

## ◆トラブルの内容記載の詳細

## &lt;事例別トラブル&gt;

## 有料老人ホーム 1件

- ・父の具合が悪くなるにつれて、なんとなく居づらい雰囲気になった。担当者が見つれない。始めと話が違ってきた。→病院に転院した。(2009. ●●●●(介護ホーム))

## 結婚式場 3件

- ・キャンセル料が多かった。→消費者センターを通して解決(3~4年前・東久留米)
- ・支払金額を多く請求された。親が支払いしたが息子にも請求された→半額にしてもらい解決した。(H12. 2・●●●●ホテル)

## 学習教室・スポーツクラブ 7件

- ・教材を買ったが、教えに来なかった。
- ・先生との相性→他の塾に換えた。
- ・断ってもしつこい電話勧誘。
- ・スポーツクラブの退会。退会するには前月までに申し出が必要とのことで結局、月会費を引き落とされた。(●●●●スポーツクラブ)
- ・サッカー教室。入会書に記入してしまったが、本人がイヤだったので、すぐキャンセルしましたが、“もったいない、待っている”と言われ親切だと思ったら、その間2カ月分の月謝が請求された。→消費生活センターに相談して解決。(H10. 5 宮原)
- ・ビデオを教室で放映して勉強する講座だったが、時間になっても放映しない、途中で映らなくなる、音声が聞こえない等のトラブルが多く、やめたいと申し出たが返金されなかった。→返金を求め内容証明で出したが、出来ないとの返事が届いただけで、いわゆる泣き寝入りとなった。(●●●●●●●●●●大宮校、司法書士試験対策)

## 引越し・宅配 10件

- ・契約時、断っているのに長居された。別の業者に頼んだ。(H21. 9 ●●●●●●●●)
- ・引越し時に床に傷を付けられた。後になって気がついた。→日数が経ってしまったので言わずに諦めた。
- ・階段に傷をつけられた。→いつついたのか分からなかったので保障してもらえなかった。
- ・家具に傷がついた。→その場で気付いたので引越し業者に言い、後日修理してもらった。(2009.3 ●●●●●●●●●●)
- ・荷物がボロボロ→解決していない。(H22. 8 ●●●●)
- ・契約の内容が違う。見積もりより金額が増えた。(H21. 9 ●●●●)
- ・老人の小荷物の引越しで積み残しがあつた。→1日限りの仕事で、クレームを伝え、諦めた。(2010.2 ●●●●●●)
- ・数年前、ぶどうが潰れてきた。→センターでらちが明かず、本社にメールし、解決。
- ・配達が遅いので肉の配達明日になると言われた。→困るので配達はしてもらった。

## 賃貸住宅 5件

- ・退去後、引越し精算明細が2カ月以内に来るとの話だった。昨日で2カ月経過したが、来っていない→これから連絡を入れるところ。(2010. 11 ●●)
- ・更新料10万円かかった。いやな思いをした。→住宅を新規購入。

- ・エアコン用の穴が、下見の時はあったのに入居したら開いていなかった。→事業者との話し合いで解決。(2009. 4 ●●●●)
- ・畳 6 ヶ月、日に焼けたので取り替えますと請求された。
- ・退去の際、2 年弱でこちらが故意に壊したり、汚したりしていないにも関わらず、畳替え、クリーニング代金を請求された。経年劣化は賃借人のせいではなく、なんだか釈然としなかったが、契約書に「畳替え、クリーニング料金は賃借人に請求する」とあり支払ったが、今でもこのような事があるのか。(6年程前)

#### 中古車販売 2件

- ・キャンセル料(H22. 10 自営)

### <その他のトラブル(分野別)>

#### 住宅関連 (2件)

- ・中古の住宅を買った。水道水漏れがあり、8400 円立て替えたのに、何の連絡もできなくなった。→今も払ってもらっていないが、泣き寝入りしている。(残金 2 千万位ある)(H19. 3●●●●)
- ・希望の間取りを伝え契約した。途中で出来ないといわれたが、手付金(百万円)も返されない。→消費生活センターに相談。30 万円は渡したが、手付金70万円を受け取り、他の業者に発注した。(10~15 年前 ●●●●)

