

せたがや

消費生活センターだより

- p.2~3 突然の水回りのトラブルの基礎知識
~悪質な水道工事業者の被害に遭わないために~
- p.4 令和5年度の世田谷区消費生活相談の状況
- p.5 高齢者見守り通信
消費者力を身につけよう!「だまされない」 そのためには
- p.6 特殊詐欺被害を防ごう!自動通話録音機 無料貸出中!
エシカルコラム
デジタル地域通貨「せたがやPay」はお使いですか?



世田谷区消費生活センター 相談窓口のご案内

相談専用電話

高齢者(65歳以上)専用電話

☎ 03-3410-6522 ☎ 03-5486-6501

相談日時 ※祝・休日、年末年始を除く

まずはお電話でご相談ください。

月曜～金曜（電話・来所）午前9時～午後4時30分
土曜（電話のみ）午前9時～午後3時30分

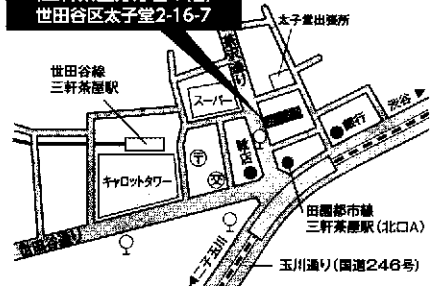
日曜・祝日は消費者ホットライン

☎188 午前10時～午後4時(国民生活センター) ※年末年始を除く

消費者庁消費者ホットライン188イメージキャラクター イヤヤン



世田谷区消費生活センター
(三軒茶屋分行舎3階)
世田谷区太子堂2-16-7

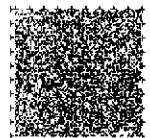


世田谷線「三軒茶屋駅」徒歩3分
田園都市線「三軒茶屋駅」北口A徒歩1分
バス すべて「三軒茶屋」バス停より下車

回覧

ホームページでの情報提供 <https://www.city.setagaya.lg.jp/>

世田谷区公式HP → 目次から探す → 暮らし手続き → 消費生活



突然の水回りのトラブルの基礎知識

～悪質な水道工事業者の被害に遭わないために～

■「住まいの水回りのトラブル」は突然やってきます！

「トイレが詰まって流せない」「台所下の収納を開けたらビショビショに濡れている」「部屋の天井や壁から水が漏れてきた」など住まいの水回りのトラブルは、昼夜にかかわらずある日突然やってきます。そんな時、あなたならどうしますか？

予告なく突然発生する水の問題に備え「何かあったら相談できる会社を事前に何社か決めているから我が家は大丈夫！」というようなご家庭はほとんどありません。なぜなら水の問題は10数年に1回とか、数年に1回発生するようなケースも多く、今まで水の問題を経験したことがない方もいらっしゃるくらいです。



■「暮らしのレスキューサービス」の一部の事業者による悪質商法で、多くの消費者被害が発生しています！

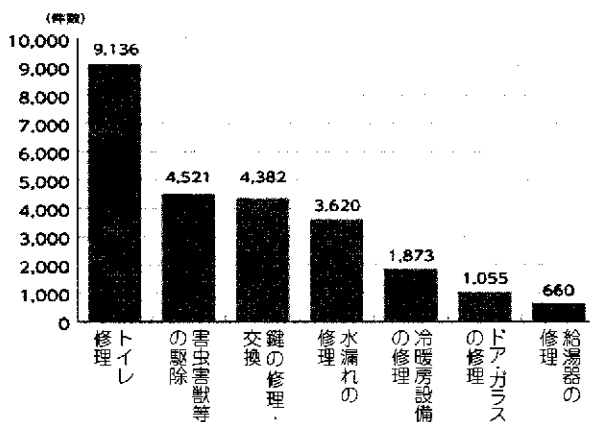
「暮らしのレスキューサービス」とは、専門的な知識や技術がないと対処できないような、毎日の生活のなかで起きる様々な困った出来事を緊急で出動し解決してくれるサービスです。

最近ではこれまでのマグネット広告やチラシ投函に加えて、インターネットの普及に伴い、スマートフォンやパソコンなどを利用した勧誘がとて増えています。

悪質商法の手口としては格安な基本料金表示で勧誘しますが、実際に訪問した時には基本料金にとどまらずに、過度に不安をあおるようなセールストークを用いて不要な工事を強要したり、高額な商品への交換をすすめたりして法外な代金を請求してくるなどです。こうした悪質な水道工事業者が全国で急増し、社会問題化しています。

