

くらしの広場

2022年
夏号

No.359号

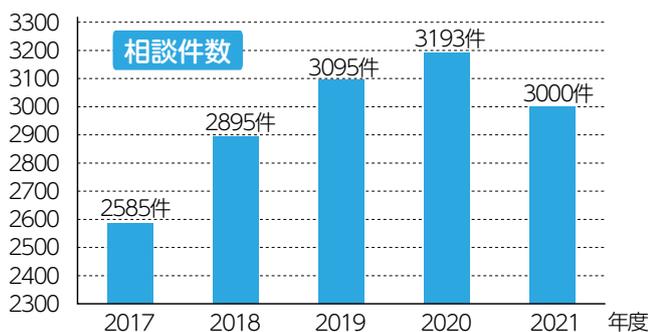
品川区消費者センター ☎03-6421-6136 品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

2021年度 品川区消費者相談の概要をお知らせします

昨年度も品川区消費者センターには、様々な相談が寄せられました。

今回はその概要をお知らせします。傾向や特徴を知り、被害の防止に役立てましょう。

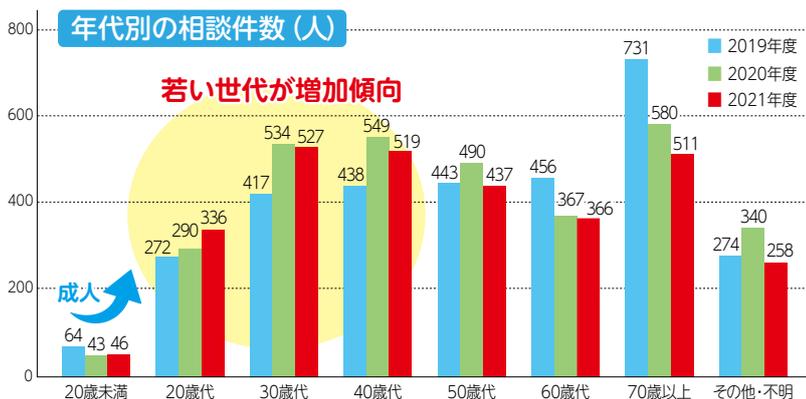
1 相談件数 高止まり状態



2021年度に品川区消費者センターに寄せられた相談件数は3000件で、この数年間高止まりとなっています。



2 契約者の年代 若い世代の相談が増加

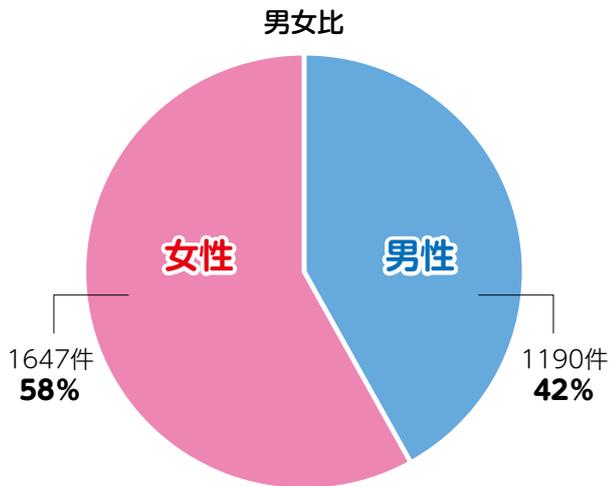


20歳を迎えたとたん、相談件数が激増します。これは19歳までの未成年者は、一定の条件のもと契約を取り消せるという「未成年者取消権」で守られていたためです。ところが2022年4月に民法が改正され、成年が18歳からとなりました。

今後、**成年となったばかりの**

18歳、19歳が悪質商法に狙われ、不当な契約をさせられるのではないかと危惧されています。また、60歳以上の相談件数が減少傾向にあるのに対し、**20歳代、30歳代、40歳代の件数が増加**しています。これは「簡単に稼げる」などと誘われ、そのための方法などが記された手引書（情報商材と呼ばれる）を契約したり、自動的にお金が増えると誘われ、怪しいソフトに投資してしまう若者があとを絶たないこと、さらに高額な美容医療、エステの契約などもその一因と考えられます。

