

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3年度 消費者相談のまとめ ……1
とらの子マモルくん文京区に!! ……3
安全・安心な消費生活を送るために…4

令和3年度 消費者相談のまとめ

令和3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1,816件でした。

相談件数のうち苦情は1,740件、問い合わせは75件、要望は1件でした。消費者個人からの相談は1,700件(93.6%)、企業団体等からの相談は116件(6.4%)となっています。

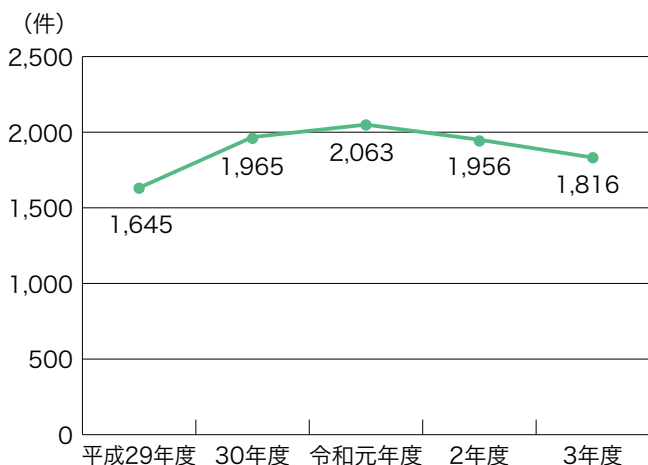
令和3年度は、引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大によって、日常の消費生活に多大な影響がありました。また、化粧品の定期購入や賃貸アパートの修理代・原状回復費、副業・情報商材、保険料の還付金詐欺など様々な相談が後を絶ちません。根拠のないうわさに惑わされず、正確な情報に基づ

いた行動が求められます。

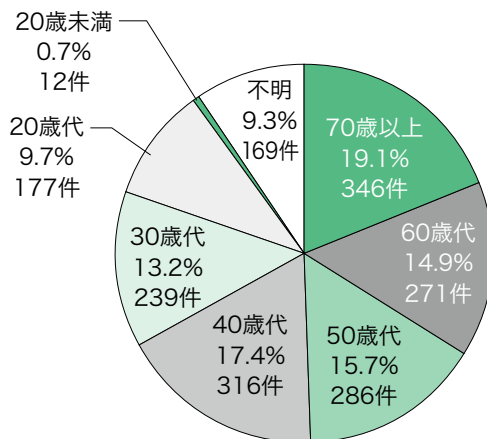
昨年と同様、インターネット通販の定期購入に関する相談や通報が多数ありました。購入する前にホームページの内容や最終確認画面を精査し、契約条件や解約・返品ルール等をよく確認することが重要です。

また、民法改正により、令和4年4月1日から成人年齢が18歳に引き下げとなりました。契約などに関する知識や社会経験に乏しいところを狙われる若者の消費者被害が拡大する恐れがあります。若者の消費者被害を防ぐためには、本人だけでなく周囲の大人も注意することが大切です。

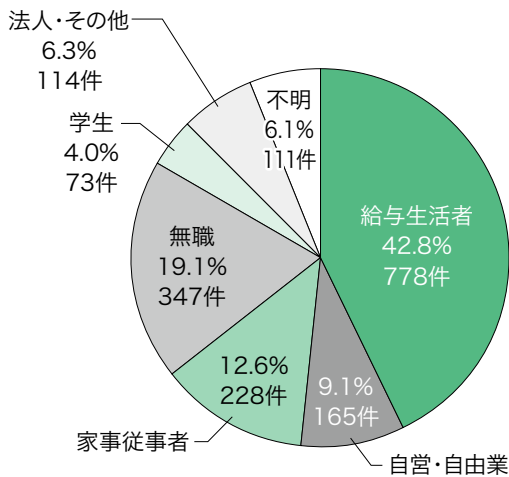
相談受付件数



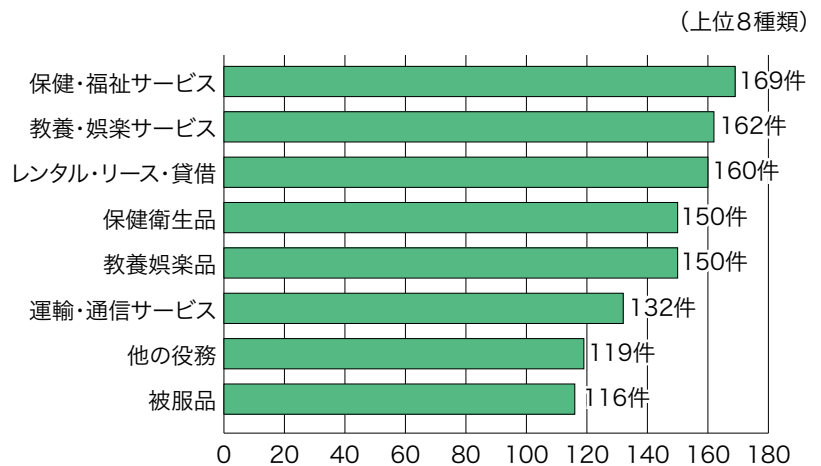
年代別受付件数



職業別受付件数



相談の多かった商品・サービス



相談の多かった内容

保険料の還付金詐欺

- 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。
- 還付金が受け取れるとメールが届き、電子マネーで手数料を払うよう案内された。

これらは還付金詐欺です。電話で「お金が返ってくる」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

コロナ禍における「自宅勤務」や「巣ごもり」の影響で、トイレの詰まりなどの水回りの修理トラブルが増加しています。インターネットで検索し、検索上位に出てきた事業者やマグネット広告の事業者に依頼し、掲載されている金額を大幅に上回る額を請求されるケースが多くあります。

突然の水回りのトラブルに対応できるように、日

頃から近所の水道工事事業者等を探しておくことが重要です。賃貸住宅であれば、まず管理会社に連絡しましょう。また、事業者に依頼する前に、ラバーカップなどの市販品で解消できないか、試してみましょ。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」回りのつもりで化粧品を申し込んだら、数回の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。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。

とらの子 {マモルくん} 文京区に!!



イラスト: まつなげ モス

寅年生まれの「とらの子マモルくん」。
 文京区の皆さんの大切な財産、健康、安全・安心なくらしを守るために、毎日がんばっています。
 「くらしのパートナー」の4コマまんがで、マモルくんの活躍をお届けします。
 皆さんも、マモルくんと一緒に、消費者トラブルから身を守りましょう!

※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

2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられたことで、若者の消費者被害の増加が懸念されております。一方、依然として高齢者の消費者被害も多く発生しており、コロナ禍での日常生活の変化や世界情勢の変動に乗じた新年度の消費者被害も出現する等、世代を問わず多種多様な消費者トラブルが起きているのが現状です。



消費者一人ひとりが「いつ自分が消費者トラブルにあってもおかしくない」と注意を払い、必要な知識や正しい情報を得ることが、消費者被害の未然防止につながります。また、家族や周りの方たちがサポートすることでも、若者から高齢者まで、多くの方の被害をくいとめることができます。「おかしいな」「不安だな」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4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

