

4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

令和2年度の相談件数を商品・役務別で見ると、「商品」に関する相談が63,955件(構成比46.8%)、「役務」に関する相談が69,275件(50.7%)、「他の相談」が3,405件(2.5%)である。「商品」の相談は、平成29年度、30年度と増加していたが、令和元年度以降減少している。「役務」の相談は、平成28年度以降減少していたが、令和元年度は増加に転じ、令和2年度は再び減少した。

令和2年度における商品・役務の大分類別の相談件数を見ると、最も相談が多かったのは、デジタルコンテンツやインターネット通信サービスなどの相談を含む「運輸・通信サービス」(21,094件)で、全体の15.4%を占めている。

次に相談が多かったのは化粧品などの定期購入に関する相談やマスク、パルスオキシメーター(血中酸素濃度測定器)などの相談を含む「保健衛生品」(11,147件)で、相談全体の8.2%を占めている。

第3位は、健康食品などの定期購入に関する相談を含む「食料品」(10,697件:構成比7.8%)である

第4位は、携帯電話機や音響・映像機器、新聞などの相談を含む「教養娯楽品」(10,526件:構成比7.7%)

第5位は、どの商品・役務別分類であるかを特定できない相談などを分類する「商品一般」(10,374件:構成比7.6%)の順になっている。

前年度より件数の増加が目立つものは「保健衛生品」「教養娯楽品」「被服品」、減少が目立つものは「商品一般」「金融・保険サービス」「運輸・通信サービス」である。「商品一般」は、平成30年度に大きく増加に転じたが、令和元年度、2年度には激減した。(表-11)

表-11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度比
A 商品一般	4,592	7,299	28,939	21,391 (15.4%)	10,374 (7.6%)	48.5%
B 食料品	6,693	6,849	6,668	9,517 (6.8%)	10,697 (7.8%)	112.4%
C 住居品	4,806	4,429	4,327	4,553 (3.3%)	6,198 (4.5%)	136.1%
D 光熱水品	1,099	1,453	1,961	2,524 (1.8%)	2,483 (1.8%)	98.4%
E 被服品	5,167	5,660	5,437	5,776 (4.1%)	7,471 (5.5%)	129.3%
F 保健衛生品	3,350	3,883	4,369	7,367 (5.3%)	11,147 (8.2%)	151.3%
G 教養娯楽品	8,674	8,294	8,512	8,808 (6.3%)	10,526 (7.7%)	119.5%
H 車両・乗り物	1,883	1,670	1,724	1,793 (1.3%)	1,752 (1.3%)	97.7%
I 土地・建物・設備	3,793	4,138	4,000	3,710 (2.7%)	3,135 (2.3%)	84.5%
J 他の商品	212	188	170	222 (0.2%)	172 (0.1%)	77.5%
商品計	40,269	43,863	66,107	65,661 (47.1%)	63,955 (46.8%)	97.4%
K クリーニング	985	983	885	806 (0.6%)	591 (0.4%)	73.3%
L レンタル・リース・貸借	8,289	8,293	8,324	8,540 (6.1%)	9,026 (6.6%)	105.7%
M 工事・建築・加工	3,396	3,390	3,697	4,263 (3.1%)	4,233 (3.1%)	99.3%
N 修理・補修	1,793	1,695	1,918	1,951 (1.4%)	2,843 (2.1%)	145.7%
O 管理・保管	451	485	437	394 (0.3%)	361 (0.3%)	91.6%
P 役務一般	208	186	146	218 (0.2%)	147 (0.1%)	67.4%
Q 金融・保険サービス	7,366	7,031	7,574	7,396 (5.3%)	6,411 (4.7%)	86.7%
R 運輸・通信サービス	32,452	28,339	25,506	21,922 (15.7%)	21,094 (15.4%)	96.2%
S 教育サービス	681	720	688	716 (0.5%)	730 (0.5%)	102.0%
T 教養・娯楽サービス	5,834	5,690	5,930	6,953 (5.0%)	6,557 (4.8%)	94.3%
U 保健・福祉サービス	5,825	6,020	6,027	6,891 (4.9%)	6,501 (4.8%)	94.3%
V 他の役務	7,813	6,462	6,653	8,114 (5.8%)	8,395 (6.1%)	103.5%
W 内職・副業・ねずみ講	874	921	903	857 (0.6%)	890 (0.7%)	103.9%
X 他の行政サービス	714	627	695	964 (0.7%)	1,496 (1.1%)	155.2%
役務計	76,681	70,842	69,383	69,985 (50.2%)	69,275 (50.7%)	99.0%
Z 他の相談	3,863	3,656	3,725	3,659 (2.6%)	3,405 (2.5%)	93.1%
合計	120,813	118,361	139,215	139,305 (100.0%)	136,635 (100.0%)	98.1%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務を中分類別で見た相談件数は、「表-12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、マスク等の相談を分類する「他の保健衛生品」で3,000件の増加（292.7%増）であった。次いで「紳士・婦人洋服」で1,110件の増加（53.9%増）、「修理・補修」で892件の増加（45.7%増）、「教室・講座」で682件の増加（25.1%増）、「他の教養娯楽品」で610件の増加（46.6%増）となっている。

