

# E いいくらし

「E」は江戸川区のE & いい暮らしのE

## NO.180

発行 江戸川区消費者センター

編集協力 江戸川区消費者団体連絡会

P1 令和4年度消費生活相談の状況

P2 「子どもの安全を守る啓発運動」報告

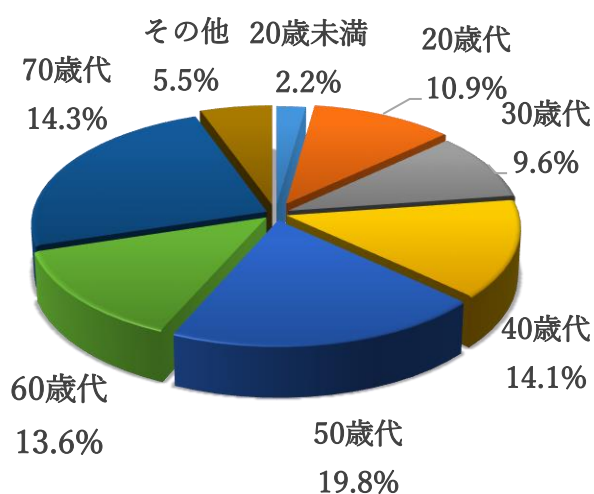
P3 令和5年度江戸川区消費者センター事業概要

P4 知っておこう「クーリング・オフ制度」

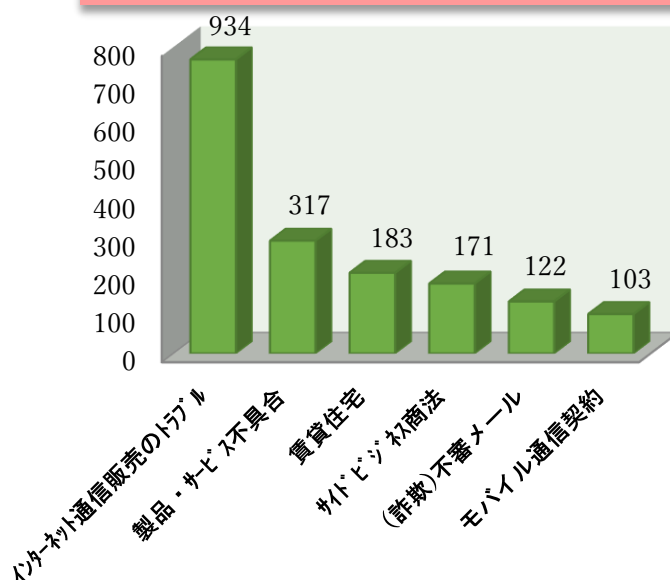
## 令和4年度江戸川区の消費生活相談の状況

令和4年度(令和4年4月～令和5年3月)に消費者センターが受けた相談は4,170件になります。相談内容をみると、インターネット通信販売のトラブルが934件(22.4%)、次いで、製品サービス・不具合317件(7.6%)となっています。また、年代別では、60歳以上の方の相談が全体の37.9%を占めています。

### 相談の契約当事者の年代別割合



### 相談が多い商品・サービスの内容



## 相談が多い事例（令和4年4月～令和5年3月）

### 第1位 インターネット通信販売のトラブル

- ① お試し1回のつもりで商品を申し込んだところ、定期購入の契約になっていた。
- ② 送られてきた品物のサイズ・色・形などが広告と違うが返品に応じてくれない。

### 第2位 製品・サービスの不具合

家電製品を購入したが、6か月後に動かなくなったので、問い合わせをしたら、使い方が悪いといわれた。

### 第3位 賃貸住宅の契約

賃貸住宅の契約賃貸アパートを退去したら、高額な修復費用を請求された。



# 共育プラザ・子育てひろば における 「子どもの安全を守る啓発運動」 報告

2月1日～3月31日の期間、共育プラザ・子育てプラザにて「子どもの安全を守る啓発運動」を実施しました。「製品を正しく使用して子どもの事故を防ごう」をテーマにポスター掲示コーナーの設置、および利用者さまに直接お声がけをし、月齢別に起こりやすい事故の情報提供と注意喚起を行いました。

子育てひろばの利用者様（保護者の方々）から日常の子育て生活で実際に起きてしまった事故や、ヒヤッとした体験を伺いました。

- ベビーカーに荷物をたくさんかけてしまい転倒した。（お子様 0歳6ヶ月）
- 自宅の階段ガードの取り付け方を誤ってしまい、子供が階段から落ちてしまった。（お子様 1歳）
- 自転車に乗せたまま離れたら転倒してしまった。（お子様 2歳）
- 自転車が倒れてけがをした。（お子様 1歳）
- よく動き回るので階段から落ちたり、家具にぶつかるのが心配。（お子様 1歳）
- コンロを触って火傷しそうになった。調理中にヒヤッとすることは多々ある。（お子様 1歳）
- 赤ちゃん用せんべいがのどに詰まったので慌てて逆さにして出した。（お子様 0歳11ヶ月）
- 部品を飲み込んでしまい、応急処置方法がわからずあたふたした。（お子様 0歳11ヶ月）



