

# しんじゅく区 くらしの情報

## CONTENTS

- P.1 災害発生時にあわてないために！  
家庭での備えと対処
- P.2 災害への“備え”と“対処”
- P.3 令和3年度 消費生活相談の概要
- P.4 新宿消費生活センターからのお知らせ

No. 265

2022年9月号

編集発行：新宿区立新宿消費生活センター TEL：03-5273-3834

## 災害発生時にあわてないために！ 家庭での備えと対処

災害に対する備え、家庭で取り組むべき主な対策を紹介します。地震、大雨などの災害時には、それに便乗した悪質商法が増える傾向にあります。



# 災害への“備え”と“対処”

1

## 災害事前の備え

### ①保険契約の内容を確かめましょう

- 火災保険、自動車保険などには、災害時に適用するケースもあります。
- 災害事前に契約内容を確認し、あわてることを少なくしましょう。



### ②家屋の設備などを確かめましょう

不具合や不良箇所がないか、日頃から点検・修理を行っておきましょう。

2

## 災害発生後の対処

### ①悪質な勧誘や便乗商法に気をつけましょう

保険金を請求して家屋を修繕できると提案されるケースなど、悪質な勧誘事案も見受けられます。「保険金」や「寄付金」、「義援金」を口実にした勧誘にも注意しましょう。

悪質商法の代表的な手口

不要な勧誘は、きっぱり断りましょう。



参考：消費者庁、国民生活センター

不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに消費生活センター等へ相談しましょう。消費者ホットラインまでお電話ください。



# 令和3年度 消費生活相談の概要

令和3年度の相談は、上半期には依然として、「海外から身に覚えのないマスクが届いた。」「インターネット通販でパルスオキシメーターを注文し代金を払ったが、商品が届かず連絡も取れない」等の新型コロナウイルス関連の相談が寄せられました。また、「おうち時間」の増加に伴う消費者トラブルが増えました。なかでも、未成年者のオンラインゲームの課金トラブル、動画配信サービスの解約を忘れ、利用していないにもかかわらず代金を請求されたというサブスクリプションのトラブル、動画配信サイトの広告から定期購入と気付かずダイエット食品や脱毛クリーム等を契約してしまうインターネット通販のトラブル、自宅のトイレが詰まり、ネットで検索した業者に依頼し高額な支払いをしてしまったという暮らしのレスキューサービスのトラブルの相談が寄せられました。

## 1 相談件数【図1】

令和3年に消費生活センターに寄せられた相談は、3,804件で、前年度の4,389件に比べ585件(13.4%)の減少となりました。減少の原因は、架空請求や新型コロナウイルス関連の相談が減ったこと等が考えられます。

## 2 契約当事者の属性(性別、年代別)【図2】

契約当事者の年代別相談件数を見ると、「30代」が最も多く621件で、以下多い順に「70代以上」572件、「40代」541件、「50代」532件、「20代」522件となりました。男女別では、男性からの相談は1,530件(45.0%)、女性からの相談は1,866件(54.9%)でした。

## 3 相談内容と特徴【図3】

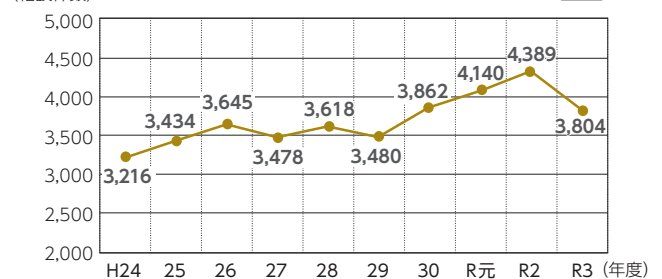
最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」435件(前年度比96.7%)で、賃貸アパート等の修理費や敷金、原状回復費用等に関する相談、第2位は、「役務その他」が242件(前年度比113.6%)でした。なかでも、予想外に高額な請求をする鍵の開錠サービスのトラブルや、廃品回収サービスに関する相談が増えました。第3位は「商品一般」で236件(前年度比81.7%)、宅配業者を装った偽SMSによるトラブル等が寄せられました。

