

# 消費生活

No. 144  
令和5年3月31日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



- ◆気を付けて!不用品回収サービスのトラブル
- ◆第2回消費者講座を開催しました!
- ◆成田市消費生活モニターの活動内容

## 第49回消費生活展を開催しました!

1月21日(土)・22日(日)の2日間、ユアエルム成田店1階センタープラザにて、「第49回成田市消費生活展」を、出展団体並びに一般参加者の方々にも感染症対策にご協力いただきながら開催しました。

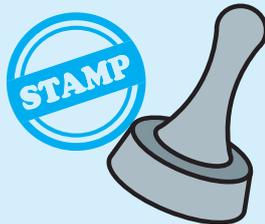
今回は「目指そう!かっこいい消費者～18歳から大人に～」をテーマに消費者トラブル、電気、ガス、環境といった暮らしに役立つ情報を来場された方々に紹介しました。また、クイズに答えてスタンプを集めるスタンプラリーを行い、多くの方にご参加いただきました。



出展団体による啓発の様子



スタンプラリー参加者に  
景品をプレゼント



うなりくんも  
遊びに来たよ♪



# 気を付けて!不用品回収サービスのトラブル

3月は進学や転勤などによる引っ越しのシーズンです。引っ越しにともない家の中の不用品を処分することが多くなる一方で、不用品回収サービスのトラブルも増加します。

トラブル事例の特徴や問題点、トラブルに遭わないためのアドバイスを紹介しますので、新しい生活を気持ちよく迎えられよう気を付けましょう。



## 事例1

### 料金が安いと思い依頼したが高額な料金を請求され困惑している。



引っ越しにともない不用品を回収してもらうためインターネットで検索し「軽トラックパック7千円、2トントラック2万5千円」という広告を見て、ひとり暮らしなので高くなっても2万5千円くらいだと思い、回収を依頼した。当日は作業員が3名来訪し、不用品を積み終えると、「料金は25万円だ」と言われ驚いた。現金がないと言うと「すぐ近くの金融機関でおろしてくればいい」と言われ、しかたなくその通りにして業者に渡した。その際「クーリング・オフはできない」と記載された書面にサインをした。料金に納得できないし、クーリング・オフもできないのか。

## 事例2

### 不用品回収を断ったら高額なキャンセル料を請求され納得できない。



空き家の実家を整理しようと思いインターネットで事業者を検索した。「1軒家まるごと2トントラック詰め放題」と書かれており、料金は5万円ほどになるとのことだったので、見積もりをお願いした。すると「うちは見積もりはやっていない。料金はサイトに表示しているプランだけだ」と言われたのでそれを信じ依頼した。約束の当日、実家に行くと「不用品を載せることができるのは荷台の囲いの高さまでだ」と言われた。しかし囲いの高さは約20センチで、詰め放題ではなかったため、回収を断ったところ「キャンセル料1万5千円を支払え」と言われた。支払わないと作業員が帰らなかったため、しかたなく現金で払ったが納得できない。

## 事例からみる特徴と問題点

- 1 廃棄物処理法に基づき、一般家庭から出る廃棄物の収集・運搬は市区町村から一般廃棄物処理業の許可または委託を受けた事業者しか行うことができませんが、無許可業者が違法に回収を行っているケースがあります。
- 2 事業者のサイトのチラシ等の広告には安価な料金が表示されていますが、作業当日に事前の説明にはなかった追加料金を請求されるケースがあります。
- 3 断りづらい状況の中で即日の支払いを強要されるケースがあります。
- 4 契約書面が交付されず高額な料金の内容等が分からないケースがあります。
- 5 インターネットの広告を見て認識していたプラン内容と実際のサービスが異なるケースがあります。

## トラブルに遭わないためのアドバイス

- 1 複数社から見積もりを取り、納得がいく事業者と契約しましょう。
- 2 追加料金やキャンセル料を確認しましょう。
- 3 当日作業内容や見積もり料金の変更を提案され納得できないときは、作業前にきっぱり断りましょう。
- 4 事前に説明を受けていない高額な料金を請求されたときは、その場での支払いは断りましょう。
- 5 広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合は、クーリング・オフが適用できる場合があるので消費生活センターに相談しましょう。



不安に思った場合やトラブルになったときは、消費生活センターに相談しましょう。

# 第2回消費者講座を開催しました!

2月7日(火)に(公社)全国消費生活相談員協会の消費生活相談員 高橋 千寿子 氏を講師に招き、「ネットショッピングの落とし穴～よくあるトラブルと注意点～」と題し消費者講座を開催しました。ネットショッピングのトラブル事例や利用する際の注意点など幅広く学べる講座となりました。



## 成田市消費生活モニターの活動内容

今年度の成田市消費生活モニターは、「消費行動は社会をかえる-18歳は大人です-」をテーマに、2グループに分かれて展示物を作成し成田市消費生活展に出展しました。



消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時：月～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(成田市役所2階) ☎23-1161 ●