

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