

消費生活相談事例集

困ったとき 不安に思ったときは
一人で悩まず まず電話！

小金井市消費生活相談室（直通）

042-384-4999

消費者ホットライン

188（いやや！）

小金井市市民部経済課

はじめに

近年、消費者を取り巻く環境の変化は激しく、複雑かつ多様化してきています。スマートフォンやパソコンへの身に覚えのない高額な利用料金の請求や、高齢者を狙った悪質商法の手口は、ますます巧妙化してきています。

小金井市消費生活相談室では、専門の相談員が市民の皆さんの消費生活に係る様々な疑問やトラブル解決のため、アドバイスやあっせん交渉を行っています。

この相談事例集は、小金井市に寄せられた相談事例の中から代表的なものを紹介し、相談処理の経過や対処方法などを掲載しています。また、相談件数の推移や相談の傾向なども掲載しています。

ぜひご覧いただき、被害の未然防止や解決の手がかりとして活用していただければ幸いです。

困ったとき 不安に思ったときは 一人で悩まず
「消費生活相談室」にご相談ください。

令和5年11月

小金井市市民部経済課消費生活係

目 次

1 相談のあらまし

- (1) 年度別相談件数 1
- (2) 令和4年度相談受付状況 2
- (3) 商品・サービスの分類別相談件数 5
- (4) 商品・サービスの相談トップ10と相談内容 6
- (5) 商品・サービスの販売方法 7
- (6) 年代別にみる相談の特徴 8

2 相談事例

- 事例1 インターネットで購入した商品が届かない! 9
- 事例2 水回りの高額請求トラブル 見積りだけのつもりだったのに! 11
- 事例3 「ウイルスに感染している」と表示され突然表れる偽警告にご注意! 13

事例4 広告の料金と違う！ゴキブリ駆除サービスのトラブルに
注意！・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15

事例5 脱毛エステの契約をしたが高額なので
解約したい！・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

3 参考資料

契約について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

クーリング・オフ制度・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20

子どもサポート情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23

見守り新鮮情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24

身近にひそむ危険 マグネットセット・水で膨らむボールの誤飲
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25

困ったときの相談窓口・問合せ機関・・・・・・・・・・・・・・ 27

4 消費生活相談はこのように解決します



1 相談のあらまし

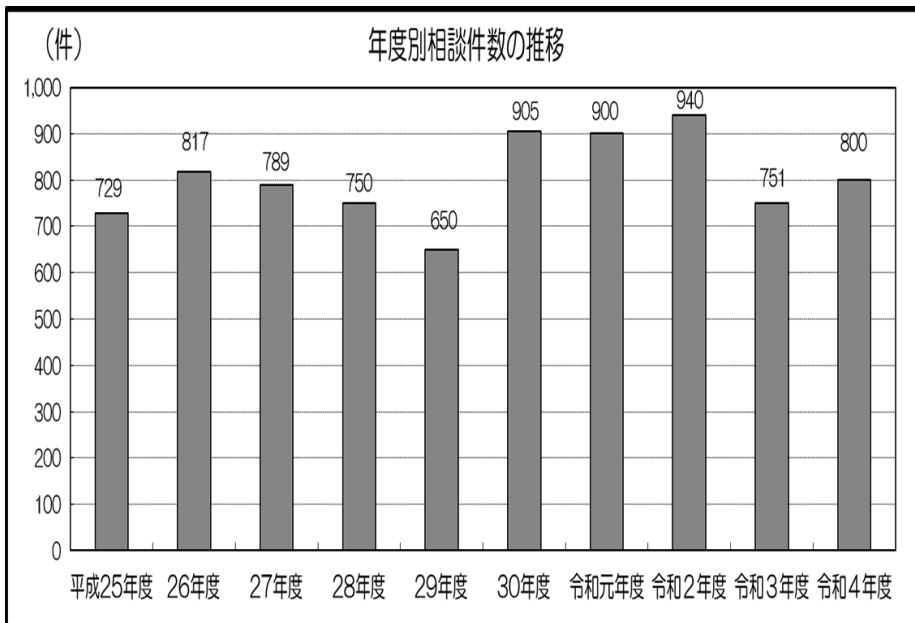


令和4年度の消費生活相談受付件数は800件でした。前年度に比べて49件増加しました。

最も多かった相談は、新聞、パソコン、携帯電話といった教養娯楽品に関する相談で86件、第2位は基礎化粧品などの保健衛生品に関する相談で79件、第3位はインターネットや情報配信サービスといった教養・娯楽サービスに関する相談で60件でした。

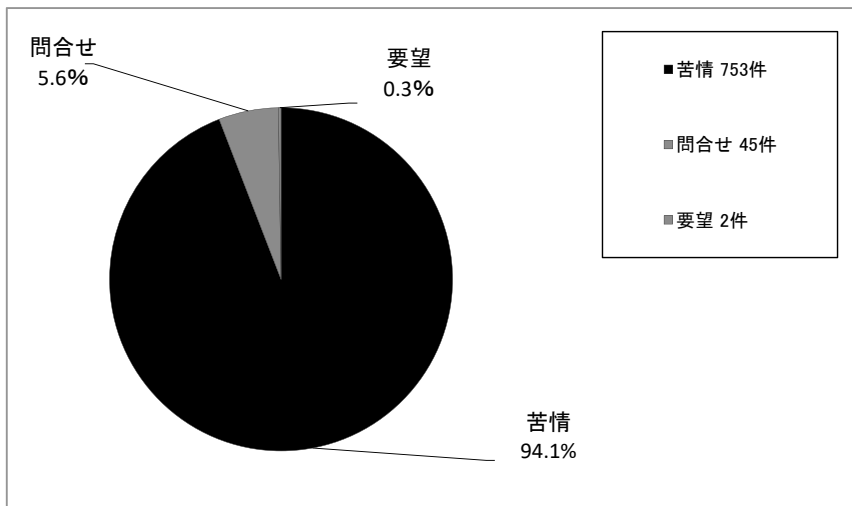
※PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）商品・サービスの分類別相談件数結果より

