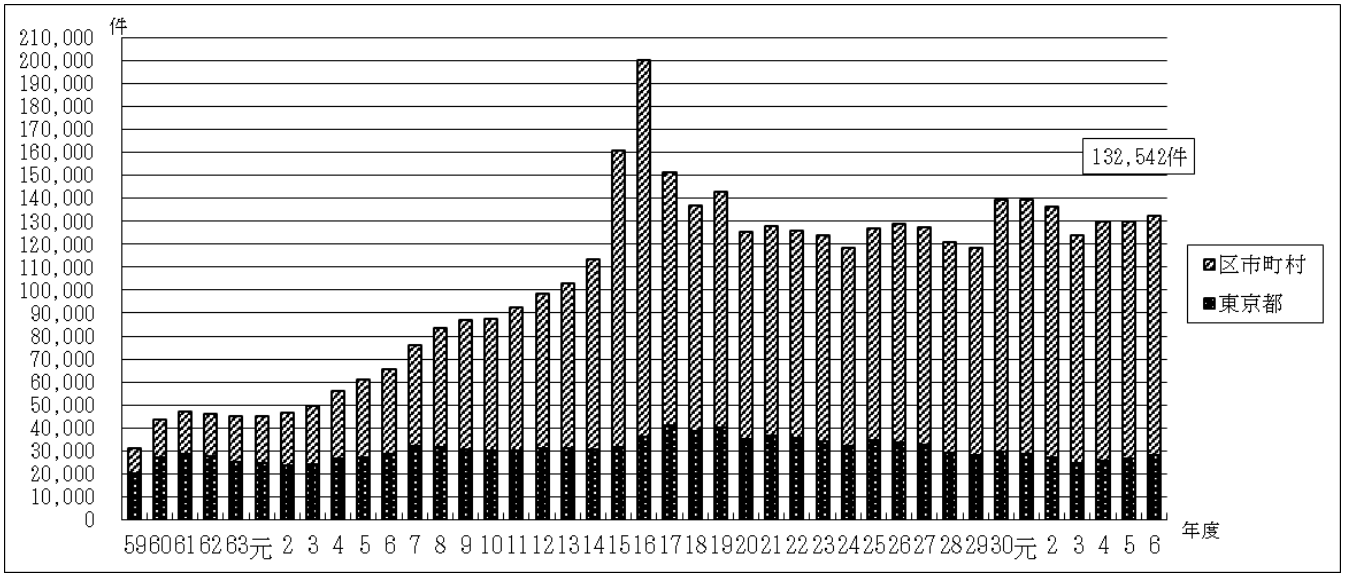
2　相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和６年度の東京都内の相談件数は132,542件で、対前年度比2.2%の増加となった。そのうち東京都受付分は28,126件（構成比21.2%）、区市町村受付分が104,416件（同78.8%）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。令和６年度は前年度より2,861件増加となった。（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	３年度	４年度	５年度
東　京　都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542	25,627	26,641
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553	109,383	99,553	104,461	103,040
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305	136,635	124,095	130,088	129,681

	６年度
東　京　都	28,126
区市町村	104,416
計	132,542

(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28,126件で、前年度より1,485件(5.6%)増加している。

23区では75,439件、対前年度比1.9%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,800件、次に「大田区」5,837件、「練馬区」5,794件の順となっている。

市町村では28,977件、対前年度比0.1%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,060件、次に「町田市」3,646件、「府中市」1,793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　()内は構成比

都			
	6年度	5年度	対前年度比
東京都消費生活総合センター	28,126 (21.2%)	26,641 (20.5%)	105.6%

区			
	6年度	5年度	対前年度比
千代田区	831	822	101.1%
中央区	1,768	1,785	99.0%
港区	2,317	2,483	93.3%
新宿区	3,815	3,850	99.1%
文京区	2,003	1,860	107.7%
台東区	1,818	1,866	97.4%
墨田区	2,310	2,209	104.6%
江東区	3,535	3,292	107.4%
品川区	2,946	3,067	96.1%
目黒区	2,438	2,453	99.4%
大田区	5,837	5,635	103.6%
世田谷区	6,800	6,872	99.0%
渋谷区	1,833	1,867	98.2%
中野区	2,792	2,970	94.0%
杉並区	4,005	3,768	106.3%
豊島区	2,685	2,691	99.8%
北区	2,813	2,806	100.2%
荒川区	1,769	1,656	106.8%
板橋区	4,386	3,962	110.7%
練馬区	5,794	5,373	107.8%
足立区	5,529	5,338	103.6%
葛飾区	3,722	3,502	106.3%
江戸川区	3,693	3,901	94.7%
区　計	75,439 (56.9%)	74,028 (57.1%)	101.9%

