



くらしの情報 みしま

2021年12月

No. 134

水回り修理「950円～」のはずが…高額請求に!

トイレの修理、水漏れ・配管等の詰まりなど、日常生活のトラブルに事業者が対処する「暮らしのレスキューサービス」において、高額な作業料の請求を受けたというトラブルが増加しています。「水回り修理950円から」など安い価格が表示された広告を見て事業者を自宅に呼びますが、実際の料金は数十万円になるなど広告の金額とはかけ離れた請求になってしまったという事例が多くみられます。

相談事例

■トイレ修理で「390円から」のネット広告を見て依頼したら55万円の請求を受けた
夜に自宅のトイレが詰まり、インターネット広告に「料金390円から」と記載された事業者修理をお願いしたいと電話した。作業員2名が高圧ポンプで10分ほど作業した。解消されないで、「便器を外して排水管を確認する。3万円かかる」と言われ了承した。「こんなにひどいのは初めてだ。通貫作業に20万円前後かかる」と言われ、他の住民に迷惑をかけてはいけないと思い、了承した。さらに詰まり防止のため薬剤と特殊な機械による清掃で15万円かかり、30分程度で詰まりは解消した。最終的には55万円の契約書を渡された。「現金で支払えば50万円に値引く」と言われ、その場で支払った。
よく考えるとあまりに高額で納得できない。



【消費者へのアドバイス】

- * インターネット上の広告の金額表示をうのみにしない
- * 地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼のおける事業者をさがしておく
- * 契約を急かされる、次々と高額な作業を提案される場合などは作業を断る
- * 料金・作業内容に納得できない場合は、その場で支払わない

見積りのために呼んだ事業者とその場で契約をした場合、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合などは、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフ等が適用できる可能性があります。事業者とトラブルになった場合は受け取った書面や契約の経緯等を整理して、最寄りの消費生活センター等にご相談ください。

SNSをきっかけとした消費者トラブル

広告の内容はしっかり確認！ 知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断を！

■事例1：SNSの広告を見て副業の高額なサポートプランを契約した

「定型文を送信するだけで月に100万円から200万円稼げる」というSNSの広告を見て副業サイトにアクセスし、情報商材を購入したあと、高額なサポートプランを契約した。

■事例2：SNSに連絡が来た相手に出会い系サイトに誘われ高額な費用を支払った

SNSで知り合った相手とやり取りしていたところ、「別のサイトでやり取りしよう」と出会い系サイトに誘われ、高額な費用を支払った。

トラブル防止のポイント



① SNSの広告はしっかり確認しましょう

大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰にうたったSNSの広告や、「簡単にもうかる」などのメッセージ等はうのみにしないようにしましょう。SNS上の広告をきっかけとしたトラブルに多い通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、事前にしっかり内容を確認することが大切です。

② SNS上で知り合った人が本当に信用できるか慎重に判断しましょう

SNS運営会社の利用規約では「SNSがきっかけでトラブルが発生しても責任を負わない」旨が定められていることがほとんどです。SNS上では「知り合い」でも、お金を払ったとたん相手と連絡がとれなくなることもあり、返金を求めることが困難になります。本当に信用できる相手か、慎重に判断しましょう。

③ SNSを利用するにあたって次の点にも注意しましょう

- * 学生証、運転免許証、健康保険証などの身分証明書の情報をSNSで送ってしまうと、あとで取り戻すことは難しく、より大きなトラブルに発展することがありますので、絶対に渡さないようにしましょう。
- * SNS上に投稿された情報は拡散すると消去が困難です。身元がわかるような書き込みは安易にしないようにしましょう。
- * 中学生や高校生のトラブルも発生しています。家族でSNSの利用方法を話し合うとともに、ペアレンタルコントロール（※1）やフィルタリング機能（※2）も活用しましょう。

※1 こどものスマートフォンやタブレット、ゲーム機の利用状況を保護者が把握したり、安全管理を行ったりする仕組み。

※2 有害・不適切なサイトへのアクセスやアプリの利用を制限する機能。

断ったのに代引配達でカニを送ると電話がきた！

頼んだ覚えのない商品が突然届いたり、電話勧誘を断ったのに申し込んだ覚えのないカニなどの海産物や健康食品が届いたりする「送りつけ商法」の相談がよせられています。

【相談事例】

高齢で独居の母へ、海産物購入の勧誘電話がかかってきた。以前、知人が注文した海産物が届いたことがあり、今回もその業者かと思って話を聞いたところ、勧誘電話とわかり、断って電話を切った。ところが昨日、業者から「代金引換でカニを送った」と電話があった。どうすればよいか。

代引配達で商品が届いても、消費者が購入の申し込みや承諾をしていなければ契約は成立しません。支払ってしまった代金は取り戻せなくなる場合があるので、商品の受け取りや代金の支払いには応じないようにしましょう。

もしも、一方的に送りつけられた商品を受け取ってしまったたり開封した場合でも、代金を支払う義務は無く、商品を直ちに処分できます。また、電話勧誘があり、購入することに同意してしまった場合でも、契約書面を受け取った日から8日間は「クーリング・オフ」をすることができます。

■電話がかかってきたときは、
不用・不審な電話勧誘は「きっぱり断る」「すぐに切る」

■頼んだ覚えのない商品が届いたときは、
商品を「受け取らない」代引配達「支払わない」

■一方的に送りつけられた商品を受け取ってしまった場合は、
受け取ってしまった後も直ちに処分できます

※令和3年に改正された特定商取引法により、注文や契約をしていないにもかかわらず、事業者が金銭を得ようとして一方的に送りつけた商品については、消費者は直ちに処分することができますようになりました。

■電話勧誘で商品の購入に同意してしまった場合は、
契約書面を受け取った日から数えて8日間は
クーリング・オフすることができます



レンタカー返却時に覚えのない傷の修理代を請求された！！

レジャーやビジネスなどさまざまな場面で利用されているレンタカーですが、「つけた覚えのない傷の修理代を請求された」など返却時の修理代に関する相談がよせられています。

Question

レンタカーを返却したところ、傷があるとして高額な修理代を請求された。傷をつけたつもりはなく、保険にも入っていたため納得できない。支払いたくない。

Answer

事業者は、貸出時には傷がなく、返却時に傷があったと判断していると考えられます。このようなトラブルを防ぐために、利用前と返却時に必ず事業者と一緒に車の状態を確認し、記録（写真等）しておくようにします。記録がある場合は、事業者にそれを示し、傷をつけた覚えがないことを説明しましょう。レンタカーの利用料金には自動車保険料が含まれているのが一般的ですが、事業者によって補償内容、加入条件や適用条件が異なります。契約前に、保険の補償額や免責額、事故やトラブルが起きた際の対処法や事業者の連絡先を確認し、不明な点は事業者へ問い合わせましょう。

保険や補償制度が適用されない例（事業者によって異なる場合があります）

- ◎警察への届け出や指定の連絡先への連絡がなかった場合
- ◎貸渡約款に違反している場合【道路交通法等の法令違反（飲酒運転や無免許運転）】
- ◎保険約款や補償制度の免責事項に該当する場合【パンクやタイヤの損傷、鍵の紛失など】

消費生活相談をご利用ください

架空請求ハガキ、商品のトラブル、通販トラブル等不安に思ったら、お気軽にお電話ください

市民生活相談センター
☎055-983-2621

三島市役所 本館1階（三島市北田町4-47）

月曜日～金曜日 午前9時から午後5時まで

※土曜日、日曜日、祝日は 消費者ホットライン 188（いやや）

消費者ホットラインからお近くの消費生活相談窓口につながります



