

くらしの広場

2017年
夏号

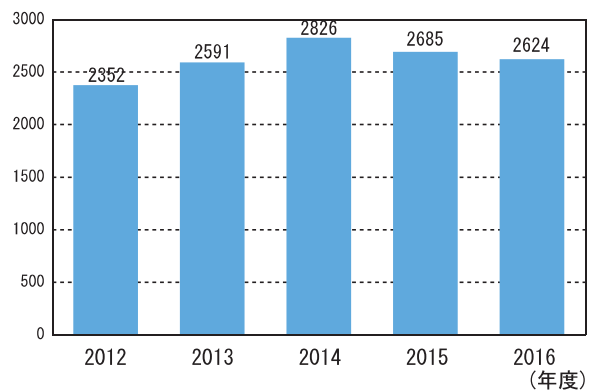
No.339号

品川区消費者センター ☎03-5718-7181 品川区大井1-14-1 大井1丁目共同ビル4階

2016年度品川区消費生活相談の概要をお知らせします

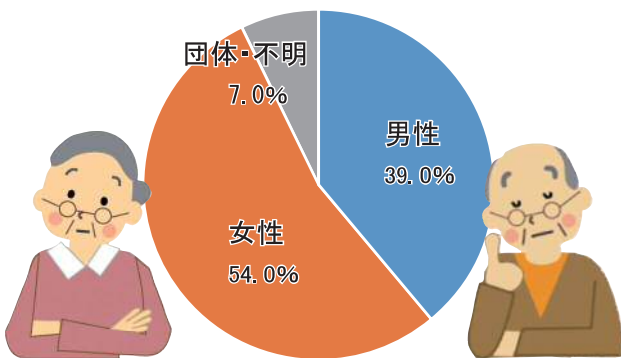
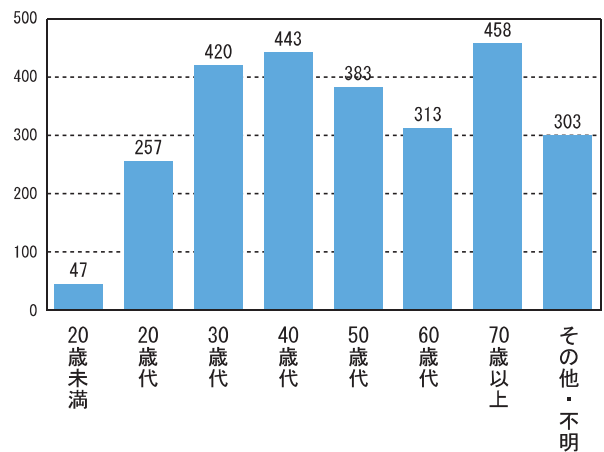
相談件数

2016年度に品川区消費者センターに寄せられた相談件数は2,624件でした。年間の相談件数が2,500件を超える状態が続いています。相談内容の傾向や特徴を知ること、自分の身を守ることにつなげましょう。



契約者の年齢と性別

年齢別では70歳以上が最も多く男性よりも女性からの相談が多くなっています。



「どうしたの？」そのひと声から始めよう

これはあくまで相談に来られた方の件数で、だまされていることに気づいていない方や相談先がわからずお困りの方、泣き寝入りしている方は、まだまだいらっしゃる可能性があります。

高齢者の行動に目と心を配る周囲の皆さんの一声が悪質商法や振り込め詐欺の被害から高齢者を守ります。高齢者の方も「おかしいな？」と思ったら、まず身近な人に相談しましょう。

相談が増加した商品・サービス

下の表は、2016年度に件数が増加した上位5つの相談内容です。

「サービスその他」では、探偵に関する相談が増加しました（☞事例1）。

「旅行」は、旅行会社倒産に伴う相談です（☞事例2）。

「健康食品」は定期購入に気付かず契約してしまったケースです（☞事例3）。

「電気」は電力小売り全面自由化に関する内容です（☞事例4）。

それぞれの事例をご紹介します。

	商品・サービスの内容	2016年度	2015年度	増加数	対前年比
1	サービスその他	130 件	104 件	26 件	125 %
2	旅行	35 件	18 件	17 件	194 %
3	健康食品	65 件	50 件	15 件	130 %
4	電気	18 件	5 件	13 件	360 %
	パソコン関連用品	47 件	34 件	13 件	138 %