(1) 年度別相談件数

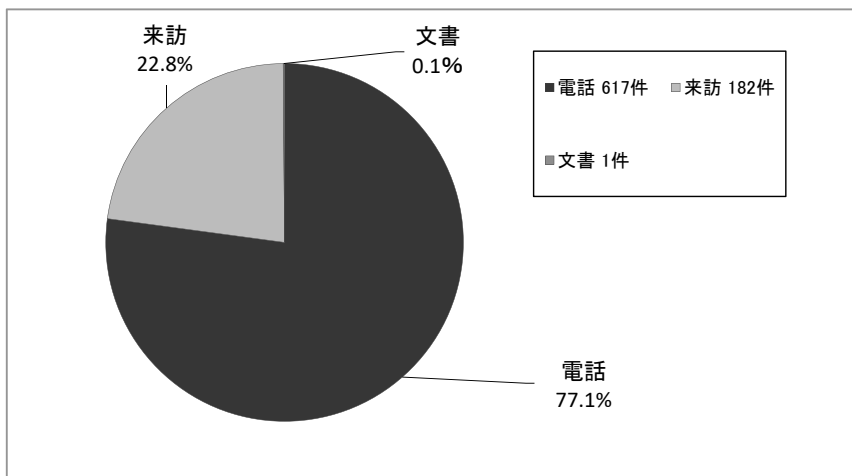


(2) 令和4年度相談受付状況

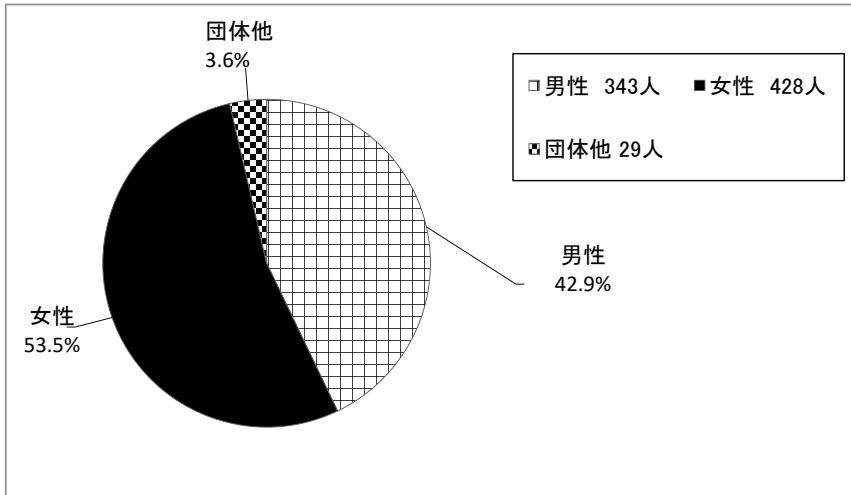
① 相談区分別受付状況



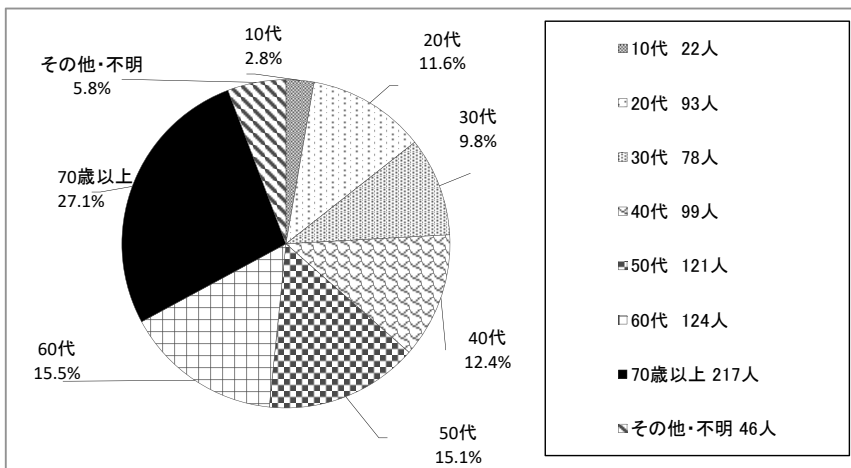
② 相談方法別受付状況



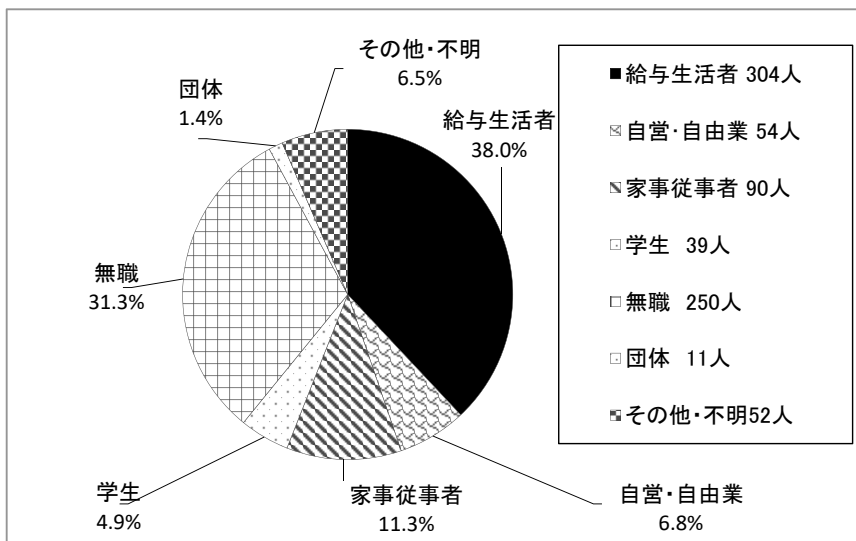
③契約当事者の性別内訳



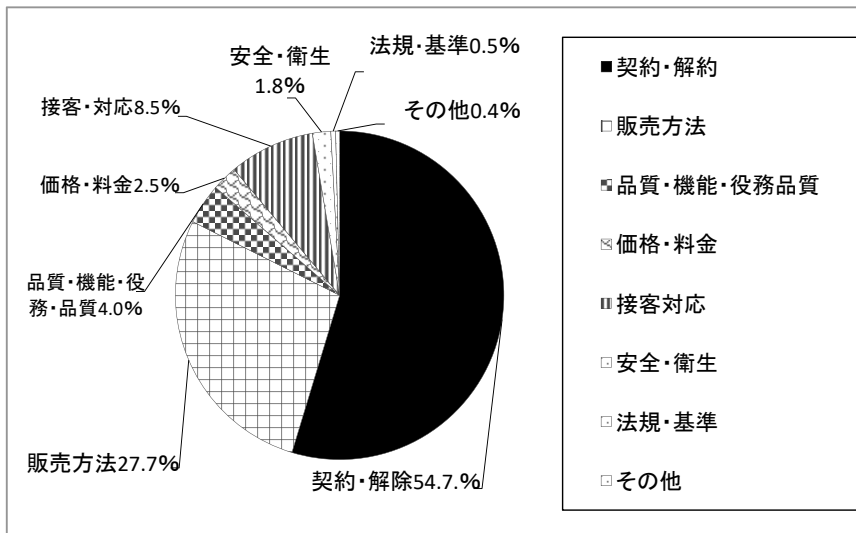
④契約当事者の年齢別内訳



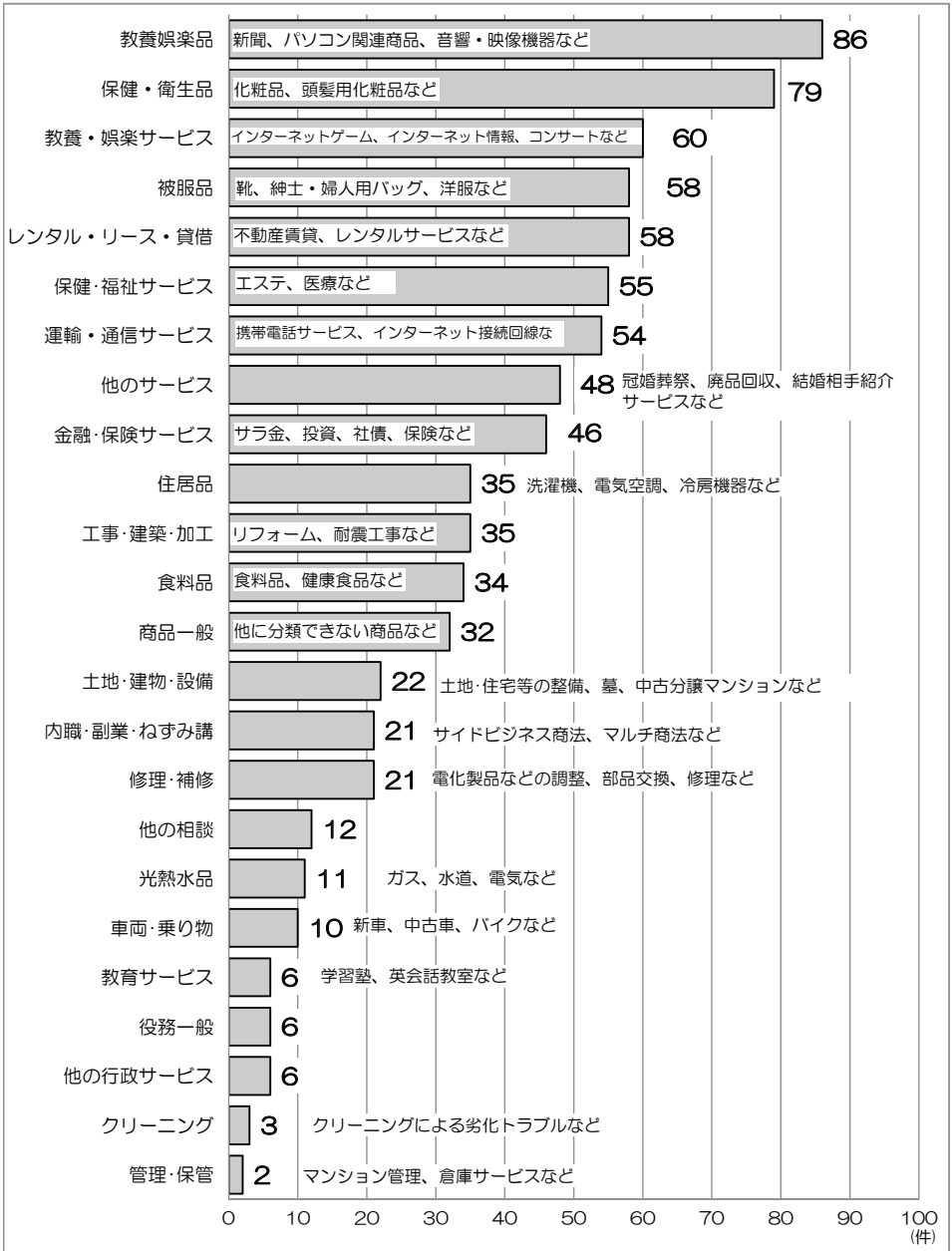
⑤契約当事者の職業別内訳



⑥相談内容



(3)商品・サービスの分類別相談件数

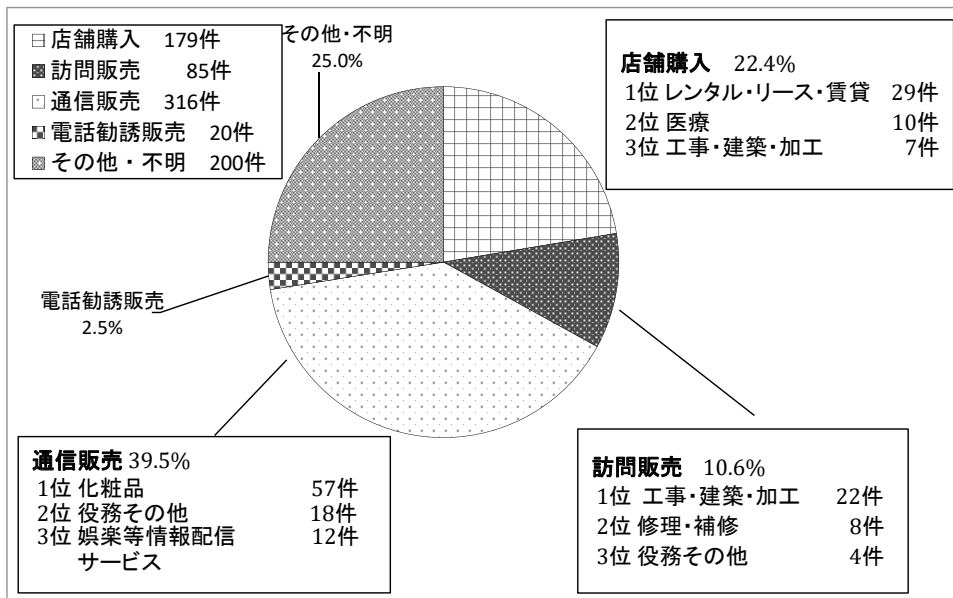


(4)商品・サービスの相談トップ10と相談内容

順位	商品・サービス名	主な相談内容	相談件数	
			令和4年度	令和3年度
1	不動産賃借	賃貸住宅入居時の契約や退去時の敷金返還、原状回復等に関する相談です。	51	60
2	工事・建築	新築工事、リフォーム工事等に関する相談です。	35	35
3	商品一般	商品が特定できない相談や、架空請求等の何の代金か分からない請求に関する相談です。	32	44
4	役務その他サービス	行政以外の消費生活相談窓口や各種サポートサービス等、様々なサービスに関する相談です。	25	18
5	エステティックサービス	脱毛エステ、美顔エステ等の契約に関するご相談です。	24	11
6	修理サービス	品物の修理・補修を依頼した場合の、修理代金やキャンセルの際のトラブルに関する相談です。	20	20
7	基礎化粧品	化粧水や化粧クリームやパックといった化粧品に関するご相談です。	19	7
8	他の内職・副業	SNSやインターネットを利用した内職・副業サービスに関する相談です。	17	12
9	フリーローン・サラ金	消費者金融やカードローンの返済に関するご相談です。	16	10
