

墨田区消費者ニュース

令和6年6月発行 第211号

消費者センター相談窓口から

**クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで！
業者の説明に問題がある時は、解除や取消ができる場合もあります。**

【相談事例】

1か月前、自宅に「給湯器の無料点検をしている。」と業者が訪問し、留守番していた高齢の母親が対応した。業者から現在の給湯器の使用年数を聞かれ、12年と答えると「給湯器には寿命がある。10年経ったら取替が必要。新しい給湯器に交換した方が良い」と勧められ、その場で母親が契約者となり30万円の交換工事の契約を結んだ。業者が商品を選び、契約書に型式を書き込み、工事日は2週間後に決めた。その夜、母親から契約に至る状況を聞き、寿命であれば交換工事は仕方ないと思っていた。工事日は自分も立ち合い、作業終了後に業者から「今後、浴室暖房は使えなくなります。」と言われ驚いた。浴室には高齢の母親のヒートショック対策として設置した浴室暖房があり、今まで通り使用できると思っていた。母親によると、商品選択は業者が行い、浴室暖房が使えなくなる等の説明はなかった。もし浴室暖房が使えないとわかっていたら契約はしなかったと言っている。

クーリング・オフ期間は過ぎ、工事も完了し、代金も払っているが、なんとかならないか。



【アドバイス】

訪問販売で契約した場合、一定期間であれば無条件で契約を解除できますが、期間を過ぎると一方的に契約をやめることはできません。しかし、事業者が商品の性能など重要な事実について言わなかったり、嘘を言ったりしたことにより、消費者が誤って契約した場合などには、契約の取消ができる場合があります。

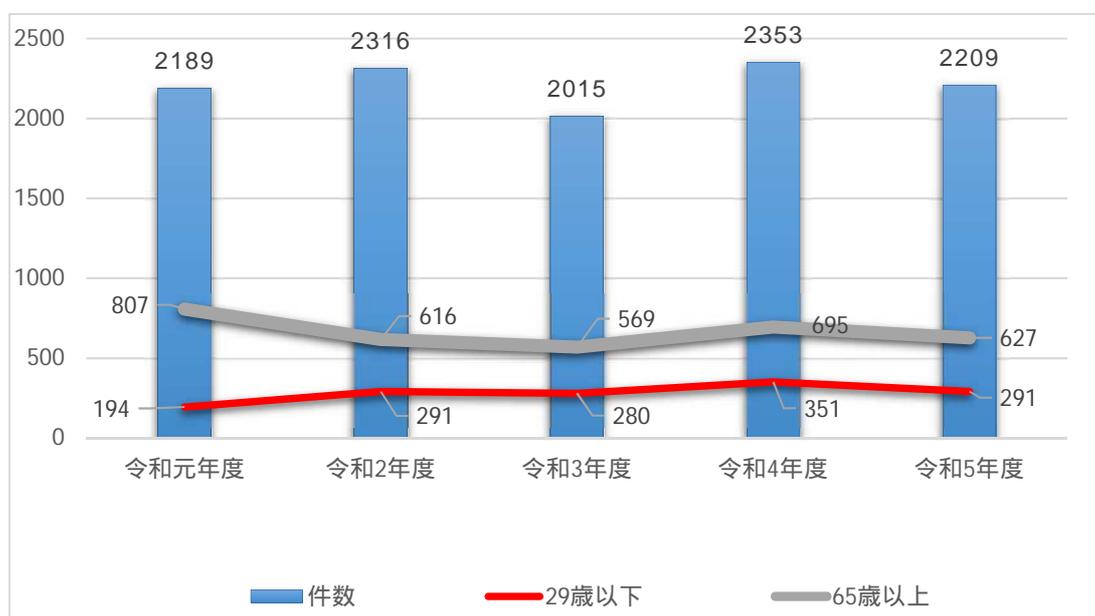
この事例の場合、今後浴室暖房が使えなくなる事を説明されておらず、古いものと同様の機能が備わった給湯器が設置されると誤認して契約していました。消費者センターから業者に対して、重要事項の説明に問題があったことを指摘し交渉したところ、10万円高い浴室暖房対応の給湯器に無償交換すると提案があり、契約者も了承し解決に至りました。

