

令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

【令和2年度上半期(4月～9月)の相談の傾向 東京都消費生活総合センター受付分(速報値)】

令和2年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた相談は14,270件であり、前年同期(14,971件)と比べ701件(4.7%)の減少となった。

契約当事者の年代別では、前年同期と比べ、20歳未満及び30歳代で件数が増加しているが、特に30歳代における件数の増加が目立つ。他の年代ではいずれも件数が減少しているが、特に70歳以上の減少が大きい。

商品・役務別で見ると、前年同期と比べて増加が目立つ相談は、令和2年1月末から入り始めた新型コロナウイルス感染拡大に係るマスクや消毒液が買えないといった第5位の「他の保健衛生品」の相談が昨年度に比べて1,532件、1,972.7%と激増した。

前年同期と比べて減少が目立つ相談は、訴訟を想起させるハガキや封書を送り付けるタイプの架空請求等の第3位「商品一般」である。

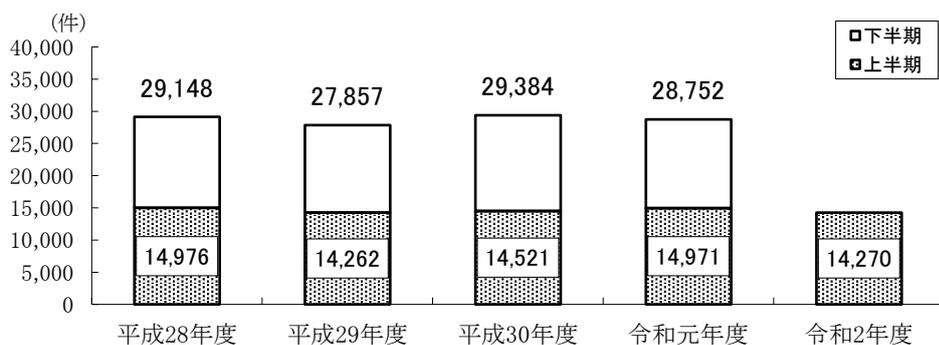
店舗購入以外の特殊販売の件数は7,350件であり、前年同期(6,610件)と比べて11.2%増加した。特殊販売の相談が相談全体に占める割合は51.5%であり、前年同期(44.2%)と比べて増加している。購入形態別にみると、「通信販売」の増加が目立つ。

高齢者の相談件数は3,806件であり、前年同期(4,995件)と比べ1,189件(23.8%)の減少であった。商品・役務別では、相談全体の傾向と同様に、「他の保健衛生品」が増加、「商品一般」が減少した。

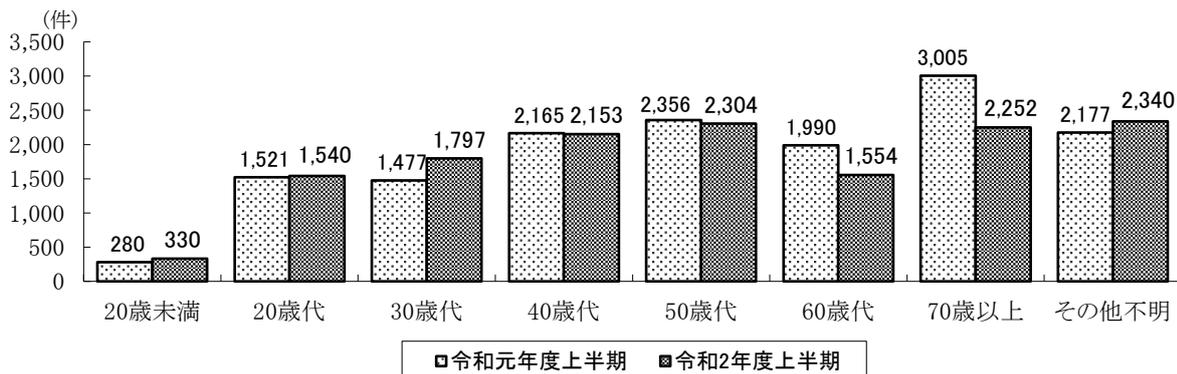
架空・不当請求の相談件数は834件であり、前年同期(2,684件)と比べ1,850件(68.9%)の減少であった。コンテンツ料が未納とのSMSを送り付けるタイプの架空請求が減少したこと、ハガキや封書を送り付ける架空請求の相談が鈍化したことが主な要因である。

