

# くらしの広場

2015年  
夏号

No.331号

品川区消費者センター ☎5718-7181 品川区大井1-14-1 大井1丁目共同ビル4階

## 2014年度 品川区における消費者相談の概要

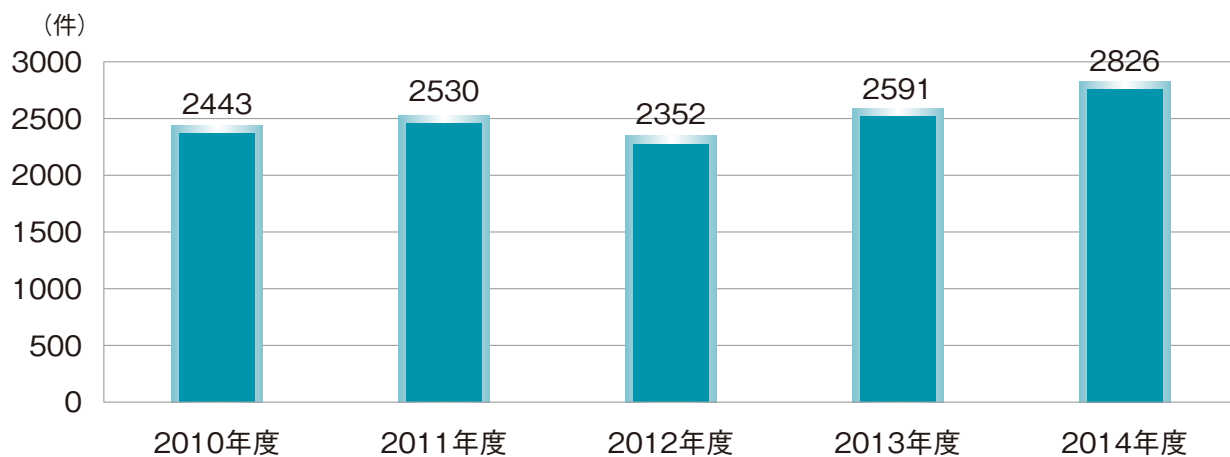
2014年度、品川区消費者センターに寄せられた相談件数は2,826件でした。

2013年度から、約200件以上増えており、過去5年間で最も多い件数です。

何歳くらいの方からの相談が多いのか？どのような相談が多いのか？

**次のページで詳しく解説していきます。**

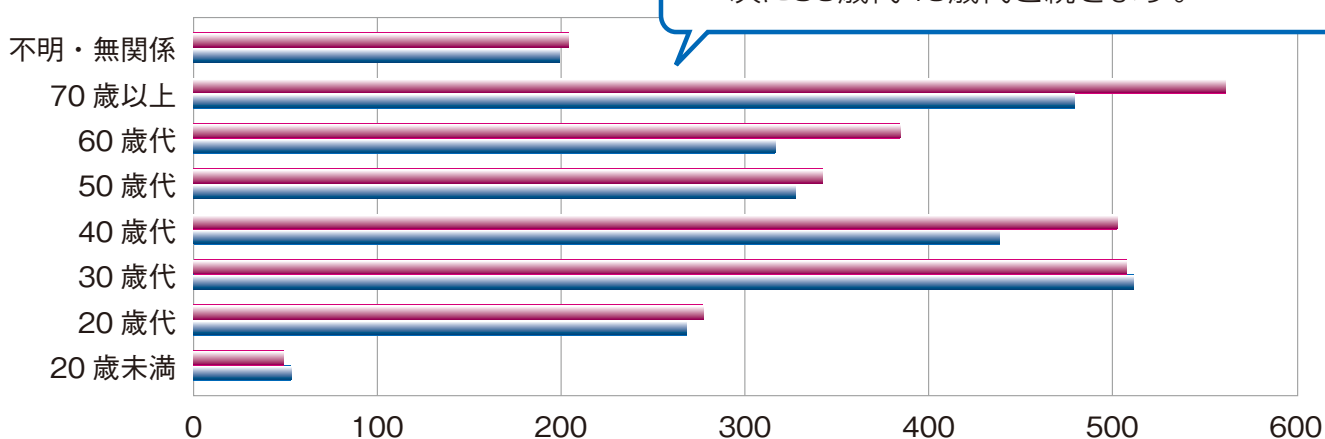
### 過去5年間の相談件数推移



**昨年 비해約200件(9%)増加！  
過去5年間で一番多い件数！**

## 契約当事者の年齢

★相談件数1位は**70歳以上**で**561件**！  
次に30歳代40歳代と続きます。



★20歳未満と30歳代を除くすべての年代で相談件数は増加！  
特に60歳代は約20%も増加しています！！

## 増えてます！高齢者の被害

①「電話勧誘」 ②「家庭訪問による販売」の相談の  
約50%は70歳以上の方から寄せられています。



## 悪質商法の被害にあわないための5か条

- その1** 必要ないものは「いりません！」とはっきり断る。  
※断ることは失礼にはなりません。
- その2** すぐにドアを開けず、まずは名前と訪問の目的を聞く。  
※訪問販売の販売員は、販売目的であること、社名と販売したい商品・サービスをあらかじめ告げる義務があります。
- その3** 即断・即決は絶対ダメ！必ず誰かに相談する。  
※今すぐ決めてください！などと迫ってきたら、断るのが安全です。
- その4** 甘い言葉には裏がある。疑ってかかること。  
※「簡単に儲かります」「絶対に損はさせません」等の言葉が出たら要警戒！
- その5** 1人で悩まず、身近な人や相談窓口に相談する。  
※しつこい勧誘や後悔している契約などは、1人で対処せず、周囲の人の協力を求めましょう。

## 販売購入形態

|              | 2014年度       | 2013年度 | 昨 年 比         |
|--------------|--------------|--------|---------------|
| 店舗購入         | 988          | 1,012  | 97.6%         |
| 訪問販売         | 229          | 205    | 111.7%        |
| 通信販売         | <b>1,026</b> | 832    | <b>123.3%</b> |
