



# 消費生活センターから



消費生活センターから

## 貴金属の買い取りにご注意を

「不用品を買い取りたい」という口実で、貴金属を強引に買い取られるケースが増えています。ご注意ください。

### 買い取り業者の禁止事項と義務

業者が突然居宅に訪問する「飛び込み勧誘」は禁止されています。また、電話で「〇〇の不用品を買い取る」と伝えた場合は、該当する物品以外の買い取りが禁止されています。

勧誘を行う場合、事業者名や勧誘目的、勧誘する物品の種類を明示する義務があります。また、物品を買い取る場合は、連絡先等が記載された書面を交付する義務があります。

### 消費者へのアドバイス

売るのがない場合は、はっきりと断りましょう。また、「見るだけ」という言葉を信じてはいけません。訪問購入は、契約から8日以内であれば、クーリング・オフができます。この期間中は、物品の引き渡しも拒否することができます。

### 消費生活センターをご利用ください

|        |  |
|--------|--|
| 受付日    | (月)～(金) ※祝等は除く                         |
| 時間     | 午前8時30分～午後4時30分                        |
| 受付専用電話 | ☎(5604)7055                            |
| 場所     | 消費生活センター(区役所6階)<br>☎内線477              |
| 問合せ    | ※(出)・(回)・祝等は、消費者ホットライン☎188<br>をご利用ください |

令和4年4月21日号



❗ 契約しないと言っても帰らない時は  
警察へ連絡しましょう

令和4年6月11日号

## エステティックサービスの契約は慎重に

脱毛・痩身・美顔等のエステティックサービスに関する相談が増えています。ご注意ください。

**事例1** 「500円でエステが体験できる」という広告を見て店舗に行った。体験後に「この場で契約すればお得」と勧誘され、高額のコースを契約してしまった。

→ 広告で集客し、体験後に高額なコースを勧誘するケースです。せかされても、すぐに契約をしないようにしましょう。なお、特定商取引法で規定されている条件に該当する場合、書面を受領した日を含む8日間はクーリング・オフができます。

**事例2** 30万円で、3年間通い放題のコースを契約した。1年が過ぎたころに中途解約を申し出て返金を求めたが、返金はできないと言われた。

→ 契約内容によっては、中途解約を申し出ても返金されない場合があります。長期契約の場合は、必ず、中途解約で返金される期間等を事前に確認しましょう。また、1回ごとに支払いができるコースや店舗を選ぶことも大切です。

消費生活センターを  
ご利用ください

|        |   |
|--------|---|
| 受付日    | (月)～(金) ※祝等は除く  |
| 時間     | 午前8時30分～午後4時30分   |
| 受付専用電話 | ☎(5604)7055   |
| 場所・問合せ | 消費生活センター(区役所6階)<br>☎内線477<br>※(出)・(回)・祝等は、消費者ホットライン☎188をご利用ください |

== 補 足 ==

エステ契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供で規定されています。特定継続的役務提供では、中途解約の精算ルールも定めています。その対象は、有償の期間・回数であり、原則、アフターサービス(無償部分)は対象外となります。契約書面で、有償の期間・回数と単価を確認しましょう。



## このような相談が増えています

令和3年度 消費生活センターの相談概要

令和3年度、消費生活センターへの相談件数は1492件で、前年度より298件減少しました。減少の原因としては、新型コロナウイルス関連の相談が減ったことが考えられます。

60歳以上の方の相談は549件、うち70歳以上の方は352件でした。70歳以上の方の相談は、昨年度から減少したものの、年代別では最多

でした。

また、4月1日から成年年齢が引き下げられたことに伴い、今後、新成人を含む若い世代の消費者トラブルがさらに増加する可能性があります。

正しい知識や判断力を持ち、消費者トラブルに遭わないよう注意しましょう。

### 増加した相談

#### ● 修理サービス等

トイレの詰まりや水道の水漏れ修理、鍵の開錠等によるトラブルの相談が増えました。また、インターネット広告を見て修理を依頼したところ高額な費用を請求された、という相談が多数ありました。

