

# 令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は**2,420件**で、対前月比1.7%の増加、対前年同月比は5.5%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」(210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、「SMSでご利用料金が確認できません。至急連絡するようとのことだった」「マッチングアプリで知り合った女性から高額な競馬ソフトを紹介され、借金して契約してしまった」という相談が寄せられた。第2位の「健康食品」は、前月に比べて19.3%増加した。「青汁の無料サンプルを注文したら定期購入だった。2回目は受取拒否したが請求されている」等のインターネット通販による定期購入に係る相談が前月同様に多く寄せられた。また第6位の「修理サービス」が前月に比べて32.5%増加した。料金にかかる相談が多く、「便器がつまりインターネットで検索した事業者に来訪要請、工事に同意したが高すぎる」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**167件**で、対前月比40.3%増加、対前年同月比は48.5%の減少であった。

高齢者の相談は**602件**で、対前月比4.1%減少したが、対前年同月比では15.8%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18件、43.9%増となった。前月第1位の「健康食品」の定期購入に係る相談は前月から2件、4.4%減少した。

多重債務に関する相談は**21件**で、対前月比は8.7%の減少、対前年同月と4.5%の減少であった。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	2,420								11,853
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 ※12,498

※8月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.8月	令和2.7月(前月)	順位	令和元.8月(前年同月)
1	デジタルコンテンツ※	210	1	商品一般
2	健康食品※	204	2	デジタルコンテンツ※
3	商品一般	169	3	賃貸アパート
4	賃貸アパート	149	4	健康食品※
5	移動通信サービス※	83	5	移動通信サービス※
6	修理サービス	53	6	役務その他サービス
7	役務その他サービス	51	7	相談その他※
8	保健衛生品その他	40	8	修理サービス
9	アダルト情報サイト	34	9	光ファイバー
10	光ファイバー	31	10	スポーツ観覧
			10	医療サービス

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2.8月		令和2.7月（前月）		順位	令和元.8月（前年同月）	
1	インターネット通販	806	インターネット通販	788	1	インターネット通販	720
2	解約※	741	解約※	732	2	解約※	690
3	連絡不能	301	返金	286	3	架空・不当請求※	323
4	返金	293	連絡不能	258	4	返金	285
5	電子広告	263	電子広告	240	5	契約書・書面※	228
6	契約書・書面※	195	高価格・料金	231	6	高価格・料金	205
7	高価格・料金	189	契約書・書面※	214	7	電子広告	199
8	説明不足	171	信用性	163	8	説明不足	194
9	クレーム処理	157	クレーム処理	155	9	連絡不能	190
9	信用性	157	クレジットカード	149	10	クレーム処理	184

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	167								703
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	602								3,105
	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	18								44
	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2.8月		令和2.7月（前月）		順位	令和元.8月（前年同月）	
1	商品一般	59	デジタルコンテンツ※	45	1	商品一般	102
2	デジタルコンテンツ※	55	健康食品※	45	2	デジタルコンテンツ※	64
3	健康食品※	43	商品一般	41	3	移动通信サービス※	36
4	移动通信サービス※	23	役務その他サービス	28	4	健康食品※	33
5	アダルト情報サイト	18	他の行政サービス	18	5	修理サービス	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	23	17	30	23	21								114
	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	4								31
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120