

令和2年度相談概要

*令和2年4月～令和3年3月に受け付けた東京都内の相談情報を、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)で分析したもの。令和3年4月30日時点の登録データで全期間の分析を行った。

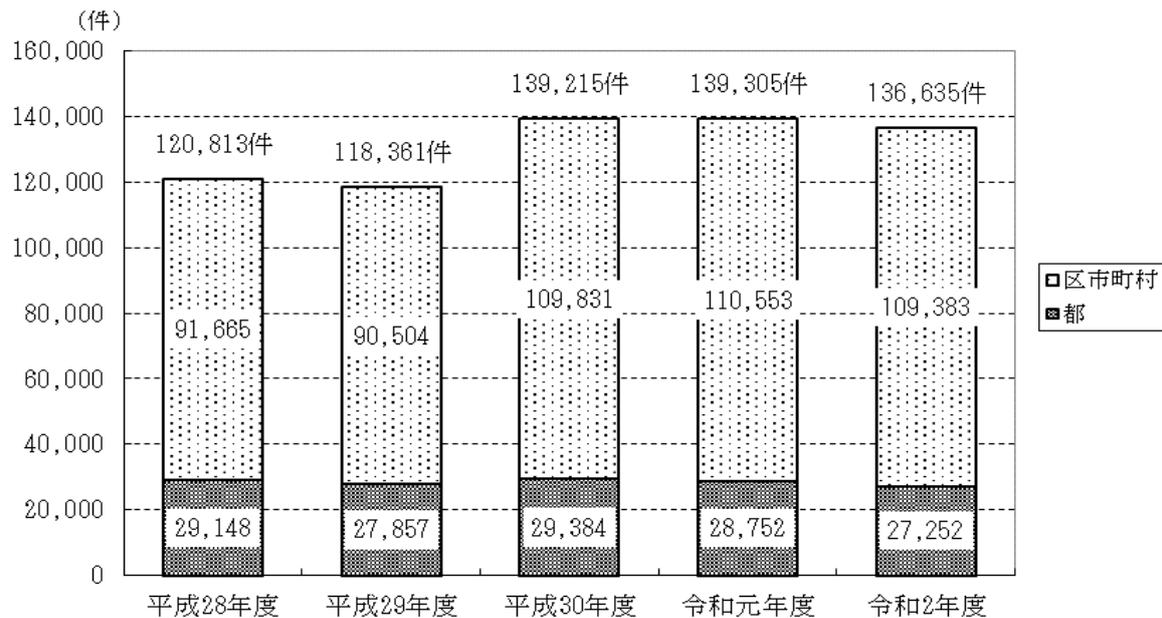
I 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

令和2年度の東京都都内の相談受付件数は前年度より2,670件減少して、136,635件となり、対前年度比1.9%の減少であった。

うち東京都受付分が27,252件、区市町村受付分が109,383件であった(図-1)。

【図-1】東京都・区市町村相談件数の推移

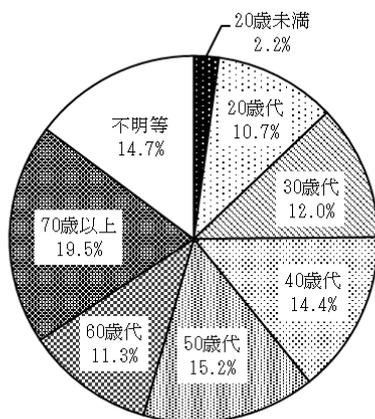


(2) 契約当事者の属性(年代別・職業別)

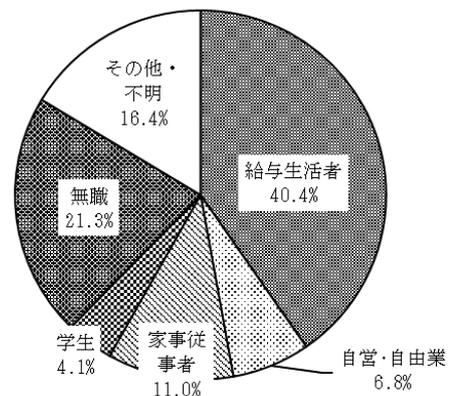
契約当事者の年代別の構成比は、「70歳以上」が最も多く19.5%となっている(図-2)。

契約当事者の職業別の構成比を見ると、「給与生活者」が最も多く40.4%を占める(図-3)。

【図-2】契約当事者年代別構成比



【図-3】契約当事者職業別構成比



(3) 相談全体の概要

- ① 令和2年度で相談件数が最も多い商品・役務は、コンテンツ利用料の架空請求に関する相談などの「放送・コンテンツ等」となっている。第9位「他の保健衛生品」は対前年度比390.4%と大幅に増加したが、「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などが増加したことによる（表-1）。

【表-1】商品・役務別相談件数 上位10位 (単位：件)

