

令和3(2021)年度 消費生活相談の受付状況と傾向

[11月の東京都消費生活総合センター受付分]

11月の相談件数は**1,963**件で、対前月比10.4%の減少、対前年同月比は7.9%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。

前月からの増加率が高いものをみると、第9位の「医療サービス」(40.0%増)は、美容医療に関する相談が多く寄せられた。なかには「クリニックでAGA治療の契約をしたが、帰宅してよく考えてみると、総額140万円と高額なため解約したい。契約書にはクーリングオフの記載はないが可能か」といった相談が寄せられた。第8位の「アダルト情報」(20.6%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、「スマホでアダルトサイトの年齢確認ボタンを押した後、申込完了とともに高額な料金請求画面が表示された。画面で指定された番号に架電したら請求料金を払うように言われた」といった相談が寄せられた。

内容キーワードでは、第9位の「詐欺」が前月から6.1%増加したが、「通販サイトで商品を注文し、代金を振り込んだが、商品が届かず、業者とも連絡がとれない」といったインターネット通販の相談が多くなっている。

架空・不当請求に関する相談は**124**件で、対前月比8.8%の増加、対前年同月比は6.9%の増加であった。

高齢者の相談は**581**件で、対前月比6.3%の減少、対前年同月比では2.2%の減少となった。

多重債務に関する相談は**36**件で、前月とは同数、対前年同月比では63.6%の増加であった。「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	1,938	2,156	2,190	1,963					16,827
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 ※18,865

※11月末現在

2 商品・役務別上位10位

〈速報値〉

順位	令和3.11月		令和3.10月(前月)		順位	令和2.11月(前年同月)	
1	賃貸アパート	134	賃貸アパート	146	1	商品一般	161
2	商品一般	130	商品一般	136	2	デジタルコンテンツ※	153
3	移動通信サービス※	56	役務その他サービス	68	3	賃貸アパート	126
4	相談その他※	53	修理サービス	63	4	移動通信サービス※	85
5	役務その他サービス	51	移動通信サービス※	58	5	健康食品※	84
6	健康食品※	46	健康食品※	49	6	役務その他サービス	65
6	修理サービス	46	相談その他※	48	7	修理サービス	52
8	アダルト情報	41	フリーローン・サラ金	35	8	相談その他※	50
9	医療サービス	35	アダルト情報	34	9	光ファイバー	40
10	フリーローン・サラ金	26	光ファイバー	32	10	医療サービス	27

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. 11月		令和3. 10月（前月）		順位	令和2. 11月（前年同月）	
1	インターネット通販	535	インターネット通販	597	1	インターネット通販	591
2	解約※	513	解約※	565	2	解約※	574
3	契約書・書面※	234	返金	296	3	返金	268
4	返金	230	契約書・書面※	253	4	契約書・書面※	231
4	高価格・料金	230	高価格・料金	251	5	高価格・料金	206
6	電子広告	207	電子広告	243	6	連絡不能	201
7	連絡不能	191	連絡不能	190	7	電子広告	189
8	説明不足	164	説明不足	189	8	説明不足	184
9	詐欺	156	信用性	184	9	クレーム処理	171
10	信用性	139	クレーム処理	149	10	信用性	147

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	124					931
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	581					4,756
	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	17					108
	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. 11月		令和3. 10月（前月）		順位	令和2. 11月（前年同月）	
1	商品一般	47	商品一般	52	1	商品一般	49
2	アダルト情報	19	移動通信サービス※	25	2	デジタルコンテンツ※	44
2	移動通信サービス※	19	役務その他サービス	24	3	役務その他サービス	24
4	役務その他サービス	18	健康食品※	20	4	移動通信サービス	23
5	健康食品※	17	屋根工事	18	5	修理サービス	19
5	相談その他※	17	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	36					269
	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	8					88
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98