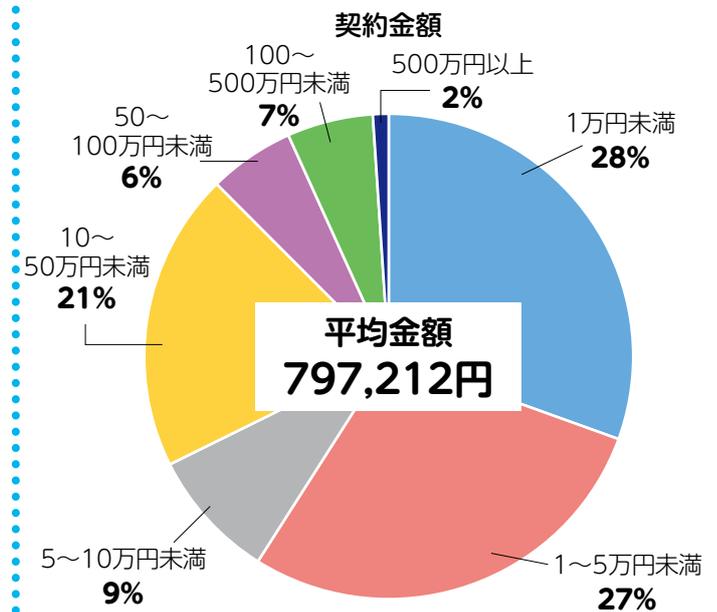
3

契約者の
性別女性が多少
多い傾向

4

契約
金額

増加傾向

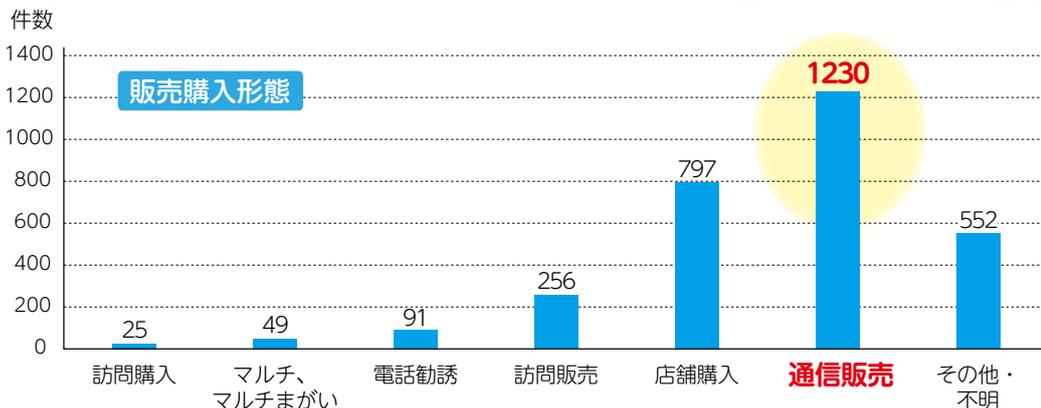


契約金額は5万円未満が半数を超えています。しかし100万円以上の契約も多く全体の平均金額は79万円を超えており、これは2020年度より30%以上増額しています。

5

販売購入形態

通信販売が多い



通信販売を利用の際は
必ず内容を確認しましょう



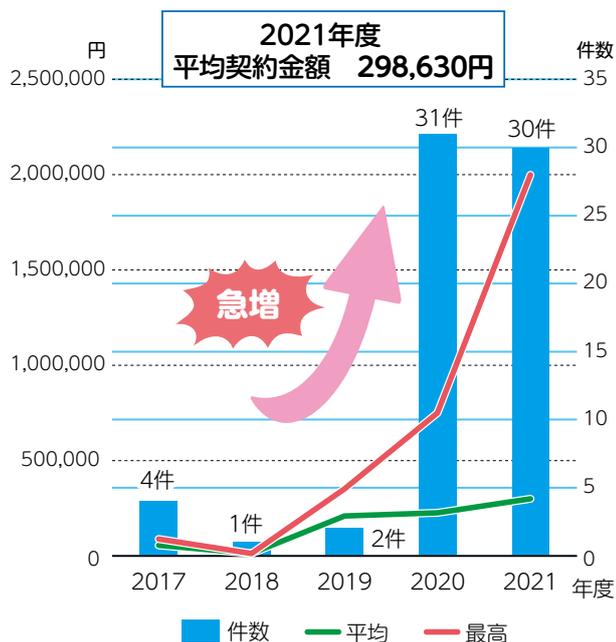
最もトラブルの多い契約の形態は通信販売です。

通信販売は「自ら商品や店を選び、取引条件を確認した上で注文している」ことが前提となります。販売サイト内に**返品ができない**ことや、**定期購入**である旨などの記載があれば、それらの取引条件に気づかずに申し込んでしまったとしても、了承して契約したとみなされます。納得がいけないからといって一方的に商品を送り返したり、代金を支払わなかったりすることは認められません。また、**偽サイト**や**悪質サイト**も多く存在しています。通信販売を利用する場合には、取引条件に加え、サイト運営者の所在地や連絡先、信用性などをしっかりと確認することが重要です。

6 特に増加した相談

① トイレの詰まりの相談

トイレ詰まりの相談



2020年度に続き、トイレの詰まりの相談が激増し、契約金額も高額化しています。ネット上では安価な金額が表示されているものの、契約平均金額は30万円近くとなっています。広告主と作業事業者が別であるなどの理由で、いったん支払ってしまうとその後は相手と連絡が取れず、解決が困難な場合もあります。



