

《主な相談事例》

【相談事例1】商品未着や粗悪品が届くインターネット通販のトラブル

SNS広告を見てアクセスしたサイトで、高級ブランドの洋服が8割引きと非常に安く販売されていたのでクレジットカード決済で購入した。1か月経っても商品が届かないので、メールで問い合わせたところ、外国語で返信があった。不審に感じ、その後対応していない。クレジットカードに請求が上がっている。販売サイトにはアクセスできない。返金してもらえるか。（相談者：50歳代）



＜センターからのアドバイス＞

- SNS広告等で、高級ブランド品等を大幅に値引き販売するサイトは、代金を支払っても商品が届かなかったり、粗悪品を送ってきたりする悪質なサイトの可能性があります。購入前に、公式サイト等で注意喚起が掲載されていないか確認することが重要です。
- 不審なサイトで購入した可能性に気付いたら、すぐに支払いに利用した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、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】ブレーカー（分電盤）交換に関するトラブル

数日前、「分電盤の無料点検に行く」と業者から電話があった。「無料なら」と思い、来訪を了承した。昨日、業者が来訪し、分電盤を点検した後、「古いので火事になる可能性があるから交換したほうがいい」と勧められ、20万円の分電盤の交換工事の契約書にサインした。今日、工事日の連絡がある予定だが、家族に相談したところ、「高額すぎるし、不要な交換ではないか」と言われたので解約したい。契約書にはクーリング・オフについての記載がある。どうすればよいか。（相談者：80歳代）



＜センターからのアドバイス＞

- 電話や訪問で無料点検の勧誘を受けることが増えています。安易に点検させず、訪問者の身分等を確認し、契約している電力会社等に連絡して確認すること等が重要です。
- いったん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。不安に感じた場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

【相談事例3】賃貸物件の値上げに関するトラブル

約20年間、家賃12万円の賃貸マンションに住んでいる。来月、更新時期を迎えるが、先週、管理会社から「家賃を4万円値上げする。」と通知が届いた。突然のことで、値上げ幅も大きく、困っている。値上げの申し出に従うしかないのか。応じられない場合は退去するしかないのか。（相談者：50歳代）



＜センターからのアドバイス＞

- 貸主が家賃の値上げを行うには、借地借家法に基づき、相応の理由が必要とされています。まず、貸主に値上げの理由や金額の根拠について具体的な説明を求め、理由が妥当かどうかを冷静に判断しましょう。
- 賃料の値上げに一度同意してしまうと、後日、取り消すことは難しくなります。どうすればよいか困った場合は、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）