

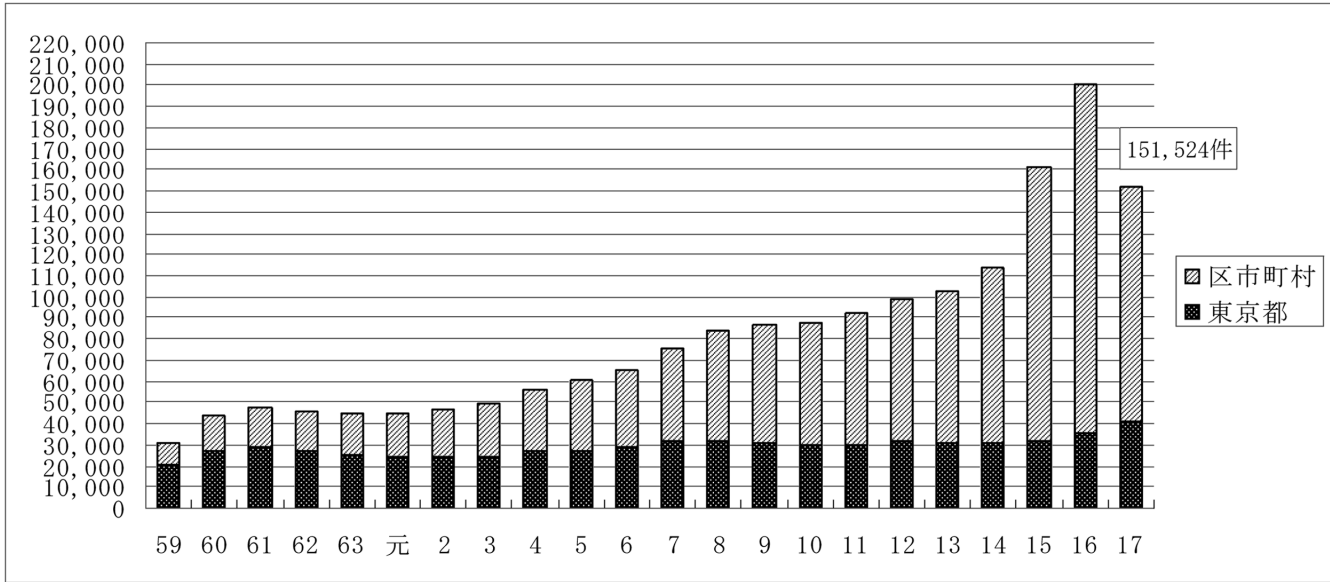
2 相談の受付状況

(1) 相談件数の推移

平成17年度の東京都内の相談件数は151,524件となり、対前年度比75.6%と大きく減少した。そのうち東京都受付分は、40,983件（構成比27.0%）、区市町村受付分が110,541件（同73.0%）であった。

（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

	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	元年度	2年度	3年度	4年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281

	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
東京都	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165
区市町村	33,690	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590
計	60,906	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755

	14年度	15年度	16年度	17年度
東京都	30,558	31,792	35,834	40,983
区市町村	83,012	129,025	164,701	110,541
計	113,570	160,817	200,535	151,524

(2) 販売購入形態別相談件数

17年度の都内全体の相談件数を販売購入形態別でみると、「訪問販売」「通信販売」等の特殊販売が全体の57.3%を占めている。

「通信販売」は55,783件と全体の36.8%を占めるが、前年度と比べるとその件数は半数以下に減少している。これは15、16年度に急増した架空・不当請求の相談件数が17年度に減少に転じたことに起因する。「訪問販売」は20,723件（13.7%）、「電話勧誘販売」が6,110件（4.0%）であった。（表－2）

