

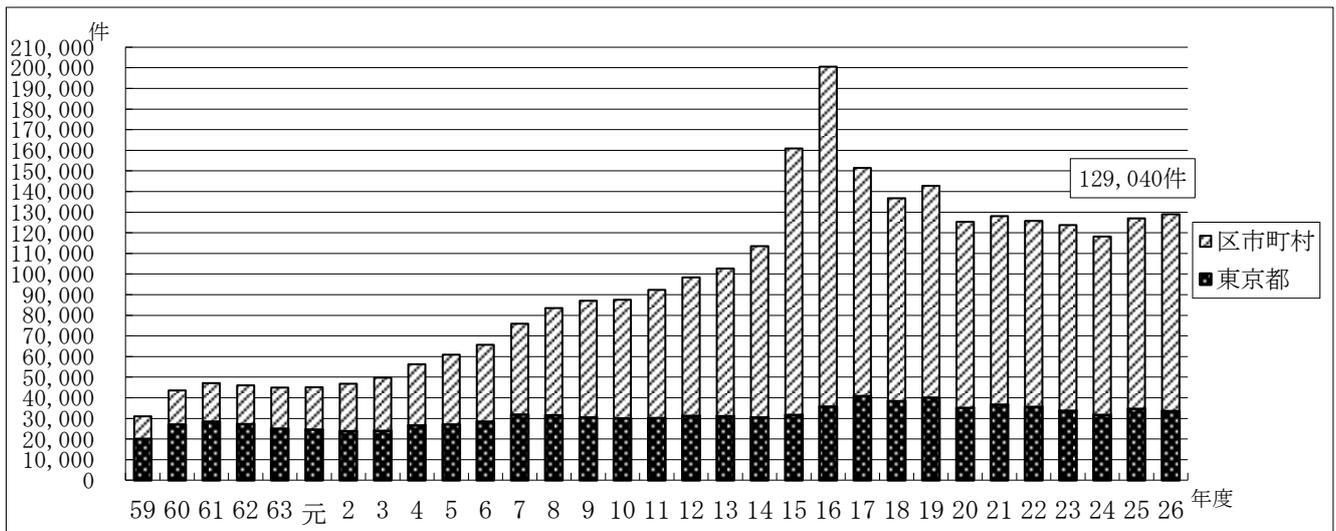
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成26年度の東京都内の相談件数は129,040件となり、対前年度比1.6%の増加であった。そのうち東京都受付分は33,692件（構成比26.1%）、区市町村受付分が95,348件（同73.9%）であった。

相談件数は平成15年度及び平成16年度に急増し、平成16年度に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

	26年度
東京都	33,692
区市町村	95,348
計	129,040

(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33,692件であり、前年度より981件(2.8%)減少している。

23区では68,020件、対前年度比3.1%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,196件、次に「練馬区」4,922件、「大田区」4,909件の順となっている。

市町村では27,328件、対前年度比3.8%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,250件、次に「町田市」3,602件、「立川市」1,607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				市町村			
	26年度	25年度	対前年度比		26年度	25年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	33,692 (26.1%)	34,673 (27.3%)	97.2%	八王子市	4,250	3,970	107.1%
				立川市	1,607	1,647	97.6%
				武蔵野市	1,148	1,053	109.0%
				三鷹市	1,088	1,054	103.2%
				青梅市	921	995	92.6%
				府中市	1,392	1,358	102.5%
				昭島市	765	792	96.6%
				調布市	1,465	1,489	98.4%
				町田市	3,602	3,362	107.1%
				小金井市	817	729	112.1%
				小平市	1,105	1,082	102.1%
				日野市	1,221	1,148	106.4%
				東村山市	908	888	102.3%
				国分寺市	569	564	100.9%
				国立市	470	392	119.9%
				福生市	171	135	126.7%
				狛江市	423	408	103.7%
				東大和市	243	251	96.8%
				清瀬市	787	828	95.0%
				東久留米市	728	716	101.7%
				武蔵村山市	333	275	121.1%
				多摩市	1,020	951	107.3%
				稲城市	341	337	101.2%
				羽村市	509	426	119.5%
				あきる野市	155	154	100.6%
				西東京市	1,195	1,214	98.4%
				瑞穂町	95	107	88.8%
				日の出町	-	-	-
				檜原村	-	-	-
				奥多摩町	-	-	-
				島しょ	-	-	-
				市町村 計	27,328 (21.2%)	26,325 (20.7%)	103.8%
				区 計	68,020 (52.7%)	65,953 (52.0%)	103.1%
				総 計	129,040 (100.0%)	126,951 (100.0%)	101.6%

※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119,798件寄せられ、構成比は92.8%を占める。「問合せ」の件数は9,107件で全体の7.1%、「要望」については135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86.9%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.9%、「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		26年度		25年度		対前年度比
相談区分	苦情	119,798	(92.8%)	116,904	(92.1%)	102.5%
	問合せ	9,107	(7.1%)	9,897	(7.8%)	92.0%
	要望	135	(0.1%)	150	(0.1%)	90.0%
相談方法	電話	112,157	(86.9%)	110,632	(87.1%)	101.4%
	来所	16,645	(12.9%)	16,068	(12.7%)	103.6%
	文書	238	(0.2%)	251	(0.2%)	94.8%
計		129,040	(100.0%)	126,951	(100.0%)	101.6%

(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52,201件で全体の4割を占める。なかでも最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、構成比は10.8%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,849件で構成比は1.4%となっている。なかでも「1億円以上」は92件と平成24年度(71件)以降増加している。平均金額は151万7千円となり、前年度より3万9千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	26年度		25年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	13,099	(10.2%)	13,712	(10.8%)	95.5%
1万円以上5万円未満	12,395	(9.6%)	13,689	(10.8%)	90.5%
5万円以上10万円未満	12,746	(9.9%)	11,345	(8.9%)	112.3%
10万円以上50万円未満	13,961	(10.8%)	12,489	(9.8%)	111.8%
50万円以上100万円未満	3,858	(3.0%)	3,741	(2.9%)	103.1%
100万円以上500万円未満	4,942	(3.8%)	5,187	(4.1%)	95.3%
500万円以上1千万円未満	746	(0.6%)	910	(0.7%)	82.0%
1千万円以上5千万円未満	1,449	(1.1%)	1,757	(1.4%)	82.5%
5千万円以上1億円未満	308	(0.2%)	265	(0.2%)	116.2%
1億円以上	92	(0.1%)	84	(0.1%)	109.5%
その他・不明	65,444	(50.7%)	63,772	(50.2%)	102.6%
総件数	129,040	(100.0%)	126,951	(100.0%)	101.6%
総合計金額	96,458,066,579円		98,311,441,450円		98.1%
平均金額(※)	1,516,732円		1,556,078円		97.5%

※「その他・不明」を除いて算出