

# しんじゅく区 くらしの情報

No.230

2015年9月

● 編集発行 ●

新宿区立新宿消費生活センター  
TEL: 03-5273-3834

- いざという時に備えよう  
～災害に対する心構えと準備～ P.1~2
- 新宿消費生活センターからのお知らせ  
新宿区消費者団体連絡会 参加イベント P.3
- 平成26年度消費生活相談の概要  
相談員コラム P.4



## いざという時に備えよう ～災害に対する心構えと準備～

- 集中豪雨や地震のように、災害はいつ起こるかわかりません。
- 少しでも被害を減らすために、いざという時の的確な行動について、日頃から意識しておくことが大切です。
- 9月1日は「防災の日」。災害が起きた時の行動や防災対策を見直してみませんか。



### 地震だ!

#### 家での行動

- ①大きな揺れを感じたり、緊急地震速報を受けたら、まず身を守り、揺れがおさまるまで待ち、まず落下物から身を守りましょう。
  - 机の下に入る。
  - クッション、雑誌などで頭を保護する。
  - 家具から離れる。
  - ガラス面から離れる。
- ②揺れがおさまったら、台所やストーブなど火の始末をしましょう。
- ③あわてず、落ち着いて行動しましょう。
  - 家族の安全の確認、確保。
  - 災害情報、避難情報の入手。
  - 避難のための出口の確保。
  - ガラス片や転倒家具の注意。
- ④大火災や家屋の倒壊等の危険がなければ、避難する必要はありません。
  - 防災無線やラジオ等で正しい情報を把握。
  - デマなどに惑わされないようにする。
- ⑤地震発生後の数日間は、水、食料に加え、電気、ガスなどの供給が途絶える。日頃から、生活必需品（非常用品）を準備しておきましょう。
  - 避難経路や避難先を確認しておく。
  - 防災無線やラジオ等で正しい情報を把握。



## 外出先での行動

### ①エレベーターの中

- 揺れを感じたら、行先階のボタンをすべて押し、最初に停止した階で降りる。
- エレベーターの中の状況をインターホンで通報する。
- 落ち着いて救助を待つ。

### ②街の中

- その場に立ち止まらず、空き地や公園に避難。
- 耐震性の高いビルに避難。
- 自動販売機や建物の壁ぎわ、塀ぎわには近づかない。

### ③電車の中

- つり革、手すりをしっかりとつかむ。
- 勝手に車外に飛び出さない。
- 乗務員の指示に従う。

### ④地下街

- 火災発生時は、濡れたハンカチ等を口にあてて、低い姿勢で壁づたいに移動する。
- 壁や太い柱に寄り添い、揺れがおさまるのを待つ。
- 停電になっても、非常照明がつくまで落ち着いて待つ。
- 非常口、階段には殺到せず落ち着いて移動する。

### ⑤劇場・ホール

- かばん等で頭を保護する。
- シートとシートの上に身を隠す。
- 館内放送や係員の指示に従う。
- 非常口や階段に殺到しない。

### ⑥デパート・スーパー

- かばん等で頭を保護する。
- ショーケース、大型商品には近づかない。
- 階段の踊り場や柱のそばに移動する。



## 風水害発生!

台風や豪雨などの風水害は、地震に比べると予想しやすいことから、安易に考えがちです。風水害が発生した場合に、適切な行動がとれるよう、心構えを身につけておきましょう。

### ①自宅

- 窓や雨戸の戸締まり。
- 倒れやすい、飛ばされやすいものの固定。
- 水はけの悪い場所の掃除。
- テレビやラジオから最新の気象注意報、警報、避難情報入手。
- 避難勧告が出たり、危ないと感じた時は、隣近所の人と連絡をとりながら早めに避難する。

### ②外出先

- 高潮や浸水、土砂災害の発生するような場所には絶対に近づかないようにする。



## 雷から身を守るには

### ①雷に遭遇した場合は、安全な空間へ避難

グラウンドやゴルフ場、屋外プール、堤防や砂浜、海上などの開けた場所や、山頂や尾根などの高いところなどでは、人に落雷しやすくなるので、できるだけ早く安全な空間に避難する。

### ②安全な空間に避難できない場合の対応



電柱、煙突、鉄塔、建築物などの高い物体のてっぺんを45度以上の角度で見上げる範囲で、その物体から4m以上離れたところ(保護範囲)に退避する。高い木の近くは危険なため、木のすべての幹、枝、葉から少なくとも2m以上は離れること。姿勢を低くし、持ち物は体より高く突き出さないようにする。



## 日頃から備えよう

### 我が家のチェック

まずは、自宅での対策をチェックしましょう。

- 家具類の転倒・落下の防止
- 屋根や塀の点検
- 備蓄品・非常用持出袋の用意

### 情報収集・情報伝達手段のチェック

- 新宿区避難場所(広域)地図  
[http://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/file03\\_00022.html](http://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/file03_00022.html)
- 新宿区洪水ハザードマップ  
[http://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/file03\\_00016.html](http://www.city.shinjuku.lg.jp/anzen/file03_00016.html)
- 新宿区気象情報(PC)  
<http://www.micosfit.jp/snjk/>
- 新宿区防災気象情報メールシステム(携帯)  
<http://www.bousai-mail.jp/snjk/>
- 電話会社の災害用伝言ダイヤル