生活の緊急事態につけ込む一部の悪質な「暮らしのレスキューサービス」の事業者は、水回りのトラブルだけではなく、鍵のトラブルや害虫駆除、レッカーサービスなど、様々な業種で広がっています。

暮らしのレスキューサービス「サービスごとの相談件数」



資料：国民生活センター（2018から2022年度受付、2023年2月28日までのPIO-NET登録分）

■ おもわず電話したくなる！こんな広告のキャッチフレーズには要注意です！

よくある例

基本料金
250円(税込)~

WEB割 **3,000円** 割引！

検索サイトへキーワード（例えばトイレ詰まりなど）を入力し、検索結果で上位に表示された会社は、広告料金を支払うことで検索結果の上位に表示されています（広告主は左上にスポンサーと表記されています）。そのため、上位に表示された会社が必ずしも信頼できる会社であるとは限りませんので、注意が必要です。

■被害にあわないためには！

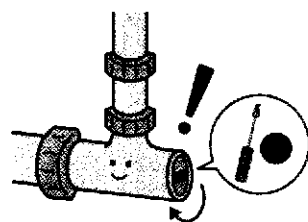
トラブルが発生してから慌てて会社を探すのではなく、常日頃から地元の信頼できる会社を探しておくことが大切です。引っ越したばかりで信頼できる会社がわからない場合などは移転先の水道局、下水道局へ相談してください。

また、訪問した業者の料金やサービスに納得できない場合は、その場で契約をせずに別の業者に相見積りを依頼し、比較検討することも重要です。万が一、契約や解約に際し、会社とトラブルになった場合や不安を感じる場合には、お住まいの自治体の消費生活センターへ相談しましょう。いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる場合もあります。

■水が流れっぱなしで止まらない！こんな時、自分でできる応急処置は？

トイレ、洗面所、台所などの止水栓をマイナスドライバーもしくは硬貨などで時計回りにまわして水を止めましょう（固着して固くなって回らない止水栓を無理に回そうとすると配管を破壊し漏水による建物への被害を大きくする可能性がありますのでご注意ください）。

止水栓が見つからない場合や止水栓があっても固くて回らない場合は、水道の元栓を閉めてください。



■水道メータボックスや元栓ってどこにあるの？

戸建て	元栓は原則として道路境界線に最も近接した屋外の敷地部分の水道メータボックス内にあります。フタには「量水器」とあり青色や灰色です。
マンション	多くが玄関ドア横のパイプシャフト（給水管等をまとめて通す空間）内にガスメータと一緒に収納されています。
アパート	1階に複数住戸分のメータボックスが並んで地面に埋め込まれています。駐車場や共有スペースにある場合もあります。

元栓を閉めるときは時計回り、開けるときは反時計回りに回しましょう。

また、平常時にご自宅の水道メータや元栓がどこにあるかを予め確認しておくことで、水のトラブルが発生しても慌てずに対処することができます。

※水道メータの位置が分からない場合は、水道局お客さまセンターへお問い合わせください。

■自分でできる簡単な漏水チェック方法

水道料金が前回の2倍になった！こんな時は家のどこかで漏水している可能性があります。漏水は日ごとに多くなり、貴重な水が無駄になるばかりでなく水道料金も高額になります。

- | | |
|------------------------|---|
| Check Point
 | <input checked="" type="checkbox"/> 台所や浴室の蛇口からポタポタと水が漏れている。 |
| | <input checked="" type="checkbox"/> トイレの便器にチョロチョロと水が流れ続けている。 |
| | <input checked="" type="checkbox"/> お庭や車庫などの屋外、壁などが濡れている。 |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 給湯器本体や配管の継ぎ目からポタポタと水が漏れている。 |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 水を使っていないのに水道メータのパイロットが回転している。 |



水を使用していない状態で水道メータのパイロットが回転する時は漏水しています

漏水は早期発見と早期修繕が大切です。

執筆 東京都管工事工業協同組合 理事 メンテ委員長 永島英俊

東京都管工事工業協同組合（昭和6年創立）が運営する「総合設備メンテナンスセンター」は、東京23区内の水まわりトラブルを24時間365日体制で受け付け修繕をしています。

電話 0120-850-195 ホームページ <https://www.tmc24h.jp/>

令和5年度の世田谷区消費生活相談の状況

令和5年度の消費生活相談は6,872件で、前年度より15件増加しました。相談の内容は、前年度と同様に化粧品や健康食品等の定期購入の相談が多く寄せられました。



▶相談件数の推移

年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
相談件数	7,102	7,330	6,640	6,857	6,872

