

想定外の高額請求! トイレ修理トラブルに ご注意ください

トイレの故障など水回りのトラブルへの対応を行う事業者に関する相談が寄せられています。



事例 トイレが詰まり、インターネットで「修理500円～」と表示していた事業者に依頼。「簡単な作業では直らないので15万円はかかる」と言われた。その日のうちに直してもらいたかったので、事業者に言われるがままコンビニエンスストアのATMで出金し慌てて支払ったが、冷静になって考えると高額すぎると思う。

⚠ その場で急いで契約しない

訪問後に依頼時よりも高額な作業料金を提案される場合は、急いで契約せずその場での支払いは断りましょう。

クーリング・オフを活用
この事例の場合、契約書を受け取った日を含めて8日以内であれば、クーリング・オフ(無条件の契約解除)ができる場合があります。困ったときは、「消費者ホットライン(188)」にご相談ください。

「訪問販売」や「電話勧誘販売」などの取引では、事業者は消費者に対して契約書などを交付する義務があります。この交付は、書面(紙)で行う必要がありましたが、令和5年6月1日から、消費者の承諾があれば、電子メールなど電磁的方法で行うことができるようになりました。電磁的方法による交付の場合でも契約書をよく理解し、必ず保管しておきましょう。

- ▶ 初回低価格の広告を見てお試して1回だけのつもりで注文したが、2回以上の継続購入が条件の「**定期購入**」だった。
→ ⚠「**最終確認画面**」を確認し、スクリーンショットや印刷して保存しましょう。
- ▶ 「無料で点検する」と訪れた事業者に、実際には必要のないリフォームを勧められ、**高額な支払い**を求められた。
→ ⚠**事業者の話**をうのみにせず、**契約前に誰かに相談**しましょう。



困ったとき・おかしいなと思ったときは?
消費生活相談窓口にご相談ください!
消費者ホットライン

い や や!
188 (局番なし)
(お住まいの市町村などの消費生活相談窓口をご案内します)

悪質な訪問業者から身を守るために お断りステッカーを貼りましょう

お断りステッカーを玄関付近の訪問者から見える場所に貼りましょう。悪質な事業者の強引な勧誘をけん制できます。必要な人は、お住まいの市町村または府消費生活センターにお問い合わせください。

問 府消費生活センター
〒559-0034
大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC ITM棟3階
消費生活相談：06(6616)0888
電話：06(6612)7500 FAX：06(6612)0090



シニア向け消費生活情報 サイトをご活用ください

高齢者に多い消費者トラブルやその対処法など、高齢者の消費者トラブルを未然に防ぐための情報や、高齢者のご家族や地域で見守りを行う人が見守り際のポイントなど、消費生活に役立つ情報を発信しています。

HP シニア向け消費生活情報サイト 検索



最新情報は こちらを チェック!



府消費生活センター公式X(旧Twitter)では、消費者トラブルを未然に防ぐための情報や暮らしに役立つ情報などを随時発信しています。

クーリング・オフ制度って？

クーリング・オフとは、消費者がいったん契約の申込みや締結をした場合でも、一定の期間内であれば**無条件で契約の申込みを撤回**したり、**解約を解除**したりできる制度です。

※下表にある取引で契約をした場合、消費者は表記の期間内クーリング・オフすることができます。

| 取引形態 | クーリング・オフ期間 |
|--|------------|
| 訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入 | 8日間 |
| エステや英会話教室などの特定継続的役務提供 | 8日間 |
| いわゆる内職商法などの業務提供誘引販売取引、いわゆるマルチ取引などの連鎖販売取引 | 20日間 |

クーリング・オフ期間の例

訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供などは8日以内

契約書を受け取った日

| 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | 31 | | | |

内職商法・マルチ取引は20日以内

クーリング・オフができない場合（例）

店舗での購入 3,000円未満の現金取引

自動車販売 通信販売 使用した消耗品（化粧品や健康食品など）

通信販売は、事業者が定めた返品特約（返品ルール）に従います
例）「商品到着後、5日以内は返品可」「返品は受け付けません」など

● 法律に定められた書面を受け取った日から一定期間内に、**ハガキ**または**電子メール**等の電磁的記録で行います

【記載例】

ハガキ

《ハガキ表》

POST CARD

住所・電話番号
契約者氏名

株式会社〇〇〇〇
代表者様

《ハガキ裏》

契約解除通知書

① 契約日 〇〇〇〇年〇月〇日
② 商品名(またはサービス名) 〇〇〇〇〇〇〇〇
③ 金額 〇〇〇〇〇円
④ 会社名 株式会社〇〇〇〇
⑤ 担当者氏名 〇〇〇〇〇

上記日付の契約を解除します。
(既払い金〇〇〇〇〇円は至急返金してください)

〇〇〇〇年〇月〇日

電子メール

送信

差出人 12345@aaa.ne.jp
宛先 6789@bbb.ne.jp
件名 契約解除通知

販売事業者名 代表者 さま

以下の契約を解除します。

契約年月日
商品名
契約金額
販売事業者名
担当者名

上記日付の契約を解除します。
なお、支払った申込金 円を速やかに返金し、
商品を引き取ってください。

令和 年 月 日
住所
氏名

クーリング・オフ専用フォーム



クーリング・オフのお手続きフォーム

契約者のお名前(漢字) 姓 名

契約者のお名前(全角カナ) セイ メイ

契約年月日 年 月 日

商品名

FAX  USB 

● 必要事項（上記【記載例】参照）を記入し、コピーまたはスクリーンショット※などの方法で保存をします

ハガキの場合は郵便局窓口から**特定記録郵便**か**簡易書留**で出します（コピーと受領証は保管します）

● クレジットカードを利用した場合は、同様の書面を2通作成し、**クレジットカード会社にも同時に送付**します（電磁的記録は不可）

※スクリーンショットとはスマートフォン等の操作画面の表示状態をそのまま撮影して画像化する機能