

くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21
文京シビックセンター地下2階 TEL 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ
令和2年度 消費者相談のまとめ …… 1
わかっていてもだまされる!それが特殊詐欺です! …… 3
安全・安心な消費生活を送るために …… 4

令和2年度 消費者相談のまとめ

令和2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1,956件でした。

相談件数のうち苦情は1,858件、問い合わせは98件でした。男女別では女性1,183件(60.5%)、男性668件(34.1%)、企業等団体等からの相談は105件(5.4%)となっています。

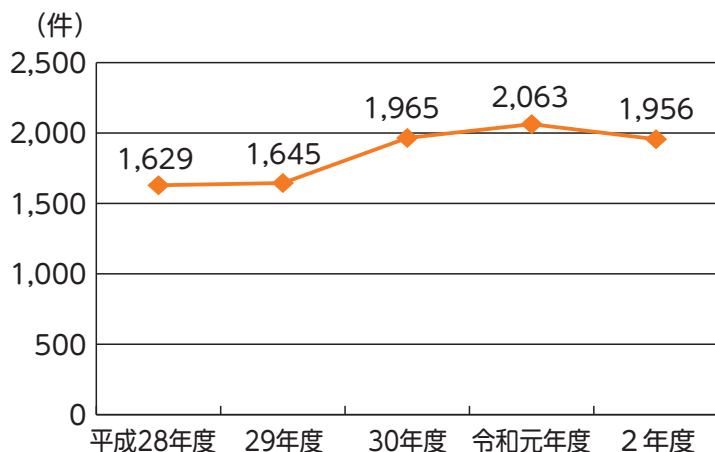
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大により、日常の消費生活に大きな影響がありました。給付金詐欺、身に覚えのない荷物の送り付け、航空券・宿泊等の旅行関係のキャンセル料など様々な相談が後を絶ちません。根拠のないうわさに惑わされず、正確な情報に基づいた行動が求められます。

また、インターネット通販の定期購入に関する相談や通報が昨年同様に増えています。購入する前に販売サイトの内容や最終確認画面をよく見て、契約条件や解約・返品ルールを確認することが重要です。

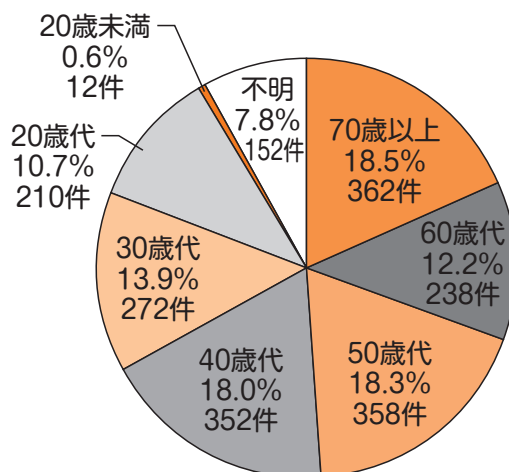
※3ページ参照

世代別では、20・30代の比較的若い世代の相談が前年度より増加しています。主な相談内容は、インターネット通販や解約トラブルです。

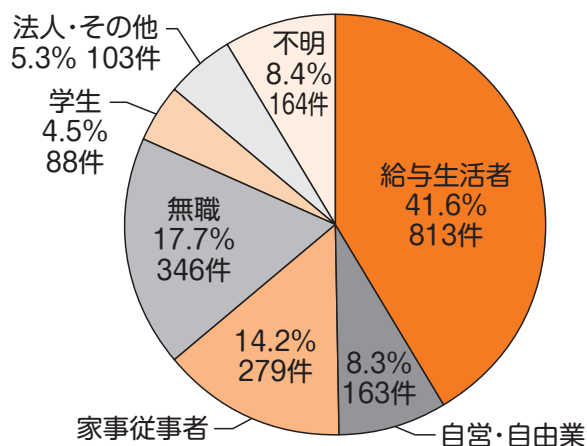
相談受付件数



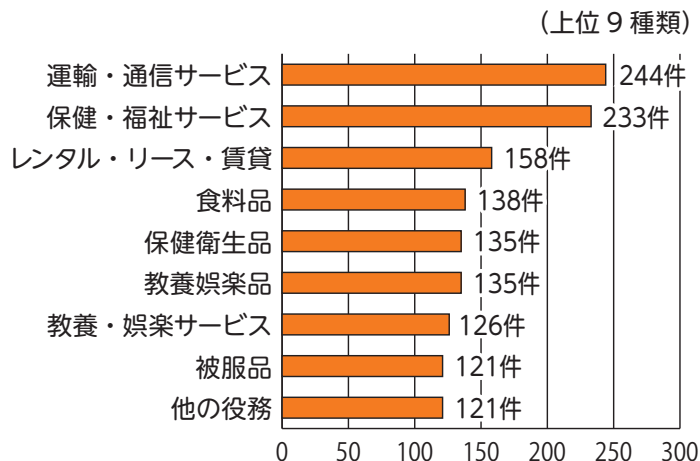
年代別受付件数



職業別受付件数



相談の多かった商品・サービス



相談事例

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、銀行口座の残高を聞かれた。
- 区役所職員を名乗る者から医療費の払い戻し金があると電話があり、ATMへ行くように案内された。

