

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 03-5803-1105 FAX 03-5803-1342

もくじ

令和4年度 消費者相談のまとめ ……1
安全・安心な消費生活を送るために ……3
自動通話録音機を貸し出します! ……4

令和4年度 消費者相談のまとめ

令和4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2,009件でした。

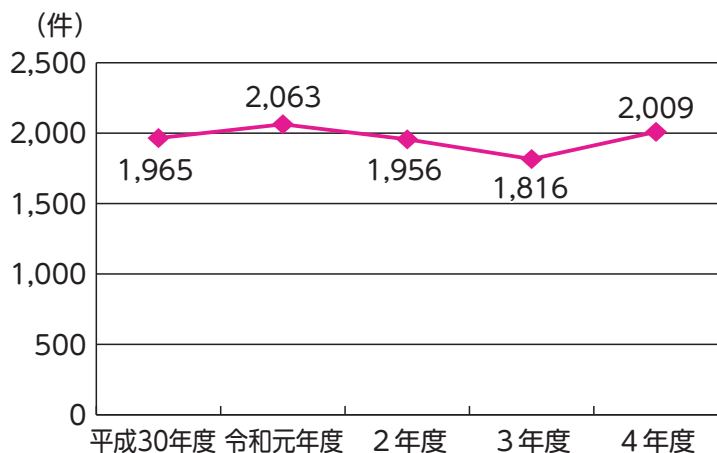
相談件数のうち苦情は1,885件、問い合わせは124件、要望は0件でした。消費者個人からの相談は1,913件(95.2%)、その他の問い合わせは96件(4.8%)となっています。

令和4年度は、民法改正により成年年齢が18歳に引き下げられました。20歳未満の方からの相談は、全体の件数に比べてあまり多くはありませんが、20・30歳代の方からの相談は、前年度より増加しています。マッチングアプリなどをきっかけに、「簡単に儲かる」と詐欺的な儲け話や投資の勧誘をされる、といった相談が後を絶ちません。今後も若者の消費者被害の拡大が懸念されますので、注意が必要です。

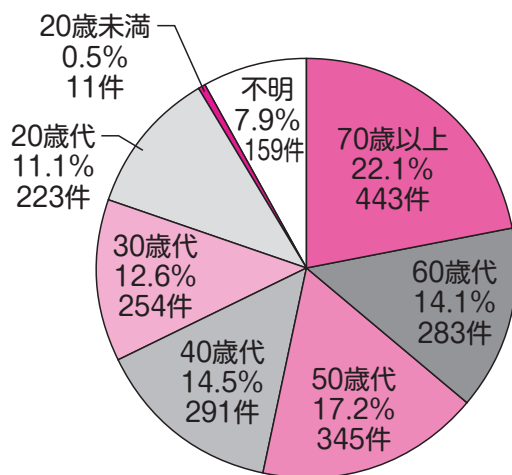
他にも、エステ運営会社の経営悪化に伴う返金トラブルや、新型コロナウイルス感染症に伴う行動制限の緩和により、旅行やコンサートチケット購入に関する相談が寄せられました。

近年の急速なデジタル化に伴い、契約形態も複雑になり、解決に時間を要するケースが増えています。消費者トラブルに遭わないためには、一人一人が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をすることが求められます。