10	化粧品	化粧品全般に関する相談です。	15	3



(5)商品・サービスの販売方法



(6)年代別にみる相談の特徴

順位	～10代	
1位	インターネットゲーム、音響・映像ソフト他	2件
2位	紳士・婦人服@、他のシャツ他	1件
3位	-	-
4位	-	-
5位	-	-

順位	20代	
1位	エステティックサービス	18件
2位	他の内職・副業	7件
3位	不動産賃貸	5件
4位	修理サービス、役務その他サービス	3件
5位	商品一般	2件

順位	30代	
1位	不動産貸借	10件
2位	役務その他サービス	4件
3位	フリーローン・サラ金	3件
4位	医療サービス	3件
5位	商品一般	2件

順位	40代	
1位	不動産貸借	6件
2位	工事・建築	5件
3位	役務その他サービス	4件
4位	新聞、医療サービス、他の内職・副業	3件
5位	商品一般、ズボン他	2件

順位	50代	
1位	不動産貸借	8件
2位	商品一般、基礎化粧品、工事・建築	5件
3位	他の健康食品	4件
4位	靴、パソコン関連機器・用品、その他	3件
5位	-	-

順位	60代	
1位	不動産貸借	10件
2位	他の化粧品	6件
3位	商品一般、基礎化粧品他	5件
4位	他の健康食品	4件
5位	コート、携帯電話サービス他	3件

順位	70代	
1位	工事・建築	11件
2位	商品一般	7件
3位	不動産貸借・役務その他サービス	6件
4位	化粧品、基礎化粧品、頭髪用化粧品	5件
5位	修理サービス他	4件

順位	80代～	
1位	商品一般	7件
2位	普通預貯金、フリーローン・サラ金他	3件
3位	ネックレス、化粧品、保健衛生品その他、不動産貸借他	2件
4位	-	-
5位	-	-

2 相談事例



～事例1～

インターネットで購入した商品
が届かない！

Q

インターネットで動画サイトを楽しんでいたところ広告が入り、以前から欲しかったアーティストの映像ディスクが市場価格の半額で販売されていた。購入の意思を伝えたところ、業者から振り込み先と入金確認後24時間以内に発送する旨が書いてある返信メールが送られて来た。しかし、振り込んでから一週間以上経つが商品が来ないので不審に思い、業者のサイトを開こうとしたがパスワードが変更されてしまって開けない。（50代・女性）



