

くらしの広場

2024年
夏号

No.367号

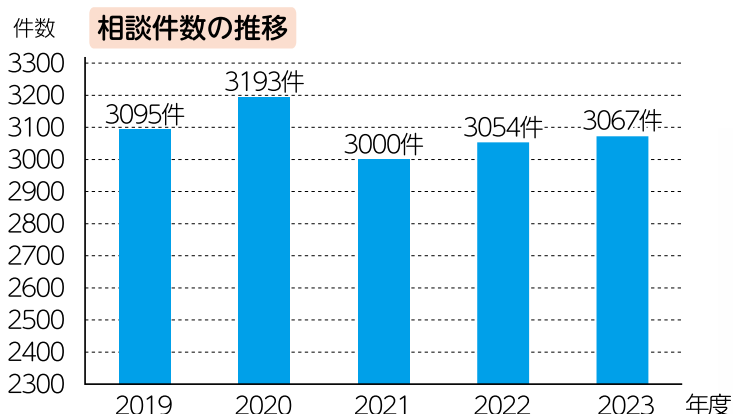
品川区消費者センター ☎03-6421-6136 品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

2023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。

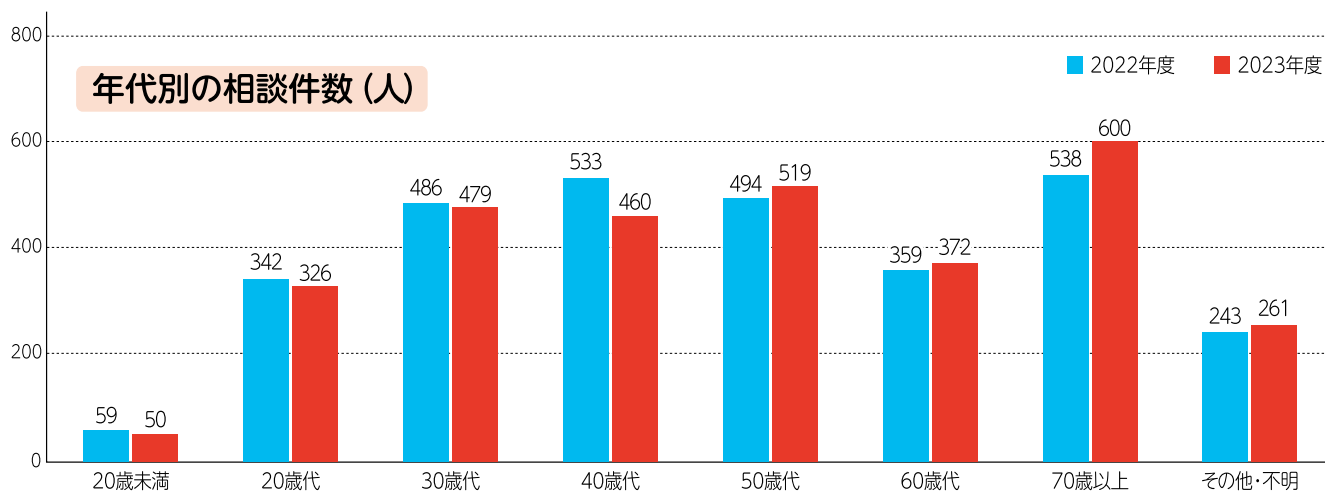
1 相談件数



2023年度の相談件数は3067件で、前年度をわずかに上回りました。過去5年間は3000件を超える相談が寄せられています。



2 契約者の年代

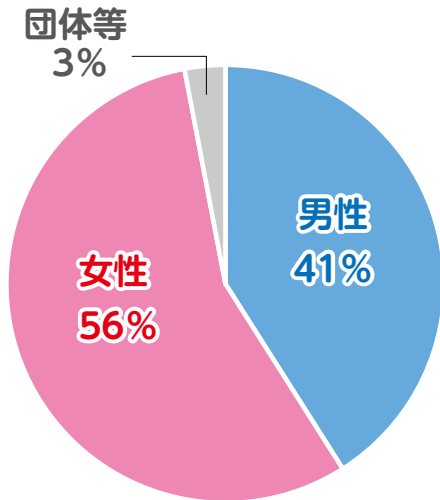


40歳代以下の若い世代の相談が減っているのに比べ、50歳代、60歳代、70歳以上の年齢の高い層の相談が増えています。70歳以上では前年度に比べ12%増えました。

3

契約者の性別

男女比



