

消費生活センターから

令和6年4月21日号

インターネットでの旅行予約トラブルにご注意を

インターネットで予約した宿泊施設等をキャンセルしたときに、高額な料金を請求されるトラブルが増えています。予約前後のチェックポイントを確認しましょう。

予約前のチェックポイント

- **サイト運営事業者の基本情報を確認**
事業者・代表者名等に不審な点がないか確認しましょう。
また、問い合わせ方法や対応言語、日本での旅行業登録の有無も確認しましょう。
- **契約条件や予約内容を確認**
契約相手や契約形態、支払代金の内訳、解約・変更等の条件、利用規約・約款等を事前に確認しましょう。
また、申込内容に入力間違いがないか送信前に必ず確認しましょう。

予約後のチェックポイント

- **予約内容の詳細を確認**
内容の誤りに気が付いたり、内容の確認ができなかったりした場合は、早急に事業者にお問い合わせしましょう。
- **予約画面等の保管**
万が一に備え、予約内容が確認できる画面等の写しを保管しましょう。

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

消費生活センター (区役所6階)
☎内線477
場所・問合せ ※(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6年6月11日号

電気・ガス〆契約の訪問販売にご注意を

「電気やガスの料金が安くなる」等、訪問販売のトラブルが増えています。

事例1

突然訪れた業者に「検針票を見せてほしい」と言われた。契約している会社だと思い見せたところ、別の会社だった。「当社なら電気代が安くなる」としつこく勧誘され、契約してしまった。解約したい。

事例2

業者に「マンション全体でガス会社を切り替えることになった」と言われ、契約した。管理会社に問い合わせたところ、そのような事実はなかった。

ワンポイントアドバイス

- ▶ 突然業者が訪ねてきたら、ドアを開ける前に、会社名と氏名を確認し、不安であれば断りましょう
- ▶ 検針・点検時に、強引な契約を求められたら、その場で断りましょう
- ▶ 「マンションで契約変更する」等と言われたら、すぐに契約せず、周囲や管理会社等に確認してください
- ▶ ワーリング・オフ等で解約できることがあります。ご相談ください

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

令和6年9月11日号

このような相談が増えています



令和5年度消費生活センターの相談概要

令和5年度の消費生活センターへの相談件数は1656件で、前年度より106件減少しました。

全体の相談件数は減少していますが、20～30代の方の相談はほぼ横ばいでした。また、

60歳以上の方の相談は573件、うち70歳以上の方は380件で、年代別では最多でした。

SNSに関する相談が増えています。消費者トラブルに遭わないよう注意しましょう。

増加率が高い相談

●パソコン利用中の偽警告（前年度比214%）

「パソコンに警告画面が表示され、指定された窓口に連絡したら、サポート代と称して金銭をだまし取られた」「繰り返し請求され、高額料金を払ってしまった」という事例が発生しています。被害は70歳以上の方に集中しています。

●SNSで勧誘された副業関連の相談（前年度比141%）

「SNS広告を見てアクセスしたWeb会議で勧誘され、高額な契約をしてしまった」という事例が増えています。被害は20～30代の方に集中しています。

●ネット通販における商品未着等のトラブル（前年比128%）

「金融機関の口座に代金を振り込んだが、商品が送られてこない」「返金すると称して電子決済サービスで送金させられた」等の相談が多数ありました。

目立った相談

●化粧品・健康食品の定期購入

「ネットの広告を見て、お試しのつもりで注文したら、翌月も届いた」「テレビショッピングを見て注文したら定期購入になっていた」等の相談が多数ありました。

●訪問販売による屋根・外壁工事等

「近くで工事をしていたら、屋根が壊れているのが見えた。危険なので修理が必要」と訪問を受け、高額な契約をしたが、不要な工事だった」「突然の訪問を受け、給湯器の点検・交換を勧められた」という事例が発生しています。

令和5年度に相談の多かった内容

順位	主な相談内容	件数
1	化粧品・健康食品の定期購入	131
1	賃貸アパート退去時のトラブル等	131
3	訪問販売による屋根・外壁工事・水回り工事等	78
4	多重債務相談等	75
5	サイドビジネス等	51
6	携帯電話サービス等	39
7	不審なメール、パソコンの偽警告	37
8	脱毛・痩身エステ等	34
9	商品が届かない、覚えのない商品が届いた等	25
10	訪問買い取り	17

