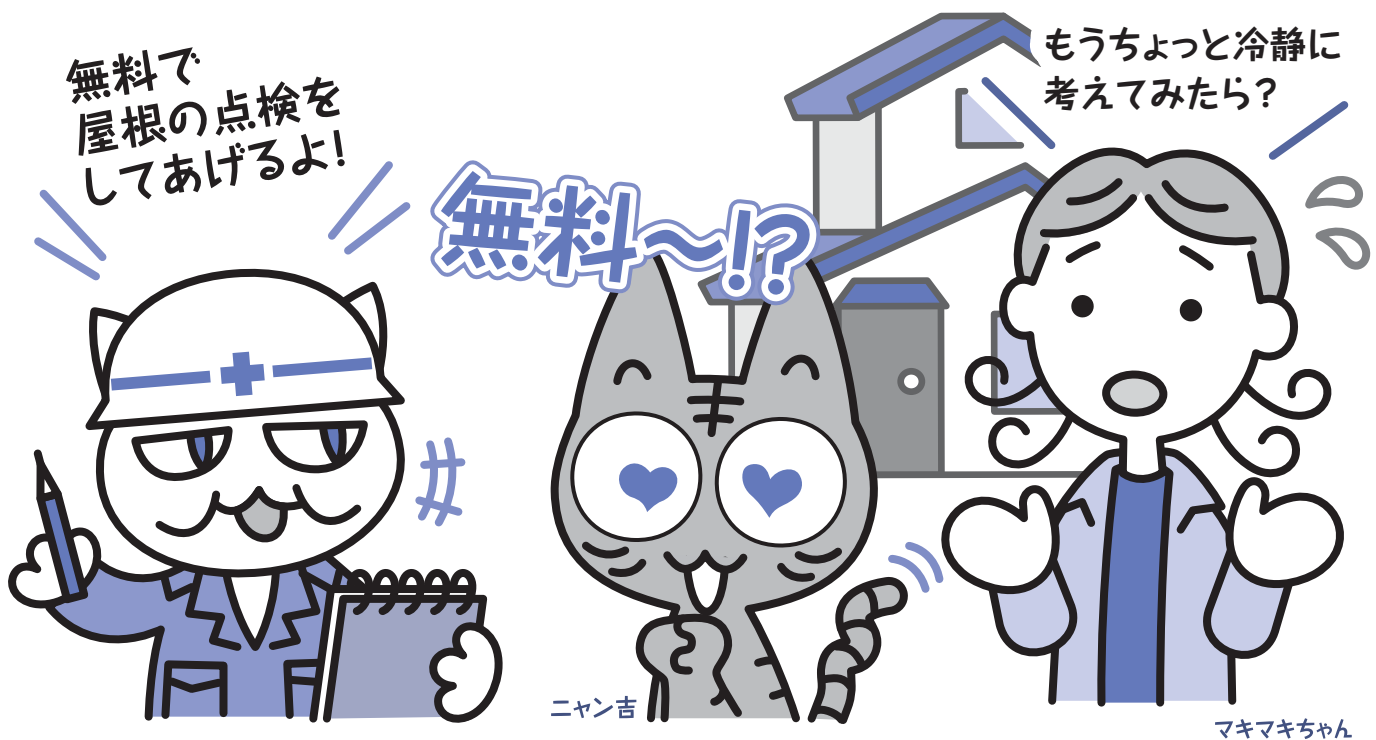


かながわ くらしテキスト

皆さんが安心して、よりよい暮らしを送っていただくための「応援テキスト」です。
「ニャン吉とマキマキちゃん」と一緒にさまざまな事例を知り、かしこい消費者をめざしましょう！

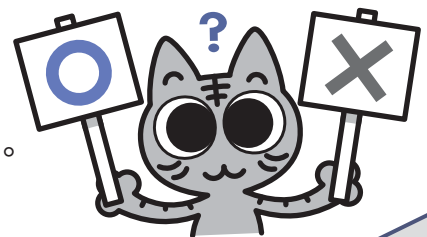


訪問販売をしている業者に「無料で屋根の点検をする」と言われたので、お願いしたら、高額な工事を勧められた!どうすればいいの!?