| マルチ・マルチまがい取引 | 30           | 25     | 120.0%        |
| 電話勧誘販売       | 119          | 112    | 106.3%        |
| 訪問購入         | 26           | 14     | 185.7%        |
| その他          | 408          | 391    | 104.3%        |
|              |              |        | (単位は件数)       |

販売の形態は、通信販売（電話・インターネット）に関するご相談件数が1位です。後述のアダルトサイトや架空請求関連の相談も多いですが、

- 「インターネットで注文したら、粗悪品が届いた！」
- 「振り込んだのに品物が来ない！」
- 「業者に連絡してもつながらない！」

といった、インターネット通販に関する相談が多数寄せられました。

また、マルチ・マルチまがいや訪問購入等悪質なケースが昨年に比べて増えています。

### こんな相談がありました。ネットショッピング編



インターネットで検索したショップでブランドのバッグを注文して、代金を振込みましたが、1カ月たっても商品が届きません！連絡方法はメールだけで、何度も何度も連絡しているのですが、返事が全然なくて・・・。  
あきらめるしかないですか？

センターより

通信販売にはクーリング・オフの規定がありません！

また、被害回復も非常に難しいのが現状です。

このケースでは、警察と振込先の銀行へ申し出るよう勧めました。

⇒通常のショッピングの時、店構えやお店の雰囲気を見て品物を買いますよね？ネットショッピングも同じです。

注文前に、ホームページの日本語表記がおかしくないか、店舗名・住所・連絡先が記入されているか確認しましょう。

これらをきちんと確認して、安心してショッピングしましょう。

## 年代別相談内容

|       | 1 位     | 2 位       | 3 位       |
|-------|---------|-----------|-----------|
| 20歳未満 | アダルトサイト | 出会い系サイト   | その他       |
| 20歳代  | 賃貸アパート  | アダルトサイト   | 脱毛エステ     |
| 30歳代  | 賃貸アパート  | アダルトサイト   | デジタルコンテンツ |
| 40歳代  | アダルトサイト | デジタルコンテンツ | 賃貸アパート    |
| 50歳代  | アダルトサイト | デジタルコンテンツ | 賃貸アパート    |
| 60歳代  | アダルトサイト | 商品一般      | 賃貸アパート    |
| 70歳代  | 商品一般    | アダルトサイト   | その他サービス   |

