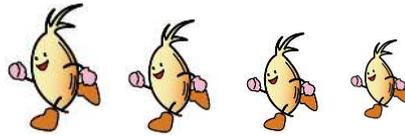


令和4年11月21日（月）

## 報道発表



団体名：東三河広域連合

担当者：消費生活課

課長補佐 金地 伸浩

問合せ先：0532-51-2306

## 件名：「不用品回収サービス」や「トイレの詰まり修繕」に関するトラブル・相談が増えています

『H S N station 最近の相談※』より

東三河広域連合では、域内8市町村に消費生活センター・相談室を設置し、国家資格を有した消費生活相談員が月～金曜日の9時～16時30分、様々な消費生活相談に応じています。報道機関の皆様におかれましても、消費者トラブル防止にご協力くださいますようお願いいたします。

### 【不用品回収サービス～作業前に内容・金額・キャンセル料等をしっかり確認～】

〔事例〕引っ越しに伴う不用品を引き取ってもらいたく、ネット検索で『2tトラックパック追加料金なしで49,800円』という業者Xを見つけ、電話で見積もりを依頼したところ、「追加料金なしなので、見積もりは取らない。量が少なければ減額する。」と言われ、申し込んだ。当日は、回収業者Aが来て「量が多い。10万円になる」と言い、男性2名で作業を続け、最終的に「積載量がトラック3台分になった。346,500円。」と言われた。仕方ないと思い、スマホの決済画面に名前やカード番号を入力して決済した。契約書はなく、業者名Aの領収書のみを受け取った。電話での説明と違い、高額な料金に不信感あり。追加料金分の返金を希望する。(30歳代・男性)。

- ネットやチラシ広告で安価な定額パックを申し込んだはずが、高額な料金を請求されるトラブルが発生しています。作業前に見積もり等で追加料金の有無や作業内容、キャンセル料を確認し、見積もりと異なる高額な金額を請求された場合、すぐに支払わないでください。見積もりのために呼んだ業者とその場で契約した場合や請求額が広告等の表示と大きく異なる場合、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフの対象となる可能性があります。

なお、一般家庭からの廃棄物の収集・運搬は、廃棄物処理法に基づく「一般廃棄物処理業の許可」または「市区町村からの委託」が必要です。作業前に無許可業者と分かった場合、作業を断りましょう。

### 【トイレの詰まり～追加の作業を提案されてもその場で判断しないで～】

〔事例〕トイレが詰まり、ネット検索し『トイレのつまり通常1,580円が280円～』との広告画面を見て業者に電話で作業を依頼。来訪した業者に「めちゃくちゃひどい状態。便器を外さないと直せない。47,000円かかる。」と言われた。高額と思ったが、仕方がないので了承し、便器を外してもらったが、「原因はここではない。ドリルで詰まりを粉碎して洗浄する。」言われ、見積書を渡され、排水管内機械式異物粉碎11万円、洗浄代5万円で合計227,700円だった。業者は今日中に支払えと言ったが、交渉して手持ちの47,700円を支払い、残りは翌日振込することになった。ゴボゴボと音がして流れるようになったが、やはり高額すぎて納得できない。(40歳代・女性)。

- ネットやチラシ広告で修理を申し込んだはずが、不具合の原因究明や修理のため、高額な料金を請求されるトラブルが発生しています。見積りのために呼んだ業者とその場で契約した場合や請求額が広告等の表示と大きく異なる場合、料金を支払った後でも特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフの対象となる可能性があります。突然の作業の提案などで当初想定していた料金とかけ離れた請求を受けるなど、少しでも不安を感じた場合、作業を断るようにしましょう。