

# 令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [4月の東京都消費生活総合センター受付分]

4月の相談件数は**2,291**件で、対前月比1.8%の増加、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、「賃貸アパート」(173件)が第1位で、前月(151件)に比べて14.6%増加した。年度替わりの引っ越しシーズンが増加要因と考えられるが、「新築で入居し2年住んだ賃貸アパートを退去。原状回復費用の請求書が届いたが、納得できない部分があり支払いたくない。」などの原状回復費用をめぐるトラブルに関する相談が多く寄せられた。

第2位の「商品一般」(163件)は、前月(166件)同様、実在する大手通販サイトや宅配業者を騙る不審なSMS(ショートメッセージサービス)に関する相談が多く寄せられた。

第3位の「移動通信サービス」(101件)は、前月(85件)に比べて18.8%増加した。スマホやWi-Fiルータの解約に関するトラブルが多く「格安スマホに乗り換えたが、屋外だと通信出来ず解約したい。問合せ窓口に電話が繋がらないが対処は。」などの相談が寄せられた。また、第4位の「健康食品」(69件)も前月(50件)に比べて38.0%増加した。ダイエットサプリなどをインターネットで定期購入と気づかずに購入してしまったという相談が多い。第6位の「修理サービス」(53件)も前月(41件)に比べて29.3%増加した。トイレの詰まりの修理に関する相談が多く、「トイレの詰まりの解消のためネット検索した事業者に架電し、修理を依頼した。高額な費用を請求されたが、返金を要求できるか。」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**131**件で、対前月比14.9%の増加、対前年同月比は5.6%の増加であった。

高齢者の相談は**701**件で、対前月比9.5%の増加、対前年同月比では21.1%の増加となった。

多重債務に関する相談は**28**件で、対前月比51.7%の減少、対前年同月比では21.7%の増加であった。「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3年度	2,291												2,291
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	2,251	27,252

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.4月		令和3.3月(前月)		順位	令和2.4月(前年同月)	
1	賃貸アパート	173	デジタルコンテンツ※	170	1	保健衛生品その他	226
2	商品一般	163	商品一般	166	2	商品一般	168
3	移動通信サービス※	101	賃貸アパート	151	3	デジタルコンテンツ※	158
4	健康食品※	69	移動通信サービス※	85	4	賃貸アパート	136
5	役務その他サービス	55	相談その他※	64	5	健康食品※	119
6	修理サービス	53	役務その他サービス	62	6	移動通信サービス※	86
7	相談その他※	47	フリーローン・サラ金	52	7	スポーツ・健康教室	68
8	医療サービス	35	健康食品※	50	8	結婚式	60
9	アダルト情報	32	電気	43	9	役務その他サービス	53
10	電気	31	修理サービス	41	10	他の行政サービス	44
10	光ファイバー	31					

注1) ※は上位キーワードで集計したものである。

注2) 令和3年4月から分類・キーワードが改訂され、上位キーワードの「デジタルコンテンツ」が廃止となった。このため、これまで「デジタルコンテンツ」に含まれていた「アダルト情報サイト(現:アダルト情報)」「出会い系サイト(現:出会い系サイト・アプリ)」「オンラインゲーム(現:インターネットゲーム)」等は下位キーワードでの集計に変更した。

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3.4月		令和3.3月（前月）		順位	令和2.4月（前年同月）	
1	解約※	619	解約※	572	1	解約※	743
2	インターネット通販	577	インターネット通販	552	2	インターネット通販	736
3	契約書・書面※	272	返金	297	3	返金	300
4	返金	247	契約書・書面※	228	4	連絡不能	268
5	高価格・料金	245	高価格・料金	224	5	高価格・料金	219
6	電子広告	230	電子広告	182	6	細菌類	182
7	説明不足	173	説明不足	177	7	契約書・書面※	179
8	信用性	172	信用性	176	8	解約料	170
9	連絡不能	171	クレーム処理	170	9	電子広告	165
10	クレーム処理	167	連絡不能	157	10	信用性	163

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3年度	131												131
令和2年度	124	125	168	121	167	128	164	116	97	85	112	114	1,521

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3年度	701												701
	令和2年度	579	553	743	628	602	701	668	594	575	519	536	640	7,338
うち 高齢者110 番	令和3年度	13												13
	令和2年度	3	0	14	9	18	39	17	20	13	16	10	14	173

#### (2) 商品・役務別上位 5 位

〈速報値〉

順位	令和3.4月		令和3.3月（前月）		順位	令和2.4月（前年同月）	
1	商品一般	57	商品一般	52	1	保健衛生品その他	68
2	移動通信サービス※	33	デジタルコンテンツ※	46	2	商品一般	60
3	健康食品※	25	移動通信サービス※	24	3	デジタルコンテンツ※	44
3	修理サービス	17	役務その他サービス	24	4	健康食品※	19
5	役務その他サービス	16	屋根工事	19	5	役務その他サービス	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3年度	28												28
	令和2年度	23	17	31	30	21	66	34	22	33	12	39	58	386
うち 東京モデル 活用件数	令和3年度	13												13
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	11	15	2	13	10	99