

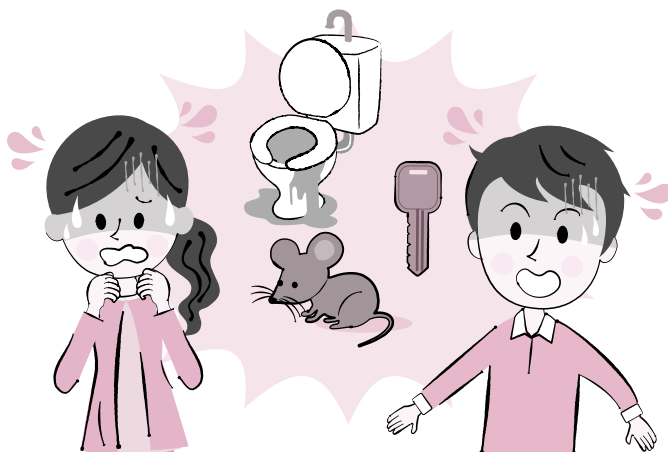
くらしのちえ

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

くらしのレスキューサービスの トラブルに注意

「トイレが詰まった」「鍵を紛失した」「ネズミを駆除したい」など、日常生活の中で起こる緊急事態に事業者が対処する、くらしのレスキューサービス。

急いでインターネットで検索して見つけた事業者に連絡し、事業者や契約内容について十分検討しないまま契約をした結果、高額な請求を受けたというトラブルの相談が増えています。緊急時に慌てないように、トラブル事例とアドバイスを紹介します。



事例 1. 鍵開錠サービス



仕事から帰宅し自宅の鍵を紛失したことに気づいた。慌ててインターネットで検索し、「鍵開け 6000 円～」とあった事業者に電話をかけた。駆け付けた事業者から「特殊な鍵のため開錠だけで 7 万円、シリンダーの交換が 3 万円、合計 10 万円かかる」と言われた。高いと思ったが、疲れていて家に入りたかったのでクレジットカードで 10 万円支払い作業をしてもらった。契約書には「クーリング・オフについて」と書かれていたので、後日電話で申し出たが、クーリング・オフできないと言われた。

POINT

持っている鍵の種類・メーカー・製品番号等を確認し、鍵メーカーの修理代行店に修理が必要になった場合の対応を確認しておきましょう。

賃貸住宅の場合、管理会社に鍵を借りられる場合もあるので、緊急時の対応を確認しておきましょう。勝手に鍵を交換すると、大家や管理会社とトラブルになる可能性もあります。

- 参考：日本ロックセキュリティ協同組合（鍵の相談・加盟店検索）

<https://www.jalose.org>



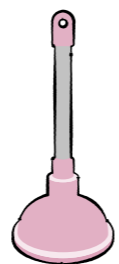
事例 2. トイレ詰まり

夜に自宅のトイレが詰まり、インターネットで検索し「料金 980 円～」という広告を見つけ業者に電話をかけた。事業者が到着して、高圧ポンプで作業をしたが詰まりは解消しなかった。その後、便器を外し特殊な機械を使用して詰まりは解消したが、35 万円の高額な請求を受けた。その場で現金での支払いを強く求められ ATM で引き出して支払った。

トイレの詰まりは「ラバーカップ」で解消できる場合があります

●ラバーカップの使い方●

- ①便器内の水がラバーカップのスポイト部分がしっかり浸るくらいあるか確認
※水がない場合はバケツなどで適量の水を追加
- ②スポイト部が裏返しになるくらいまで静かにラバーカップを押し込む
- ③力を入れ勢いよくラバーカップを引き上げる
- ④押し込むときより引くときに力を入れる点を留意し、③④を何度か繰り返す



ラバーカップ

出典：総合設備メンテナンスセンター「自分で修理・応急処置」より

POINT

「トイレに流せる」と表示されている製品でも、水の中でのほぐれやすさが不十分なものもあり、詰まりの原因になることがあります。

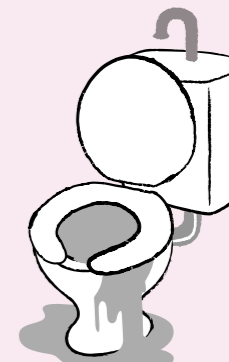
トイレの詰まりなどトラブルが起きた時に、どこに問い合わせたらよいか、事前に調べておきましょう。

- 東京都管工事工業協同組合 総合設備メンテナンスセンター
0120-850-195 (24 時間 365 日受付)
<https://www.tmc24h.jp>

※すでに契約をした事業者とのトラブルのご相談は受け付けていません。
都営・公団住宅にお住まいの方はそれぞれの問い合わせ窓口に、
賃貸住宅にお住まいの方は管理会社や大家にご相談ください。

- 東京都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>

- 台東区の東京都指定排水設備工事事業者（東京都下水道局のサイトより）
<https://www.gesui.metro.tokyo.lg.jp/living/a4/list/current/106/index.html>



トラブルを防ぐために

✓CHECK!

