

# 幕別町消費者被害防止 ネットワークニュース 第32号



## 自然災害発生時の 消費者トラブルや便乗商法

地震や台風、大雪などの自然災害が起きると関連した消費者トラブルの相談が寄せられます。国民生活センターのサイトより事例の特徴を紹介いたしますので、被害の未然防止・拡大防止にお役立てください。

### 災害別 相談の特徴

台風：直接被害のほか、広範囲にわたる交通機関の乱れによるトラブルが発生。  
豪雨：雨漏り、浸水などのトラブルは繰り返し起こることが多い。  
大雪：除排雪のトラブルや小型除雪機での事故も。  
地震：東日本大震災以降、人々が地震を強く意識するようになったことにつけこむトラブルが発生。

### 商品・役務(サービス)別 相談の特徴

屋根工事、修理サービス：修理内容や費用など、トラブルが最も多い。  
賃貸アパート、借家：被害箇所の修理をめぐり、賃貸人との間でトラブルが発生することも。  
旅行等、航空サービス：交通機関が乱れにより、旅行などをキャンセルした際にトラブルになる。  
建物火災保険、修理サービス：保険金申請と工事をセットで契約させるケースが目立つ。怪しい勧誘：「被災者のため」という温かい気持ちにつけこむ義援金詐欺や、投資の勧誘などもみられます。

### ◆消費者へのアドバイス◆

○修理工事等の契約は慎重に。複数の業者から見積もりを取った後、周囲に相談したりして、すぐには決めないこと。  
○自然災害をきっかけとしたさまざまな悪質商法に注意すること。  
1. 保険金を使って無料で工事ができるといふ勧誘には気をつけること  
2. 被災者への親切心につけこむような怪しい話には乗らないこと  
トラブルにあったとき、不安なときは消費生活センターへご相談ください。

## 相談事例紹介 定期購入の解約方法がわからない！

### 今月の相談

新聞広告を見て、お試し価格が五百円の健康食品を注文し、数日後代引きで届いた。一ヵ月後にも同じ商品が届いた。注文時に気づかなかったが定期購入になっていたようだ。今回の代金は支払ったが、次回以降は解約したい。業者に連絡したいが、電話のガイダンスで、ホームページから解約手続きをするよう案内された。ホームページに解約のページが見当たらない。

今回は、消費生活センターでホームページを確認したところ、問い合わせページから解約手続きが出来ることがわかり解約できました。

広告では、「お試し価格」、「初回〇円」、「送料のみ」などの表示が強調されている一方、定期購入であることは小さい文字で表示されている場合があります。そのため、定期購入とは認識せず一回限りだと思っていたところに、二回目の商品が届いて初めて定期購入であると気づくケースが多くみられます。

『解約をしたくて事業者に電話をしても通話中であつながらない』、『ガイダンスの電話につながらず、ホームページでの解約を案内されたが、ホームページでの解約方法がわからない』などの相談が多くなっています。

### トラブルにならないために

- ① 広告に定期購入が条件になっていないかなど、契約の内容を確認しましょう。
- ② 商品を注文する前に、定期購入期間内の解約は可能か、解約の申出先や方法(電話なのかメールなのか)なども確認しておきましょう。

幕別町消費生活センター(☎55-5800)

地区	相談受付	場所
幕別	火曜・木曜	幕別町役場 1階相談室
札内	月曜～金曜	札内コミュニティプラザ 消費生活センター
忠類	第2・4水曜	忠類コミュニティセンター
	午前9時～午後4時 (札内:第1・3・5水曜は午後7時まで)	

# 見守り 新鮮情報

## 第137号

業界団体のような名前のところから「**自然災害**で壊れた箇所はないか」と電話があり、昨年の**台風**で屋根が傷んでいることを話すと「**火災保険で修理できる**。うちの指定業者が**無料で調査し、保険申請も手伝う**」と言われ、後日業者が調査に来た。**保険金が出るなら**と思い、

その業者と工事請負契約を結び、作成してもらった見積書等で保険会社に申請すると、**60万円の保険金**が出ることになった。しかし、やはり工事はなじみの業者に頼んだほうがよいと思い、解約しようとしたところ、**保険金の50%**もの**解約料**が取られることがわかった。工事もしていないのに**高額**すぎないか。(70歳代 男性)



## 「火災保険が使える」と誘う 住宅修理契約トラブルに注意!

### ひとこと 助言



見守るくん

- 電話や訪問で「火災保険で家の修理ができる。無料で申請等を手伝う」などと勧誘される住宅修理工事契約についての相談が寄せられています。
- 自然災害による住宅の損害が、火災保険の補償対象になる場合があることを知らない消費者が多い点に着目した勧誘方法で、最終的に住宅修理工事契約を結ぶことを目的としていると思われます。
- 自然災害で住宅が損害を受けたら、まずは自分で損害保険会社か代理店に連絡し、保険金支払いの対象となるか、申請はどのようにするか等を確認しましょう。また、工事を依頼する際は複数の業者から見積もりを取るとよいでしょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください（消費生活ホットライン 188）。