

くらしの広場

2025年
夏号

No.371号

品川区消費者センター ☎03-6421-6136 品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

2024年度 品川区消費者相談の概要をお知らせします

2024年度も品川区消費者センターには様々な相談が寄せられました。

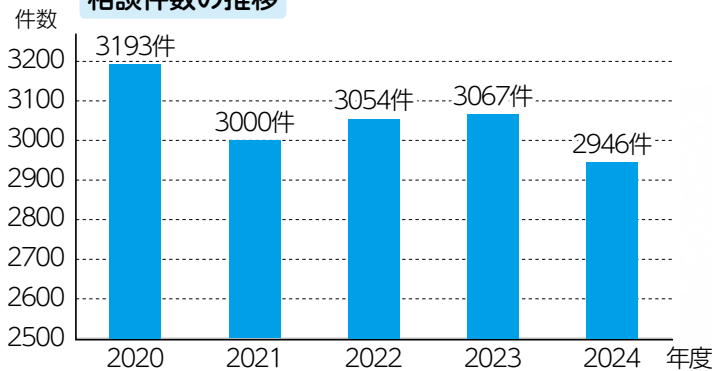
今回はその概要をお知らせします。傾向や特徴を知り、日々の消費生活に役立てましょう。

1

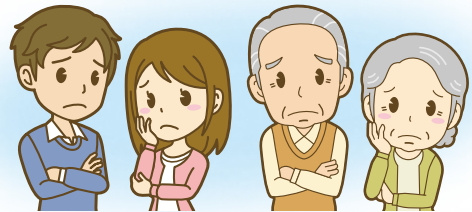
相談件数

高止まり

相談件数の推移



2024年度に品川区消費者センターに寄せられた相談件数は2946件で、この数年間3000件前後で推移しています。

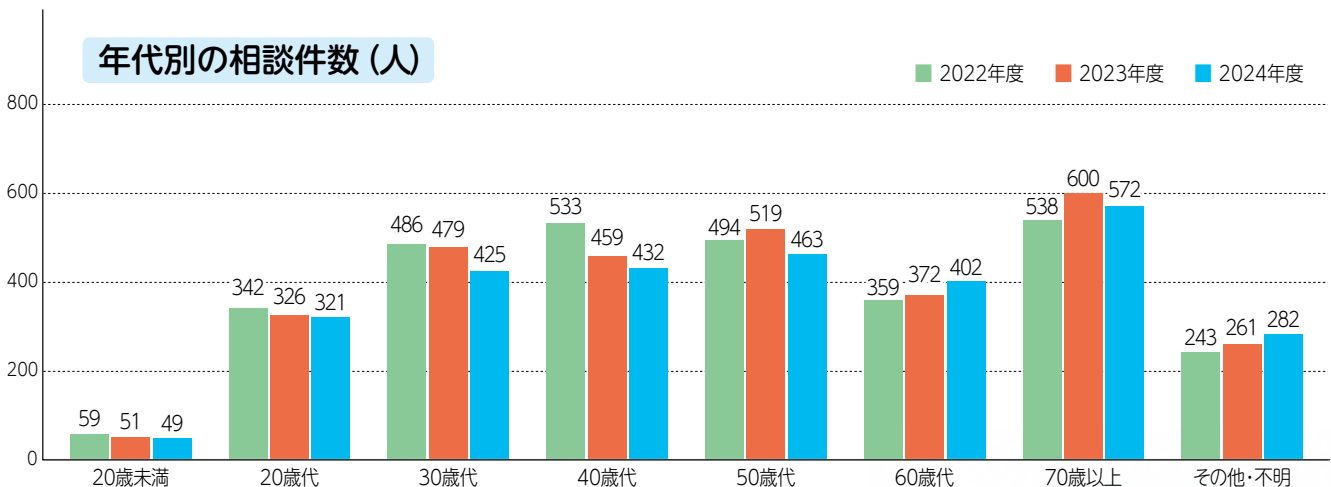


2

契約者の年代

60歳代が増加

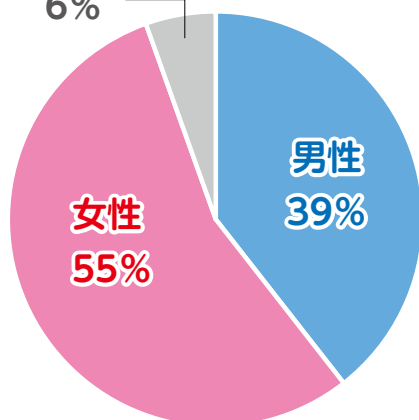
年代別の相談件数(人)



