

令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【令和3年度上半期(4～9月)の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分(速報値)】

令和3年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は12,674件であり、前年同期(14,270件)と比べ1,596件(11.2%)の減少となった。

契約当事者の年代別では、前年同期と比べ、全ての年代で件数が減少しているが、特に50歳代は413件(17.9%)の減少と減少幅が大きい。

商品・役務別で見ると、前年同期と比べて増加が目立つ相談は、第4位の「化粧品」で、シャンプーや乳液等の各種化粧品の定期購入に関する相談が昨年度に比べて103件(21.2%)増加した。一方、健康食品やダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談である第10位「健康食品」は、前年同期と比べて567件(63.6%)減少と、同じ定期購入に関する相談であっても「化粧品」とは対照的に大幅に減少している。

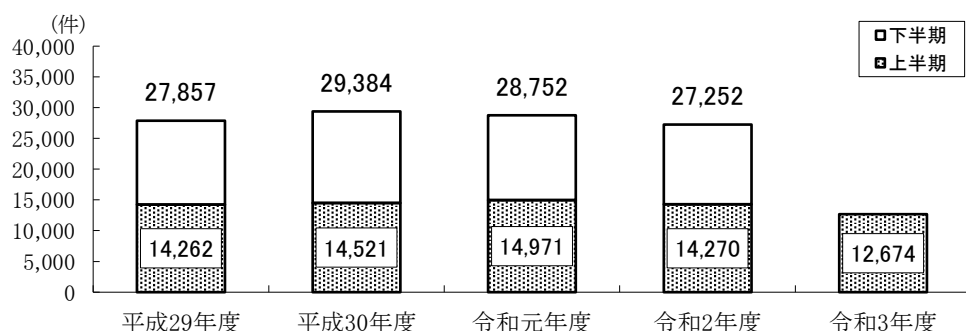
店舗購入以外の特殊販売の件数は6,371件であり、前年同期(7,350件)と比べて979件(13.3%)減少した。特殊販売の相談が相談全体に占める割合は50.3%であり、前年同期(51.5%)と比べて若干減少しているが半数を占めている。購入形態別にみると、「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」「その他無店舗」の件数は増加している。

高齢者の相談件数は3,555件であり、前年同期(3,806件)と比べ251件(6.6%)の減少であった。商品・役務別では、相談全体と同様に、「化粧品」が75件(49.7%)増加した。一方、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談等の「商品一般」が76件(21.8%)減少した。

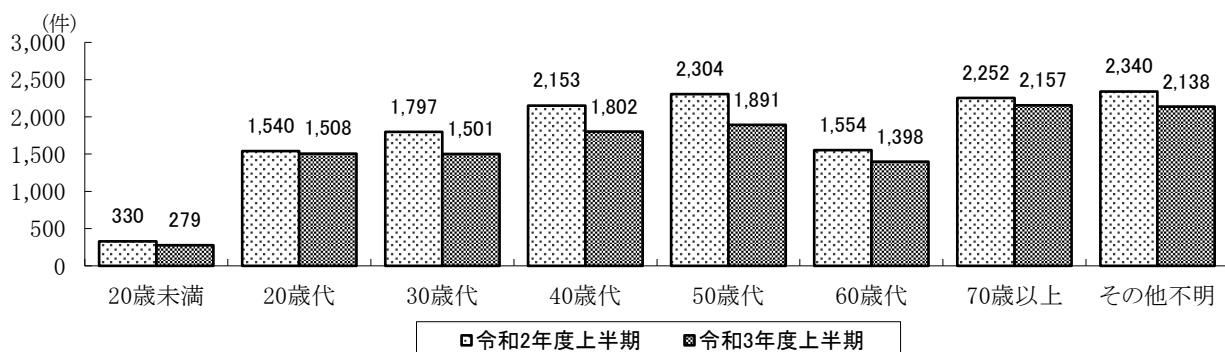
架空・不当請求の相談件数は693件であり、前年同期(834件)と比べ141件(16.9%)の減少であった。ハガキや封書を送り付けるタイプの架空請求の相談が減少したことが主な要因である。

