

令和5年度消費生活相談概要

- 都内の消費生活相談は約13万件
- インターネット通販が全体の27.8%、中でも「SNS」関連が増加
- 美容医療の相談が大幅に増加、中でも医療脱毛の解約トラブルが激増

I 相談全体の概要

(1) 都及び都内区市町村に寄せられた消費生活相談件数は **12万9,681件**

(前年度比0.3%減少 令和4年度130,088件 → 令和5年度129,681件)

(2) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約4万3千件で、全相談の33.5%を占める。

(前年度比2.5%増加 令和4年度42,447件 → 令和5年度43,492件)

(3) 若者(29歳以下)の相談件数は約1万6千件で、全相談の12.6%を占める。

(前年度比4.8%減少 令和4年度17,229件 → 令和5年度16,398件)

II 相談の特徴

(1) 「インターネット通販」の相談件数は約3万6千件で、全相談の27.8%を占める

▶ 「SNS」関連の相談が対前年度比108.5%と増加(令和4年度7,061件 → 令和5年度7,660件)

▶ 「定期購入」に関する相談において、「健康食品」で対前年度比118.1%と増加
(令和4年度1,418件 → 令和5年度1,674件)

▶ 「インターネットゲーム」に関する相談件数が増加、20歳未満の割合が高止まり
(令和元年度691件(うち20歳未満42.7%) → 令和5年度972件(うち20歳未満52.3%))

(2) 「美容医療」の相談が大幅に増加、中でも「医療脱毛」の解約トラブルが激増

▶ 「美容医療」に関する相談が大幅に増加(令和4年度1,101件 → 令和5年度1,878件)

▶ 「医療脱毛」に関する相談が激増(令和4年度338件 → 令和5年度875件)

(3) 「害虫駆除サービス」等の緊急時レスキュー関連の相談が増加傾向

▶ 「害虫駆除サービス」に関する相談が激増(令和4年度245件 → 令和5年度508件)

▶ 「PCの警告解除サービス」に関する相談が大きく増加(令和4年度676件 → 令和5年度884件)

▶ 「トイレのつまり解消等修理」に関する相談が高止まり(令和4年度911件 → 令和5年度836件)

(4) 「給湯器の交換」に関する相談が激増、「屋根修理」に関する相談が高止まり

▶ 「給湯器の交換」に関する相談が過去最高(令和4年度36件 → 令和5年度390件)

▶ 「屋根修理」に関する相談は高止まり(令和4年度783件 → 令和5年度702件)

主な相談事例は次ページをご覧ください。

詳しくはこちらをご覧ください。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp>



【問合せ先】

東京都消費生活総合センター相談課

電話 03-3235-1148

《主な相談事例》

【相談事例1】定期購入のトラブル

SNSの広告を見て、初回だけのつもりで申し込んだダイエットドリンクの2回目が届いたので送り返した。すると、再度2回目分が送られてきて、定価での請求書が同封されていた。解約のため連絡すると、3回目からの解約を受付けるので、2回目は支払ってほしいと言われた。支払わなければならないか。（相談者：50歳代）



〈センターからのアドバイス〉

- 初回お試し価格で安く購入できると思わせるような広告は、実は、定期購入の初回料金かもしれません。後から確認できるように契約内容や画面表示を必ずスクリーンショットで保存しておきましょう。
- 実際解約しようとする、電話が繋がらない、ホームページからの解約手続きがうまくいかなかった等、容易に解約ができないような販売業者も存在します。困ったり、トラブルが生じた場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

【相談事例2】害虫駆除のトラブル

真夜中、部屋でゴキブリが出たので、ネットで駆除業者を検索し、「550円～」と表示のある広告を見つけた。電話で聞いたところ、現地を見ないと費用はわからないと言われた。その後、業者が2人で現れた。部屋を点検した後、十数万円の見積を出された。高いと思ったが、どうしても駆除してもらいたかったのでお願いした。後になって、やはり高すぎると思い納得がいかない。（相談者：20歳代）



〈センターからのアドバイス〉

- ネット広告の最低価格だけで判断して、安易に依頼しないようにしましょう。
- 作業前に見積書をもらい、必ず作業内容と代金の根拠等を確認し、納得ができない場合は断ることも必要です。
- 現場に来た業者から、広告の表示額や事前に聞いた金額とかけ離れた高額請求を受けた場合は、訪問販売に該当しクーリング・オフが可能な場合があります。その場で支払わず、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

【相談事例3】検査をきっかけとした給湯器の交換のトラブル

ガス点検の業者だと名乗る人が、突然、訪問してきたため、契約をしているガス会社の関連会社と勘違いし、信用してしまった。業者が点検したところ、ガス給湯器の寿命が1年しかもたないと言われたため、同じ型の給湯器と交換する約30万円の工事契約を結んだ。その後、契約した業者が本当に契約中のガス会社の関連会社か心配になり、確認したところ、全く関係のない業者であることが分かった。解約したい。

（相談者：80歳代）



〈センターからのアドバイス〉

- 電話や訪問で点検を持ちかけられた場合は安易に応じず、一旦保留して、その業者が契約中の会社もしくは関連会社なのかを確認するようにしましょう。
- 契約してしまっても、クーリング・オフができる場合があります。不安・不審に思った場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

〈相談はこちら〉 東京都消費生活総合センター 03-3235-1155

お近くの消費生活センター 局番なし 188（消費者ホットライン）