

# くらしの広場

2020年  
夏号

No.351号

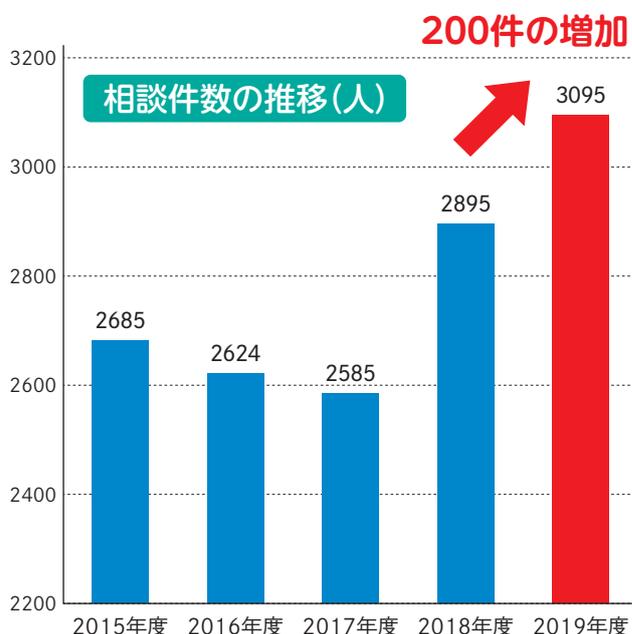
品川区消費者センター ☎03-6421-6136 品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

## 2019年度 品川区消費者相談の概要をお知らせします

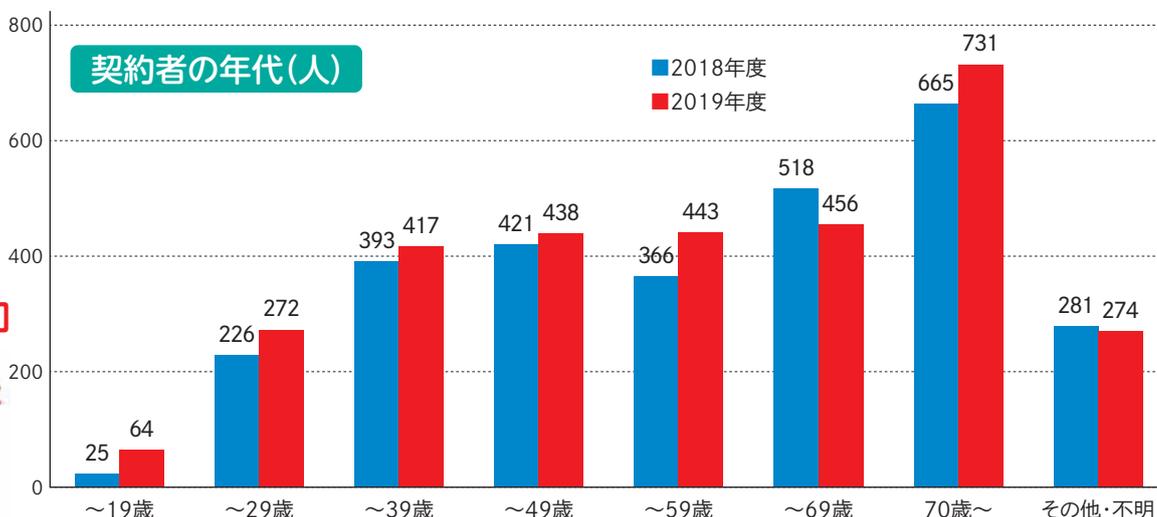
2019年度に、品川区消費者センターに寄せられた相談件数は3,095件で、過去5年間では最も多くなり、前年より200件増加しました。年代別では、70歳以上の高齢者が最も多く、また19歳以下の未成年者は前年の2.5倍に増加しました。

民法が改正され、2年後の2022年4月1日からはこれまで20歳だった成年年齢が18歳に引き下げられます。成人になったばかりで社会経験が乏しい若者の消費者被害が増えると予測されており、注意が必要です。

