

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和4年度の東京都内の相談件数は130,088件となり、対前年度比4.8%の増加であった。そのうち東京都受付分は25,627件(構成比19.7%)、区市町村受付分が104,461件(同80.3%)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4年度は前年度より5,993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

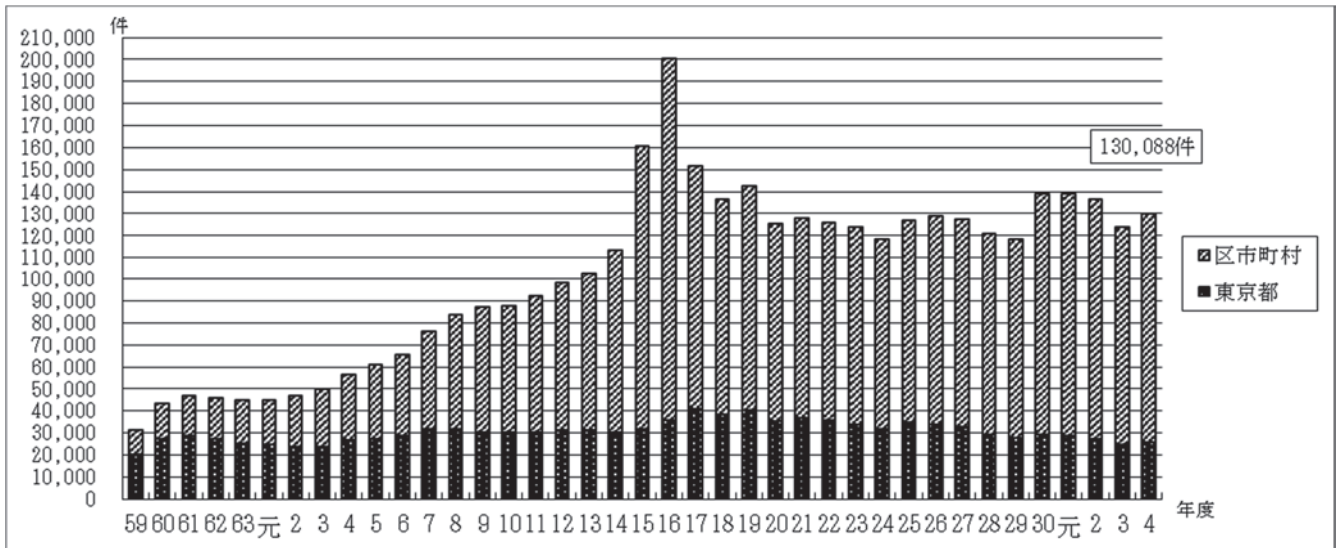


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542	25,627
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553	109,383	99,553	104,461
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305	136,635	124,095	130,088

(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25,627件で、前年度より1,085件(4.4%)増加している。

23区では75,279件、対前年度比4.9%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,857件、次に「足立区」5,615件、「練馬区」5,394件の順となっている。

市町村では29,182件、対前年度比4.9%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,536件、次に「町田市」3,638件、「府中市」1,666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			
	4年度	3年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	25,627 (19.7%)	24,542 (19.8%)	104.4%

区			
	4年度	3年度	対前年度比
千代田区	897	805	111.4%
中央区	1,682	1,532	109.8%
港区	2,544	2,544	100.0%
新宿区	3,820	3,804	100.4%
文京区	2,009	1,816	110.6%
台東区	1,855	1,674	110.8%
墨田区	2,353	2,015	116.8%
江東区	3,464	3,309	104.7%
品川区	3,054	3,000	101.8%
目黒区	2,568	2,480	103.5%
大田区	5,364	4,913	109.2%
世田谷区	6,857	6,640	103.3%
渋谷区	1,925	1,864	103.3%
中野区	3,010	2,887	104.3%
杉並区	3,973	3,602	110.3%
豊島区	2,340	2,382	98.2%
北区	2,871	2,786	103.1%
荒川区	1,762	1,492	118.1%
板橋区	4,228	4,125	102.5%
練馬区	5,394	5,194	103.9%
足立区	5,615	5,386	104.3%
葛飾区	3,524	3,520	100.1%
江戸川区	4,170	3,965	105.2%
区計	75,279 (57.9%)	71,735 (57.8%)	104.9%

