

令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**1,947件**で、対前月比7.4%の減少、対前年同月比は7.2%の減少であった。商品・役務別分類では、「商品一般」(153件)が前月(182件)に比べて15.9%減少した。「大手通販業者から注文を受け付けたという確認メールが届いた。注文履歴を確認したが、注文していない。届いたメールは架空請求と思われるがどのように対応したらよいか。」「クレジットカードの請求をネットで見たら3万円程の請求があった。バッグのようだが全く購入した覚えがない。すぐにカード会社に電話して調査してもらえらることになったが、今月末に一旦引き落とすと言われた。対処は。」などの相談が寄せられた。

第2位の「デジタルコンテンツ」(149件)は、前月(140件)よりも6.4%増加した。「自宅でパソコンを操作中、ウイルスに感染したという表示が出て、記載されている電話番号に連絡した。たどたどしい日本語の外国人が出て、セキュリティソフトを入れるため、コンビニで数万円のギフトカードを買うように指示された。対処は。」という相談が寄せられた。また第10位の「電気」(33件)が前月(11件)に比べて200.0%の増加となった。内容は、「突然家に来た業者から、電気が安くなるので検針表を見せてくださいと言われ、不審に思っていたら、電気小売の勧誘だとわかった。検針表で氏名、住所がわかってしまったが、大丈夫だろうか。」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**86件**で、対前月比11.3%減少、対前年同月比は48.8%の減少であった。

高齢者の相談は**519件**で、対前月比9.9%減少し、対前年同月比では14.9%の減少となった。

多重債務に関する相談は**12件**で、対前月比63.6%の減少、対前年同月比62.5%の減少であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**2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 | 1,947 | | | 22,915 |
| 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 ※23,971 |

※1月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

| 順位 | 令和3.1月 | | 令和2.12月(前月) | | 順位 | 令和2.1月(前年同月) | |
|----|------------|-----|-------------|-----|----|--------------|-----|
| 1 | 商品一般 | 153 | 商品一般 | 182 | 1 | デジタルコンテンツ※ | 170 |
| 2 | デジタルコンテンツ※ | 149 | デジタルコンテンツ※ | 140 | 2 | 健康食品※ | 148 |
| 3 | 賃貸アパート | 125 | 賃貸アパート | 132 | 3 | 商品一般 | 139 |
| 4 | 健康食品※ | 65 | 修理サービス | 70 | 4 | 賃貸アパート | 111 |
| 5 | 移動通信サービス※ | 60 | 健康食品※ | 67 | 5 | 移動通信サービス※ | 73 |
| 6 | 役務その他サービス | 51 | 役務その他サービス | 61 | 6 | 役務その他サービス | 54 |
| 7 | 修理サービス | 45 | 移動通信サービス※ | 55 | 7 | 相談その他※ | 39 |
| 8 | 相談その他※ | 42 | 医療サービス | 37 | 8 | 光ファイバー | 35 |
| 9 | 医療サービス | 34 | 相談その他※ | 36 | 9 | フリーローン・サラ金 | 29 |
| 10 | 電気 | 33 | フリーローン・サラ金 | 30 | 10 | 外食 | 25 |

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3.1月 | | 令和2.12月（前月） | | 順位 | 令和2.1月（前年同月） | |
|----|-----------|-----|-------------|-----|----|--------------|-----|
| 1 | インターネット通販 | 649 | インターネット通販 | 606 | 1 | インターネット通販 | 643 |
| 2 | 解約※ | 535 | 解約※ | 547 | 2 | 解約※ | 626 |
| 3 | 返金 | 278 | 返金 | 273 | 3 | 返金 | 243 |
| 4 | 電子広告 | 234 | 契約書・書面※ | 218 | 4 | 契約書・書面※ | 205 |
| 5 | 契約書・書面※ | 217 | 電子広告 | 215 | 5 | 高価格・料金 | 198 |
| 6 | 高価格・料金 | 207 | 高価格・料金 | 209 | 6 | 電子広告 | 197 |
| 7 | 連絡不能 | 189 | 説明不足 | 183 | 7 | 連絡不能 | 174 |
| 8 | 信用性 | 180 | 連絡不能 | 183 | 8 | 信用性 | 173 |
| 9 | 詐欺 | 154 | クレーム処理 | 168 | 9 | 説明不足 | 171 |
| 10 | クレーム処理 | 149 | 信用性 | 166 | 10 | 架空・不当請求※ | 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 | 86 | | | 1,293 |
| 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 | 519 | | | 6,163 |
| | 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 | 16 | | | 149 |
| | 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3.1月 | | 令和2.12月（前月） | | 順位 | 令和2.1月（前年同月） | |
|----|------------|----|-------------|----|----|--------------|----|
| 1 | 商品一般 | 55 | 商品一般 | 71 | 1 | 商品一般 | 55 |
| 2 | デジタルコンテンツ※ | 42 | デジタルコンテンツ※ | 44 | 2 | 健康食品※ | 37 |
| 3 | 修理サービス | 24 | 健康食品※ | 24 | 3 | デジタルコンテンツ※ | 35 |
| 4 | 健康食品※ | 23 | 移動通信サービス※ | 19 | 4 | 移動通信サービス※ | 26 |
| 4 | 役務その他サービス | 23 | 役務その他サービス | 18 | 5 | 屋根工事 | 18 |

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 | 12 | | | 289 |
| | 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 | 2 | | | 76 |
| | 令和元年度 | 8 | 4 | 13 | 7 | 9 | 17 | 7 | 10 | 5 | 14 | 7 | 19 | 120 |