



消費者相談ニュース Vol. 1

令和3年11月 発行

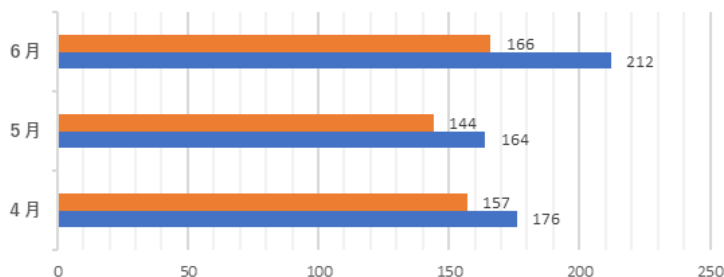
消費者相談ニュースでは、区内消費者の方に対して、最近の相談件数や相談内容の動向をお知らせするとともに、区の消費者相談コーナーの案内を行っています。

◆ 令和3年4月～6月の相談件数と相談内容（販売購入形態別）

令和3年4月から6月にかけての相談件数は、前年同期間比で85件（15.4%）の減少となりました。また、販売購入形態別相談割合では、1位が通信販売（42%）、2位が店舗購入（25%）、3位が訪問販売（7%）でした。

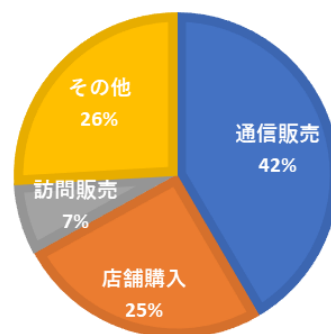
相談件数（令和3年4月～6月）

■ 令和3年件数 ■ 前年同月件数



販売購入形態別相談割合

■ 通信販売 ■ 店舗購入 ■ 訪問販売 ■ その他



◆ 最近の相談内容や傾向（相談員より）

集中豪雨や台風、地震などの自然災害の後に消費者トラブルが多発します。「保険金で住宅の修理をしませんか」のセールストークに気を付けて！

リフォーム業者の訪問を受け、屋根工事を勧められた。

「屋根瓦が浮いている。火災保険の保険金を使って無料で屋根の修理ができる。保険会社への申請手続きも代行する」「火災保険に加入していれば保険で直せる。老朽化した屋根も、先日の豪雨で壊れたことにすれば保険金が入ります」と言われた。

契約は慎重に！

保険金の申請代行と修理工事が一体となっている契約も多く、工事を断ると、業者より高額な違約金や手数料の請求を受ける場合があります。

火災保険の対象となる修理なのか、注意しましょう！

事業者は「火災保険なら無料で工事できる」などと勧誘しますが、火災保険は、台風や豪雨等による損害に対して給付されるものです。災害と関係のない古くなって傷んだ部分の修理の申請はできません。虚偽の申請を行うと詐欺に該当する場合があります。

クーリング・オフが可能です！

訪問販売による契約は、契約書面を受け取った日から8日間以内であればクーリング・オフができます。また、8日間を過ぎていても解約できる場合があります。一人で悩まず渋谷区立消費者センターにご相談ください。

◆ 消費者ホットライン「188」



消費者トラブルに
あったときは
「188」にかけてね

消費者庁 消費者ホットライン188キャラクター イヤヤン

「悪質商法等による被害にあった」、「ある製品を使ってケガをしてしまった」など消費者トラブルで困った時、全国共通の3桁の電話番号でつながる、消費者ホットライン「188」が開設されています。

○消費者ホットラインとは・・・？

消費生活相談窓口の存在や連絡先を知らない方に、最寄りの消費生活センターなどにつながる全国共通の電話番号で、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。年末年始（12月29日～1月3日）を除き、原則毎日利用できます。

※区内にお住まいの方の場合は、渋谷区消費者相談コーナーの営業時間内であれば、相談コーナーにつながります。

○利用について

アナウンスに従って、お住まいの郵便番号を入力すると、地域の消費生活センターなどにつながります。

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話などからはつながりません。

また、相談は無料ですが、ナビダイヤルの通話料がかかります。

○相談できる内容は・・・？

契約に関する事業者とのトラブル、悪質商法、訪問販売・通信販売などにおける事業者とのトラブル、製品・食品やサービスなどによる事故、不適切な表示など。

◆ 渋谷区消費者相談コーナーのご案内

商品を購入したり、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質などのトラブル、その他消費生活に関する相談を受け付け、問題解決のための助言やあっせんを行います。

【相談方法】 電話または来所による相談を受け付けます。まずは電話で問い合わせてください。
郵便や電子メールでの相談はできません。

【相談日時】 月曜日～金曜日（祝休日、年末年始を除く）9時30分～16時

【利用できる人】 区内在住・在勤・在学の人

【所在地】 渋谷区渋谷1-12-5（消費者センター内 4階）

【相談専用電話】 03-3406-7644 ※事業者や個人事業主からの相談はお受けできません。