

令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[6月の東京都消費生活総合センター受付分]

6月の相談件数は2,157件で、対前月比1.9%の増加、対前年同月比は13.9%の減少であった。商品・役務別分類では、第1位は「賃貸アパート」、第2位は「商品一般」、第3位は「移動通信サービス」となっている。

増加率が高いものをみると、第6位の「電気」(45件、対前月比125.0%増)は、訪問販売をきっかけとした電気料金の契約切り替えに関する相談が多く、「訪問してきた業者に電気料金が安くなると言われつい申し込んでしまったが、よく分からない業者なので解約したい」などの相談が寄せられた。第10位の「アダルト情報」(29件、対前月比38.1%増)は、アダルト情報サイトのワンクリック請求に関する相談が多く、「無料のアダルトサイトだと思い、年齢確認で20歳以上をクリックしたら有料会員登録になった。キャンセルできないとあるが対処は」などの相談が寄せられた。第3位の「移動通信サービス」(74件、対前月比8.8%増)は、スマホの契約やプラン変更でのトラブルに関する相談が多く、「スマホをオンライン限定格安プランに変更した。通話かけ放題の定額制であるが通話料金が高額である。問合せもチャットしか方法が無く不満」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は136件で、対前月比27.1%の増加、対前年同月比は19.0%の減少であった。

高齢者の相談は590件で、対前月比7.7%の増加、対前年同月比では20.6%の減少となった。

多重債務に関する相談は32件で、対前月比28.0%の増加、対前年同月比では3.2%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	2,116	2,157										6,564
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 ※7,053

※6月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.6月		令和3.5月(前月)		順位	令和2.6月(前年同月)	
1	賃貸アパート	134	商品一般	154	1	商品一般	205
2	商品一般	132	賃貸アパート	141	2	デジタルコンテンツ※	186
3	移動通信サービス※	74	移動通信サービス※	68	3	健康食品※	152
4	相談その他※	49	相談その他※	60	4	賃貸アパート	143
5	役務その他サービス	48	健康食品※	55	5	移動通信サービス※	81
6	電気	45	役務その他サービス	47	6	保健衛生品その他	78
7	健康食品※	42	修理サービス	44	7	役務その他サービス	67
8	修理サービス	38	結婚相手紹介サービス	38	8	他の行政サービス	52
9	医療サービス	33	光ファイバー	35	9	光ファイバー	43
10	光ファイバー	29	医療サービス	33	10	修理サービス	36
10	アダルト情報	29					

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3.6月		令和3.5月（前月）		順位	令和2.6月（前年同月）	
1	インターネット通販	599	インターネット通販	663	1	インターネット通販	826
2	解約※	581	解約※	643	2	解約※	674
3	返金	285	返金	281	3	返金	306
4	契約書・書面※	227	電子広告	232	4	連絡不能	275
5	高価格・料金	220	高価格・料金	230	5	電子広告	231
6	電子広告	213	契約書・書面※	206	6	契約書・書面※	215
7	説明不足	183	連絡不能	182	7	高価格・料金	209
8	連絡不能	171	詐欺	173	8	クレジットカード	162
9	信用性	157	説明不足	164	9	信用性	153
10	クレーム処理	147	信用性	143	10	クレーム処理	149

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	136										374
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	590										1,839
	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	12										37
	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3.6月		令和3.5月（前月）		順位	令和2.6月（前年同月）	
1	商品一般	40	商品一般	60	1	商品一般	81
2	移動通信サービス※	29	移動通信サービス※	19	2	デジタルコンテンツ※	61
3	健康食品※	16	健康食品※	17	3	健康食品※	37
3	相談その他※	16	役務その他サービス	16	4	移動通信サービス※	24
5	電気	15	賃貸アパート	14	5	役務その他サービス	23
			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	32										85
	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	13										33
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98