

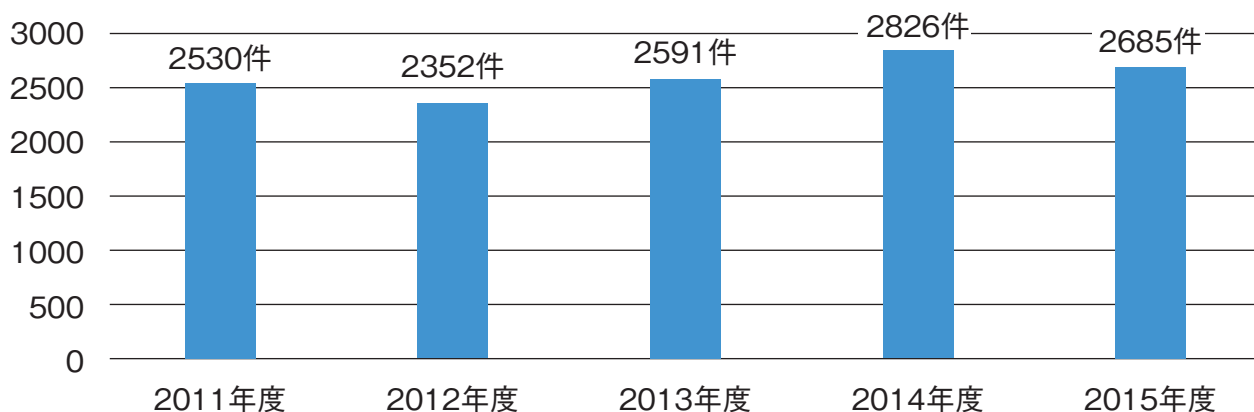
2015年度 品川区における消費生活相談の概要

1. 相談件数

2015年度、品川区消費者センターに寄せられた相談件数は**2,685件**でした。

ここ数年、相談件数が2,500件を超える状態が続いています。

相談件数の推移

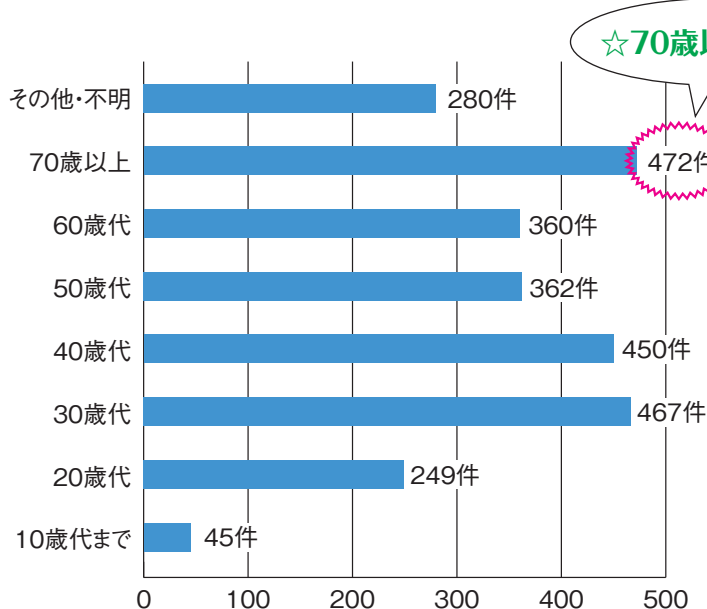


どのような相談が多く、契約金額はどのくらいなのか？
最近の特徴などを知り、被害を防ぐヒントにしましょう。

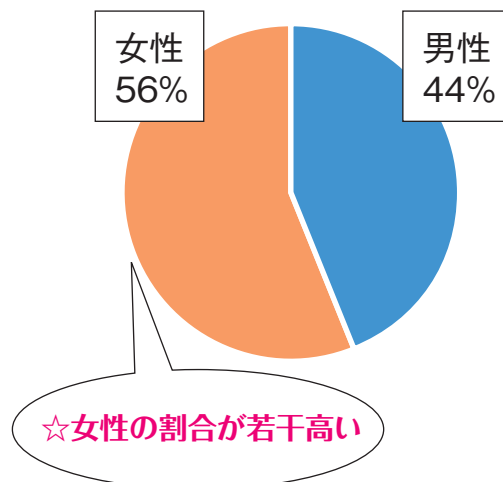
2. 契約当事者の年齢・性別

70歳以上が昨年同様472件と最多でした。
続いて30歳代・40歳代が続きます。

契約当事者の年齢別件数

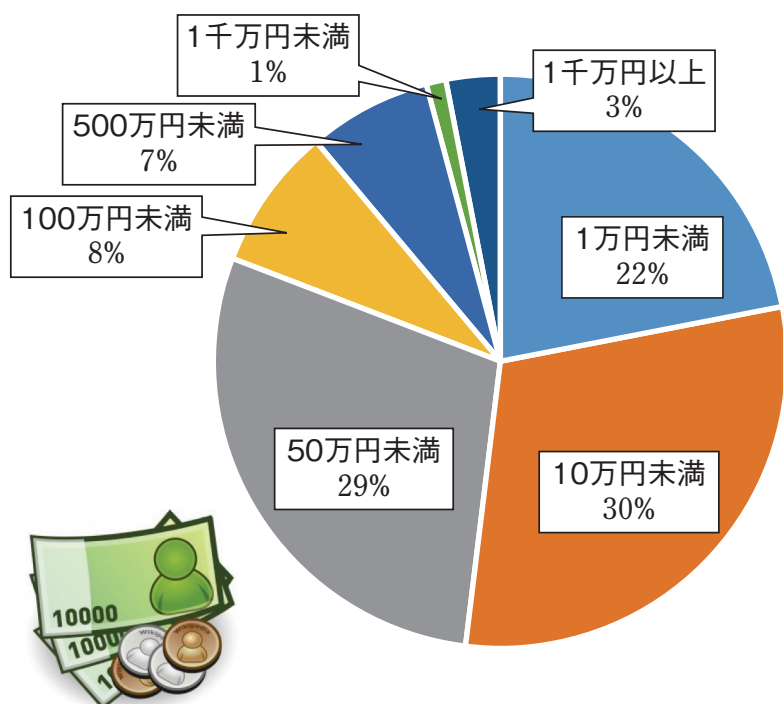


男女比(不明・団体を除く)



3. 契約金額

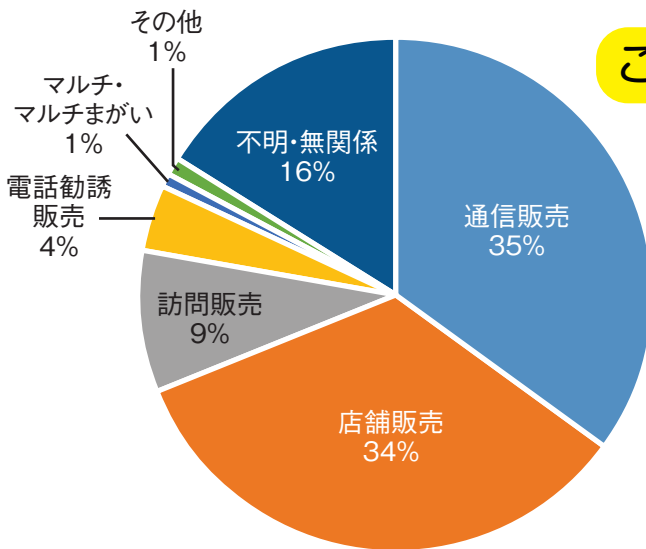
ほぼ半数が10万円を超え、中には1千万円を超える相談もありました。



契約購入金額	件数	割合
1万円未満 (0円を含む)	264	22%
10万円未満	371	30%
50万円未満	352	29%
100万円未満	100	8%
500万円未満	87	7%
1千万円未満	12	1%
1千万円以上	36	3%

4. 契約形態

契約に至った方法・形態では「通信販売」が最も多くなっています



こんな相談がありました。



お金を払ったのに、購入した商品が届かない。
ブランド品を注文したら偽物が届いた。など

⇒通信販売では販売店名や電話番号、住所の表示があるかなど、店の情報もよく確認しましょう。

通信販売はクーリングオフは出来ません!!ご注意ください。

5. 相談件数が増加した商品やサービス

昨年度、特に相談件数の割合が増えた上位5つです。

相談の増加率

	商品サービスの内容	今年度	前年度	前年比
1	健康食品	50件	30件	66.7%up
2	電話機・電話機用品	35件	25件	40.0%up
3	教室・講座	64件	47件	36.2%up
4	クリーニング	38件	29件	31.0%up
5	インターネット通信サービス	81件	71件	18.3%up