表－2 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売方法別		受付	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
全 相 談 件 数 (a)	東 京 都		31,165	30,558	31,792	35,834	40,983
	区 市 町 村		71,590	83,012	129,025	164,701	110,541
	合 計		102,755	113,570	160,817	200,535	151,524
店 舗 購 入	東 京 都		11,387	10,854	8,157	7,088	10,048
	区 市 町 村		24,192	27,171	29,497	30,344	31,612
	合 計		35,579	38,025	37,654	37,432	41,660
特 殊 販 売	訪 問 販 売	東 京 都	5,901	5,141	3,664	3,045	3,722
		区 市 町 村	16,945	17,910	19,091	17,385	17,001
		合 計	22,846	23,051	22,755	20,430	20,723
	通 信 販 売	東 京 都	6,666	7,828	14,578	21,212	19,973
		区 市 町 村	11,509	17,142	54,210	92,007	35,810
		合 計	18,175	24,970	68,788	113,219	55,783
	電 話 勧 誘 販 売	東 京 都	2,250	2,140	1,424	1,030	1,514
		区 市 町 村	4,728	5,843	6,661	5,478	4,596
		合 計	6,978	7,983	8,085	6,508	6,110
	マ ル チ (ま が い) 商 法	東 京 都	909	863	695	557	655
		区 市 町 村	1,520	1,846	1,939	1,579	1,569
		合 計	2,429	2,709	2,634	2,136	2,224
	ネ ガ テ ィ ブ オ プ シ ョ ン	東 京 都	41	59	95	74	114
		区 市 町 村	332	583	696	379	543
		合 計	373	642	791	453	657
	他 の 無 店 舗 販 売	東 京 都	448	407	266	190	380
		区 市 町 村	1,296	1,151	1,580	1,133	1,002
		合 計	1,744	1,558	1,846	1,323	1,382
	特 殊 販 売 計 (b)	東 京 都	16,215	16,438	20,722	26,108	26,358
		区 市 町 村	36,330	44,475	84,177	117,961	60,521
		合 計	52,545	60,913	104,899	144,069	86,879
	(b) / (a) × 100	東 京 都	52.0%	53.8%	65.2%	72.9%	64.3%
		区 市 町 村	50.7%	53.6%	65.2%	71.6%	54.7%
		合 計	51.1%	53.6%	65.2%	71.8%	57.3%
不 明 ・ 無 関 係	東 京 都		3,563	3,266	2,913	2,638	4,577
	区 市 町 村		11,068	11,366	15,351	16,396	18,408
	合 計		14,631	14,632	18,264	19,034	22,985

(3) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数をみると、東京都受付分が40,983件、前年度より5,149件（14.4%）増加している。

区部では最も多いのが、「世田谷区」で7,530件、次に「大田区」が6,059件、「足立区」が5,782件となっている。23区全体では78,515件、対前年度比32.1%の減少となった。

市町村部では「八王子市」が最も多く4,501件、つぎに「町田市」が3,987件、「立川市」が2,504件の順になっている。市町村部全体では32,026件、対前年度比34.7%の減少となった。（表－3）

表－3 受付機関別相談件数

単位：件

都			
	17年度	16年度	対前年比
総 合 セ ン タ ー	40,983 (27.0%)	35,834 (17.9%)	(114.4%)

区 部			
千 代 田 区	1,311	2,091	(62.7%)
中 央 区	1,921	2,684	(71.6%)
港 区	2,347	3,626	(64.7%)
新 宿 区	3,790	5,804	(65.3%)
文 京 区	1,787	2,953	(60.5%)
台 東 区	1,500	2,433	(61.7%)
墨 田 区	1,713	2,897	(59.1%)
江 東 区	3,094	4,577	(67.6%)
品 川 区	3,151	4,311	(73.1%)
目 黒 区	2,425	4,054	(59.8%)
大 田 区	6,059	9,165	(66.1%)
世 田 谷 区	7,530	9,447	(79.7%)
澁 谷 区	2,148	2,328	(92.3%)
中 野 区	2,842	4,265	(66.6%)
杉 並 区	5,061	8,768	(57.7%)
豊 島 区	2,757	4,311	(64.0%)
北 区	2,697	4,392	(61.4%)
荒 川 区	1,388	2,588	(53.6%)
板 橋 区	5,100	7,680	(66.4%)
練 馬 区	5,616	8,749	(64.2%)
足 立 区	5,782	7,894	(73.2%)
葛 飾 区	3,895	5,835	(66.8%)
江 戸 川 区	4,601	4,836	(95.1%)
区 部 計	78,515 (51.8%)	115,688 (57.7%)	(67.9%)

