

令和4年度消費生活相談概要

- 都内の消費生活相談は約13万件
- 脱毛エステの解約トラブルの相談が、若者（29歳以下）で激増

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 **13万0,088件**
(前年度比4.8%増加 令和3年度124,095件 → 令和4年度130,088件)
- (2) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約**4万2千件**で、全相談の**32.6%**を占める。
(前年度比6.8%増加 令和3年度39,762件 → 令和4年度42,447件)
- (3) 若者(29歳以下)の相談件数は約**1万7千件**で、全相談の**13.2%**を占める。
(前年度比8.0%増加 令和3年度15,948件 → 令和4年度17,229件)

II 相談の特徴

- (1) 若者(29歳以下)で脱毛エステの相談が激増
 - ▶ 「脱毛エステ」に関する相談が激増(令和3年度662件 → 令和4年度3,167件)
 - ▶ 「マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブル」に関する相談は依然として多い。
(令和3年度2,490件 → 令和4年度1,983件)
 - ▶ 「インターネットゲーム」に関する相談件数は高止まりで、20歳未満の割合が引き続き増加
(平成30年度624件(うち20歳未満36.2%) → 令和4年度829件(うち20歳未満57.8%))
- (2) 「インターネット通販」の相談件数は約3万9千件で、全相談の30.2%を占める
 - ▶ 「SNS」関連の相談において、高齢者(60歳以上)で対前年度比168.0%と**大幅に増加**
(令和3年度1,158件 → 令和4年度1,945件)
 - ▶ 「定期購入」に関する相談において、高齢者(60歳以上)で対前年度比186.7%と**大幅に増加**
(令和3年度1,999件 → 令和4年度3,733件)
- (3) 「屋根修理」「トイレのつまり解消等修理」に関する相談が高止まり
 - ▶ 「屋根修理」に関する相談が**過去最高**(令和3年度639件 → 令和4年度783件)
 - ▶ 「トイレのつまり解消等修理」に関する相談は高止まり(令和3年度933件 → 令和4年度911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】マッチングアプリ等をきっかけとしたトラブル

マッチングアプリで知り合った人に、あったその日、暗号資産投資について教えてくれるサロンへの入会の勧誘をされ、〇〇万円の契約をした。契約の内容もよくわからず、不信感を持った。解約をしたい。



(相談者：20歳代)

〈センターからのアドバイス〉

- マッチングアプリ等で、知り合って間もない人から儲け話の勧誘をされたら要注意です。
- 簡単に儲かる話はまずありません。勧誘をされたら契約内容をよく確認し、内容がよくわからない場合は、毅然と断るようにしましょう。
- クーリング・オフができる場合があります。契約内容に疑念がある場合は、すぐに、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】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化粧品の2回目が届いた。解約のため電話をしたが、アナウンスが流れ、その指示に従っても、解約手続きができなかった。解約したい。



(相談者：50歳代)

〈センターからのアドバイス〉

- 初回限定で商品を安く購入できるかのような広告は、実は、定期購入や回数指定契約の初回の料金かもしれません。契約の総額や支払方法等をよく確認しましょう。
- 解約をしたくても、電話が繋がらない、メールの返信が来ない等、業者に意思表示ができないことがあります。困ったら、すぐに、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】屋根工事のトラブル

突然、工事業者が来訪し、「近所で工事をするので通りかかったところ、お宅の瓦屋根が崩れているのが見えた。近所の工事の日に監督が来るので無料で確認します。」と言われた。当日になり、屋根を確認したところ「足場を組む必要があります。」と言われ、足場担当者も来訪した。100万円以上の高額な見積もりを出され、雨漏り等が心配だったので、そのまま契約をした。しかし、近隣で工事をしている様子はなく、嘘ではないかと不信感を持った。解約したい。



(相談者：70歳代)

〈センターからのアドバイス〉

- 「屋根が壊れている。」等と家に上がり、工事契約を勧める場合があります。決してその日に契約せず、必要な工事かどうか等を、家族や周囲の人に相談しましょう。
- 近くの工務店からも見積もりを取り、価格や工事内容を比較する等、慎重に検討しましょう。
- 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)