多重債務の相談件数は197件であり、前年同期(188件)と比べ9件(4.8%)の増加であった。

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

(単位:件)

順位	商品・役務分類	令和3年度 上半期	令和2年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容(令和3年度上半期)
1	レンタル・リース・貸借	1,042	1,040	100.2%	賃貸アパート・マンション退去時の原状回復費用についてのトラブル等
2	商品一般	807	995	81.1%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
3	役務その他	689	601	114.6%	廃品回収サービスに係るトラブル、婚活マッチングアプリでの個人情報漏えいに関する相談等
4	化粧品	589	486	121.2%	シャンプーや乳液等各種化粧品の定期購入に関する相談
5	移動通信サービス	414	479	86.4%	携帯電話やスマートフォン、Wi-Fiルータの解約に関するトラブル等
6	娯楽等情報配信サービス(※)	400	—	—	アダルト情報サイトのワンクリック請求に関する相談等
7	他の教養・娯楽(※)	398	136	292.6%	出会い系サイト、オンラインゲームに係るトラブル等
8	工事・建築・加工	371	314	118.2%	訪問販売による屋根の工事等の契約に関する相談
9	教室・講座	346	432	80.1%	ヨガ教室やパーソナルトレーニングジム、ビジネス教室に係るトラブル等
10	健康食品	325	892	36.4%	健康食品やダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談

(※) 令和3年4月から分類・キーワードが改訂され、「放送・コンテンツ等」の商品別分類が廃止となった。このため、これまで「放送・コンテンツ等」に分類されていたものは、サービス内容に応じて「娯楽等情報配信サービス(新設)」や「他の教養・娯楽」などの商品別分類に変更となった。

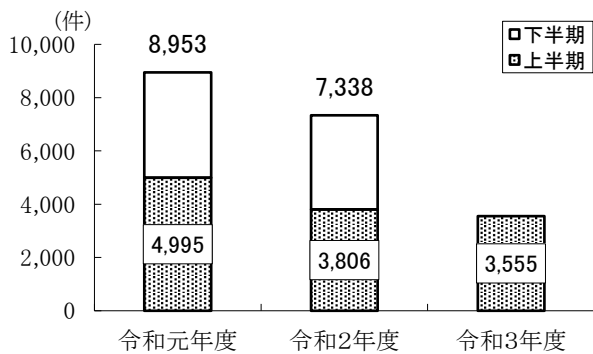
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗	特殊販売計	特殊販売の全体に占める割合
3年度上半期	12,674	938	4,737	162	350	26	71	87	6,371	50.3%
2年度上半期	14,270	784	5,869	198	315	71	57	56	7,350	51.5%
対前年同期比	88.8%	119.6%	80.7%	81.8%	111.1%	36.6%	124.6%	155.4%	86.7%	—

5 高齢者相談

(1) 相談件数推移

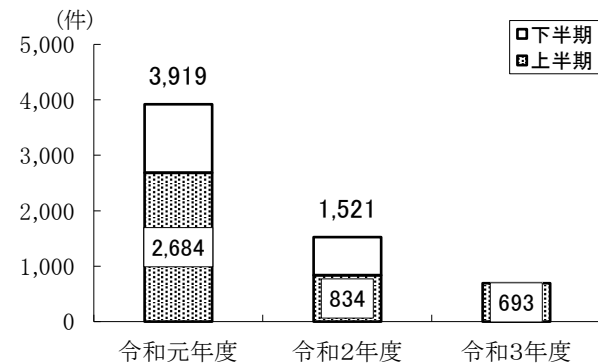


(2) 商品・役務別上位 5 位

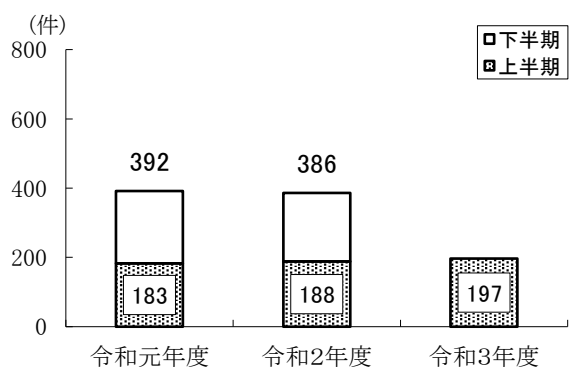
(単位:件)

