

困ったときはすぐにご相談を！

# 春日部市消費生活センターからのお知らせ

～令和5年夏号～

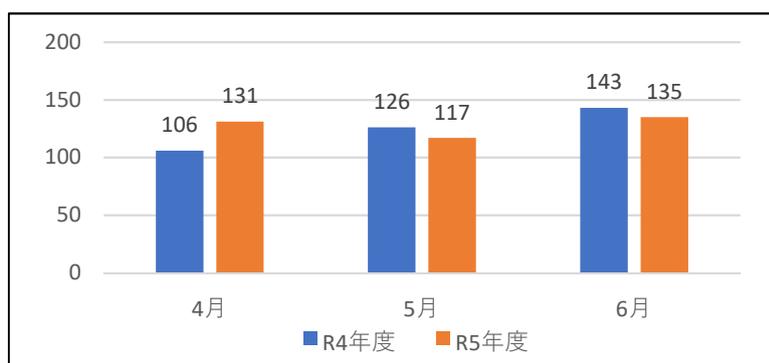
消費生活センターでは、専門の消費生活相談員が消費生活に関する相談を受け付け、問題解決に向けた助言を行っています。

今回は、令和5年4月～6月の相談傾向を中心にお知らせします。

## ◆消費生活相談件数

令和5年4月～6月	前年同時期	増減(▲はマイナス)	増減率
383件	375件	8件	2.1%

## ◆月別相談件数(令和5年4月～6月)



SNSやインターネット広告をきっかけとした、10代の方からの契約トラブルに関する相談も増えています！

## ◆商品・役務別件数、相談概要(令和5年4月～6月)

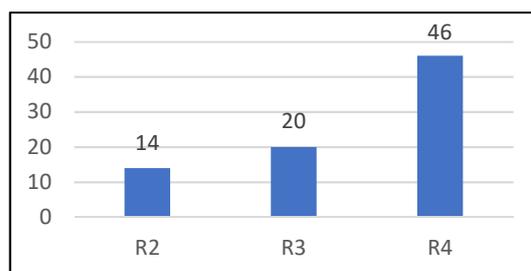
1位	商品一般	24	<主な相談例> クレジットカードの利用明細に身に覚えのない請求がありカード会社に確認したら請求元に申し出るようにといわれた。どう対処すべきか。
2位	工事・建築	21	<主な相談例> 火災保険を使ってタダで直せると言われて屋根工事の契約をした。やめたいと伝えたら解約料を請求された。
3位	修理サービス	19	<主な相談例> トイレが詰まり、ネットで見つけた安い業者に修理依頼したら、広告の表示よりはるかに高い金額だった。
4位	不動産貸借	16	<主な相談例> 10年住んでいた賃貸アパートから退去したら、通常の使用をしたのに高額な原状回復費用を請求された。納得いかない。
5位	化粧品	9	<主な相談例> ネット通販でお試しの化粧クリームを注文。2回目が届き定期購入とわかった。解約するため電話をかけたがつかない。解約返品したい。

※全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)より抽出しています

## ◆センターからの注意喚起情報

「突然訪問してきた業者から、屋根が壊れており早急に修理すべきだと言われ、高額な契約を結んでしまった」などの屋根工事に関する相談が多く寄せられています。「火災保険を使ってタダで直せ」と勧誘される事例もあります。令和4年6月のひょう被害以降、特に件数が増えています！

屋根工事に関する年度別相談件数



## 春日部市消費生活センターの相談員が出前講座に行ってきました！



### コーププラザ春日部（4月28日）

通信販売や架空請求といった実際に発生している消費者トラブルの事例を紹介しながら、契約や返品、クーリング・オフといった消費生活に関するクイズなどを内容とする講義を行いました。

### ふれあい大学（6月6日・7日）

特殊詐欺や消費者被害を予防するため、具体的な事案を紹介しながら特殊詐欺の手口や悪質商法の被害・対処法についての講義を行いました。



消費生活センターでは、消費者被害やトラブルを未然に防ぎ、消費者としての知識を身につけていただくために出前講座を実施しています。詳細については、くらしの安全課消費生活担当にお問い合わせください！

