

2 相談の受付状況

(1) 相談件数の推移

平成16年度の東京都内の相談件数は200,535件となり、ついに20万件の大台にのった。対前年度比24.7%増の大幅な伸びである。東京都受付分が35,834件（構成比17.9%）、区市町村受付分が164,701件（同82.1%）であった。（図 - 1、表 - 1）

図 - 1 東京都・区市町村相談件数の推移

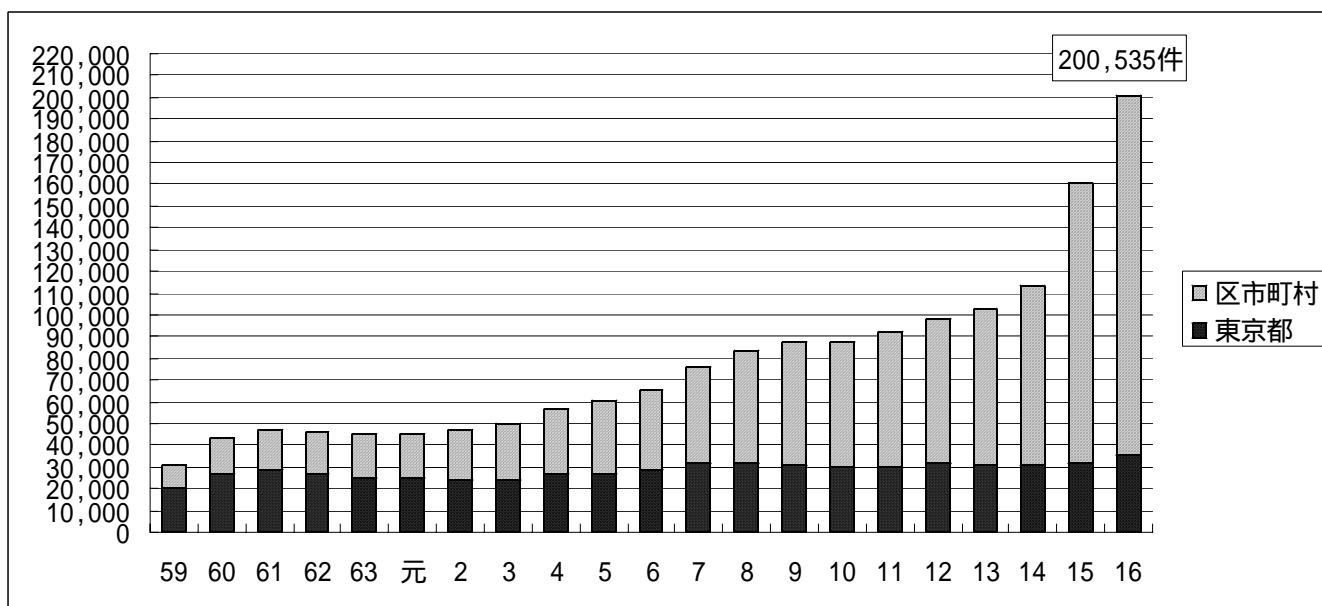


表 - 1 東京都・区市町村相談件数の推移

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	16年度
東京都	30,558	31,792	35,834
区市町村	83,012	129,025	164,701
計	113,570	160,817	200,535

(2) 販売購入形態別相談件数

16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113,219件と全体の56.5%を占め、過去最高だった昨年度の68,788件の1.6倍に急増した。「訪問販売」は20,430件（10.2%）、「電話勧誘販売」が6,508件（3.2%）という順になっている。

「特殊販売」の占める割合は71.8%で、年々増加の傾向にあるが、「通信販売」が爆発的に増加しており、「通信販売」以外の全ての販売購入形態では割合の低下が見られる。これは架空・不当請求の急増の影響である。

表 - 2 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売方法別		受 付	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
全 相 談 件 数 (a)	東 京 都		31,285	31,165	30,558	31,792	35,834
	区 市 町 村		67,137	71,590	83,012	129,025	164,701
	合 計		98,422	102,755	113,570	160,817	200,535
店 舗 購 入	東 京 都		12,951	11,387	10,854	8,157	7,088
	区 市 町 村		24,394	24,192	27,171	29,497	30,344
	合 計		37,345	35,579	38,025	37,654	37,432
特 殊 販 売	訪 問 販 売	東 京 都	5,707	5,901	5,141	3,664	3,045
		区 市 町 村	15,994	16,945	17,910	19,091	17,385
		合 計	21,701	22,846	23,051	22,755	20,430
	通 信 販 売	東 京 都	4,542	6,666	7,828	14,578	21,212
		区 市 町 村	6,776	11,509	17,142	54,210	92,007
		合 計	11,318	18,175	24,970	68,788	113,219
	電 話 勧 誘 販 売	東 京 都	2,164	2,250	2,140	1,424	1,030
		区 市 町 村	4,311	4,728	5,843	6,661	5,478
		合 計	6,475	6,978	7,983	8,085	6,508
	マ ル チ (ま が い) 商 法	東 京 都	915	909	863	695	557
		区 市 町 村	1,404	1,520	1,846	1,939	1,579
		合 計	2,319	2,429	2,709	2,634	2,136
ネ ガ テ ィ ブ オ プ シ ョ ン	東 京 都	80	41	59	95	74	
	区 市 町 村	379	332	583	696	379	
	合 計	459	373	642	791	453	
他 の 無 店 舗 販 売	東 京 都	452	448	407	266	190	
	区 市 町 村	1,353	1,296	1,151	1,580	1,133	
	合 計	1,805	1,744	1,558	1,846	1,323	
特 殊 販 売 計 (b)	東 京 都	13,860	16,215	16,438	20,722	26,108	
	区 市 町 村	30,217	36,330	44,475	84,177	117,961	
	合 計	44,077	52,545	60,913	104,899	144,069	
(b) / (a) × 100	東 京 都		44.3%	52.0%	53.8%	65.2%	72.9%
	区 市 町 村		45.0%	50.7%	53.6%	65.2%	71.6%
	合 計		44.8%	51.1%	53.6%	65.2%	71.8%
不 明 ・ 無 関 係	東 京 都		4,474	3,563	3,266	2,913	2,638
	区 市 町 村		12,526	11,068	11,366	15,351	16,396
	合 計		17,000	14,631	14,632	18,264	19,034

