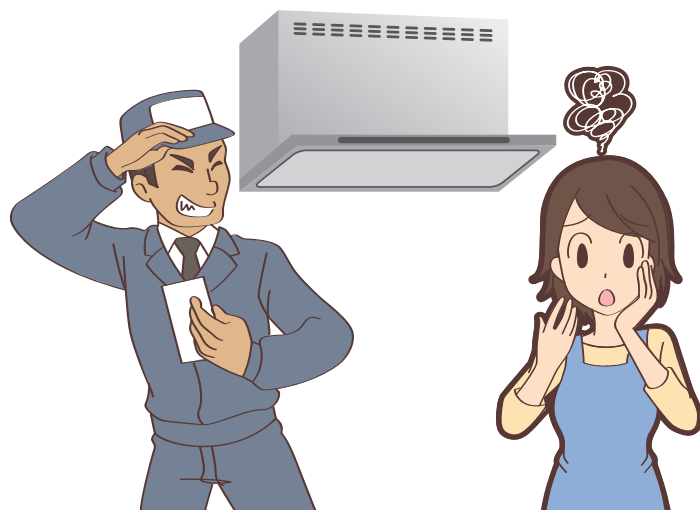


管理会社を 名乗る訪問に ご注意を！



■神戸市に寄せられた実際の相談

昨晚、「管理会社の依頼で換気扇の説明に来た」と名乗る業者が訪ねてきて、家に入れてしまった。最初は“換気扇の掃除の仕方”を説明されたが、最後には換気扇フィルターの購入を勧められ、フレームとフィルター代として1万円を支払った。しかし後で確認すると、管理会社とは関係ない業者であり、勧誘の方法にも納得できなかったため、クーリング・オフしたい。

(30代、男性)

⚠️ 管理会社を装った手口にご注意

- 「管理会社の依頼で来ました」「管理会社から委託されています」と、契約が義務付けられているかのような説明をして、購入を迫る事例が報告されています。
- 引っ越し直後を狙った訪問も多く、3月・4月は特に注意が必要です。

? クーリング・オフってできる？

- 事例のように訪問販売で契約した場合は、クーリング・オフ（契約解除）が可能です。
- クーリング・オフできる期間は、書面（申込書や契約書）を受けた日を1日目として8日以内です。
- 望まない契約をしてしまった場合は、速やかにクーリング・オフの通知を出しましょう。
- 通知後、業者から返金の連絡がない場合は、再度業者へ返金の確認をしましょう。

💡 トラブルを防ぐためのポイント

- 少しでも不審に感じたら、家の中には絶対に入れないようにしましょう。
- 「管理会社の依頼で来ました」と言われても、必ずご自身で管理会社に連絡し、本当に管理会社の依頼による訪問かどうか確認してください。
- その場で契約せず、業者の説明内容をよく確認し、納得してから契約しましょう。

ロードサービスを 呼んだら思わぬ 高額請求が！



■神戸市に寄せられた実際の相談

夜、車が溝に落ちてしまい、ネットで「1,980円～」と書いてあるロードサービスを見つけて電話をした。電話では「10万円程度」と言われ、来てもらい作業を依頼。作業後に50万円を請求された。手持ちがなく、その場で8万円を払ったが高額すぎる。(30代、男性)

⚠️ロードサービスのトラブルが増えています

車やバイクを運転していると、ガス欠やバッテリー上がり、パンクなど、思わぬトラブルに巻き込まれることがあります。慌ててネットで検索し、表示料金だけを頼りに業者へ連絡した結果、作業後に思わぬ高額請求をされ、トラブルになるケースが増えています。

💡トラブルを防ぐためのポイント

●困ったときは、まず保険会社へ連絡！

自動車保険に加入している場合、ロードサービスが無料または安価で利用できることがあります。まずは契約している損害保険会社や代理店に問い合わせましょう。

●ネットで業者を探すときの注意点

- ① 広告やサイトの「〇〇円～」などの表示をうのみにしない
- ② 事前に必ず作業内容やキャンセル料等について確認する（料金だけで判断しない）
- ③ 業者が現場に到着したら、作業前に必ず見積りを確認する（不安であれば断る）
- ④ 作業後であっても、納得できない場合はきちっと説明を求めましょう。

✓クーリング・オフができる場合も

次のようなケースは、クーリング・オフができる可能性があります。

- 自宅以外の路上で修理を依頼した場合
- ネットに表示された料金と、実際の請求額が大きく異なる場合

※業者によってはクーリング・オフに応じないこともあり、返金交渉が難しい場合があります。困ったときは消費生活センターに相談しましょう。

テレビ ショッピング 購入前によく確認！



■神戸市に寄せられた実際の相談

テレビ通販で健康器具を購入。しかし、よく考えると不要だったため返品希望したところ、「返品できないと事前に説明している。対応できない。」と言われた。（60代、男性）

⚠ テレビショッピングで起こるトラブル

有名人が便利そうに商品を紹介するテレビショッピングは、話し方や雰囲気には引き込まれて急いで購入してしまうこともあると思いますが、返品や解約をめぐるトラブルもよく発生しています。

? クーリング・オフってできる？

テレビショッピングは「通信販売」にあたるため、クーリング・オフは原則できません。そのため、返品や解約は事業者が定める規約に従う必要があります。

<注意したいポイント>

- 返品できない場合があります。
- 返品できる場合でも「未開封・未使用のみ」など条件があることが多いです。
- テレビ画面に条件が表示されても、細かい内容は見逃しやすいので要確認！

💡 トラブルを防ぐポイント

- 申し込む前に必ず確認！

「返品はできるか」「その条件は何か」をしっかりとチェックしましょう。

- 定期購入に注意！

テレビショッピングの商品には、定期購入が含まれる場合があります。**表示や契約条件をよく確認**しましょう。

意図せず定期購入になっていた場合は、すぐに事業者に連絡し「定期購入は申し込んでいない」と伝えましょう。

パソコンに 突然“警告画面” 詐欺にご注意！



■神戸市に寄せられた実際の相談

パソコンで調べものをしていると、突然、大手メーカー名を名乗る警告画面と大きな警告音が表示された。驚いて画面に表示された電話番号に電話をすると、「このままだと、ウイルスに感染してしまう。サポートするので、5万円をギフト券で支払ってください」と言われた。電話を切ったあと、落ち着いて考えると詐欺だと気付いた。(60代、男性)

⚠️ 警告音や警告画面が出ても、まずは落ち着いて！

警告画面や大きな音が出ると焦ってしまいがちですが、画面に表示された電話番号には絶対に電話しないでください。相手は「パソコンを直すふり」をして、次々に料金を請求してきます。

✓ 警告画面が出たときの対処方法

● ブラウザ（インターネット画面）を閉じる

×ボタンで閉じない場合は、キーボードの「ESCキー」を3秒長押しすると全画面表示が解除されます。また、警告音が気になる場合は、パソコンのボリュームを下げましょう。

● 警告が偽物か判断できないとき

独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）（03-5978-7509）にご相談ください。

【受付時間】 平日10:00～12:00／13:30～17:00

悪質商法や契約トラブルなど、
消費生活に関する相談は **神戸市消費生活センター**へ

電話相談

消費者ホットライン ▶ いやや 188

平 日： 9:00～17:00

※平日は078-371-1221でもつながります（FAX：078-351-5556）

土日祝：10:00～16:00（（独）国民生活センターにつながります。12/29～1/3を除く）

オンライン相談

ホームページからオンラインで相談 ▶



来訪相談は事前予約制。（神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階）

HPIはこちら