順位	商品・役務分類	2年度	元年度	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	10,878	11,336	96.0%	コンテンツ利用料に関する架空請求、出会い系サイト、オンラインゲーム等
2	商品一般	10,374	21,391	48.5%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
3	レンタル・リース・貸借	9,026	8,540	105.7%	賃貸アパート・マンション
4	健康食品	7,196	6,614	108.8%	健康食品の定期購入
5	役務その他	5,957	5,944	100.2%	廃品回収サービス、不動産仲介サービス、結婚相手紹介サービス、有料質問サイト等
6	化粧品	4,924	4,669	105.5%	化粧品の定期購入
7	移動通信サービス	4,403	4,142	106.3%	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
8	工事・建築・加工	4,233	4,263	99.3%	屋根工事、衛生設備工事、工事・建築サービス等
9	他の保健衛生品	4,025	1,031	390.4%	マスク等
10	インターネット通信サービス	3,589	3,968	90.4%	光ファイバー等

- ② 令和2年度で件数の最も多い相談内容は、「インターネット通販」であり、相談全体の31.0%を占める。また、「電子広告」に関する相談が対前年度比131.1%、業者と連絡が取れなくなる「連絡不能」に関する相談が対前年度比155.8%となっている。これらは、インターネット通販の増加が影響していると考えられる。前年度3位だった「架空請求」は大幅に減少(17,573件→2,831件)し、順位外となった（表-2）。

【表-2】相談内容別件数 上位10位 (単位：件)

順位	件数の多い相談内容	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%

(複数選択項目)

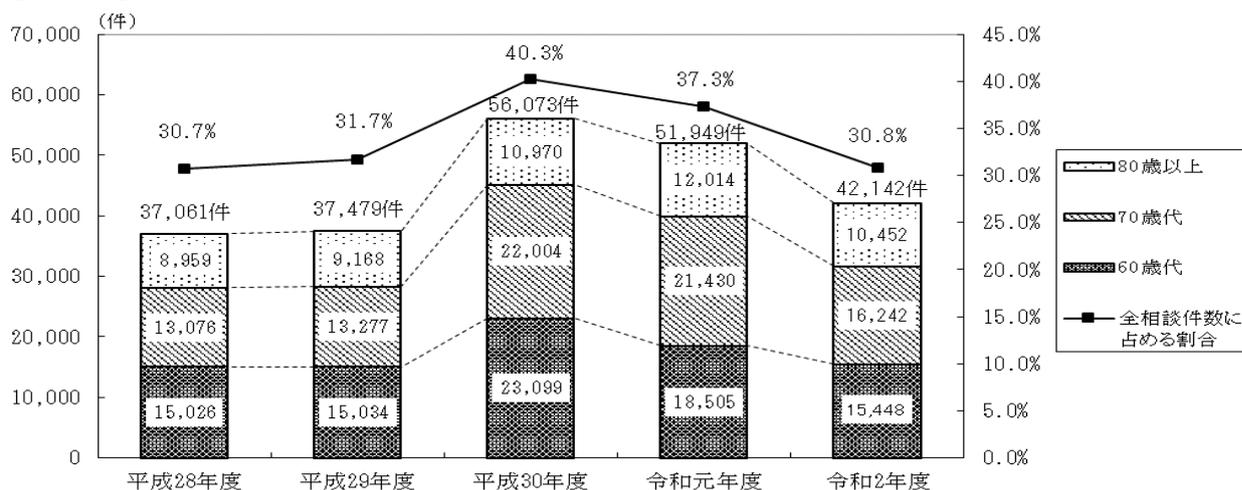
※1 「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2 「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

(4) 高齢者の相談

- ① 契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は42,142件寄せられ、前年度(51,949件)から18.9%減少した。高齢者の相談が全相談に占める割合は、全体の約3割となっている。年代別では70歳代の減少幅が一番大きく、前年度から24.2%減少となっているが、その他の年代も全て減少している(図-4)。平均契約金額は96万円と、59歳以下の相談の平均金額81万円と比較して高額となっている。

【図-4】 高齢者の相談件数の推移



- ② 商品・役務別で見ると、最も多い相談は、前年度に引き続き、「商品一般」(4,239件)であるが、ハガキや封書を送り付ける架空請求の相談が激減したことにより、前年度に比べ大幅に減少した。第2位は「放送・コンテンツ等」(3,205件)で、コンテンツ利用料に関する架空請求等の相談が多い。第3位の「工事・建築・加工」(2,241件)では、屋根や衛生設備、塗装または増改築などの工事に関する相談が多い。また第5位「健康食品」(1,987件)、第6位「化粧品」(1,735件)は、いずれも定期購入に係る相談の増加により、対前年比が増加している。さらに第7位「他の保健衛生品」(1,426件)の対前年比の伸びが著しいが、「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などが増加したことによる(表-3)。

