

# 令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**2,464件**で、対前月比1.9%の増加、対前年同月比は4.0%の増加であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」(195件)が前月(153件)に比べて27.5%増加し、6月以来4か月ぶりに第1位となった。インターネット通販に係る相談が最も多く、中には『スマホに大手通販サイト名で「アカウント違反を検出した。時間内にログインして確認してください」とSMSが届いた。添付されたURLをタップし、メールアドレスとパスワードを入力すると個人情報の入力画面が出てきたので、詐欺かと思いタブを閉じた。この通販サイトのパスワードは変更したが、キャリア決済やサイト等には連絡していない。今後どう対処すればよいか』という普段利用するサイトに係る偽メール等の相談も寄せられた。第2位の「デジタルコンテンツ」(178件)は、前月(176件)とほぼ同数であった。「スマホでアダルトサイトに接続し、年齢確認をタップしたら登録完了と表示された。驚きサイト業者に電話したら高額請求された」「スマホに利用料金未納のお知らせが届き、連絡先に電話した。知らない動画サイトの未納料金について言われた。不審」という相談が寄せられた。また第10位の「他の行政サービス」(33件)が前月(22件)に比べて50.0%増加した。自治体から届いた特別定額給付金のお知らせの信用性や運転免許証や健康保険証を紛失したことに伴う悪用防止対策の相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**162件**で、対前月比25.6%増加、対前年同月比は47.4%の減少であった。

高齢者の相談は**668件**で、対前月比4.7%減少し、対前年同月比では1.9%の減少となった。

多重債務に関する相談は**34件**で、対前月比48.5%の減少、対前年同月比78.9%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**10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	2,464						16,734
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 ※17,341

※10月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.10月	令和2.9月(前月)	順位	令和元.10月(前年同月)
1	商品一般	195	1	商品一般
2	デジタルコンテンツ※	178	2	デジタルコンテンツ※
3	賃貸アパート	163	3	健康食品※
4	健康食品※	135	4	賃貸アパート
5	移动通信サービス※	71	5	移动通信サービス※
6	相談その他※	67	6	光ファイバー
7	役務その他サービス	64	7	役務その他サービス
8	修理サービス	44	8	美顔器
9	光ファイバー	34	8	医療サービス
10	他の行政サービス	33	10	相談その他※

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) 「移动通信サービス」は、携帯電話・PHS等の移动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2.10月		令和2.9月（前月）		順位	令和元.10月（前年同月）	
1	インターネット通販	759	解約※	710	1	解約※	715
2	解約※	641	インターネット通販	692	2	インターネット通販	670
3	返金	288	返金	334	3	架空・不当請求※	307
4	連絡不能	271	電子広告	267	4	返金	267
5	高価格・料金	245	契約書・書面※	250	5	契約書・書面※	221
6	契約書・書面※	239	高価格・料金	238	6	電子広告	217
7	電子広告	202	説明不足	208	7	高価格・料金	199
8	信用性	191	連絡不能	203	8	説明不足	189
9	クレーム処理	188	クレーム処理	196	9	クレーム処理	171
10	説明不足	173	信用性	167	10	連絡不能	166

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	162						996
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	668						4,474
	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	17						100
	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2.10月		令和2.9月（前月）		順位	令和元.10月（前年同月）	
1	商品一般	73	商品一般	56	1	商品一般	95
2	デジタルコンテンツ※	37	デジタルコンテンツ※	48	2	デジタルコンテンツ※	45
3	健康食品※	36	健康食品※	35	3	健康食品※	34
4	相談その他※	22	役務その他サービス	32	4	移動通信サービス※	28
5	役務その他サービス	19	移動通信サービス※	30	5	光ファイバー	27

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	34						222
	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	10						50
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120