

悪質商法に気をつけよう！

消費生活相談事例集

こんさる



目黒区消費生活センター

消費生活で困ったときはすぐ相談！

3711-1140

(平日：午前9時30分～午後4時30分)



はじめに

近年の急速なデジタル技術の発展により、私たちの消費生活は利便性・効率性が向上しました。一方で、SNS を使った詐欺的な勧誘による新たな消費者トラブルが急増しています。

また新型コロナウイルス感染症の拡大や、大型台風・地震等の自然災害の被害に便乗した悪質商法も発生しています。

このように消費者を取り巻く環境の変化に伴って、消費者トラブルも変化しています。

この冊子では、実際に目黒区に寄せられた消費生活相談の中から代表的な事例を紹介し、トラブルの対処法やアドバイスを掲載しています。

商品の購入・使用やサービスの契約について、日ごろから注意すべきことを学んでおくことが大切です。この冊子がその一助になれば幸いです。

令和 4 年 3 月

目黒区消費生活センター

も く じ

目黒区消費生活センターのご案内	1・2
見守りネットワーク「見守りめぐねっと」	3
高齢者や障害者などの見守りにご協力ください	4
地域の皆さんの消費者トラブルを防ぐために	5
豆知識① 成年後見制度の活用を	6
訪問販売（屋根工事）	7
訪問購入（貴金属の買取り）	8
高額な脱毛エステの契約	9
マルチ商法	10
クーリング・オフって何？	11・12
暗号資産による投資詐欺	13
豆知識② 暗号資産とは	14
架空請求・ワンクリック請求	15
ネット通販（定期購入）	16
クレジットの仕組み	17・18
多重債務	19
豆知識③ 家族の借金について	20
ほかにもいろいろ相談事例 （フリマサイト、美容医療、通信契約、送り付け商法）	21・22
水回りの修理サービス	23
不用品回収サービス	24
引越しサービス	25
賃貸住宅の原状回復トラブル	26
クリーニングトラブル	27
豆知識④ クリーニング事故を防ぐポイント	28
あなたは大丈夫？製品事故	29
豆知識⑤ 事故を防ぐための制度	30
困ったときの相談窓口	31～35

目黒区 消費生活 センターのご案内

消費生活相談

契約のトラブル、悪質商法、商品の品質やサービスの苦情など消費生活全般についての相談を受け、専門の消費生活相談員が問題解決のお手伝いをします。秘密は厳守します。相談は無料です。

相談専用電話 03-3711-1140 平日 9:30～16:30

消費生活情報の提供

●めぐる消費者にゆうす「シグナル」

暮らしに役立つ情報や消費者被害の相談事例などをお知らせするリーフレットです。発行は6・10・12・3月の年4回。地区サービス事務所、図書館などの区の主な施設や区内の主なスーパーマーケット、金融機関等で配布しています。



バックナンバーはこちらから➡



●メールマガジン

契約トラブルや悪質商法の事例、子どもを事故から守るための情報などを月に3回程度お届けしています。

ご登録はこちらから➡



情報コーナー・研修室

●情報コーナー 平日 9:00～17:00

消費生活に関する図書・雑誌・新聞・各種団体の刊行物などを自由に閲覧できます。図書・雑誌（新刊を除く）・DVDの貸出しも行います。



●研修室（定員48名）

平日 9:00～17:00

消費生活に関する学習会、会議・講演会等にご利用ください。ご利用には利用者登録が必要です。

●その他

糖度計・塩分計の貸出しをしています。

消費生活に関する講座

最新の消費生活情報や暮らしに役立つ生活知識・法律・食生活など、さまざまなテーマの講座や実習教室を企画し、実施しています。募集案内は区報やホームページなどでお知らせします。



消費生活展（毎年秋開催）

消費者団体の学習成果の発表や各種展示、模擬店等、楽しみながら消費生活に関する情報が学べる催しです。



消費者グループの活動支援

区内で消費生活について活動する5人以上（区内在住、在勤、在学者が過半数）の消費者団体が、消費生活に関する学習会を主催する場合、その講師謝礼金の一部を助成します。事前申請が必要です。

出張講座

消費生活相談員（啓発担当）が出張し、消費者被害の実態や悪質商法の手口、見守りのポイント、子ども向けの消費者教育などをテーマにお話します。学校、町会・自治会、PTAの家庭教育学級、事業所の新入社員向け研修など、ご都合にあわせて実施が可能です。5人以上の集まりで、区内在住・在勤・在学の方（半数以上）が条件です。講座の内容や実施日時はご相談に応じます。費用は無料です。希望日の3週間前までに出張講座申込書をご送付ください。

出張講座申込書はこちらから➡



おもちゃの病院

毎週日曜日 13:00～15:00
（年末年始を除く）

ボランティア医師が壊れたおもちゃをお子さんの目の前で修理します。ものを大切にすると好奇心を育てます。

費用は無料（特殊部品は実費を負担いただくことがあります）、予約は不要です。



お問い合わせ

目黒区消費生活センター ☎ 3711 - 1133

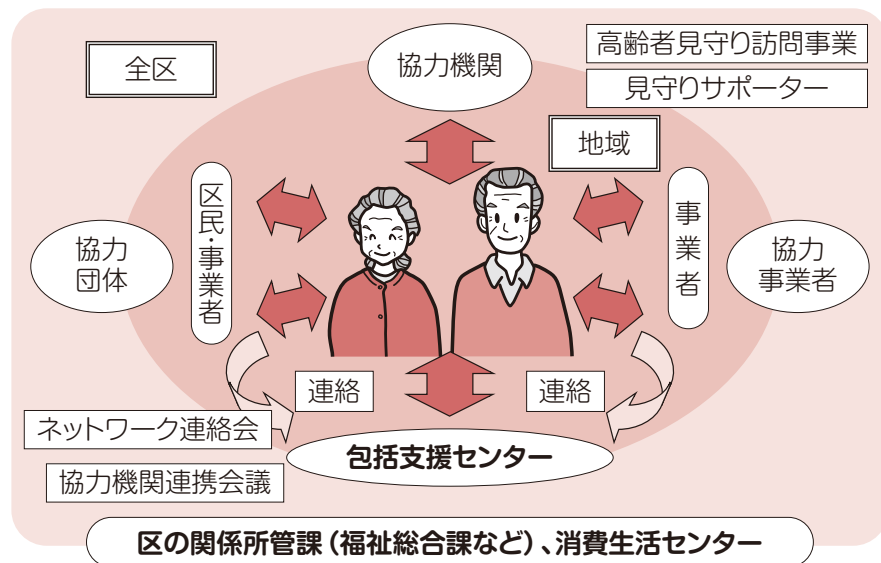
見守りネットワーク「見守りめぐねっと」

目黒区では、高齢者や障害者・子どもなど地域の皆さんが住み慣れたまちで安心して暮らし続けられるよう、見守りネットワーク（愛称「**見守りめぐねっと**」）を実施しています。

「**見守りめぐねっと**」とは、見守る人・見守られる人を特定しない形で、地域の皆さんが日常の生活や仕事の中で、何らかの支援を必要とする高齢者等の「ちょっと気がかり」なことに気づいたときに、地域包括支援センターへご連絡いただくことで、高齢者等をゆるやかに見守っていく仕組みです。

