

くらしの情報

No. 240

2017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



いつ起こるかもしれない災害のために ～自然災害に備えて防災習慣を身につけましょう～

日本では近年、東日本大震災における地震・津波の被害に加え、豪雨や大雪、竜巻などの災害が多発しています。

こうした災害から身を守るためには、一人一人の災害に対する心構えや知識と備えが重要となってきます。

自然災害ではどのようなことが起きるのか、その時どう対応したら良いのか、災害に対する備えはきちんと出来ているか、を確認して不意の災害に備えましょう。



大雨・台風

避難の遅れが命にかかわる

大雨や台風では、川の氾濫や土石流、がけ崩れ、地すべりなどが発生します。最近ではゲリラ豪雨など、短時間に狭い範囲で非常に激しく降る雨が頻発しており、注意が必要です。都市部では、川の急激な増水、道路や住宅の浸水のほか、道路のアンダーパスに雨水が流入し、自動車が立ち往生したり、地下空間が水没するなどの被害も起きています。危険が想定される場所には近づかないようにしましょう。川の氾濫や土砂災害は一気に起こるため、避難が遅れると命にかかわる危険があります。とくに高齢者や子どものいる家庭では、早めの避難を心がけてください。



竜巻

直ちに頑丈な建物に避難

竜巻は、発達した積乱雲に伴う強い上昇気流によって起こります。真っ黒い雲が近づいてきたり、雷が鳴ったり、冷たい風が吹き、大粒の雨や雹が降るなどの兆候があったときには十分注意してください。竜巻が間近で発生したら、屋内では窓ガラスから離れ、一階の丈夫な机の下などで身を小さくし、頭を守りましょう。屋外にいるときは頑丈な建物に避難するか、頑丈な構造物の物陰に入り、身を小さくします。物置や車庫、プレハブの中は危険です。竜巻は猛スピードで移動するので、写真や動画を撮影したりせず、直ちに身を守る行動をとってください。





地震 あわてず身の確保が第一

大地震が発生すると、津波のほか、都市では特有の災害も発生します。たとえば、阪神・淡路大震災では神戸市中心部で大規模な火災が発生、住宅街では倒壊した住宅が道路をふさぎ、通行できなくなるなどの被害が出ました。東日本大震災では、東京湾岸地域で液状化現象が起きています。交通網やライフラインがストップし、電話やインターネットもつながりにくくなるなど、発生後3日程度は混乱状態が続くと考えられます。

外出先で地震に遭ったときは、あわてずに身の安全を確保することが第一です。人が大勢いる施設では、出口や階段などに殺到せず、落下物の危険がないところに避難し、係員の指示に従ってください。落ち着いたら、テレビやラジオ、携帯電話やスマートフォンのワンセグやネット通信

機能などで、正確な情報を把握しましょう。

身の安全が確保できたら、むやみに移動を開始しないことが基本です。道路では余震で頭上から物が落下してきたり、火災が起きたり、駅などの混雑した場所では人が将棋倒しになったりして危険です。混乱が収まるまでは、安全な場所にとどまることを考えましょう。



津波 可能な限り高台へ避難

東日本大震災では、予想よりもはるかに高い津波が押し寄せた例が多くありました。津波のすべてを正確に予測することはできません。

揺れを感じたり、津波警報を見聞きしたら、素早く海岸から離れ、可能な限り高台に避難してください。避難場所を確認しておきましょう。

また、津波は複数回にわたって襲来し、第一波より後からくる波のほうが高いこともあります。第一波が引いた後に家に帰り、被害に遭ったケースもあるので、警報・注意報が解除され、安全が確認されるまでは被災地域に入らないようにしましょう。



