

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和3年度の東京都内の相談件数は124,095件となり、対前年度比9.2%の減少であった。そのうち東京都受付分は24,542件（構成比19.8%）、区市町村受付分が99,553件（同80.2%）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3年度は前年度より12,540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

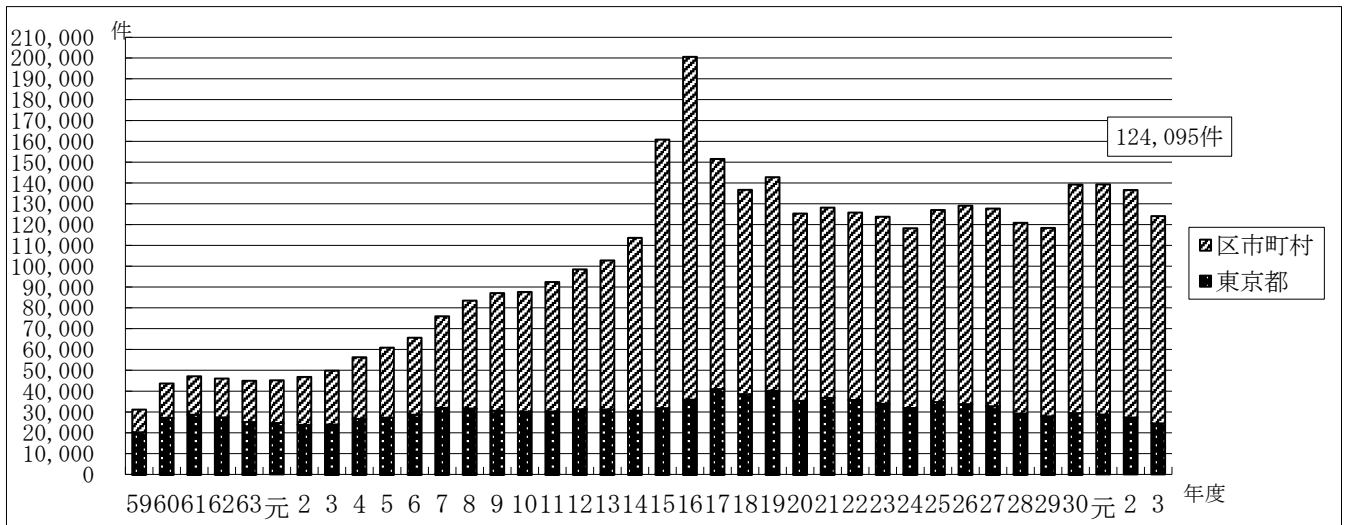


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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	3年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553	109,383	99,553
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305	136,635	124,095

(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24,542件で、前年度より2,710件(9.9%)減少している。

23区では71,735件、対前年度比8.3%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,640件、次に「足立区」5,386件、「練馬区」5,194件の順となっている。

市町村では27,818件、対前年度比10.8%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,436件、次に「町田市」3,435件、「府中市」1,570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 消費生活 総合センター	3年度	2年度	対前年度比	八王子市	3年度	2年度	対前年度比
	24,542 (19.8%)	27,252 (20.0%)	90.1%			4,436	4,827
				立川市	1,361	1,576	86.4%
				武蔵野市	1,172	1,333	87.9%
				三鷹市	1,088	1,290	84.3%
				青梅市	876	926	94.6%
				府中市	1,570	1,828	85.9%
				昭島市	717	743	96.5%
				調布市	1,475	1,589	92.8%
				町田市	3,435	3,709	92.6%
				小金井市	751	940	79.9%
				小平市	1,171	1,326	88.3%
				日野市	1,307	1,418	92.2%
				東村山市	1,067	1,257	84.9%
				国分寺市	755	799	94.5%
				国立市	509	445	114.4%
				福生市	202	241	83.8%
				狛江市	457	549	83.2%
				東大和市	428	434	98.6%
				清瀬市	722	820	88.0%
				東久留米市	693	819	84.6%
				武蔵村山市	305	302	101.0%
				多摩市	955	1,107	86.3%
				稲城市	405	508	79.7%
				羽村市	429	548	78.3%
				あきる野市	205	226	90.7%
				西東京市	1,230	1,496	82.2%
				瑞穂町	97	118	82.2%
				日の出町	-	-	-
				檜原村	-	-	-
				奥多摩町	-	-	-
				島しょ	-	-	-
				市町村 計	27,818 (22.4%)	31,174 (22.8%)	89.2%
				総 計	124,095 (100.0%)	136,635 (100.0%)	90.8%

※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114,882件寄せられ、構成比は92.6%を占める。「問合せ」の件数は9,127件で全体の7.3%、「要望」については86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92.9%、「来所」による相談は全体の6.9%、「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3年度	令和2年度	対前年度比
相談区分	苦情	114,882 (92.6%)	126,883 (92.9%)	90.5%
	問合せ	9,127 (7.3%)	9,626 (7.0%)	94.8%
	要望	86 (0.1%)	126 (0.1%)	68.3%
相談方法	電話	115,313 (92.9%)	128,121 (93.8%)	90.0%
	来所	8,606 (6.9%)	8,311 (6.1%)	103.5%
	文書	176 (0.2%)	203 (0.1%)	86.7%
計		124,095 (100.0%)	136,635 (100.0%)	90.8%

(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55,016件で全体の44.3%を占める。なかでも最も多いのは「1万円未満」で、構成比は14.2%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,152件で構成比は0.9%となっている。「1億円以上」は47件と前年度(38件)より増加している。平均金額は約95万円となり、前年度より約5万円増加している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和3年度	令和2年度	対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	17,671 (14.2%)	20,060 (14.7%)	88.1%
1万円以上5万円未満	17,320 (14.0%)	19,001 (13.9%)	91.2%
5万円以上10万円未満	6,104 (4.9%)	6,147 (4.5%)	99.3%
10万円以上50万円未満	13,921 (11.2%)	13,905 (10.2%)	100.1%
50万円以上100万円未満	4,051 (3.3%)	3,743 (2.7%)	108.2%
100万円以上500万円未満	4,496 (3.6%)	4,475 (3.3%)	100.5%
500万円以上1千万円未満	674 (0.5%)	675 (0.5%)	99.9%
1千万円以上5千万円未満	905 (0.7%)	886 (0.6%)	102.1%
5千万円以上1億円未満	200 (0.2%)	185 (0.1%)	108.1%
1億円以上	47 (0.0%)	38 (0.0%)	123.7%
その他・不明	58,706 (47.3%)	67,520 (49.4%)	86.9%
総件数	124,095 (100.0%)	136,635 (100.0%)	90.8%
総合計金額	61,870,019,346円	61,385,074,268円	100.8%
平均金額(※)	946,184円	888,159円	106.5%

※「その他・不明」を除いて算出