

くらしの広場

2023年
夏号

No.363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

2022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、多くの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。

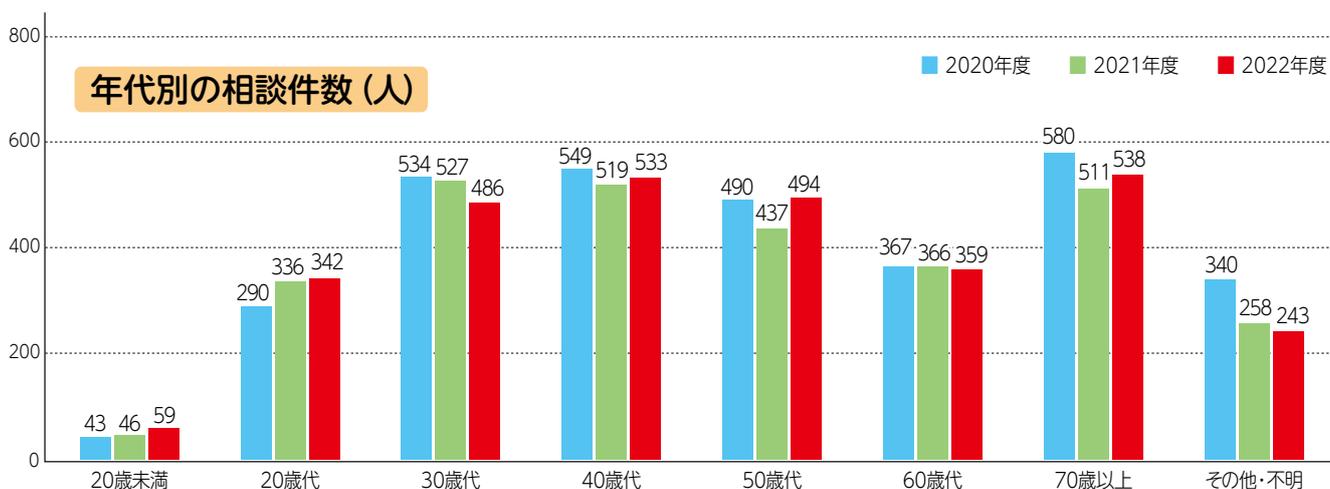
1 相談件数



2022年度の相談件数は3054件で、前年度を上回りました。2019年度から4年間は3000件以上で高止まりしています。



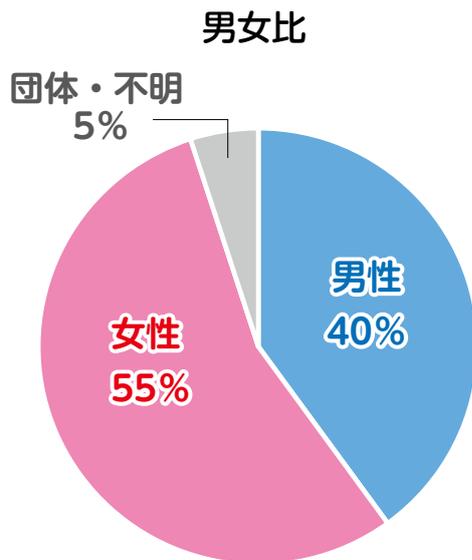
2 契約者の年代



30歳代、60歳代は減少しましたが、それ以外の年代では増加しています。特に50歳代は前年度より13%増えています。

3

契約者の性別

