

令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[3月の東京都消費生活総合センター受付分]

3月の相談件数は**2,069件**で、対前月比17.2%の増加、対前年同月比は8.1%の減少であった。商品・役務別分類では、第1位は「賃貸アパート」、第2位は「商品一般」、第3位は「フリーローン・サラ金」となっている。

商品・役務別の増加率の上位でみると、第3位の「フリーローン・サラ金」(96.7%増)が前月からの増加率が最も高くなっている。これは3月7日、8日の2日間に特別相談「多重債務110番」を実施した結果、多重債務に関する相談が多く寄せられた影響と考えられる。「転職後に新型コロナの影響もあって収入が得られなくなり、キャッシング等で自転車操業の状況だ、どうしたらよいか。」等の相談が寄せられた。第8位の「医療サービス」(54.2%増)も大幅に増加した。美容医療に関する相談が多く、「美容皮膚科クリニックでシミ取り施術を受けたが診療明細を出してもらえない。」といった相談等が寄せられた。第10位の「電気」(33.3%増)では、解約や電力小売自由化関連に関する相談が多く、「アパートの賃貸契約時に管理会社から勧められて契約した小売電気事業者の契約を大手事業者に変更したい。」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**88件**で、対前月比51.7%の増加、対前年同月比は22.8%の減少であった。

高齢者の相談は**555件**で、対前月比18.3%の増加、対前年同月比では13.3%の減少となった。多重債務に関する相談は**75件**で、対前月比108.3%の増加、対前年同月比では29.3%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**13件**であった。

[令和3年度の相談傾向(速報)]

東京都消費生活総合センターに寄せられた令和3年度の相談件数は**24,542件**であり、前年度(27,252件)と比べて9.9%の減少となった。

契約当事者の年代別相談件数を見ると、70歳以上が最も多く(4,188件)、続いて50歳代(3,724件)、40歳代(3,462件)の順となっている。前年度と比較すると、すべての世代で減少している。

商品・役務別では、賃貸アパート等の修理費や敷金、原状回復費用等に関する「レンタル・リース・賃借」の相談(1,991件)が最も多い。

増加した分類・キーワードを見ると、「化粧品」(前年度比19.9%増)が増加している。そのほか、令和3年4月に国民生活センターが行った分類・キーワードの変更により、令和2年度に第1位だった「放送・コンテンツ等」が廃止された。そのため、これまで同分類に含まれていた「アダルト情報サイト」等は新設された「娯楽等情報配信サービス」に、「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等は「他の教養・娯楽」に、「占いサイト」等は「役務その他」に分類されることとなった。その影響として、前年度と比べ、「他の教養・娯楽」(前年度比178.7%増)、「役務その他」(前年度比15.5%増)が増加した。

一方、「商品一般」(前年度比4.3%減)、「移動通信サービス」(前年度比18.2%減)等は減少している。

「架空・不当請求」に関する相談件数は**1,289件**となり、前年度(1,521件)と比べて15.3%の減少となった。

「多重債務相談」の相談件数は**436件**で、前年度(386件)と比べて13.0%の増加となった。うち、「東京モデル」を活用した件数は**128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3年度	2,291	2,116	2,157	2,016	1,938	2,156	2,190	1,963	1,951	1,929	1,766	2,069	24,542
令和2年度	2,406	2,141	2,506	2,380	2,420	2,417	2,464	2,131	2,103	1,947	2,086	2,251	27,252

2 商品・役務別上位 10 位

〈速報値〉

順位	令和4.3月		令和4.2月（前月）		順位	令和3.3月（前年同月）	
1	賃貸アパート	150	賃貸アパート	129	1	デジタルコンテンツ※	170
2	商品一般	129	商品一般	108	2	商品一般	166
3	フリーローン・サラ金	59	役務その他サービス	51	3	賃貸アパート	151
4	移動通信サービス※	56	移動通信サービス※	49	4	移動通信サービス※	85
5	役務その他サービス	52	修理サービス	47	5	相談その他※	64
6	健康食品※	47	健康食品※	36	6	役務その他サービス	62
7	相談その他※	46	相談その他※	35	7	フリーローン・サラ金	52
8	修理サービス	37	フリーローン・サラ金	30	8	健康食品※	50
9	医療サービス	37	電気	27	9	電気	43
10	電気	36	医療サービス	24	10	修理サービス	41

