

## 2 相談受付状況

### (1) 相談件数の推移

令和2年度の東京都内の相談件数は136,635件となり、対前年度比1.9%の減少であった。そのうち東京都受付分は27,252件（構成比20.0%）、区市町村受付分が109,383件（同80.0%）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、平成30年度、令和元年度は14万件に近付いたが、令和2年度は前年度より2,670件減少となった。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

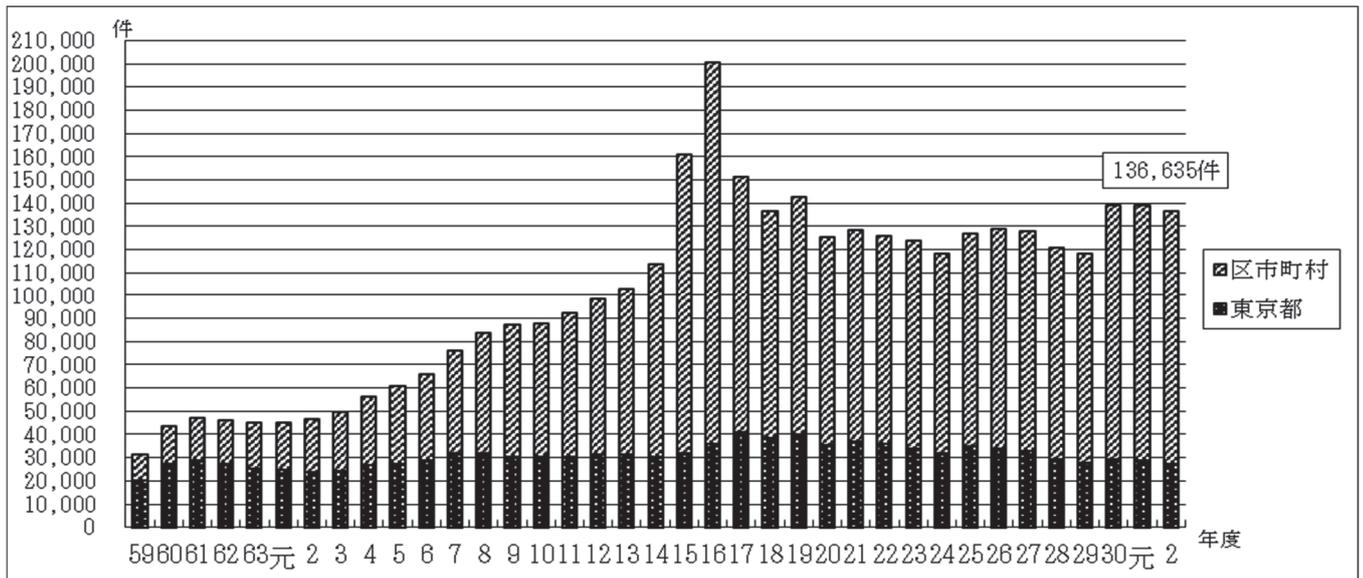


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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	令和元年度	2年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752	27,252
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553	109,383
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305	136,635

(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27,252件で、前年度より1,500件(5.2%)減少している。

23区では78,209件、対前年度比0.5%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の7,330件、次に「大田区」5,591件、「足立区」5,479件の順となっている。

市町村では31,174件、対前年度比2.3%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,827件、次に「町田市」3,709件、「府中市」1,828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			
	2年度	元年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	27,252 (20.0%)	28,752 (20.6%)	94.8%

区			
	2年度	元年度	対前年度比
千代田区	942	992	95.0%
中央区	1,656	1,567	105.7%
港区	2,852	2,785	102.4%
新宿区	4,389	4,140	106.0%
文京区	1,956	2,063	94.8%
台東区	1,759	1,843	95.4%
墨田区	2,316	2,189	105.8%
江東区	3,672	3,528	104.1%
品川区	3,193	3,095	103.2%
目黒区	2,655	2,685	98.9%
大田区	5,591	5,858	95.4%
世田谷区	7,330	7,102	103.2%
渋谷区	2,063	1,957	105.4%
中野区	3,191	2,968	107.5%
杉並区	3,971	4,117	96.5%
豊島区	2,594	2,445	106.1%
北区	3,011	3,244	92.8%
荒川区	1,790	1,606	111.5%
板橋区	4,592	4,408	104.2%
練馬区	5,283	6,103	86.6%
足立区	5,479	5,290	103.6%
葛飾区	3,869	3,769	102.7%
江戸川区	4,055	4,885	83.0%
区計	78,209 (57.2%)	78,639 (56.5%)	99.5%

