

# 消費者 トピックス

—消費生活センターだより No.52—

## CASE1: 海外事業者とのサブスク契約

### 安易にサイトやアプリに登録しない

スマホの広告から軽い気持ちで占いサイトに登録し、クレジットカード番号や住所などを入力した。登録料は150円ほどだった。

その後全く利用していなかったのに3回分として合計約1万5千円が引き落とされていたことが分かり、サブスク契約であることに気づいた。解約したいがサイトが英文のため内容を理解できない。



英語がわからない

## アドバイス

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

### ☆サブスクリプションへの移行に注意☆

- SNSの広告などから占いやフィットネスなどのサイトやアプリに登録したところ、意図せずサブスク（サブスクリプション。定額を定期的に支払うことで、一定期間、商品やサービスを利用できるサービス）契約となっていたという相談が寄せられています。
- 安易に登録せず、トライアルの条件やサブスクに関する記載がないかを確認しましょう。期間内に解約しないとサブスクに移行する場合があります。
- サイトやアプリが日本語表示でも、海外事業者が運営しているケースもあります。その場合、問い合わせや解約手続きが英語であったり、解約の方法自体が分かりにくかったりすることもあり注意が必要です。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。海外事業者とのトラブルは国民生活センター越境消費者センター（<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>）でも相談を受け付けています。

## CASE2: 遺品整理を頼むときの事業者選び

複数社からの見積もりをとる等、事業者選びは慎重に



事例1：亡父の遺品整理のためネットで探した回収業者に電話で依頼した。当初、20万円ぐらいかかると聞いていたが、作業後に料金は30万円と言われた。見積書はもらっていない。



事例2：亡父宅の不用品処分を業者に依頼した。大切な書類等は残しておく約束が、アルバムや回線のつながっている電話機まで処分された。業者に苦情を申し出たが、ゴミ

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

### アドバイス

### ☆1社でなく、複数社で見積もりを☆

- 遺品整理サービスに関する作業内容や料金は様々です。必ず複数の事業者から見積もりをとり、契約内容や料金を比較しましょう。
- 契約をする際には、作業日、具体的な作業内容、料金、支払方法、解約料などについて確認しましょう。  
作業時には思いがけない追加料金を請求されることもあるので、事前に確認するようにしましょう。
- 遺品や住まいの不用品を廃棄物として収集・運搬する事業者は、市町村からの委託業者であるか、市町村長から「一般廃棄物処理業の許可」を受けている必要があります。無許可事業者による不用品の処分は法律違反となり、不法投棄などに繋がりがかねません。お住まいの市町村の窓口に照会するなどして事業者選びは慎重にしましょう。
- また、遺品を買い取る事業者は「古物商の許可」が必要ですので、買い取ってもらう際には「古物商許可証」や「行商従業者証」を確認しましょう。
- 大切な遺品を誤って処分されてしまうケースもあります。残しておく遺品と処分する遺品を明確に分け、作業時はできるだけ立ち会うようにしましょう。
- 困ったときは、お早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。  
(消費者ホットライン188)

## CASE3:オンライン定期購入 「返品」だけでは解約になりません

事例1：ネット広告で見たサプリを注文した。1回だけのお試しのつもりだったのに、2回目が届いたので送り返した。すると、請求書だけが送られてきた。支払う気はないので放置していたら法律事務所から通知が来た。どうしたらよいか。

事例2：SNSの広告を見てお試し商品の美容液を買った。その後同じ商品が届いたが、注文した覚えがないのでその旨と解約希望の書面を同封して返品した。その後も請求書などは届いていたが無視していたところ、先日、法律事務所からこの請求について最終通告のような封書が届いた。商品が手元がないのに請求されるとは納得がいかない。



国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

### アドバイス

#### ☆解約方法が電話だけ、SNSだけの場合も☆

- 低価格やお試し等を強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を注文したら実は定期購入だったというケースがあります。
- 自分は1回分しか注文していないからと、商品を返送したり受け取り拒否したりしても、それだけでは解約にはならないので注意しましょう。
- ネットで購入する際は、最終確認画面などで定期購入になっていないか、解約方法・条件、支払総額などをしっかりと確認しましょう。また、これらの記載はスクリーンショットで必ず保存しましょう。
- 誤認するような表示があった場合などには、申し込みを取り消せる場合があります。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

### 「定期購入」のトラブルにご注意を！！

下関市消費生活センターに寄せられる相談においても、化粧品や健康食品などの「定期購入」に関する相談件数が多数寄せられています！！

○通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品・解約の条件の確認を。

○低価格を強調する広告は詳細の確認を。

## CASE4: 災害後の住宅修理トラブル

### 災害で気持ちが不安な時に 家屋修理の契約トラブル

3千円で瓦の点検しますよ。。



放置すると雨漏りで大  
変なことになりますよ。

こんな  
はずじゃあ…



突然、事業者が来訪し、「お宅の屋根瓦がずれているのが見えた。地震の影響かもしれない。3千円で点検する」と言われ、地震の後に影響が心配だったので依頼した。翌日点検してもらったところ、屋根瓦の写真を見せられ「放置すると雨漏りがして大変なことになる」と屋根工事を勧められ、約60万円で契約した。しかし、慌てて高額な契約をしたことに不安を抱いたので解約したい。

### アドバイス

国民生活センター 見守り新鮮情報 引用

### ☆不安をあおられたら要注意☆

- 台風や大雨・大雪、地震等の自然災害が毎年のように全国各地で起きています。自然災害の発生後は、災害に便乗した悪質商法のトラブルが多くなる傾向があります。
- 「今直さないと大変なことになる」などと不安をあおり、契約をせかせる手口がみられます。
- 工事の必要性、工期や費用が適正なのか、すぐに判断するのは難しいため、その場では契約せず、複数の事業者から見積もりを取って検討しましょう。不要な場合はきっぱりと断りましょう。
- 事業者からの訪問や電話勧誘を受けて契約した場合、クーリング・オフできる可能性があります。
- 困ったときは、消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

下関市消費生活センターでは、消費者契約に関する様々なご相談について、電話や面談でアドバイスをしています。

「契約トラブルはイヤヤ」「泣き寝入りはイヤヤ」

そんな時には、お気軽にご相談ください。

書面等があればお手元に用意して、まずはお電話を。

消費者ホットライン

☎188(局番なし)

ガイドランスに従ってお住まいの地域の郵便番号を入力すると、最寄りの消費生活センターへつながります。

下関市消費生活センター TEL(083)231-1270

〒750-8521 下関市南部町1-1 市役所本庁舎西棟5F

相談時間：月～金(祝日除く) 8時30分～16時30分