メルマガ

NO．157（通号 248 号）
令和３年４月号

くらしのフレッシュ便

（ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても，個々の契約等の状況等が異なれば，解決内容も違ってきます。）

相談ファイル

くらしのレスキューサービスに関するトラブル

≪相談内容≫

トイレが詰まり，インターネットで調べた修理業者に連絡し，家に来てもらった。「ポンプで作業を行う。５千円程度かかる」と言われて作業をしてもらったが，詰まりは解消せず，作業の度に作業方法と金額を提示された。その時は了承して作業してもらったが，結局事業者からは約 30 万円を請求された。高額ではないか。

消費者庁イラスト集より

（６０歳代 女性）

≪アドバイス≫

工事金額の設定は事業者が自由に設定できることや，クーリング・オフが可能な場合について説明しました。また，他の修理店に同様の修理作業の相場を聞き，その値段を基に業者と減額交渉をするように助言しました。

広告の表示や電話で説明された料金をうのみにしないようにしましょう。
現場の状況次第では，更に修理が必要な場合もあり，必ずしも広告の表示や説明通りの料金で依頼できるとは限らないので注意しましょう。

複数社から見積もりを取って，作業内容や料金をよく確認しましょう。
慌てて業者を呼んでしまいがちですが，事業者への修理依頼は慎重に行いましょう。また，事前に出張や見積もりに掛かる料金の有無を確認することも大切です。

料金やサービス内容に納得できない場合は，きっぱりと契約を断りましょう。
事業者によっては見積もり時の金額と異なる料金を請求する場合や，実際の料金・サービス内容が広告の記載や電話での説明と異なる場合があります。

トラブルになったときには，すぐに消費生活ホットライン☎１８８に相談してください。
修理に関する契約が，特定商取引法上の訪問販売に該当する場合には，クーリング・オフ等ができる場合があります。また，日頃から，安心して依頼できる事業者の情報を集めておくようにしましょう。

生活情報ファイル

クリーニングのトラブルに注意！

暖かくなり，冬物の衣類をクリーニングに出そうと考えている方も多いのではないでしょうか。次の点に注意して，クリーニングのトラブルを未然に防ぎましょう。

クリーニングの受け渡し時には，必ず衣類の状態を店側と一緒に確認しましょう。
クリーニングに出した衣類の，「ボタンが取れていた」「変色していた」といったトラブルは，受付時や返却時の点検がしっかりとしていれば防げるケースもあります。

クリーニング後はポリカバーを外して保管しましょう。
ポリカバーをかぶせたままの保管は，衣類にカビが発生したり，変色したりする恐れがあります。衣類の保管をするときは，市販の不織布カバーなどをかけて保管をしましょう。

試してみよう，消費者力！第１回（令和３年度）

Ｑ　引っ越しについて述べた文のうち適切なものを選びなさい。

１．キャンセル料はキャンセルの時期に関わらず運賃及び料金の 30%が請求される。
２．パソコンなどの精密機器は事前に申告しないと賠償の対象とならないことがある。
３．見積料は無料だが，内金や手付金を請求されるのが通常である。
４．複数の業者から見積を取るのはマナー違反であるので避ける。

【第 16 回消費者力検定（令和元年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

保険金が使えるという住宅修理サービスに注意！

修理事業者から「火災保険を使えば自己負担なく住宅の修理ができる」と，保険が修理代全額に適用されるとは限らないのに，自己負担なく修理ができるかのように勧誘されたとの相談が寄せられています。こうした住宅修理に関する勧誘は，特に災害の発生後に増える傾向がありますので，十分注意してください。

事例
事業者から「数年前の大型台風などで破損している箇所は火災保険で修繕できる」と電話があり，訪問を受けた。事業者から約２００万円の工事見積もりが出され，保険申請も事業者が行った。その後，保険会社から調査が入り，見積金額全額は保険適用できないと言われた。工事の契約時に違約金の説明はなかったが，契約書には工事をしない場合は違約金として保険金の５割を支払うと書いてあった。

まずは，ご自身で損害保険会社・代理店へ連絡しましょう。
保険金の請求はご自身で簡単に行うことができます。また，壊れた物が保険の補償対象になるかご自身で確認しましょう。うその理由で保険金請求をすると詐欺に該当する場合があり，トラブルに巻き込まれる可能性があります。

修理等の依頼時は契約内容をしっかりと確認しましょう。
今回の事例のように，修理をキャンセルした時の違約金や保険申請のサポート費用などの名目で，高額な請求を受ける可能性があります。勧誘されてもその場ですぐに契約せず，複数の見積もりを比較して，慎重に検討しましょう。

お困りの際には，すぐに消費者ホットライン☎１８８に相談してください。
訪問販売や電話勧誘販売で契約をした場合は，クーリング・オフができる場合があります。

「試してみよう，消費者力！第１回解答と解説⇒（正解―２）
標準引越運送約款では，キャンセル料を当日は運賃及び料金の 50%以内，前日は 30%以内，前々日は 20%と定めている。見積料は無料で，内金や手付金を請求されることはない。業者を選ぶ際は，見積もりを取ることは重要なポイントである。

発行元：広島県生活センター　（環境県民局　消費生活課）
〒730-8511　広島市中区基町 10-52　県庁農林庁舎１階　℡ 082-513-2730
●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変えていただいて構いません）
〒73X-XXXX　●●市（町）　●●市役所（町役場）○階　℡ 08XX-XXXX-XXXX
この媒体は，市町広報紙用原稿として発行していますが，チラシ（A４判）としても使用できます。