

くらしの広場

2021年
夏号

No.355号

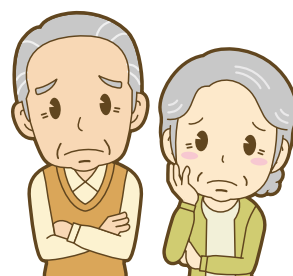
品川区消費者センター ☎03-6421-6136 品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

2020年度 品川区消費者相談の概要をお知らせします

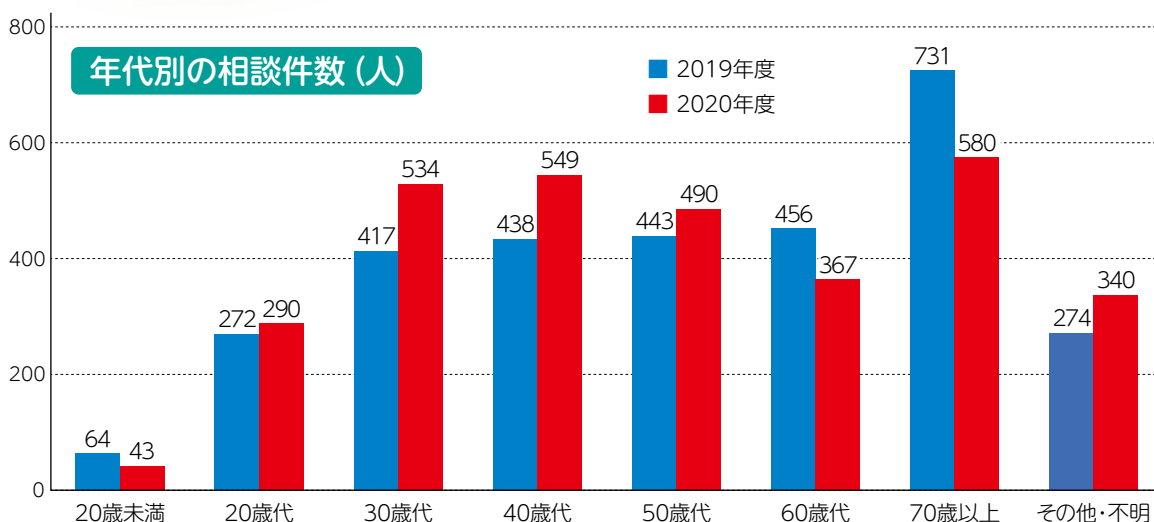
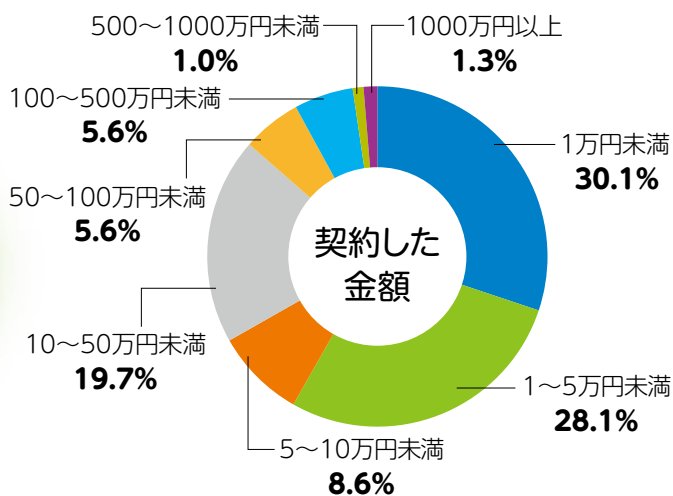
2020年度に品川区消費者センターに寄せられた相談件数は、3,193件で、前年より98件増加しました。