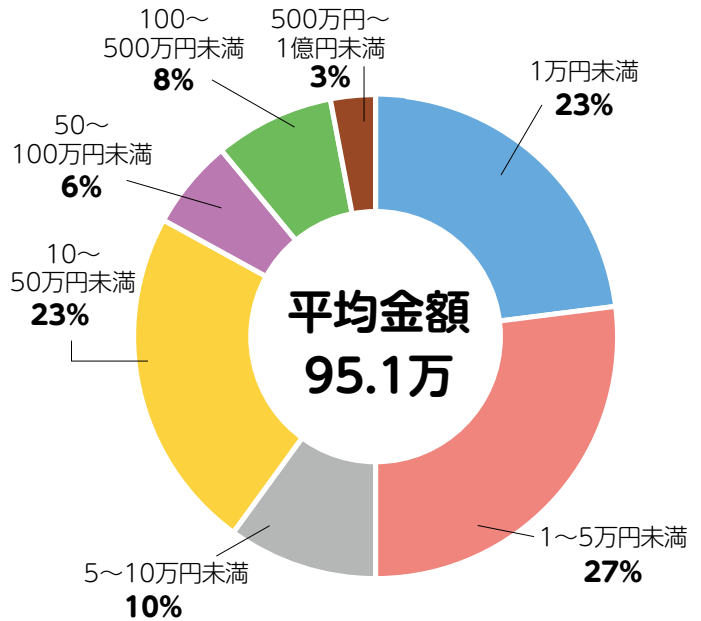
性別では女性が56%、男性が41%で、女性が多くなっています。



4

契約金額

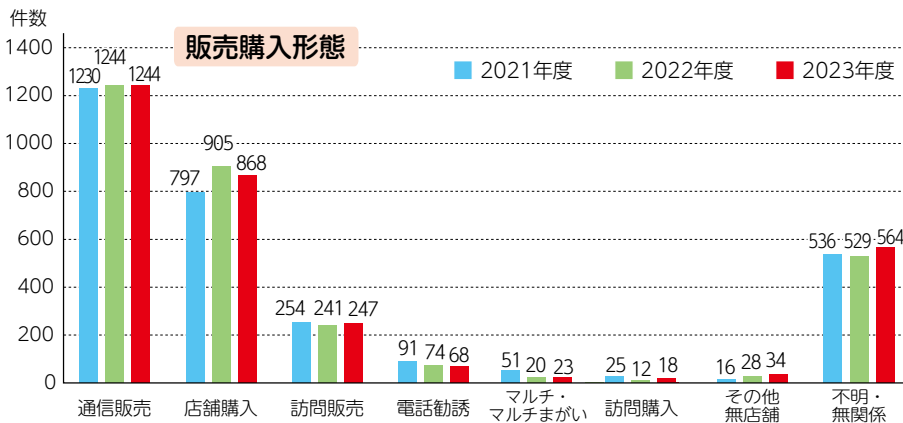
契約金額



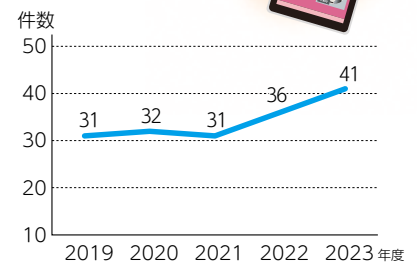
契約金額は5万円未満が約半分を占めます。平均金額は95万円です。前年度の113万円より18万円ほど減っています。

5

販売購入形態



フリマに関する相談件数



最も相談が多かった販売購入形態は通信販売です。自分からの申し込みになるため、基本的にはクーリング・オフの適用外です。

しかし、電話での申込時に新たな商品の紹介があった場合は、事業者からの勧誘と考えると、クーリング・オフの対象となります。

通信販売は、店舗で商品の受け渡しと支払いが同時進行ではないため、先払いでは商品が届かないというリスクが伴います。事業者から購入する場合は返品についての記載義務がありますが、返品できないという記載もできるので、申し込み時にきちんと確認しましょう。

