

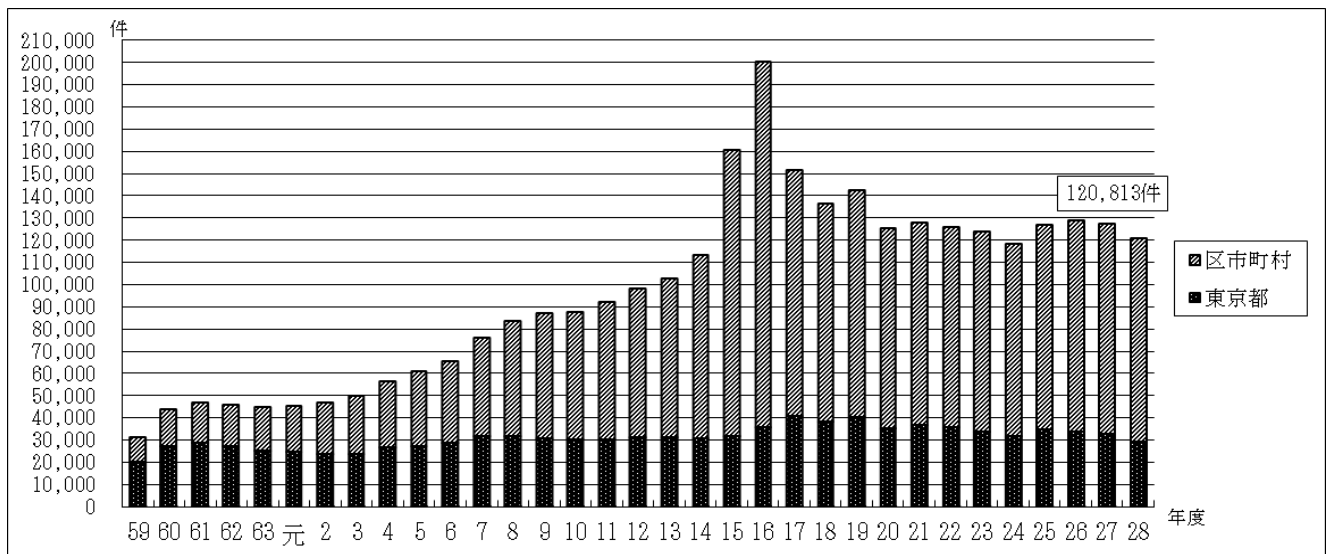
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

平成28年度の東京都内の相談件数は120,813件となり、対前年度比5.4%の減少であった。そのうち東京都受付分は29,148件（構成比24.1%）、区市町村受付分が91,665件（同75.9%）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	28年度
東京都	33,692	32,732	29,148
区市町村	95,348	94,914	91,665
計	129,040	127,646	120,813

(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29,148件で、前年度より3,584件(10.9%)減少している。

23区では65,640件、対前年度比2.8%の減少となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の6,157件、次に「練馬区」4,923件、「大田区」4,754件の順となっている。

市町村では26,025件、対前年度比5.0%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の3,904件、次に「町田市」3,286件、「府中市」1,421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			
	28年度	27年度	対前年度比
東京都 消費生活 総合センター	29,148 (24.1%)	32,732 (25.6%)	89.1%

区			
	28年度	27年度	対前年度比
千代田区	1,048	1,021	102.6%
中央区	1,614	1,658	97.3%
港区	2,275	2,271	100.2%
新宿区	3,618	3,478	104.0%
文京区	1,629	1,653	98.5%
台東区	1,599	1,633	97.9%
墨田区	1,848	1,975	93.6%
江東区	2,924	2,975	98.3%
品川区	2,624	2,685	97.7%
目黒区	2,261	2,237	101.1%
大田区	4,754	4,854	97.9%
世田谷区	6,157	6,136	100.3%
渋谷区	1,233	1,482	83.2%
中野区	2,389	2,440	97.9%
杉並区	3,713	3,986	93.2%
豊島区	1,956	2,112	92.6%
北区	2,257	2,443	92.4%
荒川区	1,343	1,258	106.8%
板橋区	3,638	4,065	89.5%
練馬区	4,923	5,011	98.2%
足立区	4,307	4,571	94.2%
葛飾区	3,046	2,950	103.3%
江戸川区	4,484	4,633	96.8%
区 計	65,640 (54.3%)	67,527 (52.9%)	97.2%