多重債務の相談件数は188件であり、前年同期(183件)と比べ5件(2.7%)の増加であった。

1 相談件数の推移



2 契約当事者の年代別件数



3 商品・役務別上位 10 位と主な相談内容

(単位:件)

順位	商品・役務分類	令和2年度 上半期	令和元年度 上半期	対前年 同期比	主な相談内容(令和2年度上半期)
1	放送・コンテンツ等	1,169	1,296	90.2%	コンテンツ料が未納とのSMSを送り付ける架空請求、アダルト情報サイトのワンクリック請求、簡単に稼げる等という情報商材等
2	レンタル・リース・貸借	1,040	997	104.3%	賃貸アパート・マンションの原状回復・修理や敷金等の返金をめぐるトラブル等
3	商品一般	995	2,527	39.4%	訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付ける架空請求、架空請求と思われる不審な電話やメール等
4	健康食品	892	574	155.4%	お試しのつもりが、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという健康食品・サプリメント等
5	他の保健衛生品	684	33	2072.7%	マスク、消毒液が手に入らないといった新型コロナウイルス感染拡大による必要商品についての相談
6	役務その他	601	623	96.5%	公式サイトと誤解させて手数料を取るESTA申請代行サービス、火災保険を使って修理ができるという保険申請代行サービス等
7	化粧品	486	517	94.0%	お試しのつもりが、実は複数回購入しなければならない「定期購入」だったという各種化粧品等
8	移動通信サービス	479	494	97.0%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービスの解約・説明不足、モバイルデータ通信契約の解約・説明不足等
9	教室・講座	432	357	121.0%	スポーツクラブ・ヨガ教室に関する各種トラブル、ビジネス教室のサイドビジネス商法等
10	インターネット通信サービス	332	384	86.5%	光回線の電話勧誘、光回線契約の解約・説明不足、通販サイトの有料会員サービスに関するトラブル等

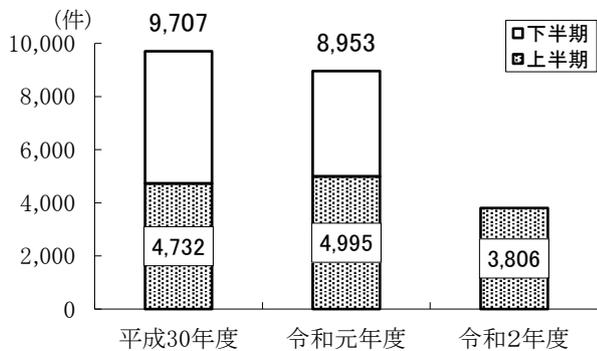
4 特殊販売の購入形態別相談件数

(単位:件)

	全相談件数	訪問販売	通信販売	マルチ・ マルチまがい	電話勧誘 販売	ネガティブ オプション	訪問購入	その他 無店舗	特殊販売計	特殊販売の 全体に占める割合
2年度上半期	14,270	784	5,869	198	315	71	57	56	7,350	51.5%
元年度上半期	14,971	951	4,741	303	456	23	49	87	6,610	44.2%
対前年同期比	95.3%	82.4%	123.8%	65.3%	69.1%	308.7%	116.3%	64.4%	111.2%	—

