

## 2 相談受付状況

### (1) 相談件数の推移

平成19年度の東京都内の相談件数は142,760件となり、対前年度比104.4%と増加した。そのうち東京都受付分は、40,140件（構成比28.1%）、区市町村受付分が102,620件（同71.9%）であった。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

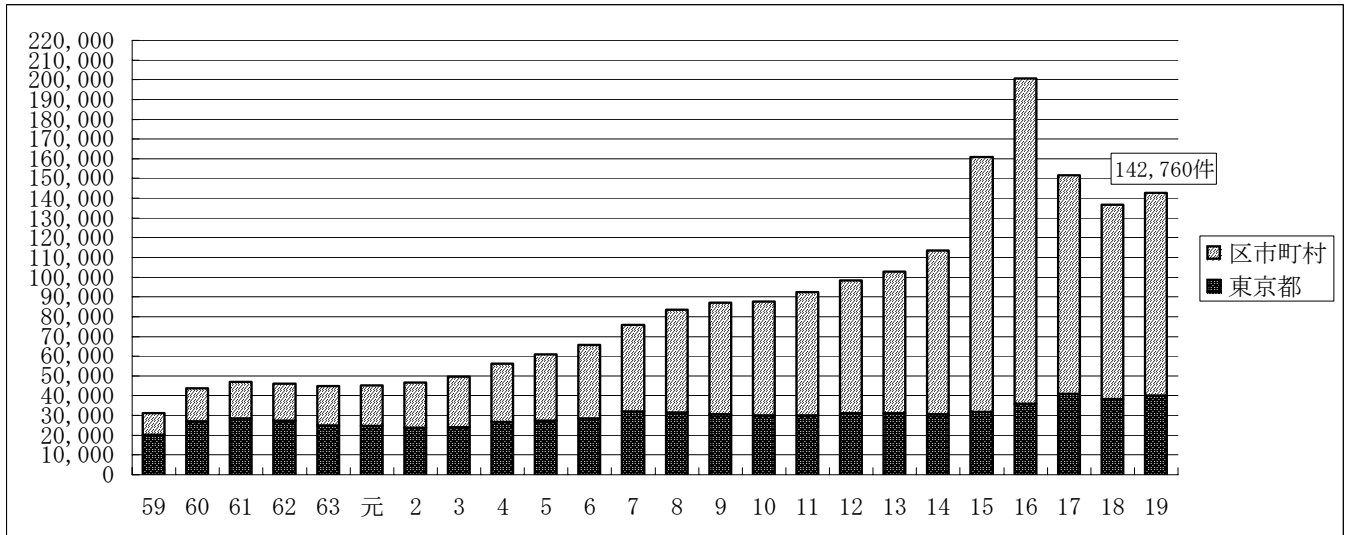


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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

(2) 販売購入形態別相談件数

19年度の都内全体の相談件数を販売購入形態別で見ると、「店舗購入」が全体の36.1%を占めており、「訪問販売」「通信販売」等の特殊販売が全体の47.6%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44,881件と最も多く、次いで「訪問販売」が14,297件、「電話勧誘販売」が4,791件と続く。前年度と比べると「通信販売」の件数は増加しているが、その他の販売形態では、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	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
全相談件数(a)	東京都		31,792	35,834	40,983	38,449	40,140
	区市町村		129,025	164,701	110,541	98,243	102,620
	合計		160,817	200,535	151,524	136,692	142,760
店舗購入	東京都		8,157	7,088	10,048	11,352	12,727
	区市町村		29,497	30,344	31,612	32,786	38,820
	合計		37,654	37,432	41,660	44,138	51,547
特殊販売	訪問販売	東京都	3,664	3,045	3,722	3,292	2,689
		区市町村	19,091	17,385	17,001	13,436	11,608
		合計	22,755	20,430	20,723	16,728	14,297
	通信販売	東京都	14,578	21,212	19,973	14,920	16,161
		区市町村	54,210	92,007	35,810	26,265	28,720
		合計	68,788	113,219	55,783	41,185	44,881
	電話勧誘販売	東京都	1,424	1,030	1,514	1,570	1,302
		区市町村	6,661	5,478	4,596	3,837	3,489
		合計	8,085	6,508	6,110	5,407	4,791
	マルチ(まがい)商法	東京都	695	557	655	787	662
		区市町村	1,939	1,579	1,569	1,577	1,533
		合計	2,634	2,136	2,224	2,364	2,195
ネガティブオプション	東京都	95	74	114	143	68	
	区市町村	696	379	543	644	266	
	合計	791	453	657	787	334	
他の無店舗販売	東京都	266	190	380	431	465	
	区市町村	1,580	1,133	1,002	984	932	
	合計	1,846	1,323	1,382	1,415	1,397	
特殊販売計(b)	東京都	20,722	26,108	26,358	21,143	21,347	
	区市町村	84,177	117,961	60,521	46,743	46,548	
	合計	104,899	144,069	86,879	67,886	67,895	
(b)/(a)×100	東京都		65.2%	72.9%	64.3%	55.0%	53.2%
	区市町村		65.2%	71.6%	54.7%	47.6%	45.4%
	合計		65.2%	71.8%	57.3%	49.7%	47.6%
不明・無関係	東京都		2,913	2,638	4,577	5,954	6,066
	区市町村		15,351	16,396	18,408	18,714	17,252
	合計		18,264	19,034	22,985	24,668	23,318