A



業者からメールが送られてきたら、内容をよく確認しましょう。この場合は業者の連絡先は一般住宅となっており、問い合わせをするも音信不通でした。安価過ぎる商品の購入には注意が必要です。中古のため格安なのであれば新品とはどのような点が違うのか、映像からでも確認するようにしましょう。

相談員からアドバイス

特定商取引法では、販売業者または役務提供事業者の氏名または、名称、住所および電話番号の記載をインターネット上に求めています。商品が届く前にカード決済や振り込みで入金する時は、事前に業者の情報をチェックしましょう。また、購入にあたって業者も一社ではなく複数社検討して、大手の通販サイトで購入すると良いでしょう。消費者窓口もあるので安心です。

～事例2～



水回りの高額請求トラブル

見積りだけのつもりだったのに！

Q

高齢の親が自宅で水もれに気づき、以前工事を頼んだ業者に連絡をした。見積りだけを取るつもりでいたのに、勝手に工事を進められてしまった。工事は自分たちでもやった事があるような簡単な作業で、これなら業者に頼むことはなかった。工事は30分程度で終了したが、提示された修理代金が高額で驚いた。後日請求書を送ると言っていたが、金額に納得がいかない。この金額を払わなくてはならないだろうか。（70代・男性）

A



高額な請求のため、心配した家族からの相談でした。消費生活相談室にこの件を相談していると家族から業者に伝えたところ、業者は高額請求を取りやめました。高齢者も家族も納得のいく金額になり、無事に支払いを終えることが出来ました。

相談員からアドバイス

水漏れなど水回りのトラブルを解決する修理サービスで高額な請求をされたという相談がよくあります。日頃から地元の工務店や自治体の事業者紹介窓口など、信頼出来る業者を調べておくと、いざという時に安心です。

見積りを依頼した場合は見積書をよく確認し、緊急時以外は、後日改めて工事をしてもらいましょう。高額な料金の請求はその場ですぐ支払わず、いったん保留にしましょう。クーリング・オフが出来る場合もあります。