ネットワークを活用して、高齢者や障害者・子どもなどの孤立防止、虐待の防止、認知症の方とその家族の方への支援、消費者被害の防止などの課題に、地域全体での取り組みを進めていきます。

消費生活センターは、地域包括支援センターと連携・協力し、高齢者や障害者・子ども等を消費者トラブルから見守り、被害を早期に発見し迅速に救済できるよう、見守りめぐねっとに参加しています。



高齢者や障害者などの見守りにご協力ください

お金や健康、孤独感などの不安を巧みにあおったり、強引にしつこく迫ったり、時には親切にして信用させたりして、高齢者や障害者の財産をねらう訪問販売等の被害が後を絶ちません。

●高齢者や障害者の消費者被害の特徴は…

- ①健康上の不安につけこまれたり、経済的不安を逆手にとられてしまう
- ②判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とするため、未然防止・問題解決が難しい
- ③勧められるままに契約してしまう
- ④親切にされると信用し、情に訴えられると断りきれない
- ⑤自分がだまされているとなかなか気づかない
- ⑥だまされたと思っても、恥ずかしい、迷惑をかけたくない、自分が悪いと自らを責める傾向が強い

このように、誰にも相談できずに、深刻な被害へと拡大してしまうケースが多くあります。被害を防ぐためには、日常的に身近で接している方々がまず変化に気づき、相談機関につなぐことが重要です。

●被害に気づいたら、早急に消費生活センターへご相談ください

- ご本人が相談を望む場合
ご家族が付き添うか、民生委員などの協力も要請できます。
- ご本人が相談を望まない場合
ご家族や周囲の方が被害の事実を客観的に伝え、関連機関と連携して問題解決や再発防止に努めることが大切です。見守りの中での疑問や質問は、遠慮なくお問い合わせください。

地域の皆さんの 消費者トラブルを防ぐために

周囲の方が高齢者・障害者などのちょっとした変化に気づき、消費生活センターに問い合わせたことがきっかけで、被害の回復ができた事例が数多くあります。消費者トラブルを早期に発見し迅速に救済できるよう、見守りのご協力をお願いします。

●消費者トラブルとは、事業者と消費者との間の問題をいいます。

見守りの3つのポイント

1. 気づき いつもと違う様子が見られる

- ・ 見慣れない人が度々出入りしている。
- ・ 郵便物がたまっている。
- ・ お金に困っていたり、元気がなくて様子がおかしい。
- ・ 宅配便が頻繁に届いたり、新しい商品が大量にある。

2. 声掛け 「何か困っていませんか？」と声を掛ける

- ・ 最近、ニュースで〇〇被害が多いって話題になっていますよ。
- ・ よく来てる事業者は、信用できる事業者ですか？
- ・ 何かお手伝いできることがありますか？

3. つなぐ 消費者被害かも！と思ったら、消費生活センターへご相談ください

- ・ 一緒に消費生活センターへ相談しましょう。
- ・ 家族や周囲の方も相談することができます。

相談のお問い合わせは
消費生活センター ☎ 3711-1140(相談専用)
平日 9:30 ~ 16:30



豆知識① 成年後見制度の活用を

認知症などで判断能力が十分でなくなった方には、この制度の活用をお勧めします。ご家族で検討してみてください。

◆成年後見制度とは

認知症・知的障害・精神障害・発達障害などにより判断能力が十分でない方が不利な契約等を結ばないように法律的に支援し、自己決定を尊重しつつ、その権利や財産を守ることを目的とした制度です。

成年後見制度には、次のようなタイプがあります。

区 分	本人の判断能力	支援者	
後 見	全くない	成年後見人	監督人が選任されることがあります
保 佐	著しく不十分	保佐人	
補 助	不十分	補助人	
任意後見	判断能力があるうちに、将来に備えてあらかじめ選んだ代理人と、自分の生活や財産管理について、任意後見契約（公正証書）を結んでおく制度です。家庭裁判所が任意後見監督人を選任したときから、その契約の効力が生じます。		

* 申立ては、原則として本人が住んでいるところを管轄する家庭裁判所に
行います。

* 申立てができるのは、本人、本人の家族などです。

* 任意後見手続きは目黒公証役場へ ☎ 3494 - 8040

成年後見制度の利用に関するご相談は
権利擁護センター「めぐろ」 ☎ 5768 - 3964
目黒区上目黒2 - 19 - 15 区総合庁舎1階

訪問販売（屋根工事）

Q 5日前、近隣で屋根工事をしているという事業者が突然訪ねて来て、「お宅の屋根が浮いているのが見えた。無料で点検してあげる」と言うので頼んだ。屋根に上り「このままだと雨漏りする」と言われた。不安になってその場で高額な工事の契約をしてしまったが、やめたい。

A 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。契約を迫られてもその場で契約せず、家族や身近な人に相談したり、複数の事業者から見積もりを取るなど慎重に検討しましょう。

また、クーリング・オフ期間が過ぎても自分の判断だけであきらめずに消費生活センターにご相談ください。

このほかにも、様々な訪問販売があります。

- 「保険金で修理できる」と持ち掛ける修理工事
- 電力・ガスの契約切り替え
- 給湯器等の点検時の関連商品の販売
- 新聞購読の契約

など

**必要がないなら、
きっぱりと断りましょう。**



訪問購入（貴金属の買取り）

Q 「不要になった和服やバッグを買い取ります」と電話があり、来てもらった。来訪した事業者は用意した和服を「500円で買い取る」と言い、「ほかに貴金属はないか」と聞いてきた。普段使っていないネックレスと指輪を見せると合計2,000円の明細書とお金を渡され物品を持ち帰られた。もともと売るつもりはなかったなので、返してもらいたい。

A 訪問購入にはクーリング・オフ制度があります。事業者は買取り時に書面（事業者の連絡先、物品の品目や購入価格、引き渡しの拒絶やクーリング・オフ制度について記載されたもの）を交付する義務があります。消費者はその書面を受け取った日を含め8日以内であれば、クーリング・オフができます。その間、物品の引き渡しを拒むこともできます。

しかし、現実には違法な取引を強行したり、うその連絡先を記載する事業者もいます。また、手放してから後悔しないように、契約してもクーリング・オフ期間中は売った物品を渡さないようにしましょう。

事業者は訪問購入の飛び込みの勧誘はできません。また来訪を許可した場合でも、予定していない物品についての勧誘は禁止されています。

売るつもりがないなら、見せないできっぱりと断りましょう。

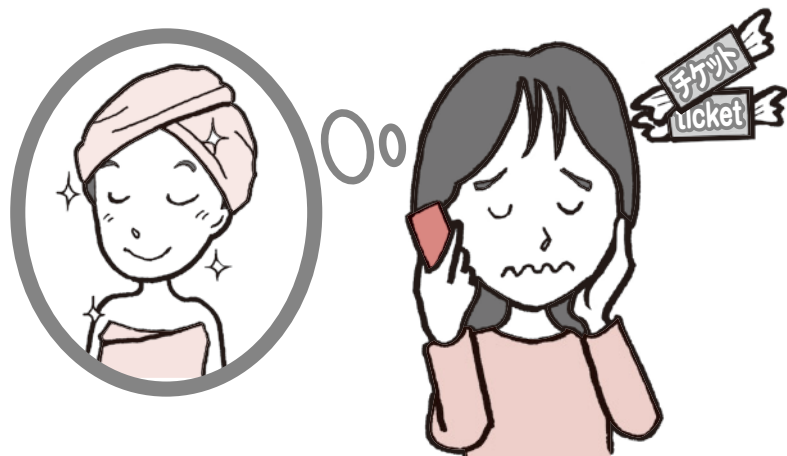
※ただし家具、有価証券、本・CD/DVD/ゲームソフト類、家電（携行が容易なものを除く）、自動車（二輪車は除く）は対象外です。

