

《主な相談事例》

【相談事例1】インターネット通販のトラブル

SNSで、閉店セールのため高級ブランドの商品を8割引きで販売するサイトの広告を見て、服とバッグを購入した。クレジットカードで合計4万円を支払ったが、届いたのは服だけで、しかも粗悪品だった。返品しようにもサイトには連絡先の記載がなく、配送伝票からも差出人が海外であることしか分からなかった。返品・返金してもらえないか。（相談者：50歳代）



＜センターからのアドバイス＞

- SNSの広告で、高級ブランド品を大幅に値引きするサイトは偽通販サイトの可能性があります。購入前に販売業者の名称、所在地、電話番号等が記載されているか確認し、確実に連絡が取れるかチェックすることが重要です。
- 偽通販サイトに注文したことに気付いたら、すぐにクレジットカード会社や金融機関に連絡しましょう。早急に対処することで、返金や被害の拡大を防止できる可能性があります。困った場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

【相談事例2】鍵の解錠サービスに関するトラブル

深夜に自宅の鍵を紛失したことに気付き、スマホで検索して「2,500円～」と料金表示している業者に連絡した。電話口で、料金は鍵の種類を見ないと分からないと言われた。作業員が来て鍵の種類を確認した後、特殊な鍵だと説明されたが、詳細はよく分からないまま依頼した。作業後に15万円請求され、仕方なく支払った。クーリング・オフできるか。（相談者：20歳代）



＜センターからのアドバイス＞

- インターネット広告の最低価格だけを見て、すぐに依頼しないようにしましょう。
- 作業前に必ず見積もりを取り、作業内容と料金の明細等を確認し、不審な点があれば納得できるまで説明を聞くことが重要です。
- 作業に来た業者から、広告の料金や事前に聞いた金額とかけ離れた高額な請求を受けた場合、訪問販売に該当し、クーリング・オフが可能な場合があります。請求を受けても、できる限りその場で支払わず、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

【相談事例3】点検をきっかけとしたブレーカー（分電盤）交換トラブル

自宅に分電盤の無料点検の電話勧誘があり、契約中の電気会社だと思い来訪を了承した。事業者が来て点検した後、「分電盤の寿命が過ぎていて危険なので、交換した方がいい」と勧められた。問題なく使えていたが壊れたら困ると思い、10万円で交換工事契約をした。工事日が近くなって契約書を改めて確認すると、契約中の電気会社ではないことが分かった。不審なので解約したい。（相談者：80歳代）



＜センターからのアドバイス＞

- 電話や訪問で点検の勧誘を受けた際は、安易に点検させず、契約している会社もしくはその関連会社かをよく確認することが重要です。
- 契約してしまっても、クーリング・オフできる場合があります。不審や不安を感じた場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

＜相談はこちら＞ 東京都消費生活総合センター 03-3235-1155

お近くの消費生活センター 局番なし 188（消費者ホットライン）