

## 電力の契約に関するトラブル

平成28年（2016年）4月から電力の小売りが全面的に自由化され、電力会社や料金メニューを自由に選べるようになりました。

その一方で、訪問販売や電話勧誘販売での契約の切替えに関するトラブルの相談が増えています。

### （事例）

- ・自宅に電力会社の代理店が訪問してきた。検針票を見せてほしいと言われて見せてしまい、断り切れず申込書を記入してしまった。
- ・電気料金が安くなると電話で勧誘されて契約を切り替えたが、説明された内容ほど安くならなかった。



### アドバイス

- ・検針票の記載情報は重要な個人情報なので慎重に取り扱いましょう。業者は検針票に記載されている顧客番号や供給地点特定番号があれば、消費者の意に反して契約の切替えをすることもできてしまいます。
- ・業者には、電気料金のプランや料金の算出方法を説明する義務があります。契約の切替えを検討する場合は、料金だけでなく、契約期間や解約時の違約金、割引の内容などを確認しましょう。
- ・訪問販売や電話勧誘販売で契約をした場合は、原則クーリング・オフにより契約解除ができます。

## リチウムイオン電池の発火に注意！

モバイルバッテリーやノートパソコン、スマートフォンなどに搭載されるリチウムイオン電池による発火・発熱事故が増えています。

### （事例）

- ・電車内でカバンに入れていたモバイルバッテリーが突然発火した。
- ・就寝中に充電していたスマートフォンが発熱し、身体と接触していたため火傷を負った。



※（独法）製品評価技術基盤機構  
2019年1月24日 NewsReleaseより

### アドバイス

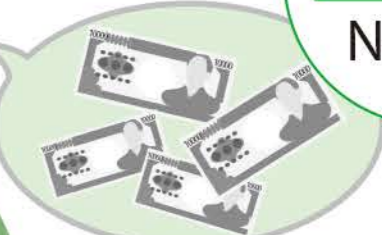
- ・充電端子が熱くなったり、異臭がするなど異常を感じた場合は直ちに使用を中止しましょう。
- ・リチウムイオン電池を搭載した機器や充電器を放熱が妨げられる環境下で使用すると高温になるおそれがあります。使用中や充電中は発熱することを認識しておきましょう。
- ・製造・販売元や型式が明示されていない商品や、使用が不明確な商品を購入するのは避けましょう。

知っ得

なっとく

2021.5  
No.207

あわてず落ち着いて！  
「暮らしのレスキューサービス」  
の契約は慎重に



### 消費生活のご相談

※借金問題のご相談も受け付けています！

「新型コロナウイルスの感染拡大を防止するため、できるだけ電話相談をご利用ください。」

広島市消費生活センター

TEL082-225-3300

●受付時間／10：00～19：00（消費生活相談用）  
●火曜日と12月29日～1月3日は休み



広島市ホームページ  
<https://www.city.hiroshima.lg.jp/>

キーワード「消費生活センター」

※音声読み上げが必要な方はホームページをご覧ください。

### 消費生活出前講座をご利用ください！

市内の学校、高齢者団体、町内会など各種団体・グループ等からの申込みにより、消費生活専門相談員等の資格を有する講師を派遣して出前講座を実施しています。

みなさんご一緒に消費者被害に遭わないための出前講座を開いてみませんか？

- 講師派遣：無料
- 時間：約1～2時間
- 参加者：広島市内にお住まいの方で概ね15名以上
- 土曜日、日曜日、祝日も派遣可能です。

※新型コロナウイルス感染症の拡大状況によっては、講師を派遣できない場合があります。

公益社団法人広島消費者協会  
TEL・FAX 082-225-3320

申込みお問合せ先  
受付：午前10時～午後5時（火曜日・日曜日・祝日を除く）

消費者被害に遭わないために





## 「暮らしのレスキューサービス」に関するトラブル

トイレ修理や鍵の修理など、自宅などで発生する生活上のトラブルに対処するサービス（暮らしのレスキューサービス）は、専門的な技術や知識のない消費者が困ったときの手助けになります。

しかし、作業を依頼する際には聞いていなかった費用を請求されたり、最初に聞いていた料金より高額な請求を受けたりした場合も、生活に影響するトラブルを早く解決したいという気持ちから、契約内容や料金について十分な検討ができないまま契約してしまいトラブルになったという相談が寄せられています。

今回は、「暮らしのレスキューサービス」に関するトラブルの事例と注意点をご紹介します。

### 【事例1】 水漏れ修理でのトラブル

ある日、トイレから水漏れが起こっていた。そこで、インターネットで「見積無料」「即日対応」の広告を出していた業者に連絡をして、見てもらうことにした。

業者から提示された金額が高額であったため、作業を断ろうとしたところ、「速やかに対処しないとマンションの下の階にまで水が漏れ、他の住民の方に迷惑をかけるかもしれないですよ。」と契約するよう急がせてきた。

業者の対応に不信感をもち再度断ると、見積無料であったはずなのに「出張費はいただく。」と言われ、支払ってしまった。



### 【事例2】 鍵の開錠でのトラブル

深夜に帰宅したところ、鍵を落としており家に入れなくなった。インターネットで「24時間対応」と広告を出していた業者に連絡して来てもらうことにした。



業者から「この鍵は特殊な加工がされているものなので、価格は高くなる。」と言われ、インターネットに掲載された金額の数倍の金額を請求された。家に入れられないのは困るので、業者の言うままに契約して開錠してもらった。

後日、家を購入した不動産会社に話を聞いてみたところ、自宅の鍵は特殊なものではなく、高額な契約をさせられていたことが分かった。

### アドバイス

- **広告の表示や、電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう。**  
→修理する現場の状況によっては、広告の掲載内容や、電話で説明された料金で契約できるとは限りません。広告等を見ただけで安易に契約しないように注意しましょう。
- **緊急を要するトラブルの発生に備え、事前に情報収集しましょう。**  
→水漏れや鍵開け等、特に緊急を要するトラブルが発生した際は、焦って冷静な判断ができなくなります。安心して修理などを依頼できる業者の情報収集を事前におきましょう。
- **契約する場合は複数社から見積を取り、サービス内容や料金を検討しましょう。**  
→契約するためには、修理内容に対するサービス内容や料金の検討をすることが重要です。複数社から見積を取るなど、業者の選定は慎重に行いましょう。

