

令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[5月の東京都消費生活総合センター受付分]

5月の相談件数は2,116件で、対前月比7.6%の減少、対前年同月比は1.2%の減少であった。

商品・役務別分類では、「商品一般」(154件)が第1位となったが、前月(163件)に比べてやや減少した。「未納料金があるため連絡を」、「商品を発送した」といった内容の実在する業者を騙った不審なSMS(ショートメッセージサービス)が届いたなどの相談が多く寄せられた。第2位の「賃貸アパート」(141件)も前月(173件)から18.5%減少したが、前月同様、賃貸アパートやマンション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3位の「移動通信サービス」(68件)は、前月(101件)に比べて32.7%と大きく減少した。スマホの契約やプラン変更に関するトラブルが多く、なかには「携帯ショップで1番安いプランを依頼したが、携帯プランに加えて不要なWi-Fiやメリットがない家族割引も契約させられた」といった相談が寄せられた。第8位の「結婚相手紹介サービス」(38件)は、前月(2件)に比べて大幅に増加した。婚活マッチングアプリでの個人情報漏えいに関する相談が多く、「登録していた婚活マッチングアプリで自分の運転免許証の情報が漏えいしたらしい。今後どのような対処をすればよいか」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は107件で、対前月比18.3%の減少、対前年同月比は14.4%の減少であった。

高齢者の相談は548件で、対前月比21.8%の減少、対前年同月比では0.9%の減少となった。

多重債務に関する相談は25件で、対前月比10.7%の減少、対前年同月比では47.1%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は7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	2,116											4,407
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 ※4,547

※5月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.5月		令和3.4月(前月)		順位	令和2.5月(前年同月)	
1	商品一般	154	賃貸アパート	173	1	保健衛生品その他	209
2	賃貸アパート	141	商品一般	163	2	デジタルコンテンツ※	164
3	移動通信サービス※	68	移動通信サービス※	101	3	商品一般	144
4	相談その他※	60	健康食品※	69	4	賃貸アパート	128
5	健康食品※	55	役務その他サービス	55	5	健康食品※	104
6	役務その他サービス	47	修理サービス	53	6	移動通信サービス※	62
7	修理サービス	44	相談その他※	47	7	他の行政サービス	50
8	結婚相手紹介サービス	38	医療サービス	35	8	役務その他サービス	44
9	光ファイバー	35	アダルト情報	32	9	光ファイバー	33
10	医療サービス	33	電気	31	10	スポーツ・健康教室	27
			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3.5月		令和3.4月（前月）		順位	令和2.5月（前年同月）	
1	インターネット通販	663	解約※	619	1	インターネット通販	713
2	解約※	643	インターネット通販	577	2	解約※	587
3	返金	281	契約書・書面※	272	3	連絡不能	272
4	電子広告	232	返金	247	4	返金	264
5	高価格・料金	230	高価格・料金	245	5	電子広告	208
6	契約書・書面※	206	電子広告	230	6	高価格・料金	179
7	連絡不能	182	説明不足	173	7	契約書・書面※	165
8	詐欺	173	信用性	172	8	ネガティブオプション	153
9	説明不足	164	連絡不能	171	9	信用性	152
10	信用性	143	クレーム処理	167	10	クレジット	151

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	107											238
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	548											1,249
	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	12											25
	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3.5月		令和3.4月（前月）		順位	令和2.5月（前年同月）	
1	商品一般	60	商品一般	57	1	保健衛生品その他	67
2	移動通信サービス※	19	移動通信サービス※	33	2	商品一般	50
3	健康食品※	17	健康食品※	25	3	デジタルコンテンツ※	41
4	役務その他サービス	16	修理サービス	17	4	他の行政サービス	25
5	賃貸アパート	14	役務その他サービス	16	5	健康食品※	19
5	相談その他※	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3年度	28	25											53
	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	7											20
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98