

ちゅうおう 消費者だより

- P.1 レスキューサービスの落とし穴！
P.2～3 本格的なレジャーシーズンの到来！
知っておこう車のレスキューサービスのトラブル
P.4 中央区消費生活相談の概要
消費生活相談事例Q&A

第192号

編集発行

中央区消費生活センター
☎3546-5332

令和7年7月 ホームページ

<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>

レスキューサービスの落とし穴！

トイレのつまりや水漏れ、鍵の開錠、害虫駆除、車のバッテリー上がりなど、日常生活で緊急を要するトラブルが起きた際、専門知識のない消費者は、慌ててネット検索で見つけた業者に修理を依頼してしまい、トラブルに発展するケースが増えています。作業内容の説明が不明瞭であったり、広告と違う高額な料金を請求されるなどの相談が多く寄せられています。困った時にすぐに駆けつけてくれるレスキューサービスは便利ですが、利用には注意が必要です。

落とし穴って？

！あわてて行うインターネット検索は危険です。

◆緊急性が高く冷静な判断ができない！

深夜や早朝など、突然の出来事に「とにかく早く来て解決してほしい」という心理になるため、一般的な料金と比較をせず依頼してしまう。

◆ネット広告を信用しがち！

「〇〇円～」「地域最安値」「出張無料」など、集客のための広告を信じてしまいがち。実際は追加費用が次々と発生する仕組みになっていることが多い。

◆料金がわかりにくい

ネット広告などでは安い金額で作業してくれるように記載してあるが、実際は料金体系が複雑に設定され、支払い時に当初想定していたよりも高額な請求をされる可能性がある。



中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談
専用ダイヤル

☎03 (3543) 0084 ☎03 (3546) 5727

相談日時

月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時(祝日・年末年始を除く。)

所在地

〒104-8404 東京都中央区築地1-1-1 中央区役所1階
<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>



中央区消費生活センター HP

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

VEGETABLE
OIL INK

本格的なレジャーシーズンの到来！

知っておこう車のレスキューサービスのトラブル

事例 1 ロードサービス

昨日、運転中に車のバッテリーが上がった息子が、慌ててネットで検索した業者に電話で対応を依頼した。ところが、ネットでは「2,980円～」と書いてあるのに「3万円」を請求され、不審に思い私に電話をしてきた。請求書だけもらって後で払うようにと助言したが、その助言で業者は2万円に値引きし、息子は手持ちの5,000円だけ払い、3日以内に残金を電子マネーで払うことで契約をした。バッテリーは充電して回復したが、高額ではないか。

【他にもこんな相談が・・・】

- 説明された費用が高額であったためキャンセルを申し出たところ10万円のキャンセル料を請求された。
- 「保険会社と提携しているので全額保険で支払われる」と説明されたが自己負担が発生。
- 所持金不足と説明しても、自宅やATMまで同行され、その場で支払うよう強要された。
- 深夜に自宅に来訪され、料金を支払うまで解放してもらえなかった。
- 料金を支払うまで車両を返してもらえなかった。

【押さえるべきポイントはここです！】

- 多くの自動車保険でロードサービスが付帯されており、事故だけでなく故障でもロードサービスを利用できます。バッテリー上がり、パンク、ガソリン切れなどでロードサービスが必要となった場合は、まず損害保険会社や保険代理店に連絡してみましょう。
- 自動車保険でロードサービスの費用を請求できない場合でも、車を購入した販売会社が提供するロードサービス、または会員制のロードサービスを利用できるかも確認しましょう。
- 普段あまり乗らない車両では、安全確保のため、お出かけ前にまず点検を！



その他くらしの「レスキューサービス」トラブル

事例 2 鍵の開錠

自宅玄関の鍵を紛失したため、開錠してもらおうとネットで調べた業者に問い合わせたところ、費用は5,000～10,000円とオペレーターから回答され、開錠の依頼をした。来訪した業者が鍵を確認したところ、「ドアノブを切断しないと開錠できない鍵だ」と言われ、キャンセル料も10万と言われ、結局、開錠してもらいインターネットバンキングで13万3千円支払った。翌日、鍵の交換にきてもらった別の業者には、切断する必要はなかったと言われた。いくらか返金してもらいたい。



事例 3 駆除サービス

昨夜、居住している賃貸アパートの台所でゴキブリの幼虫を見た。慌ててネットで業者を探し電話で来訪を要請した。価格は確認しなかった。30分後に業者が到着し、部屋中を確認した上で「幼虫が出た以上手遅れだ。一軒家なら50万円するが、ワンルームだしできるだけ安くするとわれ、忌避剤、殺虫剤、作業費等、計17万円」と言われた。困っていたし20万円以内ならと思い作業を依頼した。2時間後作業が終わり、請求書を受け取りカード決済した。今日になり、親にこの件を話したところ、ネットで悪質業者だという書き込みを見つけ、自分も不安になった。作業に不満は無いが、悪質業者かもしれないのでクーリング・オフ希望。



