

ぐんま版消費者教育教材

17 相談事例 ⑧一人暮らしのトラブル

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和6年3月作成

消費者カクイズ①

あなたはアパートで一人暮らしを始めたばかりです。

ある日の夜に
ゴキブリが出ました。

あなたはどうしますか？



「一人でどうにかしなきゃ…」



って思ってスマホで検索し始めたあなた…

残念です

生活レスキュートラブルに
巻き込まれてしまうかも

えっ!!



じゃあどうする？

消費者カクイズ①

A:すぐに、ネットでさがした害虫駆除業者に電話する。

B:朝まで待って、アパートの管理会社に相談する。

C:朝まで待って、ゴキブリ用殺虫剤を買ってくる。

ネットでさがした
生活レスキュー会社に来てもらい
次々と有料の作業をされ
作業の合計額、数十万円の請求をされ

お金を払うまで居座られた

という相談が急増中!

正解はB・C



☆朝まで待って、家族・大家・管理会社などの信頼できる人に相談しましょう☆

- ◎ トラブルが起きる前に、管理会社などに緊急時の対応について事前に相談・確認しておきましょう。
- ◎ 火災保険で水漏れ修理等が可能な場合もあるため、保険契約の内容を確認しておきましょう。
- ◎ 賃貸契約の付帯サービスや大学の生協の学生生活相談窓口など、住まいのトラブルをサポートしてくれるプランに加入している場合もあるので、サポートの窓口の連絡先を確認しましょう。

気を付けてほしいトラブル事例

生活レスキューのトラブル

生活レスキューのトラブルとは

トイレ詰まりや水漏れの修理、害虫駆除、玄関の鍵開けなどで、ネットに安い料金で広告していた業者に連絡した。実際に作業を依頼すると、次々と作業を積み重ね、作業の合計額の数十万円が請求された。広告と実際の請求額が大きくかけ離れている。代金を支払うまで家に居座られた。



生活レスキューのトラブル 概要

①夜中にトイレが詰まったので、あわててネットで修理業者を探した。



②どれくらいの料金がかかるのか電話で問合せすると「行ってみなければ分からない」と言われた。



③自宅に来てもらい作業を依頼した。次々と作業をしたが、なかなか直らず、トイレの交換が必要と言われた。



④全ての作業代金とトイレの交換代金の全額を請求されたので、クーリング・オフしようとしたら、「電話で訪問を依頼しているので、クーリング・オフ出来ない」と言われた。



もし、高額請求を受けた場合は

広告の料金と違う高い料金の作業をされると言われたら、断りましょう。

作業終了後に、高い料金の請求を受けたら、「後日、納得した金額で払う」と伝え、その場での支払いは断りましょう。

もし、支払いを断った後の業者の態度で、怖いと思ったら、警察に連絡しましょう。

料金を払った後でも、クーリング・オフ等が出来る可能性があります。

○見積もりのために呼んだ事業者と、その場で契約した場合。

○広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合。

消費者カクイズ②

インターフォンが鳴りました。
ドアの前に知らない人がいます。
どうしますか？

だれ？



こんにちは～



消費者カクイズ②

A: ドアを開けて話を聞く

B: ドアは開けないで、
訪ねてきた理由を聞く

C: 無視する



正解はB

- 玄関ドアは開けないで、まず訪ねてきた理由を聞きしましょう。
- 理由を言わなければドアは開けず、「帰ってください」と言いましょ。
- 訪問販売が目的で、必要がないと分かったら、「要りません」と伝えましょ。

気を付けてほしいトラブル事例

訪問販売のトラブル



電気の訪問販売のトラブルとは

引っ越ししたばかりの賃貸マンションに来た勧誘員から「マンション全体で契約する電気会社が変わる」と言われ、契約書を書いた。後で管理会社に確認したら説明が嘘だった。

- 「賃貸マンションの管理会社から頼まれた」と訪問した勧誘員に言われ、電気、ネット回線、換気扇のフィルターの契約をしたとの相談があります。
- 訪問販売で契約した場合には、契約書面を受け取った日を含めて、8日以内であれば、クーリング・オフの手続きをすることで、契約をやめることができます。
- クーリング・オフの手続き方法は、消費生活センターに相談しましょう。

【解説】

17 相談事例⑦ 一人暮らしのトラブル

①2～7頁 「生活レスキューのトラブル」

「生活レスキュー」サービスとは、トイレ修理、水漏れ・配管等の詰まり修理、鍵の修理・交換、害虫・害獣駆除、冷暖房設備の修理、ドア・ガラスの修理、給湯器の修理等で、事業者が消費者の自宅等に訪問して作業を行うサービスのことです。

インターネット上の格安料金で、生活トラブルが解決するとの広告を見て、水回りの修理、や害虫駆除などを「生活レスキュー」業者に依頼して、自宅に来てもらい、作業をしてもらったら数十万円の高額な料金を受けたと言う相談が急増しています。

ネットでは数百円～数千円の安い料金で広告していますが、実際には次々と有料の作業をして、行った作業の合計額を請求します。代金を払うまで、自宅に居座わられたとの相談もある。怖い思いをした場合には、ためらわず110番通報をしてほしい。

また、代金を支払った後、消費生活センターに相談があり、クーリング・オフ等の手続きをしても、クーリング・オフを認めず、返金にも応じないと問題のある対応をする業者が多いです。