

くらしの情報がわさき

KAWASAKI CITY



令和3年
春号

- 特集記事
消費者行政センターのご案内…P1・2
- いまどき相談事例 ……P3
- かしこい消費者講座の
お知らせ他 ……P4

いまどき 引越で貴重品を壊されたが、業者が補償してくれない
相談事例 トイレが詰まり、安価なネット広告の業者を呼んだら高額な請求をされた

発行 川崎市消費者行政センター

消費者行政センターのご案内



消費者行政センターでは、市民の皆さんの安全で快適な暮らしをサポートするため、消費者被害の未然・拡大防止に努めるとともに、消費者と事業者とのトラブルで困ったときのための相談窓口を設置しています。また、消費生活に関する情報提供や講演会の開催、無料講師派遣なども行っています。

1 消費生活相談

消費生活相談員の資格を持つ相談員が契約や商品の品質などに関するトラブルなどの相談をお受けしています。不安なときは一人で悩まず、お気軽にご相談ください。

- 消費者行政センター相談窓口電話番号 ☎ 044(200)3030 FAX 044(244)6099

相談時間 月～金曜日 9:00～16:00 (金曜日は電話相談のみ19:00まで受付)
土曜日 10:00～16:00 (土曜日は電話相談のみ受付)
※日曜日・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く
※来所にてご相談希望の方は、事前に電話でご予約ください

相談対象 市内在住・在勤・在学の方

- 区役所での予約出張相談

区役所での出張相談をご希望の場合には、事前の電話予約により、右記の3区役所(時間9:00～16:00)に相談員が出張して相談をお受けします。

予約方法 前日(相談日の月～金)16:00までに044(200)3030にご連絡ください。
※令和3年4月現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、区役所予約出張相談を休止しております。再開については上記電話番号にお問い合わせください。

電話相談は土曜日
も受け付けています!



場所	曜日
中原区役所	金
高津区役所	火
多摩区役所	月

- 電子メール等による相談

専用フォームから電子メールによる相談をお受けします。当センターホームページにある「メール送信画面」から入力の上、送信してください。回答は、電話もしくは電子メールを選択できますが、回答の迅速性、正確性の観点から可能な限り電話回答を選択してください。電子メールによる回答の場合、寄せられた相談内容を基に示す一般的な見解となります。(回答は1回限りとし、あっせんは行いません。)また、専用様式によるFAX、郵送での相談もお受けしています。詳細は、ホームページをご確認ください。

2 ホームページ・メールマガジン配信サービス

- ホームページ 消費者行政センターの案内や消費生活相談に関する情報、イベントや講座の情報を発信している他、リーフレットなどの発行物の掲載も行っています。 [川崎市消費者行政センター](#)

- メールマガジン配信サービス

「かわさき消費生活メールマガジン」配信サービスを行っています。様々な消費生活に関する相談事例や講座、イベントの情報を配信していますので、ぜひご登録ください。

mailnews@k-mail.city.kawasaki.jp (パソコン用)
mailnews-m@k-mail.city.kawasaki.jp (携帯電話用)

に 空メールを送ると
登録手続きが行えます。



3 くらしのセミナー



市内在住・在勤・在学の方で10人以上のグループ・団体に無料で講師を派遣する出前講座を行っています。町内会・PTAなどで開催される研修会等で、ぜひご利用ください。

- 対象** 市内在住・在勤・在学の方で10人以上のグループ
- 会場** 申込者側でご用意ください。
- 時間** 月～金曜日9:00～17:00の中で、30分～2時間 *土・日・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く。
- 講師** 消費生活相談員など、各分野の専門家
- 費用** 会場費、資料コピー代、材料費等その他必要な経費 *講師謝礼(交通費含む)は、川崎市が負担します。
- 申込み** 申込用紙に必要事項を記入して、開催希望日の1か月前までに、郵送、FAX、WEB等でお申し込みください。申込用紙はホームページからダウンロード及び印刷できます。

