

# くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

## 契約やお買物 消費者トラブル相談窓口



# 消費生活センターに お気軽にご相談ください!



消費生活センターでは、契約や商品・サービスに関するトラブルなど、消費生活に関するご相談を受け付けています。専門の資格を持った消費生活相談員が皆さんと一緒に考え、解決のお手伝いをします。

契約トラブル・悪質商法でお困りの時や、契約前にわからなくて不安なことがある時は、お早めにご相談ください。

お試しのつもりで  
注文したら  
定期購入に!?



簡単に儲かると  
言われたけど、  
本当かな?



トイレがつまって  
修理をしてもらったら  
高額な料金を  
請求された!



突然訪問されて、  
思わず契約して  
しまったけれど...



●次のページではご相談の多い事例を詳しくご案内していますので、ご覧ください!! ●

### 区長あいさつ

買い物をする、電気・ガス・水道を使う、インターネットで情報を得る等、私達は日常のあらゆる場面で「契約」を結び、「消費生活」を送っています。しかし、契約や消費の形は様々であり、悪質商法等の被害にあう危険も潜んでいます。区では「台東区消費生活センター」による、消費者相談の実施や消費生活に関する情報の普及・啓発等、消費者施策の充実に取り組むことにより、区民の皆様の安全安心な消費生活の実現を目指してまいります。



台東区長 服部 征夫

## 通信販売トラブル～お試しで1回だけのつもりが「定期購入」だった～

スマホを見ていたら、シミを目立たなくする美容液の広告が表示された。「今なら初回お試し価格 1,980 円!」「いつでも解約できます」とあったので申込みことにした。申込みの入力の最後に「今ならクーポンで 500 円お得!」という画面が現れたのでクーポンをタップして注文を確定した。後日、届いた美容液を試したが効果が感じられないので、業者に「解約したい」と連絡したが、「クーポンを使った場合は 4 回コースに変更になり、4 回受け取るまで解約できないと規約に書いてある。代金は次回から 10,000 円」と言われてしまった。



### センターからのアドバイス!!



インターネットショッピングやテレビショッピング、カタログ販売などの通信販売は、規約に書いてある購入条件や返品条件に原則従わなくてはなりません。また、クーリング・オフ制度も原則ありませんので、注文する前に購入条件や返品条件をしっかりと確認しましょう。ただし、規約や条件の表示が分かりづらいなど、表示が不十分なために誤認して契約した場合は、契約の取り消しを主張できる場合がありますので、お早めに消費生活センターにご相談ください。

## SNS トラブル～簡単に稼げる副業セミナーを受けたが全く儲からなかった～

SNS で知り合った人から「簡単に儲かる副業がある」と聞き、興味を持ったので会議アプリで業者の無料セミナーを受けた。すると「もっと儲けるためにサポート契約をしないか」「費用は借金すればいい」と勧誘され、断り切れず高額なサポート契約をした。

業者に指示されるまま遠隔サポートアプリをインストールし、消費者金融のネット申し込み画面を開くと、業者が私のスマホを遠隔操作して 2 社から 100 万円を借り入れ、業者の口座に振り込んだ。不安になったので解約しようとしたが、業者と連絡が取れない。



### センターからのアドバイス!!



「簡単に儲かる」という、うまい話には気を付けましょう。また、安易に多額の借金をすることもやめましょう。

相手と連絡が取れなくなると、解約するのも難しくなります。断りづらい状況でも勇気を持って、きっぱり断ることが大切です。

特に、成年になったばかりの 18 歳・19 歳の方が巻き込まれる怖れがありますので、注意しましょう。

## 修理トラブル～トイレ詰まりの修理を頼んだら高額な代金を請求された～

夜中に突然トイレが詰まり、慌ててネットで検索したら、「修理 980 円～」という業者があったので来てもらった。実際に作業を始めると「特殊な薬剤を使うから 10 万円」「便器をはずして高圧洗浄機を使うからプラス 20 万円」など次々言われ途中で断りづらくなり、最終的に 50 万円という請求を受け、現金で支払ってしまった。



### センターからのアドバイス!!



インターネット広告やマグネット広告で安い値段が書いてあったにもかかわらず、広告と請求額がかけ離れていた場合は訪問販売にあたり、クーリング・オフを主張できる可能性があります。請求額が高額な場合は、その場で支払わず契約書と請求書だけを受け取って、お早めに消費生活センターにご相談ください。