## 4 新型コロナウイルス関連

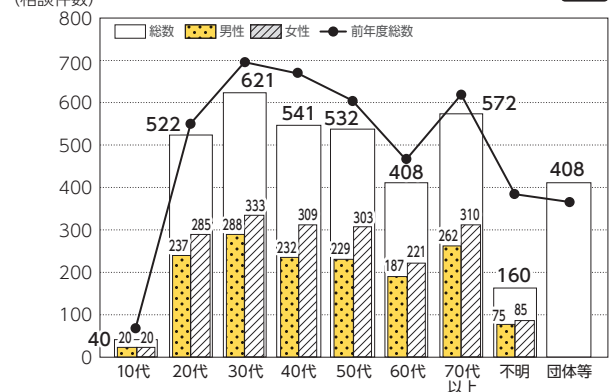
令和3年度に消費生活センターに寄せられた新型コロナウイルス関連の相談は、115件で、前年度の427件から大幅に減少しました。

令和3年度は、新型コロナウイルス関連の相談は減少しましたが、コロナ禍の特徴であるインターネット通販等の利用は、コロナ前はあまり利用しなかった高齢者等の層においても、実店舗に行かずネットで完結させる消費行動が増加し、今後もその傾向は拡大していくと思われます。

【相談件数の推移】 図1



【令和3年度 性別、年代別受付件数】 図2



【相談受付件数の多い商品・役務分類 上位5位】 図3

順位	商品・役務分類	R3年度	R2年度	増減	対前年度比	主な項目
1	レンタル・リース・貸借	435	450	-15	96.7%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金、レンタカー、晒れ着のレンタル等
2	役務その他	242	213	29	113.6%	便利屋、パソコンウイルス駆除サービス、廃品回収サービス、不動産仲介サービス等
3	商品一般	236	289	-53	81.7%	商品が特定されない消費料金の架空請求、不審なメールや電話、不用品の買取り等
4	化粧品	159	139	20	114.4%	化粧品の定期購入、化粧品セット、化粧クリーム、脱毛剤、シャンプー等
5	教室・講座	124	116	8	106.9%	スポーツ・健康教室、ビジネス教室、タレント・モデル養成教室等の休会・退会

単位：件



## 相談員コラム

夜中にトイレが詰まり、ネットで検索した業者を呼んで修理してもらったが、高額な請求を受けた、屋根の無料点検をしてあげるといわれ高額な屋根工事をしてしまった等の住宅のトラブルの相談が寄せられます。住宅の修理や工事は高額になることが多いので、必ず複数の業者から見積もりを取り、比較検討することが基本です。また、最近、多いトイレの詰まりは、市販のラバーカップで解消できることもあるので、事前に用意しておくのも一案です。賃貸住宅や集合住宅に居住している人は、まずは大家や管理会社

に相談をしてください。水回りの突然のトラブル、それが夜中に起こった場合や、被害が大きい時は冷静な判断を行うことが難しくなります。被害が発生する前から、修理依頼先等を確認しておきましょう。

**参考** 区では、区内の住宅の増改築・修繕等をする場合、住宅修繕工事業者のあつ旋をしています。

住宅修繕工事業者等のあつ旋…住宅課居住支援係 電話 03-5273-3567

東京都下水道局「下水道なんでもガイド」

(<https://www.gesui.metro.tokyo.lg/business/b1/guide/>)

東京都下水道局「排水なんでも相談所」【工事に関する相談ができますが点検や調査に費用がかかる場合があります】

(<https://www.gesui.metro.tokyo.jp/living/a4/list/index.html>)

## 新宿消費生活センターからのお知らせ

### 令和4年度第1回 新宿区消費生活地域協議会を 開催しました

令和4年7月26日(火)、第1回新宿区消費生活地域協議会を開催し、消費者教育の推進と消費者安全の確保について、意見交換を行いました。

消費者教育の推進については、4月1日から民法上の成年年齢が引き下げられ、若者に対する消費者教育の必要性が高まっていることから、若者向けの被害防止の取り組みや消費者トラブルについて、報告や意見交換が行われました。

消費者安全の確保では、高齢者等消費生活上特に配慮を要する消費者の見守りについてや高齢者総合相談センターとの連携強化等の情報を共有しました。

### 令和4年度第2回新宿区 消費者活動促進等事業助成を募集しています

区内消費者団体等の活動の活性化のため、事業に必要な経費の一部を助成します。

【対象】①新宿消費生活センター分館の登録団体 ②区の消費者行政に協力する団体  
③区内で活動するボランティア・NPO等の社会貢献的活動団体  
④その他区長が適当と認めた団体