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、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。

水回り修理の高額請求

トイレ修理や水漏れ修理など、緊急時の駆けつけサービスに関するトラブルが多発しています。広告には「見積り・出張費無料」や「基本料金数百円～」などと記載されているにもかかわらず、実際に来訪した業者から高額な金額を請求される、といったトラブルです。クーリング・オフができる場合でも、応じない悪質な業者も増えています。

水回りのトラブルは突然発生するため慌ててしまいがちです。日頃から近所の工務店など信用できる店舗を探しておきましょう。また、賃貸マンション等では、貸主の承諾なく大きな修理はできません。高額な請求等、不審な点がある場合はすぐに消費生活センターにご相談ください。

定期購入

通信販売のインターネット広告（販売サイトやSNS）、テレビショッピングなどを見て、「お試し1回のつもり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」「解約したいが電話が混み合っていてつながらない」という相談が増えています。

通信販売は、不意打ち性がないと考えられているため、クーリング・オフ制度の対象外です。返品可否や条件は販売サイト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。お試し価格で買うつもりが高額な支払いになる可能性があります。

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。

「わかっていてもだまされる！ それが特殊詐欺です！」

現在も次々と新しい手口が生まれ続けている特殊詐欺被害に遭われた方の約9割は、「自分はだまされなかったと思っていた。」と話しています。

最新の手口を知るとともに、一人で判断することなく、まず、家族や警察に相談して、被害に遭わないようにしましょう。

● 文京区で被害の多い2つの手口 ～こんな電話に注意してください～

還付金詐欺

- ◆ 区役所等の職員を名乗って
 - ・ 累積医療費の還付金がある。
 - ・ 緑色の封筒を送った。
 - ・ 手続きの期限は過ぎているが、今日中なら間に合う。等

※職員がATMで医療費や保険料の還付手続きをさせることは絶対にありません！



預貯金詐欺

- ◆ 警察官や全国銀行協会、大手百貨店等の職員を装う場合
 - ・ 詐欺グループを捕まえたら名簿の中にあなたの名前があったり、あなたのキャッシュカードが偽造されている。
 - ・ これから職員がキャッシュカードを預かりに行きます。
 - ・ カードを預かる際に切り込みや穴をあけて使えなくします。等

※ICチップの部分が無傷であればカードは使えます。気づいたときには預金が引き出されています。

● 被害に遭わないために

- ◆ 区役所や警察からの電話は、一旦電話を切り、かけ直して確認しましょう。
- ◆ 自宅に訪れた銀行協会等を名乗る職員には、キャッシュカード等のカード類は絶対に渡さないようにしましょう。
- ◆ 自宅の電話を「留守番電話に設定」「自動通話録音機を設置^(※)」「迷惑防止機能付電話機に変更」しましょう。犯人からの電話に出ない対策が有効です。

※自動通話録音機を無償で貸し出します

自宅の電話機に取り付けることで、電話着信時に相手方に警告メッセージが流れ、通話内容を自動的に録音するため、発信者（犯人）に通話を断念させ、被害を未然に防止する効果があります。

◆ 警告メッセージ内容

「この電話は、振り込め詐欺等の犯罪被害防止のため、会話内容が録音されます。これから呼び出しますので、このままお待ちください」

貸出対象：区内在住で、おおむね65歳以上の方が居住する世帯。代理申請も可能です。

問い合わせ先：文京区危機管理課 5803-1280

富坂警察署	3817-0110	大塚警察署	3941-0110
本富士警察署	3818-0110	駒込警察署	3944-0110



自動通話録音機
(縦10cm×横12cm×厚さ3cm)

安全・安心な消費生活を送るために

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、「新しい生活様式」の定着が進む中、キャッシュレス決済やインターネットによる通信販売などの利用が増加しています。生活様式の変化は、消費生活にも大きな影響をもたらす、多様な消費者トラブルにも繋がっています。



本誌でも昨年度の消費者相談の傾向を掲載しておりますが、インターネット通販の定期購入に関するトラブルや、還付金詐欺など様々な消費者トラブルの被害から身を守るためには、消費者一人ひとりが十分に注意を払うことが必要です。

また、消費者トラブルは様々な世代にわたっており、それぞれの生活の場面に応じた知識や情報を持ち、対応できるようにすることが大切です。

区消費生活センターではデジタル消費生活展やオンライン研修の開催など、新しい手法を用いた啓発も行っております。消費者トラブル被害を防止し、区民の皆様が「安全・安心な消費生活」を送ることができるよう、これからも必要な消費生活情報をお届けし、消費者相談体制及び啓発事業の充実を図ってまいります。

令和3年7月1日

文京区長 **成澤廣修**

文京区消費生活センター

〒112-8555
東京都文京区春日1-16-21
文京シビックセンター地下2階
TEL 5803-1105 / FAX 5803-1342
相談専用 TEL 5803-1106
受付時間 9:30～16:00 (月～金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄
東京メトロ丸ノ内線・南北線
⇒後樂園 下車
都営三田線・大江戸線
⇒春日 下車
- 都営バス
⇒春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる
⇒文京シビックセンター下車

