

令和2(2020)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[2月の東京都消費生活総合センター受付分]

2月の相談件数は**2,086件**で、対前月比7.1%の増加、対前年同月比は3.8%の減少であった。

商品・役務別分類では、「デジタルコンテンツ」(160件)が前月(149件)に比べて7.4%増加した。「クレジットカードの利用明細に高額請求があり、確認すると、小学生の息子が課金したオンラインゲームの請求だった。今後の対処は。」「スマホで無料のアダルトサイトを利用中、誤ってクリックをしてしまい有料会員になったようで登録料45万円を請求された。支払わなければならないのか。」などの相談が寄せられた。

第2位の「賃貸アパート」(158件)は、前月(125件)よりも26.4%増加した。これは年度替わりの引っ越しシーズンが要因と考えられるが、なかには「5年住んだ賃貸アパートを退去予定。契約書には特約としてクロスの全面張り替え費用は借主負担とある。入居時は合意してしまったが、汚していないクロスの全面負担は妥当なのか。」といった相談が寄せられた。また第9位の「電気」(43件)が前月(33件)に比べて30.3%の増加となった。なかでも電気の契約変更を促す勧誘に関する相談が多く、「自宅を訪問してきた業者に、電気料金の振込票を見せ、何かの書面にサインをしてしまった。不安。大丈夫か。」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**108件**で、対前月比25.6%増加、対前年同月比は28.9%の減少であった。

高齢者の相談は**536件**で、対前月比3.3%増加し、対前年同月比では15.5%の減少となった。

多重債務に関する相談は**38件**で、対前月比216.7%の増加、対前年同月比18.8%の増加であった。そのうち「東京モデル」を活用した件数は**13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	2,086		25,001
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 ※26,140

※2月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.2月	令和3.1月(前月)	順位	令和2.2月(前年同月)	
1	デジタルコンテンツ※	160	商品一般	153	
2	賃貸アパート	158	デジタルコンテンツ※	149	
3	商品一般	132	賃貸アパート	125	
4	移動通信サービス※	62	健康食品※	65	
5	相談その他※	59	移動通信サービス※	60	
6	健康食品※	58	役務その他サービス	51	
7	修理サービス	51	修理サービス	45	
8	役務その他サービス	49	相談その他※	42	
9	電気	43	医療サービス	34	
10	医療サービス	36	電気	33	
			1	商品一般	166
			2	デジタルコンテンツ※	152
			3	賃貸アパート	125
			4	健康食品※	93
			5	役務その他サービス	64
			6	移動通信サービス※	63
			7	光ファイバー	55
			8	相談その他※	43
			9	保健衛生品その他	42
			10	外食	38

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3.2月		令和3.1月（前月）		順位	令和2.2月（前年同月）	
1	インターネット通販	557	インターネット通販	649	1	解約※	652
2	解約※	548	解約※	535	2	インターネット通販	560
3	返金	243	返金	278	3	返金	260
4	高価格・料金	231	電子広告	234	4	契約書・書面※	235
5	契約書・書面※	214	契約書・書面※	217	5	高価格・料金	208
6	信用性	179	高価格・料金	207	6	連絡不能	155
7	電子広告	174	連絡不能	189	7	電子広告	155
8	クレーム処理	158	信用性	180	8	架空・不当請求※	152
9	連絡不能	149	詐欺	154	9	信用性	149
10	説明不足	142	クレーム処理	149	10	解約料	146

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	108		1,401
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	536		6,699
	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	10		159
	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3.2月		令和3.1月（前月）		順位	令和2.2月（前年同月）	
1	商品一般	49	商品一般	55	1	商品一般	67
2	デジタルコンテンツ※	41	デジタルコンテンツ※	42	2	デジタルコンテンツ※	40
3	健康食品※	25	修理サービス	24	3	光ファイバー	20
4	屋根工事	19	健康食品※	23	4	健康食品※	19
4	修理サービス	19	役務その他サービス	23	5	賃貸アパート	14

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	38		327
	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	13		89
	令和元年度	8	4	13	7	9	17	7	10	5	14	7	19	120