相談内容から消費者被害の傾向や特徴を知ること、トラブルから身を守りましょう。



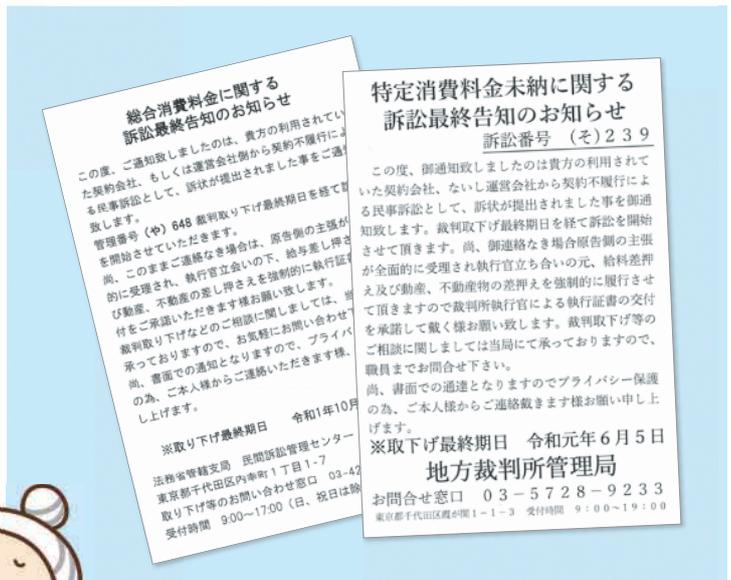
未成年が  
2.5倍に増加



## ➡ 2019年度特に多かった相談① 架空請求

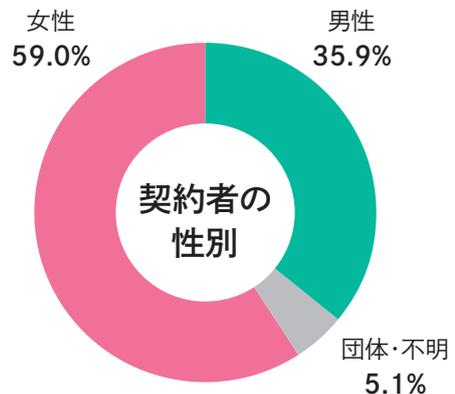
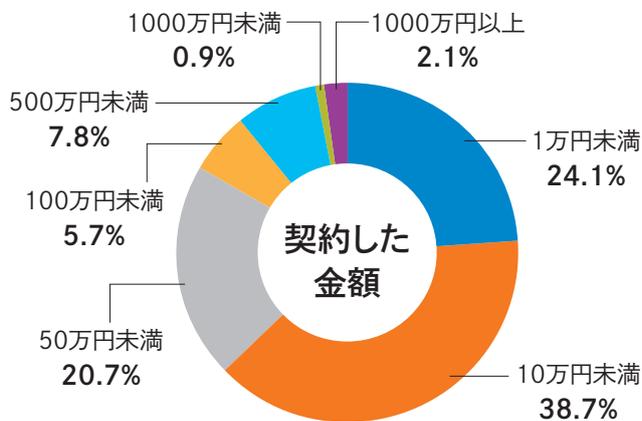
最も多かったのは「架空請求」の相談です。法務省、裁判所などの名称で、60代以上の女性に、はがきが届いたというものです。「通達」「契約不履行」「裁判」「差し押さえ」といったふだん見聞きしない用語を見ると不安になります。

不安を消すために電話をすると高額な費用を請求されて、中には支払ってしまった人もいます。はがきだけでなく、電子メールや携帯電話のショートメールで届いたケースもあります。