なお、修理の際は、東京都下水道局のホームページにある「指定排水設備工事事業者」の業者や、東京都管工事工業協同組合の運営する「総合設備メンテナンスセンター」に相談し、見積りを取って確認してから依頼しましょう。

- 東京都下水道局ホームページ【指定排水設備工事事業者・排水なんでも相談所】  
<https://www.gesui.metro.tokyo.lg.jp/living/a4/list/index.html>
- 総合設備メンテナンスセンターホームページ  
<http://www.tmc24h.jp> TEL 0120-850-195

## 点検商法トラブル～無料点検がきっかけで高額なリフォーム工事の契約を～

近所でリフォーム工事をしているという業者が家に訪ねてきて、「今なら無料で屋根の点検をする」と言うのでお願いした。点検後、「古く傷んできているので、大雨が降ったら大変だ」と言われ不安になった。更に「今なら料金も安くできる」とせかされて契約してしまった。後になって本当に工事が必要か疑問に思い、「契約をやめて考え直したい」と業者に連絡したが、「材料を発注したからもう解約できない」と言われてしまった。



### センターからのアドバイス!!



「無料で点検」と訪問してくる業者には注意し、簡単に応じないようにしましょう。また、契約をせかされても、その場では契約しないようにしましょう。リフォームを検討する場合は、複数の業者に相談し、見積りを取って工事内容や金額などを比べて確認しましょう。

★こちらのケースは訪問販売にあたり、契約書面を受取ってから 8 日以内であればクーリング・オフにより契約を解除することができます。クーリング・オフができるかなど、詳しくは消費生活センターにお早めにご相談ください。

「おかしいな?」「困ったな」と思ったら、お早めにご相談ください

相談できる方 区内在住・在勤・在学の方

相談方法 電話または来所

相談電話 03-5246-1133

相談場所 台東区役所 9 階⑦窓口

受付時間 月～金 9 時～16 時  
(祝日・年末年始を除く)

秘密厳守・相談無料です!



# 消費生活情報メールマガジン

消費者トラブルの事例や、製品事故などのお知らせ、消費生活に関連する講座・イベントなどの情報を毎月メールで配信しています。下記 URL か、二次元コードからメールアドレスをご登録ください。



<http://www.anshin-bousai.net/taito/>



## 消費者啓発講座

### くらしに役立つ講座

日常生活における身近な内容をテーマに、消費者講座を開催しています。くらしに役立つ知識や情報がいっぱいですので、お気軽にご参加ください。「台東区公式ホームページ」や「広報たいとう」などで随時募集しています。



くらしに役立つ講座

### 消費生活相談員による出前講座

町会やシニアクラブ、学生やPTAの勉強会等、台東区内で行われる集会、学習会、社内研修等に消費生活相談員がお伺いして、消費トラブルの対処法やくらしに役立つ情報をお話します。

費用は無料、短時間でも少人数でも構いません。出前講座のお申込みは下記までお気軽にご連絡ください。



町会での出前講座

### 子供向け早期啓発講座

物やサービスを選んで使うという点で子供も消費者です。早期からの消費者啓発として、子供向け講座「夏休みこども教室」を実施する他、「学びのキャンパスプランニング事業」の一環として区内小学校で特別授業も行っています。



小学校での特別授業

## 消費生活サポーターの活動

台東区では、消費者被害を未然に防止するため、区と一緒に啓発活動を行う「消費生活サポーター」の養成に取り組んでいます。区主催の「消費生活サポーター養成講座」を受講し、日本消費者協会の「消費者力検定」で3級以上に認定された方を消費生活サポーターとして登録し、「消費生活展」や「おしかけ出前講座」などの事業にご参加いただいています。



「メールマガジン」「消費者啓発講座」「消費生活サポーター」については下記までお問い合わせください

**台東区役所 くらしの相談課 電話 03-5246-1144**  
(台東区東上野 4-5-6 台東区役所 9階⑦番窓口)

## 台東区消費生活センター

相談専用電話 **03-5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

相談できる方 台東区内在住、在勤、在学の方

トラブルにあった時は  
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。  
相談無料・秘密厳守です。

