



消費生活サポーターだより No.74

令和7年5月

長野県消費生活サポーターの皆様、こんにちは。いつもご協力をいただきありがとうございます。

今月は、「暮らしのレスキューサービスにご用心！」「悪質通販サイト情報」を掲載しました。皆様の活動の参考にご覧ください。

また、今月6月は食育月間とされています。生きる上での基本である「食」。「食育」とは様々な経験を通じて「食」に関する知識と「食」を選択する力を習得し、健全な食生活を実現することができる人間を育てることです。「食育月間」は、食育に対する理解を深め、食育の推進を積極的に進めていこうとする期間です。農林水産省のホームページで「みんなの食育」「デジタル食育ガイドブック」が公開されています。

農林水産省 HP <https://www.maff.go.jp/j/syokuiku/network/movie/index.html#guide>

知っておきたい役立つ情報

◎暮らしのレスキューサービスにご用心！

レスキューとは救出する、救うという意味です。日々の暮らしの中で、トイレの詰まり、止まらない水漏れ、カギの紛失、不快害虫の出現などが突然に起こると、困ってしまいますね。なんとかしなくては！と、インターネット検索や投込みチラシで見つけた暮らしのレスキューサービスの事業者に慌てて連絡するかたも多いと思います。

専門的な知識や技術で困った出来事を解決してくれる便利なサービスですが、チラシやネット広告を見て依頼した結果の相談が増えています。業者選びには注意が必要です。

【相談事例1】

台所の配水管が詰まって水が溢れたので、「配水管詰まり 3300 円から」とのチラシをみて連絡したら、6 万円の見積りを出された。「出張してもらったのに、」と断れない雰囲気になり、工事後には総額 9 万円の請求になった。

【相談事例2】

夜、自宅のトイレが詰まったので、トイレ修理で「390 円から」とあるネット広告をみて依頼したら「ひどい状態だ」と言われ、55 万円の請求を受けた。

【相談事例3】

深夜帰宅時に自宅の鍵を紛失したと気づき、「8000 円から」とあるネット広告をみて依頼したら 5 万円と言われ、高額すぎると躊躇すると「こちらはあなたの個人情報を持っている」と言われ怖くなって承諾してしまった。

◎この事例では、消費者のほうから事業者に連絡して来訪を要請しています。契約するという意思を明確に持って来訪要請した場合は、クーリング・オフの適用除外となるのでクーリング・オフは出来ないと法で定められています。

しかし、今回の事例ではチラシやネット広告の表示額と実際の請求額に相当な開きがありました。消費者は、当初依頼をした段階では、チラシやネット広告の安い表示額で契約を締結する程度のみしか有しておらず、実際に請求された高額な請求額で契約を締結する意思は有していなかったことは明らかです。そういった事情を有している場合は、適用除外に当たらず、クーリング・オフが主張出来るということになります。

ですが、簡単にクーリング・オフに応じない、返金を渋る事業者も存在します。また、事例3のように、個人情報を知られたことが心の負担になることもあるでしょう。依頼する前によく注意することが大切です。

トラブルにあわないために

① チラシに表示されている料金の条件や内容は慎重に確認しましょう

チラシを見て修理等を依頼する場合は注意が必要です。チラシに「配水管詰まり 3000 円」などと大きく記載されていても、その金額は 1 か所あたりの費用であることや排水管等の長さによって費用が異なること等、費用に関する詳細な説明等が小さな文字で記載されていたり目立たない部分に記載されていたりすることがあります。チラシの内容をしっかりと確認し、安さにつられて安易に依頼しないようにしましょう。

② 事業者の説明をうのみにせず、必要がない契約はきっぱり断りましょう

事業者から不具合等の状況を伝えられても、うのみにせず、自分でも確認をしたり事業者に十分な説明を求めたりすることが重要です。その上で、今すぐでなくて良いものであれば、契約を勧誘されてもきっぱりと断りましょう。今回の契約をきっかけに、事業者からさらなる点検や別の作業の契約を勧誘されるケースもありますので注意しましょう。

③ トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう

不安に思った場合やトラブルになった場合には、一人で悩まず、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。トラブルの事例について詳しくは以下のサイトをご覧ください

政府広報オンライン 2024 年 2 月 21 日 水漏れ、解錠、トイレ修理…緊急時の駆け付けサービスのトラブルにご注意！

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201906/1.html>

独立行政法人国民生活センター 2018 年 12 月 20 日「水漏れ修理、解錠など「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルにご注意」

https://www.gov-online.go.jp/pdf/n-20181220_1.pdf

◎ 悪質通販サイト情報を確認しましょう

国民生活センターが運営する越境消費者センター（CCJ）は海外事業者との消費生活トラブルを扱うセンターです。インターネットを誰もが利用する時代になり、海外の事業者が運営する悪質なサイトによるインターネット通販被害が増加しています。そこで越境消費者センターでは、「悪質通販サイト情報」としてリストの公表とチェックポイント等の情報提供を始めています。一見しただけでは海外事業者と分からないサイトが増えています。通販サイトで商品を購入する際の参考にぜひご覧ください。

悪質通販サイトのトラブルにあわないために（越境消費者センター） https://www.ccj.kokusen.go.jp/aksht_tuhn

長野県からのお知らせ

◎ WEB マンガ公開中！ 闇バイトは犯罪です。

長野県消費生活情報ホームページで WEB マンガ「抜け出せないッ！ 闇バイト＝犯罪」～若者を「使い捨て」にする「闇バイト」の現実～ が公開中です。軽い気持ちで近づいて犯罪組織に絡めとられてしまう、闇バイトが恐ろしい犯罪の入り口であることが描かれています。ぜひ一度ご覧ください。

<https://www.nagano-shohi.net/keihatsu/comic/viewer01>

◎ 5 月 21 日、消費者月間セミナーがオンライン開催されました。

県では「現代の消費者に求められる未来志向と防犯意識」というテーマで、2 つの講演を行いました。①「未来志向の消費行動～グリーン志向とエシカル消費～」と②「SNS の裏に潜む罠：投資詐欺とロマンス詐欺の実態」です。

①では、環境に配慮した消費行動（エシカル消費）が今求められていること、環境、人・社会、地域に加え、健康長寿県として「健康」にも配慮した「長野県版エシカル消費」について、②では、県内で被害が増加し続けている SNS を通じた犯罪の手口、被害にあわないためのお話でした。