

くらしの窓すぎなみ

編集・発行：杉並区立消費者センター
杉並区天沼3-19-16 ウェルファーム杉並3階
tel.03-3398-3141

2020.11 NO.319
令和2年11月1日発行

住まいのトラブル

あわてないで冷静に対処しましょう

鍵の修理、水漏れ、害虫や害獣の駆除など、住まいに関わるトラブルは日常生活に直結している分、解決に急を要します。これらに対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」（主にインターネットやポストに入っているチラシで、「トイレの詰まり」、「水道の水漏れ」、「鍵のトラブル」に対処すると広告を出している業者のことです。）は専門的な知識や技術で、消費者の助けとなる一方、料金や作業内容に関するトラブルの相談が全国の消費者センターに寄せられています。

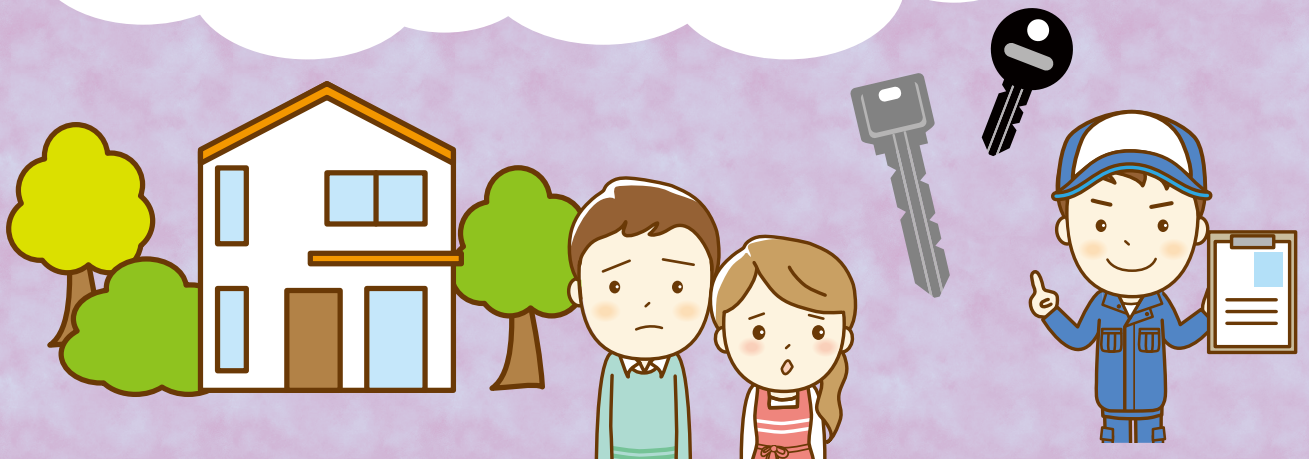
トラブル事例

鍵の修理

玄関扉の鍵が開かなくなり、インターネット検索で業者を探した。電話での料金確認では「錠前交換は1万5千円ほど」と言われ、依頼した。作業後、4万5千円請求され、「話が違う」と抗議すると「2万円以上の錠前を取り付けた。工賃と合わせるとこれくらいになる。」と言われてしかたなく現金で払った。

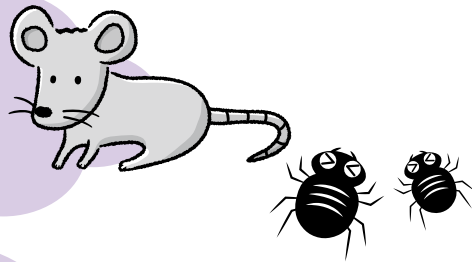
鍵の紛失

外出先で自宅の鍵を紛失したことに気づき、インターネット検索でみつけた「鍵開け料金8千円～」と表示する業者に作業を依頼したところ、修理後7万円を請求された。特殊な鍵だからという理由だが、請求通り支払わなければならないのか。



