



しんじゅく区

Shinjuku-ku
Kurashi no Joho

CONTENTS

- P.1 新宿消費生活センターって
どんなところ？
- P.2 消費生活センターはこんなことを
しています
- P.3
- P.4 令和5年度 消費生活相談の概要

No. 274

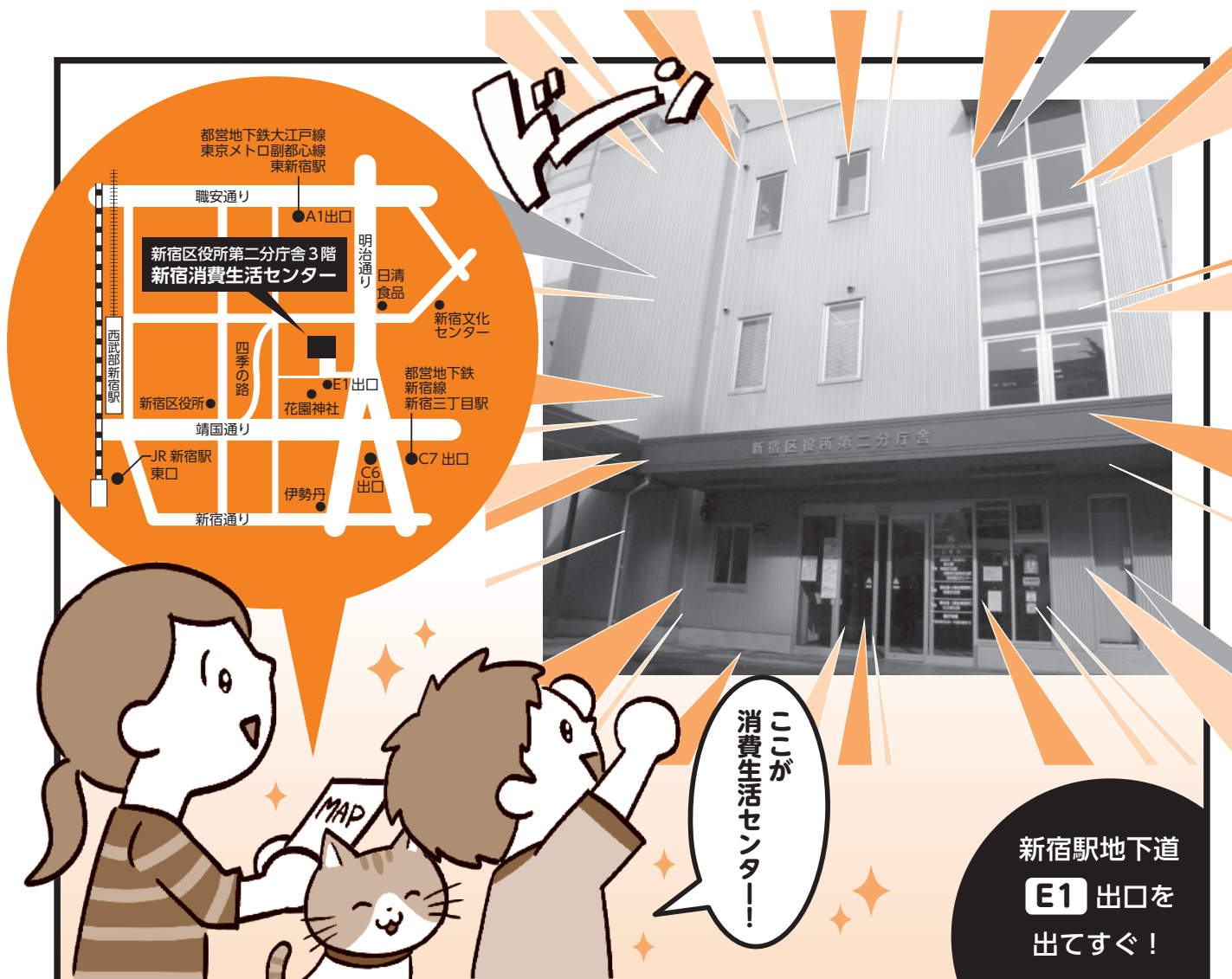
2024年9月号

編集発行：新宿区立新宿消費生活センター TEL：03-5273-3834

新宿消費生活センターって どんなところ？

「消費生活センター」をご存知ですか？

新宿消費生活センターは花園神社の隣の区役所の第二分庁舎にあります。
何をしているところなのか、次のページで見てください。



新宿駅地下道
E1 出口を
出てください！

消費生活センターはこ

消費生活相談

契約や商品・サービスに関するトラブルなど消費生活に関する相談や問合せなどを専門の相談員が受け付け、解決のためのアドバイスなどを行っています。

契約トラブルや悪質商法でお困りの時、契約する前に不安な時などお気軽にご相談ください。



相談対象 区内在住・在学・在勤の方

相談方法 来所もしくは電話

電話番号 5273-3830

住所 〒160-0022 東京都新宿区新宿五丁目18番21号

相談時間 来所▶平日9:00～16:30 電話▶平日9:00～17:00

区HPで更に詳しく説明しています。
QRコードはこちら



んなことをしています

消費者啓発



.....
区民の方に消費生活トラブルや暮らしに役立つ情報を知ってもらうため、周知啓発活動をしています。
.....

出前講座

新宿消費生活センター職員である消費生活相談員が区内で活動をしている団体などを対象に、悪質商法被害や消費生活に関する契約トラブルの実態と防止策をお伝えします。

消費者講座

生活に役立つ情報や消費者トラブルに関する知識を学ぶ機会を提供しています。