順位	商品・役務分類	3年度 上半期	2年度 上半期	対前年 同期比
1	商品一般	272	348	78.2%
2	化粧品	226	151	149.7%
3	役務その他	205	191	107.3%
4	工事・建築・加工	173	150	115.3%
5	移動通信サービス	142	126	112.7%

6 架空・不当請求の相談件数推移



7 多重債務の相談件数推移



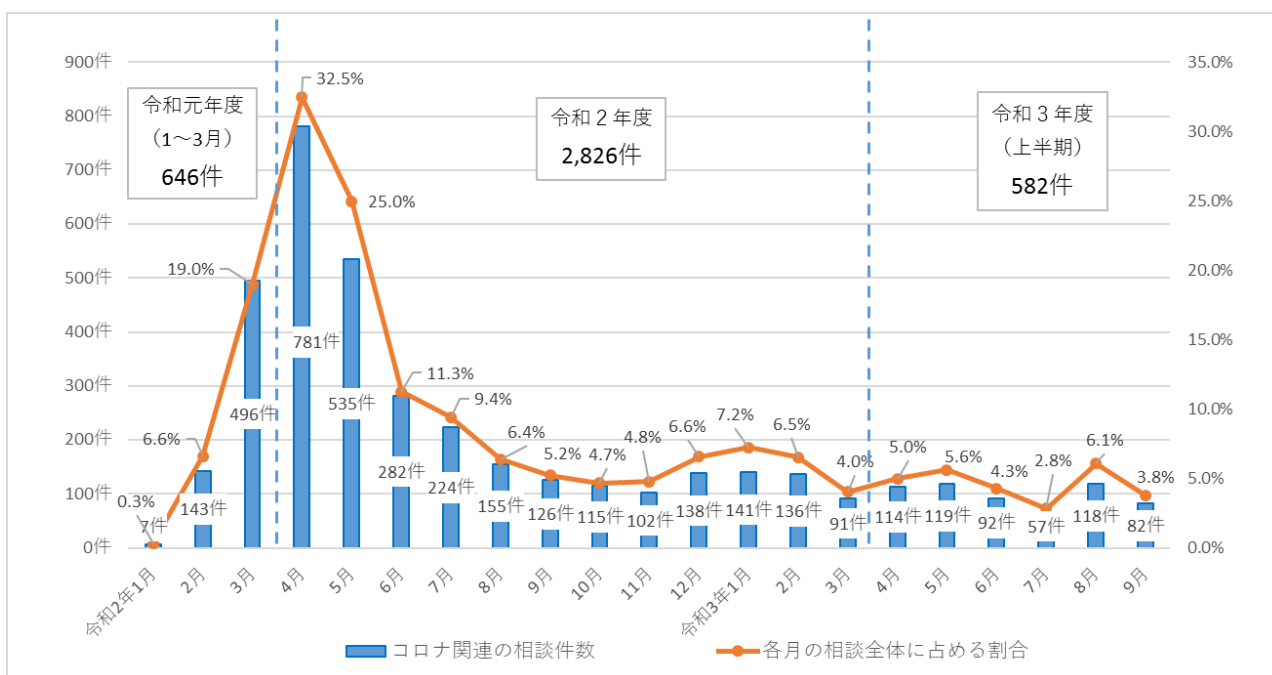
8 新型コロナウイルス関連相談

(1) 相談件数の推移

令和3年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた新型コロナウイルス関連の相談は582件であった。

新型コロナウイルス関連の相談は、令和2年1月末から入り始めたが、国の緊急事態宣言が初めて発出された令和3年4月にはピークとなる781件の相談が寄せられた。その後は徐々に減少し、令和3年度上半期は毎月増減しつつもいずれも120件を下回っている。

