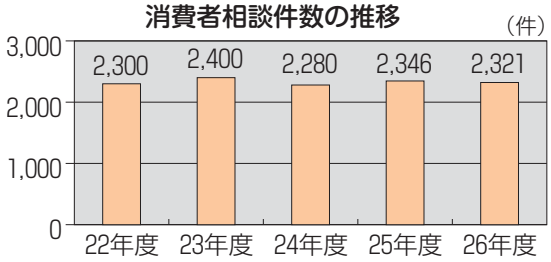
目黒区の消費者相談の現状について

◇26年度の相談受付状況

受付件数は2,321件で前年度に比べて25件減少しました。（前年度比1.1％減）

消費者相談件数の推移



受付件数は過去5年間を見てもほぼ横ばいですが、年々契約内容の複雑化が進み、相談者自身で解決することが困難なため相談員があっせんした相談は、252件（全体の10.9％）ありました。

◇相談内容の実態

商品・サービスの内容別では、アダルト情報サイトが1位で、いわゆるワンクリック請求や不当請求に関する相談です。

2位は、賃貸住宅に関する相談で、退去時の原状回復をめぐる敷金返還や住宅内の不具合などに関する相談です。

3位は、商品一般です。「何でもいいので買い取ります」「身に覚えのない商品が届いた」など商品が特定できない相談です。

（分類は、独立行政法人国民生活センター PIO-NETの商品別分類によります）

商品・サービス等内容別相談実績

	商品役務名	件数
1	アダルト情報サイト	175件
2	賃貸住宅（敷金返還・住宅の不具合等）	133件
3	商品一般	91件
4	デジタルコンテンツ(内容の特定できないサイト利用料等)	84件
5	他のデジタルコンテンツ（SNSや検索サイト等）	47件

◇最近の相談の特徴

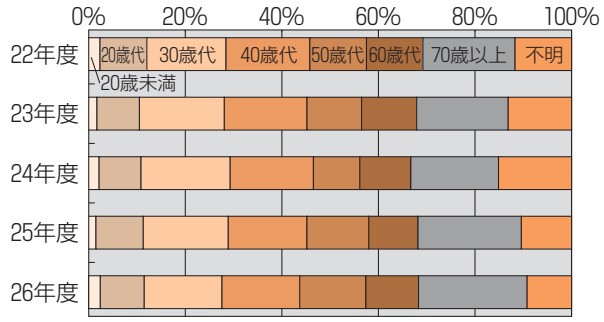
パソコンやスマートフォンの普及に伴い、インターネット関連の消費者被害が増加しています。「インターネット通販で銀行振り込みで代金を支払ったが商品が届かない」、「届いた商品が偽物」といった相談が多くなっています。「SNSで知り合った人に誘われ高額な投資教材などを購入してしまった」という相談もあります。

また、「無料のエステに誘われて高額な化粧品の契約をしてしまった」という相談も寄せられています。

さらに、悪質な商法の決済手段に現金やクレジットカード等以外に電子マネーが使われることもあります。

年代別では、高齢者の相談が増加傾向にあります。電話や訪問による投資などの勧誘や「保険を使えるからと言って住宅のリフォームを勧められた」、「消火器の点検と称して訪問され長期の保守契約を結んでしまった」など様々です。

契約当事者の年代推移



◇まずはご相談ください

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、適切な対応をとれるようにすることが肝心です。

高齢者の場合は、周囲のかた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。

あらたな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

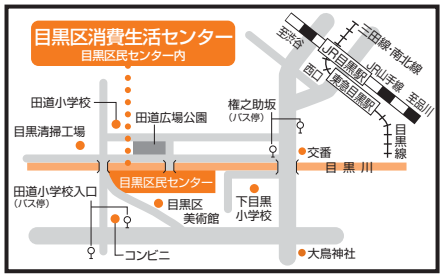
子どもたちが小さな消費者(Consumer)として必要な力・知恵を、楽しみながら身につけられるイベントです。

開催講座：
- はじめて学ぶお金の教室　(8月4日)
- 電気安全教室　(8月5日)
- 容器で学び、容器で工作　(8月6日)
- 飲み物の糖度を調べてみよう　(8月7日)

＝詳細は区報7月5日号をご覧ください＝

シグナル87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

目黒区 消費生活　検索

メールマガジンを配信しています。