募集状況などはHPをご覧ください。



啓発物の作成・発行、配布 イベントでの啓発活動

年4回発行している本紙「しんじゅく区くらしの情報」など、様々な啓発物を作成し、区内施設にて配布しています。区主催のイベントにてブースを出展し、啓発グッズの配布などを行っています。



消費生活センター公式 X (旧ツイッター) での周知

最新の情報を中心に生活に役立つ情報を配信しています。
お気軽にフォローしてください！

https://www.x.com/shinjuku_shohi



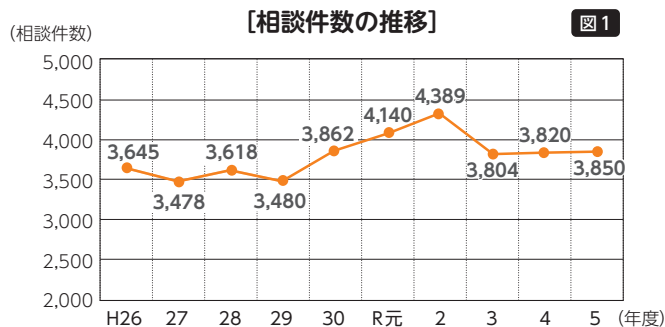
令和5年度 消費生活相談の概要

令和5年度の相談は、前年度に比べて若干増加しました。医療脱毛、脱毛エステの事業者の倒産が相次ぎ、サービスが受けられないため未施術分の返金を希望する相談が増えました。医療脱毛については、昨年度の5倍強に相談が増えました。化粧品、サプリメント等の定期購入の相談も相変わらず多く入っています。令和5年度は、ゴキブリ等の駆除サービスの相談が前年度に比べて6倍近くに増え、その他の鍵の開錠やトイレ修理などのいわゆるくらしのレスキューサービスの相談も多くあります。

スマートフォンの普及率が上昇し、SNSやマッチングアプリをきっかけとした投資トラブルやコンサルタント契約、ビジネスセミナーといった詐欺的な相談もありました。また、新型コロナウイルス感染拡大が落ち着いた一方で、旅行を楽しむ人が増えたことで、ESTA等の申請代行サービスや海外OTAの旅行トラブルの相談も増えました。

相談件数【図1】

令和5年度に消費生活センターによせられた相談は、3,850件で前年度の3,820件に比べ、30件(0.7%)の増加となりました。増加の背景としては、法律改正後も定期購入の相談が一向に減らないことと、前年度に比べて、男性からの通信販売の相談が増加したことが理由だと思われます。

