

墨田区消費者ニュース

令和7年6月発行 第223号

消費者センターの相談の窓口から

ネット通販では申込前に最終確認画面をよく確認しましょう！



【相談事例】

写真投稿 SNS で表示された広告をクリックし、初回お試し500円の定期購入の健康食品を注文した。

商品と一緒に届いた書面で2回目は1万円を超える金額だとわかり驚いた。

数日後、2回目以降を解約するため業者窓口で電話すると「3回目以降は解約を受け付けるが、2回目の解約可能期日を過ぎているため2回目商品は受け取ってもらう」と言われた。

2回目以降は数千円程度だろうと思い購入した。2回目も受け取りたくない。

(70歳代女性)

【アドバイス】

- SNS やインターネットが関係する契約の相談は年々増加傾向にあります。
- トラブルにあわないためには
 - ・SNS やネット上の情報や広告を安易に信用しないようにしましょう。
 - ・サイト内の購入条件や返品ルールをきちんと確認してから申し込みましょう。
 - ・広告や最終確認画面をスクリーンショットで保存しましょう。
 - ・解約方法が難しく解約出来ないとの相談があります。申し込む前に解約方法を確認しておきましょう。

この事例では、消費者センターから業者に事情を伝え対応を求めたところ「販売条件は全て表示しているため2回目の解約は受け付けられない」と回答がありました。センターで最終確認画面を確認し、わかりづらい表示を指摘し交渉した結果、特別に2回目商品の発送を止め解約できることとなりました。

令和6年度 2310件の相談がありました

令和5年度（2,209件）より増加しました。

「ネットで契約したが解約できない、連絡もつかない」トラブルが引き続き多く発生しています。

若い世代の方からも、たくさん「困った！」のお声をお受けしています。

年代別でみると・・・

※年代不明、団体からの相談を除く



相談数が多いものは・・・

順位	商品・役務別分類	主な内容	件数
1	土地・建物・設備	賃貸、購入、リフォーム工事、衛生設備など	421
2	保健・福祉サービス	エステ、医療美容（脱毛ほか）など	204
3	教養・娯楽サービス	旅行、鑑賞、講座、娯楽等配信など	202
4	他の役務	外食、食事宅配、冠婚葬祭、家事サービスなど	197
5	運輸・通信サービス	インターネット、スマートフォン、電話など	183
6	食料品（食品関係）	健康食品ほか食料品一般	166
7	教養・娯楽品	学習教材、音響・映像製品、パソコン関連用品など	160

■この相談、よくあります・・・



- ・アパート退去に伴った原状回復はどこまでが借主の責任なのか。
- ・水漏れ被害を受けたけれど、マンション管理会社は何もしてくれない。
- ・インターネットで購入したけれど、「欠品中なので納品は待つて」との連絡があり、返金手続きを装い、コード決済サービスで送金させられそうになった。
- ・スポーツジムの回数券を購入したけれど予約がとれないのに、お金は返してくれない。
- ・サプリメント等の定期購入契約を解約したいのに、解約方法は電話のみ、いつかけても話し中だ。
- ・トイレが詰まり、インターネットで検索し、施工費が安価で、有名タレントの顔写真があるサイトの事業者に依頼した。施工後、驚くほど高価な料金を請求された。
- ・定期購入にしたつもりではないのに定期購入になっていて、明日、第2回目が届いてしまう。
- ・在宅ワークをネットで探したら、スキルアップのための受講料が必要となり支払ったが、どこにでもあるような資料しか送ってこず、さらに次の受講料を請求される。
- ・今は全く利用しない配信サービスの料金が引き落とされている。
- ・「電話料金未払いのため、2時間後に電話を止めます」との電話があった。
- ・「給湯器の点検です」と電話があり、工事業者がやって来た。「これは危ない」と言われただけで高価な工事契約をしたが、後悔している。

などがあげられます。



急いで契約して失敗したな
でも、いまさら断れないな
自分がいけないと言われそうだし…
今回は、仕方がないか…
どうしていいのか、わからないし…

■まずは、消費者センターにお電話ください

相談用電話番号：5608-1773

すみだ消費者センターでは、墨田区在住、在勤、在学の方の（事業にかかるものを除く）消費生活相談を消費生活相談員が伺います。

「おかしいな」「断りたいな」と思ったら、すぐに相談してください。

■相談時間（日曜・祝日・年末年始はお休みです。）

月曜～土曜 9時から16時30分

（土曜日は電話相談のみ実施します。）



我が家の食品ロス※を削減する

「本日特売、5個入り●●円」の野菜や果物は、買えばしばらく使えそうだし、安いし、買いたくなりますね。

でも、せっかくのお買い得品も、食べきれず捨ててしまえば、ごみが増え、何より「もったいないことをした。」との気持ちが残ります。

- ・ ゆでるなど、野菜の下ごしらえをし、調理しきれない量は冷凍保存する。
- ・ 調理したら、今日食べる分と、余りそうな分を盛り付けする前に分けておく。
- ・ 食べきれなかった分は翌日、何かを加えて「別の名をした」一品に
- ・ 残ったものは、冷蔵庫を開けて一番手前に



少し面倒ですが「後で使うために分けておく」ことで無駄なく、おいしく「使いきり」できます。

※食品ロス・・・まだ食べられるもののなのに、期限切れや食べ残しなどで、廃棄される食品のこと

参考：消費者庁ホームページ、冊子「2025年度版くらしの豆知識（国民生活センター）」

イラスト：消費者庁イラスト集より

フードドライブで寄付をする

家庭で使いきれない食品を福祉団体などへ寄付する「フードドライブ」。寄付いただける方は、すみだ消費者センターの開館時間内に受付までお持ちください。

寄付いただける食品の範囲や、消費者センターを含めた受付窓口(区内に33か所)の場所は、墨田区公式ホームページをご覧ください。

https://www.city.sumida.lg.jp/kurashi/gomi_recycle/3r_torikumi/3r_jissen/fd_permanent.html



すみだ消費者センター相談室



■相談日・・・月曜日～土曜日(土曜日は電話相談のみ)

(日曜日・祝日・祭日・年末年始はお休みです。)

■相談時間・・・午前9時00分～午後4時30分

■所在地・・・墨田区押上2-12-7 セトル中之郷2階

●東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線

「押上駅」A3出口徒歩3分

●東武スカイツリーライン「とうきょうスカイツリー駅」東口徒歩7分



令和7年6月発行

【編集・発行】すみだ消費者センター（墨田区産業観光部産業振興課）

〒131-0045 墨田区押上2-12-7 ☎5608-1516