高額な脱毛エステの契約

Q 無料体験チケットをもらって脱毛エステの施術を受けた。継続を強く勧められたので、3年間通い放題の30万円脱毛コースを10回払いで契約した。しかし高額で支払えるか不安になった。契約書にはクーリング・オフについて記載があったので担当者に申し出ると、この契約は特別プランで人数の枠を設けて紹介しているので、クーリング・オフができないと説明された。どうしたらよいか。

A 期間が1ヶ月を超え、代金が5万円を超える脱毛エステの契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供の取引に該当し、契約書面を受け取った日から8日間以内であればサービスを受けていてもクーリング・オフができます。

クーリング・オフができる契約にもかかわらず、事業者からクーリング・オフができないなどと虚偽の説明を受けた場合はクーリング・オフ妨害にあたります。改めて事業者からクーリング・オフができる旨の書面を受領した日から8日間まではクーリング・オフができます。あきらめずに消費生活センターにご相談ください。



マルチ商法

Q 2週間前に友人から「ものすごくいいもうけ話がある」と誘われ化粧品セミナーに参加した。認定講師と名乗る人から「最先端の技術を駆使した化粧品、美容にもいい」「人に紹介して商品を買えば簡単に稼げる」「人を誘って入会させれば報酬が得られる」としつつ勧誘され、会員登録をして、化粧品30万円分を契約した。友人を誘ってみたが全く入会してもらえず、化粧品も売れなかった。契約では毎月一定金額以上の商品購入をしなければならず、このままでは自宅に商品が増え続けてしまう。解約したい。

A **クーリング・オフ期間内なのでハガキで通知することで、契約を解除できます。**

マルチ商法とは、商品・サービスを契約し、次は自分がその商品・サービスの勧誘者となって報酬（紹介料）などを得る商法です。ネットワークビジネスとも呼ばれ、特定商取引法の連鎖販売取引にあたります。

契約書面または商品を受け取った日のいずれか遅い日から20日間以内であればクーリング・オフが可能です。また、いつでも中途解約ができます。商品の売買契約をしている場合には、契約から一年以内、商品を受け取ってから90日以内など一定の条件を満たしていれば、商品売買契約も解除し返品できます。ただし、解約料が必要になることがあります。

友人・知人から勧誘されると断りにくく、消費者金融などから借金までして契約させられるケースもあります。契約先との解約が成立しても、消費者金融との契約は継続しているので、借金は残ります。

最近では暗号資産や海外不動産等への投資、アフィリエイトなどのもうけ話を「人に紹介すれば報酬が得られる」と勧誘する「モノなしマルチ」の相談が増加しています。相手の情報がSNSの連絡先だけで、住所等がわからず連絡がとれないために解約手続きが困難なケースもあります。

新たに人を勧誘して契約させると、今度は自分が加害者の立場になってしまいます。強引な勧誘を受けたとしても、**望まない契約ならば「いりません」ときっぱりと断りましょう。**

クーリング・オフって何？

訪問販売などの特定の取引において、一旦契約した場合でも、一定期間内は理由を問わず無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフができる期間は取引形態によって異なります。例えば、訪問販売では契約書または申込書（法定書面）を受領した日から8日間です。

クーリング・オフができる取引と期間（特定商取引法）

取引形態	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での原則すべての商品・サービス および特定権利の契約 催眠商法・キャッチセールス・アポイントメントセールスを含む	契約書面を受領した日を含め 8日間
電話勧誘による販売	原則すべての商品・サービスおよび特定権利の契約	
特定継続的役務提供	契約金額5万円を超え、かつ一定期間を超える以下の契約 エステティック、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、一部の美容医療	
連鎖販売取引	マルチ商法：ネットワークビジネスともいう	20日間 商品取引・契約書受領のいずれか遅い日から
業務提供誘引販売取引	内職・モニター商法	20日間
訪問購入	店舗外での物品を買い取る契約 押し買いともいう	8日間 この期間中は品物の引き渡しを拒むことができる

※このほかにも個別の法律で、クーリング・オフ制度が適用される取引もあります。適用の有無は消費生活センターにお問い合わせください。

×クーリング・オフができない主な取引

- 飲食店での飲食、マッサージ、カラオケ、自動車の購入契約
- 店舗へ出向き、その場での購入契約 ● 3,000 円未満の現金取引
- 使用してしまった化粧品や健康食品、配置薬などの消耗品（事業者の使用させられてしまった場合、あるいは未開封の場合はクーリング・オフを適用することができます）
- 葬儀、電気、ガス等速やかに役務提供しなければならないもの
- 通信販売による購入（カタログ・テレビ・インターネット等）

クーリング・オフ通知の書き方

① ハガキ等の書面で販売会社の代表者宛てに通知します。個別クレジット契約をしている場合はクレジット会社にも通知します。

② 送る前にハガキの両面のコピーを取り、「特定記録郵便」や「簡易書留」などの発信の記録が残る方法で送ります。

③ 発信主義なので、期限日の夜 12 時までに郵便局（本局ならば開いています）で受け付けられていれば有効です。

クーリング・オフをすると……？！

- ① 支払い済み代金は全額返金されます。
- ② 損害賠償金や違約金などは一切必要ありません。
- ③ 手元の商品は、販売事業者負担で返品できます。

販売会社宛て

通 知 書
次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日
商 品 名 ○○○○
契 約 金 額 ○○○○○○円
販 売 会 社 株式会社×××
□□営業所
担当者△△△△

支払った代金 ○○○○ 円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。

令和○○年○月○日
東京都目黒区○○町○丁目○番
氏名 ○○○○

クレジット会社宛て

通 知 書
次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日
商 品 名 ○○○○
契 約 金 額 ○○○○○○円
販 売 会 社 株式会社×××
□□営業所
担当者△△△△

クレジット会社 ▲▲株式会社

令和○○年○月○日
東京都目黒区○○町○丁目○番
氏名 ○○○○

契約書面を受け取っていないとき、クーリング・オフの記載がないとき、クーリング・オフを妨害されたときなどは、決められた期間を過ぎてもクーリング・オフすることが可能です。

あきらめずに、消費生活センターにご相談ください。



クーリング・オフ制度

暗号資産による投資詐欺

Q マatchingアプリで知り合った人から「暗号資産ですごくもうけているので一緒に投資しよう」と誘われ、指示されるまま国内の暗号資産交換所 A に口座を作り、10 万円で暗号資産を購入した。次に海外の交換所 B に口座を作り、指示されるまま送金した。B のサイトでチャートを確認すると、私の資産が 200 万円に増えていた。出金しようと手続きをしたが、エラーが出てできない。相手とも連絡が取れなくなった。返金してほしい。