## ～ 消費者啓発員より ～

ベビーカーのハンドルに重い荷物をかけると、特に上り坂で転倒しやすくなります。また走行中にお子さまがベビーカーから落ちてしまう事故も多いので、短時間でも必ずシートベルトを着用するようにしましょう。

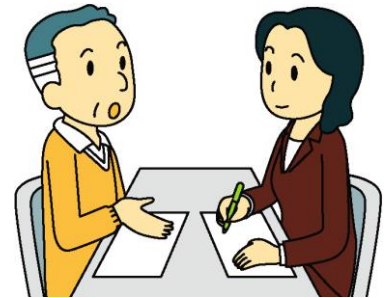
今回お話を伺った中で、自転車の転倒で実際にケガをしたりヒヤッとした経験がある方がとても多かったです。また、誤飲の際に処置方法がわからず慌ててしまうという経験のある方も数名いらっしゃいました。応急手当が分からないときや受診の必要性は、医療機関や「子ども医療電話#8000」に相談しましょう。



# 令和5年度江戸川区消費者センター事業概要

## 相談事業（消費者トラブル迷わず相談）

- ◎消費者相談（月曜～金曜日 午前9時～午後4時）  
専門の相談員が、消費者と事業者との間のトラブルを解決  
するお手伝いをします。 電話 03-5662-7637



## 啓発事業（知りたい・学びたい）

### ◎情報紙の発行

みまもり・ねっと…くすのきクラブ会員や熟年者の方を対象とした情報紙です。（年6回発行）

Eくらし…一般区民を対象とした情報紙です。（年4回発行）

### ◎消費者教室

衣食住など身近なテーマで暮らしの質を高める講座を開催します。

### ◎講師派遣（申込先）03-5662-7635

区民10人以上が集まる勉強会などに講師を無料で派遣します。

### ◎リズム運動会場への出張啓発

消費者被害防止のため、リズム運動練習会場に出向き、最近の  
相談事例などをご紹介します、詐欺被害防止を図っています。



### ◎被害防止DVDの貸出

悪質商法対処法、食と生活、カード犯罪など72作品を無料で貸し出しています。



### ◎えどがわメールニュースで「消費者生活情報」配信中

配信登録は、右記のQRコードより登録できます

※区民からの情報提供をもとに対応策等を提供しています。



………えどがわメールニュースで情報提供した内容………

- 突然訪問してくる屋根工事の「点検商法」にご注意ください。（5月号）
- 注文していない商品が届き請求書が同封されている。どうしたらいいの？！（4月号）
- 「誰でも簡単に儲かる」等、うまい話にはゼツタイ罠があります。逆に高額請求される  
ことも！（3月号）

# 知っておこう クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは「頭を冷やす」という意味で、消費者がいったん申し込みや契約をした場合でも、冷静に考え直す時間を与え、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度です。

訪問販売や電話勧誘などの「不意打ち的」な販売方法や、マルチ商法、サイドビジネス商法などの「特殊な取引」が対象です。通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。かわりに、返品や交換の条件を分かりやすく説明することが義務付けられています。

通知は「はがき」等の書面で行うほかに、2022年6月からは「電磁的記録」（電子メール、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム、SNS、FAX など）で行うことも可能になりました。

※書面の場合は「特定記録郵便」や「簡易書留」等で送付し、証拠を残すため両面コピーをとっておきましょう。また、電磁的記録の場合は送信データを保存しておきましょう。

## クーリング・オフはがきの記載例

### 通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日

商品名 ○○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社 株式会社○○○

担当者 ○○○○氏

支払った代金○○○円を速やかに返金し商品を引き取ってください。

○○年○月○日

東京都江戸川区○○町○○—○○○  
氏名 ○○○

## クーリング・オフ対象の主な取引と期間

- ・訪問販売 ————— 8日間
- ・電話勧誘販売 ————— 8日間
- ・連鎖販売取引 ————— 20日間  
(マルチ商法)
- ・特定継続的役務提供 ————— 8日間  
(エステティック、美容医療、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス等)
- ・業務提供誘引販売取引 ————— 20日間  
(いわゆる内職商法、モニター商法)
- ・訪問購入 ————— 8日間  
(店舗以外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約)

## 困った時は 迷わず相談！

●江戸川区消費者センター 相談専用電話

03-5662-7637(平日 9:00~16:00)

●消費者ホットライン 局番なし「188」

