

～生活に
いるどりを～

パレット



大田区 消費生活相談

検索

通信販売による消費者トラブルが増えています。

令和2年度は、通信販売の相談が最も多く、裏面の販売購入形態別相談件数にもあるように相談全体の約4割を占めました。

通信販売は、価格や商品等の説明はもちろんですが、定期購入の有無や、返品・解約などの契約条件をしっかりと確認することでトラブルを減らすことができます。



【トラブル事例「ネット通販の詐欺サイト」】

ネット通販で商品を注文した後、注文完了のメールが届いたため、指定口座に代金を振り込んだが、商品是一向に届かない。不審に思ってサイト運営業者に問い合わせたところ、電話番号は架空のものであった。サイト運営業者の所在もわからず問い合わせができない。



【トラブル防止のためのアドバイス】



- ・所在不明な事業者の場合、返品や返金の交渉が困難です。商品を申し込む前にサイト運営業者の住所や電話番号が実在するものかを確認しましょう。
- ・振込先が個人名の口座であったり、サイト内に不自然な日本語表記があった場合は注意が必要です。少しでも不安を感じた場合は、購入をやめましょう。
- ・申し込み後に、サイトや広告の表記が変更される場合があります。購入の際は、広告の画面、販売サイトの申込画面、契約内容の画面、事業者の連絡先をスクリーンショットで保管するか印刷しておきましょう。

初の
Web開催
(10月2日公開)

第48回大田区生活展 ～消費者の力で未来を変える～

Web開催 10月2日(土)～11月30日(火) URL: <https://ota-seikatsu.com>

「消費者団体の研究・活動発表」「暮らしに役立つ情報」を掲載！ぜひご覧ください！

会場開催 消費者講座 10月2日(土) 消費者生活センター2階大集会室

申込方法 9月1日(水)から電話または来所(先着順) ※内容等詳細は区報や区ホームページをご覧ください。



消費生活のお困りごとは、お気軽にご相談ください

大田区立消費者生活センター
相談専用電話

☎ 03-3736-0123

土・日、祝日は国・都の機関がお受けします
消費者ホットライン

局番なし188

いやや

受付時間

月曜日～金曜日 午前9時～午後4時30分
土・日、祝日、年末年始はお休みです。

受付時間と対応窓口(年末年始を除く)

土曜日 午前9時～午後5時 東京都消費生活総合センター
土・日・祝日 午前10時～午後4時 国民生活センター

大田区立消費者生活センター

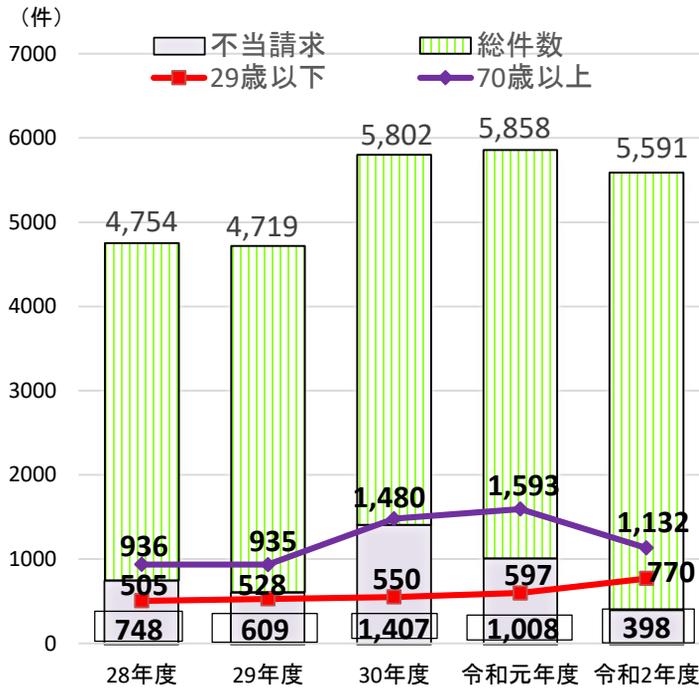
〒144-0052 大田区蒲田5-13-26-101 (JR蒲田駅東口より徒歩5分) ☎03-3736-7711 FAX 03-3737-2936

