

令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[10月の東京都消費生活総合センター受付分]

10月の相談件数は**2,190**件で、対前月比1.6%の増加、対前年同月比は11.1%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「役務その他サービス」となっている。

前月からの増加率が高いものをみると、第4位の「修理サービス」(61.5%増)は、トイレの詰まりの修理に関する相談が多く寄せられた。なかでも「トイレが詰まったため、インターネットで探した業者を呼んだ。ホームページや電話での料金と違い、実際は高額な請求をされた。一部でも返金は可能か」といったようにインターネット上の広告代金と実際に請求される修理代金がかげ離れている事例が多く見受けられた。第3位の「役務その他サービス」(54.5%増)は、質問サイトに関するトラブルや偽警告表示により不要なウイルス対策ソフトの契約をさせるトラブルが多くなっている。質問サイトのトラブルでは「9か月前に質問サイトをお試し価格で利用したが、その後も毎月カードから月額料金が引き落とされていることに気付いた」といった相談が寄せられた。第6位の「健康食品」(14.0%増)は、ダイエットサプリメントを定期購入と気づかずに購入してしまったなどの相談が寄せられた。

架空・不当請求に関する相談は**114**件で、対前月比4.6%の増加、対前年同月比は30.5%の減少であった。

高齢者の相談は**620**件で、対前月比5.5%の減少、対前年同月比では7.2%の減少となった。

多重債務に関する相談は**36**件で、対前月比45.5%の減少、対前年同月比では5.9%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**23**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	2,190						14,864
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 ※16,734

※10月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.10月		令和3.9月(前月)		順位	令和2.10月(前年同月)	
1	賃貸アパート	146	賃貸アパート	156	1	商品一般	195
2	商品一般	136	商品一般	120	2	デジタルコンテンツ※	178
3	役務その他サービス	68	移動通信サービス※	64	3	賃貸アパート	163
4	修理サービス	63	相談その他※	61	4	健康食品※	135
5	移動通信サービス※	58	フリーローン・サラ金	57	5	移動通信サービス※	71
6	健康食品※	49	役務その他サービス	44	6	相談その他※	67
7	相談その他※	48	健康食品※	43	7	役務その他サービス	64
8	フリーローン・サラ金	35	修理サービス	39	8	修理サービス	44
9	アダルト情報	34	光ファイバー	30	9	光ファイバー	34
10	光ファイバー	32	アダルト情報	30	10	他の行政サービス	33

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3.10月		令和3.9月（前月）		順位	令和2.10月（前年同月）	
1	インターネット通販	597	解約※	558	1	インターネット通販	759
2	解約※	565	インターネット通販	525	2	解約※	641
3	返金	296	返金	283	3	返金	288
4	契約書・書面※	253	契約書・書面※	243	4	連絡不能	271
5	高価格・料金	251	高価格・料金	221	5	高価格・料金	245
6	電子広告	243	電子広告	194	6	契約書・書面※	239
7	連絡不能	190	連絡不能	187	7	電子広告	202
8	説明不足	189	説明不足	177	8	信用性	191
9	信用性	184	クレーム処理	165	9	クレーム処理	188
10	クレーム処理	149	信用性	151	10	説明不足	173

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	114						807
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	620						4,175
	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	13						91
	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3.10月		令和3.9月（前月）		順位	令和2.10月（前年同月）	
1	商品一般	52	商品一般	40	1	商品一般	73
2	移動通信サービス※	25	相談その他※	27	2	デジタルコンテンツ※	37
3	役務その他サービス	24	移動通信サービス※	24	3	健康食品※	36
4	健康食品※	20	健康食品※	21	4	相談その他※	22
5	屋根工事	18	屋根工事	20	5	役務その他サービス	19
5	アダルト情報	18					

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	36						233
	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	23						80
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98