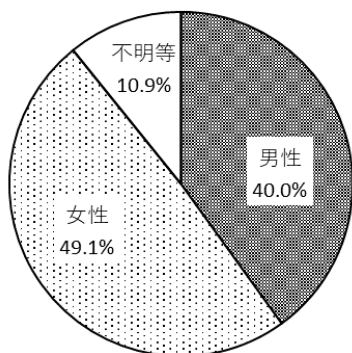
【新型コロナウイルス関連の相談件数と各月の相談全体に占める割合の推移】



(2) 契約当事者の属性

令和3年度上半期(4～9月)の新型コロナウイルス関連相談における契約当事者の属性をみると、男性が233件で40.0%、女性が286件で49.1%と女性が上回っており(不明等63件)、年代を問わず相談が寄せられている。

【契約当事者の男女別割合】(n=582)



【契約当事者の年代別件数】(単位：件)

	3年度(上半期)	割合
20歳未満	9	1.5%
20歳代	68	11.7%
30歳代	75	12.9%
40歳代	88	15.1%
50歳代	85	14.6%
60歳代	59	10.1%
70歳以上	84	14.4%
不明等	114	19.7%
相談件数	582	100.0%

(3) 相談が多く寄せられた商品・役務

令和3年度上半期(4~9月)の新型コロナウイルス関連相談(582件)に関して、商品・役務の上位10位をみると、第1位はマスクなどの「保健衛生品その他」に分類される相談が47件と最も多くなっている。

第2位は結婚式のキャンセル料に係るトラブル等の「結婚式」、第3位は自治体の新型コロナウイルス対策への苦情等の「他の行政サービス」となっている。

その他10位以内には、新型コロナウイルスワクチン接種に関する問合せ等の「保健・福祉その他」、パルスオキシメーターに関する相談等の「他の医療用具」、PCR検査に関する相談等の「他の健康関連サービス」などの相談が寄せられた。

【商品・役務別件数】(上位10位)

	商品・役務	主な項目	件数 (割合)
1	保健衛生品その他	マスク	47 (8.1%)
2	結婚式	結婚式・披露宴	34 (5.8%)
3	他の行政サービス	自治体のコロナ対策等	27 (4.6%)
4	保健・福祉その他	新型コロナウイルスワクチン接種	24 (4.1%)
5	他の医療用具	パルスオキシメーター(血中酸素濃度測定器)	22 (3.8%)
6	賃貸アパート	アパート・マンション	21 (3.6%)
7	コンサート	コンサートチケット	18 (3.1%)
7	他の健康関連サービス	PCR検査	18 (3.1%)
9	医療サービス	医療サービス	16 (2.7%)
9	外食	外食	16 (2.7%)

(4) 商品・役務別の主な相談内容(上位5位)

第1位 保健衛生品その他

- ・海外から身に覚えのないマスクが届いた。どのように対処すべきか。
- ・インターネット通販でマスクを注文。クレジットカード決済をし、20日経過してもまだ届かない。

第2位 結婚式

- ・来月予定していた結婚式をコロナの感染拡大のため延期した。仕方がない理由なのに、高額な延期料を請求され納得いかない。
- ・予定していた結婚式をコロナ禍で2回延期した。しかし、欠席者も多く、やはり解約したい。解約料が高額で納得できない。

第3位 他の行政サービス

- ・SMSに自治体名で給付金を支給すると通知があった。口座番号等を返信するよう記載されており不審だ。
- ・緊急事態宣言、休業要請などは都民の生活を疲弊させているといった新型コロナウイルスに関連した政策への苦情。

第4位 保健・福祉その他

- ・新型コロナウイルスワクチン接種予約のため電話を架け続けているが繋がらない。
- ・新型コロナウイルスワクチン接種券が届かない。

第5位 他の医療用具

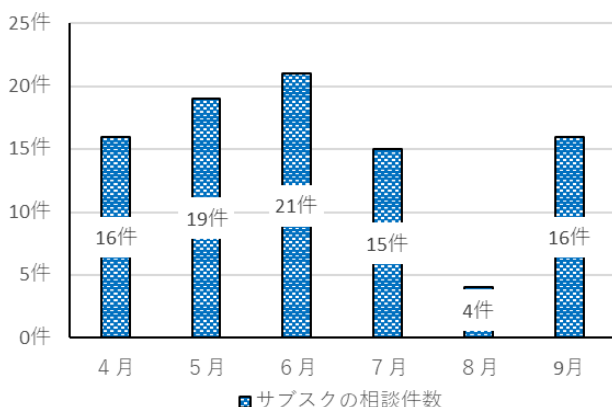
- ・インターネット通販でパルスオキシメーターを注文し代金を支払ったが、商品が届かず連絡もつかない。
- ・通販サイトからパルスオキシメーターを注文した。日本製と書かれていたが、実際は外国製だったため返品・返金希望。

