

トイレの詰まり、害虫駆除、自動車・バイクの故障・・・

緊急時の駆け付けサービス

トラブル回避のポイントは？



トイレの詰まり、害虫駆除、カギ開け、水漏れなどに対応する「くらしのレスキューサービス」。外出先等での車のバッテリー上がり、キー閉じ込み、ガス欠・パンク時の応急処置をする「ロードサービス」。どちらも困った時に駆けつけてくれる心強いサービスですが、トラブルも起きています。

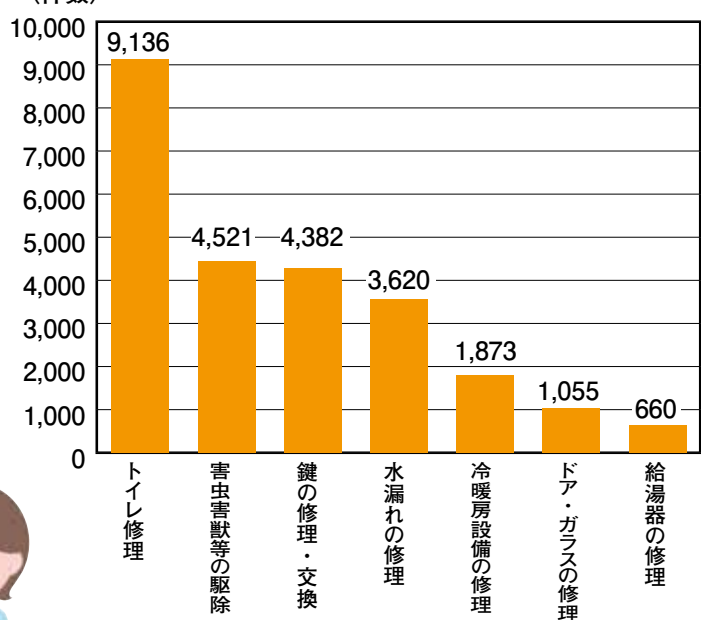
緊急事態の時は、冷静な判断ができなかったり、弱い立場に付け込まれやすくなったりで、不本意と思いつつ契約してしまうケースがあります。慌てず落ち着いて行動できるよう、手口を知り、トラブル回避のポイントを確認しましょう。

くらしのレスキューサービス

修理や駆除など、日々のくらしの中で起こる困りごとを解決するために“くらしのレスキューサービス”を利用することがあります。住宅関連会社やホームセキュリティ会社に相談をする人が多い一方、インターネットを検索して上位に表示された事業者に連絡し、トラブルになる場合があります。

全国の消費生活相談窓口寄せられた過去5年間の相談件数はグラフのとおりです。

くらしのレスキューサービス・種類別の相談件数



国民生活センター（2018～2022年度受付、2023年2月28日まで）
相談受付システム「PIO-NET」登録分

トラブル事例



●トイレ修理

トイレが詰まったので、インターネットで検索し「修理〇百円～」と記載のある業者に依頼した。最初にポンプのようなもので作業したが改善せず、ドリルのようなもので詰まった異物を粉碎することになった。「通常50万円だが半額にする」と言われ了承し、ATMで引き出した現金で支払ってしまった。

●鍵の開錠

玄関のカギが開かなくなったので隣人に相談した。すると「5800円～」と広告表示している事業者を見つけてくれたので、その事業者に電話で開錠を依頼した。来た作業員は作業内容や料金の説明もなく、いきなりカギを壊して別の場所に新しいカギを取り付けた。作業後、高いが仕方ないと思い、約15万円を支払った。

●害虫駆除①

大きな蜂の巣の駆除をしてもらおうと、ネットで調べた業者に電話をした。その際に料金を確認すると「蜂の巣1個で4000円。他の処置をしても2万円まで」と言われたので依頼した。作業終了後、蜂の巣1個だけを見せられ、「これ以外にも2個あった」と11万円を請求されたが、高額ではないか。

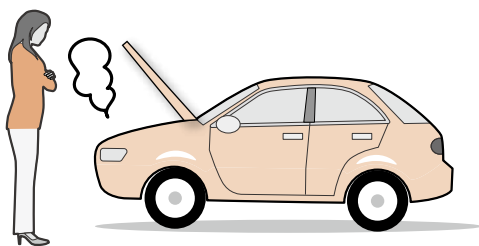
●害虫駆除②

一人暮らしのアパートで深夜にゴキブリが出た。パニックになり、スマホの広告に「ゴキブリ退治〇百円～」とあった事業者連絡した。家に入り、ゴキブリを1匹退治してくれたが、その後、基本料金、燻煙剤、産卵抑制剤など合計約8万円の請求を受けた。高額な契約を後悔している。

