

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成18年度の東京都内の相談件数は136,692件となり、対前年度比90.2%と減少した。そのうち東京都受付分は、38,449件（構成比28.1%）、区市町村受付分が98,243件（同71.9%）であった。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

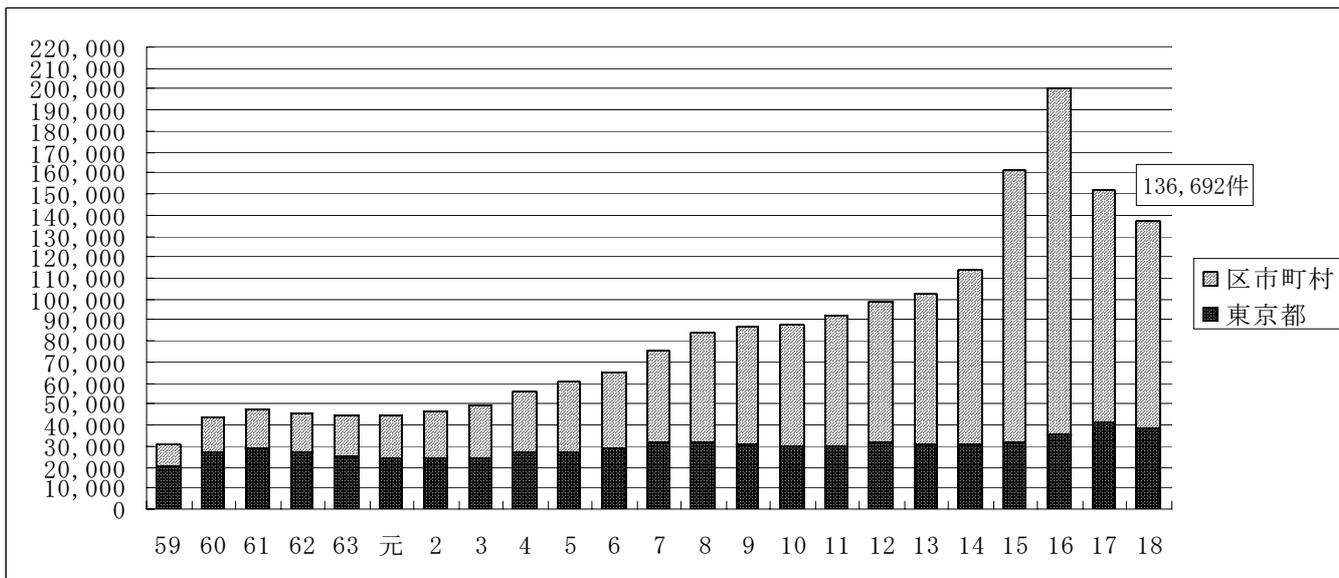


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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	18年度
東京都	30,558	31,792	35,834	40,983	38,449
区市町村	83,012	129,025	164,701	110,541	98,243
計	113,570	160,817	200,535	151,524	136,692

(2) 販売購入形態別相談件数

18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49.7%を占めている。

「通信販売」は41,185件と全体の30.1%を占めるが、前年度と比べるとその件数は73.8%に減少している。これは架空・不当請求の相談件数の減少によるものである。「訪問販売」は16,728件（12.2%）、「電話勧誘販売」が5,407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	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
全相談件数（a）	東京都		30,558	31,792	35,834	40,983	38,449
	区市町村		83,012	129,025	164,701	110,541	98,243
	合計		113,570	160,817	200,535	151,524	136,692
店舗購入	東京都		10,854	8,157	7,088	10,048	11,352
	区市町村		27,171	29,497	30,344	31,612	32,786
	合計		38,025	37,654	37,432	41,660	44,138
特殊販売	訪問販売	東京都	5,141	3,664	3,045	3,722	3,292
		区市町村	17,910	19,091	17,385	17,001	13,436
		合計	23,051	22,755	20,430	20,723	16,728
	通信販売	東京都	7,828	14,578	21,212	19,973	14,920
		区市町村	17,142	54,210	92,007	35,810	26,265
		合計	24,970	68,788	113,219	55,783	41,185
	電話勧誘販売	東京都	2,140	1,424	1,030	1,514	1,570
		区市町村	5,843	6,661	5,478	4,596	3,837
		合計	7,983	8,085	6,508	6,110	5,407
	マルチ（まがい）商法	東京都	863	695	557	655	787
		区市町村	1,846	1,939	1,579	1,569	1,577
		合計	2,709	2,634	2,136	2,224	2,364
	ネガティブオプション	東京都	59	95	74	114	143
		区市町村	583	696	379	543	644
		合計	642	791	453	657	787
	他の無店舗販売	東京都	407	266	190	380	431
		区市町村	1,151	1,580	1,133	1,002	984
		合計	1,558	1,846	1,323	1,382	1,415
	特殊販売計（b）	東京都	16,438	20,722	26,108	26,358	21,143
		区市町村	44,475	84,177	117,961	60,521	46,743
		合計	60,913	104,899	144,069	86,879	67,886
	(b)/(a)×100	東京都	53.8%	65.2%	72.9%	64.3%	55.0%
		区市町村	53.6%	65.2%	71.6%	54.7%	47.6%
		合計	53.6%	65.2%	71.8%	57.3%	49.7%
不明・無関係	東京都	3,266	2,913	2,638	4,577	5,954	
	区市町村	11,366	15,351	16,396	18,408	18,714	
	合計	14,632	18,264	19,034	22,985	24,668	