他の年代の件数が減少傾向にあるのに対し、60歳代の件数は増加、また70歳以上の件数が全体の中では最も多くなっています。



3

契約者の
性別女性が多少
多い不明・団体等
6%

性別では女性が 55%
男性が 39%と
女性が多くなっています。

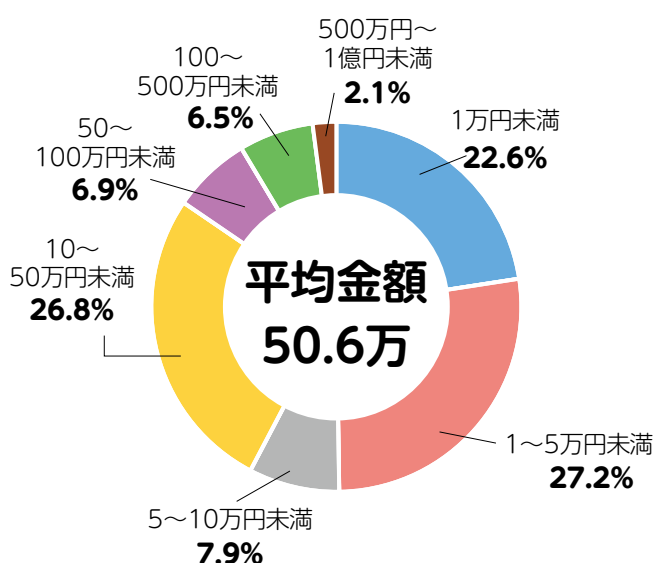


4

契約
金額

増加傾向

契約金額



契約金額は5万円未満が約半数である一方で
100万円を超える案件も少なくなく、契約金
額が高額化しています。

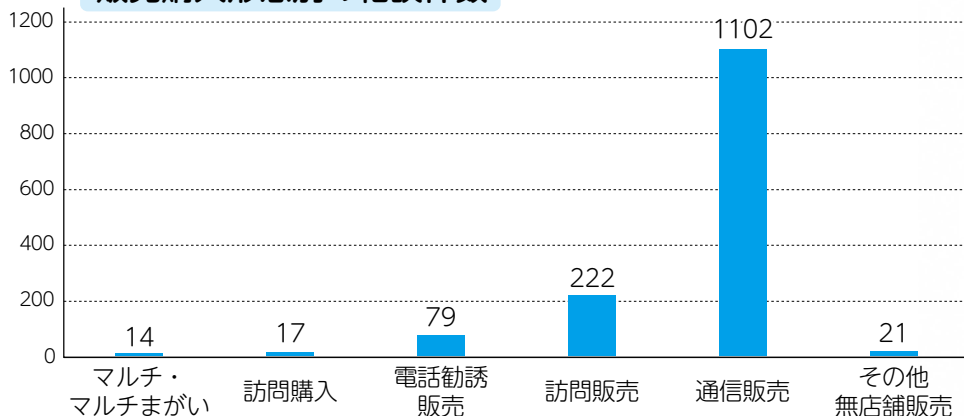
5

販売購入形態

通信販売が多い

件数

販売購入形態別の相談件数



最も相談が多かったのはインターネット等による通信販売です。

「SNSや動画に出てきた広告を見てそのまま申し込んだところ**商品が届かない**」

「定期コースではなく1回限りの商品を申し込んだはずなのに、注文直前で**定期コース**に変更されていた」

「親の知らぬ間に未成年の子どもが高額な**ゲーム課金**をしていた」

等の相談が寄せられています。

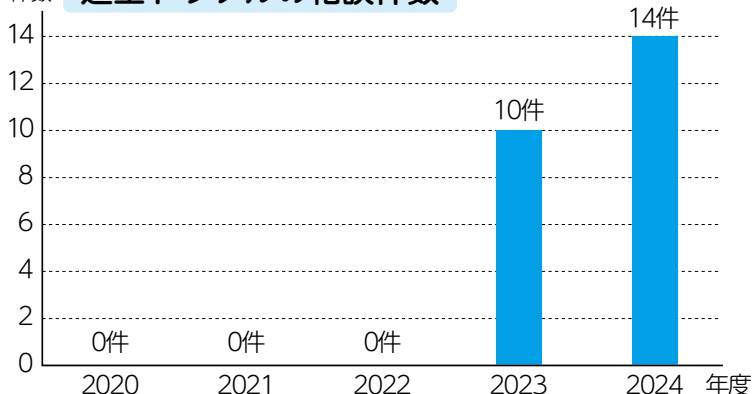
通信販売は、サイト内に記載されている取引条件を確認した上で注文しているとみなされ、クーリング・オフ制度はありません。利用の際は、**返品可否**などの取引条件、サイト運営者の所在地や**連絡先**などをしっかり確認しましょう。