A 暗号資産を利用した投資詐欺と思われます。サイト上では利益が出ているように見えても、サイト自体が架空のものである可能性もあります。相手と連絡が取れなくなると、被害を回復することは困難です。

出会い系サイトやマッチングアプリ等の利用者の中には、詐欺的なサイトに誘導する目的の人がいます。暗号資産だけでなく、FX 等への投資を促される場合もあります。

投資はリスクが伴います。投資の仕組みが理解できないもうけ話には関わらないようにしましょう。本当に信頼できる人が冷静に判断しましょう。



豆知識②

暗号資産とは

◆暗号資産は、日本円や米国ドルなどのように、国がその価値を保証している「法定通貨」ではありません。インターネット上でやり取りされる電子データです。

◆資金決済法では、暗号資産は下記のように定義されています。

- (1) 不特定の者に対して、代金の支払い等に使用でき、かつ、法定通貨と相互に交換できる。
- (2) 電子的に記録され、移転できる。
- (3) 法定通貨または法定通貨建ての資産（プリペイドカード等）ではない。

◆海外に拠点を置く事業者であっても、日本国内で暗号資産と法定通貨、暗号資産同士の交換や管理を行う暗号資産交換業者は、金融庁・財務局への登録が必要です。

暗号資産を入手する前に、金融庁・財務局での登録の有無など、暗号資産交換業者の情報を確認してください。

金融庁 暗号資産交換業者に係る情報



◆暗号資産は商品の購入や送金に利用できますが、詐欺などの事例も数多く報告されています。登録業者であっても信用性が担保されているわけではありません。暗号資産の取引は、全てコンピューターが処理しますので、利用者にはコンピューターやスマホアプリ、インターネットに関してある程度の知識が求められます。

◆暗号資産は投機的な取引に用いられることもありますが、価格が変動するため急落し、損をする可能性があります。リスクが伴うことを十分に理解しておきましょう。

架空請求

Q スマホに、契約している通信会社名で SMS（ショートメッセージサービス）が届いた。「未納料金があるので今日中に連絡するように」とあったので記載されていた電話番号にかけた。名前と生年月日を聞かれた後、「未納料金が 35 万円あるので今日中に振り込まないと法的手続きを取る」と言われた。どうしたらよいか。

A 実在する事業者名をかたった架空請求と思われます。身に覚えのない請求は、支払う必要はありません。連絡しないで無視してください。

ワンクリック請求

Q 動画を検索していたら無料アダルトサイトの広告が出た。サイトに入ると年齢確認の画面になり、「未成年ではない」を選択すると「登録完了、代金 48 万円」と表示された。払わないといけないのか。

A ワンクリック請求の手口です。画面に「登録完了」と請求があっても、事業者の一方的な請求にすぎず、契約に合意したとは言えないので支払う必要はありません。いったんお金を支払ってしまうと取り戻すことは困難です。相手に連絡を取らず、無視しましょう。

ネット通販（定期購入）

Q スマホに白髪染めシャンプーの広告があった。初回が 2 千円、2 回目からは 1 万円の定期購入で、次回発送日の 10 日前までに連絡をすればいつでも解約できるとあったので申し込んだ。2 回目の商品が届く前に解約しようと事業者には電話をかけているが、繋がらない。どうしたらよいか。

A 通信販売の場合、解約・返品条件が広告に記載されていたらそれに従うことになります。事業者には連絡がつかない場合、連絡した証拠（電話の履歴など）を保存しておきます。念のため、電子メール等で解約の意思表示をしましょう。解約できる期間が過ぎてから事業者には連絡がついた場合は、上記の証拠を示しながら、解約の交渉をしてください。

定期購入で商品を申し込む際は、必ず解約条件や解約方法を確認し、それらの画面をスクリーンショットで保存しておきましょう。

※改正特定商取引法により、令和 4 年 6 月 1 日以降、定期購入において総分量、総支払額、回数、解約の制限がある場合は特に表示することになりました。誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。



クレジットの仕組み

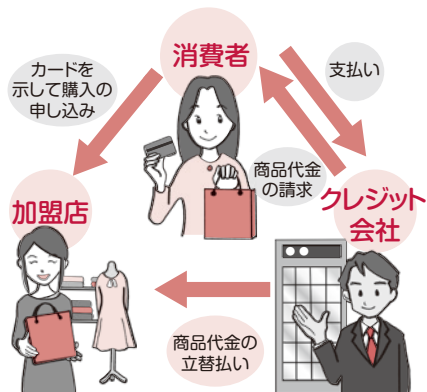
クレジットとは「信用」を表す言葉で、「消費者信用」とも呼ばれています。一般的には、個人の「信用」を担保にクレジット会社と会員契約を結びます。クレジット会社が代金を加盟店に一括して支払い、後日、消費者から代金に手数料を加えた金額を返済させるものです。あとで返済しなければならないので、借金をするのと同じことになります。

▶クレジットカードはその信用をもとにクレジット会社が会員に貸与しているものです

手元に現金が無くても買い物ができる便利なものですが、買い物をし過ぎて多重債務につながるケースもあります。慎重に利用しましょう。

▶支払方法

「一括払い」「分割払い」「リボルビング払い（リボ払い）」などがあります。分割払いやリボ払いは手数料がかかり、一括払いより支払額が高くなります。特にリボ払いは毎月一定額を支払うため、追加利用するといくら借りているのか、いつまで支払い続けるのかが分かりにくくなるおそれがあります。気をつけましょう。



支払い方法		手数料（利息）
一括払い	1回で全額を返済する。 1回払い、ボーナス1回払いなど。	手数料なし。
分割払い	購入のたびに支払い回数を決めて支払う。3回払い、6回払い、12回払い、24回払いなど。	購入金額と支払い回数に応じた手数料がかかる。
リボルビング払い（リボ払い）	毎月一定額＋手数料を支払う。 ※「定額方式」の場合。その他「元利定額方式」「残高スライド方式」「定率方式」などもある。	利用残高に応じた手数料がかかる。

▶キャッシング（ローン）

キャッシング（現金を借りること）機能が付いたカードはATM（現金自動預払機）等ですぐに借金できますが、手数料（利息）は高めなので安易な利用は避けましょう。

▶クレジットカード利用のトラブル

利用者の増加とともに、トラブルも増えています。

スキミング 磁気ストライプの情報を読み取る機器を使って、記録されているカード情報を盗み取り不正利用する手口。

フィッシング クレジット会社等に成りすましてメールを送り、偽サイトに誘導しクレジット情報などを入力させ不正利用する手口

▶カード利用の留意点

- 自分なりの限度額を決め、計画的な利用にする。
- 利用明細は毎月必ず確認し、返済期日は厳守する。
- クレジットカードはしっかり管理し、他人に貸与してはいけな。紛失や不正利用がわかったらすぐにクレジット会社と警察に届ける。
- 借金返済のためのカード利用は厳禁。
- 会員規約の契約に関する重要項目は必ず確認する。