(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40,140件、前年度より1,691件（4.4%）増加している。

区部では最も多いのが、「世田谷区」で7,183件、次に「大田区」が5,355件「足立区」が5,354件となっている。23区全体では73,644件、対前年度比7.0%の増加となった。

市町村部では「八王子市」が最も多く4,258件、つぎに「町田市」が3,643件、「立川市」が2,475件の順になっている。市町村部全体では28,976件、対前年度比1.5%の減少となった。（表-3）

表-3 受付機関別相談件数

単位：件

都			
	19年度	18年度	対前年比
総合センター	40,140 (28.1%)	38,449 (28.1%)	(104.4%)

区 部			
	19年度	18年度	対前年比
千代田区	1,095	1,116	(98.1%)
中央区	1,723	1,688	(102.1%)
港区	2,565	2,143	(119.7%)
新宿区	4,009	3,314	(121.0%)
文京区	1,842	1,855	(99.3%)
台東区	1,376	1,308	(105.2%)
墨田区	2,033	1,914	(106.2%)
江東区	2,921	2,803	(104.2%)
品川区	2,986	2,675	(111.6%)
目黒区	2,385	2,212	(107.8%)
大田区	5,355	4,909	(109.1%)
世田谷区	7,183	6,791	(105.8%)
渋谷区	2,024	1,825	(110.9%)
中野区	2,558	2,542	(100.6%)
杉並区	4,431	3,965	(111.8%)
豊島区	2,526	2,513	(100.5%)
北区	2,414	2,337	(103.3%)
荒川区	1,209	1,094	(110.5%)
板橋区	4,637	4,250	(109.1%)
練馬区	5,176	4,799	(107.9%)
足立区	5,354	5,081	(105.4%)
葛飾区	3,327	3,380	(98.4%)
江戸川区	4,515	4,314	(104.7%)
区部計	73,644 (51.6%)	68,828 (50.4%)	(107.0%)

市町村部			
	19年度	18年度	対前年比
八王子市	4,258	4,353	(97.8%)
立川市	2,475	2,582	(95.9%)
武蔵野市	1,382	1,345	(102.8%)
三鷹市	1,282	1,322	(97.0%)
青梅市	1,041	1,100	(94.6%)
府中市	1,226	1,258	(97.5%)
昭島市	748	698	(107.2%)
調布市	1,501	1,550	(96.8%)
町田市	3,643	3,688	(98.8%)
小金井市	764	785	(97.3%)
小平市	926	1,017	(91.1%)
日野市	1,170	1,249	(93.7%)
東村山市	1,015	960	(105.7%)
国分寺市	498	507	(98.2%)
国立市	344	342	(100.6%)
西東京市	1,456	1,545	(94.2%)
福生市	209	228	(91.7%)
狛江市	507	467	(108.6%)
東大和市	194	181	(107.2%)
清瀬市	1,103	1,032	(106.9%)
東久留米市	739	707	(104.5%)
武蔵村山市	219	222	(98.6%)
多摩市	1,107	1,130	(98.0%)
稲城市	314	323	(97.2%)
羽村市	647	609	(106.2%)
あきる野市	135	136	(99.3%)
瑞穂町	73	79	(92.4%)
日の出町	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
檜原村	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村部計	28,976 (20.3%)	29,415 (21.5%)	(98.5%)
総計	142,760 (100.0%)	136,692 (100.0%)	(104.4%)

(4) 相談方法別相談件数の推移

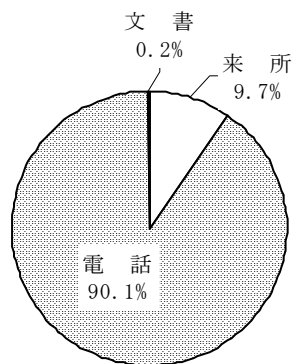
相談方法別でみると、電話での相談が全体の90.1%と圧倒的に多く、前年度と比べると0.6ポイントの増加であった。一方、来所での相談の割合は9.7%と前年度より0.6ポイント減少している。文書による相談は0.2%であった。(表-4、図-2)

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
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%)
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%)

図-2 相談方法別構成比（平成19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95.3%となり、前年度より1.3ポイントの増加であった。一方、「問合せ」は4.6%と1.3ポイントの減少であった。「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
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%)
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%)

図-3 相談区分別構成比（平成19年度）