9 サブスクリプションに関する相談

「サブスクリプション（以下、「サブスク」という）」とは、定められた料金を支払うことで、一定期間商品やサービスを利用することができるサービスである。令和3年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられたサブスクに関する相談件数は91件となっている。契約当事者の属性をみると、70歳以上と20歳代の男性からの相談が特に多くなっている。

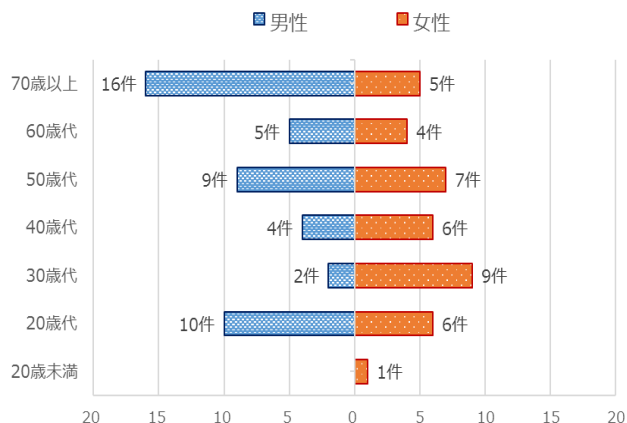
(令和3年度からサブスクに関する相談に付与するキーワードが新設され、検索が可能となった。)

【サブスクに関する相談件数】



【契約当事者の性別・年代別件数】

(n=84 ※性別不明等7件を除く)



【商品・役務別件数】(上位5位)

	全体 (91件)	若者(29歳以下) (17件)	高齢者(60歳以上) (31件)
1 役務その他サービス	22	映像配信サービス	4 役務その他サービス 13
2 映像配信サービス	16	他の娯楽等情報配信サービス	2 複合サービス会員 4
3 他の娯楽等情報配信サービス	7	出会い系サイト・アプリ	2 映像配信サービス 4
4 ウイルス対策ソフト	7	1件の商品・役務は省略	
5 他のレンタルサービス	5		ウイルス対策ソフト 4
			他の娯楽等情報配信サービス 2

【商品・役務別の主な相談内容】

① 役務その他サービス

・昨年末に質問回答サイトに登録し、自動継続になっていることに気が付かず、最近まで会費を支払っていた。(60歳代/男性)

② 映像配信サービス

・スマホで映像配信サービスに申し込んだがログインできず、再度手続きしたら二重の契約になっていた。重複して支払った料金を返金してほしい。(20歳代/男性)

③ 他の娯楽等情報配信サービス

・スマホでダイエットトレーニングアプリをダウンロードし体験をした。アンインストールすれば退会になると思っていたら継続課金になっていて不満である。(30歳代/女性)

④ ウイルス対策ソフト

・パソコンのセキュリティソフトの契約が自動更新された。あまり使わないうえ、高額なので安いプランに契約変更か解約をしたいが、連絡先が分からない。(70歳代/男性)

⑤ 他のレンタルサービス

・ブランドバッグのレンタルサービスを一か月だけ無料で利用したつもりが、その後利用料の請求があった。バッグを借りていないので納得がいかない。(30歳代/女性)