表-12 商品・役務中分類別相談件数

	商品名	2年度	元年度	増減		商品名	2年度	元年度	増減
A	商品一般	10,374	21,391	△ 11,017	F	保健衛生品	11,147	7,367	3,780
B	食料品	10,697	9,517	1,180		保健衛生品一般	29	13	16
	食料品一般	232	153	79		医薬品	638	327	311
	穀類	226	226	0		医療用具	1,061	600	461
	魚介類	460	371	89		化粧品	4,924	4,669	255
	肉類	109	73	36		理美容器具・用品	470	733	△ 263
	乳卵類	119	128	△ 9		他の保健衛生品	4,025	1,025	3,000
	野菜・海草	167	176	△ 9	G	教養娯楽品	10,526	8,808	1,718
	油脂・調味料	132	108	24		教養娯楽品一般	13	5	8
	果物	229	169	60		文具・事務用品	246	223	23
	菓子類	339	260	79		パソコン・パソコン関連用品	1,646	1,337	309
	飲料	766	630	136		電話機・電話機用品	1,524	1,459	65
	酒類	181	151	30		学習教材	350	681	△ 331
	調理食品	505	430	75		書籍・印刷物	1,279	1,322	△ 43
	健康食品	7,196	6,614	582		音響・映像製品	1,259	923	336
	食料品その他	36	28	8		スポーツ用品	594	415	179
C	住居品	6,198	4,553	1,645		カメラ類	152	152	0
	住居品一般	44	42	2		時計	453	366	87
	食生活機器	651	649	2		他の光学機器	31	14	17
	食器・台所用品	763	515	248		玩具・遊具	903	441	462
	洗濯・裁縫用具	369	268	101		楽器	156	160	△ 4
	掃除用具	371	234	137		他の教養娯楽品	1,920	1,310	610
	洗浄剤等	193	153	40	H	車両・乗り物	1,752	1,793	△ 41
	空調・冷暖房機器	1,078	744	334		車両・乗り物一般	3	4	△ 1
	家具・寝具	1,483	1,158	325		自動車	1,143	1,158	△ 15
	室内装備品	270	100	170		自動車用品	189	190	△ 1
	照明器具	194	160	34		自転車・用品	354	358	△ 4
	他の住居品	782	530	252		運搬用具	48	68	△ 20
D	光熱水品	2,483	2,524	△ 41		他の乗り物	15	15	0
	光熱水品一般	7	8	△ 1	I	土地・建物・設備	3,135	3,710	△ 575
	電気	1,847	1,735	112		土地・建物・設備一般	115	118	△ 3
	ガス	458	547	△ 89		土地	436	601	△ 165
	石油	46	46	0		建物一般	17	17	0
	水道	75	91	△ 16		集合住宅	937	1,138	△ 201
	他の光熱水品	50	97	△ 47		戸建住宅	487	547	△ 60
E	被服品	7,471	5,776	1,695		他の建物	17	28	△ 11
	被服品一般	77	94	△ 17		住宅構成材	131	127	4
	和服	185	230	△ 45		空調・冷暖房・給湯設備	328	424	△ 96
	洋服一般	133	98	35		衛生設備	227	192	35
	子供洋服	136	82	54		屋外装備品	235	300	△ 65
	洋装下着	481	325	156		他の住宅設備	205	218	△ 13
	紳士・婦人洋服	3,169	2,059	1,110	J	他の商品	172	222	△ 50
	履物	794	688	106					
	かばん	1,012	881	131		商品計	63,955	65,661	△ 1,706
	アクセサリ	790	779	11					
	他の身の回り品	610	493	117					
	生地・糸類	57	27	30					
	他の被服品	27	20	7					