▶相談の多い商品・サービス（上位5分類）

商品・サービスの分類（上位5分類）		件数
教養・娯楽サービス	出会い系サイト、スポーツ・健康教室、SNS経由の儲け話など	623
保健衛生品	化粧品・シャンプー・頭髪用化粧品の定期購入など	568
教養娯楽品	スマートフォン・パソコン関連機器の購入契約など	536
被服品	インターネット通販利用時の洋服・バッグ等の商品未着など	504
レンタル・リース・賃借	賃貸住宅の原状回復費用など	493

▶契約当事者の年齢別販売・購入形態

契約当事者の年齢別の相談件数をみると、50歳代の相談が最も多くありました。

販売・購入形態別にみると、最も件数の多い『通信販売』は全ての世代から相談があり、インターネットを利用した通信販売の相談が多くの割合を占めています。『訪問販売』『電話勧誘販売』『訪問購入』の相談は在宅時間が長い傾向にある70歳以上に多く見られました。

(注) 年齢が不明な方からの相談や事業者からの相談は含まれていません。

販売・購入形態	年齢								合計
	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上		
合計	140	781	756	947	1,050	858	1,383	5,915	
通信販売	87	270	300	457	487	426	489	2,516	
店舗購入	22	256	262	270	274	179	269	1,532	
訪問販売(*1)	11	97	43	33	53	55	196	488	
電話勧誘販売	3	41	32	25	35	31	55	222	
マルチ・マルチまがい	0	8	4	2	3	2	7	26	
訪問購入	0	1	1	2	2	5	19	30	
送り付け	0	2	0	1	3	2	4	12	
その他無店舗	1	1	0	2	2	2	1	9	
不明・無関係(*2)	16	105	114	155	191	156	343	1,080	

*1 「訪問販売」とは、店舗以外の場所（自宅・喫茶店等）での販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法（SF商法）などの販売方法をいいます。

*2 「不明・無関係」とは、購入前の相談や、販売・購入には関係のない相談です。

9月は高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間です！

くらしの中の契約で“おかしいな？”と思ったら、まずはお電話で消費生活センターにご相談ください。

《高齢者（65歳以上）専用電話 03-5486-6501》

消費者力を身につけよう!

「だまされない」そのためには

私たちは、毎日契約を繰り返し生活しています。ときには「こんなはずじゃなかった」という事態になることがあります。こんなトラブルを防ぐにはどうすればいいか考えてみましょう。

POINT 1 よく見て

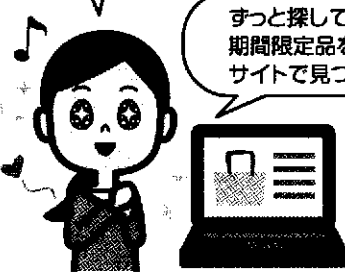
トラブルになった際に「規約なんて読んでいないから」は理由にはなりません。通信販売は事業者が定めた規約に従います。この規約をよく確かめて、慎重に決めることが大切です。通信販売や店舗購入にはクーリング・オフが適用されません。また、旅行関係では、海外OTA（海外に本拠地を置くオンライン旅行取扱事業者）との契約の場合も、事前に事業者の定める規約をよく読んでください。規約の内容が、国内のOTAと大きく異なる場合がありますので注意が必要です。

通販サイトの利用規約？
こんな小さな文字、
読むわけじゃない



欲しかったブランド品が
半額だった!

ずっと探していた
期間限定品を
サイトで見つけた!!

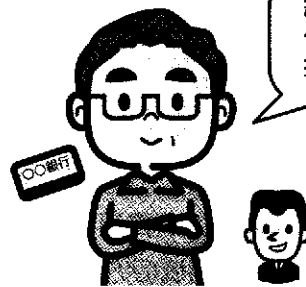


POINT 2 落ち着いて

欲しい気持ちが先行して慌てて契約することでトラブルに陥ります。いったん落ち着きましょう。「サイト上の日本語が不自然」、「高級ブランド品が半額以下など極端に割り引いている」、「支払い振込先が個人名義の口座になっている」、こうしたケースは、通信販売の体裁をとっていても、偽サイトの可能性が高いので契約してはいけません。

絶対儲かるらしい!
信用できそうだし
振り込もう!!

