

## 令和3年度消費生活相談概要

- 都内の消費生活相談は12万4千件
- SNSの広告等をきっかけにしたインターネット通販の相談が増加

### 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 **12万4,095件**  
(対前年度比9.2%減少 令和2年度136,635件 → 令和3年度124,095件)
- (2) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約**3万9千件**で、全相談の**32.0%**を占める。  
(高齢者相談：令和2年度42,142件 → 令和3年度39,762件)
- (3) 若者(29歳以下)の相談件数は約**1万5千件**で、全相談の**12.9%**を占める。  
(若者相談：令和2年度17,582件 → 令和3年度15,948件)

### II 相談の特徴

- (1) 「インターネット通販」の相談件数は約3万5千件で、全相談の**28.5%**を占める
  - ▶ インターネット通販のうち、「SNS」関連の相談の割合が前年度比3.7ポイント増加  
(SNS関連割合：令和2年度13.1% → 令和3年度16.8%)
  - ▶ 化粧品の「定期購入」に関する相談は依然として多く、高止まり  
(令和2年度2,345件 → 令和3年度2,898件)
- (2) 点検をきっかけとした「リフォーム・修繕」に関わる相談が**42.4%**増加
  - ▶ 「屋根修理」に関する相談が過去最高(令和2年度425件 → 令和3年度639件)
  - ▶ 「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が高止まり(令和2年度954件 → 令和3年度933件)
- (3) 若者(29歳以下)でインターネット利用のサイドビジネスの相談が**倍増**
  - ▶ 「インターネットを利用した内職・副業(サイドビジネス)」に関する相談が大幅に増加  
(令和2年度446件 → 令和3年度873件)
  - ▶ 他に「インターネットゲーム」(令和2年度849件 → 令和3年度906件)  
「脱毛エステ」(令和2年度458件 → 令和3年度662件)に関する相談が増加

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.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】インターネット通販関連のトラブル

SNSの広告でデパート閉店に伴いブランドバッグが安く買えるとあったので、購入を申し込んだ。支払方法は着払いしか選べなかった。数日たっても商品が届かない。当該販売サイトはすでに消去されており問い合わせできない状況である。どのように対処すべきか。



(相談者：40歳代)

#### 〈センターからのアドバイス〉

- デパート閉店や倉庫一掃などと高級ブランド品を極端に安く販売しているサイトは、**模倣品を取り扱っている可能性が高い**ので注意が必要です。
- 支払方法が前払いと着払いしか選べない場合は、返品できない可能性があり注意が必要です。
- 着払いの場合は発送元販売会社が記載されているか確認し、**受取り前に返品要件を電話で確認**しましょう。

### 【相談事例2】屋根工事・修理のトラブル

近所で工事をしているという業者が突然来訪し、「お宅の屋根瓦が1枚はがれているので、直してあげる」と屋根に上ってしまった。瓦が割れている画像を見せられ、「すぐに修理しないと大変なことになる。」と不安をあおられたため、高額な屋根修理工事の契約書にサインしてしまった。解約したい。



(相談者：80歳代)

#### 〈センターからのアドバイス〉

- ・住宅の修繕やリフォームなどの契約は、その日のうちに契約せず、**家族に相談**したり、近くの工務店などから**見積もりを取って比較**するなど、慎重に検討しましょう。
- ・訪問販売で契約した場合、契約書面を受け取った日を含め**8日以内に書面で解約**を申し出ると、**クーリングオフ**が成立します。

### 【相談事例3】インターネットを利用したサイドビジネスのトラブル

インターネットで「儲かる副業」を検索し、ランキングサイト上位の事業者に登録したところ、「アプリをインストールして設定すると1~2週間で儲かる。費用は〇万円。」というメールが届いた。なぜ儲かるのかよく理解できなかったが、クレジットカードで決済しアプリを設定した。どうすればよいかメールで説明を求めると、別の有料サイトにも登録するよう案内された。信用できないので解約しようと思ったが、業者名や所在、連絡先がわからない。どうしたらよいか。



(相談者：20歳代)

#### 〈センターからのアドバイス〉

- インターネットやSNSで「すぐに儲かる」「誰でも稼げる」等と広告している副業には**要注意!**
  - ・最初は登録料やマニュアルと称して数万円の契約を勧められます。
  - ・次にノウハウを教える教材や、コンサルティング契約として数十万円の契約を勧誘されます。
  - ・お金が無いと言うと借金を勧められますが、支払った金額以上に**稼げる保証はありません。**
- ランキングサイトは、必ずしも信用できるものばかりではありません。すぐに登録せず、**身近な人に相談**するなど、慎重に検討しましょう。

〈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)