

令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[8月の東京都消費生活総合センター受付分]

8月の相談件数は1,938件で、対前月比3.9%の減少、対前年同月比は19.9%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「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9位の「電気」(72.7%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寄せられた。また、特に高齢者からは、「電気・ガスの契約をした事業者から行政処分されたという書面が届いた。今までどおり使用できなくなるのではないかと不安」といった問合せが多く寄せられた。第7位の「アダルト情報」(41.4%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寄せられた。第10位の「医療サービス」(34.8%増)は、美容医療に関するトラブルが多く、なかには「美容クリニックで脂肪吸引と豊胸手術の契約をしたが不安なのでキャンセルしたい。キャンセル料が高額で納得がいかない」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95件で、対前月比13.6%の減少、対前年同月比は43.1%の減少であった。

高齢者の相談は524件で、対前月比1.9%の減少、対前年同月比では13.0%の減少となった。

多重債務に関する相談は22件で、対前月比8.3%の減少、対前年同月比では4.8%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は9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	1,938								10,518
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 ※11,853

※8月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.8月		令和3.7月(前月)		順位	令和2.8月(前年同月)	
1	賃貸アパート	130	商品一般	135	1	デジタルコンテンツ※	210
2	商品一般	100	賃貸アパート	134	2	健康食品※	204
3	健康食品※	55	健康食品※	62	3	商品一般	169
4	移動通信サービス※	49	移動通信サービス※	59	4	賃貸アパート	149
5	役務その他サービス	44	役務その他サービス	50	5	移動通信サービス※	83
6	修理サービス	43	修理サービス	46	6	修理サービス	53
7	アダルト情報	41	相談その他※	45	7	役務その他サービス	51
7	相談その他※	41	光ファイバー	35	8	相談その他※	47
9	電気	38	アダルト情報	29	9	保健衛生品その他	40
10	医療サービス	31	出会い系サイト・アプリ	23	10	光ファイバー	31
			医療サービス	23			

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3.8月		令和3.7月（前月）		順位	令和2.8月（前年同月）	
1	インターネット通販	560	解約※	584	1	インターネット通販	806
2	解約※	529	インターネット通販	554	2	解約※	741
3	返金	284	返金	275	3	連絡不能	301
4	契約書・書面※	211	契約書・書面※	261	4	返金	293
5	電子広告	198	高価格・料金	210	5	電子広告	263
6	高価格・料金	180	電子広告	190	6	契約書・書面※	195
7	連絡不能	177	説明不足	176	7	高価格・料金	189
8	クレーム処理	149	連絡不能	160	8	説明不足	171
8	説明不足	149	クレーム処理	146	9	クレーム処理	157
10	信用性	139	信用性	143	9	信用性	157

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	95								582
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	524								2,898
	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	5								51
	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3.8月		令和3.7月（前月）		順位	令和2.8月（前年同月）	
1	商品一般	31	商品一般	42	1	商品一般	59
2	移動通信サービス※	20	健康食品※	27	2	デジタルコンテンツ※	55
3	役務その他サービス	19	役務その他サービス	18	3	健康食品※	43
4	健康食品※	16	移動通信サービス※	15	4	移動通信サービス※	23
5	電気	14	屋根工事	14	5	役務その他サービス	17

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	22								131
	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	9								50
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98