通信販売は事業者の提供した条件を承諾の上で申し込む前提で、儲けるための事業ですから、80%引き等の過度なサービスにはどこかに儲ける仕組みが潜んでいる事があると考えましょう。

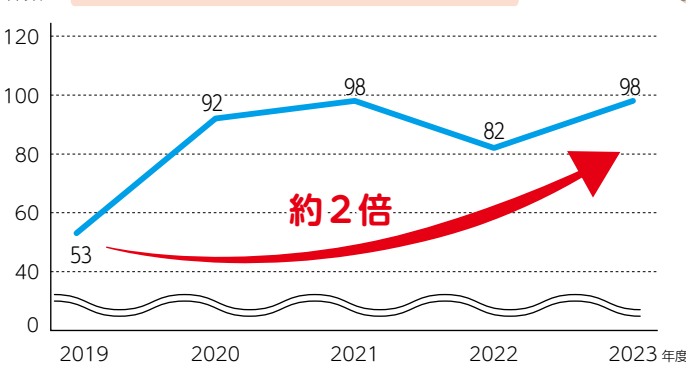
定期購入で合計額では高額となる、偽のブランド品で二束三文のものである、サブスクのように解約を忘れるといつまでも料金が課金されるなど、一見お得感があっても、結局は高い料金を払わされるケースが多いので、細かい記載内容ほど注意して確認した上で、申し込むかどうか決めましょう。

また、フリマは本来不用品の譲り合いが、対面の取引から通信機能を利用した形態になっただけで、個人間でものを移動することになります。そのため儲けを目的とした事業者の販売ではないため、通信販売の規制は受けません。

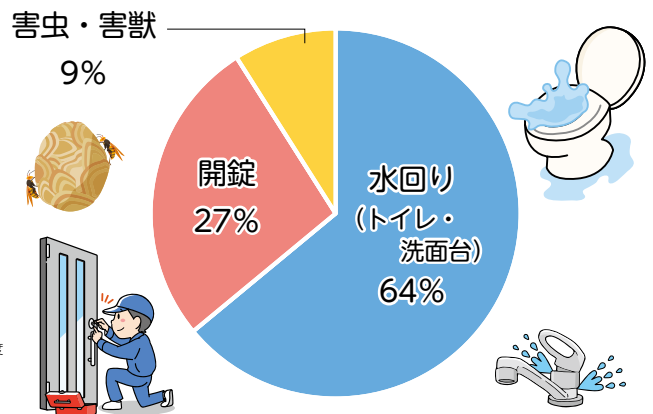
フリマの取引はプラットフォーム事業者などが行っているエスクローサービスなどを利用してリスクを減らす方法もあります。

6 暮らしのレスキューサービス

暮らしのレスキューサービスの件数



暮らしのレスキューサービスの内訳



- 夜中にトイレが詰まった
- シンクや洗面台の水漏れが止まらない
- 家に帰ったら鍵がないことに気がついた

左記のような急なトラブルでネット検索した事業者を呼んだら高額な料金だった。このようなお助けサービスをレスキューサービスと呼んでいます。

グラフは、水回り（トイレ・洗面台）、開錠、害虫・害獣（ネズミ・虫類・ハクビシン）の駆除の相談のあったものをまとめた統計です。その中でも水回りの詰まり、水漏れ関係の相談が64%を占めます。

インターネットで検索して出てきた広告を見て依頼する例が多いですが「500円～という広告を見て依頼したら30万円を請求された」と乖離の大きい請求については、新たな契約の勧誘と考えられ、クーリング・オフの対象との見解があります。しかし、現場状況を確認できる訳ではないため、返金されないケース、詰まりそのものは解消しているといわれ一部返金に至るケースなど、全額返金にこぎつけるケースは殆どありません。