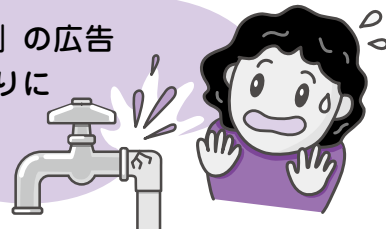
害獣駆除

ネズミ駆除をインターネットで探した事業者に依頼したが、完全に駆除できなかった。



水漏れ

台所の蛇口が水漏れするので、「見積もり無料」の広告を出している業者に確認してもらったら見積もりにかかった費用を請求された。



トラブル事例からうかがえる「暮らしのレスキューサービス」業者の問題点は

- 最初の提示料金と作業後の請求金額が違う。
- 依頼した作業の仕上がりが不十分だった。
- 数社の見積もりを検討するつもりが見積もりの費用を請求された。

などです。ほかにも

- 見積もりだけのつもりがその場で高額な契約をするよう急かされた。
- 解約を申し出たらキャンセル料を請求された。

といった相談が全国の消費者相談窓口に寄せられています。

緊急を要するトラブルで早めに対処する必要があるため

- 広告の表示や電話で説明された料金をうのみにしない。
- 契約する場合は複数社から見積もりを取って、サービス内容や料金を検討する。
- トラブルの発生に備えて日ごろから情報を収集しておく。
- 料金やサービス内容に納得できない場合は契約前にキッパリ断る。

など、心構えが必要です。

相談するなら

トラブルが発生したときに相談する機関をいくつか紹介します。

夜間・休日に業者に来てもらうと特別料金が発生することがあります。できる範囲で応急処置をしたうえで翌日または休日が明けるまで待ちましょう。

●鍵のトラブル

鍵のメーカーに問い合わせると住まいの近くの特約店を紹介してくれます。賃貸や共同住宅であれば大家や管理会社に相談しましょう。

●害虫・害獣

杉並区役所環境部環境課生活環境担当（電話 03-3312-2111(代)）
駆除業者を紹介します。（受付時間：平日の午前8時30分～午後5時）

●水道料金や水漏れなどの水道トラブル

東京都水道局お客様センター（電話03-5326-1101）

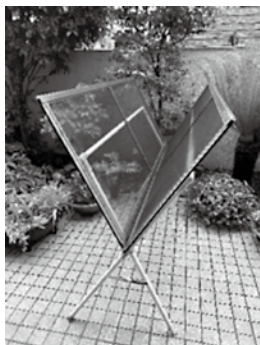


やっています！
試してみました

消費生活サポーターコーナー

住まいのエコ掃除

年末の大掃除や普段の掃除に、エコの視点を取り入れてみませんか？ 台所や浴室などの一部なら気楽にできそうです。消費生活サポーターが実践している方法や、試してみたことをお伝えします。



雨で網戸を掃除

雨降りて風のない日を選ぶ。

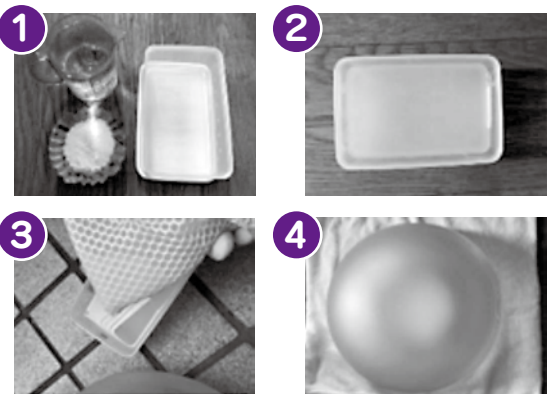
- ①網戸を外して「背の低い物干し台」または「ベランダの柵」に斜めに立てかけ放置する。
- ②ほぼ30分から1時間後に裏返しにし、更に30分から1時間放置する。雨足が強い日は汚れが早く落ちるので、放置は短時間でOK。風のある日は行なわない。



