



目黒区の消費生活相談の現状について

◆令和元年度の受付状況

相談受付件数は、2,685件で前年度に比べて153件増加しました（前年度比5.7%増）。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、224件（全体の8.3%）ありました。

◆相談内容の実態

商品・サービスの内容別では商品名が特定できない「商品一般」に関する相談が1位で、その大半は公的機関等を装ったハガキによる架空請求ですが、昨年よりは減少傾向にあります。

2位は「デジタルコンテンツ」に関する相談で、宅配業者や通販業者をかたるSMSでの架空請求のほか、内容の特定できないサイト利用料などに関する相談です。

3位は「賃貸アパート」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。

（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	商品一般（ハガキによる架空請求など）	384件
2	デジタルコンテンツ（SMSによる架空請求など）	147件
3	賃貸アパート（敷金返還トラブル・原状回復など）	138件
4	健康食品（ダイエット食品・サプリメントなど）	126件
5	化粧品（美容化粧品等の定期購入など）	94件

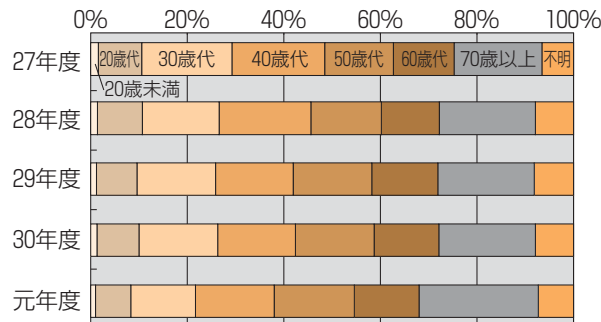
◆最近の相談の特徴

パソコンやスマホの普及に伴い、インターネット関係の消費者被害が多様化しています。「初回のみお試しのつもりで注文したが、実は定期購入だった」「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」「届いた商品が偽物だった」「携帯電話・スマホの通信業者を変更したが、業者の説明と異なり、安くならなかった」「すぐ儲かるという情報商材を購入したが、稼げるような内容ではなかった」などです。

また販売形態では、「訪問販売」の相談が増加しています。高齢者に対する屋根修理等の点検商法、不要な新聞勧誘などが目立ちました。一方、健康食品や化粧品などの「通信販売」の相談は、年代を問わず多く寄せられています。

契約当事者の年代推移



◆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件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と断ることが大切です。おいしい儲け話は、安易に信用しないでください。

また高齢者等の場合は、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にご相談ください。ご依頼に応じて悪質商法対策等の出張講座も実施していますので、ご活用ください。新たな消費者被害防止のための情報提供も願います。



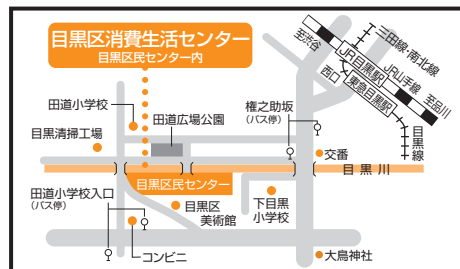
『ローリングストック』のすすめ

いざという時に備えて、日頃から食べ慣れている食料品を備蓄するローリングストックがおススメです。非常食を実際に食べてみると「食べ慣れない味で食が進まなかった」という話もあります。そこで、普段から食べている保存性の良いものを少し多めに買って置く、定期的に食べる、食べた分を補充するとよいでしょう。食料品の備蓄量の目安は、最低でも3日分、出来れば1週間分です。過度な買いすぎを防ぎ食品ロスの削減にもつながります。

シグナル107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