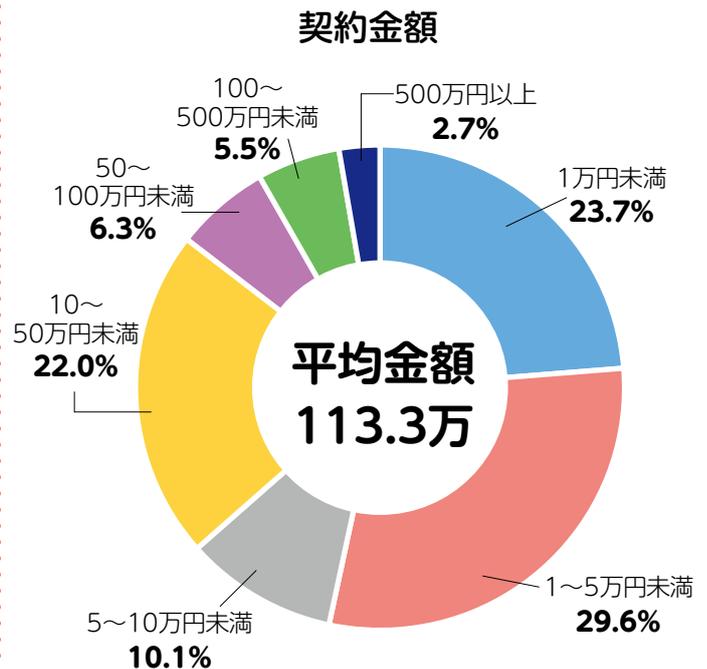


性別では女性が55%、男性が40%で、女性が多くなっています。



4

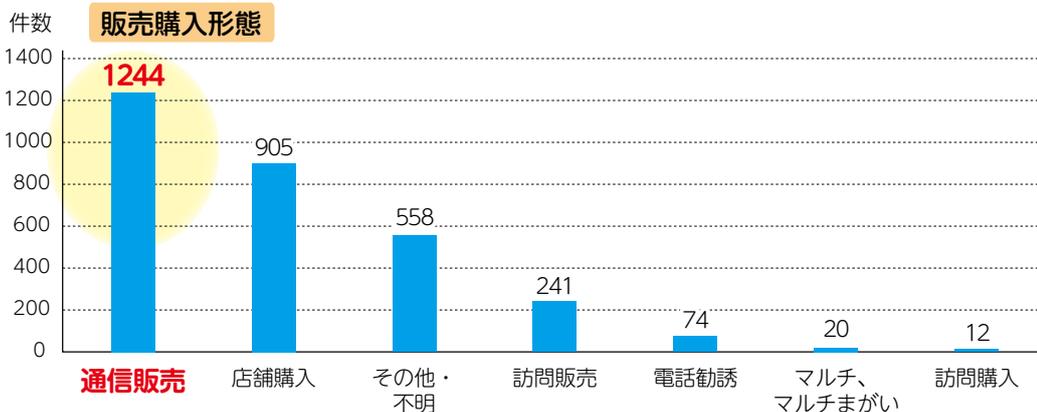
契約金額



契約金額は5万円未満が全体の半数以上になっています。平均は113万円で、前年度の79万円から34万円増額しています。

5

販売購入形態



通信販売を利用の際は必ず内容を確認しましょう



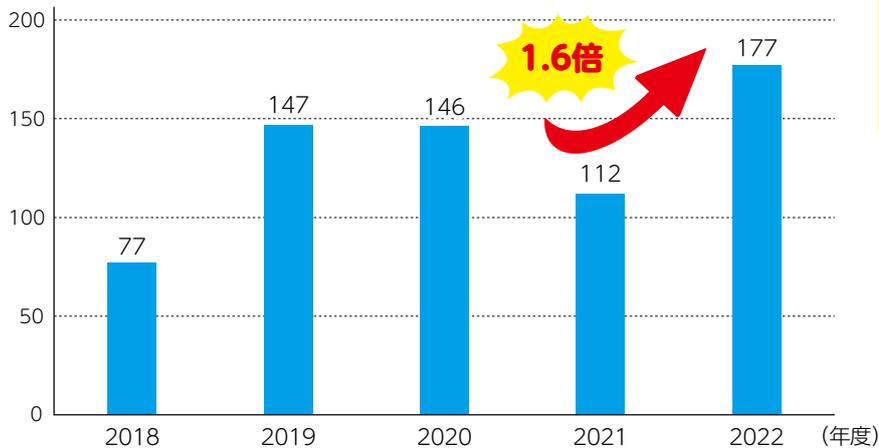
最も相談が多かったのはインターネットなどの通信販売です。年代別では40歳代が最も多く、次が50歳代です。1回限りと思い申し込んだが複数回は購入しなければならない**定期購入**、注文して代金を振り込んだが商品が届かない**偽サイト**、親の知らぬ間に未成年の子どもが高額な課金をしてしまう**インターネットゲーム**などです。特に定期購入のトラブルが、前年度の1.6倍に増加しました。

