

令和 2(2020) 年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,251件**で、対前月比7.9%の増加、対前年同月比は13.8%の減少であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」(170件)が第1位で、前月(160件)に比べて6.3%増加した。SMS(ショートメッセージサービス)で身に覚えのないサイトの料金が請求される、いわゆる架空請求に関する相談が目立ち、「スマホに料金未納と書かれたSMSが届いた。心当たりはないが、SMSに記載の番号に電話をかけたらゲーム料金と言われた。不審だ。」などの相談が寄せられた。

第2位の「商品一般」(166件)は、前月(132件)よりも25.8%増加した。「デジタルコンテンツ」と同様に、不審なメールやSMS、荷物が届いたといった相談が多く、なかには「宅配便が届いているとSMSで不在通知が届きURLをクリックした。荷物が届く予定もなく不審。今後の対処は。」といった相談が寄せられた。

第4位の「移動通信サービス」(85件)は、前月(62件)に比べて37.1%増加した。スマホやWi-Fiルータの解約に関するトラブルが多く「スマホを他社に乗り換えたいと考え、現在契約の通信会社に電話を架けているが、繋がらない。」などの相談が寄せられた。また、第7位の「フリーローン・サラ金」(52件)も前月(31件)に比べて67.7%増加した。これは3月1日、2日の2日間に実施した特別相談「多重債務110番」による影響と考えられるが、なかには「コロナ禍で収入が減り、カード会社と銀行への毎月の返済額が収入を上回ってしまい返金できなくなった。解決策は。」といった相談が寄せられていた。

架空・不当請求に関する相談は**114件**で、対前月比1.8%の増加、対前年同月比は13.0%の減少であった。

高齢者の相談は**640件**で、対前月比19.4%の増加、対前年同月比では2.4%の減少となった。

多重債務に関する相談は**58件**で、対前月比48.7%の増加、対前年同月比では21.6%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10件**であった。

[令和2年度の相談傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた令和2年度の相談件数は**27,252件**であり、前年度(28,752件)と比べて5.2%の減少となった。

令和2年度に寄せられた相談について、契約当事者の年代別相談件数を見ると、70歳以上が最も多く(4,449件)、続いて50歳代(4,365件)、40歳代(4,072件)の順となっている。前年度と比較すると、30歳代は増加しているが、その他の世代は減少している。

商品・役務別で最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」で、昨年度から減少したものの、身に覚えのない有料サイト利用料請求やアダルト情報サイトのワンクリック請求等に係る相談である。

第2位は、「レンタル・リース・賃借」で、賃貸アパート等の修理費や敷金、原状回復費用等に関する相談、第3位は、「商品一般」で、昨年度から大幅に減少したものの、『法務省管轄支局』などと称する者からのハガキによる架空請求の相談である。

前年度と比較すると、「レンタル・リース・賃借」(116件増)、新型コロナウイルス感染拡大に係るマスクや消毒液が買えないといった「他の保健衛生品」(563件増)等が増加している。一方、「商品一般」(1,673件減)、「放送・コンテンツ等」(208件減)、「役務その他」(115件減)等は減少している。

「架空・不当請求」に関する相談件数は**1,521件**となり、前年度(3,919件)と比べて61.2%の大幅な減少となった。

「多重債務相談」の相談件数は**386件**で、前年度(392件)と比べて1.5%の減少となった。うち、東京モデル活用件数は**99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
令和元年度	2,421	2,454	2,500	2,562	2,561	2,473	2,370	2,323	2,210	2,097	2,169	2,612	28,752

2 商品・役務別上位 10 位

<速報値>

順位	令和3.3月		令和3.2月（前月）		順位	令和2.3月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	170	デジタルコンテンツ※	160	1	商品一般	162
2	商品一般	166	賃貸アパート	158	2	賃貸アパート	158
3	賃貸アパート	151	商品一般	132	3	デジタルコンテンツ※	149
4	移動通信サービス※	85	移動通信サービス※	62	4	移動通信サービス※	122
5	相談その他※	64	相談その他※	59	5	健康食品※	112
6	役務その他サービス	62	健康食品※	58	6	保健衛生品その他	84
7	フリーローン・サラ金	52	修理サービス	51	7	フリーローン・サラ金	57
8	健康食品※	50	役務その他サービス	49	8	役務その他サービス	53
9	電気	43	電気	43	9	旅行代理業一般	51
10	修理サービス	41	医療サービス	36	10	相談その他※	47

