

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成20年度の東京都内の相談件数は125,281件となり、対前年度比12.2%の減少であった。そのうち東京都受付分は、35,279件（構成比28.2%）、区市町村受付分が90,002件（同71.8%）であった。

（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

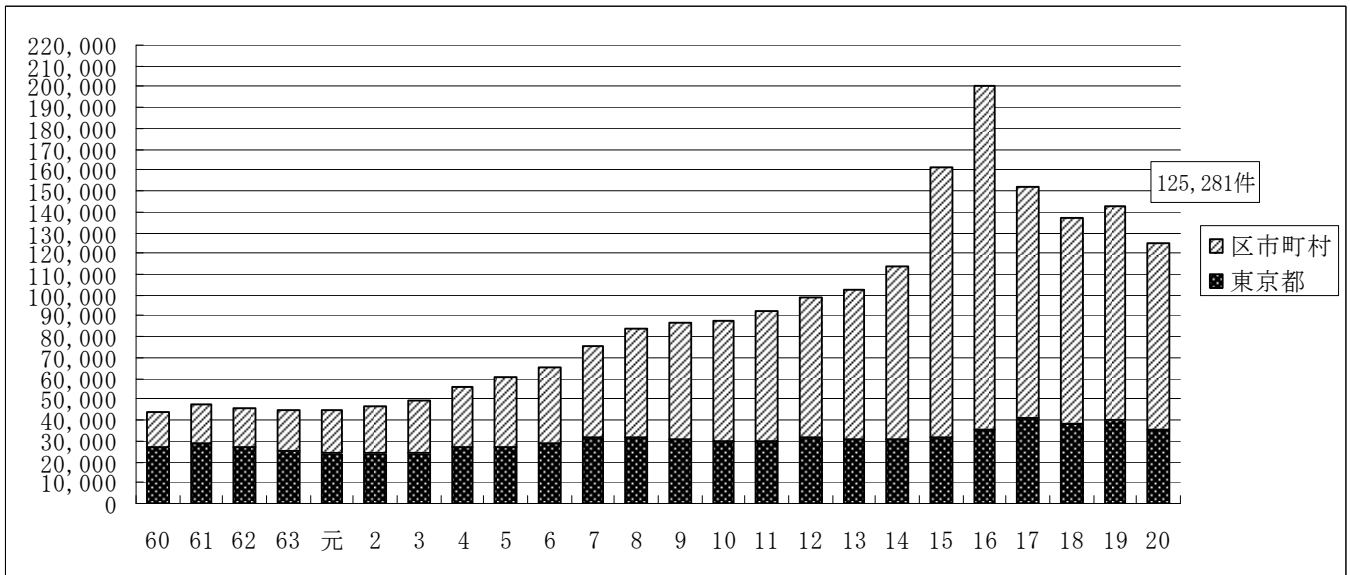


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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	17年度	18年度	19年度	20年度
東京都	30,558	31,792	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279
区市町村	83,012	129,025	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002
計	113,570	160,817	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281

(2) 販売購入形態別相談件数

20年度の都内全体の相談件数を販売購入形態別でみると、「店舗購入」が全体の37.9%を占めており、「訪問販売」「通信販売」等の特殊販売が全体の44.2%を占めている。16年度以降、特殊販売の占める割合は年々減少している。

特殊販売の内訳をみると、「通信販売」が36,084件と最も多く、次いで「訪問販売」が11,603件、「電話勧誘販売」が4,450件と続く。前年度と比べると、いずれの販売形態でも、相談件数が減少している。(表-2)

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	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
全相談件数(a)	東京都		35,834	40,983	38,449	40,140	35,279
	区市町村		164,701	110,541	98,243	102,620	90,002
	合計		200,535	151,524	136,692	142,760	125,281
店舗購入	東京都		7,088	10,048	11,352	12,727	12,116
	区市町村		30,344	31,612	32,786	38,820	35,419
	合計		37,432	41,660	44,138	51,547	47,535
訪問販売	東京都		3,045	3,722	3,292	2,689	2,120
	区市町村		17,385	17,001	13,436	11,608	9,483
	合計		20,430	20,723	16,728	14,297	11,603
通信販売	東京都		21,212	19,973	14,920	16,161	13,087
	区市町村		92,007	35,810	26,265	28,720	22,997
	合計		113,219	55,783	41,185	44,881	36,084
電話勧誘販売	東京都		1,030	1,514	1,570	1,302	1,333
	区市町村		5,478	4,596	3,837	3,489	3,117
	合計		6,508	6,110	5,407	4,791	4,450
マルチ(まがい)商法	東京都		557	655	787	662	565
	区市町村		1,579	1,569	1,577	1,533	1,228
	合計		2,136	2,224	2,364	2,195	1,793
ネガティブオプション	東京都		74	114	143	68	60
	区市町村		379	543	644	266	193
	合計		453	657	787	334	253
他の無店舗販売	東京都		190	380	431	465	317
	区市町村		1,133	1,002	984	932	863
	合計		1,323	1,382	1,415	1,397	1,180
特殊販売計(b)	東京都		26,108	26,358	21,143	21,347	17,482
	区市町村		117,961	60,521	46,743	46,548	37,881
	合計		144,069	86,879	67,886	67,895	55,363
(b)/(a)×100	東京都		72.9%	64.3%	55.0%	53.2%	49.6%
	区市町村		71.6%	54.7%	47.6%	45.4%	42.1%
	合計		71.8%	57.3%	49.7%	47.6%	44.2%
不明・無関係	東京都		2,638	4,577	5,954	6,066	5,681
	区市町村		16,396	18,408	18,714	17,252	16,702
	合計		19,034	22,985	24,668	23,318	22,383