市町村			
	6年度	5年度	対前年度比
八王子市	4,060	4,357	93.2%
立川市	1,479	1,575	93.9%
武蔵野市	1,130	1,236	91.4%
三鷹市	1,042	1,161	89.8%
青梅市	1,003	936	107.2%
府中市	1,793	1,727	103.8%
昭島市	734	715	102.7%
調布市	1,474	1,437	102.6%
町田市	3,646	3,593	101.5%
小金井市	685	682	100.4%
小平市	1,209	1,337	90.4%
日野市	1,481	1,336	110.9%
東村山市	1,150	1,088	105.7%
国分寺市	844	841	100.4%
国立市	484	475	101.9%
福生市	241	249	96.8%
狛江市	531	504	105.4%
東大和市	453	438	103.4%
清瀬市	660	639	103.3%
東久留米市	807	714	113.0%
武蔵村山市	373	305	122.3%
多摩市	1,143	1,141	100.2%
稲城市	415	441	94.1%
羽村市	390	427	91.3%
あきる野市	209	212	98.6%
西東京市	1,445	1,327	108.9%
瑞穂町	96	119	80.7%
日の出町	－	－	－
檜原村	－	－	－
奥多摩町	－	－	－
島しょ	－	－	－
市町村　計	28,977 (21.9%)	29,012 (22.4%)	99.9%

総　計	132,542 (100.0%)	129,681 (100.0%)	102.2%

※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121,617件寄せられ、構成比は91.7%を占める。「問合せ」の件数は10,684件で全体の8.1%、「要望」については241件で全体の0.2%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90.9%、「来所」による相談は全体の8.9%、「文書」による相談は全体の0.2%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６年度		令和５年度		対前年度比
相談区分	苦　情	121,617	(91.7%)	119,486	(92.1%)	101.8%
	問合せ	10,684	(8.1%)	9,972	(7.7%)	107.1%
	要　望	241	(0.2%)	223	(0.2%)	108.1%
相談方法	電　話	120,437	(90.9%)	118,610	(91.5%)	101.5%
	来　所	11,855	(8.9%)	10,878	(8.4%)	109.0%
	文　書	250	(0.2%)	193	(0.1%)	129.5%
計		132,542	(100.0%)	129,681	(100.0%)	102.2%

(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57,419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13.3%である。また、契約購入金額が１千万円以上の相談は1,303件で構成比は1.0%となっている。「１億円以上」は58件と前年度（72件）より減少している。平均金額は約107万円となり、前年度より約4万円減少している。(表－4)

表－4　契約購入金額　　単位：件

契約購入金額	令和６年度		令和５年度		対前年度比
１万円未満（※0円を含む）	17,657	(13.3%)	18,070	(13.9%)	97.7%
１万円以上５万円未満	17,245	(13.0%)	18,509	(14.3%)	93.2%
５万円以上10万円未満	6,623	(5.0%)	6,480	(5.0%)	102.2%
10万円以上50万円未満	15,894	(12.0%)	14,830	(11.4%)	107.2%
50万円以上100万円未満	4,422	(3.3%)	4,163	(3.2%)	106.2%
100万円以上500万円未満	5,584	(4.2%)	5,424	(4.2%)	102.9%
500万円以上１千万円未満	869	(0.7%)	880	(0.7%)	98.8%
１千万円以上　５千万円未満	996	(0.8%)	1,172	(0.9%)	85.0%
５千万円以上１億円未満	249	(0.2%)	238	(0.2%)	104.6%
１億円以上	58	(0.0%)	72	(0.1%)	80.6%
その他・不明	62,945	(47.5%)	59,843	(46.1%)	105.2%
総件数	132,542	(100.0%)	129,681	(100.0%)	102.2%
総合計金額	74,176,152,681円		77,135,751,991円		96.2%
平均金額（※）	1,065,795円		1,104,495円		96.5%

※「その他・不明」を除いて算出