☞事例1

「有料動画の閲覧履歴があり未納料金が発生しています。本日中に連絡なき場合は法的手続きに移行します」とスマートフォンにメールが届きました。

不安になってインターネットで検索して、トップに表示された公的機関のような名称の窓口に電話したところ、「5万円であなたへの請求をやめさせることができる」と言われて依頼しました。

しかし冷静になって考えると公的機関が料金を請求するのはおかしいと気づきました。

調べたら相手は探偵業者でした。このまま任せてよいのでしょうか。



相談員から アドバイス



「架空請求」は、探偵業者に依頼しても解決しません。

インターネットで検索すると公的機関と誤解させるような名称のサイトが上位に表示されることがありますが、**公的な機関かどうかよく確認しましょう。**

あなたが受け取ったメールは「架空請求」のメールです。不特定多数に不安をおおるような迷惑メールを送信して連絡してきた人だけに金銭を要求する手口です。閲覧に心当たりがないときは、無視するのが一番です。

事例2

新聞広告を見て海外パック旅行を夫と二人で申し込み、旅行代金30万円を現金で支払いました。

出発日が近づいても最終日程表が届かず、テレビのニュースでこの旅行会社が倒産したと知りました。

旅行はあきらめますが、支払った旅行代金を返金してほしい！



事例3

インターネットの広告で「送料込みで980円のダイエット効果がある健康食品」を見つけ1回だけのつもりで注文しました。

翌月2回目の商品が届いたので慌てて業者に問い合わせて初めて「初回のみ980円で、4回目までは解約できない定期コース」を申し込んでおり、2回目から4回目までは毎回4,320円を支払わねばならないと知りました。



相談員から アドバイス



旅行会社が倒産した場合は、旅行業登録業者であれば国に預けた「営業保証金」から、旅行業協会の正会員であれば旅行業協会が国に預けた「弁済業務保証金」から**一定の範囲内で返金されます。どちらも申し出が必要です。**

旅行代金をカードで支払った場合は、カード会社にも連絡しておきましょう。

相談員から アドバイス



通信販売では、予め業者が定めた利用規約に消費者が同意して申し込んだこととなります。

しかしネット広告では「初回980円」「通常価格から90%off」「送料無料」といった消費者の興味をそそる内容が強調される一方で、**定期コースという文字は小さく、業者によっては別のページに書かれているなど、最も重要な取引の条件が目立ちません。**

パソコンに比べて画面の小さなスマートフォンの場合は特に注意が必要です。

支払い総額、返品・解約の条件などを必ず確認しましょう。

事例4

訪問販売で「法律が改正されて電気料金が自由化された。ローンを組んで太陽光発電システムを設置して売電すれば、月々のローン返済額を差し引いても手元に利益が残る」と説明されて契約しました。

息子に話したら「売電で確実に利益が得られるとはかぎらない」と反対されてしまいました。



相談員から アドバイス



2016年4月から始まった**電力小売り自由化を口実にした、便乗商法**です。

高額な太陽光発電システムを導入しても、確実に利益が得られる保証はありません。太陽光発電システムの他に、プロパンガスや蓄電池などの勧誘も行われています。

また、ガス、通信、放送など他のサービスとセットで契約を勧められるケースもあります。セット契約の場合は解約料が必要になるケースもあるので、内容を十分に理解してから契約しましょう。

訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には

「クーリング・オフ」制度を利用しましょう!

