



目黒区の消費生活相談の現状について

◆令和3年度の受付状況

相談受付件数は、2,480件で前年度に比べて175件減少しました(前年度は2,655件)。年々、契約内容が複雑化し、相談者自身での解決が困難になり、相談員があっせんした相談は、181件(全体の7%)ありました。

◆相談内容の実態

商品・サービスの内容別に見ると1位は「賃貸アパート」に関する相談です。原状回復及び敷金返還トラブル、住宅設備の不具合などに関する相談です。

2位は、商品名が特定できない「商品一般」に関する相談です。通販会社や宅配事業者を装った不審なメールや、身に覚えのない商品が送られてきたなどの相談でした。

3位は「化粧品」に関する相談です。美容化粧品の定期購入に関することや、「肌に合わないため解約したいが電話が繋がらない」という相談もありました。

(分類は、独立行政法人国民生活センター PIO-NETの商品分類を参考にしています)

商品・サービス等内容別相談実績

	商品役務名	件数
1	賃貸アパート(敷金返還トラブル・原状回復など)	177件
2	商品一般(不審なメール、身に覚えのない商品が届くなど)	168件
3	化粧品(美容化粧品等の定期購入など)	102件
4	工事・建築(リフォーム等でのトラブルなど)	101件
5	紳士・婦人用品(商品が届かない・粗悪品だったなど)	89件

◆最近の相談の特徴

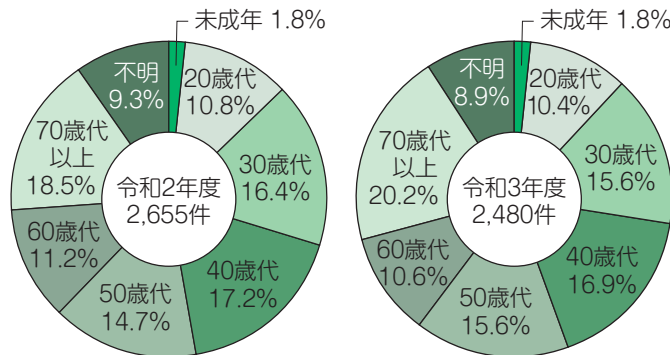
販売形態では、「通信販売」が全体の約4割を占めています。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、ネット通販を利用する人が増えたことが要因と思われる。

また、「ネットショッピングで代金を振り込んだが商品が

届かない」「お試しのつもりで注文したが定期購入だった」「届いた商品が偽物」という消費者被害についての相談も寄せられています。

年代別では、前年度に比べ、20歳未満から40歳代、60歳代では、減少の傾向が見られますが、50歳代、70歳代以上では、増加しています。特に70歳代以上は、全体の2割を占めています。

契約当事者年齢区分



◆消費者として留意すること

消費者被害に遭わないためには、消費者も契約に関する正しい知識を持ち、適切な対応を取れるようにすることが肝心です。例えば、通信販売では契約条項をよく読んでから契約する、訪問販売では不要なものは玄関先できっぱり断る、うまい儲け話は安易に信用しないことなどです。

また、高齢者などの場合は、周囲の方の見守りも大切です。少しでも疑問に思ったら、迷わず消費生活センターへご相談ください。ご依頼に応じて悪質商法対策の出張講座も実施しています。ぜひご利用ください。新たな消費者被害防止のための情報提供もお願いします。

夏休み 子ども向け企画 キッズCon.チャレンジ

子どもたちに小さな消費者(コンシューマー<Con.>)としての力と知識を身に付けてもらうための、楽しく参加できるイベントです。夏休みの自由研究のヒントにも、ぜひお役立てください。

●開催講座

講座名

日時

- 手づくり乾電池教室……………7月26日(火) 1回目10:30~12:00 2回目14:00~15:30
- お金って何?……………7月27日(水) 14:00~15:30
- くらしの中の塩……………8月5日(金) 14:00~15:30

●小学生向けパネルクイズ

消費生活に関するパネルクイズを、消費生活センターで開催します。

挑戦者には参加賞があります。会場&オンライン同時開催。会場参加の場合は当日会場へ。

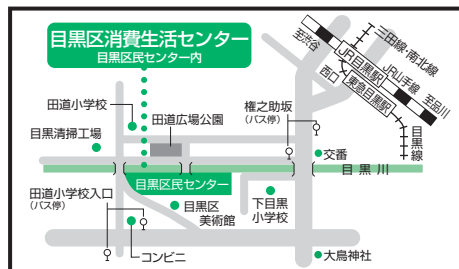
日時7/21(木)~8/24(水) 10:00~16:00 土・日曜日、8/11を除く

※詳細は区報7月1日号をご覧ください。

シグナル115号に関するご意見や今後の発行に関するご要望をお寄せください。

発行 目黒区消費生活センター
 (目黒区産業経済部産業経済・消費生活課)
 〒153-0063 目黒区目黒2-4-36 目黒区民センター内
 TEL: 03-3711-1133 FAX: 03-3711-5297

メールマガジンも配信しています。



目黒区 消費生活

検索