#### ● 不用品回収

「食器や洋服を買い取る」と勧誘があり、訪問した作業員に貴金属を安価で買い取られた、という相談が増えています。内容が違うと感じたらしっかりと断りましょう。

#### ● 電気・ガスの小売り自由化

「電気代等が安くなる」と代理店に勧誘されて契約事業者を変更したが、料金が安くない、という苦情が増えました。料金等の詳細は、代理店ではなく供給業者に直接確認しましょう。

### 目立った相談

#### ● 賃貸アパートの原状回復費用

退去時に、契約書に記載のないエアコンクリーニング費用等、高額な原状回復費用を請求された、という苦情が寄せられています。契約書に記載がない請求等は支払いを拒否できます。契約書や修理明細を確認しましょう。

#### ● 40歳以上の多重債務相談

新型コロナウイルス感染症の影響で債務の返済ができない、という相談が40歳以上で目立ちました。返済が難しい場合は、弁護士に相談しましょう。消費生活センターでは、第2・第4回の午前9時～正午に債務整理の法律相談を無料で実施しています。

### 令和3年度に相談の多かった内容

| 順位 | 主な相談内容               | 件数  |
|----|----------------------|-----|
| 1  | 賃貸住宅の原状回復費用等         | 122 |
| 2  | 不用品回収、保険申請代行等        | 109 |
| 3  | 架空請求メール等             | 75  |
| 4  | 屋根工事、室内リフォーム等        | 73  |
| 5  | 化粧品、健康食品の定期購入等       | 61  |
| 5  | 多重債務相談等              | 61  |
| 7  | 格安スマートフォン等の移动通信サービス等 | 48  |
| 8  | インターネット通信サービス等       | 41  |
| 9  | 電気・ガス自由化関連           | 38  |
| 9  | トイレ、水道修理等            | 38  |

### 消費生活センターをご利用ください

【受付時間】 月～金（祝等を除く）の  
午前8時30分～午後4時30分

【場 所】 区役所6階

【受付専用電話】 ☎（5604）7055

### 荒川区消費者啓発パネル展～消費生活上のヒント

消費者問題等を紹介するパネル展示を開催します。

【期間】 8月23日（月）～29日（日）

【会場】 ふらっとにっぽり1階おもてなしスペース

### クイズ会を開催します

パネル展の会場でクイズ会を行います。回答者には、オリジナルグッズを差し上げます（各日先着15人）。また、クイズ会終了後、消費生活相談員がクイズの解説を行います。

【期日】 8月23日（月）・25日（水）・29日（日） 【時間】 午前11時～午後1時

問合せ 消費生活センター ☎内線477

## 消費生活センターからのお知らせ

建物等の点検・修理に関するトラブルや、電子メールを利用したフィッシング詐欺に関する相談が増えています。ご注意ください。

### 建物や排水の点検修理のトラブル

#### ■ 集合住宅での事例

訪ねてきた事業者に、「無料で洗面台の排水管を点検する」と言われたので調べてもらった。点検後、「水漏れの恐れがあるのですぐに交換したほうが良い」と迫られ、床等の関連工事も含めて契約してしまった。

#### ■ 戸建て住宅での事例

「近所で工事をしているの、今なら無料で外壁のひびを点検する」と事業者が訪ねてきた。点検後、「今のままでは危ないのですぐに工事をする必要がある」と修理の契約を迫られた。高額だったため断ったが、「加入している火災保険を申請するので、その保険金で修理できる」と説得され契約してしまった。

#### ■ 対応策

悪質な事業者は、「無料で点検する」「近所で工事をしている」等、親切や偶然を装って訪ねてくる場合があります。突然の訪問・点検は、しっかりと断りましょう。また、点検・修理が必要な場合は、複数社から見積もりを取り、比較しましょう（集合住宅の場合は、管理会社等と相談してください）。なお、契約してしまっても、クーリング・オフ等で解約できる場合があります。不安なときは、消費生活センターに相談してください。