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

令和6年11月1日号



健康食品は正しく利用しましょう



健康食品に関する危害が増えています。下痢・けん怠感等の症状だけでなく、持病が悪化した等の報告もあります。

健康食品は医薬品ではありません

品質管理は製造者に任せているため、表示通りの成分とは異なる場合があります。また、海外製品には薬の成分が含まれていることもあるので、特に注意が必要です。

過剰摂取で健康を害するリスクも

健康食品は、摂取する人の状態や摂取量等で安全性や効果が異なります。特にサプリメントは、摂取しやすく、とり過ぎによる健康被害を起こす場合があります。

健康食品を利用するときは

- 本来に必要なのか検討し、製品の情報や表示内容をよく確認しましょう
- 持病がある方・医薬品を服用している方は、利用する前に医師や薬剤師に相談しましょう
- 摂取後に具合が悪くなった場合は、すぐに摂取を中止しましょう



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
※出・回・祝等は消費者ホットライン☎188をご利用ください

令和6年12月11日号

悪質な訪問買い取りにご注意を

事業者が訪問してきて買い取りを行う「訪問購入」に関するトラブルの報告が増えています。ご注意ください。

事例1 「不用品を買い取る」と業者から電話があり、後日、訪問してきたが、売るつもりがない貴金属を強引に買い取られた。

事例2 突然訪問してきた業者に、貴金属を安価で買い取られた。契約書もらっていないので、クーリング・オフができない。

事例3 訪問してきた業者が帰った後、保管していた貴金属が見当たらない。業者が持ち去ったかもしれない。

アドバイス

突然訪問してきた業者は絶対に家に入れず、勧誘の電話があっても容易に訪問を承諾してはいけません。業者を訪問させる場合は、複数人で対応し、業者から目を離さず、売る気がない物品は見せないようにしましょう。強く迫られたり、居座られたりしたら、警察に通報してください。

また、物品を業者に売却する際は、必ず契約書を受け取り、明細や事業者名、連絡先等を確認しましょう。訪問購入は、8日以内であればクーリング・オフできます。この期間中は、物品の引き渡しを拒否することができます。

困ったときは

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
※(出)・(回)・(祝)等は消費者ホットライン☎188をご利用ください

令和7年2月21日号

引っ越しのトラブルにご注意を

引っ越し事業者とのトラブルに関する相談が寄せられています。

事業者の決定は慎重に

荷物の破損や床等の汚損、日程・料金等の相談が多く寄せられています。事業者を決めるときは、事前に下見を依頼し、荷物の量や搬入経路等の打ち合わせを行いましょう。

解約・延期に注意

引っ越しの契約は、国が定めた標準引越運送約款か、国の認可を得た事業者独自の約款が適用されます。解約・延期手数料は、約款に詳細が定められているので確認しましょう。なお、付帯サービスは、見積書に記載の費用が発生する場合がありますので注意しましょう。

※標準引越運送約款は、国土交通省ホームページ(右の二次元コード)をご覧ください

☎<https://www.mlit.go.jp/notice/noticedata/sgml/1990/68227000/68227000.html>



引っ越し前後に確認

引っ越し前後に、壁・床等の傷や汚れを確認しましょう。また、作業終了後は、部屋やトラック内に荷物が残っていないか等、事業者と一緒に確認しましょう。

荷物が破損・紛失したときは

荷物の引き渡しから3か月以内に事業者へ申し出てください。それ以降は、事業者の責任が消滅します。

そのほかの注意点

貴重品や壊れやすい荷物は、事前に事業者へ申告しましょう。損害賠償が適用された場合は、購入時の価格は補償されず、経過期間をもとに賠償額が算出されます。

なお、事業者が引っ越し前に内金等の前払い金を請求することは法律違反です。

困ったときは 消費生活センターに相談を

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 消費生活センター(区役所6階) ☎内線477
問合せ ※(出)・(回)・(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

相談時間 月～金曜日(祝日等は除く)、午前8時30分～午後4時30分

相談専用電話 TEL 03(5604)7055

場所 荒川区役所6階 土・日・祝日は消費者ホットライン188をご利用ください。