6

注目情報①

〇〇Payで返金？

返金トラブルの相談件数



インターネットを利用した通信販売の広まりと決済アプリの普及により新しいトラブルが生まれています。



相談事例

インターネットで商品を注文した。代金を支払った後に『在庫がないので決済アプリを使って返金する』と店から連絡があった。指示通りスマートフォンで返金手続きを進めているうちに、「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」してしまった。

返金を決済アプリのみで行うというのは極めて不自然です。

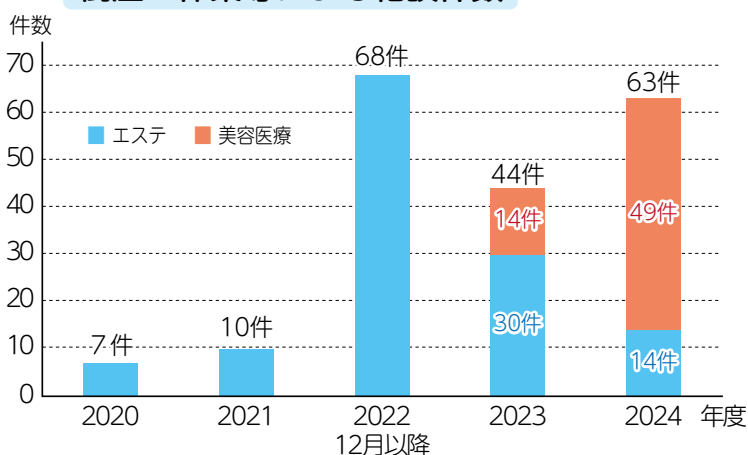
「〇〇Payで返金します」と言われたら詐欺を疑い、安易に指示に従わないようにしましょう。

7

注目情報②

エステ・美容医療の倒産・休業など

倒産・休業等による相談件数



脱毛などのエステサロン・クリニックが倒産・休業となり困っている、という相談が寄せられています。



相談事例

脱毛クリニックで通い放題の契約をした。まだ数回しか施術を受けていないにもかかわらず、閉まってしまい連絡がつかない。月々の支払いを止めてほしい。

「通い放題」「期間・回数無制限」「永久保証」などと説明されて契約しても、契約書面には契約期間や回数が記載されている場合がほとんどです。

この場合、記載回数を超える部分はあくまで「サービス」とみなされ、通常は返金対象になりません。



契約書をよく確認!

