

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。

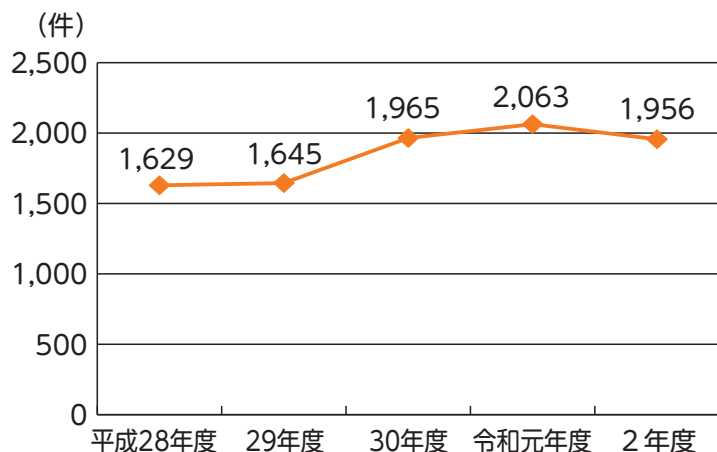
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大により、日常の消費生活に大きな影響がありました。給付金詐欺、身に覚えのない荷物の送り付け、航空券・宿泊等の旅行関係のキャンセル料など様々な相談が後を絶ちません。根拠のないうわさに惑わされず、正確な情報に基づいた行動が求められます。

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。

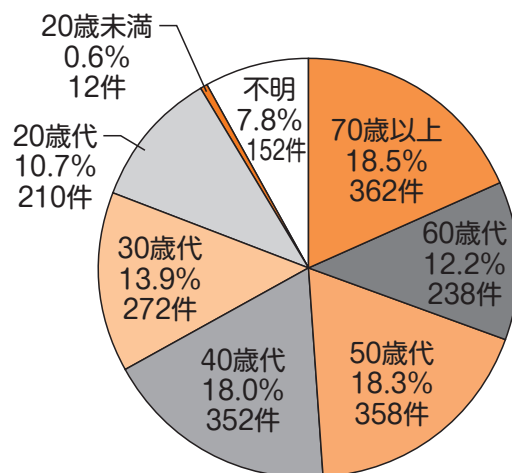
※3ページ参照

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。

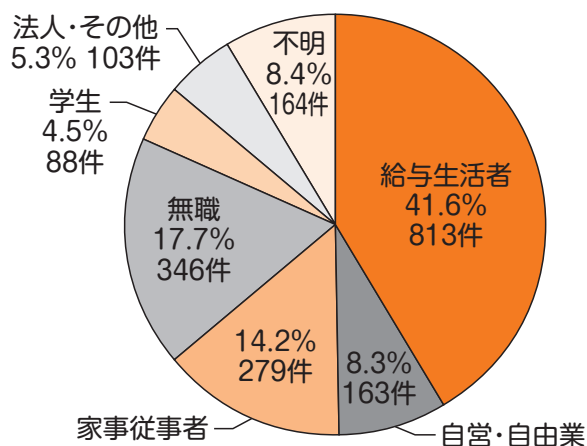
相談受付件数



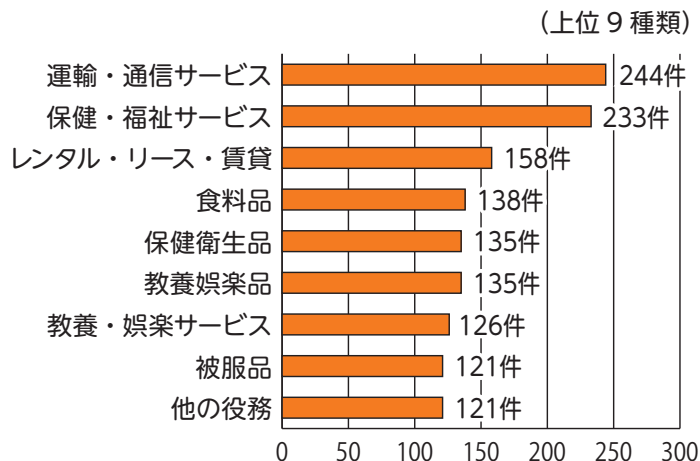
年代別受付件数



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。