～事例3～

「ウイルスに感染している」と表示
され突然表れる偽警告にご注意！

Q

パソコンでサイト閲覧中に突然、警告音が流れた。世界的に有名な業者のアイコンが現れ、「ウイルスに感染しています」という警告画面が表示された。表示された電話番号に電話すると、片言の日本語で「サポートをします。私のID番号と顔写真を送ります」と言われ、送信されたものを見て、信じてしまった。サポート費用としてプリペイドカードをコンビニで購入するように言われ、数時間の間に数店舗のコンビニでカードを購入した。総額で190万円支払った段階で、担当者から「80%削除できました。あと、30万円支払ってくれたら」と言われ、詐欺だと気がついた。（60代・男性）

A



偽の警告画面が出て、落ちついて対処してください。表示された電話番号には絶対に電話をかけてはいけません。業者がプリペイドカードを数か所のコンビニで買うように指示するのも手口です。

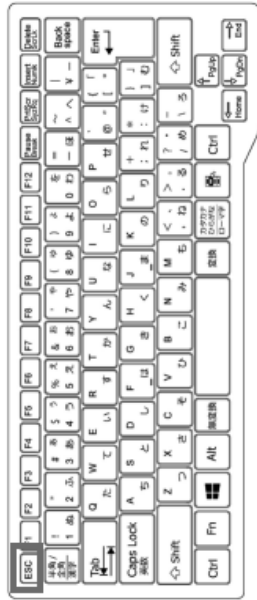
画面が消えない場合は、以下の方法を実施してください。解決しない場合には、情報処理推進機構（IPA）の相談窓口にご連絡してください。

偽のセキュリティ警告画面の消しかた

簡単な操作方法

まずこの方法を試してください

- ① ESC を2～3秒間押下します。（長押し）

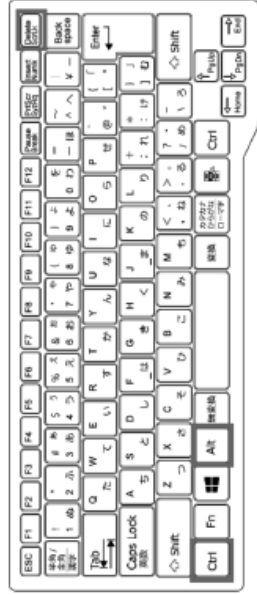


- ② 偽の警告画面がひと回り小さい表示となり、ウィンドウの右上に『閉じるボタン』（×）が表示されますので、クリックしてください。

強制再起動による方法

左の操作で消せない場合に試してください
遠隔操作中の場合はこの方法を推奨します

- ① Ctrl と Alt と Delete を押下します



- ② 画面右下の『電源ボタンアイコン』をクリックして、『再起動』を選択してください。

※再起動すると保存していないデータは失われる場合があります

2つの方法でも画面が消えない場合はIPAの相談窓口へ TEL:03-5978-7509

IPA 独立行政法人
情報処理推進機構

提供



～事例4～

広告の料金と違う！

ゴキブリ駆除サービスのトラブルに注意！

Q

一人暮らしのアパートで深夜にゴキブリが出た。怖くなり、スマホの広告に「ゴキブリ退治〇百円～」とあった事業者に連絡した。「最短約1時間で到着」と書かれていたのに、事業者が来たのは3時間後だった。ゴキブリは退治できなかったが、事業者に「このままゴキブリのいる部屋で過ごすのですか？」と言われ、怖くなり、基本料金・燻煙剤・産卵抑制剤など合計8万円を支払うことにした。燻煙中は外で過ごさなければならなかった。業者から「車の中で休まないか」と勧められたが、深夜だったので断って外で1時間立って待っていた。高額な契約をしたことを後悔している。返金して欲しい。(20代・女性)

A



広告の表示額と実際の請求額が大きく異なっていたので、クーリング・オフをすることにしました。相談者がクーリング・オフの葉書を業者に送ったところ、不在のためハガキが戻ってきてしまいました。相談者は毎日郵便局に連絡をして、クーリング・オフの葉書を届けてもらっていたところ、業者が事務所に来たタイミングで葉書を渡すことができました。その結果、全額が返金されました。

相談員からアドバイス

広告で安価な料金が表示されていても、その値段で作業できるかは限りません。表示をうのみにせず、依頼するときは、その料金での作業内容や追加費用の有無などを確認しましょう。

市販のゴキブリ用の殺虫剤を準備しておくなど、いざというときに備えましょう。安心して依頼できる事業者の情報を集めておくのもよいでしょう。

想定とかけ離れた請求をされた場合、後日納得した金額で支払う意思があると伝えて、その場での支払いをきっぱりと断りましょう。

～事例5～



脱毛エステの契約をしたが高額なので解約したい！

Q

2日前、SNS の広告で脱毛エステのカウンセリングの無料広告を見て近隣の店舗に出かけた。店舗でカウンセリングを受け全身脱毛、2年間通い放題で金額が105万円の契約をした。支払いは申込金3万円をカードで支払い、残額を店舗から紹介されたクレジットカード会社で50回の分割で支払うことにした。帰宅後、高額な契約をしてしまったと思い、クーリング・オフをしたい。

(20代・女性)

A



契約から2日目だったのでクーリング・オフは可能であると説明をしました。相談室から事業者の本社へ架電しクーリング・オフの通知先を確認したところ、契約した店舗に送付してほしいとのことでした。契約事業者とカード会社それぞれにクーリング・オフを送付するよう相談者に助言し、書き方と送付方法を説明しました。今後契約する時には、即決はできるだけ避けるよう助言しました。

相談員からアドバイス

医療脱毛を含む一部の美容医療サービスは期間が1カ月を超え、金額が5万円を超える場合には特定商取引法が適用されます。そのため、契約書面を受け取った日を含む8日間は、クーリング・オフができます。また、クーリング・オフ期間が過ぎても、契約期間内であれば決められた金額を支払うことで中途解約も可能です。なお、すべての美容医療サービスの施術でクーリング・オフや中途解約ができるわけではありません。契約をやめたいと思った場合は、早めに消費生活相談室へご相談ください。

3 参考資料

契約について

私たち消費者は日常の生活の中で、商品の購入やサービスの申込みなどの場面で「契約」をしています。一度結んだ契約は、お互いを守る義務があり、勝手にやめることは原則的にできません。契約するつもりがなければ、どんなに強引に勧められてもきっぱりと断りましょう。

