

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。

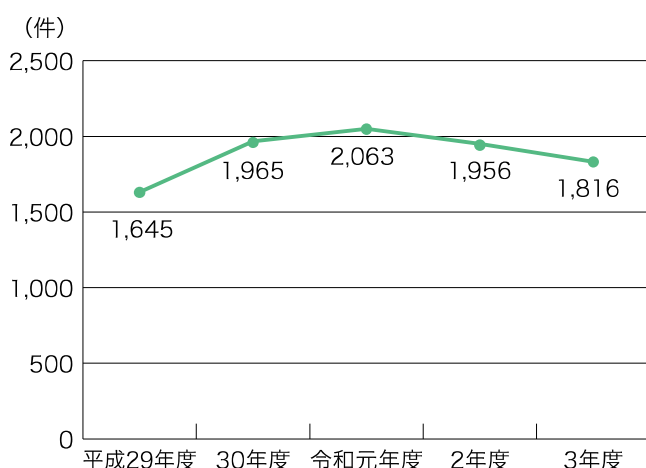
令和3年度は、引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大によって、日常の消費生活に多大な影響がありました。また、化粧品の定期購入や賃貸アパートの修理代・原状回復費、副業・情報商材、保険料の還付金詐欺など様々な相談が後を絶ちません。根拠のないうわさに惑わされず、正確な情報に基づ

いた行動が求められます。

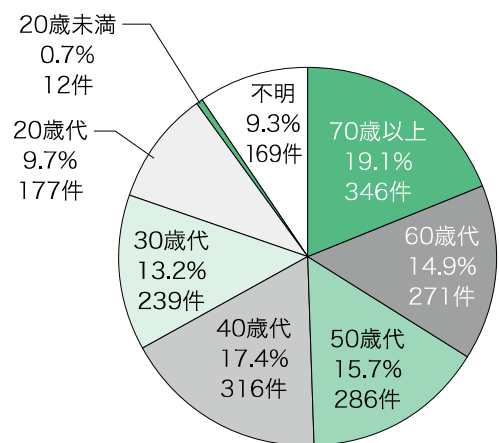
昨年と同様、インターネット通販の定期購入に関する相談や通報が多数ありました。購入する前にホームページの内容や最終確認画面を精査し、契約条件や解約・返品ルール等をよく確認することが重要です。

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。

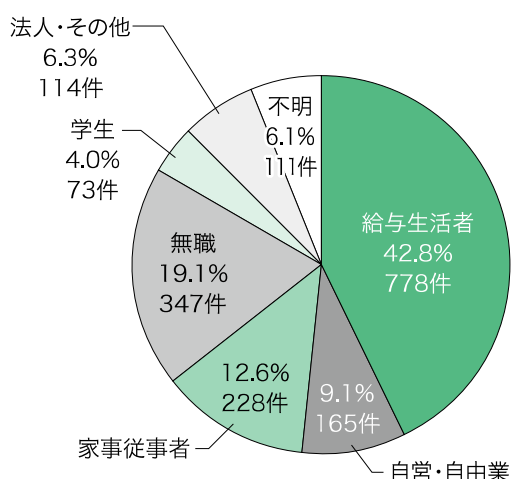
相談受付件数



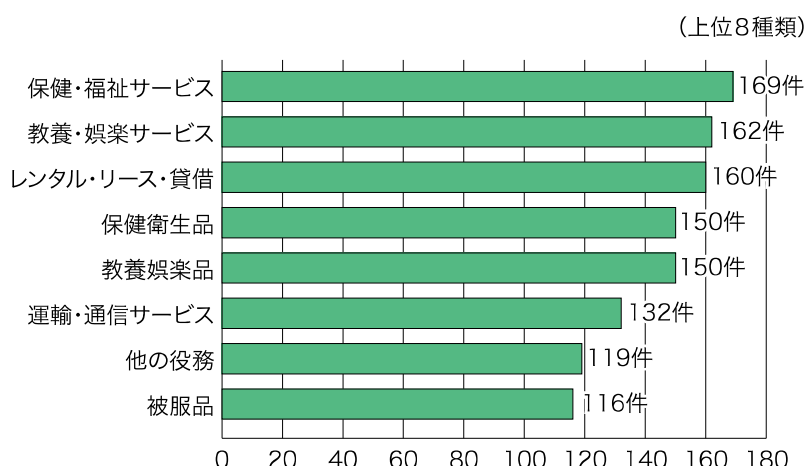
年代別受付件数



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1回のみ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。