【表-3】 高齢者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

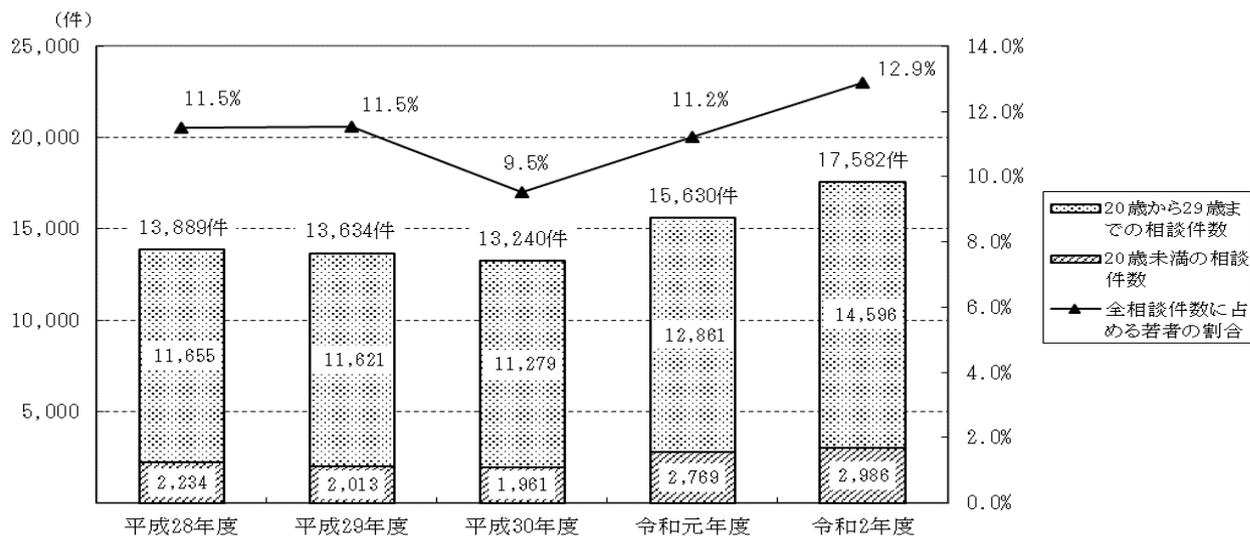
	商品・役務分類	2年度件数	元年度件数	対前年度比	主な項目
1	商品一般	4,239	13,390	31.7%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
2	放送・コンテンツ等	3,205	3,841	83.4%	コンテンツ利用料に関する架空請求、セキュリティソフト等
3	工事・建築・加工	2,241	2,331	96.1%	屋根工事、衛生設備工事、塗装工事、増改築工事等
4	役務その他	2,146	1,991	107.8%	有料質問サイト、火災保険申請サポート、廃品回収サービス、不動産仲介サービス、弁護士等
5	健康食品	1,987	1,780	111.6%	健康食品の定期購入
6	化粧品	1,735	1,420	122.2%	化粧品の定期購入
7	他の保健衛生品	1,426	349	408.6%	マスク等
8	移動通信サービス	1,331	1,448	91.9%	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等
9	インターネット通信サービス	1,211	1,551	78.1%	光ファイバー等
10	レンタル・リース・貸借	1,154	1,314	87.8%	賃貸アパート・マンション

(5)若者の相談

- ① 契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は17,582件で、前年度（15,630件）から12.5%増加し、平成21年度から11年ぶりに1万7千件を超えた。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.9%と前年度より増加している。

20歳未満の若者からの相談は2,986件と前年度（2,769件）から7.8%増加した（図－5）。

【図－5】若者の相談件数の推移（20歳から29歳、20歳未満別）



- ② 商品・役務別に見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」（2,553件）であり、コンテンツ利用料の架空請求、オンラインゲーム、情報商材などの相談が寄せられている。第2位は「レンタル・リース・貸借」（1,610件）であり、そのほとんどが賃貸アパート・マンションで、修繕費や敷金の返還、原状回復費用に関する相談が多い。第3位は「健康食品」（1,081件）で定期購入に係る相談が増加している。また第9位「医療」では、医療脱毛などの美容医療に関する相談が多く、前年度から29.4%増加となった（表－4）。

【表－4】若者相談 商品・役務別相談件数 上位10位

	商品・役務分類	2年度件数	元年度件数	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	2,553	2,054	124.3%	コンテンツ利用料に関する架空請求、オンラインゲーム、情報商材等
2	レンタル・リース・貸借	1,610	1,440	111.8%	賃貸アパート・マンション
3	健康食品	1,081	997	108.4%	痩身ダイエットサプリ、健康食品の定期購入
4	教室・講座	928	782	118.7%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、タレント・モデル養成教室等
5	商品一般	667	542	123.1%	架空請求と思われる不審な電話やメール等
6	理美容	638	620	102.9%	エステティックサービス
7	化粧品	629	932	67.5%	化粧品の定期購入
8	役務その他	583	510	114.3%	廃品回収サービス、コンサルティング契約、開錠サービス等
9	医療	528	408	129.4%	医療脱毛、歯科治療等
10	移動通信サービス	492	460	107.0%	携帯電話サービス、モバイルデータ通信等

