

# 一消費者トラブル情報一



注意

<あいちクリオ通信 平成28年11月号 (No. 341) >

## 『点検』を口実に高齢者に修理・修繕等の契約をさせるトラブルが増加！

「点検サービスで来訪した業者から、住宅の修繕工事を次々に勧誘されて契約してしまった。費用が高額なので解約したい。」等の「次々販売」を始め、「点検をきっかけに修理・修繕の契約をしたが解約・返金したい。」といった相談が増加しています。

また、「水道局から委託を受けて無料点検にまわっている。下水管を点検したい。」等、公的機関をかたって『点検』のための訪問の約束を取り付ける業者に関する相談が県内で多発しています。

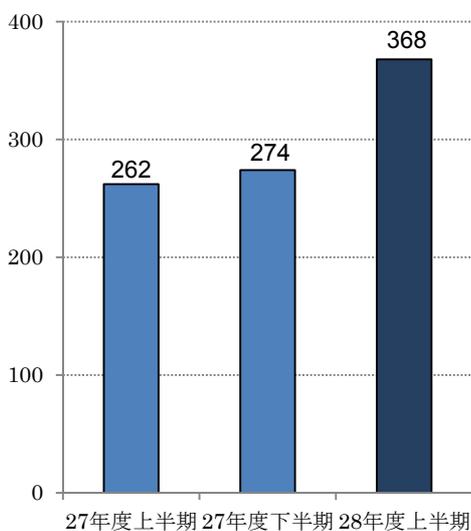
契約者の年代別では70代が最も多く、次いで80歳以上、60代と続き、高齢者の割合が高くなっています。

### ○相談件数(※)の推移

平成28年度上半期(4月～9月)に愛知県及び市の消費生活センターに寄せられた、『点検』を口実にした修理・修繕等に関する相談件数は368件で、前年同期(262件)と比べて40.5%(106件)増加しました。

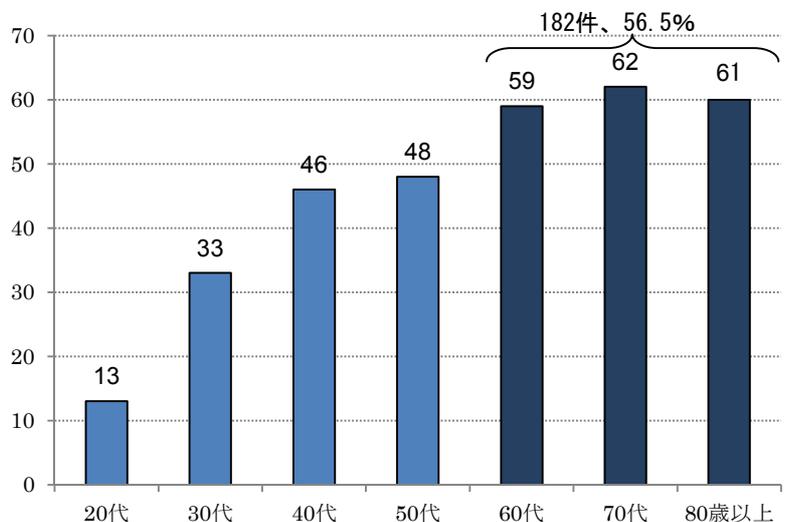
なお、契約者の年代別では、70代が62件と最も多く、次いで80歳以上、60代と続いており、60歳以上が占める割合は56.5%で半数以上を占めています。

【半期ごとの相談件数の推移】(単位:件)



【契約当事者の年代別】

(単位:件) (不明46件を除く)



※ 平成28年11月10日時点のPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)登録件数

## 『点検』を口実にした修理・修繕等に関する相談概要

＜データ及び最近の事例から＞

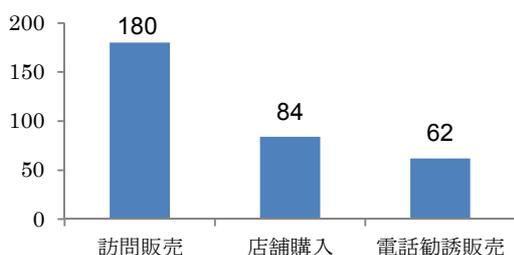
☆ 販売購入形態別では、最も多い訪問販売が180件（48.9%）で半数近くを占めています。次いで店舗購入が84件（22.8%）、電話勧誘販売が62件（16.8%）となっています。

☆ 相談内容別では、不安をあおるセールストークに問題がある等の「販売方法」が260件で最も多く、次いで多いのが、高額なのでクーリング・オフしたい等の「契約・解約」で178件となっています。

☆ 契約購入金額では、平均額が99万円、最高額が4,100万円と高額になっています。

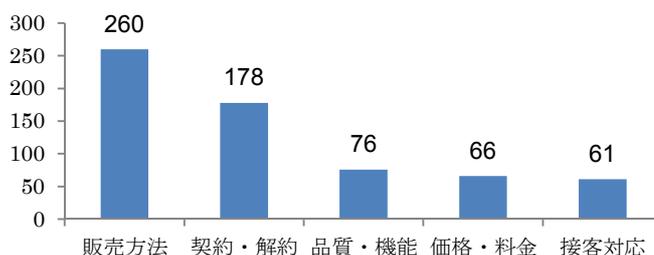
### ◆販売購入形態別

（単位：件）（上位3種）



### ◆相談内容別

（単位：件）（上位5種、重複計上）



### ◆契約当事者性別

①女性：197件（53.5%） ②男性：155件（42.1%） ③不明：16件（4.4%）

### ◆契約当事者職業別（上位3種）

①無職：111件（30.2%） ②給与生活者：105件（28.5%） ③家事従事者：95件（25.8%）

### ◆商品・サービス別（上位3種）

①建物清掃サービス（排水管の点検・検査等）：76件（20.7%）  
 ②修理サービス（電気製品の修理等）：33件（9.0%） ③屋根工事：25件（6.8%）

### ◆契約購入金額

平均額：99万円  
 最高額：4,100万円

### ◇価格帯別相談件数

契約購入金額	件数
0円以上10万円未満	51
10万円以上50万円未満	53
50万円以上100万円未満	24
100万円以上500万円未満	22
500万円以上1,000万円未満	4
1,000万円以上5,000万円未満	2

