

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成 22 年度の東京都内の相談件数は 125,706 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 35,744 件（構成比 28.4%）、区市町村受付分が 89,962 件（同 71.6%）であった。

相談件数は平成 16 年度には 20 万件を超えてピークとなったが、その後落ち着きを見せ、平成 20 年度以降は 12 万件台で推移している。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

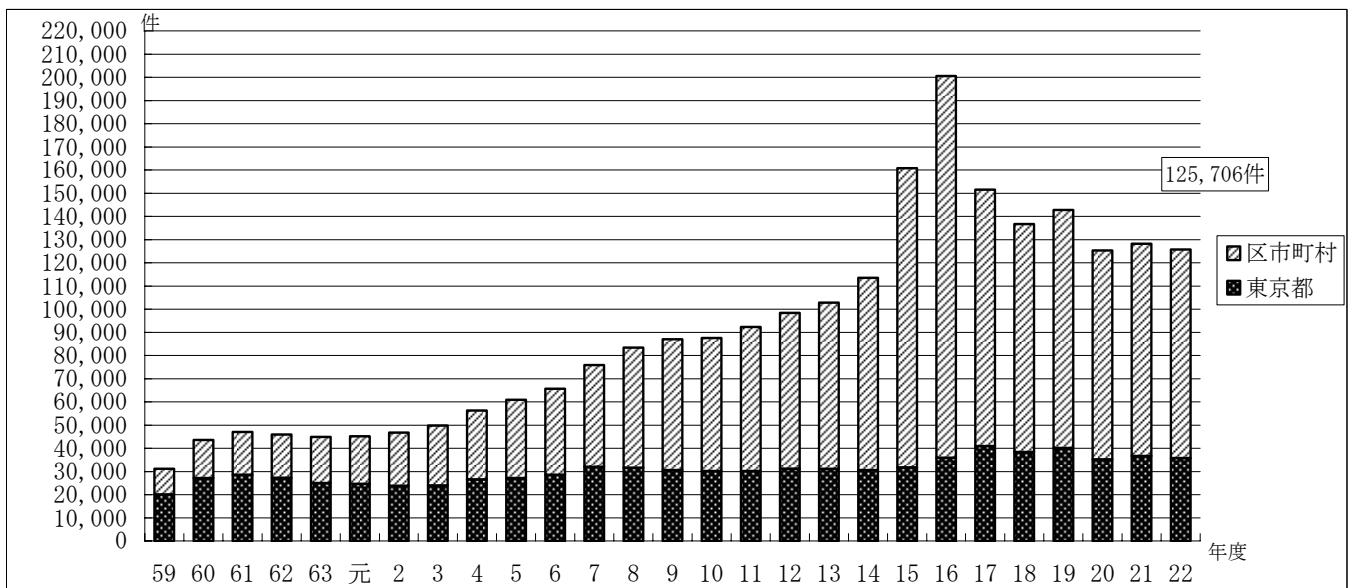


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281

	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度
東京都	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165
区市町村	33,690	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590
計	60,906	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
東京都	30,558	31,792	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744
区市町村	83,012	129,025	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962
計	113,570	160,817	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数をみると、東京都受付分が35,744件であり、前年度より1,000件(2.7%)減少している。

23区では、最も多いのが「世田谷区」で5,172件、次に「大田区」が4,759件、「練馬区」が4,623件となっている。23区全体では64,146件となり、対前年度比2.2%の減少となった。

市町村では「八王子市」が最も多く3,926件、次に「町田市」が3,414件、「立川市」が1,694件の順となっている。市町村全体では昨年度とほぼ同数の25,816件の相談が寄せられた。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位:件

都			
東京都 消費生活 総合センター	22年度	21年度	対前年度比
	35,744 (28.4%)	36,744 (28.7%)	97.3%

区			
	22年度	21年度	対前年度比
千代田区	863	871	99.1%
中央区	1,783	1,650	108.1%
港区	2,004	2,108	95.1%
新宿区	3,294	3,301	99.8%
文京区	1,640	1,711	95.9%
台東区	1,673	1,528	109.5%
墨田区	1,750	1,757	99.6%
江東区	2,468	2,513	98.2%
品川区	2,452	2,667	91.9%
目黒区	2,299	2,427	94.7%
大田区	4,759	4,742	100.4%
世田谷区	5,172	5,790	89.3%
渋谷区	1,609	1,692	95.1%
中野区	2,161	2,200	98.2%
杉並区	4,110	4,079	100.8%
豊島区	2,292	2,352	97.4%
北区	2,274	2,446	93.0%
荒川区	1,346	1,367	98.5%
板橋区	3,826	4,210	90.9%
練馬区	4,623	4,399	105.1%
足立区	4,584	4,536	101.1%
葛飾区	2,917	3,044	95.8%
江戸川区	4,247	4,202	101.1%
区計	64,146 (51.0%)	65,592 (51.2%)	97.8%

