

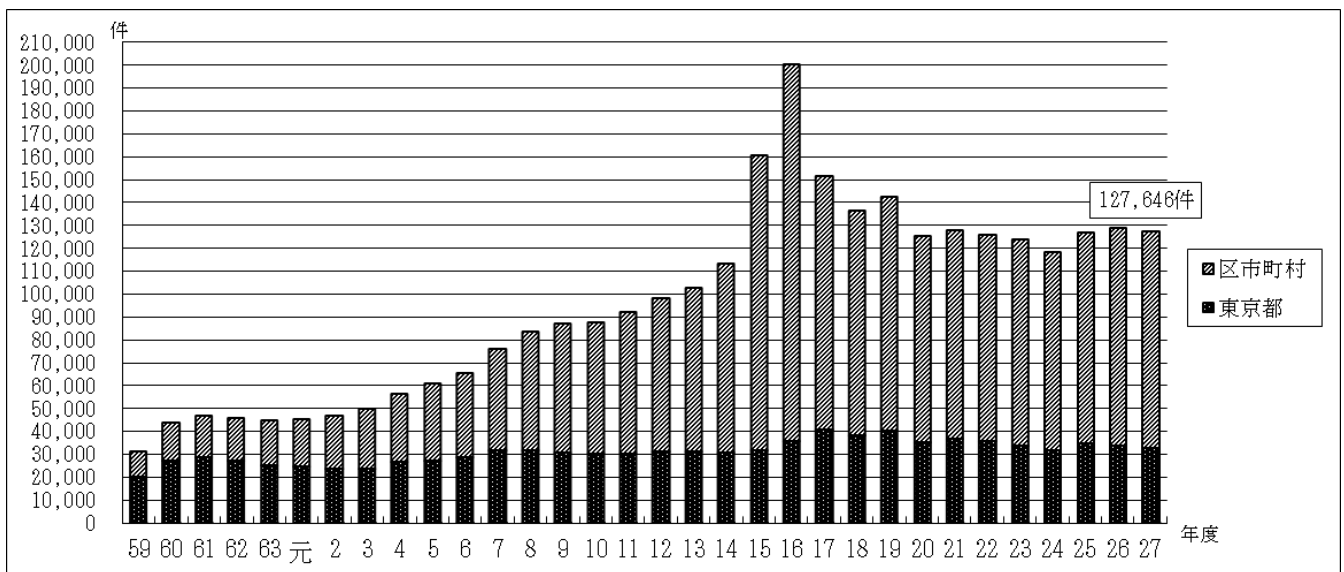
## 2 相談受付状況

### (1) 相談件数の推移

平成27年度の東京都内の相談件数は127,646件となり、対前年度比1.1%の減少であった。そのうち東京都受付分は32,732件（構成比25.6%）、区市町村受付分が94,914件（同74.4%）であった。

相談件数は平成15年度及び平成16年度に急増し、平成16年度に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	25年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346	92,278
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208	126,951

	26年度	27年度
東京都	33,692	32,732
区市町村	95,348	94,914
計	129,040	127,646

(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32,732件であり、前年度より960件(2.8%)減少している。

23区では67,527件、対前年度比0.7%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,136件、次に「練馬区」5,011件、「大田区」4,854件の順となっている。

市町村では27,387件、対前年度比0.2%の増加となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,366件、次に「町田市」3,531件、「立川市」1,546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			
東京都 消費生活 総合センター	27年度	26年度	対前年度比
	32,732 (25.6%)	33,692 (26.1%)	97.2%