(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38,449件、前年度より2,534件（6.2%）減少している。

区部では最も多いのが、「世田谷区」で6,791件、次に「足立区」が5,081件「大田区」が4,909件、となっている。23区全体では68,828件、対前年度比12.3%の減少となった。

市町村部では「八王子市」が最も多く4,353件、つぎに「町田市」が3,688件、「立川市」が2,582件の順になっている。市町村部全体では29,415件、対前年度比8.2%の減少となった。平成17年10月から相談を開始した「瑞穂町」の18年度の相談件数は79件となっており、前年度の2.7倍となった。（表－3）

表－3 受付機関別相談件数

単位：件

都			
	18年度	17年度	対前年比
総合センター	38,449 (28.1%)	40,983 (27.0%)	(93.8%)

区 部			
	18年度	17年度	対前年比
千代田区	1,116	1,311	(85.1%)
中央区	1,688	1,921	(87.9%)
港区	2,143	2,347	(91.3%)
新宿区	3,314	3,790	(87.4%)
文京区	1,855	1,787	(103.8%)
台東区	1,308	1,500	(87.2%)
墨田区	1,914	1,713	(111.7%)
江東区	2,803	3,094	(90.6%)
品川区	2,675	3,151	(84.9%)
目黒区	2,212	2,425	(91.2%)
大田区	4,909	6,059	(81.0%)
世田谷区	6,791	7,530	(90.2%)
渋谷区	1,825	2,148	(85.0%)
中野区	2,542	2,842	(89.4%)
杉並区	3,965	5,061	(78.3%)
豊島区	2,513	2,757	(91.1%)
北区	2,337	2,697	(86.7%)
荒川区	1,094	1,388	(78.8%)
板橋区	4,250	5,100	(83.3%)
練馬区	4,799	5,616	(85.5%)
足立区	5,081	5,782	(87.9%)
葛飾区	3,380	3,895	(86.8%)
江戸川区	4,314	4,601	(93.8%)
区部計	68,828 (50.4%)	78,515 (51.8%)	(87.7%)

市町村部			
	18年度	17年度	対前年比
八王子市	4,353	4,501	(96.7%)
立川市	2,582	2,504	(103.1%)
武蔵野市	1,345	1,523	(88.3%)
三鷹市	1,322	1,597	(82.8%)
青梅市	1,100	1,200	(91.7%)
府中市	1,258	1,491	(84.4%)
昭島市	698	907	(77.0%)
調布市	1,550	1,744	(88.9%)
町田市	3,688	3,987	(92.5%)
小金井市	785	914	(85.9%)
小平市	1,017	986	(103.1%)
日野市	1,249	1,278	(97.7%)
東村山市	960	1,031	(93.1%)
国分寺市	507	623	(81.4%)
国立市	342	327	(104.6%)
西東京市	1,545	1,729	(89.4%)
福生市	228	304	(75.0%)
狛江市	467	556	(84.0%)
東大和市	181	194	(93.3%)
清瀬市	1,032	1,070	(96.4%)
東久留米市	707	751	(94.1%)
武蔵村山市	222	282	(78.7%)
多摩市	1,130	1,349	(83.8%)
稲城市	323	369	(87.5%)
羽村市	609	639	(95.3%)
あきる野市	136	141	(96.5%)
瑞穂町	79	29	(272.4%)
日の出町	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
檜原村	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村部計	29,415 (21.5%)	32,026 (21.1%)	(91.8%)
総計	136,692 (100.0%)	151,524 (100.0%)	(90.2%)

(4) 相談方法別相談件数の推移

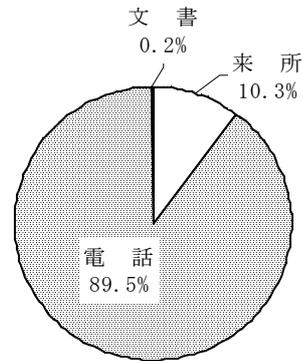
相談方法別でみると、電話での相談が全体の89.5%と圧倒的に多く、前年度と比べると0.5ポイントの増加であった。一方、来所での相談の割合は10.3%と前年度より0.4ポイント減少している。文書による相談は0.2%であった。(表-4、図-2)

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
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%)
18年度	136,692 (100.0%)	14,072 (10.3%)	122,338 (89.5%)	282 (0.2%)

図-2 相談方法別構成比（平成18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94.0%となり、前年度より0.7ポイントの増加が見られる。一方、「問合せ」は5.9%と0.7ポイントの減少であった。「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
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%)
18年度	136,692 (100.0%)	128,491 (94.0%)	8,118 (5.9%)	83 (0.1%)

図-3 相談区分別構成比（平成18年度）

