

**見守り
新鮮情報**

「**排水管の高圧洗浄**が3千円」と書かれた**投げ込みチラシ**を見て、電話で**依頼**した。作業が行われたが約4万円を請求され、**仕方なく支払った**。その後同じ業者が訪れ

「汚水升を変えた方がよい」と言われ、見積書を出された。契約してしまったが、約22万円と高いのでクーリング・オフしたい。

(70 歳代)



格安の排水管高圧洗浄 サービスのはずが… 思いがけない高額請求に

ひとこと助言



- 低価格を強調した広告を見て、排水管の高圧洗浄を依頼したところ、業者からさらなる点検や工事等を勧誘され、高額な費用を請求されたという相談が寄せられています。
- 点検や工事等に関する専門的な技術や知識がない消費者が、突然提案された作業の料金や内容の妥当性を判断することは難しいため、無理にその場で判断しようとせず、少しでも違和感を覚えたときは作業を断るようにしましょう。
- 地域の工務店など、安心して依頼できる事業者の情報を日ごろから集めておきましょう。
- クーリング・オフができる場合がありますので、困ったときは、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

焦らないで!

「最低料金〇〇円～」の表示のある広告に注意

「最低料金〇〇円～」の表示があるインターネット上の広告やポストに投函された投げ込み広告を巡り、トラブルが発生しています。実際に、点検・修理が必要な状況になってからインターネットで検索をして一番上に出てきた業者や、ポストに投函された広告の最低料金を見て業者に依頼をするケースが多く、広告の表示の料金や、自分が想定していたよりも多くの金額がかかってしまい納得できない、という相談が全国の消費生活センターへ寄せられています。

事例

トイレ詰まりのトラブル

夜に自宅のトイレが詰まった。インターネットの広告で「最低料金390円～」と記載があった業者に作業を依頼した、10分間高圧ポンプで作業したが改善せず、追加作業がいくつか発生し、最終的に55万円の契約書を渡された。支払いをためらっていると、50万円への値引きを提案されたので現金で支払った。後よく考えると高額で納得できない。

トイレだけでなく様々なサービスで同じような事例が発生しています



鍵の紛失



水漏れ



給湯器の修理



害虫・害獣



冷暖房設備

トイレ修理	9136件
害虫駆除	4521件
鍵の修理・交換	4382件
水漏れ修理	3620件
冷暖房設備の修理	1873件
ドア・ガラスの修理	1055件
給湯器の修理	660件

資料:国民生活センター(2018~22年度受付、2023年2月28日までPIO-NET登録分)
※PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワーク)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

トイレなどご家庭の排水設備の詰まりでお困りの方へ

台所など家庭内の給水設備に異常が生じた場合は**企業局県営水道の指定工事店**へご相談ください。



▲県水道HP

トイレやお風呂など家庭内の下水配管で詰まりが生じた場合は**市の指定工事店**へご相談ください。



▲浦安市HP

解決・防止のために気を付けるポイント

- 広告料金をうのみにしない
- 料金に納得できない場合はすぐその場で支払わない
- 信頼できる業者情報を集めておく
- クーリングオフできる場合があるので消費生活センターにご相談を!

内閣府政府広報オンラインホームページでは注意喚起やトラブル事例の紹介を行っています。



啓発アニメ

動画サイトにて啓発用のアニメ動画を公開中!

「想定外の高額請求! トイレ修理トラブルに注意」(国民生活センター)



令和
6年度

消費生活センターに寄せられた主な相談トップ10

順位	商品・役務名	件数	主な相談内容
1	商品一般	110	身に覚えがないメールやハガキによる架空請求や、不審なアンケートが届いたなどの相談
2	保健・福祉サービス	96	医療サービス、理髪・エステ、社会保険、保育園及び老人ホームなどに関する相談
3	保健衛生品	91	医薬品や医療用具、化粧品及び理美容器具・用具などに関する相談
4	教養・娯楽サービス	85	旅行、習い事、資格講座、映画、コンサート、レジャー施設、出会い系などに関する相談
5	教養娯楽品	76	学習教材や書籍・印刷物、スポーツ用品、パソコン、カメラ、楽器などに関する相談
6	食料品	73	肉、魚介、野菜、果物など食材全般、菓子類、酒類、健康食品などに関する相談
7	金融・保険サービス	71	生命保険や損害保険、預貯金・証券、情報商材、投資商品、住宅ローン・サラ金、多重債務などに関する相談
7	運輸・通信サービス	71	旅客・貨物運送サービス、携帯電話やインターネット通信及び放送などに関する相談
7	他の役務	71	冠婚葬祭に関する相談や外食・食事宅配などに関する相談
10	被服品	56	和服、洋服、履物、かばんやアクセサリーなど身につけて使用するものなどに関する相談

