

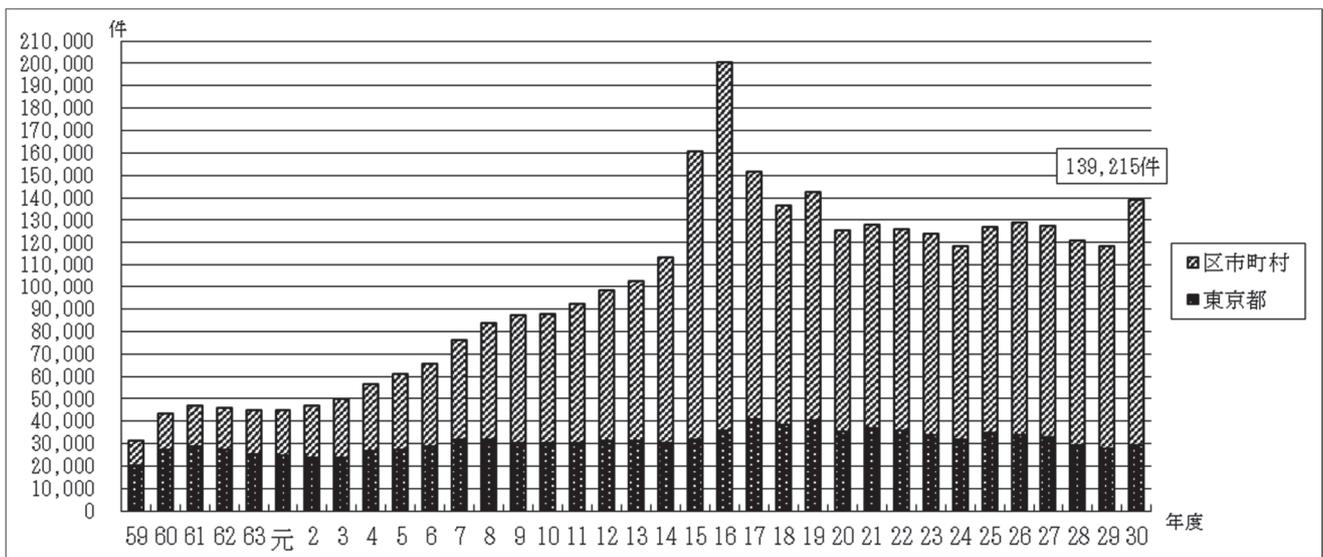
## 2 相談受付状況

### (1) 相談件数の推移

平成30年度の東京都内の相談件数は139,215件となり、対前年度比17.6%の増加であった。そのうち東京都受付分は29,384件（構成比21.1%）、区市町村受付分が109,831件（同78.9%）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12万件程で推移していたが、平成30年度は前年度よりも約2万件増加した。（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    |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 東京都  | 33,692  | 32,732  | 29,148  | 27,857  | 29,384  |
| 区市町村 | 95,348  | 94,914  | 91,665  | 90,504  | 109,831 |
| 計    | 129,040 | 127,646 | 120,813 | 118,361 | 139,215 |

## (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29,384件で、前年度より1,527件(5.5%)増加している。

23区では76,182件、対前年度比17.9%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の7,186件、次に「練馬区」5,862件、「大田区」5,802件の順となっている。