相談件数はこの3年間は右肩上がりに増えています。

前年までは、高齢者の相談が増え続けていましたが、60歳以上の相談は240件減少し、20～50歳代は293件増加しました。



**20～50歳代が
293件増加**



2020年度で特に多かった相談



● 通信販売



3年連続して、最も多いトラブルが通信販売で、相談件数の43.8%を占めています。

2020年度は、コロナウイルスにより生活様式が大きく変化しました。外出自粛要請による学校の休校やテレワークの推奨等で自宅で過ごす時間が増え、それに伴い、通信販売が更に伸びたものと思われます。

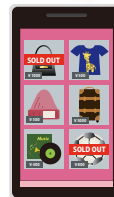
中でも化粧品やサプリ、電子タバコなどで、指定回数を購入することが条件で、初回が安くなるという定期購入の相談が多く寄せられました。

通信販売は記載されている内容、相手の条件を了解した上で申し込む契約になるため、条件の確認が重要です。

事業者名、所在地、連絡先の他、定期の契約ではないか、定期の場合は、総額でいくらの支払いが必要になるのか、解約、返品はできるか等の条件を必ず確認しましょう。

特にキャンペーンの販売などは短期で終了し、同じ画面を確認する事が困難になるケースが多い為、自分の申し込んだ画面は、消えてしまう前にスクリーンショットなどで残しておきましょう。

● フリマ



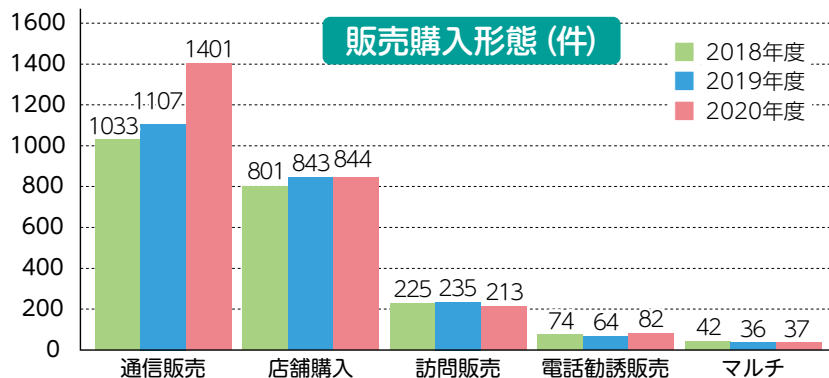
ネット通販は事業者と消費者との間の取引ですが、フリマアプリを使ったサービスは、出品者と購入者との間の個人間の取引となり、フリマサービスの運営者は、契約当事者ではありません。従って、万が一トラブルが発生した場合は、基本的には売買の当事者間で解決を図ることが求められる事を頭に入れておきましょう。

インターネットを使った取引は、受取りと支払いを同時にはできません。お金を払ったのに商品が届かない、品物を送ったのに料金を払ってくれない、といったトラブルを防ぐために「エスクローサービス」*という決済の仕組みがあります。

トラブル防止のためにも、このような仕組みを理解して、規約を守って利用しましょう。

*「エスクローサービス」とは、フリマサービス出品者と購入者の間に入り、購入者から一旦代金を預かり、購入者が商品を受取って評価を行い、受取通知をして確認した後に、出品者に商品代金が支払われるという仕組みで、大手のフリマサービスにて多く取り入れられています。

通信販売による相談が
43.8%を占めます



● コロナで仕事が激減 → 副業のノウハウを教える

新型コロナウイルスの影響で収入が減り、副業を探していた。動画サイトの広告から事業者と知り合い、投資で儲かると言われ、そのノウハウの詰まった情報商材等の契約をしたが儲からない。1万円だけで教えてもらえらると思っただが、詳しい内容は50万円ほどかかる聞いて断ったが、借金してもすぐに取り戻せると言われた。