**!** このようなはがきは、**無視**してください。

## 2019年度品川区の消費生活相談実績



契約金額は、1～10万円が一番多いですが、中にはリフォームなど1,000万円を超える契約もあります。

契約が成立すると、正当な理由がない限り一方的にやめることはできません。迷ったらその場で契約しない、困ったら誰かに相談することが大切です。

消費生活相談は、男性より女性のほうが多くみられます。それは、女性のほうが長生きで、ひとりで自宅にいた時間が長いからと言われています。



## ➡ 2019年度特に多かった相談② 定期購入



高校生の娘が動画サイトの広告を見て、500円のニキビ用クリームを注文した。コンビニの振り込み用紙で代金を支

払った後に、また商品が届いたので業者に連絡したら「500円は初回だけの特別価格。商品を4回受け取る定期コースなので解約できません」と言われた。

2回目以降は定価の6,000円を支払わねばならず、支払い総額は約2万円にもなり、娘のおこづかいでは払えない。定期購入だとわかっていたら注文しなかった。



### アドバイス

スマートフォンで「初回100円」「モニター価格500円」など通常では考えられない安い価格が強調された広告を見て注文した



が、初回の価格はその後の数回を定価で買うことが条件だったという定期購入の相談です。商品は、ダイエット、養毛・育毛、筋肉増強、体臭を抑える、体毛が薄くなる、歯が白くなる、目元にハリを与える、といった様々な効果があるとうたっています。

取引の条件は画面のどこかに記載されていますが、初回の安さだけに気を取られつい見過ごしてしまいます。スマートフォンの場合は画面が小さいので注意が必要です。回数、支払い総額、解約の条件など取引内容を確認してから申し込みましょう。未成年者の相談が増えたのは、この定期購入によるものです。

## ➡ 2019年度特に多かった相談③ 新しい通信サービス

既に契約している大手電話会社の代理店だと名乗って電話がかかってきた。

「今までなかった新しいサービスを始めた。光回線と電話料金が今よりも安くなる」と勧められた。契約している電話会社の新しいプランで、月々の支払いが今よりも安くなるなら、と思い契約した。

その後届いた契約書を見て初めて、別の会社と契約していたとわかった。また、それまで利用していたセキュリティサービスが使えなくなり追加の料金が必要になった。

### アドバイス

規制緩和により今までにはなかった様々な内容・料金の通信サービスが多くの業者から提供されるようになりました。選択肢は増え



ましたが、内容は複雑でわかりにくく、十分理解できぬまま契約してトラブルになっています。新しい契約は今までと何がどう違うのか、解約する時に解約料金が発生しないか、など内容を比べてよく考えてから決めましょう。

## ➡ 2019年度特に多かった相談④ **注文した覚えのないマスクが届いた**

帰宅したらポストに荷物が届いていた。開封してみると、マスクが30枚入っていたが、注文した覚えはない。中国から届いており、宛名には自分の住所、氏名、電話番号が正しく記載されていた。請求書は入っていないが、どうしたらよいか。

### ここもCheck!!

- ご親戚やお友達からのプレゼントではありませんか？
- ず〜っと前に注文していませんか？



### アドバイス

新型コロナウイルス感染拡大に便乗した、身に覚えのないマスクの送り付けが全国で発生しています。海外からだけでなく、国内の住所から届いたケースもあります。あわてて連絡してはいけません。まずは落ち着いて以下のようにしてください。



#### ①商品が届く前に業者から「マスクを買わないか」と電話がなかった場合

届いた日から14日間を過ぎれば自由に処分して構いません。14日過ぎてから事業者に返品を要求されても応じる必要はありません。

#### ②電話でマスクを勧められて注文した場合

商品が届いてから8日以内であればクーリング・オフできます。契約書が届かなければいつでもクーリング・オフできます。

どちらの場合も、マスクは使用せずそのまま保管してください。マスクを使用したり捨てたりすると購入を承諾したとみなされる可能性があります。また、クレジットカードに覚えのない請求があがってくるかもしれないので、しばらくの間は請求内容をチェックしてください。

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

相談専用 ☎03-6421-6137



月～金曜日 9:00～16:00 (電話・来所)  
第4火曜日 19:00まで (16:00以降電話のみ)  
土曜日 12:30～16:00 (電話のみ)  
年末年始・祝日はお休みです

