

2 相談の受付状況

(1) 相談件数の推移

平成15年度の東京都内の相談件数は160,817件となり、対前年度比41.6%と過去最高の伸び率を示した。東京都受付分が31,792件（構成比19.8%）、区市町村受付分が129,025件（同80.2%）であった。（図-1、表-1）

図 - 1 東京都・区市町村相談件数の推移

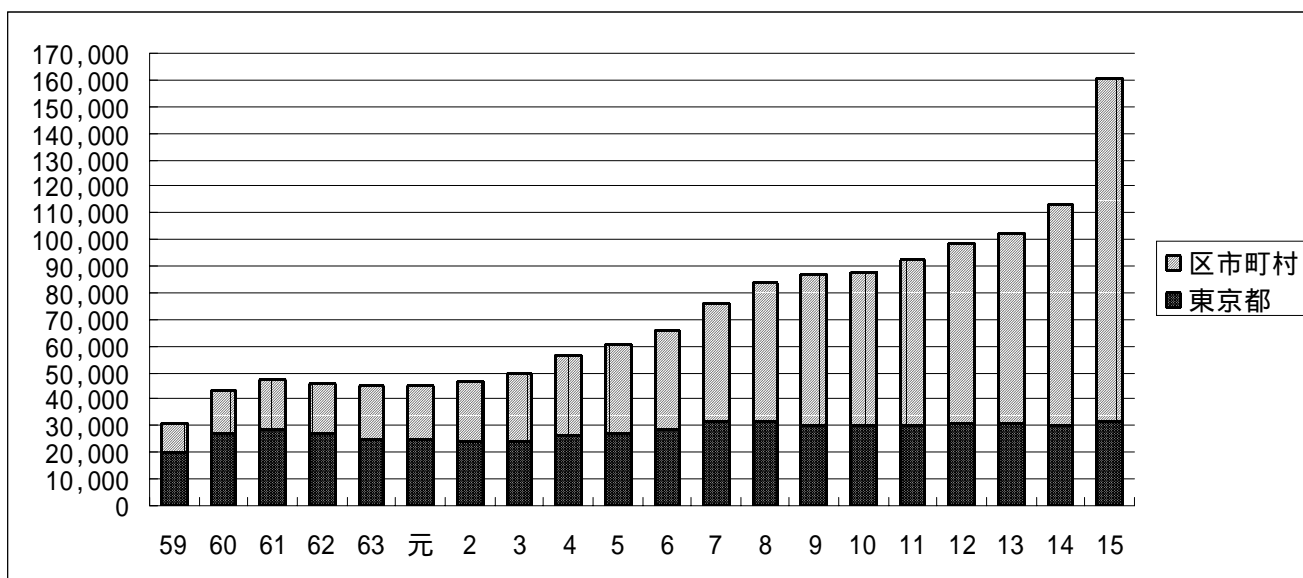


表 - 1 東京都・区市町村相談件数の推移

単位：件

	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	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
東京都	30,558	31,792
区市町村	83,012	129,025
計	113,570	160,817

(注) 昭和59年度は1区14市が未入力。平成5年以降は区市町村すべて入力。

(2) 販売購入形態別相談件数

15年度の都内全体の相談件数を販売購入形態別で見ると、「通信販売」が68,788件と全体の42.8%を占め、「店舗購入」の37,654件(23.4%)を大きく上回った。「訪問販売」は22,755件(14.1%)、「電話勧誘販売」が8,085件(5.0%)という順になっている。

「特殊販売」の占める割合は65.2%で、年々増加の傾向にあるが、この中では「通信販売」の伸びが非常に顕著であり、前年度と比較して「通信販売」以外の全ての販売購入形態で割合の低下が見られる。

