

I 受付状況と傾向

[1月の東京都消費生活総合センター受付分]

1月の相談件数は**1,929**件で、対前月比1.1%の減少、対前年同月比は0.9%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「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6位の「電気」(85.0%増)は、電力小売自由化に伴う訪問販売事業者とのトラブルに関する相談が多く寄せられた。なかには「自宅に業者が訪ねてきて、電気の契約を切り替えると電気代が安くなると言われ契約をした。しかし、よく考えてみると業者の信用性が不明なのでクーリングオフしたい」といった相談もあった。第9位の「フリーローン・サラ金」(52.6%増)は、多重債務に関する相談が多く、「引越費用に充てるため消費者金融10社ほどから借り入れをした。リボ払いで金利が負担となっており、最近は返済のために借金をしている。債務整理したい」といった相談も寄せられている。第10位の「金融関連サービスその他」(50.0%増)は、クレジットカードに関するトラブルや暗号資産取引の相談が多く、「マッチングアプリで知り合った人に暗号資産の投資を勧められた。500万円分の暗号資産を購入したが、出金できず騙されたようだ。お金を取り戻せるか」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**107**件で、対前月比2.9%の増加、対前年同月比は25.9%の増加であった。

高齢者の相談は**549**件で、対前月比1.7%の増加、対前年同月比では5.8%の増加となった。

多重債務に関する相談は**30**件で、対前月比15.4%の増加、対前年同月比では150.0%の増加であった。「東京モデル」を活用した件数は**11**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	1,951	1,929			20,707
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 ※22,915

※1月末現在

2 商品・役務別上位10位

<速報値>

順位	令和4.1月	令和3.12月(前月)	順位	令和3.1月(前年同月)
1	商品一般	142	1	商品一般
2	賃貸アパート	115	2	デジタルコンテンツ※
3	役務その他サービス	65	3	賃貸アパート
4	移動通信サービス※	60	4	健康食品※
5	修理サービス	50	5	移動通信サービス※
6	電気	37	6	役務その他サービス
7	健康食品※	35	7	修理サービス
8	相談その他※	34	8	相談その他※
9	フリーローン・サラ金	29	9	医療サービス
10	金融関連サービスその他	27	10	電気

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4.1月		令和3.12月（前月）		順位	令和3.1月（前年同月）	
1	インターネット通販	605	インターネット通販	534	1	インターネット通販	649
2	解約※	506	解約※	479	2	解約※	535
3	返金	278	返金	274	3	返金	278
4	契約書・書面※	212	高価格・料金	211	4	電子広告	234
5	連絡不能	204	契約書・書面※	211	5	契約書・書面※	217
6	電子広告	198	電子広告	198	6	高価格・料金	207
7	クレジットカード	181	連絡不能	180	7	連絡不能	189
8	高価格・料金	174	クレーム処理	162	8	信用性	180
9	詐欺	163	説明不足	153	9	詐欺	154
10	説明不足	160	クレジットカード	135	10	クレーム処理	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	112	95	109	115	124	104	107			1,143
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	655	620	580	540	549			5,843
	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	7	6			121
	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4.1月		令和3.12月（前月）		順位	令和3.1月（前年同月）	
1	商品一般	55	商品一般	35	1	商品一般	55
2	役務その他サービス	21	役務その他サービス	22	2	デジタルコンテンツ※	42
2	移動通信サービス※	21	健康食品※	21	3	修理サービス	24
4	修理サービス	17	アダルト情報	17	4	健康食品※	23
5	賃貸アパート	14	屋根工事	15	4	役務その他サービス	23
			修理サービス	15			

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	26	30			325
	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	9	11			108
	令和2年度	9	5	9	4	2	9	10	10	15	2	13	10	98