

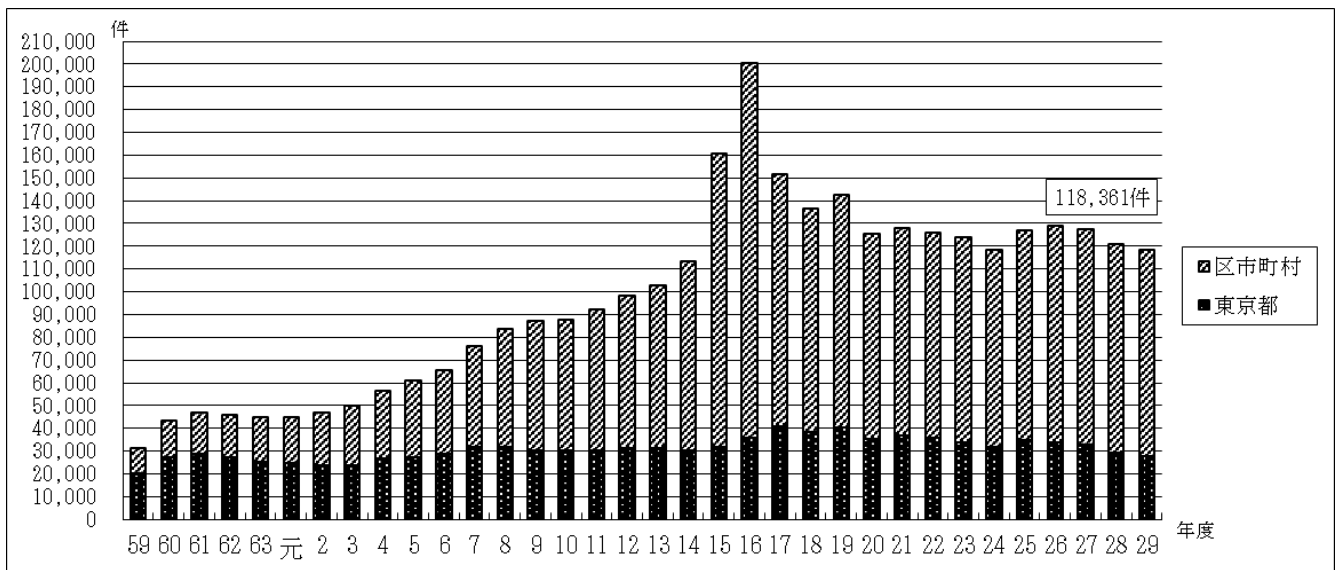
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成29年度の東京都内の相談件数は118,361件となり、対前年度比2.0%の減少であった。そのうち東京都受付分が27,857件（構成比23.5%）、区市町村受付分が90,504件（同76.5%）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	27年度	28年度	29年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504
計	129,040	127,646	120,813	118,361

(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27,857件で、前年度より1,291件(4.4%)減少している。

23区では64,634件、対前年度比1.5%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の5,982件、次に「練馬区」4,861件、「大田区」4,719件の順となっている。

市町村では25,870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4,148件、次に「町田市」3,411件、「府中市」1,446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			
	29年度	28年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	27,857 (23.5%)	29,148 (24.1%)	95.6%

区			
	29年度	28年度	対前年度比
千代田区	1,037	1,048	99.0%
中央区	1,541	1,614	95.5%
港区	2,433	2,275	106.9%
新宿区	3,480	3,618	96.2%
文京区	1,645	1,629	101.0%
台東区	1,599	1,599	100.0%
墨田区	1,783	1,848	96.5%
江東区	2,964	2,924	101.4%
品川区	2,585	2,624	98.5%
目黒区	2,139	2,261	94.6%
大田区	4,719	4,754	99.3%
世田谷区	5,982	6,157	97.2%
渋谷区	1,658	1,233	134.5%
中野区	2,247	2,389	94.1%
杉並区	3,518	3,713	94.7%
豊島区	1,936	1,956	99.0%
北区	2,376	2,257	105.3%
荒川区	1,342	1,343	99.9%
板橋区	3,566	3,638	98.0%
練馬区	4,861	4,923	98.7%
足立区	4,173	4,307	96.9%
葛飾区	2,868	3,046	94.2%
江戸川区	4,182	4,484	93.3%
区 計	64,634 (54.6%)	65,640 (54.3%)	98.5%

