

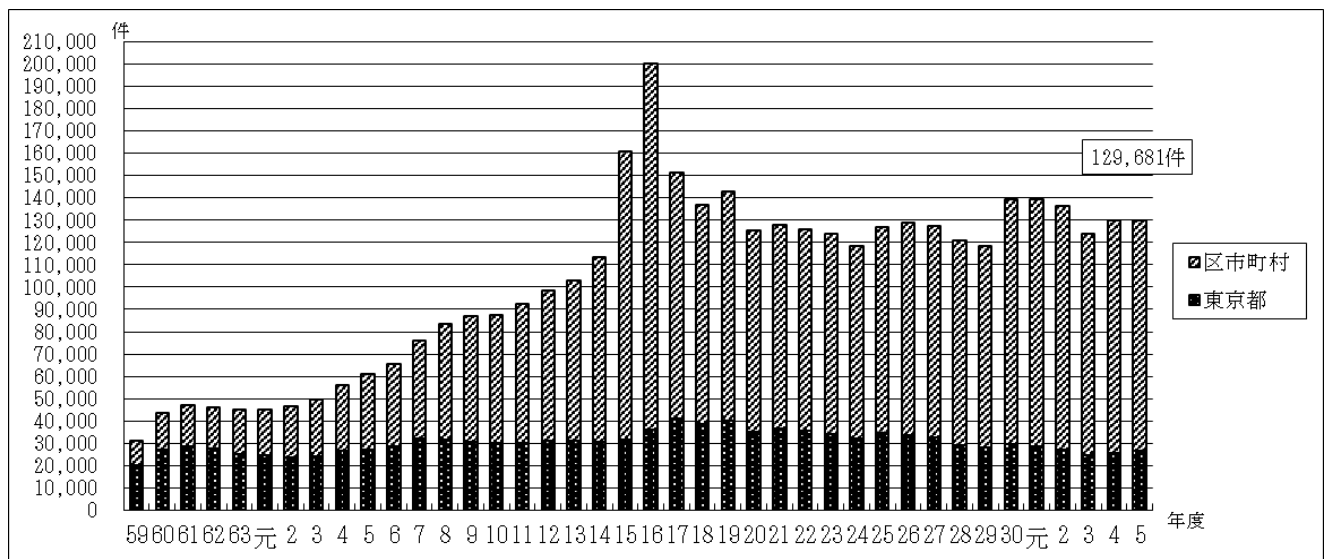
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和5年度の東京都内の相談件数は129,681件となり、対前年度比0.3%の減少であった。そのうち東京都受付分は26,641件（構成比20.5%）、区市町村受付分が103,040件（同79.5%）であった。

相談件数は、平成16年度に20万件を超えてピークとなり、その後、平成20年度以降は12万件程で推移し、平成30年度、令和元年度は14万件に近付いた。令和5年度は前年度より407件減少となった。（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

	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	24年度	25年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346	92,278
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208	126,951

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542	25,627	26,641
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553	109,383	99,553	104,461	103,040
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305	136,635	124,095	130,088	129,681

(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26,641件で、前年度より1,014件(4.0%)増加している。

23区では74,028件、対前年度比1.7%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,872件、次に「大田区」5,635件、「練馬区」5,373件の順となっている。

市町村では29,012件、対前年度比0.6%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,357件、次に「町田市」3,593件、「府中市」1,727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 ()内は構成比

都			
東京都 消費生活 総合センター	5年度	4年度	対前年度比
	26,641 (20.5%)	25,627 (19.7%)	104.0%

区			
	5年度	4年度	対前年度比
千代田区	822	897	91.6%
中央区	1,785	1,682	106.1%
港区	2,483	2,544	97.6%
新宿区	3,850	3,820	100.8%
文京区	1,860	2,009	92.6%
台東区	1,866	1,855	100.6%
墨田区	2,209	2,353	93.9%
江東区	3,292	3,464	95.0%
品川区	3,067	3,054	100.4%
目黒区	2,453	2,568	95.5%
大田区	5,635	5,364	105.1%
世田谷区	6,872	6,857	100.2%
渋谷区	1,867	1,925	97.0%
中野区	2,970	3,010	98.7%
杉並区	3,768	3,973	94.8%
豊島区	2,691	2,340	115.0%
北区	2,806	2,871	97.7%
荒川区	1,656	1,762	94.0%
板橋区	3,962	4,228	93.7%
練馬区	5,373	5,394	99.6%
足立区	5,338	5,615	95.1%
葛飾区	3,502	3,524	99.4%
江戸川区	3,901	4,170	93.5%
区 計	74,028 (57.1%)	75,279 (57.9%)	98.3%