消費者庁イラスト集 より

今号のニュース

相談件数の推移（5年間）

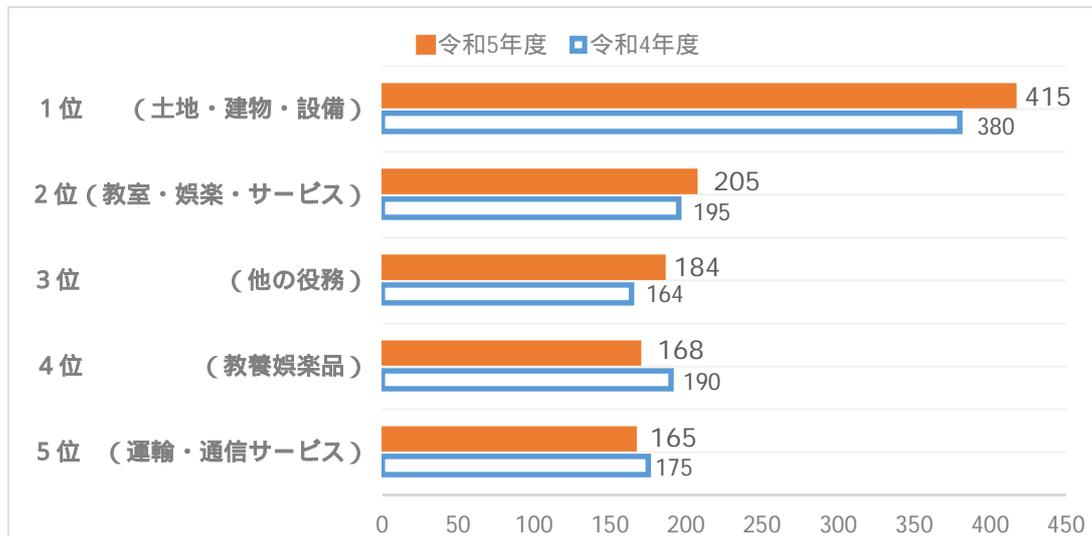
令和5年度の相談件数は2209件。前年度2353件に対して減少しましたが、高齢者による消費生活相談は、過去5年間の平均で全体の3割近くを占めています。



《高齢者被害の特徴》

- 昼間、家にいることが多く悪質な訪問販売などの被害にあいやすい。
- 健康不安や家の耐久性など、日頃の不安に付け込まれやすい。
- 誰とも相談せずに契約し、だまされたことに気づきにくい。
- 認知症など、判断能力が低下した高齢者が被害にあいやすい。

相談の多かった商品・サービス(上位5位)



第1位「土地・建物・設備」415件(前年度比109.2%)

屋根工事、外壁塗装等の住宅に関する工事や賃貸アパート・マンションの契約等の相談。

第2位「教育・娯楽サービス」205件(前年度比105.1%)

パーソナルジムやカルチャー教室の解約トラブルや出会い系サイト等の相談。

第3位「他の役務」184件(前年度比112.1%)

不用品回収サービスの相談、偽警告によるサポート詐欺の相談、カギの開錠サービス等の相談。

第4位「教養娯楽品」168件

スマートフォン、パソコン、ペット関連商品等の相談。

第5位「運輸・通信サービス」165件

インターネット通信サービス、携帯電話のサービス、引越しサービス等の相談。

令和4年度1位だった「定期購入」の相談は、75件減少して154件の6位でした。

初回お試しの低価格を強調する広告に注意！

「最終確認画面」で内容を確認し、*スクリーンショットを！

*スマホの表示画面を画像ファイルとして保存すること

引き続き「定期購入」トラブルに注意しましょう！！

急増中

◆覚えのない未納料金を請求する詐欺に注意！

請求に応じない！ 電子マネー番号を伝えない！

◆パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意！

電話をかけない！ 遠隔操作ソフトをインストールしない！

国民生活センター資料より

おかしいと思ったら一人で悩まず、まずは、すみだ消費者センターに相談しましょう。

すみだ消費者センター相談室

相談専用ダイヤル **5608-1773**

■相談日……月曜日～土曜日(土曜日は電話相談のみ)

(日曜日・祝日・祭日・年末年始はお休みです。)

■相談時間…午前9時00分～午後4時30分

■所在地……墨田区押上2-12-7 セトル中之郷2階

●東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線

「押上駅」A3出口徒歩3分

●東武スカイツリーライン「とうきょうスカイツリー駅」東口徒歩7分



令和6年6月発行

【編集・発行】すみだ消費者センター(墨田区産業観光部産業振興課)

〒131-0045 墨田区押上2-12-7 5608-1516