通信販売は、あらかじめ業者が定めた条件で取引することが前提です。通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。契約した後で条件に納得できないからといって、一方的に商品の受け取りを拒否したり返品しても代金の支払い義務がなくなるわけではありません。取引の条件を確認してから契約してください。

6-1

注目情報 定期購入が過去最多

件数 定期購入に関する相談件数の推移



前年度より1.6倍に増加しました。
購入の手続き前に内容を
もう一度確認しましょう



この数年間「定期購入」の相談が多くなっています。スマホで「お試し500円」という広告を見て1回限りのつもりで申し込んだが、2回目以降は高額でしかも複数回続けて購入しなければ解約できない、というものです。商品は、美容液、クリーム、ファンデーションなどの化粧品、シャンプー、歯磨き粉、サプリメントなどです。2021年度にいったん相談件数が減少しました。しかし、2022年6月に通信販売に関する法律が改正されたにも関わらず前年度の1.6倍に増加しました。2回目以降を解約できるが初回を定価で買わなければならない、解約できる期間が短くしかも電話が繋がらないなど消費者にとっては不利益なことばかりです。定期購入になっていないか、支払い総額はいくらか、解約・返品の方法などの条件を注文前に必ず確認しましょう。また、申し込みの最終画面のスクリーンショットを撮って保存しておきましょう。



解約に条件が!!



解約したくても
業者と連絡が
とれない!!

定期購入で
2回目から高額に!!



☑ Check!

注文前のチェックポイント

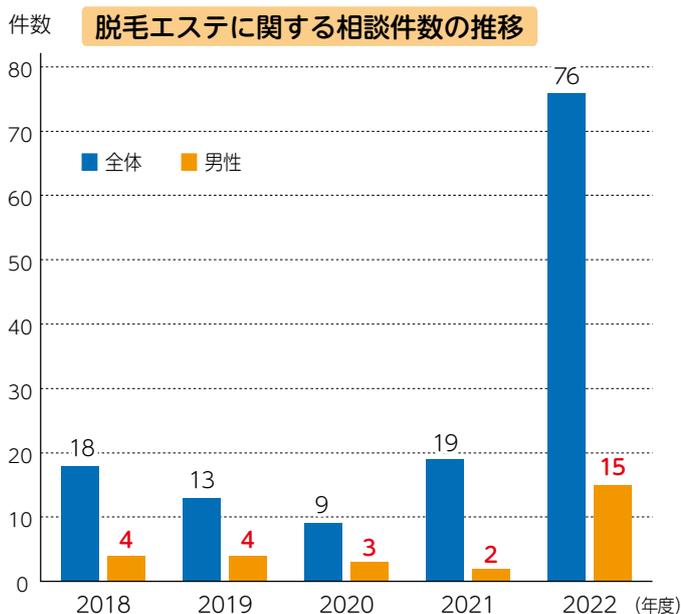
- 定期購入になっていないか
- 支払い総額はいくらになるか
- 解約・返品の方法や条件を確認したか
- 申し込みの最終画面をスクリーンショットで保存

