

# くらしのめ

静岡県では、ひとりひとりが消費行動を通して社会の発展と改善に積極的に参加していく社会「消費者市民社会」の実現を目指しています。

## 消費者トラブルに遭わないために、どこに注意したらいい？

### ケース1 「見積もり無料」という広告を見て事業者を呼んだのに、見積もりにかかった費用を請求されてしまった!

蛇口から水漏れが発生したため、「**見積もり・出張無料**」と書かれたポスティングチラシの事業者に見積もりを依頼した。来訪した事業者は、「詳しい見積もりを出すために水道管を見る」と言って蛇口を取り外し、作業が終わると、「50万円」の見積書を見せてきた。高額ですぐに返事ができないと言うと、今日中に返事をするよう言い残し、蛇口を取り外したまま、帰ってしまった。その後、「修理はやらない」と伝え、**蛇口の取り外し料金2万円**を請求された。



**要注意キーワード** ▶ 「無料」×「見積もり」  
「無料」だからと信じるのは危険かも？  
納得できない場合はその場で契約しないようにしましょう。

### ここに注意! 「怪しい」に気づくポイントチェック

#### ■ 広告の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしない

⚠ 広告に「**無料**」「**基本料金〇〇円**」などと表示されている場合でも、現場の状況次第で必ずしも広告の表示通りの料金で修理ができるとは限りません。

#### ■ 契約する場合は複数社から見積もりをとり、サービス内容や料金を検討する

### さらに、ここにも注意!

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。事業者に「**今修理しなければならない**」と契約を急かされても、**納得できない場合はその場で契約しない**ようにしましょう。

ケース  
**2**

**定期購入が条件の通信販売に注意!**  
**こんな相談が急増しています!**

インターネット通販で、「初回お試し500円、**10日間解約保証**」と記載された健康食品を注文した。効果を感じられなかったため、解約保証期間中に解約することにした。しかし、事業者が解約を申し出ると、「解約するなら、**5ヶ月分の商品代金を支払う必要がある**」と言われ、解約保証期間中であることを伝えると、「解約条件が5ヶ月分の商品代金を通常価格で支払うことである」と言われてしまった。規約を確認すると、かなり下部にその内容の記載があり、**注文時には全く気がつかなかった**。



**要注意キーワード** ▶ **「通信販売」×「お試し」**  
安い価格には裏があるかも?  
安易に判断せず、条件をよく確認しましょう!

**ここに注意!** “**怪しい**”に気づくポイントチェック

■ 注文時に「定期購入が条件でないか」など契約内容をしっかり確認しましょう。

■ 「解約・返品できるか」など解約条件をしっかり確認しましょう。

⚠ 通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、解約や返品は契約時の規約に従うことになります。

**さらに、ここにも注意!**

事業者にも電話をしてもつながらず、問い合わせや申し出ができないケースが多くみられます。そうした場合は、事業者にも連絡した証拠として、電話やメール、FAXなどの記録を残しておくようにしましょう。

消費者ホットラインから、お近くの市町の消費生活相談窓口へおつながります!

**消費者** だまされるの  
**ホットライン**

い や や!  
**188**



※お住まいの地域の郵便番号の入力が必要です。※通話料がかかります。  
・条件によっては相談窓口につながらない場合があります。この場合、ガイダンスなどにより受付時間や連絡先をご案内します。  
・PHS、IP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。

県の消費生活相談窓口 (平日9:00~16:00 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。)

● 東部県民生活センター  
TEL 055-952-2299

● 中部県民生活センター  
TEL 054-202-6006

● 西部県民生活センター  
TEL 053-452-2299