

# 消費生活センターだより

発行 佐野市消費生活センター  
佐野市高砂町1番地  
TEL0283-20-3015 令和4年度3号

国民生活センターでは、高齢者と、高齢者を見守る方々に向けて、特に気を付けてほしい消費者トラブルをまとめました。市内でも同様のトラブルがありますので、注意してください。

## 高齢者と、そのまわりの方に気を付けてほしい消費者トラブル 最新10選

- 1 屋根や外壁、水回りなどの「住宅修理」
- 2 保険金で住宅修理できると勧誘する「保険金申請サポート」
- 3 「インターネットや電話、電力・ガスの契約切替」
- 4 「スマホ」のトラブル
- 5 健康食品や化粧品、医薬品などの「定期購入」
- 6 パソコンの「サポート詐欺」
- 7 「架空請求」、「偽メール・偽SMS」
- 8 在宅時の突然の「訪問勧誘、電話勧誘」
- 9 「不安をあおる、同情や好意につけこむ勧誘」
- 10 便利でも注意「インターネット通販」



### 事例1 水回り修理「950円～」のはずが・・・数十万円の高額請求に！

自宅の水洗トイレが詰まり、インターネットで調べ「950円～」と広告していた業者へ修理を依頼した。修理業者は「配管も見てみる」と言い、配管をみた後「古い配管なので交換部品がない。新品との交換になる」と言った。承諾したところ口頭で見積額が告げられた。工事が終了すると修理代は20～30万円になると言われた。口頭で告げられた見積額よりも高額になっている。不審だ。

#### 【相談員からのアドバイス】

#### 修理を依頼する前に確認・準備すること

- ・インターネット上の広告の金額表示をうのみにしない。
- ・地元の工務店や工事組合など信頼のおける事業者を探しておく。
- ・実際に水漏れなどが起こった場合を想定し初期対応について調べておく。

#### 作業に来てもらったときに気を付けること

- ・契約を急がされる、次々と高額な作業を提案される場合などは作業を断る。

#### 作業後に高額な料金を請求されたら

- ・料金・作業内容に納得できない場合は、その場で支払いをしない。
- ・事業者とトラブルになった場合は消費生活センター等に相談を。



## 事例2 新聞折り込み広告をみて電話で注文したら、意図せず「定期購入」に!?

新聞の折り込み広告をみて格安だったのでファンデーションを購入しようと電話で注文した。商品が届いたところ、注文した覚えのないオールインワン化粧品のジェルが入っていた。納品書にジェルは定期購入との記載がある。消費生活センターから事業者を確認すると、電話注文時にジェルの定期購入をお勧めしているようだ。相談者は注文時にジェルの話を聞いた覚えはないと言ったが、事業者は注文時の電話の録音もあるとのことだった。



### 【相談員からのアドバイス】

- ・電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧誘されても、興味がなければきっぱり断りましょう。
- ・興味を持って、すぐに注文せず、契約内容などをよく確認しましょう。

※商品を注文するために業者へ電話をして、別の商品を一緒に購入するよう勧められたり、複数月分の購入を勧められたりする場合は、クーリング・オフがありません。契約は慎重にしましょう。

## 電話で注文するときの心構え!!

### 【電話注文する前】

- ・テレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品の名称や価格を確認する。

### 【電話注文する時】

- ・別の商品の購入を勧められることがある。
- ・複数月分の商品の購入を勧められることがある。
- ・「定期購入」の契約を勧められることがある。
- ・興味がなければきっぱりと断る。
- ・興味を持って、すぐに注文せず、「定期購入」の契約かどうかをよく確認して、十分に理解できない場合はきっぱり断る。
- ・いったん電話を切ってから慎重に検討する。

※電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧められるケースを想定したものです。



### 【電話注文の電話を切る時】

- ・「定期購入」の契約を申し込んでいないかを確認!
- ・断ったのに「定期購入」になっていたら改めてきっぱり断る!



### 【商品が到着した時】

- ・「納品書」などで「定期購入」の契約になっていないか確認!
- ・意図せず「定期購入」の契約になっていたら、すぐに販売業者に連絡し、「定期購入」の契約は申し込んでないことを伝える。

参考:国民生活センター「おトクにお試しだけのつもりが「定期購入」に!?(No. 3)」

佐野市消費生活センター ☎0283-20-3015 (市役所5階)

(相談日時) 月~金曜日 午前9時~午後4時 (祝休日・年末年始を除く)