



令和2年1月 相談件数

682件

(前月比: +63件)

(前年同月比: +78件)

掲載内容

- 春の行楽シーズン!
インターネットで旅行の予約をする前に
- 新生活に伴う消費者トラブル
- 多重債務者特別相談
- 消費者被害注意報

春の行楽シーズン!



インターネットで旅行の予約をする前に

春休みやゴールデンウィークなど、春の行楽シーズンを控え、旅行の計画を立てている方もいらっしゃるのではないのでしょうか。最近では、旅行会社の店頭で足を運ばなくても、パソコンやスマートフォンから旅行の予約ができ、大変便利です。インターネット上には多くの旅行予約サイトがあり、手軽に利用できますが、対面で詳しい説明を受けられる店頭での予約とは異なり、予約内容や契約条件をよく確認しておかないと、思わぬトラブルにつながる可能性があります。



～トラブル事例～

- 代金を支払ったが航空券を受け取らないまま事業者と連絡が取れなくなった
「代金振込後、出発3日前までに確認番号をメールで送る。」と連絡があったが、メールが届かない。事業者に電話をしてみたが繋がらず、メールを送っても返信がない。予約が取れているかどうか分からない。
- 予約内容を訂正したいが日本語の対応窓口がない
海外旅行サイトで予約をし、予約確認メールが届いたが、内容に間違いがあることに気が付いた。改めてサイトを確認したら、予約画面は日本語表示だが、「問い合わせは英語のみ。」と書かれていて、日本語で対応してもらえない。
- ホテルの宿泊サービスが予約した内容と異なっていた
「無料の朝食付き」で予約したが、実際に宿泊したところ朝食が付いていなかった。

～トラブルに遭わないために～

- 事業者の基本情報を確認しましょう
事業者の名称、住所（国内か海外か）、代表者の氏名、日本の旅行業登録があるかどうか
- 問い合わせ対応窓口を確認しましょう
問い合わせ手段・受付時間、日本語での対応が可能か
- 契約条件や予約内容をよく確認しましょう
予約内容、解約や変更に関する条件、代金の内訳、支払方法など



◎予約した後にも、予約内容をすぐに確認し、予約画面を印刷するなどしておくといよいでしょう。

トラブルに遭った場合には、すぐに消費生活センターに相談しましょう。
 相談専用電話 043-207-3000 月～土曜日 9:00～16:30



新生活に伴う消費者トラブル

3月から4月は、新生活に伴う消費者トラブルが多く発生します。
引っ越しに関するものや、アパート・マンションの賃貸借契約、退去時の修繕をめぐるものなどの相談が寄せられています。

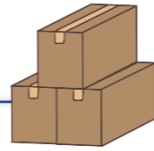
引っ越しに関するトラブル



引っ越しサービスに関する相談では、

- 見積もりを依頼しただけなのに、事業者から「契約は成立している。」と言われ、見積もりの際に渡された段ボール箱の返送料を請求された。
- 引っ越し後、テーブルに傷がついていることに気が付いた。事業者に修理代を負担してほしいと伝えたが、数週間経過していることを理由に断られた。
- 引っ越し当日、体調を崩したため、「キャンセルしたい。」と伝えた。事業者から渡されていた標準引越運送約款では、当日のキャンセル料は50%以内となっていたが、全額払うよう言われた。

などが寄せられています。



～アドバイス～

- ◇いくつかの引っ越し業者の見積書と比較し、サービス内容を確認してから決めましょう。
- 引っ越し用の段ボール箱は、引っ越しを依頼する事業者を決めてから受け取りましょう。
- ◇引っ越し後は必ず荷物のチェックをしましょう。荷物が壊れていたり、大きな傷を見つけた場合は、すぐに事業者へ連絡しましょう。
- ◇「標準引越運送約款」には、キャンセル料や荷物の紛失・破損の際の責任などが記載されています。事業者の対応が約款と異なるようであれば、消費生活センターに相談してください。

標準引越運送約款

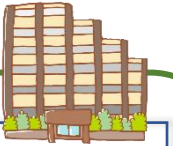
国土交通省が定めた、引っ越しのルールに関するもので、事業者は見積時に提示する義務があります。会社独自の運送約款を定める場合にも国土交通大臣の認可が必要です。

引っ越しに関連してこんなことも

- 「引っ越し契約と一緒にインターネット回線契約を結ぶと引っ越し料金が格安になる。」と説明され申し込んだが、あまりに安いので不安になり、すぐにキャンセルした。しかし、後日引っ越し当日の予定を知らせる連絡があり確認したところ、キャンセルされていなかった。
- 引っ越し後、水回り設備の取り扱い説明に来たという作業員に、浄水器の設置を勧められた。「近隣もみんな契約している。」「長期間メンテナンスが不要になる。」などと説明され契約したが、翌日管理会社に確認すると無関係の事業者だった。