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、どの商品・役務別分類であるかを特定できない相談を分類する「商品一般」で11,017件の減少(51.5%減)であった。次いで、「観覧・鑑賞」で816件の減少(62.5%減)、「他の保健・福祉」で529件の減少(32.4%減)、「放送・コンテンツ等」で458件の減少(4.0%減)、「インターネット通信サービス」で379件の減少(9.6%減)となっている。

単位：件

	商品名	2年度	元年度	増減		商品名	2年度	元年度	増減
K	クリーニング	591	806	△ 215	U	保健・福祉サービス	6,501	6,891	△ 390
L	レンタル・リース・貸借	9,026	8,540	486		保健・福祉一般	5	14	△ 9
M	工事・建築・加工	4,233	4,263	△ 30		医療	2,798	2,665	133
N	修理・補修	2,843	1,951	892		理美容	1,588	1,491	97
O	管理・保管	361	394	△ 33		浴場	33	27	6
P	役務一般	147	218	△ 71		衛生サービス	525	597	△ 72
Q	金融・保険サービス	6,411	7,396	△ 985		保育	95	78	17
	金融・保険一般	64	102	△ 38		老人福祉・サービス	354	387	△ 33
	生命保険	725	1,058	△ 333		他の保健・福祉	1,103	1,632	△ 529
	損害保険	466	524	△ 58	V	他の役務	8,395	8,114	281
	その他の保険	227	241	△ 14		外食・食事宅配	1,198	1,216	△ 18
	預貯金・証券等	736	977	△ 241		冠婚葬祭	996	669	327
	デリバティブ取引	430	292	138		家事サービス	244	285	△ 41
	ファンド型投資商品	762	819	△ 57		役務その他	5,957	5,944	13
	融資サービス	1,822	2,170	△ 348	W	内職・副業・ねずみ講	890	857	33
	他の金融関連サービス	1,179	1,213	△ 34		内職・副業一般	25	10	15
R	運輸・通信サービス	21,094	21,922	△ 828		自動販売機	13	10	3
	運輸・運送サービス一般	8	12	△ 4		内職・副業	849	826	23
	旅客運送サービス	680	775	△ 95		無限連鎖講	3	11	△ 8
	郵便・貨物運送サービス	983	929	54	X	他の行政サービス	1,496	964	532
	放送・通信サービス一般	27	40	△ 13		役務計	69,275	69,985	△ 710
	電報・固定電話	526	720	△ 194		他の相談	3,405	3,659	△ 254
	移動通信サービス	4,403	4,142	261	Z	消費者運動	34	28	6
	放送・コンテンツ等	10,878	11,336	△ 458		家庭管理	37	50	△ 13
	インターネット通信サービス	3,589	3,968	△ 379		健康管理	10	9	1
S	教育サービス	730	716	14		相隣関係	464	477	△ 13
	教育一般	1	2	△ 1		慣習・しきたり	26	41	△ 15
	学校教育	175	161	14		婚姻	22	31	△ 9
	補習教育	502	506	△ 4		相続	140	183	△ 43
	他の教育	52	47	5		相談その他	2,672	2,840	△ 168
T	教養・娯楽サービス	6,557	6,953	△ 396		合計	136,635	139,305	△ 2,670
	教養・娯楽一般	5	5	0					
	旅行代理業	892	1,195	△ 303					
	宿泊施設	292	409	△ 117					
	教室・講座	3,399	2,717	682					
	観覧・鑑賞	489	1,305	△ 816					
	各種会員権	133	140	△ 7					
	他の教養・娯楽	1,347	1,182	165					

