

# 令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**2,417件**で、対前月比0.1%の減少、対前年同月比は2.3%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」(176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、「ネットで副業を探し、動画サイトで閲覧数を上げ儲ける方法を教えるとの事業者と高額な契約をしてしまった」「クレジットカードから不審な支払いに気がついた。調べると中学生の子のオンラインゲームの利用分だった」という相談が寄せられた。第2位の「賃貸アパート」は、前月に比べて10.1%増加した。「数年間居住した賃貸アパートを退去。クリーニング代が非常に高い。明細を求めても出してくれない」等の解約に係る相談が多く寄せられた。また第6位の「役務その他サービス」が前月に比べて27.5%増加した。家庭訪問にかかる相談が多く、「来訪した業者から屋根工事を火災共済保険で行うよう勧められ、言われるままに契約した。工事をやめたい」などの相談が寄せられた。

さらに「フリーローン・サラ金」の多重債務にかかる相談が前月比83.3%増加し、第7位となった。9月実施の多重債務特別相談を実施した結果と考えられる。

架空・不当請求に関する相談は**129件**で、対前月比22.8%減少、対前年同月比は42.2%の減少であった。

高齢者の相談は**701件**で、対前月比16.4%増加し、対前年同月比では1.7%の減少となった。第1位から第4位までの順位は先月と変わらなかった。

多重債務に関する相談は**66件**で、対前月比は214.3%と大幅に増加した。対前年同月比は13.2%の減少であった。なお「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	2,380	2,420	2,417							14,270
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 ※14,971

※9月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.9月	令和2.8月(前月)	順位	令和元.9月(前年同月)
1	デジタルコンテンツ※	176	1	商品一般
2	賃貸アパート	164	2	デジタルコンテンツ※
3	商品一般	153	3	賃貸アパート
4	健康食品※	143	4	健康食品※
5	移動通信サービス※	92	5	移動通信サービス※
6	役務その他サービス	65	6	フリーローン・サラ金
7	フリーローン・サラ金	46	7	相談その他※
8	相談その他※	45	8	スポーツ観覧
9	修理サービス	41	9	役務その他サービス
10	光ファイバー	37	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2.9月		令和2.8月（前月）		順位	令和元.9月（前年同月）	
1	解約※	710	インターネット通販	806	1	インターネット通販	673
2	インターネット通販	692	解約※	741	2	解約※	652
3	返金	334	連絡不能	301	3	返金	271
4	電子広告	267	返金	293	4	契約書・書面※	235
5	契約書・書面※	250	電子広告	263	5	架空・不当請求※	220
6	高価格・料金	238	契約書・書面※	195	6	電子広告	209
7	説明不足	208	高価格・料金	189	7	説明不足	193
8	連絡不能	203	説明不足	171	8	クレーム処理	188
9	クレーム処理	196	クレーム処理	157	9	高価格・料金	187
10	信用性	167	信用性	157	10	連絡不能	174

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	124	125	168	121	167	129							834
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	701							3,806
	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	39							83
	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2.9月		令和2.8月（前月）		順位	令和元.9月（前年同月）	
1	商品一般	56	商品一般	59	1	商品一般	64
2	デジタルコンテンツ※	48	デジタルコンテンツ※	55	2	デジタルコンテンツ※	50
3	健康食品※	35	健康食品※	43	3	健康食品※	35
4	移動通信サービス※	30	移動通信サービス※	23	4	移動通信サービス※	26
5	相談その他※	25	役務その他サービス	17	5	賃貸アパート	23
					5	相談その他※	23

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	31	30	21	66							188
	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	9							40
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120