災害の備え 非常持ち出しバックを用意

過去に起きた大地震では、倒れてきた家具の下敷きになって多くの死傷者が出ました。「家具は必ず倒れるもの」と考え、本棚やタンス、テレビ、

冷蔵庫等は、L字型金具やワイヤーなどで固定しましょう。

また、食料・飲料の備蓄は最低3日分×人

数分を確保しておくことが必要です（飲料水は1人1日3リットルが目安）。

防災のために特別なものを用意するよりも、普段の生活の中で使う食品等を備え、ときどき点検して入れ替えましょう。

飲料水や食料、貴重品、懐中電灯、衣類などを入れた非常持ち出しバッグも人数分用意し、すぐ出せる場所に用意しておきましょう。



地域の危険個所がわかる新宿区ハザードマップ

新宿区の災害危険個所地図（ハザードマップ）は、区内の洪水・土砂災害、地震の危険地域がわかります。日頃から地域や家族と確認しあってハザードマップを家庭に備えておきましょう。

新宿区役所 ハザードマップ http://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/an shin00_100002.html

新宿消費生活センターからのお知らせ

新宿消費生活センターでは、消費生活に関する知識を習得できる講座を関係機関・団体と連携して開催しています。受講者の募集は、広報しんじゅく（毎月5・15・25日発行）及び当センターのホームページでご案内しています。
<http://www.city.shinjuku.lg.jp/seikatsu/index06.html>

新宿未来創造財団委託講座

子どもから高齢者までのライフステージに沿って、人や社会・環境に配慮した消費スタイル“エシカル消費（倫理的消費）”に関する講座や親子消費者講座など“くらしに役立つ”生活に密着したテーマで開催しています。

消費生活センター出前講座

町会や高齢者クラブ等地域で活動する団体のみなさまが消費生活に関する学習会や講座を開催する際に、消費生活相談員を講師として派遣します。

消費生活センターに寄せられる相談事例をもとに、最新の悪質商法の手口から身を守る方法等について、お話しします。

新宿区消費者団体連絡会委託講座

・消費者大学講座（5月～9月）

地域における消費者教育の担い手となる人材の育成を目的として、実施しています。

今年度は「飲・食」をテーマに専門家をお招きして全6回の講座を開催しました。

・夏休み親子消費者講座

「食事をたのしむお箸生活」（8月）

親子で楽しくお箸を作ったり、お箸の使い方を競う「お箸名人ゲーム」をしました。

また、お箸の歴史や使い方のお話を聞きました。

振り込め詐欺撃退の強い味方 自動通話録音機を無料で貸し出します

オレオレ詐欺や還付金詐欺等の振り込め詐欺が多発しています。振り込め詐欺では、犯人から電話で連絡があることが多いため、なるべく犯人との接触（会話）をなくすことが効果的です。

電話と電話線の間に接続することで、着信時に警告メッセージが流れ、通話内容を録音する「自動通話録音機」を新宿区危機管理課と区内4警察署で無料で貸し出します。

※区内在住でおおむね65歳以上の方のいる世帯が対象です。

申込み 新宿区危機管理課 03-5273-3532
 牛込警察署 03-3269-0110 新宿警察署 03-3346-0110
 戸塚警察署 03-3207-0110 四谷警察署 03-3357-0110

9月1日
受け付け開始
先着500台



講座・イベント情報

新宿区内の消費者団体の講座・イベントです。みなさまのご参加をお待ちしています。

	講座・イベント名	講師	日時	費用	主催	申込み・問合せ
1	9月学習会 環境ホルモン最新事情 2017 ～赤ちゃんが危ない～	ジャーナリスト 植田武智氏	9月15日(金) 13:30～15:30	500円 (資料代)	暮らしを 考える会	申込み 暮らしを考える会事務局 電話・FAX3203-2951 (小林)
2	10月学習会 増税不可避の日本財政 ～社会を支え、社会によって 支えられる財政システムへ～	埼玉大学准教授 高端正幸氏	10月20日(金) 13:30～15:30	500円 (資料代)		

※会場は、新宿消費生活センター分館（高田馬場1-32-10）



相談員コラム

最近の葬儀サービスを考える ～葬儀費用は複雑～

今回は葬儀サービスについて考えてみました。最近は葬儀の多様化と低価格化が進み、様々な葬儀サービスが提供されていますが、消費者が考える「葬儀一式・葬儀セットプラン」と葬儀業者の考えとの認識の違いがありトラブルが発生しています。

