

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
令和元年度 消費者相談のまとめ …… 1
新型コロナウイルス感染予防のために …… 3
消費者ホットライン188とは? …… 4

令和元年度 消費者相談のまとめ

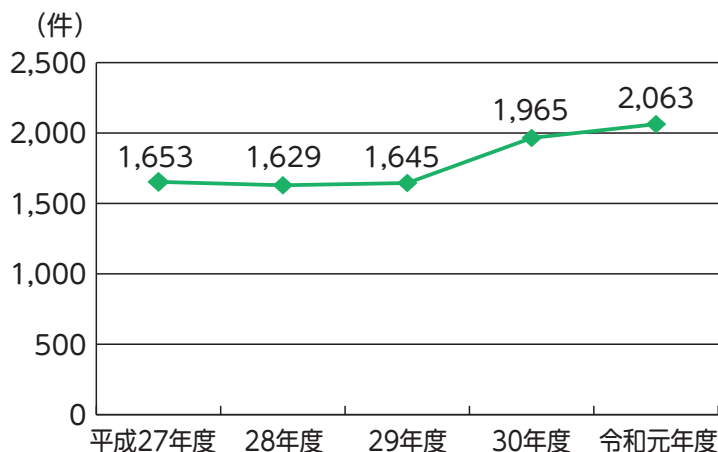
令和元年度に、文京区消費生活センターで受け付けた消費者相談の件数は2,063件でした。

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。

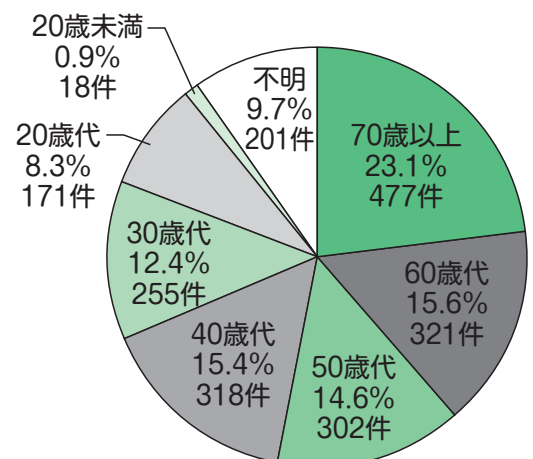
令和元年度も、昨年に引き続きインターネット関連の相談が多く寄せられました。インターネット通販の定期購入のトラブルや、メールの架空請求、契約内容をよく理解できなかった通信契約など様々な相談が後を絶ちません。インターネットは便利な反面、相手の顔が見えません。慎重な利用が求められます。

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

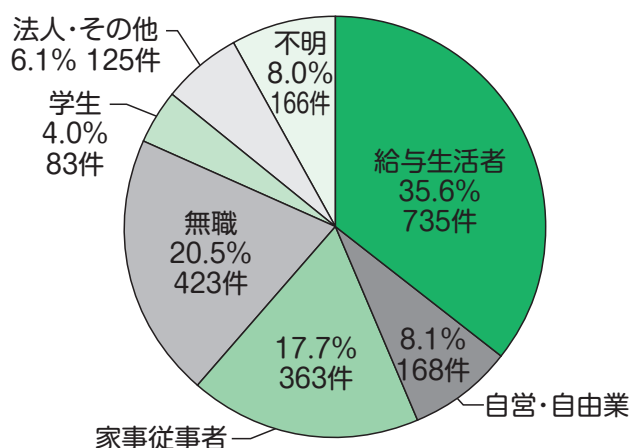
相談受付件数



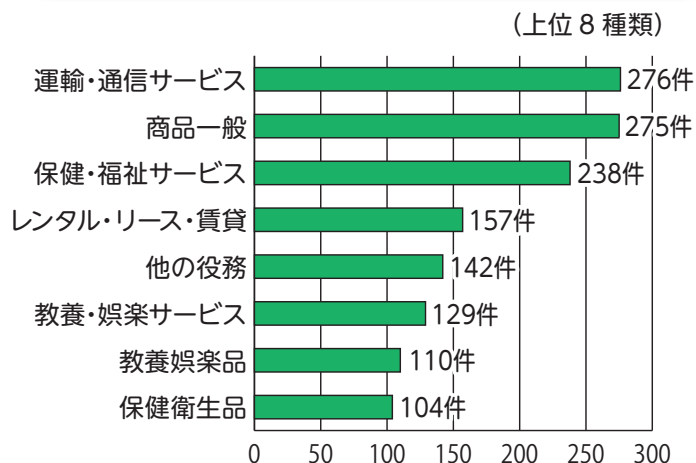
年代別受付件数



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。

新型コロナウイルス感染予防のために 「新しい生活様式」の実践例～お買い物編～

マスクを着用し、咳エチケットを徹底する

買うものをメモして、滞在時間を短くする

買い物に行く回数を減らす

お店に出かけるときは・・・

お店の空いている時間帯に、一人又は少人数で行く

発熱等風邪の症状があるときは、買い物に行くのを控える

備え付けの消毒液等があれば、使用する

購入しない商品は出来るだけ触らない

他の人との間隔を出来るだけ保つ

店内でお買い物中・・・

店内では、客同士・従業員との不要不急な会話を控える

飲食等でマスクを外したら、テーブルなどに置かず適切に管理する

レジを待つときは、出来るだけ一人で、他の人と間隔を空けて

電子決済や自動精算機も活用する

会計後の袋詰めは、混雑を避け速やかに

会計の際には・・・

買い物が終わったら、すぐに退店する

マイバッグは自分で袋詰めする（使用前後の洗浄・消毒も）

消費者ホットライン188 とは？

消費者ホットライン188(局番なし)は、お近くの消費生活センター等の消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

「悪質商法等による被害にあった」「ある製品を使ってけがをしてしまった」などの消費者トラブルで困っていませんか？

「新型コロナウイルスが水道水に混ざっている可能性がある。調査に行くので、お宅の場所を教えてほしい」、「助成金があるので個人情報や口座情報を教えてほしい」などの新型コロナウイルスの感染拡大に関連したトラブルで困っていませんか？

そんなときは一人で悩まずに、全国どこからでも3桁の電話番号でつながる消費者ホットライン「188(いやや!）」にご相談ください。専門の相談員がトラブル解決を支援します。



一人で悩まず、まずは相談

困ったときは、一人で抱え込まないで
消費者ホットライン「いやや」(局番なしの188)
までお電話を
『泣き寝入りは超いやや(188)！』
で覚えてね

消費者庁 消費者ホットライン188イメージキャラクター
「イヤヤン」



<h3>文京区消費生活センター</h3> <p>〒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)</p>	<h3>文京シビックセンター 最寄駅</h3> <ul style="list-style-type: none"> ●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 	
--	--	--