## ◆消費生活に関する参考情報はここから

### ●安心安全情報メール「かすかべ」

消費生活センターでは、安心安全情報メール「かすかべ」で、消費生活に関する情報を配信しています。他にも、防災・防犯、火災、子育て、行政、気象情報などに関する情報も市から配信しています。



### ●見守り新鮮情報、くらしの危険

国民生活センターでは、いま起きている「高齢者・障がい者」、「子ども・若者」に関わる悪質商法や製品による事故情報などをお知らせしています。

見守り新鮮情報



くらしの危険



### ●知るぼると「わたしはダマサレナイ」

金融広報中央委員会では、実際に起きた金融トラブルをマンガで紹介し、注意喚起をしています。



困ったときは一人で悩まず、すぐにご相談ください

春日部市消費生活センター（春日部市役所別館3階）

電話相談受付：☎048-736-1111 平日午前10時から午後4時（祝休日・年末年始を除く）

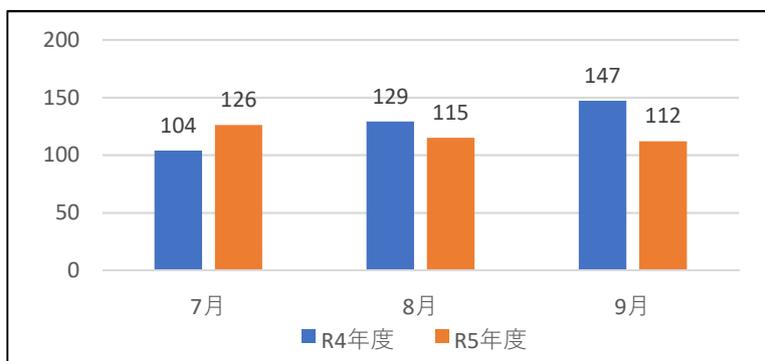
# 困った時はすぐにご相談を！ 春日部市消費生活センター からのお知らせ ～令和5年秋号～

消費生活センターでは、専門の消費生活相談員が消費生活に関する相談を受け付け、問題解決に向けた助言を行っています。  
今回は、令和5年7月～9月の相談傾向を中心にお知らせします。

## ◆消費生活相談件数

令和5年7月～9月	前年同時期	増減(▲はマイナス)	増減率
353件	380件	▲27件	▲7.1%

## ◆月別相談件数(令和5年7月～9月)



屋根等の点検商法のトラブルが増えています！



対処法

突然訪問してくる業者は自宅に入れるべきではありません。契約を急がされてもその場で決めず、家族や知人に相談しましょう。

また、住宅修理等の高額な契約は、複数社から見積もりを取り、十分に検討しましょう。

## ◆商品・役務別件数、相談概要(令和5年7月～9月)

1位	商品一般	26	<主な相談例> クレジットカードの利用明細に身に覚えのない請求がありカード会社に確認したら請求元に申し出るようにといわれた。どう対処すべきか。
1位	工事・建築	26	<主な相談例> 先日、訪問販売で屋根工事を契約したが、親族に相談したら高額だと言われたので解約したい。
3位	修理サービス	12	<主な相談例> ネットで見つけた安い業者にスズメバチの巣の駆除を依頼したら、広告の表示よりはるかに高い金額を請求された。
4位	不動産貸借	11	<主な相談例> 6年住んでいた賃貸アパートから退去したら、床等のわずかな傷で高額な原状回復費用を請求された。納得いかない。
5位	四輪自動車	10	<主な相談例> 中古車を購入したが、事故車だったことが判明。購入前に何度も確認していたのに違っていたので不満。

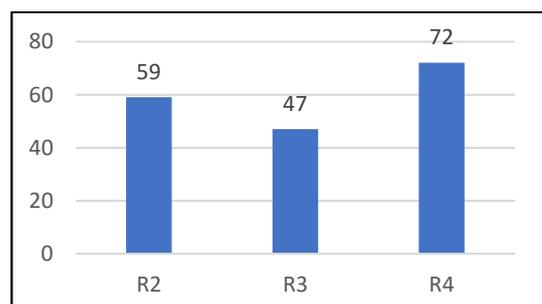
※全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)より抽出しています

