

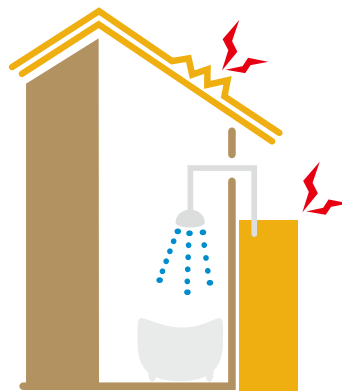
消費生活センターには、年間を通じて商品の購入やサービスに関するトラブルなどの相談が寄せられています。

下記のケースは実際に寄せられた相談内容です。大切な財産を守り、被害に遭わないように気をつけてください。

消費者トラブルに気を付けて!!

実際に市に寄せられている相談事例を紹介します

【事例①】～点検・修理～



相談

業者が突然家に来て、「ガス給湯器の点検をします」と言われたけど大丈夫？

相談

近くで工事をしているという業者が家に来て、「無料で屋根の点検をします」と言われたけど大丈夫？

アドバイス

- ◆電話や訪問で点検を持ち掛ける業者には安易に点検させないようにしましょう！
- ◆その場では契約せず、十分に比較・検討しましょう！

訪問業者の中には、「瓦がずれている」、給湯器は「交換しないと危険」などと不安をあおる業者もいます。そして、一旦契約をしてしまうと、解約に応じてくれない業者もあります。契約した後にトラブルにならないようにするためには、点検を持ち掛ける業者に安易に点検させない。その場では契約せず、見積りを取って他社と比較・検討することが大切です。また、訪問販売であれば、書面を受け取った日から8日間クーリングオフができる場合があります。

【事例②】～宅配～



相談

身に覚えのない荷物が自宅に届いたけど、どうしたら良い？

アドバイス

- ◆家族が注文していないかを確認しましょう！
- ◆受取拒否が可能かどうか、配送業者に相談しましょう！
- ◆一方的に送り付けられた商品は直ちに処分しても大丈夫です。支払いの義務はありません！

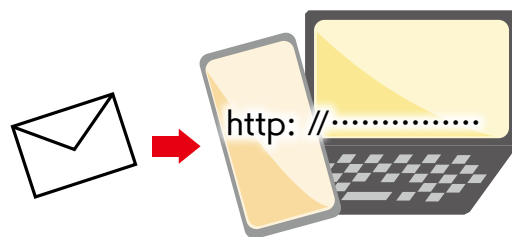
令和3年の特定商取引法改正によって、一方的に送り付けられた商品は基本的にただちに処分できるようになりました。しかし、家族が頼んでいる場合もありますから、まずは家族に確認すること。わからなかったら一旦宅配業者に相談して持ち帰ってもらう。その時には宅配業者の許可をもらって、送り状の写真を撮っておくと良いです。



【事例③】～メール～

相談

宅配業者やクレジットカード会社から届いたメールは信じて大丈夫？



アドバイス

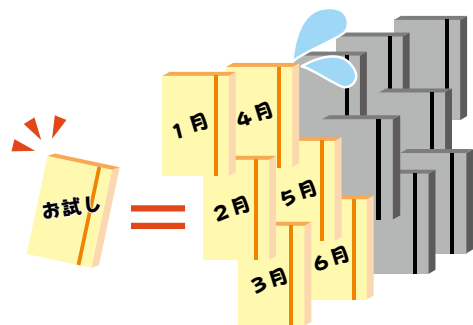
- ◆宅配業者やクレジットカード会社などから届いたメールの開封は慎重に！
- ◆メールに記載されているURLにはアクセスせず、正規のサイトやアプリからアクセスしましょう！
- ◆フィッシングサイトに個人の情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。絶対に入力してはいけません！

心当たりのないメールは、公式サイトを検索して、お客様サポートセンターに電話をして「こういうメールがきたのですが？」と確認することもひとつの方法です。これらのメールは届いた人の個人情報を抜き取るためのフィッシング詐欺というものが多く、個人情報やカード情報の記載を求められても絶対に入力しないようにしてください。

【事例④】～通販～

相談

インターネット通販で、「お試し価格」と表示されていたので1回だけのつもりで商品を購入したら、毎月購入する契約となっていた。どうしたら良い？



アドバイス

- ◆販売業者の解約方法を確認し、業者と連絡を取り解約手続きを！
- ◆契約を確定する前に「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう！

契約は販売業者の利用規約に則って行われているため、業者の解約方法を確認して、連絡を取り解約手続きをしてください。契約をしてしまっているので、解約をしない限り商品は毎回送られてきてしまいます。「業者に電話をしてもつながらない」「解約方法がわからない」場合はすぐに消費生活センターに相談してください。

困ったときは、消費生活センターへご相談ください！



場所

市役所本館1階（市民生活相談センター内）

受付時間

月曜日～金曜日 午前9時～午後5時
※祝日及び年末年始を除く

相談できる人

市内在住の人

相談方法

電話または対面

問合せ

消費生活センター ☎ 983・2621