

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。

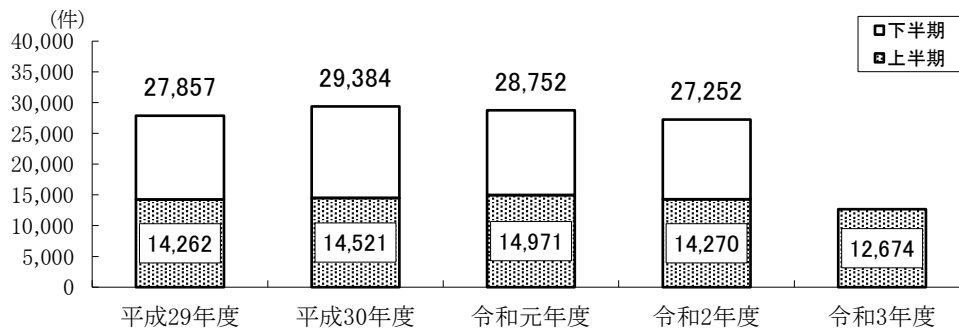
店舗購入以外の特殊販売の件数は6,371件であり、前年同期(7,350件)と比べて979件(13.3%)減少した。特殊販売の相談が相談全体に占める割合は50.3%であり、前年同期(51.5%)と比べて若干減少しているが半数を占めている。購入形態別にみると、「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」「その他無店舗」の件数は増加している。

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。

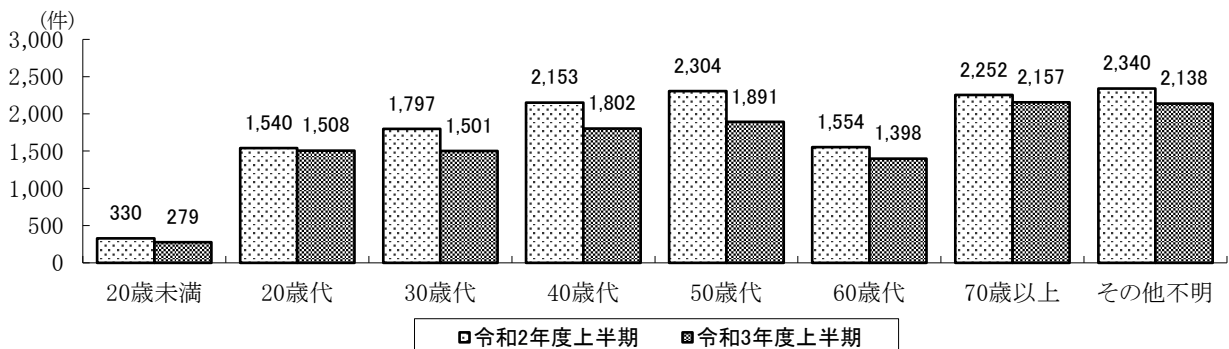
架空・不当請求の相談件数は693件であり、前年同期(834件)と比べ141件(16.9%)の減少であった。ハガキや封書を送り付けるタイプの架空請求の相談が減少したことが主な要因である。

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。

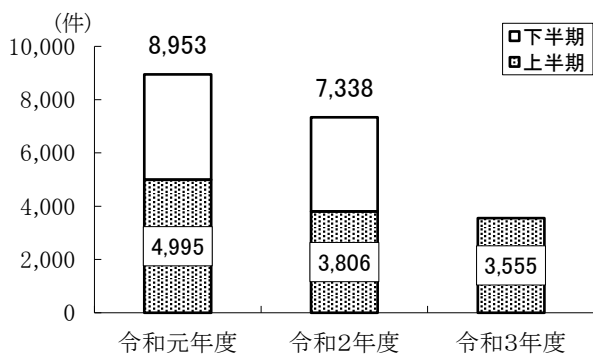
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(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

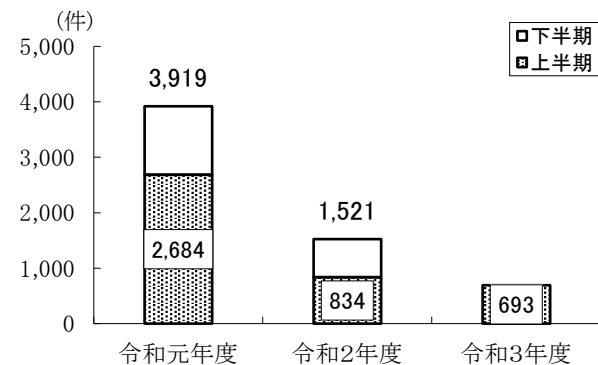


(2) 商品・役務別上位 5 位

(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