契約は慎重に！

契約を結ぶ前に契約書や約款をよく読み、内容をきちんと確認したうえで、署名、押印することが大切です。

○いつ

○誰と

○何について

○いくらで

○どのように

○特別な約束ごとはあるか

未成年者の契約

未成年者が保護者の同意を得ないで結んだ契約は、未成年者本人または保護者が契約を取消することができます。ただし、契約額がおこづかいの範囲内の場合や、未成年者がうそをついて契約した場合は取消できません。

成年後見制度

成年後見制度を利用している人が結んだ契約は、後見人等が契約を取り消すことができます。判断力が不十分な人は契約トラブルに遭いやすいので、成年後見制度を利用することも検討しましょう。

クーリング・オフ

クーリング・オフ制度

訪問販売や電話勧誘販売などで契約の申込みまたは契約を結んだあとに、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内（P. 21 参照）であれば無条件で申込みの撤回や契約の解除を行える制度です。クーリング・オフできる取引は、法律や約款などに定めがある場合に限られます。



■クーリング・オフの効果

クーリング・オフは発信した時点で効力が生じます。

- 損害賠償や違約金は請求されません。
- 支払った代金は事業者から全額返金されます。
- 商品引取り費用は事業者が負担します。
- 商品を使用していた場合でも対価を請求されません。

※消耗品で除外されているものもあります。

※令和4年6月からは、電磁的記録（電子メール、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム、SNS、ファクス等）でクーリング・オフもできるようになりました。通知後はその画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

ワンポイント

通信販売にはクーリング・オフは適用されません

インターネットショッピングやテレビショッピングといった通信販売は、通常での購入と同様に、消費者が主体的に契約するものなのでクーリング・オフ制度はありません。返品や解約については事業者の定めたルールに従うことになります。ただし、返品については特約がない場合は、商品到着後8日以内であれば、消費者の送料負担で返品できます。

通信販売では、注文する前に返品対応についての規約をよく確認しましょう。

■ クーリング・オフできる取引一覧

取引形態(根拠法)	適用対象	期間
訪問販売 (特定商取引法)	店舗外での原則すべての商品・サービスおよび特定権利※1の契約 販売員が家庭や勤務先を訪問し勧誘する取引。キャッシュセールス、アポイントメントセールス、催眠商法(店舗での契約を含む)、短期の展示販売も対象になる。	8日間
電話勧誘販売 (特定商取引法)	電話勧誘による原則すべての商品・サービスおよび特定権利※1の契約	8日間
連鎖販売取引 (特定商取引法)	マルチ商法(連鎖的に販売組織を拡大する商法) (店舗での契約を含む)	20日間
業務提供誘引販売取引 (特定商取引法)	内職商法、モニター商法 (店舗での契約を含む)	20日間
特定継続的役務提供 (特定商取引法)	エステ・美容医療・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の継続的契約(店舗での契約を含む)	8日間
訪問購入 (特定商取引法)	店舗外の場所で、事業者が消費者から物品を買取る契約	8日間
生命・損害保険契約 (保険業法)	店舗外での契約期間1年を超える生命保険・損害保険契約	8日間
その他の クーリング・オフ制度 のある契約	店舗外での宅地建物取引	8日間
	預託等取引契約(現物まがい商法)	14日間
	投資顧問契約	10日間
	不動産特定共同事業契約	8日間
	ゴルフ会員権契約	8日間
	有料老人ホーム入居契約	3カ月間

※1 改正法(2017年12月施行)による。(1)施設を利用、または役務の提供を受ける権利のうち政令で定めるもの(2)社債その他の金銭債権(3)株式等の権利(ただし無登録業者が取引を行う場合に適用対象)

※クーリング・オフ期間は、「法定の契約書面を受け取った日」および「クーリング・オフの通知の発信日」のいずれも当日を含みます。

※海外商品先物取引は、クーリング・オフとは異なりますが、契約から14日間は、業者が顧客の注文を受けられないため、その期間内は解約可能です。

※「クーリング・オフできない」などの事実と異なる説明をされたり、脅されて手続きができなかったときは、期間を過ぎていてもクーリング・オフができます。諦めずにご相談ください。

■クーリング・オフの手続き方法

- 1 クーリング・オフの通知は、クーリング・オフ期間内に、必ず書面で販売会社へ通知します。
- 2 はがき等を書いて、宛名も含めてコピーを取ります。コピーは大切に保管しましょう。
- 3 郵便局に持参し、「特定記録郵便」または「簡易書留」などの記録の残る方法で送ります。
- 4 クレジットを利用したときは、クレジット会社へも同時に通知します。

■クーリング・オフの通知の書き方例

電磁的記録で行う場合

宛先：××〇〇@××××.co.jp
件名：クーリング・オフ通知

以下の契約を解除します。

契約年月日 〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社〇〇 △△営業所
担当者 □□□□氏

上記日付の契約を解除します。
支払った代金〇〇〇〇円を返金し、
商品をお引き取りください。

〇〇年〇月〇日
住所 東京都小金井市〇〇丁目〇番〇号
氏名 〇〇 〇〇

はがきで送る場合

契約解除通知

次の契約を解除します。

契約日 〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇円
販売会社 〇〇株式会社〇〇事業所
担当者〇〇

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、
商品をお引き取りください。

〇年〇月〇日
東京都小金井市〇町〇丁目〇番〇号
氏名 〇〇 〇〇

■子どもサポート情報

国民生活センターでは、今起きている「子ども」に関わるトラブルや製品事故についてお知らせしています。

子ども・若者サポート情報

第200号
2023.9.26

防ごう 子どもの ベランダや窓からの転落事故

事例

自宅マンションの1階にあるポストを見に行った約1分の間に、子どもが3階のベランダから転落した。当日は、ベランダへ出る窓は閉めていたが鍵はかけておらず、ベランダの柵の下には台や植木鉢を置いていた。救急要請し、肝臓損傷の疑いで7日間の入院となった。

(当事者：3歳)



