

令和2（2020）年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は**2,141件**で、対前月比11.0%の減少、対前年同月比は12.8%の減少であった。但し、このことは前月同様に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人数の調整を実施したことが一因と考えられる。また、この関係で、前月号に掲載した4月受付分の数字が、P I O - N E T登録ができなかったものが多くあったため、今月号で4月分の件数について修正している。（4月の相談傾向には変更はなし。）

商品・役務別分類では、「保健衛生品その他」（209件）が第1位で、前月（226件）よりは減少したもののマスクに関するいわゆる「送り付け」の相談が引き続き多い。他にアルコール除菌類の効能・効果や表示に関する相談も寄せられた。このほか、新型コロナウイルス関連では、第7位に「他の行政サービス」（50件）が、前月（44件）に比べてやや増加した。4月中旬に決定された特別定額給付金に関する相談が多く、申請方法や給付時期についての相談が寄せられた。第9位の「光ファイバー」（33件）が上位に入ったが、前月（29件）とほぼ同数であった。電話勧誘による光回線契約に関する苦情が多かった。

架空・不当請求に関する相談は**125件**で、前月と同数だが、対前年同月比は80.2%と大幅な減少であった。

高齢者の相談は**553件**で、対前月比4.5%の減少、対前年同月比は42.8%の減少であった。第4位に「他の行政サービス」（25件）が、前月（19件）に比べてやや増加した。相談全体と同様に特別定額給付金に関する相談が多く寄せられた。

多重債務に関する相談は**17件**で、対前月比は26.1%の減少、対前年同月比5.6%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**5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											4,547
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 ※4,875

※5月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.5月		令和2.4月（前月）		順位	令和元.5月（前年同月）	
1	保健衛生品その他	209	保健衛生品その他	226	1	商品一般	613
2	デジタルコンテンツ※	164	商品一般	168	2	デジタルコンテンツ※	184
3	商品一般	144	デジタルコンテンツ※	158	3	賃貸アパート	134
4	賃貸アパート	128	賃貸アパート	136	4	健康食品※	66
5	健康食品※	104	健康食品※	119	5	移動通信サービス※	65
6	移動通信サービス※	62	移動通信サービス※	86	6	相談その他※	52
7	他の行政サービス	50	スポーツ・健康教室	68	7	役務その他サービス	48
8	役務その他サービス	44	結婚式	60	8	光ファイバー	40
9	光ファイバー	33	役務その他サービス	53	9	修理サービス	24
10	スポーツ・健康教室	27	他の行政サービス	44	9	フリーローン・サラ金	24

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2.5月		令和2.4月（前月）		順位	令和元.5月（前年同月）	
1	インターネット通販	713	解約※	743	1	不当請求※	630
2	解約※	587	インターネット通販	736	2	解約※	526
3	連絡不能	272	返金	300	3	インターネット通販	507
4	返金	264	連絡不能	268	4	返金	267
5	電子広告	208	高価格・料金	219	5	契約書・書面※	193
6	高価格・料金	179	細菌類	182	6	クレーム処理	177
7	契約書・書面※	165	契約書・書面※	179	7	説明不足	163
8	ネガティブオプション	153	解約料	170	8	高価格・料金	156
9	信用性	152	電子広告	165	9	電子広告	145
10	クレジット	151	信用性	163	10	信用性	128

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	125	125											250
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											1,132
	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											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2.5月		令和2.4月（前月）		順位	令和元.5月（前年同月）	
1	保健衛生品その他	67	保健衛生品その他	68	1	商品一般	432
2	商品一般@	50	商品一般@	60	2	デジタルコンテンツ※	48
3	デジタルコンテンツ※	41	デジタルコンテンツ※	44	3	移動通信サービス※	22
4	他の行政サービス	25	健康食品※	19	4	役務その他サービス	17
5	健康食品※	19	役務その他サービス	18	5	健康食品※	15

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											40
	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											14
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120