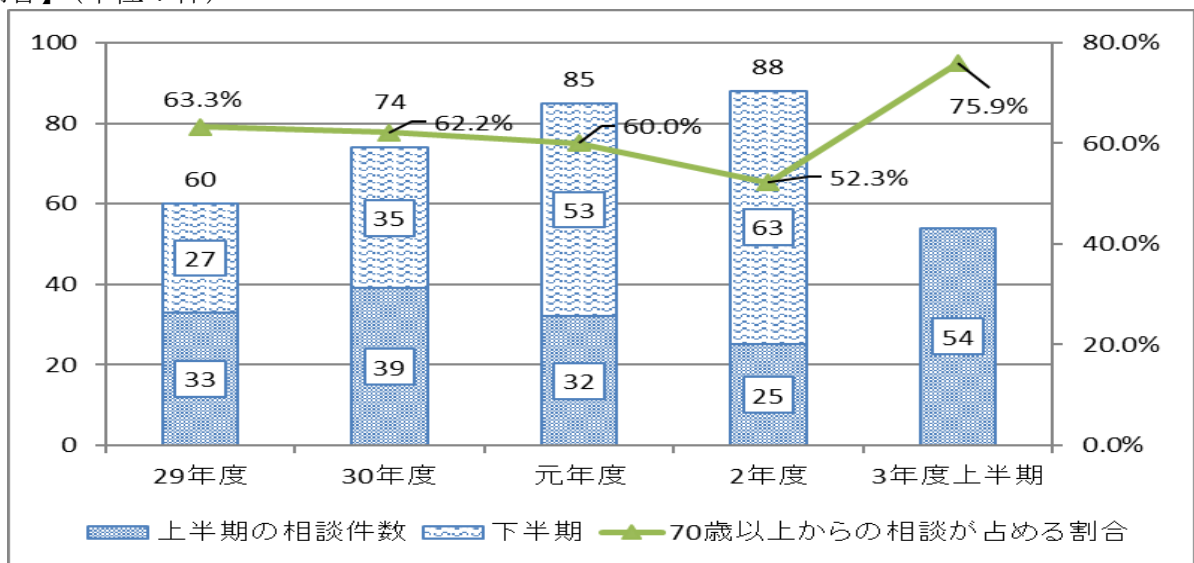
10 「無料点検」を口実にした訪問販売に関する相談

令和3年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた「無料点検」を口実にした訪問販売に関する相談は54件となっており、令和2年度上半期の相談件数(25件)よりも増加しているが、コロナ禍で在宅時間が増えたことが影響していると考えられる。

なかでも70歳以上の高齢者からの相談が75.9%を占めており、昨年度以前と比較しても、その割合は増加している。

商品・役務別でみると、「屋根工事」、屋根等の「修理サービス」が上位となっており、自分で確認することが難しい「屋根」の工事や修理にかかる相談が多くなっている。その他、給湯器等の「給湯システム一般」、浄水器等の「活水・浄水装置」、排水管工事等の「衛生設備工事」等の相談が寄せられている。

【「無料点検」を口実にした訪問販売に関する相談件数、うち70歳以上からの相談が占める割合】(単位：件)



【商品・役務別件数】(上位5位)

順位	商品・役務名	3年度(上半期)
1	屋根工事	24
2	修理サービス	8
3	給湯システム一般	3
3	活水・浄水装置	3
3	衛生設備工事	3

【契約当事者の年代別件数】(単位：件)

	3年度(上半期)	相談に占める割合
20歳未満	0	0.0%
20歳代	0	0.0%
30歳代	2	3.7%
40歳代	1	1.9%
50歳代	5	9.3%
60歳代	4	7.4%
70歳以上	41	75.9%
不明等	1	1.9%
計	54	100.0%

【主な相談内容】

- ① 自宅に突然業者が訪問し、「屋根が壊れているようなので、無料で見てあげる」と言われ依頼したら、「このままだと雨漏りする」と言われたため工事を依頼した。その日に工事の足場を組まれ、見積りも貰えないまま工事は勝手に進められてしまった。その後契約書を貰ったが、不当に高額なことが分かり解約したい。
- ② 突然「ガスを無料で点検する」と訪れてきた人に「給湯器を交換しないと危ない」と言われ申し込んでしまった。代金約27万円は工事日に一括で払う約束をした。家族に相談したら、怪しいのでやめるよう言われたが、業者と連絡がとれない。