仕事内容、知識や技術、経験などについてほとんど触れたり、記載がないのに、「簡単に稼げます」といった副業のサイトを見かけます。

仕事を探していたのに、先に高額契約が必要になると言われたらおかしいと思いませんか。借金をしてもすぐ元が取れると言った言葉に惑わされず、冷静に対応しましょう。



きっかけはネット広告



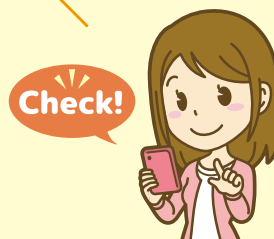
申込のきっかけは、「検索エンジンやSNS等の広告を見た」という事が多いです。「今なら〇〇円」「初回限定」「お試し無料」等の魅力的な広告に引かれて申込もうとすると、そこから販売業者のHPに誘導され、自分の現在見ているページの提供者がわからなくなる事があります。自分はどの事業者（会社）と契約したのか？お金を払う先はどこなのか？をはっきり認識しないまま手続きが完了してしまう事があります。

インターネットは便利ですが、広告かどうか判別ができない記載が多く、実は契約に至るまでが複雑なことも多いので、広告などを見て商品を買いたいと思ったら、自分の見たページ、メールのやり取りなどをきちんと手元に保存しておきましょう。トラブルになった場合、画面を保存しておくことで解決の糸口になることもあります。



買う時は・・・

どこのページで買ったか
購入時のメールは保存



● トイレのつまり

夜中にトイレが詰まって、「基本作業1000円〜」等というネット広告を見て来てもらった。基本作業では解消せず、便器を外し、機械の作業が必要と言われた。次の作業の前に一応簡単な説明はあったが、使えるようにして欲しいと思って承諾したところ、30万円の請求があつて驚いた。



💡 ここに注意 💡

- ・現場を見ないと料金はわからないと言われるケースは多いですが、**便器を外す**必要があると言われた場合は**必ず上限の金額を確認**しましょう。
- ・便器を外してしまった後では作業が断り難しくなります。
- ・費用の総額を答えてもらえない場合は、**中断する勇気**も必要です。
- ・日常の注意として、一度に大量の紙を流すのは避けて、ラバーカップ（トイレのつまりを解消する道具）などを備えておきましょう。
- ・賃貸の場合は管理会社へまず相談しましょう。

困ったらひとりで悩まず 品川区消費者センターへ

無用な不安 無意味だな

☎03-6421-6137

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階



月～金曜日 9時～16時（電話・来所）
第4火曜日 19時まで（16時以降電話のみ）
土曜日 12時30分～16時（電話のみ）
年末年始・祝日はお休みです

交通

東急大井町線
「下神明駅」下車 徒歩2分
JR 京浜東北線・りんかい線・東急大井町線
「大井町駅」下車 徒歩15分



こんなことばにご用心



「お荷物を持ち帰りました。ご確認ください。」

スマホに突然「ご本人様不在の為お荷物を持ち帰りました。ご確認ください。」という本文とURLが記載されているSMS（ショートメッセージサービス）がきたらご注意ください。

URLをクリックし、IDやパスワードなどを入力してアプリをダウンロードしてしまうと、あなたのスマホが不正利用され高額な請求がきてしまいます。

困ったら消費者センターへご相談ください。

「訪問販売お断り」シールをご活用ください

「訪問販売お断り」シールをご活用ください

玄関先に貼りましょう

訪問販売・買取 お断り!!

品川区消費者センター
品川・大井・大崎・荏原管轄

電話周辺に貼りましょう

困ったときはすぐ相談

突然の訪問 不審な電話 強引な勧誘

品川区消費者センター (月)~(金) 9:00~18:00
土曜休日は10:00まで
☎6421-6137 (土) 12:30~18:00

「取付金がある」ATMに行けはサギ あわてず相談
品川・大井・大崎・荏原管轄

品川区消費者センター

悪質な訪問販売や電話勧誘等による消費者被害が後を絶ちません
悪質事業者は、ひとりで家にいる時間をねらってやってきます。困ったときに迷わないように、このシールを台紙からはがしてお使いください。