重曹で電子レンジを掃除

- ①耐熱容器に、水200ml、重曹大さじ2を入れ、500wの電子レンジでラップをせず5分加熱する。
- ②すぐに取り出さず15分放置し、キッチンペーパーで内部の湿気と汚れを一緒にふき取る。

※汚れが落としにくい部分は、温めた重曹水を浸したキッチンペーパーで拭くとよい。



とろとろせっけんで浴室の照明カバーを掃除

- ①密閉できるふた付容器に粉せっけん(純せっけん)20gを入れ、50度のお湯200mlを少しずつ入れながら混ぜて粉せっけんを溶かす。
- ②溶けたらふたをして3時間おく。
- ③・④スポンジなどに取り、照明カバーを洗い、流す。

セスキ炭酸ソーダ水で浴室の鏡を掃除



- ①容器にセスキ炭酸ソーダ小さじ1と水200mlを入れてよく混ぜる。
- ②ペーパータオルにセスキ炭酸ソーダ水を浸して鏡に張り、ラップで覆う。
- ③3時間程度おいたら、スポンジなどでこすり落とす。

※セスキ炭酸ソーダ…セスキ炭酸ナトリウムとも呼ばれるアルカリ剤。油汚れにも使えます。

雨の日は、網戸の「置くだけ」掃除をしながら、台所や浴室の掃除もすれば、一気にはかどります。火や油を使う台所は、汚れやすい反面食べ物を扱うので、環境にやさしい重曹での掃除に適していると思います。電子レンジの天井部分は思いのほか汚れていることがわかり、汚れとともにニオイも取れて、すっきりしました。冷蔵庫など他の家電の掃除にも使っていきたいと思います。環境にやさしい洗剤でも、手荒れ予防のためゴム手袋をつけています。(消費生活サポーター)

参加費 無料

定員 50名(申込順)

うおつか じんのすけ

魚柄仁之助講演会

一生使える台所術

新型コロナウイルスのまん延下、自宅で過ごすことを余儀なくされた多くの人々が生活の基本である「食」について思いを巡らせたでしょう。「うおつか流食べつくす！」(農文協)の著者に「食のスキル」を磨き、コロナ禍を生き抜く知恵をみにつける方法を語っていただきます。



魚柄 仁之助氏
撮影 高木 ニコ

令和2年 **12月6日(日)** 午後2時～午後4時

会場：天沼区民集会所

(杉並区天沼 3-19-16 ウェルファーム杉並4階)

申込・問合せ：電話、FAX、e-mailで杉並区立消費者センターへ

- 電話 03-3398-3141 (土・日・祝日を除く 8:30～17:00)
- FAX 03-3398-3159 ●e-mail syohi-c@city.suginami.lg.jp

FAX、e-mailの場合は、以下の内容を送信してください。

- ①件名「杉並区立消費者センター消費生活特別講座受講申込」
- ②氏名(よみがな)
- ③電話番号(FAXがある場合はFAX番号も)
- ④お住まいが杉並区内か杉並区外か
- ⑤希望する場合 手話通訳希望・託児希望(児童の満年齢(月齢も))

託児・手話通訳
あります(要申込)

- 託児対象 1歳～未就学児童
- 申込 いずれも11月24日(火)まで

申込受付はいずれも
11月16日(月)から

こんな相談がありました!!

「えっ!」通信販売はクーリング・オフできないの?

相談事例

インターネットの通信販売で靴を購入した。サイズが小さかったので交換を希望したが、合うサイズがなく、「返品はできない」と言われた。注文前に、「返品できない」との表示は目に入らなかった。クーリング・オフできないのか。



消費者へのアドバイス

- 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品については事業者が決めた特約(返品特約)に従うこととなります。
- 「返品特約」が定められていない場合は、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。
- 通信販売で、商品などを購入する際は、事前に返品の可否や返品・交換が可能な場合の条件などよく確認しましょう。
- 困ったときは、早めに消費者センターにご相談ください。

商品の購入、契約などについてトラブルが起きたとき、迷ったときなどお気軽にご相談下さい!

杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時(土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み)

杉並区立消費者センター

検索