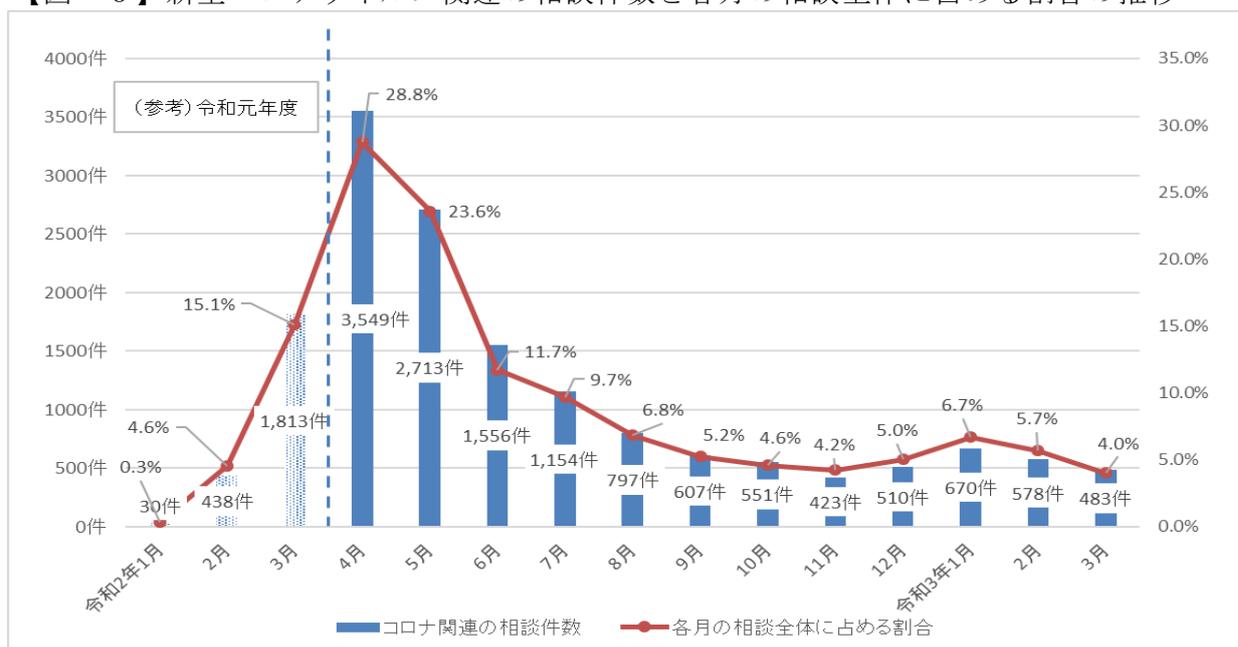
Ⅱ 相談の特徴

(1) 新型コロナウイルス関連

ア 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（図－6）。

【図－6】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

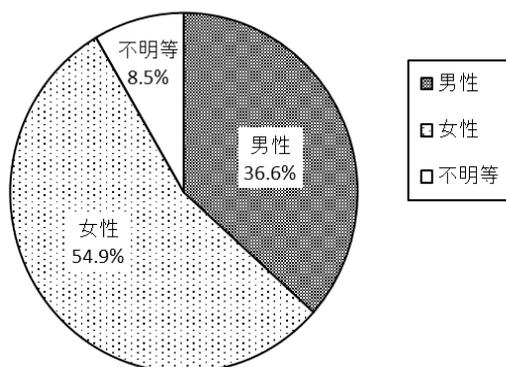


イ 契約当事者の属性

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）（図－7）。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（表－5）。

【図－7】契約当事者の男女別割合

(n=13,591)



【表－5】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%

ウ 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(表-6)。

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(表-7)。

【表-6】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%)

【表-7】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%)