大田区立消費者生活センター 令和2年度 消費生活相談の概要

消費者生活センターでは、消費者と事業者間の契約トラブル、商品やサービスの購入に関するご相談を受け付けています。相談いただいた内容を検討し、助言や情報提供を行うとともに、関係機関と連携して、より良い解決を目指しています。



消費生活相談件数の推移



令和2年度の消費生活相談総件数

5,591件

不当請求とは、ワンクリック請求、架空請求、その他身に覚えのない請求等を指します。
(令和2年度相談割合: 7%)

29歳以下の方からの相談は、増加傾向であり、特にインターネット通販、電気契約等の訪問販売、情報商材の契約に関する相談が増加しました。

トイレや排水管の詰まりの修理についてのトラブル相談が多く寄せられました。

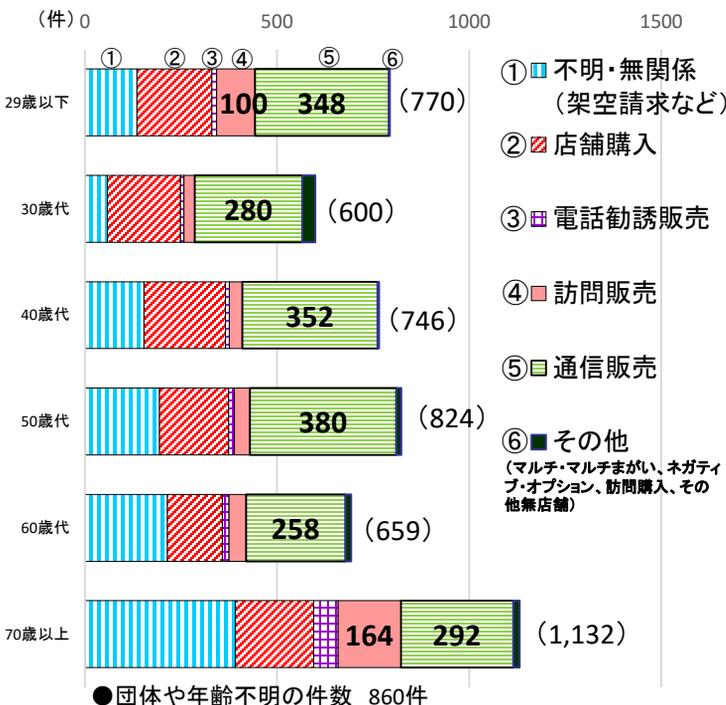
●トラブル事例

夜間にトイレが詰まったため、ネット検索で上位の低価格の事業者に来てもらった。なかなか詰まりが解消せず、次々と料金が追加され、高額な請求となった。

●対応策

- ・作業前に工事の総価格や内容を確認しましょう。できれば複数社から見積もりを取り比較検討しましょう。
- ・見積もりやネットの表示と著しく異なる金額を請求された際は、すぐに支払うのではなく、納得いかない点は詳細説明を求めてよく話し合しましょう。
- ・賃貸物件に居住の場合は、事業者を探す前に必ず貸主または管理会社に相談しましょう。管理会社が契約している専門業者が存在する可能性もあります。

各年代ごとの販売購入形態別相談件数



訪問販売

高齢者と若者に多い訪問販売ですが、中でも住宅の点検商法、電気契約の訪問販売に関する相談が比較的多く寄せられました。電話や訪問による勧誘がきっかけで契約した際はクーリング・オフが可能なケースがあります。契約後に少しでも不安が残った場合は、消費者生活センターまで早急にご相談ください。

点検商法による住宅工事のトラブル事例

工事業者が突然来訪し、「瓦がずれている」等と不安をあおり、急な契約を勧めたり、更に害虫駆除など付随した契約を促し高額請求をする事例があります。工事依頼は複数社に見積もりを取り、比較検討した上で依頼しましょう。

訪問販売による電気契約のトラブル事例

「当社と契約すれば、電気代が今より安くなる。」といった訪問や電話での勧誘に、仕組みのわからないまま契約してしまい、トラブルとなる事案が発生しています。契約先を変更する場合は、料金の算出方法、契約期間や、契約解除時の違約金の有無などの条件を確認しましょう。また、契約の意思がない場合は、検針票を見せたり、個人情報や伝えたりせず、きっぱりと断りましょう。