（不明を除く）

### ◆既支払額

平均額：37万円  
 最高額：1,100万円

### ◇県センターと市センター（※）における相談件数内訳

県センター	94件
市センター	274件
計	368件

※ 平成28年度市町村消費生活センター（名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊田市、安城市、西尾市、犬山市、小牧市、尾張旭市、東三河広域連合の豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市、新城市及び知多半田地域の半田市 全17センター。平成28年4月1日設置済みセンターのデータを集計。）



## 愛知県に寄せられた相談事例

◎点検サービスの訪問業者に住宅の修繕を次々と契約させられた。解約希望。(60代 女性)

リフォーム業者が自宅に訪れ、「住宅メーカーからメンテナンスを請け負っている。無料で点検する。」と言われたので点検してもらったところ、外壁にひび割れが見つかったため修繕工事を依頼した。外壁の修繕後に風呂も点検してもらったところ、「断熱材が剥がれているので修理が必要だ。」と言われ、300万円を契約した。さらに、最初は大丈夫だと言っていた屋根までおかしいと言い出した。不審に思い、住宅メーカーに調査を依頼しているが、必要のない工事を次々と契約させられたのであれば解約したい。

(助言) 住宅メーカーの調査結果をもとに、必要のない工事であれば解約できる可能性があるため、調査結果が出てから再度相談するよう助言した。後日、相談者から連絡があり、「風呂の断熱材は剥がされたような形跡があり、屋根工事は全く必要ないことが分かった。消費生活センターに相談していると告げて苦情を伝えたところ、業者がすぐに訪ねてきて、風呂工事は解約となり、支払済みの300万円は返金されることになった。屋根工事も解約になった。」との報告を受けた。

◎高齢の母親が来訪業者に屋根工事を勧められ、65万円で契約した。クーリング・オフ希望。(80代 女性、相談者：契約者の娘)

高齢の母が一人で留守番中に業者の訪問を受け、「隣の家の屋根工事をした際、お宅の屋根が見えた。漆喰を直した方がいい。」と言われたので、屋根を点検してもらうことにした。モニターを見ながら説明を受け、「コケも生えているので修理した方がいい」と勧められ、65万円で契約した。高額なのでクーリング・オフしたい。

(助言) 特定商取引法の訪問販売であるため、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフすることができる。契約者本人に解約の意思があるのなら、クーリング・オフを業者に通知するように助言し、通知書の書き方や通知の方法についてお知らせした。

◎水道局の委託を受けたという業者が「無料点検で訪問したい。」と電話してきた。断りたい。(70代 女性)

先程、「水道局から委託され、排水管の無料点検をしている。夕方に訪問したい。」と電話があった。水道局に確認したところ委託はしていないということなので、検査してほしくない。

(助言) 点検商法について説明し、業者が来訪した際に、「水道局に確認した。点検はしない。お帰り下さい。」と、インターホン越しに告げるよう助言した。来訪した業者とトラブルになった場合は、再勧誘は特定商取引法により禁止されているので、再度相談するように伝えた。

## アドバイス

### ●次のことに注意しましょう。

- ・点検と言って訪問し、「傷みがひどいので工事をしないと危険」、「水が汚れていて健康に悪い」といったことを告げて不安をあおり、商品やサービスの契約を迫るのが、「点検商法」の手口です。
- ・特定商取引法では、勧誘の際に、販売目的の訪問であることを明確に告げることが義務付けられています。業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は取り消すことができます。
- ・訪問販売や電話勧誘販売による場合は、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフすることができます。
- ・その場で契約せずに、複数の業者から見積りを取ったり、家族に相談したりする等、十分検討してから契約するようにしましょう。

### ●早めに相談しましょう。

- ・点検をきっかけとした修理・修繕等の契約トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、最寄りの消費生活相談窓口へ早めに相談しましょう。

アダルトサイトの登録料、すぐに支払えば後日返金される？  
～消費者の心理を巧妙に突く架空請求事業者の手口に騙されないで！～

「スマートフォンで、アダルトサイトにアクセスしたところ、突然『登録完了』と表示され、驚いて事業者に連絡したら高額な料金を請求された。」といった相談が依然として数多く寄せられています。最近では、「今日中に支払えば、後日返金する。」「一旦、登録料を払ってもらい、退会後に返金する。」といった言葉で返金をほのめかし、支払に対する抵抗感を少なくしようとする手口が増加しています。

《アドバイス》

- ・「後から返金する。」などの言葉は、支払いに対する消費者の抵抗感を抑えるための架空請求事業者の手口です。本当に返金されることはありません。
- ・支払ってしまったお金を取り戻すのは非常に困難です。根拠のない請求は無視し、相手には決して連絡をしないようにしましょう。
- ・おかしいと思ったときは、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末日をもって終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)		※H28.10.18現在	
相談窓口名称	電話番号	相談窓口名称	電話番号
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町)	(0569)32-2444
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○春日井市消費生活センター (市民活動推進課)	(0568)85-6616
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○豊田消費生活センター	(0565)33-0999
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○犬山市消費生活センター	(0568)61-1800
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。) 188 いやや(嫌や!)			