

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成25年度の東京都内の相談件数は126,951件となり、対前年度比7.4%の増加であった。そのうち東京都受付分は34,673件(構成比27.3%)、区市町村受付分が92,278件(同72.7%)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

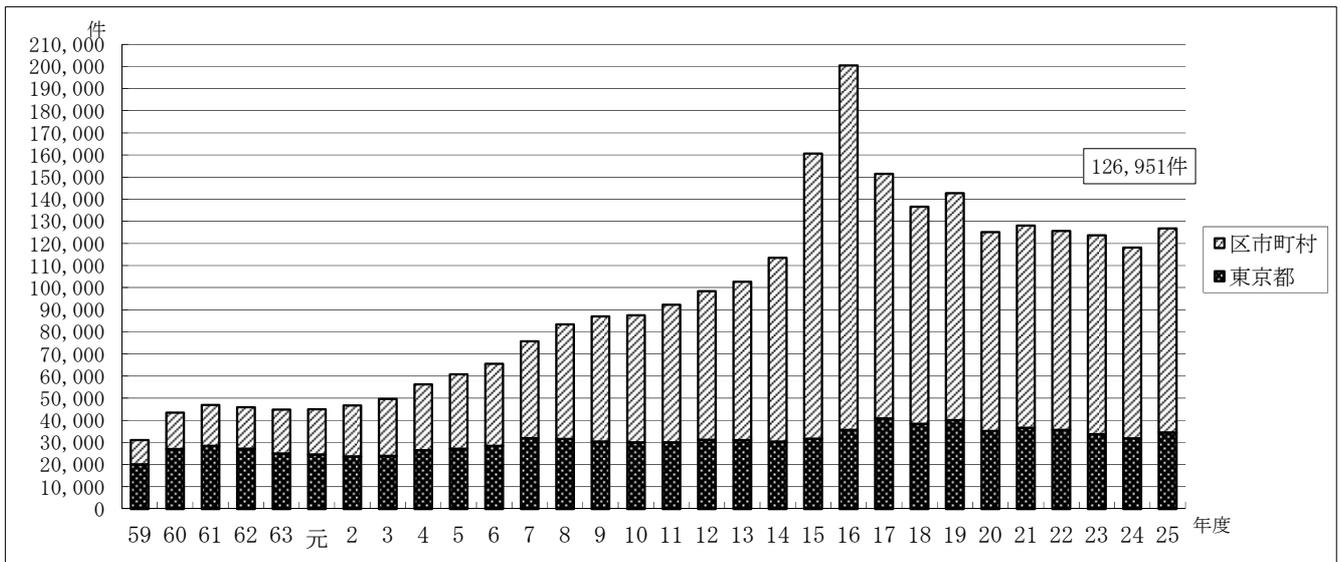


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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	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

(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34,673件であり、前年度より2,811件(8.8%)増加している。

23区では65,953件、対前年度比6.1%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,014件、次に「練馬区」4,717件、「大田区」4,683件の順となっている。

市町村では26,325件、対前年度比8.8%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の3,970件、次に「町田市」3,362件、「立川市」1,647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			
	25年度	24年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	34,673 (27.3%)	31,862 (27.0%)	108.8%

区			
	25年度	24年度	対前年度比
千代田区	1,042	1,030	101.2%
中央区	1,826	1,867	97.8%
港区	2,286	2,065	110.7%
新宿区	3,434	3,216	106.8%
文京区	1,647	1,561	105.5%
台東区	1,644	1,543	106.5%
墨田区	1,915	1,785	107.3%
江東区	2,529	2,350	107.6%
品川区	2,591	2,352	110.2%
目黒区	2,346	2,280	102.9%
大田区	4,683	4,510	103.8%
世田谷区	6,014	5,571	108.0%
渋谷区	1,360	1,208	112.6%
中野区	2,390	2,286	104.5%
杉並区	3,829	3,577	107.0%
豊島区	2,363	2,345	100.8%
北区	2,349	2,225	105.6%
荒川区	1,292	1,212	106.6%
板橋区	3,916	3,678	106.5%
練馬区	4,717	4,495	104.9%
足立区	4,383	4,046	108.3%
葛飾区	2,880	2,582	111.5%
江戸川区	4,517	4,375	103.2%
区 計	65,953 (52.0%)	62,159 (52.6%)	106.1%