令和6年度に寄せられた相談は1047件で、前年度と比較して60件増加しました。脱毛サロンの倒産に伴う解約・返金に関する相談や、携帯電話や無線LANの契約に関する相談が増加したことが主な要因です。そのほか、インターネット通販に関する相談は依然として多く、なかでも健康食品の定期購入に関する相談が多くみられました。

4月・5月 「第27回浦安市市民まつり」・「消費者月間パネル展」開催

4月26日、27日に開催された第27回浦安市市民まつりにて消費者の契約トラブル啓発、消費生活センターの周知のためのブースを展開しました。自身の経験について伝えていた来場者が多く、トラブルがより身近なものであることを実感しました。

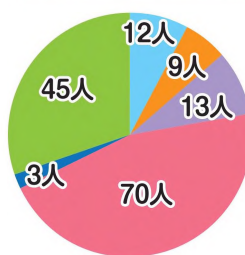
また、5月1日～5月23日に市役所1階市民ホールにて、パネル展を開催しました。令和7年度の消費者月間統一テーマ「明日の地球を救うため、消費者にできること グリーン志向消費 ～どのグリーンにする?～」のもと、物や食品の消費の仕方など地球環境に配慮した消費行動について周知を行いました。



市民まつりでのアンケート回答にご協力いただきありがとうございました。

市民まつりで啓発ブースを訪れた方へ経験して困ったことのあるトラブルについてアンケートを行いました。「不審な電話やメール」と回答した方は139名中70名と約半数を占めたほか、「通信販売を利用した定期購入」や「パソコンの偽警告に関するトラブル」で困ったことがあると答えた方も一定数見受けられました。

経験して困ったトラブルはありますか？



※令和7年4月26、27日
「第27回浦安市市民まつり」
でのアンケート

- ① 通信販売を利用した定期購入トラブル
- ② トイレやエアコンなどの修理サービスに関するトラブル
- ③ パソコンの偽警告に関するトラブル
- ④ 不審な電話やメール
- ⑤ その他
- ⑥ 無回答 (トラブルなし含む)

2時間後に電話が使えなくなります

音声ガイダンスなどを使った 不審な電話にご注意ください!



国の行政機関や電話会社などをかたる、自動音声ガイダンスを使った不審な電話に関する相談が多数寄せられています。まず、「2時間後に電話が使えなくなります」と自動音声ガイダンスが流れ、「1番を押してください」とボタン操作を指示されます。そしてオペレーターにつながると個人情報を聞き出されてしまいます。非通知や知らない番号からの電話は不審な電話の恐れがあるので、電話にでない、留守番電話設定をしておくなど、日頃から対策をしておきましょう。また、行政機関や電話会社から、電話を停止することに関して自動音声ガイダンスなどを使って連絡することは絶対にありません。電話に出た際に音声ガイダンスが流れた場合は最後まで話を聞かず、すぐに電話を切るということも大切です。



▲国民生活
センターHP

「2時間後に電話が使えない!?」
個人情報を聞き出す
不審な電話にご注意!

自動音声
ガイダンス
2時間後に電話が
使えなくなります。
オペレーターと
話す方は1番を。

オペレーター?
内容を確認する
ので、**住所・
名前・生年
月日**を教えて
ください。

総務省
NTT
非通知
知らない番号

個人情報

家族間でも共有してね!

⚠ 総務省やNTT東西から、電話を停止すること
に関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って
連絡することは絶対にありません!!

国民生活センター (2024年12月)

出典:国民生活センターHPより

消費生活センターへご相談ください

「一回きりだと思ったら定期購入だった」

「屋根修理業者が突然訪問してきて断り切れず高額な契約をしてしまった」

「家賃や退去費用のことで貸主と揉めている」

「借金の返済に困っている」 など…



契約トラブルや債務のトラブルの相談に応じています

浦安市消費生活センター 浦安市役所10階

相談専用電話: **047-390-0030**

相談 日: 月～金 (祝日及び振替休日、年末年始を除く)

相談 時間: 午前 10 時～午後 4 時