

令和2（2020）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,084件**で、対前月比20.2%の減少、対前年同月比は13.9%の減少であった。但し、このことは新型コロナウイルス感染症対策のため、当センターにおいて出勤抑制を実施したことが反映している。

商品・役務別分類では、「保健衛生品その他」（175件）が第1位で、前月（84件）と同様にマスクの相談が多く寄せられ、ほぼ倍増した。しかし、相談内容は3月までの「品不足」「高額転売」から「注文した覚えのないマスクが海外から届いた。請求書の類は同封されていない。様子をみてよいか」「ネットでマスクを注文した。追跡番号では配達完了になっていたが商品が届かない」などの送り付けや通販のトラブルに変化している。

第2位の「商品一般」（146件）は、前月と同様に、大手通販サイトの名称で、「有料サイトの未納料金があり法的手続に移行する」等のSMS（ショートメッセージ）が送り付けられる架空請求の相談が多く寄せられた。

このほか、新型コロナウイルスの影響により「スポーツ・健康教室」（67件）が、前月（27件）に比べて増加した。相談の多くは「ヨガ教室が休業しているのに、休会費用を取るのをおかしい、納得できない」「臨時休業中のヨガ教室を退会したいが、電話が通じず、退会できない」といった内容であった。また、「結婚式」（53件）も、同様に前月（34件）に比べて増加し、結婚式を延期、キャンセルしたことによる高額な解約料に関する不満が多く寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**110件**で、対前月比では16.0%の減少、対前年同月比は80.1%と大幅な減少であった。

高齢者の相談は**505件**あり、対前月比23.0%の減少、対前年同月比は43.6%の減少であった。

多重債務に関する相談は**20件**で、対前月比は73.0%の減少、対前年同月比4.8%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2年度	2,084												2,084
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2.4月		令和2.3月（前月）		順位	31.4月（前年同月）	
1	保健衛生品その他	175	商品一般	162	1	商品一般	497
2	商品一般	146	賃貸アパート	158	2	デジタルコンテンツ※	213
3	デジタルコンテンツ※	138	デジタルコンテンツ※	149	3	賃貸アパート	134
4	賃貸アパート	120	移动通信サービス※	122	4	移动通信サービス※	79
5	健康食品※	106	健康食品※	112	5	健康食品※	60
6	移动通信サービス※	69	保健衛生品その他	84	6	役務その他サービス	58
7	スポーツ・健康教室	67	フリーローン・サラ金	57	7	相談その他※	50
8	結婚式	53	役務その他サービス	53	8	光ファイバー	33
9	役務その他サービス	47	旅行代理業一般	51	9	修理サービス	23
10	他の行政サービス	43	相談その他※	47	9	医療サービス	23

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) 「移动通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移动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2.4月		令和2.3月（前月）		順位	31.3月（前年同月）	
1	解約※	648	解約※	837	1	解約※	595
2	インターネット通販	616	インターネット通販	721	2	インターネット通販	566
3	返金	260	返金	338	3	不当請求※	505
4	連絡不能	221	細菌類	321	4	返金	252
5	高価格・料金	191	連絡不能	284	5	契約書・書面※	225
6	細菌類	155	解約料	260	6	説明不足	203
7	契約書・書面※	151	高価格・料金	246	7	クレーム処理	187
8	解約料	147	契約書・書面※	230	8	信用性	186
9	電子広告	143	電子広告	185	9	高価格・料金	170
10	信用性	140	信用性	177	10	身分詐称	169

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2年度	110												110
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	505												505
	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												3
	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2.4月		令和2.3月（前月）		順位	31.4月（前年同月）	
1	保健衛生品その他	55	商品一般	57	1	商品一般	341
2	商品一般@	52	デジタルコンテンツ※	37	2	デジタルコンテンツ※	57
3	デジタルコンテンツ※	41	健康食品※	25	3	移動通信サービス※	31
4	健康食品※	19	保健衛生品その他	24	4	役務その他サービス	22
5	役務その他サービス	15	賃貸アパート	19	5	健康食品※	21
5	他の行政サービス	15	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	20												20
	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												9
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120