市町村			
	4年度	3年度	対前年度比
八王子市	4,536	4,436	102.3%
立川市	1,482	1,361	108.9%
武蔵野市	1,217	1,172	103.8%
三鷹市	1,118	1,088	102.8%
青梅市	900	876	102.7%
府中市	1,666	1,570	106.1%
昭島市	711	717	99.2%
調布市	1,490	1,475	101.0%
町田市	3,638	3,435	105.9%
小金井市	800	751	106.5%
小平市	1,270	1,171	108.5%
日野市	1,390	1,307	106.4%
東村山市	1,053	1,067	98.7%
国分寺市	848	755	112.3%
国立市	547	509	107.5%
福生市	201	202	99.5%
狛江市	488	457	106.8%
東大和市	482	428	112.6%
清瀬市	659	722	91.3%
東久留米市	703	693	101.4%
武蔵村山市	309	305	101.3%
多摩市	1,134	955	118.7%
稲城市	410	405	101.2%
羽村市	426	429	99.3%
あきる野市	224	205	109.3%
西東京市	1,388	1,230	112.8%
瑞穂町	92	97	94.8%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村計	29,182 (22.4%)	27,818 (22.4%)	104.9%

総計	130,088 (100.0%)	124,095 (100.0%)	104.8%
----	---------------------	---------------------	--------

※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120,630件寄せられ、構成比は92.7%を占める。「問合せ」の件数は9,348件で全体の7.2%、「要望」については110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92.0%、「来所」による相談は全体の7.9%、「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4年度		令和3年度		対前年度比
相談区分	苦情	120,630	(92.7%)	114,882	(92.6%)	105.0%
	問合せ	9,348	(7.2%)	9,127	(7.3%)	102.4%
	要望	110	(0.1%)	86	(0.1%)	127.9%
相談方法	電話	119,697	(92.0%)	115,313	(92.9%)	103.8%
	来所	10,230	(7.9%)	8,606	(6.9%)	118.9%
	文書	161	(0.1%)	176	(0.2%)	91.5%
計		130,088	(100.0%)	124,095	(100.0%)	104.8%

(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61,005件で全体の46.8%を占める。なかでも最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、構成比は15.9%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,307件で構成比は1.0%となっている。「1億円以上」は47件と前年度(47件)と同様の件数である。平均金額は約112万円となり、前年度より約17万円増加している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和4年度		令和3年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	18,768	(14.4%)	17,671	(14.2%)	106.2%
1万円以上5万円未満	20,729	(15.9%)	17,320	(14.0%)	119.7%
5万円以上10万円未満	6,412	(4.9%)	6,104	(4.9%)	105.0%
10万円以上50万円未満	15,096	(11.6%)	13,921	(11.2%)	108.4%
50万円以上100万円未満	4,173	(3.2%)	4,051	(3.3%)	103.0%
100万円以上500万円未満	4,836	(3.7%)	4,496	(3.6%)	107.6%
500万円以上1千万円未満	728	(0.6%)	674	(0.5%)	108.0%
1千万円以上5千万円未満	998	(0.8%)	905	(0.7%)	110.3%
5千万円以上1億円未満	262	(0.2%)	200	(0.2%)	131.0%
1億円以上	47	(0.0%)	47	(0.0%)	100.0%
その他・不明	58,039	(44.6%)	58,706	(47.3%)	98.9%
総件数	130,088	(100.0%)	124,095	(100.0%)	104.8%
総合計金額	80,456,178,939円		61,870,019,346円		130.0%
平均金額(※)	1,116,687円		946,184円		118.0%

※「その他・不明」を除いて算出