

# 墨田区消費者ニュース

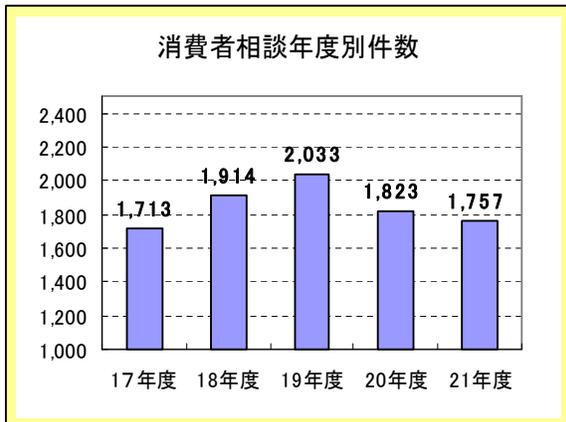
## 平成21年度消費者相談の傾向

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21年度にすみだ消費者センターに寄せられた相談件数は、1,757件（対前年度比3.6%減）で、昨年と比べ減少しました。東京都全体では128,193件（速報値）で、対前年度比2.3%の増となっています。



### 相談件数は減少傾向

平成17年度から2年連続で増加していた相談件数（新規）は、19年度には2,000件を超えていましたが、この2年間は減少傾向で、21年度は前年と比較して66件減少しました。



※本統計は新規相談件数のみの集計であり、継続案件については件数に含めていない。

### よくある相談事例

#### 不審なメールやHPのアドレスを興味本意にクリックしたら→

- ①登録料金等を請求された。
- ②画像が貼りついて削除できない。
- ③支払わなければ、法的措置をとる。

まずは相談！



### 以前として多い、架空・不当請求の相談

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」に関する相談が依然として多いためです。なお、第2位は「土地建物・設備」となっています。

#### 消費者相談内容別件数

相談内容	20年度	21年度
食料品	77	81
金融・保険サービス (うち多重債務)	220 (135)	202 (120)
住居品	104	103
被服品	88	82
教養・娯楽品	170	189
土地・建物・設備	231	243
運輸・通信サービス	401	351
教養・娯楽サービス	79	90
保健・福祉サービス	93	102
その他	360	314
合計	1,823	1,757

## ESTA（電子渡航認証システム）の申請をしたら

### もほう 米政府の模倣サイトで、お金を取られた!

2009年1月12日から米国の入国制度が変わり、電子渡航認証システム（ESTA）の申請が義務付けられました。以来代理申請業者にかかわる苦情が多く寄せられています。

#### 相談事例

夏休みに家族でハワイ旅行をするため、ESTAの申請をしようと、パソコンで「ESTA」と入力して検索した。政府公式サイトだと思い、申請手続きを行いクレジットカードの番号を入力した。

後で、一人4,900円の申請料がかかるのはおかしいと思い、再度サイトを確認したところ、米政府の公式サイトではないことがわかった・・・解約したい。



#### アドバイス

米政府公式サイトで申請は無料ですが、無認可の業者が独自のウェブサイトを立ち上げ、申請手数料を取っていることがあり、米政府等が注意喚起をしています。

多くの場合は、公式サイトと間違えるようなトップページの構成になっていますが、「ESTA代行サイト」と記載があり、有料であることを記載してあります。手数料を取ってESTA代行をすることは違法ではありません。申請代行完了後の解約は極めて困難なため、十分注意が必要です。ESTA申請、認証許可等の確認は下記サイトで出来ます。

■電子渡航認証システム（ESTA）専用ホームページ <https://esta.cbp.dhs.gov/>



困った時は  
お早めにご相談を

## すみだ消費者センター相談室



相談専用  
ダイヤル

まずは電話でご相談ください  
**5608-1773**

■相談日……月曜日～土曜日

(土曜日は電話相談のみ受付。日曜日・祝日・祭日・年末年始はお休みです。)

■相談時間…午前9時00分～午後4時30分

■所在地…墨田区押上2-12-7-215号室 セトル中之郷内

- 東武伊勢崎線・東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線「押上」駅A3出口徒歩3分
- 東武伊勢崎線「業平橋」駅徒歩7分
- 都営バス（墨38）「向島三丁目」バス停前