「レスキュートラブルの防止策」

- ◆トラブルが起きてしまったら、あわてず、まずは冷静になりましょう。
- ◆広告に極端に安い金額が表示されている場合は、簡単には信用しないようにしましょう。
- ◆契約を急かされたり、次々と高額な作業を提案される場合は、作業を断りましょう。
- ◆請求金額や作業内容に納得できない場合は、納得した金額であれば支払う意思があると告げた上で、その場での支払いは断りましょう。
- ◆普段からトラブルが起こり得ることを想定し、信頼のおける事業者の情報を調べ、自身でできる初期対応について情報を収集しておきましょう。
- ◆できれば複数の事業者から見積もりを取って検討しましょう。
- ◆賃貸住宅でトラブルが起きた場合は、貸主や管理会社にトラブルが生じた際の対処法を確認しておきましょう。

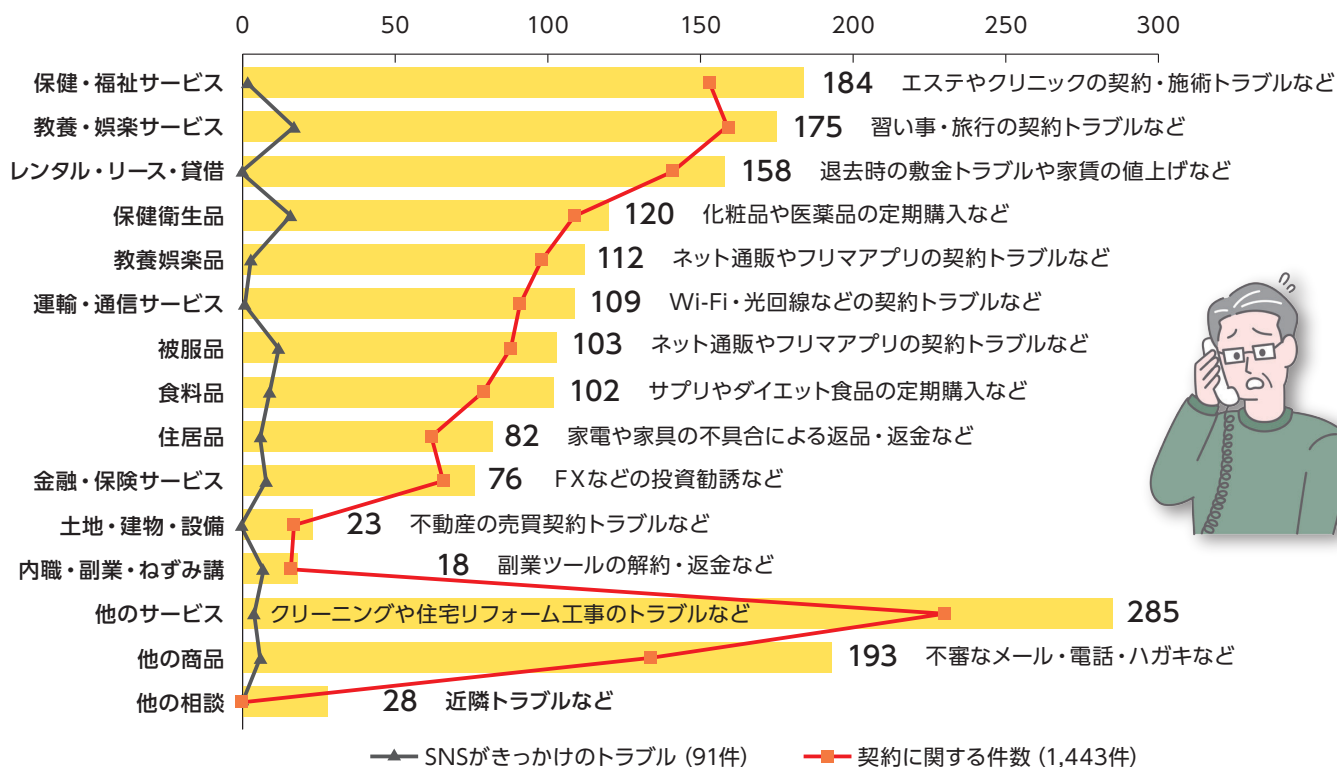


見積りのため来訪を要請した事業者とその場で契約した場合や、広告などの表示額と実際の請求額が大きく異なる場合などは、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフなどが適用できる可能性があります。

中央区消費生活相談の概要（令和6年度）

- 令和6年度の相談件数は1,768件で、令和5年度（1,785件）から**17件減少**しました。
- 「保健・福祉サービス」に関する相談が184件あり、前年度（147件）から**約1.3倍**に増えています。

商品・役務（サービス）別相談件数【総数1,768件】



消費生活相談事例 Q&A

Q ネットショップで買い物をして現金を振り込んだ。業者から「欠品のため返金する」とメールが届いた。現金払いなのに、「〇〇ペイ（コード決済アプリ）で返金する」とは変だと思ったが、メッセージアプリ（LINE）に誘導され、業者からQRコードが送られた。指示通りに操作したら、50万円を送金してしまった。



A 最初に入ったネットショップは偽サイトです。消費者の返金してほしいという心理に付けこみさらにお金を騙し取る手口です。キャッシュレス決済の普及で、〇〇ペイ（コード決済アプリ）で簡単に早く買い物をする消費者が増えました。〇〇ペイは買い物の支払いだけでなく、アプリの利用者同士で送金もできます。詐欺師は知能犯と言われ、消費者の知識を上回る悪知恵で騙します。コード決済には補償制度がありますが、この手口の場合は、消費者が自分で操作をしているため、残念ながら補償の対象になりません。「〇〇ペイで返す」と言われたら詐欺を疑いコード決済サービス業者に申し出ると同時に警察に相談してください。