エ 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。

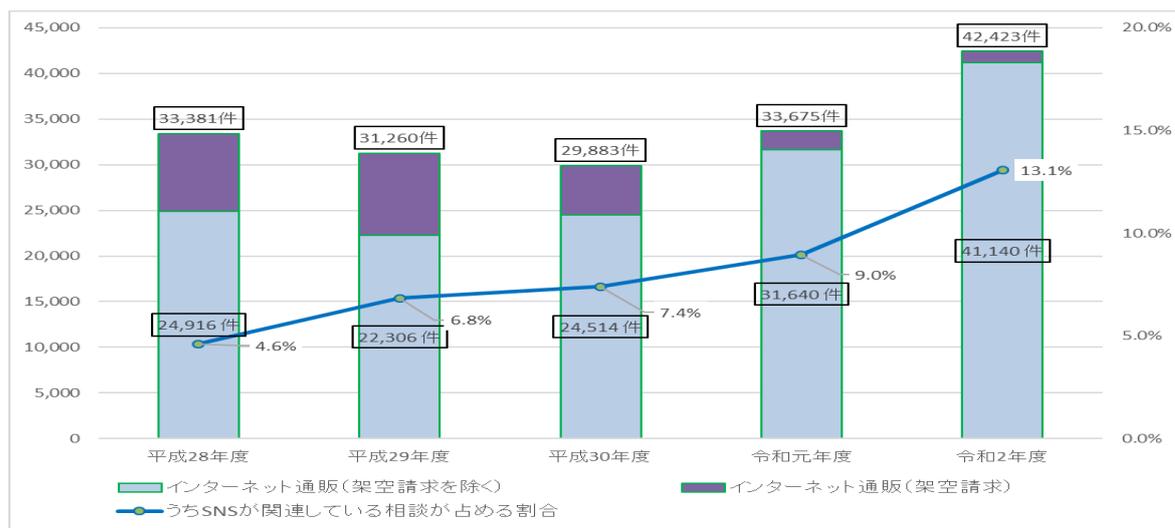
(2) インターネット関連

① インターネット通販

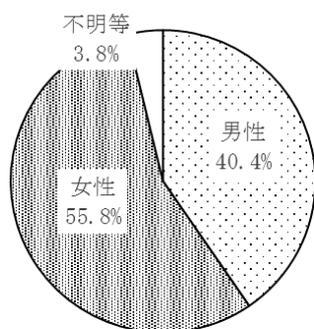
「インターネット通販」の件数は42,423件と前年度に比べて26.0%増加し、過去最高となった。なかでも「SNS」での広告をきっかけとしてトラブルになるなど、何らかの形で「SNS」が関連している相談が増加傾向にある(図-8)。

契約当事者の年代別では40歳代、50歳代が多いが、いずれの年代も増加しており、特に70歳以上の増加率が大きい(表-8)。

【図-8】インターネット通販の相談件数及びSNSが関連している相談が占める割合の推移



【図-9】契約当事者の男女別割合



【表-8】契約当事者の年代別件数(単位:件)

	2年度	元年度	対前年度比
20歳未満	1,984	1,799	110.3%
20歳代	4,635	3,908	118.6%
30歳代	5,952	4,727	125.9%
40歳代	8,145	6,261	130.1%
50歳代	8,257	6,542	126.2%
60歳代	5,307	4,203	126.3%
70歳以上	4,385	3,270	134.1%
不明等	3,758	2,965	126.7%
計	42,423	33,675	126.0%

商品・役務で最も多い相談は、アダルト情報サイトのワンクリック請求等の「放送・コンテンツ等」である。第4位の「紳士・婦人洋服」は「購入した商品が届かない」などの相談が多く、対前年度比185.2%と大幅に増加した(表-9)。

【表-9】インターネット通販に係る商品・役務別相談件数(上位5位)

	商品・役務分類	2年度件数	元年度件数	対前年度比	主な項目
1	放送・コンテンツ等	7,312	6,879	106.3%	アダルト情報サイトのワンクリック請求、出会い系サイト、オンラインゲーム等
2	健康食品	5,905	5,378	109.8%	健康食品、ダイエットサプリメント、酵素食品、高麗人参茶
3	化粧品	3,888	3,753	103.6%	化粧クリーム、乳液、シャンプー
4	紳士・婦人洋服	2,549	1,376	185.2%	上着、スカート・ワンピース
5	商品一般	2,296	1,805	127.2%	架空請求と思われる不審なメール等

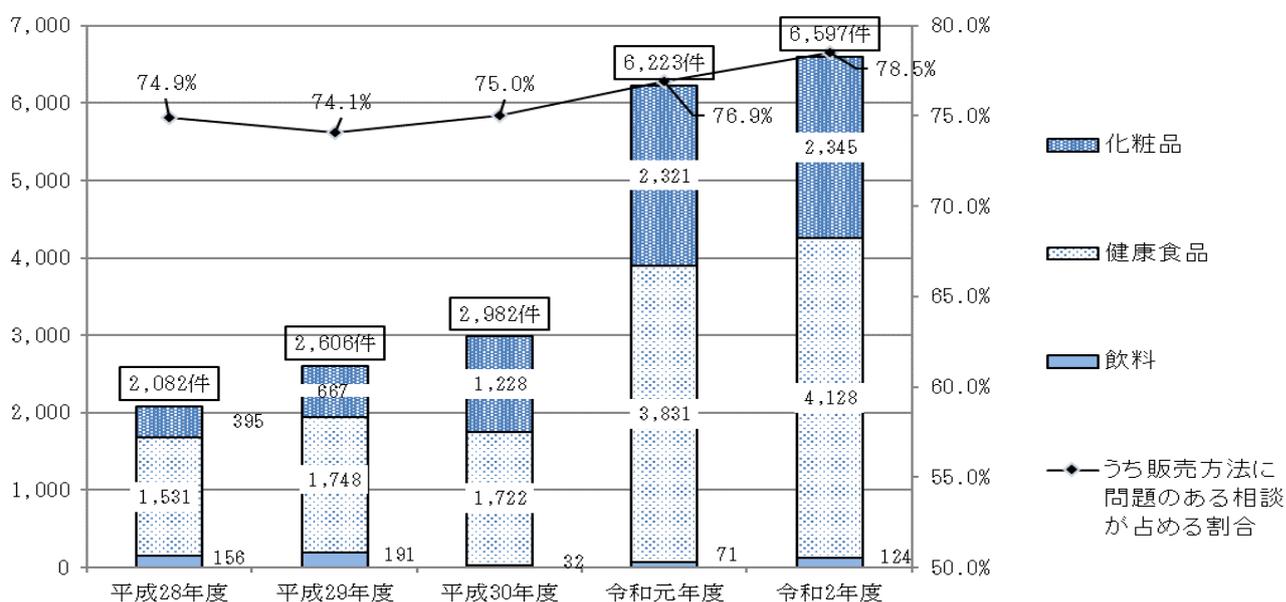
② 定期購入

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の購入を申し込んだら、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令和元年度に引き続き、多く寄せられた(6,597件)。令和2年度は前年度同様に「健康食品」の購入に関する相談が最も多く対前年度比107.8%、続く「化粧品」は対前年度比101.0%の増加となり高止まりしている。