(3) 相談件数の多い商品・役務

相談件数の多い商品・役務を、中分類別に上位20位まで示したものが「表-13」である。

最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」(10,878件)で、相談全体の8.0%を占める。その約9割を占めるのが「デジタルコンテンツ」であるが、「デジタルコンテンツ」の中で最も多いのが、情報商材やセキュリティソフトなどの「他のデジタルコンテンツ」(4,146件)である。次いで多いのが「デジタルコンテンツ一般」(1,460件)である。「デジタルコンテンツ一般」には、大手通信販売サイト事業者等を名乗る架空請求の相談が多く寄せられている。

第2位は「商品一般」(10,374件)で、昨年度から大幅に減少したが相談全体の7.6%を占める。主な内訳は、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談である。

第3位は「レンタル・リース・貸借」(9,026件)で、全体の6.6%を占める。その8割以上を占めるのが「賃貸アパート」に関する相談(7,262件)である。

第4位は「健康食品」(7,196件)で、インターネットで無料の動画サイトに表示された広告を見て、格安または無料だと思い、お試しのつもりで商品購入の申込みをしたら、実は、複数回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が多く寄せられた。

第5位は「役務その他」(5,957件)で、「役務その他サービス」が多くを占めるが、有料質問サイト、火災保険申請サポート、開錠サービスといった類の相談が多く寄せられた。

前年度より増加が目立つ相談としては、「他の保健衛生品」が3,000件増加(292.7%増)と激増したほか、「紳士・婦人洋服」が1,110件増加(53.9%増)、「修理・補修」が892件増加(45.7%増)、「放送・コンテンツ等」の中の「他のデジタルコンテンツ」が697件増加(20.2%増)となっている。

一方、前年度より減少が目立つ相談としては、「商品一般」が11,017件減少(51.5%減)、「放送・コンテンツ等」の中の「テレビ放送サービス」が798件減少(58.8%減)、「デジタルコンテンツ一般」が635件減少(30.3%減)、インターネット通信サービスの中の「光ファイバー」が432件減少(18.5%減)となっている。

表-13 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位

単位：件

	商品・役務名	2年度	元年度	対前年度比		商品・役務名	2年度	元年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	10,878	11,336	96.0%	11	教室・講座	3,399	2,717	125.1%
	デジタルコンテンツ	9,866	9,312	105.9%		スポーツ・健康教室	1,434	783	183.1%
	他のデジタルコンテンツ	4,146	3,449	120.2%		ビジネス教室	365	383	95.3%
	デジタルコンテンツ一般	1,460	2,095	69.7%		外国語・会話教室	330	233	141.6%
	アダルト情報サイト	1,408	1,346	104.6%	12	紳士・婦人洋服	3,169	2,059	153.9%
	出会い系サイト	1,069	976	109.5%	13	修理・補修	2,843	1,951	145.7%
	テレビ放送サービス	560	1,358	41.2%	14	医療	2,798	2,665	105.0%
2	商品一般	10,374	21,391	48.5%		医療サービス	1,318	1,345	98.0%
3	レンタル・リース・貸借	9,026	8,540	105.7%		歯科治療	627	717	87.4%
	賃貸アパート	7,262	6,710	108.2%	15	他の教養娯楽品	1,920	1,310	146.6%
	不動産貸借サービス	430	387	111.1%		タバコ用品	509	219	232.4%
	借家	261	259	100.8%		ペット動物	255	212	120.3%
4	健康食品	7,196	6,614	108.8%		ペット用品	246	185	133.0%
5	役務その他	5,957	5,944	100.2%	16	電気	1,847	1,735	106.5%
	役務その他サービス	3,411	3,329	102.5%	17	融資サービス	1,822	2,170	84.0%
	廃品回収サービス	506	409	123.7%		フリーローン・サラ金	1,565	1,875	83.5%
	弁護士	275	239	115.1%		住宅ローン	87	112	77.7%
	不動産仲介サービス	267	333	80.2%	18	パソコン・パソコン関連用品	1,646	1,337	123.1%
6	化粧品	4,924	4,669	105.5%		ノートパソコン	362	274	132.1%
7	移動通信サービス	4,403	4,142	106.3%		モバイル専用端末機器	266	205	129.8%
	携帯電話サービス	3,147	2,960	106.3%		パソコンソフト	263	310	84.8%
	モバイルデータ通信	1,212	1,124	107.8%	19	理美容	1,588	1,491	106.5%
8	工事・建築・加工	4,233	4,263	99.3%		エステティックサービス	1,121	1,071	104.7%
	屋根工事	1,305	953	136.9%		脱毛エステ	458	404	113.4%
	衛生設備工事	614	444	138.3%		痩身エステ	247	295	83.7%
	工事・建築サービス	457	506	90.3%		パーマ	214	209	102.4%
9	他の保健衛生品	4,025	1,025	392.7%	20	電話機・電話機用品	1,524	1,459	104.5%
10	インターネット通信サービス	3,589	3,968	90.4%		携帯電話	1,137	1,086	104.7%
	光ファイバー	1,903	2,335	81.5%		電話関連機器・用品	310	286	108.4%