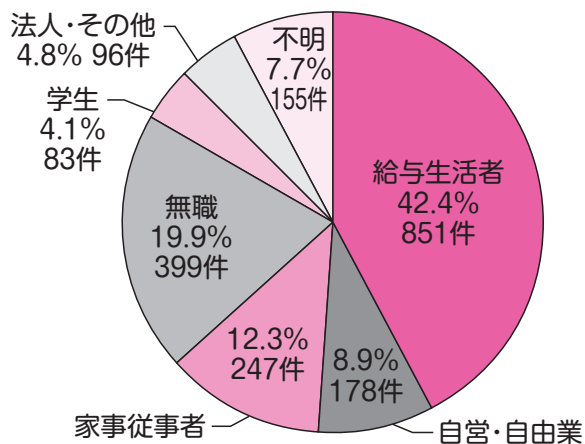
相談受付件数



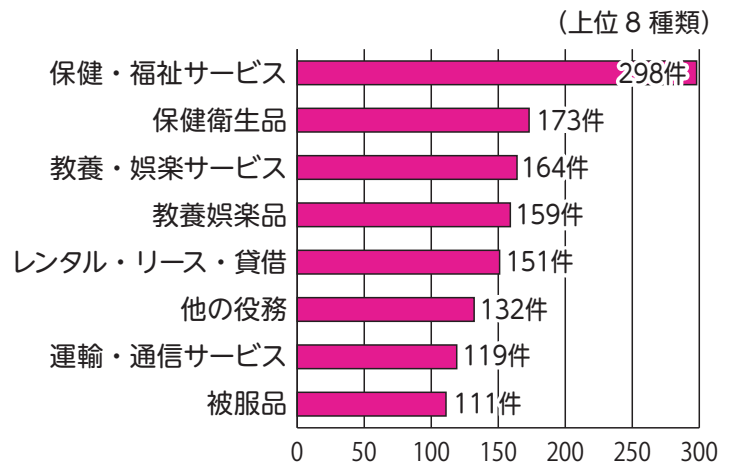
年代別受付件数



職業別受付件数



相談の多かった商品・サービス



相談の多かった内容

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、新聞やチラシ広告などを見て、「お試し」1回のつもりで化粧品を申し込んだら、複数回の購入が条件となっていて、キャンセルできない」「解約したいので事業者に電話をかけているが、つながらない」「事業者との連絡手段がSNSしかなく、やり方が分からない」という相談が後を絶ちません。最近ではスマートフォンの普及に伴い、特に高齢者の方からの相談が非常に増えています。

通信販売は、申込みをする前に「本当にこれを買う必要があるか?」と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。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。通信販売での思わぬ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。

還付金詐欺

- ・区役所の職員を名乗る者から「医療費の還付金がある」と電話があった。生年月日などの個人情報や取引銀行を聞かれた。
- ・「健康保険料の還付金手続きの書類を送ったが、まだ提出されていない。緑色の封筒を見なかったか。銀行で手続きをしてもらおう」と言われた。

これらは還付金詐欺です。電話で「お金が返ってくる」「銀行で手続きができる」などと言われたら、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、役所の代表番号に電話をかけて確認するか、消費生活センターにご相談ください。

投資・副業トラブル

「投資で簡単に儲かる」「おすすめのビジネスがある」と勧誘されたことはありませんか? お金が入ると思って話に乗ったものの、「すぐに取り返せるから」と逆に高額な費用を請求され、支払い後、相手と連絡が取れなくなった、という相談が複数寄せられています。こうした場合、お金を取り戻すのは非常に困難です。

また、近年マッチングアプリの利用者が増加していますが、本来の利用目的ではなく、投資や副業への勧誘目的で近づいてくる人もいます。

「必ず儲かる情報」はありません。少しでも不審に思ったら、すぐに消費生活センターへご相談ください。

安全・安心な消費生活を送るために

新型コロナウイルスの5類移行に伴い行動制限が緩和され、私たちの生活は平常を取り戻しつつあります。『コロナ禍』を契機に社会全般のデジタル化が加速化したことで、オンラインを利用した商品の購入やキャッシュレス決済が広く普及しました。利便性は向上しましたが、新たな形態の消費者被害が発生しています。



また、2022年4月の成年年齢の引き下げにともなう若年者の消費者トラブルや高齢者の消費者トラブルも後を絶たず、世代を問わず被害が発生しています。

消費者一人ひとりが十分に注意を払うとともに、自分に必要な知識や正しい情報を持つことが、被害の未然防止につながります。

「不安だな」「おかしいな」と思ったら、一人で悩まず、身近な人に相談することも大切です。

区消費生活センターでは、消費生活に関するお困りごとを受け付ける「消費者相談窓口」を開設するとともに、消費生活情報誌「くらしのパートナー」の発行、消費生活展、消費者研修会等で、皆様に必要な情報の提供や消費者トラブルにあわないための啓発を行っております。

消費者被害を防止し、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続けてまいります。

令和5年7月1日

文京区長 **成澤廣修**

特殊詐欺被害防止のための 自動通話録音機 を無料で貸し出します！

自宅の電話機に自動通話録音機を取り付けることで、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、犯人側に通話を断念させ、被害を未然に防止する効果があります。

対象者：文京区在住で65歳以上の方

※一般的な家庭用電話機のほとんどに対応していますが、ダイヤル式のいわゆる黒電話など、一部接続できない電話機もありますので、事前にお問い合わせください。

【貸出し窓口】

- 文京区役所 危機管理課(文京シビックセンター15階)
- 富坂・大塚・本富士・駒込の各警察署



(縦10cm×横12cm×厚さ3cm)

★接続は簡単、電話機につなぐだけ！

警告音声

「この電話は、振り込め詐欺等の犯罪被害防止のため、会話内容が自動録音されます。」

【お問い合わせ先】

文京区役所 危機管理課(文京シビックセンター15階)
電話：03-5803-1280



イラスト: まっなが もえ

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 03-5803-1105 / FAX 03-5803-1342

相談専用 TEL 03-5803-1106

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