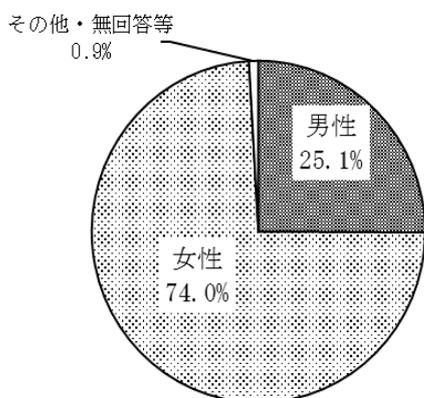
また、複数回購入しないと解約できない等、販売方法に問題があると考えられる相談がいずれの年度も7割を超えており、令和2年度は78.5%と前年度に比べて増加している(図-10)。

男女別では、女性が74.0%を占める(図-11)。契約当事者の年代別では30歳以上の年代では増加しており、特に70歳以上の増加率が大きい。一方29歳以下の若者では減少している(表-10)。

【図-10】定期購入に関する相談件数及び販売方法に問題があると考えられる割合の推移



【図-11】契約当事者の男女別割合



【表-10】契約当事者の年代別件数(単位:件)

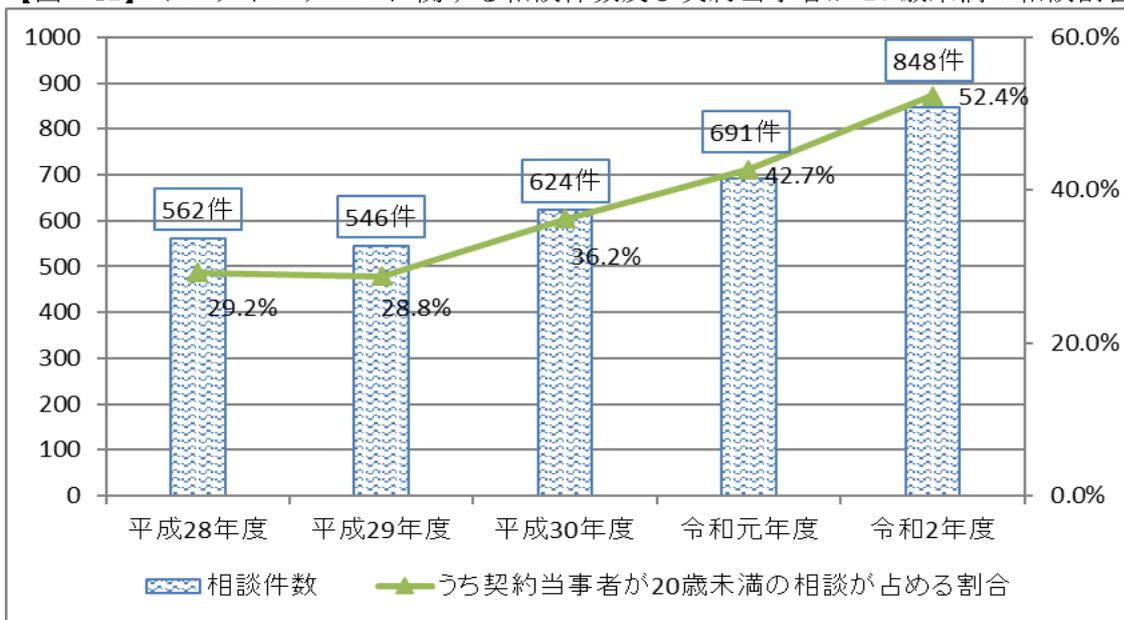
	2年度	元年度	対前年度比
20歳未満	484	629	76.9%
20歳代	516	608	84.9%
30歳代	631	604	104.5%
40歳代	1,271	1,159	109.7%
50歳代	1,658	1,534	108.1%
60歳代	1,011	906	111.6%
70歳以上	754	559	134.9%
不明等	272	224	121.4%
計	6,597	6,223	106.0%

③ オンラインゲーム

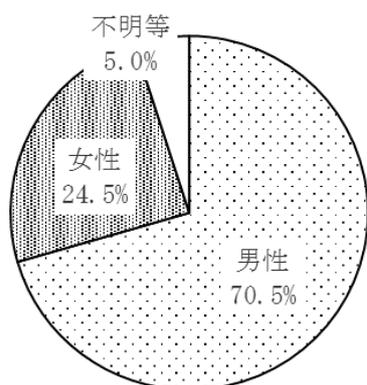
インターネットに接続して、同時に複数の人が参加して行う「オンラインゲーム」に関する相談が増加傾向となっている。令和2年度は848件で、特に20歳未満が当事者である相談の増加が顕著となっている（図-12）。