区			
	27年度	26年度	対前年度比
千代田区	1,021	1,029	99.2%
中央区	1,658	1,616	102.6%
港区	2,271	2,303	98.6%
新宿区	3,478	3,645	95.4%
文京区	1,653	1,648	100.3%
台東区	1,633	1,811	90.2%
墨田区	1,975	1,945	101.5%
江東区	2,975	2,701	110.1%
品川区	2,685	2,826	95.0%
目黒区	2,237	2,321	96.4%
大田区	4,854	4,909	98.9%
世田谷区	6,136	6,196	99.0%
渋谷区	1,482	1,374	107.9%
中野区	2,440	2,417	101.0%
杉並区	3,986	3,927	101.5%
豊島区	2,112	2,297	91.9%
北区	2,443	2,408	101.5%
荒川区	1,258	1,262	99.7%
板橋区	4,065	4,104	99.0%
練馬区	5,011	4,922	101.8%
足立区	4,571	4,709	97.1%
葛飾区	2,950	2,966	99.5%
江戸川区	4,633	4,684	98.9%
区計	67,527 (52.9%)	68,020 (52.7%)	99.3%

市町村			
	27年度	26年度	対前年度比
八王子市	4,366	4,250	102.7%
立川市	1,546	1,607	96.2%
武蔵野市	1,139	1,148	99.2%
三鷹市	1,025	1,088	94.2%
青梅市	951	921	103.3%
府中市	1,503	1,392	108.0%
昭島市	778	765	101.7%
調布市	1,293	1,465	88.3%
町田市	3,531	3,602	98.0%
小金井市	789	817	96.6%
小平市	1,088	1,105	98.5%
日野市	1,280	1,221	104.8%
東村山市	925	908	101.9%
国分寺市	663	569	116.5%
国立市	479	470	101.9%
福生市	160	171	93.6%
狛江市	467	423	110.4%
東大和市	308	243	126.7%
清瀬市	787	787	100.0%
東久留米市	770	728	105.8%
武蔵村山市	269	333	80.8%
多摩市	972	1,020	95.3%
稲城市	370	341	108.5%
羽村市	521	509	102.4%
あきる野市	148	155	95.5%
西東京市	1,161	1,195	97.2%
瑞穂町	98	95	103.2%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村計	27,387 (21.5%)	27,328 (21.2%)	100.2%

総計	127,646 (100.0%)	129,040 (100.0%)	98.9%
----	---------------------	---------------------	-------

※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118,885件寄せられ、構成比は93.1%を占める。「問合せ」の件数は8,660件で全体の6.8%、「要望」については101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		27年度		26年度		対前年度比
相談区分	苦情	118,885	(93.1%)	119,798	(92.8%)	99.2%
	問合せ	8,660	(6.8%)	9,107	(7.1%)	95.1%
	要望	101	(0.1%)	135	(0.1%)	74.8%
相談方法	電話	110,838	(86.8%)	112,157	(86.9%)	98.8%
	来所	16,611	(13.0%)	16,645	(12.9%)	99.8%
	文書	197	(0.2%)	238	(0.2%)	82.8%
計		127,646	(100.0%)	129,040	(100.0%)	98.9%

### (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49,198件で全体の38.5%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13.4%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,576件で構成比は1.2%となっている。「1億円以上」は85件と前年度(92件)より減少している。平均金額は135万6千円となり、前年度より16万1千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	27年度		26年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	12,678	(9.9%)	13,099	(10.2%)	96.8%
1万円以上5万円未満	12,300	(9.6%)	12,395	(9.6%)	99.2%
5万円以上10万円未満	7,109	(5.6%)	12,746	(9.9%)	55.8%
10万円以上50万円未満	17,111	(13.4%)	13,961	(10.8%)	122.6%
50万円以上100万円未満	3,573	(2.8%)	3,858	(3.0%)	92.6%
100万円以上500万円未満	4,448	(3.5%)	4,942	(3.8%)	90.0%
500万円以上1千万円未満	743	(0.6%)	746	(0.6%)	99.6%
1千万円以上5千万円未満	1,234	(1.0%)	1,449	(1.1%)	85.2%
5千万円以上1億円未満	257	(0.2%)	308	(0.2%)	83.4%
1億円以上	85	(0.1%)	92	(0.1%)	92.4%
その他・不明	68,108	(53.4%)	65,444	(50.7%)	104.1%
総件数	127,646	(100.0%)	129,040	(100.0%)	98.9%
総合計金額	80,715,386,511円		96,458,066,579円		83.7%
平均金額(※)	1,355,695円		1,516,732円		89.4%

※「その他・不明」を除いて算出