上記のような、引っ越しや新居への入居に際してトラブルに遭う事例も報告されています。その場での契約は避け、契約内容や事業者についてよく確認し検討しましょう。

アパート・マンションの賃貸借契約



契約前には・・・

- ◇物件は自分の目でチェックしましょう
住居の状況など、退去時の原状回復トラブルを避けるため、貸主（仲介業者や大家）と一緒に確認しましょう。
- ◇重要事項説明書を確認しましょう
契約前に仲介業者から、説明と合わせて「重要事項説明書」が交付されます。物件情報のほか解約に関する事項や敷金・礼金、更新料などが記載されています。



入居中には・・・

- ◇契約内容にあった利用をしましょう
契約内容に違反すると、貸主から契約を解除されることがあります。また、借主の故意・過失などによる汚れやキズの原状回復費用は、退去時に借主負担となることが多いので、入居中も注意を払う必要があります。

退去時には・・・

- ◇現状確認には立ち合いをしましょう
貸主側の立ち合いの下で部屋の現状を確認しましょう。
- ◇原状回復費用の内訳を確認しましょう
借主は退去時に原状回復義務を負います。国土交通省の「[原状回復をめぐるトラブルとガイドライン](#)」を参考に、原状回復費用の見積書や敷金精算書の内容をよく確認しましょう。

◎「[原状回復をめぐるトラブルとガイドライン](#)」では、通常使用による破損や経年変化によるものは家主の負担、通常の使用方法を超える使い方によって生じたものは借主の負担、とされています。

[原状回復](#) [ガイドライン](#)

[検索](#)



多重債務者特別相談 実施しています

無料・要予約

借金を返済するために、さらに借金を重ねてしまう「**多重債務**」。多重債務は深刻な社会問題となっており、早急な対応が必要です。消費生活センターでは、弁護士による「多重債務者特別相談」を実施しています。ご予約の上、ご利用ください。

日 時	毎月 第2・4木曜日 13時～16時	※1日6組、30分/組
場 所	千葉市消費生活センター2階	
対 象 者	千葉市内に在住・在勤・在学の方	
予 約	事前予約制です。お電話でお申込みください。 ☎ 043-207-3000（相談専用）	



消費者被害注意報 No. 87

定期購入が条件！？通信販売での注文にご注意を！

インターネット販売サイト等で、お試し価格で購入できる旨の表示を見て商品を注文したところ、実際には、通常価格で複数回の定期的な購入が条件となっていたなど、健康食品や化粧品の通信販売に関するトラブルが後を絶ちません。

事例1 スマートフォンでお試し価格980円の除毛剤を注文したところ、後日2回目が届き、8,000円の請求書が同封されていた。事業者を確認すると、「4回目までの継続購入が条件である。」と言われたが、そんな表示は見た覚えがない。

納得できずに2回目の商品を返送し代金を支払わずにいたら、次は3回目が届いた。



事例2 SNSでサプリメントの広告画面を見て、「お試し1袋無料、負担は送料のみ。」「定期購入だがいつでも止められる。」とあったため、申し込んだ。後日送られてきたサプリメントが気に入らなかったため、解約しようと事業者に電話をしたが、電話が混み合っていて、全く繋がらない。



消費者トラブル防止のために

- 定期購入契約に関して、事業者は通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に、①定期購入契約である旨、②金額（支払代金の総額等）、③契約期間、④その他の販売条件（それぞれの商品の引渡時期や代金の支払時期等）を表示する義務があります。
- 事業者の販売サイトの広告上では上記の内容について表示されていても、消費者にとって認識しづらい場合もあります。広告や申込みの最終確認画面では、以下の点について十分に確認したうえで、注文するようにしましょう。
 - ・「定期購入が条件の契約であるか。」「支払代金の総額はいくらか。」
※通常価格より低価格で商品が購入できる点が強調されていても、実際には定期購入が条件となっていることがあります。
 - ・「中途解約や返品ができるか。」「できる場合はどのような条件か。」
※インターネット通販をはじめとする通信販売では、クーリング・オフが適用されません。広告に表示された解約・返品に関する条件（返品特約）に従うことになります。
- 解約を希望する場合も、自身の判断で商品を返送したりせず、必ず事業者に連絡したうえで、申し込んだ商品に関する契約の状況について確認しましょう。事業者と連絡が取れない場合でも、連絡した証拠を記録に残しておくようにしましょう。



商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ！

相談専用電話 ☎043-207-3000

※月曜日～土曜日 9:00～16:30 ※祝日・年末年始は除く