



## インターネットで依頼したロードサービスのトラブルに注意

自動車やバイクの事故や故障等が生じた際、ディーラーや修理業者、ロードサービス業者といった専門の事業者に依頼することが一般的です。ところが、「インターネットで検索したロードサービス業者に依頼したところ、サイト等で提示されている金額よりも高額な費用を請求された」等の相談が寄せられています。

【事例】事前説明のないキャンセル料を請求された  
外出先で自動車が脱輪し、インターネットで見つけたロードサービス業者に連絡した。約30分で業者が到着し、「5万5千円」と言われた。高すぎると思い、書面にサインせず、キャンセルする旨を伝えたところ、9千円のキャンセル料を請求された。業者が帰らない状況だったため、やむなくキャンセル料を支払った。あとでロードサービス業者のサイトを確認したが、キャンセル料が必要なことは書かれていなかった。返金してほしい。

### ここに注意！

- ① 自動車の故障等が生じた場合は、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせましょう。
- ② サイト等の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう。
- ③ 請求された金額や作業内容に納得できない場合は、きちんとした説明を求めましょう。

緊急を要するトラブルが発生した際は、焦って冷静な判断ができない場合があります。自動車保険にはロードサービスが付帯しているケースが多いので、日頃から自分が契約している自動車保険の内容をよく確認し、家族も運転する場合は、家族とも共有しておくことが大切です。

# 増えています！ 中古車の売却トラブル

中古車の売却トラブルでは、「査定時に強引に契約させられ、車を持って行かれた」「契約後すぐにキャンセルを申し出たら、高額なキャンセル料を提示された」など、強引な勧誘やキャンセル時のトラブル等に関する相談が寄せられています。

## 【事例1】

一括査定サイトを利用し査定を依頼したところ、1社が自宅に査定に来た。「ドアに修復歴がある。事故車なので15万円だが、今日すぐに引き渡せば25万円で買い取る」と言い、強引に車を持って行ってしまった。

## 【事例2】

一括査定サイトに登録後、電話が架かってきた事業者の店舗で査定してもらった。約230万円が提示されたので契約し、その日のうちにキャンセルを申し出たら、約40万円のキャンセル料を請求された。

## ここに注意！

- (1) 査定の場では契約せず、一度冷静に考えましょう。
- (2) キャンセル条項など、事前に契約書をしっかり確認しましょう。
- (3) 査定サイトに書き込んだ情報で、複数社から勧誘されることがあります。
- (4) 修復歴や事故歴を事前に適切に告げていた場合、  
契約後の修復歴等を理由とした契約の解除や減額に応じる必要はありません。
- (5) 車の売却は、クーリング・オフの対象外です。契約を急かされても、一呼吸おいて、よく考えましょう。



## 【一般社団法人 日本自動車購入協会】

### ●JPUC 車売却消費者相談室（車の売却に関する専門の相談窓口）

0120-93-4595 受付時間：平日9:00~17:00（土日祝休業）

# 電気代が安くなる！？電力契約の訪問販売トラブル

2016 年から電力の小売りが自由化され、従来の地域の電力会社以外の電力事業者と自由に契約できるようになりました。訪問してきた事業者が、「電気代が安くなる」等といって検針票を見せるように迫ったり、「マンション（アパート）全体で契約先の電力会社が当社に変更になる」と事実と異なる説明をしたりして、電力の契約を迫るという相談が寄せられています。

## 【事例 1】

昨日、「大手電力会社の委託を受けて来ました」と訪問があり、電気代が安くなるので検針票を見せるように言われた。

## 【事例 2】

賃貸マンションに入居して間もなく、「マンション全体で契約する電気会社が当社に変わる」と訪問を受けた。

### このフレーズで勧誘があった際は要注意！！

- ①「大手電力会社の委託を受けている」  
⇒会社の情報や訪問の目的を必ず確認する。
- ②「電気代が安くなる」  
⇒契約プランの内容を確認し、必ず比較検討する。
- ③「このマンション全体の契約が切り替わる」  
⇒管理会社に必ず確認する。



- ④「検針票を見せて」⇒検針票は見せない、教えない。

※検針票には、契約者の個人情報だけでなく、電力契約の切り替えに必要な顧客番号や供給地点特定番号が記載されており、それらの情報がわかれば電力契約の手続きができてしまいます。

訪問販売で契約した場合、クーリング・オフができます。不安やトラブルになったら、早めに消費生活センター等に相談しましょう。

# 自宅を売っても住み続けられる？

リースバックは慎重に検討して！



## 【事例】

4年前、所有していたマンションを売って、そのまま賃貸でそこに住み続けられる契約をした。売却金額は1千万円で、家賃の月額が9万5千円。夫と私の年金で25万円以上あったが、しばらくして夫が亡くなり、年金が減って家賃の支払いが遅れるようになった。事情を話すと「払わないなら出て行ってもらおう」と言われた。

- 自宅を不動産業者に売却して代金を受け取り、同時に賃貸借契約を結んで、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続けられる「リースバック」という不動産取引があります。
- リースバックで結んだ賃貸借契約において、期間が定められている場合も多く、ずっと住み続けられる保証はありません。家賃が相場より高額に設定されてしまうことや、契約更新時に家賃が値上げされることもあります。また、経済的事情の変化により支払えない事態が生じる場合もあります。
- 自宅の売却はクーリング・オフができず、契約が成立してしまうと無条件で解約できません。メリットだけでなくデメリットやしくみをよく理解して慎重に考えましょう。
- 不動産取引は複雑です。契約する前に家族など信頼できる方に相談し、一人で対応しないようにしましょう。

商品やサービスの契約をしてトラブルになったら、お気軽にご相談ください。

**三島市消費生活センター（市民生活相談センター内）**

**☎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。

