	武蔵野市	1,024	1,129	90.7%
中央区	1,937	1,783	108.6%	三鷹市	967	1,036	93.3%
港区	2,262	2,004	112.9%	青梅市	895	932	96.0%
新宿区	3,328	3,294	101.0%	府中市	1,099	1,136	96.7%
文京区	1,667	1,640	101.6%	昭島市	673	685	98.2%
台東区	1,663	1,673	99.4%	調布市	1,564	1,567	99.8%
墨田区	1,931	1,750	110.3%	町田市	3,222	3,414	94.4%
江東区	2,350	2,468	95.2%	小金井市	628	709	88.6%
品川区	2,530	2,452	103.2%	小平市	1,067	1,030	103.6%
目黒区	2,400	2,299	104.4%	日野市	1,105	1,151	96.0%
大田区	4,511	4,759	94.8%	東村山市	819	729	112.3%
世田谷区	5,506	5,172	106.5%	国分寺市	583	558	104.5%
渋谷区	1,341	1,609	83.3%	国立市	345	369	93.5%
中野区	2,354	2,161	108.9%	西東京市	1,100	1,080	101.9%
杉並区	3,669	4,110	89.3%	福生市	167	158	105.7%
豊島区	2,359	2,292	102.9%	狛江市	341	429	79.5%
北区	2,311	2,274	101.6%	東大和市	221	187	118.2%
荒川区	1,336	1,346	99.3%	清瀬市	870	987	88.1%
板橋区	3,872	3,826	101.2%	東久留米市	698	770	90.6%
練馬区	4,832	4,623	104.5%	武蔵村山市	234	227	103.1%
足立区	4,358	4,584	95.1%	多摩市	905	865	104.6%
葛飾区	2,816	2,917	96.5%	稲城市	335	320	104.7%
江戸川区	4,582	4,247	107.9%	羽村市	465	482	96.5%
区計	64,922 (52.5%)	64,146 (51.0%)	101.2%	あきる野市	152	146	104.1%
				瑞穂町	98	100	98.0%
				日の出町	0	0	-
				奥多摩町	0	0	-
				檜原村	0	0	-
				島しょ	0	0	-
				市町村計	24,976 (20.2%)	25,816 (20.5%)	96.7%
				総計	123,746 (100.0%)	125,706 (100.0%)	98.4%

### (3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別で見ると、「苦情」は前年度と同数の113,675件寄せられ、構成比は91.9%を占める。「問合せ」の件数は9,938件寄せられ全体の8.0%、「要望」については133件寄せられ、全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の86.9%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.9%、「文書」による相談は全体の0.2%とわずかである。(表-3)

表-3 相談区分別、方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		23年度		22年度		対前年度比
相談区分	苦情	113,675	(91.9%)	113,675	(90.4%)	100.0%
	問合せ	9,938	(8.0%)	11,852	(9.4%)	83.9%
	要望	133	(0.1%)	179	(0.1%)	74.3%
相談方法	電話	107,576	(86.9%)	108,851	(86.6%)	98.8%
	来所	15,925	(12.9%)	16,565	(13.2%)	96.1%
	文書	245	(0.2%)	290	(0.2%)	84.5%
計		123,746	(100.0%)	125,706	(100.0%)	98.4%

### (4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額における相談件数は49,596件で全体の4割を占める。なかでも最も多いのは「5万円以上10万円未満」で、構成比は11.0%である。また、契約購入金額が1千万円以上の金額の相談は2,397件で構成比は1.9%となっている。なかでも「1億円以上」は89件で、前年度より27.1%の増加となり、最も増加が目立つ。平均金額は169万3千円となり、前年度より26万6千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	23年度		22年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	11,880	(9.6%)	10,319	(8.2%)	115.1%
1万円以上5万円未満	11,046	(8.9%)	11,134	(8.9%)	99.2%
5万円以上10万円未満	13,671	(11.0%)	12,058	(9.6%)	113.4%
10万円以上50万円未満	12,999	(10.5%)	13,374	(10.6%)	97.2%
50万円以上100万円未満	4,092	(3.3%)	4,568	(3.6%)	89.6%
100万円以上500万円未満	6,260	(5.1%)	7,477	(5.9%)	83.7%
500万円以上1千万円未満	1,171	(0.9%)	1,302	(1.0%)	89.9%
1千万円以上5千万円未満	2,019	(1.6%)	1,952	(1.6%)	103.4%
5千万円以上1億円未満	289	(0.2%)	265	(0.2%)	109.1%
1億円以上	89	(0.1%)	70	(0.1%)	127.1%
その他・不明	60,230	(48.7%)	63,187	(50.3%)	95.3%
総件数	123,746	(100.0%)	125,706	(100.0%)	98.4%
総合計金額	107,560,416,307円		122,505,166,675円		87.8%
平均金額(※)	1,693,438円		1,959,487円		86.4%

※「その他・不明」を除いて算出