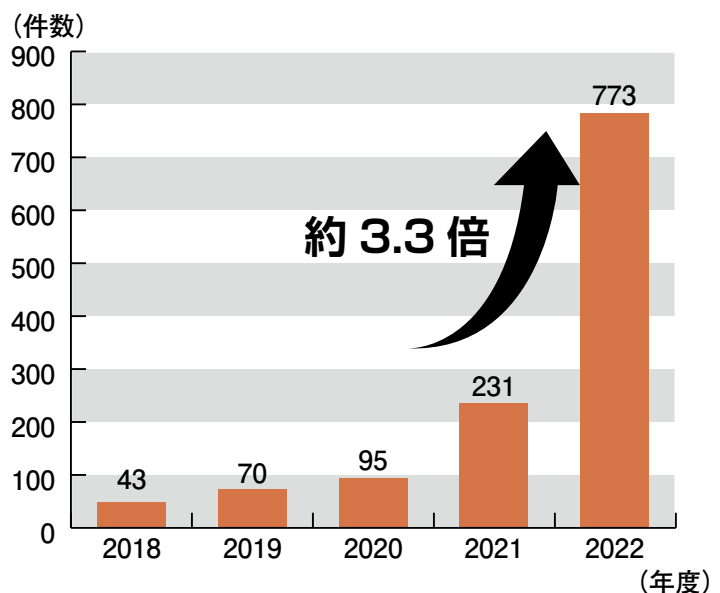


ロードサービス

全国の消費生活相談窓口寄せられた過去5年間の相談件数の推移によると、インターネットで依頼したロードサービスは2年前より増え始め、2022年度は前年度の3.3倍に急増しています。契約当事者は20歳代や学生も多く、自動車トラブルに慣れていない消費者が慌ててインターネットを検索し、ロードサービス業者に依頼しているケースが多いものと考えられます。



「インターネットで依頼したロードサービス」に関する相談件数の推移



国民生活センター（2023年5月31日まで）
相談受付システム「PIO-NET」登録分

トラブル事例

●バッテリー上がり

外出先の駐車場で車のバッテリーが上がリ、ネットで調べたロードサービス業者に出張修理を依頼した。ネットの広告では「3450円～」と格安だったが、修理後、業者から7万円を請求された。現金を持っていなかったため、支払えないと言うと、自宅まで業者がついて来たので、仕方なく全額現金で支払った。

●パンク

車のタイヤがパンクし、契約している損害保険会社に電話が繋がらなかったため、ネット検索し「タイヤパンク3000円～」と表示された業者に連絡した。作業前の見積額は「1万5000円」で、「保険金が出るから請求するように」と言われた。作業後、レッカー移動、タイヤ購入・交換で15万円を請求され現金で払った。ところが、保険会社からは「2万円程度しか出せない」と言われた。



トラブル回避のポイント

- 広告等の料金表示や電話で説明された料金をうのみにしないようにしましょう。
- 住まいのトラブルは、戸建ての場合は住宅メーカーや施工業者、賃貸や共同住宅の場合は、大家が管理会社に相談しましょう。
- 自動車等が故障した場合は、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせましょう。
- 契約前に複数の事業者から見積もりを取り、内容を比較検討しましょう。
- 事業者に作業を依頼する場合は、事前に料金や作業内容、出張料金、キャンセル料等を確認しましょう。
- 料金や作業内容の説明に納得できない場合は、契約前にはっきりと断りましょう。
- 日ごろから信頼できる地域の事業者情報を集めておきましょう。

クーリング・オフができる場合もあります。
困ったときは、消費者センターへご相談ください。

出典：政府広報オンライン、国民生活センター、くらしの豆知識 23

こんな相談がありました!!