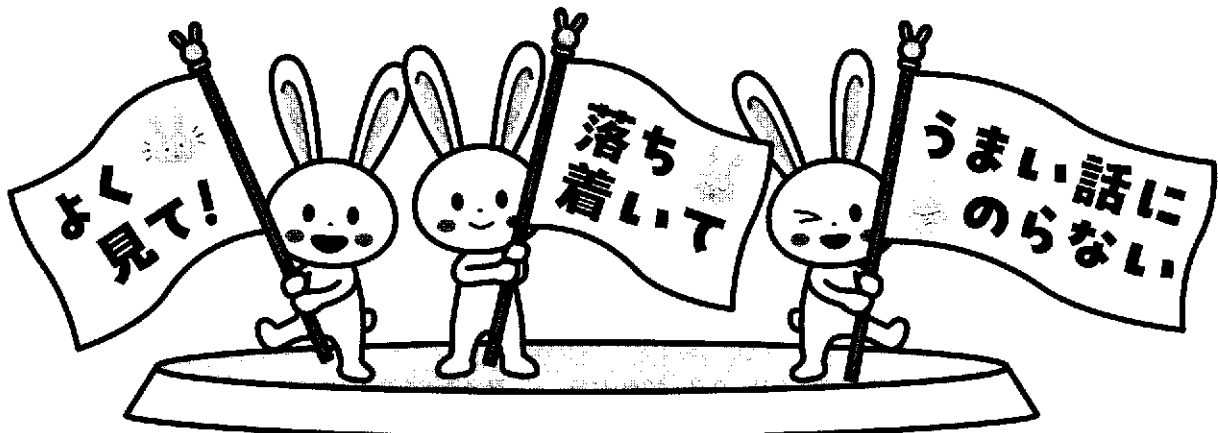
儲かり
ますよ!



POINT 3 うまい話にのらない

絶対儲かるなんて話はこの世にありません。投資詐欺など1件で何千万円という被害額が出ています。悪質な事業者は、たいてい、親切で優しく、まじめな感じで近づいてきます。

他にも、注意すべきことはたくさんありますが、消費者トラブルは



特殊詐欺被害を防ごう！ 自動通話録音機 無料貸出中！

電話を使った詐欺を撃退するため、相手側に対して警告メッセージを流して通話を録音する自動通話録音機を無料で貸し出ししています。ぜひご利用ください。

対象 区内在住、おおむね65歳以上の方

問合せ 地域生活安全課 電話 03-5432-2267

まちづくりセンターでも手続きできます！！

Check!



犯人

と会話しないためにも！

- 電話はいつも留守電の設定にしておく
- 自動通話録音機を取り付ける



工事不要
簡単接続

今年もやります！

**10月16日(水)は
世田谷区内
「犯罪ゼロの日」！**

世田谷区内「犯罪ゼロの日」とは？

警察等で実施している「全国地域安全運動」期間中（10/11～10/20）の1日を、区では、世田谷区内「犯罪ゼロの日」と指定し、「みんなで作ろう犯罪のないまち世田谷」を合言葉に、防犯啓発活動を実施しています。

ぜひ、みなさんと安全で安心してらせる世田谷区を目指しましょう。
担当：危機管理部地域生活安全課 電話03-5432-2267

エシカルコラム

デジタル地域通貨「せたがやPay」はお使いですか？



地元のお店を応援するデジタル地域通貨「せたがやPay」は、多くの方の応援のおかげで区内5,000店舗以上のお店でお使いいただけるほど大きく成長することができました。

「せたがやPay」は区内の消費活動や経済循環を促進させるとともに、アプリからの情報配信などを通じて、地域の方や事業者間の「つながり」や「助け合い」を推進する

ことを目指し、お店や住んでいる人、利用する人、みなさんを応援し、世田谷をもっと知ってもらい、好きになってほしいという思いで、世田谷区の支援のもと世田谷区商店街振興組合連合会が運営しています。

地域の持続可能な経済発展を後押しすることもまた、「エシカル（＝倫理的）消費」のひとつです。「せたがやPay」を使って身近な店舗を応援することで、地域経済が発展し、持続可能な未来へとつながります。

みなさんも「せたがやPay」を使って、地産地消（注）に積極的に取り組んでみませんか？

（注） 地元の産品を購入する



せたがや Pay についてはこちらから



担当：経済産業部商業課
電話 03-3411-6667

発行：世田谷区経済産業部消費生活課 年4回(3月・6月・9月・12月)発行 聴覚等が不自由な方は、ファクシミリでお問い合わせください。
〒154-0004 世田谷区太子堂2-16-7 区役所三軒茶屋分庁舎3階 電話 03-3410-6521・6523 ファクシミリ 03-3411-6845

『消費生活センターだより』は、区役所、総合支所、出張所、まちづくりセンター、図書館、区民センター、地区会館等で配布しています。消費生活センターの各事業は、区のホームページからご覧いただけます。