また、たとえ未施術分が残っていても、サロンやクリニックが倒産、休業、閉鎖をしてしまうと、支払ったお金を取りもどすことはとても困難です。契約時には、書面に記載されている期間や回数をしっかり確認しましょう。また、長期にわたる契約の場合は、前払いではなく都度払いができるかも確認しましょう。

契約の
期間・回数？

都度払いは
できる？

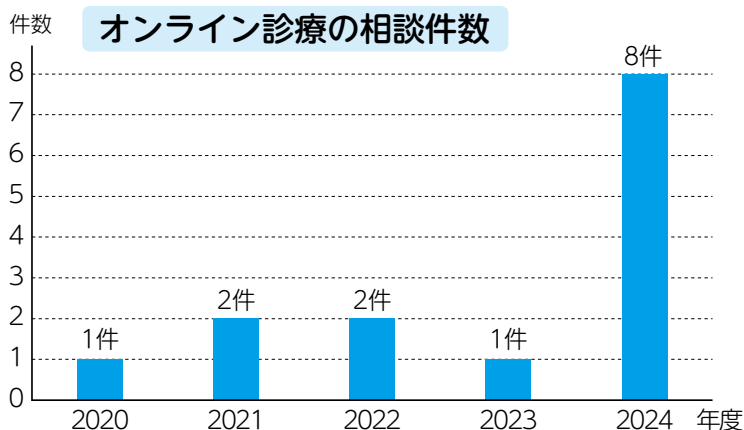


契約する前に確認しましょう

8

注目情報③

オンライン診療トラブル



2022年1月に厚生労働省により「オンライン診療の適切な実施に関する指針」が改訂され、初診からのオンライン診療が可能となりました。それに伴い、これまでなかった新たな相談が寄せられています。



相談事例

オンライン診療でにきび痕の相談をした。内服薬を処方してもらったが、半年間の定期コースになっていた。高額なので返品したい。

オンラインであっても、クリニックから処方される薬は「処方薬」です。一般の通信販売ではなく、通常は返品できません。また、処方せんを交付するには医師の診察が必要であり、診察は文字、写真および録画動画のみのやり取りで完結してはならないとされています。さらに初診の場合は、基礎疾患等の情報が把握できていない患者に対する8日分以上の処方が禁じられています。ネット上でオンライン診療を受ける場合は、このようなオンライン診療指針を遵守しているクリニックであることを確認しましょう。

初診なのに…

基礎疾患があるかどうかちゃんと聞かれていないな

8日分以上の処方がされた



オンライン診療指針を遵守している
クリニックか確認しましょう



エシカル消費を心がけよう！



エシカル消費とは、「人や社会、地域、環境などに優しいモノ」を購入する消費行動や生活スタイルのことです。私たち一人ひとりが日々の買い物や暮らしの中で、社会的な課題を解決するために自分に何ができるかを考えることが「エシカル消費」の第一歩です。