## ◆センターからの注意喚起情報

クレジットカードの不正利用に関する相談が増えています。規約で定められた届出日の期限が過ぎてしまうと、補償を受けることはできません！

多くのカード会社は、届出日の期限を不正利用された日から60日などと定めています。利用明細は必ず毎月確認しましょう！

クレジットカードに関する年度別相談件数



## 春日部市消費生活センターの職員が出前講座に行ってきました！



いきいきクラブすこやか会（7月19日）  
特殊詐欺や訪問販売といった実際に発生している事例を紹介しながら、様々な手口や対処法に関する講義を行いました。「～電話対策～」



共栄大学（9月8日・11日・12日）  
闇バイトや消費者被害を予防するため、具体的な事案を紹介しながら、危険性や被害・対処法についての講義を行いました。

### 消費生活相談コラム

## 「知っていれば、違ったかも？」

消費生活相談員 K

21年前、長男が学生時代に横浜で6年間居住した賃貸アパートで起きた出来事です。

学業の実験レポートやテニスに明け暮れる充実した学生生活を送ることができ、また、当時は就職氷河期でしたが何とか就職もかない、親としての役割をギリギリ果たせたかなど、安堵していました。アパートで自炊する時間も無く過ごした息子の部屋は、小ぎれいに使用していたと思われました。

さて、賃貸アパートを退去するため軽トラックをレンタルし、埼玉の居宅に引っ越しを済ませた翌日のことです。不動産会社から届いた郵便は、部屋のクリーニング代としての10万円の請求書でした。契約書には、借主が負担することが、特約でしっかりと記載されていました。

私は、営業職が長く交渉力には自信を持っていましたので、不動産会社に強力に抵抗しました。しかし、その自信は過信でした。敷金は全額取り返すことができましたが、部屋のクリーニング代は7万円の負担での合意が精一杯でした。

その当時、国土交通省の賃貸住宅退去時の『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』の存在を知っていれば、結果はまた違ったのでは？と今でも思います。

『ガイドライン』には、貸主が負担すべき費用と借主が負担すべき負担について、図表を用い詳細にわたり、説明されています。例えば畳表・クロス汚れ等、経年劣化による修復費用は貸主の負担であることが明記されています。

市民の皆様にはぜひ、『ガイドライン』を一読していただきたいと切に思います。

春日部市消費生活センター（春日部市役所別館3階）

電話相談受付：☎048-736-1111 平日午前10時から午後4時（祝休日・年末年始を除く）

# 困った時はすぐにご相談を！ 春日部市消費生活センターから のお知らせ

～令和5年冬号～



消費生活センターでは、専門の消費生活相談員が消費生活に関する相談を受け付け、問題解決に向けた助言を行っています。

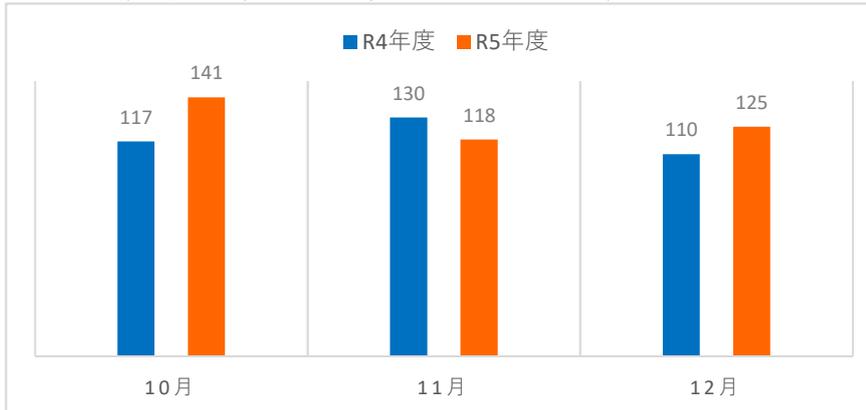
今回は、令和5年10月～12月の相談傾向を中心にお知らせします。

発行元 春日部市消費生活センター  
(くらしの安全課内)

## ◆消費生活相談件数

令和5年10月～12月	前年同時期	増減	増減率
384件	357件	+27件	+7.5%

## ◆月別相談件数(令和5年10月～12月)



引き続き屋根工事等の点検商法のトラブルが増えています！



「住宅工事等の勧誘が目的」ということを告げず点検を持ち掛け、不安をあおって契約をせかすという点検商法のトラブルが後を絶ちません。「点検させてほしい」と訪問してくる業者には対応しないようにしましょう。

