



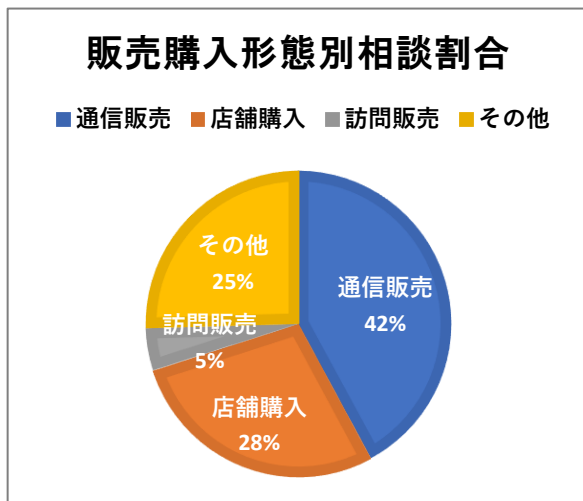
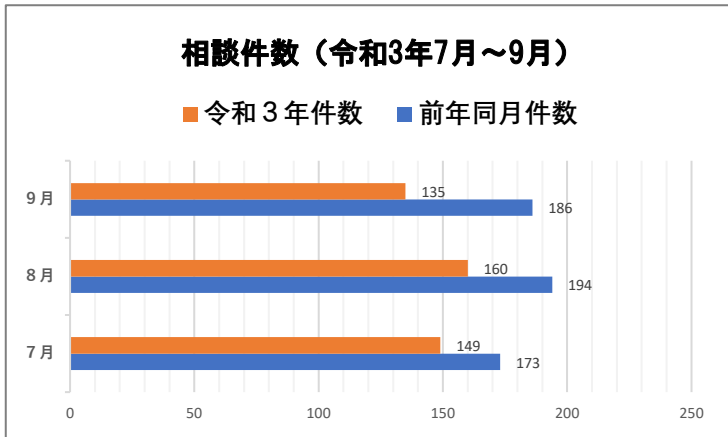
消費者相談ニュース Vol. 2

令和4年1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7月～9月の相談件数と相談内容（販売購入形態別）

令和3年7月から9月にかけての相談件数は、前年同期間比で109件（19.7%）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（28%）、3位が訪問販売（5%）でした。



◆ 最近の相談内容や傾向（相談員より）

トイレの詰まりで業者に相談する際はお気をつけください！

【事例1】

深夜にトイレ詰まりが発生したため、ネット広告で見つけた業者を呼んで作業してもらった。当初の話では6～9千円程度とのことであったが、「詰まり箇所が予想よりも大分奥であった」との理由から、作業後に18万円の請求があった。

【事例2】

マンション15階の自宅でトイレ詰まりが発生し、ネットで業者を探して電話をした。電話の際には、現場を確認しないと分からないが、2～3万円程度とのことだった。作業開始後、詰まりが解消できず、早急に便器を外してポンプを使った作業が必要だと言われた。費用は、高層階のため40万円以上かかるとのことで、高額のため判断できずにいたところ「他の入居者に迷惑がかかるかもしれない」と言われ、不安になりお願いした。作業後、60万円の請求があった。

トイレの詰まりの修理に関する相談が多く寄せられています。コロナ禍で在宅時間が増え、トイレの使用頻度が高くなったことも増加の要因の一つと考えられます。

上記の事例のように、深夜であったり、集合住宅で他の住人に迷惑をかけるかもしれないと思うと気持ちの余裕がなくなり、高額だと思っても修理を依頼してしまいます。

市販のラバーカップで解決できる場合もありますので、まずは試してみましょう。また、事業者には依頼する際は、落ち着いて、状況とどのような修理をするのかの説明を求め、納得できたら契約するようにしましょう。

賃貸住宅にお住まいの場合は、管理会社や大屋さんに相談しましょう。

広告に記載されている金額と実際の請求金額に相当の開きがある場合には、クーリング・オフができる場合がありますので、消費者センターまでご相談ください。

なお、東京都下水道局のホームページでは、トイレの詰まり等排水に関しての相談窓口を案内しています。

◆ 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 イヤマン

「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。