

令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**1,951件**で、対前月比0.6%の減少、対前年同月比は7.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、第1位は「商品一般」、第2位は「賃貸アパート」、第3位は「役務その他サービス」となっている。

前月からの増加率が高いものをみると、第3位の「役務その他サービス」(19.6%増)は、質問サイトの解約に関する相談が多く寄せられた。なかには「パソコンのトラブルについて、インターネットで助言してくれるサービスをお試しで1回だけ利用したが、いつのまにか会員登録されており、月会費が引き落とされていた」といった相談が寄せられた。第1位の「商品一般」

(10.8%増)は、注文した覚えのない荷物が届いたといった相談や不審なメールやSMSに関する相談が多く、「大手通販サイトから注文した覚えのない荷物が宅配ボックスに届いていたが、対処は」といった相談が寄せられた。第4位の「修理サービス」(8.7%増)は、トイレの詰まりの修理に関する相談が多く、「トイレが詰まったためインターネットで検索し、安さと早さを売りにした業者に修理を頼んだ。広告の料金とはかけ離れた高額な請求となったため、返金してほしい」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**103件**で、対前月比16.9%の減少、対前年同月比は6.2%の増加であった。

高齢者の相談は**540件**で、対前月比7.1%の減少、対前年同月比では6.1%の減少となった。

多重債務に関する相談は**26件**で、対前月比27.8%の減少、対前年同月比では21.2%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**9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				18,778
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 ※20,968

※12月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.12月	令和3.11月(前月)	順位	令和2.12月(前年同月)
1	商品一般	144	1	商品一般
2	賃貸アパート	129	2	デジタルコンテンツ※
3	役務その他サービス	61	3	賃貸アパート
4	修理サービス	50	4	修理サービス
5	健康食品※	46	5	健康食品※
6	相談その他※	43	6	役務その他サービス
7	移動通信サービス※	42	7	移動通信サービス※
8	医療サービス	33	8	医療サービス
9	紳士・婦人用バッグ	24	9	相談その他※
9	アダルト情報	24	10	フリーローン・サラ金

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3.12月		令和3.11月（前月）		順位	令和2.12月（前年同月）	
1	インターネット通販	534	インターネット通販	535	1	インターネット通販	606
2	解約※	479	解約※	513	2	解約※	547
3	返金	274	契約書・書面※	234	3	返金	273
4	高価格・料金	211	返金	230	4	契約書・書面※	218
4	契約書・書面※	211	高価格・料金	230	5	電子広告	215
6	電子広告	198	電子広告	207	6	高価格・料金	209
7	連絡不能	180	連絡不能	191	7	説明不足	183
8	クレーム処理	162	説明不足	164	7	連絡不能	183
9	説明不足	153	詐欺	156	9	クレーム処理	168
10	クレジットカード	135	信用性	139	10	信用性	166

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	103				1,035
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	581	540				5,295
	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				115
	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3.12月		令和3.11月（前月）		順位	令和2.12月（前年同月）	
1	商品一般	35	商品一般	47	1	商品一般	71
2	役務その他サービス	22	アダルト情報	19	2	デジタルコンテンツ※	44
3	健康食品※	21	移動通信サービス※	19	3	健康食品※	24
4	アダルト情報	17	役務その他サービス	18	4	移動通信サービス	19
5	屋根工事	15	健康食品※	17	5	役務その他サービス	18
5	修理サービス	15	相談その他※	17			

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				295
	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				97
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98