▶支払いが遅れてしまったら

返済期限を過ぎてもお金を返さない遅延状態が一定期間（支払い約定日から概ね3か月以上）続くと、延滞情報が個人信用情報機関の事故情報に登録されます。登録されると契約終了後（完済など）から一定期間は削除されません。その期間、クレジットカードを新たに作れない、カード利用が止められる、ローンが組めない、スマホを分割払いで契約できないなどの不利益を受けます。家族や親戚への影響はありません。

▶個人信用情報機関

銀行やクレジット会社などは、ローンやクレジットの申込みがあると、申込者の信用状態を調査します。利用者個人の信用情報を相互に交換するしくみ（＝個人信用情報機関）を作っています。

- 全国銀行個人信用情報センター
- (株)シー・アイ・シー（CIC）
- (株)日本信用情報機構（JICC）

多重債務



クレジット会社から借り始め、他社から借りて返済を繰り返し、消費者金融などから複数の借り入れがある。どうしたらよいか。



解決できない借金はありません。消費生活センターでは、ご相談者の債務状況や様々な条件を考慮して、債務整理の4つの方法を分かり易く説明するとともに、それぞれの状況に応じて適切な専門相談先をご案内しています。

方法	概要	メリット	デメリット
任意整理	裁判所などを利用せず、債権者との話し合いにより和解する私的な債務整理	弁護士など代理人が債権者と交渉し、柔軟な対応で整理が可能。	・弁護士などに依頼すると費用が掛かる。 ・和解成立しない場合、債務は整理されない。
特定調停	裁判所を利用し、調停委員会を通して債権者と交渉し、債務を整理する。	・債務の大幅な減縮ができ、毎月の返済額を軽減できる。 ・一部の債務を整理することができる。 ・財産を守ることができる。	・安定した収入があることが条件で、毎月返済を継続する。 ・和解が成立しない場合、債務は整理されない。 ・約束に従わないと、債権者から強制執行を受けることがある。
個人再生手続き	裁判所を利用し、再生計画に基づいて、債務の一部を分割返済。残債務を免除してもらう。	・債務の大幅な減縮になる。 ・住宅ローンのある場合、支払を続けることで住宅を維持しながら整理ができる。	・弁護士が引き受けることが前提で時間もかかる。 ・安定した収入があることが条件。 ・氏名、住所などが官報に公告される。
自己破産	裁判所を利用し、全財産を債権者に分配。残債務全額を免除してもらう。	免責の決定により、残った債務の支払い義務が免除される。	・弁護士、公認会計士など一定の職につけない。 ・資産がある場合、破産管理人が財産を処分し、債権者に配当する。 ・氏名、住所などが官報に公告される。

※上記の各手続きは、一定期間、信用情報機関に登録されます。



家族の借金について

◆家族が代わりに返済すべき？

借金をした本人以外は、保証人でない限り、たとえ家族であっても一切支払いの義務はありません。貸金業者から、家族へのしつこい取り立てが続くようであれば、貸金業者が登録・加盟している各都道府県の貸金業協会や監督官庁（金融庁・財務局・都道府県）に苦情を申し立ててください。

◆借金をした本人が死亡したらどうなるの？

家族が死亡した場合、相続人に法定相続分に応じて借金の返済義務が生じます。「相続放棄」するには、それを知った日（相続開始日）から3か月以内に手続きが必要です。また、第1順位の人が放棄すると次の順位の人へ相続が受け継がれますので、第3順位の相続人まで「相続放棄」の手続きが必要です。

遺産の内容がわからない場合などは、遺産の限度内で債務を負担すればよい「限定承認」があり、同じく3か月以内に手続きが必要です。

●貸金業法について

過剰貸付の抑制（貸し過ぎ・借り過ぎを防ぐ仕組み）

- 貸金業者からの借入れの総額が年収の3分の1以上となる貸付けは禁止されています。
- 借入れの際は、返済能力確認のため基本的に年収を証明する書類が必要です。
- 専業主婦（主夫）の借入れには、配偶者の年収を証明する書類と、借入れについての配偶者の同意書などが必要です。

金利体系の適正化

- 貸金業者は総貸付額に応じて、15～20%の上限金利で貸し付けなければなりません。20%を超える貸付は刑事罰の対象です。

ほかにもいろ いろ相談事例

フリマサイトのトラブル

フリマサイトで新品と記載されていたブランドのコートを購入した。届いた商品に汚れがあり、出品者にメールで伝えたが回答がなくアプリ運営事業者に相談したら「当事者間で話し合うように」と言われた。

- フリマ（フリーマーケット）サイトは、インターネット上で個人同士が商品を取引できるサービスです。トラブルは原則として当事者間で解決することが求められます。
- 「受け取り評価」後に申し出ても、原則として事業者のサポート対象外となるので注意しましょう。
- 利用規約をよく読みましょう。

美容医療サービスはクーリング・オフできる？

「歯が白くなる」という SNS 広告をみて歯科クリニックへ行ったら 30 万円のコースを勧められ契約してしまった。高額なのでやめたい。

- 歯のホワイトニングや脱毛、しみ取り、しわ取り、脂肪溶解等の美容医療サービスは、契約期間が1カ月を超え、金額が5万円を超える場合は特定商取引法の対象となります。契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。
- クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、契約期間内ならいつでも決められた金額を支払うことで中途解約も可能です。

「プロバイダ料金が安くなる」という電話勧誘

大手通信会社の代理店を名乗る人から電話で「今よりプロバイダ料金が安くなる」と言われ申し込んだ。後日、契約書が届いて初めて、今利用している大手通信会社とは別の事業者と契約したことがわかった。

- 電気通信事業法では初期契約解除制度を定めています。対象となる通信サービスは契約書面を受け取ってから8日間以内であれば、理由なく契約解除できます。ただし解除にあたり利用した分のサービス料、事務手数料などを支払うことになります。
- 通信サービス事業者には説明義務と書面交付義務があります。契約前に、事業者名やサービス名を必ず確認しましょう。

送り付け商法（ネガティブオプション）

自分あてに全く注文した覚えのない商品が海外から届いた。どうしたらよいか。

- 一方的に送り付けられた商品は特定商取引法の改正により、保管義務がなくなり、直ちに処分可能になりました。
- 注文した覚えがない場合は、請求をうけても支払いは不要です。



水回りの修理サービス

Q トイレが詰まり、インターネットで「基本料金 2,980 円～」という広告の事業者に来てもらった。作業するうちに「便器の取り外し、汚水の汲み取り、排水管の洗浄作業などが必要」と説明された。修理後に 32 万円の請求書を渡された。納得できない。

A 訪問販売の場合、契約書面を受け取ってから 8 日間以内であればクーリング・オフができます。事業者を自ら呼んだ場合は対象外となります。しかし今回の相談では、広告の安価な表示額で修理を依頼したにもかかわらず、実際には高額な工事代金の請求を受けています。消費者はもともと高額な修理工事の契約をする意思がなかったといえる場合は、クーリング・オフが認められます。よってクーリング・オフの通知を出しました。

賃貸住宅や集合住宅の場合は、まずは管理人や管理会社に連絡、相談しましょう。

訪問後に依頼時よりも高価な修理を提案される場合は、急いで契約せずに他の事業者にも費用相場を照会するなど、費用等の契約条件をよく確認しましょう。

参 考

東京都下水道局・排水なんでも相談所
(東京都指定排水設備工事事業者)