お問合せ先 ☎ 044 (200) 3864 FAX 044 (244) 6099 メール 28syohi@city.kawasaki.jp



くらしのセミナーテーマ

身近なくらしの問題に関する様々なメニューがあります。詳細は、ホームページ、各区役所にあるチラシ等をご確認ください。

- 消費者被害の防止** ●悪質商法に気をつけよう! ●「落語」で学ぶ悪質商法 ●成年年齢引下げについて
- 資産について学ぼう** ●ライフプランと資産形成 ●資産運用・投資トラブルを避けるために
- 食生活** ●安全ですか?あなたの食卓 ●食と健康・食べることの大切さを考える
- 住生活** ●住まいの安全対策 ●我が家の防災対策
- 薬の話** ●知っておきたい薬の知識 ●サプリメントの選び方
- 環境問題** ●私たちに身近な環境問題 ●グリーンコンシューマーになろう
- 将来に備えて** ●明るい老後生活をめざして ●遺言と相続 ●成年後見制度について知ろう!
- くらしの中で** ●くらしのマナー

4 消費者支援協定

川崎市では、消費者トラブルの未然防止のために利用者への配慮に努める事業者の振興を図るため、事業者又は事業者団体と、次の各協定を締結しています。当センターのホームページや各区役所等にある冊子にて、協定店、協定団体一覧をご案内しておりますので、ぜひご利用ください。



住宅工事の契約における消費者トラブルの防止

住宅に関する工事の契約の際に、明確な内容説明、見積書の提出など、利用者への配慮に努める事業者と締結しています。

上下水道の水回り工事

水回り工事の契約の際に、明確な内容説明、見積書の提出など、利用者への配慮に努める事業者団体と締結しています。



家庭用電気製品の修理

主要メーカーの家電について購入先に関係なく修理を行う事業者団体と締結しています。

洗濯用粉石けんの安定供給

洗濯用粉石けんを店頭で販売をしている事業者と締結しています。



葬儀における消費者トラブルの防止

葬儀の際に、利用者の相談に応じて適切なサポートを行う体制を整えた事業者団体と締結しています。

消費者支援協定は、技術の保証や安価な商品・役務提供について定めたものではありません。契約の際は、必ず複数の事業者から見積りをもって比較検討を行い、契約書面を十分に確認のうえ、納得してから契約をしましょう。

お問合せ先 ☎ 044(200)3864





いまだき 相談事例 1

「引越で貴重品を壊されたが、業者が補償してくれない」

●相談事例

【事例1】引越後、梱包を解くと200万円の工芸品が割れていた。業者はその金額を補償しようとしてくれない。

【事例2】引越業者がタンスを運ぶ際、床を傷つけてしまった。補償を求めたい。

●アドバイス

- 段ボールが1個無くなった、業者に梱包まで依頼したが貯金箱が無くなった、キャンセル料に納得できない、など引越にまつわるトラブルは後を絶ちません。引越契約は、一般には国土交通省の標準引越運送約款に基づきますが、事業者独自の約款がある場合もあります。
- 事例1に関しては、標準引越運送約款において、依頼者側が貴重品や壊れやすい物は事前に申告をする必要があるとされています。
- 事例2の場合も、床の傷が引越の際に傷ついたことの主張ができれば、損害の範囲で補償を求められると考えられます。
- 標準引越運送約款では、引越業者の過失で荷物やその他のものが損傷した場合は、損害を賠償するとなっていますが、損害賠償の額の規定はないため、話し合いが必要です。
- トラブルを避けるために、引越は事前に複数業者からできるだけ詳しい見積りをとり、サービス内容を比較するなどして、信頼のおける業者を選びましょう。また、事前に見積書や、その際提示されるはずの約款をよく読んでおきましょう。
- 作業完了後は、荷物の数が足りているか、建物を傷つけなかったかなど相互確認をしましょう。引越後、時間が経ってから問題に気づいても、責任の所在があいまいになり、更にトラブルの原因になります。引越後、なるべく早く再度のチェックをしましょう。
- 延期・キャンセル料は、前々日から発生しますので、予定が変更になった場合は速やかに事業者への連絡が必要です。



