

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

台東区消費生活センターに お気軽にご相談ください!!



台東区消費生活センターでは、契約に関するトラブルや、商品・サービスに関するご相談について専門の消費生活相談員が皆さんと一緒に考え、解決のお手伝いをします。

契約トラブル・悪質商法でお困りの時や、契約前にわからなくて不安なことがある時は、お気軽にご相談ください。

たとえば、こんなとき

お試しのつもりで
注文したら商品が
続けて届いた!?

トイレ修理で思わぬ
高額な料金を請求さ
れて困ったなあ

簡単にもうかると
言われたけど
本当かしら?

しつこい
電話勧誘
どうしたらいい?



突然訪問されて
思わず契約して
しまったけれど...

相談は

区内在住・在勤・在学の方

相談方法

電話または来所
(まずはお電話でご相談ください)

相談電話

03-5246-1133

相談場所

台東区役所 9 階⑦窓口

相談時間

月～金 9 時～16 時

秘密厳守・相談無料です!

区長あいさつ

悪質な電話勧誘や訪問販売でのトラブルなどの消費者被害を防止、安全・安心な消費生活を確保するため、区では「台東区消費生活センター」による消費者相談の実施や消費生活に関する情報の普及・啓発に努めています。今後も、区民の誰もが「住んでよかった、住み続けたい」と実感していただくため、消費者施策の充実に取り組んでまいります。



台東区長 服部 征夫

こんな相談を受けています

1 訪問販売のトラブル

住宅の無料点検を受けたら、「今なら特別価格」と勧誘され、高額なリフォーム工事の契約をしてしまった。



2 SNS がきっかけのトラブル

SNS で知り合った人から「誰でも簡単に儲かる」と勧められて情報商材※を購入したが、全く儲からない。



※情報商材とは主にネットで売買される情報のことです。一般的には副業や投資のノウハウ等を販売しています。

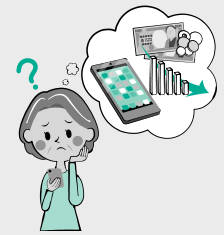
3 電話勧誘販売のトラブル

職場や自宅に電話があり、断っているのに、投資用マンションをしつこく勧誘された。



4 通信契約のトラブル

「スマホの料金が今より安くなる」と勧誘され言われるままに契約したが、実際には安くならなかった。



5 通信販売のトラブル

「お試し●●円」というネットの広告を見てサプリを注文したら、数か月継続する定期購入が条件になっていた。



6 トイレ等の修理のトラブル

夜中にトイレが詰まり、あわててネット検索で見つけた事業者に来てもらったが、思いもよらない高額な請求を受けた。



7 賃貸住宅に関するトラブル

退去時にクロス張替えなど思いもよらない高額な修理代を請求され納得できない。



8 他にも

- ・多重債務
- ・製品の欠陥や事故
- ・マルチ商法
- ・SMS (※)への覚えのない請求 など



※SMSとは携帯電話番号を宛先にしてメッセージを送り取るメールのことです。

下記のような相談はお受けできません

- 個人間のトラブル（金銭の貸し借り、売買契約など）
- 近隣関係（騒音、土地の境界線）
- 労働問題
- 人間関係、家族間のトラブル
- 事業を行っている方からの事業に関する相談

土・日曜日、祝日に相談したいときは？

- 土曜日：東京都消費生活総合センター
電話 03-3235-1155
受付時間 9時～17時
- 日曜日：消費者ホットライン
祝日 電話 局番なし「188」
(除年末年始) 受付時間 10時～16時

相談するときは、何を用意しておくといいの？

- 契約書や、保証書、製品の写真、パンフレット、WEB上の表示画面を印刷したものなど、客観的な資料があれば、ご用意ください。
- トラブルに至るまでの経緯をまとめたメモがあるとスムーズです。
💡 スマホで注文したときなどは、広告画面や申込画面を保存することなどを習慣づけることも大切です。



相談の方法



- 電話・来所によるご相談を受け付けています。
※新型コロナウイルス感染症対策のため、まずはお電話でのご相談をお願いします。
※原則として、ご本人からご相談ください。
- メールでのご相談は受け付けておりません。



相談の流れ

1. 相談内容をお聞きします

消費生活相談員が相談内容をお聞きし、状況を把握します。

2. アドバイスやあっせんをします

- ・まずは、お問い合わせに対する情報提供や、自主交渉の具体的なアドバイスをします。
- ・相談者の自主交渉による解決が難しいと判断される時は、相談員が必要に応じて相談者と事業者の間に入り、話し合いによる解決のお手伝いをする場合もあります。
※事業者への指導権限はありません。



3. 専門機関をご案内します

他の機関による解決が望ましいと判断される場合は、専門の相談機関をご案内します。

※ご提供いただいた情報は、個人を特定できる情報を除いて、統計資料・相談事例として利用します。

消費生活相談員による出前講座

台東区内の集会等に消費生活相談員がお伺いして、トラブルの対処法や暮らしに役立つ情報を無料でお話しします。お気軽にご活用ください！

【申込先】台東区役所 暮らしの相談課 消費者担当
電話 03-5246-1144 FAX 03-5246-1139

消費生活情報メールマガジン

ご注意いただきたい消費者トラブルの事例など消費生活情報を月一回程度配信しています。ご登録ください。

<http://www.anshin-bousai.net/taito/>



←ご登録はこちらから

家族で防ごう

子どもの オンラインゲームトラブル

「クレジットカード会社から、身に覚えのない請求が届いたので確認すると、子どもが無断で親のクレジットカードを使用し、オンラインゲームで高額な課金をしていたことが分かった」などという、オンラインゲームのトラブルの相談が増えています。

事例

オンラインゲームがしたいと小学生の息子に言われ、母親が自身のスマートフォンを渡した。後日、クレジットカード会社から請求があり、息子が数日間のうちに次々有料アイテムを購入し、総額120万円も課金して

いたことがわかった。スマートフォンを確認したところ、母親のクレジットカード情報が登録されたままになっており、子供が使う際も利用できるようになっていた。



トラブルを防ぐためのアドバイス

- インターネットの利用にあたってのルール、ゲームの遊び方、お金の大切さについて家族で話し合しましょう。
- ゲームの内容や課金の仕組みを保護者も理解し、子どもが遊んでいるゲームが何であるか、無料なのか有料なのか、有料であれば何が有料なのかを確認しましょう。
- クレジットカード番号やパスワードを端末に一度入力すると、そのまま何度も利用できることがあります。子どもにそのまま端末を渡さず、端末内のクレジットカード情報の登録状態や、キャリア決済（商品等の購入代金を、毎月の携帯電話の利用料金と合算して支払う決済方法）の設定を確認しましょう。
- クレジットカードなどの決済機能のあるカード、ID、暗証番号やパスワードなどは、適切に管理しましょう。クレジットカードの利用明細を毎月確認することも大切です。
- 利用するスマートフォンやゲーム機などの端末の機能を理解し、ペアレンタルコントロールやフィルタリング機能（保護者側で視聴・利用制限をかけられる機能）を活用しましょう。

事業者「未成年者契約の取り消し」を主張し、返金を求める方法もありますが、契約時の状況によっては取り消しができない（返金されない）場合があります。

不安に思った場合や、トラブルになった場合は、消費生活センターにご相談ください。



台東区消費生活センター

相談専用電話 03-5246-1133