男女別では、男性が70.5%を占める（図-13）。契約当事者の年代別では20歳未満が最も多く、444件で対前年度比150.5%となっている。そのほか、30歳代と70歳以上が前年度から増加している（表-11）。未成年の子どもが、オンラインゲームで親の同意なく高額な課金をしたことが判明したため取り消したいという相談が多く寄せられた。

【図-12】 オンラインゲームに関する相談件数及び契約当事者が20歳未満の相談割合の推移



【図-13】 契約当事者の男女別割合



【表-11】 契約当事者の年代別件数（単位：件）

	2年度	元年度	対前年度比
20歳未満	444	295	150.5%
20歳代	73	75	97.3%
30歳代	88	80	110.0%
40歳代	95	101	94.1%
50歳代	45	47	95.7%
60歳代	15	24	62.5%
70歳以上	20	10	200.0%
不明等	68	59	115.3%
計	848	691	122.7%

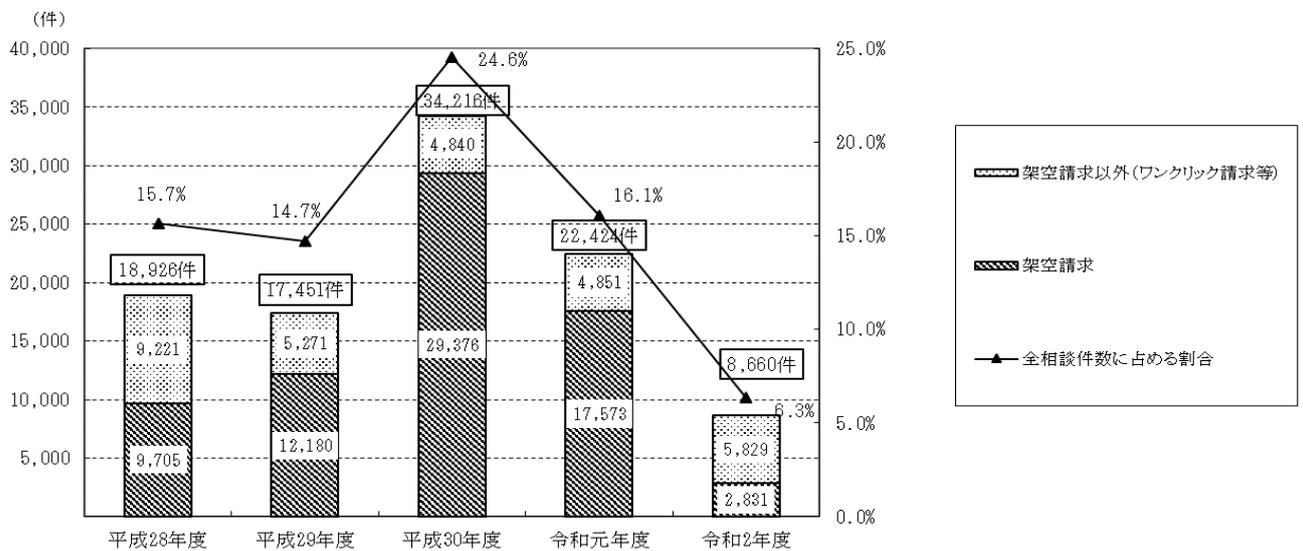
(3) 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求などの「架空・不当請求」に関する相談(※)は8,660件で、前年度(22,424件)に比べて1万3千件以上減少した(図-14)。これは昨年度まで多く寄せられていた、訴訟を想起させる名称でハガキや封書を送り付ける架空請求の相談が大きく減少したことによる。

相談の内容をみると、架空請求と思われる不審な電話やメールに関する相談、コンテンツ料未納とのSMSを送り付ける架空請求に関する相談となっている。

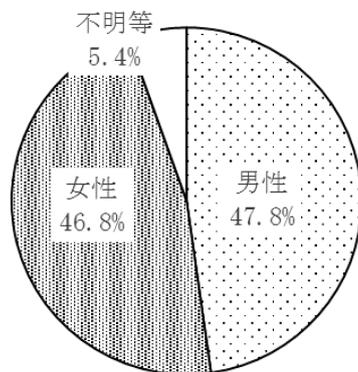
男女別では、男女ともにほぼ同じ割合である(図-15)。契約当事者の年代別では、70歳以上の相談が多いが、対前年度比23.5%と大幅に減少している。20歳代以下では相談件数が前年度と比べて若干増加している(表-12)。

【図-14】 架空・不当請求に関する相談件数の推移



(※) 「架空・不当請求」に関する相談：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。

【図-15】 契約当事者の男女別割合



【表-12】 契約当事者の年代別件数(単位:件)

	2年度	元年度	対前年度比
20歳未満	229	208	110.1%
20歳代	794	745	106.6%
30歳代	842	844	99.8%
40歳代	1,078	1,660	64.9%
50歳代	1,445	3,352	43.1%
60歳代	1,427	5,173	27.6%
70歳以上	1,980	8,438	23.5%
不明等	865	2,004	43.2%
計	8,660	22,424	38.6%

