

# 令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

## [7月の東京都消費生活総合センター受付分]

7月の相談件数は**2,016件**で、対前月比6.5%の減少、対前年同月比は15.3%の減少であった。商品・役務別分類では、第1位は「商品一般」、第2位は「賃貸アパート」、第3位は「健康食品」となっている。

前月からの増加率が高いものをみると、第3位の「健康食品」(47.6%増)は、ダイエットサプリメントなどを定期購入と気づかずに購入してしまうトラブルが多く、「1回限りのお試し商品と思いダイエットサプリメントを購入したら、2回目の商品が届いた。定期購入とは知らず、解約したい」といった相談が寄せられた。第6位の「修理サービス」(21.1%増)は、トイレの詰まり修理に関する相談が多く、「賃貸マンションのトイレが詰まり、ネットで見つけた業者に修理してもらったが、費用が高額で不審。適正な金額を支払いたい」などの相談が寄せられた。第8位の「光ファイバー」(20.7%増)は、光回線の解約に関するトラブルが多く、「3か月前に光回線を申し込んだが、未だに回線工事の日程が決まらない。解約を希望するが、解約料を請求され納得できない」などの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**110件**で、対前月比19.7%の減少、対前年同月比は9.1%の減少であった。

高齢者の相談は**534件**で、対前月比9.6%の減少、対前年同月比では15.0%の減少となった。

多重債務に関する相談は**24件**で、対前月比25.0%の減少、対前年同月比では20.0%の減少であった。「東京モデル」を活用した件数は**8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	2,016									8,580
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 ※9,433

※7月末現在

### 2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.7月	令和3.6月(前月)	順位	令和2.7月(前年同月)	
1	商品一般	135	賃貸アパート	134	
2	賃貸アパート	134	商品一般	132	
3	健康食品※	62	移動通信サービス※	74	
4	移動通信サービス※	59	相談その他※	49	
5	役務その他サービス	50	役務その他サービス	48	
6	修理サービス	46	電気	45	
7	相談その他※	45	健康食品※	42	
8	光ファイバー	35	修理サービス	38	
9	アダルト情報	29	医療サービス	33	
10	出会い系サイト・アプリ	23	光ファイバー	29	
10	医療サービス	23	アダルト情報	29	
			1	デジタルコンテンツ※	183
			2	健康食品※	171
			3	商品一般	155
			4	賃貸アパート	134
			5	移動通信サービス※	75
			6	役務その他サービス	65
			7	保健衛生品その他	53
			8	相談その他※	53
			9	他の行政サービス	43
			10	修理サービス	40

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3.7月		令和3.6月（前月）		順位	令和2.7月（前年同月）	
1	解約※	584	インターネット通販	599	1	インターネット通販	788
2	インターネット通販	554	解約※	581	2	解約※	732
3	返金	275	返金	285	3	返金	286
4	契約書・書面※	261	契約書・書面※	227	4	連絡不能	258
5	高価格・料金	210	高価格・料金	220	5	電子広告	240
6	電子広告	190	電子広告	213	6	高価格・料金	231
7	説明不足	176	説明不足	183	7	契約書・書面※	214
8	連絡不能	160	連絡不能	171	8	信用性	163
9	クレーム処理	146	信用性	157	9	クレーム処理	155
10	信用性	143	クレーム処理	147	10	クレジットカード	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	109	137	110									487
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	591	534									2,374
	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	9									46
	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3.7月		令和3.6月（前月）		順位	令和2.7月（前年同月）	
1	商品一般	42	商品一般	40	1	デジタルコンテンツ※	45
2	健康食品※	27	移動通信サービス※	29	2	健康食品※	45
3	役務その他サービス	18	健康食品※	16	3	商品一般	41
4	移動通信サービス※	15	相談その他※	16	4	役務その他サービス	28
5	屋根工事	14	電気	15	5	移動通信サービス※	21

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	24									109
	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	8									41
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98