表 - 2 販売購入形態別相談件数の推移

販売方法別		受 付	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
全 相 談 件 数 (a)	東 京 都		30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
	区 市 町 村		62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
	合 計		92,383	98,422	102,755	113,570	160,817
店 舗 購 入	東 京 都		11,774	12,951	11,387	10,854	8,157
	区 市 町 村		20,010	24,394	24,192	27,171	29,497
	合 計		31,784	37,345	35,579	38,025	37,654
特 訪 問 販 売	東 京 都		5,878	5,707	5,901	5,141	3,664
	区 市 町 村		15,535	15,994	16,945	17,910	19,091
	合 計		21,413	21,701	22,846	23,051	22,755
通 信 販 売	東 京 都		4,040	4,542	6,666	7,828	14,578
	区 市 町 村		5,913	6,776	11,509	17,142	54,210
	合 計		9,953	11,318	18,175	24,970	68,788
殊 電 話 勧 誘 販 売	東 京 都		2,037	2,164	2,250	2,140	1,424
	区 市 町 村		3,804	4,311	4,728	5,843	6,661
	合 計		5,841	6,475	6,978	7,983	8,085
販 マルチ(まがい)商法	東 京 都		1,168	915	909	863	695
	区 市 町 村		1,732	1,404	1,520	1,846	1,939
	合 計		2,900	2,319	2,429	2,709	2,634
売 ネガティブオプション	東 京 都		60	80	41	59	95
	区 市 町 村		377	379	332	583	696
	合 計		437	459	373	642	791
他 の 無 店 舗 販 売	東 京 都		580	452	448	407	266
	区 市 町 村		1,403	1,353	1,296	1,151	1,580
	合 計		1,983	1,805	1,744	1,558	1,846
特 殊 販 売 計 (b)	東 京 都		13,763	13,860	16,215	16,438	20,722
	区 市 町 村		28,764	30,217	36,330	44,475	84,177
	合 計		42,527	44,077	52,545	60,913	104,899
(b) / (a) × 100	東 京 都		45.6%	44.3%	52.0%	53.8%	65.2%
	区 市 町 村		46.2%	45.0%	50.7%	53.6%	65.2%
	合 計		46.0%	44.8%	51.1%	53.6%	65.2%
不 明 ・ 無 関 係	東 京 都		4,636	4,474	3,563	3,266	2,913
	区 市 町 村		13,436	12,526	11,068	11,366	15,351
	合 計		18,072	17,000	14,631	14,632	18,264

(3) 受付機関別相談件数

受付機関別における相談件数は、東京都受付分が31,792件、前年度より1,234件（4.0%）増加している。

区部では最も多いのが、「世田谷区」で6,896件、次に「足立区」が6,778件、「杉並区」が6,708件といずれも前年度の相談件数を大きく上回っている。全ての区市で相談件数が増加し、23区全体で32,000件、対前年度比55.5%の大幅な増加となった。

市町村部では「町田市」が最も多く5,191件、つぎに「八王子市」が4,877件、「立川市」が3,044件の順になっている。市町村部全体でも14,013件、対前年度比55.3%の増加となった。区市いずれも前年度の1.5倍超の相談件数となり、急激な増加が見られた。（表 - 3）

表 - 3 受付機関別相談件数

単位：件

都			
	15年度	14年度	対前年比
総合センター	31,792 (19.8%)	30,558 (26.9%)	(104.0%)

区 部			
	15年度	14年度	対前年比
千代田区	1,440	650	(221.5%)
中央区	2,501	1,560	(160.3%)
港区	2,935	2,042	(143.7%)
新宿区	4,142	2,845	(145.6%)
文京区	2,350	1,520	(154.6%)
台東区	1,810	1,154	(156.8%)
墨田区	2,089	1,102	(189.6%)
江東区	4,030	2,423	(166.3%)
品川区	3,158	1,741	(181.4%)
目黒区	3,100	1,850	(167.6%)
大田区	6,591	3,679	(179.2%)
世田谷区	6,896	5,058	(136.3%)
渋谷区	2,059	1,591	(129.4%)
中野区	3,370	2,347	(143.6%)
杉並区	6,708	4,414	(152.0%)
豊島区	3,675	2,488	(147.7%)
北区	2,742	1,905	(143.9%)
荒川区	1,981	1,301	(152.3%)
板橋区	6,380	4,161	(153.3%)
練馬区	6,674	3,974	(167.9%)
足立区	6,778	4,184	(162.0%)
葛飾区	4,955	3,029	(163.6%)
江戸川区	3,316	2,662	(124.6%)
区部計	89,680 (55.8%)	57,680 (50.8%)	(155.5%)