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。セールスマンなどから強引な勧誘を受け、契約をしてしまった場合などに利用できます。

①契約書面を受け取った日を含めて8日以内（例外もあります）にはがきで通知します。

②はがきを書いて、両面をコピーします。コピーは大切に保管してください。

③はがきは「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。

店舗販売、通信販売など、クーリングオフの対象にならない契約もあります。

はがきの書き方などは、消費者センターへお気軽にご相談ください。

品川区消費者センター

相談専用ダイヤル

03-5718-7182

月～金曜日 9:00～16:00(電話か来所)

土曜日 12:30～16:00(電話のみ)

第4火曜日 16:00～19:00(電話のみ)

品川区大井1-14-1大井1丁目共同ビル4階
JR 京浜東北線、東急大井町線、りんかい線
大井町駅下車徒歩5分

暮らしのヒント

消費者センターでは、消費生活教室を実施しています。教室で学んだことを日々の暮らしに活かしましょう。消費生活教室は広報しながわでお知らせします。

●部屋干しのコツ●

ライオン(株)大石田さんに部屋干しのコツを学びました。

洗濯物は5時間以内に乾かしましょう。乾きやすいように、シャツのボタンはあけたまま、襟は立てて乾かしましょう。靴下は、乾きにくい部分を上にして留めまます。普通の靴下はゴムの部分を、つま先が分厚いスポーツソックスはつま先を上にして乾かしましょう。カーテンレールにハンガーなどで洗濯物をかけると風が通りにくいただけでなく、カーテンの汚れが移ってしまうので、絶対にダメ！

●夏疲れの解消メニュー●

料理研究家田口道子先生に簡単おいしい元気メニューを学びました。

胡麻ミルクゼリー（プリン型4～6個）

- ①ゼラチン市販品1袋(5g)を水大さじ2でふやかしておく。
- ②鍋に練り胡麻(大さじ3)、砂糖(大さじ3)を混ぜ、牛乳1と1/2カップを少しずつ加える。中火に掛けてかき混ぜながら胡

- 麻の香りが立ってきたら火を止めて、ふやかしたゼラチンを合わせて溶かす。
- ③②を水上で混ぜながらさまし、型に入れて冷蔵庫で冷し固める。
- ④型から出して皿に盛りバナナを添える。

●電気の安全・電気の節約●

関東電気保安協会の黒須さんに正しい電気の使い方を学びました。

汗ばむ夏は感電のリスクが高まります。濡れた手でコンセントを触らないで！



若者の消費トラブル防止のために

●パネル展示●

7月25日～8月25日 区役所3階ロビー

●しながわ夢さん橋参加(クイズ)●

10月8日(日) 大崎駅周辺



5月28日、しながわエコフェスティバルに出店しました。

おもちゃの病院を

ご利用ください

こわれたおもちゃ、動かなくなったおもちゃをボランティアのおもちゃの医師が直して再び使えるようにします。皆様の来院をお待ちしています。

《日時》毎週土曜日 13:00～15:30

受付15:00まで

《場所》品川区消費者センター4階

《休診のおしらせ》9月23日



お知らせ

「消費者力検定」合格をめざす 消費者力アップ連続講座(全10回)

《日程》9月4日(月)、5日(火)、7(木)、15日(金)、19日(火)、10月3日(火)、5日(木)、10日(火)、11月1日(水)、12月4日(月)

※10時～正午、保育あり

《会場》区役所またはきゅりあん

《講師》一財)日本消費者協会

消費者力検定は、日々の暮らしの中で知っておくべきこと役立つことを学び、消費行動を通じて社会に貢献する意識の向上を目的としています。検定合格を目指して一緒に学びましょう。

(10回参加が原則です。くわしくは広報しながわ7月21日号をご覧ください)

手づくり講習会と折り紙会 消費者団体の皆さんと一緒に手づくりを楽しみましょう

日程 9月1日(金)①10:00～正午
②13:00～15:00
(奇数月に開催しています)

会場 防災センター3階 啓発展示室

品川区消費者の会

折り紙教室を行います。



品川区婦人学級連合会

裁縫や工作で小品を作ります。

参加費200円



7月に作った「ぶじカエル」

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ひとり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。

品川区消費者センター

大井1-14-1 大井1丁目共同ビル4階

大井町駅
徒歩5分

相談専用ダイヤル

☎03-5718-7182

東急大井町線

ココ

大井町駅

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