「無料で屋根を点検する」と訪問販売をしている業者が訪ねてきました。消費者の対応として正しいと思うものを選んでみましょう。

- ア 無料なので、とりあえず点検してもらおう。
- イ ドアを開けずに内容を聞き、必要なければ断る。
- ウ 点検の後、「修理が必要」と言われたら、すぐに契約する。
- エ 点検の後、「今だけ」「特別に割引」と勧められても、その場では契約しないで、必ず誰かに相談する。



答え・解説は P3

事例紹介「『無料で屋根の点検をしている』というので、 お願いしたら高額な工事を勧められた!」



ここでは、梅吉さん(70歳代 男性)のケースをもとに、見ていきましょう。



1 ある日、「無料で屋根の点検をしている」という業者が訪問してきた。

業者 「近所で工事をしていたら、お宅の屋根がはがれそうになっているのが見えました。無料なので、点検をしませんか。」
梅吉さん「助かるなあ。うちはそろそろ築30年になるんだよ。」



梅吉さん



2 点検をお願いしたら、「修理が必要!」と言われた。屋根以外の点検もされ、至急工事をするよう勧められたので、慌てて契約をした。

業者 「屋根はこのままでは雨漏りしてしまいますよ。他も点検しないといけないですね。床下も点検しましょう。」
業者 「(点検後)床下もかなり傷んでいて、すぐに工事がが必要です。今ならお安くしますよ。」

3 契約後、思い直して、解約しようとして業者に連絡したが…

梅吉さん「冷静になって調べてみたら、どちらの工事も相場より高額なようだ…。解約しようとして業者に連絡してみたものの、業者が解約に応じてくれない。どうしたらいいのだろうか。」



もう契約されたので解約は出来ませんよ



どうすればいいの?
対処法は?

こんな手口にご注意!

◆不安をあおって契約を急がせます。

「すぐに工事をし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したり、工事内容を十分に説明しないまま前払いを求めたり、早く着工しようとします。



どうすれば!?

✓ 「無料」「格安」などと言って訪問し、点検を申し入れてきた業者に安易に応じない!

一度点検を承諾してしまうと、不安をあおられ、冷静な判断ができないまま契約をしてしまう可能性があります。点検を受けるときは、内容を聞いた上で本当に必要かどうかよく考えましょう。

✓ その場では契約しない!

契約にあたっては、すぐに契約するのではなく、家族や身近な人に相談したり、複数の事業者から見積りを取りましょう。

また、特に築年数が経過した一戸建ての家に、日中一人で在宅している高齢者が勧誘され、不必要な契約をしてしまうケースが多くみられます。こうした場合は、一人で悩まずに周囲の人や消費生活センターに相談してください。

✓ 訪問販売での契約はクーリング・オフができます。

訪問販売での契約は、契約書面を受け取った日から8日間は契約を無条件で解約できる「クーリング・オフ」が可能です。また、8日間を過ぎてしまった場合でも、内容によっては解約できる場合もあるため、不安に思ったら早めに最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

消費者トラブルで困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を

消費者ホットライン

局番なし **188** 番へ!

神奈川はチームで撃退!



悪質な訪問販売 撲滅! かながわ宣言

適正な勧誘で信頼を届けるため、事業者団体と県がチームで取り組みます。

公益社団法人
日本訪問販売
協会



訪問販売一般

一般社団法人
全日本冠婚葬祭
互助協会



冠婚葬祭

神奈川県
ケーブルテレビ
協議会



ケーブルテレビ

神奈川県
新聞販売組合/
京浜新聞販売組合



新聞

公益社団法人
かながわ住まい
まちづくり協会



リフォーム

神奈川県
生活協同組合
連合会



生協

一般社団法人
生命保険協会
神奈川県協会



生命保険

私たちは、法令を遵守し、適正な勧誘を行うための取組みを進めることを宣言します!