● 事例

夜中にトイレが詰まり、ネットで検索すると「980円～」「24時間対応」という広告が上位に出た。電話をして来てもらったがすぐに解決しなかった。「便器を取り外す必要がある」「特殊な車呼んで高圧洗浄をしなければ」などと言われ、やむなく承諾したところ30万円を請求された。現金払いを求められ支払ってしまった。

💡 アドバイス 💡

一旦支払いをしてしまうと、あとから現金を取り戻すことは簡単ではありません。日ごろから信頼できる業者を見つけるしておくことも大切です。また、賃貸住宅の場合、まずは大家さんが管理会社に相談しましょう。



参考



総合設備メンテナンスセンター

☎0120-850-195, 03-3585-0195

東京都指定排水設備工事事業者の協同組合が運営する排水設備等の修繕受付センターで、区部の宅地内排水設備に関する有料修繕を取り扱っています。(365日24時間対応)



突然訪ねてきた業者に屋根の点検を持ち掛けられ、その結果高額な契約をしてしまったという相談が増えています。



● 事例

「近所で工事をしていたら、お宅の屋根がめくれているのが見えました。ついでのので点検してあげます」と突然業者が家を訪ねてきた。点検後に、屋根が浮いている写真を見せられ「このままでは瓦が飛ぶかもしれない。近所迷惑にもなるし危険だ」などと言われ、高額な修理契約をしてしまった。

💡 アドバイス 💡

突然訪問してきた事業者には、点検無料と言われても安易には依頼しないことが大切です。また、点検後に修理を勧められてもその場で契約せず、複数の事業者から見積もりを取ったり、信頼できる業者に確認してもらいましょう。契約後でも、クーリング・オフできる場合があります。なるべく早く消費者センターに相談しましょう。

💡 トピック 💡

令和4年6月1日より、改正特定商取引法が施行となりました。

これにより通信販売の事業者は、取引における基本的な事項について最終確認画面（注文確定直前の画面）で明確に表示することが必要となりました。

通信販売では定期購入のトラブルが多発しています。

初回は数百円など安い価格で購入できますが、2回目以降は数千円から1万円超などの高い金額を請求されたり、解約しようとしても電話が繋がらない、中途解約にはさまざまな条件が課せられ簡単にできない、といった場合が多いです。

安い価格で商品を試せると思って購入したのに、最終的に数万円を請求されるケースもあるので注意が必要です。

法律が改正されても、定期購入なのか、その場合は解約の条件や方法などを注文確定の前にしっかり確認しましょう。

訪問販売・電話勧誘でトラブルにあわないために

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、受話器や電話の近くに貼るシールを作りました。消費者センターで配っています。町会・自治会や高齢者クラブなど、団体でご利用の場合も無料で差し上げますのでご連絡ください。

「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・大塚・荏原駅前

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)~(土) 9:00~18:00
休日・夜間は19:05まで
☎6421-6137 (土) 12:30~18:00

【送付金がある】【ATMに行け】はサギ あわてず相談
品川・大井・大塚・荏原駅前

品川区消費者センター

電話勧誘はきっぱり断る!
思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



こんなことばにご用心



SNSでPRをすれば商品代金やサービス利用料が無料になる?!

「キャッシュバックで実質無料」
「自己負担なし」などの勧誘に注意

「商品等をPRしているのにキャッシュバックが振り込まれない」「費用はかからないと聞いていたのに、後から請求を受けた」など、勧誘時の説明とは異なり、商品代金やサービス利用料等が消費者の負担となり、トラブルになっています。安易に契約しないようにしましょう。

あなたの行動で社会を変えることができます。一人一人の声を集めれば、サービス改善、事業者への指導につながります。安全・安心に暮らすことができる社会を実現するためにも、消費者センターへご相談ください。

エシカル消費をはじめよう

エシカル消費は「社会が豊かなときに、お金に余裕がある人が実践するもの」ではありません。

一人一人が、思いやりを持った消費行動を心掛けて、商品が届くまでの背景や廃棄された後の影響を考え、そこにある課題を知り、その解決につながるようなモノやサービスを利用することが、次の世代へバトンをつないでいく私たちの役割です。

消費と社会のつながりを「自分ごと」として捉え、世界の未来を変えるために、できることから行動しましょう。

エシカル消費パネル展

地球環境・生産者・暮らしなどに配慮した商品の紹介などのパネル展示をします。

日時：7月15日(金)～29日(火) 8時30分～17時

※土曜日を除く、火曜日は19時まで

会場：品川区役所本庁舎・第二庁舎3階渡り廊下



「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」

が令和4年4月1日施行されました

プラスチックは

えらんで 減らして

リサイクル



困ったらひとりで悩まず

品川区消費者センターへ

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

無用な不安 無意味だな

☎03-6421-6137



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