

悪質な住宅リフォームの訪問販売に注意!

自宅を訪問してきた悪質なリフォーム事業者からリフォーム工事の勧誘を受けて工事を行った結果、高額な支払いを求められるなどしてトラブルに発展するケースが増加しています。そのような悪質なリフォーム事業者は様々な勧誘の手口で工事契約をさせようとするので十分に注意しましょう。

悪質リフォームのトラブル事例

例

「近所で工事をしていたのですが、屋根が壊れているようなので無料で点検しましょうか?」とリフォーム事業者が訪ねてきた。自身では屋根に登って確認することはできないが、特に雨漏りもしていないため本当に屋根が壊れているか分からない。事業者の言う通り点検してもらった方が良いでしょうか。

例

「給湯器が古いようなので最新のものに交換すれば省エネになりますよ。今日契約すれば特別割引します」とリフォーム事業者が訪ねてきた。節約になるならと思い工事を依頼したが、数か月経っても工事が始まらないため解約を申し出ると、高額な違約金を請求された。

悪質リフォームの被害を防ぐために

- ◆突然訪問してきて「無料点検をします」、「不具合がある」などと言ってその場での契約を求めてくる事業者には注意しましょう。
- ◆工事の契約をする場合でも、必ず複数の業者から見積りを取得するようにし、その場で即決しないようにしましょう。
- ◆契約をするつもりがない場合にはきっぱりと断りましょう。それでもしつこく勧誘され、事業者が帰らない場合は警察に通報して構いません。



被害にあってしまったら

訪問販売などで悪質なリフォーム事業者と契約してしまった場合、契約書面を受け取った日から原則8日間以内に書面または電磁的記録（電子メールの送付など）で通告すれば契約解除（クーリング・オフ）ができます。また、一度悪質な事業者と工事契約をすると、短期間に次々と不要な工事を勧められてしまう事案も発生しています。対応に困った場合などは一人で悩まずに国立市消費生活センターへご相談ください。

クーリング・オフ



頭を冷やす



電気通信サービスの契約



インターネット回線や携帯電話端末などのいわゆる「電気通信サービス」を契約した際に、解約しようとしたら違約金を請求されたり、契約条件について説明を受けておらず不要なオプション料金を請求されたりする事案が多く発生しています。電気通信サービスの契約にあたっては以下の制度やルールについて理解したうえで契約しましょう。(詳細については下記のQRコードから確認することができます。)

初期契約解除制度

→ 一定の範囲の電気通信サービスの契約については、実際に使ってみないと期待する品質のサービスを受けられるかが分からないことや、契約条件が複雑で分かりにくいことから、契約書面の受領日を初日とする「8日間」が経過するまでは、電気通信事業者との合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度が導入されています。いわゆる「クーリング・オフ」に似た制度ですが、電話勧誘販売や訪問販売だけでなく、制度が適用される契約であれば、店舗販売や通信販売を含めどのような方法で販売されても、はがき等の書面を事業者に対して送付することによって契約解除ができます。**ただし、利用したサービスの対価や工事費用など、解除に伴い利用者の一部負担が生じる場合があります。**



消費者保護ルール

→ 2022年7月に電気通信サービスに関する消費者保護ルールが変更され、勧誘を受ける時や解約時に関するルールが見直されました。具体的には、①電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化、③解約に伴い請求できる金額の制限、が導入されました。特に①の「電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化」については、電話勧誘などにおいて**契約締結前に通信事業者がサービスの提供条件の概要について、利用者が書面交付以外の方法を求めた時を除き、それを分かりやすく記載した書面を交付して説明する必要があります。**

(出典：総務省 HP「電気通信サービス Q&A」14～18 ページ https://www.soumu.go.jp/main_content/000743595.pdf)



宅配クリーニングのトラブルに要注意!



近年ではインターネットで申し込む形態でのクリーニング事業者を利用する方が増えてきておりますが、消費者と事業者が直接対面しないことが原因と考えられるトラブルが生じています。不要なトラブルを避けるために、申し込む際には以下のような点を十分に確認しましょう。

《 宅配クリーニングのトラブル事例 》

- ブランド品のクリーニングを依頼したら破れて戻ってきたため補償を求めたところ、著しく低い補償額が提示された。
→ 事故の際の賠償基準が業者ごとの独自基準の場合があるため、依頼する前に十分確認しましょう。
- クリーニング後の衣類が返送されたが、汚れが落ちていない衣類や紛失している衣類があった。
→ 非対面でのやりとりとなるため、できる限り数量や衣類の状態などを事前に事業者と情報共有しておきましょう。

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：電話または来庁
- ◆ 相談費用：無料



※相談をスムーズに進めるため、可能な限り電話による相談をご利用ください。

☎042-576-3201 (直通)

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