年代別に相談が多かった内容についてです。

ほとんどの世代で、アダルトサイトに関する相談が上位を占めています。



### ◆アダルトサイト

無料のアダルトサイトの「動画」をクリックしたら、登録料を請求されたなどの相談です。

### ◆賃貸アパート

退去時の敷金返還、契約更新時の更新料・手数料についての相談です。

### ◆デジタルコンテンツ

迷惑メールや、身に覚えの無い請求が突然きた。などの相談です。

## こんな相談がありました。アダルトサイト編



センターより

スマートフォンで無料のアダルトサイトを見ていた。当然無料だと思い、「動画を見る」をクリックしたら、「登録ありがとうございます。3日以内に9万9,800円を払ってください」と表示された。

家族にも相談できないし・・・どうしよう。

これって、払わなければいけないですか？

「動画」をクリックしただけでは料金が発生したとは言えません。支払わずに様子を見て下さい。スマートフォンだけではなく、タブレット端末、ゲーム機など、インターネットに接続できる機器があればアダルトサイトにつながります。利用にはくれぐれもご注意ください。

⇒ 1人で判断しないで！ 消費者センターへご連絡ください！

# くらしの広場のご案内

消費者センターでは年に4回、消費者センターによく寄せられる相談の事例や注意すべきポイント・消費者センターの事業の案内を掲載する「くらしの広場」を発行しています。

最新号は、お近くの地域センターやシルバーセンター等で手に入ります。もしくは、消費者センターまでお気軽にお問い合わせください。

## くらしの広場 バックナンバーのご案内

|          |   |
|----------|---|
| 2015年 春号 | <b>クリーニング店の上手な利用について</b><br>衣替えに合わせて起こりやすいトラブル事例を紹介しています。     |
| 2015年 冬号 | <b>ネットでの旅行申込のトラブルについて</b><br>最近多いトラブル事例を紹介しています。              |
| 2014年 秋号 | <b>情報通信サービスについて</b><br>携帯電話のデータ通信や解約についてのトラブルを紹介しています。        |
| 2014年 夏号 | <b>2014年の統計について</b>   |
| 2014年 春号 | <b>「カード」について～正しいカードの使い方～</b><br>クレジットカード・電子マネーの基本について紹介しています。 |
| 2014年 冬号 | <b>クーリング・オフについて</b><br>クーリング・オフ出来る？出来ない？様々な事例を紹介しています。        |
| 2013年 秋号 | <b>医療・美容のトラブルについて</b><br>脱毛・脂肪吸引等の注意点などを紹介しています。              |

お気軽にお問い合わせください。



【問い合わせ窓口】

品川区消費者センター 品川区大井1-14-1

電話：5718-7181

## 若者向けパネル展

### ～気をつけて！若者を狙う悪質商法

若者向け注意情報などのパネル展示を行います。

日時：7月21日(火)～8月21日(金)

※区役所閉庁日を除く

場所：区役所第二庁舎3階渡り廊下

## 消費生活教室

### 『紅茶・アイスティもおいしく楽しんで』

日時：8月31日(月) 午後2時～4時

会場：きゅりあん4階 調理講習室

定員：30人(先着)

(注) 申込詳細は、8月1日号

「広報しながわ」をご覧ください。



いつでもどこでも！  
「怪しい…」 「心配だ…」 と思ったら！

**消費者ホットライン**

**188**

(いやや！泣き寝入り)

**7/1から3桁化スタート！**

詳しくは消費者センターまでお問い合わせください。

## 困ったときは、消費者センターにご相談ください。

毎日生活している中で起きるトラブル、契約や商品に関する疑問など一人で悩まないでください。

消費生活相談員が公正な立場に立って、解決の糸口や問題点を見出すお手伝いをいたします。

**消費生活相談専用ダイヤル ☎03-5718-7182**

受付時間：月～金曜日 午前 9:00～午後4:00

第4火曜日 午後 4:00～午後7:00 (電話のみ)

土曜日電話相談 午後12:30～午後4:00 (祝日休み)

消費者センターの主な仕事や、消費生活相談の内容については品川区ホームページをご覧ください。

## 多重債務110番

多重債務で悩んでいませんか？

お気軽にご連絡ください。

日時：9月7日(月)・8日(火)

午前9時から午後4時まで

電話：03-5718-7182