極端に安い価格を表示する事業者のサイトや広告に注意しましょう

トラブルの発生原因や必要な作業は様々です。広告の金額表示をうのみにせず、サービスの内容や料金について検討し、複数の事業者から見積もりを取るなどして、契約は慎重にしましょう。

✓CHECK!

トラブルが起こった時を想定し初期対応について調べておきましょう

戸建住宅の場合は住宅メーカーや施工業者、賃貸住宅の場合は管理会社や大家に緊急時の対応について相談しておくことで安心です。

自身が加入している保険やサポートサービスの内容も確認しておきましょう。

✓CHECK!

料金に納得できない場合は、その場での支払いはしないようにしましょう

後日納得した金額を支払う意思を示しつつ、その場での支払いはきっぱりと断りましょう。身の危険を感じるのであれば、警察に連絡しましょう。

✓CHECK!

クーリング・オフができる場合があります

見積もりのために呼んだ事業者とその場で契約したり、広告の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合などは、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフが適用できる場合があります。消費生活センターにご相談ください。

事例 3. 害虫駆除

一人暮らしのマンションに深夜にゴキブリが出た。パニックになりインターネットで駆除業者を検索し、「24 時間対応」「基本料金 550 円から」と広告している事業者に電話をかけて来てもらった。「ゴキブリの卵があるので徹底的に駆除したほうがいい」と言われ、薬剤をまいてもらった。10 万円の請求を受け、支払えないと伝えたが支払うよう強く脅され、その場でネットバンキングから振り込んだ。

事例 4. 害獣駆除

自宅にネズミが出たので、インターネット広告に「一軒家 5000 円～」と記載があった事業者に電話をかけた。事業者が家の中を見てもらうと、「ネズミの侵入経路がわかった。大変なことになる前に駆除しましょう」と言われ作業をしてもらい、20 万円支払った。しかし、作業から数日でネズミが天井を走る音が聞こえるようになり駆除できていないようだ。

POINT

ゴキブリやハチなどの害虫やネズミなどの害獣を駆除してもらう「害虫・害獣駆除サービス」の相談が寄せられています。

害虫・害獣駆除の知識、予防や対処方法を知ることが大切です。

- 東京都ペストコントロール協会（害虫・害獣駆除の情報、害虫相談所）
<https://www.pestcontrol-tokyo.jp>
03-3254-0014

- 台東区ホームページ「ねずみ・衛生害虫」
<https://www.city.taito.lg.jp/kenchiku/jutaku/eisei/nezumi-eiseigaityuu/index.html>
台東保健所 生活衛生課 環境衛生担当
03-3847-9455



令和5年度 台東区「消費者相談の概要」

台東区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に対して、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ています。令和5年度に台東区消費生活センターに寄せられた「消費者相談の概要」をまとめました。

●相談件数・性別

件数	男性	女性	不明・団体等
1,866 件	778 件	896 件	192 件
	41.7%	48.0%	10.3%

消費生活センター



相談件数が昨年度より 11 件増加し、最近 10 年間で最多となりました。

前年度に引き続き、「賃貸住宅の原状回復費用に関する相談」「インターネット通信販売の定期購入トラブルの相談」が多く寄せられています。

●年代別

～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明・団体等
24 件	214 件	236 件	250 件	269 件	191 件	339 件	343 件
1.3%	11.5%	12.6%	13.4%	14.4%	10.2%	18.2%	18.4%



70 代以上の相談が最多

昨年度同様に70代以上の方の契約に関わる相談が最多で、特にインターネット通信販売での定期購入に関わるトラブルの相談が増えています。

●こんな相談が寄せられました

住宅の点検商法トラブル

業者が家に訪ねてきて、「無料で屋根の点検をする」と言うのでお願いした。「屋根が古く傷んでいる。大雨が降ったら大変だ。」と不安をあおられて、本当に必要かわからない修理工事を契約してしまった。

SNS がきっかけのトラブル

SNS で著名人が投資を勧める広告をクリックしたところ、勉強会グループに招待された。指示された海外の口座にお金を振り込んだところ、利益が出たと連絡があったが、実際にはお金を引き出すことができなかった。

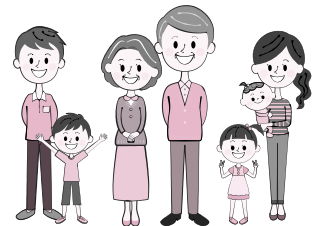


その他に「水回り修繕に関するトラブル」や「パソコンの偽警告によるサポート詐欺」「偽サイトでの注文トラブル」「エステ契約トラブル」などの相談も寄せられています。

9 月は「高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間」です ～高齢者の悪質商法被害 防ごう！みんなの見守りの力で～

高齢者の悪質商法被害が後を絶ちません。だます手口は年々巧妙になっています。少しでもおかしいと感じた時は、お気軽に台東区消費生活センターにご相談ください。

また、周囲の皆さんによる見守りも大切です。高齢者の消費者被害の未然防止・早期発見にご協力をお願いします。



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