市町村			
	2年度	元年度	対前年度比
八王子市	4,827	4,884	98.8%
立川市	1,576	1,539	102.4%
武蔵野市	1,333	1,261	105.7%
三鷹市	1,290	1,236	104.4%
青梅市	926	1,103	84.0%
府中市	1,828	1,913	95.6%
昭島市	743	750	99.1%
調布市	1,589	1,568	101.3%
町田市	3,709	4,093	90.6%
小金井市	940	900	104.4%
小平市	1,326	1,310	101.2%
日野市	1,418	1,476	96.1%
東村山市	1,257	1,109	113.3%
国分寺市	799	710	112.5%
国立市	445	390	114.1%
福生市	241	258	93.4%
狛江市	549	603	91.0%
東大和市	434	403	107.7%
清瀬市	820	1,165	70.4%
東久留米市	819	1,035	79.1%
武蔵村山市	302	370	81.6%
多摩市	1,107	1,133	97.7%
稲城市	508	430	118.1%
羽村市	548	603	90.9%
あきる野市	226	172	131.4%
西東京市	1,496	1,405	106.5%
瑞穂町	118	95	124.2%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村計	31,174 (22.8%)	31,914 (22.9%)	97.7%
総計	136,635 (100.0%)	139,305 (100.0%)	98.1%

※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126,883件寄せられ、構成比は92.9%を占める。「問合せ」の件数は9,626件で全体の7.0%、「要望」については126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93.8%、「来所」による相談は全体の6.1%、「文書」による相談は全体の0.1%となっている。(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		令和2年度	令和元年度	対前年度比
相談区分	苦情	126,883 (92.9%)	129,665 (93.1%)	97.9%
	問合せ	9,626 (7.0%)	9,507 (6.8%)	101.3%
	要望	126 (0.1%)	133 (0.1%)	94.7%
相談方法	電話	128,121 (93.8%)	121,708 (87.4%)	105.3%
	来所	8,311 (6.1%)	17,399 (12.5%)	47.8%
	文書	203 (0.1%)	198 (0.1%)	102.5%
計		136,635 (100.0%)	139,305 (100.0%)	98.1%

### (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59,113件で全体の43.3%を占める。なかでも最も多いのは「1万円未満」で、構成比は14.7%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,109件で構成比は0.8%となっている。「1億円以上」は38件と前年度(71件)より減少している。平均金額は約89万円となり、前年度より約29万円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和2年度	令和元年度	対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	20,060 (14.7%)	15,319 (11.0%)	130.9%
1万円以上5万円未満	19,001 (13.9%)	16,833 (12.1%)	112.9%
5万円以上10万円未満	6,147 (4.5%)	5,961 (4.3%)	103.1%
10万円以上50万円未満	13,905 (10.2%)	12,986 (9.3%)	107.1%
50万円以上100万円未満	3,743 (2.7%)	4,101 (2.9%)	91.3%
100万円以上500万円未満	4,475 (3.3%)	4,597 (3.3%)	97.3%
500万円以上1千万円未満	675 (0.5%)	677 (0.5%)	99.7%
1千万円以上5千万円未満	886 (0.6%)	1,074 (0.8%)	82.5%
5千万円以上1億円未満	185 (0.1%)	229 (0.2%)	80.8%
1億円以上	38 (0.0%)	71 (0.1%)	53.5%
その他・不明	67,520 (49.4%)	77,457 (55.6%)	87.2%
総件数	136,635 (100.0%)	139,305 (100.0%)	98.1%
総合計金額	61,385,074,268円	72,898,188,436円	84.2%
平均金額(※)	888,159円	1,178,667円	75.4%

※「その他・不明」を除いて算出