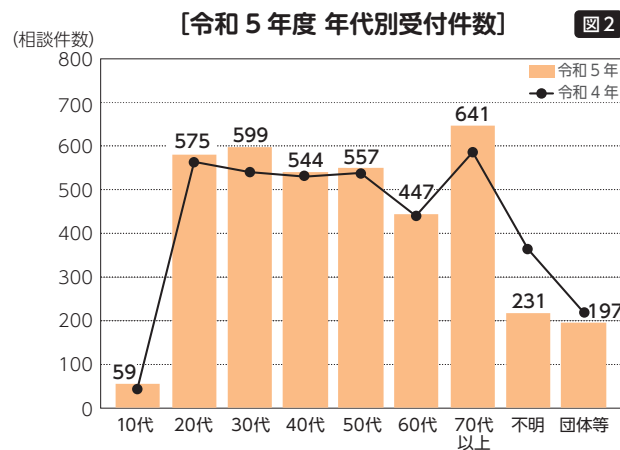


契約当事者の属性【図2】

契約当事者の年代別相談件数を見ると、「70代以上」が最も多く641件で、以下多い順に「30代」599件、「20代」575件、「50代」557件、「40代」544件となりました。

前年度に比べ、全ての年代で相談が増加しました。

成年年齢引き下げに伴い、18歳、19歳の相談が39件を占め、前年度より11件増えました。



相談受付件数の多い商品・役務(サービス)【表1】

最も多い相談は「レンタル・リース・賃貸」414件で、賃貸アパートの原状回復に関する相談や、値上げ、更新拒絶に関する相談、シェアリングサービスの相談でした。第2位は「商品一般」300件で不審なSMSやマイナポイントに関する詐欺メール等の金銭を要求される詐欺の相談やフィッシングの相談がありました。第3位は「役務その他」250件で、くらしのレスキューに関する相談が増えています。サポート詐欺の相談、質問サイトのサブスクリプションの契約、ESTA等の申請代行サービスの相談がありました。

【相談受付件数の多い商品・役務分類 上位5位】表1

順位	商品・役務分類	R5年度	R4年度	増減	対前年度比	主な項目
1	レンタル・リース・賃貸	414	370	44	111.9%	賃貸アパートの修理費や敷金等の返金、レンタカー、シェアリングサービス等
2	商品一般	300	247	53	121.5%	不審なメールや電話、フィッシング等
3	役務その他	250	240	10	104.2%	くらしのレスキューサービス、パソコンサポートサービス、質問サイト、ESTA等申請代行サービス等
4	化粧品	176	231	-55	76.2%	化粧品セット、化粧クリーム、脱毛剤、シャンプー、養毛剤の定期購入等
5	医療	157	122	35	128.7%	美容整形、医療脱毛、歯列矯正等

単位：件

令和5年度相談傾向について

新型コロナウイルスが5類になり、新型コロナウイルスに関する相談が減少しました。

事業者等の倒産により、医療脱毛や脱毛エステの相談が増えたほか、くらしのレスキューに関する相談が多くなりました。

コロナ禍でインターネットの利用者が増え、マッチングアプリ等をきっかけとする複数のトラブルや、決済手段の多様化、消費者金融の借り入れもスマートフォンで全てが完結するため、相手と連絡が取れない等、詐欺的な相談が増えました。今後、しばらくはこの傾向が続くと思われます。



相談員コラム

夏になり、ゴキブリ駆除の相談が増えています。特に新学期が始まり、一人暮らしをする若者が増えたことが原因だと思いますが、ゴキブリ駆除の相談は圧倒的に若者が多いように感じます。

夜中に目が覚めたらゴキブリを見つけ、インターネットで検索し、格安料金を表示する業者に来て貰ったところ、実際にはネットの表示とかけ離れた高額な料金を提示されるといった事例です。極端に安い価格を表示するサイトや広告には注意しましょう。複数見積をとって比較・検討することが必要です。また、クーリング・オフできる場合があるのでおかしいと思ったら消費生活センターに相談しましょう。