### 近所やまちを守る

地域で見守り支え合うことも、重要な防災対策です。

#### ①地域との交流

災害時には、近隣住民同士の助け合いが不可欠です。日頃から、隣近所との交流を意識することで、いざという時の大きな力になります。

#### ②防災訓練への参加

町会・自治会などで行われる防災訓練や地区で行う避難所訓練に、積極的に参加しましょう。訓練の日程については、町会のポスター等で情報を確認しましょう。





## 新宿消費生活センターからのお知らせ

### ● はじめに

新宿消費生活センターでは、商品の購入・契約など、消費生活に関するトラブルでお困りの区内在住、在勤、在学の方のために、専門の消費生活相談員が情報提供や助言など、解決をお手伝いするとともに、製品の安全のための事故情報の周知に努めています。しかしながら、事故は繰り返され、年々、悪質商法の種類と手口が複雑化・巧妙化し、生活の様々な場面で深刻な被害が発生しています。また、商品やサービスの種類・購入手段等の選択肢が大きく増えていることにより、消費者の消費行動も多様化しています。

このような消費生活に関する変化や課題に対応し、区民のライフステージを意識した消費者施策を強化するために、区では今年度新たに「新宿区消費生活地域協議会」を設立しました。地域で連携し、消費者教育の推進や高齢者や障害者など特に悪質商法の被害を受けやすい方の被害予防、早期発見、トラブル解決に取り組んでいくことで、区全体の消費者力を高める取組を進めていきます。

### ● 新宿区消費生活地域協議会を開催

平成 27 年 7 月 29 日(水)、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の安全確保について、意見交換を行いました。委員は、学識経験者、消費者団体、公募区民、地域団体、教育関係者、福祉関係者、消費生活相談員等で構成され、横浜国立大学教育人間科学部西村隆男教授が会長に、早稲田大学大学院法務研究科後藤巻則教授が副会長に推薦されました。

### ● 消費者教育の推進

まずはじめに、西村会長から消費者教育推進法の設立経緯や消費者教育の重要性について説明がありました。その後、各委員が取り組んでいる消費者教育事例の紹介や、課題についての意見交換が行われ、「消費者教育は幼児期から切れ目なく行うことが重要である。」「消費者

講座やイベントの開催に関する広報・周知方法について、工夫が必要なのではないか。」「学校等で消費者講座が開催されると、子どもだけでなく保護者も参加できる。」等の発言がありました。

### ● 消費者の安全確保

後藤副会長による消費者安全法の改正とガイドラインに関する解説の後、消費生活相談員が、福祉関係者と連携し対応した相談事例の紹介を行いました。その後の意見交換では、周囲の見守りやネットワークを活かした連携した取組の重要性が再確認されました。また、見守り際には、生活の変化への小さな“気づき”が、被害防止や迅速な対応につながることも共有化されました。

### ● おわりに

区では、協議会の意見・要望について、今後の施策に反映できるよう取組を進めていきます。また、消費者が安心して生活を送ることができるよう、引き続き地域で活動する方々と連携を強化していきます。

### ● 消費生活相談事例集を発行しました ●

「相談事例集 はい、こちら消費生活相談室です」

区に寄せられた消費生活相談の中から、特徴的な事例をもとに、相談室の対応やアドバイスなどをわかりやすくまとめています。

消費者被害・トラブルの未然防止、早期発見、被害対策にお役立てください。

※配布については、新宿消費生活センターにお問い合わせください。



## 新宿区消費者団体連絡会 参加イベント

イベント名	日程	会場	主催
①東京都消費者月間 暮らしフェスタ東京 2015 見て、聞いて、話そう! 交流フェスタ	10月9日(金) 10日(土)	新宿駅西口広場 イベントコーナー	東京都消費者月間 実行委員会
②3R 推進キャンペーンイベント 3R でスマートライフ	10月11日(日)	新宿駅西口広場 イベントコーナー	新宿区・新宿区3R 推進協議会
③大新宿区まつり ふれあいフェスタ 2015 ※悪質商法被害防止ミニ寸劇 (ステージイベント)を上演します!	10月18日(日)	都立戸山公園(大久保地区)、 新宿スポーツセンター	新宿区・大新宿区 まつり実行委員会

# 平成26年度 消費生活相談の概要

## 1. 相談件数

- 相談件数は3,645件で前年度より6.1%の増加となりました。【図1】消費生活センターに寄せられた平成26年度の相談件数は3,645件で、前年度(3,434件)と比べて211件の増加となりました。増加の要因としてはインターネットを利用したアダルトサイトの架空・不当請求の相談等、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。
- 来所相談が増えました。相談者からの電話相談が8割方ですが、来所相談が増加傾向にあります。平成22年4月から実施された毎週水曜日の弁護士相談(要予約)が増加の要因と思われる。弁護士相談が消費生活センターの業務として区民の皆さまに周知されつつあることがうかがえます。