**消費生活相談は、まず電話で**  
専門の相談員がくわしく事情を伺います。  
契約書の確認など、必要があればお越し  
いただくこともあります。

こんなことばに

ご用心



## 新型コロナウイルスで…

- 水道が汚染されているので清掃します。
- 給付金を早く受け取れます。手数料をいただきます。
- 抗体検査が受けられます。マイナンバーが必要です。
- 金の相場が上がっています。金を買う権利を申し込みませんか。

新型コロナウイルス感染症を口実にした消費生活トラブルが増えています。根拠のない話、銀行員や役所を名乗る電話には耳を貸さない！  
心当たりのないメールには反応しない！  
おかしいと思ったら、消費者センターに相談しましょう。

## しつこい電話勧誘・振り込め詐欺・訪問販売撃退にご利用ください

**「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・荏原警察署

↓ 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) 9:00～16:00  
第4火曜は19:00まで  
☎6421-6137 (土) 12:30～16:00

「還付金がある」「ATMに行け」はサギ あわてず相談  
品川・大井・大崎・荏原警察署

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、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上げます。

振り込め詐欺防止には自動通話録音機をご利用ください。

自宅の電話機に録音機を取りつけてある旨の警告メッセージが流れ、犯人側に通話を断念させる効果があります。

65歳以上の方に無料で貸し出しています。身分のわかるもの(運転免許証、保険証など)をお持ちください。



くわしくは、消費者センター ☎6421-6136へ

## 消費者力アップ連続講座のお知らせ

衣食住、契約、環境などの役立ち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、消費生活相談の資格を取得したいとお考えの方、ぜひお申し込みください。

日時／9月28日(月)・10月1日(木)・6日(火)・9日(金)・12日(月)・15日(木)・21日(水)・23日(金)・26日(月)・11月10日(火)  
全10回 9:45～11:45

受講料／無料

消費者力検定／11月6日(金)(希望者のみ。検定料自己負担)

場所／中小企業センター

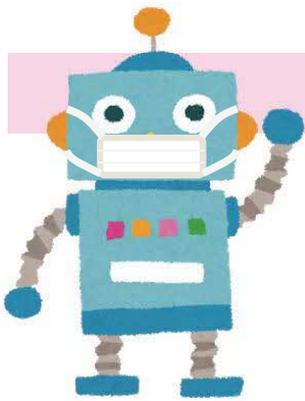
講師／一財)日本消費者協会講師

定員／15人(先着)

託児／1歳～就学前のお子さん5人程度

申込方法・問い合わせ／

電話で、消費者センター(☎6421-6136)へ



## おもちゃの病院をご利用ください

コロナウイルス感染防止のため  
受付方法を変更しました。

受付時間は変わりません  
土曜日 13:00～15:00

- 1 おもちゃを消毒
- 2 整理券を受け取る
- 3 指定時間まで別の場所で待機
- 4 診察時間は10分程度
- 5 退院は平日消費者センターへ

## 「しながわパパママ応援サイト」で メルマガ配信中!

毎月配信されるメルマガを読んで「賢い消費者」になりましょう。

メルマガで情報を知って、パパママも安心。  
周囲の子どもたちの見守りに役立てましょう。

登録はこちらから➡



子育て応援コラム

こんなトラブルにご用心～事例を知ってかしこい消費者に～

「お試しのつもりが定期購入になっていた!？」サブリメントや化粧品ネット通販トラブル

○事例  
インターネットで見つけた「初回980円」と記載されたサブリメントをお試しのつもりで購入。すると翌月も同じ商品が届いた。よく確認すると4回の定期購入条件となっており、総額は30,000円と高額であった。

○対策  
1回だけのお試しのつもりで「初回〇〇円」と記載のある商品を購入したところ、実は複数回の定期購入が条件であったというトラブルが増えています。事例のケースを含め、通信販売で購入した商品は、クーリング・オフができません。返品可のお店もありますが、定期購入の場合は難しいのが現状