(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35,834件、前年度より4,042件（12.7%）増加している。

区部では最も多いのが、「世田谷区」で9,447件、次に「大田区」が9,165件、「杉並区」が8,768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26,008件、対前年度比29.0%の増加となった。

市町村部では「八王子市」が最も多く6,564件、つぎに「町田市」が6,031件、「立川市」が3,458件の順になっている。市部全体でも9,668件、対前年度比24.6%の増加となった。区市いずれも、対前年度1.5倍超の大幅な伸びとなった15年度に引き続き増加が見られた。（表 - 3）

表 - 3 受付機関別相談件数

単位：件

都			
	16年度	15年度	対前年比
総合センター	35,834 (17.9%)	31,792 (19.8%)	(112.7%)

区 部			
	16年度	15年度	対前年比
千代田区	2,091	1,440	(145.2%)
中央区	2,684	2,501	(107.3%)
港区	3,626	2,935	(123.5%)
新宿区	5,804	4,142	(140.1%)
文京区	2,953	2,350	(125.7%)
台東区	2,433	1,810	(134.4%)
墨田区	2,897	2,089	(138.7%)
江東区	4,577	4,030	(113.6%)
品川区	4,311	3,158	(136.5%)
目黒区	4,054	3,100	(130.8%)
大田区	9,165	6,591	(139.1%)
世田谷区	9,447	6,896	(137.0%)
渋谷区	2,328	2,059	(113.1%)
中野区	4,265	3,370	(126.6%)
杉並区	8,768	6,708	(130.7%)
豊島区	4,311	3,675	(117.3%)
北区	4,392	2,742	(160.2%)
荒川区	2,588	1,981	(130.6%)
板橋区	7,680	6,380	(120.4%)
練馬区	8,749	6,674	(131.1%)
足立区	7,894	6,778	(116.5%)
葛飾区	5,835	4,955	(117.8%)
江戸川区	4,836	3,316	(145.8%)
区部計	115,688 (57.7%)	89,680 (55.8%)	(129.0%)

市町村部			
	16年度	15年度	対前年比
八王子市	6,564	4,877	(134.6%)
立川市	3,458	3,044	(113.6%)
武蔵野市	2,185	1,657	(131.9%)
三鷹市	2,492	2,117	(117.7%)
青梅市	1,901	1,622	(117.2%)
府中市	2,472	2,019	(122.4%)
昭島市	1,497	1,234	(121.3%)
調布市	2,808	2,340	(120.0%)
町田市	6,031	5,191	(116.2%)
小金井市	1,469	1,050	(139.9%)
小平市	1,637	1,121	(146.0%)
日野市	1,826	1,552	(117.7%)
東村山市	1,767	1,368	(129.2%)
国分寺市	817	674	(121.2%)
国立市	568	412	(137.9%)
福生市	462	453	(102.0%)
狛江市	856	579	(147.8%)
東大和市	327	254	(128.7%)
清瀬市	1,420	1,229	(115.5%)
東久留米市	1,407	1,068	(131.7%)
武蔵村山市	501	379	(132.2%)
多摩市	2,129	1,721	(123.7%)
稲城市	484	403	(120.1%)
羽村市	1,167	909	(128.4%)
あきる野市	267	217	(123.0%)
西東京市	2,501	1,855	(134.8%)
瑞穂町	-	-	-
日の出町	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
檜原村	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村部計	49,013 (24.4%)	39,345 (24.5%)	(124.6%)
総計	200,535 (100.0%)	160,817 (100.0%)	(124.7%)

(4) 相談方法別相談件数の推移

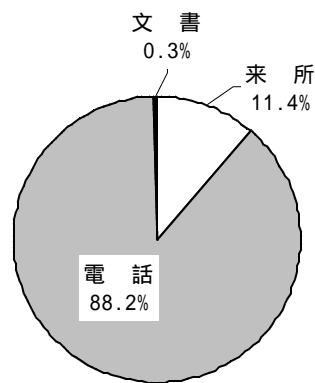
相談方法別でみると、電話での相談が88.2%を占め圧倒的に多く、昨年度と比べ3.2ポイント上昇が見られる。一方、来所での相談の割合は11.4%と前年度より3.3ポイント低下している。文書による相談は0.3%であった。(表 - 4, 図 - 2)

表 - 4 相談方法別相談件数の推移

単位：件

年度	計	来 所	電 話	文 書
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%)
16年度	200,535 (100.0%)	22,959 (11.4%)	176,957 (88.2%)	619 (0.3%)

図 - 2 相談方法別構成比 (平成16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95.8%となり、年々上昇が見られる。一方、「問合せ」は4.2%となり、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

単位：件

年度	計	苦 情	問 合 せ	要 望
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%)
16年度	200,535 (100.0%)	192,084 (95.8%)	8,329 (4.2%)	122 (0.1%)

図 - 3 相談区分別構成比 (平成16年度)