葬儀費用は、「葬儀施工費用」「飲食接待費用」「宗教費用」に分けられます。この中の「葬儀施工費用」が「葬儀一式・葬儀セットプラン」にあたり、内訳は、祭壇、棺、人件費です。しかし、消費者は「葬儀施工費用」「飲食接待費用」「宗教費用」すべて含んで「葬儀一式・葬儀セットプラン」と思うことがあるようです。

トラブルを避けるためには、葬儀業者の選び方が重要です。以下、選び方について記載しましたので参考にしてください。①話をよく聞いてくれる。②急がせない、検討する時間を与えてくれる。③予算にあった見積書を必ず出し、わかりやすく説明してくれる。④インターネットで探すときは、表示されている料金表の内容をよく見て考える（必要なサービスがオプション料金や追加料金になっていないか）⑤店舗をもって長年営業している、評判がわかる顔の見える業者

また、区では葬儀費用の負担軽減等、区民の要望に応えるため区民葬儀のシステムもありますので検討するのもいいかもしれません。

お近くの消費生活相談窓口につながります。 消費者ホットライン 局番なし☎188

消費者を取り巻く社会環境は、規制緩和の進展、国際化、情報化、少子高齢化の進行を背景に、多種多様な商品やサービスが提供されるとともに、パソコンやスマートフォンを使ったインターネットでの取引が可能になる等、消費に関するあらゆる選択肢が拡大し、消費者の利便性は向上しています。その一方で、商品・サービスの取引形態の複雑化、多様化により消費者が悪質商法などの被害にあうリスクが高まってきています。特に、インターネット通販のトラブルや光回線の転用等の運輸・通信サービスに関する相談が増加しています。その他、詐欺的投資、個人情報の漏えい問題を悪用した相談も、より巧妙化、深刻化しています。



1. 相談件数

・相談件数は 3,618 件で前年度(3,478 件)より 140 件の増加となりました。【図 1】

新宿消費生活センターに寄せられた平成 28 年度の相談件数は、3,618 件で前年度(3,478 件)と比べて 140 件の増加となりました。相談が増加した要因の一つとして、利用した覚えのないサイト利用料の請求など「架空請求」の相談や通信サービスに関する相談が増えたことがあげられます。架空請求に関する相談は、平成 16 年度をピークに大きく減少してきましたが、平成 24 年度から携帯電話やスマートフォンの SMS(ショートメッセージサービス)を悪用した架空請求メールの相談が増えています。

また、新宿区では、区内の介護事業者や相談機関の協力を得て「悪質商法被害防止ネットワーク」を構築しており、ネットワーク登録事業者からの相談も寄せられています。

2. 相談者の年代別内訳

・40 歳代(558 件)、50 歳代(528 件)の相談が多くなっています。【図 2】

相談者の年代別相談件数を見ると、60 歳代以上の高齢者の相談は 904 件で、前年度の 818 件から 86 件の増加となりました。高齢者層は、「健康」「お金」「孤独」という三つの不安をきっかけとしたトラブルや被害が多くみられます。同居の家族がいても、家族や周囲の人が気付かないうちに、健康食品などを次々と購入させられてしまう場合もあります。

3. 相談内容と特徴

・最も多い相談は「運輸・通信サービス」に関する相談でした。【図 3】

相談内容では、最も多い相談は、「運輸・通信サービス」に関する相談でした。「アダルト情報サイト」に関する相談は近年減少していますが、143 件と依然として多い相談となっています。また、大手通信事業者が所有する光回線を他社が販売する光回サービスに関する相談も多く寄せられました。平成 28 年 5 月には電気通信事業法が改正され、一定の範囲の電気通信サービスの契約については、契約書面の受領日を初日とする 8 日間が経過するまでは、契約が解除できる初期契約解除制度ができたことも一因だと考えられます。