## ◆商品・役務別件数、相談概要(令和5年10月～12月)

1位	工事・建築	37	<主な相談例> 「屋根瓦がずれている、直したほうがいい」と業者の強引な訪問を受け高額な契約を結んだが不要であった。クーリング・オフしたい。
2位	商品一般	29	<主な相談例> SNSの広告を見て、「1回限り」で注文した健康食品が「定期購入」になっており、2回目以降の料金が高額だ。
3位	修理サービス	16	<主な相談例> ネット広告の料金表示に「数百円～」と記載がある業者を見つけ、トイレの修理を依頼したら、広告の表示よりはるかに高い金額を請求された。
4位	不動産貸借	11	<主な相談例> 賃貸マンション退去時の管理会社との立ち会いで「敷金はリフォーム代に充てる」と言われた。納得いかない。
4位	エステティックサービス	11	<主な相談例> 利用しているエステサロンが破産した。コースの提供期間中で施術回数が残っている。どうすればよいか。

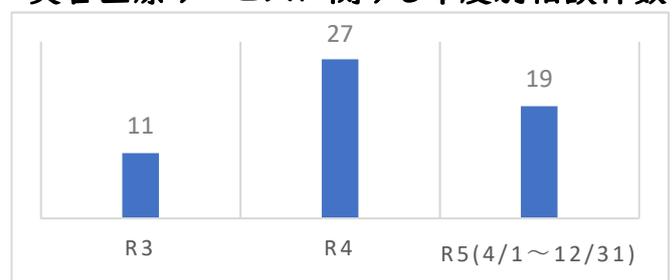
※全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)より抽出しています

## ◆センターからの注意喚起情報

美容医療サービスに関する相談が増加、特に医療脱毛関連が多く寄せられています。

長期間にわたる契約では、脱毛機器が肌に合っていなかったり、事情が変わって通えなくなったりと、解約せざるを得ない状況も想定されます。都度払いができる店舗やコースも検討しましょう。

## 美容医療サービスに関する年度別相談件数



## 春日部市消費生活センターの職員が関係団体とともに啓発活動を実施しました



商工まつり(10月14日)  
消費者団体の「春日部市くらしの会」とともに、エシカル消費の普及や消費者被害防止・対処法について啓発活動を行いました。



ぽぽらフェスティバル(12月2日)  
「埼玉消費者被害をなくす会」「春日部188の会」とともに、消費者被害防止・対処法についての啓発を行いました。

### 消費生活相談コラム

## 「“自分は大丈夫”と思うなかれ」

消費生活相談員 U

とある日の夕刻、我が家のインターホンが鳴り、通話ボタンを押すと、「近所で工事をしているので挨拶に来ました」と話す作業服を着た男性の姿がモニターに映っていました。これは消費生活相談員の現場でよく耳にする、悪質なリフォーム工事業者が勧誘する際の第一声ではないか!と、ちょっとした有名人に遭遇した気分になりました。

その時は業者の挨拶には応答せず無視してしまったので勧誘が目的の訪問だったのかは分かりませんが、近所で工事など行われていなかったことは確かです。もし本当にリフォーム勧誘が目的の訪問だったとしたら、特定商取引法違反が疑われる勧誘方法です。そのような業者とは話をすること自体避けるべきです。

挨拶に来たと言いながら、お宅の屋根が気になったなどとリフォーム工事の話をしだしたら、出来るだけ早い段階で「勧誘でしたらお断りします」ときっぱり伝える必要があります。一方で、消費生活センターへ相談された方の多くが、ただの挨拶だと思って油断し、思わず業者の話に耳を傾け契約に至ってしまうというのにも分かるような気がしました。

“思わず”とか、“ついうっかり”などということは誰にでもあることで、“自分は大丈夫”と思って油断していると、思わぬトラブルに巻き込まれる可能性があることを実感した出来事でした。



春日部市消費生活センター(春日部市役所第二庁舎2階)

電話相談受付: ☎048-736-1111 平日午前10時から午後4時(祝休日・年末年始を除く)