5 高齢者相談

(1) 相談件数推移

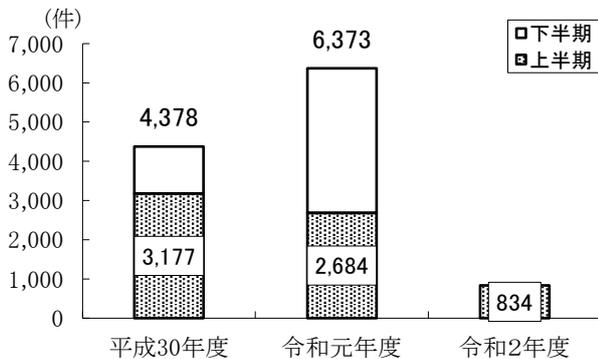


(2) 商品・役務別上位 5 位

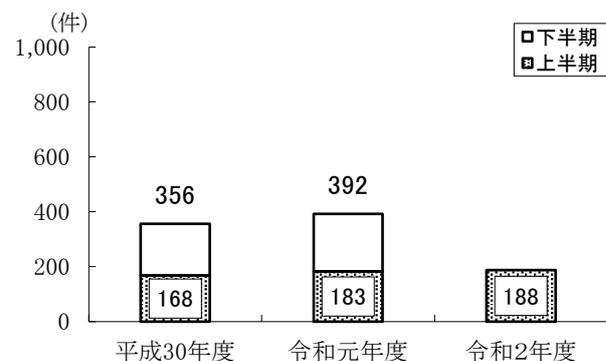
(単位:件)

順位	商品・役務分類	2年度 上半期	元年度 上半期	対前年 同期比
1	商品一般	348	1,468	23.7%
2	放送・コンテンツ等	319	376	84.8%
3	他の保健衛生品	208	12	1733.3%
4	健康食品	197	168	117.3%
5	役務その他	191	181	105.5%

6 架空・不当請求の相談件数推移



7 多重債務の相談件数推移



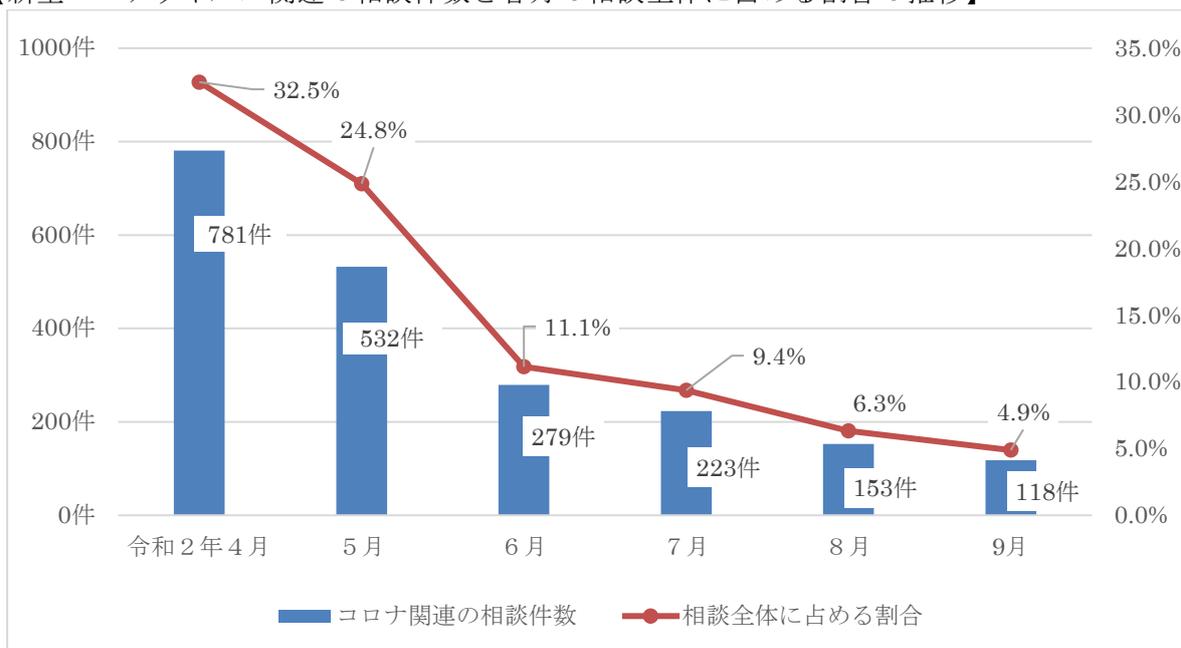
8 新型コロナウイルス関連相談

① 相談件数の推移

令和2年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた新型コロナ関連の相談は**2,086件**であった。

新型コロナ関連の相談は、令和2年1月末から入り始めたが、4月以降の相談件数は以下のとおりである。うち最も件数が多かった月は政府の緊急事態宣言が発出された4月の781件である。以降は月を追うごとに相談件数は減少している。