⇒具体的にどんな相談内容だったのか、次のページで解説します。

1 健康食品



お試しだけのつもりが定期コースの申込みとなっていたなどの相談です。
本当にお試しだけで終了できるのか？今一度確認しておきましょう。

2 電話機・電話機用品(スマートフォン)

2015年版消費者白書において、スマートフォンのインターネット利用に関する相談が近年急激に増えています。この中には身に覚えのない請求メールが届いた、知らぬ間にアダルトサイトに登録されていたなどの相談が多く含まれています。
身に覚えの無い請求は絶対無視！ しましょう。

3 教室・講座

教室や講座に申し込んだが、引越しなどで事情が変わったり、講座の内容が思っていたものと違ったためにそれ以上受講しないことになった際の、代金の返金や解約についてです。受講してみなければ内容がわからないものを契約する場合は中途解約の条件などをあらかじめよく確認しましょう。

4 クリーニング



衣類が破れた、シミがついた、紛失したなどの相談です。
最近ではインターネットから申し込む宅配クリーニングについての相談が増えています。宅配クリーニングでは「コートのベルトが足りない」「違うものが入っていた」などのトラブルも起こります。原因の特定が難しく、解決が困難な場合も多いため注意が必要です。

5 インターネット通信サービス



スマートフォンや、タブレット、インターネット通信などの契約をしたが、知らないオプションがついていた、安くなるはずが高くなった、いらぬものを契約してしまったなどの相談です。「実質無料」「電話代が安くなる」「キャッシュバックがある」等と勧誘されても、

■月々の支払はいくらなのか、本当に必要か

■契約内容や期間、キャッシュバックの条件、解約するとどうなるのか

などをよく確認しましょう。また、これまでの契約を解約する必要性や解約費用などについても検討しましょう。



こんな相談がありました その1

街頭で声をかけられて、撮影のモデルを頼まれた。了解すると、そのお礼に無料でエステが受けられることになった。後日指定されたエステに行くと「店で使っている美顔器を特別にあげるよ。お家でエステができるので買わない？」と誘われた。高額だったが分割払いでもよいというので契約した。しかし月々の支払いが難しく、美顔器もたいして効果がない…。やっぱり解約したい。

消費者センターより

若者が街頭などで声をかけられたことをきっかけに契約に至るケースが見られます。20歳になってからの契約は、未成年者取消が出来なくなるため簡単に取り消すことができません。それを知っている悪質業者は20歳過ぎの若者を狙っています。分割払いなどを勧められても即答せず、家族や友達に相談するなど慎重に行動しましょう。



こんな相談がありました その2

インターネットで「500円の送料負担だけでお試しサンプルがもらえる」という広告を見つけ健康食品を注文した。サンプルが届いたひと月後、また同じ商品が届き4,000円の請求書が入っていた。4回の定期コースに申し込んだことになっていたようだ。驚いて店に連絡しようとしたが電話が繋がらない。お試しだけのつもりだったのに…。どうしよう。

消費者センターより

通信販売にはクーリング・オフの制度はなく、申込みを一方的に取り消すことはできません。ネット通販はどこからでも簡単に申し込めて便利ですが、価格や返品などの販売条件、販売事業者名、電話番号、住所の表示などを慎重に確認しましょう。困ったときは消費者センターにご相談ください。

消費生活教室

「今日から出来る防災食の備蓄」
～災害時でもいつもの食事を～

日時：8月2日(火)

午後1時30分～3時30分

場所：区役所第二庁舎3階

啓発展示室

講師：今泉マユ子氏

(管理栄養士／災害食専門員)

定員：30人 (先着)

電話で消費者センターにお申込み
ください。 Tel03-5718-7181



若者向けパネル展 ～気を付けて！若者を狙う悪質商法～

若者向けの注意情報などのパネル展示を行います。

日時：7月25日(月)～8月26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

消火器の訪問販売にご注意ください

「消火器の点検です」と突然訪問してきた業者に不要な消火器の販売やリース契約をさせられたという相談が増えています。中には耐用年数があとわずか、販売ができないはずの消火器を置いていく悪質業者も見受けられます。

区や消防署では、訪問販売や電話での勧誘は一切行っていません。「点検だ」などと言われても、あわてて契約などしないよう注意してください。

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 午後12：30～午後4：00 (電話のみ) ※祝日は休み

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。