※「相談その他」(2,672件)を除く

(4) 内容分類別相談件数

内容分類別で見ると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の75.4%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の46.6%、次いで「接客対応」が14.5%となっている。

前年度と比較すると、「契約・解約」が3,089件減少(2.9%減)、「販売方法」が1,774件減少(2.7%減)する一方で、「接客対応」は2,775件増加(16.3%増)している。(表-14)

表-14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和2年度	令和元年度	対前年度比
安全・衛生	4,320 (3.2%)	4,292 (3.1%)	100.7%
品質・機能 ・役務品質	17,197 (12.6%)	15,992 (11.5%)	107.5%
法規・基準	2,935 (2.1%)	2,836 (2.0%)	103.5%
価格・料金	14,594 (10.7%)	14,405 (10.3%)	101.3%
計量・量目	118 (0.1%)	111 (0.1%)	106.3%
表示・広告	10,354 (7.6%)	8,561 (6.1%)	120.9%
販売方法	63,614 (46.6%)	65,388 (46.9%)	97.3%
契約・解約	103,006 (75.4%)	106,095 (76.2%)	97.1%
接客対応	19,819 (14.5%)	17,044 (12.2%)	116.3%
包装・容器	137 (0.1%)	86 (0.1%)	159.3%
施設・設備	144 (0.1%)	203 (0.1%)	70.9%
買物相談	566 (0.4%)	611 (0.4%)	92.6%
生活知識	485 (0.4%)	530 (0.4%)	91.5%
その他	1,786 (1.3%)	1,620 (1.2%)	110.2%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位20位まで示したものが「表-15」である。なかでも多いのが「インターネット通販」「解約一般」「返金」「電子広告」である。前年度と比較して増加が目立つのは、「インターネット通販」の8,748件増加(26.0%増)、「連絡不能」の5,597件増加(55.8%増)であり、減少が目立つのは「電話勧誘」の1,185件減少(17.8%減)、「解約料」の275件減少(4.8%減)となっている。前年度3位だった「架空請求」(2,831件)の相談は、令和2年度では14,742件減少(83.9%減)し、20位以内に入っていない。

表-15 内容キーワード別相談件数 上位20位 単位：件

順位	内容キーワード	2年度	元年度	対前年度比
1	インターネット通販	42,423	33,675	126.0%
2	解約一般 ※1	39,358	36,768	107.0%
3	返金	19,083	15,885	120.1%
4	電子広告	17,430	13,294	131.1%
5	連絡不能	15,625	10,028	155.8%
6	高価格・料金	13,312	12,310	108.1%
7	契約書・書面一般 ※2	12,493	12,563	99.4%
8	信用性	11,197	10,816	103.5%
9	説明不足	10,963	11,214	97.8%
10	クレーム処理	9,473	8,808	107.5%
11	返品	8,130	6,381	127.4%
12	クレジットカード	8,092	7,218	112.1%
13	家庭訪販	7,713	7,528	102.5%
14	詐欺	7,696	7,136	107.8%
15	約束不履行	6,581	6,486	101.5%
16	S N S	6,117	3,433	178.2%
17	プライバシー	5,888	5,209	113.0%
18	解約料	5,496	5,771	95.2%
19	電話勧誘	5,482	6,667	82.2%
20	商品未着	5,305	3,254	163.0%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類における内容分類の件数は、「表-16」のとおりである。