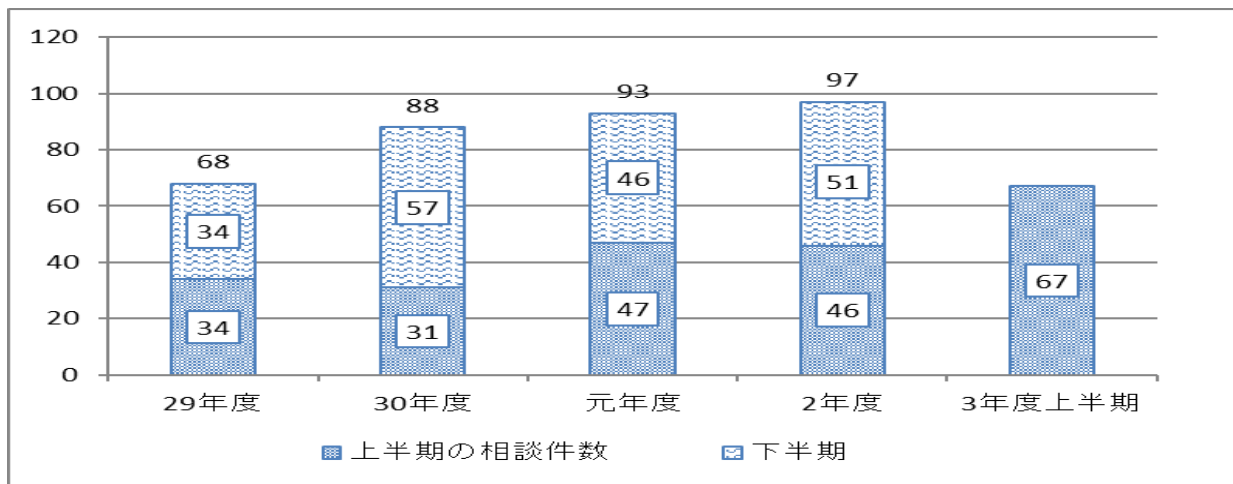
11 廃品回収サービスに関する相談

令和3年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた廃品回収サービスに関する相談は67件となっている。引っ越しや終活などによる廃品回収サービスへのニーズの高まりに加え、コロナ禍で在宅時間が増えたことによる自宅内の不用品処分のニーズなども相まって、相談件数は年々増加傾向となっている。

契約当事者の年代別では、70歳以上の高齢者、20歳代、30歳代の順に多くなっている。

若者はインターネットで検索したホームページから、高齢者は郵便受けに投函されたチラシ広告を見て業者に依頼していることが多いが、相談の内容はいずれも、格安の値段で回収するなど広告しているが、実際には高額な料金を請求されたというものがほとんどである。

【廃品回収サービスに関する相談件数】(単位：件)



【相談内容別件数】(上位5位)

順位	件数の多い相談内容	令和3年度上半期
1	高価格・料金	31
2	電子広告	30
3	見積り一般	26
4	家庭訪販	16
5	返金	11

(複数選択項目)

【契約当事者の年代別件数】(単位：件)

	3年度(上半期)	相談に占める割合
20歳未満	4	6.0%
20歳代	11	16.4%
30歳代	10	14.9%
40歳代	6	9.0%
50歳代	7	10.4%
60歳代	5	7.5%
70歳以上	14	20.9%
不明等	10	14.9%
計	67	100.0%

【主な相談内容】

- ① 不用品の処分をインターネットで見つけた業者に依頼した。サイトでは2トントラック1台5万円と表示されていた。当日、見積り金額は約20万円だった。業者曰く、5万円はトラックの運送費で、不用品の処分費用は別だという。クレジットカードで決済したが、納得できないので返金してほしい。
- ② 廃品回収業者のトラックが回っていたので、呼び止めてテレビの回収を依頼した。業者は金額など何も言わないまま家まで来て、テレビを運び出しトラックに積んだ。その後4万円を請求された。高いとは思ったが、既にトラックに載せてしまっていたので支払ってしまった。契約書類等は一切貰っておらず、業者の手掛かりは何もないが、お金を取り戻せるか。