

令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**2,131件**で、対前月比13.5%の減少、対前年同月比は8.3%の減少であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」(161件)が前月(195件)に比べて17.4%減少した。インターネット通販に係る相談が最も多く、「スマホのSMSに料金未納のメッセージが届いたので、相手に電話をしたら高額請求された。どうしたらよいか」「宅配便を届けたが不在だったというSMSが届くが配送会社の名称もなく不審」などの相談が寄せられた。

第2位の「デジタルコンテンツ」(153件)は、前月(178件)よりも14.0%減少した。「ネット検索で見つけたサイトからSNS登録をし、稼げるマニュアルを注文するも思っていた内容と違う。解約できずに不安だ」という相談が寄せられた。また第5位の「健康食品」(84件)が前月(135件)に比べて37.8%と大きく減少した。内容は、「ネットで100円のスムージーを注文した。しばらくしてひと月分のスムージーが届いた。注文した覚えがない」といった相談が寄せられたが、これら定期購入に係る相談が減少したことが要因と考えられる。

架空・不当請求に関する相談は**114件**で、対前月比29.6%減少、対前年同月比は57.3%の減少であった。

高齢者の相談は**594件**で、対前月比11.1%減少し、対前年同月比では18.1%の減少となった。

多重債務に関する相談は**22件**で、対前月比35.3%の減少、対前年同月比31.2%の減少であった。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	2,131					18,865
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 ※19,664

※11月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.11月		令和2.10月(前月)		順位	令和元.11月(前年同月)	
1	商品一般	161	商品一般	195	1	商品一般	231
2	デジタルコンテンツ※	153	デジタルコンテンツ※	178	2	デジタルコンテンツ※	185
3	賃貸アパート	126	賃貸アパート	163	3	賃貸アパート	149
4	移动通信サービス※	85	健康食品※	135	4	健康食品※	130
5	健康食品※	84	移动通信サービス※	71	5	移动通信サービス※	59
6	役務その他サービス	65	相談その他※	67	6	相談その他※	54
7	修理サービス	52	役務その他サービス	64	7	役務その他サービス	48
8	相談その他※	50	修理サービス	44	8	美顔器	40
9	光ファイバー	40	光ファイバー	34	9	光ファイバー	37
10	医療サービス	27	他の行政サービス	33	10	電気	32

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. 11月		令和2. 10月（前月）		順位	令和元. 11月（前年同月）	
1	インターネット通販	591	インターネット通販	759	1	解約※	632
2	解約※	574	解約※	641	2	インターネット通販	629
3	返金	268	返金	288	3	架空・不当請求※	267
4	契約書・書面※	231	連絡不能	271	4	返金	240
5	高価格・料金	206	高価格・料金	245	5	契約書・書面※	213
6	連絡不能	201	契約書・書面※	239	6	説明不足	191
7	電子広告	189	電子広告	202	7	電子広告	190
8	説明不足	184	信用性	191	8	高価格・料金	181
9	クレーム処理	171	クレーム処理	188	9	信用性	172
10	信用性	147	説明不足	173	10	クレーム処理	168

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	114					1,110
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	594					5,068
	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	20					120
	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. 11月		令和2. 10月（前月）		順位	令和元. 11月（前年同月）	
1	商品一般	49	商品一般	73	1	商品一般	96
2	デジタルコンテンツ※	44	デジタルコンテンツ※	37	2	デジタルコンテンツ※	58
3	役務その他サービス	24	健康食品※	36	3	健康食品※	35
4	移動通信サービス	23	相談その他※	22	4	移動通信サービス※	21
5	修理サービス	19	役務その他サービス	19	5	光ファイバー	20

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	22					244
	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	2	9	10	10					58
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120