日ごろからの備えが大切です。

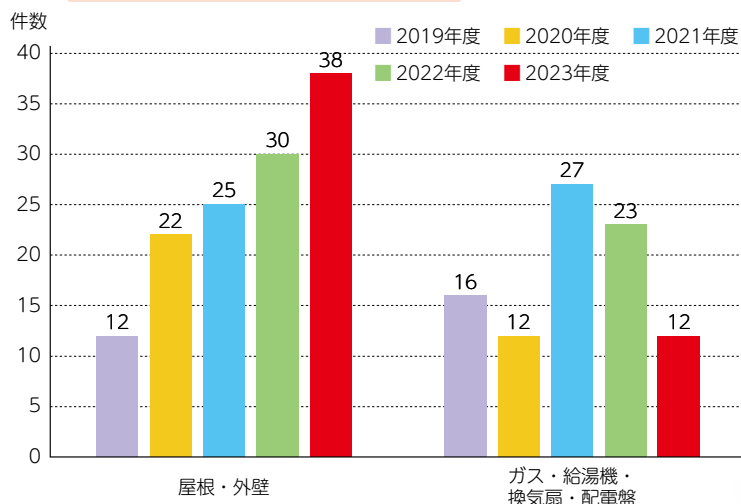
ラバーカップの用意や防災用のトイレを準備し、管理人や管理会社等と連絡が取れる時間まで対応できる体制を取っておくようにしましょう。



7

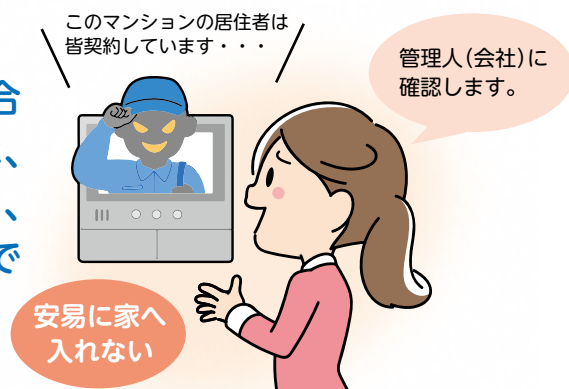
訪問販売による契約

訪問販売による契約の相談件数



屋根や外壁等の相談は年々増え続けていることが分かります。2021年は東日本大震災より10年目に当たり、各地で防災に対するイベントなども行われ、防災機運に乗じた来訪も多くなりました。最近も大地震の報道などで、不安をあおる手口が多く、「近くの工事現場からお宅の屋根が浮いているのが見えた。ついでに見てあげる」等と言われて契約に至る例が多く見受けられます。

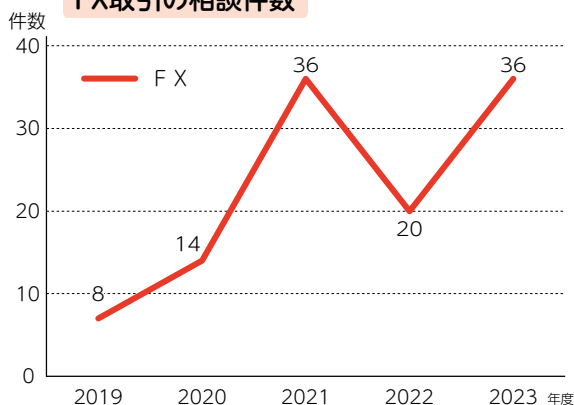
また、一戸建てだけでなく、マンション等の集合住宅では給湯器・ガスの点検、電気関係では、換気扇・配電盤の点検を口実に屋内に入り、交換等を勧める手口が徐々に増えているので家に入れる前に管理人等に確認しましょう！



8

怪しい投資や儲け話

FX取引の相談件数



SNS広告で知り合った人に「仲間になって投資をしないか」と誘われた。あるいは、マッチングアプリ等で知り合った人から「2人の将来のため」といって投資話を勧められた。海外FXのようだ。

スマートフォンで儲かっている様子をアプリのグラフなどで見せられ、信用して増資するケースが多いですが、いざお金を下ろそうと思ってもできない。連絡が取れなくなった、という相談があります。

儲け話といえば、以前は、電話勧誘や来訪等による勧誘が主流でしたが、最近はSNS等がきっかけの事が多く、FX取引を謳っているものが大半を占めています。ニックネームでメッセージアプリなどで連絡が取れ、振込や電子マネーでの支払いができますが、相手から連絡を断られると、お金を預けた先の情報が殆ど残っておらず、返金請求をしたくても手立てが無いという相談を多く見受けられます。

!! 上手い話はありません !!

