

令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は**2,506件**で、対前月比17.0%の増加、対前年同月比は0.2%の増加であった。商品・役務別分類では、「商品一般」(205件)が3月以来3か月ぶりに第1位となった。架空請求にかかる相談が最も多く、国の機関を騙り、訴訟を想起させる封書を送付してくる相談や大手通信販売サイトを名乗る事業者から身に覚えのない『コンテンツ利用料』の請求を受けたという相談が多くを占めた。第3位の「健康食品」は、前月に比べて46.2%増加した。これは、インターネットによる定期購入の相談が増加したことが原因と考えられる。第6位の「保健衛生品その他」が前月に比べて、62.7%減少した。これは、前月まで多かったマスクのいわゆる「送り付け」に関する相談が落ち着き、またマスクの品不足も解消したことが原因と考えられる。第7位の「役務その他サービス」(67件)が、前月(44件)に比べてやや増加したが、これは有料の「質問サイト」を利用したが回答に不満などの相談が寄せられたことによる。第8位の「他の行政サービス」(52件)は、「特別定額給付金を申請したが、役所から連絡が全く来ない、いつ給付されるのか」といった相談多く、前月(50件)とほぼ同数であった。

架空・不当請求に関する相談は**167件**で、対前月比33.6%増加、対前年同月比は61.7%の減少であった。

高齢者の相談は**743件**で、対前月比34.4%増加したが、対前年同月比では12.9%の減少となった。前月に比べ、「商品一般」の架空請求にかかる相談が前述の全体傾向と同様に増加したが、前月第1位の「保健衛生品その他」に関する相談は減少し、今回上位に入らなかった(22件)。

多重債務に関する相談は**30件**で、対前月比は76.5%の増加、対前年同月比25.0%の増加であった。「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	2,406	2,141	2,506										7,053
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 ※7,375

※6月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.6月		令和2.5月(前月)		順位	令和元.6月(前年同月)	
1	商品一般	205	保健衛生品その他	209	1	商品一般	416
2	デジタルコンテンツ※	186	デジタルコンテンツ※	164	2	デジタルコンテンツ※	192
3	健康食品※	152	商品一般	144	3	賃貸アパート	144
4	賃貸アパート	143	賃貸アパート	128	4	健康食品※	98
5	移動通信サービス※	81	健康食品※	104	5	移動通信サービス※	86
6	保健衛生品その他	78	移動通信サービス※	62	6	役務その他サービス	70
7	役務その他サービス	67	他の行政サービス	50	7	相談その他※	55
8	他の行政サービス	52	役務その他サービス	44	8	光ファイバー	43
9	光ファイバー	43	光ファイバー	33	9	フリーローン・サラ金	33
10	修理サービス	36	スポーツ・健康教室	27	10	スポーツ観覧	26

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2.6月		令和2.5月（前月）		順位	令和元.6月（前年同月）	
1	インターネット通販	826	インターネット通販	713	1	解約※	655
2	解約※	674	解約※	587	2	インターネット通販	570
3	返金	306	連絡不能	272	3	架空・不当請求※	436
4	連絡不能	275	返金	264	4	返金	288
5	電子広告	231	電子広告	208	5	高価格・料金	206
6	契約書・書面※	215	高価格・料金	179	6	契約書・書面※	181
7	高価格・料金	209	契約書・書面※	165	7	説明不足	171
8	クレジットカード	162	ネガティブオプション	153	7	電子広告	171
9	信用性	153	信用性	152	9	信用性	157
10	クレーム処理	149	クレジットカード	151	10	クレーム処理	154

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	167										417
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	743										1,875
	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	14										17
	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2.6月		令和2.5月（前月）		順位	令和元.6月（前年同月）	
1	商品一般@	81	保健衛生品その他	67	1	商品一般	262
2	デジタルコンテンツ※	61	商品一般@	50	2	デジタルコンテンツ※	50
3	健康食品※	37	デジタルコンテンツ※	41	3	健康食品※	30
4	移動通信サービス※	24	他の行政サービス	25	4	移動通信サービス※	26
5	役務その他サービス	23	健康食品※	19	5	相談その他※	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	23	17	30										70
	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	9										23
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120