市町村では33,649件、対前年度比30.1%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の5,124件、次に「町田市」4,287件、「府中市」2,010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   |                     |                     |        |
|-----------------------|------|-------------------|-------------------|-------|---------------------|---------------------|--------|
| 東京都<br>消費生活<br>総合センター | 30年度 | 29年度              | 対前年度比             | 八王子市  | 30年度                | 29年度                | 対前年度比  |
|                       |      | 29,384<br>(21.1%) | 27,857<br>(23.5%) |       | 105.5%              | 立川市                 | 1,806  |
|                       |      |                   |                   | 武蔵野市  | 1,330               | 1,029               | 129.3% |
|                       |      |                   |                   | 三鷹市   | 1,209               | 961                 | 125.8% |
|                       |      |                   |                   | 青梅市   | 1,098               | 889                 | 123.5% |
|                       |      |                   |                   | 府中市   | 2,010               | 1,446               | 139.0% |
|                       |      |                   |                   | 昭島市   | 839                 | 650                 | 129.1% |
|                       |      |                   |                   | 調布市   | 1,502               | 1,254               | 119.8% |
|                       |      |                   |                   | 町田市   | 4,287               | 3,411               | 125.7% |
|                       |      |                   |                   | 小金井市  | 905                 | 650                 | 139.2% |
|                       |      |                   |                   | 小平市   | 1,302               | 1,048               | 124.2% |
|                       |      |                   |                   | 日野市   | 1,544               | 1,222               | 126.4% |
|                       |      |                   |                   | 東村山市  | 1,061               | 887                 | 119.6% |
|                       |      |                   |                   | 国分寺市  | 779                 | 495                 | 157.4% |
|                       |      |                   |                   | 国立市   | 595                 | 466                 | 127.7% |
|                       |      |                   |                   | 福生市   | 231                 | 192                 | 120.3% |
|                       |      |                   |                   | 狛江市   | 569                 | 398                 | 143.0% |
|                       |      |                   |                   | 東大和市  | 359                 | 239                 | 150.2% |
|                       |      |                   |                   | 清瀬市   | 1,310               | 924                 | 141.8% |
|                       |      |                   |                   | 東久留米市 | 1,057               | 763                 | 138.5% |
|                       |      |                   |                   | 武蔵村山市 | 399                 | 258                 | 154.7% |
|                       |      |                   |                   | 多摩市   | 1,254               | 941                 | 133.3% |
|                       |      |                   |                   | 稲城市   | 499                 | 355                 | 140.6% |
|                       |      |                   |                   | 羽村市   | 759                 | 527                 | 144.0% |
|                       |      |                   |                   | あきる野市 | 206                 | 130                 | 158.5% |
|                       |      |                   |                   | 西東京市  | 1,494               | 1,161               | 128.7% |
|                       |      |                   |                   | 瑞穂町   | 121                 | 76                  | 159.2% |
|                       |      |                   |                   | 日の出町  | -                   | -                   | -      |
|                       |      |                   |                   | 檜原村   | -                   | -                   | -      |
|                       |      |                   |                   | 奥多摩町  | -                   | -                   | -      |
|                       |      |                   |                   | 島しょ   | -                   | -                   | -      |
|                       |      |                   |                   | 市町村 計 | 33,649<br>(24.2%)   | 25,870<br>(21.9%)   | 130.1% |
|                       |      |                   |                   | 総 計   | 139,215<br>(100.0%) | 118,361<br>(100.0%) | 117.6% |

※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130,349件寄せられ、構成比は93.6%を占める。「問合せ」の件数は8,779件で全体の6.3%、「要望」については87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13.0%、「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 |     | 30年度    |          | 29年度    |          | 対前年度比  |
|---------|-----|---------|----------|---------|----------|--------|
| 相談区分    | 苦情  | 130,349 | (93.6%)  | 109,177 | (92.2%)  | 119.4% |
|         | 問合せ | 8,779   | (6.3%)   | 9,112   | (7.7%)   | 96.3%  |
|         | 要望  | 87      | (0.1%)   | 72      | (0.1%)   | 120.8% |
| 相談方法    | 電話  | 121,002 | (86.9%)  | 103,554 | (87.5%)  | 116.8% |
|         | 来所  | 18,026  | (13.0%)  | 14,647  | (12.4%)  | 123.1% |
|         | 文書  | 187     | (0.1%)   | 160     | (0.1%)   | 116.9% |
| 計       |     | 139,215 | (100.0%) | 118,361 | (100.0%) | 117.6% |

### (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45,583件で全体の32.7%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9.6%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,437件で構成比は1.0%となっている。「1億円以上」は69件と前年度(70件)とほぼ同数である。平均金額は126万円となり、前年度より約8万6千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

| 契約購入金額         | 30年度            |          | 29年度            |          | 対前年度比  |
|----------------|-----------------|----------|-----------------|----------|--------|
| 1万円未満(※0円を含む)  | 13,397          | (9.6%)   | 12,264          | (10.4%)  | 109.2% |
| 1万円以上5万円未満     | 13,156          | (9.5%)   | 12,362          | (10.4%)  | 106.4% |
| 5万円以上10万円未満    | 5,599           | (4.0%)   | 5,251           | (4.4%)   | 106.6% |
| 10万円以上50万円未満   | 13,431          | (9.6%)   | 13,956          | (11.8%)  | 96.2%  |
| 50万円以上100万円未満  | 3,972           | (2.9%)   | 3,772           | (3.2%)   | 105.3% |
| 100万円以上500万円未満 | 4,454           | (3.2%)   | 4,327           | (3.7%)   | 102.9% |
| 500万円以上1千万円未満  | 841             | (0.6%)   | 727             | (0.6%)   | 115.7% |
| 1千万円以上5千万円未満   | 1,178           | (0.8%)   | 1,044           | (0.9%)   | 112.8% |
| 5千万円以上1億円未満    | 190             | (0.1%)   | 227             | (0.2%)   | 83.7%  |
| 1億円以上          | 69              | (0.1%)   | 70              | (0.1%)   | 98.6%  |
| その他・不明         | 82,928          | (59.6%)  | 64,361          | (54.4%)  | 128.8% |
| 総件数            | 139,215         | (100.0%) | 118,361         | (100.0%) | 117.6% |
| 総合計金額          | 70,936,688,121円 |          | 72,724,247,791円 |          | 97.5%  |
| 平均金額(※)        | 1,260,268円      |          | 1,346,745円      |          | 93.6%  |

※「その他・不明」を除いて算出