

～生活に
いるどりを～

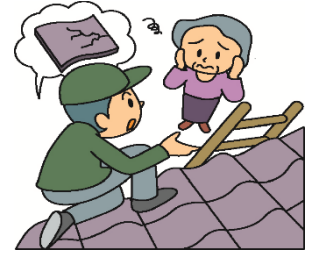
パレット



大田区 消費生活相談 検索

修理・工事に係るトラブルが増えています。

高齢者は屋根の修理、若者はトイレ修理と、年齢を問わず修理・工事に係るトラブルが増加しています。これらの事例には、最初は少額を提示されるが、最終的に高額請求となる、「周りの居住者に迷惑がかかる」などと言われる、といった共通点があります。高額な料金を提示された際には慌てて契約せず、周りの人に相談したり、複数の事業者から見積もりを取りましょう。



【トラブル事例「トイレ修理で高額請求された」】

トイレが詰まり、インターネットで「格安900円から」と表示していた業者に電話をして来てもらった。急いでいたので料金等は電話で確認しなかった。修理をしてもらったが、結局新しい便器に交換することになり、作業が終わった時点で「20万円」と言われた。すでに作業も終わっていたので仕方なく支払ったが、高額だと思う。

【トラブル防止のためのアドバイス】



- ・広告の表示や電話で説明された金額をうのみにしないようにしましょう。
- ・慌てて事業者を呼ばず、複数社から見積もりを取るようにしましょう。
- ・作業前に内容や料金等を確認し、納得できない場合はその場で契約しないようにしましょう。
- ・賃貸物件の場合は、必ず貸主または管理会社に相談しましょう。あらかじめ契約している専門業者が存在する場合があります。
- ・水漏れの発生に備え、自宅の止水栓の位置と閉め方を確認しておきましょう。また、安心して依頼できる事業者の情報を日頃から集めておきましょう。

第49回大田区生活展 未来の暮らし—SDGsのゴールにつなごう

Web開催 10月1日(土)～11月30日(水) URL: <https://www.2022-ota-seikatsu.com>

「消費者団体の研究・活動発表」「暮らしに役立つ情報」を掲載！ぜひご覧ください！

会場開催 消費者講座 10月1日(土) 大田区立消費者生活センター

申込方法 9月1日(木)から電話または来所(先着順) ※内容等詳細は区報や区ホームページをご覧ください。

他にも団体催し・パネル展示を行います！ ※パネル展示期間 10月1日(土)～11月30日(水)

Web開催
(10月1日公開)



消費生活のお困りごとは、お気軽にご相談ください

大田区立消費者生活センター
相談専用電話

☎ 03-3736-0123

土・日、祝日は国・都の機関がお受けします
消費者ホットライン

局番なし188

受付時間

月曜日～金曜日 午前9時～午後4時30分

土・日、祝日、年末年始はお休みです。

受付時間と対応窓口(年末年始を除く)