市町村			
	25年度	24年度	対前年度比
八王子市	3,970	3,844	103.3%
立川市	1,647	1,549	106.3%
武蔵野市	1,053	969	108.7%
三鷹市	1,054	867	121.6%
青梅市	995	969	102.7%
府中市	1,358	1,038	130.8%
昭島市	792	747	106.0%
調布市	1,489	1,380	107.9%
町田市	3,362	3,058	109.9%
小金井市	729	659	110.6%
小平市	1,082	1,024	105.7%
日野市	1,148	1,052	109.1%
東村山市	888	800	111.0%
国分寺市	564	544	103.7%
国立市	392	351	111.7%
福生市	135	145	93.1%
狛江市	408	360	113.3%
東大和市	251	233	107.7%
清瀬市	828	754	109.8%
東久留米市	716	690	103.8%
武蔵村山市	275	261	105.4%
多摩市	951	832	114.3%
稲城市	337	298	113.1%
羽村市	426	470	90.6%
あきる野市	154	119	129.4%
西東京市	1,214	1,067	113.8%
瑞穂町	107	107	100.0%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	26,325 (20.7%)	24,187 (20.5%)	108.8%

総 計	126,951 (100.0%)	118,208 (100.0%)	107.4%
-----	---------------------	---------------------	--------

※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116,904件寄せられ、構成比は92.1%を占める。「問合せ」の件数は9,897件で全体の7.8%、「要望」については150件で全体の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87.1%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.7%、「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		25年度		24年度		対前年度比
相談区分	苦情	116,904	(92.1%)	108,635	(91.9%)	107.6%
	問合せ	9,897	(7.8%)	9,463	(8.0%)	104.6%
	要望	150	(0.1%)	110	(0.1%)	136.4%
相談方法	電話	110,632	(87.1%)	102,643	(86.8%)	107.8%
	来所	16,068	(12.7%)	15,361	(13.0%)	104.6%
	文書	251	(0.2%)	204	(0.2%)	123.0%
計		126,951	(100.0%)	118,208	(100.0%)	107.4%

(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51,235件で全体の4割を占める。なかでも多いのは「1万円未満」「1万円以上5万円未満」で、構成比はいずれも10.8%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は2,106件で構成比は1.7%となっている。なかでも「1億円以上」は84件であった。平均金額は155万6千円となり、前年度より7万円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	25年度		24年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	13,712	(10.8%)	12,090	(10.2%)	113.4%
1万円以上5万円未満	13,689	(10.8%)	11,128	(9.4%)	123.0%
5万円以上10万円未満	11,345	(8.9%)	10,320	(8.7%)	109.9%
10万円以上50万円未満	12,489	(9.8%)	12,176	(10.3%)	102.6%
50万円以上100万円未満	3,741	(2.9%)	3,645	(3.1%)	102.6%
100万円以上500万円未満	5,187	(4.1%)	5,392	(4.6%)	96.2%
500万円以上1千万円未満	910	(0.7%)	990	(0.8%)	91.9%
1千万円以上5千万円未満	1,757	(1.4%)	1,740	(1.5%)	101.0%
5千万円以上1億円未満	265	(0.2%)	257	(0.2%)	103.1%
1億円以上	84	(0.1%)	71	(0.1%)	118.3%
その他・不明	63,772	(50.2%)	60,399	(51.1%)	105.6%
総件数	126,951	(100.0%)	118,208	(100.0%)	107.4%
総合計金額	98,311,441,450円		94,008,341,923円		104.6%
平均金額(※)	1,556,078円		1,626,189円		95.7%

※「その他・不明」を除いて算出