

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成 21 年度の東京都内の相談件数は 128,154 件となり、対前年度比 2.3%の増加であった。そのうち東京都受付分は、36,744 件（構成比 28.7%）、区市町村受付分が 91,410 件（同 71.3%）であった。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

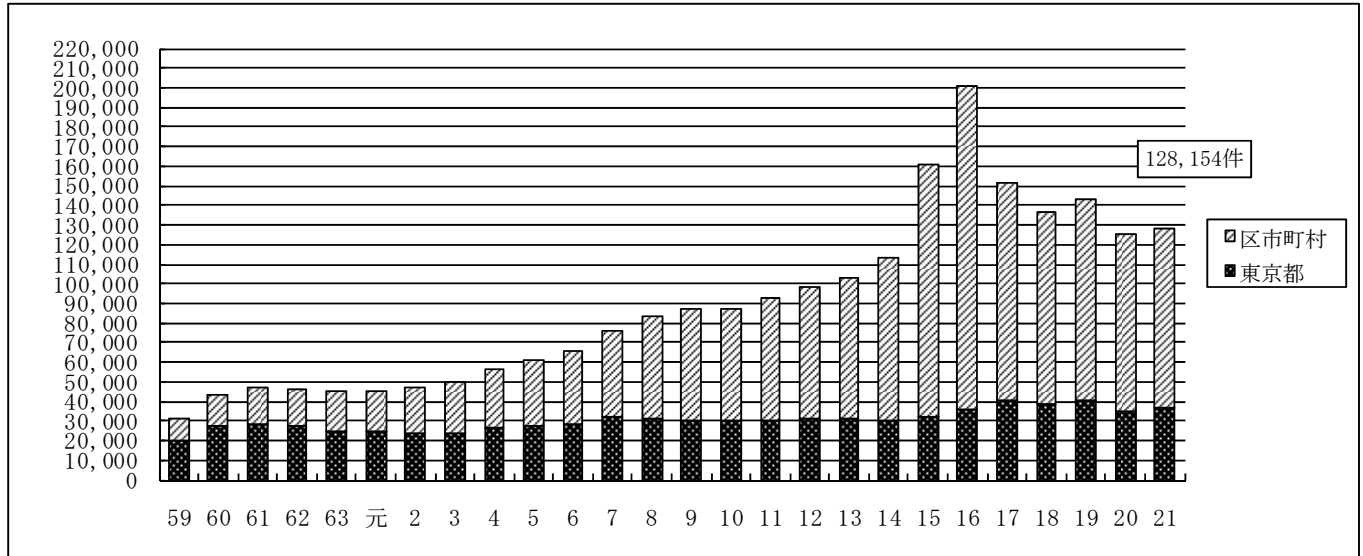


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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	19年度	20年度	21年度
東京都	30,558	31,792	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744
区市町村	83,012	129,025	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410
計	113,570	160,817	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154

(2) 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36,744件、前年度より1,465件(4.2%)増加している。

23区では最も多いのが、「世田谷区」で5,790件、次に「大田区」が4,742件、「足立区」が4,536件となっている。23区全体では65,592件、対前年度比0.7%の増加となった。

市町村では「八王子市」が最も多く4,010件、次に「町田市」が3,294件、「立川市」が1,734件の順になっている。市町村全体では25,818件、対前年度比4.0%の増加となった。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

都			
	21年度	20年度	対前年比
総合センター	36,744 (28.7%)	35,279 (28.2%)	(104.2%)