市町村部			
	17年度	16年度	対前年比
八 王 子 市	4,501	6,564	(68.6%)
立 川 市	2,504	3,458	(72.4%)
武 蔵 野 市	1,523	2,185	(69.7%)
三 鷹 市	1,597	2,492	(64.1%)
青 梅 市	1,200	1,901	(63.1%)
府 中 市	1,491	2,472	(60.3%)
昭 島 市	907	1,497	(60.6%)
調 布 市	1,744	2,808	(62.1%)
町 田 市	3,987	6,031	(66.1%)
小 金 井 市	914	1,469	(62.2%)
小 平 市	986	1,637	(60.2%)
日 野 市	1,278	1,826	(70.0%)
東 村 山 市	1,031	1,767	(58.3%)
国 分 寺 市	623	817	(76.3%)
国 立 市	327	568	(57.6%)
西 東 京 市	1,729	2,501	(69.1%)
福 生 市	304	462	(65.8%)
狛 江 市	556	856	(65.0%)
東 大 和 市	194	327	(59.3%)
清 瀬 市	1,070	1,420	(75.4%)
東久留米市	751	1,407	(53.4%)
武蔵村山市	282	501	(56.3%)
多 摩 市	1,349	2,129	(63.4%)
稲 城 市	369	484	(76.2%)
羽 村 市	639	1,167	(54.8%)
あきる野市	141	267	(52.8%)
瑞 穂 町	29	-	-
日 の 出 町	-	-	-
奥 多 摩 町	-	-	-
檜 原 村	-	-	-
島 し よ	-	-	-
市町村部計	32,026 (21.1%)	49,013 (24.4%)	(65.3%)
総 計	151,524 (100.0%)	200,535 (100.0%)	(75.6%)

(4) 相談方法別相談件数の推移

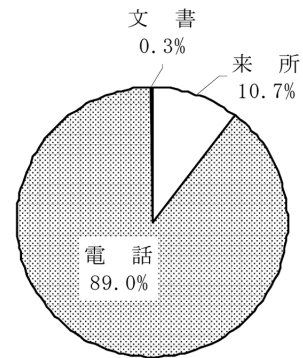
相談方法別でみると、電話での相談が全体の89.0%と圧倒的に多く、前年度と比べると0.8ポイントの増加であった。一方、来所での相談の割合は10.7%と前年度より0.7ポイント減少している。文書による相談は0.3%であった。(表－4、図－2)

表－4 相談方法別相談件数の推移

単位：件

年度	計	来 所	電 話	文 書
13年度	102,755 (100.0%)	13,703 (13.3%)	88,815 (86.4%)	237 (0.2%)
14年度	113,570 (100.0%)	16,005 (14.1%)	97,254 (85.6%)	311 (0.3%)
15年度	160,817 (100.0%)	23,626 (14.7%)	136,744 (85.0%)	447 (0.3%)
16年度	200,535 (100.0%)	22,959 (11.4%)	176,957 (88.2%)	619 (0.3%)
17年度	151,524 (100.0%)	16,181 (10.7%)	134,913 (89.0%)	430 (0.3%)

図－2 相談方法別構成比（平成17年度）



(5) 相談区分別相談件数の推移

相談区分別では、「苦情」の割合が93.3%となり、前年度より2.5ポイントの減少が見られる。一方、「問合せ」は6.6%と2.4ポイントの増加であった。「要望」は0.1%とわずかである。(表－5、図－3)

表－5 相談区分別相談件数の推移

単位：件

年度	計	苦 情	問合せ	要 望
13年度	102,755 (100.0%)	88,150 (85.8%)	14,538 (14.1%)	67 (0.1%)
14年度	113,570 (100.0%)	100,291 (88.3%)	13,173 (11.6%)	106 (0.1%)
15年度	160,817 (100.0%)	148,652 (92.4%)	12,070 (7.5%)	95 (0.1%)
16年度	200,535 (100.0%)	192,084 (95.8%)	8,329 (4.2%)	122 (0.1%)
17年度	151,524 (100.0%)	141,313 (93.3%)	10,039 (6.6%)	172 (0.1%)

図－3 相談区分別構成比（平成17年度）

