

広報 すぎなみ

Suginami



みどり豊かな 住まいのみやこ

7/1
令和5年(2023年)
No.2356

不安に感じたそのとき
が相談のタイミング。

誰もある日、突然巻き込まれる可能性がある消費者トラブル。住み慣れたまちで、いつまでも安心・安全に暮らすためには、日々の生活の中で感じる不安を早めに解消することが大切です。今回は、区の消費生活に関する相談窓口「消費者センター」に寄せられた年代別の相談件数と相談の多い消費者トラブル事例をご紹介します。

相談の多い消費者トラブル

- オンラインゲームでの高額課金
- 医療脱毛
- 痩身・脱毛エステ
- 賃貸アパート・マンション
- 語学教室・ビジネス教室・資格講座
- 海外サイトでの購入
- メールなどによる架空請求
- 化粧品の定期購入
- トイレ詰まり
- 屋根・外壁などのリフォーム工事

特集

こんなときどうすればいい？ 消費者トラブルに遭ってしまったら…



こんなとき どうすればいい? 消費者トラブルに遭ってしまったら…

こんなトラブル相談できる?

区では、区民の皆さんの消費生活の安定・向上を図るために、消費者センターを設置しています。今号では、同センターに寄せられた年代別の相談件数と相談の多い消費者トラブル事例の一部をご紹介します。さまざまな消費者トラブルの実情を知り、安心・安全な消費生活を送りましょう。詳細は、区ホームページ(右2次元コード)をご覧ください。—問い合わせは、区消費者センター☎3398-3141へ。



実際にどんな相談があるの?



区消費者センターには、中高生から高齢者まで多くの方から相談が寄せられています。消費者トラブルは誰もが被害に遭う可能性があります。被害に遭わないためには、どのような商品の購入、契約のトラブルが起きているかを知っておくことが大切です。

年代別の相談件数と相談の多い消費者トラブル事例

区消費者センター(4年度相談件数)

3,973件 (3年度比371件増、年齢不明等393件を含む)

20歳未満 85件

- 1 オンラインゲームでの高額課金
- 2 医療脱毛
- 3 痩身・脱毛エステ

20歳代 464件

- 1 痩身・脱毛エステ
- 2 賃貸アパート・マンション
- 3 語学教室・ビジネス教室・資格講座

30歳代 537件

- 1 賃貸アパート・マンション
- 2 痩身・脱毛エステ
- 3 メールなどによる架空請求

40歳代 528件

- 1 賃貸アパート・マンション
- 2 海外サイトでの購入
- 3 メールなどによる架空請求

50歳代 624件

- 1 化粧品の定期購入
- 2 メールなどによる架空請求
- 3 賃貸アパート・マンション

60歳代 502件

- 1 化粧品の定期購入
- 2 トイレ詰まり
- 3 メールなどによる架空請求

70歳以上 840件

- 1 化粧品の定期購入
- 2 屋根・外壁などのリフォーム工事
- 3 メールなどによる架空請求

こんな相談が寄せられています

区消費者センターで実際に寄せられた消費者トラブル事例の一部をご紹介します。以下の事例を参考に身近に潜む悪質業者に注意しましょう。



オンラインゲームや無料サイトから高額請求が…

親のクレジットカードを無断で使い、携帯電話などからオンラインゲームに課金し続けたり、無料サイトにアクセスしたつもりが高額な料金を請求された。



通い放題の脱毛エステを中途解約しても返金されない…

通い放題(最大18回)の脱毛エステを契約。1回施術後に解約したら「初回のみ有償で残りの17回は無償。初回は施術済みのため返金もない」と言われた。



タレント・モデル養成スクールと契約を結んだのに…

オーディションに合格し、タレント・モデル養成スクールと契約したら、高額な入学金や月謝を要求された。



お試し価格で購入したつもりが2・3回目が届いた…

SNSやサイト上の「お得」「今がチャンス」などの広告を見て、お試し価格で購入したら、定期購入が条件の契約だった。



トイレ詰まりなどで格安修理のはずが、思わぬ高額請求に…

トイレが詰まり、「数百円から」の広告を見て修理業者に依頼をしたが、一向に直らず次々に違う修理を提案され、最終的に高額な料金を請求された。



「無料で点検」「このままだと大変」と不安をあおられて…

「屋根瓦がずれているので無料で点検する」などと突然訪問され、不安をあおられその場で契約。翌日には工事が始まり「解約はできない」と言われた。

消費生活相談～どんなことをしてもらえるの?

- 自分の方で問題の解決ができるよう、相談者に必要な情報や具体的な交渉方法を助言します。
- 相談員が消費者と事業者の間に入る必要があると判断した場合、被害救済のためのあっせん(話し合いの調整)を行います。
- 相談内容によっては、専門の相談機関を案内します。

このほかにも…

- 消費生活の知識を学ぶための消費者講座、消費者グループや消費生活サポーターの活動支援、さまざまな発行物やホームページなどによる情報提供を実施しています。



最新情報を確認できます!

さまざまな消費者トラブルの最新情報は、国民生活センターホームページ(右2次元コード)でもご覧いただけます。



商品の購入、契約などで あやしいな おかしいな と思ったら…

困ったときはご相談ください。電話相談のみで解決する案件もあります。まずは、お電話ください。

区消費者センター相談専用電話 ☎ 3398-3121
(午前9時～午後4時(土・日曜日、祝日、年末年始を除く))

被害に遭わないために 日頃から気を付けること

- 申し込みのときは、契約内容をよく確認しましょう。
- 解約・返品の条件や、申し出方法などを必ず確認しましょう。
- 本当に必要な契約かをよく考え、即決しないようにしましょう。