【対象事業】令和4年9月～令和5年3月末に実施する消費者市民社会及び消費生活に関する学習、講演会、調査・研究、普及啓発活動などの公益性のある事業。ただし、他の補助を受けている事業、営利、政治活動を主とする事業については除きます。

【助成額】対象事業経費の3分の2以内(上限額/1事業につき20万円、年間40万円)

【申込み】事前連絡の上、10月14日(金)までに所定の申請書、団体の会則・規約、年間の活動予定・収支予算書を直接、消費生活就労支援課消費生活就労支援係(第2分庁舎3階) ☎03(5273)3834へ。申請書等は、同係で配布しているほか、新宿区ホームページからも取り出せます。

### 講座・イベント情報

みなさまのご参加をお待ちしています。

会場：新宿消費生活センター分館(高田馬場1-32-10)

講座・イベント名	講師	日時	費用	主催	申込み・問合せ
<b>消費者大学</b> ①成年年齢引下げと若者の消費者被害 ②高齢化社会の消費者問題 - 消費者問題の歴史から学ぶ ③安全・安心の消費生活をおくるために～身の回りの商品・商法トラブル事例～ ④見守り活動の支援と新未来創造戦略本部における取組 ⑤コロナ危機を乗り越える持続可能な地域づくりと消費者 ⑥消費者トラブルと対処法	①弁護士 瀬戸和弘 ②内閣府消費者委員会元事務局長 原早苗 ③弁護士 中村雅人 ④消費者庁地方協力課 消費生活相談員 修了式 ⑤サステナビリティ消費者会議代表 古谷由紀子 ⑥新宿消費生活センター相談員、修了式	① 9月24日(土) ② 10月1日(土) ③ 10月8日(土) ④ 10月15日(土) ⑤ 10月22日(土) ⑥ 10月29日(土) 13:30～15:30 ※⑥ 13:30～16:00	-	新宿区消費者団体連絡会	往復はがきまたはE-mail(s-shodanren@outlook.jp)で、9月12日(必着)まで。応募者多数の場合は抽選。ウェブ会議ツール「Zoom」を利用した受講も可能。通信費等は受講者負担。会場受講14名、Zoom利用16名 広報しんじゅく 8/25号掲載
② 給排水管の更生・更新工事のポイント	一級建築士 児玉隆司	9月21日(水) 18:15～20:15	500円	NPO法人建築ネットワークセンター	NPO法人建築ネットワークセンター事務局 03-6457-3178
③ 防災とコミュニティ活動	防災士(予定)	10月19日(水) 18:15～20:15	500円	NPO法人建築ネットワークセンター	NPO法人建築ネットワークセンター事務局 03-6457-3178
④ 食品表示と健康食品	消費生活コンサルタント 篤 仁子	10月25日(火) 14:00～15:30	-	(一財)日本消費者協会	(一財)日本消費者協会 HP <a href="https://jca-home.jp/shinjuku/">https://jca-home.jp/shinjuku/</a> 電話 03-5282-5311 または FAX03-5282-5315 で、10月13日(必着)まで。応募者多数の場合は抽選。ウェブ会議ツール「Zoom」を利用した受講も可能。通信費等は受講者負担。 広報しんじゅく 9/15号掲載予定

### 新宿消費生活センターご利用案内

悪質商法・契約・解約など、困ったことがあったらご相談ください。消費生活相談員・弁護士が相談をお受けします。

#### ●消費生活相談

〈対象〉新宿区にお住まいの方、新宿区に通勤・通学している方

〈相談料〉無料

〈相談場所〉新宿区立新宿消費生活センター(新宿5-18-21 新宿区役所第二分庁舎3階)

〈電話番号〉03-5273-3830(消費生活相談専用)

電話相談：月～金(年末年始、祝日を除く) 9:00～17:00

来所相談：月～金(年末年始、祝日を除く) 9:00～16:30

まず、消費生活相談員がお話をうかがいます。

●弁護士相談(来所相談のみ・予約制) 相談日時：毎週水曜日(年末年始、祝日を除く) 9:00～12:00・13:00～16:00

●多重債務相談(来所相談のみ・予約制) 相談日時：毎週第4火曜日(祝日の場合は第5火曜日) 13:00～16:00