東京都管工事工業協同組合



不用品回収サービス

Q 引越しで不要になった家具や不用品を処分しようと思い、ネット広告に「2 トントラック詰め放題で 5 万円」とあった事業者に依頼した。5 万円以内で処分できと思っていたら、作業終了後に 10 万円請求された。全額支払ったものの、納得いかない。返金してほしい。

A 家庭から出る粗大ごみや不用品の収集・運搬業を行うには、区市町村の許可が必要です。消費生活センターで確認したところ、今回の事業者は許可を得ていなかったため廃棄物の回収するのは問題ではないかと交渉した結果、5 万円の減額に応じ返金してもらうことができました。

不用品を処分する時は、お住いの区市町村のルールに従って処分することになっています。無許可事業者の不用品回収を依頼すると、高額請求を受けるばかりでなく、不法投棄される恐れもあります。

また、家電リサイクル法では、テレビ、冷蔵庫及び冷凍庫、エアコン、洗濯機及び衣類乾燥機は、リサイクル料金を支払って販売店等に引き取ってもらうことが義務付けられています。販売店が不明な場合は、**家電リサイクル受付センター (Tel 03-5296-7200)** へお問い合わせください。

パソコンは、メーカーが回収します。各社の専用受付窓口にご連絡ください。

不明な点などありましたら、まずは、目黒区清掃事務所 (Tel 03-3719-5345) へお問い合わせください。

引越しサービス

Q ネットで探した引越業者に電話をし、見積もりに来てもらってその場で契約した。後日もっと安い事業者を見つけたのでキャンセルの連絡を入れると、段ボールは発送したので送料を負担して送り返してほしいと言われた。引越しをキャンセルした場合、段ボールの返送料は自分が負担しなければならないのか。

A キャンセルに伴う段ボールの返送料については、トラブルになることが多いです。国土交通省では、引越契約の基本ルールとして「標準引越運送約款」を定めていますが、段ボールの返送については特に定めがありません。段ボールの受け取りに合意し、その後引越契約しなかった場合は、未使用の段ボールの返送料は自己負担になることが多いです。

ホームページや見積書などに費用負担を記載している場合もあるので、事前に確認する必要があります。引越業者を決めかねている間は、安易に段ボールを受け取らない方が良いでしょう。



賃貸住宅の原状回復トラブル

Q 2年居住したワンルームマンションを退去した。退去の際は家主が立ち会い、特に指摘はされなかった。後日、ハウスクリーニング代と日焼けしたクロスの張替費用の請求があった。ハウスクリーニング代は入居時に合意していたが、クロスの張替費用まで負担することは納得できない。支払わなければならないのか。

A 賃貸住宅を退去する際の原状回復費用については、通常の使用によって生じた損耗や、日照による退色、家具によるカーペットのへこみ等は経年変化とみなされ、賃借人は原状回復義務を負わないことが民法に明記されているので、賃借人はクロスの張替費用を負担する必要はありません。

●通常損耗・経年変化に当たる例

家具の設置による床のへこみや設置跡、テレビ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ、地震で破損したガラス、鍵の取替え等

●通常損耗・経年変化に当たらない例

賃借人の不注意による破損、日常の不適切な使用による設備等の毀損、たばこのヤニ・臭い、飼育ペットによる柱等のキズ・臭い等

退去時の原状回復費用について賃借人と賃貸人が話し合う参考に、国土交通省が公表している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にしてください。

参 考

国土交通省発行
「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」について



東京都住宅政策本部発行
「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン (第3版)」



クリーニングトラブル



3年前に買ったブランドの冬物コートをクリーニングに出したら、袖が縮み、風合いも変わって返ってきた。弁償してほしい。



クリーニングトラブルの原因は、メーカーによる製造上の要因、消費者による使用上の要因、クリーニング業者による処理上の要因等があり、原因や責任の所在の特定が難しいことがあります。

クリーニングに原因がある場合、クリーニング業者は衣類の再取得価格、購入時からクリーニングに出すまでの経過月数を考慮して算出し「クリーニング事故賠償基準」に基づき損害を賠償することが多いです。

今回のケースでは、消費生活センターがクリーニング業者と交渉し、弁償ではなく、クリーニング事故賠償基準に基づき賠償されることになりました。



豆知識④

クリーニング事故を防ぐポイント

◆預ける時

- シミや汚れの場所を申し出て、洗い方の説明が必要な場合は、受付時に消費者・店側の双方で確認しましょう。
- 特殊なボタンや飾り等は取り外すか、店に相談し、大切なものはその旨あらかじめ伝えておきましょう。
- スーツ等のセット物は一緒に依頼し、ベルトなどの付属品も預かり証に記載してもらいましょう。
- 預かり証は必ず受け取り、内容を確認して大切に保管してください。

◆引き取る時

- できるだけ仕上がり日から期間をあげずに引き取りましょう。
- 品物はすぐにチェックし、仕上がりに納得がいけない時は、できるだけ早く店に申し出てください。どんな衣類品でも、使用や保管の間に生地や風合いは劣化し、クリーニングすることで新品同様に戻るわけではないことを承知しておきましょう。
- 仕上がり時のビニール袋は引き取り後、はずしておきましょう。
- 申し出ても店の対応に納得がいけない場合は、消費生活センターにご相談ください。

●インターネットで申込む宅配クリーニングの利用にも注意が必要です

- 対面式とは違うことを認識し、利用する際は事業者との契約内容、連絡先、賠償基準の内容を充分に確認してから利用しましょう。

あなたは大丈夫？ 製品事故



最近、製品事故が多く報道されているが、事故を防ぐためにどのような点に注意すればよいか。
また、事故が起きた場合はどう対処したらよいか。



事故を防ぐには製品を安全に正しく使うことが重要です。

●使用する前には取扱説明書で使用方法や注意事項を確認しましょう。
特に⚠️危険 ⚠️警告 ⚠️注意等はチェックが必要です。
※家電製品に限らず、日用品の多くの製品に黄色い三角形に
！マークと「注意」「警告」「対象年齢」などの表示がされている
ものがあります。一度、身近な製品を確認してみましょう。

- 保証書は購入日、販売店名を記入して保管しておきましょう。
- 各製品の消費電力も確認して、壁の1 差込口から合計 1500W 以上の電気を使わないように注意しましょう。
- 定期的に点検・掃除をしましょう。

長期間使用している家電製品は品質が経年劣化している恐れがあるため、点検・修理してください。

- 音や臭いなどがいつもと違うと感じたとき

すぐに使用はやめ、メーカーや販売店などに相談してください。回収や修理の情報をメーカーが公表している場合があるので、メーカーのホームページやお客さま相談室等に確認しましょう。

- ◆製品事故が起きたら…

身体に被害があった場合は、すぐに医療機関で診察を受けてください。状況写真を撮り、記録を残しておきましょう。(日時・場所・使用状況など) 事故品は保存しておきましょう。

