

# 墨田区消費者ニュース

編集・発行/墨田区産業観光部生活経済課消費者・勤労福祉担当

〒130-8640 墨田区吾妻橋 1-23-20 電話 5608-6185

## 平成19年度消費者相談の傾向

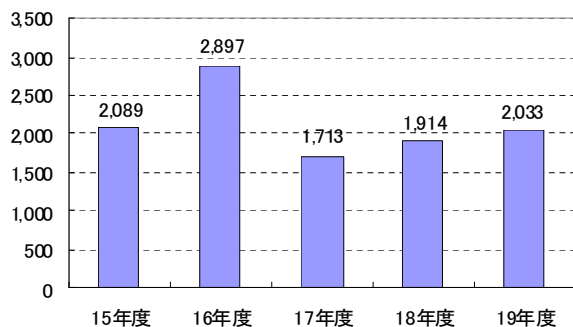
すみだ消費者センターでは、消費生活に関する疑問やトラブル、苦情について、専門の相談員が、アドバイスや情報提供など解決へのお手伝いをしています。平成19年度にすみだ消費者センターに寄せられた相談件数は、2,033件（対前年度比6.2%増）と昨年に引き続き増加しました。東京都全体でも142,760件で、対前年度比4.4%の増加となりました。



### 年々増加する相談件数

平成17年度にいったんは減少となったものの、18年度から増加に転じ、19年度は2,033件と、前年度より119件増加しました。

消費者相談年度別件数



### 食料品に関する相談は45%増

相談件数の第1位は「運輸・通信サービス」に関する相談でした。これは、有料サイトの利用料金など身に覚えのない「架空・不当請求」に関する相談が多いためと考えられます。

次に相談の多い項目は、多重債務などの「金融・保険サービス」となっています。

また、今年度は、健康食品などの「食料品」に



関する相談が、前年度に比べ30件（45%）の増加となりました。

消費者相談内容別件数

相談内容	18年度	19年度
食料品	66	96
金融・保険サービス	264	256
住居品	123	123
被服品	78	86
土地・建物・設備	222	213
運輸・通信サービス	447	449
その他	714	810
合計	1,914	2,033

### 相談の内容

以下のような相談が寄せられています。

- ◇「利用料金が発生している。入金がない場合には自宅、勤務先へ回収に出向く」という請求が来た。
- ◇「必ず儲かる」などと言われ契約、元金がどんどん減っていく。事業者に解約・返金を求めたが、応じてもらえない。
- ◇格安な食品のチラシが入り、店に出向いた。血圧が下がるといわれ、高額な健康食品を買われた。

## 注文していないのに商品が届いた？



商品を注文していないのに、業者が一方的に送りつける悪質商法的一种です。受け取ると購入しなければならないと勘違いをさせて支払わせることを狙ったもので、「送りつけ商法（ネガティブオプション）」といいます。

### 相談事例

**事例 1** 申込んだ覚えのない書籍が送られてきました。開封したら 9800 円の請求書が入っていました。どうしたらよいでしょうか。

**事例 2** 私宛で注文していない化粧品が代金引換で配達されました。母が宅配業者に代金を支払ってしまいました。支払った代金は返金してもらえますか。

### アドバイス

「送りつけ商法（ネガティブオプション）」の場合、契約していないので支払う必要はありません。しかし、商品は業者のものなので、すぐに処分をしてはいけません。

事例 1 の場合、受け取ってから 14 日間保管しておけば、後は処分してもかまいません。また、業者に引取り請求をすれば、引取り請求をした日から 7 日間の保管で済みます。

法律に定められている期間（14 日または 7 日）が経過すれば商品は自由に処分できます。

事例 2 の場合、送り主に返金と商品の引取りを申出てください。着払いや代金引換配達の場合、一度支払ってしまうと取り戻すのは非常に困難です。注文したのかどうか分からないときは受取り拒否をしましょう。そのためにも商品を注文したときは、家族にどこから荷物が届くかを知らせておくことが大切です。

困ったときには消費者センターにご相談ください。



困ったときは早めにご相談を

### すみだ消費者センター相談室

相談日：月～土曜日

\*土曜日は電話相談のみ受け付けています

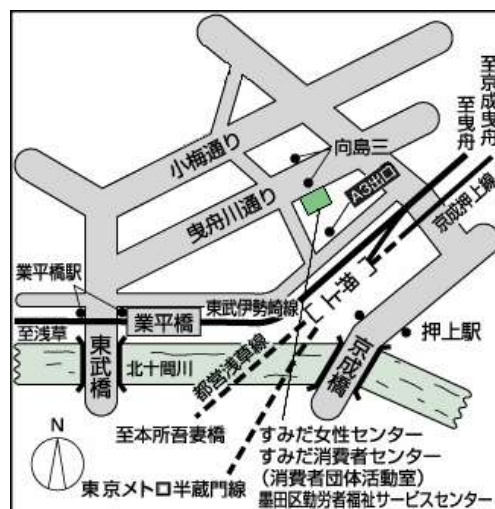
相談時間：午前9時30分～

午後4時30分

専用電話：5608-1773

\*最初は電話でご相談ください

所在地：墨田区押上 2-12-7-215



交通／東武線業平橋駅、京成線・東京メトロ半蔵門線押上駅(A3出口)から、それぞれ徒歩約5分