#### 家電販売関連 (4件)

- ・TVを買って、エコポイントでアンテナ工事が出来ると言われたのに、工事業者が来て屋根の傾斜がきつくて取っ付けられないと言われた。結局他の業者(電気屋)に頼んで取り付けてもらった。エコポイントは使えなかった。
- ・洗濯機を購入し運んでもらう際、柱に傷をつけられたが「誰がやったのか分からない」と言われ保障してもらえなかった。
- ・引越センターから推薦されてTVを購入。届くのに1ヶ月位かかり(昨年 12 月)、エコポイ期限が切れてしまった。個人で申請するように言われ、実質7カ月で3回も書類をもらって請求した。
- ・洗濯機の修理、購入した家電販売店がつぶれてしまったので、他の電気屋で修理。

#### 携帯関連 (1件)

- ・サイトのゲームで知り合った人に連絡したところ出会い系サイトだった。迷惑メールが多く来て困っている。番号を変えても、また来るので止められない。

#### 家電(不用品)回収 (6件)

- ・「古いテレビ、バイク、ベット…無料で回収」と住宅街を車で回っている業者とのトラブル。不用になったテレビを回収してもらおうと思ひ呼びとめたところ、スピーカーでは「無料」と流していたが、実際、持ち帰る時に「こんな古いテレビは有料(2 千円)になる」と言われ「破棄するのに費用がかかるのだから同じでしょう!!」と言われて怖くて支払ってしまいました。
- ・車で「無料」と放送していたので、声をかけ引き取りを依頼したら、千円取られた。
- ・呼びとめたら、25 型TVがリサイクル料+αかかると言われ、交渉して 3 千円未満になった。
- ・トラックで回収する業者。自分の不注意(自己責任)なのではない。
- ・家電の無料回収と言っていたのに、有料のものもあった。
- ・冷蔵庫、ベット回収。新聞広告で申し込み七千円位取られて高いと思った。

#### インターネット関連 (4件)

- ・●●●●の代理人という人が訪問販売。現在使っているケーブルテレビ経由インターネット接続より、

ずっと安くなるというので検討した。安くなるキャンペーンが今日まで、後からキャンセルしてもよいというので申し込んだ。後日別の代理店の人が来て、前の代理店はエリア外営業でしているのでキャンセルして、うちで入り直してくださいといわれた。最初に来た人が代筆をしてプロバイダー契約をしていたこともその時に分かった。工事料金説明不十分であった。結局全てキャンセルし、●●●●導入は見送った。(約1年前)

- ・支払方法がよくわからず、ネット上で明細を見なくてはいけないのに、明細が届くのを待っていた。引き落とし出来ないと振込書が届き、振込料や遅納金を支払うことになった。
- ・職場に日に数回、勧誘の電話がかかってくる。断ると暴言を吐くこともある。
- ・プロバイダーから電話で、光ケーブルの契約をするようにという内容の話がしつこくかかってくる。電話を切っても、また直後にかけてくる。

#### 地上デジタル関連 (3件)

- ・「この地区は、この期間に工事をすることに決まったので、必ず工事を受けてください」と言われた。
- ・●●●●に早めに回線を替えてお金を支払った。後の人の方がお金が安い。どうなっているのか電話で聞いたら、「まだ決まっていない」との返事。会社がつぶれて、●●●●が引き継いだとのこと。テレビ1台が一万500円、2台分2万1千円払い、さらに、「BSを半年分払え」と言われ、4か月分が口座から引き落とされ6万円位払っている。悔しい…。地デジ説明会の時、このことを話したら、消費者センターに「訴えてください」とは言われたけど、そのまま。
- ・何年、何カ月以上やめられない。

