

令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,380件**で、対前月比5.0%の減少、対前年同月比は7.1%の減少であった。商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」(183件)が第1位となった。インターネット通販にかかる相談が最も多く、「動画サイトへの投稿で稼ぐ方法にお金を支払ったが、詐欺だとわかった」「アフィリエイトの情報を購入しダウンロードしたが、内容が理解できないのでやめたい」という情報商材に関する相談が寄せられた。第2位の「健康食品」は、前月に比べて12.5%増加した。インターネット通販による定期購入の相談が前月同様に寄せられたことが原因である。第7位の「保健衛生品その他」が前月に比べて32.1%減少した。これは、マスクの供給量も一定程度確保されたことにより、新型コロナウイルスに関連したマスクの相談が落ち着きつつあるためと考えられる。第8位の「他の行政サービス」(43件)は、前月(52件)より減少したものの、引続き給付金がいつ給付されるのかといった相談が多い。

架空・不当請求に関する相談は**119件**で、対前月比28.7%減少、対前年同月比は77.1%の減少であった。

高齢者の相談は**628件**で、対前月比15.5%減少したが、対前年同月比では26.5%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49.4%減と大幅な減少となった。新たに第1位の「健康食品」の定期購入に係る相談が前月から増加した。

多重債務に関する相談は**23件**で、対前月比は23.3%の減少、対前年同月と同数であった。なお「東京モデル」を活用した件数は**4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	2,380									9,433
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月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.7月		令和2.6月(前月)		順位	令和元.7月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	183	商品一般	205	1	商品一般	521
2	健康食品※	171	デジタルコンテンツ※	186	2	デジタルコンテンツ※	159
3	商品一般	155	健康食品※	152	3	賃貸アパート	127
4	賃貸アパート	134	賃貸アパート	143	4	健康食品※	95
5	移動通信サービス※	75	移動通信サービス※	81	5	移動通信サービス※	62
6	役務その他サービス	65	保健衛生品その他	78	6	役務その他サービス	60
7	保健衛生品その他	53	役務その他サービス	67	7	相談その他※	48
8	他の行政サービス	43	他の行政サービス	52	7	光ファイバー	43
9	修理サービス	40	光ファイバー	43	9	修理サービス	42
10	アダルト情報サイト	38	修理サービス	36	9	電気	31

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2.7月		令和2.6月（前月）		順位	令和元.7月（前年同月）	
1	インターネット通販	788	インターネット通販	826	1	解約※	638
2	解約※	732	解約※	674	2	インターネット通販	586
3	返金	286	返金	306	3	架空・不当請求※	519
4	連絡不能	258	連絡不能	275	4	返金	286
5	電子広告	240	電子広告	231	5	契約書・書面※	214
6	高価格・料金	231	契約書・書面※	215	6	高価格・料金	185
7	契約書・書面※	214	高価格・料金	209	7	クレーム処理	176
8	信用性	163	クレジットカード	162	7	電子広告	157
9	クレーム処理	155	信用性	153	9	連絡不能	153
10	クレジットカード	149	クレーム処理	149	10	信用性	151

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	119									536
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	628									2,503
	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	9									26
	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2.7月		令和2.6月（前月）		順位	令和元.7月（前年同月）	
1	デジタルコンテンツ※	45	商品一般@	81	1	商品一般	282
1	健康食品※	45	デジタルコンテンツ※	61	2	デジタルコンテンツ※	40
3	商品一般@	41	健康食品※	37	3	健康食品※	34
4	役務その他サービス	28	移動通信サービス※	24	4	役務その他サービス	21
5	他の行政サービス	18	役務その他サービス	23	5	移動通信サービス※	21

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	23									93
	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	4									27
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120