

墨田区消費者ニュース

【編集・発行】墨田区産業観光部生活経済課 消費者・勤労福祉担当

〒130-8640 墨田区吾妻橋1-23-20 TEL5608-6184

契約トラブルや消費者トラブル などで困ったときはすぐ相談！

消費者センターでは専門の相談員が、消費生活に関する疑問や契約トラブル等のご相談を受けています。平成23年度に寄せられた相談のうち、**約9割が電話**による相談です。

専門の相談員がいつでも（月曜日～土曜日の午前9時から午後4時半・祝日除く）、電話で相談をお受けする体制を整えています。

まずは



家庭電話

や

携帯・スマホ



で

03-5608-1773 へ。

相談専用電話



トラブルの内容について親切丁寧にお伺いします。そして、その解決方法や手続きなどについてアドバイスを行っています。

また、場合によっては事業者と交渉し斡旋解決を図ります。

お気軽に相談ください。

消費者相談コーナーへ お越しくください。

すみだまつり及び消費生活展の会場に、すみだ消費者センターのブースを開設します。契約に関するトラブルや消費者トラブルで困っている方、専門の相談員が相談をお受けします。

すみだまつり：錦糸公園会場内

日時：平成24年10月13日(土)、14日(日) 午前10時～午後3時

すみだ消費生活展：すみだリバーサイドホール イベントホール会場内

日時：平成24年10月27日(土) 午後1時～4時

28日(日) 午前10時～午後3時



夜中にトイレが詰まった。修理を頼んだら、 思っていた以上の修理代に・・・



【相談事例】

広告に「基本料金3,000円～」と記載されていた業者に電話で修理を依頼した。業者が訪問し、30分程度で作業が終わり提示された料金は38,000円だった。作業員に高額だと言ったが、料金は作業によって異なり、出張料や夜間の作業代は基本料金が割増しになると広告にも記載してあると言われた。納得できない。

【アドバイス】

水まわりのトラブルは突然のことで焦ってしまい、電話帳やインターネットなどで業者を探すことも少なくありません。修理を依頼する際には以下のことに注意しましょう。

広告に表示された価格だけで済むとは限らない

広告では「基本料金」といった形で価格表示されていることが多い。広告を見ただけで、低料金で済むとは考えずに、電話の際に「来訪だけでもお金がかかるのか」「作業代はだいたいいくらになるのか」など、しっかり把握しておくこと。

サービス内容や料金が把握できる業者を選ぶ

業者により営業時間や対応地域が異なるので、日頃から修理業者のサービス内容や料金、営業時間、緊急対応などを把握し連絡できるようにしておくこと。

当初依頼した目的と異なることを勧められても、すぐには決めない

業者から設備を交換しなければ直らないと言われても、すぐには契約せず、応急処置のみを依頼する。目的と異なったことを勧められた場合は他の業者にも問い合わせることを。

上記の相談は、双方で代金の確認が行われなかった為に起こったトラブルです。

「修理業者へ代金に納得できないことを伝え、減額交渉をするように」センターから相談者に助言しました。本人が交渉した結果、減額され解決しました。

困った時は
お早めにご相談を

すみだ消費者センター相談室

相談専用
ダイヤル

まずは電話でご相談ください

5608-1773

相談日.....月曜日～土曜日(土曜日は電話相談のみ)
(日曜日・祝日・祭日・年末年始はお休みです。)

相談時間...午前9時00分～午後4時30分

所在地...墨田区押上2-12-7 セトル中之郷2階

東武伊勢崎線・東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線
「押上駅」A3出口徒歩3分
東武伊勢崎線「とうきょうスカイツリー駅」駅徒歩7分

