

## はじめに

この小冊子は、消費者被害の防止に役立てていただくために、多摩市消費生活センターの相談窓口寄せられた事例をまとめたものです。

消費生活を安心して送ることができますよう、ご活用ください。

( 2022年3月 )

### 目次

消費生活相談について	1～3
出前講座	4
資料展示コーナー	5
相談事例 Q&A	
事例1 巧妙化するフィッシング詐欺	6
事例2 お試しのつもりが定期購入に	8
事例3 ネット通販の詐欺サイト	10
事例4 SNSからの儲け話に注意	12
事例5 押し買い(訪問購入)	14
事例6 火災保険を使って修理が出来るという勧誘に注意!	16
事例7 水回りのトラブル	18
事例8 光回線の電話勧誘	20
事例9 電話勧誘販売(カニの送り付け)	22
事例10 マルチ商法	24
事例11 不用品回収のトラブル	26
事例12 クレジットカードの不正利用	28
クーリング・オフ制度	30
各種連絡先	32
消費生活センターのご案内	裏表紙

## 消費者相談について

私たちは毎日の生活の中で、様々な商品やサービスを購入したり、利用して生活していますが、消費生活上のトラブルは年々、複雑になっています。

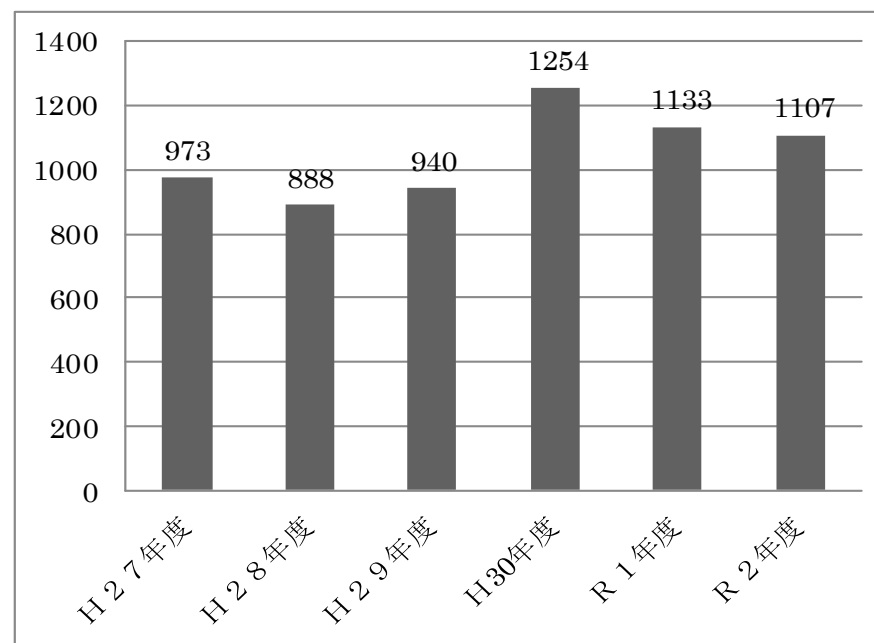
そして一度トラブルが起きると個人の手で解決することは困難になっています。

多摩市では市民の消費生活の安定と向上を図り、消費者の財産を守るために消費者相談を行っています。

その内容は契約、販売方法、品質などに関するもので、日用品や食品から車や不動産、またエステや教育、安全など幅広い消費生活に係る範囲を対象としています。

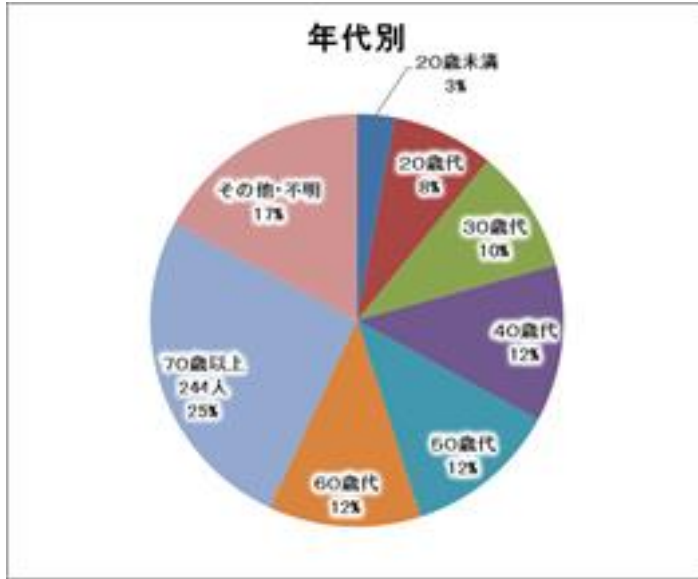
(1) 年度別相談件数

(件)



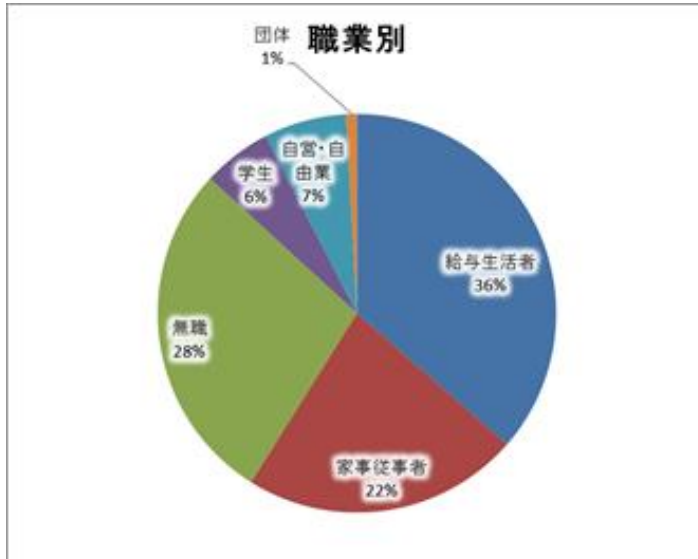
(2) 相談者の年代別内訳

\*R2年度



(3) 相談者の職業別内訳

\*R2年度



(4) 相談内容

\*R2年度 上位5位 複数回答

契約・解約	販売方法	品質・機能・役務品質	価格・料金	接客対応
750人	453人	104人	95人	90人



(5) 相談の多かった商品・サービス

\*R2年度 上位5位

	内 容	件数	率
商 品	保険衛生品 (医薬品、医療用具、化粧品)	104人	9.4%
	教養娯楽品 (PC、スマホ、AV、書籍等)	90人	8.1%
	商品一般 (ダイレクトメール等)	82人	7.4%
	食料品 (健康食品、酒類、飲料等)	82人	7.4%
	住居品 (家電、家具、台所用品等)	64人	5.8%
サ ー ビ ス	運輸・通信サービス (運輸、インターネット等)	196人	17.7%
	金融・保険サービス (保険、預貯金、証券等)	64人	5.8%
	教養・娯楽サービス (旅行、鑑賞、教室・講座等)	61人	5.5%
	他の役務 (外食、冠婚葬祭、代行等)	61人	5.5%
	レンタル・リース・賃借	48人	4.3%