市町村			
	29年度	28年度	対前年度比
八王子市	4,148	3,904	106.3%
立川市	1,350	1,409	95.8%
武蔵野市	1,029	1,065	96.6%
三鷹市	961	1,048	91.7%
青梅市	889	978	90.9%
府中市	1,446	1,421	101.8%
昭島市	650	767	84.7%
調布市	1,254	1,262	99.4%
町田市	3,411	3,286	103.8%
小金井市	650	750	86.7%
小平市	1,048	1,079	97.1%
日野市	1,222	1,229	99.4%
東村山市	887	908	97.7%
国分寺市	495	579	85.5%
国立市	466	422	110.4%
福生市	192	183	104.9%
狛江市	398	456	87.3%
東大和市	239	313	76.4%
清瀬市	924	826	111.9%
東久留米市	763	736	103.7%
武蔵村山市	258	246	104.9%
多摩市	941	888	106.0%
稲城市	355	371	95.7%
羽村市	527	489	107.8%
あきる野市	130	153	85.0%
西東京市	1,161	1,170	99.2%
瑞穂町	76	87	87.4%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	25,870 (21.9%)	26,025 (21.5%)	99.4%

総 計	118,361 (100.0%)	120,813 (100.0%)	98.0%
-----	---------------------	---------------------	-------

※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109,177件寄せられ、構成比は92.2%を占める。「問合せ」の件数は9,112件で全体の7.7%、「要望」については72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87.5%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.4%、「文書」による相談は全体の0.1%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		29年度		28年度		対前年度比
相談区分	苦情	109,177	(92.2%)	111,906	(92.6%)	97.6%
	問合せ	9,112	(7.7%)	8,827	(7.3%)	103.2%
	要望	72	(0.1%)	80	(0.1%)	90.0%
相談方法	電話	103,554	(87.5%)	105,862	(87.6%)	97.8%
	来所	14,647	(12.4%)	14,711	(12.2%)	99.6%
	文書	160	(0.1%)	240	(0.2%)	66.7%
計		118,361	(100.0%)	120,813	(100.0%)	98.0%

(4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の相談件数は43,833件で全体の37.0%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11.8%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,341件で構成比は1.1%となっている。「1億円以上」は70件と前年度(77件)より減少している。平均金額は135万円となり、前年度より約2万7千円増加している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	29年度		28年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	12,264	(10.4%)	12,256	(10.1%)	100.1%
1万円以上5万円未満	12,362	(10.4%)	12,729	(10.5%)	97.1%
5万円以上10万円未満	5,251	(4.4%)	6,314	(5.2%)	83.2%
10万円以上50万円未満	13,956	(11.8%)	14,683	(12.2%)	95.0%
50万円以上100万円未満	3,772	(3.2%)	3,442	(2.8%)	109.6%
100万円以上500万円未満	4,327	(3.7%)	4,249	(3.5%)	101.8%
500万円以上1千万円未満	727	(0.6%)	698	(0.6%)	104.2%
1千万円以上5千万円未満	1,044	(0.9%)	1,110	(0.9%)	94.1%
5千万円以上1億円未満	227	(0.2%)	243	(0.2%)	93.4%
1億円以上	70	(0.1%)	77	(0.1%)	90.9%
その他・不明	64,361	(54.4%)	65,012	(53.8%)	99.0%
総件数	118,361	(100.0%)	120,813	(100.0%)	98.0%
総合計金額	72,724,247,791円		73,648,858,497円		98.7%
平均金額(※)	1,346,745円		1,319,848円		102.0%

※「その他・不明」を除いて算出