市町村部			
	15年度	14年度	対前年比
八王子市	4,877	3,189	(152.9%)
立川市	3,044	2,001	(152.1%)
武蔵野市	1,657	1,115	(148.6%)
三鷹市	2,117	1,394	(151.9%)
青梅市	1,622	1,111	(146.0%)
府中市	2,019	1,134	(178.0%)
昭島市	1,234	782	(157.8%)
調布市	2,340	1,642	(142.5%)
町田市	5,191	3,749	(138.5%)
小金井市	1,050	679	(154.6%)
小平市	1,121	687	(163.2%)
日野市	1,552	923	(168.1%)
東村山市	1,368	979	(139.7%)
国分寺市	674	365	(184.7%)
国立市	412	216	(190.7%)
福生市	453	293	(154.6%)
狛江市	579	271	(213.7%)
東大和市	254	171	(148.5%)
清瀬市	1,229	750	(163.9%)
東久留米市	1,068	651	(164.1%)
武蔵村山市	379	172	(220.3%)
多摩市	1,721	998	(172.4%)
稲城市	403	278	(145.0%)
羽村市	909	480	(189.4%)
あきる野市	217	21	(1033.3%)
西東京市	1,855	1,281	(144.8%)
瑞穂町	-	-	-
日の出町	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
檜原村	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村部計	39,345 (24.5%)	25,332 (22.3%)	(155.3%)
総計	160,817 (100.0%)	113,570 (100.0%)	(141.6%)

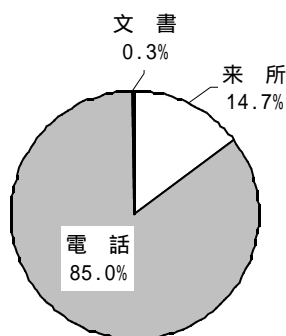
(4) 相談方法別相談件数の推移

相談方法別でみると、電話での相談が85.0%を占め圧倒的に多いが、一方、来所での相談も14.7%を占め、前年度より0.6ポイント伸びている。文書による相談は0.3%であった。(表 - 4, 図 - 2)

表 - 4 相談方法別相談件数の推移

年度	計	来所	電話	文書
11年度	92,383 (100.0%)	12,306 (13.3%)	79,904 (86.5%)	173 (0.2%)
12年度	98,422 (100.0%)	12,353 (12.6%)	85,861 (87.2%)	208 (0.2%)
13年度	102,755 (100.0%)	13,703 (13.3%)	88,815 (86.4%)	237 (0.2%)
14年度	113,570 (100.0%)	16,005 (14.1%)	97,254 (85.6%)	311 (0.3%)
15年度	160,817 (100.0%)	23,626 (14.7%)	136,744 (85.0%)	447 (0.3%)

図 - 2 相談方法別構成比 (平成15年度)



(5) 相談区分別相談件数の推移

相談区分別では、「苦情」の割合が92.4%と過去5年間で最も高くなった。一方、「問合せ」は7.5%と、その割合は年々下がっている。「要望」は過去5年間とも0.1%とわずかである。(表 - 5, 図 - 3)

表 - 5 相談区分別相談件数の推移

年度	計	苦情	問合せ	要望
11年度	92,383 (100.0%)	74,322 (80.4%)	17,945 (19.4%)	116 (0.1%)
12年度	98,422 (100.0%)	80,683 (82.0%)	17,627 (17.9%)	112 (0.1%)
13年度	102,755 (100.0%)	88,150 (85.8%)	14,538 (14.1%)	67 (0.1%)
14年度	113,570 (100.0%)	100,291 (88.3%)	13,173 (11.6%)	106 (0.1%)
15年度	160,817 (100.0%)	148,652 (92.4%)	12,070 (7.5%)	95 (0.1%)

図 - 3 相談区分別構成比 (平成15年度)