市町村			
	5年度	4年度	対前年度比
八王子市	4,357	4,536	96.1%
立川市	1,575	1,482	106.3%
武蔵野市	1,236	1,217	101.6%
三鷹市	1,161	1,118	103.8%
青梅市	936	900	104.0%
府中市	1,727	1,666	103.7%
昭島市	715	711	100.6%
調布市	1,437	1,490	96.4%
町田市	3,593	3,638	98.8%
小金井市	682	800	85.3%
小平市	1,337	1,270	105.3%
日野市	1,336	1,390	96.1%
東村山市	1,088	1,053	103.3%
国分寺市	841	848	99.2%
国立市	475	547	86.8%
福生市	249	201	123.9%
狛江市	504	488	103.3%
東大和市	438	482	90.9%
清瀬市	639	659	97.0%
東久留米市	714	703	101.6%
武蔵村山市	305	309	98.7%
多摩市	1,141	1,134	100.6%
稲城市	441	410	107.6%
羽村市	427	426	100.2%
あきる野市	212	224	94.6%
西東京市	1,327	1,388	95.6%
瑞穂町	119	92	129.3%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	29,012 (22.4%)	29,182 (22.4%)	99.4%

総 計	129,681 (100.0%)	130,088 (100.0%)	99.7%
-----	---------------------	---------------------	-------

※日の出町、檜原村、奥多摩町及び島しょ地域については、PIO-NET 未設置のため集計対象外である。

(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119,486件寄せられ、構成比は92.1%を占める。「問合せ」の件数は9,972件で全体の7.7%、「要望」については223件で全体の0.2%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91.5%、「来所」による相談は全体の8.4%、「文書」による相談は全体の0.1%となっている。(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		令和5年度		令和4年度		対前年度比
相談区分	苦 情	119,486	(92.1%)	120,630	(92.7%)	99.1%
	問合せ	9,972	(7.7%)	9,348	(7.2%)	106.7%
	要 望	223	(0.2%)	110	(0.1%)	202.7%
相談方法	電 話	118,610	(91.5%)	119,697	(92.0%)	99.1%
	来 所	10,878	(8.4%)	10,230	(7.9%)	106.3%
	文 書	193	(0.1%)	161	(0.1%)	119.9%
計		129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%

(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57,889件で全体の44.6%を占める。なかでも最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、構成比は14.3%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,482件で構成比は1.2%となっている。「1億円以上」は72件と前年度(47件)より増加している。平均金額は約110万円となり、前年度より約1万円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和5年度		令和4年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	18,070	(13.9%)	18,768	(14.4%)	96.3%
1万円以上5万円未満	18,509	(14.3%)	20,729	(15.9%)	89.3%
5万円以上10万円未満	6,480	(5.0%)	6,412	(4.9%)	101.1%
10万円以上50万円未満	14,830	(11.4%)	15,096	(11.6%)	98.2%
50万円以上100万円未満	4,163	(3.2%)	4,173	(3.2%)	99.8%
100万円以上500万円未満	5,424	(4.2%)	4,836	(3.7%)	112.2%
500万円以上1千万円未満	880	(0.7%)	728	(0.6%)	120.9%
1千万円以上5千万円未満	1,172	(0.9%)	998	(0.8%)	117.4%
5千万円以上1億円未満	238	(0.2%)	262	(0.2%)	90.8%
1億円以上	72	(0.1%)	47	(0.0%)	153.2%
その他・不明	59,843	(46.1%)	58,039	(44.6%)	103.1%
総件数	129,681	(100.0%)	130,088	(100.0%)	99.7%
総合計金額	77,135,751,991円		80,456,178,939円		95.9%
平均金額(※)	1,104,495円		1,116,687円		98.9%

※「その他・不明」を除いて算出