



春、引っ越しに伴うトラブルにご注意を！…………… P 1
 緊急事態発生!? 修理業者を探したら想定外の高額請求！…………… P 2
 貴金属の買い取りが目的!? 強引な訪問購入に注意！…………… P 3
 その香りに困っている人もいます
 東京都カスタマーハラスメント防止条例が施行されます…………… P 4

編集・発行 板橋区消費者センター

春、引っ越しに伴うトラブルにご注意を！

相談事例 1

入居時に敷金礼金がかからない家賃8万円の1LDKの賃貸アパートに2年間居住し、先月退去した。きれいに使っていたのに管理会社からハウスクリーニング代やクロス修復代など24万円の原状回復費用の請求を受けた。高額なので払えない。

トラブルを未然に防ぐためのひとことアドバイス

- ◆退去時には精算内容を確認し、必要に応じ国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に説明を求めましょう。
- ◆入居時に敷金礼金のかからないいわゆる「ゼロゼロ物件」は、初期費用を抑えられる反面、退去時にはまとまった額の支払いが必要となるので、注意が必要です。



相談事例 2

転居したばかりの賃貸マンションに「電気のことと話がある」と事業者が訪問してきた。「確認事項があるので、検針票を見せてください」と言われ、管理会社からの委託と思い見せたところ、現在の契約がいかに不利かなどとしつこく説明された。不審に思って断ったが、検針票を見せてしまったため、勝手に契約したことにされてしまうのではないかと不安だ。

トラブルを未然に防ぐためのひとことアドバイス

- ◆引越し直後は新生活に不慣れな時期で冷静な判断ができなくなりがちです。突然の訪問を受け「管理会社から紹介された」「まわりはみんな契約している」などと勧誘されても、その場で契約せず管理会社などに確認しましょう。
- ◆検針票には電力契約の切替えに必要な顧客番号など*が記載されており、それらの情報が分かれば電力契約の手続きができてしまいます。「検針票を見せて」と言われても、絶対に見せないでください。

※ 顧客番号は、電力会社が顧客に付している番号のこと。

参考：国民生活センター報道発表資料

商品の購入や契約など消費生活にかかわる相談を無料で受け付けています。

板橋区消費者センター

☎ 03-3962-3511 (相談専用)

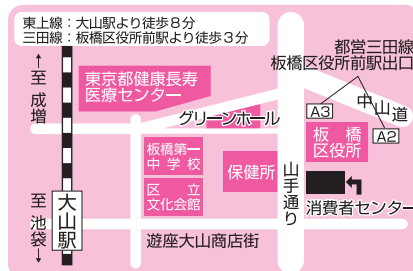
〈受付時間〉月曜～金曜 9:00～16:30 (祝日・年末年始を除く)

〒173-0004 板橋区板橋2-65-6 板橋区情報処理センター7階

消費生活ホットライン ☎ (局番なし) 188

お近くの消費生活相談窓口につながります

まずはお電話を！



緊急事態発生!? 修理事業者を探したら想定外の高額請求!

家の鍵が開かない、トイレが詰まった、水漏れしている等、緊急事態への対応に関する契約トラブルの相談が寄せられています。その多くは、「インターネットで検索して（またはマグネットなどのチラシを見て）安価な修理代金を表示しているところに来てもらったのに、高額な代金を請求された」というものです。

相談事例 ①（鍵開け）



夜中に帰宅した際、鍵を紛失したことに気が付き、慌ててインターネットで「地元の鍵業者」と検索し「鍵開け2000円～」と記載のある鍵の修理事業者に連絡して、ドアを開けてもらった。作業が終わったところで出張料、作業費込で10万円を請求され、驚いた。手持ちがなかったので払えないと言ったら、あとから振込用紙を送ると言われた。最初に何の説明もなく、ウェブサイトに表示されていた額の50倍もの金額を請求され、不満である。

相談事例 ②（トイレの詰まり）

トイレが詰まったので、仕方なくインターネットで検索して「基本料金550円～」と記載のある業者に連絡して家に来てもらった。最初ポンプのようなもので作業したが改善せず、ドリルのようなもので詰まった異物を粉碎することになった。「通常50万円だが半額にする」と言われた承し、詰まりは解消した。手持ちの現金がなく翌日支払うと伝えたがダメだと言われ、ATMで引き出して支払った。気になって、後日他の業者に聞いたたら、ありえないほど高額だと言われた。



トラブルを未然に防ぐためのひとことアドバイス

- 広告に表示された料金で作業できるとは限りません。広告の料金をうのみにせず、依頼する際は、その料金での作業内容や追加料金が発生しないかなどを確認しましょう。
- 想定していないほど高額な料金の作業を提案された場合は、作業を断るようにしましょう。また、請求額や作業内容に納得できないときは、後日納得した金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いはきっぱり断りましょう。
- いざという時に慌てないように、日頃から信用できる事業者を調べたり、管理会社に聞いておくことが大切です。
- 広告表示額と請求額が大きく異なる場合など、クーリング・オフできる場合があります。

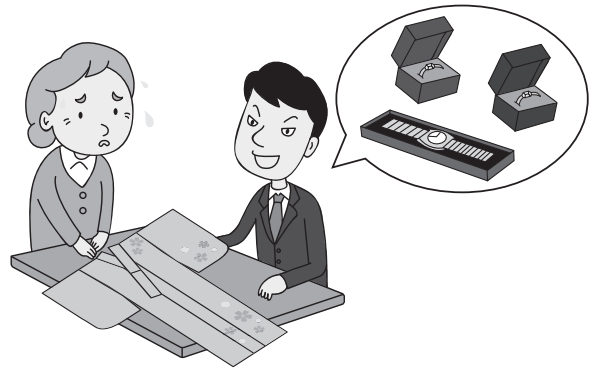
参考：見守り新鮮情報第448号、東京都消費生活総合センター消費者注意情報、国民生活センター報道発表資料

貴金属の買い取りが目的!? 強引な訪問購入に注意!