電話勧誘はきっぱり断る!!
困ったら品川区消費者センターへ
☎(6421)6137
受話器に貼りましょう

悪質事業者は、あなたがひとりで家にいる時間をねらってやってきます。ひとりで訪問販売や電話勧誘を断るのは勇気がいります。困ったときに迷わないように、玄関、電話の近くに貼るシールを作りました。無料でお渡ししておりますので、消費者センターまでご連絡ください。



出前講座のご案内

品川区消費生活相談員が outgoing、高齢者や若者等に被害が多い悪質商法の手口とその対応策や、消費者トラブルに遭わないために、今被害が発生しているホットな事例を取り入れながら、わかりやすくお話しします。

対象：町会、企業、地域の集会、学校など

人数：10人以上の集まりでご利用可

時間：30分～2時間程

費用：無料

申込書を開催日の21日前までにFAXまたは、持参してください。

申込書はホームページからダウンロードできます。

エシカル消費をはじめよう

地球環境・生産者の暮らしなどに配慮した商品には、さまざまな「認証マーク」がついています。お店で「認証マーク」のついた商品を探して購入し、エシカル消費につなげましょう。

<p>FSC®認証</p>  <p>適切な森林から生産される木材と製品</p> <p>森の豊かさを将来に残すことができる</p>	<p>RSPO認証</p>  <p>熱帯林や人の暮らしに配慮し、適切な農園管理で作られたパーム油</p> <p>熱帯林の生物多様性を保護し、生産者の暮らしを守ることができる</p>	<p>国際フェアトレード認証</p>  <p>生産者の暮らしの改善や自立の実現、環境保護を目指し、適正な価格で取引する商品</p> <p>公正な貿易により貧困のない世界をつくることができる</p>	<p>レインフォレスト・アライアンス認証</p>  <p>森林や生態系、自然資源の保護、労働環境の向上などの基準を満たした製品</p> <p>持続可能な形で、環境や生産者の暮らしを守ることができる</p>
<p>レッドカップキャンペーン</p>  <p>国産WFPに売り上げの一部を寄付できる</p> <p>WFP 飢餓や貧困に苦しむ子どもたちへ、学校給食を支援することができる</p>	<p>認証マークを探そう！</p> <p>認証ラベルはほかにもたくさんあります</p>		
<p>エコマーク</p>  <p>生産から廃棄まで環境負荷が少なく環境保全に役立つ商品</p> <p>地球温暖化などから地球を守る</p>	<p>MSC認証</p>  <p>海の生態系を壊さず、持続的に採れた水産物</p> <p>海の資源を守り、水産物を食べ続けることができる</p>	<p>有機JAS</p>  <p>農薬や化学肥料を控え、自然界の力で生産された食品</p> <p>農地の生態系を活かし、生産者の健康を守ることができる</p>	<p>GOTS認証</p>  <p>オーガニックの原料から、環境的・社会的に配慮した方法で作られた繊維製品</p> <p>作る人の健康と権利、水や土壌などの環境を守ることができる</p>

消費者力 UP 連続講座

衣食住、契約、環境などの役立つ情報や基礎知識などを学び、消費者市民としての力を蓄え、安全で豊かな消費生活を目指すための講座です。

講座で学んだことは、ご自身の暮らしに活かすだけでなく、家族や高齢者、子どもたちへのアドバイスや見守りにも役立ちます。

子育て中だけど勉強したい、消費生活相談員の資格を取得したいとお考えの方、ぜひお申込みください。

日時：9月28日(火)・10月1日(金)・6日(水)・11日(月)・15日(金)・20日(水)・25日(月)・29日(金)・11月2日(火)・16日(火)
全10回 9時45分～11時45分

場所：中小企業センター3階
レクリエーションホール

講師：(一財)日本消費者協会講師

定員：20人(先着)

受講料：無料

消費者力検定：11月12日(金)

(希望者のみ。検定料自己負担)

託児：1歳～未就学児のお子さん5人程度(先着)

申込：電話で消費者センター(☎03-6421-6136)へ