ひとことアドバイス

- ベランダや窓のある部屋には、短時間であっても小さな子どもだけにはしないようにしましょう。
- 子どもは、何でも踏み台にして登れそうなどころには登ってしまいます。ベランダの手すりや窓の近くには、子どもの足掛かりになるようなものは置かないことが大切です。特に、エアコンの室外機の置き場所は工夫しましょう。
- 勝手に窓を開けないよう、窓や網戸には子どもの手の届かない位置に補助錠を付けましょう。
- 窓枠や出窓に座って遊んだり、窓や網戸に寄り掛かたりさせないようにしましょう。
- 日ごろからベランダや窓からの転落の危険性について子どもに教えることも大切です。

さほーとくん

発行：独立行政法人国民生活センター 本文イラスト：奥崎 玄

発行：独立行政法人 国民生活センター『子どもサポート情報』（2023年9月26日第200号）より

最新の情報はこちらからご覧になれます。

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mglist.htm



■見守り新鮮情報

国民生活センターでは、今起きている高齢者・障がい者に関わる悪質商法や製品事故についてお知らせしています。

見守り 新鮮情報

国内の旅行予約サイトで3週間後に出発の3泊4日の国内旅行ツアーを大人3人分申し込んだ。前日に「1人あたり4万5千円」という広告を見てブックマークしておき、翌日、その広告サイトから条件を入力し、各項目に入れて申し込みを完了した。

その後、落ち着いた旅行代金を確認すると「1人6万円」に変わっていた。すぐにキャンセルしたが、キャンセル料1万2千円を請求された。申し込み前に確認画面も表示されていたが、よく確認せずボタンを押してしまった。すぐにキャンセルしたのだから何とかならないか。(70歳代)

昨日と金額がちがう!?



旅行予約サイト 申し込み前によく確認!

ひとこと助言

十分な確認を



見守るくん

- 旅行予約サイトを通じて予約する場合は、店舗での予約と異なり、対面で詳しく説明を受けることができません。消費者自身が申し込み完了前に契約条件や予約内容を十分に確認したうえで契約する必要があります。
- 解約や内容変更に関する条件は、原則契約内容にしばらくられます。申し込み完了直後に入力ミス等気づいても、無条件で解約・変更ができるわけではありません。申し込みを完了する前に名前のつづりやメールアドレスを含め、旅行日程等の予約内容が正確に入力されているかよく確認しましょう。
- 申し込み時の予約内容が確認できる画面や契約後に送付される予約確認メール等は、旅行が終わるまでスクリーンショットや印刷等をして保管しましょう。
- 困ったときは、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)。

本文イラスト：藤崎 文

見守り新鮮情報 第461号 (2023年9月5日) 発行：独立行政法人国民生活センター

発行：独立行政法人 国民生活センター 『見守り新鮮情報』(2023年9月5日第461号) より
最新の情報はこちらからご覧になれます。

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglst.html



■身近にひそむ危険

マグネットセット・水で膨らむボールの誤飲

こどもの誤飲事故



マグネットセット

水で膨らむボール

あつ！食べちゃダメ！！

こどもがマグネットセットや水で膨らむボールを誤飲し、手術が必要になった事故が起きています。

⚠ 事故防止のために

- 小さなこどもに触れさせない。
- こどもが勝手に持ち出せない場所に保管する。
- 購入時はPSCマークの表示を確認する。*

P S C

nite 製品安全センター

※2023年6月19日以降、マグネットセット及び水で膨らむボールは、消費生活用製品安全法の規制対象となります。

出典：マグネットセット・水で膨らむボール「1.こどもが誤飲」 | 製品安全 | 製品評価技術基盤機構 (nite.go.jp)より

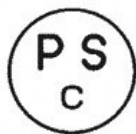
強力な磁力を持ったマグネットセットや水で膨らむボールをこどもが誤飲したことにより、開腹手術が必要となった事故が発生しています。マグネットセットを飲み込むと、複数の磁石同士が消化管壁を挟み込み、消化管壁に穴があくおそれがあります。また、水で膨らむボールを飲み込むと、体液を吸収し、消化管内で大きくなることで、腸閉塞を生じるおそれがあります。

事故を防ぐために

マグネット上のパズルの枠上のパーツが剥がれかけたり、亀裂などの破損が生じた場合には、使用を中止しましょう。また、対象年齢未満の子ども手の届かない場所に保管しましょう。

ネオジム磁石を誤飲、または誤飲した可能性がある場合には、症状がなくても直ちに医者診察を受けましょう。

令和5年5月16日消費生活用製品安全法の法改正により、マグネットセット及び水で膨らむボールは、令和5年12月19日以降、技術基準を満たしPSCマークが表示されていなければ市場で販売ができなくなりました。購入時にはPSCの表示を確認するようにしましょう。



身近な製品によるけがや火災等の製品事故が発生しています。事故を未然に防ぐためには、安全に留意して製品を選び、取扱説明書を正しく読んで誤使用をなくし、使用中の製品に危険性を感じた時は、使用を中止することが大切です。