## 2. 相談者の年代別内訳

- 30代、40代と60歳以上の高齢者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、30代(594件)、40代(593件)の相談が最も多くなっています。インターネットを利用した「アダルトサイト」に関する相談やインターネット通販で注文した商品(靴、カバン、時計など)に関する相談が多数寄せられました。
- また、60歳以上の高齢者の相談は827件で、前年度より11.3%増加しています。業者が「点検」と称して自宅に上がり込み、浄水器や消火器、布団などを売りつけたという相談で、特に判断能力が不十分な高齢者の被害が目立ちました。また、スマートフォンやタブレット端末など契約内容を十分に理解できないまま購入し、トラブルになる高齢者相談も少なからずありました。

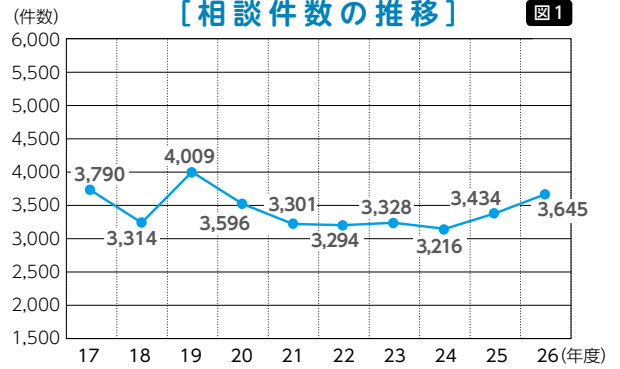
## 3. 相談内容と特徴

- 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】相談内容別では、上位3位まで前年度と同様でした。1位は携帯電話やパソコンを使ったアダルトサイトの請求、出会い系サイトで支払ったポイント料金に関する相談や、光回線契約やプロバイダーの変更に関する相談で、前年度より更に193件増加し、相談全体の24%を占めています。次いで多かったのが賃貸アパートの退去時の修繕費や敷金等に関する相談でした。アパートのトラブルは生活習慣の異なる外国人からの相談も増えています。3位はスマートフォンや新聞に関する相談でした。以下、4位は不動産業者とのトラブルなどで、5位は衣類のクリーニングトラブルや衣類をネット通販で購入したが届かないなどの相談でした。

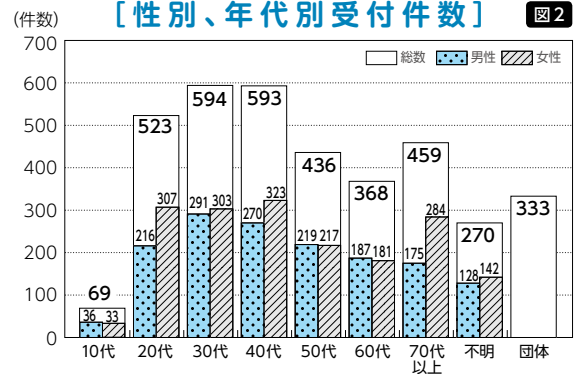
## おわりに

消費者を取り巻く環境は、超高齢化、高度情報化、グローバル化の進展など、大きく変化しており、高齢者の被害やネット取引・越境取引等のトラブルの増加が予想されます。ますます消費生活センターの担う役割は大きく、身の引き締まる思いです。

【相談件数の推移】



【性別、年代別受付件数】



【相談内容トップ5】

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	873
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	534
3位	教養娯楽品	携帯電話・パソコン関連用品、新聞、DVD	299
4位	他の役務	不動産仲介、結婚情報サービス	285
5位	被服品	クリーニング、ネット通販による被服品購入	239

## 相談員コラム ネット通販～スニーカーが届かない～

今、スニーカーがファッションのトレンドのようですね。カワルなスニーカーで街中を軽快にかっ歩している方を多く目にします。

先日、若い女性が、「欲しかったブランドのスニーカーをインターネットで申し込んだけど届かない」と言って相談室に飛び込んで来ました。相談は次のような内容でした。「業者から、「入金確認後2日以内に配送する」とのメールが来たので、代金を振り込んだが、2週間たっても商品が届かない。人気のスニーカーなので在庫不足なのだろうか？ 催促のメールをしたが、返事がない。電話をしようとしたら電話番号がホームページに書かれ

ていなかった。どうしたらいいだろうか」と…。

調べてみると、業者の所在地も架空の住所のようで連絡がつかず、振込先の口座名も法人名ではなく個人の外国人名となっており、残念ながら悪質な事業者の詐欺サイトだったようです。被害にあってしまったら、代金の回収はとても難しいことを伝えると、相談者は、「今考えるとホームページの日本語も不自然な表現があり、不審だった。申込み前に慎重に確認すべきだった。」と反省しきりでした。購入前に事業者の情報や返品・返金の対応などについてきちんと確認をして、皆さんも気を付けましょう。

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 第二分庁舎  
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