



かながわ
消費生活

注意・警戒情報



「暮らしのレスキューサービス」※ のトラブルに注意！



※ トイレ・水漏れ修理、鍵の開錠、害虫駆除、ロードサービス等の
暮らしの緊急事態に対処するサービスのこと

相談事例

神奈川県消費生活キャラクター
ニャン吉 マキマキちゃん

- 洗面台の排水管が詰まって床に水漏れした。ネット検索して上位に表示された業者に修理を依頼したら高額になり不満だ。
- 出かけた先で車が動かなくなり、ネット検索で見つけたロードサービス業者を呼んだが、言われた料金がネット広告の数倍だったためキャンセルすると、高額なキャンセル料を請求された。
- 部屋にゴキブリが出て、ネット広告を見て安価な害虫駆除業者を頼んだが、高額料金を請求された。



依頼前にしっかり確認！

- ▶ **広告の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう。**
 - ・ 大手事業者を騙った業者もあります！自身が依頼したい業者が確認しましょう。
 - ・ 費用や作業内容等の契約条件をよく確認しましょう。
 - ・ 料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう。
 - ・ 災害で「車が動かなくなった」、「屋根や水道に不具合が起こった」といった際にも、悪質な事業者が付けこんでくる恐れがあります。より慎重に検討しましょう。

それでもトラブルになってしまったら？

- ▶ **料金、作業内容に納得できない場合は、その場で支払いをしない。**
 - ・ 消費者から事業者の訪問を求めた場合は、クーリング・オフが認められないことがあります。消費者がもともと高額な代金を支払う契約をする意思はなかったといえる場合は、クーリング・オフが認められるケースがあります。



契約に関するトラブルについては、消費生活センターにご相談ください。

消費者ホットライン

トラブルで困ったときはお電話を！

局
番
なし

い
や
や
188 番

ご自由にコピー・回覧していただき、消費者被害の未然防止にお役立てください。
まとまった部数が必要な場合は、事前に消費生活課 (045-312-1121) へお問合せください。



国民生活センター
公式LINE
はこちら▶▶▶



令和7年度の消費者トラブルの特徴を発表します！

件数上位 3品目

1位 化粧品 4,236 件

「1回限りの購入と思っていたが定期購入になっていた」といった定期購入に関する相談

2位 不動産貸借 3,853 件

「賃貸アパートを退去したが、退去費用が高額であり納得できない」といった原状回復費用等に関する相談

3位 役務その他サービス 3,344 件

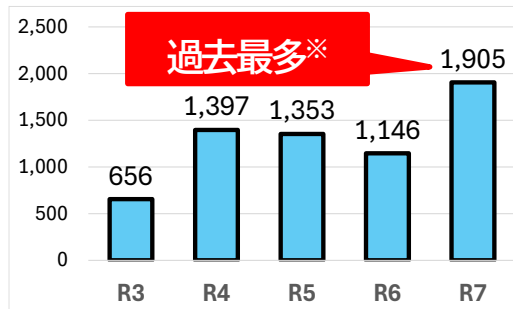
「事業者からの電話で分電盤の点検を承諾したが、よく考えたら怪しいので事業者が来る前に断りたい」、
「有料の質問サイトを1回限りのつもりで利用したが、継続会員になっていた。解約したい」といった相談

定期購入に関する相談が増加！



特に SNS から定期購入トラブルに
つながった件数は過去最多ニャ！

●SNS 経由の定期購入に関する苦情相談件数



※集計可能な平成27年度以降で過去最多

「定期縛りなし」、「回数縛りなし」と記載されていたのに定期購入だった。

「最低購入回数の指定が無い定期購入契約」を指している場合があるため、注意！

「いつでも解約できる」と書いてあったのに解約しようと電話しても、つながらず解約できない。

注文前に解約方法や条件をしっかりと確認することが大切！

定期購入トラブル防止のポイント

1. 通信販売はクーリング・オフができません！
2. 「定期縛りなし」、「回数縛りなし」に注意！
3. 「いつでも解約できる」という表記に注意！
4. 「最終確認画面」の保存を忘れずに！

契約内容の証拠として、注文確定前の最終確認画面をスクショなどで保存しておきましょう。
トラブル発生時の重要な資料になります。

詳細はこちら↓



10月の第2土曜日から一週間（10月10日～16日）は かながわ消費者週間です！

県内で活動する消費者団体の取組や消費者被害未然防止、エシカル消費についてSNSで情報発信を行うほか、悪質な訪問販売 撲滅！キャンペーンイベントを開催します。

○情報発信:10月9日(金)～10月30日(金)

○悪質な訪問販売 撲滅！キャンペーンイベント

日時:10月12日(月祝) 11:00～16:00

場所:クイーンズスクエア横浜(1F)クイーンズサークル

出演:落語家 立川 晴の輔さん ほか



イベントの詳細はこちらから

「点検」と称して電話や訪問をし、「工事をしないと危険」などと不安をあおって契約させる「点検商法」に関する相談が増えています。典型的な「勧誘トーク」を知って、冷静に対応し不要な点検や契約をしないように注意しましょう。



困ったときは、
一人で悩まず
地元市町村の
消費生活相談窓口へ

くらし安全防災局
くらし安全部消費生活課
相談第二グループ
かながわ中央消費生活センター



消費生活課 HP



X(旧 Twitter)