SNSで知り合った相手からお金の話が出たら詐欺を疑いましょう。

消費者力 UP 連続講座のお知らせ

衣食住、契約、環境などに関する基礎知識を学び、豊かな消費生活を目指すための講座です。学んだことは自身の暮らしや、家族、高齢者へのアドバイス、見守りに役立ちます。ぜひお申し込みください。



日時：9月19日(木)・25日(水)・27日(金)・
10月 1日(火)・ 4日(金)・ 8日(火)・
10日(木)・16日(水)・24日(木)・
30日(水) 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：消費生活コンサルタントや消費生活相談員ほか

定員：20人（先着）

受講料：無料

消費者力検定：11月8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：8月21日号の広報しながわをご覧ください。



おもちゃの病院のご案内



おもちゃの病院では、ボランティアの先生がこわれたおもちゃの修理を無料で行います。ただおもちゃを直すことだけが目的ではなく、お子さんの目の前で分解してこわれた原因を説明することによって、おもちゃを大切に使う意識を持ち、長く使うための上手な遊び方をお話することを目的としています。

受付：土曜日 午後1時～3時

※月2回程度お休みがあります。

区のホームページでご確認ください。

会場：中小企業センター4階

診療時間：約15分(治療に時間がかかる場合は入院になります)

※おもちゃは1回2点まで

※修理をお断りするもの

- 1.球が飛び出たしたり、火を使ったりする危険なおもちゃ
- 2.家電品や実用品などの安全性や精度がお約束できないもの
- 3.医師が判断したもの



出前講座受付中

品川区の消費生活相談員が訪問し、高齢者や若者など、あらゆる年代層に被害の多い悪質商法の手口にあわないための対処法などをわかりやすく説明します。町会・自治会、高齢者クラブ、地域の集まり、社員研修、学校の授業、高齢者施設や介護事業者の皆さんもご利用ください。

講座事例：

- ①携帯やスマートフォン、パソコンに身に覚えのない請求が来た時の対応
- ②キャッチセールスやマルチ商法などの契約解除
- ③クーリング・オフの仕方
- ④架空請求や通信販売トラブルなど

時間：30分～2時間程度（午前10時から午後4時まで）

申込方法：申込書をホームページでダウンロードして消費者センターへ提出（FAX可）もしくは、区ホームページの電子申請で直接申し込みください。



私たちにできるエシカル消費

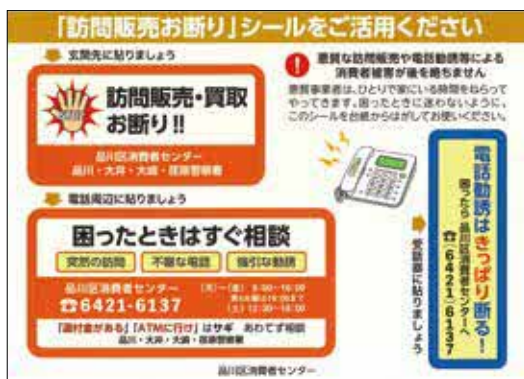


エシカル消費とは、人や社会、地域、環境に配慮した商品やサービスを選ぶ消費行動を指します。この消費活動によって、人権侵害や環境破壊など、現代社会における社会的課題の解決につなげることができます。まずは身近なところからエシカル消費を行ってみましょう。

- 👉 「人」や「社会」への配慮
 - ・フェアトレード商品を買おう
 - ・サステナブルファッションを心掛けよう
- 👉 「地域」への配慮
 - ・地元で生産された食品を買おう
 - ・伝統工芸品を買おう
- 👉 「環境」への配慮
 - ・食品ロスを減らそう
 - ・水や電気の無駄遣いを減らそう

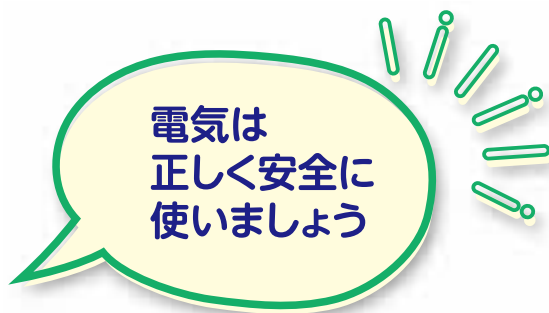


訪問販売・電話勧誘でトラブルにあわないために



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。



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