警察や消防署、事業者に事故品を渡すときは、預り証を受け取ります。メーカー、輸入業者、販売店などにも連絡をしましょう。

目黒区消費生活センターにもご連絡ください。



事故を防ぐための制度

製品を長期間使用すると、部品などの劣化（経年劣化）により、火災や死亡事故などを起こす恐れがあります。そこで、長期使用する製品について、経年劣化による製品事故を防ぐため、「長期使用製品安全点検・表示制度」が設けられています。

①長期使用製品安全点検制度

製品を購入した所有者に対して、メーカーや輸入業者から点検時期をお知らせし、点検を受けていただくことで、事故を防止するための制度です。対象となるのは、石油給湯器、石油ふろがまの2品目です。

購入時には必ず「所有者票」に必要事項を記載し販売店に渡すか、メーカーに郵送しましょう。所有者登録をすると、点検時期になるとメーカーより通知が届くので、メーカーに連絡をして事故防止のために点検（有料）を受けましょう。

②長期使用製品安全表示制度

家電製品で事故件数の多い下記6品目について、製造・輸入事業者には製品への設計上の「標準使用期間△△年」と経年劣化による「リスクの注意喚起」の表示が義務付けられています。

●扇風機	●換気扇	●エアコン
●ブラウン管テレビ	●二槽式洗濯機	●全自動洗濯機

詳細は経済産業省 HP

「長期使用製品安全点検・表示制度」からご覧いただけます。➡



◆製品事故情報はココをチェック！……………

製品事故やリコールに関する情報は随時、所管する省庁や消費者庁のホームページに公表されています。



リコール情報サイト
(消費者庁)



事故情報データバンクシステム
(消費者庁・国民生活センター)



製品評価技術基盤機構
(nite)

<困ったときの相談窓口>

(令和4年3月現在)

消費生活全般		
消費者庁	消費者ホットライン	1 8 8
	消費者行政に関する問い合わせ	3507-8800 (大代)
	公益通報者保護制度相談ダイヤル	3507-9262
	消費者安全課 事故調査室	3507-9268
	食品表示企画課	3507-8800 (大代)
	消費税便乗値上げ情報・相談窓口	3507-9196
東京都消費生活総合センター	一般相談	3235-1155
	高齢者被害専用	3235-3366
	架空請求専用	3235-2400
	高齢消費者見守りホットライン	3235-1334
国民生活センター お昼の消費生活相談(平日11時～13時)		3446-0999
経済産業省消費者相談室		3501-4657
(一財) 日本消費者協会「消費者相談室」		5282-5319
(公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ウィークエンドテレホン(日曜日11時～16時)		6450-6631
(公社) 全国消費生活相談員協会 週末電話相談(土・日曜日10時～12時、13時～16時)		5614-0189
訪問販売・通信販売など		
(公社) 日本訪問販売協会 訪問販売ホットライン		0120-513-506
(公社) 日本通信販売協会 消費者相談窓口		5651-1122
(一社) 日本コールセンター協会 電話相談室		5289-0404
法律相談		
区民相談(無料・予約制)		5722-9424
法テラス(無料・日本司法支援センター) サポートダイヤル		0570-078-374 IP: 6745-5600
弁護士会 新宿総合法律相談センター(有料・予約制)		6205-9531
裁判・警察・交通事故相談		
東京簡易裁判所 簡裁民事手続案内		3581-5289
警視庁総合相談センター		# 9 1 1 0
		3501-0110
(公財) 日弁連交通事故相談センター		0570-078-325
多重債務		
(公財) 日本クレジットカウンセリング協会 多重債務ほっとライン		0570-031-640

弁護士会	新宿総合法律相談センター(予約電話番号)	6205-9531
	蒲田法律相談センター(予約電話番号)	5714-0081
	錦糸町法律相談センター(予約電話番号)	5625-7336
東京司法書士会 総合相談センター(予約電話番号)		3353-9205
日本貸金業協会 貸金業相談・紛争解決センター		0570-051-051
		直通電話: 5739-3861
個人情報情報機関		
(一社) 全国銀行協会 全国銀行個人情報センター(銀行系)		0120-540-558
(株) シー・アイ・シー(CIC)(信販系)		0570-666-414
(株) 日本信用情報機構(JICC)(消費者金融系)		0570-055-955
金融・先物		
金融庁 金融サービス利用者相談室		0570-016-811
		IP: 5251-6811
(一社) 全国銀行協会 全国銀行協会相談室		0570-017-109
		IP: 5252-3772
日本年金機構 ねんきんダイヤル		0570-051-165
		6700-1165
NPO 法人 証券・金融商品 あっせん相談センター(FINMAC)		0120-64-5005
(一社) 日本クレジット協会 消費者相談専用電話		5645-3361
日本クレジットカード協会(JCCA)		6630-0835 (代)
(一社) 生命保険協会 生命保険相談所		3286-2648
(公財) 生命保険文化センター		5220-8520
(一社) 日本損害保険協会 そんぽ ADR センター		0570-022-808
農林水産省 商品先物トラブル110番	無許可業者	3501-6730
	許可業者	3502-8270
日本商品先物取引協会相談センター		3664-6243
登記		
東京法務局渋谷出張所		3463-7671
個人情報保護		
個人情報保護委員会 個人情報保護法相談ダイヤル		6457-9849
郵便・情報通信		
日本郵便お客様サービス相談センター		0120-23-2886
		0570-046-666
警視庁サイバー犯罪対策課		5805-1731
総務省 電気通信消費者相談センター		5253-5900
(一財) インターネット協会内 インターネットホットライン連絡協議会(相談窓口の紹介を行っている)		FAX 5844-6845

(一財) 日本データ通信協会 迷惑メール相談センター		5974-0068
(独) 情報処理推進機構 (IPA) 情報セキュリティ安心相談窓口		5978-7509
食		
農林水産省	消費者の部屋	3591-6529
	食品表示 110 番	3502-7804
消費者庁 食品表示法の相談・被疑情報		3507-8800 (大代)
内閣府食品安全委員会 食の安全ダイヤル		6234-1177
住まい		
大田借地借家人組合		3735-8481
東京都都市整備局住宅政策推進部不動産課 賃貸ホットライン		5320-4958
東京都宅建協会・全宅保証協会東京本部 不動産相談所		3264-8000
(公社) 東京都不動産鑑定士協会		5472-1120
(公社) 日本建築家協会関東甲信越支部 首都圏建築相談室 (相談申込)		FAX 3408-8294
(公財) マンション管理 センター	(組合運営、管理規約等)	3222-1517
	(建物・設備の維持管理)	3222-1519
(一社) マンション管理業協会		3500-2721
(公財) 住宅リフォーム・紛争処理支援センター		0570-016-100
住まいるダイヤル		3556-5147
自動車・引越し・タクシー		
(一社) 自動車公正取引協議会		5511-2115
(一社) 日本自動車販売協会連合会		5733-3110
(一社) 日本中古自動車販売協会連合会		5333-5881
(公財) 自動車製造物責任相談センター		0120-028-222
(一社) 東京都トラック協会 輸送相談所	本部	3357-3881
	目黒支部	5701-9833
高齢者・障害者		
(公社) 認知症の人と家族の会 電話相談		0120-294-456
東京弁護士会 高齢者・障害者相談「オアシス」 (東京三弁護士会統一電話相談)		3581-9110
第二東京弁護士会高齢者・障がい者総合支援センター 「ゆとり～な」		3581-2250
(公社) 全国有料老人ホーム協会 相談窓口		3548-1077
医療・健康・美容		
東京都 患者の声相談窓口		5320-4435
東京都保健医療情報センター「ひまわり」		5272-0303