区			
	21年度	20年度	対前年比
千代田区	871	844	(103.2%)
中央区	1650	1,503	(109.8%)
港区	2108	2,012	(104.8%)
新宿区	3301	3,596	(91.8%)
文京区	1711	1,777	(96.3%)
台東区	1528	1,439	(106.2%)
墨田区	1757	1,824	(96.3%)
江東区	2513	2,391	(105.1%)
品川区	2667	2,702	(98.7%)
目黒区	2427	2,290	(106.0%)
大田区	4742	4,750	(99.8%)
世田谷区	5790	5,923	(97.8%)
渋谷区	1692	1,651	(102.5%)
中野区	2200	2,205	(99.8%)
杉並区	4079	4,076	(100.1%)
豊島区	2352	2,259	(104.1%)
北区	2446	2,360	(103.6%)
荒川区	1367	1,126	(121.4%)
板橋区	4210	4,050	(104.0%)
練馬区	4399	4,432	(99.3%)
足立区	4536	4,602	(98.6%)
葛飾区	3044	3,034	(100.3%)
江戸川区	4202	4,321	(97.2%)
区計	65,592 (51.2%)	65,167 (52.0%)	(100.7%)

市町村			
	21年度	20年度	対前年比
八王子市	4,010	3,576	(112.1%)
立川市	1,734	1,835	(94.5%)
武蔵野市	1,180	1,107	(106.6%)
三鷹市	1,121	1,143	(98.1%)
青梅市	938	917	(102.3%)
府中市	1,046	1,035	(101.1%)
昭島市	725	700	(103.6%)
調布市	1,581	1,427	(110.8%)
町田市	3,294	3,165	(104.1%)
小金井市	783	701	(111.7%)
小平市	829	792	(104.7%)
日野市	1,080	1,016	(106.3%)
東村山市	826	902	(91.6%)
国分寺市	559	466	(120.0%)
国立市	457	403	(113.4%)
西東京市	1,096	1,104	(99.3%)
福生市	156	161	(96.9%)
狛江市	416	442	(94.1%)
東大和市	191	173	(110.4%)
清瀬市	1,004	997	(100.7%)
東久留米市	667	662	(100.8%)
武蔵村山市	217	176	(123.3%)
多摩市	965	938	(102.9%)
稲城市	284	311	(91.3%)
羽村市	447	483	(92.5%)
あきる野市	136	135	(100.7%)
瑞穂町	76	68	(111.8%)
日の出町	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
檜原村	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村計	25,818 (20.1%)	24,835 (19.8%)	(104.0%)
総計	128,154 (100.0%)	125,281 (100.0%)	(102.3%)

(3) 相談方法別相談件数の推移

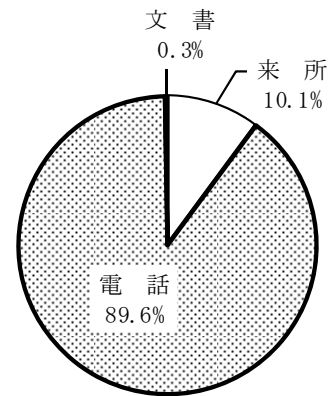
相談方法別でみると、電話での相談が全体の89.6%と圧倒的に多く、この傾向は過去5年間変わらない。一方、来所での相談の割合は10.1%と、前年度より0.2ポイント減少している。文書による相談は前年度より0.1ポイント増加の0.3%であった。（表-3、図-2）

表-3 相談方法別相談件数の推移

単位：件

年度	計	来 所	電 話	文 書
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%)
19年度	142,760 (100.0%)	13,795 (9.7%)	128,612 (90.1%)	353 (0.2%)
20年度	125,281 (100.0%)	12,848 (10.3%)	112,141 (89.5%)	292 (0.2%)
21年度	128,154 (100.0%)	12,985 (10.1%)	114,811 (89.6%)	358 (0.3%)

図-2 相談方法別構成比（平成21年度）



(4) 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94.2%となり、前年度より0.3ポイントの減少であった。一方、「問合せ」は5.7%と0.3ポイントの増加であった。「要望」は0.1%とわずかである。（表-4、図-3）

表-4 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
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%)
19年度	142,760 (100.0%)	136,025 (95.3%)	6,637 (4.6%)	98 (0.1%)
20年度	125,281 (100.0%)	118,412 (94.5%)	6,750 (5.4%)	119 (0.1%)
21年度	128,154 (100.0%)	120,724 (94.2%)	7,311 (5.7%)	119 (0.1%)

図-3 相談区分別構成比（平成21年度）