いまだき 相談事例 2

「トイレが詰まり、安価なネット広告の業者を呼んだら高額な請求をされた」

●相談事例

トイレが詰まってしまい、ネットで「1,000円から」と謳う業者を見つけ、来てもらった。最初は「8,000円で圧力ポンプを使ってみる」と提案されたが効果がなく、次に便器を取り外し「高圧洗浄2万円」と言われた。それでも解消せず「もっと奥の方で詰まっている」と40万円の特殊な機械や薬剤を使うことを提案された。詰まったままでは困るので仕方なく了承し、クレジットカードで支払った。詰まりは解消されたが高額な請求に納得がいかない。

●アドバイス

- 「トイレの詰まり〇〇円～」などと安価な金額が大きく表示され、あたかも低料金でトイレの詰まりを解消できると思わせるネット広告を見て業者を呼んだが、詰まりがなかなか解消できないと説明され、どんどん値段が高騰してしまったという事例が最近多く寄せられています。
- ネット広告で安価であっても、来訪後に必ず修理費を確認して、納得できない高額修理費を提示されたら、その場で了承しないようにしましょう。
- トイレの詰まりは、市販のラバーカップで解消することもあるので、まずはラバーカップで試してみてください。
- 賃貸アパートなど集合住宅では業者を呼ぶ前に、管理会社に相談をしてみましょう。
- 節水型トイレでは、流せるタイプのふき取りシートや大量のトイレットペーパーが詰まっていたという事例もあるようです。日頃の使い方も注意が必要です。
- 川崎市消費者行政センターでは、工事の契約の際に、明確な内容説明、見積書の提出など、利用者への配慮に努める事業者と消費者支援協定を締結しています。ホームページ等に事業者一覧を掲載しておりますので、参考にしてください。
- 引越やトイレの修理などの契約に納得できないという場合は、川崎市消費者行政センターにご相談ください。

第1回かしこい消費者講座のお知らせ

- 内 容** キャッシュレス社会の注意点などについて
講師 一般社団法人かながわFP生活相談センター 奥田 健一氏
- 日 時** 6月11日(金) 14:00～16:00 (13:30 受付開始)
- 定 員** 45名(先着順)
- 費 用** 無料
- 場 所** 川崎市生活文化会館(てくのかわさき)2階てくのホール
川崎市高津区溝口1-6-10
- 対 象 者** 市内在住・在勤・在学の方
- 申込方法** 川崎市消費者行政センター啓発係へ電話でお申込みください。
電話 044(200)3864 9:00～17:00(土・日・祝日は除く)
- 申込期間** 5月10日(月)～6月4日(金)



金融犯罪による詐欺にご注意を！被害が多発しています！

不審に思ったら、ひとりで行動せずに《警察》に相談しましょう

投資詐欺

▶ 悪質な業者による詐欺的な投資勧誘
「必ず儲かります」には気をつけよう！

- ・電話勧誘などにすぐに応じない
- ・もうけ話を安易に信じない
- ・よくわからない商品には手を出さない

電子マネー 詐欺

▶ 電子マネーを悪用した手口
「プリペイドカードを買ってきて」は詐欺！

- ・身に覚えのない請求は無視する
- ・プリペイドカードの番号は他人に教えない
- ・トラブルが起きたら、カードの発行会社に連絡する

キャッシュカード 手交型詐欺

▶ キャッシュカードを預かり、暗証番号を聞き出して現金を引き出す手口
「キャッシュカードを取りに行きます」は偽物！

- ・他人に暗証番号を伝えない
- ・他人にキャッシュカードを渡さない
- ・不審な電話がかかってきたら、すぐに警察へ通報する

新型 コロナウイルス に乗じた詐欺

▶ 国や市区町村の職員を騙り、ATMへ誘導し、お金を振り込ませる手口
「ATMへ誘導し、お金を振り込ませる」は詐欺！

- ・「マスクを送付する」などと電話をかけ、お金を振り込ませようとする
- ・「個人情報」「通帳・キャッシュカード」等の詐欺にご注意ください！

【警察以外の相談窓口】 川崎市消費者行政センター 044-200-3030 / 財務省 横浜財務事務所 理財課 045-285-0981

くらしの情報かわさき

令和3年春号 2021年(令和3年)4月25日発行

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階

●イラスト…タナカタケシ

電話 044(200)3864 FAX 044(244)6099

●発行…川崎市経済労働局 産業政策部 消費者行政センター

消費生活に関する情報は、消費者行政センター
ホームページでも提供しています。



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索