土曜日 午前9時～午後5時 東京都消費生活総合センター

土・日・祝日 午前10時～午後4時 国民生活センター

大田区立消費者生活センター

〒144-0052 大田区蒲田5-13-26-101 (JR蒲田駅東口より徒歩5分) ☎03-3736-7711 FAX 03-3737-2936

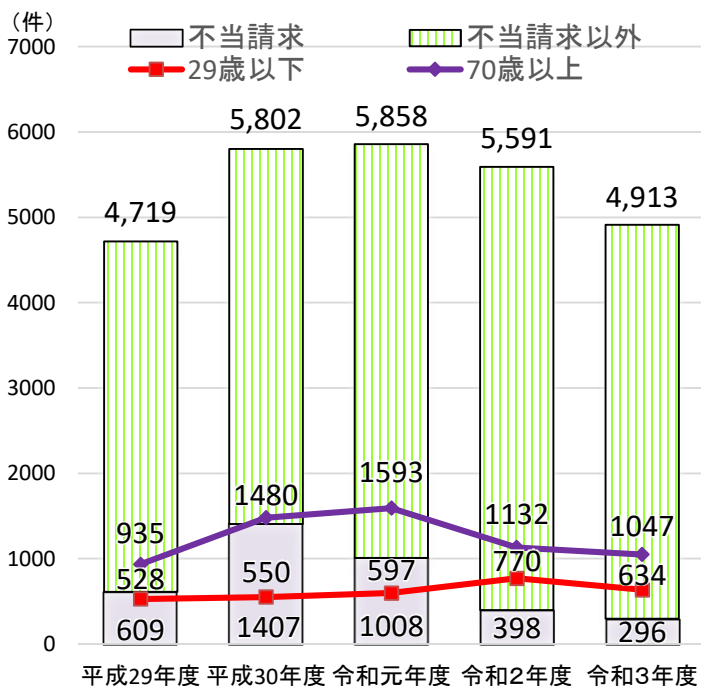
大田区立消費者生活センター

令和3年度 消費生活相談の概要

消費者生活センターでは、消費者と事業者間の契約トラブル、商品やサービスの購入に関するご相談を受け付けています。相談いただいた内容を検討し、助言やあっせん、情報提供を行うとともに、関係機関と連携して、より良い解決を目指しています。



消費生活相談件数の推移



令和3年度の消費生活相談総件数

4,913件

不当請求とは、ワンクリック請求、架空請求、その他身に覚えのない請求等を指します。令和3年度の相談割合は6%と減少傾向にあります。

通信販売についての相談が4割近くを占めています。通信販売はクーリング・オフが適用されないため、契約前に条件等をよく確認しましょう。

●トラブル事例

「初回550円」という広告を見て化粧品を注文したところ、2回目以降が高額な定期購入契約だった。

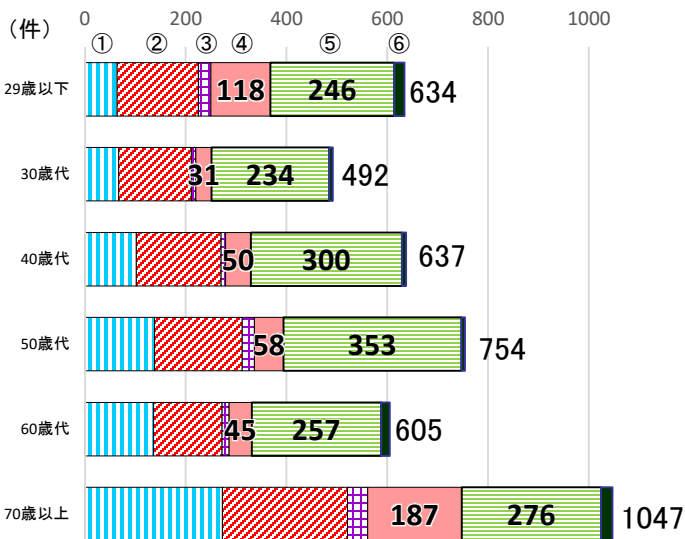
●トラブル防止のために

- ・定期購入が条件になっていないか確認しましょう。
- ・解約・返品が可能か、条件や解約時の連絡手段も確認しましょう。
- ・初回と2回目以降で代金が違う場合があります。支払総額はいくらなのか把握しておきましょう。
- ・契約を取り消す際の証拠になるため、「最終確認画面」はスクリーンショットで保存しておきましょう。

令和4年6月1日から、特定商取引法が改正されました。これにより、販売業者等は販売サイトの「最終確認画面」で、販売価格や解除に関することなど、契約の申し込み内容を最終確認できるように表示することが義務付けられました。

各年代ごとの販売購入形態別相談件数

- ① 不明・無関係 ② 店舗購入 ③ 電話勧誘販売
④ 訪問販売 ⑤ 通信販売 ⑥ その他
(マルチ・マルチまがい、訪問購入、ネガティブ・オプション、その他無店舗)



● 団体や年齢不明の件数 744件

(全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の分類による)

訪問販売は令和2年度より増加しています。

屋根工事やトイレの詰まり修理だけでなく、電気やガス、光回線、新聞購読の訪問販売による契約トラブルが特に多い状況です。

訪問購入も増加しています。

不用品を買い取ると来訪したのに、貴金属を安値で買い取られたり勝手に持ち出されるケースがあります。突然訪問してきた購入業者は家に入れないようにしましょう。

高齢者の相談では、訪問販売や電話勧誘のトラブルが増加しています。また、80歳以上では、家族等周囲の方からの相談割合が増えています。周りの方の気づきが被害の拡大防止につながります。不審な契約書や過量の商品などがなければ、本人の言動や態度に変化がないか、日頃から注意しておきましょう。

若者の相談では、SNSを介したものが急増しています。副業や投資、エステ等の理美容関係の相談も多く寄せられています。SNS上の広告はしっかり内容を確認しましょう。特に「大幅な値引き」「簡単に儲かる」「損はしない」といった投稿はうのみにはしないようにしましょう。不安な時は、消費者生活センターにご相談ください。