表-16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数(令和2年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	10,374	54	216	166	325	3	638
B 食料品	10,697	945	1,492	152	658	37	1,717
C 住居品	6,198	566	1,861	79	413	11	564
D 光熱水品	2,483	35	134	38	383	3	50
E 被服品	7,471	69	1,224	106	339	6	882
F 保健衛生品	11,147	725	1,710	258	652	26	1,500
G 教養娯楽品	10,526	239	1,961	171	694	12	960
H 車両・乗り物	1,752	169	564	43	168	1	134
I 土地・建物・設備	3,135	98	541	167	379	1	152
J 他の商品	172	0	11	8	13	0	5
K クリーニング	591	27	365	25	35	0	13
L レンタル・リース・貸借	9,026	324	1,534	345	2,197	2	120
M 工事・建築・加工	4,233	85	899	60	753	1	171
N 修理・補修	2,843	66	660	23	1,083	0	284
O 管理・保管	361	10	50	14	85	0	44
P 役務一般	147	0	3	2	6	0	2
Q 金融・保険サービス	6,411	19	138	231	576	0	196
R 運輸・通信サービス	21,094	71	1,472	247	2,492	5	1,301
S 教育サービス	730	4	77	28	109	1	25
T 教養・娯楽サービス	6,557	105	395	154	813	0	366
U 保健・福祉サービス	6,501	560	1,154	179	932	1	352
V 他の役務	8,395	131	581	249	1,409	8	774
W 内職・副業・ねずみ講	890	2	20	13	64	0	79
X 他の行政サービス	1,496	16	135	177	16	0	25
Z 他の相談 ※	3,405	0	0	0	0	0	0
合計	136,635	4,320	17,197	2,935	14,594	118	10,354

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
5,175	7,253	768	14	17	16	52	202
6,779	8,652	1,490	45	10	13	12	48
3,050	4,329	995	20	3	55	50	41
1,300	1,836	379	1	3	4	7	25
4,999	6,296	1,030	7	0	13	8	17
6,784	8,521	1,251	31	2	37	25	96
5,948	8,305	1,762	7	1	32	26	66
687	1,354	318	1	1	6	5	4
1,341	2,001	489	1	7	33	20	47
114	132	19	1	1	0	0	1
74	401	203	0	0	4	0	1
1,096	7,306	1,786	1	41	12	21	65
2,177	3,052	571	0	5	60	4	36
1,248	1,949	447	1	5	44	3	17
45	235	86	0	3	1	1	5
77	129	22	0	0	0	0	2
2,096	5,308	869	1	0	32	41	107
11,895	17,656	3,362	0	5	31	26	107
158	615	150	0	2	2	1	3
2,425	5,703	1,280	2	12	7	4	18
1,749	4,509	1,110	1	9	70	57	252
3,487	6,277	1,233	2	12	90	28	124
705	792	49	1	0	1	0	6
205	395	150	0	5	3	94	496
0	0	0	0	0	0	0	0
63,614	103,006	19,819	137	144	566	485	1,786