注1) ※は上位キーワードで集計したものである。

注2) 「デジタルコンテンツ」は、携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報であり、下位キーワードの「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等を含む。

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3.3月		令和3.2月（前月）		順位	令和2.3月（前年同月）	
1	解約※	572	インターネット通販	557	1	解約※	837
2	インターネット通販	552	解約※	548	2	インターネット通販	721
3	返金	297	返金	243	3	返金	338
4	契約書・書面※	228	高価格・料金	231	4	細菌類	321
5	高価格・料金	224	契約書・書面※	214	5	連絡不能	284
6	電子広告	182	信用性	179	6	解約料	260
7	説明不足	177	電子広告	174	7	高価格・料金	246
8	信用性	176	クレーム処理	158	8	契約書・書面※	230
9	クレーム処理	170	連絡不能	149	9	電子広告	185
10	連絡不能	157	説明不足	142	10	信用性	177

注) ※は上位キーワードで集計したものである。

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2年度	124	125	168	121	167	128	164	116	97	85	112	114	1,521
令和元年度	554	631	436	519	324	223	308	267	206	168	152	131	3,919

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2年度	579	553	743	628	602	701	668	594	575	519	536	640	7,338
	令和元年度	895	966	853	854	715	713	681	725	651	610	634	656	8,953
うち 高齢者110 番	令和2年度	3	0	14	9	18	39	17	20	13	16	10	14	173
	令和元年度	22	15	27	25	22	22	19	23	12	15	15	19	236

(2) 商品・役務別上位5位

<速報値>

順位	令和3.3月		令和3.2月（前月）		順位	令和2.3月（前年同月）	
1	商品一般	52	商品一般	49	1	商品一般	57
2	デジタルコンテンツ※	46	デジタルコンテンツ※	41	2	デジタルコンテンツ※	37
3	移動通信サービス※	24	健康食品※	25	3	健康食品※	25
3	役務その他サービス	24	屋根工事	19	4	保健衛生品その他	24
5	屋根工事	19	修理サービス	19	5	賃貸アパート	19
					5	移動通信サービス※	19

