

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成 24 年度の東京都内の相談件数は 118,208 件となり、対前年度比 4.5%の減少であった。そのうち東京都受付分は 31,862 件(構成比 27.0%)、区市町村受付分が 86,346 件(同 73.0%)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

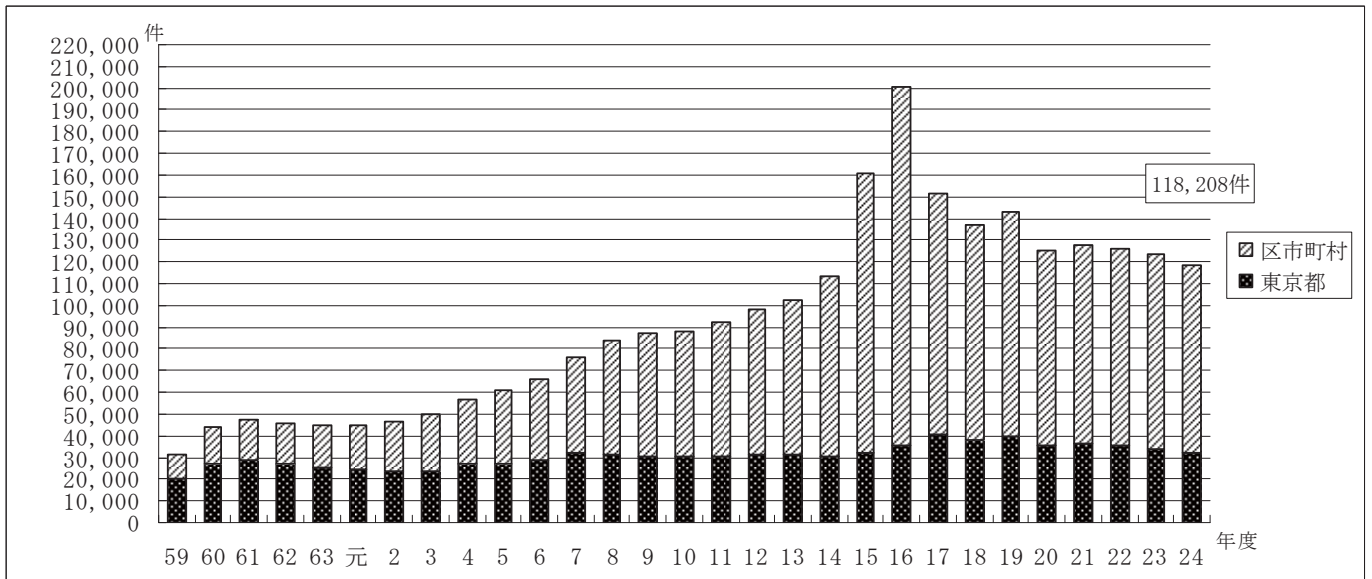


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

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	5年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684	27,216
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597	33,690
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281	60,906

	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
東京都	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
区市町村	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
計	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755	113,570	160,817

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数を見ると、東京都受付分が31,862件であり、前年度より1,986件(5.9%)減少している。

23区では62,159件、対前年度比4.3%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の5,571件、次に「大田区」4,510件、「練馬区」4,495件の順となっている。

市町村では24,187件、対前年度比3.2%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の3,844件、次に「町田市」3,058件、「立川市」1,549件の順となっている。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

都				市町村			
	24年度	23年度	対前年度比		24年度	23年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	31,862 (27.0%)	33,848 (27.4%)	94.1%	八王子市	3,844	3,895	98.7%
				立川市	1,549	1,504	103.0%
				武蔵野市	969	1,024	94.6%
				三鷹市	867	967	89.7%
				青梅市	969	895	108.3%
				府中市	1,038	1,099	94.4%
				昭島市	747	673	111.0%
				調布市	1,380	1,564	88.2%
				町田市	3,058	3,222	94.9%
				小金井市	659	628	104.9%
				小平市	1,024	1,067	96.0%
				日野市	1,052	1,105	95.2%
				東村山市	800	819	97.7%
				国分寺市	544	583	93.3%
				国立市	351	345	101.7%
				福生市	145	167	86.8%
				狛江市	360	341	105.6%
				東大和市	233	221	105.4%
				清瀬市	754	870	86.7%
				東久留米市	690	698	98.9%
				武蔵村山市	261	234	111.5%
				多摩市	832	905	91.9%
				稲城市	298	335	89.0%
				羽村市	470	465	101.1%
				あきる野市	119	152	78.3%
				西東京市	1,067	1,100	97.0%
				瑞穂町	107	98	109.2%
				日の出町	-	-	-
				檜原村	-	-	-
				奥多摩町	-	-	-
				島しょ	-	-	-
				市町村 計	24,187 (20.5%)	24,976 (20.2%)	96.8%
				総 計	118,208 (100.0%)	123,746 (100.0%)	95.5%

※日の出町、檜原村、奥多摩町及び島しょ地域については、PIO-NET未設置のため集計対象外である。

(3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別で見ると、「苦情」は108,635件寄せられ、構成比は91.9%を占める。「問合せ」の件数は9,463件で全体の8.0%、「要望」については110件で全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の86.8%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の13.0%、「文書」による相談は全体の0.2%とわずかである。(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		24年度		23年度		対前年度比
相談区分	苦情	108,635	(91.9%)	113,675	(91.9%)	95.6%
	問合せ	9,463	(8.0%)	9,938	(8.0%)	95.2%
	要望	110	(0.1%)	133	(0.1%)	82.7%
相談方法	電話	102,643	(86.8%)	107,576	(86.9%)	95.4%
	来所	15,361	(13.0%)	15,925	(12.9%)	96.5%
	文書	204	(0.2%)	245	(0.2%)	83.3%
計		118,208	(100.0%)	123,746	(100.0%)	95.5%

(4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額における相談件数は45,714件で全体の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、構成比は10.3%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は2,068件で構成比は1.7%となっている。なかでも「1億円以上」は71件であった。平均金額は162万6千円となり、前年度より6万7千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	24年度		23年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	12,090	(10.2%)	11,880	(9.6%)	101.8%
1万円以上5万円未満	11,128	(9.4%)	11,046	(8.9%)	100.7%
5万円以上10万円未満	10,320	(8.7%)	13,671	(11.0%)	75.5%
10万円以上50万円未満	12,176	(10.3%)	12,999	(10.5%)	93.7%
50万円以上100万円未満	3,645	(3.1%)	4,092	(3.3%)	89.1%
100万円以上500万円未満	5,392	(4.6%)	6,260	(5.1%)	86.1%
500万円以上1千万円未満	990	(0.8%)	1,171	(0.9%)	84.5%
1千万円以上5千万円未満	1,740	(1.5%)	2,019	(1.6%)	86.2%
5千万円以上1億円未満	257	(0.2%)	289	(0.2%)	88.9%
1億円以上	71	(0.1%)	89	(0.1%)	79.8%
その他・不明	60,399	(51.1%)	60,230	(48.7%)	100.3%
総件数	118,208	(100.0%)	123,746	(100.0%)	95.5%
総合計金額	94,008,341,923円		107,560,416,307円		87.4%
平均金額(※)	1,626,189円		1,693,438円		96.0%

※「その他・不明」を除いて算出