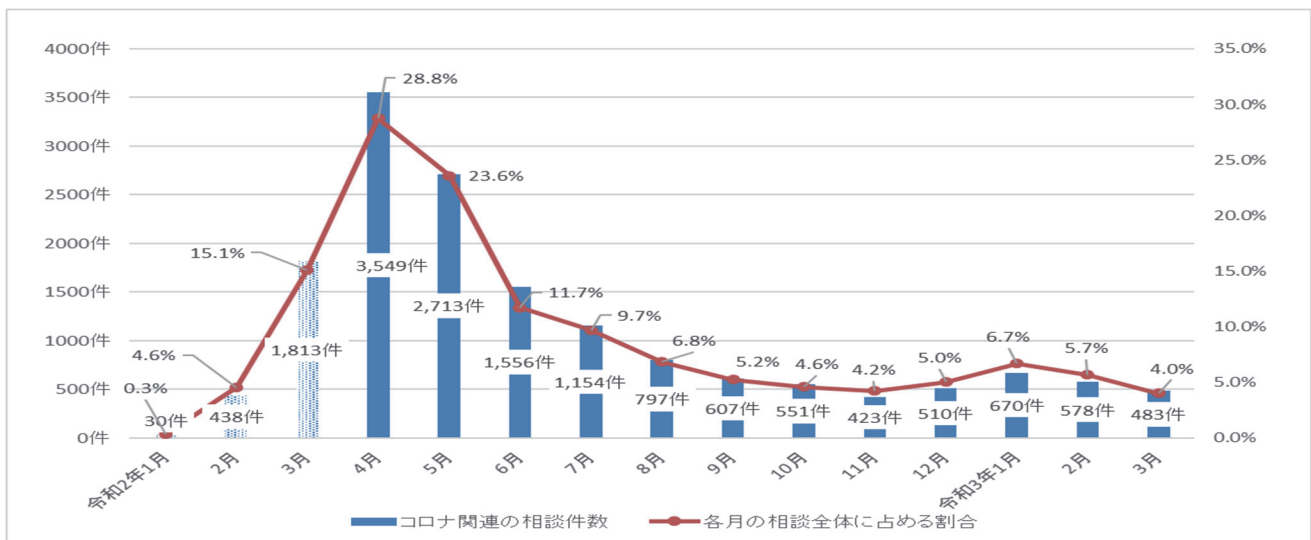
(複数選択項目)

トピックス：新型コロナウイルス関連の相談は約1万3千件

○相談件数の推移

令和2年度に受け付けた新型コロナウイルス関連の相談件数は、都内全体で13,591件となった。相談は令和2年1月末から入り始め、国の緊急事態宣言が発出された4月には最多となる3,549件の相談が寄せられた。これは4月の都内消費生活相談全体の28.8%となっている。相談件数は5月以降減少傾向が続いたが、12月は増加に転じ、再び緊急事態宣言が発出された令和3年1月には更に増加したが、2月以降は減少傾向となっている。

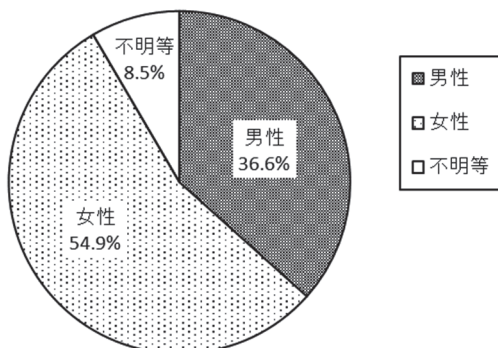
【新型コロナウイルス関連の相談件数と各月の相談全体に占める割合の推移】



○契約当事者の属性

新型コロナウイルス関連相談における契約当事者の属性について、性別にみると、男性が4,975件で36.6%、女性が7,468件で54.9%と女性が半数を超えている（不明等1,148件）。年代別では40歳代、50歳代が多いが、年代を問わず相談が寄せられている。

【契約当事者の男女別割合（n=13,591）】



【契約当事者の年代別件数】（単位：件）

	2年度	割合
20歳未満	204	1.5%
20歳代	1,439	10.6%
30歳代	1,938	14.3%
40歳代	2,186	16.1%
50歳代	2,241	16.5%
60歳代	1,436	10.6%
70歳以上	1,827	13.4%
不明等	2,320	17.0%
相談件数	13,591	100.0%

○相談が多く寄せられた商品・役務

新型コロナウイルス関連相談(13,591件)に関して、商品・役務の上位10位をみると、マスクなどの「保健衛生品その他」に分類される相談が2,995件で第1位と最も多く、新型コロナウイルス関連相談の22.0%を占めている。第2位はスポーツジムやヨガ教室などの「スポーツ・健康教室」、第3位は特別定額給付金などに関する「他の行政サービス」、第4位は「結婚式」、第5位は「賃貸アパート」となっている。