市町村			
	22年度	21年度	対前年度比
八王子市	3,926	4,010	97.9%
立川市	1,694	1,734	97.7%
武蔵野市	1,129	1,180	95.7%
三鷹市	1,036	1,121	92.4%
青梅市	932	938	99.4%
府中市	1,136	1,046	108.6%
昭島市	685	725	94.5%
調布市	1,567	1,581	99.1%
町田市	3,414	3,294	103.6%
小金井市	709	783	90.5%
小平市	1,030	829	124.2%
日野市	1,151	1,080	106.6%
東村山市	729	826	88.3%
国分寺市	558	559	99.8%
国立市	369	457	80.7%
西東京市	1,080	1,096	98.5%
福生市	158	156	101.3%
狛江市	429	416	103.1%
東大和市	187	191	97.9%
清瀬市	987	1,004	98.3%
東久留米市	770	667	115.4%
武蔵村山市	227	217	104.6%
多摩市	865	965	89.6%
稲城市	320	284	112.7%
羽村市	482	447	107.8%
あきる野市	146	136	107.4%
瑞穂町	100	76	131.6%
日の出町	0	0	-
奥多摩町	0	0	-
檜原村	0	0	-
島しょ	0	0	-
市町村計	25,816 (20.5%)	25,818 (20.1%)	100.0%

総計	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%
----	---------------------	---------------------	-------

(3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別でみると、「苦情」は113,675件寄せられ全体の9割を占めるが、前年度と比較すると5.8%減少している。一方、「問合せ」の件数は11,852件寄せられ全体の9.4%となり、前年度より62.1%の増加であった。「要望」についても179件寄せられたが、構成比は0.1%とわずかである。

相談方法別でみると、「電話」による相談が全体の86.6%と圧倒的に多いが、相談件数は前年度より減少している。「来所」による相談は全体の13.2%であり、件数は前年度より27.6%増加している。「文書」による相談は290件と、前年度より19.0%の減少であった。(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		22年度	21年度	対前年度比
相談区分	苦情	113,675 (90.4%)	120,724 (94.2%)	94.2%
	問合せ	11,852 (9.4%)	7,311 (5.7%)	162.1%
	要望	179 (0.1%)	119 (0.1%)	150.4%
相談方法	来所	16,565 (13.2%)	12,985 (10.1%)	127.6%
	電話	108,851 (86.6%)	114,811 (89.6%)	94.8%
	文書	290 (0.2%)	358 (0.3%)	81.0%
計		125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%

(4) 契約購入金額

契約購入金額についてみると、50万円未満の金額が全体の4割近くを占める。なかでも最も多いのは「10万円以上50万円未満」で、全体の10.6%を占めている。また、契約購入金額が1千万円以上の金額も全体の1.8%寄せられており、その中で「1億円以上」は70件であった。前年度より最も増加が目立つのは「5万円以上10万円未満」で、前年度より37.1%増加している。また、平均金額も195万9千円と、前年度より高額となっている。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	22年度	21年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	10,319 (8.2%)	10,558 (8.2%)	97.7%
1万円以上 5万円未満	11,134 (8.9%)	12,300 (9.6%)	90.5%
5万円以上 10万円未満	12,058 (9.6%)	8,795 (6.9%)	137.1%
10万円以上 50万円未満	13,374 (10.6%)	14,786 (11.5%)	90.5%
50万円以上 100万円未満	4,568 (3.6%)	4,943 (3.9%)	92.4%
100万円以上 500万円未満	7,477 (5.9%)	7,696 (6.0%)	97.2%
500万円以上 1千万円未満	1,302 (1.0%)	1,266 (1.0%)	102.8%
1千万円以上 5千万円未満	1,952 (1.6%)	1,837 (1.4%)	106.3%
5千万円以上 1億円未満	265 (0.2%)	294 (0.2%)	90.1%
1億円以上	70 (0.1%)	75 (0.1%)	93.3%
その他・不明	63,187 (50.3%)	65,604 (51.2%)	96.3%
総件数	125,706 (100.0%)	128,154 (100.0%)	98.1%
総合計金額	122,505,166,675円	107,019,118,931円	114.5%
平均金額 (※)	1,959,487円	1,710,937円	114.5%

※「その他・不明」を除いて算出