お金を振り込んだのに商品が届かない！ ～激増する偽サイトに気をつけて！～

相談事例

SNSを見ていると、「あの腕時計が今だけ大幅値下げ！」という広告がでてきた。クリックすると、有名な通販サイトのロゴがあらわれ、ほしかった腕時計が92%オフで売っていた。「期間限定！本日まで！」と書いてあったので、急いで注文して指定された銀行口座に振り込んだ。その後、2週間たっても商品が届かないのでメールで問い合わせたが返事がない。

消費者へのアドバイス

偽サイトとは、実在する企業のサイトのロゴや商品画像などを盗用し、本物そっくりに似せたサイトのことです。偽サイトで商品を買ってしまい、「商品が届かない」「偽物が届いた」といった被害にあうケースが増えています。

●「有名なサイトだから」は危険

SNSの広告や検索サイトの検索結果は、安全なものばかりではありません。ロゴの有無だけで公式通信販売サイトであると判断するのは危険です。注文する前に今一度、正しいURLかどうか

確認し、公式サイトに偽サイトの注意喚起情報がないかを確認しましょう。

●安さに飛びつかない

ブランド品が格安で売られている、他のショップでは売り切れている人気商品が「在庫あり」となっている場合などは、偽サイトではないか疑いましょう。「期間限定セール」などの表示で誘い込むのは偽サイトの典型的な手口です。

●支払い方法が限定されている場合は注意

支払い方法が銀行振込による前払いのみ、代金引換サービスのみ等と限定されている場合、偽サイトの可能性が高くなります。クレジットカードの不正利用を目的にクレジット決済のみが使えるケースもあります。

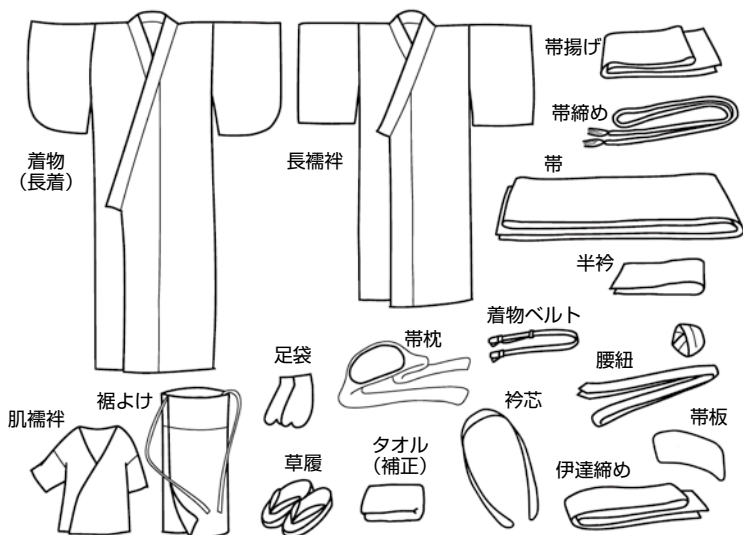
●偽サイトで注文してしまったら

もし偽サイトで注文してしまった場合でも、支払い方法に応じて素早く対処することで被害を避けられる可能性があります。トラブルが生じた時は、消費者センターへご相談ください。



タンスに眠る着物を着てみませんか？

タンスに眠っている着物はありますか？ 捨てるのはもったいないですね。リサイクル… 思った値段で買取ってもらえないかも。リメイク？…洋服等に作り変えるには技術が必要です。そこで、消費生活サポーターが着付けを教わってみました。着物で出かければ、気分が上がること間違いなしです。



← タンスの中にこれらの物が揃っていれば、準備OK。さあ和装にチャレンジしましょう。

- ①肌襦袢・裾よけを着ます。足袋をはきます。
- ②長襦袢を着ます。
事前に、衿に半襟を付け、衿芯を入れます。
紐1本、伊達締めを使います。
浴衣も同じように着ることができます。
- ③着物を着ます。
紐2本、伊達締めを使います。
- ④帯を結びます。
帯枕+帯揚げ、帯板、帯締め、仮止めの紐を使います。

③着物④帯については、初心者がひとりで習得するのは難しいと思われます。ネット上の動画を参考にしたり、着付けができる人に習ったりすると上手に着れるようになります。

着れるようになったら、おしゃれ着のひとつに和装を取り入れてみませんか。着物と帯や小物とのコーディネートは無限大。興味が湧いたら色々調べて、着物の世界を楽しみましょう。



②長襦袢は衣紋を抜く



③着物は衿元を決める



④帯は周目をしっかり巻く
帯締めは中央で結ぶ



おたいこ結

祖母の着物と母の羽織



祖母が普段着ていたもの

商品の購入、契約などについてトラブルが起きたとき、迷ったときなどお気軽にご相談下さい！

杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時(土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み)

杉並区立消費者センター

検索