



消費生活センターには こんな相談が 寄せられています

苦情相談事例とアドバイス



新生活スタート後に気を付けたい消費者トラブル

新生活を始めたみなさん、生活には慣れてきましたか？
「生活に慣れてきたけど、いろいろな人から声をかけられ、消費者トラブルが心配」と思っている方も多くいらっしゃるかと思います。
新生活スタート後に巻き込まれやすい消費者トラブルには次のようなものがあります。

事例.1

突然電話で

海産物の購入を勧められた。断ったが、一方的に商品が送りつけられた。突然海産物が代引き配達で届き、同居している家族が代金を支払ってしまった。



アドバイス

- ▶ 一方的に送り付けられても、お金を払う必要はありません。
 - ▶ 誤って支払った場合であっても、返還を求めることができます。
- ⇒ すぐに消費生活センターにご相談ください。

事例.2

電力会社の委託

を受けたと名乗る事業者から「点検に伺いたい」と電話があった。後日事業者が訪問し、分電盤の点検後、漏電の危険があるとして高額な交換工事を勧められたので、工事契約してしまった。



アドバイス

- ▶ 点検後、交換工事を持ち掛けられ、承諾してしまった場合には、訪問販売に該当し、クーリング・オフ（8日間）の対象となります。
- ⇒ すぐに消費生活センターにご相談ください。
- ▶ 家庭の電気設備の点検は、電力会社から、電話でなく書面で事前に案内されます。
- ▶ また、点検後、その場で交換の契約を持ちかけることはありませんので、ご注意ください。

知らない業者がいきなり訪問してきて契約を迫られる

知らない事業者

いきなり訪問され、アパートの管理会社と関連があるかのような話で「居住者はみんな契約している」と説明されたので、そういうものだと思い水回りの防カビ工事の契約をした。後日管理会社に確認したが、うそだった。

→ アドバイス

説明が「うそ」であるため、取り消せる可能性があります。また、訪問販売であるため、クーリング・オフ（8日間）の対象になります。

⇒ すぐに消費生活センターにご相談ください。

すぐに契約せず、直接、管理会社に問い合わせるか、家族などにご相談することを心がけましょう。



事例.3

住居内にゴキブリ

が見つかった。心配になってネットで調べた駆除業者に電話で依頼した。電話では料金の説明がなくせいぜい数万円だと思ったが、実際には30万円請求された。



アドバイス

- ▶ 金額の確認がないまま、駆除作業を依頼したため、支払いの義務が生じてしまいます。
 - ▶ あらかじめ、金額の確認や、複数社から見積もりを求めるようにしましょう。
 - ▶ もし、事前に確認した金額と実際の請求額が異なる場合には、訪問販売によるクーリング・オフ（8日間）の対象になります。
- ⇒ すぐに消費生活センターにご相談ください。

事例.4

不用品を買い取る電話

の後、訪問した業者が、「貴金属はないか」「査定だけでも」と長時間居座られ、根負けして貴金属数点を1万円で売ってしまった。



アドバイス

- ▶ 長時間居すわられ、退去する見込みがない場合には、警察に通報しましょう。
 - ▶ 訪問購入に該当しクーリング・オフ（8日間）の対象になります。なお、転売等を防ぐため、貴金属を渡さないようにしてください。
- ⇒ すぐに消費生活センターにご相談ください。
- ▶ もし、突然訪問してきた場合には、家に入れないようにしてください。

SNSで仕事のための有料講座を勧誘された

SNSで知り合った女性

から、趣味の旅行関連のブログ作成の仕事の話がされた。効果的な情報発信のために、40万円かかる講座の受講を勧められた。女性から「40万円以上の収入が入る。」と言われ、契約してしまった。

→ アドバイス

うまい話に飛びつかないようにしましょう。また、SNS広告や知り合った相手からの「簡単に稼げる」という言葉をうのみにしないようにしましょう。

いったん支払ってしまうと、返金を求めることは困難です。お金を稼ぐはずなのに、支払いを求められたら疑いましょう。



「料金が安くなる」と今の契約業者と違う業者と契約してしまった

「料金がいままでより安くなる。」と、大手電話会社の代理店を名乗る光回線業者から電話勧誘された。現在契約している会社の新しいサービスだと思い、新しい契約をした。後から送られた書面を見ると別の会社との契約だった。

→ アドバイス

電話会社の変更という重要事項の告知がなかったため、取り消せる可能性があります。また、クーリング・オフに準じた取扱い（8日間）の対象になります。

⇒ すぐに消費生活センターにご相談ください。

思い込みで契約せず、契約条件などをしっかり確認することが大切です。