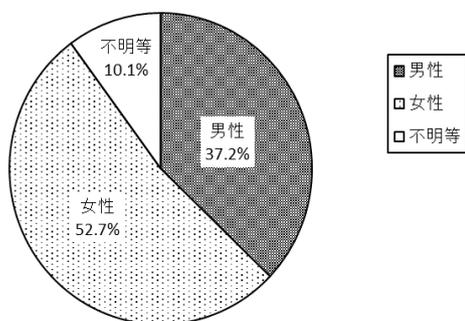
【新型コロナウイルス関連の相談件数と各月の相談全体に占める割合の推移】



② 契約当事者の属性

新型コロナウイルス関連相談における契約当事者の属性について、性別に見ると、男性が775件で37.2%、女性が1,100件で52.7%と女性が半数を超えている。(不明等211件) 年代を問わず相談が寄せられている。(n=2,086)

【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】

年代	件数(件)	割合
20歳未満	28	1.3%
20歳代	199	9.5%
30歳代	272	13.0%
40歳代	352	16.9%
50歳代	368	17.6%
60歳代	216	10.4%
70歳以上	251	12.0%
不明等	400	19.2%
相談件数	2,086	100.0%

③ 相談が多く寄せられた商品・役務

新型コロナウイルス関連相談（2,086件）に関して、商品・役務の上位10位をみると、マスクなどの「保健衛生品その他」に分類される相談が557件で第1位と最も多く、新型コロナウイルス関連相談の26.7%を占めている。

第2位は、「特別定額給付金」関連の「他の行政サービス」、第3位はスポーツジムやヨガ教室に関連する「スポーツ・健康教室」となっている。

その他10位以内には、結婚式の延期やキャンセルに伴い多額のキャンセル料が発生したなどの「結婚式」の他、「旅行代理業」、「賃貸アパート」、「航空サービス」などのキャンセル料に係る相談が多い。

【商品・役務別件数（上位10位）】

	商品・役務	主な商品	件数（割合）
1	保健衛生品その他	マスク	557（26.7%）
2	他の行政サービス	特別定額給付金	136（6.5%）
3	スポーツ・健康教室	スポーツジム・ヨガ教室	135（6.5%）
4	結婚式	結婚式・披露宴	121（5.8%）
5	商品一般	クレジットカード	51（2.4%）
5	旅行代理業（全般）	ホテル旅館宿泊料	51（2.4%）
7	賃貸アパート	アパート・マンション	49（2.3%）
8	航空サービス	航空券	39（1.9%）
8	相談その他	生活困窮相談	39（1.9%）
10	役務その他サービス	給付金申請代行	38（1.8%）

④ 商品・役務別の主な相談内容（上位5位）

第1位 保健衛生品その他

- ・国際郵便で、心当たりのないマスクが海外から届いた。請求書等が入っていない。
- ・外国製のマスクを購入したが、消毒剤の臭いがひどく使用したくない。

第2位 他の行政サービス

- ・1か月前に特別定額給付金の10万円を申請したのにまだ入金されていない。時間がかかり過ぎる。
- ・申請を促す書面が届いた。不審に思い記載の電話番号に電話したら呼出音もなく切れた。詐欺ではないか。

第3位 スポーツ・健康教室

- ・スポーツジムを半年前から休会している。本日解約を申し出たら来月分まで引き落とされると聞き不満。
- ・ホットヨガスタジオに入会していたが、コロナの影響で閉鎖され通えないため、解約を申し出た。解約金2万円がかかり、納得できない。

第4位 結婚式

- ・コロナの影響で式場に結婚式のキャンセルを申し出たところ、自己都合による解約だと言われ、契約書記載のキャンセル料を請求され、納得できない。
- ・式場に一年以上前に申込んだ結婚式の2か月前だが、コロナの影響でキャンセルするが3割のキャンセル料に納得できない。

第5位 商品一般

- ・昨年からの買い物でクレジットカード6社分を利用。高額な支払いが難しくキャッシングして返済。コロナの影響で減給となり返済が困難である。
- ・コロナの影響で失業。クレジットの残債と以前住居していた保証会社の支払いが数十万円あり、支払困難。