#### 訪問販売 (13件)

- ・学習関連で、以前に2時間以上居座られたことがあった。こちらががんばり帰ってもらった。契約もなかった。
- ・祖母が布団を2組10万位で買わされた。
- ・近所の80才のおばあちゃんが浄水器を無理やり取り付けられてしまった。→話を聞いたので、消費者センターに連絡して業者に取り外しに来てもらった。
- ・オール電化の勧誘(電気専門の担当という名札を付けていた)で購入を決めたが、年金生活者はローンが効かないので仕事をしていることにして契約した。その後ローン会社からの問合せに仕事をしていないのがバレ、ローンを使えないと言われる。結局業者が少し安くするからと現金で購入した。最近の話。
- ・羽毛布団のクリーニングをすると入ってきて、高い敷布団2組(30万円)ローンで買わされた。
- ・数年前に布団を購入した際に、クリーニングの電話がしつこくかかって困ったことがある。
- ・換気扇フィルター購入について電話の上に訪問で困った。断ったが…。
- ・羽毛布団のメンテナンス(サービスで)点検。買ったところではないところから電話が来る。  
家に来て、メンテナンス中に1枚の布団が破れて羽が出てしまった。(破れているといわれた)  
仕方なく仕立て直しに。客用で柄が揃わなくなるので、4枚直したので高額に。
- ・掃除機を訪問販売で買ったが、数年後販売元がなくなり、ゴミパックが買えなくなり不用品となった。
- ・宝石の買い取りの訪問。なかなか帰らず、査定だけでもとしつこかった。
- ・大宮駅、宝石にキャッチセールス。→クーリングオフした。
- ・新宿、エステの勧誘で、化粧品を買わされた。5万円位の被害。→途中で解約した。
- ・広告の限定販売のインスタントカメラを見に行ったら、布団販売で帰れなくなっていた(戻れない通路)。50万円の契約。家に帰りキャンセルを申し出たら、やくざ風ですごまれキャンセル出来なかった。お布

団は悪くないので仕方なく使っている。

#### エステ (2件)

- ・3回分(8~9万円)を前納した。3回目にインフルエンザで断ったらキャンセル料を要求された。(1年前)  
→消費生活センターに相談して解決。
- ・●●●●(すでに倒産)に入会した友人が、予約を入れてもなかなか取れず、キャンセルもできず残金で化粧品を買わされた。(全部で100万円位かけた)大手エステには友人の友人もこの手で騙されているようです。

#### <その他のトラブル> (10件)

- ・少年向け雑誌の裏表紙に載っているアダルト系サイトの電話に、息子(高校生)が自宅固定電話からTE L。自動音声で学習教材などの案内が流れ、待ってもアダルト系の話にならないので20分で電話を切った。電話代の請求書を見てびっくり6千円。(友人は2万円だったらしい)消費生活センターに相談したが、使ったのだから支払うしかないと言われ支払ったが納得できない。電話は国際電話だったらしい。(シェイシェル経由)
- ・車の販売(個人経営のようなところ)トラブル。車を買って、途中ローンの組み換えをすすめられ、結局二重ローンになっていて払うことになった。→消費生活センターに相談中。
- ・ごろ寝座布団を雑誌で見えて購入。カタログで見たのと違うので返品しようとしたが、未使用でも箱から出したのはダメと受け取ってもらえなかった。センターに相談するというと「勝手にしろ」などと捨て台詞。
- ・バッグを買って、すぐ壊れたので修理に出したら、会社が倒産して品物が戻ってこなかった。
- ・“水回り”の見積もりキャンセル。流しが詰まってしまい、ポストに入っていたチラシに電話したら「すぐ行きます。見積もりしてから修理します」とのことでしたが、書面は何もなく口頭で「1万5千円で」と言われ、あまりに高いと思い、主人と相談してからと言ったところ「8千円で」と言われ支払ってしまいました。修理は断ったのに、流しの中にホースを入れたからという理由で請求され、(なぜか?)業者がとても怒っていたので払うことに…。
- ・家のリフォームで、1週間以内だったのでクーリングオフが効くと聞いていたのに、材料(塗料など)を家の前に置いて行かれてしまった。
- ・大手クリーニング屋に出した、カーテンの丈が10センチ以上も縮んだので、文句を言ったが、「最初に縮むかも知れませんがと説明した」と言われてしまった。酢酸みたいな臭いもしたが、「お宅の臭いじゃないですか」と言われた。
- ・クレジットカード(海外で使われたらしくカード会社よりTEL)
- ・“あなたは訴えられました”という封書が来た。(〇〇法務局とか書いてあったような)
- ・健康器具トラブル(2件)

#### <この資料についての問い合わせ先>

埼玉消費者被害をなくす会 事務局 電話:048-844-8971