参考サイト：

消費者庁「リコール情報サイト」 <https://www.recall.caa.go.jp/>

独立行政法人 製品評価技術基盤機構（nite）

「製品事故情報・リコール情報」

<https://www.nite.go.jp/jiko/jikojohou>

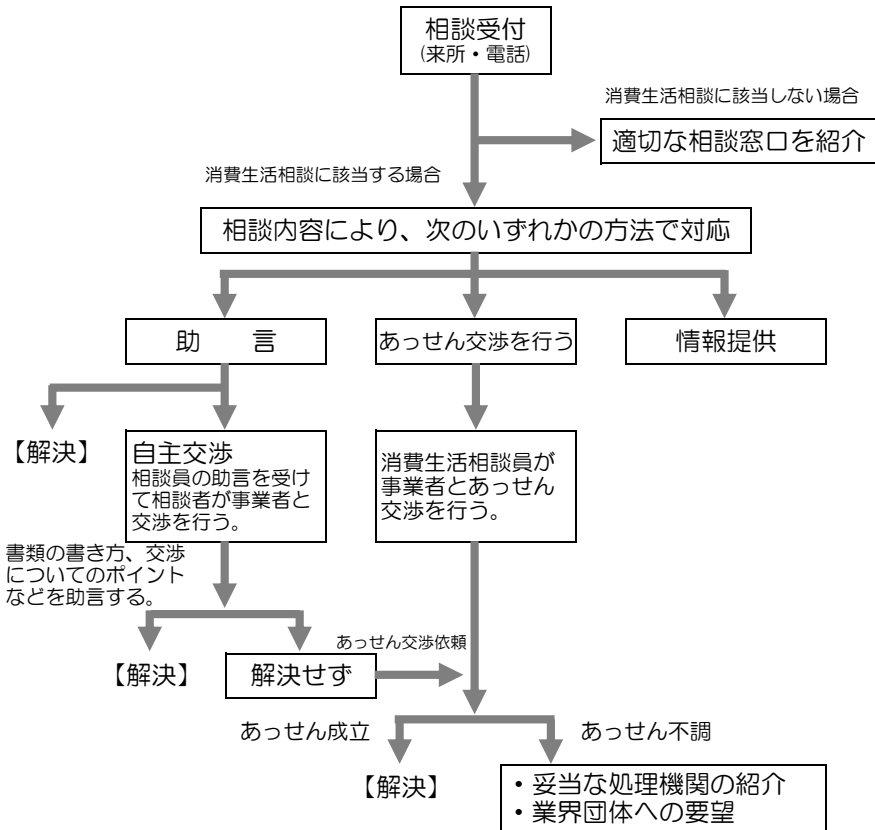
■ 困ったときの相談窓口・問合せ機関

項目		相談・問合せ機関	電話番号
消費生活相談	平日	小金井市消費生活相談室	042-384-4999
	月～土	東京都消費生活総合センター(消費生活相談)	03-3235-1155
		同上 (高齢者被害110番)	03-3235-3366
		同上 (高齢消費者見守りホットライン)	03-3235-1334
		同上 (架空請求110番)	03-3235-2400
	毎日	消費者ホットライン	188
	日	(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」	03-6450-6631
土・日	(公社)全国消費生活相談員協会「週末電話相談室」	03-5614-0189	
法律相談	小金井市法律相談		042-387-9818
	法テラス「サポートダイヤル」		0570-078374
	法テラス多摩		050-3383-5327
	東京三弁護士会「立川法律相談センター」		042-548-7790
	弁護士会法律相談センター「弁護士会電話無料相談」		0570-200-050
	東京司法書士会「司法書士ホットライン」		03-3353-2700 042-540-0663
クレジット・サラ金	(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」		0570-031640
	日本貸金業協会「貸金業相談・紛争解決センター」		0570-051-051 (IP電話) 03-5739-3861
銀行・証券 先物取引	金融庁「金融サービス利用者相談室」		0570-016811 (IP電話) 03-5251-6811
	(一社)全国銀行協会「全国銀行協会相談室」		0570-017109 (IP電話) 03-5252-3772
	(特非)証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)		0120-64-5005
	日本証券業協会 「株や社債をかたった投資詐欺」被害防止コールセンター		0120-344-999
	日本商品先物取引協会「相談センター」		03-3664-6243
保険・共済	(一社)生命保険協会「生命保険相談所」		03-3286-2648
	(一社)保険オンブズマン「外資系損保の苦情相談窓口」		03-5425-7963 メール相談可 (HP参照)
	(一社)日本損害保険協会「そんぽADRセンター」		0570-022808
	(一社)日本共済協会「共済相談所」		03-5368-5757

項目	相談・問合せ機関	電話番号
不動産・住宅	東京都都市整備局「賃貸ホットライン」	03-5320-4958
	東京都不動産取引特別相談室	03-5320-5015
	(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター 「住まいるダイヤル」	0570-016-100 (IP電話) 03-3356-5147
	小金井市木造住宅耐震相談窓口 (まちづくり推進課住宅係)	042-387-9861
販 売	(公社)日本通信販売協会「消費者相談室」	03-5651-1122
	(公社)日本訪問販売協会「訪問販売ホットライン」	0120-513-506
	国民生活センター越境消費者センター (ウェブフォーム・メール・FAX相談)	ホームページ https://ccj.kokusen.go.jp
広 告	(公社)日本広告審査機構(JARO)	03-3541-2811
医 療	東京都福祉保健局「患者の声相談窓口」	03-5320-4435
	東京都多摩府中保健所「患者の声相談窓口」	042-362-4691
食 品	農林水産省「消費者の部屋」消費者相談電話	03-3591-6529
	(公財)日本中毒情報センター「中毒110番」	072-727-2499
情報通信	総務省「電気通信消費者相談センター」	03-5253-5900
	(独)情報処理推進機構 「情報セキュリティ安心相談窓口」	03-5978-7509
	(一社)セーフアインターネット協会	ホームページ https://www.saferinternet.or.jp
家電製品	(一財)家電製品協会 家電製品PLセンター	0120-551-110
	家電リサイクル受付センター	042-383-0531
自 動 車	(一社)自動車公正取引協議会「消費者相談室」	03-5511-2115
	(一社)東京都レンタカー協会	03-3238-8490
	(公財)自動車製造物責任相談センター	0120-028-222
旅 行	(一社)日本旅行業協会(JATA)「消費者相談室」	03-3592-1266
有料老人ホーム	(公社)全国有料老人ホーム協会「入居相談室」	03-3548-1077
生活再建	東京都生活再生相談窓口(多重債務者生活再生事業)	03-5227-7266
福 祉	小金井市権利擁護センター(ふくしネットこがねい)	042-386-0121
公証役場	府中公証役場	042-369-6951
消 防 署	小金井消防署	042-384-0119
警 察 署	小金井警察署	042-381-0110

4 消費生活相談はこのように解決します

相談室は解決に向けて以下のようにお手伝いします。



※法令違反の事業者については、関係部署に指導してもらう

相談する際は、次の項目について事前にメモしておくと便利です。

- ◆ 契約したのはいつですか？
- ◆ 契約の相手先は？
- ◆ 何について契約しましたか？
- ◆ いくらですか？
- ◆ 契約のきっかけは？
- ◆ 契約書、領収書はありますか？

小金井市消費生活相談室

相談日時 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
9:30～12:00、13:00～16:00

相談場所 小金井市役所第二庁舎 4階
経済課 消費生活相談室

電話 042-384-4999

ご来所の際は、
領収書、契約書等が
あればご持参ください。

相談は**無料**です。



消費生活相談事例集

令和5年11月発行

編集・発行 小金井市市民部経済課消費生活係

〒184-8504 小金井市本町 6-6-3

電話 042-387-9831

古紙を配合しています。