

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

消費者トラブル相談窓口



消費者生活センターに 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、クーリング・オフ、製品の安全と表示など、消費生活に関するご相談を受け付けています。専門の資格を持つ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など、お気軽にご相談ください。

お試し1回のも
りで注文したら、
定期購入だった

電話で急に点検を
勧められて、よく考
えずに訪問を了承
してしまった



広告とかけ離れた
金額の修理代
を請求された

通販で欠品と言わ
れ、返金してもら
うはずが、こちら
から送金していた

区長あいさつ

食料品や衣類を購入する、賃貸アパートを借りる、スポーツジムを利用する等、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。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、消費生活センターにおいて消費者相談や消費生活に関する講座等を実施し、多様化・複雑化する消費者被害の救済と未然防止に努め、区民の皆様がより安全で安心な消費生活を送れるよう、支援してまいります。



台東区長 服部 征夫

定期購入のトラブル 1回だけのつもりが定期購入だった

SNSの広告を見てお試し500円的美容液を買った。後日同じ商品がまた届いたが、注文した覚えがないので解約希望の書面を同封して返品した。その後も請求書などは届いていたが無視していた。

すると先日、法律事務所から請求の最終通告と書いた封書が届いた。商品が手元にないのに請求されるのは納得できない。



センターからのアドバイス



お試し価格を強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を注文したら、実はくり返し商品が届く定期購入だったというケースがあります。自分は1回しか注文していないからと、**商品を返送したり受け取りを拒否しても、それだけでは解約にはならないので注意しましょう。**

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。最終確認画面などで定期購入になっていないか、解約方法・条件、支払総額などをしっかりと確認しましょう。また、これらの表示はスクリーンショット等で必ず保存しましょう。

点検商法のトラブル

電話がかかってきて分電盤^{ぶん でん ばん}※の点検を勧められ了承したところ、業者が来訪した。点検をしてすぐに「古いので交換しないと漏電して火事になる」と言われた。何十年も交換してなかったこともあり、信用して15万円で工事を依頼した。後になって考えると高額ではないかと思う。工事を中止したい。



センターからのアドバイス



分電盤を含む**家庭用の電気設備は、4年に1回の法定点検が電力会社に義務付けられています。**法定点検は、必ず事前に書面で通知の上、登録調査機関の調査員証を携帯した調査員がきます。点検後にその場で契約を勧誘することはありません。

分電盤に限らず、点検を持ちかける突然の電話や訪問には注意しましょう。分電盤は経年劣化により故障する可能性があります。心配な場合は電力会社等に相談しましょう。

※分電盤とは家庭の電力を各部屋や設備に分配するための装置のこと。

レスキューサービスの高額請求トラブル

夜中に突然トイレが詰まり、「修理980円～」というネット広告をみて業者に修理を依頼した。業者がきて作業が始まると「特殊な薬剤を使うから10万円」「高圧洗浄機を使うから20万円」と次々に言われ、断る間もなく修理が進められた。最終的に40万円という請求を受け、現金で支払ってしまったが納得できない。



センターからのアドバイス



ネット広告やマグネット広告と**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。

- 【参考】●東京都指定排水設備工事事業者・排水なんでも相談所
東京都下水道局ホームページ：
<https://www.gesui.metro.tokyo.lg.jp/living/takuchi/list>
●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
ホームページ：<https://www.tmc24h.jp>
電話：0120-850-195（24時間365日受付）



返金詐欺のトラブル 返金してもらわずが送金していた

ネットで腕時計を注文し、前払いで個人名義の口座に約2万円振り込んだ。その後「在庫がないので返金する。担当者とメッセージアプリでやり取りするように」とメールが来た。メッセージアプリで連絡すると「〇〇ペイで返金する」と言われ、指示された通りにスマホを操作した。気づいたときには、10万円を送金させられていた。販売業者にメールを送っても返事がなく、メッセージアプリもすでにブロックされてしまった。どうしたらよいか。



センターからのアドバイス



販売業者から「**〇〇ペイで返金します**」と言われたら**詐欺を疑いましょう**。相手方の指示に従ってはいけません。

- ・販売業者の名称、所在地、電話番号が明確に記載されていない
- ・商品価格が通常よりも大幅に値引きされている
- ・支払方法が銀行振込みや電子マネーに限定されている
- ・返品、返金ルールが記載されていない

上記のようなサイトは詐欺サイトの恐れがあります。利用前によく確認しましょう。

ダークパターンに気をつけましょう

ダークパターンとは？

アプリやウェブサイトを使っていて、意図せず商品を購入してしまった、退会ページの場所がわかりづらい、といった経験はありませんか。こういったユーザーを欺くためのデザイン技法をダークパターンといいます。

人がうっかりやってしまう行動の習性を悪用して、より多くの商品を買わせようとしていたり、消費者の個人情報を取得するために用いられます。

ダークパターンの具体例

カウントダウンタイマー

今だけ3,000円



あと5分30秒

「残り〇分」といった表示で購入を急がせる。

事前選択

お試し500円!



定期で購入する

「定期購入」に最初からチェックが入っている。

解約・退会の妨害

退会を希望する方は
お電話ください。
フリーダイヤル
0120-〇〇〇-〇〇〇
受付時間
平日10時～16時

退会に手間がかかる。
電話がつながりにくい。

このほかにもダークパターンには多くの種類が存在します

消費者が注意すべきこと

だまされないためには、まずは落ち着いて対応することが必要です。ダークパターンは、「人間の認知の隙」をねらうように巧妙に作られています。「売り切れそう」と焦って購入したり、内容をよく見ずに決済することがないように、一呼吸おいて画面の内容を確認しましょう。

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

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。