(3) 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35,279件、前年度より4,861件(12.1%)減少している。

区部では最も多いのが、「世田谷区」で5,923件、次に「大田区」が4,750件「足立区」が4,602件となっている。23区全体では65,167件、対前年度比11.5%の減少となった。

市町村部では「八王子市」が最も多く3,576件、つぎに「町田市」が3,165件、「立川市」が1,835件の順になっている。市町村部全体では24,835件、対前年度比14.3%の減少となった。(表-3)

表-3 受付機関別相談件数

単位：件

都			
	20年度	19年度	対前年比
総合センター	35,279 (28.2%)	40,140 (28.1%)	(87.9%)

区 部			
	20年度	19年度	対前年比
千代田区	844	1,095	(77.1%)
中央区	1,503	1,723	(87.2%)
港区	2,012	2,565	(78.4%)
新宿区	3,596	4,009	(89.7%)
文京区	1,777	1,842	(96.5%)
台東区	1,439	1,376	(104.6%)
墨田区	1,824	2,033	(89.7%)
江東区	2,391	2,921	(81.9%)
品川区	2,702	2,986	(90.5%)
目黒区	2,290	2,385	(96.0%)
大田区	4,750	5,355	(88.7%)
世田谷区	5,923	7,183	(82.5%)
渋谷区	1,651	2,024	(81.6%)
中野区	2,205	2,558	(86.2%)
杉並区	4,076	4,431	(92.0%)
豊島区	2,259	2,526	(89.4%)
北区	2,360	2,414	(97.8%)
荒川区	1,126	1,209	(93.1%)
板橋区	4,050	4,637	(87.3%)
練馬区	4,432	5,176	(85.6%)
足立区	4,602	5,354	(86.0%)
葛飾区	3,034	3,327	(91.2%)
江戸川区	4,321	4,515	(95.7%)
区部計	65,167 (52.0%)	73,644 (51.6%)	(88.5%)

市町村部			
	20年度	19年度	対前年比
八王子市	3,576	4,258	(84.0%)
立川市	1,835	2,475	(74.1%)
武蔵野市	1,107	1,382	(80.1%)
三鷹市	1,143	1,282	(89.2%)
青梅市	917	1,041	(88.1%)
府中市	1,035	1,226	(84.4%)
昭島市	700	748	(93.6%)
調布市	1,427	1,501	(95.1%)
町田市	3,165	3,643	(86.9%)
小金井市	701	764	(91.8%)
小平市	792	926	(85.5%)
日野市	1,016	1,170	(86.8%)
東村山市	902	1,015	(88.9%)
国分寺市	466	498	(93.6%)
国立市	403	344	(117.2%)
西東京市	1,104	1,456	(75.8%)
福生市	161	209	(77.0%)
狛江市	442	507	(87.2%)
東大和市	173	194	(89.2%)
清瀬市	997	1,103	(90.4%)
東久留米市	662	739	(89.6%)
武蔵村山市	176	219	(80.4%)
多摩市	938	1,107	(84.7%)
稲城市	311	314	(99.0%)
羽村市	483	647	(74.7%)
あきる野市	135	135	(100.0%)
瑞穂町	68	73	(93.2%)
日の出町	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
檜原村	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村部計	24,835 (19.8%)	28,976 (20.3%)	(85.7%)
総計	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)	(87.8%)

(4) 相談方法別相談件数の推移

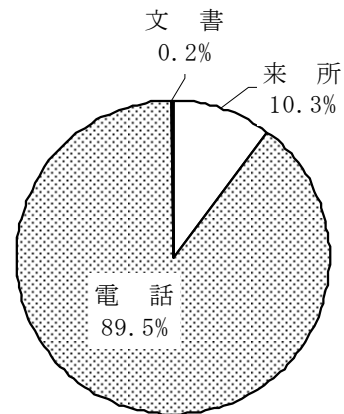
相談方法別でみると、電話での相談が全体の89.5%と圧倒的に多く、前年度と比べると0.6ポイントの減少であった。一方、来所での相談の割合は10.3%と前年度より0.6ポイント増加している。文書による相談は前年度に引き続き0.2%であった。(表-4, 図-2)

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
16年度	200,535 (100.0%)	22,959 (11.4%)	176,957 (88.2%)	619 (0.3%)
17年度	151,524 (100.0%)	16,181 (10.7%)	134,913 (89.0%)	430 (0.3%)
18年度	136,692 (100.0%)	14,072 (10.3%)	122,338 (89.5%)	282 (0.2%)
19年度	142,760 (100.0%)	13,795 (9.7%)	128,612 (90.1%)	353 (0.2%)
20年度	125,281 (100.0%)	12,848 (10.3%)	112,141 (89.5%)	292 (0.2%)

図-2 相談方法別構成比(平成20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94.5%となり、前年度より0.8ポイントの減少であった。一方、「問合せ」は5.4%と0.8ポイントの増加であった。「要望」は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
16年度	200,535 (100.0%)	192,084 (95.8%)	8,329 (4.2%)	122 (0.1%)
17年度	151,524 (100.0%)	141,313 (93.3%)	10,039 (6.6%)	172 (0.1%)
18年度	136,692 (100.0%)	128,491 (94.0%)	8,118 (5.9%)	83 (0.1%)
19年度	142,760 (100.0%)	136,025 (95.3%)	6,637 (4.6%)	98 (0.1%)
20年度	125,281 (100.0%)	118,412 (94.5%)	6,750 (5.4%)	119 (0.1%)

図-3 相談区分別構成比(平成20年度)