9 定期購入にかかる相談

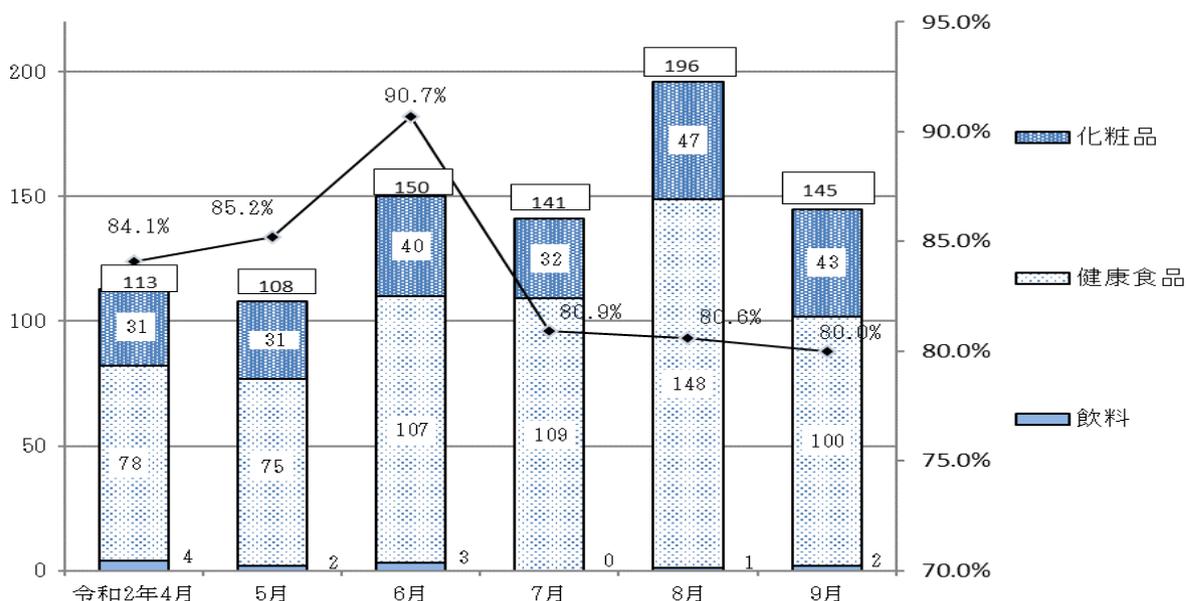
令和2年度上半期(4~9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた、インターネットで無料の動画サイトに表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品の購入を申し込んだら、実は、複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談は、853件となり、引き続き多く寄せられている。

「定期購入」のうち、「健康食品」の購入に関する相談が最も多く617件、続く化粧品は224件となった。

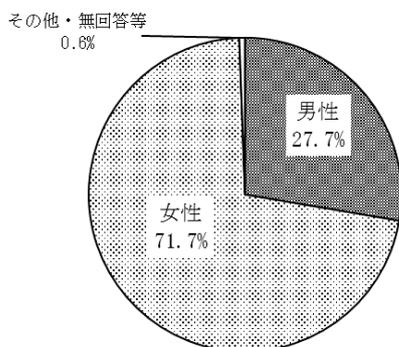
また「定期購入」においては、複数回購入しないと解約できない等、販売方法に問題があると考えられる相談がいずれの月も8割を超えている。

男女別では、女性が71.7%を占める。年代別ではいずれの年代も増加しており、昨年度上半期を上回っている。今年度は50歳代の件数が最も多く、増加率では30歳代が88.6%と大幅な増加となっている。

【定期購入に関する相談件数及び販売方法に問題があると考えられる割合の推移】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】

	2年度上半期	元年度上半期	対前年度比
20歳未満	60	50	120.0%
20歳代	75	57	131.6%
30歳代	83	44	188.6%
40歳代	176	118	149.2%
50歳代	240	152	157.9%
60歳代	111	89	124.7%
70歳以上	68	53	128.3%
不明等	40	27	148.1%
計	853	590	144.6%