商品・役務の四半期ごとの推移をみると、第一四半期には「保健衛生品その他」の相談が、新型コロナウイルス関連相談の3割を占めていたが、マスクの需給の改善等に伴い、相談件数は減少した。また、国の特別定額給付金支給に伴い、「他の行政サービス」の相談が増加した。さらに、国のGoToトラベル・Eatキャンペーンの影響か、第2四半期で「旅行代理業全般」、第3四半期で「外食」の相談が増加した。第4四半期にはインターネットで注文したパルスオキシメーター（血中酸素濃度測定器）が届かないなどの「他の医療用具」の相談が第1位となった。

【新型コロナウイルス関連に係る商品・役務別相談件数（上位10位）】

	商品・役務	主な商品	件数（割合）
1	保健衛生品その他	マスク	2,995（22.0%）
2	スポーツ・健康教室	スポーツジム・ヨガ教室	915（6.7%）
3	他の行政サービス	特別定額給付金	653（4.8%）
4	結婚式	結婚式・披露宴	634（4.7%）
5	賃貸アパート	アパート・マンション	367（2.7%）
6	商品一般	クレジットカード	349（2.6%）
7	他の医療用具	パルスオキシメーター（血中酸素濃度測定器）	341（2.5%）
8	航空サービス	航空券	315（2.3%）
8	消毒殺菌剤	アルコール消毒液	242（1.8%）
10	役務その他サービス	給付金申請代行	239（1.8%）

【新型コロナウイルス関連に係る四半期ごとの商品・役務別相談件数（上位10位）】

順位	第1四半期(4月～6月)		第2四半期(7月～9月)		第3四半期(10月～12月)		第4四半期(1月～3月)	
	商品・役務	件数（割合）	商品・役務	件数（割合）	商品・役務	件数（割合）	商品・役務	件数（割合）
1	保健衛生品その他	2,335（29.9%）	保健衛生品その他	375（14.7%）	保健衛生品その他	142（9.6%）	他の医療用具	184（10.6%）
2	スポーツ・健康教室	620（7.9%）	他の行政サービス	156（6.1%）	スポーツ・健康教室	72（4.9%）	保健衛生品その他	143（8.3%）
3	他の行政サービス	371（4.7%）	スポーツ・健康教室	150（5.9%）	他の行政サービス	69（4.6%）	結婚式	124（7.2%）
4	結婚式	319（4.1%）	結婚式	133（5.2%）	航空サービス	64（4.3%）	スポーツ・健康教室	73（4.2%）
5	賃貸アパート	197（2.5%）	航空サービス	78（3.0%）	結婚式	58（3.9%）	他の行政サービス	56（3.2%）
6	商品一般	191（2.4%）	賃貸アパート	74（2.9%）	外食	54（3.6%）	賃貸アパート	55（3.2%）
7	消毒殺菌剤	189（2.4%）	商品一般	68（2.7%）	商品一般	52（3.5%）	航空サービス	48（2.8%）
8	相談その他	137（1.8%）	役務その他サービス	66（2.6%）	国内募集型企画旅行	50（3.4%）	外食	48（2.8%）
9	航空サービス	125（1.6%）	旅行代理業全般	57（2.2%）	賃貸アパート	41（2.8%）	医療サービス	46（2.7%）
10	他の医療用具	112（1.4%）	コンサート	50（2.0%）	役務その他サービス	40（2.7%）	フリーローン・サラ金	42（2.4%）

○商品・役務別の主な相談概要

ア 保健衛生品その他

「注文した覚えのないマスクが届いた」といったマスクの送り付けに関する相談、マスクの品不足や高価格に関する相談が寄せられた。

イ スポーツ・健康教室

感染の懸念から、スポーツクラブ等の休会や退会に際し、手数料、違約金が発生することについての相談が寄せられた。

ウ 他の行政サービス

国の特別定額給付金支給に関する問合せや、持続化給付金の不正受給に関する相談が寄せられた。

出典：「令和2年度消費生活相談概要」