### フィッシング詐欺

#### ■ 事例

宅配業者から電子メールが届いたので、リンク先のホームページを開き、個人情報を入力した。後日、身に覚えのない代金を請求された。



#### ■ 対応策

実在する事業者名から届いたメールでも偽物の可能性があります。記載された連絡先に電話をかけた後、リンク先のホームページを開いたりするときは注意しましょう。事実確認をする場合は、事業者の公式ホームページから問い合わせましょう。



令和4年12月21日号



## 怪しい通販サイトにご注意を



インターネットの通販サイトに関する相談が増えています。注意してください。

### 事例

- ▶商品を注文し、入金したが商品が届かない。事業者の電話番号がわからず、メールで問い合わせたが返信がない
- ▶ブランド品を注文し、代金引換で支払った。届いた商品が偽物だったため返品を求めたが、応じてくれない
- ▶Web広告に掲載されていた商品を注文したが、広告の品とは違う粗悪品が届いた。事業者は返品には応じず、「料金の一部を返金する」と言われた

### 注意点

- 購入前に、次の点に注意してください。
- ▶料金の振込先が、店名とは違う個人名義の口座である
- ▶支払い方法が代金引換のみである
- ▶事業者の名称・住所・電話番号の記載がない、または一部のみが記載されている
- ▶正規のWebサイトとは一部異なるURLを使用している
- ▶正規の商品価格より極端に安くなっている

### 消費生活センターをご利用ください

[受付日] (月)~(金) ※祝等は除く [時間] 午前8時30分~午後4時30分 [受付専用電話] ☎(5604)7055  
[場所・問合せ] 消費生活センター(区役所6階) ☎内線477 ※(土)・(日)・祝等は、消費者ホットライン☎188をご利用ください



令和5年2月21日号

## 賃貸住宅の契約トラブルにご注意を

賃貸住宅のトラブルに関する相談が寄せられています。注意してください。

### 相談事例

- 事例1** 退去時に部屋等のクリーニング費用を請求されたが納得できない。  
→ルームクリーニング等の特約事項は、書面等による説明が必要です。記載がない場合は、支払いを拒めます。
- 事例2** 備え付けのエアコンからの水漏れで家財が損害を受けた。貸主側は排水管の詰まりを認めたが、修理をしてくれない。  
→備え付けの賃借物は、借主に過失がなければ貸主に修繕義務があります。損害をまとめ、補償額を交渉しましょう。
- 事例3** 上階の排水管の水漏れで室内が水浸しになり、宿泊施設で生活している。補償してほしい。  
→家財の損害額、宿泊費、清掃費等をまとめ、貸主と交渉しましょう。

### 注意点

- 契約前に、次の点に注意してください。
- ▶実際の物件を内覧し、設備の不具合やシミ等を確認しましょう
- ▶契約書や特約事項の中に不利な条件がないか、特に解約時の精算方法を確認し、不明点があれば説明を求めましょう
- ▶退去時や入居時は、不具合箇所のチェックリスト作成・写真撮影を行い、貸主側に通知しましょう
- ▶居住に支障がある状況で、借主に過失がない場合は、賃料が減額されます

### 消費生活センターをご利用ください

[受付日] (月)~(金) ※祝等を除く  
[時間] 午前8時30分~午後4時30分  
[受付専用電話] ☎(5604)7055  
[場所・問合せ] 消費生活センター(区役所6階) ☎内線477  
※(土)・(日)・祝等は消費者ホットライン☎188をご利用ください

## 消費生活センターをご利用下さい



### 受付時間

月~金曜日(祝日等は除く)、午前8時30分~午後4時30分

### 受付専用電話

03(5604)7055

土・日・祝日は消費者ホットライン188をご利用ください。

### 場所

荒川区役所6階