訪問販売かながわ宣言

検索

P1の答え・解説 ▶▶▶

ア:× イ:○ 「無料で点検する」と勧誘し、点検後に「修理が必要」と高額な契約をさせるケースがみられます。「無料」「格安」などと訪問してくる業者には安易に対応しないようにしましょう。

ウ:× エ:○ 一人で判断せず、周囲の人に相談したり他の事業者から見積りを取ったりして、よく検討してから契約しましょう。

神奈川県内の消費生活相談 最新情報! (平成29年度 消費生活相談概要より※)

※くわしい内容は、県消費生活課ホームページに掲載しています。

神奈川県消費生活相談概要

検索

平成29年度の状況はどうなっているの?

- 平成29年度に県内の消費生活センター等で受け付けた苦情相談件数は**63,173件**で、平成28年度(64,601件)と比べ2.2%減少しています。
- 最も件数が多いのは「デジタルコンテンツ」の相談ですが、訴訟をちらつかせるハガキによる架空請求の増加により、「商品一般」の件数が急増しました。

苦情相談の多い上位品目

	品目名	件数	前年度比	特徴
1	デジタルコンテンツ	9,381	↓	身に覚えのない有料情報サイトなどの未納料金を請求される「架空請求」等の相談。
2	商品一般	6,770	↑	訴訟をちらつかせるハガキによる架空請求急増!
3	不動産貸借	2,919	↓	賃貸アパートの原状回復や敷金の清算トラブル等の相談。
4	工事・建築	2,523	↓	訪問販売による屋根工事やリフォーム工事トラブル等の相談。
5	健康食品	1,953	↑	インターネット通販で「お試し」のつもりが定期購入契約になっていた等の相談。

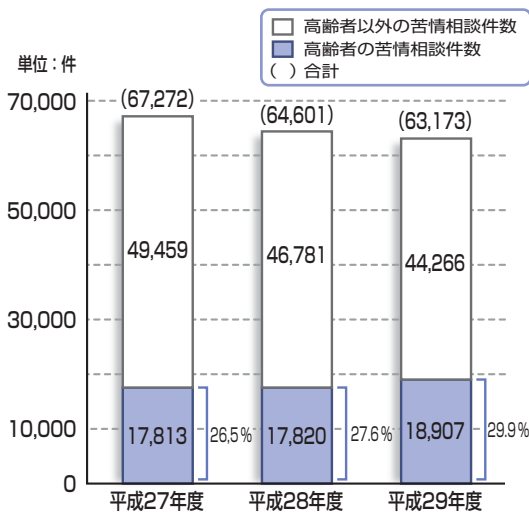
今回の梅吉さんのような相談事例は、4位なんだニャ



高齢者(契約当事者年齢が65歳以上)の相談について

- 高齢者の苦情相談件数は**18,907件**で、前年度(17,820件)と比べ6.1%増加しました。苦情相談の約3割(29.9%)が高齢者の相談です。
- 高齢者の占める割合が高い品目をみると、主に「訪問販売」で勧誘されることが多い品目が上位となっています。また、「訪問販売」の相談の約5割が高齢者の相談となっています。

高齢者の苦情相談件数の推移



高齢者の相談の割合は年々増えているのね。私のおじいちゃんおばあちゃんにも「気を付けて」って伝えておこう!



高齢者の占める割合が高い5品目

品目	高齢者の占める割合	高齢者の件数	全体の件数	主な相談内容
1 山林	86.0%	251	292	過去に購入した山林を売りたいという事業者と契約したが、別の土地を購入したことになる。
2 建物清掃サービス	72.0%	136	189	排水管高圧洗浄キャンペーンのチラシが入っていた。信用できる事業者なのか。
3 駆除サービス	59.6%	106	178	無料でシロアリ点検すると訪問してきた事業者が高額な契約をさせられた。
4 ふとん類	56.4%	136	241	通販で購入したマットレスが合わないため、返品を求めたら、事業者に断られた。納得できない。
5 新聞	54.4%	312	574	高齢の親が、来訪した事業者と新聞の長期契約をしてしまった。解約したい。

「かながわくらしテキスト」は、県機関・公民館・図書館・金融機関・一部スーパーマーケット等においてあります。