

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



消費者相談窓口

「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、契約や商品・サービスに関するトラブルなど、区民の方の消費生活に関するご相談を受け付けています。専門の資格を持った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
がまた届いた!?

トイレがつまって修
理をしてもらったら
思わぬ高額な料金を
請求された!



簡単に儲かると
言われたけど、
本当かな?

突然訪問されて、思
わず契約してしまっ
たけれど...

「おかしいな?」「困ったな」と思ったら、すぐにご相談ください



相談は 区内在住・在勤・在学の方

相談方法 電話または来所

相談電話 03-5246-1133 い い み み

相談場所 台東区役所 9 階⑦窓口

相談時間 月～金 9 時～16 時
(祝日・年末年始を除く)

秘密厳守・相談無料です!

《次のページでは、更に詳しくご案内しています。ぜひ、ご覧ください!!》

こんな相談が寄せられています

1 訪問販売のトラブル

屋根の無料点検をしてもらったら「屋根にひびが入っているので今すぐ工事しないと大変なことになりますよ」と言われ、高額な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「確実に儲かる副業がある」と聞いて、高額な情報商材を買ったけど、全く儲からない。



3 訪問購入のトラブル

「いらない洋服を買い取る」と電話があったので家に来てもらったら、貴金属を買い取る話になり、大切にしていた指輪を安く買い取られてしまった。



4 トイレ修理のトラブル

夜中にトイレが詰まってしまった。慌ててネット検索したら「修理 980 円～」という事業者があったので来てもらったら、思いもよらない高額な請求を受けた。



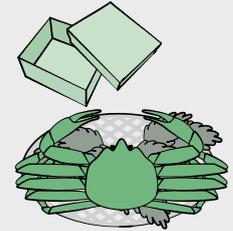
5 通信販売のトラブル

ネットの広告に「美容クリームお試し 1,980 円」とあったので注文したら、2回目からは高額な定期購入だった。これ以上、受け取りたくない。



6 電話勧誘販売のトラブル

突然かかってきた電話でカニなどの海産物の購入を勧誘され、断り切れず承諾したが、高額で支払えない。



7 賃貸住宅に関するトラブル

退去時にクロスや床の張替えなど、思いもよらない高額な修理代金を請求され、納得できない。



8 エステ契約トラブル

脱毛エステサロンが閉店し、施術を受けてないのにクレジットの請求が続いている。事業者に電話してもつながらず解約できない。



9 他にも

- ・多重債務
- ・製品の欠陥や事故
- ・SMS (※) やハガキなどによる身に覚えのない請求



※ SMS とは携帯電話番号を宛先にしてメッセージをやり取りするメールのことです。

トラブルになってしまったときは、一人で悩まず、お気軽にご相談ください!

早めに ご相談
いただくことが、
解決への近道です!!



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 申込み確認画面など、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。



ひとことアドバイス!!

- ① 規約や申込み条件を必ず確認しましょう。
- ② WEB で申込み（注文）の際は、万が一に備えて「広告画面」や「申込み確認画面」をスクリーンショット※などで保存しておくことをお勧めします。
※スクリーンショットとは、「今表示されている画面」を画像として保存する機能のことです。

相談の方法

- 「電話」または「来所」でご相談をお受けしています。
- メールでのご相談はお受けしておりません。
- 原則として、契約した「ご本人」がご相談ください。



相談の流れ

- ① 受け付けをします
 - ・ 氏名・住所・電話番号・年齢・性別・職業などをお聞きします。
 - ・ 匿名でのご相談の場合は、一般的な助言のみとなります。
- ② 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。
- ③ 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ときは、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。
 - ※消費生活センターは、事業者への指導権限はありません。
- ④ 専門機関をご案内します
 - ・ 他の機関へのご相談が望ましいと判断した場合は、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 ✿

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

くらしの相談課では区民の皆さんの安全で快適な消費生活支援のため、「情報発信」や「イベント・講座」を行っています！

消費生活情報メールマガジン

消費者トラブルの事例や、製品事故などのお知らせ、消費生活に関連する講座・イベントなどの情報を毎月メールで配信しています。下記 URL か、二次元コードからメールアドレスをご登録ください。

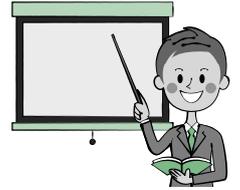
<http://www.anshin-bousai.net/taito/>



くらしに役立つ講座

日常生活における身近な内容をテーマに、消費者講座を開催しています。くらしに役立つ知識や情報がいっぱいですので、お気軽にご参加ください。

募集は、「台東区公式ホームページ」や「広報たいとう」などで随時お知らせしています。



子供向け早期啓発講座

物やサービスを選んで使うという点で子供も消費者です。早期からの消費者啓発として、子供向け講座「夏休みこども教室」を実施する他、「学びのキャンパスプランニング事業」の一環として区内小学校で特別授業も行っています。

消費生活相談員による出前講座

町会やシニアクラブ、学生やPTAの勉強会等、台東区内で行われる集会、学習会、社内研修等に消費生活相談員がお伺いして、消費トラブルの対処法やくらしに役立つ情報をお話しします。

費用は無料、短時間でも少人数でも構いません。出前講座のお申込みは下記までお気軽にご連絡ください。



消費生活サポーターの養成とサポーター活動

台東区では、消費者被害を未然に防止するため、区と一緒に啓発活動を行う「消費生活サポーター」の養成に取り組んでいます。区主催の「消費生活サポーター養成講座」を受講し、日本消費者協会の「消費者力検定」で3級以上に認定された方を消費生活サポーターとして登録し、「消費生活展」や「おしかけ出前講座」といった事業にご参加いただいています。

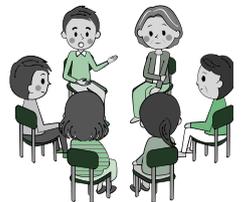
消費生活サポーター養成講座の受講を希望される方は、下記 URL 又は二次元コードからホームページで詳細をご確認の上お申込みください（テキスト代、検定受験料の実費負担有り）。**メ切 6月15日(木)**

<https://www.city.taito.lg.jp/kurashi/shohiseikatsu/shouhisupporter/syohiseikatu.html>

<出前講座・消費生活サポーター養成講座申込先>

台東区役所くらしの相談課消費者担当

電話 03-5246-1144



台東区消費生活センター

相談専用電話 **03-5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

相談できる方 台東区内在住、在勤、在学の方

トラブルにあった時は
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。
相談無料・秘密厳守です。

