

I 受付状況と傾向

[2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**1,766件**で、対前月比8.4%の減少、対前年同月比は15.3%の減少であった。商品・役務別分類では、第1位は「賃貸アパート」、第2位は「商品一般」、第3位は「役務その他サービス」となっている。

上位10位のうち、前月からの増加率が高いものをみると、第1位の「賃貸アパート」(12.2%増)は、賃貸アパート・賃貸マンションの解約や修理代に関する相談が多く寄せられた。なかには「アパートを退去した。原状回復費用として80万円を請求され困っている。交渉の方法を知りたい。」といった相談もあった。第8位の「フリーローン・サラ金」(3.4%増)は、多重債務に関する相談が多く、「クレジットカードでショッピングやキャッシングをしていたが返済できず、消費者金融から借り返済しているが生活が困窮している。債務整理したい。」といった相談も寄せられている。第6位の「健康食品」(2.9%増)は、定期購入に関する相談が多く、「スマホの広告からダイエットサプリを4回縛りで定期購入したが途中解約を申し出たら契約解除料を請求され納得できない。どうしたらよいか。」といった相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**58件**で、対前月比45.8%の減少、対前年同月比は48.2%の減少であった。

高齢者の相談は**469件**で、対前月比14.6%の減少、対前年同月比では12.5%の減少となった。

多重債務に関する相談は**36件**で、対前月比20.0%の増加、対前年同月比では7.7%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**7件**であった。

1 相談件数

〈速報値〉

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和3年度	2,291	2,116	2,157	2,016	1,938	2,156	2,190	1,963	1,951	1,929	1,766		22,473
令和2年度	2,406	2,141	2,506	2,380	2,420	2,417	2,464	2,131	2,103	1,947	2,086	2,251	27,252 ※25,001

※2月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和4.2月		令和4.1月（前月）		順位	令和3.2月（前年同月）	
1	賃貸アパート	129	商品一般	142	1	デジタルコンテンツ※	160
2	商品一般	108	賃貸アパート	115	2	賃貸アパート	158
3	役務その他サービス	51	役務その他サービス	65	3	商品一般	132
4	移動通信サービス※	49	移動通信サービス※	60	4	移動通信サービス※	62
5	修理サービス	47	修理サービス	50	5	相談その他※	59
6	健康食品※	36	電気	37	6	健康食品※	58
7	相談その他※	35	健康食品※	35	7	修理サービス	51
8	フリーローン・サラ金	30	相談その他※	34	8	役務その他サービス	49
9	電気	27	フリーローン・サラ金	29	9	電気	43
10	医療サービス	24	金融関連サービスその他	27	10	医療サービス	36

注1) ※は上位キーワードで集計したものである。

注2) 令和3年4月から分類・キーワードが改訂され、上位キーワードの「デジタルコンテンツ」が廃止となった。このため、これまで「デジタルコンテンツ」に含まれていた「アダルト情報サイト(現:アダルト情報)」「出会い系サイト(現:出会い系サイト・アプリ)」「オンラインゲーム(現:インターネットゲーム)」等は下位キーワードでの集計に変更した。

注3) 「移動通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移動通信及びそれらに付帯するサービスであり、下位キーワードの「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」を含む。

注4) 「相談その他」は、消費者問題以外の相談で、消費者運動・家庭管理・健康管理・相隣関係等に該当しない相談であり、下位キーワードの「債権回収」「交通事故」等を含む。

3 内容キーワード上位 10 位

〈速報値〉

順位	令和4.2月		令和4.1月（前月）		順位	令和3.2月（前年同月）	
1	解約※	499	インターネット通販	605	1	インターネット通販	557
2	インターネット通販	489	解約※	506	2	解約※	548
3	返金	257	返金	278	3	返金	243
4	電子広告	211	契約書・書面※	212	4	高価格・料金	231
5	契約書・書面※	192	連絡不能	204	5	契約書・書面※	214
6	高価格・料金	191	電子広告	198	6	信用性	179
7	連絡不能	175	クレジットカード	181	7	電子広告	174
8	説明不足	162	高価格・料金	174	8	クレーム処理	158
9	クレジットカード	136	詐欺	163	9	連絡不能	149
10	詐欺	125	説明不足	160	10	説明不足	142

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

4 架空・不当請求に関する相談件数

〈速報値〉

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和3年度	131	109	137	112	95	109	115	124	104	107	58		1,201
令和2年度	124	125	168	121	167	128	164	116	97	85	112	114	1,521

注) 内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与しているもの。

5 高齢者相談

(1) 受付件数

〈速報値〉

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
高齢者相談	令和3年度	701	548	591	535	524	655	620	580	540	549	469		6,312
	令和2年度	579	553	743	628	602	701	668	594	575	519	536	640	7,338
うち 高齢者110 番	令和3年度	13	12	12	9	5	27	13	17	7	6	6		127
	令和2年度	3	0	14	9	18	39	17	20	13	16	10	14	173

(2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	令和4.2月		令和4.1月（前月）		順位	令和3.2月（前年同月）	
1	商品一般	30	商品一般	55	1	商品一般	49
2	賃貸アパート	19	役務その他サービス	21	2	デジタルコンテンツ※	41
2	役務その他サービス	19	移動通信サービス※	21	3	健康食品※	25
4	移動通信サービス※	17	修理サービス	17	4	屋根工事	19
5	修理サービス	16	賃貸アパート	14	4	修理サービス	19

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	令和3年度	28	25	32	24	22	66	36	36	26	30	36		361
	令和2年度	23	17	31	30	21	66	34	22	33	12	39	58	386
うち 東京モデル 活用件数	令和3年度	13	7	13	8	9	7	23	8	9	11	7		115
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98