

# 令和元年度 消費者相談のまとめ

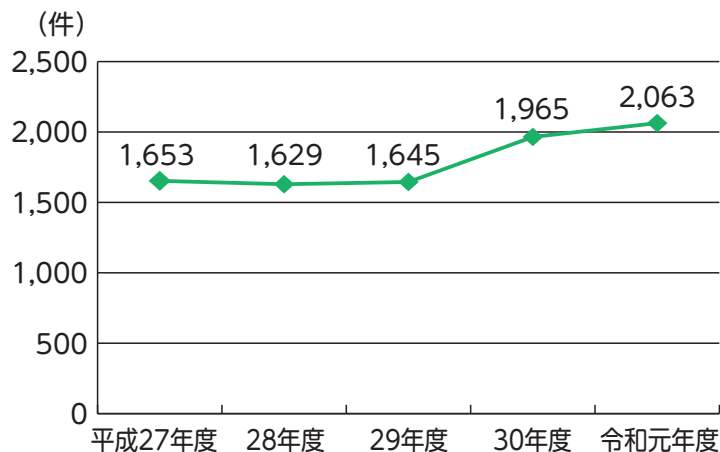
令和元年度に、文京区消費生活センターで受け付けた消費者相談の件数は2,063件でした。

相談件数のうち苦情は1,941件、問い合わせは117件、要望は5件でした。男女別では女性1,284件(62.2%)、男性653件(31.7%)、企業等団体等からの相談は126件(6.1%)となっています。

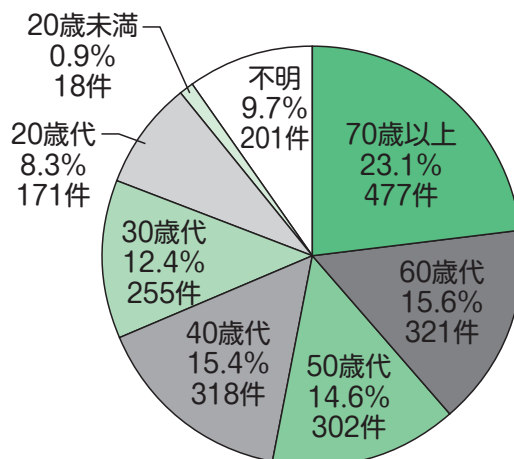
令和元年度も、昨年に引き続きインターネット関連の相談が多く寄せられました。インターネット通販の定期購入のトラブルや、メールの架空請求、契約内容をよく理解できなかった通信契約など様々な相談が後を絶ちません。インターネットは便利な反面、相手の顔が見えません。慎重な利用が求められます。

また、架空請求や還付金に関する相談や通報も昨年同様に増えています。誰のところにも架空請求のハガキが届いたり、区役所をかたる電話がかかってくる可能性があります。絶対に連絡せず、相手にしないことが重要です。※2ページ参照

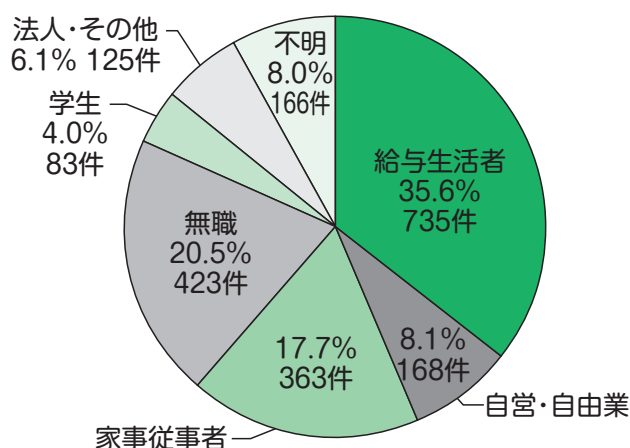
## 相談受付件数



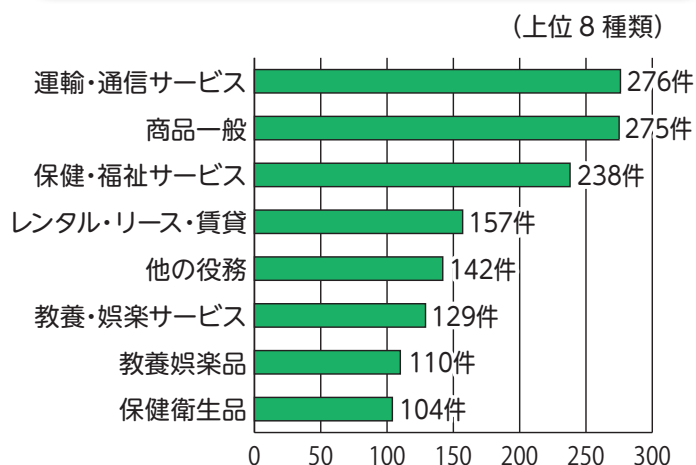
## 年代別受付件数



## 職業別受付件数



## 相談の多かった商品・サービス



## 相談の多かった内容

### 還付金詐欺

- 役所から健康保険料の還付金があると電話があり、ATMを操作するよう指示された。
- 役所から医療費の還付の申請期限が過ぎたので、銀行で払い戻すと言われた。銀行名を聞かれたが、本当か。

これらは還付金詐欺です。電話で「お金が返ってくるのでATMに行くように」と言われたら、相手にせず、すぐに電話を切ってください。還付金に心当たりがある場合でも、すぐにATMに向かったり、指示された電話番号に電話をかけたりせず、心配なときは、区役所の代表番号に電話をかけて確認をするか、消費生活センターにご相談ください。

### 賃貸住宅

「賃貸住宅を退去した後、家主が敷金の返還に応じない」「高額な原状回復費用を請求された」などのトラブルが代表的なものです。退去時には必ず立会い、汚れやキズを確認しあって、原状回復費用について説明を受けましょう。また、不明な点は賃貸借契約書を確認しながら納得がいくまで説明を求めましょう。

### 定期購入

通信販売のインターネット広告(ホームページやSNS)、テレビショッピングなどを見て、「お試し1回のみで健康食品を申し込んだら、定期購入が条件となっていてキャンセルできない」「定期購入の健康食品を解約したいが連絡がつかない」という相談が増えています。

通信販売は、申込みをする前に考える時間があるため、クーリング・オフ制度の対象外です。解約・返品可否や条件はホームページやカタログ等に記載された規約に従うことになり、定期購入の場合も同様です。お試し価格を強調し、高額な定期購入の条件が分かりづらいケースがあります。

このようなトラブルに遭わないために、注文する前に、契約内容や利用規約をよく確認しましょう。