「人」や「社会」を守る消費行動

- ・フェアトレード商品を購入しよう
- ・障害者などを支援する商品を購入しよう



「地域」への配慮

- ・地産地消を心がけよう
- ・伝統工芸品を購入しよう



「環境」への配慮

- ・食品ロスを減らそう
- ・水や電気の無駄遣いを減らそう
- ・プラスチックごみの削減を意識しよう



エシカルカフェのご案内！

エシカル消費の概念や行動（アクション）について、区民の理解を広く浸透させるための土台づくりとして、エシカルカフェを開催します。

エシカルカフェ第2回

日時 8月30日（土）
午後1時～3時

場所 エコルとごし
（豊町2-1-30）

詳細は広報しながら
8月1日号をご覧ください

エシカルカフェ第3・4回

日時 9月28日（日）

場所 エコルとごし
（豊町2-1-30）

詳細は広報しながら
8月21日号をご覧ください

エシカルカフェ第5回

日時 10月26日（日）

場所 エコルとごし
（豊町2-1-30）

詳細は広報しながら
9月21日号をご覧ください

出前講座受付中



品川区の消費生活相談員が訪問し、高齢者や若者など、あらゆる年代層に被害の多い悪質商法の手口にあわないための対処法などをわかりやすく説明します。町会・自治会、高齢者クラブ、地域の集まり、社員研修、学校の授業、高齢者施設や介護事業者の皆さんもご利用ください。

講座事例：

- ①携帯やスマートフォン、パソコンに身に覚えのない請求が来た時の対応
- ②キャッチセールスやマルチ商法などの契約解除
- ③クーリング・オフの仕方
- ④架空請求や通信販売トラブルなど

時間：30分～2時間程度（午前10時から午後4時まで）

人数：原則10人以上（要相談）

費用：無料

申込方法：品川区電子申請サービスもしくは、品川区ホームページより出前講座申込書をダウンロードして消費者センターへ提出（FAX可）。



消費者力 UP 連続講座のお知らせ

衣食住、契約、環境などに関する基礎知識を学び、豊かな消費生活を目指すための講座です。消費生活相談員の資格を取得したいとお考えの方、学んだことを活かして、家族、高齢者へのアドバイス、見守りに役立てたい方、ぜひお申し込みください。

★会場参加が難しい方のためにオンデマンド配信もございます。
詳しくは8月21日号の広報しながらわをご覧ください。

日時：9月18日(木)・22日(月)・26日(金)・30日(火)
10月 3日(金)・ 7日(火)・ 9日(木)・15日(水)
23日(木)・29日(水)

全10回 9時45分～11時45分

場所：中小企業センター3階 レクリエーションホール

講師：消費生活コンサルタントや消費生活相談員、他

定員：20人 (先着)

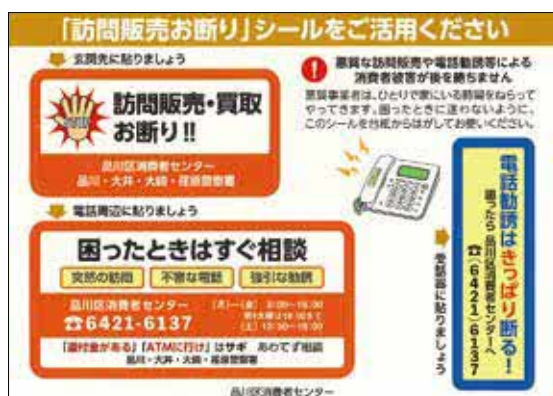
受講料：無料

消費者力検定：11月7日(金) (希望者のみ。検定料自己負担)

託児：1歳～未就学児のお子さん5人程度(先着)

申込：8月21日(木)から9月11日(木)までに品川区電子申請もしくは、電話で消費者センターへ

訪問販売・電話勧誘でトラブルにあわないために



悪質事業者は、あなたがひとりで家にいる時間をねらってやってきます。ひとりで訪問販売や電話勧誘を断るのは勇気がいります。

困ったときに迷わないように、玄関、受話器や電話の近くに貼るシールを作りました。消費者センターで配っています。町会・自治会や高齢者クラブなど、団体でご利用の場合も無料で差し上げますのでご連絡ください。

困ったらひとりで悩まず

品川区消費者センターへ

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

無 用 な 不 安 無 意 味 だ な

☎03-6421-6137

月～金曜日 9時～16時 (電話・来所)
第4火曜日 19時まで (16時以降電話のみ)
土曜日 12時30分～16時 (電話のみ)
年末年始・祝日はお休みです



交通

東急大井町線

「下神明駅」下車 徒歩2分

JR 京浜東北線・りんかい線・東急大井町線

「大井町駅」下車 徒歩15分