注1) ※は<上位キーワード>で集計したものである。

注2) 令和3年4月から分類・キーワードが改訂され、<上位キーワード>の「デジタルコンテンツ」が廃止となった。このため、これまで「デジタルコンテンツ」に含まれていた「アダルト情報サイト(現:アダルト情報)」「出会い系サイト(現:出会い系サイト・アプリ)」「オンラインゲーム(現:インターネットゲーム)」等は<下位キーワード>での集計に変更した。

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4.3月		令和4.2月（前月）		順位	令和3.3月（前年同月）	
1	解約※	609	解約※	499	1	解約※	572
2	インターネット通販	565	インターネット通販	489	2	インターネット通販	552
3	返金	306	返金	257	3	返金	297
4	契約書・書面※	233	電子広告	211	4	契約書・書面※	228
5	高価格・料金	219	契約書・書面※	192	5	高価格・料金	224
6	電子広告	210	高価格・料金	191	6	電子広告	182
7	連絡不能	201	連絡不能	175	7	説明不足	177
8	クレジットカード	170	説明不足	162	8	信用性	176
9	クレーム処理	158	クレジットカード	136	9	クレーム処理	170
10	説明不足	144	詐欺	125	10	連絡不能	157

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3年度	131	109	137	112	95	109	115	124	104	107	58	88	1,289
令和2年度	124	125	168	121	167	128	164	116	97	85	112	114	1,521

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（60歳以上）

(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3年度	701	548	591	535	524	655	620	580	540	549	469	555	6,867
	令和2年度	579	553	743	628	602	701	668	594	575	519	536	640	7,338
うち 高齢者110 番	令和3年度	13	12	12	9	5	27	13	17	7	6	6	9	136
	令和2年度	3	0	14	9	18	39	17	20	13	16	10	14	173

(2) 商品・役務別上位5位

〈速報値〉

順位	令和4.3月		令和4.2月（前月）		順位	令和3.3月（前年同月）	
1	商品一般	44	商品一般	30	1	商品一般	52
2	健康食品※	19	賃貸アパート	19	2	デジタルコンテンツ※	46
3	移動通信サービス※	18	役務その他サービス	19	3	移動通信サービス※	24
4	修理サービス	17	移動通信サービス※	17	3	役務その他サービス	24
5	相談その他※	17	修理サービス	16	5	屋根工事	19