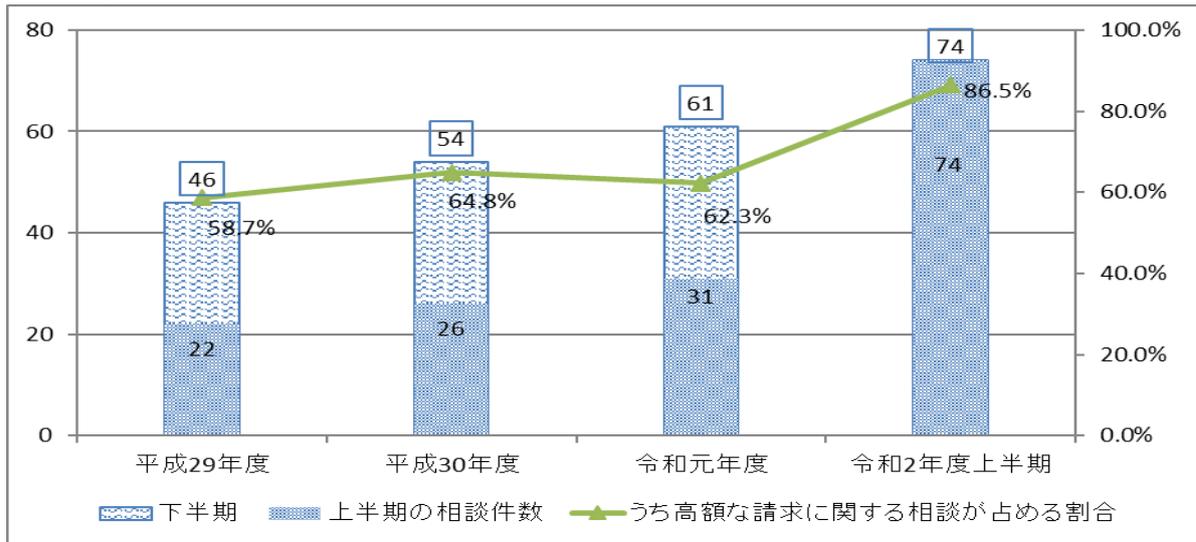
10 衛生設備工事（特にトイレの修理）にかかる相談

令和2年度上半期(4～9月)に東京都消費生活総合センターに寄せられた「衛生設備工事」のうち、特にトイレの修理にかかる相談は74件寄せられているが、令和元年度一年分の件数(61件)を既に超えている。

中でも工事費用等の高額な請求に係る相談が86.5%を占めており、昨年度以前と比較しても、その割合は大きく増加している。

また契約購入金額は、「10万円以上50万円未満」が46件と最も多く、平均契約金額は約20万円となっている。さらに契約者の年代別件数を見ると20歳代が最も多い。

【トイレ修理にかかる相談件数、うち高額な請求の相談が占める割合】(単位：件)



【契約購入金額の分布】

契約購入金額	件数(件)
0万円～1万円未満	2
1万円～5万円未満	3
5万円～10万円未満	11
10万円～50万円未満	46
50万円～100万円未満	4
100万円～500万円未満	0
無回答・不明	8

【契約当事者の年代別件数】

	2年度上半期(件)	相談に占める割合
20歳未満	1	1.4%
20歳代	21	28.4%
30歳代	14	18.9%
40歳代	13	17.5%
50歳代	3	4.1%
60歳代	3	4.1%
70歳以上	8	10.8%
不明等	11	14.8%
計	74	100.0%

【主な相談事例】

- 分譲マンションに居住。トイレが詰まったのでネットで探した事業者を呼んだ。初め、吸引器を試したが解消せず、「開けてみないとわからない、便器を外したい」と言われた。洗浄と便器の取り換えを行い、70万円の費用を請求された。後日支払いたいと伝えたが今日中に払ってもらいたいと言われた。高額な請求に納得がいかない。
- 離れて暮らす母。便器が詰まったのでラバーカップや薬剤を使用した直らず、ネットで検索した事業者に依頼した。事業者が便器を点検、詰まり解消には便器を外さないといけなく、価格は8万円と言われ了承。それでも詰まりが解消せず高圧洗浄が必要と言われた。費用は30万円。母は了承してしまったようだ。対処は。