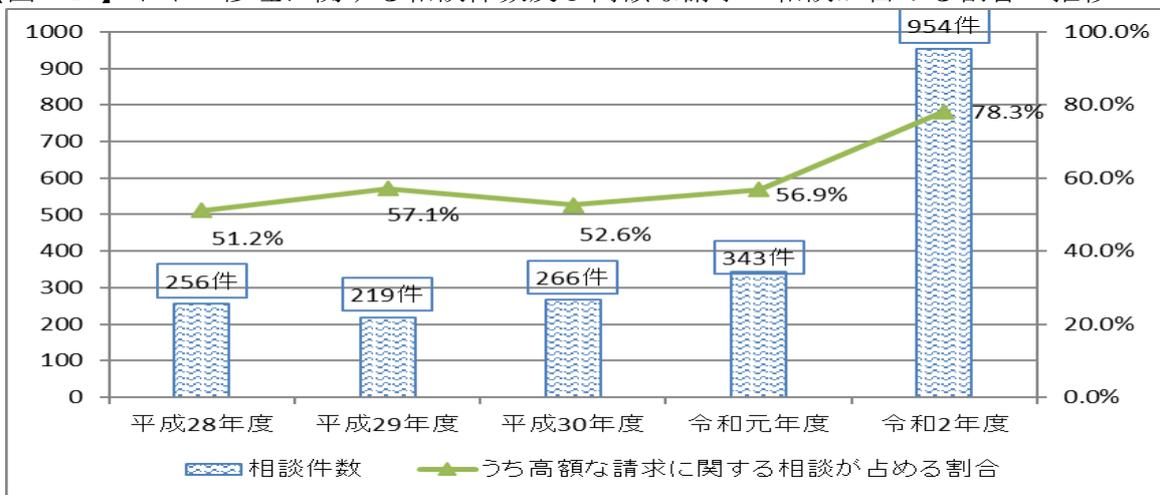
(4) トイレの詰まり解消等修理

トイレの詰まりなどの修理に関する相談件数が 954 件と前年度に比べて大幅に増加している。なかでも高額な修理費用等の請求に係る相談が 78.3%を占めている。その割合は、昨年度以前と比較して大きく増加している（図-16）。

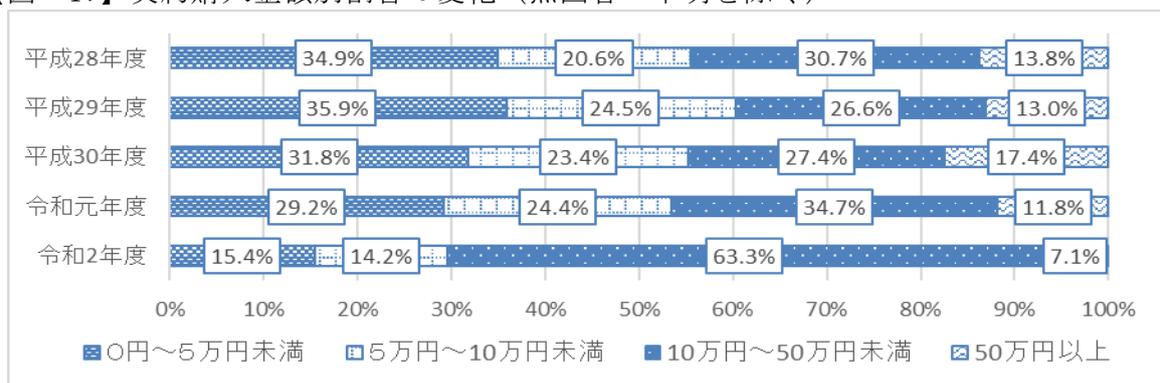
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、前年度まで 10 万円未満の割合が半数以上を占めていたが、「10 万円以上 50 万円未満」の割合が大きく増加し、63.3%を占めた（図-17）。契約当事者の年代別では 20 歳代が最も多い（表-13）。

主な相談事例としては、トイレが詰まったので慌ててネットで検索し、「基本料金数百円～」などの格安の表示をしている事業者に来てもらったところ、詰まりが解消しないと言われて便器を外しての洗浄、高圧洗浄を勧めるなど作業を次々と提案され、最終的に数十万円の高額な料金を請求されたという相談が多く寄せられた。

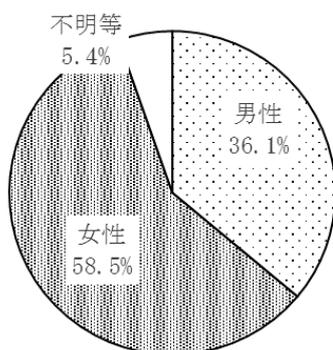
【図-16】 トイレ修理に関する相談件数及び高額な請求の相談が占める割合の推移



【図-17】 契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）



【図-18】 契約当事者の男女別割合



【表-13】 契約当事者の年代別件数（単位：件）

	2年度	元年度	対前年度比
20歳未満	12	1	1200.0%
20歳代	206	31	664.5%
30歳代	148	31	477.4%
40歳代	118	27	437.0%
50歳代	96	42	228.6%
60歳代	89	48	185.4%
70歳以上	166	109	152.3%
不明等	119	54	220.4%
計	954	343	278.1%