注) ※は<上位キーワード>で集計したもの。

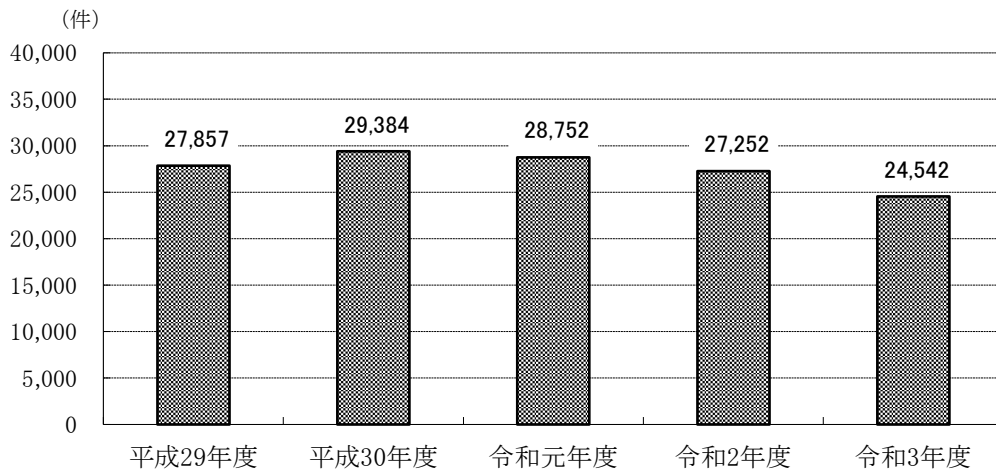
6 多重債務に関する相談件数

〈速報値〉

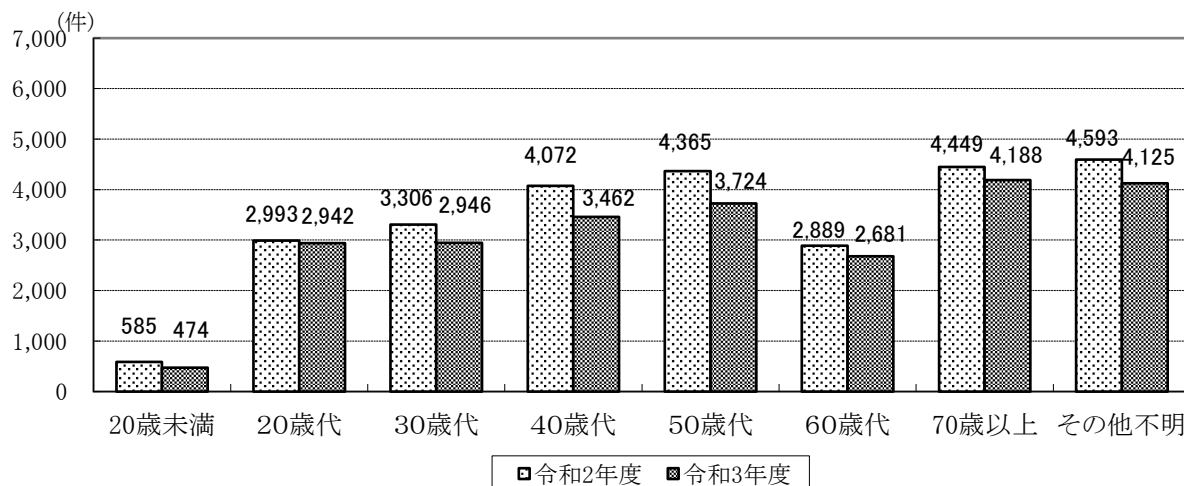
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
多重債務に 関する相談	令和3年度	28	25	32	24	22	66	36	36	26	30	36	75	436
	令和2年度	23	17	31	30	21	66	34	22	33	12	39	58	386
うち 東京モデル 活用件数	令和3年度	13	7	13	8	9	7	23	8	9	11	7	13	128
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98

7 令和3年度 相談の傾向（速報）

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

順位	商品・役務分類	令和3年度	令和2年度	対前年度比	主な相談内容（令和3年度）
1	レンタル・リース・貸借	1,991	2,059	96.7%	賃貸アパートの修理費や敷金の返還、不動産貸借サービス
2	商品一般	1,598	2,002	79.8%	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
3	役務その他	1,364	1,181	115.5%	廃品回収サービス、弁護士、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス等
4	化粧品	1,109	925	119.9%	乳液・歯磨き粉・シャンプー・脱毛剤の定期購入等
5	移動通信サービス	731	894	81.8%	携帯電話・スマートフォン等の通信料や付帯サービス、モバイルデータ通信契約等
6	娯楽等情報配信サービス	726	-	-	アダルト情報サイト・動画配信サービス・情報商材等
7	他の教養・娯楽	719	258	278.7%	オンラインゲーム、出会い系サイト、マッチングアプリ等
8	工事・建築・加工	716	719	99.6%	屋根工事、衛生設備工事、新築工事、増改築工事、工事・建築サービス等
9	教室・講座	655	735	89.1%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、外国語・会話教室等
10	紳士・婦人洋服	588	615	95.6%	洋服・ワンピース・婦人服等

令和3年4月から分類・キーワードが改定され、第1商品KW(大)の「娯楽等情報配信サービス」は新設された商品・役務分類なので、前年の件数の記載はない。
注：R2年度は年報公表数値とする。（現時点の件数に修正しない）