

## 通信販売に関するトラブル急増中!!

### 事例

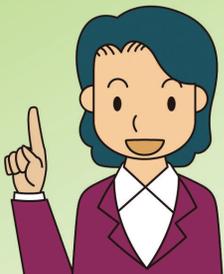
SNS の広告からインターネット通販サイトにアクセスし、ブランドバッグを購入した。代金を支払ったが商品が届かない。業者へ繰り返し電話をしてもつながらない。

悪質な業者の可能性が高いです。  
詐欺サイト、偽サイトが増えています。



以下のような場合は悪質な通販サイトである可能性が高いので注意しましょう。

- 運営者の氏名や住所、電話番号が記載されていない
- 一般的な価格よりも大幅に値引きされ、非常に安い金額となっている。
- 日本語の表現が不自然である。(海外事業者による悪質サイトである可能性)
- 支払い方法が銀行振込のみとなっており、クレジットカードが利用できない。(振込先が事業者名とは異なる口座名義となっている場合があります)



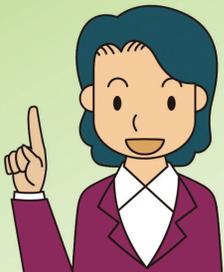
### 事例

インターネット通販サイトを利用して洋服を購入した。しかし、サイズが合わず返品を希望したが「返品できない」と言われた。通販サイトに「返品不可」との文字は目に入らなかったが、そのような場合でも返品できないのか。

事業者が定めた返品特約等に従うことになります。返品できないケースもあります。



- 通信販売にはクーリング・オフ制度（一定の期間内であれば無条件で契約の解除等ができる制度）が適用されません。事業者が定めた返品特約等に従うことになります。
- 通信販売で商品などを購入する際は、事前に返品の可否や返品、交換などが可能な条件を確認しましょう。



クーリング・オフ制度のない通信販売は解約が困難になるケースも少なくありません。事前に購入や返品の条件を十分確認し、トラブルにあわないよう賢く利用しましょう。最近では電話でなく SMS や LINE などを通じてでないと解約できないケースも増加しています。

## 電力・ガスの契約内容をよく確認!!



～電力・ガス小売全面自由化をめぐるトラブル速報～  
電気やガスに関する契約トラブルの相談が増えています



- ・「電力メーターが新しくなったので契約先が変更になる。」と言われサインしてしまった。
  - ・「電気とガスをセットで契約すれば今より安くなる」と言われ、契約してしまった。
  - ・大手ガス会社と思って契約したら、全く関係のない別会社だった。
- 等のご相談が増えています。

電力・ガス会社には勧誘の際にプランや料金の算定方法について説明する義務があります。契約をする前に、契約内容をよく説明してもらい、メリットやデメリットを十分に把握したうえで契約するようにしましょう。



## 住宅の修理を行う際は、契約前に 工事内容や金額をしっかりと確認しましょう



「住宅の修理を行ったところ、高額な費用を請求された」「事前に依頼していた内容と違う工事をされた」など、住宅の修理に関わる相談が多く寄せられています。  
住宅の修理やリフォームを行う際は、以下の点に注意しましょう。

### ①見積書の内容をしっかりと確認し、見積はできる限り複数の業者から取りましょう。

- 工事範囲、工事項目、工事単価等を確認しながら複数業者を比較しましょう。
- 「工事一式」などと書かれた見積書は十分な積算がされていない場合もあります。



複数業者を  
比較!

### ②契約する前に、契約内容、工事の範囲をしっかりと確認しましょう。

- 必ず契約書面を交わすようにしましょう。
- 書面にあいまいな記述がないか、確認しましょう。

契約内容を確認!

### ③工事が契約通りに進んでいるか確認しましょう。

- 現場を見て、工事の施工、進捗状況を確認しましょう。
- 予定にない工事が行われていないか確認しましょう。  
(それを盾に追加費用を請求される恐れがあります。)

契約どおりに進んでいますか?



※住宅に関する様々な相談を、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの電話相談窓口「住まいるダイヤル」(0570-016-100)で受け付けています(平日10時～17時)。  
なお、一部のIP電話からはつながりませんので、その場合は03-3556-5147におかけください。  
WEBサイト: <http://www.chord.or.jp/>

## 国立市消費生活センターのご案内

商品の購入やサービスを受けた時などのトラブルについてお気軽にご相談ください。

- ◆ 場 所：国立市役所 1階 21番 まちの振興課内
- ◆ 時 間：月曜日から金曜日（祝日、年末年始を除く）  
10:00～12:00、13:00～16:00
- ◆ 相談方法：原則電話のみ
- ◆ 相談費用：無料

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、原則お電話  
でのご相談にご協力をお願いいたします。



土日祝日は  
消費者ホットライン  
(いやや)  
局番なし **188** に  
10:00～16:00

☎ **042-576-3201** (直通)