注) ※は上位キーワードで集計したもの。

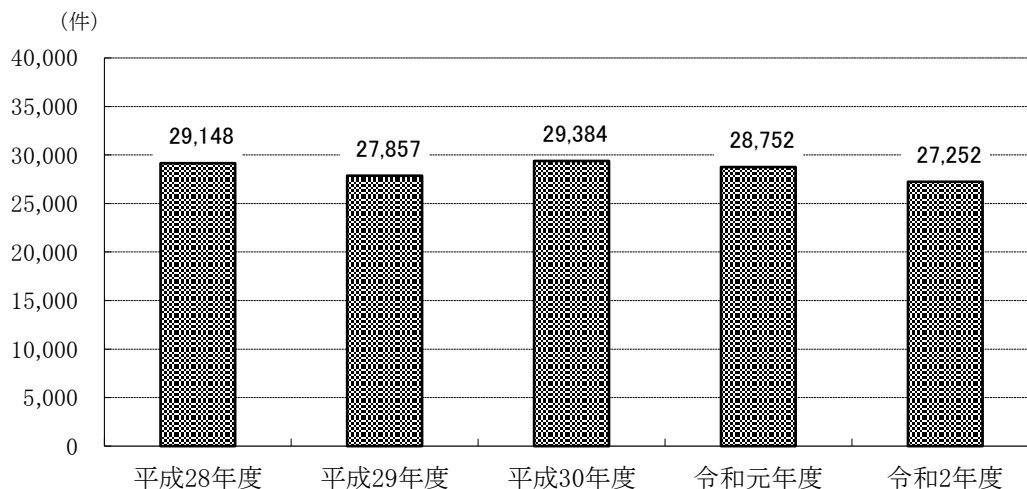
6 多重債務に関する相談件数

<速報値>

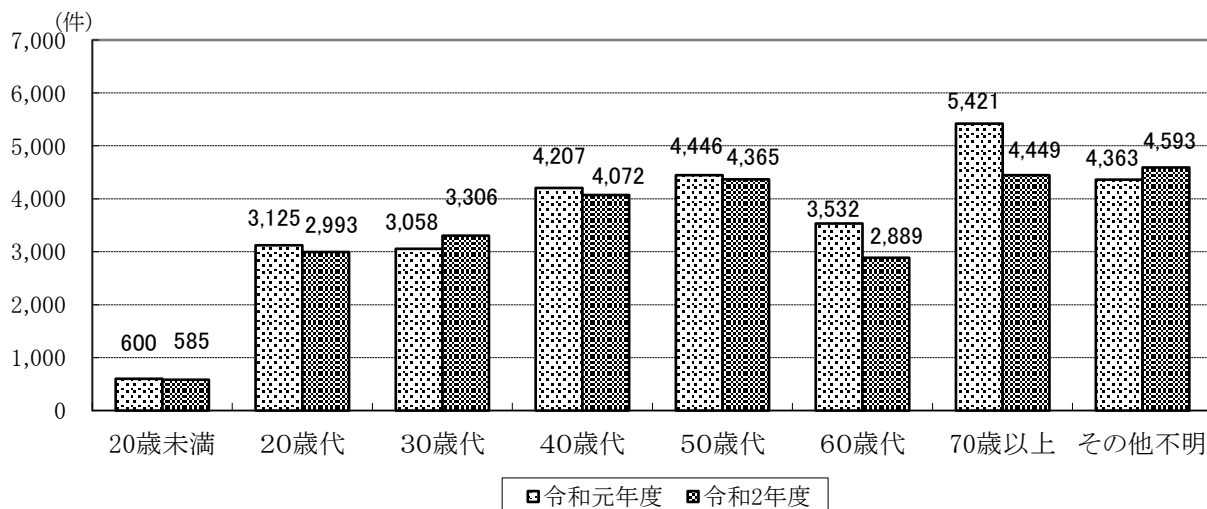
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	令和2年度	23	17	31	30	21	66	34	22	33	12	39	58	386
	令和元年度	21	18	24	23	22	76	19	32	19	32	32	74	392
うち 東京モデル 活用件数	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	11	15	2	13	10	99
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120

7 令和2年度 相談の傾向（速報）

① 相談件数の推移



② 契約当事者の年代別件数



③ 商品・役務別上位10位と主な相談内容

順位	商品・役務分類	令和2年度	令和元年度	対前年度比	主な相談内容（令和2年度）
1	放送・コンテンツ等	2,199	2,407	91.4%	アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム
2	レンタル・リース・貸借	2,059	1,943	106.0%	賃貸アパートの修理費や敷金の返還、不動産貸借サービス
3	商品一般	2,002	3,675	54.5%	訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付ける架空請求、架空請求と思われる不審な電話やメール等
4	健康食品	1,351	1,333	101.4%	健康食品の定期購入、酵素食品、高麗人参茶、ダイエットサプリメント等
5	役務その他	1,181	1,296	91.1%	廃品回収サービス、弁護士、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス等
6	化粧品	925	1,021	90.6%	乳液・化粧クリーム・シャンプー・脱毛剤の定期購入等
7	移動通信サービス	894	945	94.6%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
8	他の保健衛生品	810	247	327.9%	マスク、消毒・除菌用品等
9	教室・講座	735	685	107.3%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、外国語・会話教室、タレント・モデル養成教室等
10	工事・建築・加工	719	684	105.1%	屋根工事、衛生設備工事、新築工事、増改築工事、工事・建築サービス等

注：R元年度は年報公表数値とする。（現時点の件数に修正しない）