



目黒区の消費者相談の現状について

◇28年度の受付状況

受付件数は2,261件で、過去5年間を見てもほぼ横ばいです。しかし年々契約内容の複雑化が進み、相談者自身で解決が困難なため相談員があっせんした相談は、234件（全体の10.3%）ありました。

◇相談内容の実態

商品・サービスの内容別では賃貸住宅に関する相談が1位で、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。2位は、デジタルコンテンツに関する相談で、内容の特定できないサイト利用料の請求などに関する相談です。3位は、商品一般です。「何でも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）

相談の多かった商品・サービス等

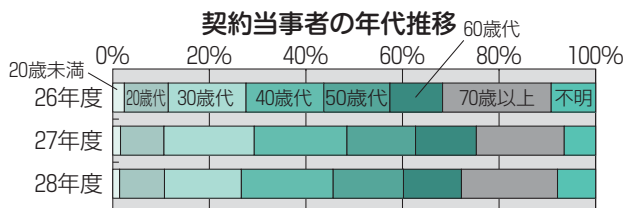
商品役務名	件数
1 賃貸住宅（敷金返還・住宅の不具合など）	131件
2 デジタルコンテンツ（内容の特定できないサイト利用料等）	127件
3 商品一般	100件
4 アダルト情報サイト	97件
5 他のデジタルコンテンツ（ほかに分類がないもの）	71件

◇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、インターネット関係の消費者被害が増加しています。「インターネット

通販で代金を振り込んだが商品が届かない」「お試しのつもりが定期購入だった」「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を購入してしまった」という相談もあります。また、「エステの無料体験に行ったら高額な契約を次々と結んでしまった」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、40歳代以上の相談が近年増加傾向にあります。28年度の相談内容を見ると、20～30歳代は賃貸住宅、40～60歳代はデジタルコンテンツ、70歳代以上は商品一般の相談が最上位となっており、年代層により相談内容の差が見られます。



◇まずはご相談ください

消費者被害にあ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。

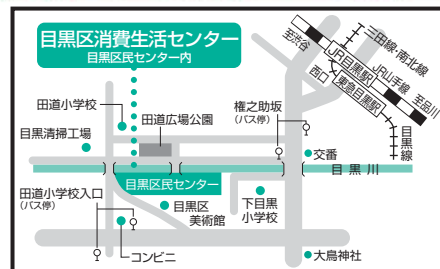
開催講座

講座名	日時
●棒はかりを作ってはかろう	日時 7月25日 13:30～15:00
●お金ってなんだろう？ 電子マネーのはなし	日時 7月31日 13:30～15:00
●プログラミング体験とインターネットの罠	日時 8月2日 13:30～15:30
●いつも飲んでい るものの甘さを調べよう	日時 8月7日 13:30～15:00

※詳細は区報7月5日号をご覧ください。

シグナル95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。