(公社) 東京都歯科医師会		3262-1146
(独) 医薬品医療機器総合機構	くすり相談窓口	3506-9457
	医療機器相談窓口	3506-9436
NPO 法人 AMDA 国際医療情報センター		6233-9266
(公社) 日本美容医療協会		6267-4550
(公社) 日本毛髪科学協会 毛髪相談		6380-0822
クリーニング		
東京都クリーニング生活衛生同業組合		3813-4251
労働・求職		
品川労働基準監督署		3443-5742
東京都労働相談情報 センター	東京都ろうどう 110 番	0570-00-6110
	大崎事務所 (来所予約)	3495-6110
子ども・女性		
法務省 子どもの人権 110 番		0120-007-110
東京弁護士会 子どもの人権 110 番		3503-0110
(社福) 子どもの虐待防止センター		6909 - 0999
東京都児童相談センター よいこに電話相談		3366-4152
東京都教育相談センター 教育相談一般・東京都いじめ相談ホットライン		0120-53-8288
文部科学省 24 時間子供 SOS ダイヤル		0120-0-78310
目黒区 男女平等・共同参画センター こころの悩みなんでも相談		5721-8572
東京ウィメンズプラザ 一般相談		5467-2455
家電リサイクル		
家電リサイクル受付センター (テレビ・エアコン・冷蔵庫・冷凍庫・洗濯機・衣類乾燥機)		5296-7200
PL センター (製造物責任)		
日本化粧品工業連合会 (JCIA) PL 相談室		0120-352-532
医薬品 PL センター		0120-876-532
化学製品 PL 相談センター		0120-886-931
ガス石油機器 PL センター		0120-335-500
家電製品 PL センター		0120-551-110
(一社) 日本建材・住宅設備産業協会		5640-0901
消費生活用製品 PL センター		0120-11-5457
生活用品 PL センター (GMC)		0120-09-0671
防災製品 PL センター		0120-553-119
(一社) 日本玩具協会		3829-2513

事業者相談		
(公財) 東京都中小企業振興公社		3251-7881
経済産業省関東経済産業局 中小企業相談		048-600-0334
日本弁護士連合会 ひまわりほっとダイヤル		0570-001-240
表示・広告		
東京都生活文化局消費生活部取引指導課特別機動調査担当		5388-3073
(一社) 全国公正取引協議会連合会		3568-2020
電気・ガス・水道		
東京電力 東京カスタマーセンター	引越し・電気料金・契約変更	0120-995-002
	停電・電柱・電線	0120-995-007
	その他	
東京ガス お客様センター		0570-002211
東京都水道局目黒営業所		5773-6126
東京都下水道局南部下水道事務所目黒出張所		3491-7867
東京都水道局 お客様センター	引越し・契約変更	5326-1100
	料金・漏水修繕・その他	5326-1101
総合設備メンテナンスセンター		0120-850-195
東京都管工事工業協同組合		3583-7111
新聞		
新聞セールスインフォメーションセンター		3575-0801
旅行		
(一社) 日本旅行業協会 (JATA) 消費者相談室		3592-1266
(一社) 全国旅行業協会 (ANTA) 本部事務局		6277 - 8310
冠婚葬祭		
(一社) 全日本冠婚葬祭互助協会 契約者相談室		0120-034-820
ペット		
(公社) 日本動物福祉協会		6455-7733
(公財) 日本動物愛護協会 動物相談		3478-1886
(一社) 全国ペット協会		6206-9684
その他		
ワークサポートめぐろ	ハローワーク相談室	5722-9326
	キャリア相談コーナー	5722-9632
目黒区住宅リフォーム協会		0120-594-888

目黒区の問い合わせ先	
目黒区生活衛生課食品衛生係	5722-9506
目黒区高齢者センター 高齢者の健康相談	5721-2291
権利擁護センター「めぐろ」	5768-3963
めぐろ くらしの相談窓口	5722-9370
福祉総合課地域ケア推進係「見守りめぐねっと」	5722-9385
目黒区北部包括支援センター	5428-6891
目黒区東部包括支援センター	5724-8030
目黒区中央包括支援センター	5724-8066
目黒区南部包括支援センター	5724-8033
目黒区西部包括支援センター	5701-7244
めぐろ学校サポートセンター 電話教育相談	3710-6770
めぐろボランティア・区民活動センター	3714-2534
清掃リサイクル課	5722-9572
目黒区清掃事務所	3719-5345
目黒区粗大ごみ受付センター	5715-0053
目黒区環境保全課公害対策係	5722-9384
目黒区建築課耐震化促進係	5722-9490

こんさる 消費生活相談事例集

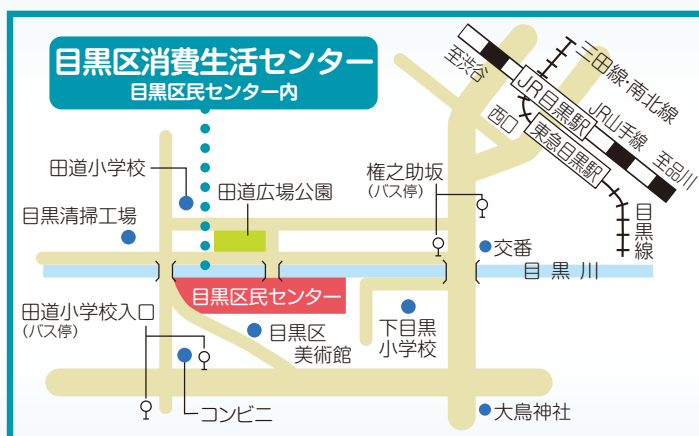
令和 4 年 3 月発行
発 行 目黒区
編 集 目黒区消費生活センター
所在地 東京都目黒区目黒 2-4-36 目黒区民センター内
電 話 0 3 (3 7 1 1) 1 1 3 3

主要印刷物番号
3-40 号

おかしいな？ と思ったらすぐに相談しましょう！

消費者として分からないことや困っていることがあったら、一人で悩まず、お気軽にご相談ください。

商品やサービスの契約上のトラブル、悪質商法による被害、製品の欠陥やそれが原因で起きた事故、多重債務など消費生活全般について、相談や問い合わせをお受けしています。専門の相談員が助言や情報提供を行ったり、必要に応じて相手方と交渉して解決のお手伝いをします。相談は無料・秘密は厳守します。



【交通機関】

バス：権之助坂または田道小学校入口下車 徒歩 5 分

電車：JR山手線目黒駅（西口）

東急目黒線・東京メトロ目黒駅下車 徒歩 12 分

◆ 目黒区消費生活センター ◆

〒153-0063 目黒区目黒 2-4-36 目黒区民センター内

相談専用 3711-1140 平日午前9時半～午後4時半

電話 3711-1133 FAX 3711-5297

ホームページ https://www.city.meguro.tokyo.jp/kurashi/jitensha_shohi/shohiseikatsu/index.html