

平成30年度 消費者相談のまとめ

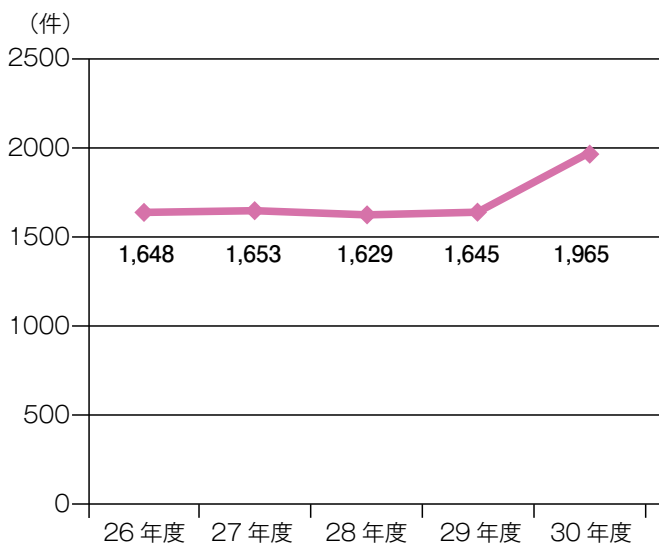
平成30年度に、文京区消費生活センターで受け付けた消費者相談の件数は1,965件でした。

相談件数のうち苦情は1,834件、問い合わせは129件、要望は2件でした。男女別では女性1,216件(61.9%)、男性638件(32.5%)、企業等団体等からの相談は111件(5.6%)となっています。

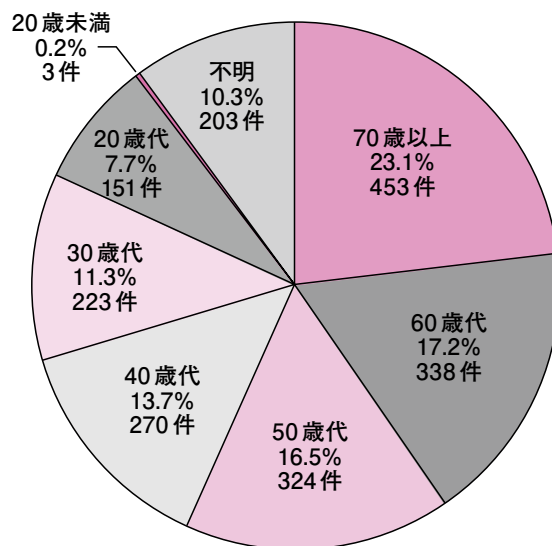
平成30年度も、例年に引き続きインターネット関連の相談が多く寄せられました。インターネット通販の定期購入のトラブルや、メールの架空請求、契約内容をよく理解できなかった通信契約など様々な相談が後を絶ちません。インターネットは便利な反面、相手の顔が見えません。慎重な利用が求められます。

また、最近は架空請求や還付金に関する相談や通報がかなり増えています。誰のところにでも架空請求のハガキが届いたり区役所と名乗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。※3ページ参照

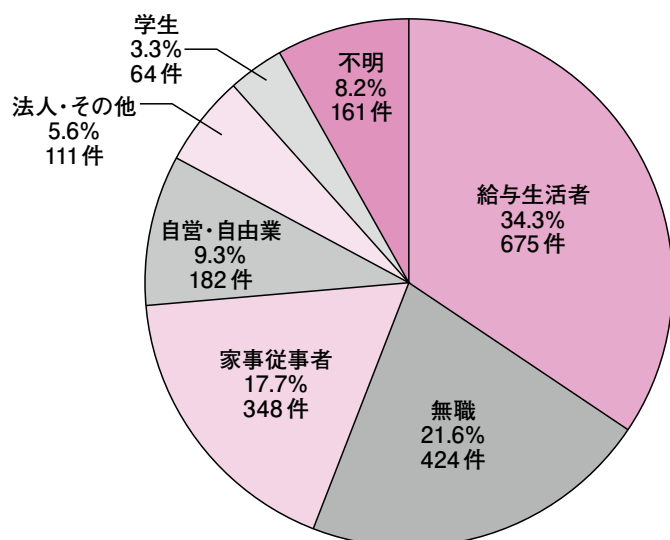
相談受付件数



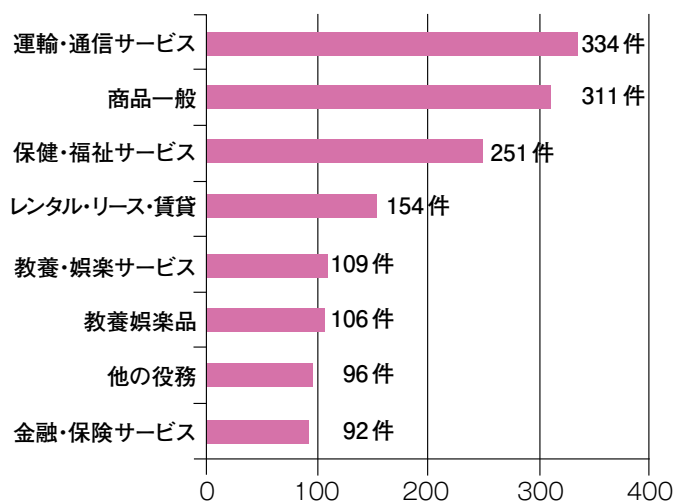
年代別受付件数



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

●保険料の還付金詐欺 … 154件

役所から健康保険料の還付金があると連絡があり、ATMを操作するよう指示をされた。」

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、それは、還付金詐欺です。相手にせず、電話を切るようにしてください。おかしいと思ったら、消費生活センターにご相談ください。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、役所の担当部署に電話をかけて確認してください。

●不動産貸借 … 121件

「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、室内等を確認しあって、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。

●通信・接続料等 … 112件

携帯電話各社では顧客獲得競争が激化し、新規顧客獲得のために様々な利用料金プランを打ち出しています。一見、安く見えるプランでも、2年間契約することが条件であったり、周辺機器とのセット契約であったりと、その内容は複雑さを増しています。契約するにあたり、条件をよく確認するとともに、自分にあったものを慎重に検討して選ぶことが必要となってきています。