購入業者が自宅に来て物品を買い取る「訪問購入」に関するトラブル相談が寄せられています。訪問購入については、特定商取引に関する法律においてルールが定められていますが、相談の内容をみると、ルールを守らない購入業者によるトラブルが生じています。

相談事例 1

年配の女性から「どんなものでも買い取ります」と丁寧な電話があり、衣類の訪問買い取りを了承した。しかし、訪問してきたのは若い男性で、突然「貴金属はないか」と強く言われ、用意していた衣類は車に放り込まれた。怖くなって、何点か貴金属を探して渡してしまった。すると全部で約1万円で買い取るというので断ったが、長時間居座られ、強引に契約書に記入され、買い取られてしまった。



相談事例 2

自宅に一人でいる時、突然購入業者から訪問を受けた。集めていた切手帳を買い取ってもらうことになり、代金約3万円を受け取った。その後、「貴金属はありませんか」と言われ、2階に取りに行ったら、一人だった購入業者が二人になっていた。大事にしていたネックレスやダイヤの指輪とイヤリングを見せていたが、ふと目を離した隙に購入業者がいなくなっており、アクセサリーの入っていた箱がすべて空になっていた。どうやら持ち去られたようだ。



トラブルを未然に防ぐためのひとことアドバイス

- 訪問購入をしようとする購入業者が突然訪問して勧誘をすることは禁止されています。このような禁止行為を行う購入業者を家に入れないようにしましょう。
- 前もって電話等で訪問を約束した場合でも、購入業者は、消費者が事前に承諾していない物品の売却を求めることはできません。売るつもりのない貴金属などの売却を迫られても、おやみに見せず、きっぱり断りましょう。
- 売却する場合は、必ず契約書を受け取り、すぐに物品の種類や買取価格、事業者の連絡先などを確認することが大切です。
- 訪問購入は、条件を満たせばクーリング・オフができ、クーリング・オフ期間中は引渡しを拒むこともできます。
- 希望しない物品の売却を強引に迫られたり、クーリング・オフを妨害されたりするなど、購入業者との間でトラブルになった場合には、最寄りの消費者センターに相談しましょう。
- 家に勝手に上がられたり、脅されるような言動をされたりする等、身の危険を感じた場合は直ちに110番通報しましょう。

参考：見守り新鮮情報第466号、国民生活センター報道発表資料



その香りに困っている人もいます



消費生活センターには、柔軟仕上げ剤などの香りで頭痛や吐き気がしたなどの相談が寄せられています。

合成洗剤や柔軟剤、化粧品類などに含まれる合成香料（化学物質）によってさまざまな健康被害が誘発されること（香害）があり、近年では、この香害が原因となって、化学物質過敏症を発症する人もいます。

自分にとって快適な香りでも、他人は不快に感じ、中には体調を崩して困っている人がいることをご理解いただき、香り付き製品の使用に当たっては、周囲の方々にも配慮いただくことをお願いします。



東京都カスタマーハラスメント防止条例が施行されます

東京都カスタマーハラスメント防止条例が令和7年4月から施行されます。

条例では、「カスタマーハラスメント」とは、顧客などから就業者への「著しい迷惑行為」であって、「就業環境を害するもの」と定義されています。

- 人格を否定する言動
- 長時間の居座り、つきまとい行為
- 電話等での拘束、わいせつな言動
- SNS等で顔や名札をさらす、名指しして中傷 など

こうした行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

働く人への意見や要望の伝え方を工夫するなど、積極的にカスタマーハラスメントの防止に努めましょう。



東京都ノーカスハラ支援ナビ

<https://www.nocushara.metro.tokyo.lg.jp>

広 告



ちょっとしたお家の困りごと
シルバーがお手伝いします!!

- ◆お花の水やり ◆電球交換
- 部屋の整理・整頓 ○ガラス拭き ○お風呂場の清掃
- お庭の掃除 … 2時間3,540円より
- ☆下見のうえ、お見積りいたします。先ずはお電話を!!

会
員
募
集

お仕事したい方もお問合せ下さい!

公益社団法人
板橋区シルバー人材センター
TEL 3964-0871

板橋区消費者センター公式X (旧Twitter) のご案内



板橋区消費者センターは消費者トラブルの情報などくらしに役立つ情報をX (旧Twitter) でタイムリーに発信していますのでフォローよろしくお願いします。下記の「2次元コード」または「URL」からご覧いただけます。

【2次元コード】



公式アカウント shohi_itabashi

【URL】https://twitter.com/shohi_itabashi