

北海道消費者被害防止 ネットワークニュースNo.104

【事務局】北海道立消費生活センター <http://www.do-syouhi-c.jp> 《指定管理者（一社）北海道消費者協会》
〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟 TEL011-221-0110 FAX011-221-4210

「暮らしのレスキューサービス」に注意！！



インターネット上には、生活上の様々なトラブルを解消するサービス提供事業者、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」が集まっているサイトや、当該サービスの広告をみることがあります。専門的な技術や知識がない消費者にとって、すぐに来て対応してくれるメリットがある一方、料金や作業内容等で事業者とトラブルになったという相談が、全国的にも寄せられています。

北海道は、今年の6月9日付けで訪問販売業者である松原工業株式会社（札幌市）に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、債務履行拒否、書面記載不備）を認定。令和3年6月9日付けで業務の一部について同月10日から3か月間の業務停止を命じました。当該事業者は、「開錠、排水管の詰まりの解消、ガラス交換、アンテナ修理、雨漏り修理等」の生活トラブルを解消するためのサービス提供を業務としており、インターネットのこのようなサイトを利用して消費者を誘引していました。

国民生活センターによれば、「暮らしのレスキューサービス」では、「見積もり無料の広告を見て、蛇口の水漏れを確認してもらったら、見積もりにかかった費用を請求された」、「開錠を依頼し、高額料金のため作業を断ると、キャンセル料を請求された」等の事例があり、問題点としては「見積もり無料のはずが料金請求される場合がある」、「見積もりだけのつもりが、その場で高額な契約をするよう急がされる」、「作業内容が不十分」等が上げられています。では、トラブルの未然防止のためにはどのようなことに気をつければよいのでしょうか。ここでは4つあげておきます。

注意ポイント

- 1 広告表示や電話での説明を鵜呑みにしない
- 2 契約は、複数社から見積もりをとり、内容や料金を十分に検討する
- 3 緊急を要するトラブル発生に備えて、事前に情報収集をしておく
- 4 料金やサービス内容に納得できない場合は、はっきり契約を断る

「困ったな」と思ったら遠慮なくご相談ください

北海道立消費生活センター 相談専用電話 **050-7505-0999**
警察相談専用電話 **#9110**

高齢者の自宅の売却トラブルに注意

全国の消費生活センター等に、「強引に勧誘され、安価で自宅を売却する契約をした」「解約したいと申し出たら違約金を請求された」など、自宅の売却トラブルに関する相談が寄せられています。

(独立行政法人国民生活センター：6月24日付け発表情報)

《 相談事例 》

- 朝から夜まで長時間にわたり、家売るよう勧誘され、説明もなく書面も渡されないまま強引に売却契約をさせられた。
- 強引に売却させられ解約するなら900万円支払うようにと言われた。
- 自宅の売却をしたようだが覚えておらず、住むところがないため解約したい。
- 強引に安価な売却契約をさせられ、解約には高額な解約料がかかると言われた。

《 相談事例からみた問題点 》

- 長時間勧誘等の迷惑な勧誘方法や、嘘の説明によって消費者が望まない契約をしてしまう。
- 契約内容について消費者の理解が不十分なまま契約してしまう。
- 判断能力が低下している消費者が契約し、後になって家族等が気づき、トラブルになる。

《 消費者へのアドバイス 》

- **消費者が、所有する自宅を不動産業者に売却した場合、クーリング・オフはできません。**
簡単には解約することができませんので、契約前に信用できる周囲の人に相談しましょう。
- よくわからないことや納得できないことがあったら、契約しない。
- 売却する気がないときや長時間勧誘などで迷惑だと思ったら、はっきり断る。
- 不安になったり、トラブルになった場合は、消費生活センターなど市町村にある消費生活相談窓口にご相談してください。

ワクチン接種に便乗した詐欺に注意！

「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を開設

(独)国民生活センターでは、フリーダイヤル(通話料無料)で、ワクチン詐欺に関する消費者トラブルについて相談を受け付けています。

行政機関等が、直接個人宅へ電話・メールで連絡し個人情報を求めることはありません。十分注意しましょう。

○相談受付時間：10時～16時(土曜、日曜、祝日を含む)

○特設番号：「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」
フリーダイヤル：0120-797-188