

# 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・勤労福祉係  
〒130-8640 墨田区吾妻橋一丁目23番20号 TEL 03-5608-6184



相談員

すみだ消費者センターでは、消費生活に関する疑問や契約トラブル、事業者への苦情や、問い合わせなどについて、専門の相談員が、アドバイスやあっせん、情報提供など解決のお手伝いをしています。

平成24年4月から25年3月の1年間に、  
消費者の皆様から1,785件の相談が寄せられました。

平成24年度に寄せられた相談件数は **1,785** 件(苦情 1,641 件、問合せ 143 件、要望 1 件)で、前年度に比べ約1割減少しました。

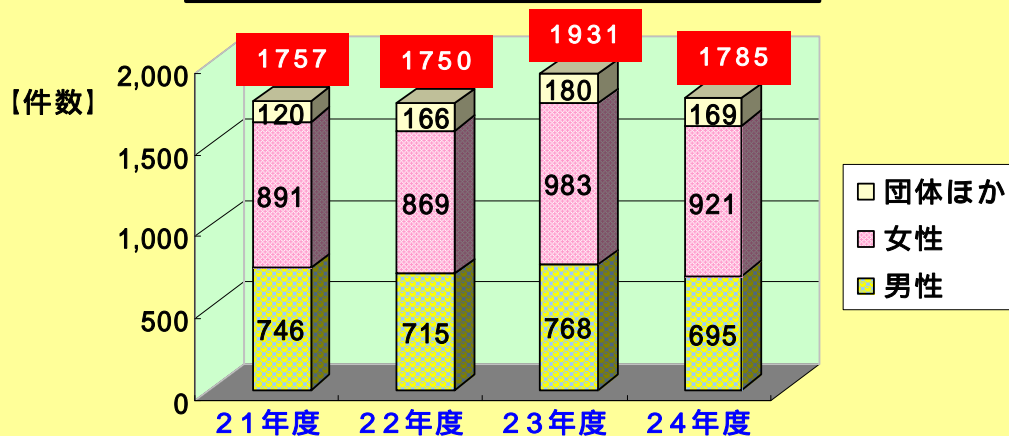
最近は相談内容も多様・複雑で、解決までに長期間を要するものや、解決困難な事例も増えています。

相談の中には、消費者センターからのアドバイスや情報提供等により、消費者が自主交渉を行った結果、解決する事例も多く見られます。

男女の比率は、男性約4割・女性約5割と、女性からの相談が多く寄せられており、ここ数年概ね同様の比率で推移しています。

相談方法では、気軽にできる電話による相談が9割で、他は来訪による相談です。

年度別(性別)相談件数の推移



来月号には、主な相談事例や傾向についての掲載を予定しています。



脱毛エステの契約後に、エステサロンが倒産したという相談が増えています。

**【相談事例】**

半年前、雑誌広告で知ったエステサロンで脱毛エステ10回分、12万円の契約をし、クレジットカードで一括払いした。エステの有効期間は2年間で既に3回利用している。

4回目の予約をしようと思いエステサロンに電話をしたが誰も出なかった。不安になり、サロンに行ってみたところ、「都合により閉店します。」と貼り紙がしてあった。

今後、施術が受けられないなら、受けていない分を返金して欲しい。

**【アドバイス】**

この事例は、エステサロンの代理人である弁護士から「会社は倒産し破産手続きに入った、お客様への返金は難しい。」と書面が届きました。

現金やクレジットカードで全額を支払っている場合は、会社が倒産すると施術を受けていなくても、返金される可能性はほとんどありません。クレジット会社に返金を求めることも法律上できません。

サービスの提供が完了する前に、契約先が閉鎖や倒産することもあるので、契約期間が長期に渡る場合には、前払いのリスクがあることを認識し、慎重に契約しましょう。

**契約に関するトラブル**  
**消費者トラブルなど**  
**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 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