必ずチェックしてから
購入しましょう



6-2

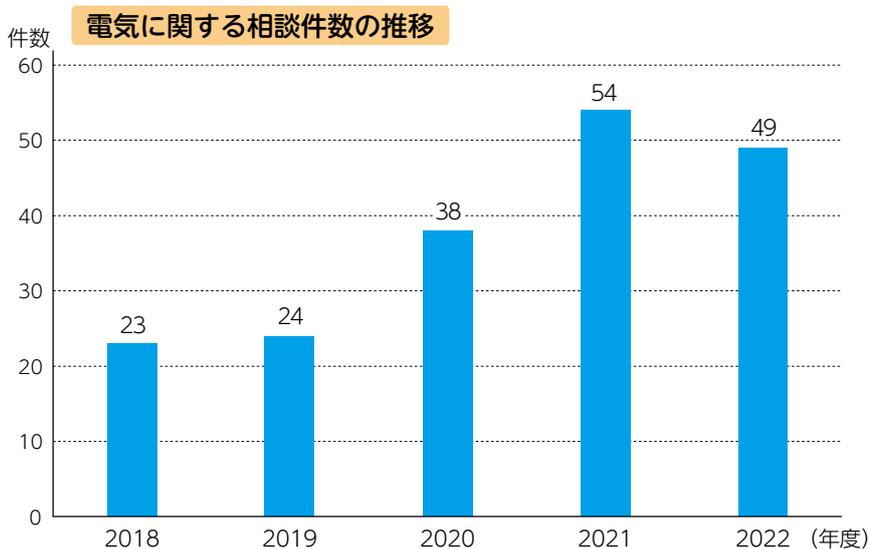
注目情報 脱毛エステの相談件数が4倍



脱毛エステ（医療機関での脱毛も含む）の相談は76件で前年度の4倍と大幅に増加しました。性別では女性80%、男性20%で、男性の美容への関心が高くなっていることを反映しています。前年度は、予約が取れなくなったので解約したが返金されない、業者が倒産した、契約の条件が一方的に変更されたといった相談が増加しました。回数が少ない短期間の契約を繰り返すよりも、回数の多い長期間の契約をしたほうが1回あたりの単価は安くなりますが、業者が倒産した際のリスクは高くなります。コストパフォーマンス（費用対効果）だけでなくリスクを考えることも必要です。

6-3

注目情報 電気料金の高騰



2016年4月から電気の小売りが全面自由化され、消費者は電力会社や料金メニューを自由に選べるようになりました。事業者は電力料金を自由に設定・変更できます。2021年度までは、大手電力会社の社員と名乗り訪ねてきた、料金プランにいつの間にか有料オプションが付けられていたといった勧誘時のトラブルでした。しかし前年度は「市場連動型の料金プランを

契約しているが、それまでの2倍以上の料金を請求された」というそれまでにはなかった相談が寄せられました。

「市場連動型の料金プラン」とは小売り自由化によって新しく生まれた料金プランの一つで、取引所から電気を仕入れる価格に連動して電気料金が決まるメニューのことです。プランによってはさらに、燃料調整費*などの費用が加算されます。電気料金が安くなることだけを重視すると、料金が高くなるリスクを見落としてしまいます。契約する前に、料金の計算方法やリスクについて確認しましょう。

*火力発電用の燃料価格の変動を電気料金に反映させる費用

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。



エシカル消費をはじめよう



エシカル消費とは、「よりよい社会に向けた人や社会、環境などに配慮した消費行動」のことです。

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。

消費者力 UP 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、ぜひお申込みください。

日時： 9月21日(木)・27日(水)・29日(金)・
10月 3日(火)・ 5日(木)・11日(水)・
13日(金)・24日(火)・26日(木)・
31日(火) 全10回 9時45分～11時45分

場所： 中小企業センター (西品川1-28-3)

講師： 豊島まき子 (日本消費者協会消費生活コンサルタント) ほか

定員： 20人 (先着)

受講料： 無料

消費者力検定： 11月10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： 区ホームページの電子申請か電話で消費者センター(☎03-6421-6136)へ



⚡️ **こんなことばにご用心** ⚡️



「お客様が不在の為お荷物を持ち帰りました。
こちらにてご確認ください」

荷物の運送業者や通信販売業者などをよそおい、特に頼んでもいないのに、あたかも自分に関係があるのではないかと思わせられるメッセージがいまだに届きます。さらに、最近では、送り主もわからないまま上記のような件名で送られてくるものもあります。不要なメールやメッセージなどは、開かないようにしましょう。絶対にURLはクリックしないでください。困ったら消費者センターへご連絡ください。



手を良く拭いてから、
プラグに触るように
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**

**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