市町村			
	28年度	27年度	対前年度比
八王子市	3,904	4,366	89.4%
立川市	1,409	1,546	91.1%
武蔵野市	1,065	1,139	93.5%
三鷹市	1,048	1,025	102.2%
青梅市	978	951	102.8%
府中市	1,421	1,503	94.5%
昭島市	767	778	98.6%
調布市	1,262	1,293	97.6%
町田市	3,286	3,531	93.1%
小金井市	750	789	95.1%
小平市	1,079	1,088	99.2%
日野市	1,229	1,280	96.0%
東村山市	908	925	98.2%
国分寺市	579	663	87.3%
国立市	422	479	88.1%
福生市	183	160	114.4%
狛江市	456	467	97.6%
東大和市	313	308	101.6%
清瀬市	826	787	105.0%
東久留米市	736	770	95.6%
武蔵村山市	246	269	91.4%
多摩市	888	972	91.4%
稲城市	371	370	100.3%
羽村市	489	521	93.9%
あきる野市	153	148	103.4%
西東京市	1,170	1,161	100.8%
瑞穂町	87	98	88.8%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	26,025 (21.5%)	27,387 (21.5%)	95.0%

総 計	120,813 (100.0%)	127,646 (100.0%)	94.6%
-----	---------------------	---------------------	-------

※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111,906件寄せられ、構成比は92.6%を占める。「問合せ」の件数は8,827件で全体の7.3%、「要望」については80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87.6%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.2%、「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		28年度		27年度		対前年度比
相談区分	苦情	111,906	(92.6%)	118,885	(93.1%)	94.1%
	問合せ	8,827	(7.3%)	8,660	(6.8%)	101.9%
	要望	80	(0.1%)	101	(0.1%)	79.2%
相談方法	電話	105,862	(87.6%)	110,838	(86.8%)	95.5%
	来所	14,711	(12.2%)	16,611	(13.0%)	88.6%
	文書	240	(0.2%)	197	(0.2%)	121.8%
計		120,813	(100.0%)	127,646	(100.0%)	94.6%

(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45,982件で全体の38.1%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12.2%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,430件で構成比は1.2%となっている。「1億円以上」は77件と前年度(85件)より減少している。平均金額は132万円となり、前年度より約3万6千円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	28年度		27年度		対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	12,256	(10.1%)	12,678	(9.9%)	96.7%
1万円以上5万円未満	12,729	(10.5%)	12,300	(9.6%)	103.5%
5万円以上10万円未満	6,314	(5.2%)	7,109	(5.6%)	88.8%
10万円以上50万円未満	14,683	(12.2%)	17,111	(13.4%)	85.8%
50万円以上100万円未満	3,442	(2.8%)	3,573	(2.8%)	96.3%
100万円以上500万円未満	4,249	(3.5%)	4,448	(3.5%)	95.5%
500万円以上1千万円未満	698	(0.6%)	743	(0.6%)	93.9%
1千万円以上5千万円未満	1,110	(0.9%)	1,234	(1.0%)	90.0%
5千万円以上1億円未満	243	(0.2%)	257	(0.2%)	94.6%
1億円以上	77	(0.1%)	85	(0.1%)	90.6%
その他・不明	65,012	(53.8%)	68,108	(53.4%)	95.5%
総件数	120,813	(100.0%)	127,646	(100.0%)	94.6%
総合計金額	73,648,858,497円		80,715,386,511円		91.2%
平均金額(※)	1,319,848円		1,355,695円		97.4%

※「その他・不明」を除いて算出