



目黒区の消費生活相談の現状について

◆30年度の受付状況

相談受付件数は、2,532件で前年度に比べて393件増加しました（前年度比18.4%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、235件（全体の9.3%）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。

2位は、「デジタルコンテンツ」に関する相談で、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） | 480件 |
| 2 | デジタルコンテンツ(SMSによる架空請求など) | 183件 |
| 3 | 賃貸アパート(敷金返還トラブル・原状回復など) | 115件 |
| 4 | 健康食品(ダイエット食品・サプリメントなど) | 65件 |
| 5 | 携帯電話サービス(携帯電話・スマホ通信料など) | 39件 |

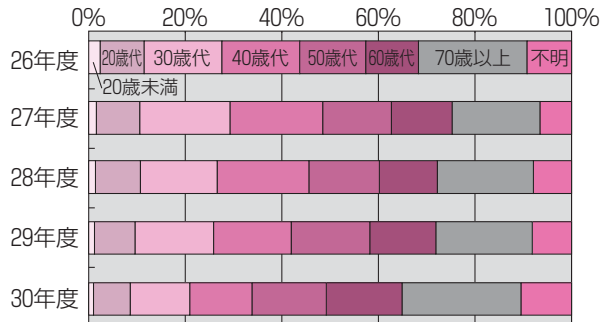
◆最近の相談の特徴

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。「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」「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」「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」「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」などです。

また販売形態では、「訪問販売」の総件数が減りましたが、高齢者に対する屋根修理等の点検商法、不要な新聞勧誘は、減っていません。一方、若者層を中心に情報商材等の「連鎖販売」の相談が増加しました。

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、適切な対応をと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、安易に信用しないことなどです。

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お願いします。

子ども向け企画 キッズCon.チャレンジ

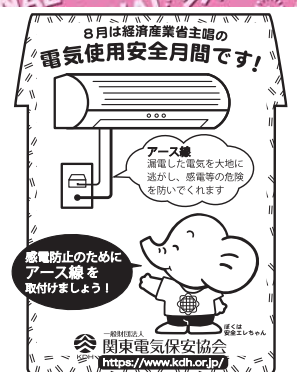
講座名

日時

- 手づくり乾電池教室……………7月31日(水) 14:00～15:30
- オーガニックコットンでふわふわオーナメント作り…8月5日(月) 10:30～12:00
- エコチャレンジ！靴下廃材でコースター作り……………8月6日(火) 14:00～15:30

※詳細は区報7月5日号をご覧ください。

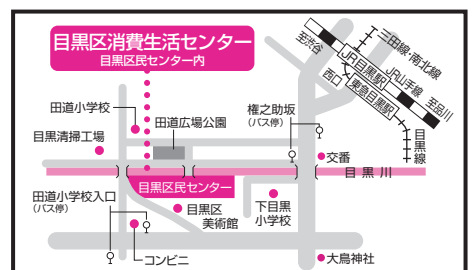
シグナル103号に関するご意見や今後の発行に関するご要望をお寄せください。



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



メールマガジンを配信しています。



目黒区 消費生活