

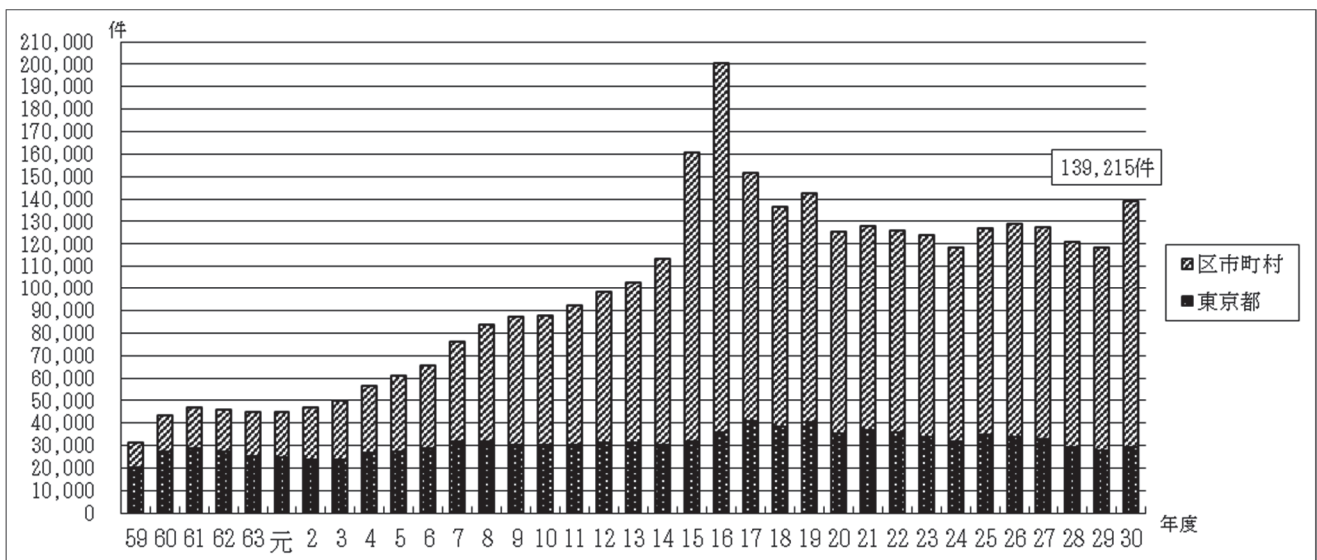
2 相談受付状況

(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			
	30年度	29年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	29,384 (21.1%)	27,857 (23.5%)	105.5%

区			
	30年度	29年度	対前年度比
千代田区	1,155	1,037	111.4%
中央区	1,534	1,541	99.5%
港区	2,691	2,433	110.6%
新宿区	3,862	3,480	111.0%
文京区	1,965	1,645	119.5%
台東区	1,835	1,599	114.8%
墨田区	2,071	1,783	116.2%
江東区	3,438	2,964	116.0%
品川区	2,895	2,585	112.0%
目黒区	2,532	2,139	118.4%
大田区	5,802	4,719	122.9%
世田谷区	7,186	5,982	120.1%
渋谷区	1,690	1,658	101.9%
中野区	2,664	2,247	118.6%
杉並区	3,943	3,518	112.1%
豊島区	2,198	1,936	113.5%
北区	2,904	2,376	122.2%
荒川区	1,633	1,342	121.7%
板橋区	4,247	3,566	119.1%
練馬区	5,862	4,861	120.6%
足立区	5,224	4,173	125.2%
葛飾区	3,587	2,868	125.1%
江戸川区	5,264	4,182	125.9%
区 計	76,182 (54.7%)	64,634 (54.6%)	117.9%

市町村			
	30年度	29年度	対前年度比
八王子市	5,124	4,148	123.5%
立川市	1,806	1,350	133.8%
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 (24.2%)	25,870 (21.9%)	130.1%

総 計	139,215 (100.0%)	118,361 (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