

# 令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [12月の東京都消費生活総合センター受付分]

12月の相談件数は**2,103**件で、対前月比1.3%の減少、対前年同月比は4.8%の減少であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」(182件)が前月(161件)に比べて13.0%増加した。「宅配便の不在連絡と思われるSMSが届いた。事業者の名称や連絡先の記載はなくURLを開いて電話したが誰も出ない。詐欺か。」「妻あてに民事訴訟管理センターという機関から「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」とあり、未納があるのかと心配になり、電話をかけたら使われていなかった。不審だ。」などの相談が寄せられた。

第2位の「デジタルコンテンツ」(140件)は、前月(153件)よりも8.5%減少した。「中学生の息子がスマホでオンラインゲームをやり、20万円課金された。支払いは親である自分のクレジットカード。一度に払えない。どうしたらよいか。」という相談が寄せられた。また第8位の「医療サービス」(37件)が前月(27件)に比べて37.0%増加した。内容は、「海外渡航のため唾液によるPCR検査を依頼しクレジットカードで決裁した。しかし渡航先の検査方法と違っていたため、返金を求めたが拒否された。返金してほしい。」といった相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**97**件で、対前月比14.9%減少、対前年同月比は52.9%の減少であった。

高齢者の相談は**576**件で、対前月比3.0%減少し、対前年同月比では11.5%の減少となった。

多重債務に関する相談は**33**件で、対前月比50.0%の増加、対前年同月比73.7%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**15**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	2,103				20,968
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 ※21,874

※12月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和2.12月		令和2.11月(前月)		順位	令和元.12月(前年同月)	
1	商品一般	182	商品一般	161	1	デジタルコンテンツ※	210
2	デジタルコンテンツ※	140	デジタルコンテンツ※	153	2	商品一般	171
3	賃貸アパート	132	賃貸アパート	126	3	健康食品※	119
4	修理サービス	70	移動通信サービス※	85	4	賃貸アパート	114
5	健康食品※	67	健康食品※	84	5	役務その他サービス	61
6	役務その他サービス	61	役務その他サービス	65	6	移動通信サービス※	58
7	移動通信サービス※	55	修理サービス	52	7	相談その他※	38
8	医療サービス	37	相談その他※	50	8	光ファイバー	37
9	相談その他※	36	光ファイバー	40	9	電気	34
10	フリーローン・サラ金	30	医療サービス	27	10	外食	31

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2.12月		令和2.11月（前月）		順位	令和元.12月（前年同月）	
1	インターネット通販	606	インターネット通販	591	1	インターネット通販	662
2	解約※	547	解約※	574	2	解約※	587
3	返金	273	返金	268	3	返金	244
4	契約書・書面※	218	契約書・書面※	231	4	架空・不当請求※	205
5	電子広告	215	高価格・料金	206	5	契約書・書面※	205
6	高価格・料金	209	連絡不能	201	6	連絡不能	192
7	説明不足	183	電子広告	189	7	高価格・料金	191
7	連絡不能	183	説明不足	184	8	電子広告	189
9	クレーム処理	168	クレーム処理	171	9	説明不足	173
10	信用性	166	信用性	147	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	97				1,207
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	576				5,644
	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	13				133
	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2.12月		令和2.11月（前月）		順位	令和元.12月（前年同月）	
1	商品一般	71	商品一般	49	1	デジタルコンテンツ※	71
2	デジタルコンテンツ※	44	デジタルコンテンツ※	44	2	商品一般	61
3	健康食品※	24	役務その他サービス	24	3	健康食品※	36
4	移動通信サービス	19	移動通信サービス	23	4	役務その他サービス	26
5	役務その他サービス	18	修理サービス	19	5	賃貸アパート	17

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	33				277
	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	11	15				74
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120