

令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[9月の東京都消費生活総合センター受付分]

9月の相談件数は**2,156件**で、対前月比11.2%の増加、対前年同月比は10.8%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。

前月からの増加率が高いものをみると、第5位の「フリーローン・サラ金」(280.0%増)は、9月29、30日に実施した特別相談「多重債務110番」による影響と考えられる。なかには「現在休職中で生活費に困窮し、サラ金業者、カード会社、銀行等から借金。これまで何とか返済してきたが、返済の見通しがたたない」などの相談が寄せられた。第3位の「移動通信サービス」(30.6%増)は、スマホやWi-Fiルータの解約に関するトラブルが多く、「2年前に解約したはずのスマホの月額料金がずっと引き落とされていることが分かった。返金希望」などの相談が寄せられた。第1位の「賃貸アパート」(20.0%増)は、賃貸アパートの原状回復費用に関するトラブルが多い。第2位の「商品一般」(20.0%増)は、クレジットカードの不正利用に関する相談や国の消費者行政機関を騙ったSMSに関する相談などが寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**109件**で、対前月比14.7%の増加、対前年同月比は14.8%の減少であった。

高齢者の相談は**656件**で、対前月比25.2%の増加、対前年同月比では6.4%の減少となった。

多重債務に関する相談は**66件**で、対前月比200.0%の増加、前年同月と同数であった。「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	2,157	2,016	1,938	2,156							12,674
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 ※14,270

※9月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.9月		令和3.8月(前月)		順位	令和2.9月(前年同月)	
1	賃貸アパート	156	賃貸アパート	130	1	デジタルコンテンツ※	176
2	商品一般	120	商品一般	100	2	賃貸アパート	164
3	移動通信サービス※	64	健康食品※	55	3	商品一般	153
4	相談その他※	61	移動通信サービス※	49	4	健康食品※	143
5	フリーローン・サラ金	57	役務その他サービス	44	5	移動通信サービス※	92
6	役務その他サービス	44	修理サービス	43	6	役務その他サービス	65
7	健康食品※	43	アダルト情報	41	7	フリーローン・サラ金	46
8	修理サービス	39	相談その他※	41	8	相談その他※	45
9	光ファイバー	30	電気	38	9	修理サービス	41
9	アダルト情報	30	医療サービス	31	10	光ファイバー	37

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3.9月		令和3.8月（前月）		順位	令和2.9月（前年同月）	
1	解約※	558	インターネット通販	560	1	解約※	710
2	インターネット通販	525	解約※	529	2	インターネット通販	692
3	返金	283	返金	284	3	返金	334
4	契約書・書面※	243	契約書・書面※	211	4	電子広告	267
5	高価格・料金	221	電子広告	198	5	契約書・書面※	250
6	電子広告	194	高価格・料金	180	6	高価格・料金	238
7	連絡不能	187	連絡不能	177	7	説明不足	208
8	説明不足	177	クレーム処理	149	8	連絡不能	203
9	クレーム処理	165	説明不足	149	9	クレーム処理	196
10	信用性	151	信用性	139	10	信用性	167

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	112	95	109							693
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	535	524	656							3,555
	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	27							78
	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3.9月		令和3.8月（前月）		順位	令和2.9月（前年同月）	
1	商品一般	40	商品一般	31	1	商品一般	56
2	相談その他※	27	移動通信サービス※	20	2	デジタルコンテンツ※	48
3	移動通信サービス※	24	役務その他サービス	19	3	健康食品※	35
4	健康食品※	21	健康食品※	16	4	役務その他サービス	32
5	屋根工事	20	電気	14	5	移動通信サービス※	30

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	66							197
	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	7							57
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98