次に、「土地・建物・設備」の相談が多く寄せられました。内容としては、賃貸住宅の契約、申込金や手付金返還に関する相談、及び退去時の修理代請求、原状回復に関する相談が多く寄せられています。

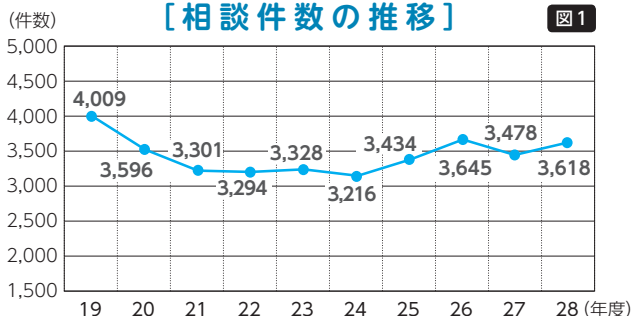
3 位の「他の役務」には、「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事サービス」「廃品回収サービス」等が含まれ、様々なサービスに関する相談です。「アダルト情報サイト」の相談が減少する一方で、「アダルト情報サイト」とのトラブル救済を謳う調査に関する相談が増加しました。

4 位の「教養・娯楽サービス」は、「文具・事務用品」「パソコン・パソコン関連用品」「学習教材」「書式・印刷物」等で、スマートフォンやタブレット端末の購入、品質、修理に関する相談が増えています。その他に、新聞の勧誘、玩具、ペットの相談も寄せられました。

5 位の「教養・娯楽サービス」は、「旅行」「教室・講座」「各種会員権」等が含まれます。インターネットで探した格安航空券の手配業者に航空券のチケット購入を申込み、クレジットカード決済したが、連絡が取れなくなった等の相談や、年度末には、旅行会社の大型倒産に関する相談も寄せられました。また、海外宝くじの当選商法も一定数ある相談です。

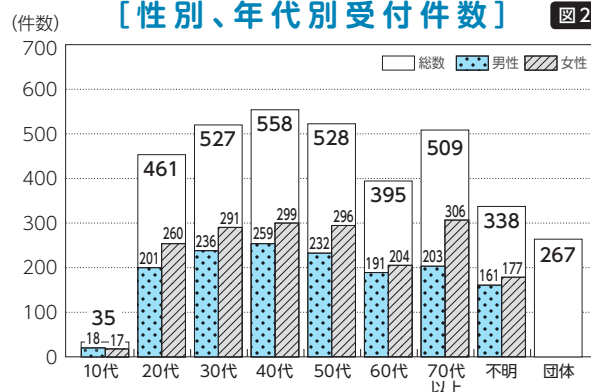
【相談件数の推移】

図 1



【性別、年代別受付件数】

図 2



【相談内容トップ5】

図 3

順位	分類	内容	件数
1 位	運輸・通信サービス	携帯電話・パソコンへの架空・不当請求、インターネットのプロバイダ契約、オンラインゲームの課金	895
2 位	土地・建物・設備	賃貸アパート、住宅リフォーム工事、投資マンション	494
3 位	他の役務	不動産仲介、結婚情報サービス	271
4 位	教養・娯楽サービス	携帯電話・パソコン関連用品、新聞、DVD	267
5 位	教養・娯楽サービス	旅行、教室・講座、各種会員権	239

おわりに

インターネットの普及や 2020 年東京オリンピック・パラリンピックの開催等の準備が進み、グローバル化が急速に進行中、高齢者を中心とした消費者被害はますます深刻化、複雑化しています。このような時代、消費生活センターの役割は大きく、身の引き締まる思いです。

商品の購入・契約などの
トラブルでお困りの
区民の皆様のために

消費生活
相談室

電話番号 03-5273-3830

所在地 新宿区新宿 5-18-21 新宿区役所 第二分庁舎 3 階

相談日 月～金曜日(祝日等を除く)

▶ 電話相談＝午前 9 時～午後 5 時 ▶ 来所相談＝午前 9 時～午後 4 時 30 分