



目黒区の消費者相談の現状について

◇29年度の受付状況

相談受付件数は2,139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10.5%）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アパートに関する相談が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、公的機関を装ったハガキによる架空請求や、身に覚えがないクレジットカードの請求など、商品名が特定できない相談です。

3位は、デジタルコンテンツに関する相談で、通販業者を騙るSMSによる架空請求のほか、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。

（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	賃貸アパート(敷金返還トラブル・原状回復など)	138件
2	商品一般 (ハガキによる架空請求など)	125件
3	デジタルコンテンツ(SMSによる架空請求など)	118件
4	他のデジタルコンテンツ(ほかに分類がないもの)	67件
5	他の健康食品(ダイエット食品・青汁など)	46件

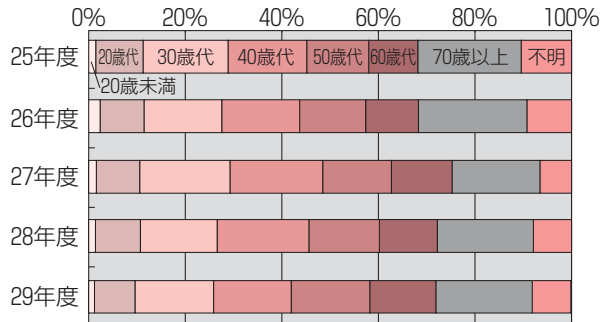
◇最近の相談の特徴

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」「お試しのつもりで注文したが定期購入だった」「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」「SMSで未納金があると告げられ、慌ててプリペイドカードで支払ってしまった」などです。

また取引形態をみると、「訪問販売」の相談が増加しています。契約者の半数は65歳以上の高齢者で、屋根修理等の点検商法が目立ちました。

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。例えば、通信販売では契約条件をよく読んでから契約しましょう。訪問販売では不要なものは玄関先できっぱり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。新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

講座名

日時

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

- 容器文化ミュージアム見学とタイムカプセル作り …… 7月31日(火) 13:30~16:00
- チョコレートはどこから来るの?~エシカル消費のすすめ …… 8月1日(水) 13:30~15:30
- やってみようプログラミング・聞いておこうネットのルール… 8月6日(月) 13:30~15:30
- 楽しいおやつ教室 …… 8月8日(水) 13:30~15:30

※詳細は区報7月5日号をご覧ください。

シグナル99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

